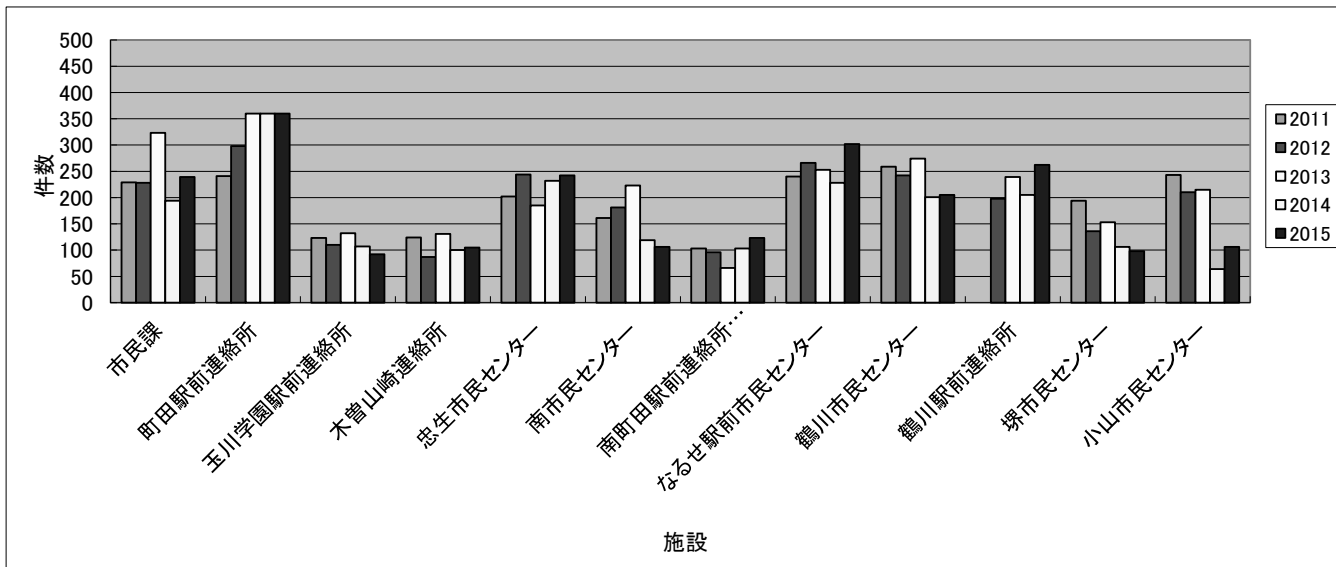


# 市民部「市民満足度アンケート」5カ年の調査結果

## <アンケート回収数>

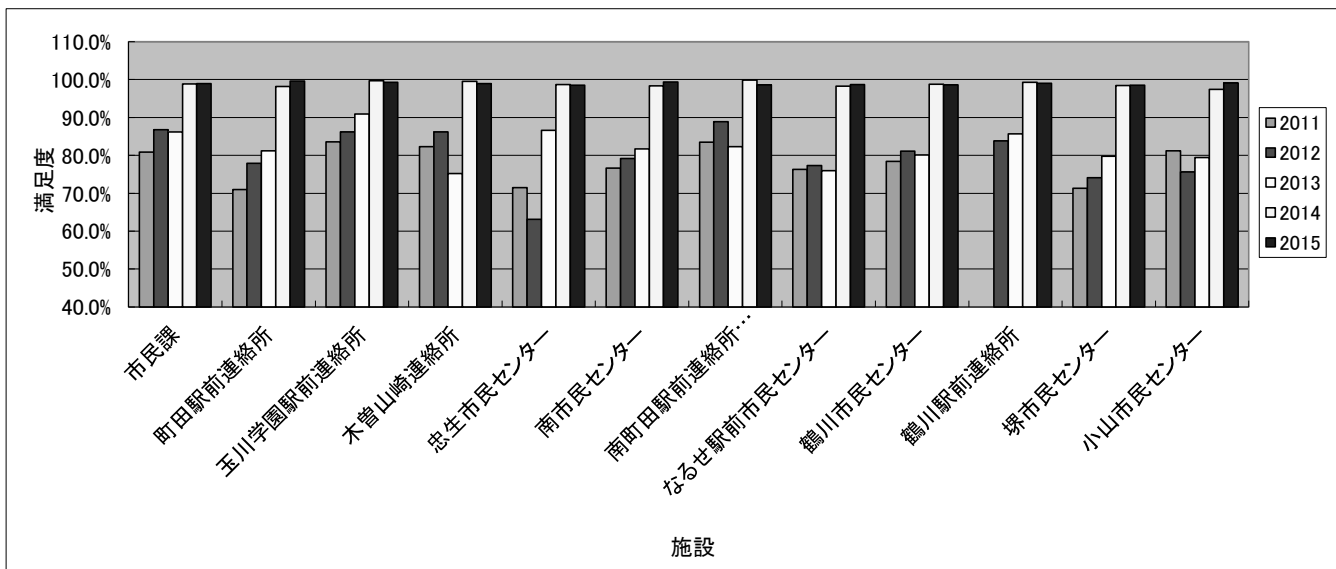
年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曽山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所(リエゾン)	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	堺市民センター	小山市民センター	市民部合計
2011	229	241	123	124	202	161	103	240	259		194	243	2,119
