

2022年度 小山市民センター「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12月2日(金)まで

(2) 実施方法

- 配付：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付
- 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120件中 有効回収数116件(回収率 96.7%)

(4) 集計内容

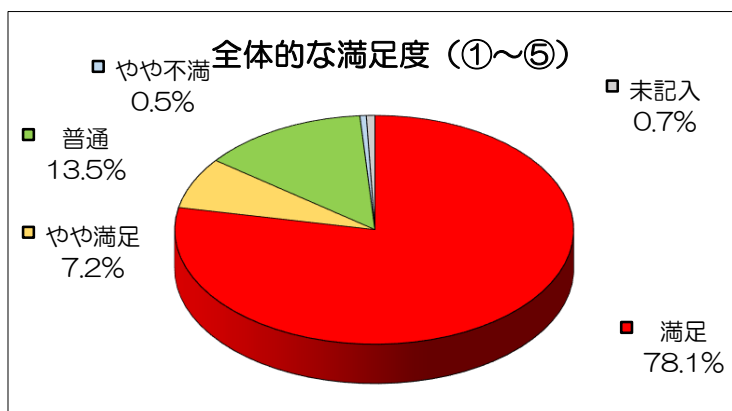
- 1 全体の満足度
- 2 待ち時間の満足度
- 3 接遇の満足度(服装・身だしなみ)(説明・案内)
- 4 待合フロアの満足度(待合フロア環境・記載台)
- 5 施設(会議室)の利用
- 6 ご意見
- 7 アンケート用紙

1. 全体の満足度

※アンケート項目①～⑤の合計

全体(①～⑤)

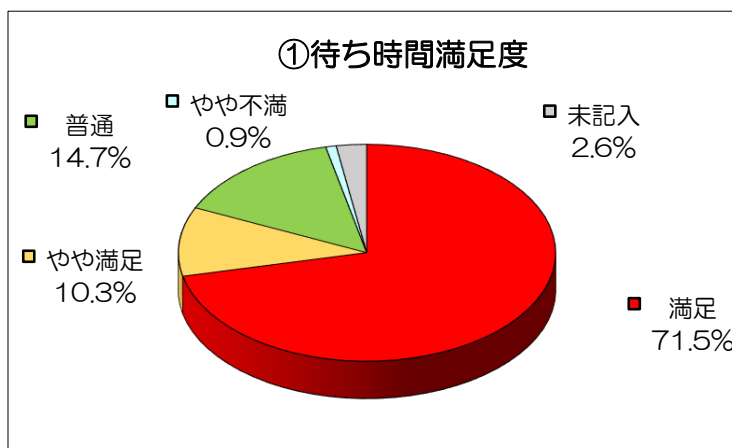
| 項目 | 件数 | 割合 |
|------|-----|-------|
| 満足 | 453 | 78.1% |
| やや満足 | 42 | 7.2% |
| 普通 | 78 | 13.5% |
| やや不満 | 3 | 0.5% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 未記入 | 4 | 0.7% |
| 総計 | 580 | 100% |



2. 待ち時間の満足度

①手続きまでの待ち時間

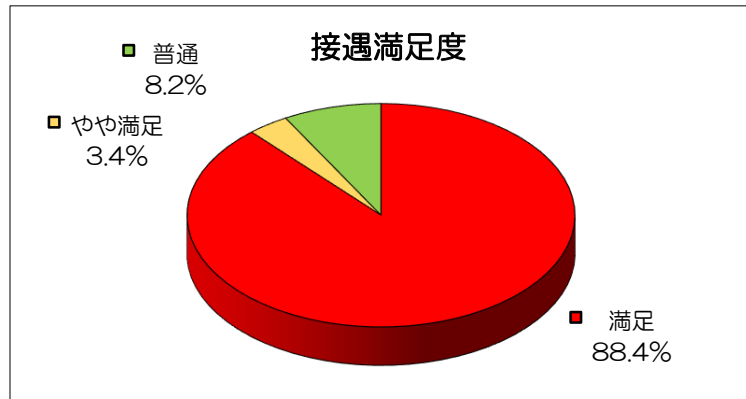
| 項目 | 件数 | 割合 |
|------|-----|-------|
| 満足 | 83 | 71.5% |
| やや満足 | 12 | 10.3% |
| 普通 | 17 | 14.7% |
| やや不満 | 1 | 0.9% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 未記入 | 3 | 2.6% |
| 総計 | 116 | 100% |



