

**愛知県旅券センター  
利用者アンケート結果  
報告書**

**平成30年11月  
愛知県県民文化部県民生活課**

# 1 調査の概要

## (1) 調査の目的

愛知県旅券センターの利用者へアンケートを行い、御意見・御要望などを県民サービス向上に反映させるための基礎資料とする。

## (2) 調査期間

平成30年8月7日（火）から8月9日（木）までの3日間

## (3) 方法

○調査方法・・・整理券窓口で申請者へアンケート用紙を配布  
また、アンケート記入台を設置しアンケートへの協力を依頼

○用紙の回収方法・・・申請窓口及び回収ボックスを設置し回収

## (4) 回答数

○来所人数・・・・・・・・・・1, 386人  
○配布枚数・・・・・・・・・・1, 290枚  
○回収枚数・・・・・・・・・・989枚  
○回収率・・・・・・・・・・76.7%

## 2 調査結果

【問1】あなた様御自身についてお聞きします。

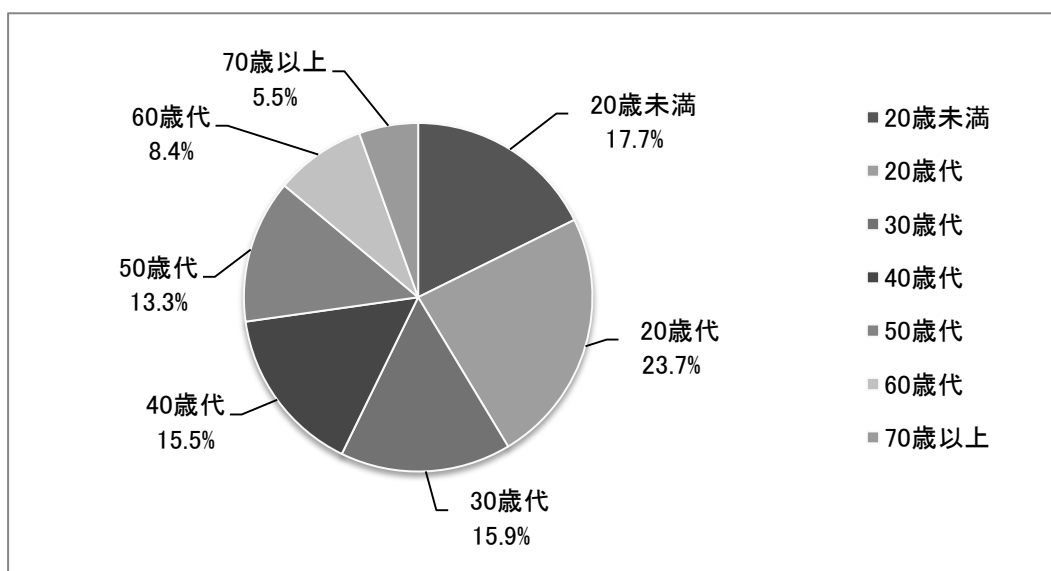
### ① 性別

性別	男性	女性	合計
回答数(人)	423	547	970
構成比(%)※	43.6	56.4	100

※構成比(%)は小数点以下第2位を四捨五入しており、合計が100%にならない場合があります。(以下同様)

### ② 年齢

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
回答数(人)	174	233	156	153	131	83	54	984
構成比(%)	17.7	23.7	15.9	15.5	13.3	8.4	5.5	100



### ③ 住所

市町村名	名古屋市	尾張旭市	犬山市	稲沢市	江南市	北名古屋市	一宮市
回答数(人)	672	21	20	20	18	18	12
構成比(%)	72.5	2.3	2.2	2.2	1.9	1.9	1.3
市町村名	清須市	岩倉市	日進市	あま市	長久手市	豊明市	知立市
回答数(人)	12	10	10	10	10	9	8
構成比(%)	1.3	1.1	1.1	1.1	1.1	1.0	0.9
市町村名	弥富市	東郷町	蟹江町	豊田市	移譲市町村	その他	
回答数(人)	7	7	7	5	17	34	
構成比(%)	0.8	0.8	0.8	0.5	1.8	3.7	