2012	228	298	110	87	244	181	96	266	242	198	136	210	2,296
2013	323	360	132	131	185	223	66	253	274	239	153	215	2,554
2014	194	360	107	100	232	119	103	228	201	205	106	64	2,019
2015	239	360	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,240



## <満足度(「満足」+「やや満足」)>

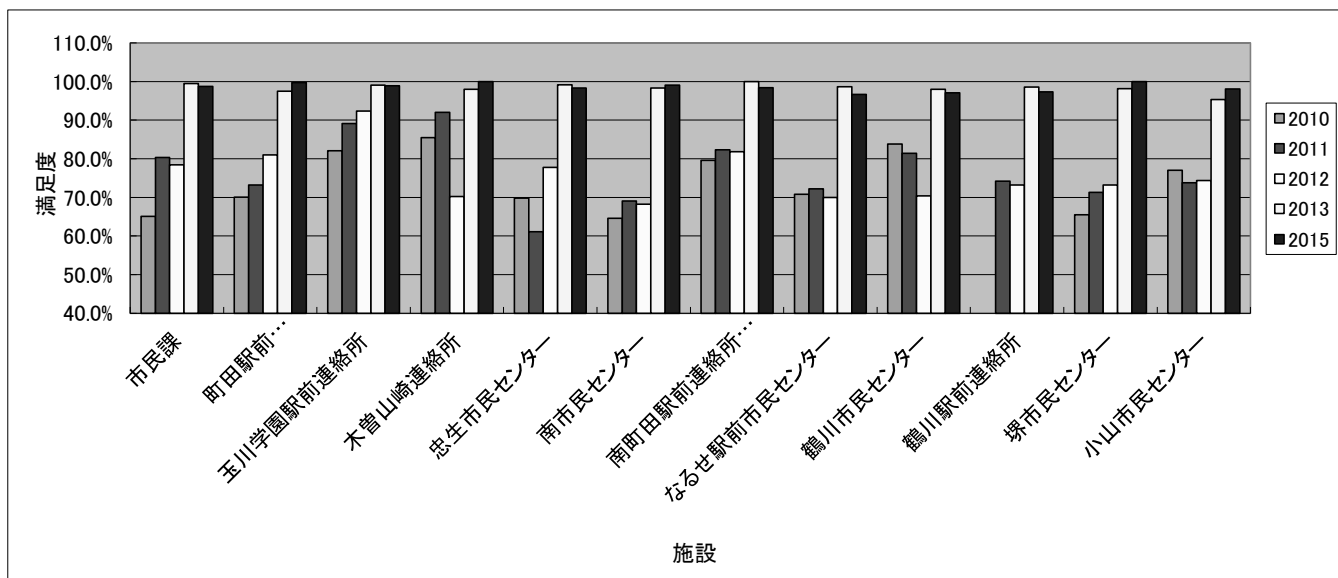
全体(目標78%)

