

愛知県旅券センター
利用者アンケート結果
報告書

2024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.....	2
【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】昨年3月からパスポート更新のオンライン申請が始まりましたが、御存知でしたか。 (1つ回答).....	7
【問6】また、今年8月からクレジット納付が始まりましたが、御存知でしたか。(1つ回答).....	8
【問7】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えますか。(1つ回答)...	9
【問8】パスポート受け取りは、いつの御予定ですか。(複数回答可).....	10
【問9】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。.....	11
3 調査票.....	12

※各問の構成比は、端数処理の都合上、合計が100%にならないことがあります。

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

2024年8月6日(火)から8月8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

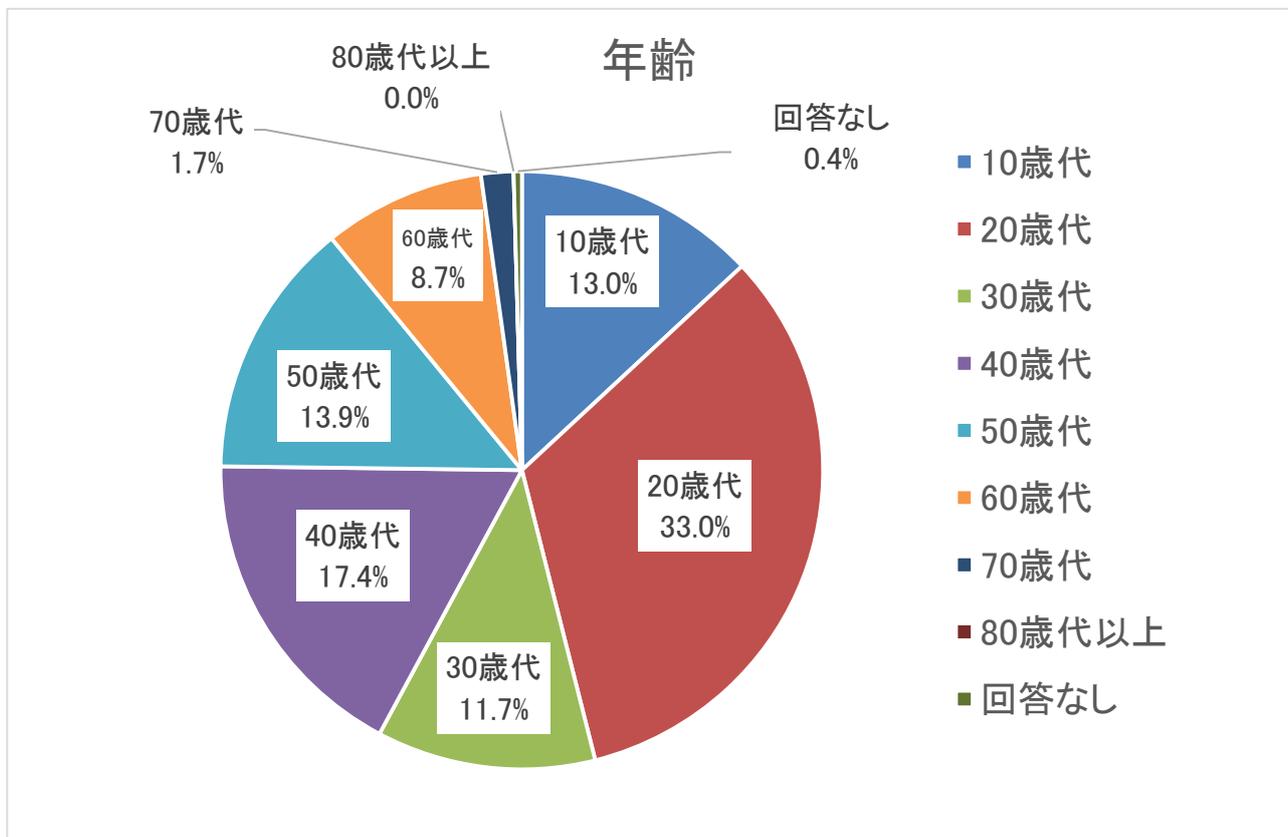
- 配布枚数………300枚
- 回答枚数………230枚
- 回答率………77.8%

