

**愛知県旅券センター
利用者アンケート結果
報告書**

**令和2年9月
愛知県県民文化局県民生活課**

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の意見・要望を把握し、業務改善の検討・県民サービスの向上の資料とするためアンケートを実施する。

(2) 調査期間

令和2年8月11日（火）から8月13日（木）までの3日間

(3) 方法

○調査方法・・・申請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・・・出口に回収ボックスを設置し回収

(4) 回答数

- 来所人数・・・352人
- 配布枚数・・・294枚
- 回収枚数・・・224枚
- 回収率・・・76.2%

区分	11日	12日	13日	後日回答	合計
来所人数（人）	124	116	112		352
配布人数（人）	101	108	85		294
回答数（人）	68	87	62	7	224

※今年度は新型コロナウイルス感染症流行の影響により来場者数が例年より大幅に減少している。

2 調査結果

【問1】あなた様御自身についてお聞きします。

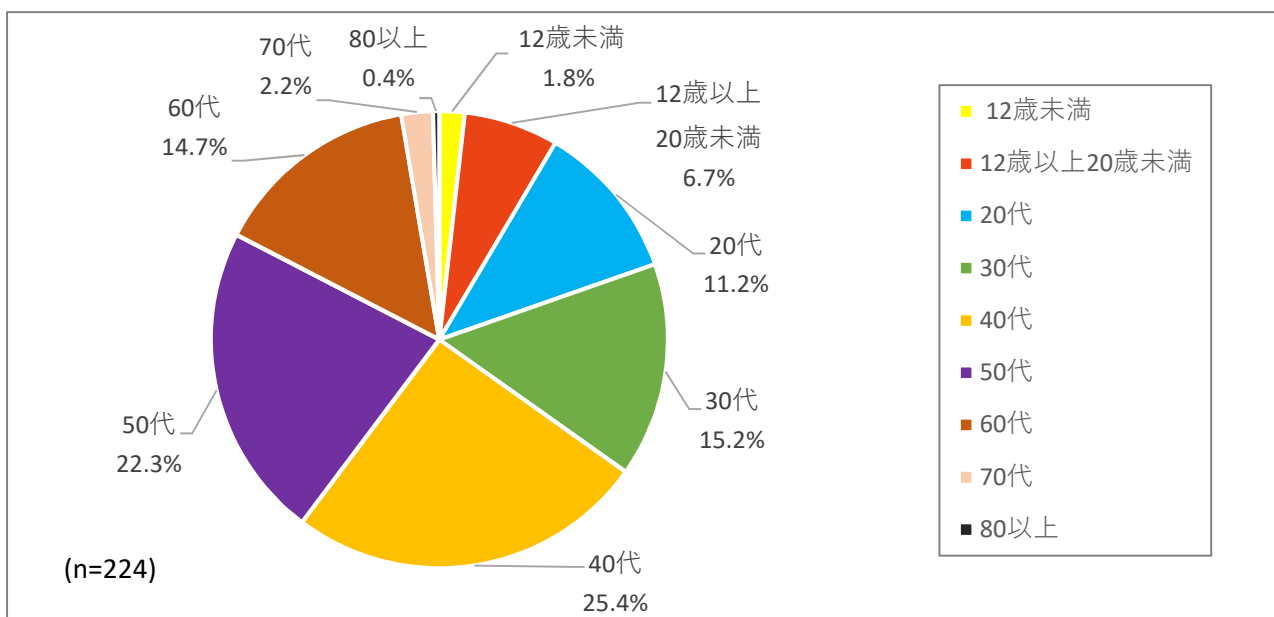
① 性別

性別	男性	女性	回答なし	合計
回答数(人)	134	88	2	224
構成比(%)※	59.8	39.3	0.9	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	12歳未満	12歳以上20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	回答なし	合計
回答数(人)	4	15	25	34	57	50	33	5	1	0	224
構成比(%)	1.8	6.7	11.2	15.2	25.4	22.3	14.7	2.2	0.4	0	100



