

2023年度忠生市民センター「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	忠生市民センター				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	16件	35件	24件	37件	31件	29件	172件

(4)内容

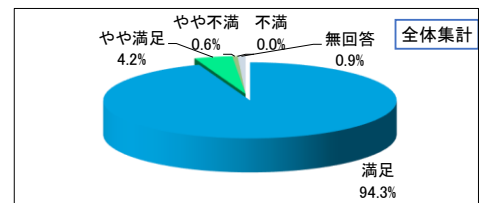
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	649件	29件	4件	0件	6件
割合	94.3%	4.2%	0.6%	0.0%	0.9%

満足・やや満足
98.5%

※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)

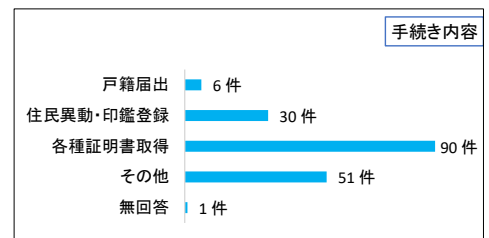
- 1 戸籍届出関係
- 2 住民異動・印鑑登録関係
- 3 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
- 4 その他()

※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	6件	30件	90件	51件	1件
割合	3.4%	16.9%	50.5%	28.6%	0.6%

(その他)・マイナンバーカード(25件)

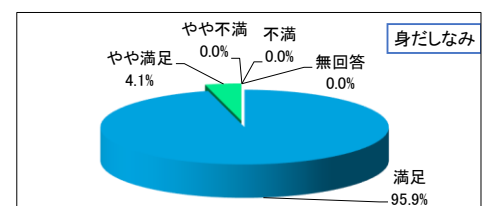
- ・国民健康保険(6件)
- ・原動機付自転車(8件)
- ・臨時運行許可(2件)



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	165件	7件	0件	0件	0件
割合	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%

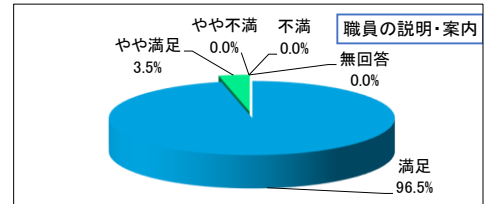
(理由)



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	166件	6件	0件	0件	0件
割合	96.5%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%

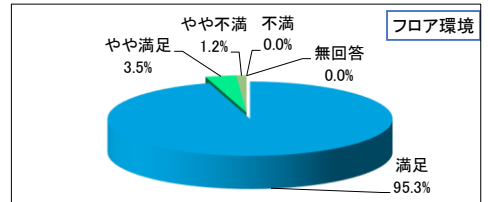
(理由)



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	164件	6件	2件	0件	0件
割合	95.3%	3.5%	1.2%	0.0%	0.0%

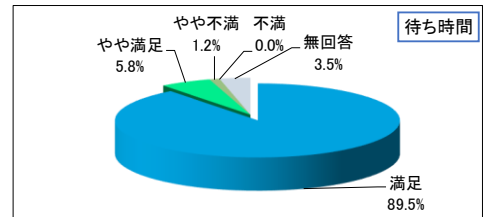
(理由) ・ドリンク等の自販機の設置もいいのかも
・書類を出す窓口がわからない(こまかく表示して)
・もう少しわかりやすくレイアウトしてほしい



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	154件	10件	2件	0件	6件
割合	89.5%	5.8%	1.2%	0.0%	3.5%

(理由) ・本庁への確認が長い。



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。

○お褒めの言葉

- ・いつもありがとうございます。(2件)
- ・特に日曜日の営業に対して感謝しています。仕事の関係でどうしてもウィークデーに来庁できなく助かりました。以上
- ・日曜日に開庁しているのはありがたい。
- ・休日に手続きができること、とてもありがたいです。ありがとうございます。
- ・親切に御説明頂きありがとうございました。
- ・綺麗で書類もとても分かりやすく助かります。
- ・とても親切に対応して頂きました。
- ・以前、横浜市に住んでいた時はひどかったので町田市の対応には満足です。
- ・非常に聞きやすく丁寧に説明していただきお役所のイメージがとても良くなりました。ありがとうございます。
- ・ここは、本庁や他の支所よりも格段に使い易く利便性が優れているので、好きです。
- ・落ち着きを感じられ良いと思います。
- ・いつもていねいに分かりやすく説明して下さい好感が持てます。
- ・分かりやすく教えて頂きありがとうございました。
- ・ご親切にご対応頂きありがとうございました。
- ・いつも気持ち良く対応していただいています。
- ・いつも丁寧に对应して頂いてます。今後もよろしく願います。
- ・わかりやすく説明あり先日はtelで伝達していただきありがとうございました。優しい対応です。
- ・丁寧な対応ありがとうございました。
- ・丁寧に御対応して下さいました。ありがとうございます。
- ・職員の方は勿論、設備環境共々、満足の行くものであります。
- ・丁寧に教えて頂きありがとうございました。
- ・とても親切に説明して頂き感謝致します。ありがとうございました。
- ・市役所を使う時は必ず忠生市民センターに来てます。いつも気分よく利用できる。
- ・手続きなど、不慣れなことが多く毎回、同じような事を聞いてしまうのですがわかりやすくお話ししてくれるのでたすかります。
- ・大変わかりやすく良くして頂きました。ありがとうございます。
- ・忠生市民センターはきれいで利用しやすいです。
- ・いつも伺いしても皆様、親切ご丁寧です。ありがとうございます。
- ・丁寧におしえていただき助かりました。
- ・電話たいおうで、とても、ていねいにしてもらい安心しました。

○ご要望・改善希望等

- ・駐輪場もわかりやすく出入口近辺にあるといいと思います。
- ・もう少し活気があると楽しいですね。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は678件、「やや不満」は4件、「不満」は0件、「無回答」は6件、合計688件のご回答をいただきました。皆様から頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、お客様のニーズを的確に把握し、親切・丁寧・迅速・正確な窓口対応を心がけ、引き続き市民満足度の向上に努めます。

※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、100%でした。2022年度の満足度と比べ9.5ポイント上昇となりました。今後もより良い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、98.8%でした。2022年度の満足度と比べ15.1ポイント上昇となりました。より利用しやすいフロア環境を目指し、今回寄せられたご意見やご要望を参考に、今後も改善していきます。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、95.3%でした。2022年度の満足度と比べ17.1ポイント上昇となりました。今後も迅速かつ正確な対応に努めます。