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。

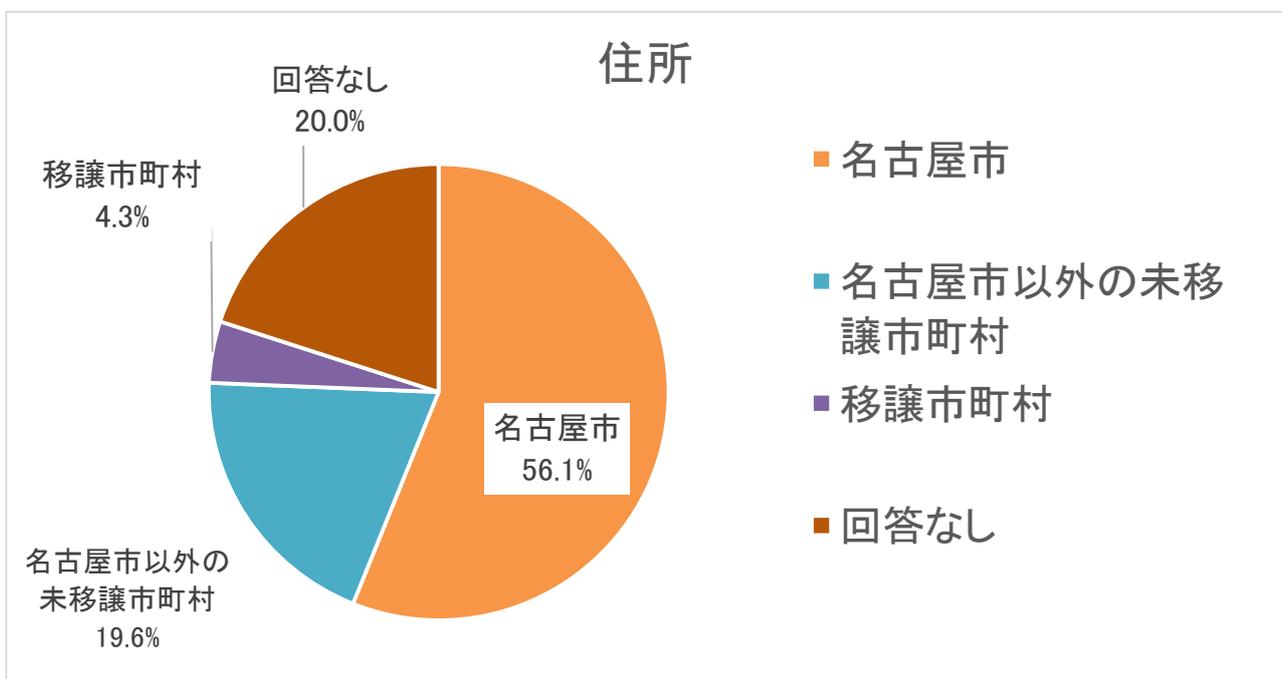
① 年齢

区分	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上	回答なし	合計
回答数(人)	30	76	27	40	32	20	4	0	1	230
構成比(%)	13.2	33.3	11.8	16.7	14.0	8.8	1.8	0.0	0.4	100.0



② 住所

市町村名	名古屋市	名古屋市以外の 未移譲市町村	移譲市町村	回答なし	合計
回答数(人)	129	45	10	46	230
構成比(%)	56.1	19.6	4.3	20.0	100.0



