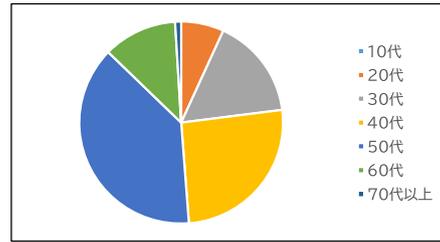


コンビニ交付サービスに関するアンケート

アンケート期間 令和8年2月2日(月)～20日(金)
回答件数 322 件

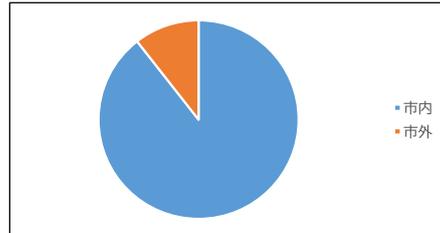
問1 あなたの年代を教えてください。

年代	件数	割合
10代	0	0.0%
20代	22	6.8%
30代	52	16.1%
40代	83	25.8%
50代	124	38.5%
60代	38	11.8%
70代以上	3	0.9%
計	322	



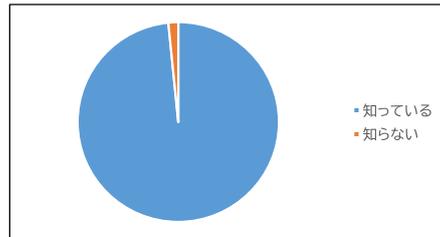
問2 あなたのお住まいを教えてください。

お住まい	件数	割合
市内	288	89.4%
市外	34	10.6%
計	322	



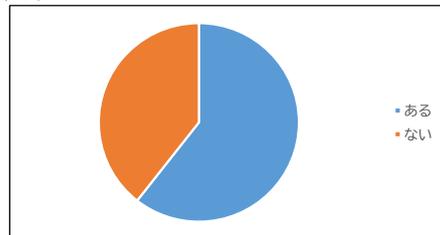
問3 マイナンバーカードを利用して、住民票や印鑑登録証明書等の証明書がコンビニエンスストアや、市役所1階に設置してある自動交付機で取得できることを知っていますか。

お住まい	件数	割合
知っている	317	98.4%
知らない	5	1.6%
計	322	



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。

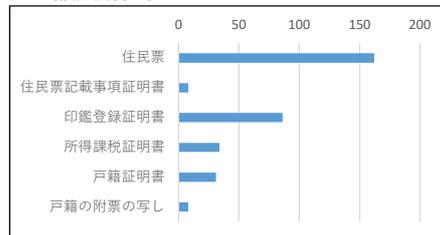
お住まい	件数	割合
ある	195	60.6%
ない	127	39.4%
計	322	



・「ある」を選択した場合 → 問4-1をお答えください

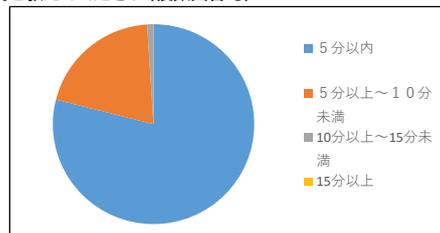
問4-1 マイナンバーカードを利用して、実際に取得した証明書を教えてください。(複数回答可)

お手続き	件数	割合
住民票	162	49.2%
住民票記載事項証明書	8	2.4%
印鑑登録証明書	86	26.1%
所得課税証明書	34	10.3%
戸籍証明書	31	9.4%
戸籍の附票の写し	8	2.4%
計	329	



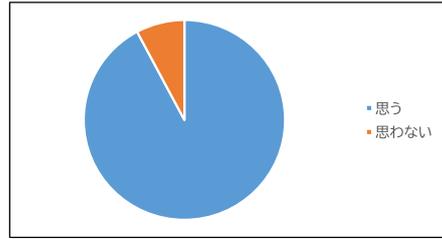
問4-2 マイナンバーカードを利用して、証明書を取得するのにかかった時間を教えてください(複数回答可)

お手続き	件数	割合
5分以内	154	46.8%
5分以上～10分未満	39	11.9%
10分以上～15分未満	2	0.6%
15分以上	0	0.0%
計	195	



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	297	92.2%
思わない	25	7.8%
計	322	