3. 接遇の満足度

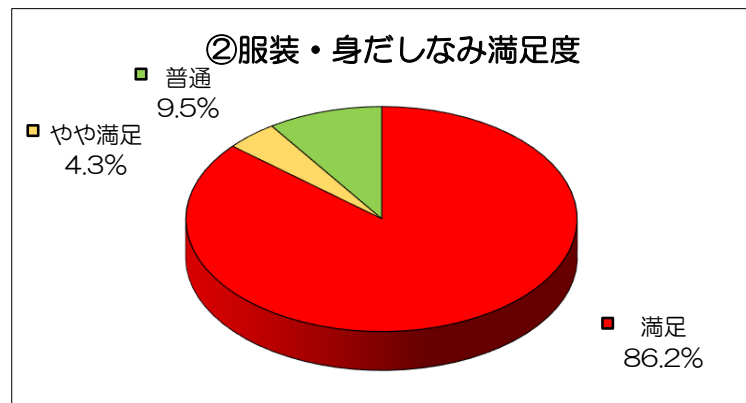
接遇（②③合計）

| 項目 | 件数 | 割合 |
|------|-----|-------|
| 満足 | 205 | 88.4% |
| やや満足 | 8 | 3.4% |
| 普通 | 19 | 8.2% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 未記入 | 0 | 0.0% |
| 総計 | 232 | 100% |



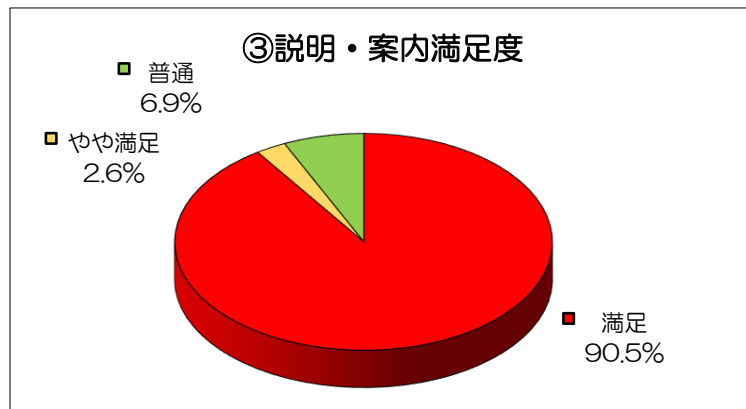
②職員の服装・身だしなみ

| 項目 | 件数 | 割合 |
|------|-----|-------|
| 満足 | 100 | 86.2% |
| やや満足 | 5 | 4.3% |
| 普通 | 11 | 9.5% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 未記入 | 0 | 0.0% |
| 総計 | 116 | 100% |



③職員の説明・案内

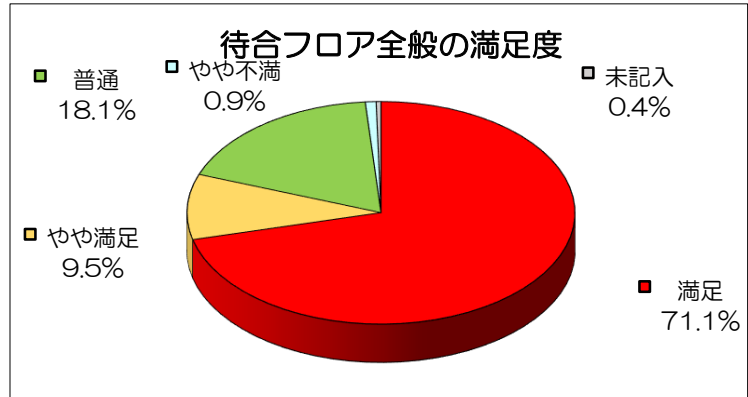
| 項目 | 件数 | 割合 |
|------|-----|-------|
| 満足 | 105 | 90.5% |
| やや満足 | 3 | 2.6% |
| 普通 | 8 | 6.9% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 未記入 | 0 | 0.0% |
| 総計 | 116 | 100% |



