

愛知県旅券センター
利用者アンケート結果
報告書

令和5年8月

愛知県県民文化局県民生活課

愛知県旅券センター利用者アンケート結果報告書～目次～

1 調査の概要	1
(1)調査の目的	1
(2)調査期間	1
(3)方法	1
(4)回答数	1
2 調査結果	1
【問1】あなた様御自身についておたずねします。	2
① 年齢	2
② 住所	3
【問2】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)	4
【問3】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)	5
【問4】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)	6
【問5】令和5年3月27日より、パスポート更新のオンライン申請が始まりましたが、ご存知でしたか。	7
【問6】次回パスポート申請時に、オンライン申請を利用してみようと思いませんか。	8
【問7】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。	9

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5年8月8日(火)から8月10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(100枚/日)
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

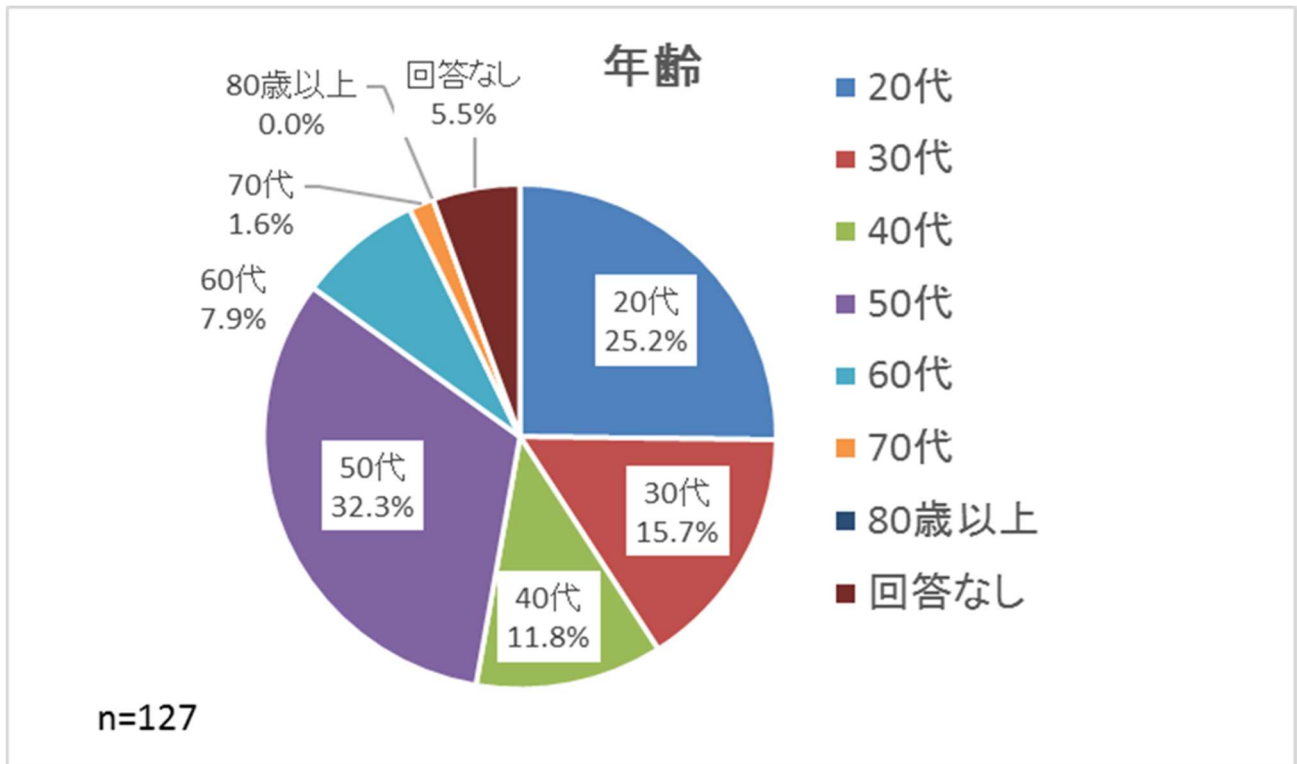
- 配布枚数………300枚
- 回答枚数………127枚
- 回答率………42.3%

