

2024年度鶴川市民センター「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	鶴川市民センター				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			
	25件	24件	24件	26件	25件	25件	149件			

(4)内容

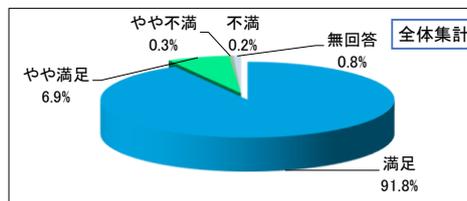
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	548件	41件	2件	1件	5件
割合	91.8%	6.9%	0.3%	0.2%	0.8%

満足・やや満足
98.7%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

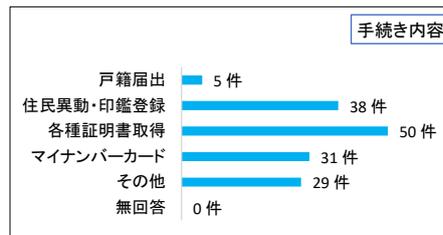
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	5件	38件	50件	31件	29件	0件
割合	3.3%	24.8%	32.7%	20.3%	18.9%	0.0%

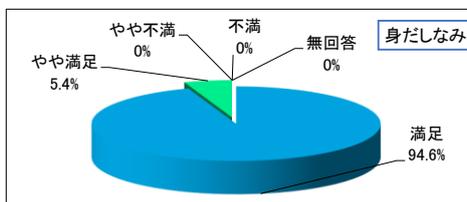
(その他)・保険証関連(11件)
・バイク登録、犬登録、葬祭費、医療券等



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	141件	8件	0件	0件	0件
割合	94.6%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%

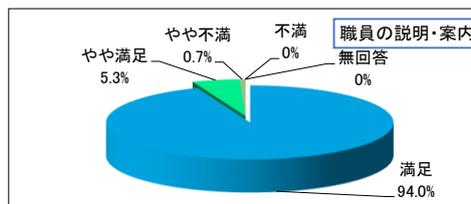
(理由) なし



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	141件	8件	1件	0件	0件
割合	94.0%	5.3%	0.7%	0.0%	0.0%

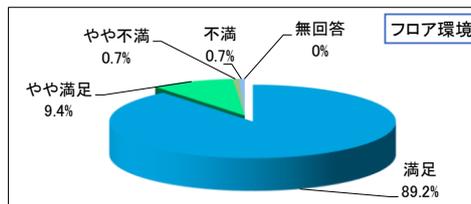
(理由) ・お姉さんは丁寧で親切、男性はため口で怖かった。



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	133件	14件	1件	1件	0件
割合	89.2%	9.4%	0.7%	0.7%	0.0%

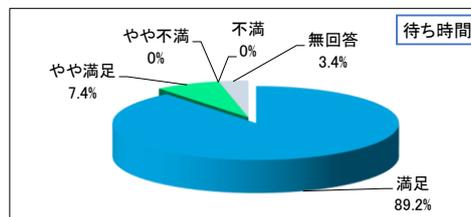
(理由) ・暗証番号を入力する画面が後ろで待っている人から見える。
 ・ゴミが床に落ちている。



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	133件	11件	0件	0件	5件
割合	89.2%	7.4%	0.0%	0.0%	3.4%

(理由) なし



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

- ・日曜日の開所は助かります。(3件)
- ・スムーズに進められました。
- ・親切に教えて頂けるし、対応は素晴らしいと思いました。
- ・丁寧に対応いただきありがとうございました。(16件)
- ・とても丁寧に説明してくれました。お絵かきコーナーで娘も楽しそうでした。
- ・「住民票もお出しますか？」と先回りして聞いてくれて、スムーズに手続きが出来て良かったです。
- ・用紙を書くときに手間取っていたら声をかけてくれてスムーズに手続きに入れてよかった。
- ・今後の説明をしていただき助かりました。
- ・書類の分からないところを空欄にしておいたら、質問して頂き、回答を書くように伝えられました。指摘するのではなく、それとなく誘導して下さり、とても良いなと思いました。
- ・町田市役所まで行かずに手続き・発行できて助かっています。

○ご要望・改善希望等

- ・1-10までの点数にしてほしい。
- ・いつもわかりやすく教えていただいています。他のお客様のことが聞こえてしまうのは仕方ない。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は589件、「やや不満」は2件、「不満」は1件、「無回答」は5件、合計597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できましたので、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、市民満足度を高めるよう努めていきます。

※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(問2、3)

接遇満足度は、99.7%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、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(問4)

フロア満足度は、98.6%でした。2023年度の満足度と比べ1.9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改善していきます。

○ 待ち時間満足度(問5)

待ち時間満足度は、96.6%でした。2023年度の満足度と比べ3.3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ます。

