

市民部「市民満足度アンケート」調査結果 (2019年度)

A アンケートの概要	2
調査の概要	2
アンケート回収数	2
満足度（「満足」＋「やや満足」）	2
アンケート用紙（「皆様の声をお聞かせください」）	3
B 調査結果の詳細	
総合評価	4
内訳1. 待ち時間	5
内訳2. 接遇	6
内訳3. 待合フロア	7

町田市市民部

A アンケートの概要

調査の概要

目的 目標	○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。 ○市民部の各施設窓口の市民満足度(「満足」+「やや満足」の割合)が、 ①総合評価 87% ②待ち時間 90% ③接遇 89% ④待合フロア 77% を超えているかを確認する。
期間	2019年11月10日(日)～2019年11月15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木曾山崎連絡所※ 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 ※③④の施設は11月11日(月)から実施
方法	○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。 ○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。 ○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。 ※2019年度から、アンケートの設問を一部見直した。
結果 検証	○「総合評価」の満足度は、アンケート調査した12施設のうち2施設について目標値を上回り、市民部合計で83.4%だった。「待合フロア」の満足度については、市民部合計で目標値を上回り、80.2%だった。 ○市民部全体として2018年度より評価が下がる結果となったが、アンケートの回収数は昨年より10%増加し、多くのご意見を頂いた。頂いたご意見・ご要望を参考に、改善検討をすすめ、「さわやか窓口」を推進し、市民満足度の向上に努めたい。

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
回収数	352	250	86	91	267	121	100	163	200	103	120	87	1,940

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
待ち時間	84.4%	70.0%	82.6%	86.8%	79.0%	82.7%	94.0%	83.5%	83.0%	94.2%	87.5%	86.3%	82.7%
接遇①	90.0%	79.0%	83.7%	90.1%	86.7%	84.7%	90.5%	86.2%	85.8%	94.2%	88.3%	88.5%	86.8%
フロア②	81.8%	74.2%	82.6%	83.0%	81.9%	75.3%	81.5%	77.7%	80.5%	88.3%	80.0%	80.5%	80.2%
総合③	85.7%	75.3%	83.0%	86.6%	83.3%	80.5%	87.6%	82.3%	83.1%	91.8%	84.9%	84.9%	83.4%

① アンケート②③の合計値

② アンケート④⑤合計値

③ アンケート①～⑤の合計値(全体の数値)

アンケート用紙

皆様の声をお聞かせください

〇〇〇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、理由をご記入下さい：]
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、理由をご記入下さい：]
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、理由をご記入下さい：]
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、理由をご記入下さい：]
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、理由をご記入下さい：]

