

令和5年6月実施 クラシティパスポートセンター窓口サービスアンケート結果について

このたびはクラシティパスポートセンター窓口サービスアンケートにご協力いただき、まことにありがとうございました。

下記のとおりアンケート集計結果について報告いたします。

〔アンケート概要〕

(1) 実施期間

令和5年6月1日(木)～6月30日(金) (休館日を除く25日間)

(2) 実施場所

クラシティパスポートセンター窓口

(3) 実施対象

クラシティパスポートセンターでパスポートの申請、交付を行ったお客様

(4) アンケート回収枚数

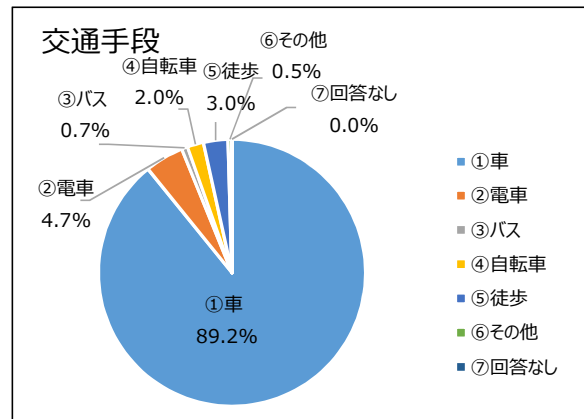
407件

(5) アンケート項目および集計結果

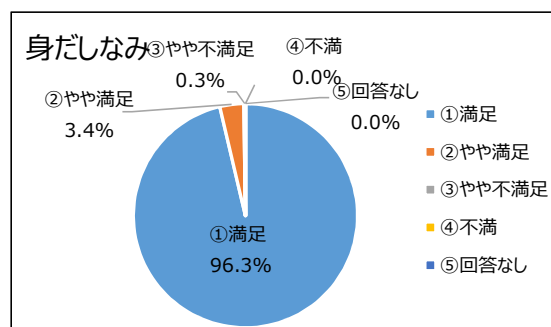
下記のとおりです。

交通手段	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①車	363	89.2%	88.8%
②電車	19	4.7%	5.3%
③バス	3	0.7%	0.2%
④自転車	8	2.0%	1.9%
⑤徒歩	12	3.0%	3.4%
⑥その他	2	0.5%	0.5%
⑦回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	407	100.0%	100.0%

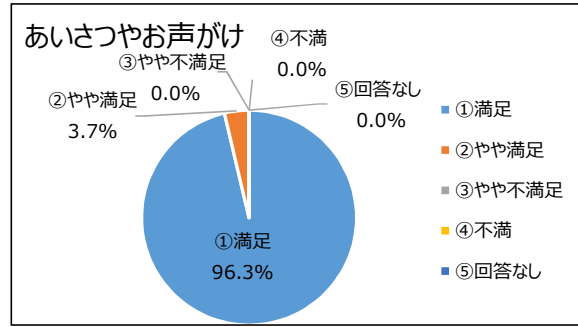
※「その他」バイク・タクシー各1件



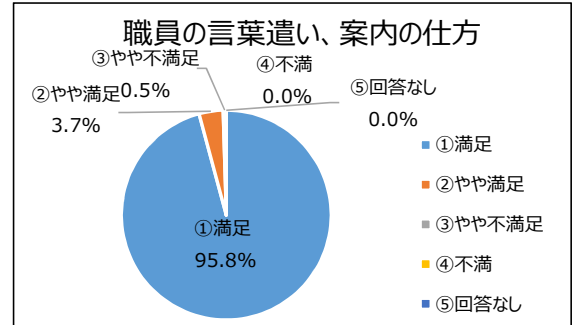
身だしなみ	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①満足	392	96.3%	96.4%
②やや満足	14	3.4%	3.4%
③やや不満足	1	0.3%	0.2%
④不満	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	407	100.0%	100.0%



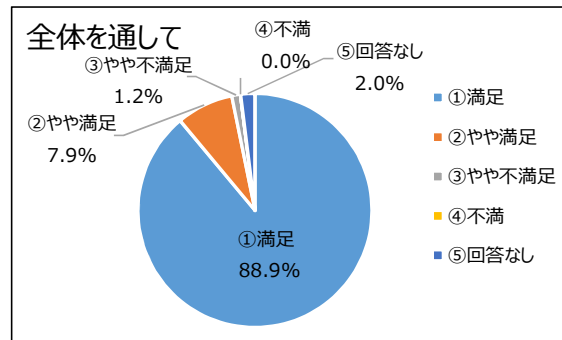
あいさつやお声がけ	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①満足	392	96.3%	96.3%
②やや満足	15	3.7%	3.7%
③やや不満足	0	0.0%	0.0%
④不満	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	407	100.0%	100.0%



職員の言葉遣い 案内の仕方	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①満足	390	95.8%	96.1%
②やや満足	15	3.7%	3.6%
③やや不満足	2	0.5%	0.2%
④不満	0	0.0%	0.2%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	407	100.0%	100.0%

