

# 2023年度南市民センター「市民満足度アンケート」調査結果

## (1)実施期間

2023年11月26日(日)から2023年12月1日(金)まで

## (2)実施方法

- 配布:窓口において、受付終了後に手渡しでアンケート用紙を配布
- 回収:待合フロアに設置したアンケート回収箱への投函及び職員への手渡し

## (3)回収件数

実施場所	南市民センター				実施期間		計
	11月26日	11月27日	11月28日	11月29日	11月30日	12月1日	
回答数	13件	35件	22件	24件	13件	23件	130件

## (4)内容

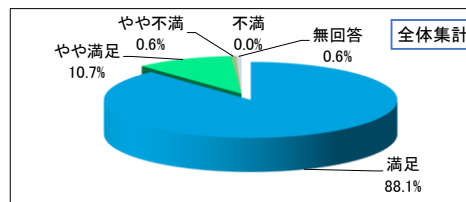
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

## 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	458件	56件	3件	0件	3件
割合	88.1%	10.7%	0.6%	0.0%	0.6%

<b>満足・やや満足</b>
<b>98.8%</b>

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



## 2 各項目集計結果

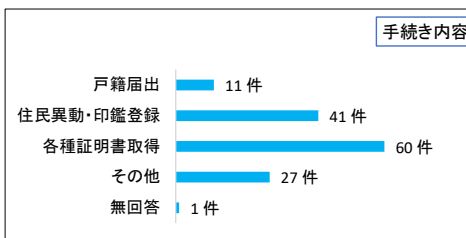
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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。

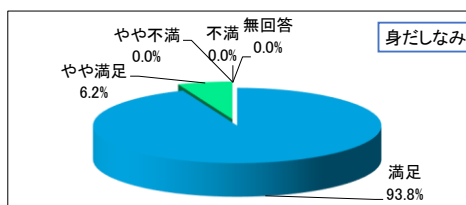
	戸籍届出	住民異動・印鑑登録	各種証明書取得	その他	無回答
回答数	11件	41件	60件	27件	1件
割合	7.9%	29.3%	42.8%	19.3%	0.7%

- (その他)・国民健康保険手続(7件)  
 ・臨時運行許可申請(7件)  
 ・犬の登録手続(2件)  
 ・マイナンバーカード手続、医療費申請など(9件)



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？

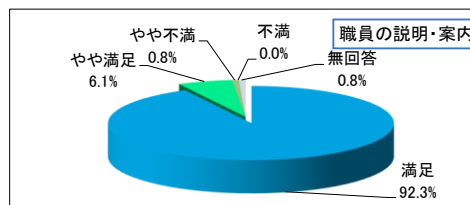
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	122件	8件	0件	0件	0件
割合	93.8%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%



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	120件	8件	1件	0件	1件
割合	92.3%	6.1%	0.8%	0.0%	0.8%

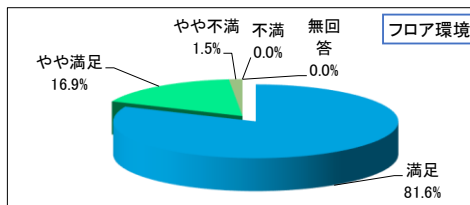
(理由) ・説明がちょっと早口だったので、覚えるのが難しかったです。



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

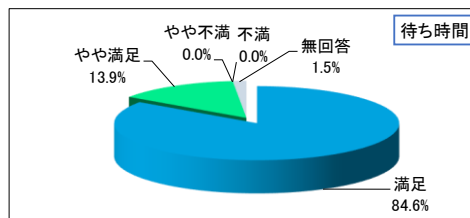
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	106件	22件	2件	0件	0件
割合	81.6%	16.9%	1.5%	0.0%	0.0%

(理由) ・椅子がもう少しあればよい。(2件)



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	110件	18件	0件	0件	2件
割合	84.6%	13.9%	0.0%	0.0%	1.5%



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

- ・日曜日でもご対応いただきありがとうございます。
- ・質問に大切なポイントを示して詳しく説明いただきました。
- ・外国人の転入届のサポートで参りました。英語で対応して下さる職員の方も大変スムーズで助かりました。
- ・以前から各種の件でお世話になっておりますが、いつも、どなたも、大変ご親切です。こちらの南市民センターさんが近くにあって、市役所まで行かずともよく、本当に助かりなくてはならない存在です。
- ・市役所まで行かなくても近くにあるのでとても便利で助かります。ありがとうございます。
- ・申請書の書き方などをわかりやすく説明していただき簡単に申請できました。
- ・いつ来てもとても丁寧にわからないところを教えてくださいました。
- ・いつもありがとうございます。良い方ばかりで気持ちよく対応していただいています。
- ・声かけもして下さったり、こちらで嫌な思いをしたことはなく手続きさせていただきました。
- ・とてもわかりやすく親切に対応してくださり、ありがとうございます。
- ・ご丁寧にご対応いただきありがとうございました。(5件)
- ・いつも親切なのでこれからもよろしくお願いします。(2件)

○ご要望・改善希望等

- ・南町田駅が発展しているので行政手続きができる場所があると住民が住みやすいと思います。ここは不便なので移転したら良いのではないのでしょうか。
- ・南町田グランベリーパークのそばに市民センター関係の支所があればいいと思う。
- ・椅子がギシギシいって壊れそうです。
- ・椅子の数を増やしていただきたいです。
- ・身体障害者手帳の手続がこの場所ではできないのが残念です。

### 3 分析・評価等

「満足・やや満足」は514件、「やや不満」は3件、「不満」は0件、「無回答」は3件、合計520件のご回答をいただきました。多くの方から満足という評価をいただきました。皆さまから頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、今後もお客様のニーズを的確に把握し、親切・丁寧・迅速・正確な窓口対応を心がけ、窓口サービスの向上に努めます。

※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、99.2%でした。2022年度の満足度と比べ10.8ポイント上昇となりました。今後もお客様に寄り添った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、98.5%でした。2022年度の満足度と比べ17.1ポイント上昇となりました。今後も寄せられた、ご意見やご要望を参考に改善していきます。

#### ○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、98.5%でした。2022年度の満足度と比べ16.7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。

## 4 アンケート用紙

### 皆様の声をお聞かせください（市民満足度アンケート2023）

〇〇市民センター（市民課）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をお願い致します。

次の項目について満足度をお答えください（当てはまる番号に○印を記入してください）

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。

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？

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（ )
- 4 不満（ )

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

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）

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（ )
- 4 不満（ )

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

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

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（ )
- 4 不満（ )

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

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？

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満（ )
- 4 不満（ )

※「やや不満」「不満」を選択された方は理由をご記入ください。

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。

<p>ありがとうございます</p> 
---

ご協力ありがとうございました。記入済の用紙は、お近くの回収箱へ投函するか、職員にお渡しください。