令和8年10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8年10月1日（木）～10月15日（木）（休館日を除く12日間）

（2）実施場所
　　クラシティパスポートセンター窓口

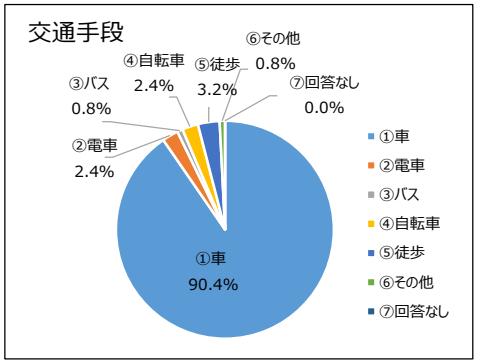
（3）実施対象
　　クラシティパスポートセンターでパスポートの申請、交付を行ったお客様

（4）アンケート回収件数
　　123件（うちオンラインによる回答25件）

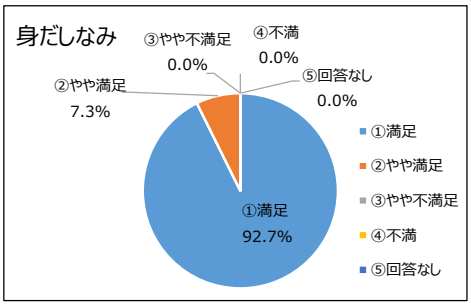
（5）アンケート項目及び集計結果
　　下記のとおりです。

交通手段	人数	割合	前回結果（割合のみ）
①車	113	90.4%	89.0%
②電車	3	2.4%	6.2%
③バス	1	0.8%	0.0%
④自転車	3	2.4%	1.4%
⑤徒歩	4	3.2%	1.4%
⑥その他	1	0.8%	1.4%
⑦回答なし	0	0.0%	0.7%
合計	125	100.0%	100.0%

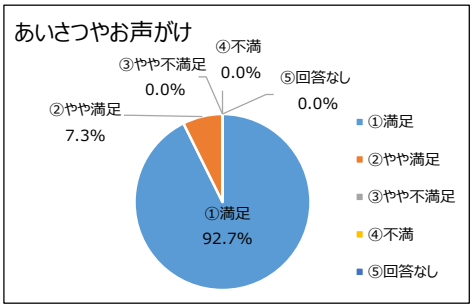
※複数回答1名あり　　⑥ 新幹線



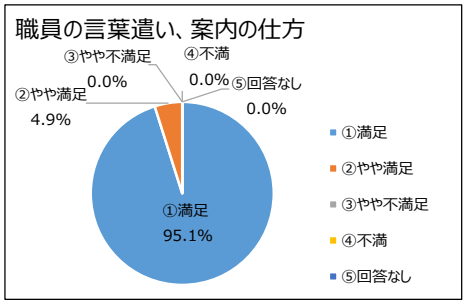
身だしなみ	人数	割合	前回結果（割合のみ）
①満足	114	92.7%	94.6%
②やや満足	9	7.3%	5.4%
③やや不満足	0	0.0%	0.0%
④不満	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	123	100.0%	100.0%



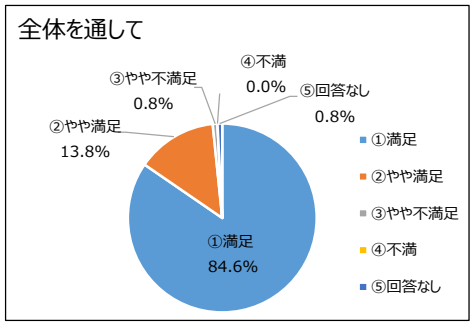
あいさつやお声がけ	人数	割合	前回結果（割合のみ）
①満足	114	92.7%	93.2%
②やや満足	9	7.3%	6.1%
③やや不満足	0	0.0%	0.7%
④不満	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	123	100.0%	100.0%



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	117	95.1%	92.5%
②やや満足	6	4.9%	6.8%
③やや不満足	0	0.0%	0.0%
④不満	0	0.0%	0.7%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	123	100.0%	100.0%

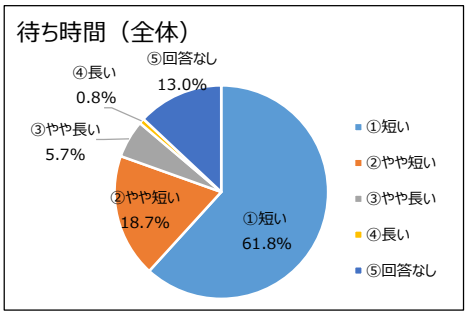


スタッフの案内等 全体を通して	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①満足	104	84.6%	89.8%
②やや満足	17	13.8%	8.2%
③やや不満足	1	0.8%	1.4%
④不満	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	1	0.8%	0.7%
合計	123	100.0%	100.0%



