

令和6年11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6年11月11日(月)～11月22日(金)(休館日を除く11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)アンケート回収件数

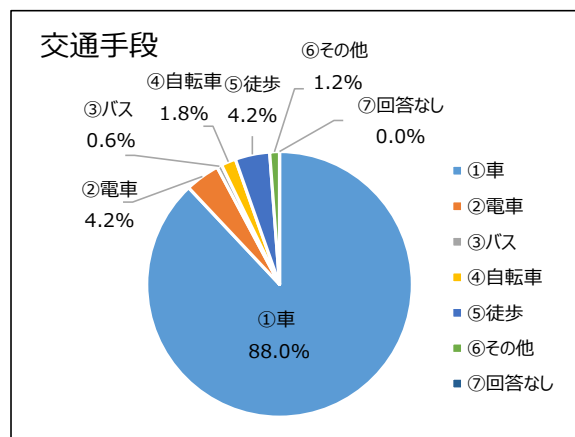
166件(うちオンラインによる回答13件)

(5)アンケート項目及び集計結果

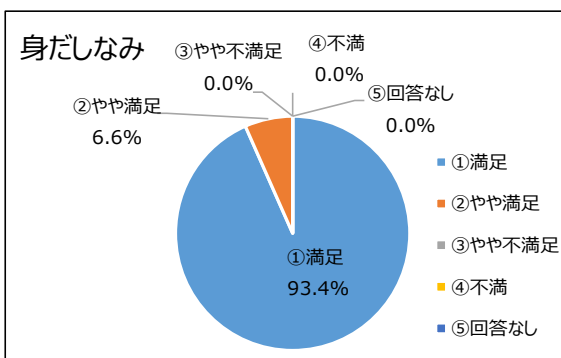
下記のとおりです。

交通手段	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①車	147	88.0%	89.2%
②電車	7	4.2%	4.7%
③バス	1	0.6%	0.7%
④自転車	3	1.8%	2.0%
⑤徒歩	7	4.2%	3.0%
⑥その他	2	1.2%	0.5%
⑦回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	167	100.0%	100.0%

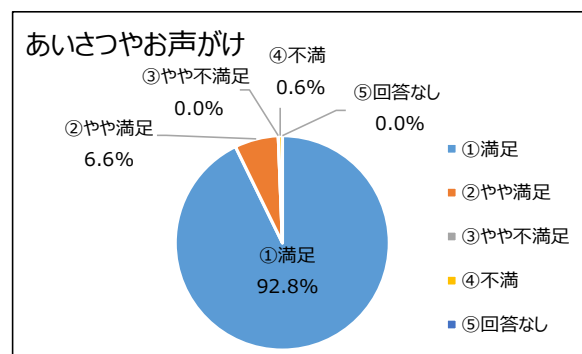
※複数回答1件あり



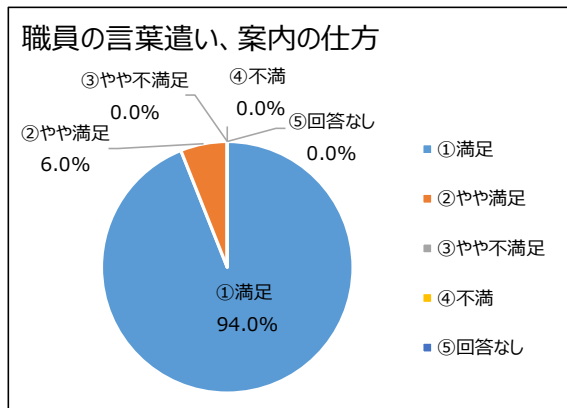
身だしなみ	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①満足	155	93.4%	96.3%
②やや満足	11	6.6%	3.4%
③やや不満足	0	0.0%	0.3%
④不満	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	166	100.0%	100.0%



