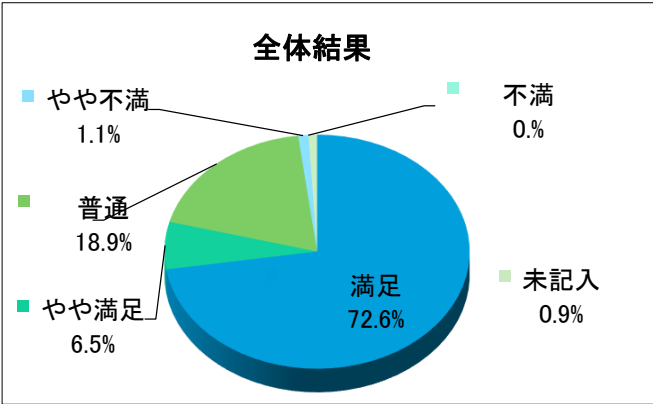


鶴川市民センターアンケート集計結果

(1)実施期間 2022年11月27日～12月2日
 (2)アンケート配布数 110件中 有効回答110件

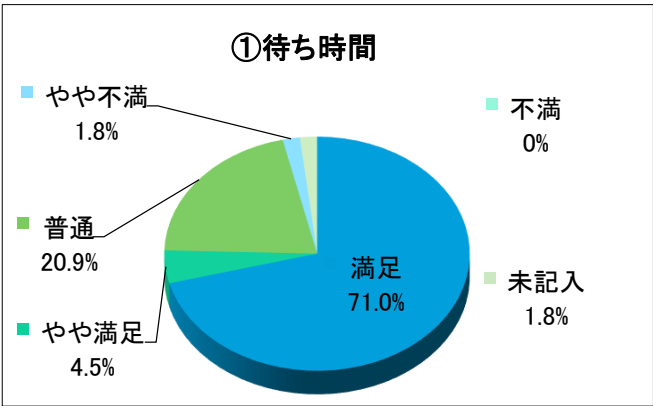
全体

項目	件数	割合
満足	399	72.6%
やや満足	36	6.5%
普通	104	18.9%
やや不満	6	1.1%
不満	0	0.0%
未記入	5	0.9%
総計	550	100.0%



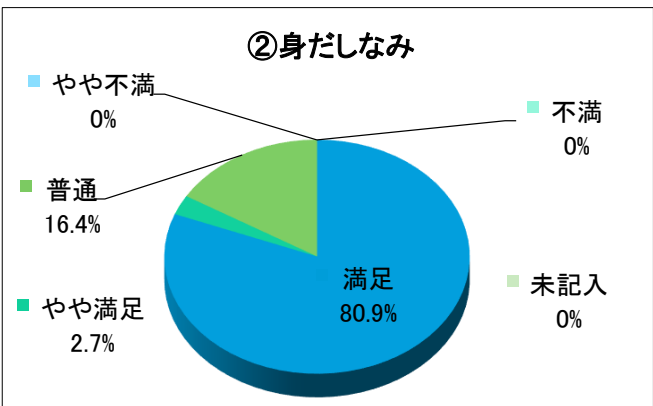
①待ち時間

項目	件数	割合
満足	78	71.0%
やや満足	5	4.5%
普通	23	20.9%
やや不満	2	1.8%
不満	0	0.0%
未記入	2	1.8%
総計	110	100.0%



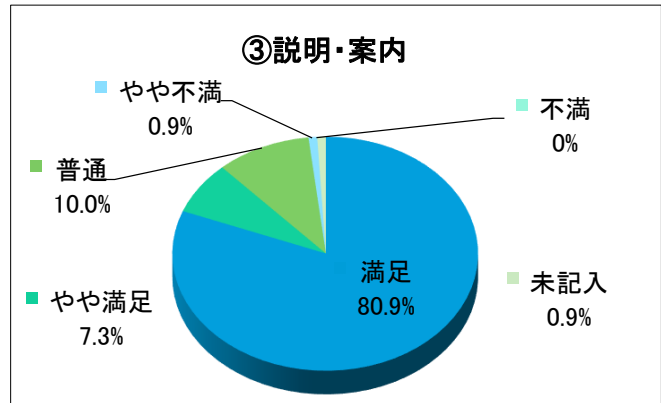
②身だしなみ

項目	件数	割合
満足	89	80.9%
やや満足	3	2.7%
普通	18	16.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
総計	110	100.0%



