

領事サービス向上・改善のためのアンケート調査結果(2018年)

●昨年11月に実施した「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」の結果をお知らせします。

昨年11月に実施した「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」には、84件のご回答をいただくことができました。ご協力ありがとうございました。アンケート調査結果を下記に取りまとめましたので、ご報告します。今後も皆様からのご意見・ご要望を踏まえ、当館の領事サービスの向上・改善に取り組んで参ります。来年度もアンケート調査実施の際にはご案内をお送りいたしますので、引き続きご協力のほどよろしくお願いいたします。また、アンケート実施期間外におきましても、皆様からのご意見を受け付けておりますので、いつでもご連絡ください。

【アンケート調査結果】

1 当館アンケート調査結果（グラフ）

→ http://www.py.emb-japan.go.jp/jap/pdf/cuestionario2018_resultado.pdf

2 外務省アンケート調査結果（2018年：148公館分）

→ <http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/tokei/questionnaire/index.html>

3 個別にいただいた主なご意見と当館からの回答

【ご意見】無償教科書申し込みに関して、年間二回申請書を提出することになっているが、可能であればこれを1年に一度に出来ないかと思う。書く内容は変わらないし、子供の学年も飛び級にでもならない限り変わらないので、変更がない限り新たに申請書は不要とし、年に一度にしてもらえると非常に助かる。

【当館回答】義務教育教科書無償給与制度は、憲法第26条に掲げる義務教育無償の精神をより広く実現するものとして、我が国の将来を担う児童生徒に対し、国民全体の期待を込めて、その負担によって実施されています。（無償給与される教科書の裏表紙等には「この教科書は、これからの日本を担う皆さんへの期待をこめ、税金によって無償で支給されています。大切に使いましょう。」という無償給与制度の意義が掲載されています。）教科書の購入、日本から海外への送付等にかかる経費は国民の負担によって賄われていることから、教科書需要数を正確に把握する必要があるため、事業実施の都度、申請書をいただいています。お手数をおかけいたしますが、ご理解いただければ幸いです。

【ご意見】手続が出来次第連絡頂くことになっており待ってましたが、予定の週を過ぎても連絡がなかった為、こちらから確認の電話をかけた。特にお詫びの言葉もなかったのが残念でした。

【ご意見】質問されたことだけの回答ではなく、もう少し広範囲の回答またはアドバイスが必要。

【当館回答】ご指摘を受け止め、職員一同、領事窓口を利用される皆様の視点に立ったサービスを実施するよう努めて参ります。

このメールは、在留届に届けられたメールアドレスに自動的に配信されています。

【問い合わせ先】

在パラグアイ日本国大使館

住所：Av.Mariscal Lopez No. 2364, Asuncion

電話：+595-21-604-616

Mail：japon.consulado@as.mofa.go.jp