

# 平成30年度第11回ヨコハマeアンケート

## パスポートの取得に関するアンケート

実施期間 平成30年10月26日（金）から11月9日（金）

事業所管課 国際局 政策総務課

年代別・性別のメンバー数／構成比

|    | 10歳代         | 20歳代          | 30歳代           | 40歳代           | 50歳代           | 60歳代           | 70歳以上         | 不明          | 計                 |
|----|--------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-------------|-------------------|
| 男性 | 14<br>(0.5%) | 44<br>(1.5%)  | 198<br>(6.8%)  | 396<br>(13.7%) | 318<br>(11.0%) | 340<br>(11.7%) | 207<br>(7.1%) | 2<br>(0.1%) | 1,519<br>(52.4%)  |
| 女性 | 7<br>(0.2%)  | 90<br>(3.1%)  | 437<br>(15.1%) | 444<br>(15.3%) | 262<br>(9.0%)  | 105<br>(3.6%)  | 31<br>(1.1%)  | 0<br>(0.0%) | 1,376<br>(47.4%)  |
| 不明 | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)   | 0<br>(0.0%)    | 1<br>(0.0%)    | 3<br>(0.1%)    | 1<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%)   | 0<br>(0.0%) | 5<br>(0.2%)       |
| 計  | 21<br>(0.7%) | 134<br>(4.6%) | 635<br>(21.9%) | 841<br>(29.0%) | 583<br>(20.1%) | 446<br>(15.4%) | 238<br>(8.2%) | 2<br>(0.1%) | 2,900<br>(100.0%) |

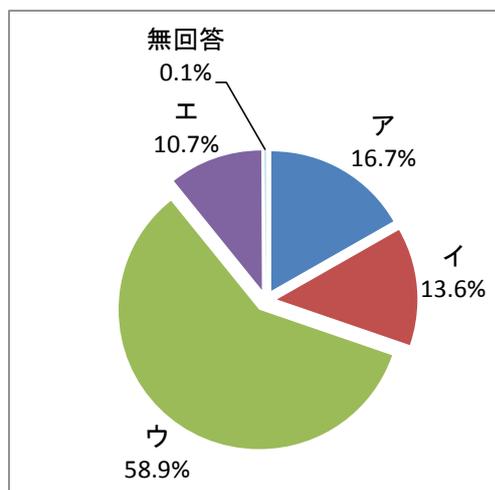
年代別・性別の回答者数／回答率

|    | 10歳代         | 20歳代          | 30歳代           | 40歳代           | 50歳代           | 60歳代           | 70歳以上          | 不明           | 計                |
|----|--------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|------------------|
| 男性 | 5<br>(35.7%) | 14<br>(31.8%) | 64<br>(32.3%)  | 194<br>(49.0%) | 178<br>(56.0%) | 247<br>(72.6%) | 144<br>(69.6%) | 1<br>(50.0%) | 847<br>(55.8%)   |
| 女性 | 3<br>(42.9%) | 21<br>(23.3%) | 124<br>(28.4%) | 178<br>(40.1%) | 131<br>(50.0%) | 56<br>(53.3%)  | 21<br>(67.7%)  | 0<br>(0.0%)  | 534<br>(38.8%)   |
| 不明 | 0<br>(0.0%)  | 0<br>(0.0%)   | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%)    | 1<br>(33.3%)   | 1<br>(100.0%)  | 0<br>(0.0%)    | 0<br>(0.0%)  | 2<br>(40.0%)     |
| 計  | 8<br>(38.1%) | 35<br>(26.1%) | 188<br>(29.6%) | 372<br>(44.2%) | 310<br>(53.2%) | 304<br>(68.2%) | 165<br>(69.3%) | 1<br>(50.0%) | 1,383<br>(47.7%) |