2 調査結果

【問1】あなた様御自身についておたずねします。

① 年齢

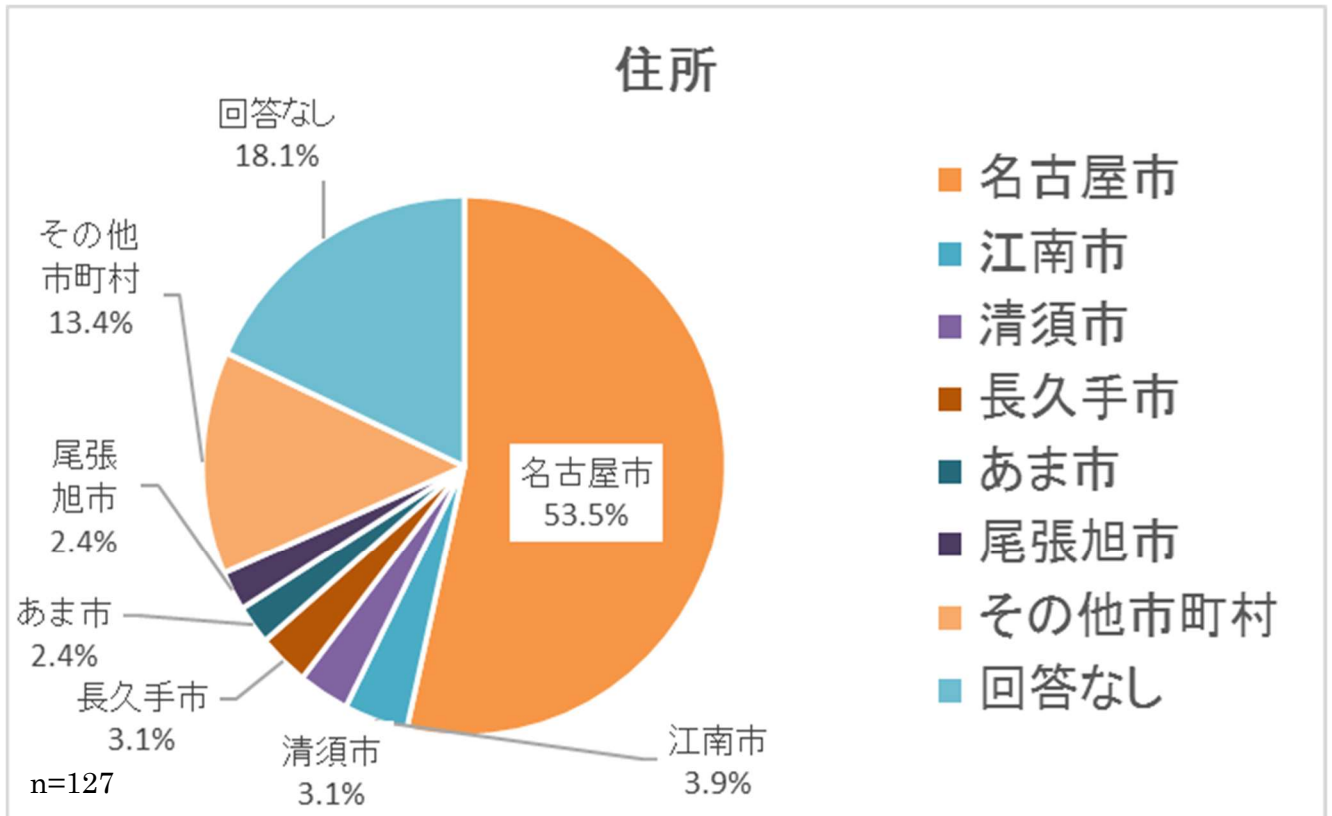
区分	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	回答なし	合計
回答数 (人)	32	20	15	41	10	2	0	7	127
構成比 (%)	25.2	15.7	11.8	32.3	7.9	1.6	0.0	5.5	100