移譲市町村(計 30 市町村)……………権限を委譲している市町村

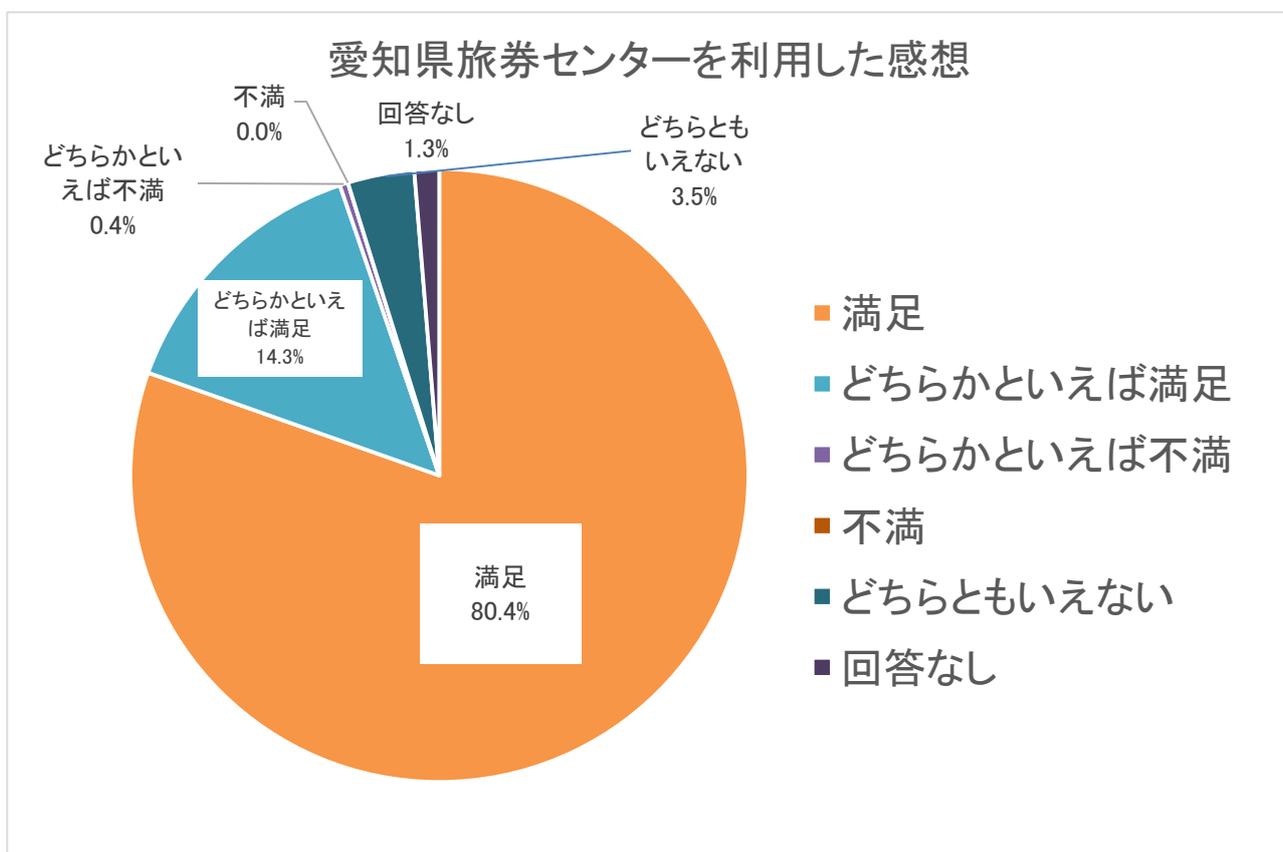
豊橋市、一宮市、瀬戸市、半田市、春日井市、豊川市、津島市、碧南市、刈谷市、安城市、西尾市、蒲郡市、常滑市、小牧市、新城市、東海市、大府市、知多市、知立市、高浜市、田原市、愛西市、阿久比町、南知多町、美浜町、武豊町、幸田町、設楽町、東栄町、豊根村

未移譲市町村(計 24 市町村)……………権限を委譲していない市町村

名古屋市、岡崎市、豊田市、犬山市、江南市、稲沢市、尾張旭市、岩倉市、豊明市、日進市、清須市、北名古屋市、弥富市