

2023年度町田駅前連絡所「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2023年11月6日(月)から2023年11月30日(木)まで

(2)実施方法

各窓口で二次元コード付きのチラシを来庁者に配布し、インターネットで回答

(3)回収件数

| 実施場所 | 市民課 | 実施期間 | 11月6日 | ～ | 11月30日 |
|------|-----------|------------|------------|------------|--------|
| 回答数 | 11月6日～12日 | 11月13日～19日 | 11月20日～26日 | 11月27日～30日 | 計 |
| | 18件 | 21件 | 9件 | 0件 | 48件 |

(4)内容

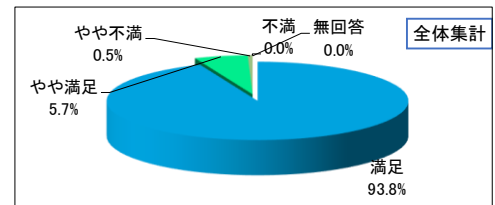
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

1 全体集計結果

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|-----|-------|------|------|------|------|
| 回答数 | 180件 | 11件 | 1件 | 0件 | 0件 |
| 割合 | 93.8% | 5.7% | 0.5% | 0.0% | 0.0% |

| 満足・やや満足 |
|--------------|
| 99.5% |

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合

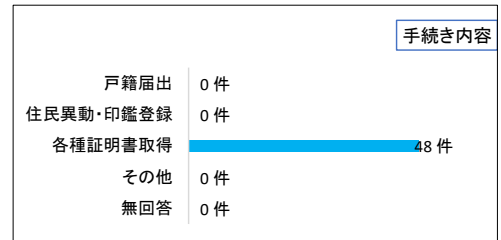


2 各項目集計結果

問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

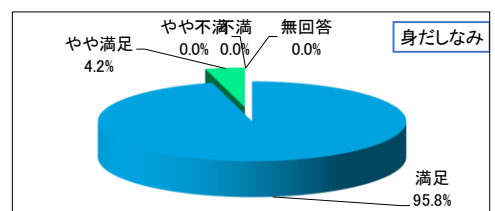
- 1 戸籍届出関係
 - 2 住民異動・印鑑登録関係
 - 3 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
 - 4 その他
- ※その他を選択された方はお手続きの内容をご記入ください。

| | 戸籍届出 | 住民異動・印鑑登録 | 各種証明書取得 | その他 | 無回答 |
|-----|------|-----------|---------|------|------|
| 回答数 | 0件 | 0件 | 48件 | 0件 | 0件 |
| 割合 | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% |



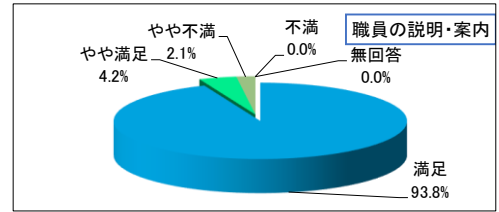
問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|-----|-------|------|------|------|------|
| 回答数 | 46件 | 2件 | 0件 | 0件 | 0件 |
| 割合 | 95.8% | 4.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |



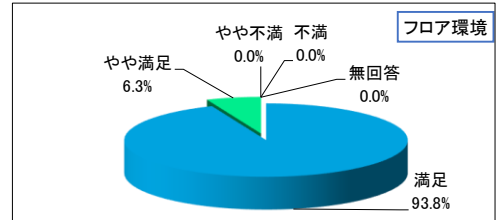
問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？
 (説明の内容や言葉づかい、話すスピードなど)

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|-----|-------|------|------|------|------|
| 回答数 | 45 件 | 2 件 | 1 件 | 0 件 | 0 件 |
| 割合 | 93.8% | 4.2% | 2.1% | 0.0% | 0.0% |



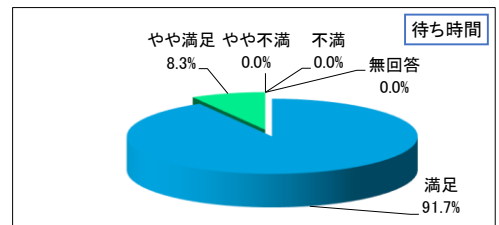
問4 お手続きやお待ちいただいたフロア的环境(案内表示やレイアウトなど)はいかがでしたか？

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|-----|-------|------|------|------|------|
| 回答数 | 45 件 | 3 件 | 0 件 | 0 件 | 0 件 |
| 割合 | 93.7% | 6.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |



問5 お手続きを終えるまでにかかった時間については、いかがでしたか？

| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|-----|-------|------|------|------|------|
| 回答数 | 44 件 | 4 件 | 0 件 | 0 件 | 0 件 |
| 割合 | 91.7% | 8.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |



問6 その他、ご意見・ご要望などありましたら、ご記入ください。

○お褒めの言葉

・とても丁寧な対応でした。相模原市に在住ですが、相模原市役所との連携があるため午前中に自宅から最寄りの相模原市役所の窓口に向きましたが、連休明けで混雑しており時間がかかるかもしれないとの助言もあったので、電車に乗って今回伺いました。すぐに対応いただき、しかも今回が年金手続きのための申請とのことで、書類に年金の押印をした上で、今回の手続きは無料のお取り計らいをいただきました。おかげで往復の交通費分の補助にもなり、大変感謝しております。町田市に本籍を残しておいて良かったです。この度は、ありがとうございました。

- ・とても丁寧でした。
- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。
- ・何方も対応が気持ち良く、有難うございました。
- ・感じの良い対応でした。ありがとうございます。
- ・今日のはじめて使ったが、とても便利で驚きました。感謝です。
- ・こちらの問い合わせ内容に対して、親切にご対応くださいました。
- ・優しい女性の方が凄く丁寧に対応していただきました！もし次も行く予定があれば、同じ方に対応していただきたいと思ます。
- ・いつも早くて遅い時間までやって助かります。
- ・とても丁寧に対応していただきました。
- ・土日に開所されていてとても助かります。

○ご要望・改善希望等

- ・話すスピードがやや早かった。
- ・1人目が少し早口で分かりづらかった。2人目の方はすごい聞きやすかった。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は191件、「やや不満」は1件、「不満」は0件、「無回答」は0件、合計192件のご回答をいただきました。今回頂いた貴重なご意見を大切にし、職員一人ひとりがより親切・丁寧・迅速・正確なサービスの提供を心がけ、引き続き市民満足度の上昇に努めます。

※市民部においては、「満足」と「やや満足」の割合を合わせて「満足度」として指標にしています。

○接遇満足度

接遇満足度は、99.0%でした。2022年度の満足度と比べ8.9ポイント上昇となりました。今後も、お客様のご要望を丁寧に聞き取り、適切な対応を心がけることはもちろん、より信頼と満足を得られるよう日々研鑽に努めます。

○フロア満足度

フロア満足度は、100%でした。2022年度の満足度と比べ11.3ポイント上昇となりました。今後も寄せられた、ご意見やご要望を参考に、よりわかりやすい案内表示やレイアウトに努めます。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、100%でした。2022年度の満足度と比べ9.9ポイント上昇となりました。今後も迅速な対応を心がけるとともに、内容の正確性にも一層留意します。

