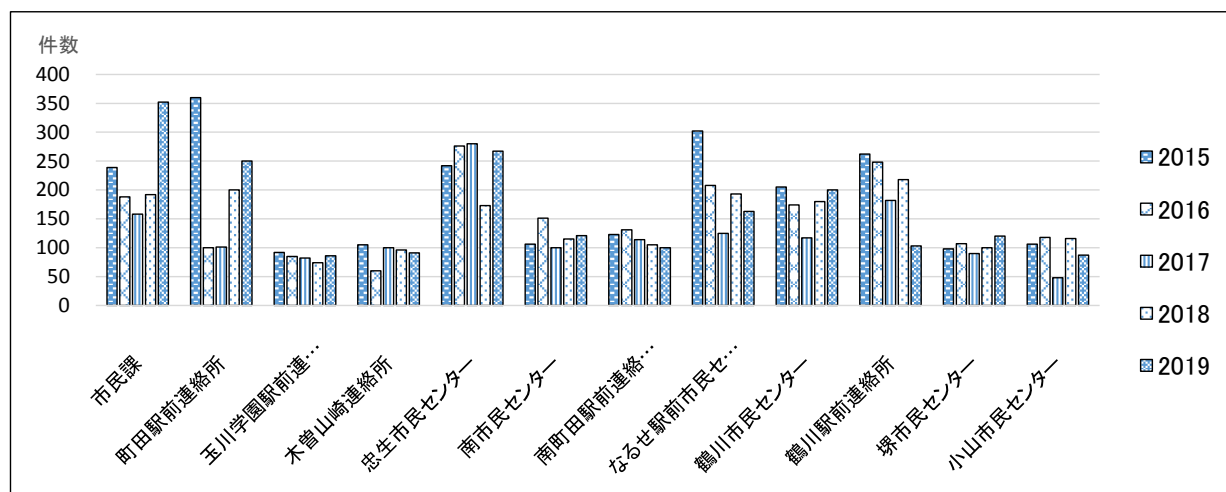


市民部「市民満足度アンケート」5年間の調査結果

※2019年度から、アンケートの設問を一部見直しました。

<アンケート回収数>

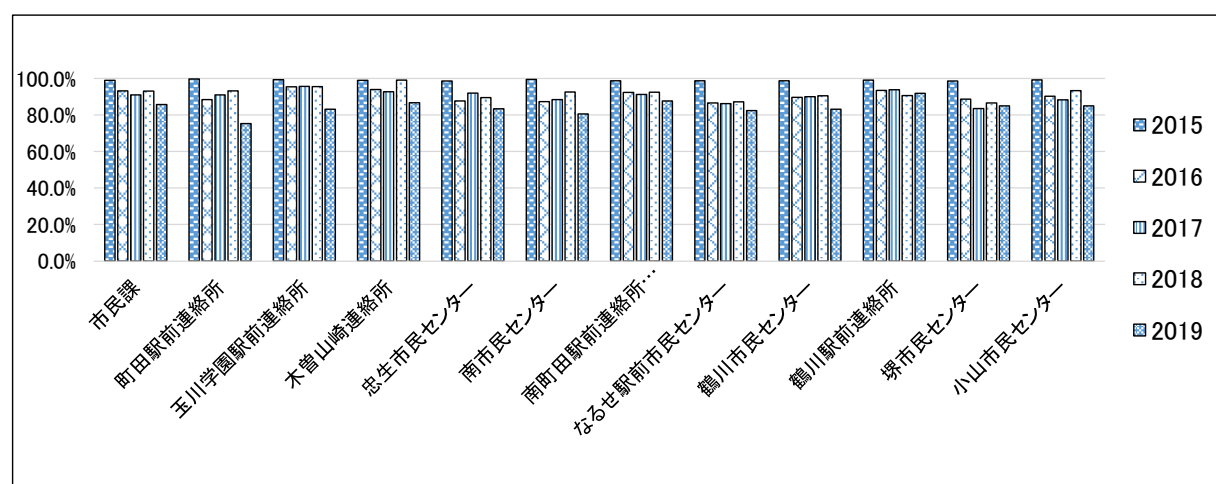
年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曽山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所(リエゾン)	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	堺市民センター	小山市民センター	市民部合計
2015	239	360	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,240
2016	188	100	85	60	276	151	131	208	174	248	107	118	1,846
2017	158	101	82	100	280	100	114	125	117	182	90	48	1,497
2018	192	200	74	96	173	115	105	193	180	218	100	116	1,762
2019	352	250	86	91	267	121	100	163	200	103	120	87	1,940



<満足度(「満足」+「やや満足」)>

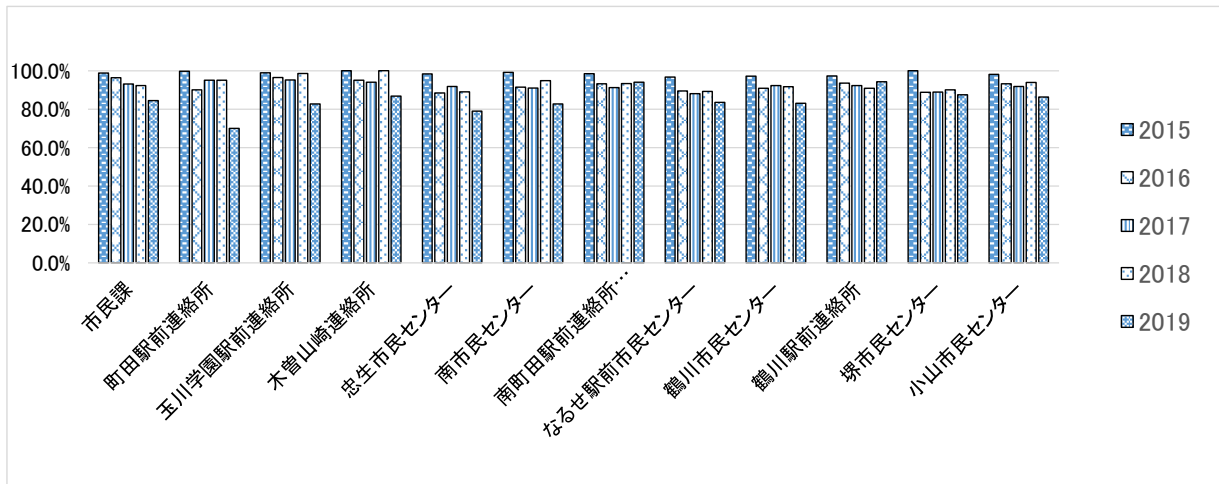
総合評価(目標87%)