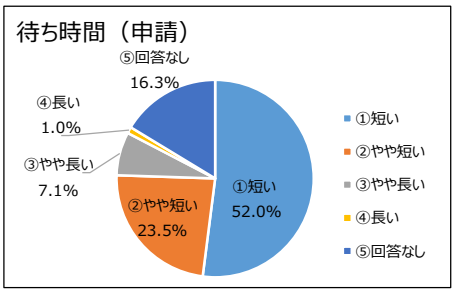
※具体的意見は別紙「自由記入欄」設問3エ

待ち時間(全体)	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①短い	76	61.8%	50.3%
②やや短い	23	18.7%	25.2%
③やや長い	7	5.7%	11.6%
④長い	1	0.8%	0.7%
⑤回答なし	16	13.0%	12.2%
合計	123	100.0%	100.0%

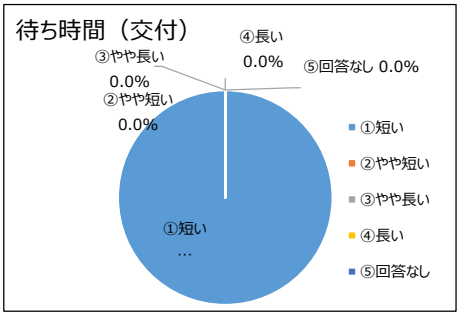


※待ち時間の詳細は別紙「自由記入欄」設問4

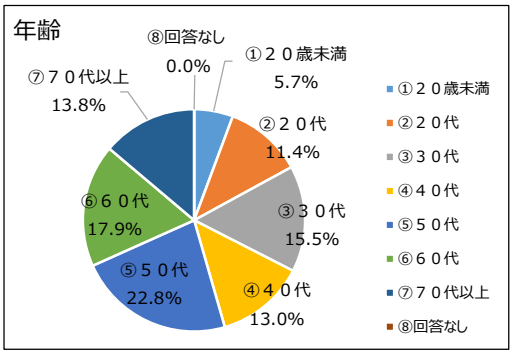
待ち時間(申請)	人数	割合	前回結果 (割合のみ)
①短い	51	52.0%	42.3%
②やや短い	23	23.5%	26.1%
③やや長い	7	7.1%	14.4%
④長い	1	1.0%	0.9%
⑤回答なし	16	16.3%	16.2%
合計	98	100.0%	100.0%



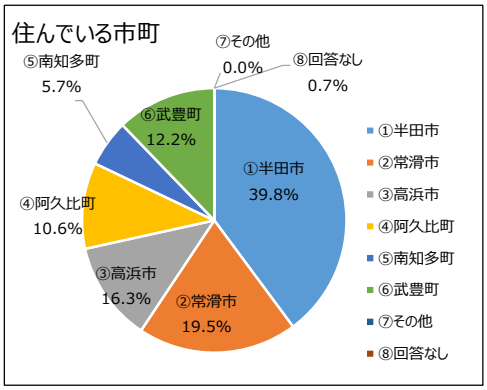
待ち時間(交付)	人数	割合	前回結果(割合のみ)
①短い	25	100.0%	75.0%
②やや短い	0	0.0%	22.2%
③やや長い	0	0.0%	2.8%
④長い	0	0.0%	0.0%
⑤回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	25	100.0%	100.0%



年齢	人数	割合	前回結果(割合のみ)
①20歳未満	7	5.7%	6.8%
②20代	14	11.4%	15.7%
③30代	19	15.5%	12.9%
④40代	16	13.0%	19.1%
⑤50代	28	22.8%	17.0%
⑥60代	22	17.9%	17.7%
⑦70代以上	17	13.8%	10.9%
⑧回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	123	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	49	39.8%	44.9%
②常滑市	24	19.5%	19.1%
③高浜市	15	12.2%	15.0%
④阿久比町	13	10.6%	3.4%
⑤南知多町	7	5.7%	3.4%
⑥武豊町	15	12.2%	14.3%
⑦その他	0	0.0%	0.0%
⑧回答なし	0	0.0%	0.0%
合計	123	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98.4%に「満足」「やや満足」とご評価いただきました。

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しております。パスポートをお受け取りにお越しになった方のうちアンケートにご回答いただいた方には全員がオンラインによる回答をしていただけました。

お褒めの言葉としては、「対応や説明が親切・丁寧」「説明が分かりやすい」などの言葉をいただいております。

また、申請における待ち時間について「長い」「やや長い」と感じた人が前年の15.3%から今回は8.1%と減少しており、交付の待ち時間では回答されたすべての方が「短い」と感じられています。一方で、スタッフの案内等全体を通して「やや不満」との回答が1件ありました。

令和8年7月1日申請分からパスポート手数料が減額されており、世界情勢等次第では今後旅券取得者が増加すると予想されます。またオンラインで申請された方はパスポートのお受け取り時に初めてパスポートセンターにお越しになりますが、収入印紙及び愛知県証紙の購入場所の案内について「明確な表示がほしい」とのご意見を頂戴いたしました。

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、パスポートセンターに初めてお越しくださる方にもわかりやすいご案内及び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いますので、ご理解とご協力をお願いいたします。