

2024年度町田駅前連絡所「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	町田駅前連絡所	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
	21件	8件	8件	1件	38件

(4)内容

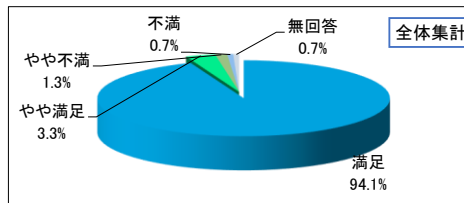
- 全体集計結果
- 各項目集計結果
- 分析・評価等
- アンケート用紙

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	143件	5件	2件	1件	1件
割合	94.1%	3.3%	1.2%	0.7%	0.7%

満足・やや満足
97.4%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



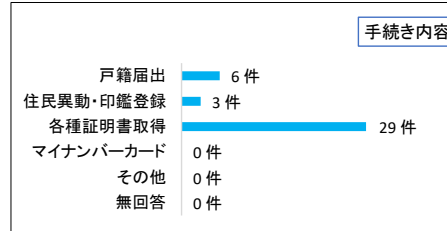
2 各項目集計結果

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()

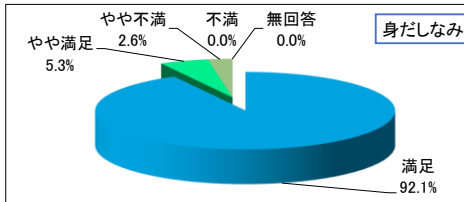
※その他を選択された方はお手続きの内容をご記入ください。

	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	6件	3件	29件	0件	0件	0件
割合	15.8%	7.9%	76.3%	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？

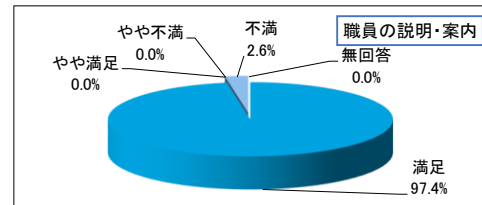
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	35件	2件	1件	0件	0件
割合	92.1%	5.3%	2.6%	0.0%	0.0%



(理由)
・だらしない印象の人が窓口にいたので

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	37 件	0 件	0 件	1 件	0 件
割合	97.4%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%

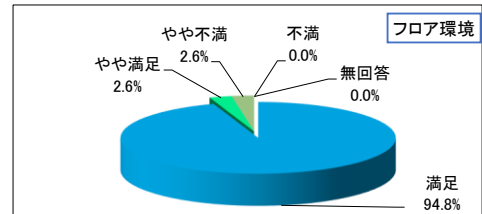


(理由)

- ・少々ボソボソ感で暗い印象書類を提出した際に 中で会話と笑い声 違うとは思いますが笑われている印象

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	36 件	1 件	1 件	0 件	0 件
割合	94.8%	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%

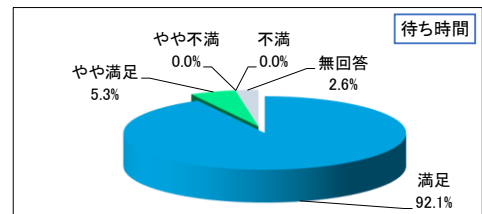


(理由)

- ・椅子が少ない。もう少し増やして欲しい。

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？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	35 件	2 件	0 件	0 件	1 件
割合	92.1%	5.3%	0.0%	0.0%	2.6%



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

- ・わからない箇所があり、丁寧に对应して頂きました。ありがとうございました。
- ・丁寧に对应してくださって、わからない事も全て教えてくださり、大変助かりました。ありがとうございます。
- ・優しい人だった
- ・親切に説明して頂きました。(3件)
- ・スムーズに対応できた(2件)
- ・本籍地を間違えて記入してしまったため、お時間を取らせてしまい申し訳ございませんでした。そんな中でも丁寧に对应して下さり、感謝の言葉しかありません。ありがとうございました。
- ・丁寧な説明がとってもありがたい。必要か不必要か明確に教えてもらえる。(2件)
- ・土日の夜七時までの営業しているのでとても助かっています。(※土日は17時、平日は19時まで開所)
- ・入るとすぐ、こんにちとは声をかけて頂いて、安心して手続きできました

○ご要望・改善希望等

- ・経費の説明なし 知っているから用意はしているが 書類を出した時に説明すればいいと感じたお金を出して証明書を取りに来ているのに用途欄は必要か
- ・ボールペンが掠れる、書きづらい

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は148件、「やや不満」は2件、「不満」は1件、「無回答」は1件、合計152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。
また、回答総数については例年減少傾向にあるため、より多くのご意見を頂けるよう、アンケート実施期間・方法の見直しを行っていきます。

※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、97.4%でした。2023年度の満足度と比べ1.6ポイント下降となりました。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。2023年度の満足度と比べ2.6ポイント下降となりました。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、97.4%でした。2023年度の満足度と比べ2.6ポイント下降となりました。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。