合計 927

#### ○移譲市町村別内訳

市町村名	刈谷市	春日井市	豊川市	小牧市	瀬戸市	安城市	西尾市	大府市	知多市
人数	5	3	2	2	1	1	1	1	1

#### ○「その他」は4人以下の市町村

##### 内訳

人数							
4人	岡崎市	高浜市	みよし市	大治町			
3人	扶桑町						
2人	半田市	碧南市	豊山町	大口町			
1人	津島市	常滑市	新城市	愛西市	阿久比町	東浦町	南知多町

#### ○名古屋市区別内訳（区名未記入除く）

区名	緑区	中川区	千種区	守山区	西区	天白区	名東区	中村区
人数	66	60	55	55	54	53	48	41
区名	瑞穂区	東区	北区	昭和区	港区	熱田区	中区	南区
人数	41	31	30	30	25	24	22	20

### ④ 職業

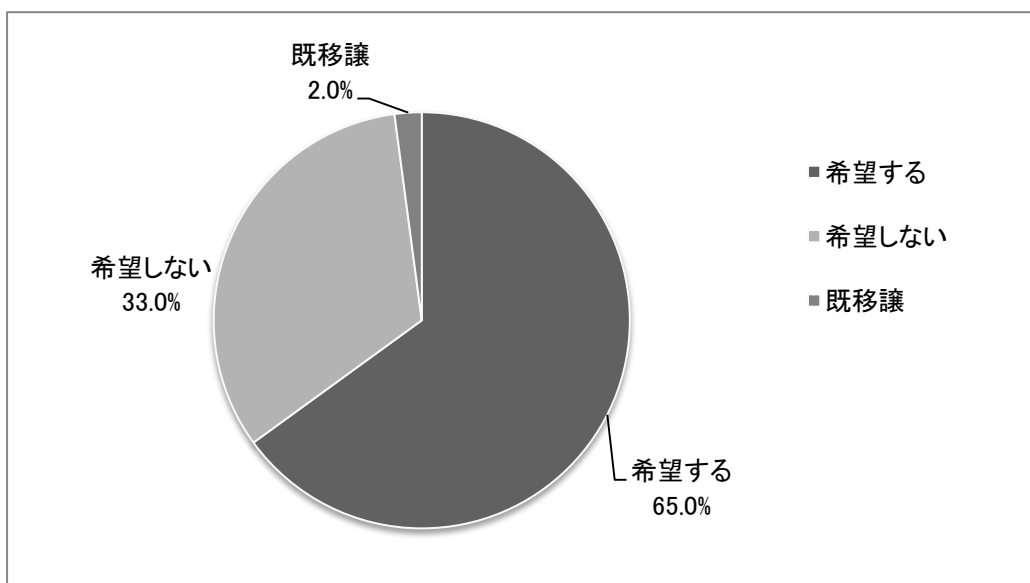
区分	会社員・公務員 団体職員	学生	主婦・主夫	パート・ アルバイト	無職	自営業	合計
回答数(人)	421	261	112	74	59	55	982
構成比(%)	42.8	26.6	11.4	7.5	6.0	5.6	100

【問2】 どなたのパスポート申請ですか。

区分	本人	代理	本人+代理	合計
回答数(人)	880	62	41	983
構成比(%)	89.5	6.3	4.2	100

【問3】 一部の市町村でパスポートの申請手続きが出来ますが、あなたのお住まいの市区町村の役所でもパスポートの申請手続きができることを希望されますか。

区分	希望する	希望しない	既にパスポートの申請手続きを行っている市町村に住んでいる	合計
回答数(人)	564	286	17	867
構成比(%)	65.0	33.0	2.0	100