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

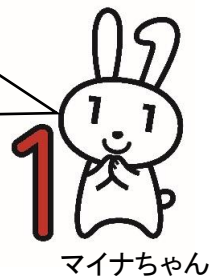
窓口での手数料

300円



コンビニでの手数料

150円



B 調査結果の詳細

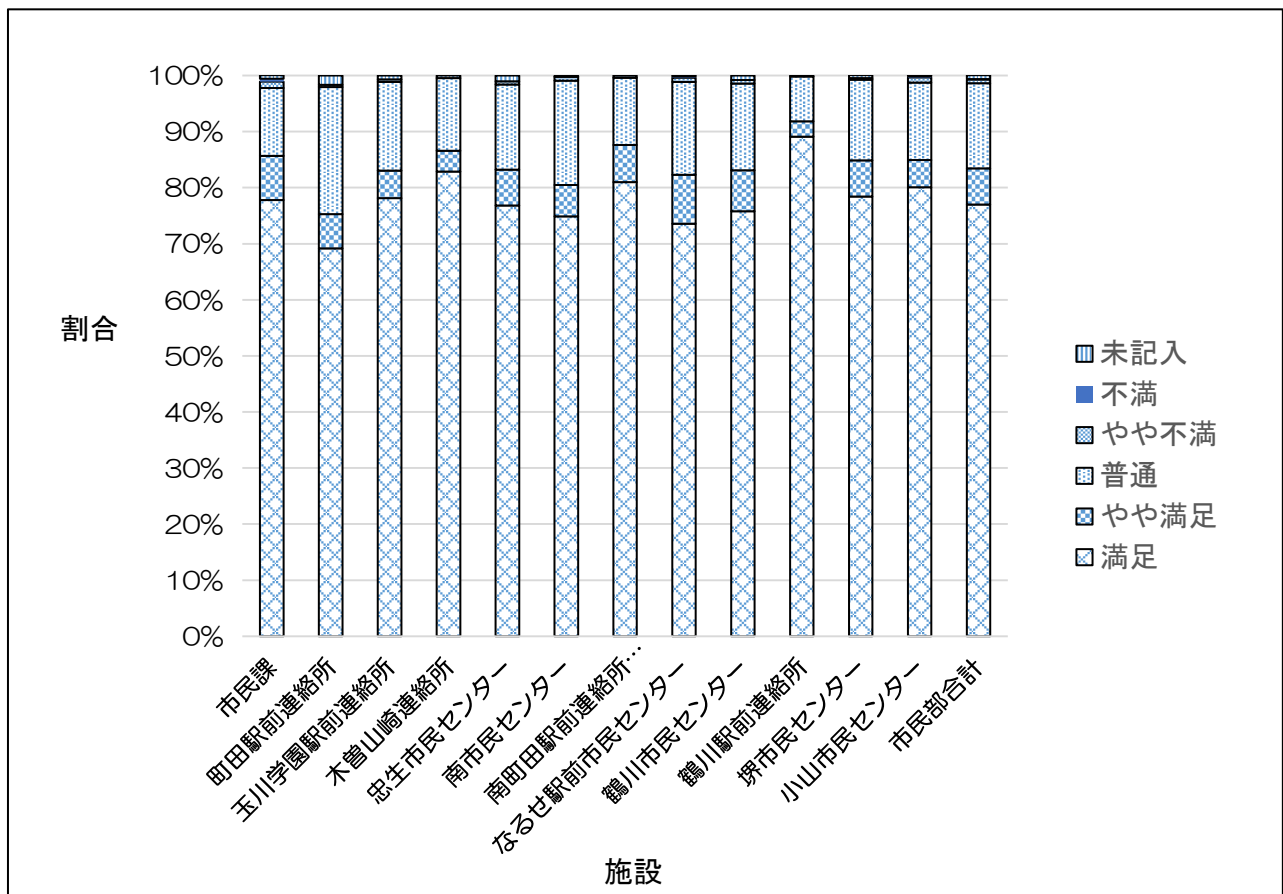
＜総合評価＞（アンケート項目①～⑤の合計）

(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	1,368	865	336	377	1,026	453	405	599	758	459	470	348	7,464
やや満足	139	76	21	17	85	34	33	71	73	14	39	21	623
普通	213	283	68	59	203	113	60	135	155	41	86	60	1,476
やや不満	20	5	2	0	7	4	2	6	6	1	2	4	59
不満	9	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	12
未記入	11	21	3	2	14	1	0	2	8	0	3	1	66
計	1,760	1,250	430	455	1,335	605	500	815	1,000	515	600	435	9,700

(%)

	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	77.8%	69.2%	78.1%	82.9%	76.9%	74.9%	81.0%	73.6%	75.8%	89.1%	78.4%	80.1%	77.0%
やや満足	7.9%	6.1%	4.9%	3.7%	6.4%	5.6%	6.6%	8.7%	7.3%	2.7%	6.5%	4.8%	6.4%
普通	12.1%	22.6%	15.8%	13.0%	15.2%	18.6%	12.0%	16.6%	15.5%	8.0%	14.3%	13.8%	15.2%
やや不満	1.1%	0.4%	0.5%	0.0%	0.5%	0.7%	0.4%	0.7%	0.6%	0.2%	0.3%	0.9%	0.6%
不満	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%
未記入	0.6%	1.7%	0.7%	0.4%	1.0%	0.2%	0.0%	0.2%	0.8%	0.0%	0.5%	0.2%	0.7%
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%



