

2024年度玉川学園駅前連絡所「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	玉川学園駅前連絡所	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
	9 件	7 件	5 件	8 件	29 件

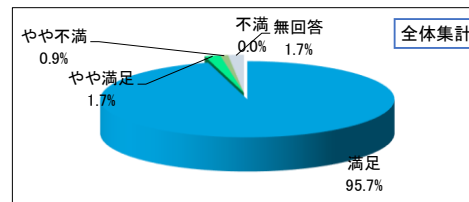
- (4)内容
- 全体集計結果
 - 各項目集計結果
 - 分析・評価等
 - アンケート用紙

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	111 件	2 件	1 件	0 件	2 件
割合	95.7%	1.7%	0.9%	0.0%	1.7%

満足・やや満足
97.4%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合

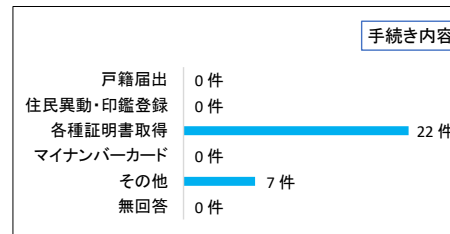


2 各項目集計結果

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)

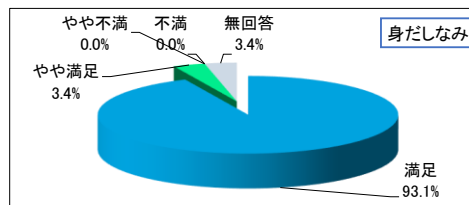
- 戸籍届出関係
 - 住民異動・印鑑登録関係
 - 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
 - マイナンバーカード手続き関連
 - その他()
- ※その他を選択された方はお手続きの内容をご記入ください。

	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	0 件	0 件	22 件	0 件	7 件	0 件
割合	0.0%	0.0%	75.9%	0.0%	24.1%	0.0%



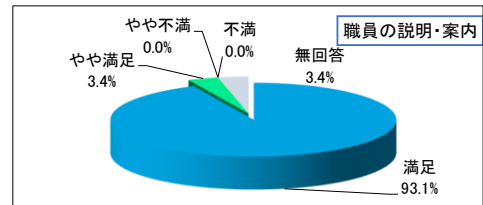
問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	27 件	1 件	0 件	0 件	1 件
割合	93.2%	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%



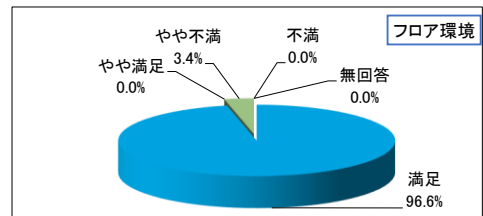
問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？
（説明の内容や言葉づかい、話すスピードなど）

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	27 件	1 件	0 件	0 件	1 件
割合	93.2%	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%



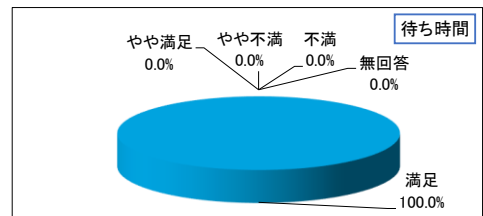
問4 お手続きやお待ちいただいたフロア的环境（案内表示やレイアウトなど）はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	28 件	0 件	1 件	0 件	0 件
割合	96.6%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%



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	29 件	0 件	0 件	0 件	0 件
割合	100.0%	0.0%	0.0%	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

- ・親切に対応して顶けました。一昔前のお役所受付と大違いです。
- ・わかりやすく、丁寧に説明してもらいました。対応に満足しました。
- ・とても丁寧に頂け、分かりやすかったです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・先日、相続の手続きで書類が必要となった時、親切に色々教えてくださりとても助かりました。
- ・とても助かっています。相続に必要な戸籍について、丁寧に説明していただきました。不慣れなため、助かりました。ありがとうございます。

○ご要望・改善希望等

- ・説明看板が無い(空いているので職員に聞けば済むから良いが、もし職員が接客中なら迷うと思う)
- ・腰が痛いので座って書いたが、椅子が重くて動かすのに腰が痛かった

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は113件、「やや不満」は1件、「不満」は0件、「無回答」は2件、合計116件のご回答をいただきました。引き続き迅速なサービス提供やわかりやすいご案内に努めるとともに、いただいたご意見に対しては改善をしていきます。

※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、96.6%でした。2023年度から3.4ポイント低下となりました。引き続き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、96.6%でした。2023年度の満足度と比べ3.4ポイント低下となりました。今後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、100%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。