年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曽山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所(リエゾン)	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	堺市民センター	小山市民センター	市民部合計
2011	80.9%	71.0%	83.6%	82.3%	71.5%	76.6%	83.5%	76.3%	78.4%		71.3%	81.2%	77.3%
2012	86.8%	77.9%	86.2%	86.2%	63.1%	79.2%	88.9%	77.3%	81.1%	83.8%	74.1%	75.6%	78.8%
2013	86.2%	81.2%	90.9%	75.2%	86.6%	81.7%	82.3%	76.0%	80.1%	85.7%	79.8%	79.4%	82.0%
2014	98.9%	98.2%	99.7%	99.5%	98.7%	98.3%	99.8%	98.2%	98.8%	99.3%	98.4%	97.4%	98.7%
2015	98.9%	99.6%	99.3%	98.9%	98.5%	99.4%	98.6%	98.7%	98.6%	99.0%	98.5%	99.1%	98.9%



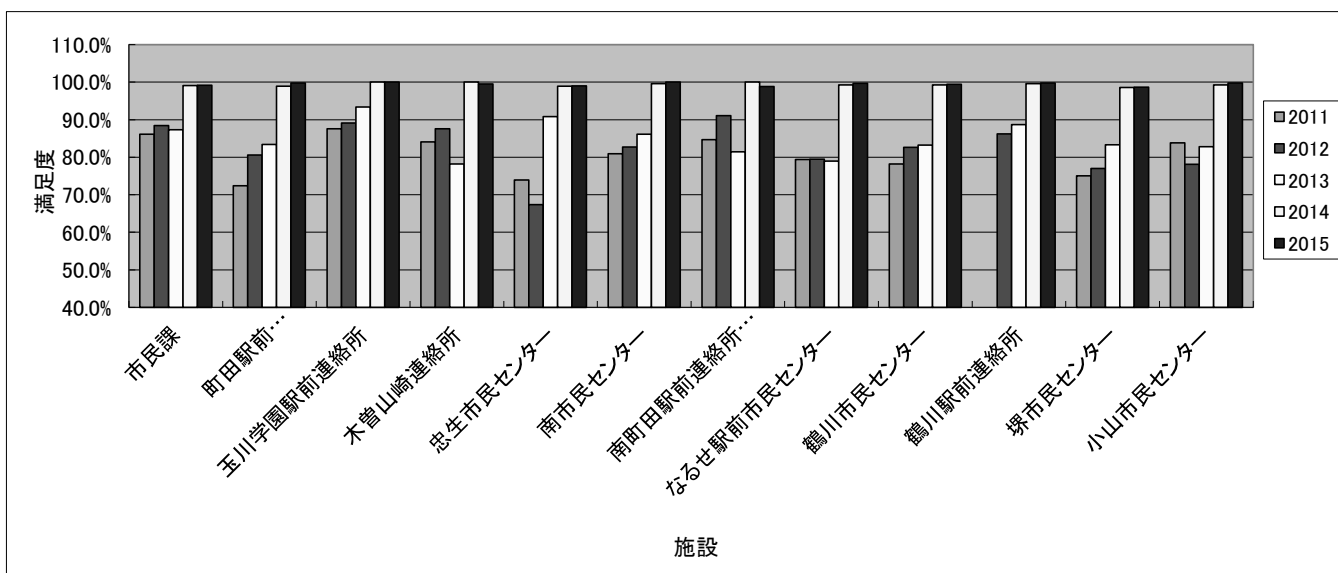
待ち時間（目標72%）

年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曾山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所（リエゾン）	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	堺市民センター	小山市民センター	市民部合計
2010	65.1%	70.1%	<b>82.1%</b>	<b>85.5%</b>	69.8%	64.6%	<b>79.6%</b>	70.8%	<b>83.8%</b>		65.5%	<b>77.0%</b>	<b>73.3%</b>
2011	<b>80.3%</b>	<b>73.2%</b>	<b>89.1%</b>	<b>92.0%</b>	61.1%	69.1%	<b>82.3%</b>	<b>72.2%</b>	<b>81.4%</b>	<b>74.2%</b>	71.3%	<b>73.8%</b>	<b>74.9%</b>
2012	<b>78.4%</b>	<b>81.0%</b>	<b>92.4%</b>	70.2%	<b>77.8%</b>	68.2%	<b>81.8%</b>	<b>70.0%</b>	70.4%	<b>73.2%</b>	<b>73.2%</b>	<b>74.4%</b>	<b>75.3%</b>
2013	<b>99.5%</b>	<b>97.5%</b>	<b>99.1%</b>	<b>98.0%</b>	<b>99.1%</b>	<b>98.3%</b>	<b>100.0%</b>	<b>98.7%</b>	<b>98.0%</b>	<b>98.5%</b>	<b>98.1%</b>	<b>95.3%</b>	<b>98.4%</b>
2015	<b>98.7%</b>	<b>99.7%</b>	<b>98.9%</b>	<b>100.0%</b>	<b>98.3%</b>	<b>99.1%</b>	<b>98.4%</b>	<b>96.7%</b>	<b>97.1%</b>	<b>97.3%</b>	<b>100.0%</b>	<b>98.1%</b>	<b>98.5%</b>



