

市民アンケート

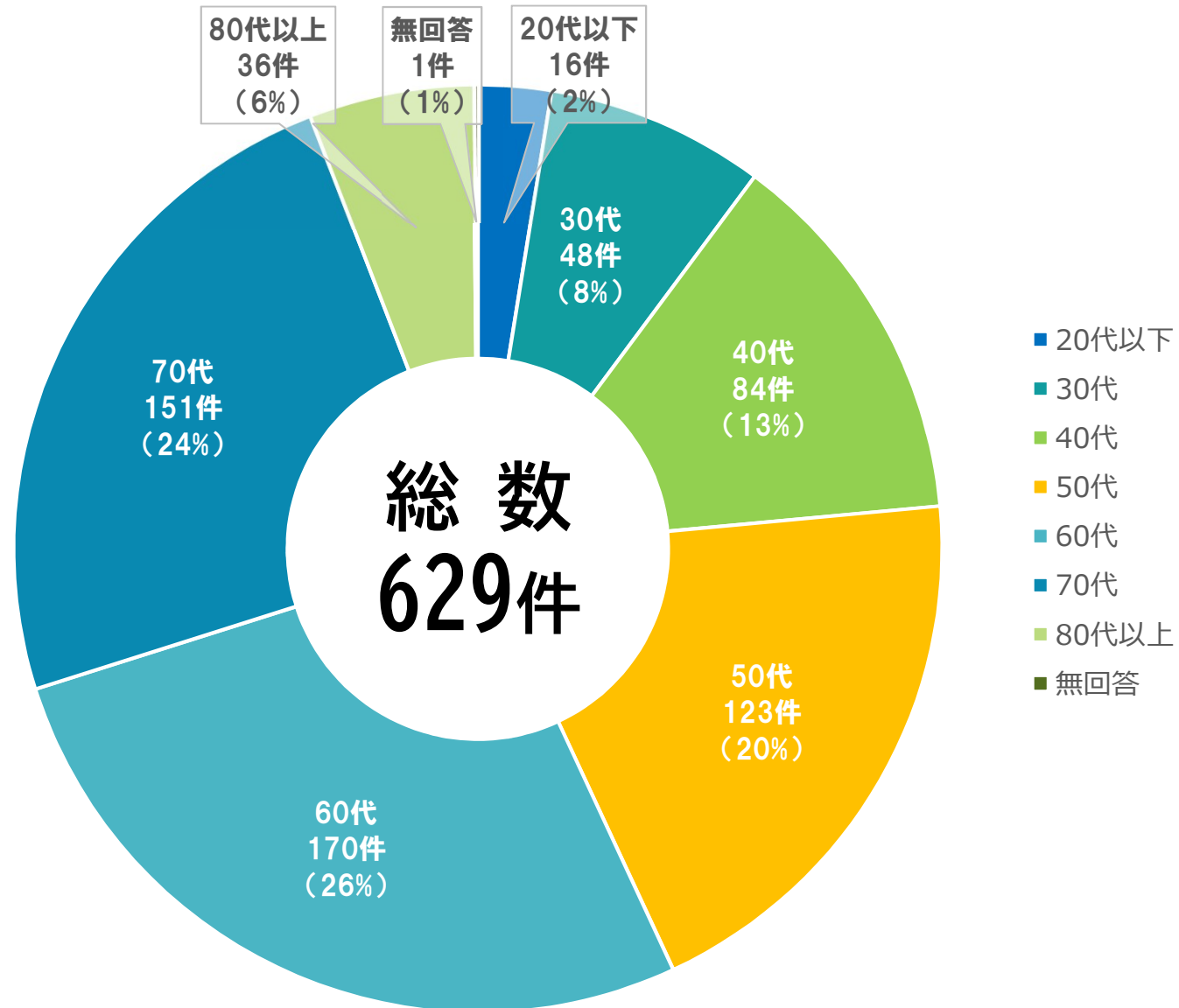
証明書発行サービス に関するアンケート

実施日 : 令和5年10月1日～10月31日

調査方法 : LoGoフォームまたは
分庁舎1階設置の用紙にて回答

回答数 : 629件（LoGoフォーム626件、用紙3件）

Q1 あなたの年齢を教えてください。



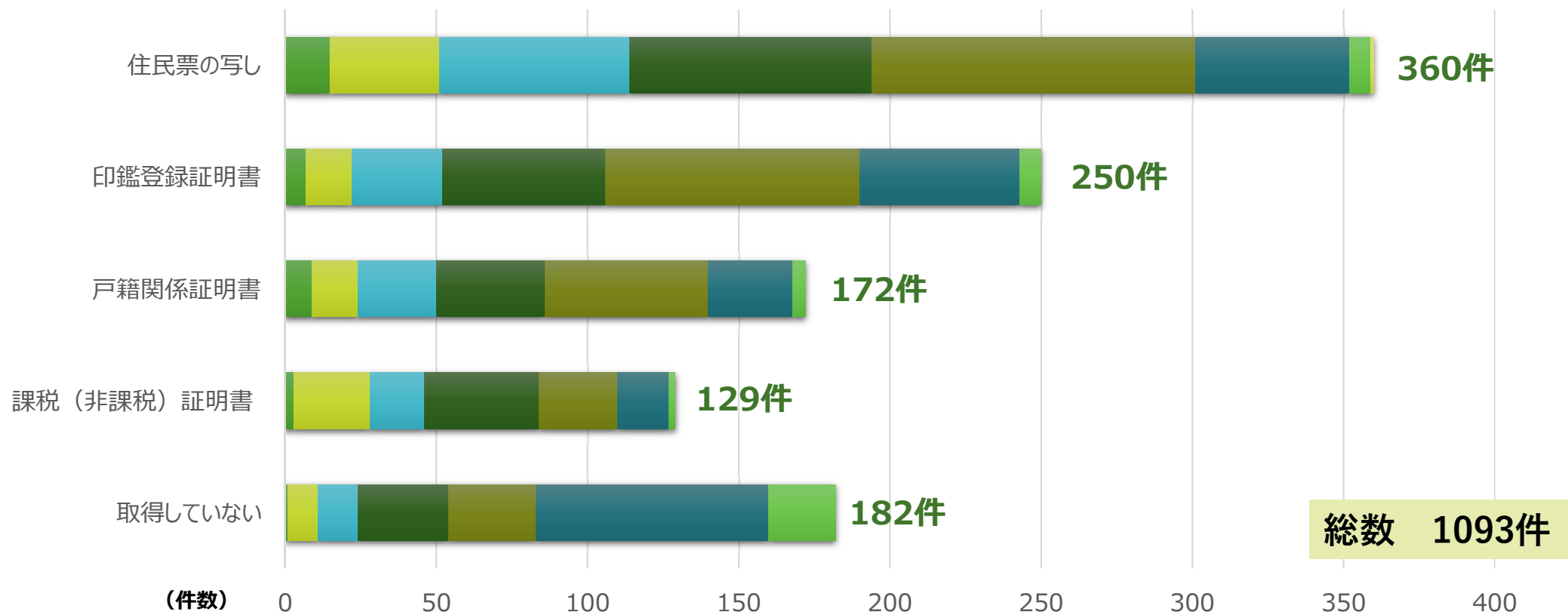
LOGOフォームからの回答 626件

紙での回答 3件

【考察】

- 本アンケートでは629件の回答が得られ、市民全体の傾向を掴むためには有効な回答数となった。
- ただし、年齢構成比を見ると60代、70代の方からの回答が高くなっている。橿原市全体の年齢構成比と比較しても、回答者の年齢層に一定の偏りがあることに留意して結果を見る必要がある。
- 一方で、20代以下は回答のサンプル数自体が少なく、誤差が生じやすい点に留意する。

Q2 直近5年以内に取得したことのある証明書はどれですか(複数選択可)



