

2025年度市民課「市民満足度アンケート」調査結果

(1)実施期間

2025年11月4日(火)から2025年12月3日(水)まで

(2)実施方法

各窓口で二次元コード付きのチラシを来庁者に配布し、インターネットで回答

(3)回収件数

実施場所	市民課	実施期間			
		11月4日	11月11日	11月18日	11月25日
		11月4日～10日	11月11日～17日	11月18日～24日	11月25日～12月3日
回答数		14件	4件	7件	12件
	計	37件			

(4)内容

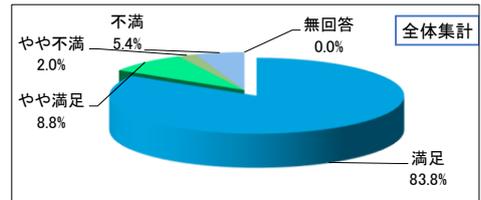
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	124件	13件	3件	8件	0件
割合	83.8%	8.8%	2.0%	5.4%	0.0%

満足・やや満足
92.6%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

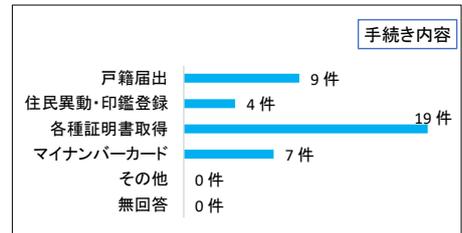
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	4件	19件	7件	0件	0件
割合	23.1%	10.3%	48.7%	17.9%	0.0%	0.0%

(その他)

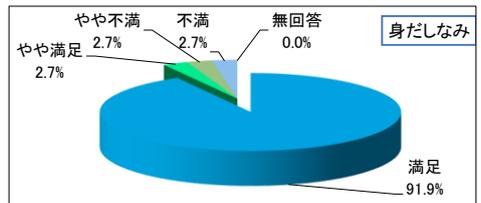


問2 職員の服装・身だしなみは清潔感があり好感の持てるものでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	34件	1件	1件	1件	0件
割合	91.9%	2.7%	2.7%	2.7%	0.0%

(理由)

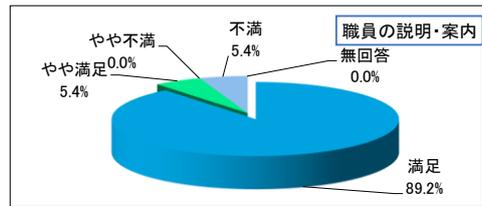
・とても爪が長くて華やかな職員がいた。市役所職員は避難所設営などもするのではないか？あれで作業ができるのか疑問に思った。



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	33件	2件	0件	2件	0件
割合	89.2%	5.4%	0.0%	5.4%	0.0%

(理由)

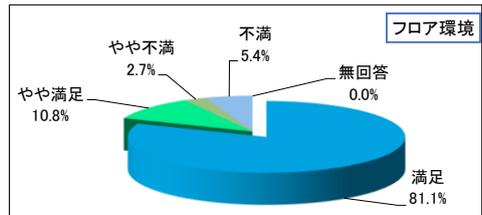


問4 お手続きやお待ちいただいたフロア的环境(案内表示やレイアウトなど)はいかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	30件	4件	1件	2件	0件
割合	81.1%	10.8%	2.7%	5.4%	0.0%

(理由)

- ・きちんと機能せず、業務を阻害している
- ・総合案内の場所がわかりづらい。こちらがうろろろしていても二人並んで見ているだけで、声をかけてくれない。案内するのが仕事ではないのか。他の市ではすぐに近づいてきてくれた。総合案内に看板を立てるなど、もっとわかりやすくすべき。

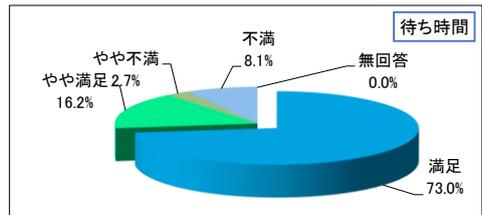


問5 お手続きを終えるまでにかかった時間については、いかがでしたか？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	27件	6件	1件	3件	0件
割合	73.0%	16.2%	2.7%	8.1%	0.0%

(理由)

