

市民課玉川学園駅前連絡所 市民アンケート集計結果

● 期間

2022年11月1日（火）～11月30日（水）

● 配布方法

窓口で二次元コード付きのチラシを来所者に配布し、インターネットで回答

● 回収件数

	1日	2日	3日(祝日)	4日	5日	6日	週計
	火	水	木	金	土	日	
	0	2	0	2	0	0	4
7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	週計
月	火	水	木	金	土	日	
2	2	1	1	1	0	2	9
14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	週計
月	火	水	木	金	土	日	
3	3	1	0	2	0	0	9
21日	22日	23日(祝日)	24日	25日	26日	27日	週計
月	火	水	木	金	土	日	
2	1	0	0	0	0	0	3
28日	29日	30日					週計
月	火	水					
1	0	1					2
合計							27

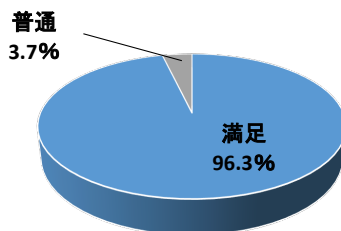
◆ 内容 ◆

- 1 接遇等満足度 待ち時間・身だしなみ・説明・案内の接遇項目についての満足度の調査結果
- 2 接遇に対するご意見 窓口サービスを通して利用者が気がついた点・改善点・新たに組みんでもらいたいサービスの要望など
- 3 その他のご意見・ご要望について その他ご意見・ご要望など

1 接遇等満足度

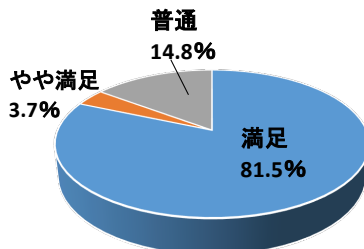
①待ち時間

	件数	割合
満足	26	96.3%
やや満足	0	0.0%
普通	1	3.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	27	100.0%



②見だしなみ

	件数	割合
満足	22	81.5%
やや満足	1	3.7%
普通	4	14.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	27	100.0%

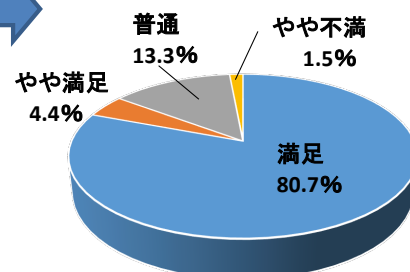
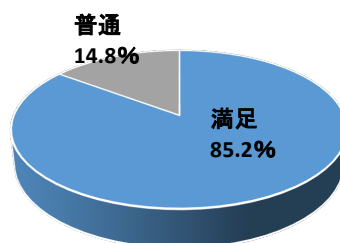


接遇等満足度合計

	件数	割合
満足	109	80.7%
やや満足	6	4.4%
普通	18	13.3%
やや不満	2	1.5%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	135	100.0%

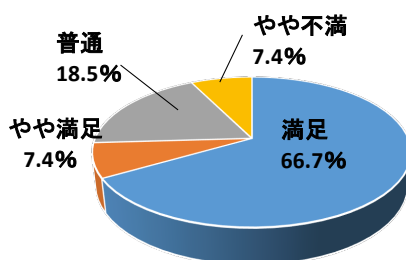
③ご説明・ご案内

	件数	割合
満足	23	85.2%
やや満足	0	0.0%
普通	4	14.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	27	100.0%



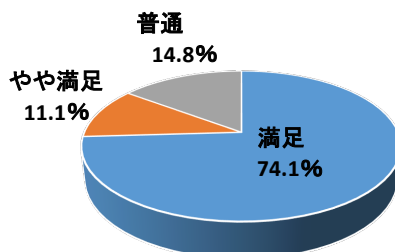
④待合フロア

	件数	割合
満足	18	66.7%
やや満足	2	7.4%
普通	5	18.5%
やや不満	2	7.4%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	27	100.0%



⑤記載台

	件数	割合
満足	20	74.1%
やや満足	3	11.1%
普通	4	14.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
	27	100.0%



※2016年度から、アンケートの各項目について「満足・やや満足・やや不満・不満」の4段階から「普通」を加えた「満足・やや満足・普通・やや不満・不満」の5段階で評価をいただきました。

※2019年度から、アンケートの設問を一部見直しました。

2 接遇に対するご意見

①手続きまでの待ち時間については、いかがでしたか？

無し

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？

無し

③職員の説明・案内は丁寧でわかりやすかったですか？

無し

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？

・玉学の駅から入ったフロアが、何階なのかが、案内板からすぐには伝わらずキョロキョロせざるを得なかった。

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）

無し

3 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。

・住民票等の入手や図書館の書籍の貸出返却でいつも大変お世話になっています。皆さんいつも親切丁寧に対応してくださいませ。今後ともよろしく願いいたします。

・玉川学園前にあるのは、助かる。

・いつも、皆さん、丁寧に親切にご対応いただいております。町田市の職員は他市町村に比べても自慢できるレベルの人材が揃っていると思います。感謝しています。

・丁寧な案内で解りやすかった。

・図書館まで行かずに、玉川学園で借りて、返却ができるのが、とても助かっています。要望としては、2階に行かず、1階で借りれると良いですね。また、2階の絵本なども、2階の受付で返却ではなく、ポストなどで返却出来ると良いと思います。

・充実したサービスに感謝申し上げます。

・マイナンバーのロックがかかってしまったら、どこで解除できるかまで教えてもらえました。

町田市

トップページ \【市民課】市民満足度アンケート

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お願い致します。

入力フォーム

【市民課】市民満足度アンケート

【問1】 今回お手続きされた場所をお選びください

- 市民課(市庁舎1階)
- 町田駅前連絡所
- 木曾山崎連絡所
- 玉川学園駅前連絡所

【問2】 手続きまでの待ち時間については、いかがでしたか?

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

問2で「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?

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

問3で「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】 職員の説明・案内は丁寧でわかりやすかったですか?

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

問4で「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?

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

問5で「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】 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)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

問6で「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7】 その他、ご意見・ご要望などありましたら、ご記入ください。