**Q1** 2019年秋頃にセンター南駅にパスポートセンターが開設される予定です。パスポートセンターを利用する機会があれば、センター南駅のパスポートセンターを利用したいと思いますか（現在、パスポートを取得する予定がない方も回答してください）。  
（単一選択）

n= 1,383

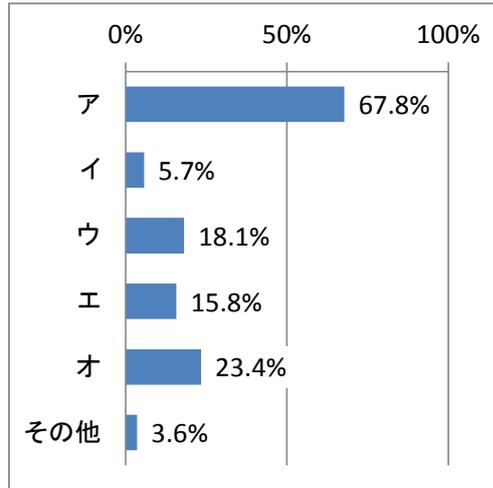
|     |         |        |       |
|-----|---------|--------|-------|
| ア   | ぜひ利用したい | 16.7%  | 231   |
| イ   | 利用したい   | 13.6%  | 188   |
| ウ   | 利用しない   | 58.9%  | 815   |
| エ   | わからない   | 10.7%  | 148   |
| 無回答 |         | 0.1%   | 1     |
|     |         | 100.0% | 1,383 |



**Q2** Q1で「ア ぜひ利用したい」、「イ 利用したい」と答えた方にお聞きます。「利用したい」理由は何ですか。  
(複数選択可)

n= 419

|     |                               |       |     |
|-----|-------------------------------|-------|-----|
| ア   | 自宅から近いから                      | 67.8% | 284 |
| イ   | 職場・学校・よく利用する施設から近いから          | 5.7%  | 24  |
| ウ   | 自宅・職場・学校・よく利用する施設からの交通の便が良いから | 18.1% | 76  |
| エ   | パスポートセンターの周辺に行きたい施設があるから      | 15.8% | 66  |
| オ   | 新しいパスポートセンターに興味があるから          | 23.4% | 98  |
| その他 |                               | 3.6%  | 15  |



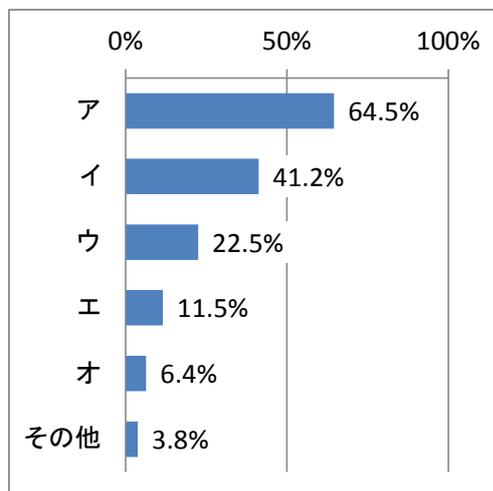
その他(抜粋)

既存のパスポート発行施設より交通アクセスが良く行きやすそうだと感じたから。  
山下公園前のパスポートセンターは近くで行き易いが、いつも混んでいる。センター南駅は地下鉄が便利、パスポート切り替えの機会に行ってみたい。  
産業貿易センターの横浜パスポートセンターとの比較で、混雑状況によっては利用選択肢も考えられると思っています。

**Q3** Q1で「ウ 利用しない」と答えた方にお聞きます。「利用しない」理由は何ですか。  
(複数選択可)

n= 815

|     |                                       |       |     |
|-----|---------------------------------------|-------|-----|
| ア   | 自宅・職場・学校・よく利用する施設から遠いから               | 64.5% | 526 |
| イ   | 自宅・職場・学校・よく利用する施設の近くに他のパスポートセンターがあるから | 41.2% | 336 |
| ウ   | 自宅・職場・学校・よく利用する施設からの交通の便が悪いから         | 22.5% | 183 |
| エ   | 他のパスポートセンターの周辺施設を利用したいから              | 11.5% | 94  |
| オ   | 以前からあるパスポートセンターの方が安心だから               | 6.4%  | 52  |
| その他 |                                       | 3.8%  | 31  |



