

令和5年度 センター南パスポートセンター利用者アンケート結果

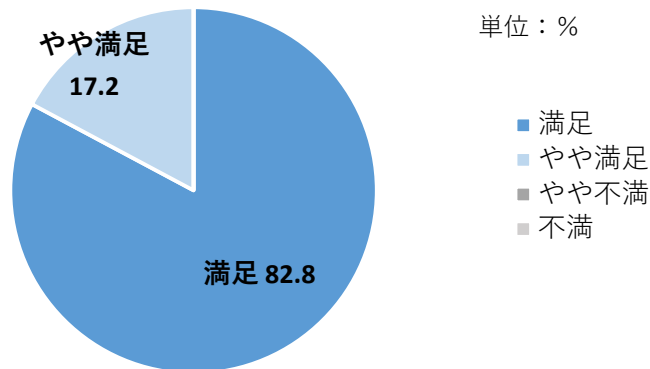
実施期間： 令和5年10月26日(木)～11月1日(水) (土曜日を除く6日間)

回答者数： 250人

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82.8%が「満足した」と回答。

職員のあいさつ・お声掛け・ご案内に関する評価



年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R5	回答数	207	43	0	0	250
	回答割合	82.80%	17.20%	0.00%	0.00%	100.00%
R4	回答数	390	51	0	0	441
	回答割合	88.44%	11.56%	0.00%	0.00%	100.00%

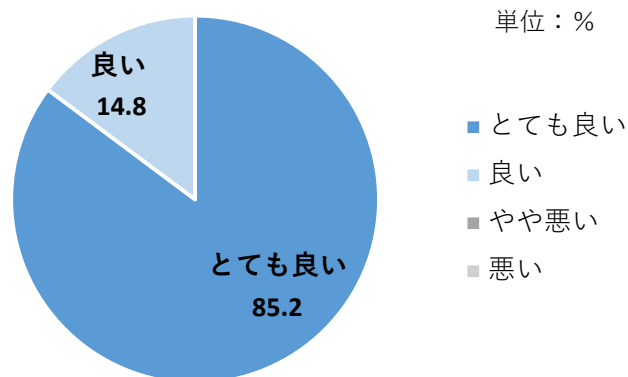
主な意見

- ・入口にスタッフがいて、どこへ行き何をすべきかを親切に案内してもらえて、安心して手続きができました。

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85.2%が「とても良い」と回答。

職員の身だしなみに関する評価

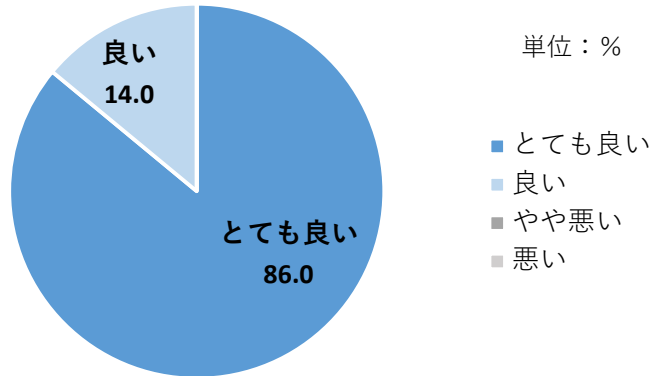


年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R5	回答数	213	37	0	0	250
	回答割合	85.20%	14.80%	0.00%	0.00%	100.00%
R4	回答数	397	44	0	0	441
	回答割合	90.02%	9.98%	0.00%	0.00%	100.00%

3. 「職員の職員の「言葉づかい」は丁寧でしたか。」

★回答者の86.0%が「とても良い」と回答。

職員の言葉づかいの丁寧さに関する評価



年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R5	回答数	215	35	0	0	250
	回答割合	86.00%	14.00%	0.00%	0.00%	100.00%
R4	回答数	399	42	0	0	441
	回答割合	90.48%	9.52%	0.00%	0.00%	100.00%