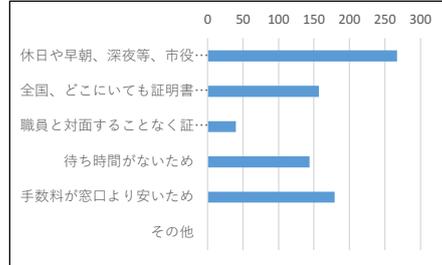


・「思う」を選択した場合 → 問6-1をお答えください

・「思わない」を選択した場合 → 問6-2をお答えください

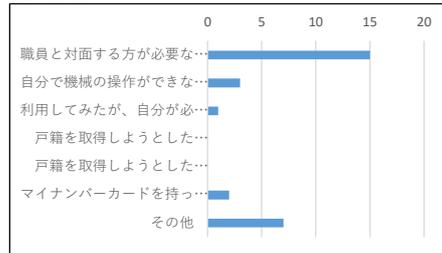
問6-1 コンビニ交付サービスを利用した、または今後利用したい理由は何ですか。(複数選択可)

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	267	33.9%
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)	157	19.9%
職員と対面することなく証明書が取得できるため	40	5.1%
待ち時間がないため	144	18.3%
手数料が窓口より安いため	179	22.7%
その他	0	0.0%
計	787	



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	15	53.6%
自分で機械の操作ができない、または操作が不安だから	3	10.7%
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	3.6%
戸籍を取得しようとしたが、本籍が諫早市以外で、コンビニ交付対応していなかったから	0	0.0%
戸籍を取得しようとしたが、住所が諫早市以外、本籍が諫早市で利用者登録に時間がかかったから	0	0.0%
マイナンバーカードを持っていないから	2	7.1%
その他	7	25.0%
計	28	

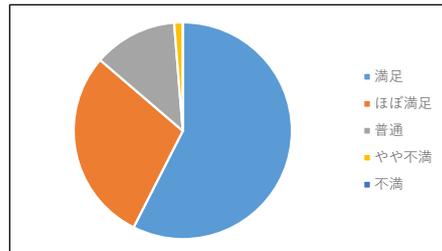


〈その他の内容〉

- ・ オープンスペースに機械が置いてあり、個人情報や暗証番号を他人に見られる恐れがあるため
- ・ 市役所に行く機会が多く窓口を利用しやすいから
- ・ 市役所窓口で交付できるから
- ・ コンビニの端末で捜査に戸惑っているときに後ろに並ばれると辛い

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	139	43.2%
ほぼ満足	70	21.7%
普通	30	9.3%
やや不満	3	0.9%
不満	0	0.0%
わからない(未回答)	80	24.8%
計	322	



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

- ・日々お忙しいとは存じますが、業務改善に努められていることはすばらしいと思います。体に気を付けて、無理のない範囲でこれからも業務に励まれてください。
- ・コンビニ交付、非常に便利です。待ち時間もなく、必要な時にすぐとれるのでとても助かります。
- ・とても便利で、手数料も安くてよかった。今後も使っていきたい。
- ・もっともっとマイナンバーで、今まで出来ない手続きが増えるとよい。
- ・コンビニ交付は良いサービスだと思います。コンビニエンスストアで取得できない日や時間帯をもっと広報してほしい。
- ・取得可能な証明書や料金、利便性について、市報やLINEなどを活用（定期的に）して、もっと市民へ周知を図ってほしい。
- ・休日や時間外でもコンビニで取得できるため、窓口業務を短縮して良いのではないかと。そのためにコンビニ交付のPRをして市民に浸透させる必要があると思う。
- ・大変良いサービスであるので、今後も引き続き継続していただきたい。また、他部局にも該当する案件があれば積極的に取り組んでほしい。
- ・コンビニ等で利用できるサービスはどんどん推進して、DX化により、市の仕事も効率化して、本来行うべき住民サービスの質の向上、中味の充実には専念すべきです。ただし、セキュリティは万全にしないといけないですね。
- ・各交付窓口でも職員対面ではなく、リモートやAIを利用したシステムで各種証明書等が取得できるように進めてもらいたい。
- ・開庁時間に関係なく、しかも待ち時間がほぼ無い、コンビニ交付サービスは大変有効なサービスだと思っています。しかしながら、「謄本（全部事項）」、「抄本（一部事項）」の違いなど、一般市民にはわかりづらい文言があるので、画面案内等で内容の説明を受けながら選択できれば、なお利便性が向上すると思います。
- ・複数の種類の証明書を取得する際、何度もマイナンバーカードの読み込みからスタートする必要があり、続けて印刷ができず時間を要した。コンビニの印刷機械は、色々な用途で皆さん使用するため、なるだけ使用時間を短くするような工夫をお願いしたい。