

# 市民部「市民満足度アンケート」調査結果 (2015年度)

## 目 次

A アンケートの概要	1
調査の概要	1
アンケート回収数	1
満足度（「満足」＋「やや満足」）	1
アンケート用紙（「皆様の声をお聞かせください」）	2
B 調査結果の詳細	3
全体	3
内訳1. 待ち時間	4
内訳2. 接遇	5
内訳2-1. 職員のあいさつ	6
内訳2-2. 職員の態度・言葉遣い	7
内訳2-3. 職員の服装・身だしなみ	8
内訳2-4. 職員の説明・案内	9
内訳3. 待合フロア	10

## A アンケートの概要

### 調査の概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 来庁された市民の方（顧客）から、窓口への満足度等を確認する。</li> <li>○ 市民部の各窓口の市民満足度（「満足」＋「やや満足」の割合）が、             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 全体で78パーセント</li> <li>② 待ち時間で72パーセント</li> <li>③ 接遇で80パーセント</li> <li>④ 待合フロアで70パーセント</li> </ul>             を超えているかを確認する。           </li> </ul>
期間	2015年10月25日（日）～10月30日（金）
対象施設	① 市民課 ② 町田駅前連絡所 ③ 玉川学園駅前連絡所 ④ 木曽山崎連絡所 ⑤ 忠生市民センター ⑥ 南市民センター ⑦ 南町田駅前連絡所（リエゾン） ⑧ なるせ駅前市民センター ⑨ 鶴川市民センター ⑩ 鶴川駅前連絡所 ⑪ 堺市民センター ⑫ 小山市民センター
方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 各施設の窓口で用事を済まされた市民で調査依頼に協力してくれる方に、無記名式のアンケート用紙を手渡した。</li> <li>○ アンケート用紙の回収はアンケート回収箱を利用し、回収箱に投函されたものを集計した。</li> <li>○ アンケートの内容は、例年と同様に、待ち時間、接遇（挨拶、態度、服装、説明）、フロアについてである。</li> </ul> なお、参考に2010年度から日曜開庁の浸透度を加えている。また、2014年度から回答項目の「普通」の欄を削除した。
結果検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ アンケート調査した12施設の中で、すべての項目で目標値を上回った。</li> <li>○ 市民部全体として高い評価を得ることができたが、同時に様々なご意見・ご要望もいただいた。こうした意見を参考に、今後も「さわやか窓口」を推進し、市民満足度の向上に努めたい。</li> </ul>

### アンケート回収数

	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
回収数	239	360	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,240

### 満足度（「満足」＋「やや満足」）

	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
全体	98.9%	99.6%	99.3%	98.9%	98.5%	99.4%	98.9%	98.7%	98.6%	99.0%	98.5%	99.1%	98.9%
待ち時間	98.7%	99.7%	98.9%	100.0%	98.3%	99.1%	98.4%	96.7%	97.1%	97.3%	100.0%	98.1%	98.5%
接遇	99.2%	99.8%	100.0%	99.5%	99.0%	100.0%	98.8%	99.7%	99.4%	99.8%	98.7%	99.8%	99.5%
待合フロア	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%

皆様の声をお聞かせください

〇〇課（△△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ください。

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 本日のご用件はスムーズにすみま したか？	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <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：
② 職員のあいさつは丁寧でしたか？	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <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：
③ 職員の態度・言葉づかいは適切で したか？	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <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：
④ 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"/> 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：
⑤ 職員の説明・案内はわかりやす かったですか？	<input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 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：
⑥ お待ちいただいたロビー環境（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"/> 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：
⑦ この窓口で、新たに取り組んでも らいたいサービスはありますか？	

職員のあいさつ・態度・言葉づかい等で、お気づきの点・改善点がありましたら、ご記入ください

--

市庁舎の市民課・保険年金課・子ども総務課・市民税課・納税課と各市民センターは、毎月第2・第4日曜日の午前8時30分から午後5時まで窓口業務（一部できない業務もあります）を行っています。

⑧ 日曜窓口をご存知ですか？	<input type="checkbox"/> 知っている <input type="checkbox"/> 知らない
⑨ 日曜窓口をご利用されますか？	<input type="checkbox"/> すでに利用した <input type="checkbox"/> 今後利用したい <input type="checkbox"/> 利用しない

