

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

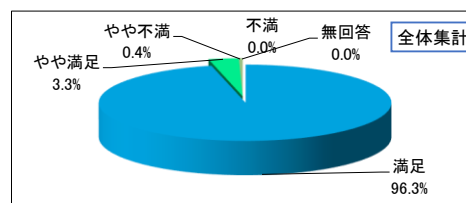
- 1 全体集計結果
- 2 各項目集計結果
- 3 分析・評価等
- 4 アンケート用紙

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%

満足・やや満足
99.6%

※問2～問5の「満足」「やや満足」の割合



2 各項目集計結果

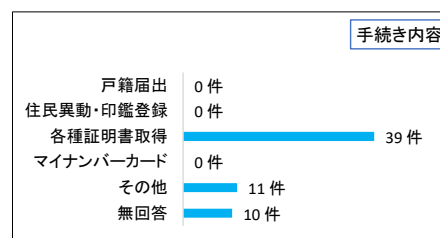
問1 今回、何に関するお手続きでいらっしゃいましたか？(複数回答可)

- 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	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%

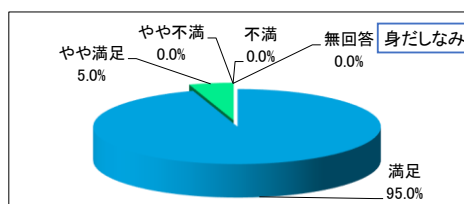
(その他)・〇乳〇子医療費助成申請(9件)
・妊娠届(2件)



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%

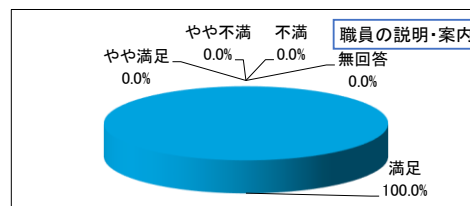
(理由)



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%

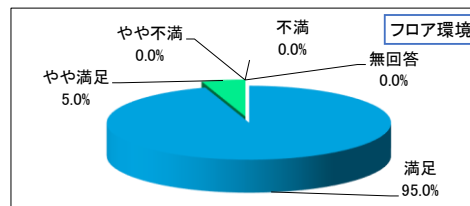
(理由)



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

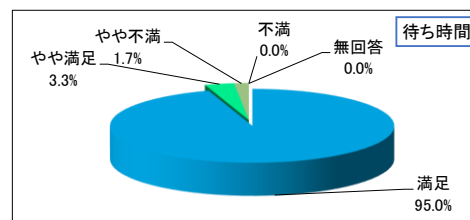
(理由)



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

- ・丁寧に对应していただい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
- ・ご丁寧に对应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い良かったです
- ・いつもありがとうございます。こちらで手続きができて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・・・)
- ・とても親切にしてくださいありがとうございました
- ・ていねいに教えて頂きました、ありがとう
- ・分からないことを何度も丁寧に教えて下さいました
- ・有があり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きるときもこっちにすればすぐに事が済むのでたすかります！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。

今回も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(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いません。
- 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いません。
- 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いません。
- 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。

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