③ 住所

市町村名	名古屋市	稲沢市	あま市	蟹江町	清須市	日進市	北名古屋市
回答数(人)	152	9	9	4	4	3	3
構成比(%)	67.9	4.0	4.0	1.8	1.8	1.3	1.3
市町村名	長久手市	弥富市	尾張旭市	豊明市	江南市	東浦町	扶桑町
回答数(人)	3	3	3	3	2	1	1
構成比(%)	1.3	1.3	1.3	1.3	0.9	0.4	0.4
市町村名	犬山市	大口町	豊山町	回答なし	移譲市町村	合計	
回答数(人)	1	1	1	15	6	224	
構成比(%)	0.4	0.4	0.4	6.7	2.7	100	

○移譲市町村別内訳

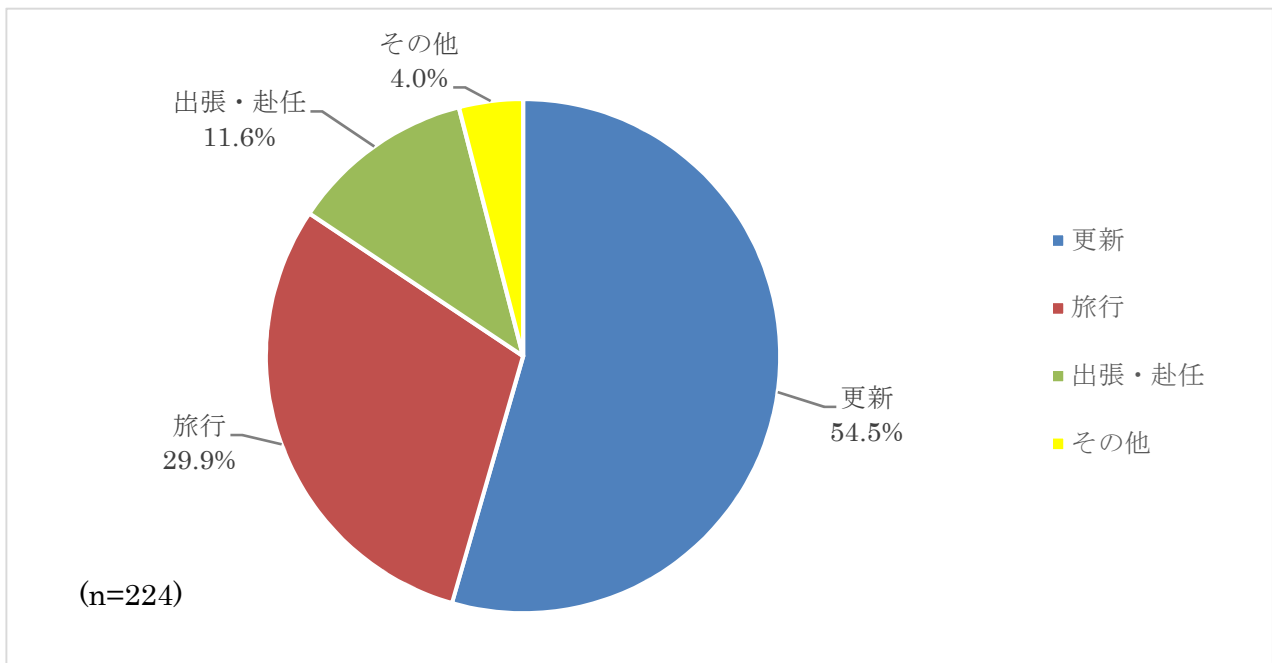
市町村名	一宮市	春日井市	西尾市	合計
回答数(人)	3	2	1	6

【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	回答なし	合計
回答数(人)	214	5	5	0	224
構成比(%)	95.5	2.2	2.2	0	100

【問3】パスポートを申請する主な目的は何ですか。(1つ回答)

区分	更新	旅行	出張・赴任	その他	回答なし	合計
回答数(人)	122	67	26	9	0	224
構成比(%)	54.5	29.9	11.6	4.0	0	100