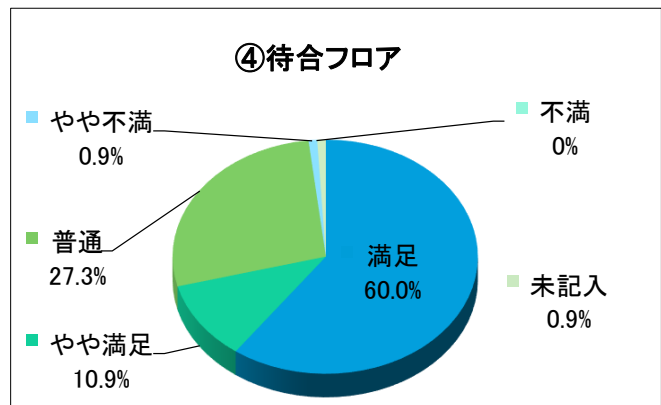
③説明・案内

項目	件数	割合
満足	89	80.9%
やや満足	8	7.3%
普通	11	10.0%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.9%
総計	110	100.0%



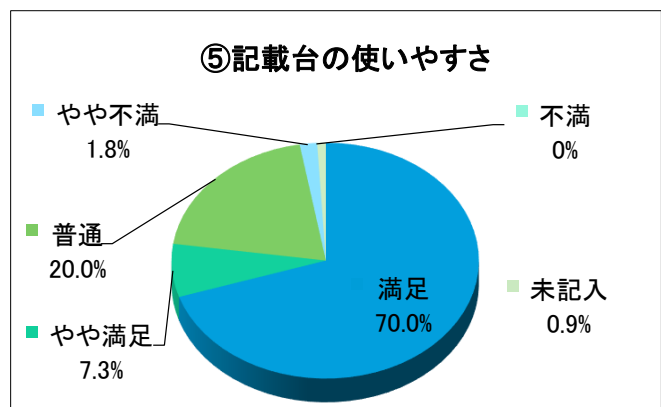
④待合フロア

項目	件数	割合
満足	66	60.0%
やや満足	12	10.9%
普通	30	27.3%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.9%
総計	110	100.0%



⑤記載台の使いやすさ

項目	件数	割合
満足	77	70.0%
やや満足	8	7.3%
普通	22	20.0%
やや不満	2	1.8%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.9%
総計	110	100.0%



【各項目のコメント集計】

【①手続きまでの待ち時間について、いかがでしたか？】

- ・空いていて早かったです。
- ・とても速やかに対応していただきました。
- ・いつもそれなりに混んでいる。
- ・長い時はすごく時間がかかりすぎて疲れます。
- ・すぐに呼んで頂けました！
- ・時間帯や曜日にもよるので、とくに不満なし。
- ・「待ち人数ゼロ」でも待った。

【②職員の服装・身だしなみは好感の持てるものでしたか？（清潔感など）】

- ・チャラチャラしてなければネクタイとかしなくても良いと思う。
- ・おちついた身だしなみで、目につかないため。

【③職員の説明・案内はわかりやすかったですか？】

- ・複数の手続きを申し込んでしまいました但各説明を丁寧にしていただきました。
- ・今日ではないですがきちんと理解できていない方が窓口にいたりもするのでやめてほしい。
- ・わかりやすい。