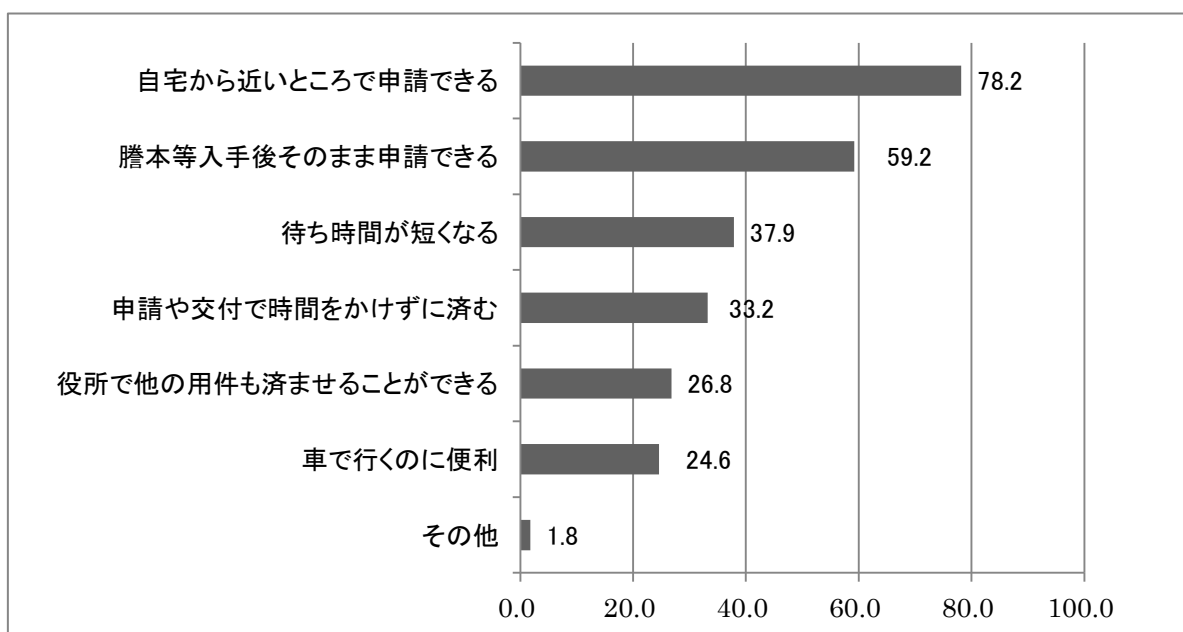


【問4】問3で「希望する」と回答された方にお尋ねします。

お住まいの市区町村でパスポート申請手続きが出来るようになった場合どのようなことが便利になると思いますか。(複数回答可)

項目	回答数(件)	構成比(%) (※)
自宅から近いところで申請できる	441	78.2
戸籍謄本(抄本)等を入手した後、そのままパスポートの申請ができる	334	59.2
待ち時間が短くなる	214	37.9
申請や交付で時間をかけずに済む	187	33.2
役所で他の用件を一緒に済ませることができる	151	26.8
車で行くのに便利	139	24.6
その他	10	1.8

