

2023年度玉川学園駅前連絡所「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	玉川学園駅前連絡所		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	
	16件	8件	5件	7件	36件	

(4)内容

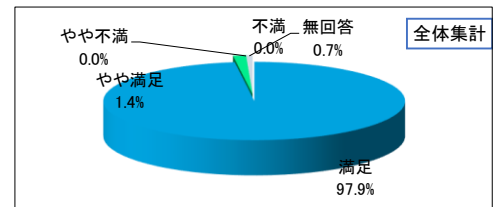
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	141件	2件	0件	0件	1件
割合	97.9%	1.4%	0.0%	0.0%	0.7%

満足・やや満足
99.3%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



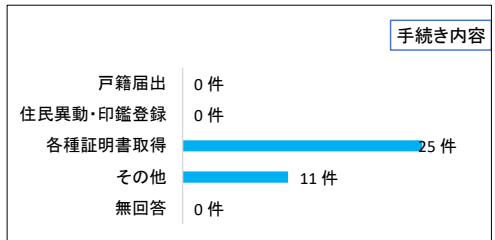
2 各項目集計結果

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。

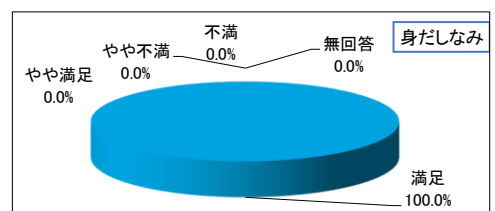
	戸籍届出	住民異動・印鑑登録	各種証明書取得	その他	無回答
回答数	0件	0件	25件	11件	0件
割合	0.0%	0.0%	69.4%	30.6%	0.0%

- (その他) ・図書貸出し・受け取り(9件)
 ・コミュニティセンター多目的室利用申請
 ・ボランティア袋



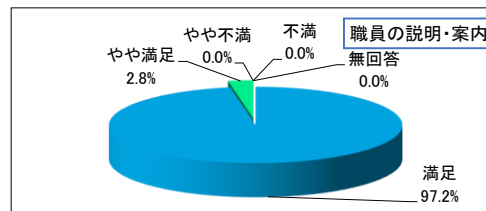
問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	36件	0件	0件	0件	0件
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



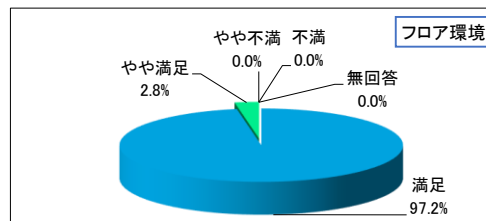
問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？
(説明の内容や言葉づかい、話すスピードなど)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	35件	1件	0件	0件	0件
割合	97.2%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%



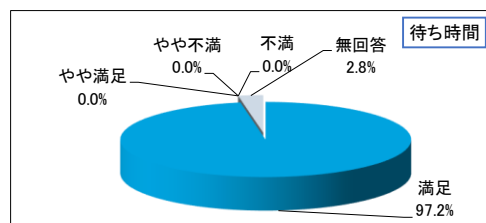
問4 お手続きやお待ちいただいたフロア的环境(案内表示やレイアウトなど)はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	35件	1件	0件	0件	0件
割合	97.2%	2.8%	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	35件	0件	0件	0件	1件
割合	97.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%



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

- ・男性の職員の方が丁寧に親切にしてくださいました。ありがとうございました。
- ・受付から証明書の受取まで、ほぼ待ち時間なく対応していただきました。
- ・いつも親切に声をかけてくださり、とてもいい雰囲気です。
- ・毎回、丁寧に対応いただき、感謝しています。
- ・丁寧に応待していただき気持ちよく使わせていただきました。
- ・図書の受け取りが玉川学園で出来るようになり、大変助かっています。
- ・いつも子供の本の貸出や返却で利用しています。どの方も感じが良く、窓口が混んでいると後ろから別の方が出て来て迅速に対応して下さいます。

○ご要望・改善希望等

- ・特になし

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は143件、「やや不満」と「不満」は0件、「無回答」は1件、合計144件のご回答をいただきました。今回は、ご要望や改善に関するご意見はありませんでしたが、引き続き迅速なサービス提供やわかりやすいご案内に努めます。

※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、100%でした。2022年度の満足度と比べ14.8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26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、97.2%でした。2022年度の満足度と比べ0.9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。