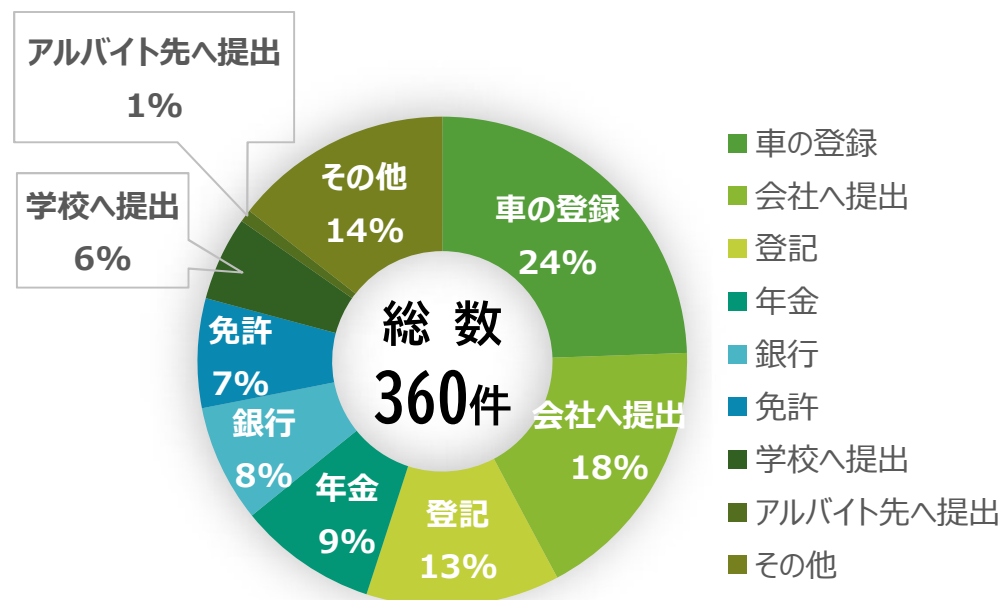
証明書の種類 (年齢別の人数)	20代以下 (16人)	30代 (48人)	40代 (84人)	50代 (123人)	60代 (170人)	70代 (151人)	80代以上 (36人)	年齢 無回答	合計
住民票の写し	15 (93.8%)	36 (75.0%)	63 (75.0%)	80 (65.0%)	107 (62.9%)	51 (33.8%)	7 (19.4%)	1 (100%)	360
印鑑登録証明書	7 (43.8%)	15 (31.3%)	30 (35.7%)	54 (43.9%)	84 (49.4%)	53 (35.1%)	7 (19.4%)	—	250
戸籍関係証明書	9 (56.3%)	15 (31.3%)	26 (31.0%)	36 (29.3%)	54 (31.8%)	28 (18.5%)	4 (11.1%)	—	172
課税（非課税）証明書	3 (18.8%)	25 (52.1%)	18 (21.4%)	38 (30.9%)	26 (15.3%)	17 (11.3%)	2 (5.6%)	—	129
取得していない	1 (6.3%)	10 (20.8%)	13 (15.5%)	30 (24.4%)	29 (17.1%)	77 (51.0%)	22 (61.1%)	—	182
合 計	35	101	150	238	300	226	42	1	1093

数字は件数、()内は対年齢別人数比 赤字はそのTOP2

【考察】

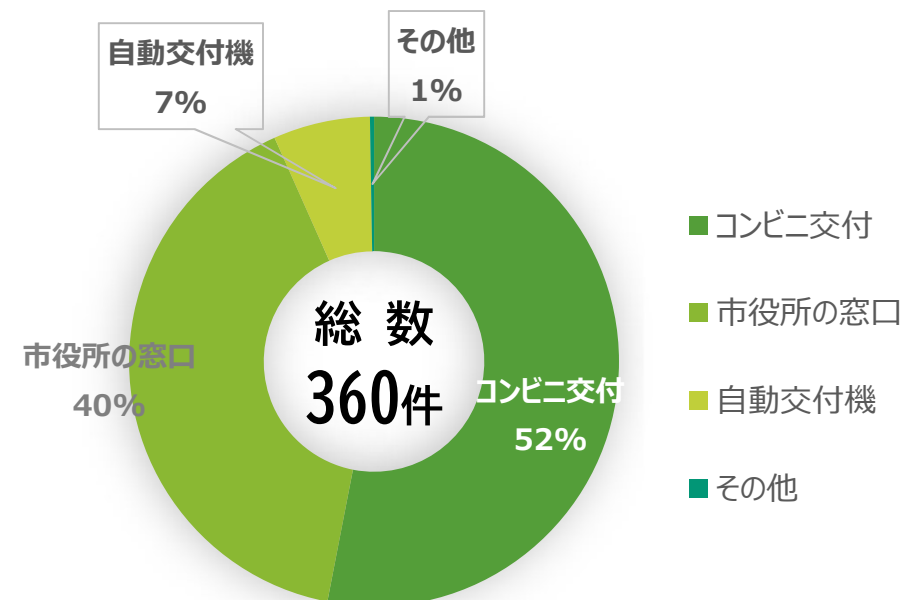
- 70代を除き、どの年代も住民票の取得率が最も高い。（70代においても僅差の2位）
- 40代以上は、印鑑登録証明書の取得率が住民票に次いで高い。
- 30代は、対年齢における比率においては課税（非課税）証明書を取得する率が高い
- 20代以下は、取得率においては戸籍関係証明書が住民票に次いで高いものの、サンプル数が少なく、参考値。
- 全体的には、50代及び60代が枚数・対年齢比における証明書の取得率ともに高く、証明書発行におけるボリュームゾーンといえる。

Q3-① 直近で取得された住民票の使用目的を教えてください。



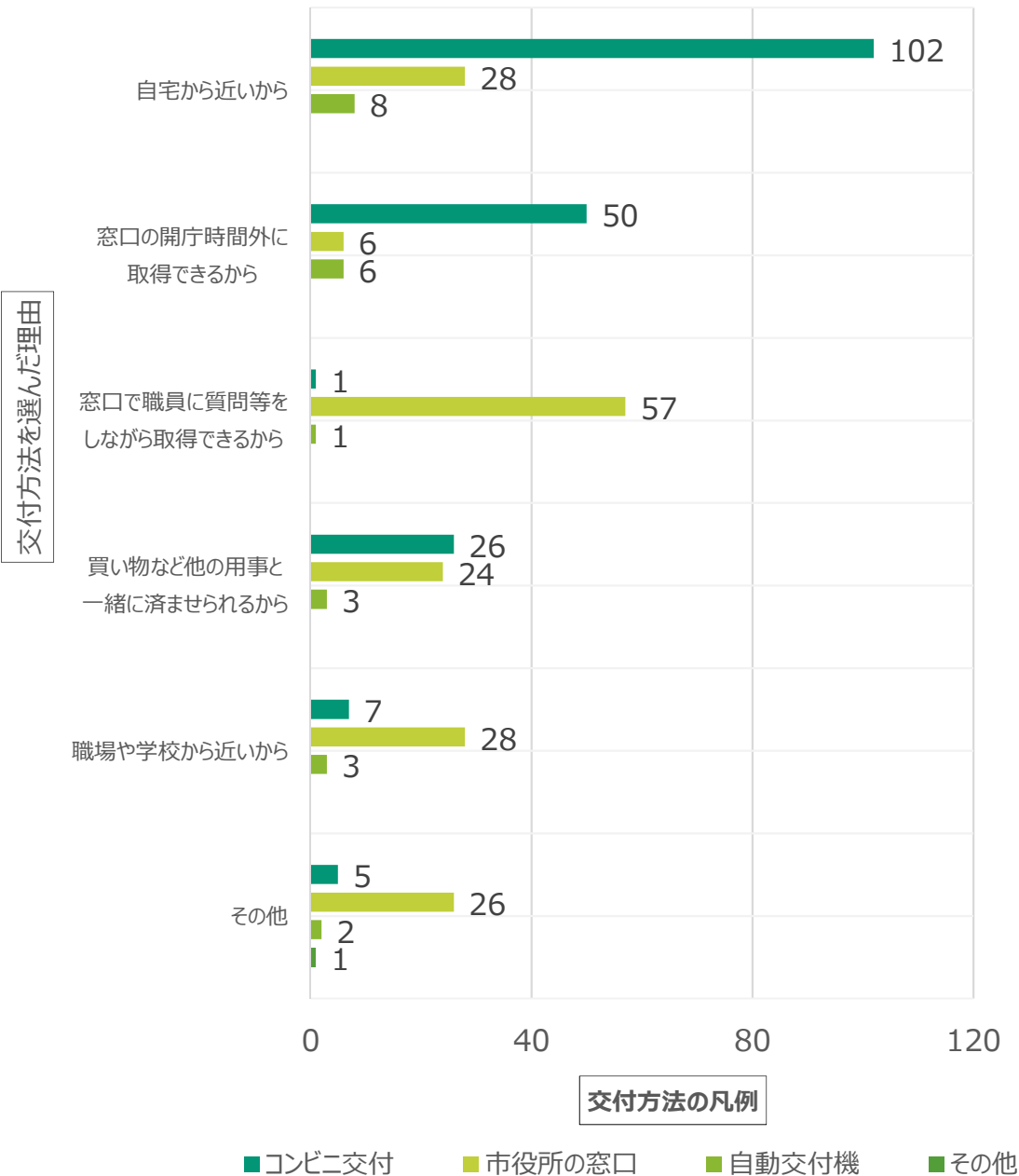
使用目的	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	年齢無回答	合計
車の登録	1	7	14	21	29	14	2	—	88
会社へ提出	4	14	18	12	12	3	—	1	64
登記	1	1	2	12	17	13	—	—	46
年金	—	—	—	1	23	7	2	—	33
銀行	3	4	2	5	7	6	1	—	28
免許	3	3	6	7	5	2	—	—	26
学校へ提出	—	3	8	9	—	—	—	—	20
アルバイト先へ提出	1	—	—	—	2	—	—	—	3
その他	2	4	13	13	12	6	2	—	52
合計	15	36	63	80	107	51	7	1	360