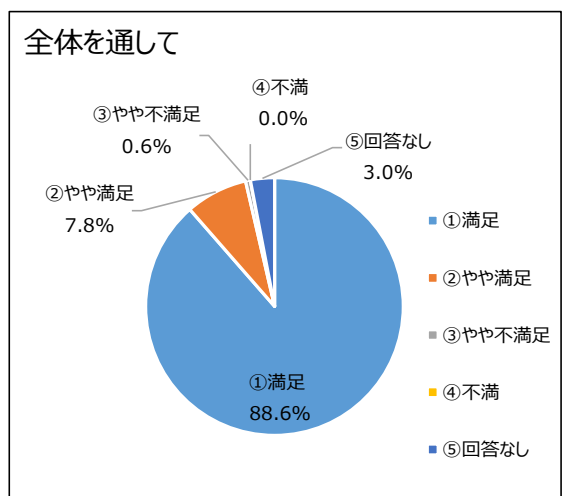
あいさつやお声がけ	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①満足	154	92.8%	96.3%
②やや満足	11	6.6%	3.7%
③やや不満足	0	0.0%	0.0%
④不満	1	0.6%	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	166	100.0%	100.0%



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	156	94.0%	95.8%
②やや満足	10	6.0%	3.7%
③やや不満足	0	0.0%	0.5%
④不満	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	166	100.0%	100.0%

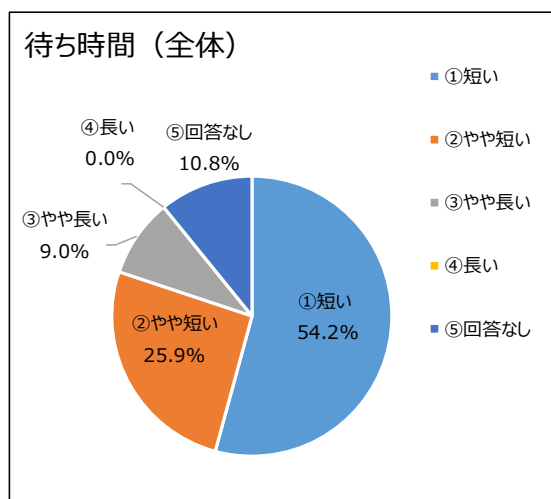


スタッフの案内等 全体を通して	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①満足	147	88.6%	88.9%
②やや満足	13	7.8%	7.9%
③やや不満足	1	0.6%	1.2%
④不満	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	5	3.0%	2.0%
合計	166	100.0%	100.0%



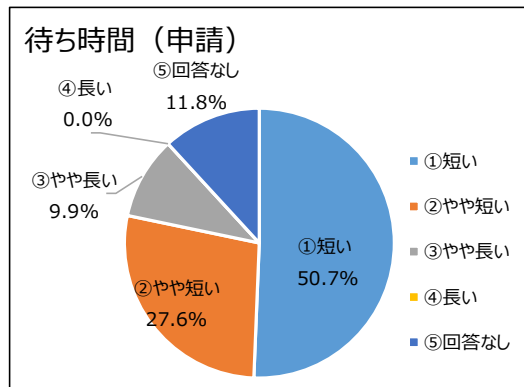
※具体的意見は別紙「自由記入欄」設問3工

待ち時間(全体)	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①短い	90	54.2%	44.0%
②やや短い	43	25.9%	22.6%
③やや長い	15	9.0%	17.0%
④長い	0	0.0%	1.0%
⑤回答なし	18	10.8%	15.5%
合計	166	100.0%	100.0%

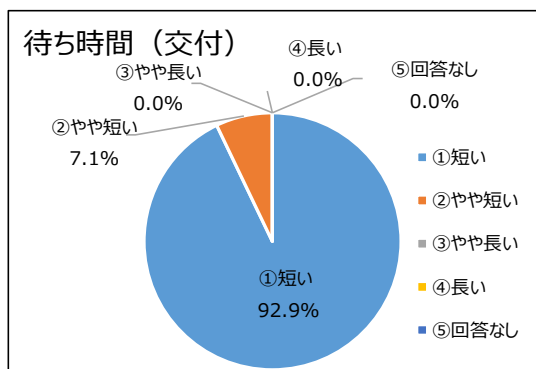


※待ち時間の詳細は別紙「自由記入欄」設問4

待ち時間(申請)	人数	割合
①短い	77	50.7%
②やや短い	42	27.6%
③やや長い	15	9.9%
④長い	0	0.0%
⑤回答なし	18	11.8%
合計	152	100.0%