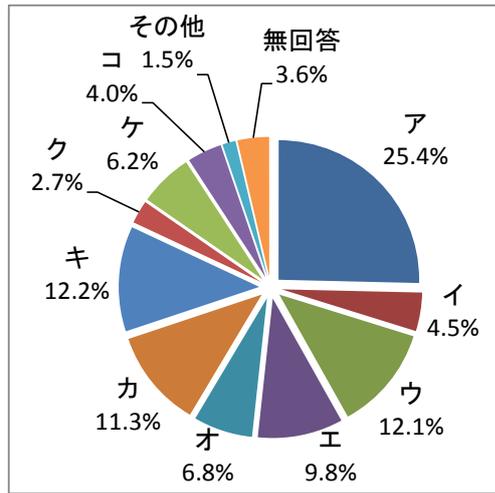
その他(抜粋)

センター南駅に設置しても遠くて不便だから。  
従来のパスポートセンターの方が行きやすいから(交通の便がよい)。  
地下鉄は交通費が高いから。

**Q4** Q1で「ア ぜひ利用したい」「イ 利用したい」「ウ 利用しない」と答えた方にお聞きします。あなたが通勤、通学、お買い物等で最もよく利用する路線はどれですか。  
(単一選択)

n= 1,234

|     |                      |        |       |
|-----|----------------------|--------|-------|
| ア   | JR線(京浜東北線・東海道線・横須賀線) | 25.4%  | 313   |
| イ   | JR線(横浜線)             | 4.5%   | 55    |
| ウ   | 京浜急行線                | 12.1%  | 149   |
| エ   | 東急東横線・みなとみらい線        | 9.8%   | 121   |
| オ   | 東急田園都市線              | 6.8%   | 84    |
| カ   | 相模鉄道線                | 11.3%  | 140   |
| キ   | 横浜市営地下鉄・ブルーライン       | 12.2%  | 150   |
| ク   | 横浜市営地下鉄・グリーンライン      | 2.7%   | 33    |
| ケ   | バス                   | 6.2%   | 76    |
| コ   | 自家用車                 | 4.0%   | 49    |
| その他 |                      | 1.5%   | 19    |
| 無回答 |                      | 3.6%   | 45    |
|     |                      | 100.0% | 1,234 |



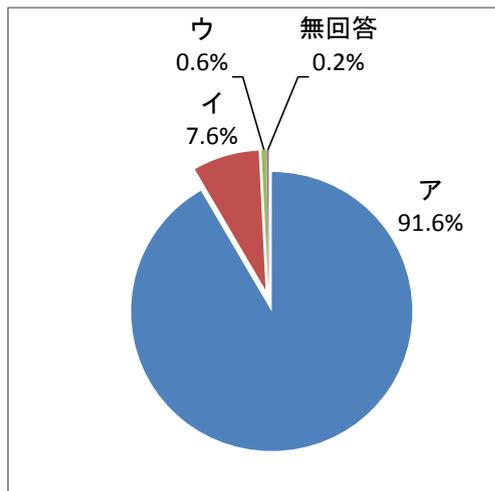
その他(抜粋)

|            |
|------------|
| 金沢シーサイドライン |
| 自転車        |
| 徒歩         |

**Q5** 全員にお聞きします。これまでパスポートを取得したことがありますか。  
(単一選択)

n= 1,383

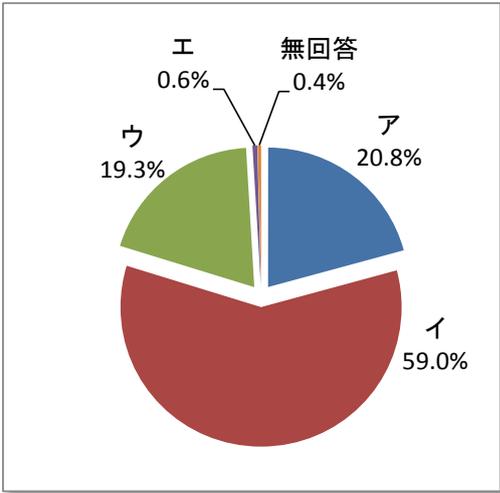
|     |        |        |       |
|-----|--------|--------|-------|
| ア   | ある     | 91.6%  | 1,267 |
| イ   | ない     | 7.6%   | 105   |
| ウ   | 覚えていない | 0.6%   | 8     |
| 無回答 |        | 0.2%   | 3     |
|     |        | 100.0% | 1,383 |