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。

## B 調査結果の詳細

### <全体> (アンケート項目①~⑥の合計)

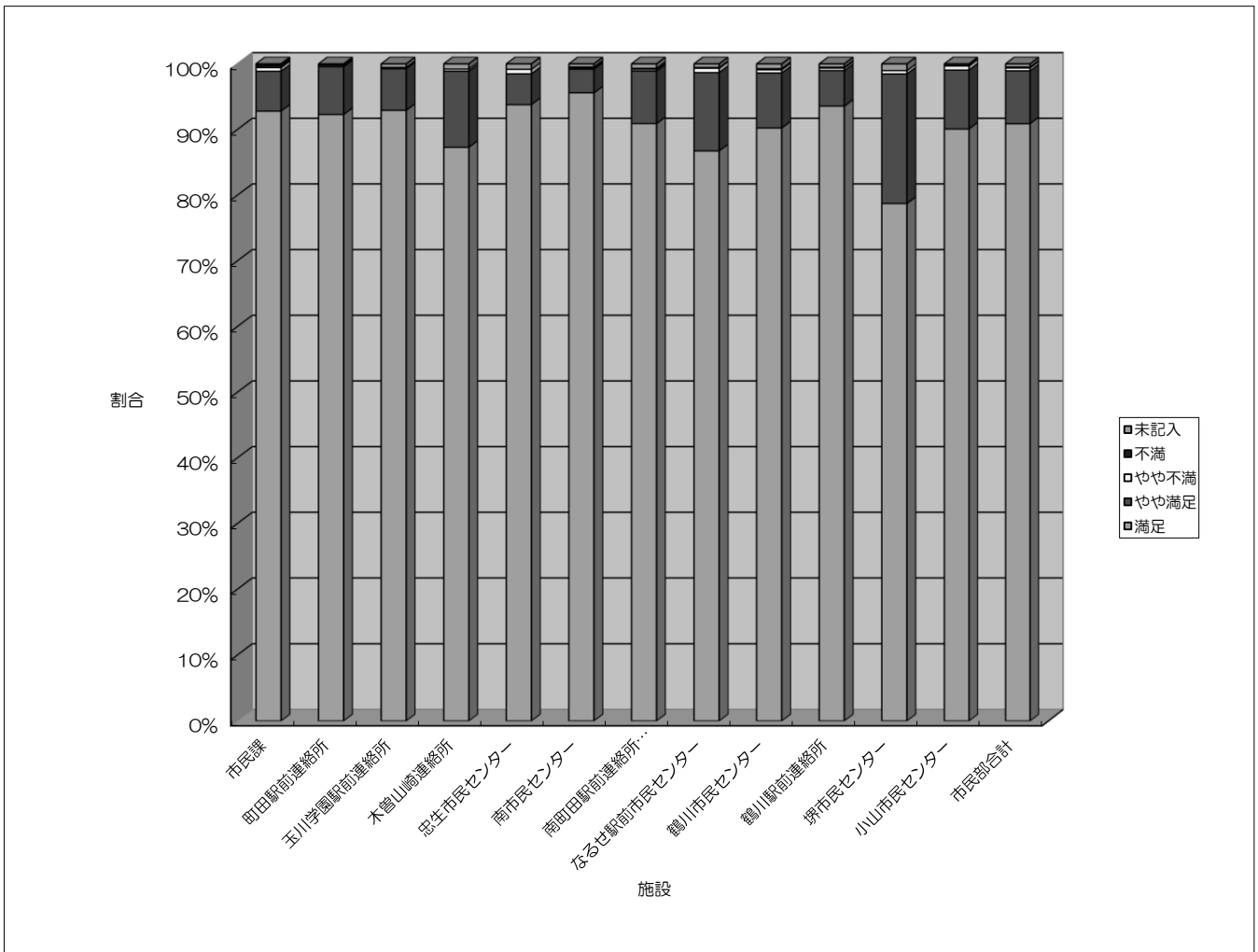
(件)

	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
満足	1,331	1,977	513	550	1,362	608	671	1,572	1,110	1,471	463	573	12,201
やや満足	87	156	35	73	68	23	59	216	103	85	116	57	1,078
やや不満	8	5	1	2	10	1	2	12	6	6	3	4	60
不満	5	4	0	0	0	1	1	2	2	2	0	2	19
未記入	3	0	3	5	12	3	5	10	9	8	6	0	64
計	1,434	2,142	552	630	1,452	636	738	1,812	1,230	1,572	588	636	13,422

(%)

	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
満足	92.8%	92.3%	92.9%	87.3%	93.8%	95.6%	90.9%	86.8%	90.2%	93.6%	78.7%	90.1%	90.9%
やや満足	6.1%	7.3%	6.3%	11.6%	4.7%	3.6%	8.0%	11.9%	8.4%	5.4%	19.7%	9.0%	8.0%
やや不満	0.6%	0.2%	0.2%	0.3%	0.7%	0.2%	0.3%	0.7%	0.5%	0.4%	0.5%	0.6%	0.4%
不満	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	0.3%	0.1%
未記入	0.2%	0.0%	0.5%	0.8%	0.8%	0.5%	0.7%	0.6%	0.7%	0.5%	1.0%	0.0%	0.5%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※ 数値は四捨五入しているため、合計と合わない場合がある。



<内訳1. 待ち時間> (アンケート項目①)