- ・表示パネルの不具合で業務がすすまない。さらに、番号付のルールがわからず自分が何番目にいるかわからない。
- ・予約して行きましたが、けっこう待ちました。



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

- ・とても丁寧に説明頂き、スムーズに手続きできました。ありがとうございます。(4件)
- ・日曜日に市役所が空いていて助かりました。
- ・日々の業務ご苦労さまです。おかげさまで快適に手続きを済ませることができました。皆さま今後ともお身体にお気をつけてくださいませ。
- ・年金の手続きに必要な住民票をとり何に伺いましたが、係の方から「課税非課税証明書もおいり用でしたら、住民票の窓口と一緒に手続きできます。」と案内して頂き、スムーズに進むことができました。口調や声のトーンもとてもわかりやすく、丁寧に対応して頂き助かりました。
- ・相続の書類提出でわからないことを丁寧に説明してくれましたありがとうございます。
- ・窓口で待機している職員も姿勢がよく、好感がもてました。
- ・印鑑登録窓口の女性も、証明発行窓口の女性も、必要な手続きや書類の書き方で分からない点について、こちらの状況など親身に聞き取って確認していただいた上で、要点を丁寧に説明して下さいましたのでとても助かりました町田市役所の職員の方はみなさんいつも対応が親切丁寧でとてもありがたいと思っています。

○ご要望・改善希望等

- ・ダボダボの上着で、袖を巻いていました。髪もボサボサで、清潔感が全くありませんでした。
- ・書類紛失でマイナンバーカード発行の手続きが出来ない状況を説明しているが理解してもらえなかった。また手続きには1時間程度は待つように言われましたが、休日も窓口は開いている事もあるとは言われましたが平日仕事で抜けられないのでマイナンバーカードとマイナ保険証は諦めます。
- ・窓口に行くと、明後日の方を向いていたので、こちらから、この窓口であっているか声をかけました。隣のブースの職員の方は、愛想が良く、ハキハキとお話されていたので、差が激しかったです。また、暗証番号の入力を自分でやるか、職員の方をお願いするかを聞かれたので、自分でやると答えました。しかし、勝手に入力始めて、数字を入れているにも関わらず、数字を入れるように言われました。再度こちらで入力すると伝え、やっと自分で入力出来ました。聞こえなかったのなら聞き返すべきです。勝手にこう言ったんだろうと解釈して進めないで欲しいです。会話が出来ないのはどうかと思います。
- ・頑張ってカウンター業務している職員の後ろで30分ほど話している職員が若干10名くらいいるし、それにも関わらず待ち時間約1時間と言われたのに1時間30分待たされる。そんな暇あるならカウンターフル稼働させてさっさと呼ぶべき。そんな様子を待合室で見るとイライラする。

- ・待っている人が大体何番目かわかる仕組みがあると、お手洗いのタイミングや今日手続きするか後日にするか判断しやすい。それが無いと不在が多くなり、パネル表示エラーで業務ができないと思います。
- ・職員の方はとても親切に対応して下さいましたが、お互いマスクをしているため、所々、聞き取りにくい箇所がありました。
- ・予約はもう少し余裕を持って取るシステムにした方が良いと思います。
- ・番号を表示するモニターが見えにくく、どこに行けばいいのかわかりづらい。もっとわかりやすくなるとよい。
- ・手続き後書類を仕舞えるスペース(テーブル)があったほうがより良いと思う。手続き窓口で書類を仕舞ったりお釣りを仕舞うと焦ってしまう為。
- ・いつも丁寧親切で、安心して利用してただけに、今回の件はとてもショックでした。対応の改善をお願い致します。
- ・国民健康保険課と国民年金課の窓口や端末での案内表示がもう少し、わかりやすいと良いなあと思いました。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は137件、「やや不満」は3件、「不満」は8件、「無回答」は0件、合計148件のご回答をいただきました。今回も様々な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。また、回答総数については昨年度と比較して24件減少しました。より多くのご意見を頂けるよう、アンケート実施期間・方法の見直しを行っていきます。

※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、94.6%でした。2024年度の満足度と比べ4.2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、91.9%でした。2024年度の満足度と比べ5.8ポイント低下となりました。広聴課と連携し、より良いフロア環境を目指します。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、89.2%でした。2024年度の満足度と比べ0.8ポイント上昇となりました。発券機の運用改善をして、できる限りお客様をお待たせしないよう努めていきます。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。