**Q6** Q5で「ア ある」と答えた方にお聞きます。パスポート取得のために、パスポートセンターへ着くまでに要した時間(片道)は、どのくらいでしたか(複数回取得している場合は最新の取得時の状況について回答してください)。  
(単一選択)

n= 1,267

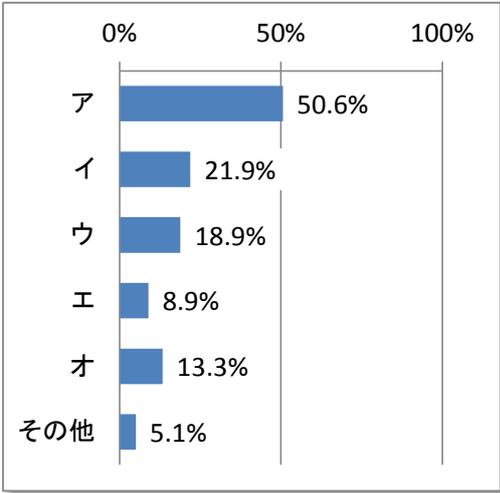
|     |           |       |       |
|-----|-----------|-------|-------|
| ア   | 30分以内     | 20.8% | 263   |
| イ   | 30分～1時間以内 | 59.0% | 748   |
| ウ   | 1時間～2時間以内 | 19.3% | 244   |
| エ   | 2時間～3時間以内 | 0.6%  | 7     |
| オ   | 3時間以上     | 0.0%  | 0     |
| 無回答 |           | 0.4%  | 5     |
|     |           |       | 1,267 |



**Q7** Q5で「ア ある」と答えた方にお聞きます。パスポート取得のために仕事や学校を休みましたか。休んだ場合にはどのくらい休みを取りましたか(複数回取得している場合は最新の取得時の状況について回答してください)。  
(複数選択可)

n= 1,267

|     |                |       |     |
|-----|----------------|-------|-----|
| ア   | 休みを取得する必要がなかった | 50.6% | 641 |
| イ   | 申請の時に1日休みを取得   | 21.9% | 278 |
| ウ   | 申請の時に半日程度休みを取得 | 18.9% | 239 |
| エ   | 交付の時に1日休みを取得   | 8.9%  | 113 |
| オ   | 交付の時に半日程度休みを取得 | 13.3% | 169 |
| その他 |                | 5.1%  | 64  |

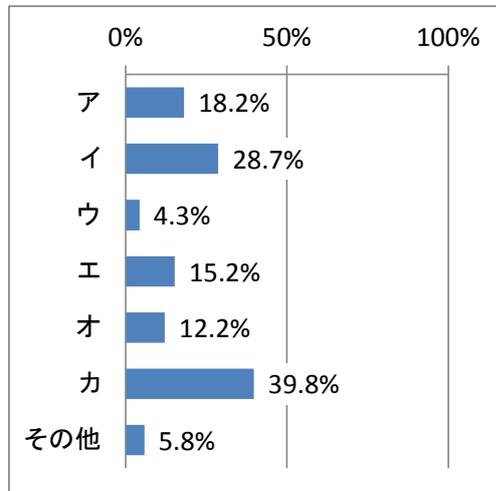


その他(抜粋)  
 プライベートで必要だったときは申請交付で1日ずつ、業務で必要になって取得した際は、業務時間内で申請交付を行った。  
 主婦なので休みは取っていない。

**Q8** Q5で「ア ある」と答えた方にお聞きします。パスポート取得にあたりパスポートセンターでの待ち時間は、何をして待っていましたか。  
(複数選択可)

n= 1,267

|     |                |       |     |
|-----|----------------|-------|-----|
| ア   | スマートフォンを見ていた   | 18.2% | 230 |
| イ   | 読書をしていました      | 28.7% | 364 |
| ウ   | 音楽を聴いていた       | 4.3%  | 55  |
| エ   | チラシ・ポスターを眺めていた | 15.2% | 193 |
| オ   | 外に出ていた         | 12.2% | 154 |
| カ   | 特に何もしていない      | 39.8% | 504 |
| その他 |                | 5.8%  | 74  |



