

2025年度鶴川駅前連絡所「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

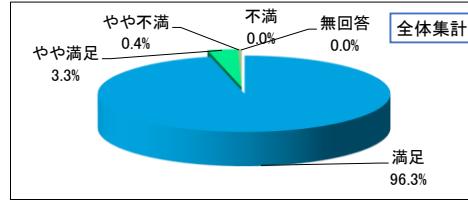
実施場所	鶴川駅前連絡所			実施期間	2025年11月21日～11月28日				
回答数	11月21日	11月22日	11月23日	11月24日	11月25日	11月26日	11月27日	11月28日	計
	10 件	10 件	0 件	0 件	10 件	10 件	10 件	10 件	60 件

(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	231 件	8 件	1 件	0 件	0 件
割合	96.3%	3.3%	0.4%	0.0%	0.0%



※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合

2 各項目集計結果

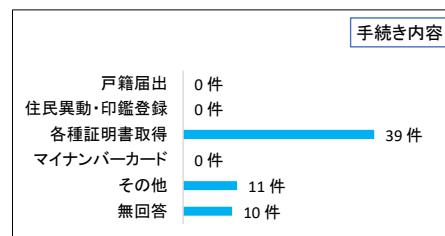
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	0 件	39 件	0 件	11 件	10 件
割合	0.0%	0.0%	65.0%	0.0%	18.3%	16.7%

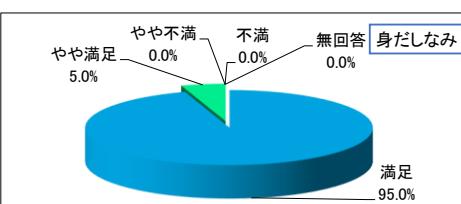
(その他)・○乳○子医療費助成申請(9件)
・妊娠届(2件)



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	57 件	3 件	0 件	0 件	0 件
割合	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%

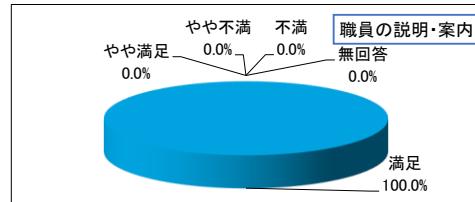
(理由)



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	60 件	0 件	0 件	0 件	0 件
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

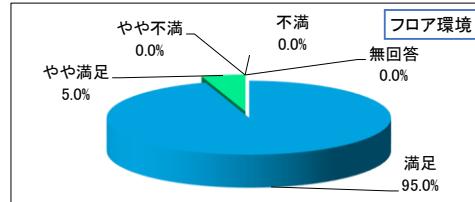
(理由)



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	57 件	3 件	0 件	0 件	0 件
割合	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%

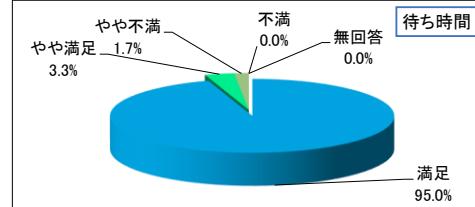
(理由)



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	57 件	2 件	1 件	0 件	0 件
割合	95.0%	3.3%	1.7%	0.0%	0.0%

(理由) その場で職員が申請内容をTEL確認が入ったので以前より時間を要した



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

- ・丁寧に対応していただけてとても助かりました、ありがとうございます
- ・自分では知り得ない知識を得ることができました
- ・早かった！！待ち人おらず
- ・いろいろポスターがあって見るとよばれるので不満なしです
- ・いつもありがとうございます
- ・いつも感じよく対応いただいております！
- ・特にということはないです、完璧でした！！
- ・申請に鶴川市民センターは混んでいるので、ポプリホールで週末やっていただけるのは助かります
- ・土曜日に手続きが出来るので大変助かったです
- ・ご丁寧に対応していただき安心できました
- ・いつきても笑顔がステキです！
- ・待たされることなく、施設もきれいで窓口の方も感じの良い対応をいただきました
- ・詳しくわかりやすく説明して下さりよかったです
- ・いつもありがとうございます。こちらで手続きができますととても助かっています(町田市役所も大蔵の市民センターも遠いので…)
- ・とても親切していただきましたありがとうございます
- ・ていねいに教えて頂きました、ありがとうございます
- ・分からないことを何度も丁寧に教えて下さいました
- ・有がとうございました
- ・何の問題もありません
- ・時々利用しているがいつもスムーズで助かってます
- ・コンビニでも取得できるが、手続きが大変なので窓口があって良かった
- ・手続きも早く終わることができ、スタッフの方もとても良い方でした。ありがとうございました！！
- ・感謝
- ・ごていねいな対応ありがとうございました！
- ・ポプリホールさんが出来て本当に便利になりました。選挙も楽に来れるし、証明書もついでに寄れるので！鶴川市民センターが混んでもときもこっちにくればすぐに事が済むのですから！ありがとうございます

○ご要望・改善希望等

- ・なし(2件)
- ・夜間もあいているところはあるのか?気になりました
- ・引き続き市民の支援にご協力下さい

3 分析・評価等

「満足・やや満足」は239件、「やや不満」は1件、「不満」は0件、「無回答」は0件、合計240件のご回答をいただきました。

今回多くのご意見を頂くことができましたので、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、市民満足度を高めるよう努めています。

※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(問2・3)

接遇満足度は、100%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。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(問4)

フロア満足度は、100%でした。2024年度の満足度と同様の結果となりました。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(問5)

待ち時間満足度は、98.3%でした。2024年度の満足度と比べ1.7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。

皆様の声をお聞かせください(市民満足度アンケート2025)

鶴川駅前連絡所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 ←鶴川駅前連絡所では取り扱いしておりません。
- 2 住民異動・印鑑登録関係 ←鶴川駅前連絡所では取り扱いしておりません。
- 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係 ←鶴川駅前連絡所では取り扱いしておりません。
- 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。



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