

領事サービス向上・改善のためのアンケート調査

在 ペナン 日本国大使館／総領事館／領事事務所

日頃より当館領事サービスに御理解、御協力いただき、ありがとうございます。
 当館では、管轄区域内にお住まいの皆様から、毎年、領事サービスに対する評価、御意見、御要望をお伺いし、領事サービスの向上と改善に取り組んでおります。
 つきましては、御多忙中誠に恐縮でございますが、本年も以下のアンケートへの御協力につき、よろしくお願い申し上げます。
(電話や領事窓口での対応等に関する問につきましては、昨年11月に実施しましたアンケート以降の状況に対する評価を回答してください。)
 なお、本アンケートの調査結果につきましては、後日、外務省ホームページに掲載いたします。

(記入上の注意事項)

- 1 回答選択肢の下段の枠内に○をつけてください。
- 2 問3～8については、過去1年間における対応状況についての評価を選択してください。
- 3 当館に来館(電話)したことがない等、該当しない問への回答は未記入で結構です。
- 4 選択した回答に関する補足意見等がございましたら、問13～15の自由記載欄にご記入ください。

問1: 当館の管轄区域内にお住まいですか。

はい	いいえ

※当館の管轄区域がわからない場合は、当館ホームページでご確認いただくか、当館に直接ご照会ください。



bett

「はい」の方、在留届は届け出ていますか。

はい	いいえ

※在留届は、旅券法(第16条)により、海外に3か月以上滞在する場合、届出が義務づけられています。



「はい」の方、届出はオンライン在留届(ORRネット)を利用されましたか。或いは用紙で提出されましたか。

オンライン	用紙

問2: 入館時(セキュリティーチェック、受付)の対応はいかがでしたか。

非常に丁寧	丁寧	普通	丁寧ではない	まったく丁寧ではない



「丁寧ではない」、「まったく丁寧ではない」とお答えいただいた方、どのようなところに問題があると思われたか、ご記入ください。

問3: 領事窓口の設備や整頓具合はいかがでしたか。

(ガラス越しの音が聞こえづらい、申請書の記入見本がない、待合室が狭い、散らかっている、汚れている等)

非常に整っている	整っている	普通	不十分散らかっている	まったく不十分大変汚れている

問4: 領事窓口での職員の対応はいかがでしたか。

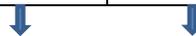
非常に丁寧	丁寧	普通	丁寧ではない	まったく丁寧ではない



「丁寧ではない」、「まったく丁寧ではない」とお答えいただいた方、どのようなところに問題があると思われたか、ご記入ください。

問5: 電話での対応, 受け答えはいかがでしたか。

非常に丁寧	丁寧	普通	丁寧ではない	まったく丁寧ではない

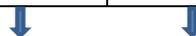


「丁寧ではない」、「まったく丁寧ではない」とお答えいただいた方、どのようなところに問題があると思われたか、ご記入ください。

--

問6: 窓口や電話での職員からの説明はわかりやすかったですか。

とてもわかりやすい	わかりやすい	普通	問題あり	非常に問題あり



「問題あり」、「非常に問題あり」とお答えいただいた方、どのようなところに問題があると思われたか、ご記入ください。

--

問7: 当館のホームページには、知りたい必要な情報は載っていますか。

とても充実している	充実している	普通	不十分	まったく不十分	利用していない

問8: 当館からのメールによるお知らせ内容はいかがでしたか。

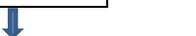
とても充実している	充実している	普通	不十分	まったく不十分

問9: 当館からのメールによる安全情報の配信スピードはいかがでしたか。

とても早い	早い	普通	遅い	遅すぎる

問10: 当館に各種申請, 届出をするにあたり, 今後, 最も早期に実現されることが望まれるものを一つ選択してください。

オンラインによる申請・交付	戸籍謄抄本等, 添付書類の省略	クレジットカード等, 現金以外での領事手数料の支払い	その他



「その他」とお答えいただいた方, 具体的なお要望をご記入ください。

--

問11: 当館の領事サービス(窓口, 電話対応, ホームページ, 領事メール等)の全体的な評価はいかがですか。

非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満

問12: 領事サービスについて、今後どのような向上・改善の取り組みが必要と思われますか。
自由にお書きください。
(例: SNSによる情報発信, 領事出張サービスの開催地・回数を増やしてもらいたい等)

問13: 当館の領事サービスにおいて良かったと思われる点がございましたら、自由にお書きください。

問14: 当館領事サービス全般において、不満に思われる点などがございましたら、率直なご意見をお願いします。