② 住所

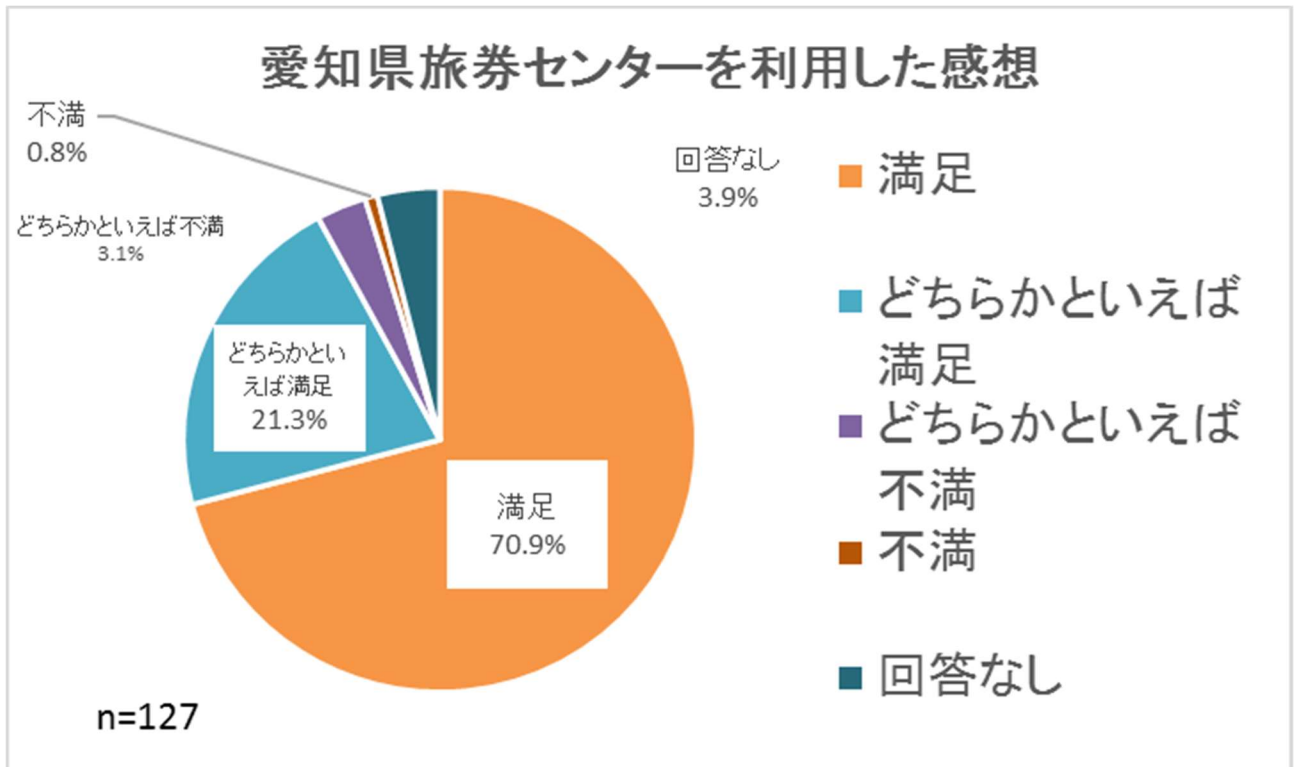
市町村名	名古屋市	江南市	清須市	長久手市	あま市	尾張旭市	その他市町村	回答なし	合計
回答数(人)	68	5	4	4	3	3	17	23	127
構成比(%)	53.5	3.9	3.1	3.1	2.4	2.4	13.4	18.1	100

※構成比は、端数処理の都合上、合計が100%にならないことがあります。



【問2】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)	90	27	4	1	5	127
構成比(%)	70.9	21.3	3.1	0.8	3.9	100