【問4】下の枠内に書かれている市町村にお住まいの方は市町村役場で申請手続きできます。そのことを御存じですか。

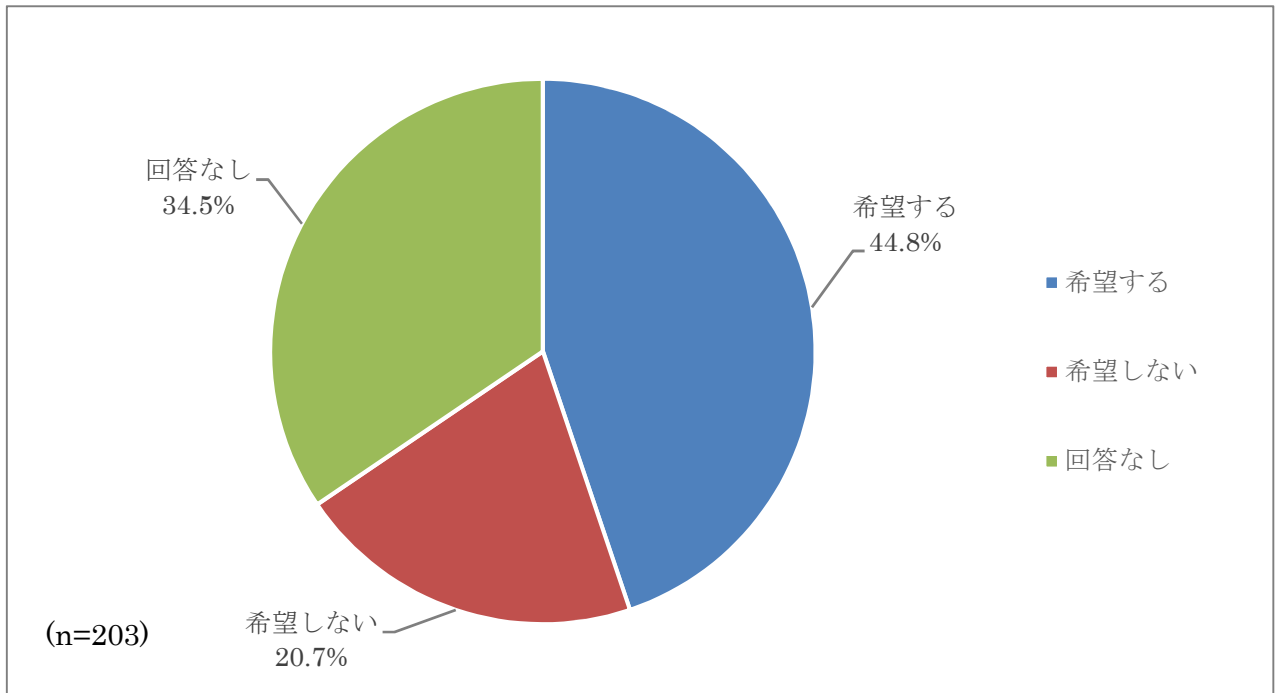
豊橋市・一宮市・瀬戸市・半田市・春日井市・豊川市・津島市・碧南市・刈谷市・安城市・西尾市
 蒲郡市・常滑市・小牧市・新城市・東海市・大府市・知多市・知立市・高浜市・田原市・愛西市
 阿久比町・南知多町・美浜町・武豊町・幸田町・設楽町・東栄町・豊根村

区分	知っていたが旅券センターで申請したい	知らなかった	回答なし	申請できる市町村にお住まいの方合計
回答数(人)	5	1	0	6
構成比(%)	83.3	16.7	0	100

区分	申請できる市町村にお住まいの方	申請できない市町村にお住まいの方	回答なし	合計
回答数(人)	6	203	15	224

【問5】問4で「パスポートの申請手続きを行っていない市町村に住んでいる」と回答された方にお尋ねします。
 お住いの市町村でパスポート申請手続きができることを希望しますか。

