

# 2023年度鶴川駅前連絡所「市民満足度アンケート」調査結果

## (1)実施期間

2023年11月27日(月)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	鶴川駅前連絡所				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	-	6件	14件	10件	10件	10件	50件

## (4)内容

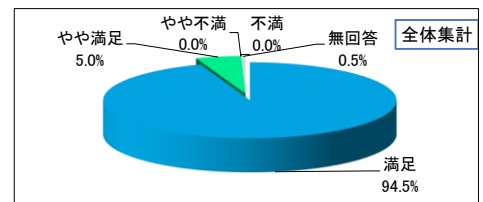
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

## 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	189件	10件	0件	0件	1件
割合	94.5%	5.0%	0.0%	0.0%	0.5%

満足・やや満足
<b>99.5%</b>

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



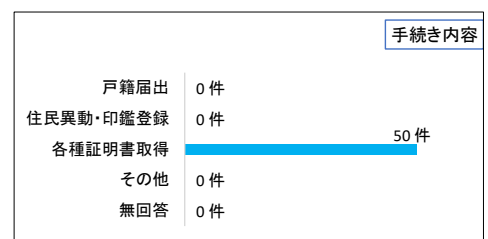
## 2 各項目集計結果

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。

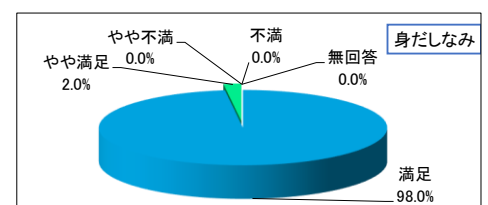
	戸籍届出	住民異動・印鑑登録	各種証明書取得	その他	無回答
回答数	0件	0件	50件	0件	0件
割合	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



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	49件	1件	0件	0件	0件
割合	98.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%

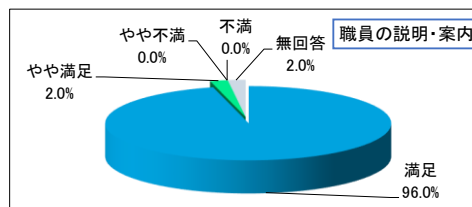
(理由)



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	48件	1件	0件	0件	1件
割合	96.0%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%

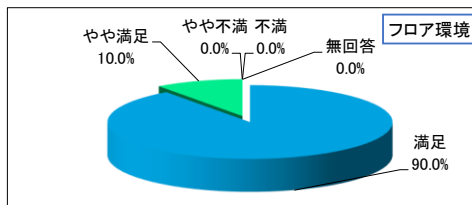
(理由)



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	45件	5件	0件	0件	0件
割合	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

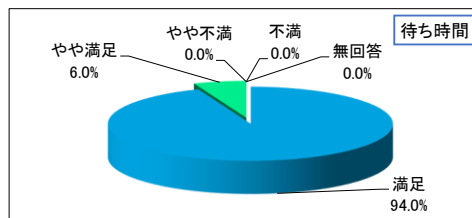
(理由) ・来訪回数が多い人にはわかりにくいレイアウトだと思います



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	47件	3件	0件	0件	0件
割合	94.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(理由)



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

- ・丁寧に対応していただき、利用する度に気持ちが良いです。
- ・急な要望に対応いただき、ありがとうございます。
- ・とても助かります。親切ですし、とても早い対応が良いです。今後とも利用させていただきます。
- ・スムーズに手続き完了しました。ありがとうございました。
- ・明るく丁寧に対応していただけるので、いつも安心して利用することができています。ありがとうございます。
- ・差がありますが、今日の方は親切でした。
- ・とても親切に教えて頂き、ありがとうございました。(2件)
- ・駅の近くで手続きが出来ますのでありがたいです。

○ご要望・改善希望等

- ・椅子がほしい  
(待合用椅子2脚及びローカウンター用椅子2脚の計4脚を設置しておりますが、お客様がお待ちの場所からは見えなかったようです。証明書交付時に気づかれたため、補足説明を行い、ご納得いただきました。)

### 3 分析・評価等

「満足・やや満足」は199件、「やや不満」は0件、「不満」は0件、「無回答」は1件、合計200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ましたので、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%でした。2022年度の満足度と比べ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、職員の知識の深めて意識向上を図り、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、100%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、100%でした。2022年度の満足度と比べ3.3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。

#### 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を伺っております。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。


---

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。