、みよし市、あま市、長久手市、東郷町、豊山町、大口町、扶桑町、大治町、蟹江町、飛島村、東浦町

【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)

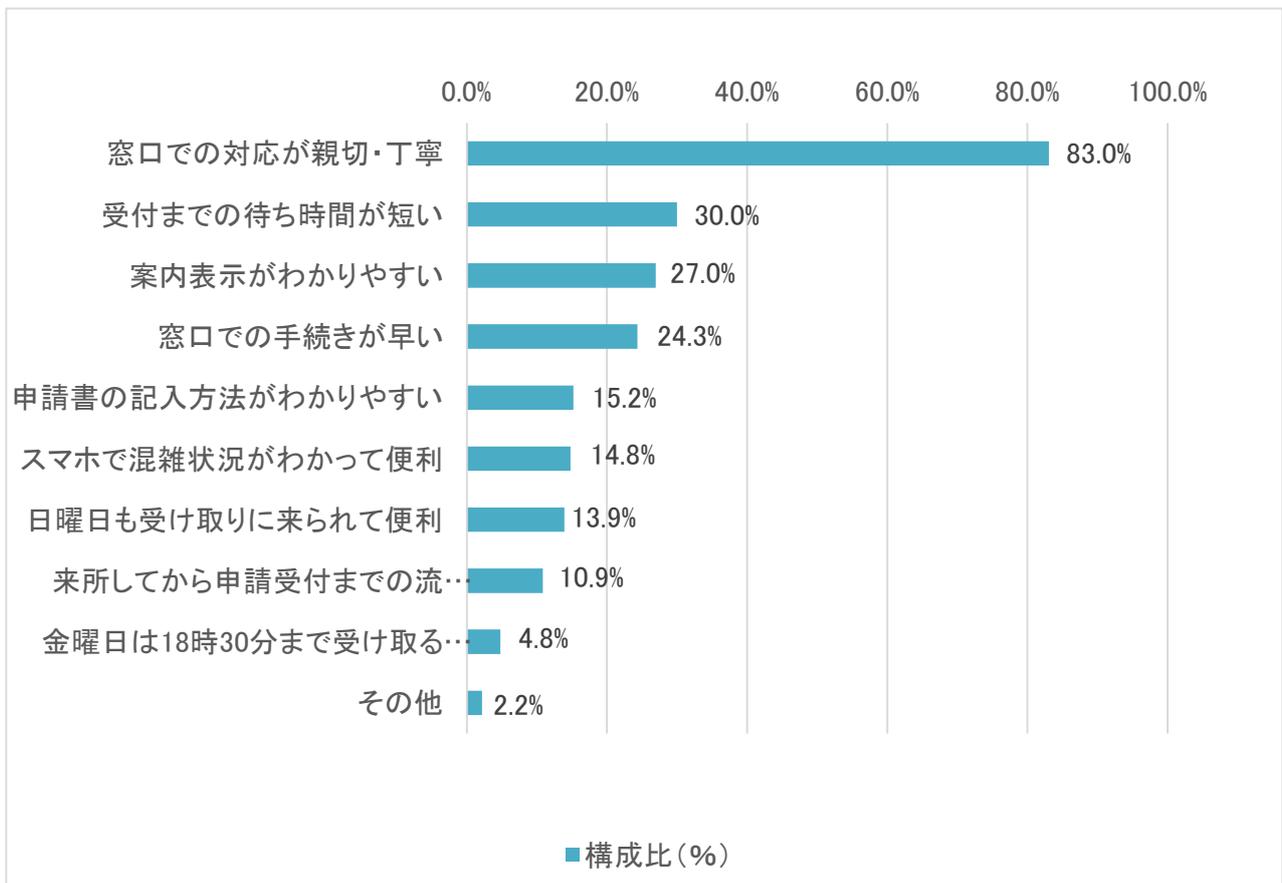
区分	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	どちらともいえない	回答なし	合計
回答数(人)	185	33	1	0	8	3	230
構成比(%)	80.4	14.3	0.4	0.0	3.5	1.3	100.0



