

2023年度木曾山崎連絡所「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2023年11月6日(月)から2023年11月30日(木)まで

(2)実施方法

各窓口で二次元コード付きのチラシを来庁者に配布し、インターネットで回答

(3)回収件数

実施場所	市民課	実施期間	11月6日	～	11月30日
回答数	11月6日～12日	11月13日～19日	11月20日～26日	11月27日～30日	計
	3件	10件	9件	11件	33件

(4)内容

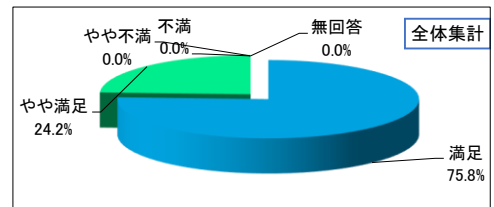
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

1 全体集計結果

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	100件	32件	0件	0件	0件
割合	75.8%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%

満足・やや満足
100.0%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合

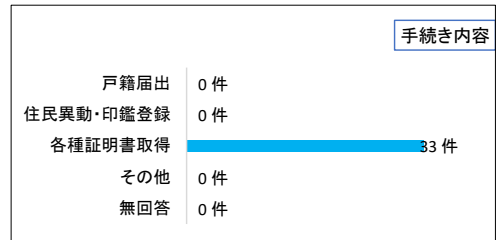


2 各項目集計結果

問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

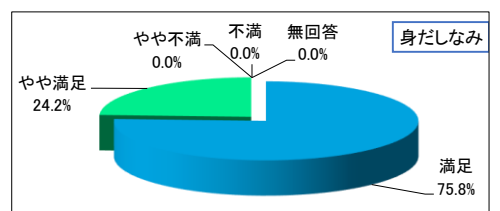
- 1 戸籍届出関係
 - 2 住民異動・印鑑登録関係
 - 3 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
 - 4 その他
- ※その他を選択された方はお手続きの内容をご記入ください。

	戸籍届出	住民異動・印鑑登録	各種証明書取得	その他	無回答
回答数	0件	0件	33件	0件	0件
割合	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%



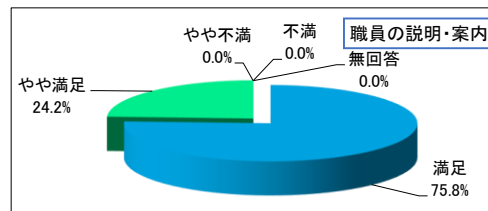
問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	25件	8件	0件	0件	0件
割合	75.8%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%



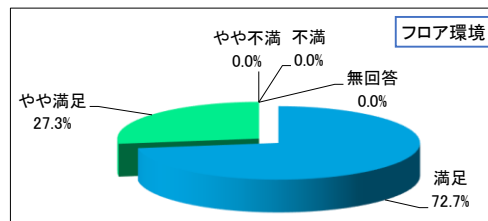
問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？
(説明の内容や言葉づかい、話すスピードなど)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	25 件	8 件	0 件	0 件	0 件
割合	75.8%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%



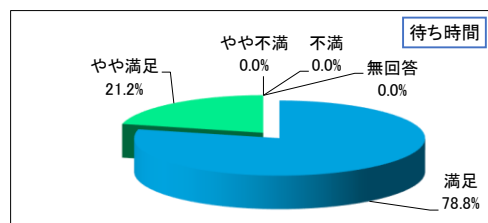
問4 お手続きやお待ちいただいたフロア環境(案内表示やレイアウトなど)はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	24 件	9 件	0 件	0 件	0 件
割合	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%



問5 お手続きを終えるまでにかかった時間については、いかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	26 件	7 件	0 件	0 件	0 件
割合	78.8%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%



問6 その他、ご意見・ご要望などありましたら、ご記入ください。

○お褒めの言葉

特になし

○ご要望・改善希望等

- ・古い印鑑証明カードに関する質問への回答が、2人で違っていました。最終的には満足の行く対応でしたが、少し気になりました。
- ・公課証明書も木曾山崎センターで取れるとありがたい。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は132件、「やや不満」は0件、「不満」は0件、「無回答」は0件、合計132件のご回答をいただきました。
今回も多くのご意見を頂くことが出来たので、頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めていきます。

※市民部においては、「満足」と「やや満足」の割合を合わせて「満足度」として指標にしています。

○接遇満足度

接遇満足度は、100.0%でした。2022年度の満足度と比べ12.5ポイント上昇となりました。今後もより良い接遇対応ができるよう、職員のスキルアップ、意識向上を図り、高い評価を維持していきます。

○フロア満足度

フロア満足度は、100%でした。2022年度の満足度と比べ16.2ポイント上昇となりました。今後もより利用しやすいフロア環境となるよう改善していきます。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、100%でした。2022年度の満足度と比べ13.3ポイント上昇となりました。今後も迅速かつ正確な対応を心がけます。