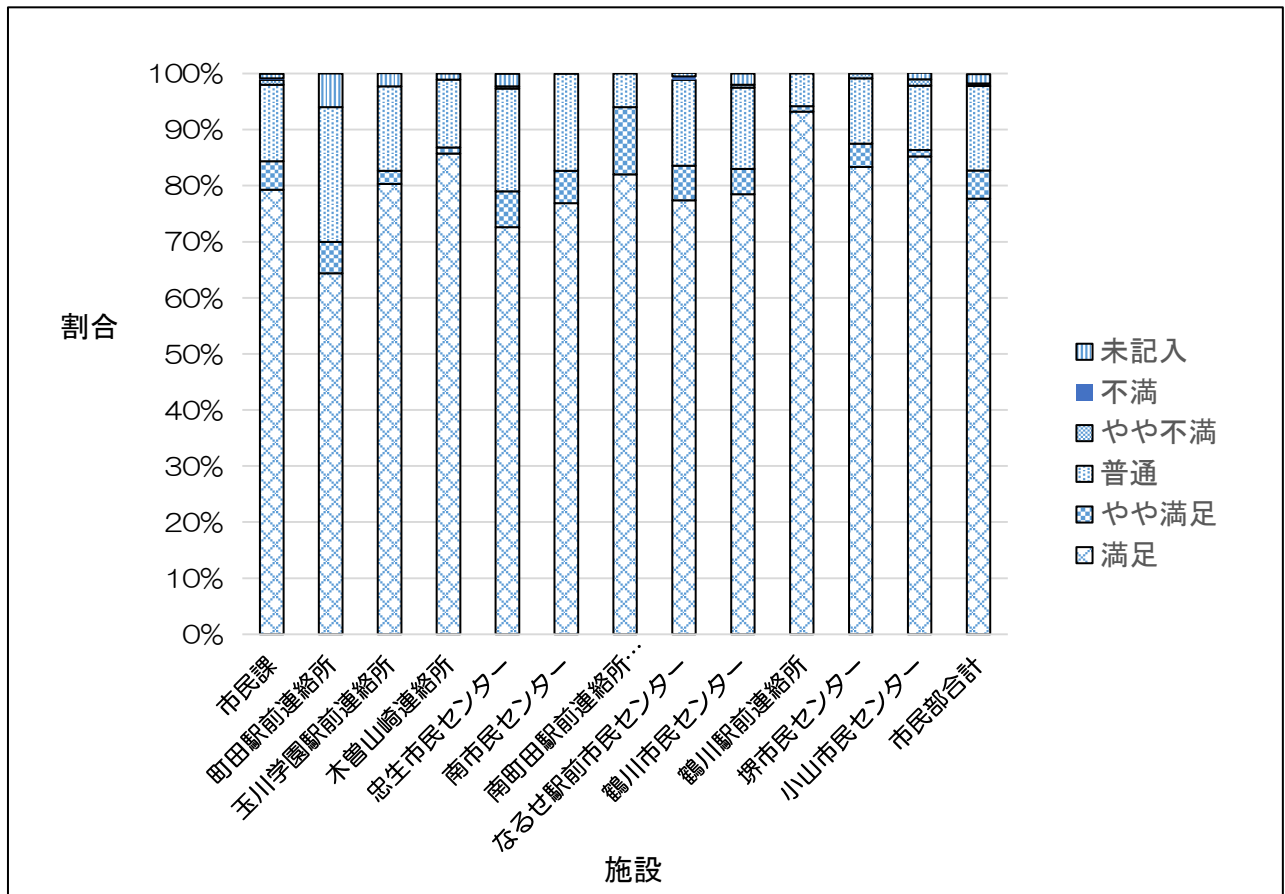
<内訳1. 待ち時間> (アンケート項目①)

(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	279	161	69	78	194	93	82	126	157	96	100	74	1,509
やや満足	18	14	2	1	17	7	12	10	9	1	5	1	97
普通	48	60	13	11	49	21	6	25	29	6	14	10	292
やや不満	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	7
不満	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
未記入	3	15	2	1	6	0	0	1	4	0	0	1	33
計	352	250	86	91	267	121	100	163	200	103	120	87	1,940

(%)

	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	79.3%	64.4%	80.3%	85.7%	72.6%	76.9%	82.0%	77.4%	78.5%	93.2%	83.3%	85.2%	77.7%
やや満足	5.1%	5.6%	2.3%	1.1%	6.4%	5.8%	12.0%	6.1%	4.5%	1.0%	4.2%	1.1%	5.0%
普通	13.6%	24.0%	15.1%	12.1%	18.4%	17.3%	6.0%	15.3%	14.5%	5.8%	11.7%	11.5%	15.1%
やや不満	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.8%	1.1%	0.4%
不満	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
未記入	0.8%	6.0%	2.3%	1.1%	2.2%	0.0%	0.0%	0.6%	2.0%	0.0%	0.0%	1.1%	1.7%
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%