Q3-② どの方法で取得されましたか。

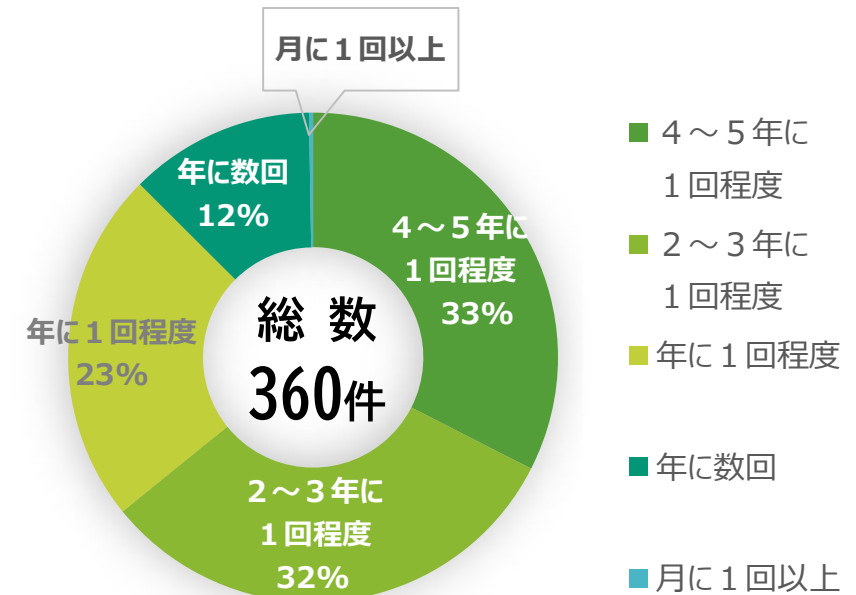


取得方法	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	年齢無回答	合計
コンビニ交付	8	24	38	39	58	22	2	—	191
市役所の窓口	7	11	20	37	39	25	5	1	145
自動交付機	—	1	5	4	9	4	—	—	23
その他	—	—	—	—	1	—	—	—	1
合計	15	36	63	80	107	51	7	1	360

Q3-③ その交付方法を選んだ理由を教えてください。



Q3-④ 住民票の写しはどのぐらいの頻度で取得しますか。



取得の頻度	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	年齢無回答	合計
4～5年に1回程度	3	4	14	24	48	21	2	1	117
2～3年に1回程度	7	14	20	25	32	15	1	—	114
年に1回程度	4	6	19	19	23	10	3	—	84
年に数回	1	11	10	12	4	5	1	—	44
月に1回以上	—	1	—	—	—	—	—	—	1
合計	15	36	63	80	107	51	7	1	360

Q3-① 直近で取得した住民票の使用目的のその他意見の概要。

内容	件数
相続関係	11
特定医療（難病等）に関する手続き	9
覚えていない	5
給付金・助成金に関する手続き	4
賃貸契約に関する手続き	4
保健所へ提出	2
なし	1
ビザ関係	1
マイナカードで試しに証明書を発行	1
マイナンバーの確認	1
確定申告	1
起業届	1
古物取引に関する手続き	1
国家資格の登録	1
死亡関係書類等とマイナンバーカード	1
試験受験に関する手続き	1
社会福祉協議会に提出	1
金融機関への提出	2
申請	1
相続、保険金請求	1
保育士免許の更新に関する手続き	1
法律事務所に提出	1
合計	52

Q3-② 住民票の取得方法のその他意見の概要

内容	件数
市役所内のコピー機	1
合計	1

Q3-③ 交付方法を選んだ理由のその他意見

交付方法	交付方法を選んだ理由	交付方法	交付方法を選んだ理由
市役所の窓口で直接	いろいろな手続きを同時にしたいため	市役所の窓口で直接	自動交付機は使用していない
	コード番号の記載が必要だったため		生活保護を受けているから
	コンビニで取るやり方がわからない		他の用事があったから
	それしか方法がなかったから		転入手続き等と一緒に取得したため。それがなければマイナンバーでコンビニ交付を利用しています。
	たまたま平日休みだったから		夫の課税証明と一緒に取得したから
	マイナンバーカードがまだできていなかったから		複数手続きを同じ日にできるから
	マイナンバーカードをまだ持ってなかったので窓口で取得するしかなかった		免許証紛失 車乗れないので。
	マイナンバーカードを持っていないので、仕方なく会社を休んで窓口に行った。		綺麗な市役所に行きたいから
	マイナンバーカード取得前だったから		なし
	ミグランスが駅から近くて便利だから。	コンビニ交付	市役所の窓口時間に関係なく取得でき、コンビニはどこにでもあるので気軽に立ち寄れるから。
	間違いなく確実に交付を受けられるから		手取り早い
	個人情報の詰まった書類のため扱いに安心感		窓口で待たなくて良いから
	個人番号による情報連携ができないため、書類を用意するよう指示を受けた。		短時間で処理出来るから
	市役所でないと発行出来ない書類もあったから		並ばなくても良いから
	市役所にしか無いと思っているから	自動交付機	市役所に交付機があったから。
	市役所に他の用事があったから		窓口は時間がかかるので
	自動交付機では取った事がない	その他	市役所に仕事で行くから