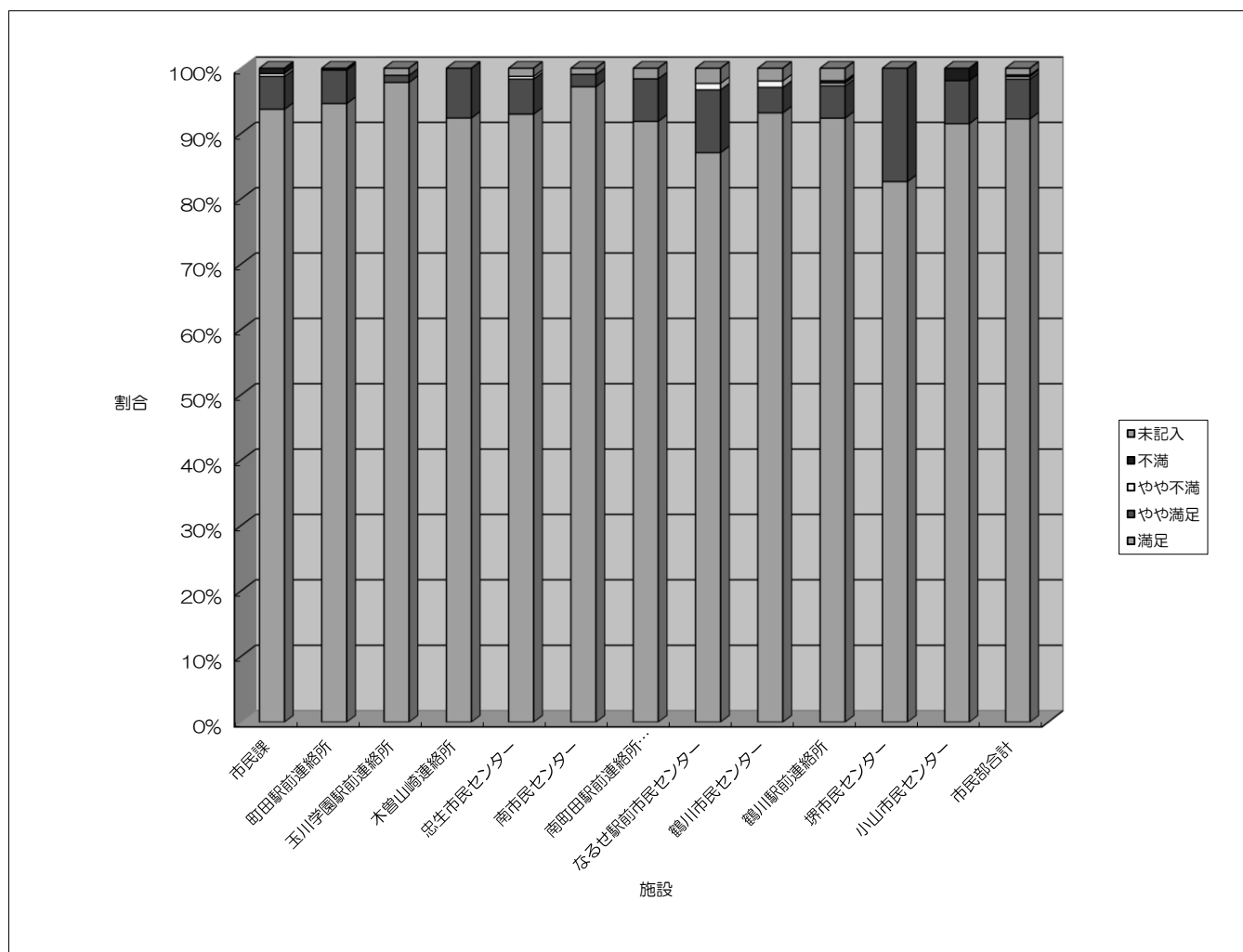
(件)

	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
満足	224	333	90	97	225	103	113	263	191	242	81	97	2,059
やや満足	12	18	1	8	13	2	8	29	8	13	17	7	136
やや不満	1	0	0	0	1	0	0	3	2	1	0	0	8
不満	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	6
未記入	0	0	1	0	3	1	2	7	4	5	0	0	23
計	239	352	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,232

(%)

	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
満足	93.7%	94.6%	97.8%	92.4%	93.0%	97.2%	91.9%	87.1%	93.2%	92.4%	82.7%	91.5%	92.2%
やや満足	5.0%	5.1%	1.1%	7.6%	5.4%	1.9%	6.5%	9.6%	3.9%	5.0%	17.3%	6.6%	6.1%
やや不満	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
不満	0.8%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	1.9%	0.3%
未記入	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	1.2%	0.9%	1.6%	2.3%	2.0%	1.9%	0.0%	0.0%	1.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※ 数値は四捨五入しているため、合計と合わない場合がある。



<内訳2. 接遇> (アンケート項目②～⑤の合計)

