

2025年度忠生市民センター「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	忠生市民センター				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
	49件		52件		50件	50件	49件	50件	300件

(4)内容

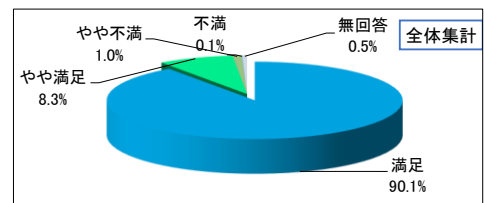
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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	1082件	99件	12件	1件	6件
割合	90.1%	8.3%	1.0%	0.1%	0.5%

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

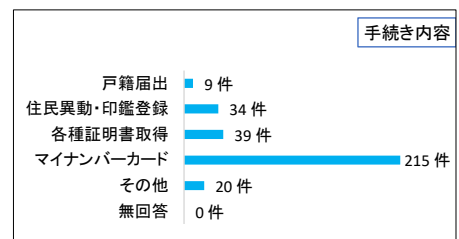
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	9件	34件	39件	215件	20件	0件
割合	2.8%	10.7%	12.3%	67.9%	6.3%	0.0%

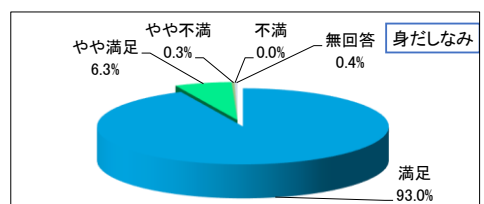
(その他)・原動機付自転車の登録・廃車・名義変更
・国民健康保険の加入・脱退
・臨時運行許可申請
・国民年金の加入



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	279件	19件	1件	0件	1件
割合	93.0%	6.3%	0.3%	0.0%	0.4%

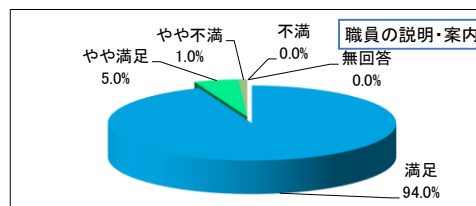
(理由)



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	282 件	15 件	3 件	0 件	0 件
割合	94.0%	5.0%	1.0%	0.0%	0.0%

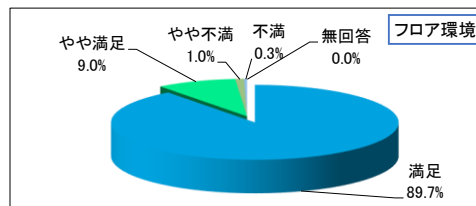
(理由) ・少し不愛想だった。
・早口で説明不足。



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	269 件	27 件	3 件	1 件	0 件
割合	89.7%	9.0%	1.0%	0.3%	0.0%

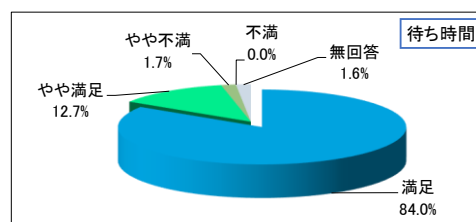
(理由) ・入口から待合所が見えない。
・呼び出し音が大きすぎてびっくりする。
・隣の窓口と近くうさくて窓口の方と話づらい。
正面だけでなく隣の席との間にもアクリル板があると良い。



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？

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
回答数	252 件	38 件	5 件	0 件	5 件
割合	84.0%	12.7%	1.7%	0.0%	1.6%

(理由) ・発券機で40分以上待ちと出たため翌日出直した。
そんなに時間がかかるものかと思った。
・遅い。オンラインでできることをわざわざ紙に書かせていて時代に逆行している。
・予想していたより時間がかかった。
・いつも前に待っている人がいないのに遅い。



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。

○お褒めの言葉

- ・丁寧で分かりやすく説明してもらった。(23件)
- ・スムーズに手続きしていただけてとても助かりました。(13件)
- ・丁寧で親切に対応してもらえて非常に良かった。(8件)
- ・日曜日でも対応いただけるのは大変ありがたい。(4件)
- ・建物やトイレがきれいでした。(4件)
- ・いつも気持ちよく対応してもらっている。(4件)
- ・予約制は助かる。今回は予定が変わりキャンセルして来たが、予約なしでも対応してもらえて助かった。
- ・以前より良くなっている感じがします。
- ・時間ギリギリになったが、対応してもらえて助かった。
- ・早朝だったが対応してもらえて助かった。
- ・子どものマイナンバーカードの手続きで来たが、自分のマイナンバーカードも一緒に更新してもらえて助かった。

○ご要望・改善希望等

- ・発券機の操作が分かりづらい。(3件)
- ・発券機で表示された時間よりも早く呼ばれた。帰ってしまうところだった。
- ・声が聞き取りにくいことがあるのでゆっくりハッキリ話してほしい。
- ・マスク、パーテーションのためか、声が小さく聞こえにくかった。(2件)
- ・アクリル板とマスクがあり声が聞き取りづらかった。可能ならばアクリル板越しでも聞こえる工夫をしてほしい。
- ・市役所へ行かなくても市民センターでできることが多くなるととても便利です。
- ・夜間窓口が何回かあると助かるかもしれません。
- ・職員によって説明が異なる場合があるので、統一した説明にしてほしい。
- ・電話問合せをした際の対応が悪かった。
- ・全て無人化できると思う。何のためのマイナンバーシステムなのか。手間だけ増えて便利になっていない。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は1,181件、「やや不満」は12件、「不満」は1件、「無回答」は6件、合計1,200件のご回答をいただきました。
頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、お客様一人ひとり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・正確に提供することを心掛けて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99.2%で、2024年度の満足度と同じポイントとなりました。今後もより良い接遇対応ができるように意識の向上を図るとともに、職員の一人ひとりのスキルアップに努めます。

○フロア満足度

フロア満足度は98.7%で、2024年度の満足度と比べ0.1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改善していきます。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は96.7%で、2024年度の満足度と同じポイントとなりました。今後も迅速かつ正確な対応を心がけます。

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。