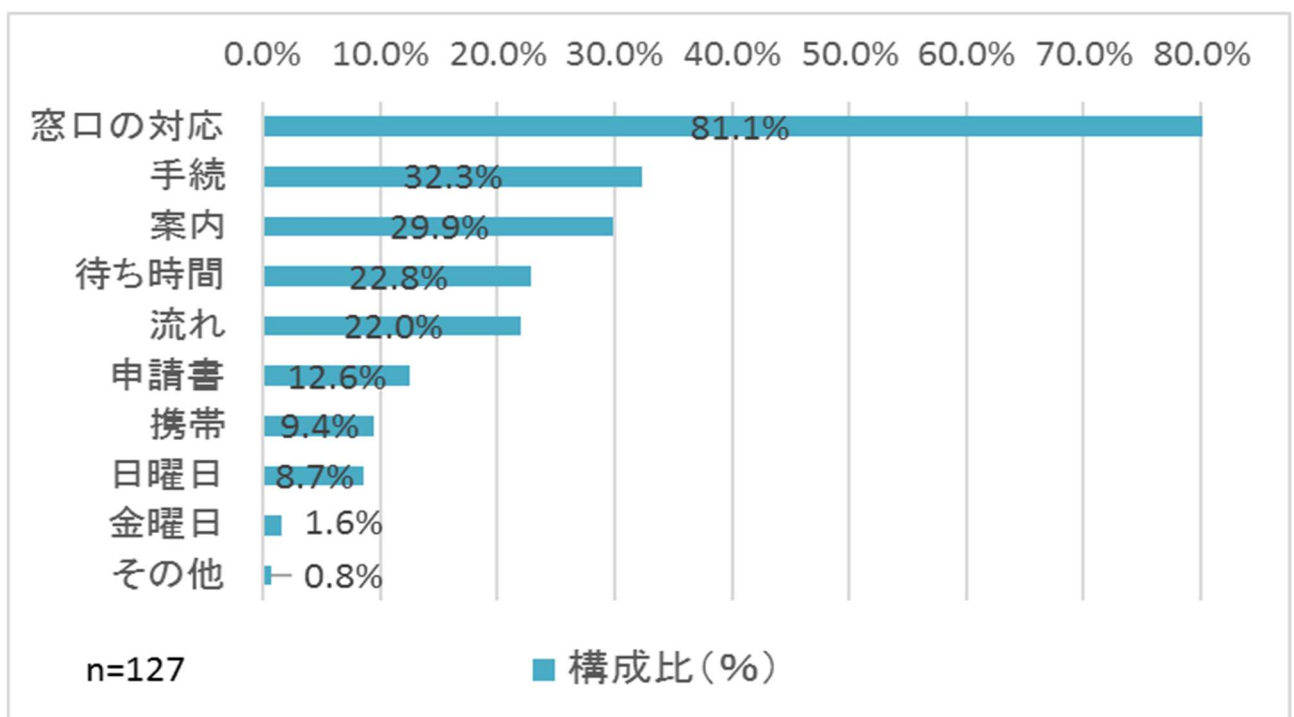


愛知県旅券センターを利用して「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人が約9割を占めた。

【問3】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	103	81.1
窓口での手続きが早い	41	32.3
案内表示がわかりやすい	38	29.9
受付までの待ち時間が短い	29	22.8
来所してから申請受付までの流れがわかりやすい	28	22.0
申請書の記入方法がわかりやすい	16	12.6
携帯で混雑状況がわかって便利	12	9.4
日曜日でも受取りに来られて便利	11	8.7
金曜日は 18 時 30 分まで受け取りに来られて便利	2	1.6
その他	1	0.8