接遇（目標80%）

年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曾山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所（リエゾン）	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	堺市民センター	小山市民センター	市民部合計
2011	<b>86.1%</b>	72.4%	<b>87.6%</b>	<b>84.1%</b>	73.9%	<b>80.9%</b>	<b>84.7%</b>	79.4%	78.2%		75.0%	<b>83.8%</b>	79.9%
2012	<b>88.4%</b>	<b>80.6%</b>	<b>89.1%</b>	<b>87.6%</b>	67.4%	<b>82.7%</b>	<b>91.1%</b>	79.5%	<b>82.6%</b>	<b>86.2%</b>	77.0%	78.1%	<b>81.4%</b>
2013	<b>87.3%</b>	<b>83.4%</b>	<b>93.4%</b>	78.2%	<b>90.8%</b>	<b>86.1%</b>	<b>81.4%</b>	79.0%	<b>83.2%</b>	<b>88.7%</b>	<b>83.3%</b>	<b>82.8%</b>	<b>84.8%</b>
2014	<b>99.1%</b>	<b>99.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>98.9%</b>	<b>99.6%</b>	<b>100.0%</b>	<b>99.2%</b>	<b>99.3%</b>	<b>99.6%</b>	<b>98.6%</b>	<b>99.2%</b>	<b>99.3%</b>
2015	<b>99.2%</b>	<b>99.8%</b>	<b>100.0%</b>	<b>99.5%</b>	<b>99.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>98.8%</b>	<b>99.7%</b>	<b>99.4%</b>	<b>99.8%</b>	<b>98.7%</b>	<b>99.8%</b>	<b>99.5%</b>



待合フロア（目標70%）

年度	市民課	町田駅前 連絡所	玉川学園 駅前連絡 所	木曾山崎 連絡所	忠生市民 センター	南市民セ ンター	南町田駅 前連絡所 (リエソ ン)	なるせ駅 前市民セ ンター	鶴川市民 センター	鶴川駅前 連絡所	堺市民セ ンター	小山市民 センター	市民部合 計
2011	75.9%	66.4%	69.1%	71.8%	63.8%	71.5%	82.5%	69.9%	73.7%		62.4%	74.9%	70.7%
2012	86.9%	71.9%	71.8%	74.7%	48.0%	75.1%	86.5%	73.7%	74.4%	83.4%	65.4%	67.6%	72.5%
2013	89.4%	72.7%	79.6%	68.0%	78.4%	77.6%	86.3%	70.4%	77.4%	86.2%	72.5%	70.7%	77.4%
2014	97.4%	95.8%	99.1%	99.0%	97.4%	93.3%	99.0%	93.9%	97.5%	98.5%	98.1%	92.2%	96.7%
2015	97.4%	98.6%	96.7%	96.2%	96.7%	97.2%	98.4%	96.7%	97.1%	97.3%	95.9%	97.2%	97.1%

