

アンケート結果 (R4年度) (センター南パスポートセンター)

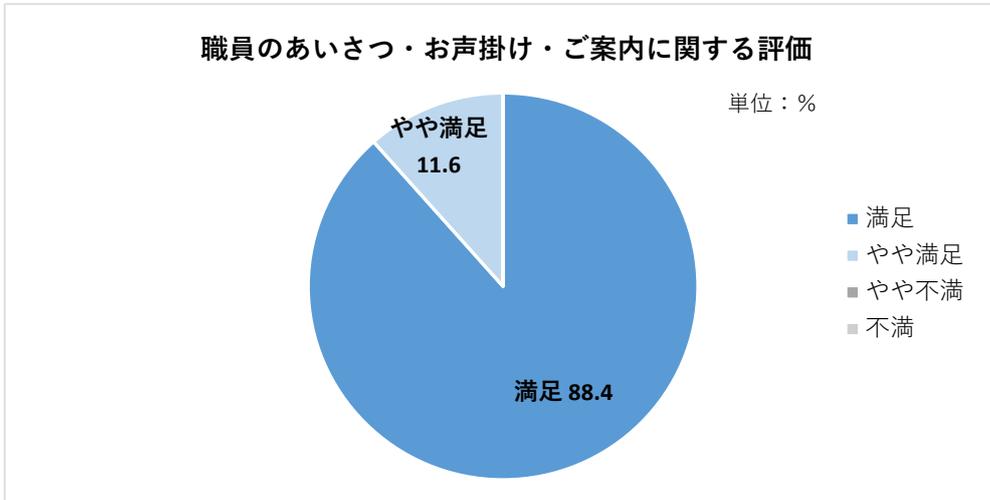
1 実施概要

- 実施期間： 令和4年11月7日(月)～11日(金)、13日(日) (6日間)
対象： センター南パスポートセンター利用者(申請・受取・相談など)
実施方法： 整理券発券の際にアンケート用紙を配付し回収
回答者数： 441人 ※昨年度は184人
設問： センター南パスポートセンターまでの案内、職員の対応、施設について等

2 回答結果

1. 「職員のあいさつ・お声かけ・ご案内はいかがでしたか。」

★回答者の88%が「満足した」と回答。



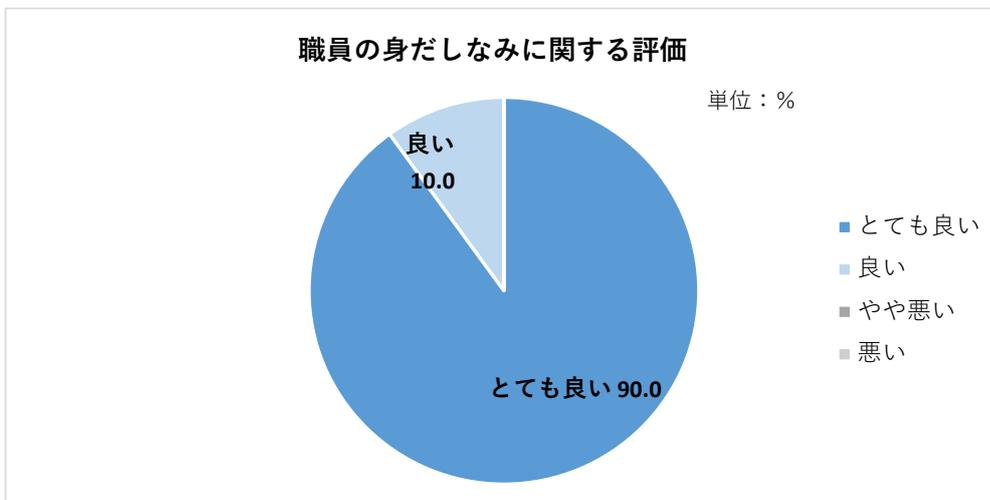
年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R4	回答数	390	51	0	0	441
	回答割合	88.44%	11.56%	0.00%	0.00%	100.00%
R3	回答数	173	11	0	0	184
	回答割合	94.02%	5.98%	0.00%	0.00%	100.00%