※総回答数 127 人のうち該当項目を選択した人の割合



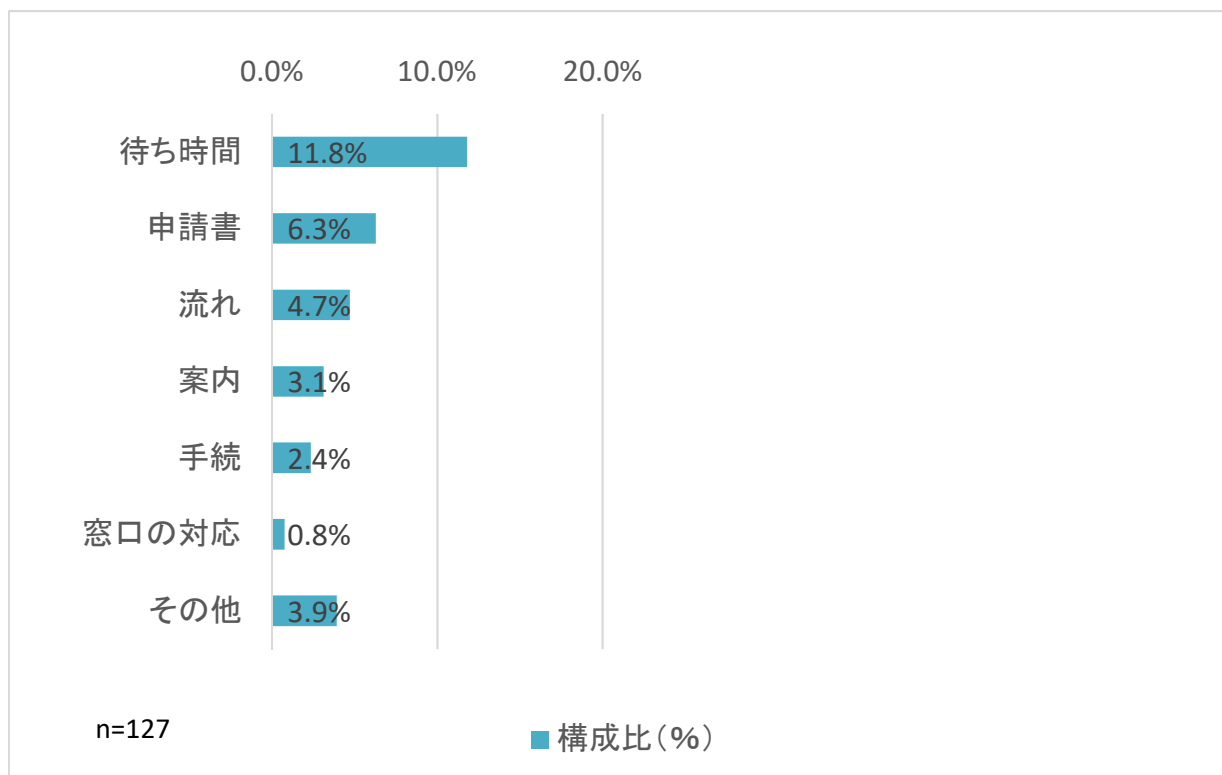
○「その他」と回答した人の主な意見

・ご意見はありませんでした。

**【問4】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(%) (※)
受付までの待ち時間が長い	15	11.8
申請書の記入方法がわかりにくい	8	6.3
来所してから申請受付までの流れがわかりにくい	6	4.7
案内表示がわかりにくい	4	3.1
窓口での手続きに時間がかかりすぎる	3	2.4
窓口での対応が不親切	1	0.8
その他	5	3.9