区分	希望する	希望しない	回答なし	合計
回答数(人)	91	42	70	203
構成比(%)	44.8	20.7	34.5	100

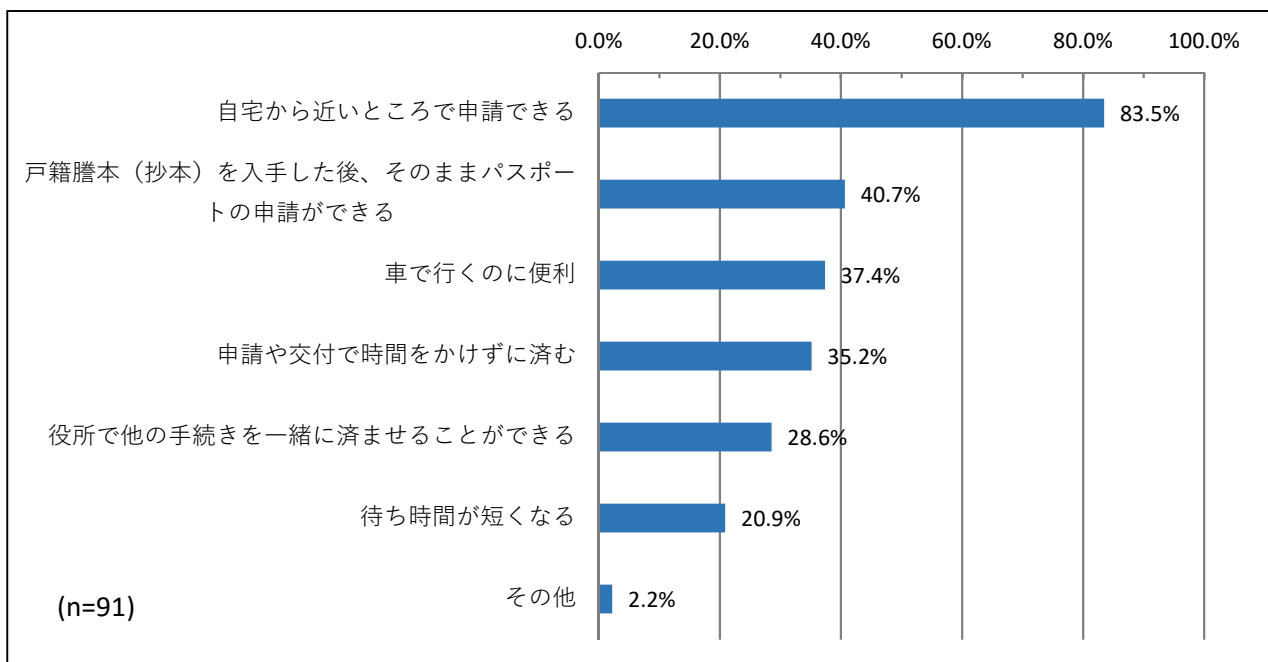


【問6】問5で「希望する」と回答された方にお尋ねします。

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)	割合(%) (※)
自宅から近いところで申請できる	76	83.5
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	37	40.7
車で行くのに便利	34	37.4
申請や交付で時間をかけずに済む	32	35.2
役所で他の手続きを一緒に済ませることができる	26	28.6
待ち時間が短くなる	19	20.9
その他	2	2.2

※希望すると回答した91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8割以上が「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。

○ その他の意見

・平日に来やすい。

- 問5で「希望する」と回答した市町村別の人数と各市町村の人数に対する割合
(回答なしは含めず)

