

2022年度 堺市民センター「市民満足度アンケート」集計結果

(1) 実施期間

2022年11月27日（日）から2022年12月2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て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

アンケート配布数 91件 有効回収数 90件（回収率 98.9%）

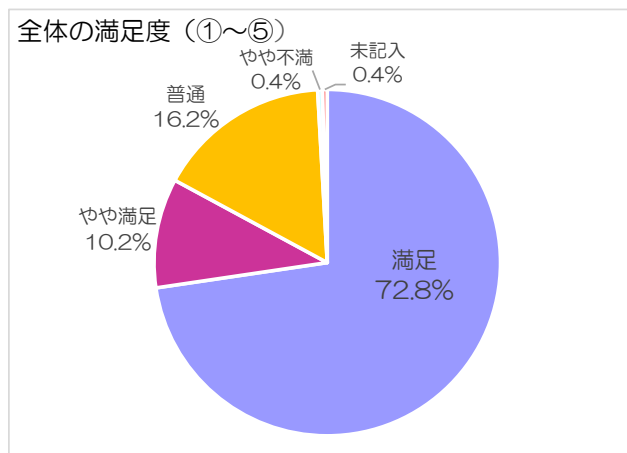
(4) 集計内容

1. 全体の満足度
2. 待ち時間の満足度
3. 接遇の満足度（服装・身だしなみ）（説明・案内）
4. 待合フロアの満足度（待合フロア環境）（記載台）
5. ご意見
6. (参考質問) マイナンバーカードの使いみちについて
7. アンケート用紙

1. 全体の満足度

全体（①～⑤）

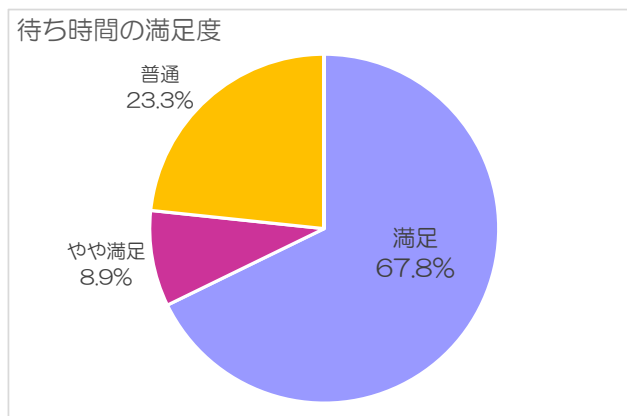
項目	件数	割合
満足	327	72.8%
やや満足	46	10.2%
普通	73	16.2%
やや不満	2	0.4%
不満	0	0.0%
未記入	2	0.4%
総計	450	100.0%



2. 待ち時間の満足度

①手続きまでの待ち時間

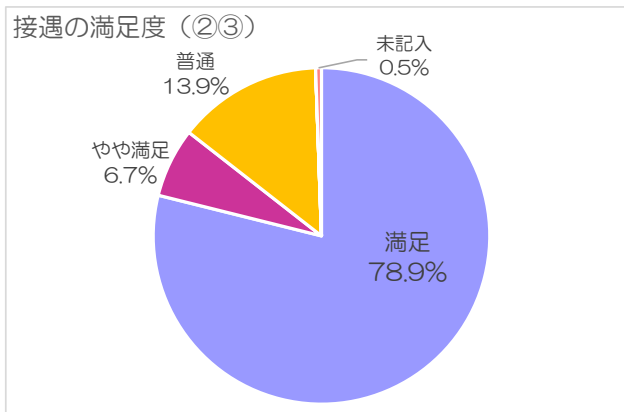
項目	件数	割合
満足	61	67.8%
やや満足	8	8.9%
普通	21	23.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
総計	90	100.0%