※希望すると回答した564人のうち、当該項目を選択した人の割合



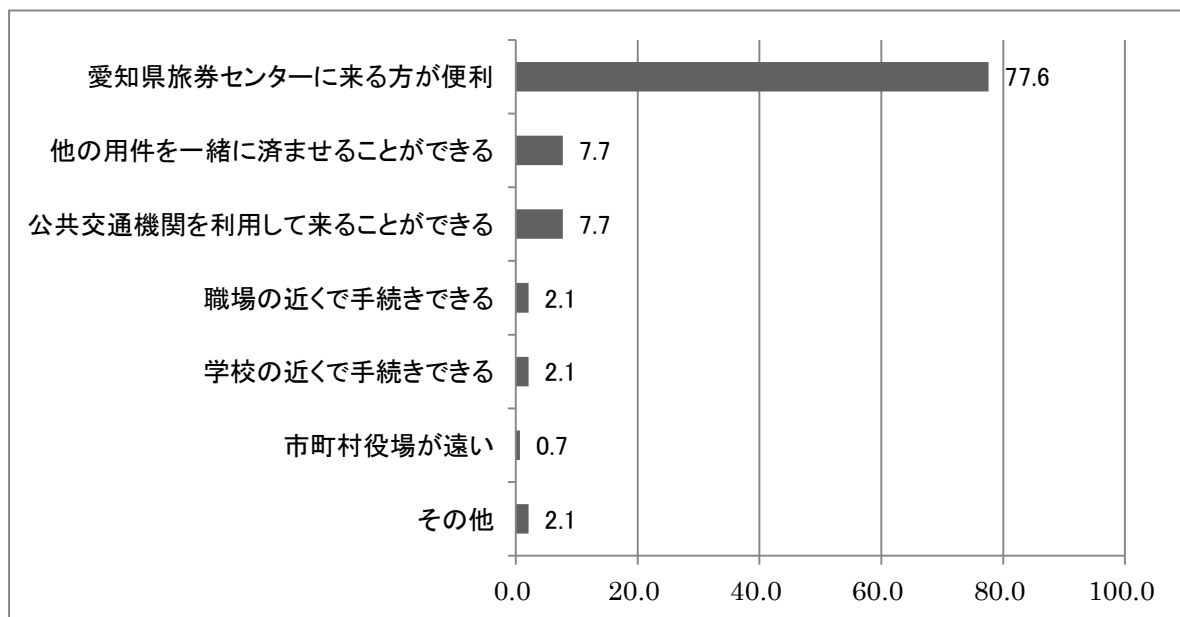
○ 「希望する」と回答した人の約8割が「自宅から近いところで申請できる」ことを理由としていた。

【問5】 問3で「希望しない」と回答された方にお尋ねします。

お住まいの市区町村でパスポート申請手続きを希望しない理由は何でしょうか。（もっとも当てはまる理由を1つ回答）

項目	回答数(人)	構成比(%) (※)
愛知県旅券センターに来る方が便利	222	77.6
他の用件を一緒に済ませることができる	22	7.7
公共交通機関を利用して来ることができる	22	7.7
職場の近くで手続きできる	6	2.1
学校の近くで手続きできる	6	2.1
市町村役場が遠い	2	0.7
その他	6	2.1

※希望しないと回答した 286 人のうち、当該項目を選択した人の割合



○ 「希望しない」と回答した人のうち約8割が「愛知県旅券センターに来る方が便利」なことを理由としていた。

○ 「移譲を希望する」と回答した人の市町村別数

市町村名	名古屋市	尾張旭市	犬山市	稲沢市	北名古屋市	江南市	岩倉市
人数	390	18	17	15	13	12	8
市町村名	豊明市	日進市	長久手市	知立市	あま市	清須市	弥富市
人数	8	8	8	7	7	6	6
市町村名	東郷町	一宮市	蟹江町	大治町	豊田市	高浜市	岡崎市
人数	6	5	5	4	3	3	2
市町村名	碧南市	みよし市	豊山町	大口町	半田市	津島市	常滑市
人数	2	2	2	2	1	1	1
市町村名	扶桑町	阿久比町	合計				
人数	1	1	564				

\* 名古屋市内訳（区名未記入除く）

区名	緑区	中川区	守山区	千種区	西区	瑞穂区	天白区	名東区
人数	48	36	36	32	30	30	26	25
区名	東区	中村区	港区	北区	昭和区	南区	熱田区	中区
人数	21	18	17	15	15	14	9	8

