

# 2019年度鶴川駅前連絡所「市民満足度アンケート」集計結果

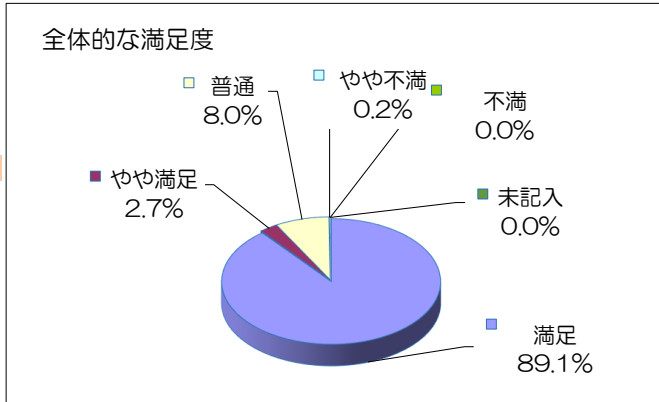
(1) 期間 2019年11月10日(日)から2019年11月15日(金)  
 (2) アンケート回収数 103 件

※2019年度から、アンケートの設問を一部見直しました。

回答数	11月10日	11月11日	11月12日	11月13日	11月14日	11月15日	計	満足・やや満足
	20	19	19	15	11	19	103	91.8%

全体 (①~⑤)		
項目	件数	割合
満足	459	89.1%
やや満足	14	2.7%
普通	41	8.0%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
総計	515	100.0%

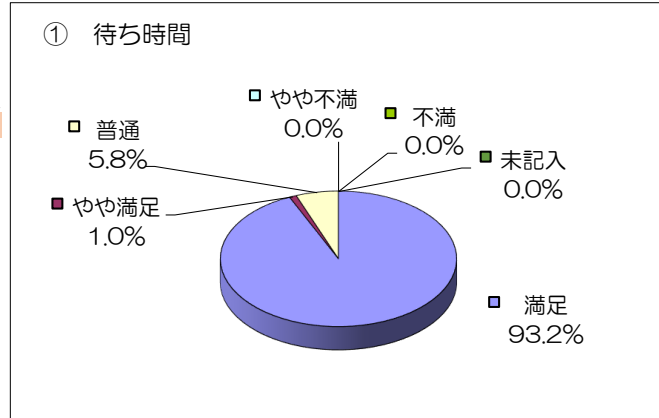
満足+やや満足 91.8%



## ①手続きまでの待ち時間はいかがでしたか？

項目	件数	割合
満足	96	93.2%
やや満足	1	1.0%
普通	6	5.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
総計	103	100.0%

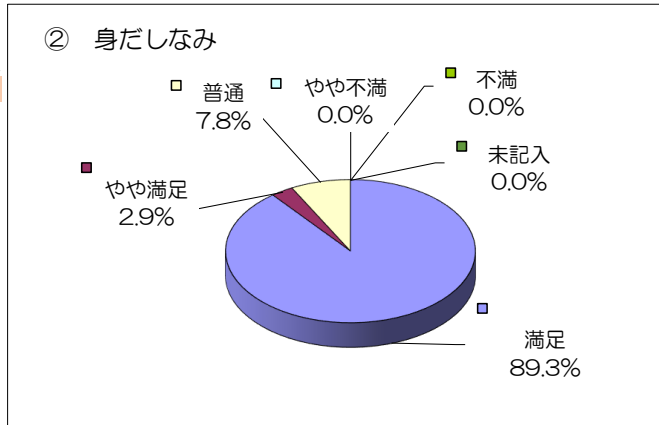
満足+やや満足 94.2%



## 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？

項目	件数	割合
満足	92	89.3%
やや満足	3	2.9%
普通	8	7.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
総計	103	100.0%