【考察】

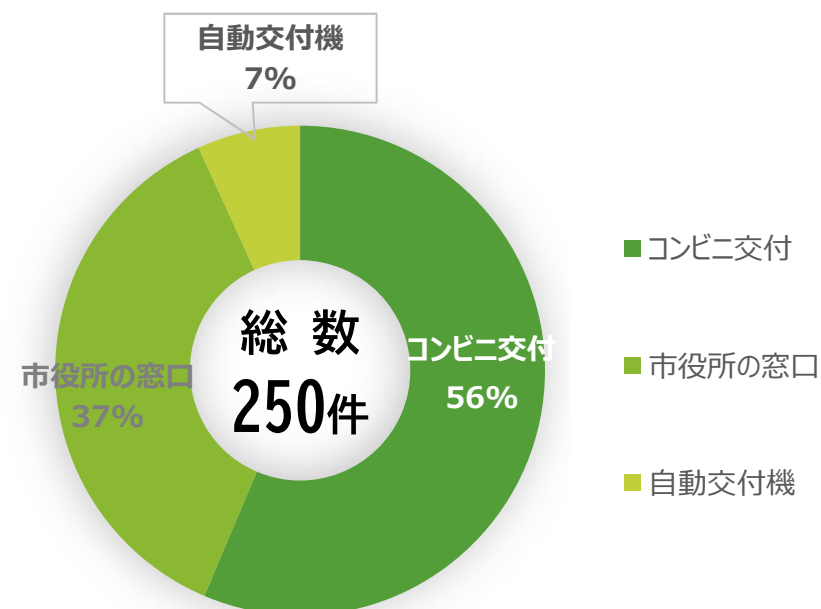
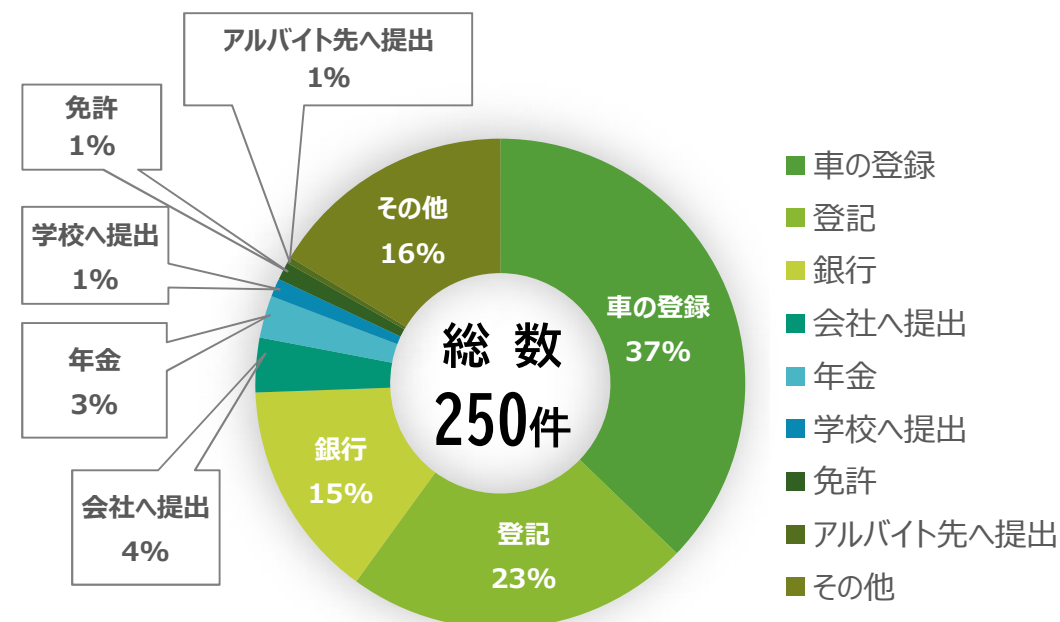
- 住民票の写しの使用目的については「車の登録」が最も多かったが、突出して多いわけではなく、全体的に大きな差は見られなかった。ただし、その他意見では「相続関係」や「特定医療（難病等）に関する手続き」が多く見られた。
- 交付場所はコンビニ交付が52%を占め、最も多くなっており、市役所の窓口は40%となっている。
- 市民窓口課での住民票の交付実績（下表）と照らし合わせると、コンビニ交付を利用する人が年々増加していることが伺える。

住民票の交付実績（交付方法別割合）		
年度	コンビニ交付	市役所の窓口
令和3年度（平均）	23%	77%
令和4年度（平均）	31%	69%
本アンケート回答	52%	40%

- 発行の頻度は数年に1度の人が65%と半数以上を占めている。
- 交付場所を選んだ理由では、コンビニ交付が「自宅に近いから」という理由が最も多く、市役所の窓口では「窓口で職員に質問等をしながら取得できるから」という理由が最も多くなっている。

