

2024年度忠生市民センター「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	忠生市民センター			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
	33 件	29 件	50 件	38 件	44 件	48 件	242 件

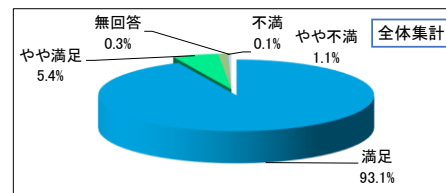
(4)内容

- 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	901 件	52 件	11 件	1 件	3 件
割合	93.1%	5.4%	1.1%	0.1%	0.3%

満足・やや満足
98.5%



※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合

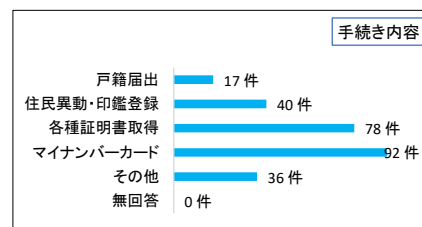
2 各項目集計結果

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	40 件	78 件	92 件	36 件	0 件
割合	6.5%	15.2%	29.6%	35.0%	13.7%	0.0%

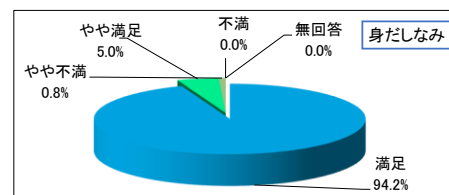


- (その他)・国民健康保険(8件)
・原動機付自転車(4件)
・臨時運行許可(3件)

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	228 件	12 件	2 件	0 件	0 件
割合	94.2%	5.0%	0.8%	0.0%	0.0%

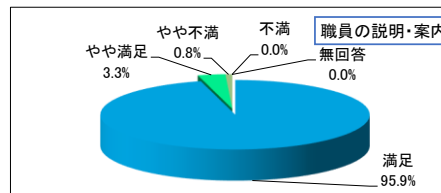
(理由)



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	232 件	8 件	2 件	0 件	0 件
割合	95.9%	3.3%	0.8%	0.0%	0.0%

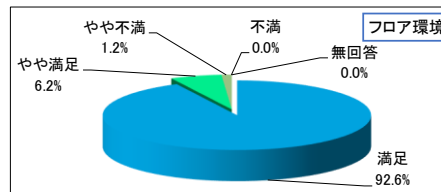
(理由) ・聞きやすく良かったです



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	224 件	15 件	3 件	0 件	0 件
割合	92.6%	6.2%	1.2%	0.0%	0.0%

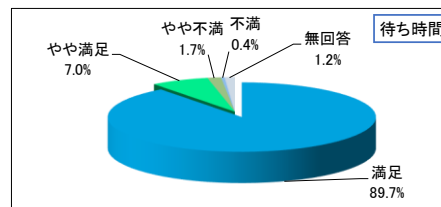
(理由) ・もうすこし分かりやすい動線だと嬉しい。
・初めて来たのですが、受付の機械が入ってきてすぐに見つけられなかったので、ボードのレイアウトを変えてみてはいかがでしょうか？



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	217 件	17 件	4 件	1 件	3 件
割合	89.7%	7.0%	1.7%	0.4%	1.2%

(理由) ・時間がかかる



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

- ・とても親切に対応していただきました。
- ・テキパキやってくれて安心しました。
- ・丁寧に対応して頂きありがとうございます。
- ・日曜に開いていて助かりました。(2件)
- ・親切に説明していただきありがとうございました。
- ・丁寧に教えてもらいとても助かりました。
- ・とても受付の方の対応が素晴らしいです。
- ・ご苦労さまです。
- ・とても丁寧に分かりやすく対応してくださいました。
- ・丁寧なご説明していただきありがとうございました。
- ・いつもありがとうございます。
- ・町田駅の近くに住んでおり、親が忠生に住んでいるので30年ぶりくらいに来ました。利用する人数も少ないので落ち着いた(せかsekai)してなく、分からないことなど質問して、聞きやすかった。
- ・親切に対応して頂きました。
- ・ウロウロしていたら声をかけていただいたのでありがたかったです。
- ・ありがとうございました。
- ・とても丁寧に对应して頂き感謝しています。ありがとうございます。
- ・色々たずねてしまいましたが、わかりやすくご説明をしてくださり、ありがとうございました。
- ・市役所よりも対応がご親切で中間地点になりますが、こちらに来ています。
- ・市民センターが家の近くにある、生まれた時からお世話になっています。なくならないでほしい。
- ・とてもスムーズでした。ありがとうございました。
- ・大変親切でありがたいです。
- ・住まいの近くにあるので助かります。職員の方は皆さんとても優しく対応してくださるので安心して手続きに伺えます。
- ・特に不満はありません。お手続きありがとうございました。
- ・職員さんが有り、きれいで見とれてしまいました。美人で。
- ・ご丁寧に説明・案内を頂き、満足です。
- ・とても丁寧にスムーズに対応して頂きました。
- ・分かりやすくスムーズに手続きができました。ありがとうございました。
- ・お疲れさまです。いつも感謝しております。
- ・いつも親切な対応で感謝しております。
- ・話しやすかったです。ていねいな対応ありがとうございました。

○ご要望・改善希望等

・パスワードを更新する際、他の人に見られる可能性がある。画面タッチによる入力のため。キーボードもしくはパーテーションの隙間をなくすなど、見られない対策をされることを望みます。
・マイナンバーカードでできれば早い(独身証明書)

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は953件、「やや不満」は11件、「不満」は1件、「無回答」は3件、合計968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、99.2%でした。2023年度の満足度と比べ0.8ポイント低下となりました。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、98.8%でした。2023年度の満足度と同じポイントとなりました。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、96.7%でした。2023年度の満足度と比べ1.4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環境（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。