3. 接遇の満足度

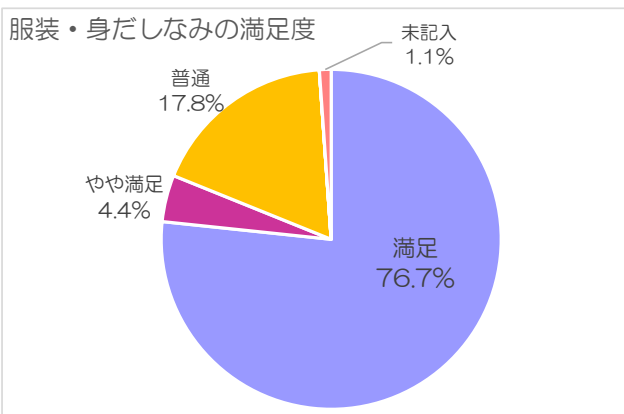
接遇 (②③合計)

項目	件数	割合
満足	142	78.9%
やや満足	12	6.7%
普通	25	13.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.5%
総計	180	100.0%



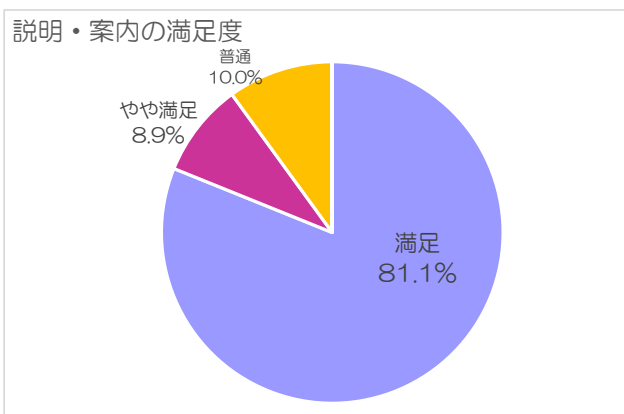
②服装・身だしなみ

項目	件数	割合
満足	69	76.7%
やや満足	4	4.4%
普通	16	17.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.1%
総計	90	100.0%



③説明・案内

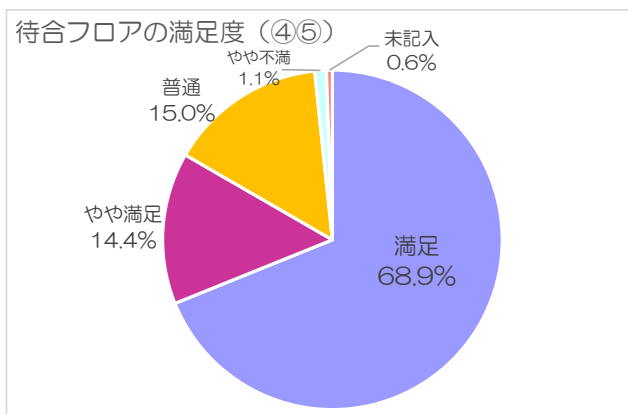
項目	件数	割合
満足	73	81.1%
やや満足	8	8.9%
普通	9	10.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
総計	90	100.0%



4. 待合フロアの満足度

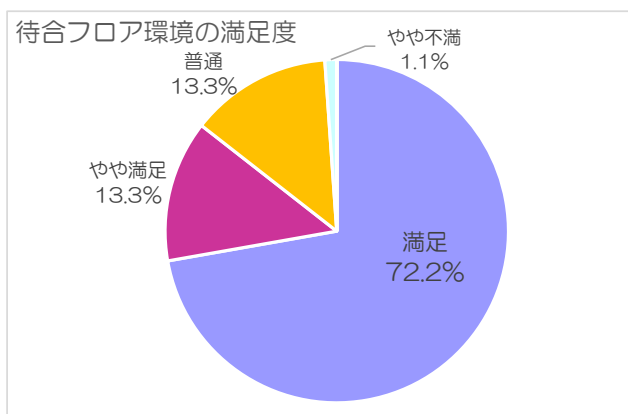
待合フロア全体 (④⑤合計)

項目	件数	割合
満足	124	68.9%
やや満足	26	14.4%
普通	27	15.0%
やや不満	2	1.1%
不満	0	0.0%
未記入	1	0.6%
総計	180	100.0%