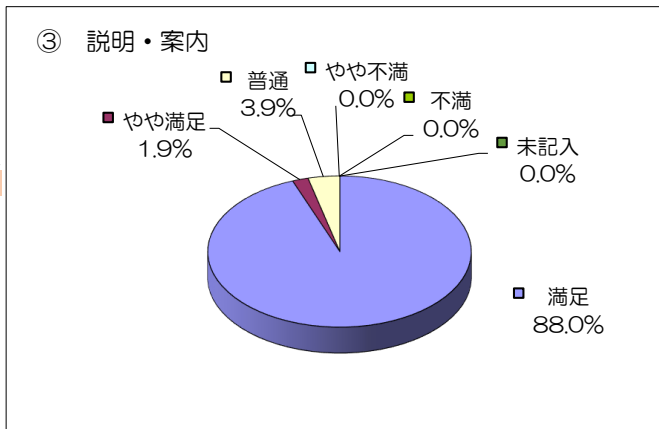
満足+やや満足 92.2%



## ③職員の説明・案内は丁寧でわかりやすかったですか？

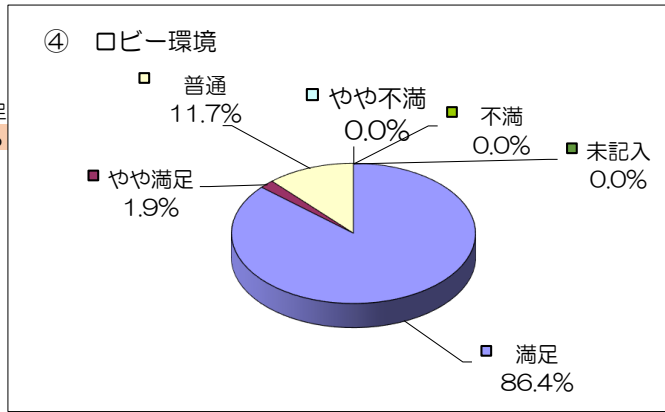
項目	件数	割合
満足	97	94.2%
やや満足	2	1.9%
普通	4	3.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未記入	0	0.0%
総計	103	100.0%

満足+やや満足 96.1%



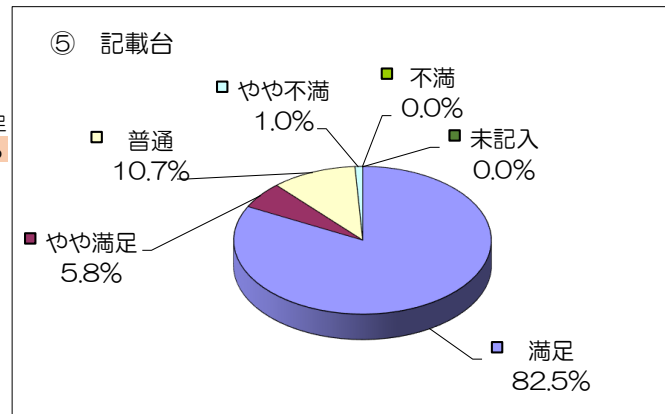
④お待ちいただいたロビー環境（案内表示・レイアウトなど）はいかがでしたか？

項目	件数	割合	満足+やや満足
満足	89	86.4%	88.3%
やや満足	2	1.9%	
普通	12	11.7%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	0	0.0%	
総計	103	100.0%	



⑤記載台は使いやすかったですか？

項目	件数	割合	満足+やや満足
満足	85	82.5%	88.3%
やや満足	6	5.8%	
普通	11	10.7%	
やや不満	1	1.0%	
不満	0	0.0%	
未記入	0	0.0%	
総計	103	100.0%	



①手続きまでの待ち時間については、いかがでしたか？

- 早急に対応して頂けて満足しています。

②職員の服装・身だしなみは好感のもてるものでしたか？(清潔感など)

- 適切な服装だったと思います。

③職員の説明・案内は丁寧でわかりやすかったですか？

- 必要なことを簡潔に教えて頂けました。

④お待ちいただいた待合フロア的环境はいかがでしたか？(案内表示、レイアウトなど)

- 特に今のものから変える必要はないと思います。

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)

- ちょうど良いかと思います。明るさだけ、もう少し明るくしても良いかもしれません。
- 背の低い人には高すぎる。ライトがまぶしい(カバーの問題)

その他の意見

- 嘱託職員の方々のお給料が低いと(町田市ではないですが)きいたことがあります。正規とは違うくりなので、難しいかもしれませんが、全体的にお給料を上げることで質の向上を目指して頂けたらと思います。
- スピーディーなご対応と、とてもわかり易いご説明、丁寧なご対応に大変感謝しております。
- マイナンバーカードが鶴川駅前連絡所で受け取れるとうれしいです。
- ていねいに教えて頂きました。
- 手数料の違いを丁寧に説明して頂きました。言葉使いもきれいで、とても好感がもてました。
- 駅の近くでとても便利、使いやすいです。
- とても便利で対応も親切で良いと思います。
- いつも気持ちよく対応してください、ありがとうございます。
- とても丁寧でした！
- 市役所と出張所連絡所での書類に対する認識の違いがあると感じる(委任状等)。統一してほしい。
- ご親切にいただきましてありがとうございました。
- 問題ありません。
- いつもありがとうございます。
- ここ何度か利用させて頂いていますが、皆さんとても対応が丁寧で感じが良いばかりです。
- 担当して頂いた方はわかりやすく説明してもらえました。
- (フロア的环境)今日はやや寒いです。
- 市役所まで行かなくて良いので助かる。
- 素早く丁寧にご対応いただきました。
- 大変感じ良く、安心して対応いただき感謝です。
- 優しくおしえて下さってよかったです。
- すぐに対応していただき、時間ロスもなく助かりました。
- がんばってください。