

2025年度堺市民センター「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	堺市民センター				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
	21件		18件		10件	19件	12件	15件	95件

(4)内容

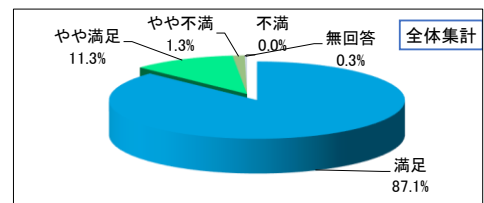
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	331件	43件	5件	0件	1件
割合	87.1%	11.3%	1.3%	0.0%	0.3%

満足・やや満足
98.4%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



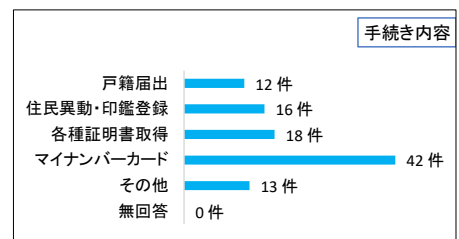
2 各項目集計結果

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	16件	18件	42件	13件	0件
割合	11.9%	15.8%	17.8%	41.6%	12.9%	0.0%

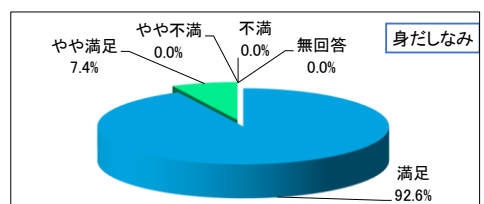
- (その他)・収納(8件)
- ・国民健康保険に関する手続き(6件)
 - ・医療券の申請(1件)
 - ・葬祭費支給申請(1件)・犬の登録(1件)



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	88件	7件	0件	0件	0件
割合	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%

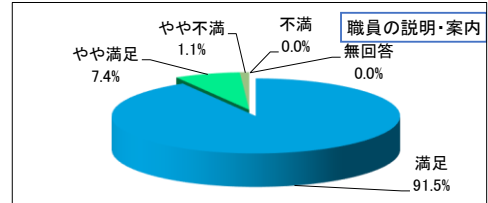
(理由)



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	87 件	7 件	1 件	0 件	0 件
割合	91.5%	7.4%	1.1%	0.0%	0.0%

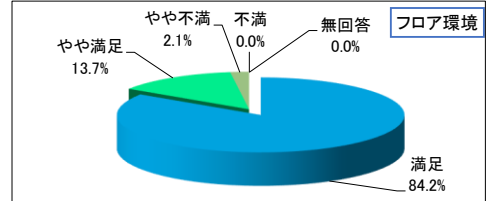
(理由) ・わかりにくかった。
・必要な書類等の説明
・少し時間かかりすぎ。



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	80 件	13 件	2 件	0 件	0 件
割合	84.2%	13.7%	2.1%	0.0%	0.0%

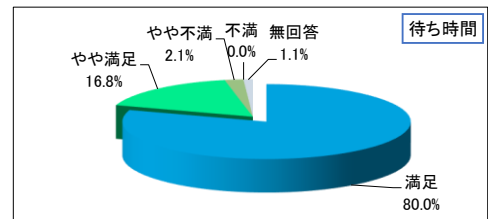
(理由) ・窓口に近い時間来なかったで待たされた。



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	76 件	16 件	2 件	0 件	1 件
割合	80.0%	16.8%	2.1%	0.0%	1.1%

(理由) ・不満ではなく普通



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

- ・様々な要望の方がいる中でどの方にも職員さんが丁寧に接していらっしゃるのが印象的でした。お忙しいと思いますが、皆様ご自愛ください。
- ・久しぶりに来ました。一段とさわやかさがただよって気持ちよかったです。
- ・ありがとうございました。
- ・平日は仕事があり、お休みを取ることがなかなかできず、日曜日の開所はとっても助かります。ありがとうございます。
- ・町田市役所と比較して駅から近くとても良いです！町田内では最も行きやすいので助かります。本日はご対応ありがとうございました！
- ・必要なものを無くしてしまって不安でしたが、優しく丁寧にに対応していただけて安心しました。今日来て良かったです。日曜日なのにありがとうございました。お手数おかけしました。
- ・適切に対応してくれて安心します。
- ・〇〇さん(女性)、分かりやすく端的なお仕事も早く、素晴らしい職員の方でした。
- ・対応親切でありがたかったです。
- ・日曜日でも使えるようになり、便利になっていると思います。
- ・堺市民センターの職員の方はいつも対応が丁寧でまた来たくります。いつもありがとうございます。
- ・丁寧に説明も分かりやすかったです。

○ご要望・改善希望等

- ・近くて良いのですが、中の人が少ないので、毎回時間がかかってくるのが・・・。
- ・フロアに1名案内係がいると良いと思います。
- ・(アンケートの選択肢に)ふつうがないのは？
- ・職員によって言われた内容が違って、二度手間になってしまったことがあった。もう少し分かりやすい説明がほしかった。
- ・耳が遠いので大きな声で(話してほしい)
- ・受付番号が分かりにくい

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は374件、「やや不満」は5件、「不満」は0件、「無回答」は1件、合計380件のご回答をいただきました。
いただ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、99.5%でした。2024年度の満足度と比べ0.5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、97.9%でした。2024年度の満足度と比べ1.0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、よりわかりやすい案内表示やレイアウトに努めます。

○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1.0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、処理に時間を要する場合には、声かけをして状況説明するなど、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）

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。