

2025年度南市民センター「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2025年11月21日(金)から2025年11月28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	南市民センター				実施期間 11月21日 ~ 11月28日				
回答数	11月21日	11月22日	11月23日	11月24日	11月25日	11月26日	11月27日	11月28日	計
	27件		17件		19件	30件	28件	12件	133件

(4)内容

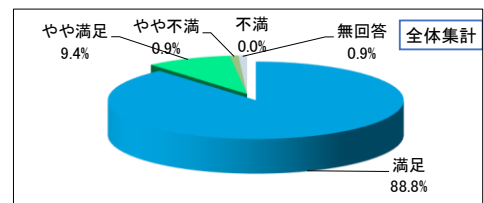
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	472件	50件	5件	0件	5件
割合	88.8%	9.4%	0.9%	0.0%	0.9%

満足・やや満足
98.1%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



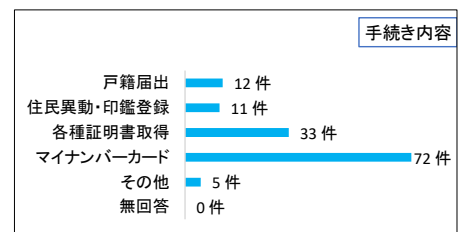
2 各項目集計結果

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	12件	11件	33件	72件	5件	0件
割合	9.0%	8.3%	24.8%	54.1%	3.8%	0.0%

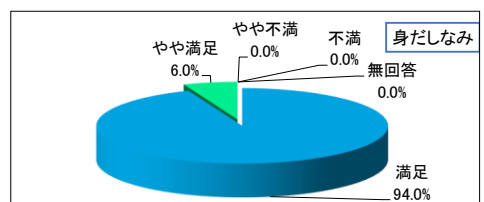
- (その他) 犬の登録 1件
 資格確認書再発行 1件
 医療費助成申請 1件
 国保・年金手続き 1件
 課税証明書発行 1件



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	125件	8件	0件	0件	0件
割合	94.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(理由)

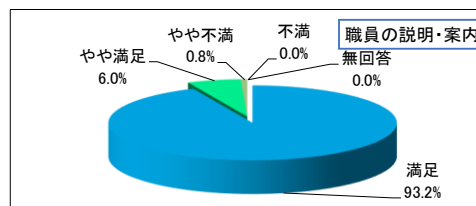


問3 職員の説明や案内は丁寧でわかりやすかったですか？
(説明の内容や言葉づかい、話すスピードなど)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	124 件	8 件	1 件	0 件	0 件
割合	93.2%	6.0%	0.8%	0.0%	0.0%

(理由)

- ・慣れない書類の記入方法を丁寧に教えてくださり、助かりました。
- ・ありがとうございました。
- ・案内がとても親切で丁寧で良かったです。

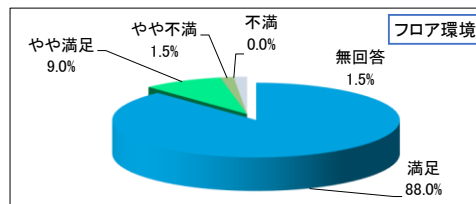


問4 お手続きやお待ちいただいたフロア的环境(案内表示やレイアウトなど)はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	117 件	12 件	2 件	0 件	2 件
割合	88.0%	9.0%	1.5%	0.0%	1.5%

(理由)

- ・(フロアが)やや暗い感じがする。
- ・順番の札、タッチパネルが分かりづらい。

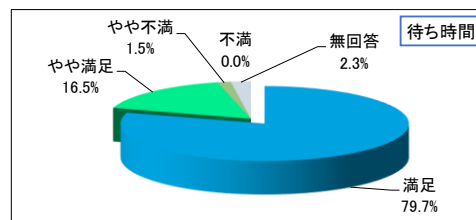


問5 お手続きを終えるまでにかかった時間については、いかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	106 件	22 件	2 件	0 件	3 件
割合	79.7%	16.5%	1.5%	0.0%	2.3%

(理由)

- ・時間もかからず満足いく対応でした。
- ・予約時間よりずれたため(やや不満)
- ・混んでいたで呼ばれるまでに時間がかかるかと思っていたが、スムーズに呼ばれて良かったです。窓口のスタッフの対応も良かったです。
- ・日曜に手続きができて助かりました。ありがとうございました。
- ・保険証など記入が大変です。



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

- ・とても良かったです。ありがとうございました。
- ・とても親切でした。
- ・親切な対応ありがとうございました。
- ・丁寧にに対応いただき、ありがとうございました。
- ・親切で満足です。
- ・いつも親切にいただいています。
- ・○○さん●●さん親切に案内していただきありがとうございました。

○ご要望・改善希望等

- ・整理券、受付の機械で少し迷ってしまいました。「マイナンバーの時はこうする。」と表示が出ていると分かりやすいかも。窓口の対応はわかりやすくて助かりました。
- ・予約だと早く良かった。子どもセンターのほうに最初行ってしまった。隣だと書いておいていただけるとありがたい。
- ・職員に対するアンケートになっている、サービス向上のアンケートとしてはどうかと思う。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は522件、「やや不満」は5件、「不満」は0件、「無回答」は5件、合計532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。

※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、99.6%でした。2024年度の満足度と比べ0.4ポイント低下となりました。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、97.0%でした。2024年度の満足度と比べ1.4ポイント低下となりました。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、96.2%でした。2024年度の満足度と比べ1.4ポイント低下となりました。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）

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。