**【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	191	83.0
受付までの待ち時間が短い	69	30.0
案内表示がわかりやすい	62	27.0
受付での手続きが早い	56	24.3
申請書の記入方法がわかりやすい	35	15.2
スマホで混雑状況がわかって便利	34	14.8
日曜日でも受け取りに来られて便利	32	13.9
来所してから申請受付までの流れがわかりやすい	25	10.9
金曜日は18時30分まで受け取ることができて便利	11	4.8
その他	5	2.2

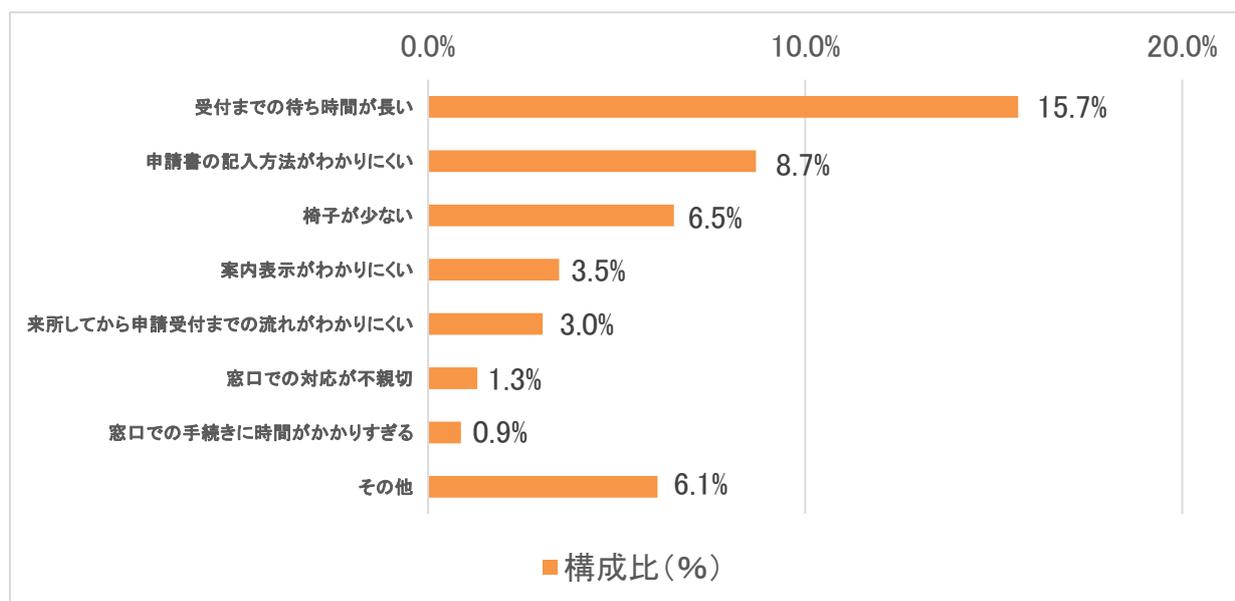
※総回答数人のうち該当項目を選択した方の割合



**【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	36	15.7
申請書の記入方法がわかりにくい	20	8.7
椅子が少ない	15	6.5
案内表示がわかりにくい	8	3.5
来所してから申請受付までの流れがわかりにくい	7	3.0
窓口での対応が不親切	3	1.3
窓口での手続きに時間がかかりすぎる	2	0.9
その他	14	6.1

