

2024年度南市民センター「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2024年11月24日(日)から2024年11月29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	南市民センター				実施期間			計
	2024年11月24日	2024年11月25日	2024年11月26日	2024年11月27日	2024年11月28日	2024年11月29日		
回答数	20件	28件	19件	22件	19件	14件	122件	

(4)内容

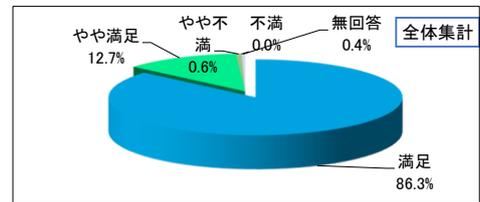
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	421件	62件	3件	0件	2件
割合	86.3%	12.7%	0.6%	0.0%	0.4%

満足・やや満足
99.0%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



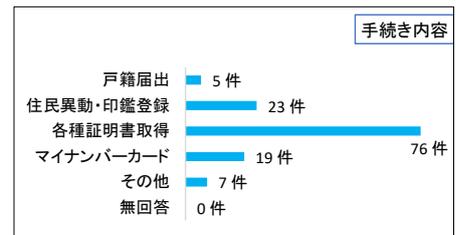
2 各項目集計結果

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)

- 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。

	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	5件	23件	76件	19件	7件	0件
割合	3.8%	17.7%	58.5%	14.6%	5.4%	0.0%

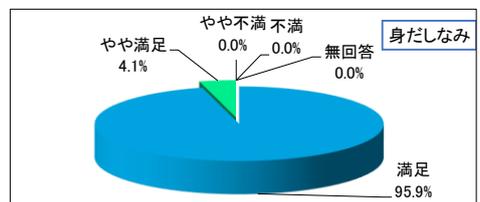
- (その他)・国民健康保険手続(3件)
 ・犬の登録(1件)
 ・パスポート関連(1件)
 ・未記入(2件)



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	117件	5件	0件	0件	0件
割合	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%

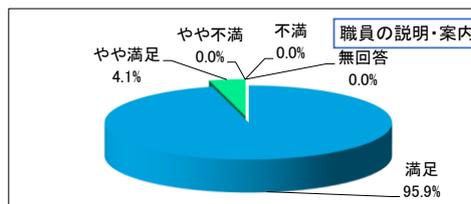
(理由)



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	117件	5件	0件	0件	0件
割合	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%

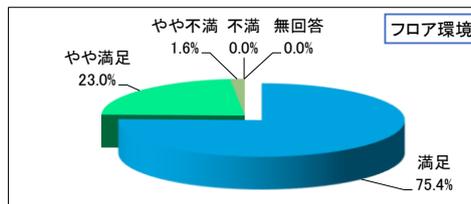
(理由)



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	92件	28件	2件	0件	0件
割合	75.4%	23.0%	1.6%	0.0%	0.0%

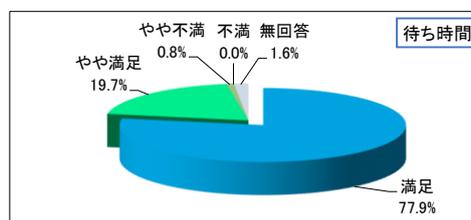
(理由) ・今回の手続内容がどの窓口で受付しているのか明示がなかった。
・照明が暗い。(3件)



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	95件	24件	1件	0件	2件
割合	77.9%	19.7%	0.8%	0.0%	1.6%

(理由) ・窓口が埋まっていた。



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

- ・ご親切に対応して頂きありがとうございました。(2件)
- ・比較的スムーズでした。
- ・ありがとうございました。
- ・はきはきとした話し方で説明もわかりやすかったです。日曜日に開いていて助かりました。ありがとうございました。
- ・窓口の方がとても感じよく説明もわかりやすく助かりました。
- ・記入で疑問に思ったことを質問。丁寧に対応してくださり不安が解消しました。ありがとうございます。
- ・複雑な申請でしたが、住民票・印鑑申請色々ご説明いただき助かりました。本当にありがとうございます。
- ・いつもお世話様です。
- ・支所だとできない手続きもあるが、できないものが減るとうれしいと思う。本所まで行かずに済むのは今もありがたい。優しく丁寧なものとても安心する。ありがとう。
- ・担当の方の対応が良くとても丁寧で親切でした。
- ・高齢者ですがいつも親切に教えていただきありがとうございます。
- ・いつもお手伝いいただきありがとうございます。
- ・親切に説明していただき満足しました。
- ・スムーズに手続きが進みました。ありがとうございます。
- ・役所手続きは分からないことが多く、いつも丁寧に教えてくださって助かっています。
- ・職員の対応は適切で良い印象を持った。
- ・とても丁寧な説明でした。ありがとうございました。
- ・目的以外のことを聞いた際も嫌な顔せず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。
- ・本庁まで行かなくて助かります。
- ・素早くできました。ありがとうございました。

○ご要望・改善希望等

- ・土日祝日の窓口対応拡充を望む。
- ・駐車場がせまい。
- ・外も静かで若干の近寄り難さがあります。
- ・今日は比較的空いていました。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は483件、「やや不満」は3件、「不満」は0件、「無回答」は2件、合計488件のご回答をいただきました。
多くの方から満足という評価をいただきました。皆さまから頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、今後もお客様のニーズを的確に把握し、親切・丁寧・迅速・正確な窓口対応を心がけ、今後も高い評価の市民満足度を維持するよう窓口サービスの向上に努めます。

※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。2023年度の満足度と比べ0.8ポイント上昇となりました。今後もお客様に寄り添い丁寧な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、98.4%でした。2023年度の満足度と比べ0.1ポイント低下となりました。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、97.6%でした。2023年度の満足度と比べ0.9ポイント低下となりました。今後も迅速かつ正確な対応を心がけます。