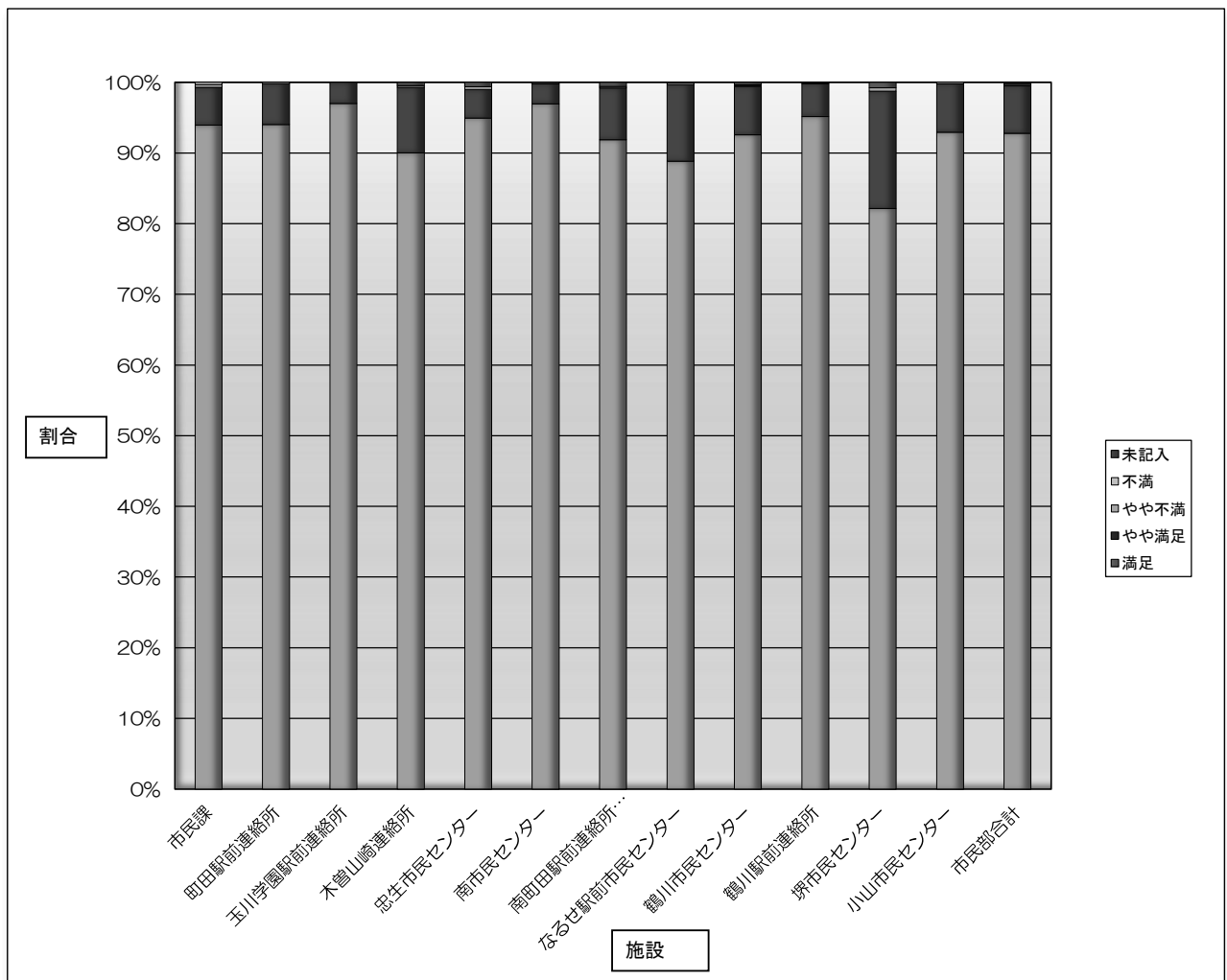
(件)

	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
満足	898	1,351	357	378	919	411	452	1,073	759	997	322	394	8,311
やや満足	51	83	11	39	39	12	36	131	56	49	65	29	601
やや不満	4	0	0	1	4	0	1	3	1	1	2	1	18
不満	3	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	8
未記入	0	0	0	2	6	1	3	0	3	1	3	0	19
計	956	1,437	368	420	968	424	492	1,208	820	1,048	392	424	8,957

(%)

	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
満足	93.9%	94.0%	97.0%	90.0%	94.9%	96.9%	91.9%	88.8%	92.6%	95.1%	82.1%	92.9%	92.8%
やや満足	5.3%	5.8%	3.0%	9.3%	4.0%	2.8%	7.3%	10.8%	6.8%	4.7%	16.6%	6.8%	6.7%
やや不満	0.4%	0.0%	0.0%	0.2%	0.4%	0.0%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.5%	0.2%	0.2%
不満	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
未記入	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.6%	0.2%	0.6%	0.0%	0.4%	0.1%	0.8%	0.0%	0.2%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※ 数値は四捨五入しているため、合計と合わない場合がある。



<内訳2-1. 職員のあいさつ> (アンケート項目②)