4. 待合フロアの満足度

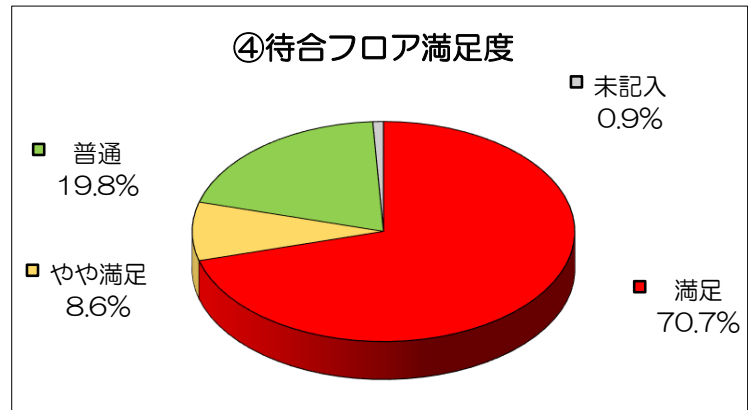
待合フロア全般（④⑤合計）

| 項目 | 件数 | 割合 |
|------|-----|-------|
| 満足 | 165 | 71.1% |
| やや満足 | 22 | 9.5% |
| 普通 | 42 | 18.1% |
| やや不満 | 2 | 0.9% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 未記入 | 1 | 0.4% |
| 総計 | 232 | 100% |



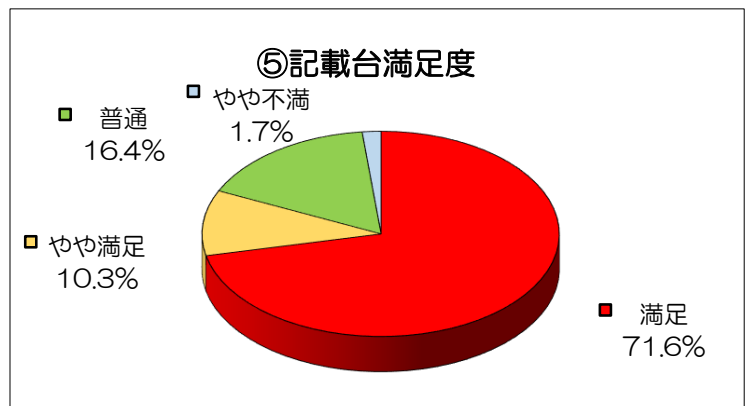
④待合フロア

| 項目 | 件数 | 割合 |
|------|-----|-------|
| 満足 | 82 | 70.7% |
| やや満足 | 10 | 8.6% |
| 普通 | 23 | 19.8% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 未記入 | 1 | 0.9% |
| 総計 | 116 | 100% |