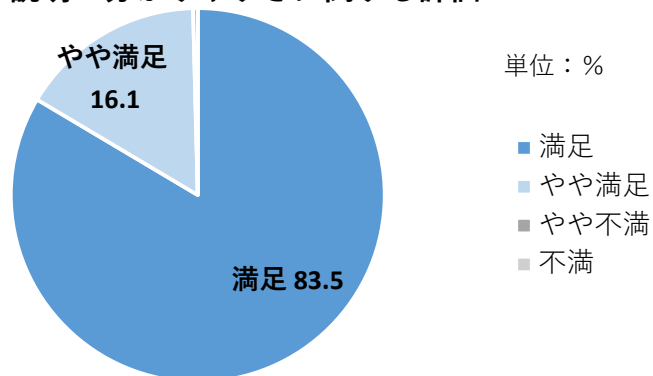
主な意見

- ・親切、丁寧な対応ありがとうございました。

4. 「職員の「説明」はわかりやすかったですか。」

★回答者の83.5%が「満足した」と回答。

説明の分かりやすさに関する評価



年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R5	回答数	208	40	1	0	249
	回答割合	83.53%	16.06%	0.40%	0.00%	100.00%
R4	回答数	393	46	2	0	441
	回答割合	89.12%	10.43%	0.45%	0.00%	100.00%

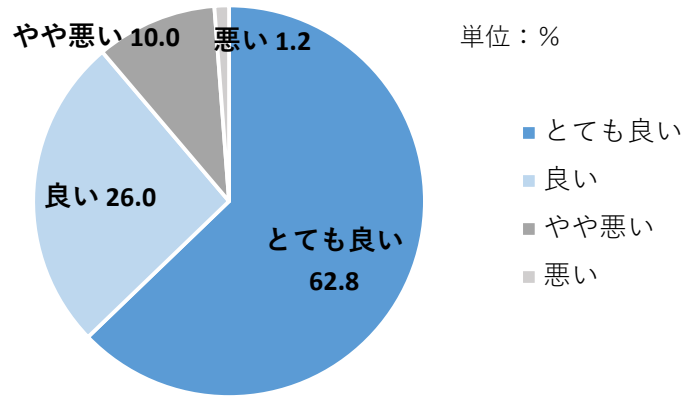
主な意見

- ・わかりやすく、丁寧に教えていただき、わかりやすかったです。
- ・申請時に、次回の持ち物の案内がわかりにくく、二度手間になってしまった。

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11.2%が「やや悪い」「悪い」と回答した。

パスポートセンターへの案内に関する評価



年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R5	回答数	157	65	25	3	250
	回答割合	62.80%	26.00%	10.00%	1.20%	100.00%
R4	回答数	317	77	36	11	441
	回答割合	71.88%	17.46%	8.16%	2.49%	100.00%

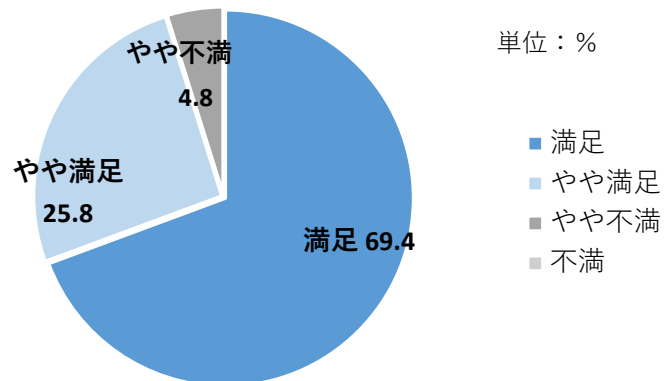
主な意見

- ・センターの位置がを見つけにくかったです。

6. 「待ち時間はいかがでしたか。」

★回答者の69.4%が「満足した」と回答。

待ち時間に関する評価



年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R5	回答数	172	64	12	0	248
	回答割合	69.35%	25.81%	4.84%	0.00%	100.00%
R4	回答数	377	63	1	0	441
	回答割合	85.49%	14.29%	0.23%	0.00%	100.00%

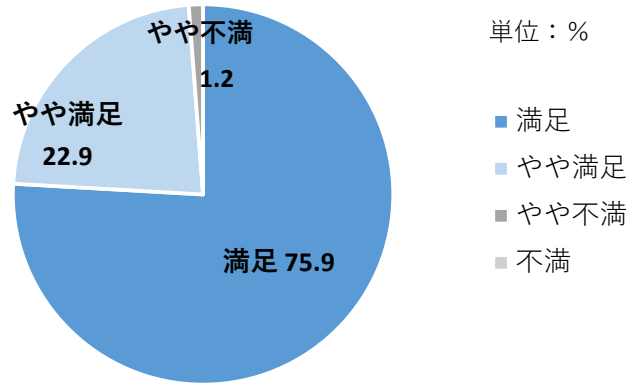
主な意見

- ・迅速に対応いただいたので、よかったです。

7. 「待合スペースは快適でしたか。」

★回答者の75.9%が「満足した」と回答。

待合スペースの快適さに関する評価



年度	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	計
R5	回答数	189	57	3	0	249
	回答割合	75.90%	22.89%	1.20%	0.00%	100.00%
R4	回答数	387	52	0	0	439
	回答割合	88.15%	11.85%	0.00%	0.00%	100.00%