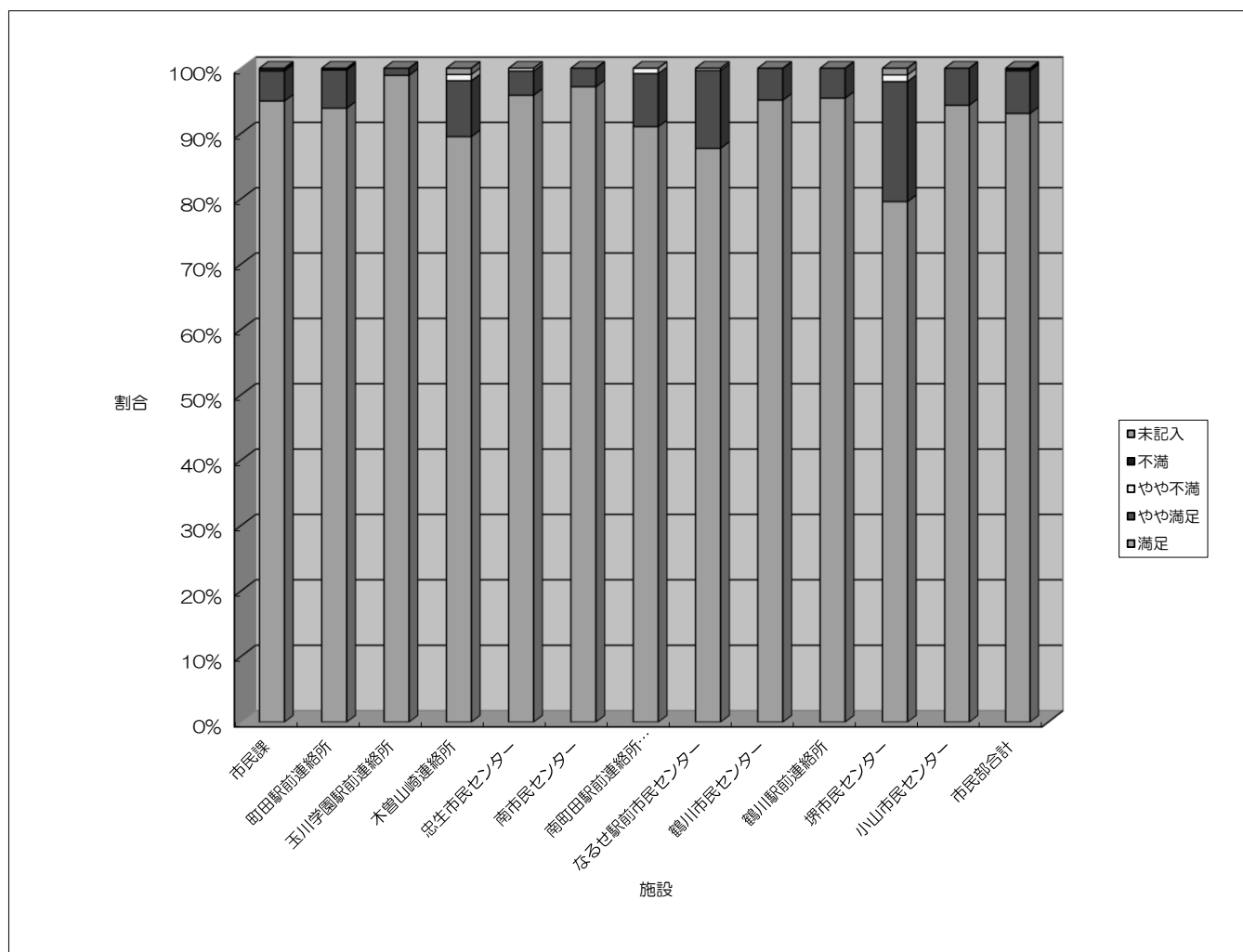
(件)

	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
満足	227	338	91	94	232	103	112	265	195	250	78	100	2,085
やや満足	11	21	1	9	9	3	10	36	10	12	18	6	146
やや不満	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	5
不満	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
未記入	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
計	239	360	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,240

(%)

	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
満足	95.0%	93.9%	98.9%	89.5%	95.9%	97.2%	91.1%	87.7%	95.1%	95.4%	79.6%	94.3%	93.1%
やや満足	4.6%	5.8%	1.1%	8.6%	3.7%	2.8%	8.1%	11.9%	4.9%	4.6%	18.4%	5.7%	6.5%
やや不満	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.4%	0.0%	0.8%	0.3%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.2%
不満	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
未記入	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.1%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※ 数値は四捨五入しているため、合計と合わない場合がある。



<内訳2-2. 職員の態度・言葉遣い> (アンケート項目③)

