

2016年1月12日

領事警備班

当館領事サービス向上・改善のためのアンケート調査（結果）

当館では、11月9日から11月23日までの間、領事窓口や領事出張サービス、ホームページ等にて領事サービス向上・改善のためのアンケート調査を実施し289通の回答をいただきました。右アンケート調査の実施にあたり、皆様のご協力誠にありがとうございました。

皆様からお寄せ頂いた貴重なご意見・ご要望につきましては、今後の領事サービスの向上・改善に役立てていきたいと考えております。

【事務所の場所について】

ご意見：当館入居ビル駐車場の料金及び当館事務所の所在地について。

回答：従前より同様のご意見・ご要望を頂いておりますが、当館入居ビルの駐車場をご利用になった際のバリデーションについては、国の予算制度上の制約があり実施することができません。是非ともご理解をお願いします。なお、当館ホームページの「総領事館案内」－「所在地・連絡先」に当館周辺の比較的安価な駐車場の情報、入館手続き、当館への道順等を掲載しておりますので、ご利用の参考にしてください。

また、総領事館の所在地については、1993年までリトル東京にありましたが、総領事館の人員が多くなり、場所が手狭になってきたことから、ロサンゼルス市の行政・金融等の中心である現在の場所に移転しました。

なお、リトル東京には領事分室があり、火・木曜日に旅券申請受付（要電話予約）を行っておりますのでご利用下さい。

また、総領事館から遠方のサンディエゴやアリゾナ州及び在留邦人の多いサンタアナには、毎年2～3回ほどの領事出張サービスを行っておりますので、是非ご利用下さい。詳細については、当館ホームページにてお知らせ致しておりますのでご参照下さい。

【領事サービス】

ご意見（1）：領事出張サービスを増やして欲しい。

回答：当館では、領事出張サービス（旅券申請・交付、各種証明、在外選挙申請受付等）を行っており、例年、サンディエゴで3回、オレンジ郡サンタアナで2回、アリゾナ州で2回の計7回行っております。詳細については、当館ホームページや日本語のフリーペーパー等にて広報しておりますので、それらをご確認の上、ご利用下さい。

また、領事出張サービスを増やすことについては、毎年検討しておりますが、昨今の予算制約上の観点から非常に難しいことをご理解頂ければ幸いです。

当館にお越しいただく場合、管轄内のアリゾナ州、サンディエゴ及びサンタバーバラ等の遠隔地にお住まいの方につきましては、通常二度お越し頂くところ、一度で済むよう申請日と同日に旅券を交付することを行っております。なお、この取扱では午前11時30分までに申請手続きを行っていただくこと、また必要書類が全て整っている場合にのみ午後3時30分頃に旅券をお渡しできるようになっております。

遠隔地に該当する地域についての詳細な情報については、事前に電話で当館領事警備班までお問い合わせ下さい。

ご意見（2）：領事出張サービスの予定を事前にメール配信して欲しい。

回答：出張サービスに関する情報は、当館ホームページや日本語のフリーペーパー等にて広報しております。メールマガジンに登録された方への配信についても前向きに検討いたします。

ご意見（3）：出張サービス時、現在の受付番号がすぐに分かるようにしてほしい。

回答：当館職員に気軽におたずねください。現在の番号をお知らせいたします。

【窓口等の対応】

ご意見：職員の窓口での対応、電話での対応が悪い。

回答：今回のアンケート調査の結果、窓口対応については67.9%、電話対応については、72.1%の方が「非常に丁寧」または「まあ丁寧」を選択されており、さらに当館の窓口、電話対応について、具体的に評価するコメントも頂いております。

しかしながら、一方で、窓口対応について3.3%、電話対応について3.5%の方が「まったく丁寧ではない」または「どちらかといえば丁寧ではない」を選択されておりますので、このことを重く受け止め、引き続き、職員への教育、指導を強化していきたいと思っております。

【在外投票】

ご意見：在外選挙の投票所をロサンゼルス以外でできないか。

回答：「在外公館投票」における在外公館の投票記載場所について、投票行為は国家の主権の行使であり、在外選挙における投票の円滑・安全・公正な実施を確保するため、不可侵特権等の領事特権免除の反射的利益や現地官憲による警備を享受できる在外公館の事務所（又は公邸）を記載場所とすることを基本方針としています。

ただし、当館においては、在留邦人数が多いこともあり、事務所や公邸では収容能力が

不足し、円滑・公正な投票の実施が難しいため、領事分室が設置されている日米文化会館の一室に投票記載場所を設置する場合があります。

遠隔地への投票記載場所の設置については、第三者による施設への侵入や運営への干渉等による選挙妨害が発生しても迅速な対応ができないこと、同所への十分な人員が確保できないことから、適当でないと考えております。なお、投票方法について、投票記載場所にお越しにならなくても、郵送による投票（「郵便等投票」）もございますのでご利用ください。詳しくは当館領事警備班にお問い合わせください。

【その他】

ご意見（１）：ある有名な検索サイトの情報では当館の「営業時間」が９時からとなっていた。

回答：事象を確認し訂正しました。正確な領事窓口時間等を確認される際には必ず当館ウェブサイトをご覧ください。なお、当館の領事窓口受付時間は午前９時３０分から午後１２時、午後１時から午後４時３０分までとなっております。

ご意見（２）：日本語で対応できる場所が増えるなどし、このアメリカで日本人が安心して住んでいけるよう清潔に密着したヘルプを行うような存在になっていただきたい。

回答：貴重なご意見ありがとうございます。引き続き、当館としても在留邦人の皆様、渡航者の皆様に有用な情報を提供していく所存です。