○ 「移譲を希望する」理由として「自宅から近いところで申請できる」をあげた人の市町村別数

市町村名	名古屋市	尾張旭市	犬山市	江南市	稲沢市	北名古屋市	豊明市
人数	296	16	15	11	9	9	8
市町村名	日進市	長久手市	岩倉市	あま市	東郷町	知立市	弥富市
人数	8	8	7	7	6	5	5
市町村名	蟹江町	一宮市	清須市	大治町	豊田市	碧南市	高浜市
人数	5	3	3	3	2	2	2
市町村名	みよし市	豊山町	大口町	岡崎市	半田市	津島市	常滑市
人数	2	2	2	1	1	1	1
市町村名	扶桑町	合計					
人数	1	441					

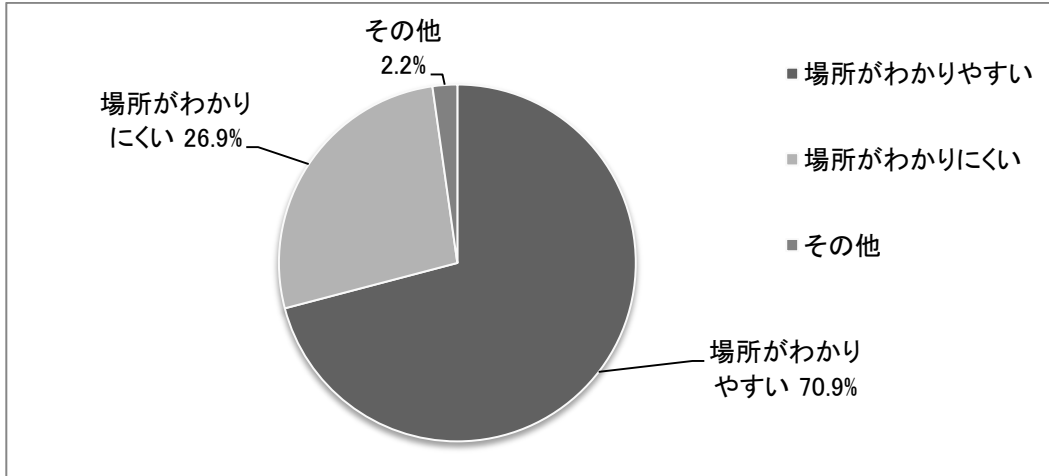
\* 名古屋市内訳（区名未記入除く）

区名	緑区	守山区	西区	中川区	瑞穂区	天白区	名東区	千種区
人数	36	29	27	26	25	23	22	19
区名	東区	中村区	昭和区	北区	港区	南区	熱田区	中区
人数	16	14	12	10	10	9	5	4