主な意見

- ・入口で立ってくださっているので声をかけやすかったです。

2. 「職員の身だしなみは業務にふさわしいものでしたか。」

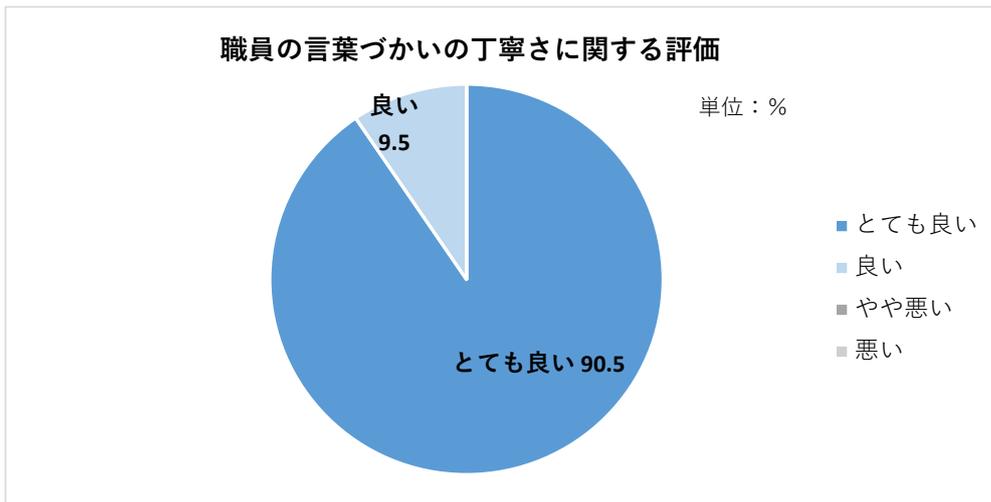
★回答者の90%が「とても良い」と回答。



年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R4	回答数	397	44	0	0	441
	回答割合	90.02%	9.98%	0.00%	0.00%	100.00%
R3	回答数	173	11	0	0	184
	回答割合	94.02%	5.98%	0.00%	0.00%	100.00%

3. 「職員の職員の「言葉づかい」は丁寧でしたか。」

★回答者の90%が「とても良い」と回答。



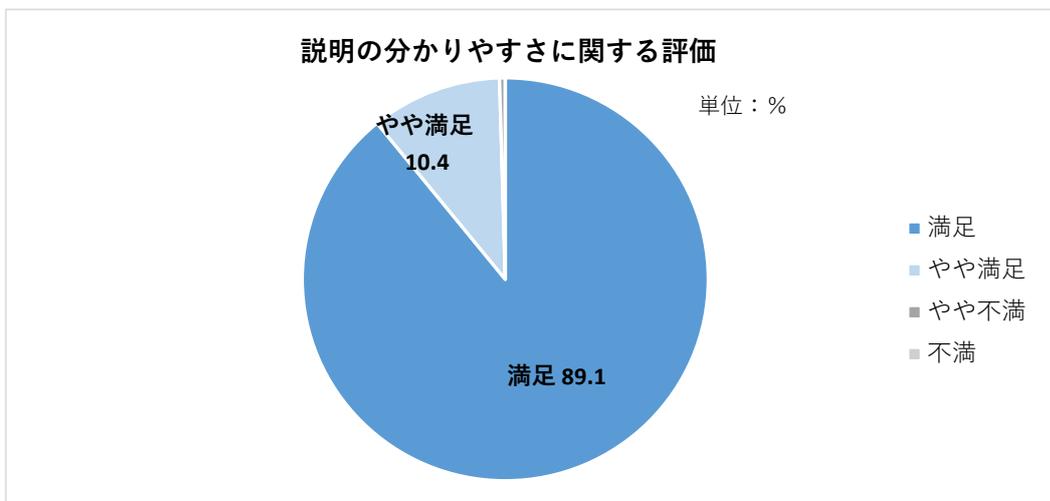
年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R4	回答数	399	42	0	0	441
	回答割合	90.48%	9.52%	0.00%	0.00%	100.00%
R3	回答数	174	10	0	0	184
	回答割合	94.57%	5.43%	0.00%	0.00%	100.00%