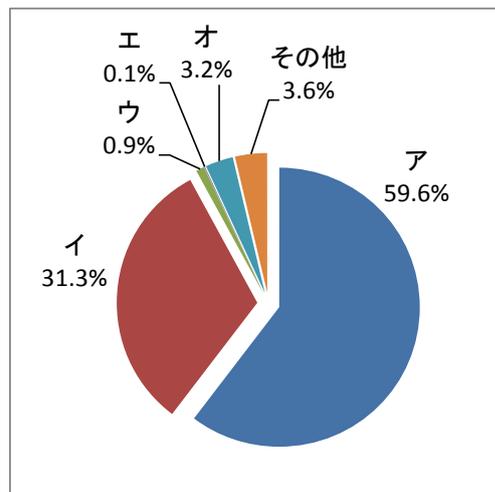
その他(抜粋)

一緒に行った人と話をしていた。  
海外で気を付ける事のビデオ(麻薬、人から荷物を預からない)を見ていた。  
施設や他の申請者や職員の観察

**Q9** Q5で「ア ある」と答えた方にお聞きします。パスポート申請のための申請書はどこで入手しましたか。  
(複数回取得している場合は最新の取得時の状況について回答してください)。  
(単一選択)

n= 1,267

|     |                    |       |       |
|-----|--------------------|-------|-------|
| ア   | 申請を行ったパスポートセンター    | 59.6% | 755   |
| イ   | 最寄りの区役所・行政サービスコーナー | 31.3% | 397   |
| ウ   | 神奈川県地域県政情報コーナー     | 0.9%  | 12    |
| エ   | 県政情報センター           | 0.1%  | 1     |
| オ   | インターネットからダウンロード    | 3.2%  | 40    |
| その他 |                    | 3.6%  | 46    |
| 無回答 |                    | 1.3%  | 16    |
|     |                    |       | 1,267 |



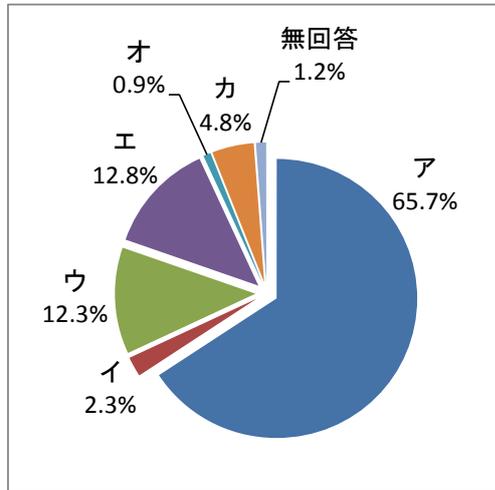
その他(抜粋)

勤務先に用意されていた。  
学校  
旅行社

**Q10** Q5で「ア ある」と答えた方にお聞きします。パスポート申請のための戸籍謄抄本はどこでどのように取得しましたか(複数回取得している場合は最新の取得時の状況について回答してください)。(単一選択)

n= 1,267

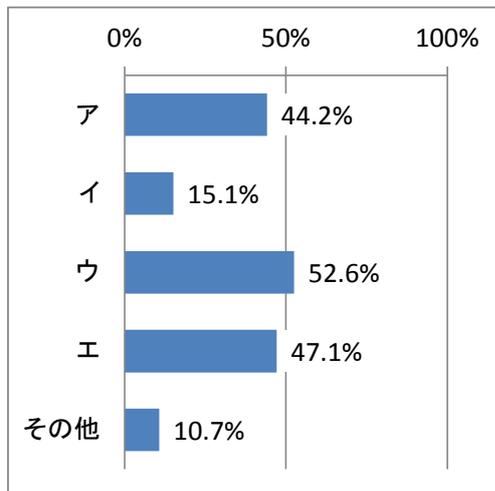
|     |                                 |        |       |
|-----|---------------------------------|--------|-------|
| ア   | 自宅の最寄りの区役所や行政サービスコーナーで窓口交付      | 65.7%  | 833   |
| イ   | パスポートセンター近くの区役所や行政サービスコーナーで窓口交付 | 2.3%   | 29    |
| ウ   | 本籍地の役所(市外)で窓口交付                 | 12.3%  | 156   |
| エ   | 本籍地に郵送請求                        | 12.8%  | 162   |
| オ   | コンビニ交付                          | 0.9%   | 11    |
| カ   | 戸籍謄抄本は不要だった                     | 4.8%   | 61    |
| 無回答 |                                 | 1.2%   | 15    |
|     |                                 | 100.0% | 1,267 |