⑤記載台

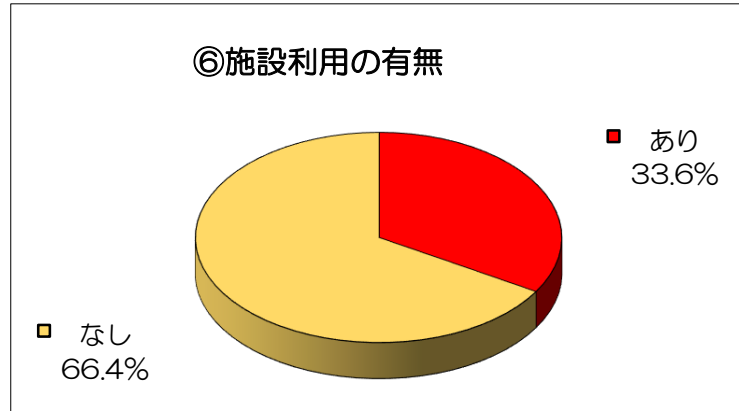
| 項目 | 件数 | 割合 |
|------|-----|-------|
| 満足 | 83 | 71.6% |
| やや満足 | 12 | 10.3% |
| 普通 | 19 | 16.4% |
| やや不満 | 2 | 1.7% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 未記入 | 0 | 0.0% |
| 総計 | 116 | 100% |



5. 施設（会議室等）の利用

◎施設利用の有無

| 項目 | 件数 | 割合 |
|-----|-----|-------|
| あり | 39 | 33.6% |
| なし | 77 | 66.4% |
| 未記入 | 0 | 0.0% |
| 総計 | 116 | 100% |



6. ご意見

●お気づきの点・改善点等のご意見

① 待ち時間はいかがでしたか？

- 仮ナンバーの手続きが他の役所に比べ、時間がかかっているように感じます。
- とても早い対応でした。
- 早くて良かった。

② 職員の服装・身だしなみはいかがでしたか？

- きれいな印象です。

③ 職員の説明・案内はいかがでしたか？

- とても丁寧で分かりやすかった。

④ 待合フロア的环境はいかがでしたか？

- 居住区の関連の地域情報やサービスの掲示がもう少しあっても良いのでは？
- とても丁寧で分かりやすかった。いつもキレイだと思います。
- きれいで良かった。

⑤ 記載台は使いやすかったですか？

- (マイナンバーカード交付端末の)モニタータッチ式番号の認識がわるかった。
- ボールペンが若干出にくかった。
- ボールペンのインクの出の悪いものが多い。
- ボールペンが書きづらい。

⑥ 小山市民センターの施設（会議室等）をご利用されたことがありますか？

- 選挙やコロナワクチン
- どの方もよく対応してくれた。
- 40年も前ですが、良かったです。
- リトミックプログラムで参加したが、もう少し広さがほしかった。
- きれいになっていました。
- きれいでととのっていた。

●その他のご意見・ご要望

「その他、ご意見・ご要望などがありましたらご記入下さい。」

- 第2第4日曜日にやってくださっていてとても助かります。感謝しております。ありがとうございます。
- 集中して時間がかかると思いましたが、すぐ出来て良かったです。
- 住民票の写し等の申請書の用紙（黄色）住所・氏名・ふりがな欄が狭いのでは？
- 駐車場の利用がわかりにくかった。
- 記載台に手元用ライトがあるととっても良いと思います。
- 満足です。
- 対応がていねいでとても良かった。
- たいへん満足いたしました。ありがとうございます。
- 妊婦がいるので、駐車場の利便性を高めてほしい。
- 親切的な対応、本当にありがとうございました！

7. アンケート用紙

皆様の声をお聞かせください

小山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、理由をご記入ください： |
| ② 職員の服装・身だしなみは好感のもてるもの（清潔感など）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、理由をご記入ください： |
| 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、理由をご記入ください： |
| ④ お待ちいただいた待合フロア的环境（案内表示、レイアウトなど）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、理由をご記入ください： |
| 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） | <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、理由をご記入ください： |
| ⑥ 小山市民センターの施設（会議室等）をご利用されたことがありますか。 | <input type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あるの方は、ご感想・ご意見ご要望をご記入ください： |

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。記入済みの用紙は、お近くの回収箱へ投函するか、職員にお渡しください。

～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、
課税・非課税証明書

窓口での手数料

300円



コンビニでの手数料

150円

