

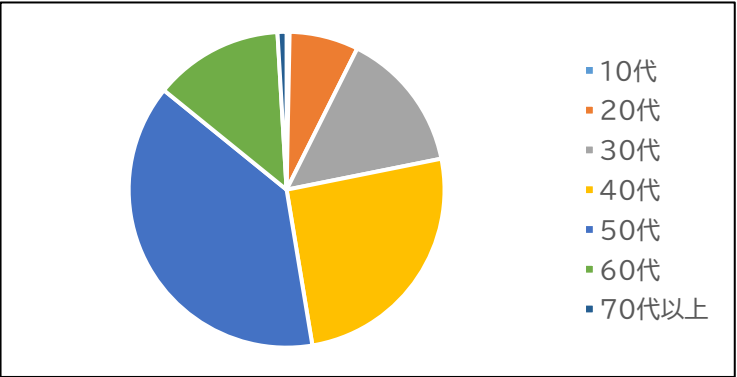
コンビニ交付サービスに関するアンケート

アンケート期間 令和7年3月11日(火)～31日(月)

回答件数 325 件

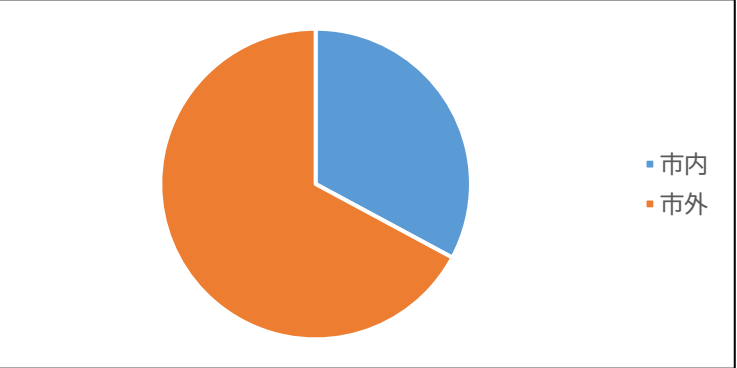
問1 あなたの年代を教えてください。

年代	件数	割合
10代	1	0.3%
20代	23	7.1%
30代	47	14.5%
40代	83	25.5%
50代	125	38.5%
60代	43	13.2%
70代以上	3	0.9%
計	325	



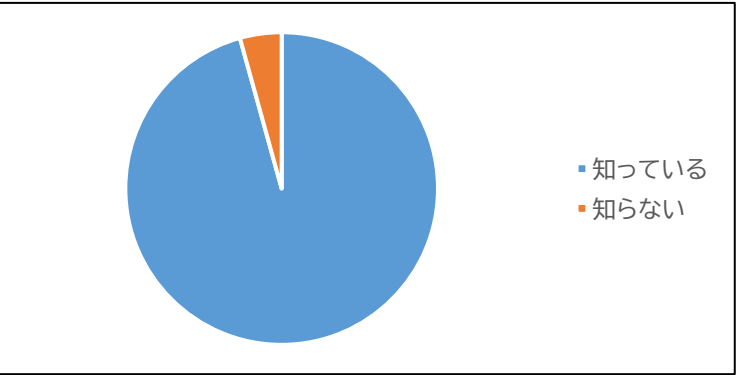
問2 あなたのお住まいを教えてください。

お住まい	件数	割合
市内	23	32.9%
市外	47	67.1%
計	70	



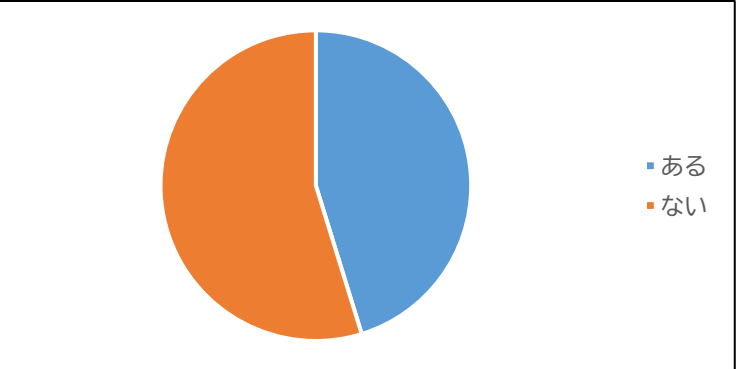
問3 マイナンバーカードを利用して、住民票や印鑑登録証明書等の証明書がコンビニエンスストアや、市役所1階に設置してある自動交付機で取得できることを知っていますか。