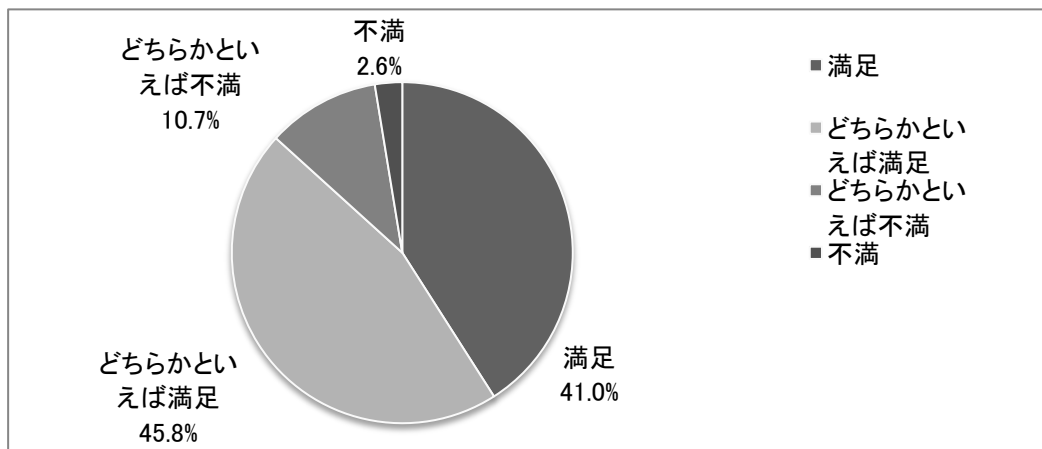
【問6】愛知県旅券センターの立地についてどう思われますか。（1つ回答）

区分	場所がわかりやすい	場所がわかりにくい	その他	合計
回答数(人)	602	228	19	849
構成比(%)	70.9	26.9	2.2	100



【問7】愛知県旅券センターを利用した感想はいかがでしたか。（1つ回答）

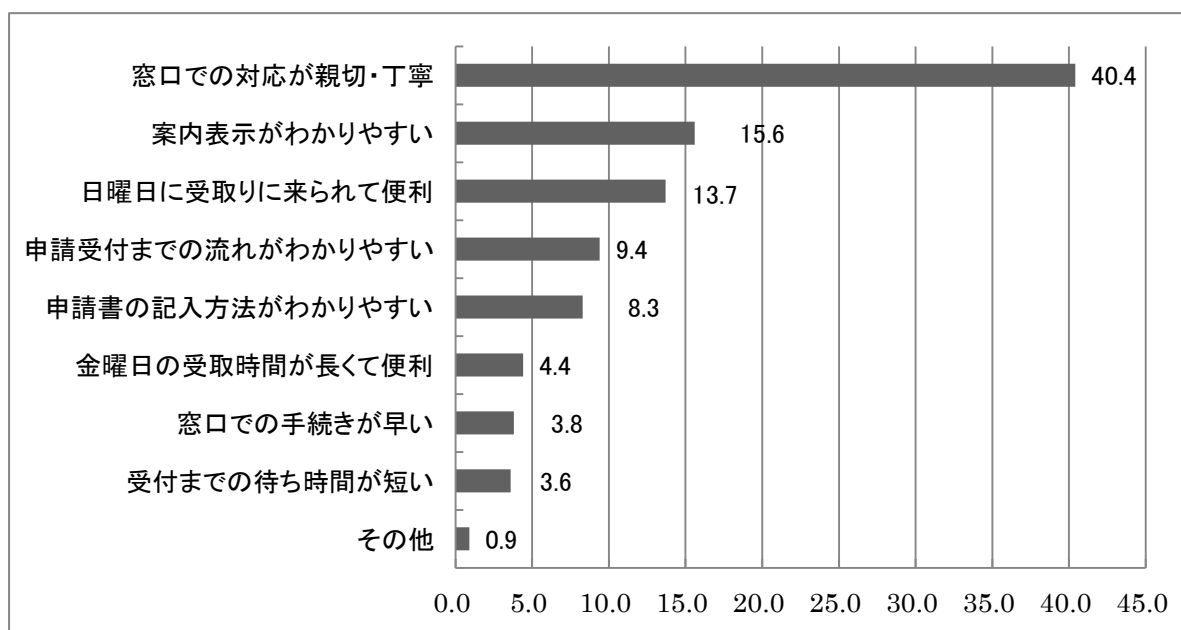
区分	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	合計
回答数(人)	333	372	87	21	813
構成比(%)	41.0	45.8	10.7	2.6	100



○ 「満足」、「どちらかといえば満足」が全体の8割を超えており、おおむね好評価をいただいている。

【問8】愛知県旅券センターを利用してどんな点がよいと思われましたか。  
 (複数回答可)