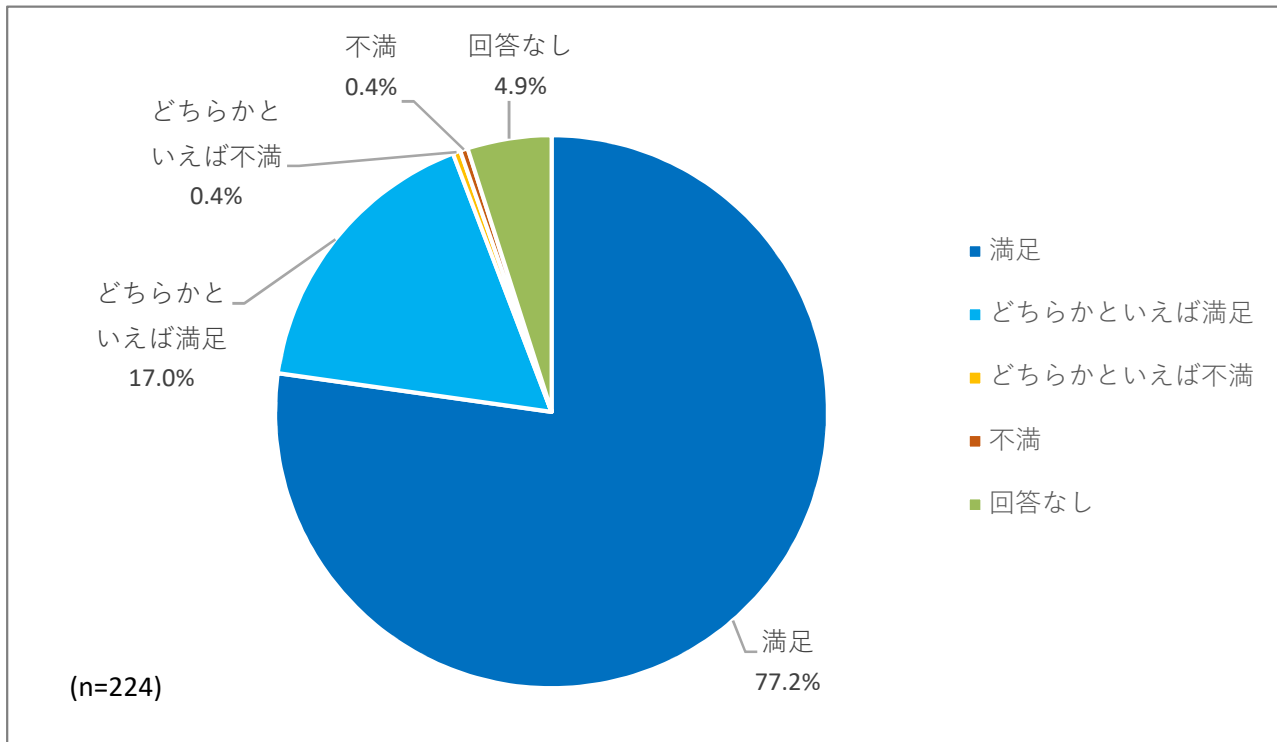
市町村名	名古屋市	稲沢市	あま市	蟹江町	弥富市	日進市	北名古屋市
回答数(人)	55	9	5	2	2	3	3
割合(%)	63.2	100	83.3	50.0	66.7	100	100
市町村名	長久手市	清須市	尾張旭市	豊明市	江南市	東浦町	扶桑町
回答数(人)	2	2	0	2	2	0	1
割合(%)	66.7	50.0	0	100	100	0	100
市町村名	犬山市	大口町	豊山町	合計			
回答数(人)	1	1	1	91			
割合(%)	100	100	100				

- 問5で「希望する」と回答した理由として「自宅から近いところで申請できる」を
挙げた人の市町村別数

市町村名	名古屋市	稲沢市	あま市	蟹江町	弥富市	日進市	北名古屋市
回答数(人)	43	8	5	2	2	3	2
市町村名	長久手市	清須市	尾張旭市	豊明市	江南市	東浦町	扶桑町
回答数(人)	2	2	0	2	1	0	1
市町村名	犬山市	大口町	豊山町	合計			
回答数(人)	1	1	1	76			

【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	回答なし	合計
回答数(人)	173	38	1	1	11	224
構成比(%)	77.2	17.0	0.4	0.4	4.9	100