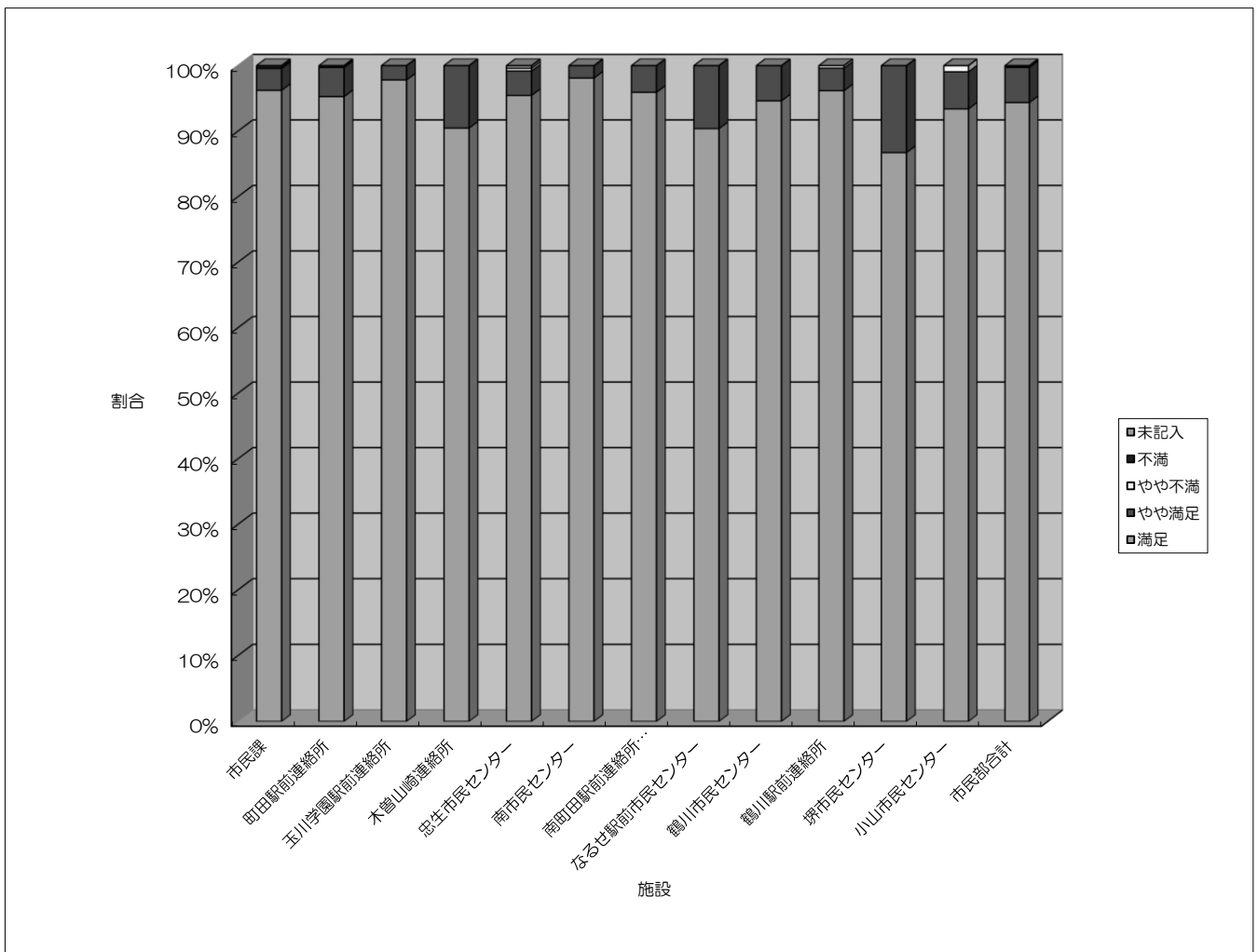
(件)

	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
満足	230	343	90	95	231	104	118	273	194	252	85	99	2,114
やや満足	8	16	2	10	9	2	5	29	11	9	13	6	120
やや不満	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	3
不満	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
未記入	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
計	239	360	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,240

(%)

	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
満足	96.2%	95.3%	97.8%	90.5%	95.5%	98.1%	95.9%	90.4%	94.6%	96.2%	86.7%	93.4%	94.4%
やや満足	3.3%	4.4%	2.2%	9.5%	3.7%	1.9%	4.1%	9.6%	5.4%	3.4%	13.3%	5.7%	5.4%
やや不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.9%	0.1%
不満	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
未記入	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※ 数値は四捨五入しているため、合計と合わない場合がある。





<内訳2-3. 職員の服装・身だしなみ> (アンケート項目④)