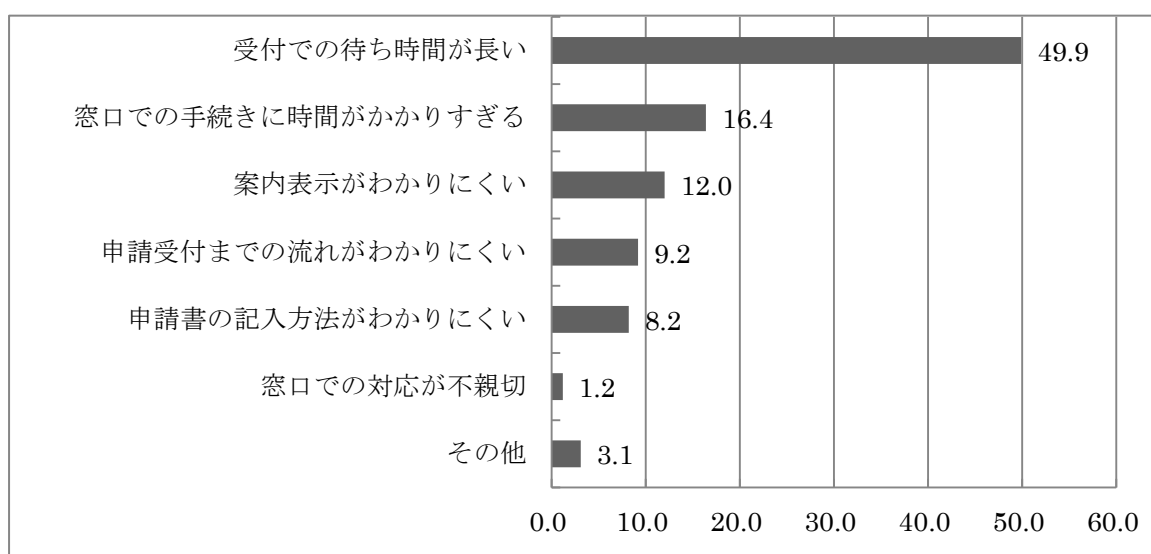
項目	回答数(件)	構成比(%)
窓口での対応が親切・丁寧	473	40.4
案内表示がわかりやすい	183	15.6
日曜日に受取りに来られて便利	161	13.7
来所してから申請受付までの流れがわかりやすい	110	9.4
申請書の記入方法がわかりやすい	97	8.3
金曜日に18時30分まで受け取りに来られて便利	51	4.4
窓口での手続きが早い	45	3.8
受付までの待ち時間が短い	42	3.6
その他	10	0.9



- 「受付での対応が親切・丁寧」を挙げた人が全体の約4割であった。
- 「その他」と回答した人の主な意見
  - ・愛知県旅券センターの施設内がきれい。
  - ・窓口での説明がわかりやすい。

【問9】愛知県旅券センターを利用してどんな点がよくないと思われましたか。  
 (複数回答可)

項目	回答数(件)	構成比(%)
受付での待ち時間が長い	340	49.9
窓口での手続きに時間がかかりすぎる	112	16.4
案内表示がわかりにくい	82	12.0
来所してから申請受付までの流れがわかりにくい	63	9.2
申請書の記入方法がわかりにくい	56	8.2
窓口での対応が不親切	8	1.2
その他	21	3.1



- 「受付での待ち時間が長い」、「手続きに時間がかかりすぎる」が全体の約6割を超えていた。
- 「その他」と回答した人の主な意見
  - ・ 申請書の置き場所がわからない。

【10】愛知県旅券センターについての御意見・御要望などを自由に御記入ください。

○窓口に関する意見

- ・多くの人が待っているのに受付していない窓口がある。
- ・整理券発行をスムーズに行ってほしい。

○応対に関する意見

- ・高齢者には親切に分かりやすく説明してほしい。
- ・へボン式がよくわからない。

○施設・サービスに関する意見

- ・入口の案内で教えてもらえて良かった。
- ・公共交通機関を利用する人にとってはとても便利。
- ・平日のお昼頃に来たら思ったよりすいていた。
- ・愛知県旅券センター内は明るくて清潔で、待っている間も気分が良かった。
- ・子どもが待てるスペースがほしい。
- ・HPに待ち時間を表示してほしい。