

2024年度小山市民センター「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	小山市民センター				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
	19件	19件	21件	18件	20件	20件	117件

(4)内容

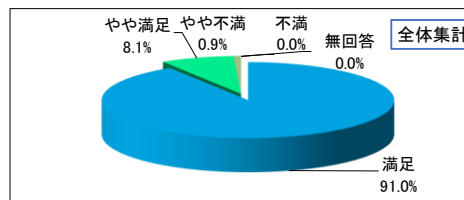
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	426件	38件	4件	0件	0件
割合	91.0%	8.1%	0.9%	0.0%	0.0%

満足・やや満足
99.1%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



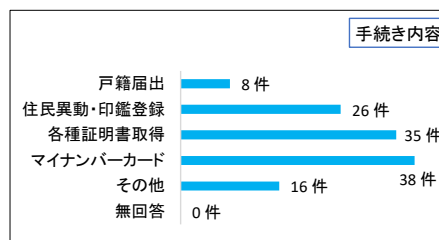
2 各項目集計結果

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	8件	26件	35件	38件	16件	0件
割合	6.5%	21.1%	28.5%	30.9%	13.0%	0.0%

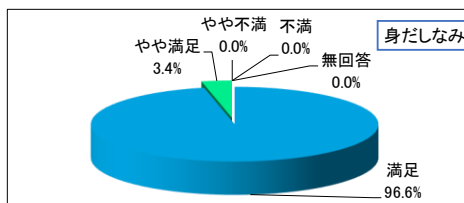
(その他)・国民健康保険、年金の手続き(9件)
・母子手帳の交付(2件)
・狂犬病予防接種済証の交付、子どもの医療費助成申請、臨時運行許可申請、市税のお支払い、未記入(各1件)



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	113件	4件	0件	0件	0件
割合	96.6%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%

(理由) ※理由の記載はありませんでした。



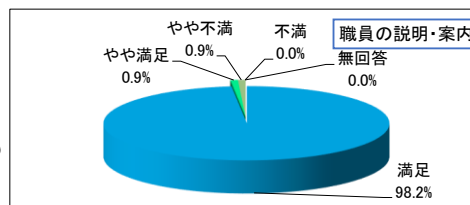
問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？

(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	115 件	1 件	1 件	0 件	0 件
割合	98.2%	0.9%	0.9%	0.0%	0.0%

(理由) ・丁寧でした。

・ガラス越しだから聞き取りにくい。少しゆっくり目に話してもらいたい。

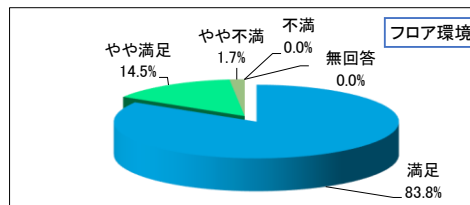


問4 お手続きやお待ちいただいたフロア的环境(案内表示やレイアウトなど)はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	98 件	17 件	2 件	0 件	0 件
割合	83.8%	14.5%	1.7%	0.0%	0.0%

(理由) ・スマホを充電できる所があったら良い。

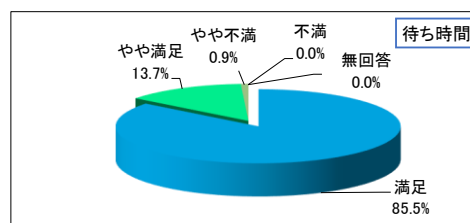
・筆記用具があまり見当たらなかった。



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	100 件	16 件	1 件	0 件	0 件
割合	85.4%	13.7%	0.9%	0.0%	0.0%

(理由) ※理由の記載はありませんでした。



85.5% 13.7% 0.8% 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

- ・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。(同様のご意見9件)
- ・土日しか手続きに来れないため、第2、4日曜が開庁しているのは大変ありがたいです。(同様のご意見3件)
- ・利便性の良い場所であり、本日スムーズに対応頂き、とても良かったです。
- ・家の近くでいつも助かっています。

○ご要望・改善希望等

- ・グーグルマップだと土日営業時間外になっているので、修正してもらえると分かりやすくて良いかもしれません。
- ・私に対応いただいた方ではありませんが、市民の方とお話(言葉)が重なる様子が見られました。多忙でテキパキ進めたいのだろうと思いますが、かえって時間がかかっていたような。
- ・土曜日も開庁してほしい。
- ・公報に日曜日の営業時間も記載して頂けると幸いです。
- ・まちだの広報について、私の所は駅かセンターに来る他に手に入らないのですが、他にも大きなスーパーとか、もう少し手に入りやすい所にも置いてほしいです。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は464件、「やや不満」は4件、「不満」は0件、「無回答」は0件、合計468件のご回答をいただきました。
多くのご意見を頂くことが出来ました。いただ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、99.6%でした。2023年度の満足度と同じ値となりました。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、98.3%でした。2023年度の満足度と比べ1.2ポイント上昇となりました。寄せられご意見やご要望を参考にして、フロアの改善を行います。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、99.1%でした。2023年度の満足度と比べ4.3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るとともに、時間がかかる手続きについてはあらかじめ時間を要する旨をご案内する等、丁寧な対応を行います。

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）

小山市民センター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。