

2024年度市民課「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	市民課	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
	17件	7件	5件	14件	43件

(4)内容

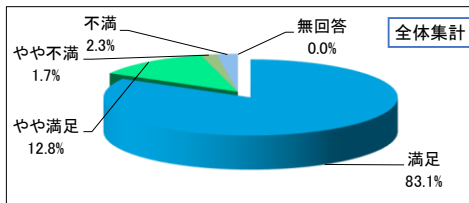
- 全体集計結果
- 各項目集計結果
- 分析・評価等
- アンケート用紙

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	22件	3件	4件	0件
割合	83.1%	12.8%	1.8%	2.3%	0.0%

満足・やや満足
95.9%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

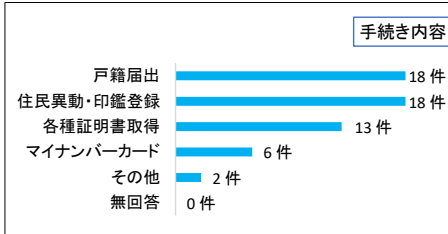
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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。

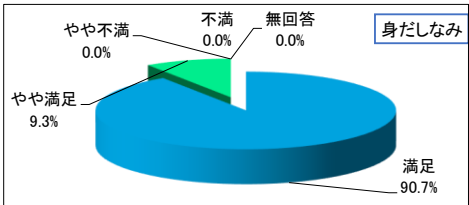
	戸籍届出	住民異動・印鑑登録	各種証明書取得	マイナンバーカード	その他	無回答
回答数	18件	18件	13件	6件	2件	0件
割合	31.6%	31.6%	22.8%	10.5%	3.5%	0.0%

- (その他)
- ・町田市便利帳の取得。屋上からの眺望鑑賞。レストランのチェック。
 - ・保育園入園関係、医療制度関連



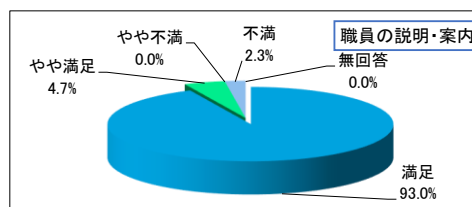
問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	39件	4件	0件	0件	0件
割合	90.7%	9.3%	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	40 件	2 件	0 件	1 件	0 件
割合	93.0%	4.7%	0.0%	2.3%	0.0%

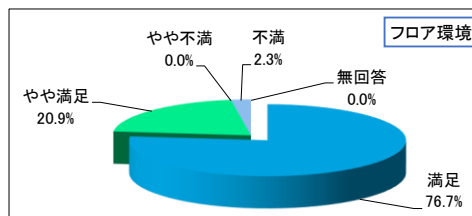


（理由）

- ・町田市役所 証明の発行窓口にあった職員について、説明が回りくどくて何言ってるのかわかりにくい。他の人は親切で、前来た時は皆んな説明もわかりやすくてスムーズだったのに、本当にわかりづらい。

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	33 件	9 件	0 件	1 件	0 件
割合	76.8%	20.9%	0.0%	2.3%	0.0%

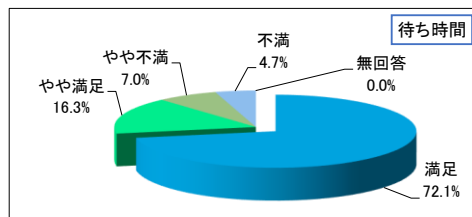


（理由）

- ・待つ椅子が少な過ぎる

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	31 件	7 件	3 件	2 件	0 件
割合	72.1%	16.3%	7.0%	4.6%	0.0%



（理由）

- ・覚悟していたが、やはり待ち時間は長い。
- ・課税証明書1通のみだったが、並んでいて時間がかかった。
- ・転入届の待ち時間が1時間以上かかったため。
- ・都内23区や都下他市の各役所で、対応や流れが違いすぎる。流れもスムーズさも、23区の役所で勉強されては？
- ・長い

