

2023年度小山市民センター「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	小山市民センター				実施期間		
	11月26日	11月27日	11月28日	11月29日	11月30日	12月1日	計
回答数	24件	21件	25件	22件	24件	20件	136件

(4)内容

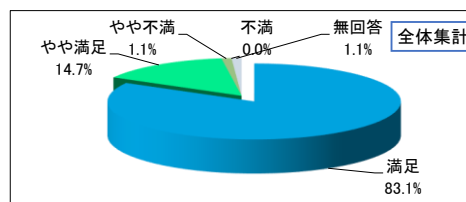
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	452件	80件	6件	0件	6件
割合	83.1%	14.7%	1.1%	0.0%	1.1%

満足・やや満足
97.8%

※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)

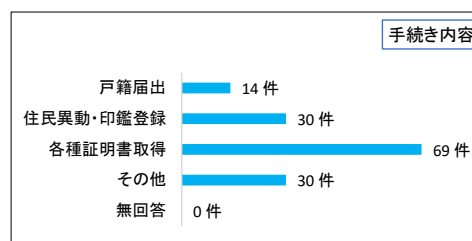
- 1 戸籍届出関係
- 2 住民異動・印鑑登録関係
- 3 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
- 4 その他()

※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	14件	30件	69件	30件	0件
割合	9.8%	21.0%	48.2%	21.0%	0.0%

- (その他)・国民健康保険、年金の手続き(10件)
 ・マイナンバーカードの手続き(7件)
 ・犬の手続き(3件)

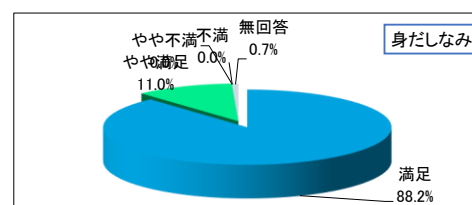
ほか 10件



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	120件	15件	0件	0件	1件
割合	88.2%	11.0%	0.0%	0.0%	0.7%

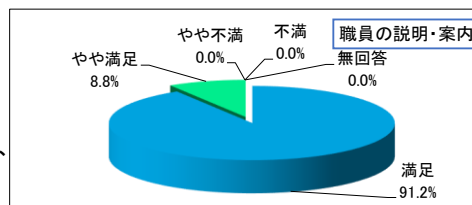
(理由)・違和感なし



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、話スピードなど)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	124 件	12 件	0 件	0 件	0 件
割合	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%

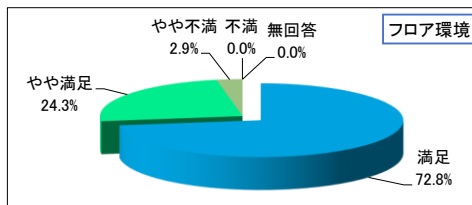
- (理由)
- ・研修中の職員がいらっしゃったが、そんな感じはなかった。
 - ・(国民健康保険の手続きについて)急ぎではありませんでしたが、手続きに時間がかかる可能性がある旨を伝えていただき親切だと感じました。
 - ・(証明書取得について)丁寧な説明をして頂き、とてもわかりやすかったです。
 - ・わかりやすくとても親切。



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	99 件	33 件	4 件	0 件	0 件
割合	72.8%	24.3%	2.9%	0.0%	0.0%

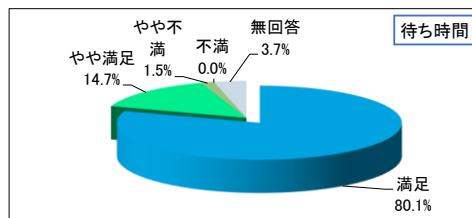
- (理由)
- ・満足
 - ・戸籍証明書請求書の用紙切れカウンターがあった。
 - ・職員さんの私語が多い(大声)のが気になります。
 - ・足元の案内のテープがはがれている。



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	109 件	20 件	2 件	0 件	5 件
割合	80.1%	14.7%	1.5%	0.0%	3.7%

- (理由)
- ・(住民異動/証明書取得について)早急なご対応ありがとうございました。
 - ・(証明書取得について)待ち時間が少なく、とても良いです。
 - ・(戸籍届出について)もう少し早くしてほしい。



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。

○お褒めの言葉

- ・ご丁寧にご対応いただきました。ありがとうございました。(同様のご意見13件)
- ・来庁前に電話にて問い合わせをした際、とてもわかりやすく親切な対応をしていただきました。
- ・いつも丁寧で待ち時間も少なくありがたいです。
- ・若い女性のスタッフの方、とても丁寧で優しく対応してくれました。ありがとうございます。
- ・戸籍の証明書を提出するにあたり、とても丁寧に教えていただきました。助かりました。
- ・家の近くに市民センターがあってありがたいです。
- ・子どもを抱っこして立っていたらイスを用意していただき、心遣いが嬉しかった。

○ご要望・改善希望等

- ・図書館の利用申請もできると助かります。
- ・コンビニの様な交付手数料が安くなる機械を置いてほしい。
- ・印鑑登録というシステムを廃止してほしい。
- ・申請や申込みをする時、用紙に記入することをなくしてほしい。
- ・施設のホールの予約がとれない。
- ・駐車場が満車の時が多い。
- ・アンケート回収箱にボールペンを付けてもらえると助かります。
- ・駐車場をもっと広くしてほしいです。少し狭いため大きい車では出にくいので、斜めにする等もう少し考えていただきたいです。
- ・老眼鏡が置いてあると良かったです。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は532件、「やや不満」は6件、「不満」は0件、「無回答」は6件、合計544件のご回答をいただきました。
多くのご意見を頂くことが出来ました。いただ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・正確に行ってまいります。

※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。

○接客満足度

接客満足度は、99.6%でした。2022年度の満足度と比べ7.8ポイント上昇となりました。今後もより良い接客対応ができるよう、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。

※接客満足度は、問2「職員の服装・身だしなみ」および問3「職員の説明・案内」における「満足」と「やや満足」を合わせた割合です。

○フロア満足度

フロア満足度は、97.1%でした。2022年度の満足度と比べ16.5ポイント上昇となりました。今回寄せられたご意見やご要望を参考にし、早急にフロアの環境改善を行ってまいります。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、94.8%でした。2022年度の満足度と比べ13.0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るとともに、時間がかかる手続きについては、あらかじめ時間を要する旨をご案内するなど丁寧な対応を行います。

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）

小山市民センター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。

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。