

2025年度玉川学園駅前連絡所「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

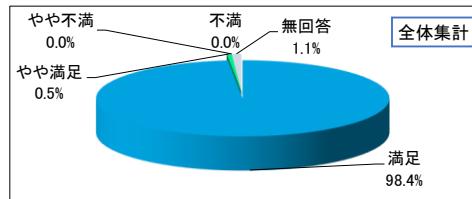
実施場所	玉川学園駅前連絡所	実施期間	11月4日	～	12月3日
回答数	11月4日～10日	11月11日～17日	11月18日～24日	11月25日～12月3日	計
	18件	14件	5件	10件	47件

(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	185件	1件	0件	0件	2件
割合	98.4%	0.5%	0.0%	0.0%	1.1%



※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合

2 各項目集計結果

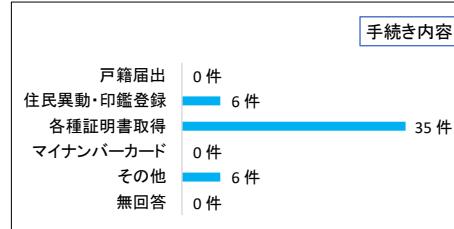
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	0件	6件	35件	0件	6件	0件
割合	0.0%	12.8%	74.4%	0.0%	12.8%	0.0%

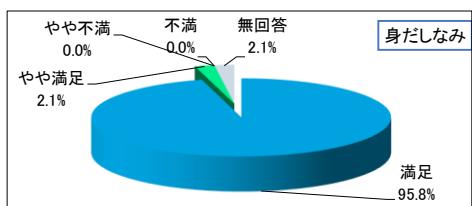
(その他)
・市立図書館の本の受け取り
・児童図書室の利用



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	45件	1件	0件	0件	1件
割合	95.8%	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%

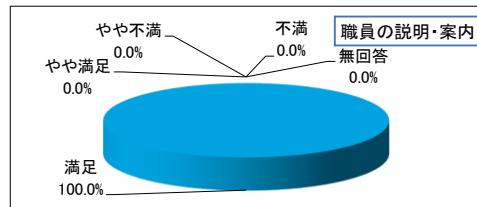
(理由)



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	47 件	0 件	0 件	0 件	0 件
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

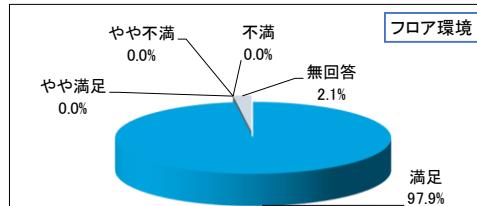
(理由)



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	46 件	0 件	0 件	0 件	1 件
割合	97.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%

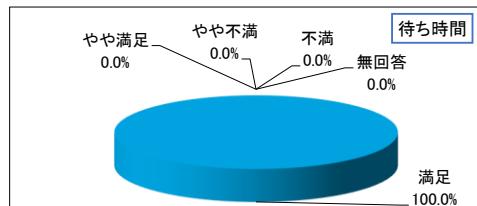
(理由)



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	47 件	0 件	0 件	0 件	0 件
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(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

・丁寧で親切な対応でした。細かなことですが、最後にありがとうございましたといった際に顔を向けてくれました。他の窓口では下向いたまま頷くだけです。過度なものは不要だと思いますが、形式的でも、いわゆるお店で最後にやり取りするような習慣もある程度は必要と思いました。

・前回、施設利用登録の手続きで窓口を利用しましたがその時も親切に対応していただき感謝しております。ありがとうございます。

・いつもとても助かってます

・いつも丁寧に対応いただき、ありがとうございます。

○ご要望・改善希望等

・応対していただいた女性職員は分かりやすく親切でしたが、窓口にいた男性職員は怖い顔をして何か手元に集中していて、窓口業務に携わる職員としては不適格と思います。

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は186件、「やや不満」は0件、「不満」は0件、「無回答」は2件、合計188件のご回答をいただきました。引き続き迅速なサービス提供やわかりやすいご案内に努めるとともに、いただいたご意見に対しては改善をしていきます。

※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、98.9%でした。2024年度の満足度と比べ2.3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、97.9%でした。2024年度の満足度と比べ1.3ポイント上昇となりました。引き続き、満足いただけるフロア環境を維持できるよう努めてまいります。

○待ち時間満足度

待ち時間満足度は、100%でした。2024年度の満足度と変わらぬ高い評価をいただけました。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）

○○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？（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。