**Q11** 全員にお聞きします。パスポートセンターの近隣にあると良い施設はありますか。(複数選択可)

n= 1,383

|     |            |       |     |
|-----|------------|-------|-----|
| ア   | 写真館        | 44.2% | 611 |
| イ   | 旅行会社       | 15.1% | 209 |
| ウ   | 飲食店        | 52.6% | 727 |
| エ   | ショッピングセンター | 47.1% | 652 |
| その他 |            | 10.7% | 148 |



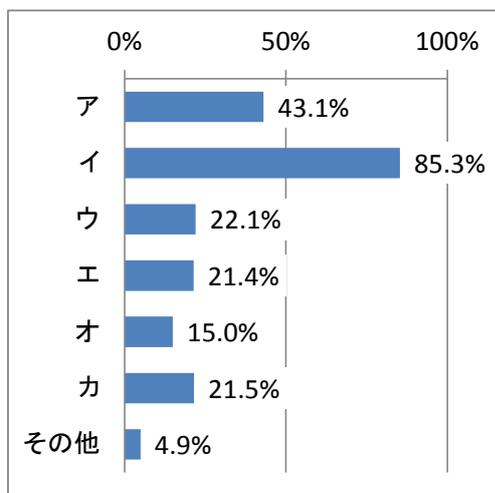
その他(抜粋)

|                                 |
|---------------------------------|
| インスタントの写真が撮れる設備があればよい。印紙購入所も必要。 |
| 海外旅行用品店                         |
| 書店、図書館                          |

**Q12** パスポートセンターのサービスに求めることは何ですか。  
(複数選択可)

n= 1,383

|     |                                 |       |       |
|-----|---------------------------------|-------|-------|
| ア   | 申請書類作成のサポート                     | 43.1% | 596   |
| イ   | 待ち時間の短縮                         | 85.3% | 1,180 |
| ウ   | 渡航先情報の充実(観光情報など)                | 22.1% | 305   |
| エ   | プライバシーへの配慮                      | 21.4% | 296   |
| オ   | ユニバーサルデザイン(車いす・点字案内・案内板配色など)の充実 | 15.0% | 207   |
| カ   | 子ども連れの方への配慮(子どもの居場所の確保など)       | 21.5% | 298   |
| その他 |                                 | 4.9%  | 68    |



その他(抜粋)

|                         |
|-------------------------|
| 申請にきた人が気持ちよく帰れるような職員の対応 |
| 窓口の場所や並び方などの分かりやすさ      |
| 渡航先情報(注意点)              |

**Q13** 横浜市のパスポートセンターに期待すること、意見・要望があればご自由にご記入ください。  
(自由意見)

(抜粋)

|   |
|---|
| 5年や10年に一度取得するレベルのサービスで、市民生活として利用頻度は低いので、コストのかかる手厚いサービスは特に期待していません。                          |
| あらためて場所を作るのではなく、各区の区役所の中であれば、みんな行きやすいと思います。インターネット等の事前申請を活用して、1度の訪問で取得できるよう、手続きの簡素化を進めて欲しい。 |
| パスポートセンターで働いている人にとっては初めてではなくても、初めてパスポートを取得する学生等にはわかりやすく説明や案内をしてほしい。                         |
| パスポート申請に係る書類作成、写真撮影、戸籍謄抄本取得が同じ場所で行えること。   |
| 休日でも申請や交付ができるようになれば、休みを取得しなくてもすむので、隔週でも可能であれば助かります。   |
| 申請から交付までの期間短縮、できれば、更新の場合は即日交付。  |
| 待ち時間が少ない事。待っている時に座れる椅子が充分にある事。椅子と椅子の間の空間が少し欲しい。   |
| 北部センターができ、待ち時間の解消になるとよいと思います。   |
| 利便性を考えると市内に1か所で良いので横浜駅にあるのがベストと思います。  |

