

2023年度なるせ駅前市民センター「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	実施期間						
	11月26日			11月26日 ~ 12月1日			
回答数	11月26日	11月27日	11月28日	11月29日	11月30日	11月1日	計
	23件	27件	25件	14件	27件	35件	151件

(4)内容

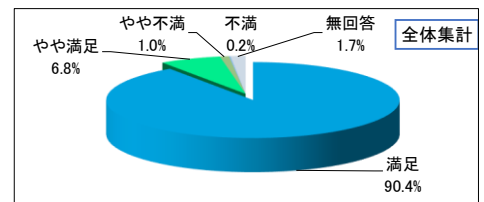
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	546件	41件	6件	1件	10件
割合	90.3%	6.8%	1.0%	0.2%	1.7%

満足・やや満足
97.2%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

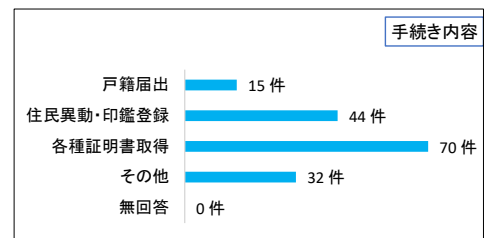
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	15件	44件	70件	32件	0件
割合	9.3%	27.3%	43.5%	19.9%	0.0%

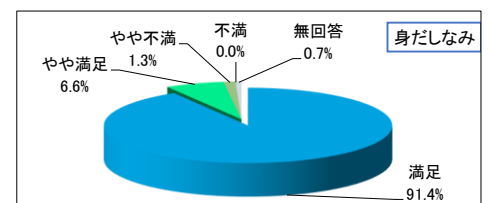
- (その他)・マイナンバー関連(6件)
 ・国保・年金関連(14件)
 ・母子手帳、医療証等(3件)
 ・その他届出、支払い等(9件)



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	138件	10件	2件	0件	1件
割合	91.4%	6.6%	1.3%	0.0%	0.7%

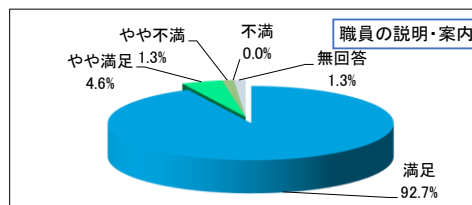
(理由) ・ラフすぎるイメージ。



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	140 件	7 件	2 件	0 件	2 件
割合	92.7%	4.6%	1.3%	0.0%	1.3%

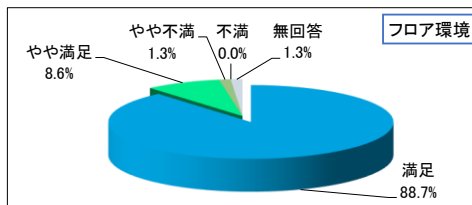
(理由) ・とてもやさしく対応していただきました。



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	134 件	13 件	2 件	0 件	2 件
割合	88.8%	8.6%	1.3%	0.0%	1.3%

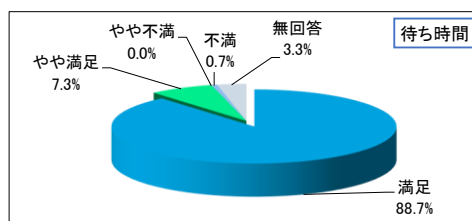
(理由)



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	134 件	11 件	0 件	1 件	5 件
割合	88.7%	7.3%	0.0%	0.7%	3.3%

(理由)



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

- ・日曜日の開庁はありがたいです。(3件)
- ・いつも丁寧なご対応をありがとうございます。(9件)
- ・親切にご対応いただきありがとうございます。(6件)
- ・やさしく対応して下さいました。とても安心しました。(3件)
- ・市役所まで行くの大変なので、成瀬にあってありがたいです。(4件)
- ・いつもありがとうございます。(5件)
- ・番号を取る必要があるのかと思いましたが、すぐ職員さんが声をかけてくれ、また子連れだったので、待ち時間も助かりました。
- ・いつも手際よく対応して頂いています。高齢者には助かります。
- ・施設のレイアウトがお客様視線で整えてあると思います。仕事頑張ってください。

○ご要望・改善希望等

- ・月2回日曜開庁に加え、月2回土曜も開庁をお願いしたい。
- ・住変証明もマイナンバーカードでコンビニで出せると助かります。
- ・1階フロアにセンターは2階であることをもっと強調してほしい。
- ・駐車場があれば良いと思います。(2件)
- ・対応した方の声が少し小さくて聞き取りづらかった為、もう少し大きな声で対応いただけると有難い。
- ・税金に対する意識が低い。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は587件、「やや不満」は6件、「不満」は1件、「無回答」は10件、合計604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、97.7%でした。2022年度の満足度と比べ5.3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、97.4%でした。2022年度の満足度と比べ11.8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、96.0%でした。2022年度の満足度と比べ9.6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（当てはまる番号に〇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。

ありがとうございます



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。