主な意見

- ・丁寧な接客でスムーズに手続きを終えられました。

4. 「職員の「説明」はわかりやすかったですか。」

★回答者の89%が「満足した」と回答。



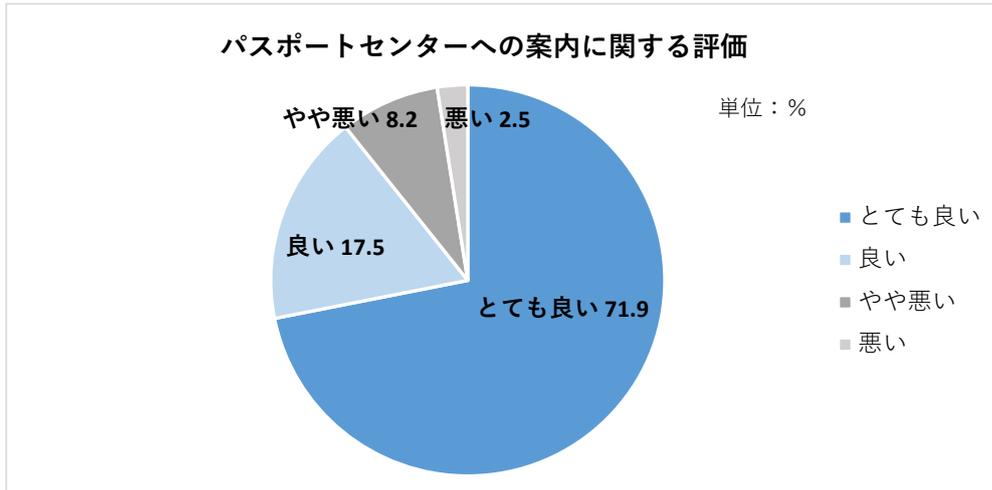
年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R4	回答数	393	46	2	0	441
	回答割合	89.12%	10.43%	0.45%	0.00%	100.00%
R3	回答数	169	13	0	0	182
	回答割合	92.86%	7.14%	0.00%	0.00%	100.00%

主な意見

- ・説明が丁寧でとても分かりやすかった。

5. 「パスポートセンターへの案内は分かりやすかったですか。」

★回答者の10.7%が「やや悪い」「悪い」と回答した。



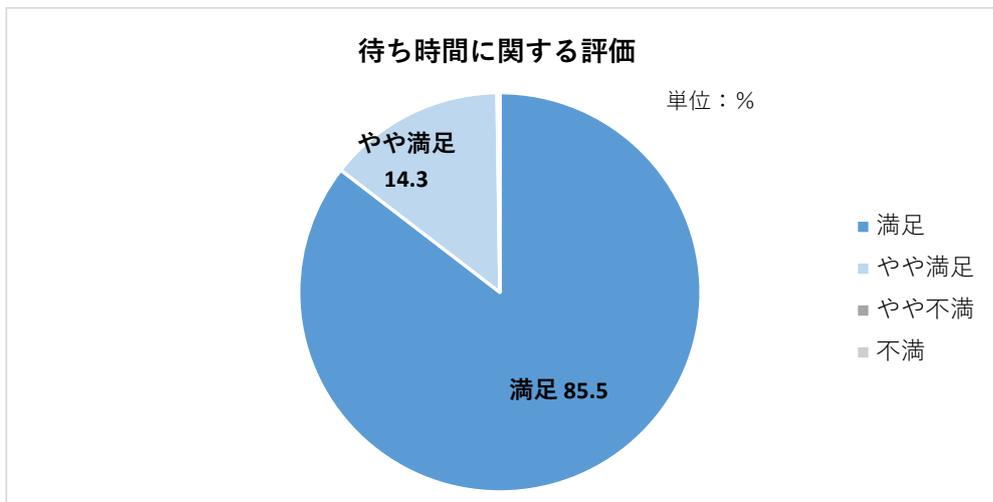
年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R4	回答数	317	77	36	11	441
	回答割合	71.88%	17.46%	8.16%	2.49%	100.00%
R3	回答数	135	28	15	6	184
	回答割合	73.37%	15.22%	8.15%	3.26%	100.00%