※総回答数 127 人のうち該当項目を選択した人の割合

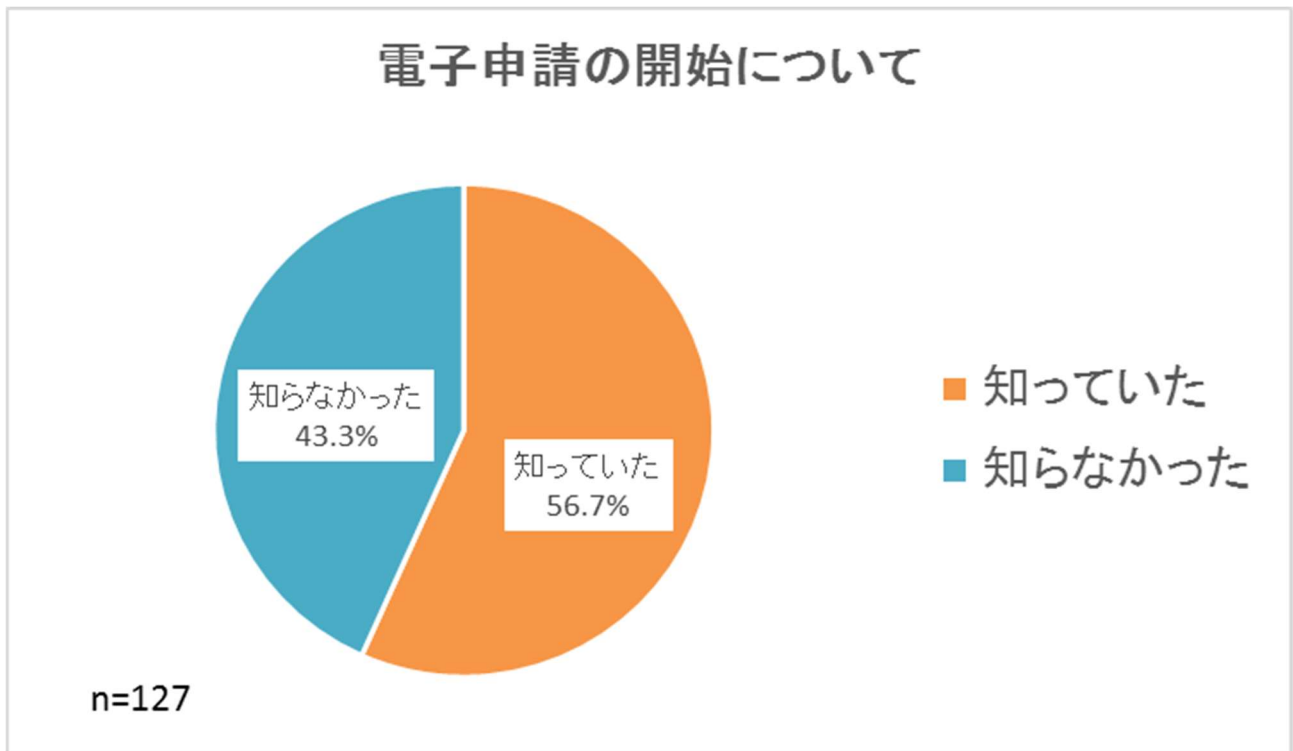


○「その他」と回答した人の主な意見

- ・椅子に背もたれがない。
- ・平日しか申請ができない。
- ・その他ご意見はありませんでした。

【問5】令和5年3月27日より、パスポート更新のオンライン申請が始まりましたが、ご存じでしたか。

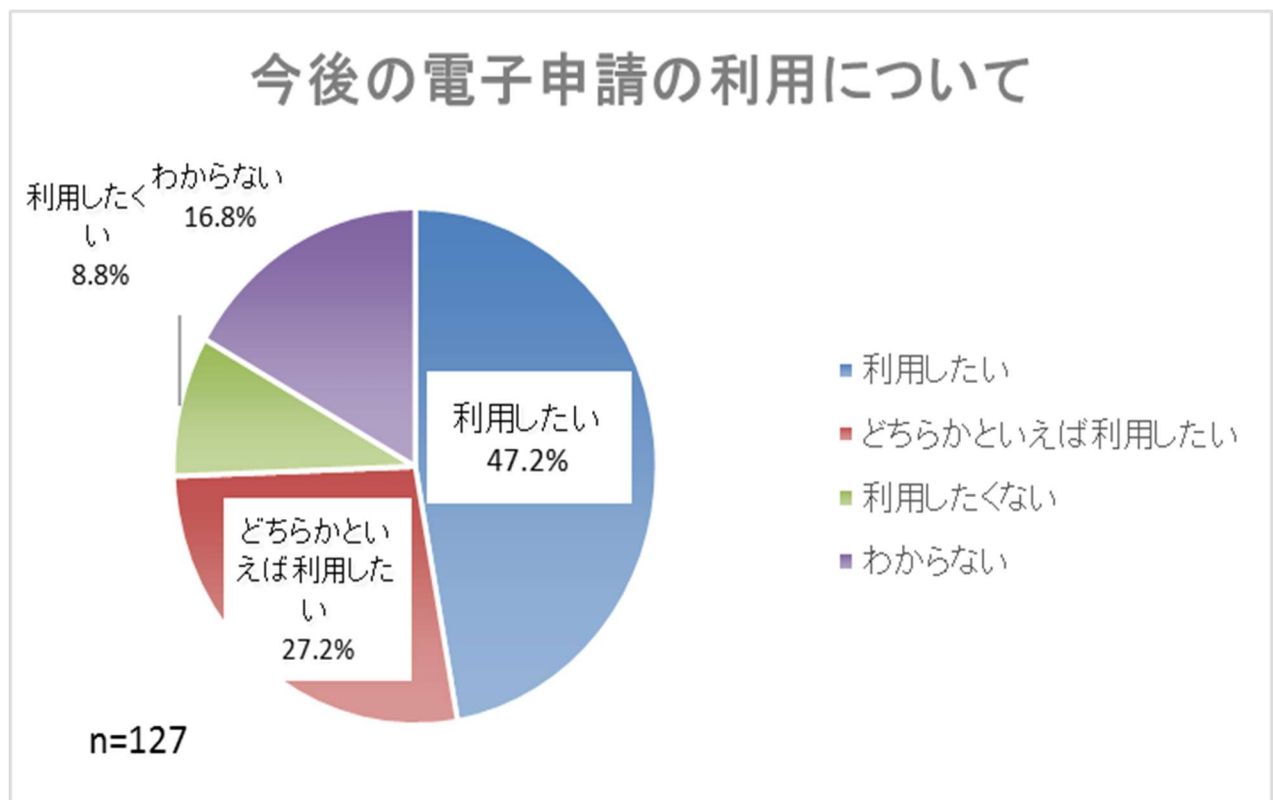
区分	知っていた	知らなかった	回答なし	合計
回答数(人)	72	55	0	127
構成比(%)	56.7	43.3	0.0	100



【問6】次回パスポート更新時に、オンライン申請を利用してみようと思いますか。

区分	利用したい	どちらかといえば利用したい	利用したくない	わからない	合計
回答数（人）	59	34	11	21	125
構成比（％）	47.2	27.2	8.8	16.8	100

○電子申請を「利用したい」「どちらかといえば利用したい」と回答した人が約7割を占めた。



【問7】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。

○電子申請に関する意見

- ・ホームページでは、あまり電子申請について書かれていなかったなので、もう少し分かりやすくしてもらえると助かります。
- ・ホームページがわかりにくいのでフローチャートを作ってはどうか。
- ・オンライン申請ができなかったなので、できるようにしてほしい。
- ・オンライン申請可能な市町村に限られる。

○施設・サービスに関する意見

- ・思ったより早く済み良かったです。
- ・手続きがスムーズで最高です。
- ・平日 9:00 に来たのでとてもスムーズで対応も親切だった。
- ・親切に対応いただいた。ありがとうございました。
- ・研修中の方にあたり時間がかかった。
- ・待機列があるにも関わらず受付を離れる係員はどうかと思う。

○申請・交付に関する意見

- ・市町村(尾張旭市)に申請できるところがほしい。
- ・手数料を安くしてほしい(10,000 円以内)。
- ・平日のパスポートを申請に来られないので、日曜日も検討してほしい。