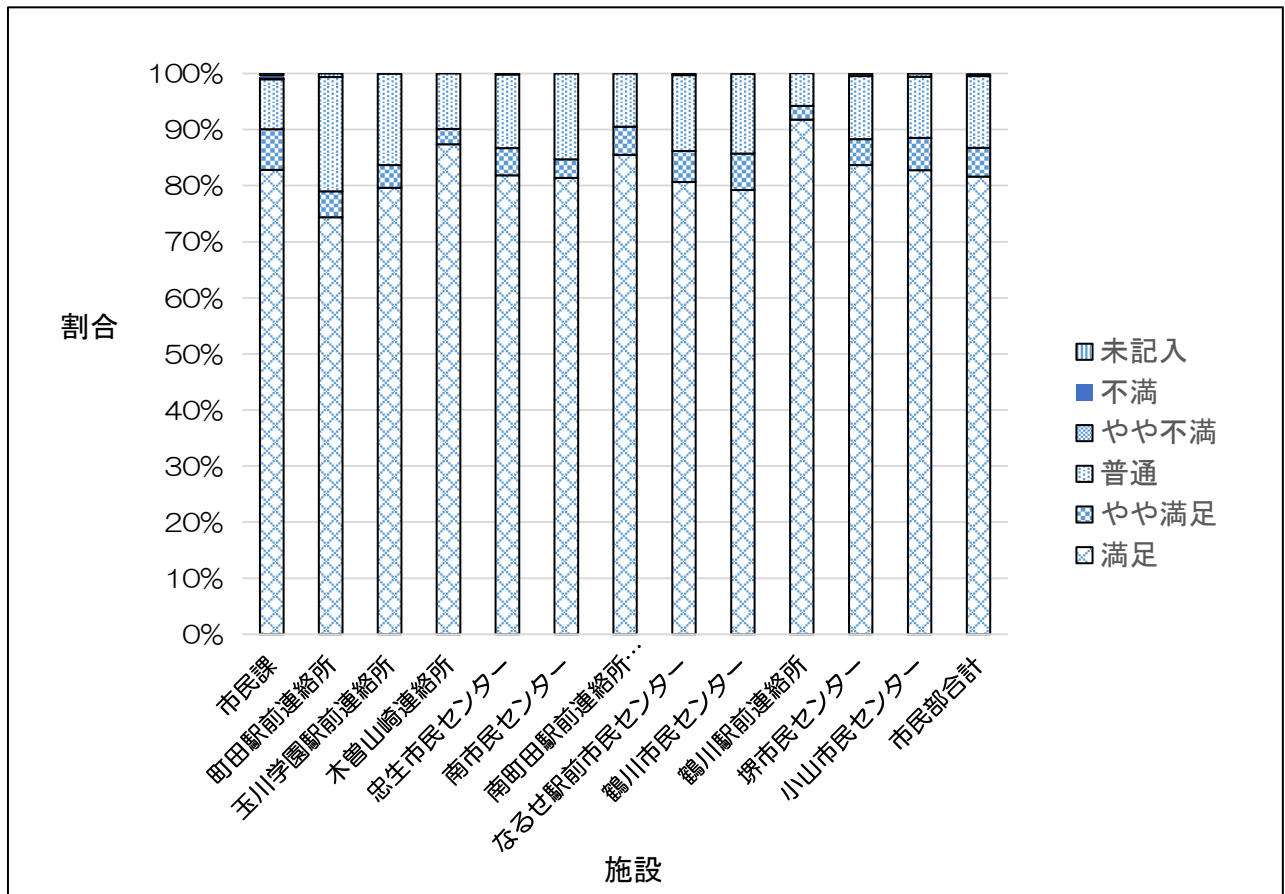
<内訳2. 接遇> (アンケート項目②③の合計)

(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	583	372	137	159	437	197	171	263	317	189	201	144	3,170
やや満足	51	23	7	5	26	8	10	18	26	5	11	10	200
普通	63	102	28	18	70	37	19	44	57	12	27	19	496
やや不満	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
不満	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
未記入	2	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	7
計	704	500	172	182	534	242	200	326	400	206	240	174	3,880

(%)

	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	82.8%	74.4%	79.6%	87.4%	81.8%	81.4%	85.5%	80.7%	79.3%	91.8%	83.7%	82.8%	81.6%
やや満足	7.2%	4.6%	4.1%	2.7%	4.9%	3.3%	5.0%	5.5%	6.5%	2.4%	4.6%	5.7%	5.2%
普通	8.9%	20.4%	16.3%	9.9%	13.1%	15.3%	9.5%	13.5%	14.2%	5.8%	11.3%	10.9%	12.8%
やや不満	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.1%
不満	0.4%	0.0%	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	0.4%	0.6%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	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%



<内訳3. 待合フロア> (アンケート項目④⑤)

(件)

	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
満足	506	332	130	140	395	163	152	210	284	174	169	130	2,785
やや満足	70	39	12	11	42	19	11	43	38	8	23	10	326
普通	102	121	27	30	84	55	35	66	69	23	45	31	688
やや不満	15	5	2	0	6	4	2	5	5	1	1	2	48
不満	5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7
未記入	6	3	1	1	7	1	0	1	4	0	2	0	26
計	704	500	172	182	534	242	200	326	400	206	240	174	3,880

(%)

	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
満足	71.9%	66.4%	75.6%	76.9%	74.0%	67.4%	76.0%	64.5%	71.0%	84.4%	70.4%	74.8%	71.8%
やや満足	9.9%	7.8%	7.0%	6.0%	7.9%	7.9%	5.5%	13.2%	9.5%	3.9%	9.6%	5.7%	8.4%
普通	14.5%	24.2%	15.7%	16.5%	15.7%	22.6%	17.5%	20.2%	17.3%	11.2%	18.8%	17.8%	17.7%
やや不満	2.1%	1.0%	1.1%	0.0%	1.1%	1.7%	1.0%	1.5%	1.2%	0.5%	0.4%	1.1%	1.2%
不満	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.2%
未記入	0.9%	0.6%	0.6%	0.6%	1.3%	0.4%	0.0%	0.3%	1.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.7%
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%

