

2023年度堺市民センター「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2023年11月26日(日)から2023年12月1日(金)まで

(2)実施方法

- 配布:窓口において、受付終了後に手渡しでアンケート用紙を配布
- 回収:待合フロアに設置したアンケート回収箱への投函及び職員への手渡し

(3)回収件数

実施場所	堺市民センター				実施期間		
	11月26日	11月27日	11月28日	11月29日	11月30日	12月1日	計
回答数	11件	10件	14件	2件	7件	8件	52件

(4)内容

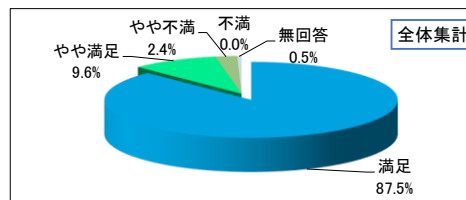
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	182件	20件	5件	0件	1件
割合	87.5%	9.6%	2.4%	0.0%	0.5%

満足・やや満足
97.1%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

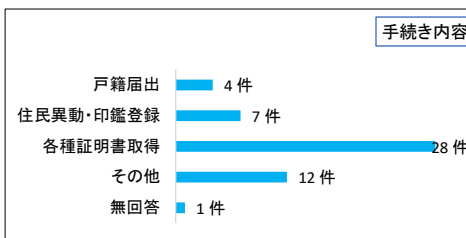
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	4件	7件	28件	12件	1件
割合	7.7%	13.5%	53.8%	23.1%	1.9%

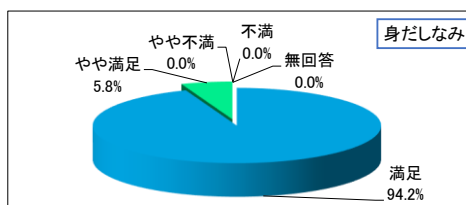
- (その他) ・国民健康保険(4件) ・高額療養費(1)
 ・マイナンバーカード(2件) ・助成費(1)
 ・医療券(2件)
 ・仮ナンバー(1件)



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	49件	3件	0件	0件	0件
割合	94.2%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%

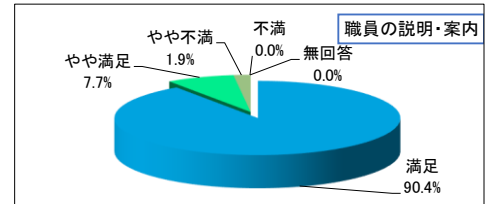
(理由)



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	47件	4件	1件	0件	0件
割合	90.4%	7.7%	1.9%	0.0%	0.0%

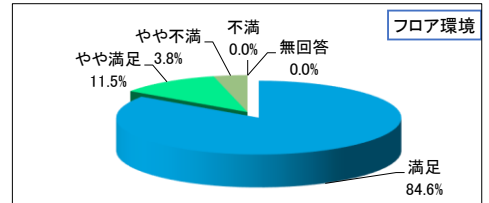
(理由) ・女性職員の案内が無愛想だった。



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	44件	6件	2件	0件	0件
割合	84.7%	11.5%	3.8%	0.0%	0.0%

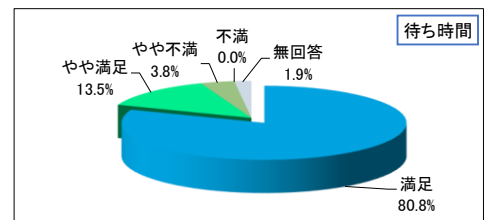
(理由) ・待合隣の1Fロビーでの施設利用者の話し声がつつぬけでうるさい。
・快適な椅子にしてほしい。



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	42件	7件	2件	0件	1件
割合	80.8%	13.5%	3.8%	0.0%	1.9%

(理由) ・以前より待ち時間が長くなった。



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

- ・キャッシュレス支払いができることが良い
- ・いつも心地良くご対応いただいております。有難うございます。
- ・日曜もやってくれて助かります。おつかれ様です。
- ・市民センターのスタッフさんは、いつも親切・丁寧で、明るくて感じの良い人ばかり。
- ・他の来館の方の対応を見ていると、親身になっているのが伺える。今まで通りよろしく願います。
- ・わからないことばかりだったけど親切に対応してもらって助かりました。
- ・わかりやすいご説明をありがとうございます。
- ・前回も丁寧に対応して頂きました。ありがとうございます。
- ・皆さん親切なので、使用している。
- ・お世話になります。ご親切にいただきありがたいです。

○ご要望・改善希望等

- ・駐車場の案内がわかりにくかった。(初めての来庁のため)
- ・国保加入の手続きは、事前に出来ないとの窓口に言われたが、堺市民センターに電話で問い合わせ、事前にできる条件を案内してもらって助かった。
- ・住まいから遠いのが難点です。町田市内(ですが)町田市外だと思っております。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は202件、「やや不満」は5件、「不満」は0件、「無回答」は1件、合計208件のご回答をいただきました。
頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めていきます。

※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13.4ポイント上昇となりました。今後もすべての方にご満足いただける接遇対応ができるよう、職員のスキルアップ、意識向上を図り、高い評価を維持していきます。

○フロア満足度

フロア満足度は、96.1%でした。2022年度の満足度と比べ12.8ポイント上昇となりました。
待合フロアと1Fロビーはパーテーションで仕切られているのみのため、共有スペースを気持ちよくご利用いただけるよう案内や声かけを改善していきます。今後も寄せられたご意見やご要望を参考に改善していきます。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、94.3%でした。2022年度の満足度と比べ17.6ポイント上昇となりました。
手続きの内容や状況によって時間を要する場合には、事前または処理中に丁寧な案内や声かけを行い、ご理解いただけるようにいたします。今後も迅速かつ正確な対応を心がけます。

4 アンケート用紙

皆様の声をお聞かせください（市民満足度アンケート2023）

〇〇市民センター（市民課）では利用者の視点に立った「さわやか窓口」をご提供できるよう皆様の声伺っております。アンケートにご協力をお願い致します。

次の項目について満足度をお答えください（当てはまる番号に○印を記入してください）

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。

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？

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（
- 4 不満（

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

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）

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（
- 4 不満（

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

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？

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（
- 4 不満（

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。


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？

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（
- 4 不満（

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

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。

ありがとうございます



ご協力ありがとうございました。記入済の用紙は、お近くの回収箱へ投函するか、職員にお渡しください