※総回答数 127 人のうち該当項目を選択した方の割合

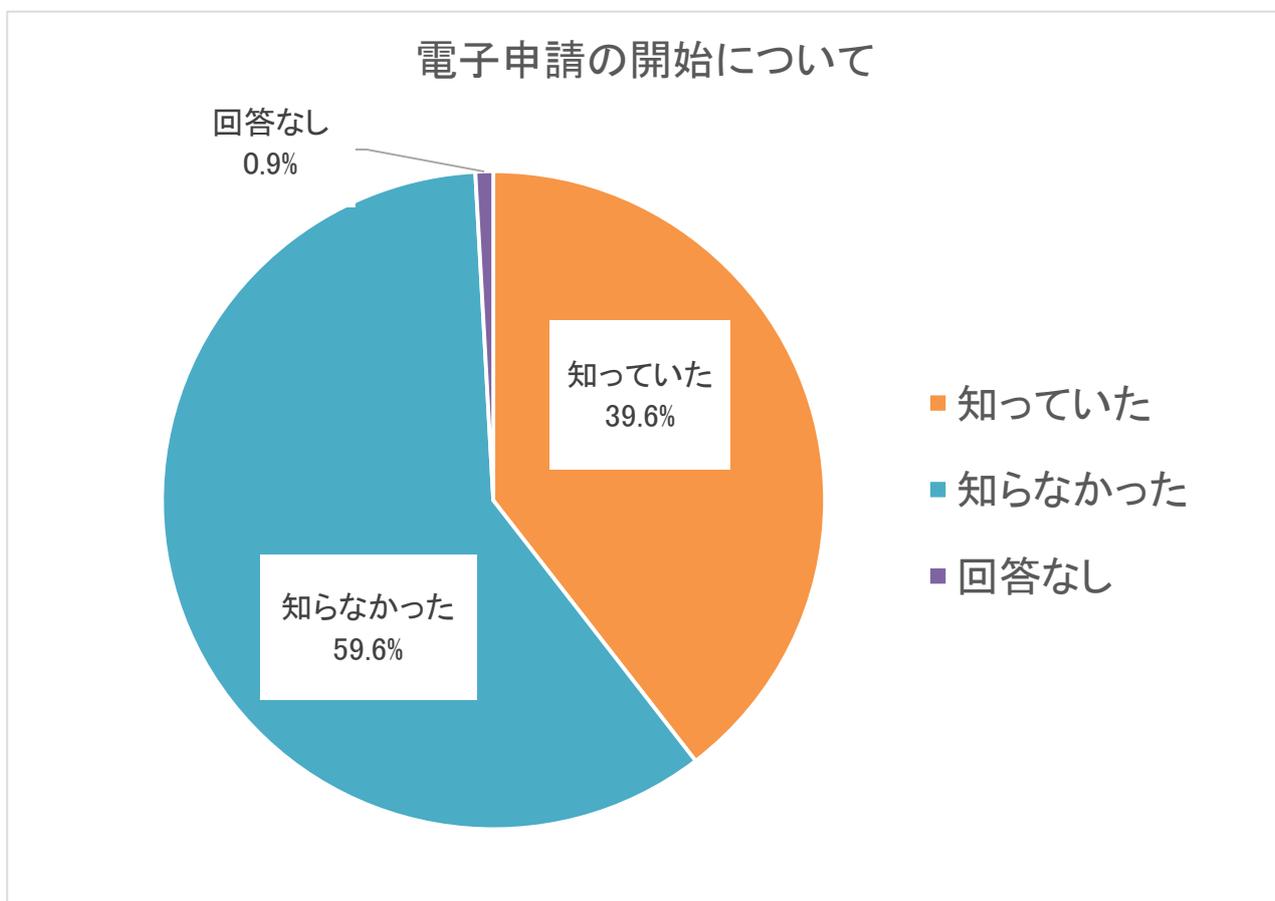


○「その他」と回答した方の主な意見

- ・椅子に背もたれがない
- ・遠い
- ・休日に申請ができない
- ・土曜日でも発行できるようにしてほしい

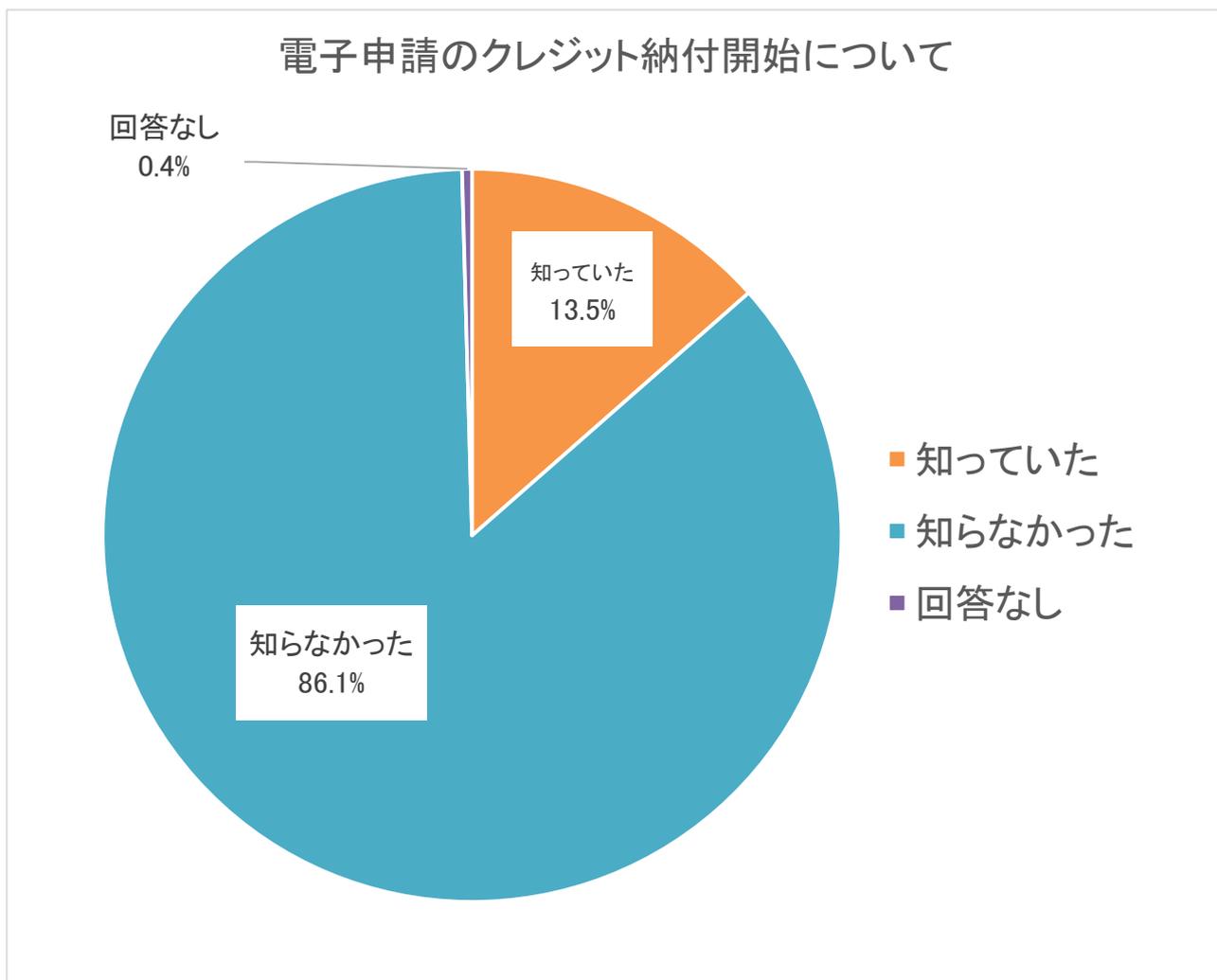
【問5】昨年3月からパスポート更新のオンライン申請が始まりましたが、御存知でしたか。(1つ回答)