Q4-① 直近で取得された印鑑登録証明書の使用目的を教えてください。

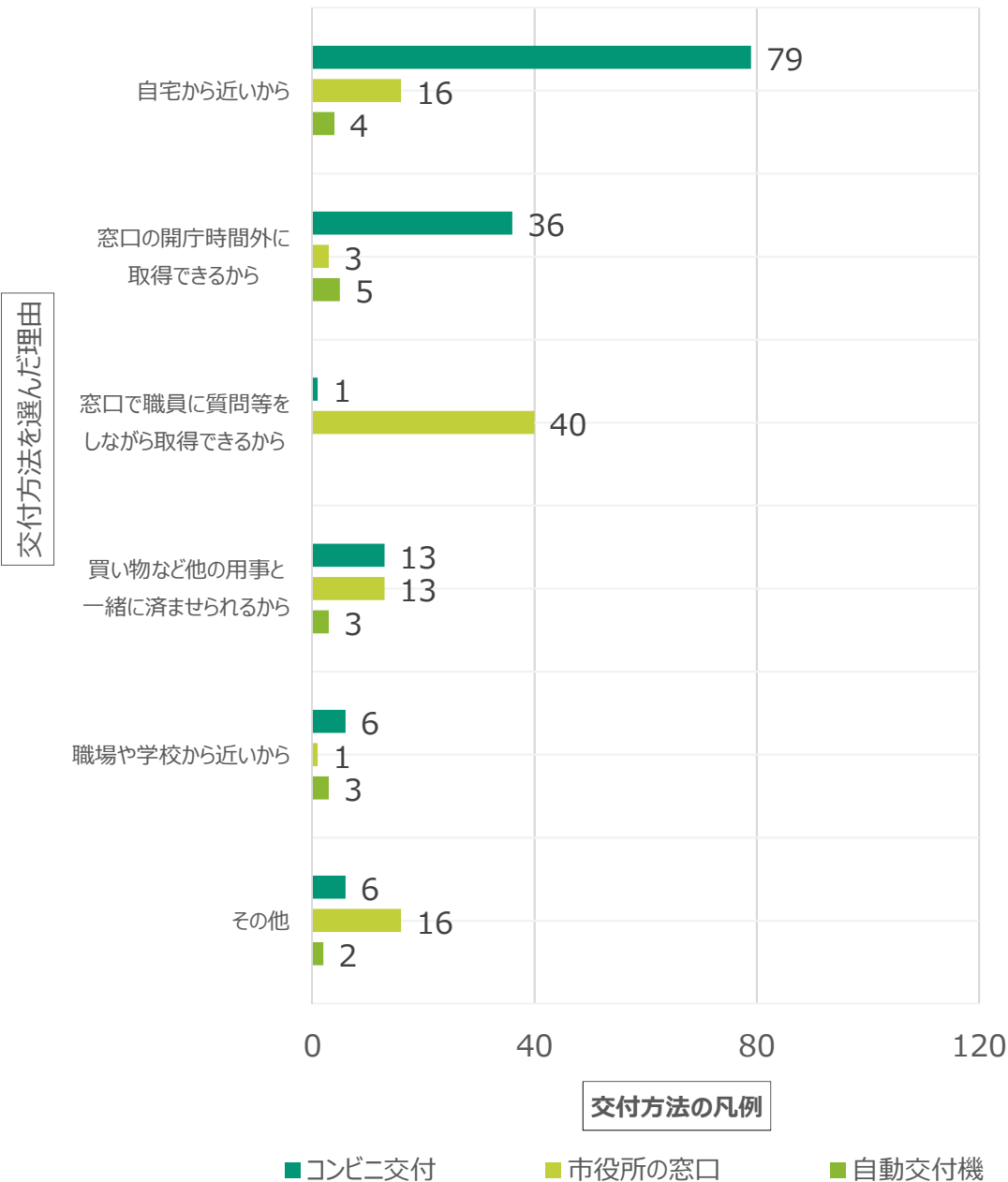
Q4-② どの方法で取得されましたか。



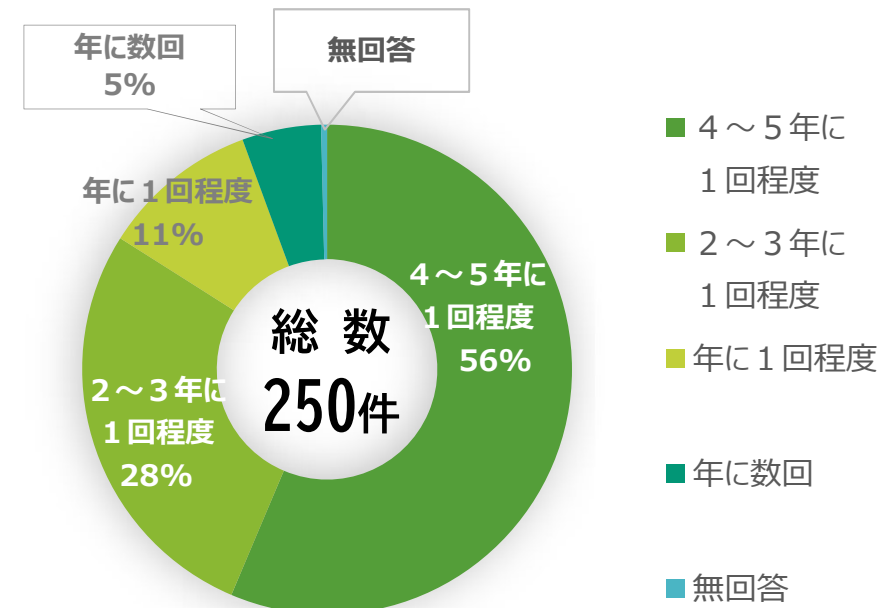
使用目的	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
車の登録	1	7	15	28	28	14	—	93
登記	3	2	3	9	23	14	3	57
銀行	2	4	5	4	7	13	1	36
会社へ提出	1	1	—	3	3	1	—	9
年金	—	—	—	1	4	2	—	7
学校へ提出	—	—	2	1	—	—	—	3
免許	—	—	—	—	2	—	1	3
アルバイト先へ提出	—	—	—	—	—	—	1	1
その他	—	1	5	8	17	9	1	41
合計	7	15	30	54	84	53	7	250

取得方法	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
コンビニ交付	3	11	21	31	52	21	2	141
市役所の窓口	4	3	6	19	30	25	5	92
自動交付機	—	1	3	4	2	7	—	17
合計	7	15	30	54	84	53	7	250

Q4-③ その交付方法を選んだ理由を教えてください。



Q4-④ 印鑑登録証明書はどのぐらいの頻度で取得しますか。



取得の頻度	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
4～5年に1回程度	2	7	11	27	54	35	5	141
2～3年に1回程度	3	5	11	20	20	9	1	69
年に1回程度	2	1	5	5	7	5	1	26
年に数回	—	2	3	2	2	4	—	13
無回答	—	—	—	—	1	—	—	1
合計	7	15	30	54	84	53	7	250

Q4-① 直近で取得した印鑑登録証明書の使用目的のその他意見の概要。

内容	件数
相続関係	23
賃貸契約に関する手続き	4
金融機関への提出	2
契約行為	2
印鑑の確認の為	1
公正証書作成のため	1
奨学金申請に関する手続き	1
自治会活動に関する手続き	1
申請	1
親族の死亡に関する手続き	1
相続、保険金請求	1
保険金請求	1
法人登録のため	1
法律事務所へ提出	1
合計	41

Q4-② 印鑑登録証明書の取得方法のその他意見の概要

内容	件数
市役所内のコピー機	1
合計	1

Q4-③ 交付方法を選んだ理由のその他意見

交付方法	交付方法を選んだ理由	交付方法	交付方法を選んだ理由
市役所の窓口で直接	役所に電話で確認したら榎原市はコンビニでできないといわれた	市役所の窓口で直接	新規の印鑑登録申請後に取得したから
	マイナンバーカードがまだできていなかったから		生活保護を受けているから
	マイナンバーカードを持っていないので、仕方なく窓口に行った。		複数手続きを同じ日にできるから
	マイナンバーカードを持っていたのに機械対応の手続きができてなかった為		
	マイナンバーカードを取得しておらず、本人が行けないので、代理人にお願いした為。	コンビニ交付	榎原市以外に居たので
	印鑑証明の登録をしていなかったため、登録してから取得した為。		市役所の窓口時間に関係なく取得でき、コンビニはどこにでもあるので気軽に立ち寄れるから。
	印鑑登録も同時に行なったため		自動交付機は使用していない
	司法書士から窓口交付の証明書を要求されたため		手取り早い
	市役所に仕事で行くから		窓口で待たなくて良いから
	市役所に他の用事があったため		短時間で処理出来るから
	市役所以外では発行されないと思っていたから	自動交付機	市役所に交付機があったから
	自動交付機で取っていない		窓口は時間がかかるので

【考察】

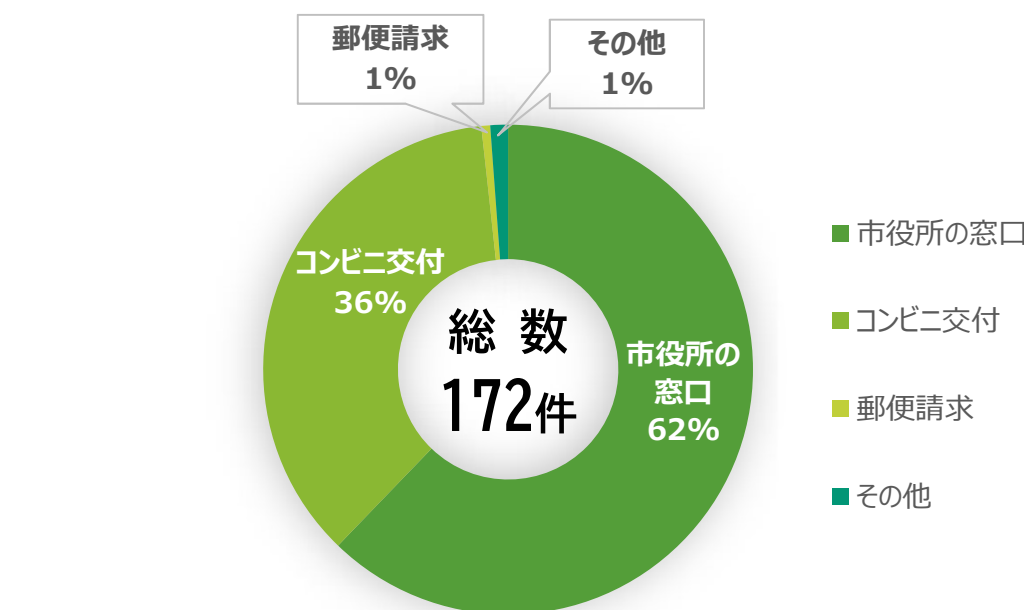
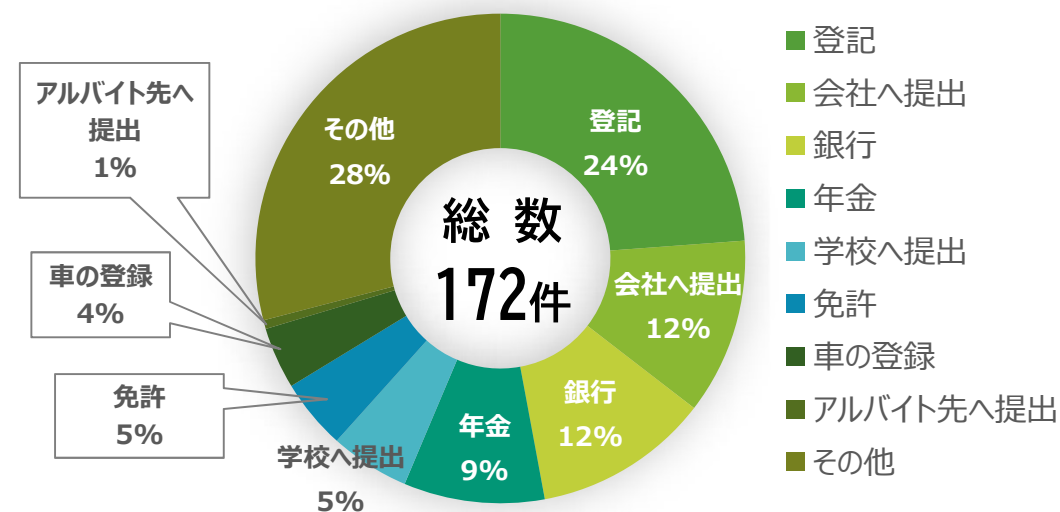
- 印鑑登録証明書の使用目的については「車の登録」が最も多かった。以下、会社・登記手続・年金手続き・銀行・免許と続く。その他意見では「相続関係」が多く見られた。
- 交付場所はコンビニ交付が56%と最も多くなっており、市役所の窓口での発行は37%となっている。
- 市民窓口課での印鑑登録証明書の交付実績（下表）と照らし合わせると、住民票の写しと同様、コンビニ交付を利用する人が年々増加していることが伺える。