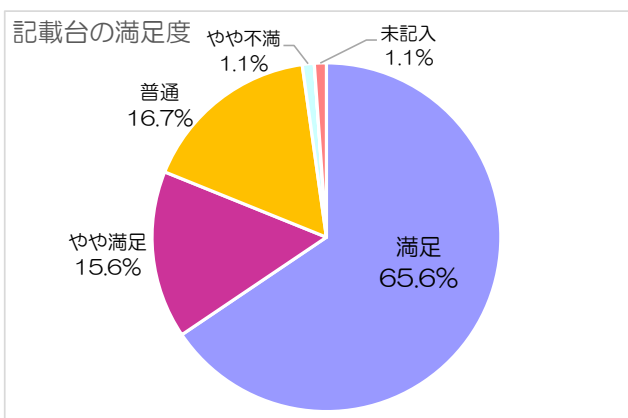
④待合フロア環境
(案内表示、レイアウトなど)

項目	件数	割合
満足	65	72.2%
やや満足	12	13.3%
普通	12	13.3%
やや不満	1	1.1%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
総計	90	100.0%



⑤記載台

項目	件数	割合
満足	59	65.6%
やや満足	14	15.6%
普通	15	16.7%
やや不満	1	1.1%
不満	0	0.0%
未記入	1	1.1%
総計	90	100.0%



5. ご意見

評価のご意見	
全体	迅速な対応ありがとうございました。
	丁寧に対応していただきました。他の所もこちらと同じように対応してほしい…。
	とても親切な対応をしていただき感謝しています。
	いつも、市民の為にていねいな説明、やさしくしてくださりありがとうございます。
①待ち時間	※ご意見はありませんでした。
②服装・身だしなみ	いつも清潔なイメージで、この10年間いちども不満はありません。
③説明・案内	やさしく声をかけてくれて、ありがとうございます。
④待合フロア環境	※ご意見はありませんでした。
⑤記載台	※ご意見はありませんでした。

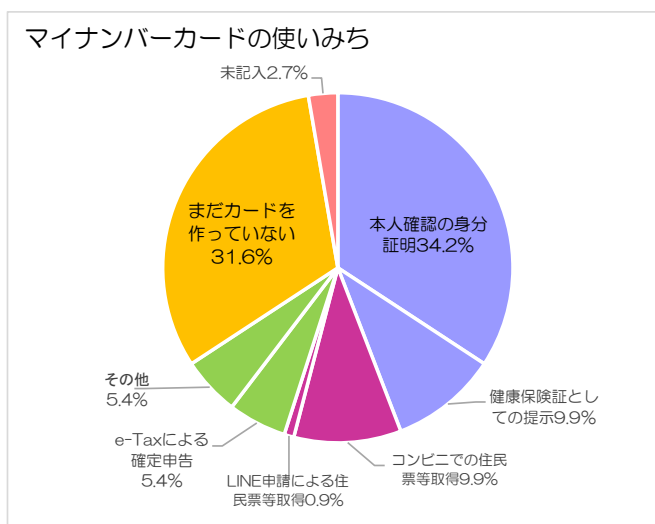
やや不満・不満の理由	
①待ち時間	以前来た時は大変時間がかかった。
②服装・身だしなみ	※ご意見はありませんでした。
③説明・案内	※ご意見はありませんでした。
④待合フロア環境	※ご意見はありませんでした。
⑤記載台	※ご意見はありませんでした。

改善希望のご意見	
今回は使用していませんが、パーテーション側（受付と反対側）は若干暗い印象があります。	
不満はありませんが、朱肉のない所もありました。	

6. (参考質問) マイナンバーカードの使いみちについて

⑥ マイナンバーカードをどのように使用していますか？(複数回答)

項目	件数	割合
本人確認の身分証明	38	34.2%
健康保険証としての提示	11	9.9%
コンビニでの住民票等取得	11	9.9%
LINE申請による住民票等取得	1	0.9%
e-Taxによる確定申告	6	5.4%
その他	6	5.4%
まだカードを作っていない	35	31.6%
未記入	3	2.7%
総計	111	100.0%



ご意見

すぐにマイナンバーカード作ります。

マイナンバーつくらせたいならセキュリティーの問題をクリアにしてからにしてほしい。