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。

○お褒めの言葉

- ・珍しい申請なのに専門的な知識を活かしてご対応頂きました
- ・●●さんに大変わかりやすく丁寧に説明して頂きました
- ・質問にも丁寧に答えいただきありがとうございました。
- ・大変わかりやすく紹介していただきました。ありがとうございました
- ・窓口の方の対応が丁寧親切だったので、スムーズに申請が完了致しました。また、発券機の側にいた方が免許証の落とし物に気づいて拾って届けていただいたので、とても助かりました。ありがとうございました。
- ・とても丁寧に対応していただき緊張していたのですが安心して利用できました。届出の出し方もわかりやすく説明していただいたので不安が和らぎました。本当にありがとうございます！
- ・全てにおいて満足しました。敢て一言、町田駅前窓口へ日曜日に伺ったのですが、祝日だった為休みでした、私の不注意でしたが、その事に瞬時に気付くような注意書きが欲しかったと思っています、これは蛇足と考えて気にしないでください。
- ・広域(市外)の戸籍を取るために来訪。とても丁寧に親切に対応いただき感謝しております。
- ・他県に比べても、対応態度、手続きの早さ、とても満足しました。是非、このレベルが維持されるよう、頑張ってください。

○ご要望・改善希望等

- ・早い作業は、仕事をさばく上で大切なのですが、少し、早口で聞き取れず、確認作業にこちらが焦りを感じてしまいました。悪気は、ないと思います。
- ・そもそも、死亡届の提出で『審査』ってのがおかしい。死ぬのは避けられないのに。
- ・待合時間が多少長いのは覚悟して行ったが、椅子に背もたれが欲しかった。
- ・納税証明書が取れず、2階を案内された。
- ・入り口の生け花展示ですが、台の傷が目立ちました。せっかく花が綺麗なので、布一枚でも下に敷くと見栄えが良いかなと思いました。
- ・横の繋がりがないのは知っていたが、同じ東京都なのに23区でも市でも同じ手続きで、対応・流れ・待ち時間・効率が全然違う。そもそも、役所は24時間でやるべきだ
- ・他の窓口、他の課の人は説明もわかりやすく、親切丁寧だったので残念です。必要だからまた来なくては行けませんが、次はこの職員に当たりませんかように、と言った気持ちです。(何度も言いますが他の人は親切丁寧でした。)
- ・窓口の手続きを待つ時、私が1人で待つときはあまり気にならなかったのですが、手続きが終わって振り返ると待ってる人が多くて長い列ができてました。手続きがスムーズにいくと短時間で終わるから、立って並んで待ってるだけで番号札をとって待つ必要がないのでしょうか？中には、質問をしたりして、確認しながらになると時間がかかることもあると思いますが、高齢者が立って待つのは、負担に思わないのかと思いました。いつもは、小田急の連絡所で済むのですが、連絡所でできないと思ってうかがったので、私の手続きも時間的に満足していますが、確認事項もありました。
- ・お互い、マスク越しのガード越しなので、薬局同様プライバシーに関わる話の内容はお隣に丸聞こえなのが気になった。対応は親切だったので作りの問題かと。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は165件、「やや不満」は3件、「不満」は4件、「無回答」は0件、合計172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昨年度と比較し10件増加しましたが、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、98.8%でした。2023年度の満足度と比べ1.8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、97.7%でした。2023年度の満足度と比べ2.3ポイント低下となりました。今回ご意見の寄せられた待合フロアの椅子について、繁忙時間帯に不足しないよう、椅子の臨時増設など迅速に対応いたします。今後も頂い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、88.4%でした。2023年度の満足度と比べ11.6ポイント低下となりました。今回ご意見の寄せられた待ち時間の長さについて、予約制発券機の導入により、できる限りお客様をお待たせしないよう努めてまいります。今後も頂いたご意見やご要望を参考に改善していきます。

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。