印鑑登録証明書の交付実績（交付方法別割合）		
年度	コンビニ交付	市役所の窓口
令和3年度	28%	72%
令和4年度	42%	58%
本アンケート回答	56%	37%

- 発行の頻度は数年に1度の人が84%と大半を占めている。
- 交付場所を選んだ理由では、コンビニ交付が「自宅に近いから」「窓口の開庁時間以外に取得できるから」という理由が突出して多く、市役所の窓口では「窓口で職員に質問等をしながら取得できるから」という理由が最も多くなっている。

Q5-① 直近で取得された戸籍関係証明書の使用目的を教えてください。

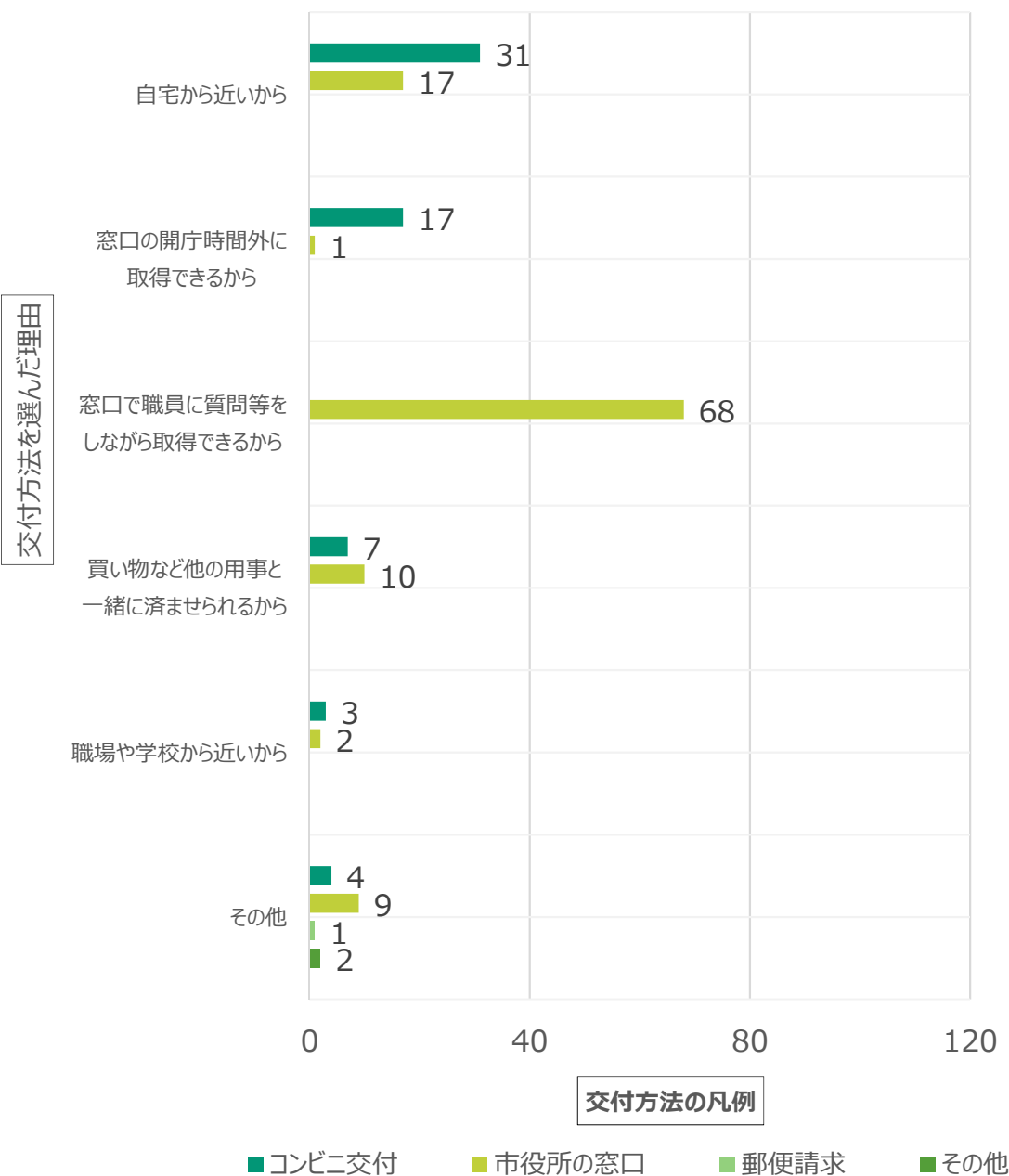
Q5-② どの方法で取得されましたか。



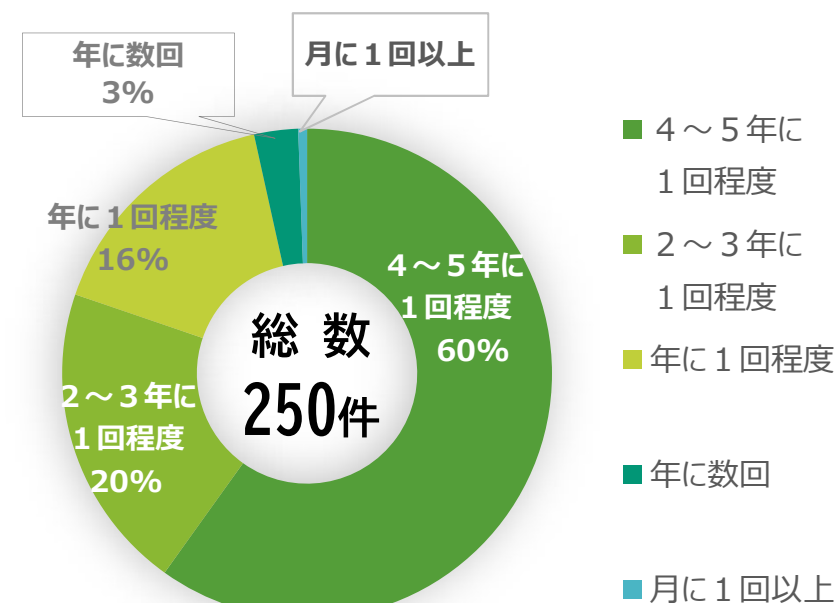
使用目的	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
登記	2	3	5	11	11	8	1	41
会社へ提出	3	4	6	4	3	—	—	20
銀行	1	2	—	4	4	8	1	20
年金	—	—	—	—	13	3	—	16
学校へ提出	—	1	4	4	—	—	—	9
免許	2	2	1	1	2	—	—	8
車の登録	—	1	—	2	—	3	1	7
アルバイト先へ提出	1	—	—	—	—	—	—	1
その他	—	2	10	10	21	6	1	50
合計	9	15	26	36	54	28	4	172

