

# 2025年度鶴川市民センター「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

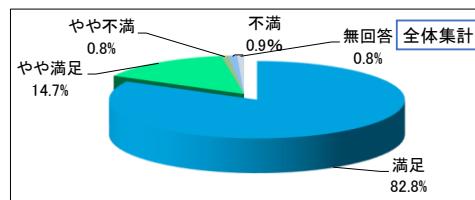
実施場所	鶴川市民センター			実施期間		
	11月21日	11月23日	11月25日	11月26日	11月27日	11月28日
回答数	15 件	32 件	32 件	27 件	10 件	21 件

## (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	434 件	77 件	4 件	5 件	4 件
割合	82.8%	14.7%	0.8%	0.9%	0.8%



※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合

## 2 各項目集計結果

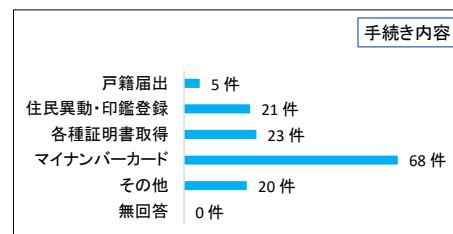
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	5 件	21 件	23 件	68 件	20 件	0 件
割合	3.6%	15.3%	16.8%	49.5%	14.6%	0.0%

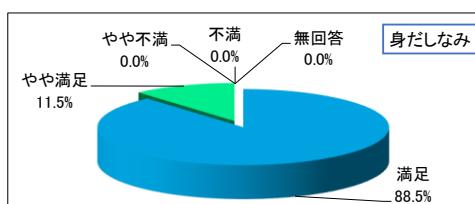
( その他 )



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	116 件	15 件	0 件	0 件	0 件
割合	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%

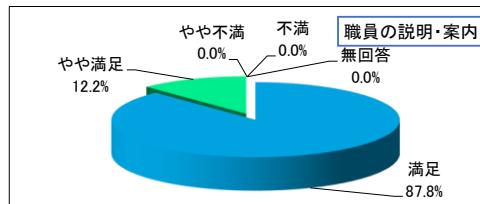
( 理由 )



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	115 件	16 件	0 件	0 件	0 件
割合	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%

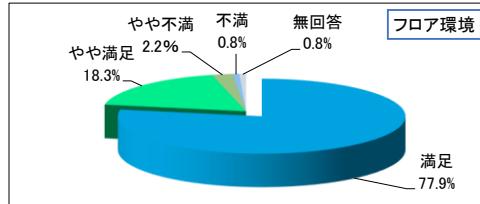
(理由)



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	102 件	24 件	3 件	1 件	1 件
割合	77.9%	18.3%	2.2%	0.8%	0.8%

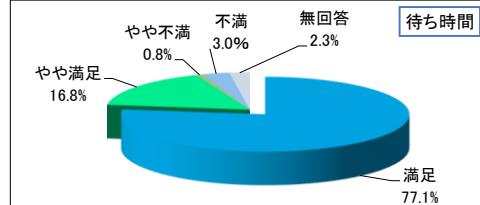
(理由)



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	101 件	22 件	1 件	4 件	3 件
割合	77.1%	16.8%	0.8%	3.0%	2.3%

(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

- ・丁寧に説明いただきました
- ・毎回とても丁寧に一つ一つ教えてくれるのでとてもありがとうございます
- ・日曜日も開いていると助かります。ありがとうございます
- ・日曜日だったからかそれほど混雑しておらずスムーズに対応していただけて良かった
- ・満足だった
- ・わかりやすく説明して顶いたりありがとうございました。
- ・市役所窓口と違い人として対話ができるとても良い担当者の女性でした。町田市役所も見習ってほしいです
- ・わかりやすかったです
- ・自宅近くで交付を受けられ、助かりました
- ・凄くスムーズに手続きできました。職員さんの対応も親切でわかりやすかったです。
- ・マイナンバーカードの不明点も詳しく教えてくださりとても助かりました。ありがとうございます。
- ・家から近いので便利に利用しています。
- ・毎日ご苦労様、ありがとうございます。
- ・印証をここで取得するデメリットをきちんと説明して顶いた(職員さんの手続きを省く目的かもだけど)すごく良いと思った。ありがとうございます。
- ・時間も待たずに案内してもらえたので満足できました

○ご要望・改善希望等

- ・手続きの合間でアンケート記入したためわからない
- ・駐車場がわかりにくい(遠い?)
- ・最初の番号札がわかりにくかった・番号札を取る画面、文字が大きくわかりやすい色がついているとお年寄りにわかりやすくなると思う
- ・少し待った
- ・昨日はとても混んでいた為、少し外出して後で戻るといったのに予約自体キャンセルさせられて嫌だった。少しでも遅れるとだめなのだろうか。今回は空いている方だったのでそこまで待たずに済んだので良かった
- ・地方の市町村とマイナンバーカードの紐づけができていないのが残念。職員の方の丁寧な説明はありがたかったです
- ・市民センターの催しと時間が被ってしまい駐車場に停めるのが大変でした。できたらこういうときだけでも人を駐車場に配置してもらえたなら助かります。
- ・受付の予約を家のネットでできると便利と思いました。
- ・受付に案内する人がいないので、わからない問い合わせに作業中の人の手が取られて待ち時間が長い

### 3 分析・評価等

「満足・やや満足」は511件、「やや不満」は4件、「不満」は5件、「無回答」は4件、合計524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0.3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、96.2%でした。2024年度の満足度と比べ2.4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、93.9%でした。2024年度の満足度と比べ2.7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。