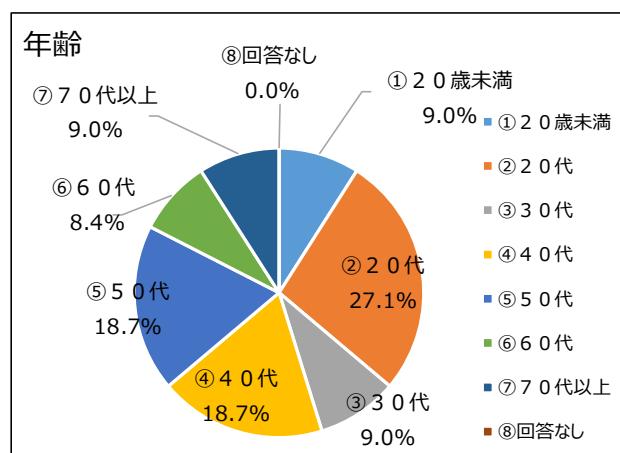


待ち時間(交付)	人数	割合
①短い	13	92.9%
②やや短い	1	7.1%
③やや長い	0	0.0%
④長い	0	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%
合計	14	100.0%

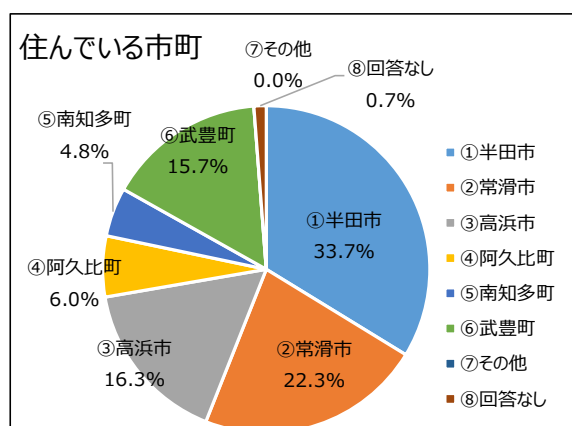


※今回アンケート分から、待ち時間における申請・交付別を集計しています。

年齢	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①20歳未満	15	9.0%	4.7%
②20代	45	27.1%	23.1%
③30代	15	9.0%	15.7%
④40代	31	18.7%	23.1%
⑤50代	31	18.7%	19.2%
⑥60代	14	8.4%	9.6%
⑦70代以上	15	9.0%	4.7%
⑧回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	166	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	56	33.7%	42.0%
②常滑市	37	22.3%	19.9%
③高浜市	27	16.3%	12.3%
④阿久比町	10	6.0%	8.6%
⑤南知多町	8	4.8%	2.5%
⑥武豊町	26	15.7%	14.5%
⑦その他	0	0.0%	0.0%
⑧回答なし	2	1.2%	0.3%
合計	166	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まこと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96.4%に「満足」「やや満足」とご評価いただきました。

今回のアンケートから、従来の紙による回答のほか帰宅後スマートフォンから回答できるようにいたしました。パスポートをお受け取りにお越しになった方でアンケートにご回答いただいた方の大半がオンラインで回答をしていただけました。

ご回答いただいた方からは、「対応や説明が親切・丁寧」「声かけが適切」などの言葉をいただいています。

一方で、あいさつやお声かけについて「不満」との回答が1件ありました。また母数の違いこそありますが、待ち時間について「長い」「やや長い」と感じられた方が前年の18.0%から今回は9.0%に減っています。待ち時間について申請のみに限りますと、「長い」「やや長い」と感じられた方は9.9%でした。

今後は引き続き正確かつスピーディーな窓口受付を行っていきます。また、令和7年3月24日にご申請いただく方からマイナポータルを使用したオンライン申請の対象範囲が広がります。それによってクラシティパスポートセンター窓口のあり方が大幅に変わる可能性があるため、来所されたみなさまが気持ちよく手続きを受けられるようにしていきたいと思っておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。