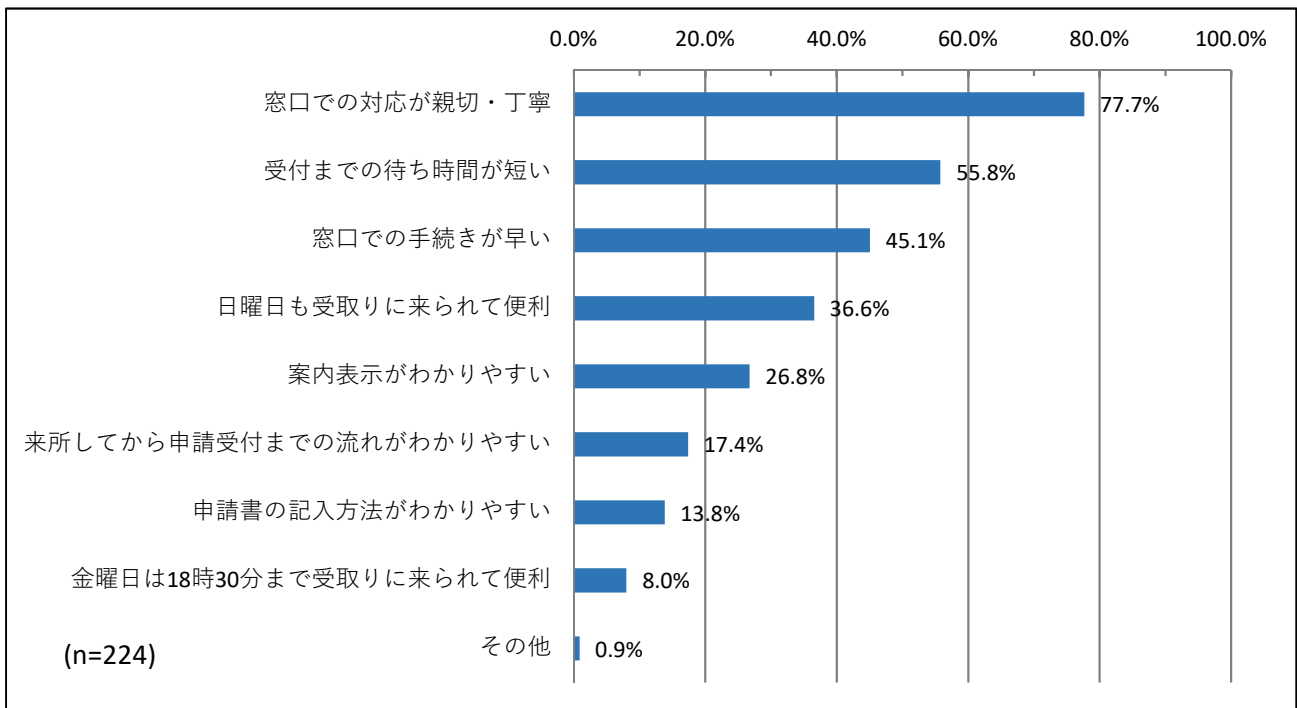


- 愛知県旅券センターを利用して「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人が9割を超えた。

【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	174	77.7
受付までの待ち時間が短い	125	55.8
窓口での手続きが早い	101	45.1
日曜日でも受取りに来られて便利	82	36.6
案内表示がわかりやすい	60	26.8
来所してから申請受付までの流れがわかりやすい	39	17.4
申請書の記入方法がわかりやすい	31	13.8
金曜日は18時30分まで受け取りに来られて便利	18	8.0
その他	2	0.9

