

# 2025年度小山市民センター「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

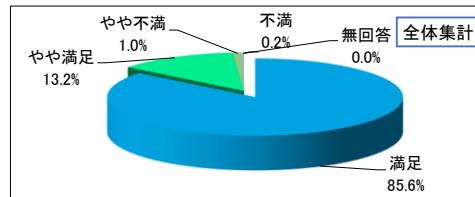
実施場所	小山市民センター			実施期間		
	11月21日	11月23日	11月25日	11月26日	11月27日	11月28日
回答数	18 件	20 件	24 件	20 件	20 件	23 件

## (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	428 件	66 件	5 件	1 件	0 件
割合	85.6%	13.2%	1.0%	0.2%	0.0%



※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合

## 2 各項目集計結果

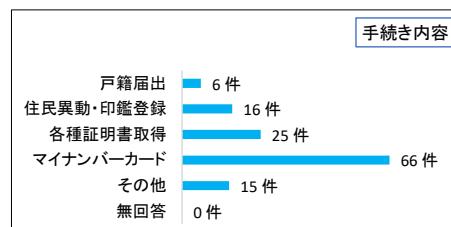
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	6 件	16 件	25 件	66 件	15 件	0 件
割合	4.7%	12.5%	19.5%	51.6%	11.7%	0.0%

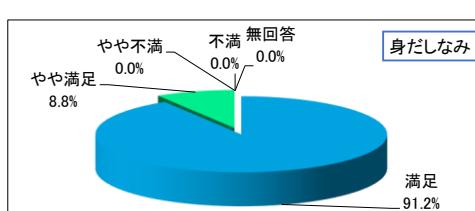
(その他) 子ども関連の手続き(医療費助成申請、おむつ袋)(4件)  
国民健康保険・年金の手続き(3件)  
市税のお支払い(2件)  
図書の貸出し・返却、印鑑の登録、葬祭費の申請、後期高齢者医療証の手続き(各1件)



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	114 件	11 件	0 件	0 件	0 件
割合	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%

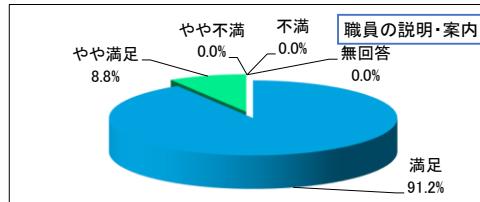
(理由) ※理由の記載はありませんでした。



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	114 件	11 件	0 件	0 件	0 件
割合	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%

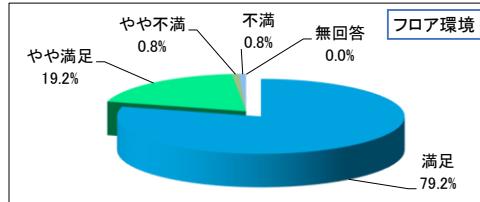
(理由) ※理由の記載はありませんでした。



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	99 件	24 件	1 件	1 件	0 件
割合	79.2%	19.2%	0.8%	0.8%	0.0%

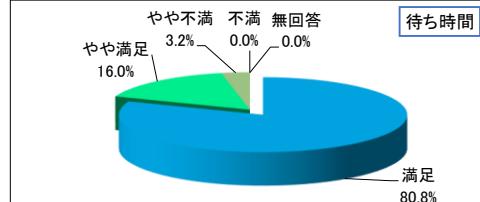
(理由) ・暑すぎ



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	101 件	20 件	4 件	0 件	0 件
割合	80.8%	16.0%	3.2%	0.0%	0.0%

(理由) ・時間がかかる(2件)



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

##### <職員へのお褒めの言葉>

- ・初めての街ですので丁寧にご対応いただけて助かりました。入口での印象がよいとその街にも好感度があがりますね。大変な業務だとは思いますががんばってください！
- (同様のご意見13件)

##### <その他>

- ・市役所だと時間がすごくかかるので、ここだと全ての手続きが1つの窓口でできるのがすごく良いです。
- (お手続きの時間への同様のご意見3件)
- ・窓口予約が出来る様になり便利になりました。

#### ○ご要望・改善希望等

##### <職員の態度・対応について>

- ・前回のマイナンバーカード申請時の方は説明不足のため、本日窓口までわざわざ来ることになってしまった。
- ・図書受け取りのみの人は(予約受付でわかるはず)混んでいる時間には間で対応してほしいです。

##### <施設について>

- ・駐車場の数が足りない！！

##### <その他>

- ・近くで便利なので工事中は困ると思う。
- ・手続をスマホで全部できると窓口に行かなくてもすむので、出来るように今後していただきたい(DX)

### 3 分析・評価等

「満足・やや満足」は494件、「やや不満」は5件、「不満」は1件、「無回答」は0件、合計500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、100%でした。2024年度の満足度と比べ0.4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、98.4%でした。2024年度の満足度と比べ0.1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、96.8%でした。2024年度の満足度と比べ2.3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るとともに、時間がかかる手続きについてはあらかじめ時間を要する旨をご案内する等、丁寧な対応を行います。

#### 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）

小山市民センター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。