

2024年度堺市民センター「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	堺市民センター				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		
	14件	20件	13件	22件	9件	13件	91件		

(4)内容

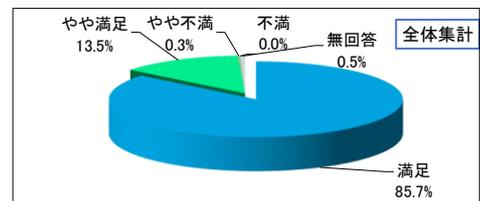
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	312件	49件	1件	0件	2件
割合	85.7%	13.5%	0.3%	0.0%	0.5%

満足・やや満足
99.2%

※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)

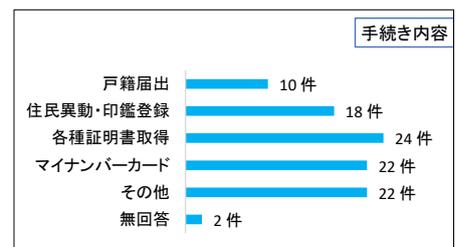
- 1 戸籍届出関係
- 2 住民異動・印鑑登録関係
- 3 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
- 4 マイナンバーカード手続き関連
- 5 その他()

※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	10件	18件	24件	22件	22件	2件
割合	10.2%	18.4%	24.5%	22.4%	22.4%	2.1%

(その他)・収納(8件)

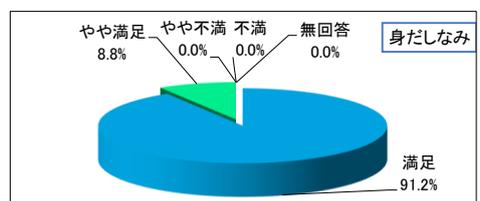
- ・国民健康保険に関する手続き(3件)
- ・医療券の申請(2件)
- ・仮ナンバーの申請(1件)・犬の登録(1件)
- ・おむつ袋の交付依頼(1件)



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	83件	8件	0件	0件	0件
割合	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%

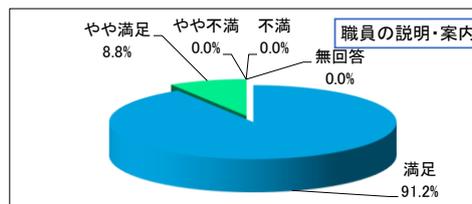
(理由)



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	83件	8件	0件	0件	0件
割合	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%

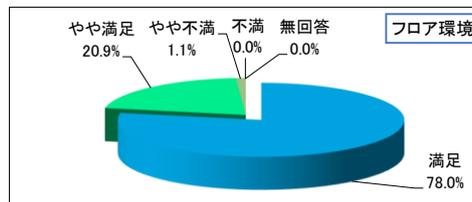
(理由)



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	71件	19件	1件	0件	0件
割合	78.0%	20.9%	1.1%	0.0%	0.0%

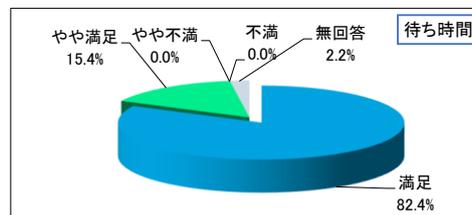
(理由) ・番号発券機の場所がぱつと目に入らなかった。



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	75件	14件	0件	0件	2件
割合	82.4%	15.4%	0.0%	0.0%	2.2%

(理由)



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

- ・日曜日にも手続きができてよかったです。
- ・日々の業務ありがとうございます。
- ・ていねいでありありがとうございました。
- ・不明点も解消できました。市役所よりも便利で助かっております。
- ・わかりやすかったです。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。スムーズに手続きができて最高です。
- ・お昼時にもかかわらず丁寧な対応でたすかりました。
- ・丁寧にご対応いただきありがとうございました。
- ・大変丁寧に対応していただきました。
- ・とてもスムーズでした。
- ・速やかに対応していただいたので助かりました。

○ご要望・改善希望等

- ・窓口のお客の様子(待ち人)をもう少し目をくばってほしい。
- ・今日ではないがやたら声が大きい人がいて、えーと思った。
- ・手続きの案内板みたいなものがあるとうれしいです。
- ・とても丁寧で親切に頂きました。ただ時間があまりかかりたくなかったので、必要な説明だけで充分でした。
- ・もう少し椅子が多いとありがたいです！

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は361件、「やや不満」は1件、「不満」は0件、「無回答」は2件、合計364件のご回答をいただきました。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1.0ポイント上昇となりました。今後も満足いただける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、98.9%でした。2023年度の満足度と比べ2.8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、よりわかりやすい案内表示やレイアウトに努めます。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、97.8%でした。2023年度の満足度と比べ3.5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、処理に時間を要する場合には、声かけをして状況説明するなど、丁寧な対応を行います。

