

2024年度なるせ駅前市民センター「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	なるせ駅前市民センター				実施期間 2024年11月24日 ~ 11月29日		
回答数	11月24日	11月25日	11月26日	11月27日	11月28日	11月29日	計
	12 件	28 件	26 件	29 件	16 件	23 件	134 件

(4)内容

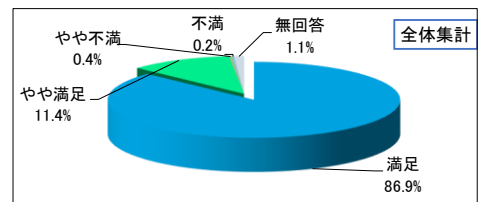
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	466 件	61 件	2 件	1 件	6 件
割合	86.9%	11.4%	0.4%	0.2%	1.1%

満足・やや満足
98.3%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



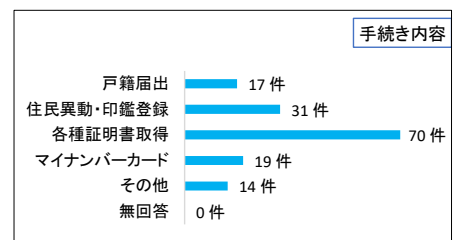
2 各項目集計結果

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 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。

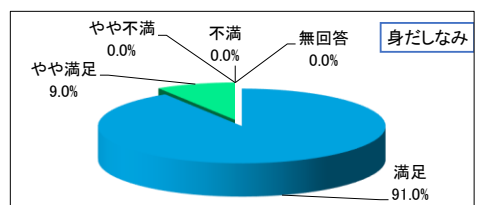
	戸籍届出	住民異動・印鑑登録	各種証明書取得	マイナンバーカード	その他	無回答
回答数	17 件	31 件	70 件	19 件	14 件	0 件
割合	11.3%	20.5%	46.3%	12.6%	9.3%	0.0%

(その他)・国保・年金(13件)
・臨時運行(1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？

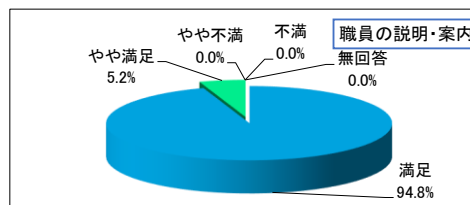
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	122 件	12 件	0 件	0 件	0 件
割合	91.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%



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	127 件	7 件	0 件	0 件	0 件
割合	94.8%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%

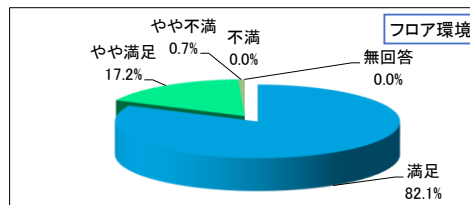
(理由)



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	110 件	23 件	1 件	0 件	0 件
割合	82.1%	17.2%	0.7%	0.0%	0.0%

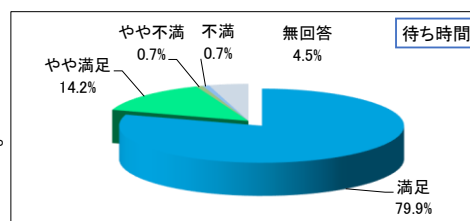
(理由) ・開庁直後ということもあり、とても寒かった。



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	107 件	19 件	1 件	1 件	6 件
割合	79.9%	14.2%	0.7%	0.7%	4.5%

(理由) ・他県の古い戸籍の件で仕方がないが、少し時間がかかった。
・時間がかかると初めに説明していただいた。



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

- ・丁寧に対応いただきました。ありがとうございました。(10件)
- ・スムーズに対応してくださり助かりました。(3件)
- ・親切に対応していただいて感謝しています。(5件)
- ・住所変更だけでもとやっととり着いた。親切に思い至らなかった手続き漏れまでアドバイス頂きました。ありがとうございます。
- ・電話等で問い合わせのときも感じが良く親切です。
- ・高齢の母と来たのですが、とても親切にわかりやすく対応していただきました。とてもうれしく思いました。
- ・コンビニでも証明書がとれるのを教えてもらえて良かったです。あまりコンビニに行かないので知りませんでした。
- ・職員の方はどの方も親切丁寧でした。どの用紙に記入したらよいかまごまごしていましたら、窓口の方から声をかけて下さいました。
- ・年金関係の申請書類は無料とのいねいな説明がありました。ありがとうございました。
- ・たびたび国保から社保に異動手続きをして頂いたり、他にもお世話になっております。
- ・各種手続きなど全く分からない状態でできましたが、色々とお教えいただき感謝しています。
- ・慣れない手続きで来たので少し緊張しましたが、安心しました。
- ・駅前にあり利便性が高いです。継続してサービスを提供していただきたいです。(4件)
- ・掃除はいき届いています。
- ・日曜にも開庁してくれるので、仕事で忙しい身にとってはありがたいです。(2件)

○ご要望・改善希望等

- ・少し待つ時間が長かった。
- ・丁寧に説明していただいたが、窓口で他の方の声などで説明が聞こえずらかった。(2件)
- ・大きな柱が視界をさえぎる。
- ・駐車場があると便利。
- ・中央の椅子に背もたれがほしい。
- ・証明書等の申請書を事前にNET等(ペーパーレス)で記入＆受付できるようにして欲しい。記入欄も小さい。(窓口での記入の手間を省略)

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は527件、「やや不満」は2件、「不満」は1件、「無回答」は6件、合計536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。

※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2.3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、99.3%でした。2023年度の満足度と比べ1.9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、94.1%でした。2023年度の満足度と比べ1.9ポイント低下となりました。この結果をふまえ、今後はさらに迅速かつ正確な対応につとめ、満足度の向上を目指します。

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。