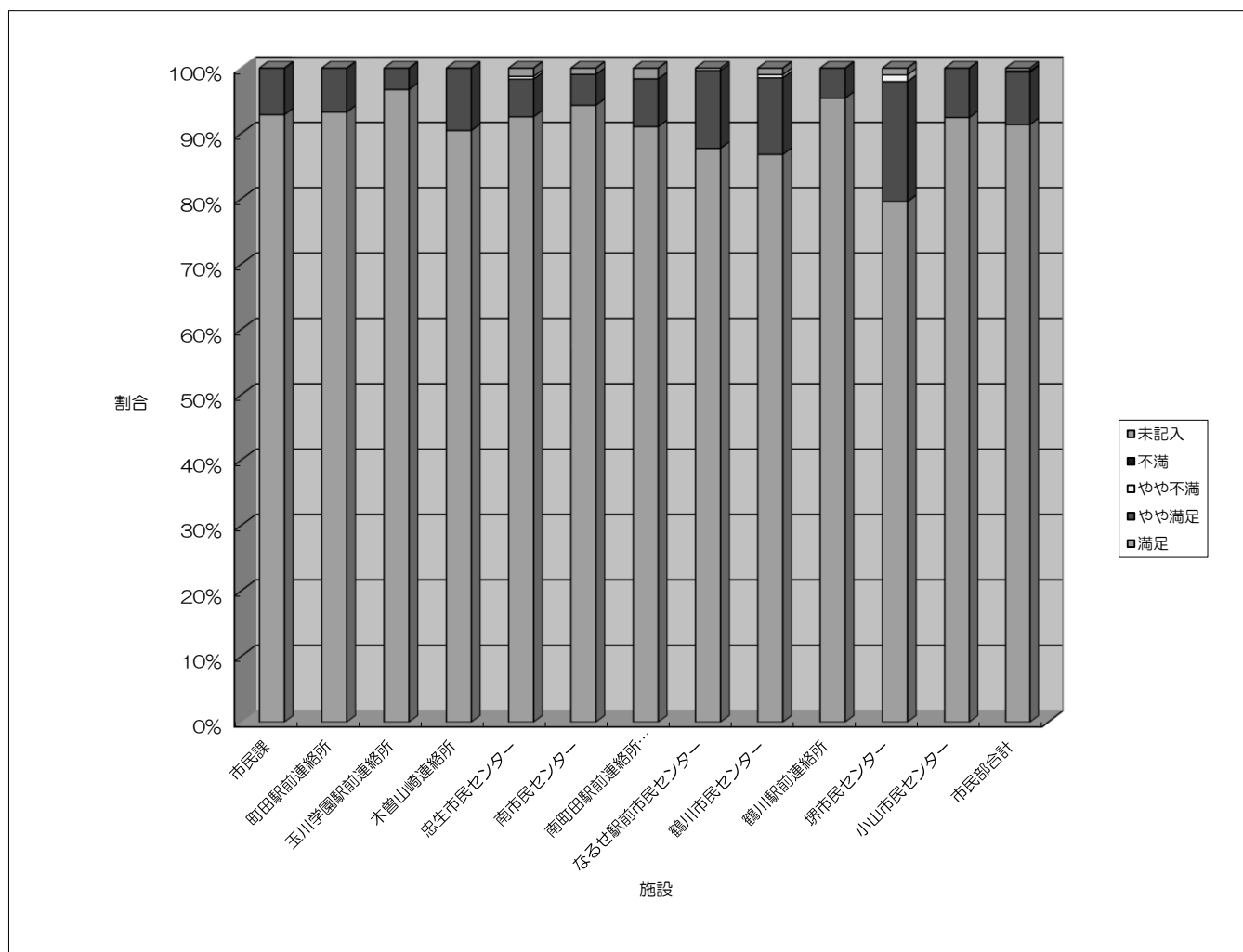
(件)

	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
満足	222	334	89	95	224	100	112	265	178	250	78	98	2,045
やや満足	17	24	3	10	14	5	9	36	24	12	18	8	180
やや不満	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	4
不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
未記入	0	0	0	0	3	1	2	0	2	0	1	0	9
計	239	358	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,238

(%)

	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
満足	92.9%	93.3%	96.7%	90.5%	92.6%	94.3%	91.1%	87.7%	86.8%	95.4%	79.6%	92.5%	91.4%
やや満足	7.1%	6.7%	3.3%	9.5%	5.8%	4.7%	7.3%	11.9%	11.7%	4.6%	18.4%	7.5%	8.0%
やや不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.3%	0.5%	0.0%	1.0%	0.0%	0.2%
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
未記入	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.9%	1.6%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※ 数値は四捨五入しているため、合計と合わない場合がある。



<内訳2-4. 職員の説明・案内> (アンケート項目⑤)

