

領事サービスに関するアンケート結果について

平成22年12月1日
デトロイト日本国総領事館

1. 本年10月26日から11月9日まで、デトロイト総領事館の領事サービスに関するアンケートを実施し、在留邦人等の皆さまから約1,000件の回答をいただきました。ご協力いただいた皆さまに心からお礼申し上げます。皆さまからお寄せいただいた貴重なご意見・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。

また来年も同様のアンケートを実施する予定ですのでその際は再度アンケートへのご協力をお願いいたします。

2. 当館では皆さまからお寄せいただいたご意見・ご要望を踏まえ、以下を実施していく予定です。

- ・ メールマガジンによる領事出張サービス実施日程等の配信
- ・ 死亡届などこれまで当館ホームページに掲載のなかった届出案内の追加
- ・ ミシガン州運転免許証の取得方法など生活情報の当館ホームページへの掲載
- ・ 領事窓口開館時間の延長
- ・ 当館入居ビル入口からビル受付までの道順案内等の改善

3. このほか、皆さまからお寄せいただいた主なご意見・ご要望について、以下のとおり回答いたします。

ご意見（1）、総領事館入居ビル入口から総領事館までの行き方がわかりづらい。

【回答】

当館ではこれまでこうした問題を解消すべく、当館入居ビル側に対し案内板の設置等を申し入れてきましたが、ビル側の規定を理由に認められませんでした。しかし、今般改めてビル側に強く申し入れを行い、以下の2点が認められることとなりました。

- ・ ミラーパーキング側ビル入口から Welcome Center（ビル受付）までのルート上にあるビル側設置の天井吊り下げ型案内板に日本語による「デトロイト総領事館」の記載。
- ・ ミラーパーキング入口すぐの壁面にあるポスター板の使用（総領事館までの道順案内ポスターを掲示予定）。

なお、当館ホームページにも来館方法についてご案内しておりますのでそちらもご参照ください。

ご意見（２）、総領事館を日本人の多く住む地域に移転して欲しい。

【回答】

総領事館業務の中で主に日本人の皆さまを対象とする領事業務は非常に重要な業務の一つです。同時に管轄地域のミシガン、オハイオ両州の政治、経済、治安情報の把握、地域社会の日米双方の関係団体責任者との接触等も重要な業務です。したがって、これらの様々な業務の遂行の観点から、管轄地域の地理的バランス、交通の便、政治・経済的状況、人口分布等を総合的に勘案して、総領事館を現在の場所に設置することとしたものであり、皆さまのご理解をお願いいたします。なお、カナダやイタリアなど他国の総領事館の多くもデトロイト市内に事務所を設置しております。

総領事館の移転を望まれる方の主な理由として、総領事館周辺の治安を指摘される方が多くおられました。一般的にデトロイトダウNTOWN、特に、ピーブルムーバー（無人モノレール）の線路内地域は安全といわれています。今般、当館館員がデトロイト市警察当局を訪れ、改めて当館周辺を含むデトロイト市内中心部の治安状況について照会しましたところ、「皆さんが思っているほど危険ではなく、比較的安全である。デトロイト市内には犯罪多発地区もあるが、ウェインステート大学の調査によれば、デトロイト市ダウNTOWNは、全米の主要都市ダウNTOWNに比べても安全である。」との回答でした。また、当館入居ビルのセキュリティオフィスにも照会しましたが、これまで同ビル内外での強盗事件等、大きな事件の発生はないとの回答でした。

なお、当館館員も平日郊外から通勤していますが、過去事件に巻き込まれた事例はなく、時々、ピーブルムーバーに乗ったり、ダウNTOWNを歩いたりもしていますが過度な警戒心を必要とする状況にはないと感じています。

ご意見（３）、領事出張サービスを増やして欲しい。

【回答】

当館の人数や予算の制約から、現在の領事出張サービス（旅券申請・交付、諸証明、在外選挙申請受付等）の総数を増やすことは困難な状況にありますが、特に、遠隔地にお住まいの方々のニーズに応じた同サービスの向上に努めてまいりたいと考えています。なお、当館の領事出張サービスは、オハイオ州ではコロンバス、シンシナティ、クリーブランド、フィンドレー、デイトン、ミシガン州ではノバイ、バトルクリーク、グランドラピッズの各地で実施しています。

類似のご意見をいただいた方の中には、領事出張サービスがいつ、どこで行われるのかわからないという方がおられましたが、今後はメールマガジンでもお知らせする予定です。また、当館ホームページでもお知らせしていますのでご参照ください。

ご意見（４）、在外選挙実施の際、郵便で総領事館に投票用紙の請求・投票ができるようにしてほしい。

【回答】

現在の在外選挙制度上、総領事館（在外公館）への郵便等による投票用紙の請求・投票はできませんが、在留邦人の皆さまからいただいた在外選挙制度に関するご意見・ご要望については当館から日本の外務省を通じ、在外選挙制度を所管する総務省に伝達します。

ご意見（５）、パスポートの申請用紙や各種届出用紙をダウンロードできるようにして欲しい。

【回答】

現在は申請用紙、届出用紙ともにダウンロードすることはできませんが、パスポートの申請用紙については、外務省においてダウンロードの可否について検討を行っております。届出用紙については、受理した届出用紙を長期間保管する必要がある、ダウンロードして感熱紙等で印刷した届出用紙の場合、長期保管に耐えない可能性があるなどの問題があります。このようなご意見・ご要望については、当館から外務省に伝達します。