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
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%
2016	93.1%	88.4%	95.3%	93.9%	87.6%	87.2%	92.2%	86.5%	89.6%	93.4%	88.6%	90.2%	90.1%
2017	90.9%	90.9%	95.6%	92.7%	91.9%	88.4%	91.2%	86.1%	90.0%	93.8%	83.4%	88.2%	90.7%
2018	93.0%	93.1%	95.5%	99.0%	89.4%	92.5%	92.4%	87.1%	90.4%	90.5%	86.5%	93.3%	91.5%
2019	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%



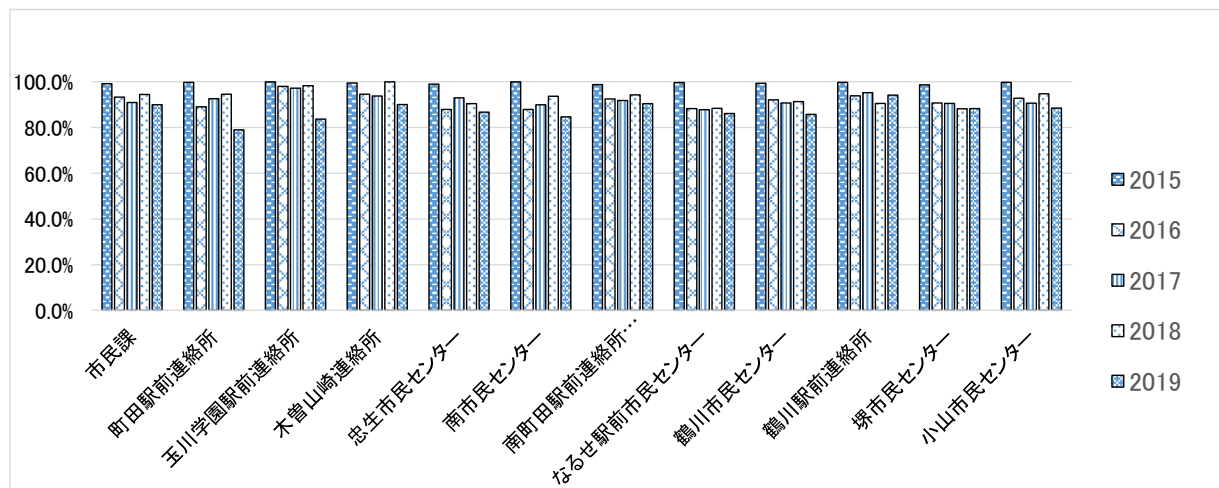
待ち時間(目標90%)

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
2015	98.7%	99.7%	98.9%	100.0%	98.3%	99.1%	98.4%	96.7%	97.1%	97.3%	100.0%	98.1%	95.4%
2016	96.3%	90.0%	96.4%	95.0%	88.4%	91.4%	93.1%	89.5%	90.8%	93.5%	88.7%	93.2%	91.8%
2017	93.1%	95.1%	95.2%	94.0%	91.8%	91.0%	91.2%	88.0%	92.3%	92.3%	88.9%	91.8%	92.0%
2018	92.2%	95.0%	98.6%	100.0%	89.0%	94.8%	93.3%	89.2%	91.7%	90.9%	90.0%	93.9%	92.6%
2019	84.4%	70.0%	82.6%	86.8%	79.0%	82.6%	94.0%	83.5%	83.0%	94.2%	87.5%	86.3%	82.7%



接遇(目標89%)

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
2015	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%
2016	93.4%	89.1%	98.0%	94.6%	87.9%	87.9%	92.5%	88.3%	92.1%	93.9%	90.8%	92.8%	91.2%
2017	91.0%	92.6%	97.2%	93.8%	93.0%	90.0%	91.8%	87.8%	90.8%	95.3%	90.6%	90.7%	92.2%
2018	94.5%	94.6%	98.3%	100.0%	90.5%	93.7%	94.3%	88.4%	91.4%	90.6%	88.3%	94.8%	92.7%
2019	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%



待合フロア(目標77%)

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
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%
2016	88.8%	84.0%	83.6%	90.0%	85.5%	80.1%	90.0%	75.9%	78.7%	90.8%	80.4%	77.1%	83.8%
2017	88.6%	80.2%	89.0%	87.0%	88.3%	79.0%	89.6%	77.6%	84.6%	89.5%	48.9%	75.1%	83.4%
2018	88.1%	85.5%	81.0%	93.8%	85.5%	85.2%	83.8%	79.8%	85.0%	89.5%	76.0%	86.2%	85.3%
2019	81.8%	74.2%	82.6%	83.0%	81.9%	75.2%	81.5%	77.7%	80.5%	88.3%	80.0%	80.5%	80.2%