区分	知っていた	知らなかった	回答なし	合計
回答数(人)	91	137	2	230
構成比(%)	39.6	59.6	0.9	100.0



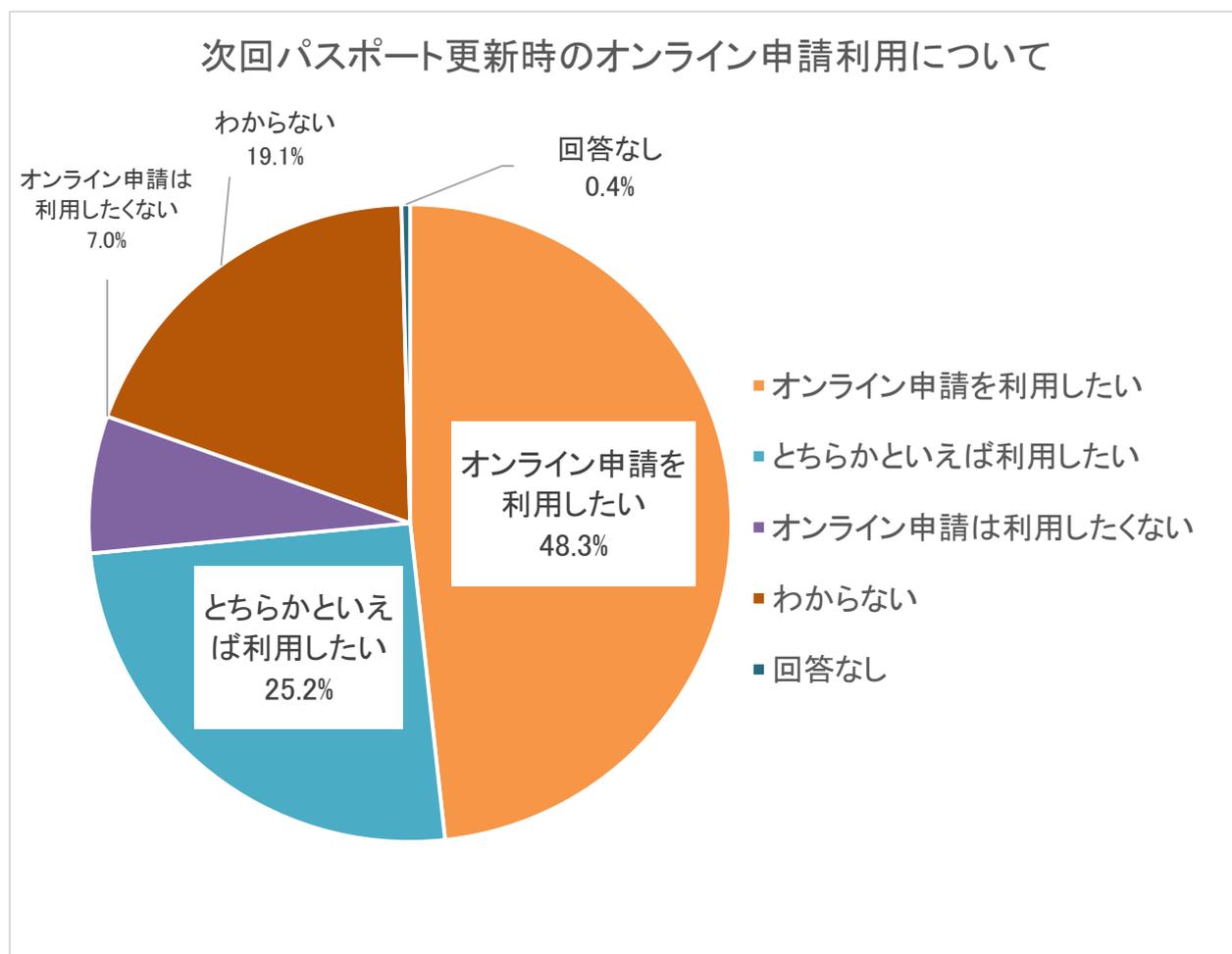
【問6】また、今年8月からクレジットカード納付が始まりましたが、御存知でしたか。(1つ回答)

区分	知っていた	知らなかった	回答なし	合計
回答数(人)	31	198	1	230
構成比(%)	13.5	86.1	0.4	100.0



【問7】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。(1つ回答)