取得方法	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
市役所の窓口	2	8	13	25	35	22	2	107
コンビニ交付	7	6	12	11	18	6	2	62
郵便請求	—	1	—	—	—	—	—	1
その他	—	—	1	—	1	—	—	2
合計	9	15	26	36	54	28	4	172

Q5-③ その交付方法を選んだ理由を教えてください。



Q5-④ 戸籍関係証明書はどのぐらいの頻度で取得しますか。



取得の頻度	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
4～5年に1回程度	4	5	13	27	36	18	—	103
2～3年に1回程度	3	5	6	2	9	8	2	35
年に1回程度	2	4	6	6	7	2	1	28
年に数回	—	—	1	1	2	—	1	5
月に1回以上	—	1	—	—	—	—	—	1
合計	9	15	26	36	54	28	4	172

Q5-① 直近で取得した戸籍関係証明書の使用目的のその他意見の概要。

内容	件数
相続関係	22
パスポートに関する手続き	10
死亡に関する手続き	3
本籍地変更のため	1
本籍地へ提出	1
法律事務所へ提出	1
保険	1
特定医療（難病等）に関する手続き	1
相続、保険金請求	1
死亡関係書類等とマイナンバーカード	1
婚姻届	1
航空会社に親子関係証明のため提出	1
県庁へ提出	1
携帯電話契約	1
軍歴証明書取得申請	1
診療記録の受取りに関する手続き	1
金融機関への提出	1
外国への移住に関する手続き	1
合計	50

Q5-② 戸籍関係証明書の取得方法のその他意見の概要

内容	件数
交付機	1
本籍地の市町村	1
合計	1

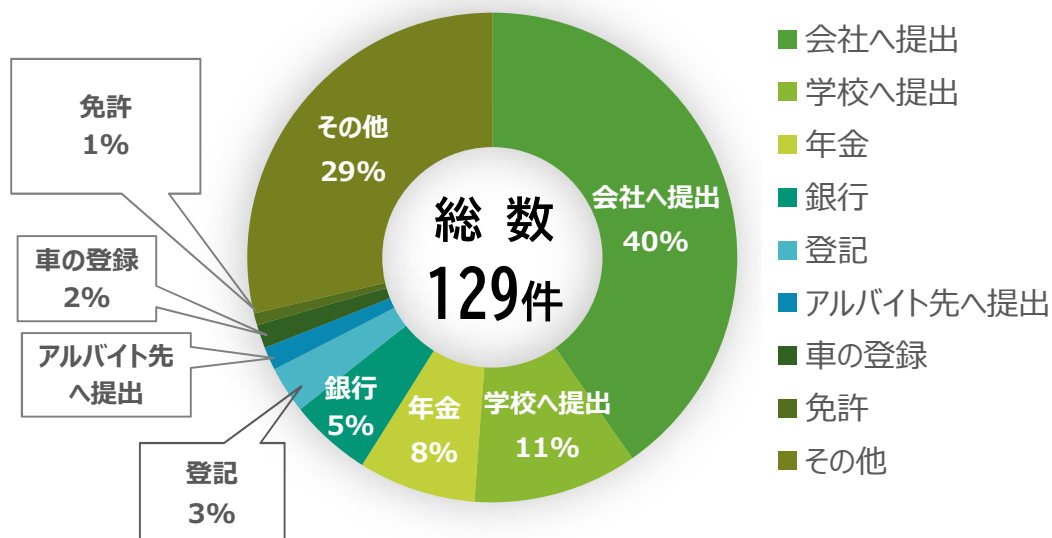
Q5-③ 交付方法を選んだ理由のその他意見

交付方法	交付方法を選んだ理由	交付方法	交付方法を選んだ理由
市役所の 窓口で直接	いろいろな手続きを同時にしたため	コンビニ交付	檀原市以外に居たので
	コンビニで取得できなかったから		手取り早い
	マイナンバーカードがまだできていなかったから		年金事務所で必要とわかり、近くにコンビニがあったので利用。
	マイナンバーカード未作成であったため		別世帯の親族の者の取得のため
	マイナンバーカード未作成のため	郵便請求	遠方だったため。
	企業年金の現況証明で指定の用紙に証明が必要なため	その他	市役所に仕事で行くから
	現在意外の戸籍も必要のため		そこでしかもらえないから
	市役所でしか取れないと思った		
	対面の方が安心するから		

【考察】

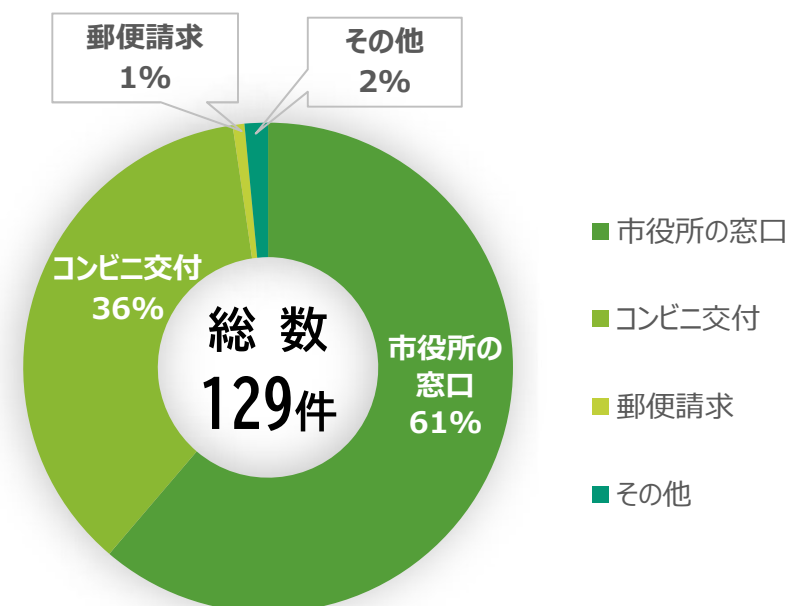
- 戸籍関係証明書の使用目的については「登記」が最も多かった。次いで多かった回答はその他意見の「相続関係」だった。
- 交付場所は市役所の窓口が62%と最も多くなっており、コンビニ交付は36%となっている。
- 発行の頻度は数年に1度の人が80%と大半を占めている。
- 交付場所を選んだ理由では、市役所の窓口の「窓口で職員に質問等をしながら取得できるから」という理由が最も多くなっている。
- 使用目的として多かった登記や相続関係などは、なじみのない手続きのため、窓口で職員に必要な書類などを確認しながら取得したいと考える方が多いのではないかと推測できる。

