

2023年度鶴川市民センター「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	鶴川市民センター				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	20件	20件	20件	20件	20件	20件	120件

(4)内容

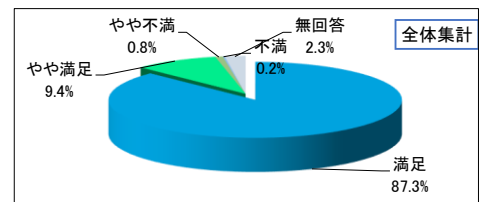
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	419件	45件	4件	1件	11件
割合	87.3%	9.4%	0.8%	0.2%	2.3%

満足・やや満足
96.7%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

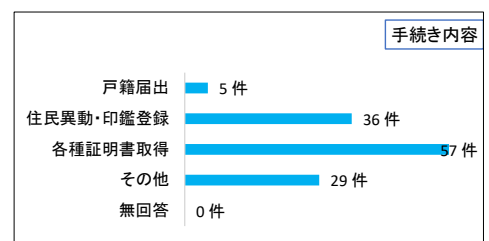
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	5件	36件	57件	29件	0件
割合	3.9%	28.4%	44.9%	22.8%	0.0%

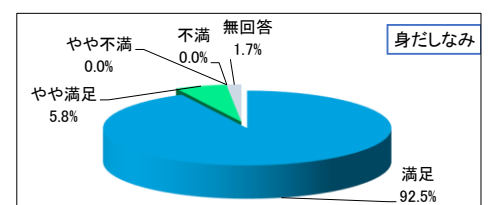
- (その他) ・原付登録(3件) ・国民健康保険関係(9件)
 ・公金収納(2件) ・マイナンバー関係(6件)
 ・医療費助成申請 ・国民年金関係(4件)
 ・犬の登録関係 ・自動車臨時運行許可(仮ナンバー)(2件)
 ・介護申請 ・婚姻届受理証明書の取得



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	111件	7件	0件	0件	2件
割合	92.5%	5.8%	0.0%	0.0%	1.7%

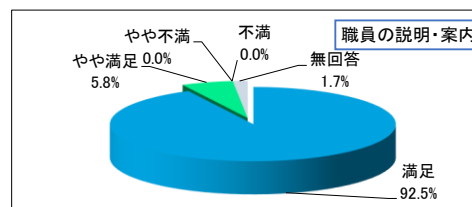
(理由)



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	111件	7件	0件	0件	2件
割合	92.5%	5.8%	0.0%	0.0%	1.7%

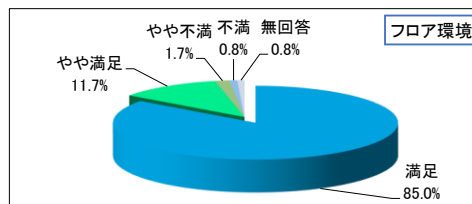
(理由) ・満足だが、職員によってはやや不満



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	102件	14件	2件	1件	1件
割合	85.0%	11.7%	1.7%	0.8%	0.8%

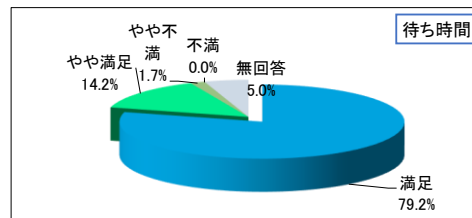
(理由) ・パスワードを入れる画面の後ろに人が立っている。
・受付番号が2種ありますが、どう違うのか？の説明がどこかにあると嬉しい。
・お花など飾ってあると心がなごむと思います。
・以前の申請の時のほうが短時間で発行してもらえた。
・椅子が硬い



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	95件	17件	2件	0件	6件
割合	79.1%	14.2%	1.7%	0.0%	5.0%

(理由) ・混雑時に少し待つ時間がある。
・以前の申請の時のほうが短時間で発行してもらえた。



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

- ・スムーズで良かったです/迅速に対応いただきありがとうございます(2件)/早く思ったよりスムーズに進めて良かったです。
- ・いつもありがとうございます(2件)/お手数おかけ致しました。ありがとうございました。
- ・お世話になりありがとうございました/色々教えていただきありがとうございました。
- ・対応は良かったです。(2件)
- ・聞きとりやすいお話の仕方でも感じが良かったです。ありがとうございます。
- ・いつも親切な対応で満足しています/毎回親切に対応していただいています。ありがとうございます。
- ・親切に対応していただきました/職員の方が丁寧に話を聞いて下さり、親切な対応でした。ありがとうございました。
- ・お部屋の気温がちょうど良かったです。
- ・●●さんの説明がとても良かったです。
- ・事前に電話した際も親切な対応でした。ありがとうございます。助かりました。
- ・案内も分かりやすく、丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。
- ・いろいろな方がいます。対応を頑張ってください。
- ・市役所に来ることはめったになかったのでわからないことだらけでしたが、親切に対応していただき、有難うございました。
- ・各種証明書の取得など、町田市役所まで行かず、鶴川市民センターがあることで大変助かっています。

○ご要望・改善希望等

- ・インターネットでの手続きが出来ればよいと思います。
- ・マイナカードになって手続きが増え、時間がかかるようになった。
- ・駐車場からエレベータの位置がわかりにくい。1階玄関前に障害者用Pがあるとよいと思います。
- ・昼間くるときは入口に対応してくれる人がいてわかりやすいが、夕方来たら人がいなくてどこに行ったらいいか迷った。
- ・番号札の取り方をわかりやすくした方がよいと感じた。
- ・駅前の連絡所でも同じ手続きができるとうれしいです。
- ・今日は早く終えたが、20~30分までは待てるけど、それ以上時間のかかる日もある。平日ですが、混んでるのですかね…。
- ・ソファァーが欲しい。
- ・今日ではありませんが、手続きに時間がかかり(30分以上)、「担当がここいないので本庁に問合せしたため」とのことでした。「申し訳ない」の一言もなく、時間がかかるかもしれないの一言もなく、とても残念でした。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は464件、「やや不満」は4件、「不満」は1件、「無回答」は11件、合計480件のご回答をいただきました。
今回も多くのご意見を頂くことが出来たので、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、98.3%でした。2022年度の満足度と比べ12.4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、96.7%でした。2022年度の満足度と比べ25.8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改善していきます。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、93.3%でした。2022年度の満足度と比べ17.8ポイント上昇となりました。今後も迅速かつ正確な対応を心がけます。

