

2024年度木曽山崎連絡所「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2024年11月5日(火)から2024年12月4日(水)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	木曽山崎連絡所	実施期間	2024年11月5日	～	12月4日
回答数	11月5日～11日	11月12日～18日	11月19日～25日	11月26日～12月4日	計
	9 件	14 件	9 件	12 件	44 件

(4)内容

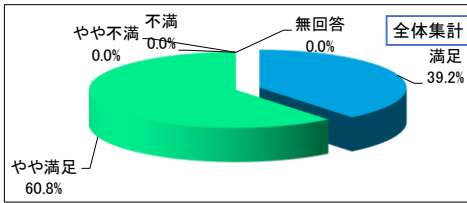
- 全体集計結果
- 各項目集計結果
- 分析・評価等
- アンケート用紙

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	69 件	107 件	0 件	0 件	0 件
割合	39.2%	60.8%	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

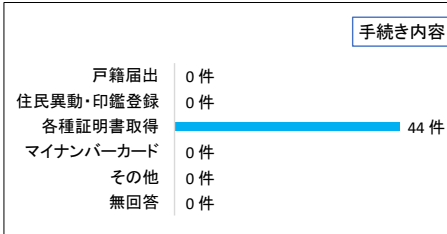


2 各項目集計結果

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)

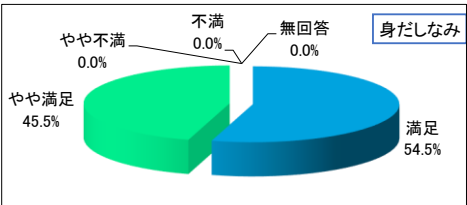
- 戸籍届出関係
 - 住民異動・印鑑登録関係
 - 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
 - マイナンバーカード手続き関連
 - その他()
- ※その他を選択された方はお手続きの内容をご記入ください。

	戸籍届出	住民異動・印鑑登録	各種証明書取得	マイナンバーカード	その他	無回答
回答数	0 件	0 件	44 件	0 件	0 件	0 件
割合	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



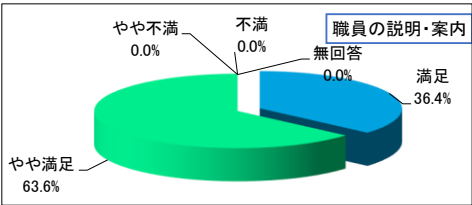
問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	24 件	20 件	0 件	0 件	0 件
割合	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%



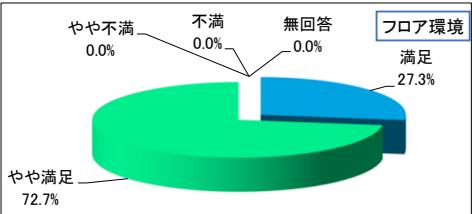
問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？
(説明の内容や言葉づかい、話すスピードなど)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	16 件	28 件	0 件	0 件	0 件
割合	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%



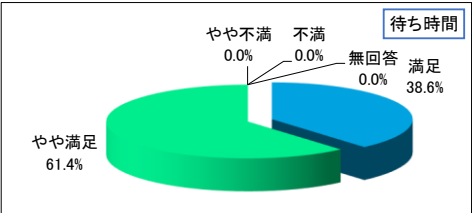
問4 お手続きやお待ちいただいたフロア環境(案内表示やレイアウトなど)はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	12 件	32 件	0 件	0 件	0 件
割合	27.3%	72.7%	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	17 件	27 件	0 件	0 件	0 件
割合	38.6%	61.4%	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

- ・早く取得できたのでよかった。
- ・丁寧に説明していただき、とても感じが良かったです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・待ち時間も、壁に貼られたポスター(情報)を見てもとても見やすく建物は歴史を感じますが、管理が行き届いていると思いました。
- ・ありがとうございました。
- ・丁寧に対応していただきました！ありがとうございました。

○ご要望・改善希望等

- ・市役所はバスに乗らなければ行けないし、忠生はバスでも乗り換えと徒歩が必須で不便なので、連絡所での取扱業務を増やしてほしい。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」が合計176件のご回答をいただきました。（「やや不満」「不満」「無回答」は0件）
また、前回より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。
設問や回答の選択肢の内容については、改善の余地があると思いますので提案してまいります。（回答の選択肢に「特になし」などを追加する等）

※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。2023年度の満足度と同様の結果となりました。この指数に満足することなく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。2023年度の満足度と同様の結果となりました。今後も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、100%でした。2023年度の満足度と同様の結果となりました。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2024）

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 マイナンバーカード手続き関連
- 5 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。