お住まい	件数	割合
知っている	311	95.7%
知らない	14	4.3%
計	325	



問4 マイナンバーカードを利用して、実際に証明書を取得したことがありますか。

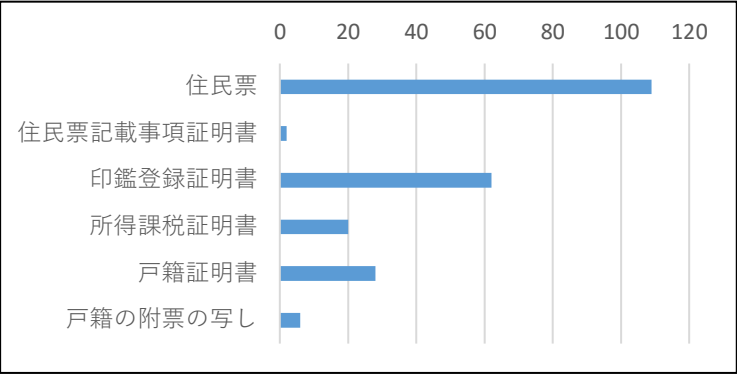
お住まい	件数	割合
ある	147	45.2%
ない	178	54.8%
計	325	



・「ある」を選択した場合 → 問4-1をお答えください

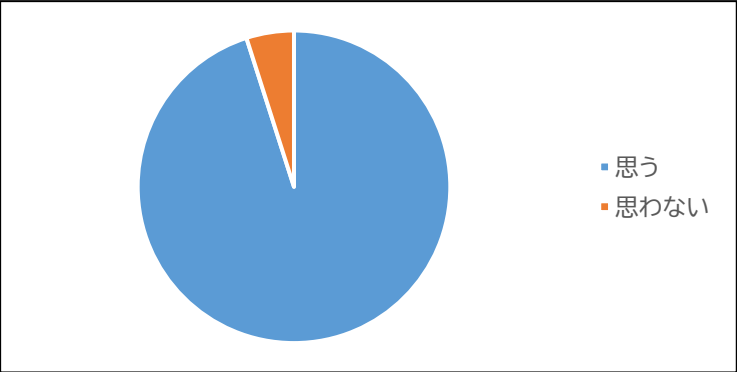
問4-1 マイナンバーカードを利用して、実際に取得した証明書を教えてください。(複数回答可)

お手続き	件数	割合
住民票	109	48.0%
住民票記載事項証明書	2	0.9%
印鑑登録証明書	62	27.3%
所得課税証明書	20	8.8%
戸籍証明書	28	12.3%
戸籍の附票の写し	6	2.6%
計	227	



問5 今後、コンビニ交付サービスを利用したいと思いますか。

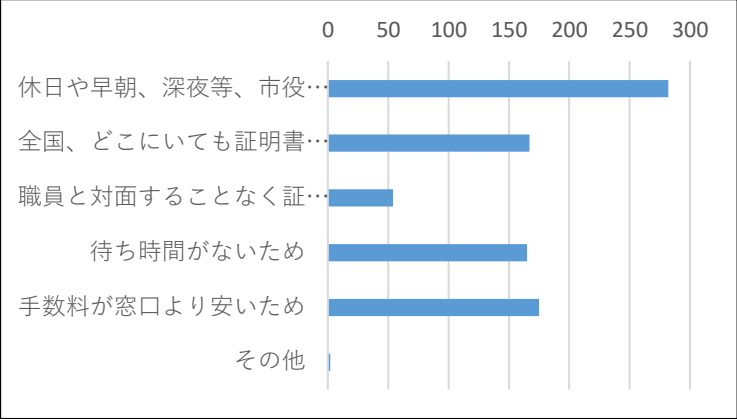
お住まい	件数	割合
思う	309	95.1%
思わない	16	4.9%
計	325	



- ・「思う」 を選択した場合 → 問6-1をお答えください
- ・「思わない」を選択した場合 → 問6-2をお答えください

問6-1 コンビニ交付サービスを利用した、または今後利用したい理由は何ですか。(複数選択可)

お手続き	件数	割合
休日や早朝、深夜等、市役所が閉庁している時間でも証明書が取得できるため	282	33.4%
全国、どこにいても証明書が取得できるため(交付場所が多い)	167	19.8%
職員と対面することなく証明書が取得できるため	54	6.4%
待ち時間がないため	165	19.5%
手数料が窓口より安いため	175	20.7%
その他	2	0.2%
計	845	