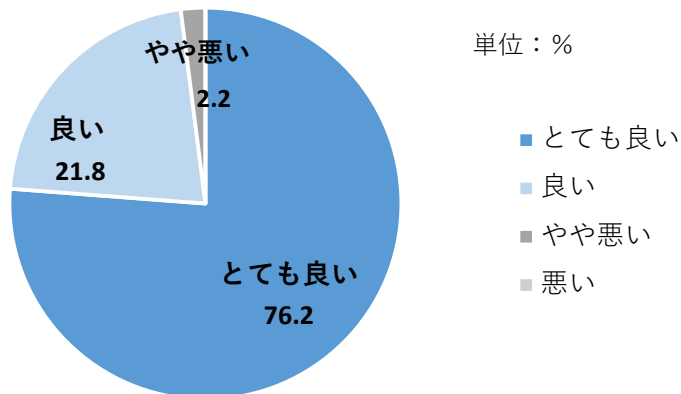
主な意見

- ・とても綺麗で、快適でした。

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76.2%が「とても良い」と回答。

プライバシーの配慮に関する評価

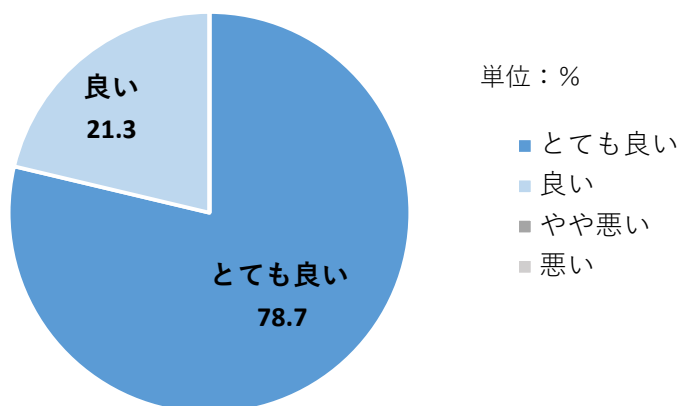


年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R5	回答数	189	54	5	0	248
	回答割合	76.21%	21.77%	2.02%	0.00%	100.00%
R4	回答数	384	55	2	0	441
	回答割合	87.07%	12.47%	0.45%	0.00%	100.00%

9. 「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78.7%が「とても良い」と回答。

全体的な印象（おもてなしなど）に関する評価



年度	項目	とても良い	良い	やや悪い	悪い	計
R5	回答数	196	53	0	0	249
	回答割合	78.71%	21.29%	0.00%	0.00%	100.00%
R4	回答数	386	53	2	0	441
	回答割合	87.53%	12.02%	0.45%	0.00%	100.00%

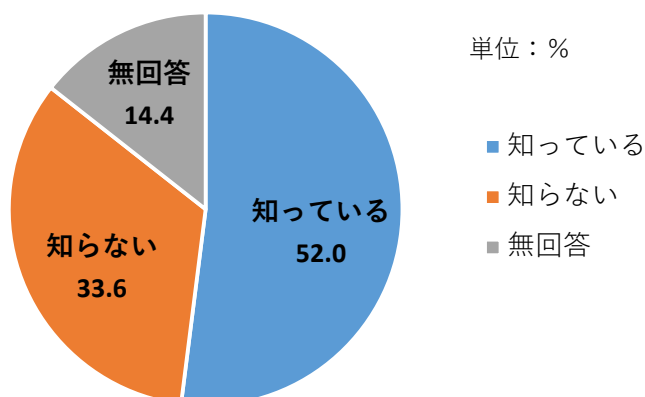
主な意見

- ・親切に対応していただき気持ち良かったです。

「オンライン申請・オンライン決済が可能となったことをご存知ですか。」

★回答者の52.0%が「知っている」と回答。

オンライン申請・オンライン決済の認知度



年度	項目	知っている	知らない	無回答	計
R5	回答数	130	84	36	250
	回答割合	52.00%	33.60%	14.40%	100.00%
R4	(設問なし)				

主な意見

- ・新規でもオンライン申請ができるようになるとうれしいです。
- ・クレジットカードが使えるのは嬉しかった。