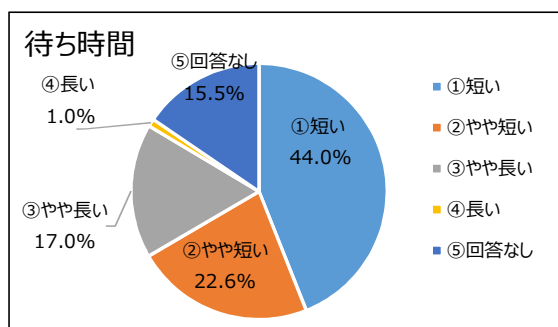


スタッフの案内等全体を通して	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①満足	362	88.9%	90.1%
②やや満足	32	7.9%	7.1%
③やや不満足	5	1.2%	0.2%
④不満	0	0.0%	0.2%
⑤回答なし	8	2.0%	2.4%
合計	407	100.0%	100.0%



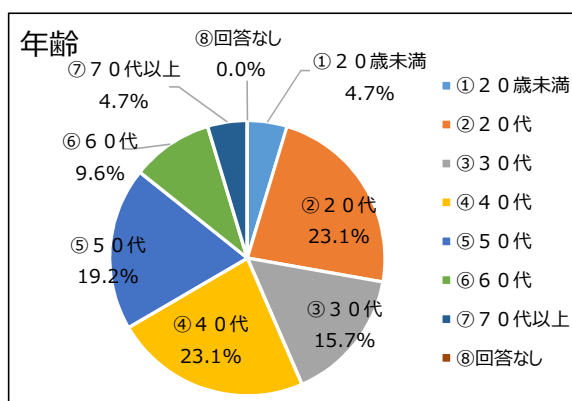
※具体的意見は別紙「自由記入欄」設問 2 工

待ち時間	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①短い	179	44.0%	52.8%
②やや短い	92	22.6%	21.3%
③やや長い	69	17.0%	9.9%
④長い	4	1.0%	0.9%
⑤回答なし	63	15.5%	15.2%
合計	407	100.0%	100.0%

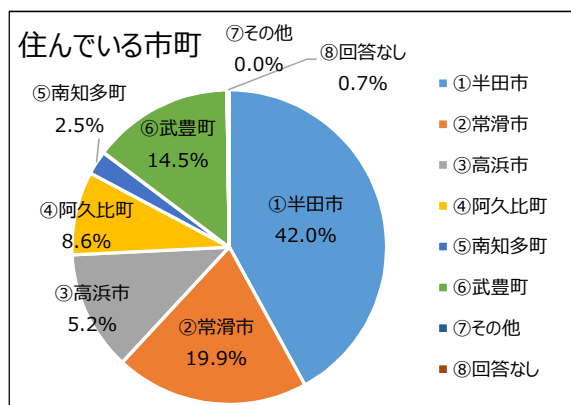


※待ち時間の詳細は別紙「自由記入欄」設問 3

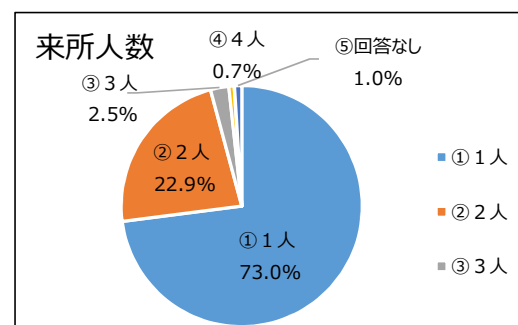
年齢	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
① 20歳未満	19	4.7%	6.1%
② 20代	94	23.1%	25.7%
③ 30代	64	15.7%	18.4%
④ 40代	94	23.1%	21.1%
⑤ 50代	78	19.2%	17.2%
⑥ 60代	39	9.6%	7.5%
⑦ 70代以上	19	4.7%	3.4%
⑧ 回答なし	0	0.0%	0.7%
合計	407	100.0%	100.0%



住んでいる市町	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
① 半田市	171	42.0%	38.8%
② 常滑市	81	19.9%	23.1%
③ 高浜市	50	12.3%	10.9%
④ 阿久比町	35	8.6%	9.5%
⑤ 南知多町	10	2.5%	4.1%
⑥ 武豊町	59	14.5%	12.8%
⑦ その他	0	0.0%	0.0%
⑧ 回答なし	1	0.3%	0.9%
合計	407	100.0%	100.0%



来所人数	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
① 1人	297	73.0%	72.4%
② 2人	93	22.9%	22.5%
③ 3人	10	2.5%	3.2%
④ 4人	3	0.7%	0.9%
⑤ 回答なし	4	1.0%	1.0%
合計	407	100.0%	100.0%



端数処理を四捨五入により行っていることから、合計と内訳の計とが一致しない場合がございます。

クラシティパスポートセンターへにお越しになったみなさま、窓口サービスアンケートをご回答いただきまして誠にありがとうございました。

窓口全体の対応については、手続きにお越しになった方の97.2%に「満足」「やや満足」とご評価いただきました。

ご回答いただいた方からは、「すぐに声をかけてもらえて、対応がスムーズ」「対応や説明が丁寧」「話し方や言葉遣いが親切・丁寧」などの言葉をいただいています。

しかしその一方で、前年の同じ時期と比較して窓口にお越しになる方が3倍以上に増えていることから、窓口にてお待ちいただくことが多くなっており、待ち時間を「長い」「やや長い」と感じられる方が前回の10.8%から今回は18.0%に増えています。今後は窓口での受付について正確さを維持しつつスピードアップも心掛けると同時に、お待ちいただく時間の目安がわかるようにし、お待ちになる時間を長くと感じられないような工夫をパスポートセンター内で協議し、検討していきます。