※総回答数 224 人のうち該当項目を選択した人の割合



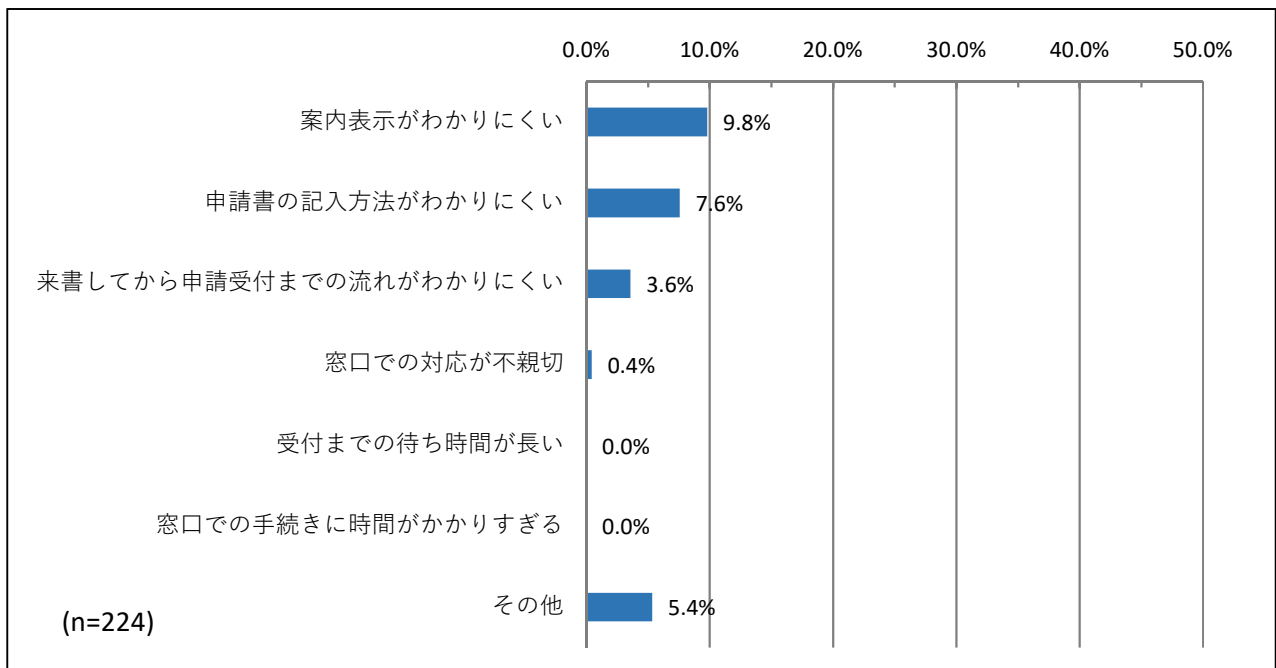
○ 「その他」と回答した人の主な意見

- ・アクセスが良い。
- ・景色がいい。

【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(%) (※)
案内表示がわかりにくい	22	9.8
申請書の記入方法がわかりにくい	17	7.6
来所してから申請受付までの流れがわかりにくい	8	3.6
窓口での対応が不親切	1	0.4
受付までの待ち時間が長い	0	0
窓口での手続きに時間がかかりすぎる	0	0
その他	12	5.4

