

2025年度町田駅前連絡所「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

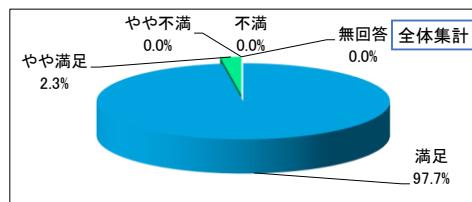
実施場所	町田駅前連絡所	実施期間	11月4日	～	12月3日
回答数	11月4日～10日	11月11日～17日	11月18日～24日	11月25日～12月3日	計
	14件	17件	1件	11件	43件

(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	168件	4件	0件	0件	0件
割合	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%



※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)

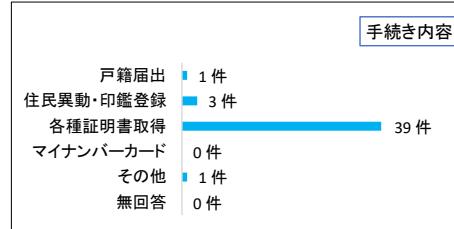
- 1 戸籍届出関係
- 2 住民異動・印鑑登録関係
- 3 各種証明書の取得(住民票・戸籍・印鑑登録証明書等)
- 4 マイナンバーカード手続き関連
- 5 その他

※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	1件	3件	39件	0件	1件	0件
割合	2.3%	6.8%	88.6%	0.0%	2.3%	0.0%

(その他)

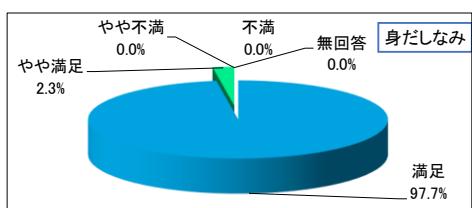
・課税証明書の取得



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	42件	1件	0件	0件	0件
割合	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%

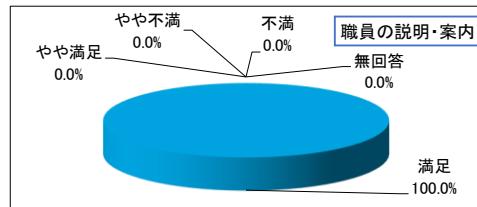
(理由)



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	43 件	0 件	0 件	0 件	0 件
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

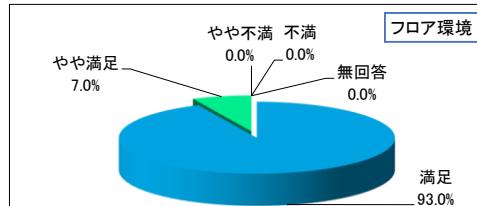
(理由)



問4 お手続きやお待ちいただいたフロアの環境(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	40 件	3 件	0 件	0 件	0 件
割合	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%

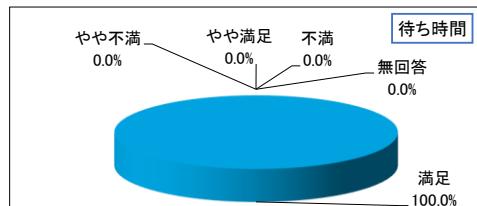
(理由)



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	43 件	0 件	0 件	0 件	0 件
割合	100.0%	0.0%	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

- ・丁寧な説明でした。
- ・気持ちよく挨拶していただけて、大変感じが良かったです。
- ・連絡所付近に住んでいて、仕事の空き時間にスムーズに取得ができ助かっています。発行内容の確認もしていただき間違えずに取得できました。
- ・スムーズに手続きできました。ありがとうございました。
- ・駅前出張所は入るとすぐに何が必要か?そのためには何を記入したら良いかすぐに教えていただけるので、とてもわかりやすく利用しやすいです。
- ・遅くまでやって頂き感謝申し上げます。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・とても感じ良く、気持ちよく手続きができた。
- ・数年前からしますと、対応が丁寧で、いい印象を受けました。それと、発行までの時間が、混んでいなかったこともあるかと思いますけど、「速い!」と思いました。ありがとうございました♪
- ・急に印鑑証明書が必要になったが、休日窓口があり助かりました。コンビニ申請の手続きを早くしておけば良かったと思い反省してます。

○ご要望・改善希望等

- ・腰があまり良くないため、座って申請書が書けるスペースがあると嬉しい。
- ・手書き以外の選択肢も用意してみてはいかがでしょうか。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は172件、「やや不満」は0件、「不満」は0件、「無回答」は0件、合計172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・方法の見直しを検討します。

※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年度の満足度と比べ2.6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

フロア満足度は、100%でした。2024年度の満足度と比べ2.6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

待ち時間満足度は、100%でした。2024年度の満足度と比べ2.6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 2025）

○○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？（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の環境（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。