【④お待ちいただいた待合フロア環境はいかがでしたか？（案内表示、レイアウトなど）】

- ・とくに感じませんでした。
- ・感染対策としてソファ→椅子に変更したと思われます。使う側としては少し不便ですが良いと思います。
- ・案内表示を見かけなかった。
- ・見やすい。
- ・小さい場所なので仕方ないが、他に比べるとやや分かりにくく、受付へ行くまでの案内をしてくれる人がいないのが不便だと思った。
- ・手続きをどこで(どの取扱いで)まてばよいのかわかりづらい。

【⑤記載台は使いやすかったですか？(明るさ、高さ、申請書類の配置など)】

- ・問題ないと思います。
- ・窓口で記入の際、ビニールシートのたわみがあり記入しづらかった。
- ・太字のボールペンがほしい。
- ・使用していない。
- ・特に気にならない。
- ・高齢の方も増えてくるので、イスに座って記入できる所(車イスでも入れるくらい)があると良いと思いました。

【その他、ご意見・ご要望などがありましたら、ご記入ください。】

- ・日曜日に開いていて助かりました。
- ・日曜日に開けてくださっているのはとても助かります。
- ・午前中に手続きの確認で窓口対応していただいた方は、印象はとても悪いものでした。ぶっきらぼうで、バカにする様な対応の印象で不快なものでした。今回の方は気持ちよく対応いただきました。
- ・わかりやすく説明していただき、ありがとうございます。
- ・町田市はどこに行っても整頓されていてきれいですね。
- ・特にございません。休日勤務お疲れ様です。
- ・センターの窓口の方が安心(証明書等)。コンビニ等の機器になれていないので不安。
- ・できればイスにすわって記載できるとありがたいです。
- ・カウンター(黄色)のイスが新しいものになったら良いです。荷物置きもあると良いです。本日は大変お世話になりました。
- ・駐車場が近いと助かります。
- ・車イス用の駐車場があいていない時、家族が車イスなので困ります。
- ・お世話様になりました。お礼申し上げます。
- ・職員のレベルを上げてほしい。
- ・とても良い対応でした。
- ・とても親切に対応していただきました。
- ・子どもの医療費をどの保険証でも病院窓口で精算できると助かります。
- ・大変満足です。
- ・様々な利用者、それぞれのニーズが多様で、ますますその傾向が大きくなる昨今！！本当に地域のためにありがとうございます！！皆様のあたたかいホスピタリティーに心からの感謝です！！
- ・テキパキと対応していただき、よかったです。
- ・毎週土曜日でも開いて下さると助かります。
- ・発券機を取るタイミングがわからない。

皆様の声をお聞かせください

鶴川市民センターでは、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□にレを記入してください）

① 手続きまでの待ち時間については、いかがでしたか？	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満の方は、理由をご記入下さい <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
② 職員の服装・身だしなみは好感のもてるものでしたか？（清潔感など）	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満の方は、理由をご記入下さい <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
③ 職員の説明・案内は丁寧でわかりやすかったですか？	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満の方は、理由をご記入下さい <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
④ お待ちいただいた待合フロアの環境はいかがでしたか？（案内表示、レイアウトなど）	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満の方は、理由をご記入下さい <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
⑤ 記載台は使いやすかったですか？（明るさ、高さ、申請書類の配置など）	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満の方は、理由をご記入下さい <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>

その他、ご意見・ご要望などがありましたら、ご記入ください

ご協力ありがとうございました。記入済みの用紙・バインダー・鉛筆は、回収箱へ投函してください。

～マイナちゃんからのお知らせ～

マイナンバーカードをお持ちの方は、コンビニで証明書がお得にとれます！
例えば・・・

住民票、印鑑証明書、

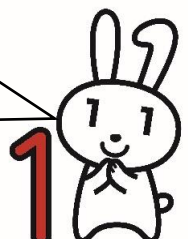
窓口での手数料

300円



コンビニでの手数料

150円



マイナちゃん