

2025年度なるせ駅前市民センター「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	なるせ駅前市民センター				実施期間 11月21日 ~ 11月28日		
回答数	11月21日	11月23日	11月25日	11月26日	11月27日	11月28日	計
	30 件	32 件	31 件	30 件	25 件	22 件	170 件

(4)内容

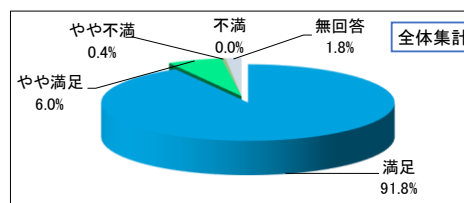
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	624 件	41 件	3 件	0 件	12 件
割合	91.8%	6.0%	0.4%	0.0%	1.8%

満足・やや満足
97.8%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

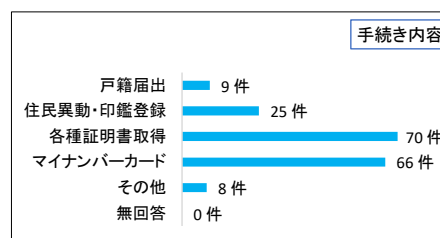
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	9 件	25 件	70 件	66 件	8 件	0 件
割合	5.1%	14.0%	39.3%	37.1%	4.5%	0.0%

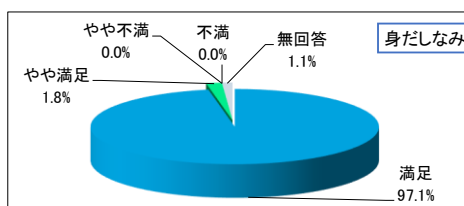
(その他)・国保・年金(2件)
・医療証等(3件)



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	165 件	3 件	0 件	0 件	2 件
割合	97.1%	1.8%	0.0%	0.0%	1.1%

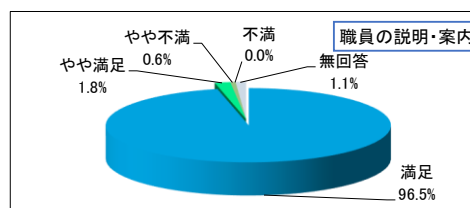
(理由)



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	164 件	3 件	1 件	0 件	2 件
割合	96.5%	1.8%	0.6%	0.0%	1.1%

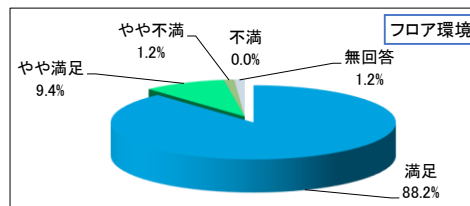
(理由) ・説明不足の為同用件で2度来る事になった。初めての人も
いるかと思うので、来る人の立場になって説明してほしい。



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？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	150 件	16 件	2 件	0 件	2 件
割合	88.2%	9.4%	1.2%	0.0%	1.2%

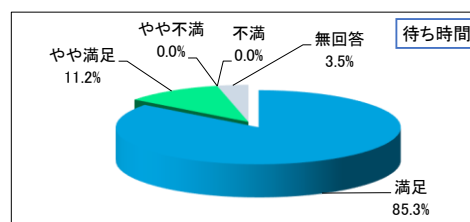
(理由) ・番号札発券機に行くまで「マイナンバー」の文字が見つからず、
場所が正しいのか迷った。



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	145 件	19 件	0 件	0 件	6 件
割合	85.3%	11.2%	0.0%	0.0%	3.5%

(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

- ・いつも丁寧にご対応いただけています。ありがとうございます。
- ・成瀬を含め町田の職員の方は電話対応、窓口対応等全てのシチュエーションにおいて皆さんとても親切だと思っています。
- ・たいへん親切な対応をしていただきました。(4件)
- ・説明くわしくとてもやさしい方でした。ありがとうございます。
- ・スムーズに手続きができて助かりました。
- ・本日の職員さんの言葉づかい、とても良かったです。
- ・ここは早いのでよい。
- ・予約なしでできて助かりました。ありがとうございました。
- ・とてもわかりやすかったです。またよろしく願いいたします。
- ・駅近で利用しやすく、時間も日曜日に開いていてたすかりました。(2件)
- ・昔と違ってスタッフの皆様丁寧で感じが良いです。平日以外も開けて下さる日があるのも有難いです。
- ・代理で転出・転入の手続きと代理人が遠方に住んでいるため、わからない点が多く事前にTELなどして親切に対応いただきました。
- ・近所で手続きが出来てとても助かっています。
- ・本庁に行かず助かっています。

○ご要望・改善希望等

- ・大切な仕事をされている身分の方々なので、服装は大事です。自由の考え方の違いではないでしょうか
- ・いつ来ても親切な対応をしてもらっている。平日は仕事で来られないので、開いてる日をもっと増やして欲しい。
- ・土日祝日もあけて欲しい。もしくは月2回くら平日21時くらいまであけてほしい。平日のみなら全てオンラインでできるようにしてほしいです。
- ・日曜日にもこせきの広域取得ができるようにしてほしい。
- ・もう少し近くにあれば助かります。成瀬台からバス便もなくなり高齢者は来るのも大変です。
- ・個人的にフロアの空調が少し暑いと感じました。
- ・そろそろリニューアル希望
- ・身だしなみは自由だが、役所としての統一感があると皆さんきれいに見えるのではないかな。家で着る様な服装はいかがなものでしょうか?ジャケット等着るのは?良いかと思います。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は665件、「やや不満」は3件、「不満」は0件、「無回答」は12件、合計680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、98.5%でした。2024年度の満足度と比べ1.5ポイント低下となりました。この結果をふまえ、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、97.6%でした。2024年度の満足度と比べ1.7ポイント低下となりました。この結果をふまえ、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、96.5%でした。2024年度の満足度と比べ2.5ポイント上昇となりました。今後も迅速かつ正確な対応につとめ、満足度の向上を目指します。

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。

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。