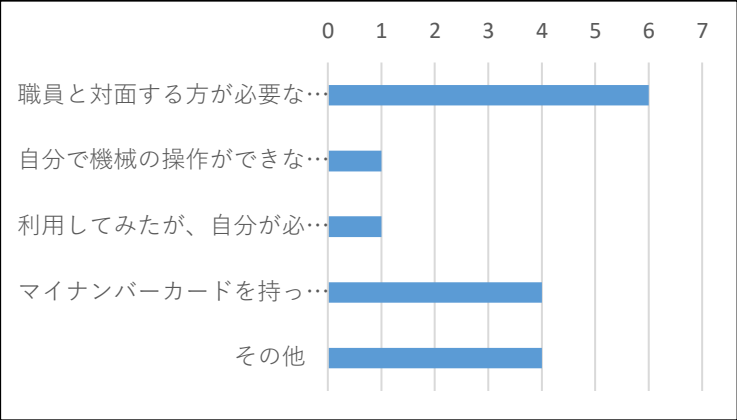


〈その他の内容〉

- ・家の近くで取得できるから
- ・交付職員の負担軽減になるから

問6-2 コンビニ交付サービスを利用したいと思わない理由は何ですか。(複数選択可)

お手続き	件数	割合
職員と対面する方が必要な証明書を取得でき、安心だから	6	37.5%
自分で機械の操作ができない、または操作が不安だから	1	6.3%
利用してみたが、自分が必要とする証明書をうまく取得できなかったから	1	6.3%
マイナンバーカードを持っていないから	4	25.0%
その他	4	25.0%
計	16	

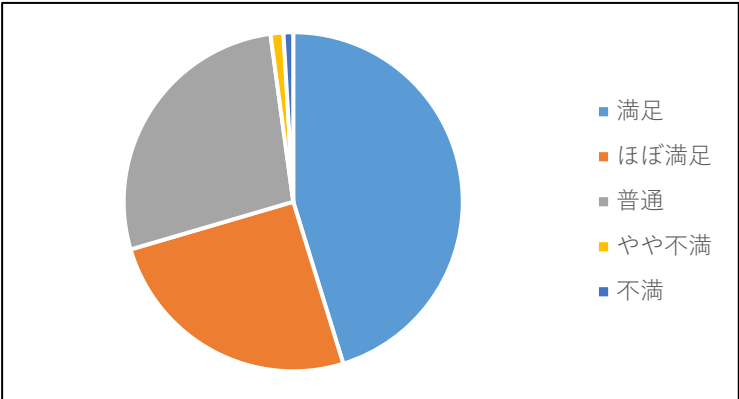


〈その他の内容〉

- ・利用したいと思うが、実際の操作等が分からずに困りそうだから
- ・コンビニに行くことがない
- ・公共施設ではないので
- ・コンビニの機械はオープンスペースにあり、他人が近くに来ることができるため、パスワードの入力や個人情報を印刷することに抵抗がある。

問7 コンビニ交付サービスの満足度はどのくらいですか。

満足度	件数	割合
満足	147	45.2%
ほぼ満足	82	25.2%
普通	89	27.4%
やや不満	4	1.2%
不満	3	0.9%
わからない(未回答)	0	0.0%
計	325	



7. ご意見、ご要望、感想などあればお聞かせください(任意)

※原文のまま掲載

- ・子どもがまだ産まれたばかりの時コンビニで証明書が発行できたのがとてもありがたかったです。
- ・休日や夜間でも受け取れ、平日に役所に行けない者にとっては大変便利だと思いました。料金が安いのも嬉しいです。
- ・今後人口が増えると思うので市役所を利用される方も増えると思います。
いろいろな手続きがネットやコンビニでできると待ち時間もなくて良いことだと思います。
- ・複数の証明書が必要な場合、選択できたらよかった。
- ・仕事帰りや休日でも取得できるので非常に助かっている。これだけオンライン化が推進されているので市役所での窓口開庁時間においても午前9時から午後4時までにするなど、受付時間の短縮を図っていくべきだと思います。時間短縮により職員の時間外縮減や協議や課題の共有もでき、今よりも市民サービスの質の向上につながっていくと思いますので、早々にも時間短縮を行っていくべきだと考えます。