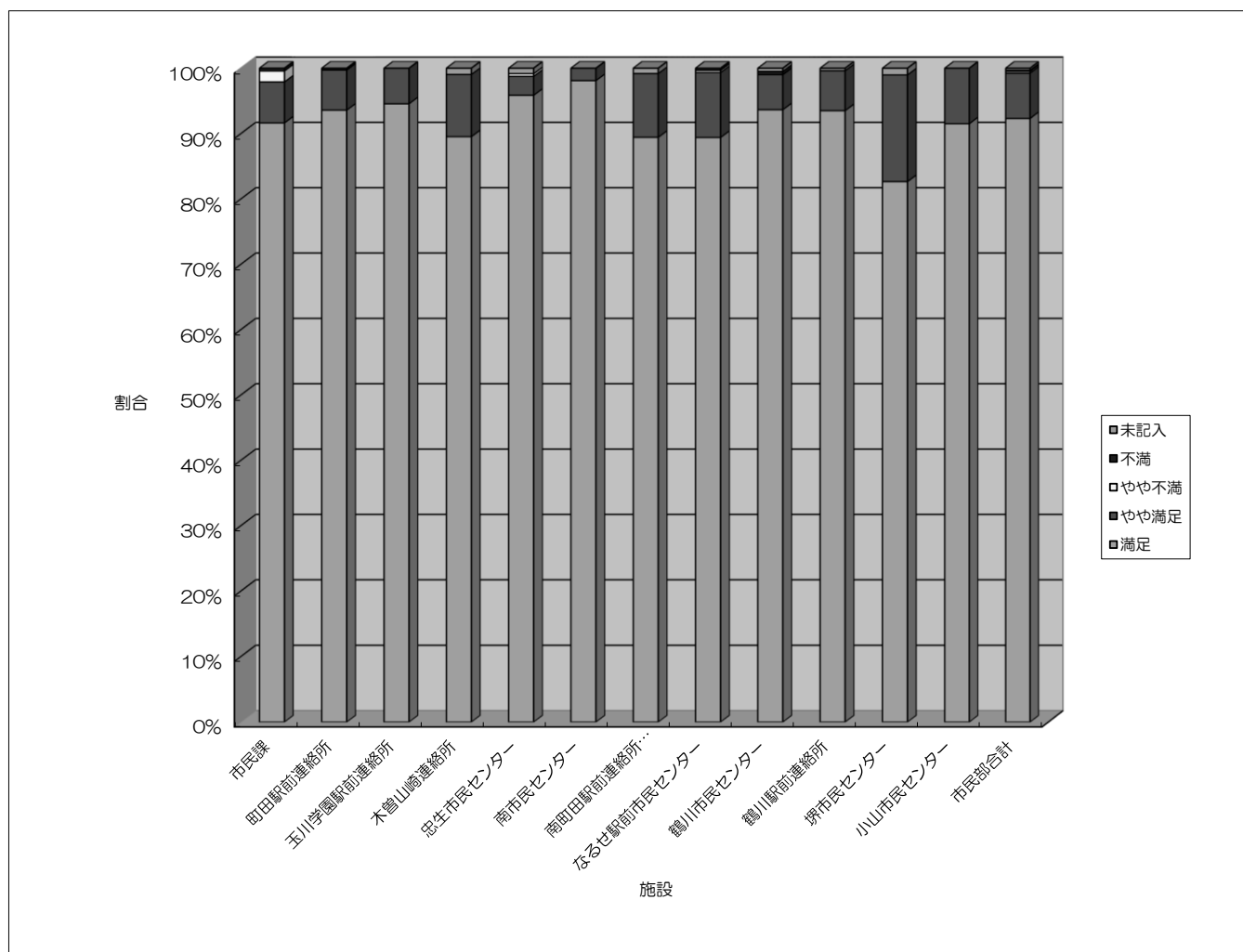
(件)

	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
満足	219	336	87	94	232	104	110	270	192	245	81	97	2,067
やや満足	15	22	5	10	7	2	12	30	11	16	16	9	155
やや不満	4	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	6
不満	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
未記入	0	0	0	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7
計	239	359	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,239

(%)

	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
満足	91.6%	93.6%	94.6%	89.5%	95.9%	98.1%	89.4%	89.4%	93.7%	93.5%	82.7%	91.5%	92.3%
やや満足	6.3%	6.1%	5.4%	9.5%	2.9%	1.9%	9.8%	9.9%	5.4%	6.1%	16.3%	8.5%	6.9%
やや不満	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
不満	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%
未記入	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	0.5%	0.4%	1.0%	0.0%	0.3%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※ 数値は四捨五入しているため、合計と合わない場合がある。



＜内訳3. 待合フロア＞（アンケート項目⑥）

(件)

	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
満足	209	293	66	75	218	94	106	236	160	232	60	82	1,831
やや満足	24	55	23	26	16	9	15	56	39	23	34	21	341
やや不満	3	5	1	1	5	1	1	6	3	4	1	3	34
不満	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	5
未記入	3	0	2	3	3	1	0	3	2	2	3	0	22
計	239	353	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,233

(%)

	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
満足	87.4%	83.0%	71.7%	71.4%	90.1%	88.7%	86.2%	78.1%	78.0%	88.5%	61.2%	77.4%	82.0%
やや満足	10.0%	15.6%	25.0%	24.8%	6.6%	8.5%	12.2%	18.5%	19.0%	8.8%	34.7%	19.8%	15.3%
やや不満	1.3%	1.4%	1.1%	1.0%	2.1%	0.9%	0.8%	2.0%	1.5%	1.5%	1.0%	2.8%	1.5%
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.8%	0.3%	0.5%	0.4%	0.0%	0.0%	0.2%
未記入	1.3%	0.0%	2.2%	2.9%	1.2%	0.9%	0.0%	1.0%	1.0%	0.8%	3.1%	0.0%	1.0%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※ 数値は四捨五入しているため、合計と合わない場合がある。

