

2024年度鶴川駅前連絡所「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	鶴川駅前連絡所				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
	10 件	10 件	10 件	10 件	10 件	10 件	60 件

(4)内容

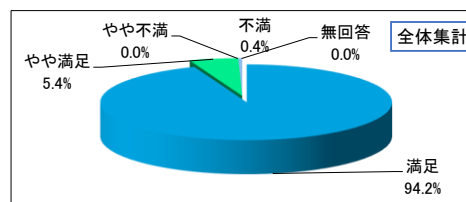
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	226 件	13 件	0 件	1 件	0 件
割合	94.2%	5.4%	0.0%	0.4%	0.0%

満足・やや満足
99.6%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

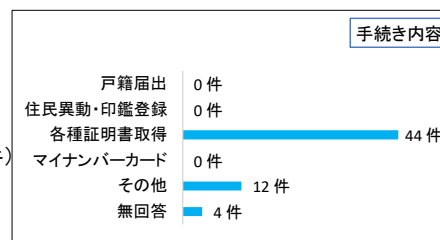
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	0 件	0 件	44 件	0 件	12 件	4 件
割合	0.0%	0.0%	73.3%	0.0%	20.0%	6.7%

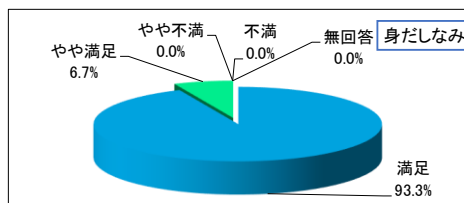
(その他)・医療費助成申請(6件) ・ボランティア袋の交付依頼(1件)
・医療証関係(1件) ・妊娠届(1件)
・国民健康保険証関係(1件) ・未記入(2件)



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	56 件	4 件	0 件	0 件	0 件
割合	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%

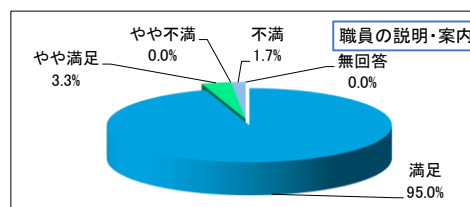
(理由)



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	57 件	2 件	0 件	1 件	0 件
割合	95.0%	3.3%	0.0%	1.7%	0.0%

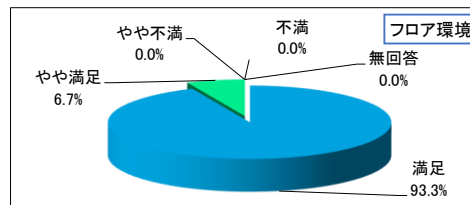
(理由) ・マル子とマル親をよく間違われます。



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	56 件	4 件	0 件	0 件	0 件
割合	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%

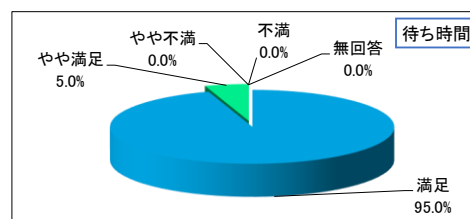
(理由)



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	57 件	3 件	0 件	0 件	0 件
割合	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(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

- ・休日発行がありがたかったです。
- ・休日に手続きができて大変助かっております。
- ・最寄駅に連絡所があつて助かっています。
- ・駅前でもとても便利なので助かります。
- ・マイナンバーの作成をていねいに説明して下さいました。ありがとうございました。
- ・いつも親切にご対応いただきありがとうございます。
- ・またお世話になります。よろしくお願い致します。
- ・快適でした！
- ・市民センターよりすいていて良いです。
- ・駅の近くにあり助かります！

○ご要望・改善希望等

- ・証明書発行手数料コンビニ取得の方が安い旨市のHPIにのってた？のってれば気がつきませんでした。
- ・駐車場を使わしてほしい。
- ・守衛が、自転車のカードを折れていたものを渡されたのだが、こちらの責任にされた。その後の対応が、おかしいと思う。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は239件、「やや不満」は0件、「不満」は1件、「無回答」は0件、合計240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、99.2%でした。2023年度の満足度と比べ0.2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、100%でした。2023年度の満足度と同様の結果となりました。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、100%でした。2023年度の満足度と同様の結果となりました。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。