

# 2025年度木曽山崎連絡所「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2025年11月4日(火)から2025年12月3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	11月4日	～	12月3日
回答数	11月4日～10日	11月11日～17日	11月18日～24日	11月25日～12月3日	計
	8 件	10 件	6 件	9 件	33 件

(4)内容

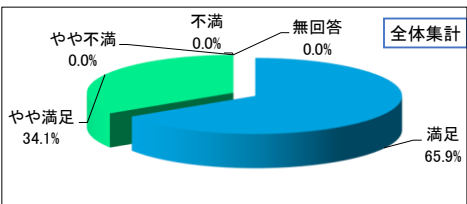
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

## 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	87 件	45 件	0 件	0 件	0 件
割合	65.9%	34.1%	0.0%	0.0%	0.0%

満足・やや満足
100.0%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



## 2 各項目集計結果

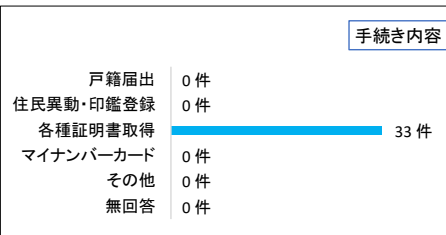
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	33 件	0 件	0 件	0 件
割合	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

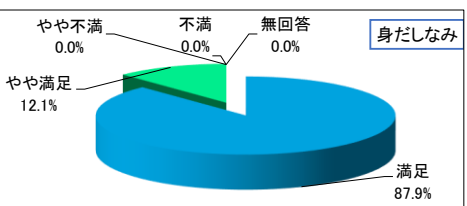
(その他)



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	29 件	4 件	0 件	0 件	0 件
割合	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%

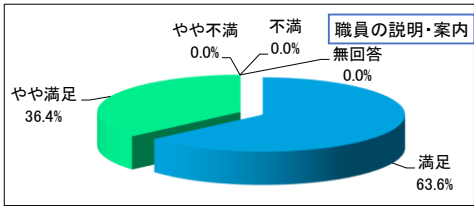
(理由)



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	21 件	12 件	0 件	0 件	0 件
割合	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%

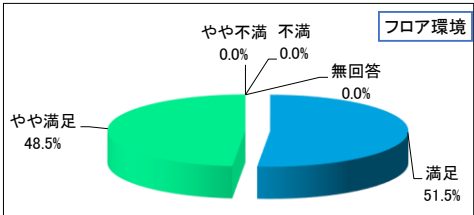
(理由)



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	17 件	16 件	0 件	0 件	0 件
割合	51.5%	48.5%	0.0%	0.0%	0.0%

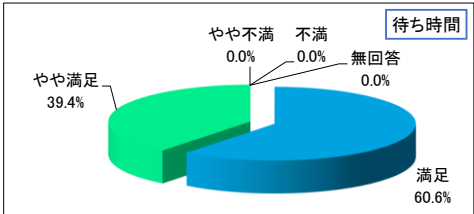
(理由)



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	20 件	13 件	0 件	0 件	0 件
割合	60.6%	39.4%	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

- ・いつも丁寧な説明と対応ありがとうございます。
- ・早く証明書をいただけたので助かりました。ありがとうございます。
- ・色々教えていただきありがとうございました。助かりました。
- ・優しく対応していただきありがとうございました。
- ・記入漏れの原因は職員側にございましたが、自宅まで来てくださり助かりました。ありがとうございました。

○ご要望・改善希望等

なし

### 3 分析・評価等

「満足・やや満足」は132件、「やや不満」は0件、「不満」は0件、「無回答」は0件、合計132件のご回答をいただきました。  
今回も様々な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。  
また、回答総数については例年減少傾向にあるため、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、100%でした。2024年度の満足度と変わらぬ高い評価をいただきました。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、100%でした。2024年度の満足度と変わらぬ高い評価をいただきました。改修工事に伴い仮事務所に移りましたが、分かりやすい案内表示などを心掛け、高い評価を維持できました。引き続き、満足いただけるフロア環境を維持できるよう努めてまいります。

#### ○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、100%でした。2024年度の満足度と変わらぬ高い評価をいただきました。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2025）

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。

<div style="text-align: right; padding-right: 20px;"><p>ありがとうございます</p></div>
---

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。