主な意見

- ・エレベーターで降りる正面の字体が小さすぎる。
- ・場所がわかりづらいです。
- ・ドアの前に大きな矢印の看板があったらいいと思いました。

6. 「待ち時間はいかがでしたか。」

★回答者の85%が「満足した」と回答。



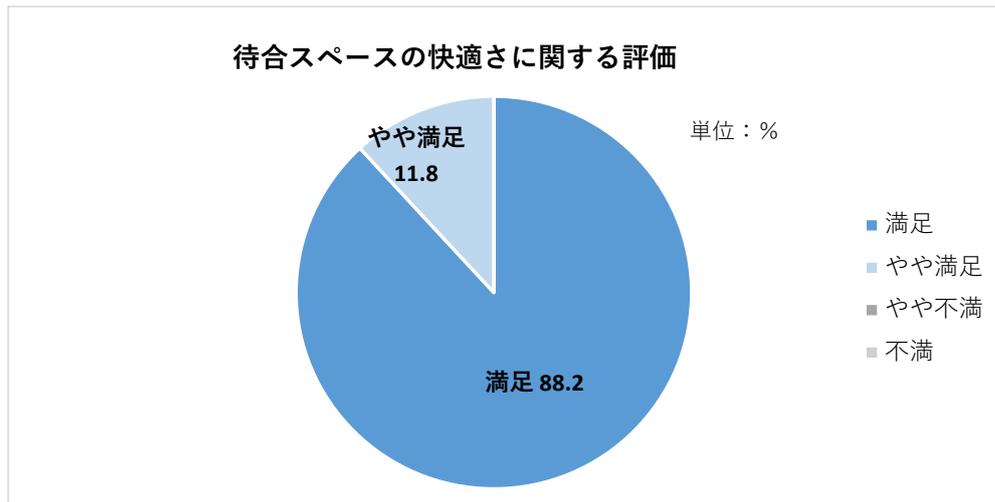
年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R4	回答数	377	63	1	0	441
	回答割合	85.49%	14.29%	0.23%	0.00%	100.00%
R3	回答数	168	16	0	0	184
	回答割合	91.30%	8.70%	0.00%	0.00%	100.00%

主な意見

- ・待ち時間がほとんどなく、スムーズに申請できました。

7. 「待合スペースは快適でしたか。」

★回答者の88%が「満足した」と回答。



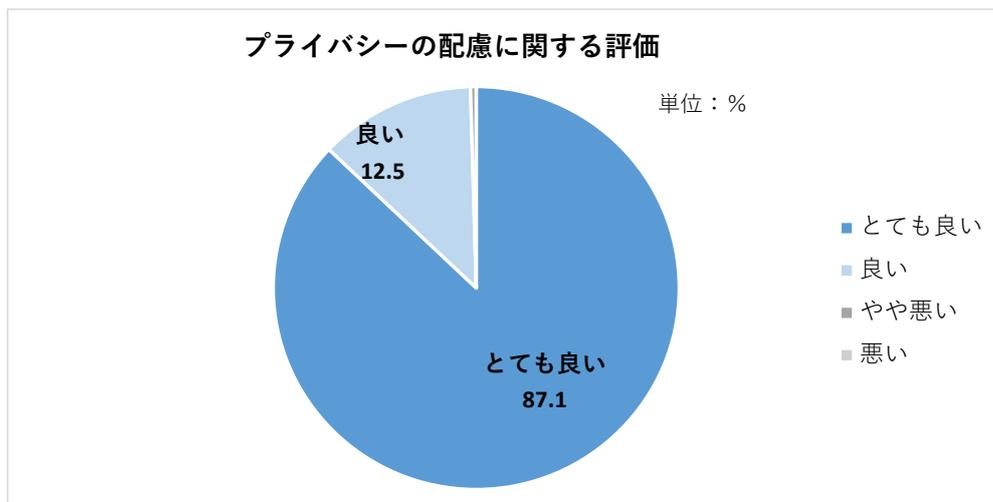
年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R4	回答数	387	52	0	0	439
	回答割合	88.15%	11.85%	0.00%	0.00%	100.00%
R3	回答数	170	14	0	0	184
	回答割合	92.39%	7.61%	0.00%	0.00%	100.00%