※総回答数 224 人のうち該当項目を選択した人の割合

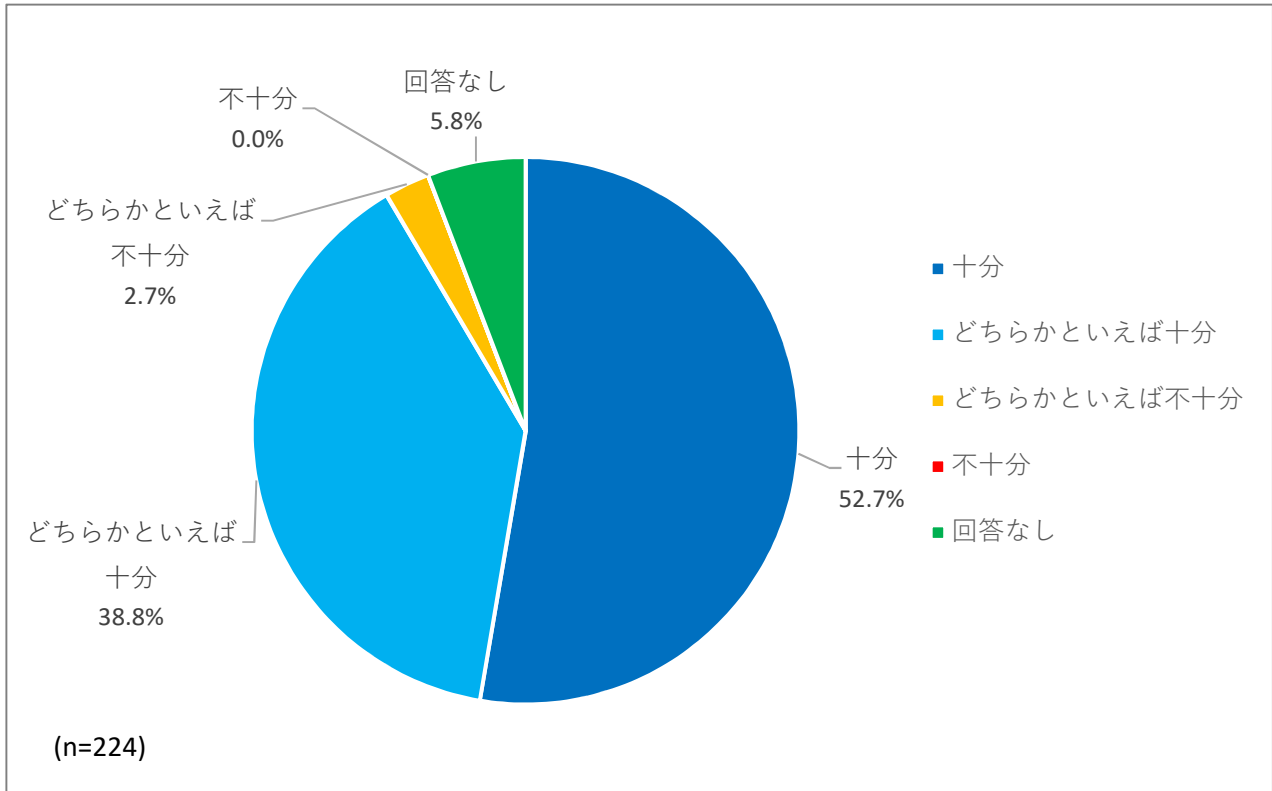


○「その他」と回答した人の主な意見

- ・ 記入場所が暗い。
- ・ 飛沫防止シートで声が届きにくい。
- ・ 仕事があり、営業の時間帯に申請しにくい。
- ・ 不備があった際の説明が足りない。

【問 1 0】愛知県旅券センターにおける感染症対策はいかがでしたか。(1つ回答)

区分	十分	どちらかといえ ば十分	どちらかといえ ば不十分	不十分	回答なし	合計
回答数(人)	118	87	6	0	13	224
構成比(%)	52.7	38.8	2.7	0	5.8	100



○「十分」、「どちらかといえ
ば十分」と回答した人が9割を超えており、愛知県旅券センター内の感染症対策が利用者からみて評価されている。

【問 1 1】感染症対策についての御意見・御要望を自由に御記入ください。

- ・ アルコール消毒液の設置数が少ない。
- ・ 入場時に検温を実施したほうがいい。
- ・ 換気の実施や空気清浄機の設置をするべき。
- ・ 人が多く触るもの(ペン、椅子、テーブルなど)をこまめに消毒してほしい。
- ・ 混雑時に三密にならない対策を。

【問 1 2】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

- ・申請受付の流れがわかりやすくなるような標示がほしい。
- ・19時まで窓口を開いてほしい。

○応対に関する意見

- ・スムーズに申請ができた。
- ・説明がわかりやすかった。

○施設・サービスに関する意見

- ・居住している市区町村で申請できるようにしてほしい。
- ・駐車券の補助が受けられるようにしてほしい。
- ・土曜日・日曜日でも申請できるようにしてほしい。
- ・旅券センターまでの道順がわかりにくいので、標示を増やしてほしい。
- ・オンライン申請やマイナンバーの活用が出来るようにしてほしい。
- ・サービス向上につながるのでアンケートを続けたほうがいい。
- ・名駅にあるので便利。