

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

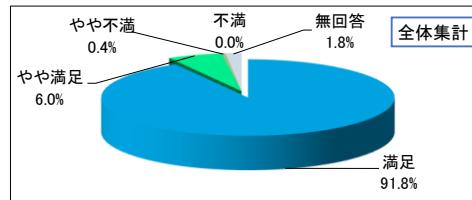
(4)内容

- 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

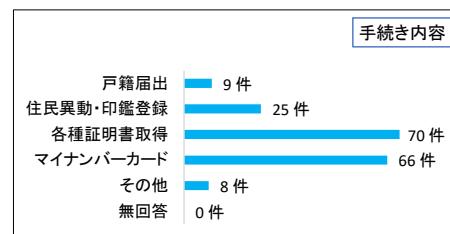
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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%

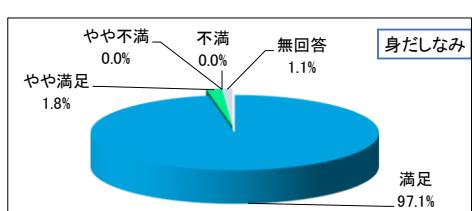
(その他)・国保・年金(2件)
・医療証等(3件)



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%

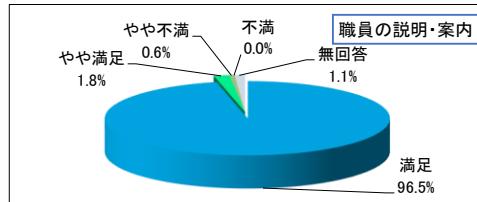
(理由)



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%

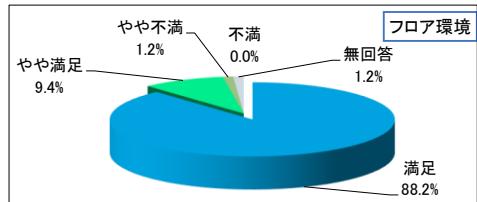
(理由) ・説明不足の為同用件で2度来る事になった。初めての人がいるかと思うので、来る人の立場になって説明してほしい。



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	150 件	16 件	2 件	0 件	2 件
割合	88.2%	9.4%	1.2%	0.0%	1.2%

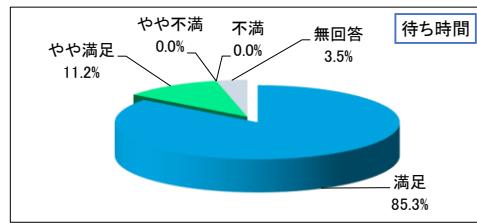
(理由) ・番号札発券機に行くまで「マイナンバー」の文字が見つからず、場所が正しいのか迷った。



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いてます。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。またよろしくお願ひいたします。
- 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。もししくは月2回から平日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。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）

○○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。