主な意見

- ・ベビーカーでも通りやすくよかったです。
- ・BGMが落ち着きます。

8. 「お客様のプライバシーへの配慮はいかがでしたか。」

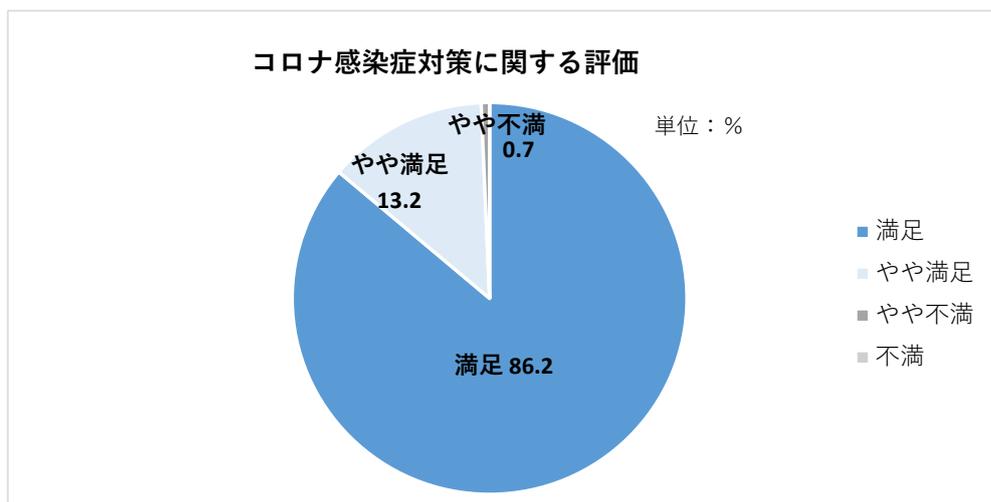
★回答者の87%が「とても良い」と回答。



年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R4	回答数	384	55	2	0	441
	回答割合	87.07%	12.47%	0.45%	0.00%	100.00%
R3	回答数	172	12	0	0	184
	回答割合	93.48%	6.52%	0.00%	0.00%	100.00%

9. 「コロナ感染症の予防対策はいかがでしたか。」

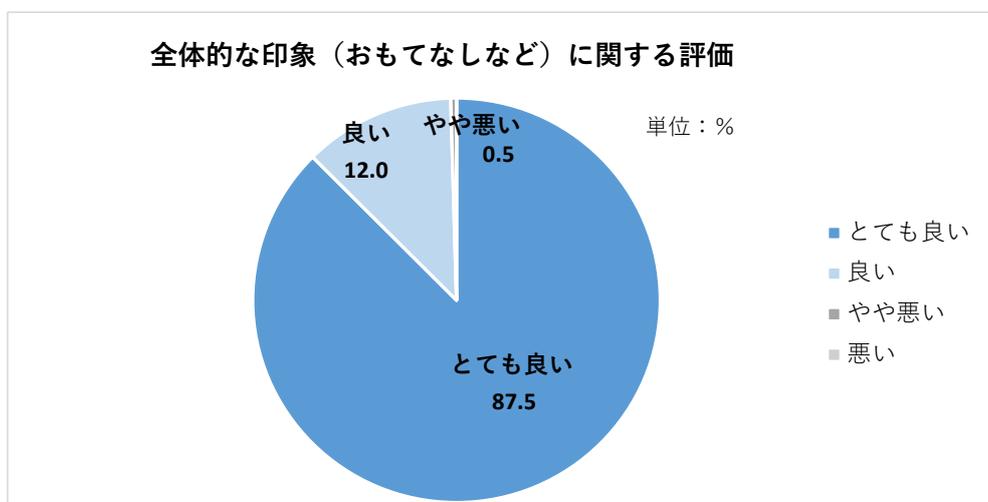
★回答者の86%が「満足した」と回答。



年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R4	回答数	380	58	3	0	441
	回答割合	86.17%	13.15%	0.68%	0.00%	100.00%
R3	回答数	168	16	0	0	184
	回答割合	91.30%	8.70%	0.00%	0.00%	100.00%

10. 「全体的な印象（おもてなしなど）はいかがでしたか。」

★回答者の87.5%が「とても良い」と回答。



年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R4	回答数	386	53	2	0	441
	回答割合	87.53%	12.02%	0.45%	0.00%	100.00%
R3	回答数	173	11	0	0	184
	回答割合	94.02%	5.98%	0.00%	0.00%	100.00%

主な意見

- ・親切に対応していただき気持ち良かったです。
- ・子ども用のお絵かきセットや折り紙があり、大変助かりました。