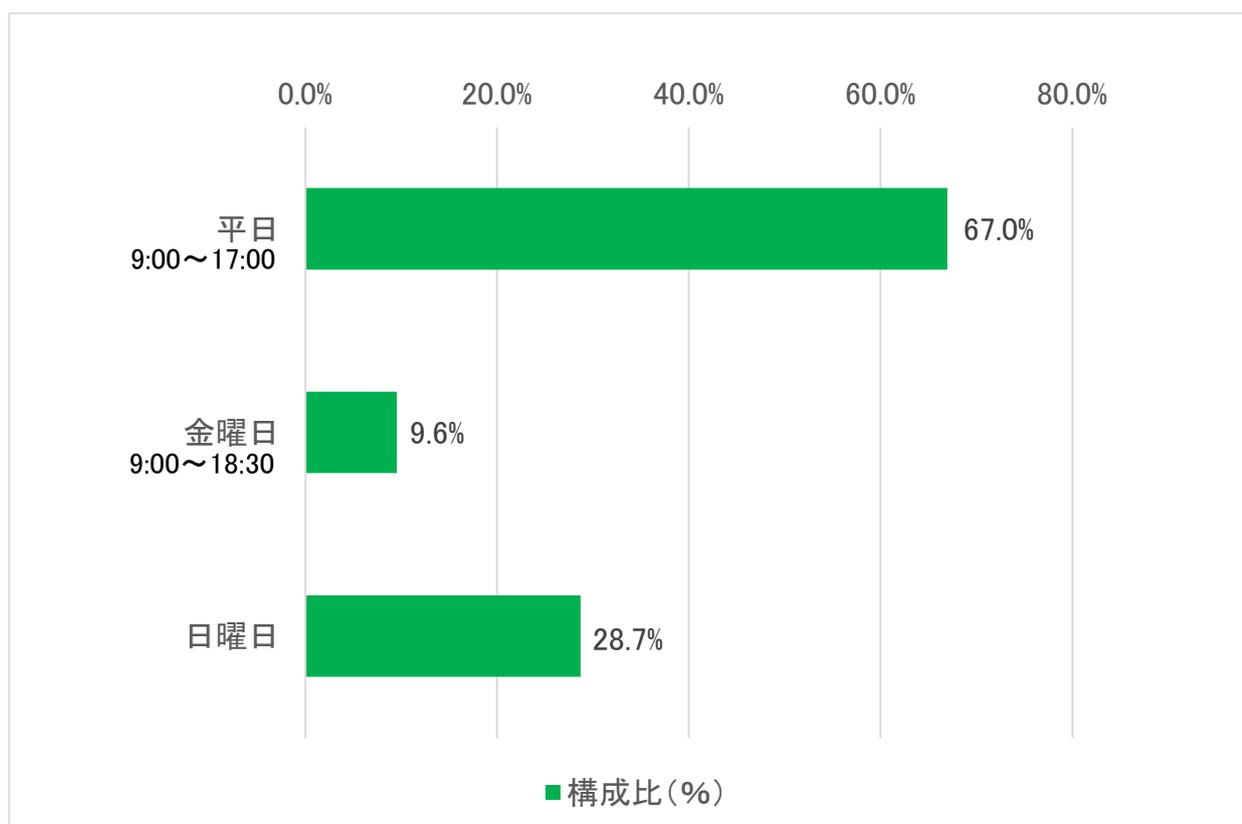
区分	オンライン申請を 利用したい	どちらかといえば 利用したい	オンライン申請 を利用したくない	わからない	回答なし	合計
回答数(人)	111	58	16	44	1	230
構成比(%)	48.3	25.2	7.0	19.1	0.4	100.0



【問8】パスポートの受け取りは、いつの御予定ですか。(複数回答可)

項目	回答数(件)	構成比(%) (※)
平日(9:00~17:00)	154	67.0
金曜日(9:00~18:30)	22	9.6
日曜日	66	28.7

※総回答数 230 人のうち該当項目を選択した方の割合



【問9】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。

○電子申請に関する主な意見

- ・パスポートの期限切れもオンライン申請やキャッシュレス納付できるとよい。
- ・オンライン申請をしたいのだが、名前が特殊な漢字なので断念した。出来るようになると嬉しいです。

○施設・サービスに関する主な意見

- ・お昼休みに申請できてよかったです！15分でできました！
- ・思ったよりスムーズに手続きができました。事前に区役所で申請書類がもらえてよかったです。
- ・親切な対応ありがとうございました。楽しい旅行ができそうです。
- ・親切にありがとうございます。
- ・丁寧で分かりやすいです。
- ・ビルが分かりにくかった。

愛知県旅券センター 利用者アンケート

業務改善の参考にさせていただくアンケートです。お手数ですが、該当する□に✓を記入してください。御協力をお願いします。

問1 あなた様御自身についておたずねします。

- ① 年齢 10歳代 20歳代 30歳代 40歳代
 50歳代 60歳代 70歳代 80歳代以上
- ②住所 _____市・町・村 _____区

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)

- 満足 どちらかといえば満足
 どちらかといえば不満 不満
 どちらともいえない

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)

- 窓口での対応が親切・丁寧 受付までの待ち時間が短い
 案内表示がわかりやすい 窓口での手続きが早い
 申請書の記入方法がわかりやすい 日曜日を受取りに来られて便利
 来所してから申請受付までの流れがわかりやすい
 金曜日は18時30分まで受取ることができて便利
 スマホで混雑状況がわかって便利
 その他()

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)

- 窓口での対応が不親切 受付までの待ち時間が長い
 案内表示がわかりにくい 窓口での手続きに時間がかかりすぎる
 申請書の記入方法がわかりにくい 椅子が少ない
 来所してから申請受付までの流れがわかりにくい
 その他()

問5 昨年3月からパスポート更新のオンライン申請が始まりましたが、御存知でしたか。

- 知っていた 知らなかった

問6 また、今年8月からクレジットカード納付が始まりましたが、御存知でしたか。

- 知っていた 知らなかった

問7 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。

- オンライン申請を利用したい どちらかといえば利用したい
 オンライン申請は利用したくない わからない

問8 パスポートの受け取りは、いつの御予定ですか。

- 平日(9時から17時まで) 金曜日(17時から18時30分まで)
 日曜日(9時から17時まで)

問9 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。