Q6-① 直近で取得された課税(非課税証明書)の使用目的を教えてください。



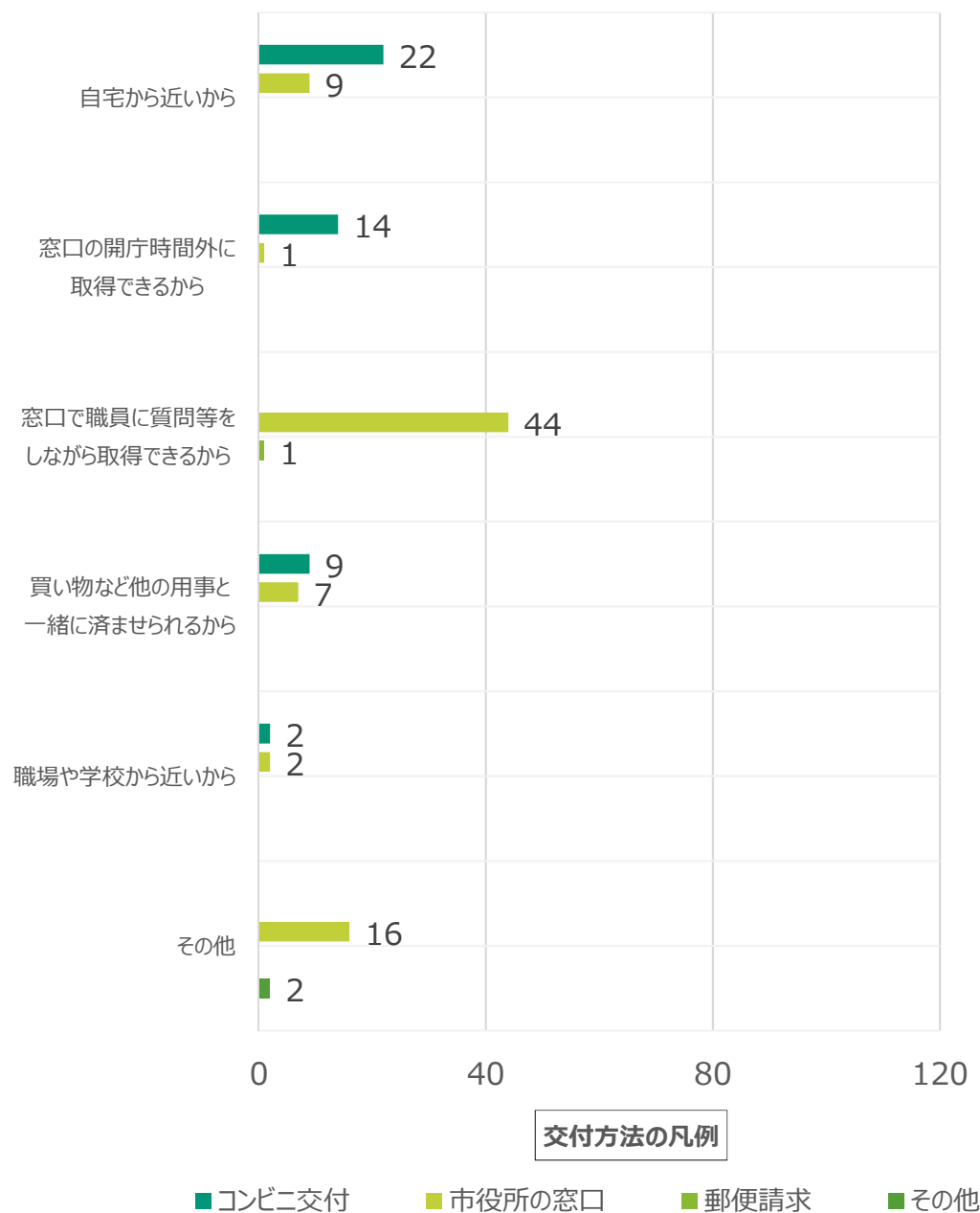
使用目的	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
会社へ提出	1	14	7	17	9	4	—	52
学校へ提出	—	4	4	5	1	—	—	14
年金	—	—	—	2	6	2	—	10
銀行	1	2	—	1	1	2	—	7
登記	1	1	—	1	—	1	—	4
アルバイト先へ提出	—	—	—	1	1	—	—	2
車の登録	—	—	—	2	—	—	—	2
免許	—	—	—	1	—	—	—	1
その他	—	4	7	8	8	8	2	37
合計	3	25	18	38	26	17	2	129

Q6-② どの方法で取得されましたか。

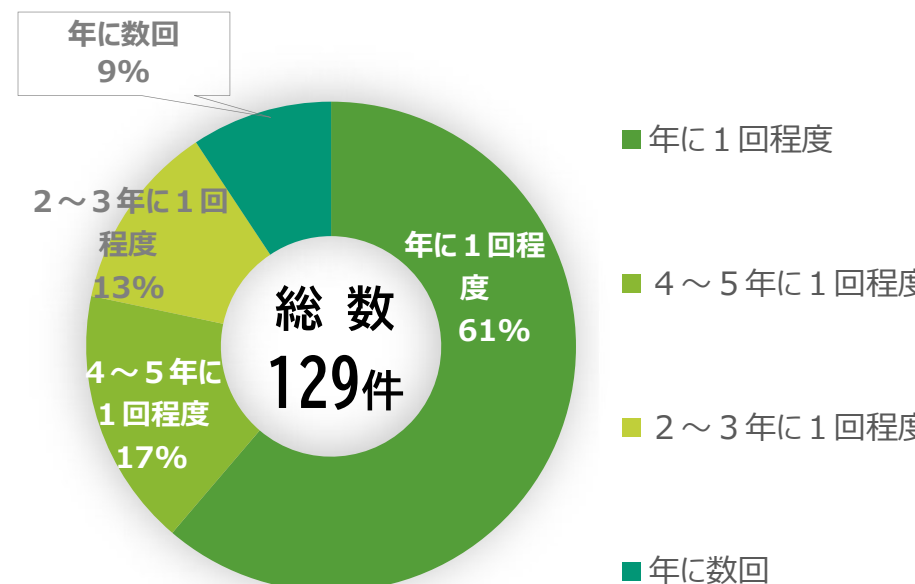


取得方法	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
市役所の窓口	1	10	8	23	21	14	2	79
コンビニ交付	2	14	10	14	5	2	—	47
郵便請求	—	—	—	1	—	—	—	1
その他	—	1	—	—	—	1	—	2
合計	3	25	18	38	26	17	2	129

Q6-③ その交付方法を選んだ理由を教えてください。



Q6-④ 課税(非課税)証明書はどのぐらいの頻度で取得しますか。



取得の頻度	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
年に1回程度	2	13	13	27	14	10	—	79
4～5年に1回程度	1	3	3	2	8	4	1	22
2～3年に1回程度	—	5	1	6	3	1	—	16
年に数回	—	4	1	3	1	2	1	12
合計	3	25	18	38	26	17	2	129

Q6-① 直近で取得した課税(非課税)証明書の使用目的のその他意見の概要。

内容	件数
特定医療（難病等）に関する手続き	10
給付金・助成金に関する手続き	3
保健所へ提出	2
NHK受信料、ETCの減免に関する手続き	1
インフルエンザワクチン接種の為	1
ローン審査	1
課税状況の確認のため	1
覚えていない	2
市の定期検診	1
自身の状況把握のため	1
社会福祉協議会に提出	1
住民票と同じ	1
奨学金の申請に関する手続き	1
障害福祉関係	1
申請	1
身分証明書	1
賃貸契約に関する手続き	1
扶養控除	1
保育料算定のため	1
取得してない	1
なし	1
合計	34

Q6-② 課税(非課税)証明書の取得方法のその他意見の概要

内容	件数
交付機	1
本籍地の市町村	1
合計	2

Q6-③ 交付方法を選んだ理由のその他意見

交付方法	交付方法を選んだ理由	交付方法	交付方法を選んだ理由
市役所の窓口で直接	コンビニでやり方がわからない	市役所の窓口で直接	生活保護を受けているから
	コンビニで取得できると知らなかったから。		窓口でしか取得できないから
	コンビニ交付可能と知らなかった		他にも役所に用事があったから
	コンビニ交付出来る事を知らなかったから仕方なく		夫の課税証明を代理で取得したかったから
	その他の交付方法を選んでいない		複数手続きを同じ日にできるから
	たまたま近くに用事があったので		平日に休みが取れたから
	ミグランスが駅から近くて便利だから		なし
	安心だから	その他	個人番号による情報連携ができないため、書類を用意するよう指示を受けた
	市役所だけと思ってた		市役所に仕事で行くから

【考察】

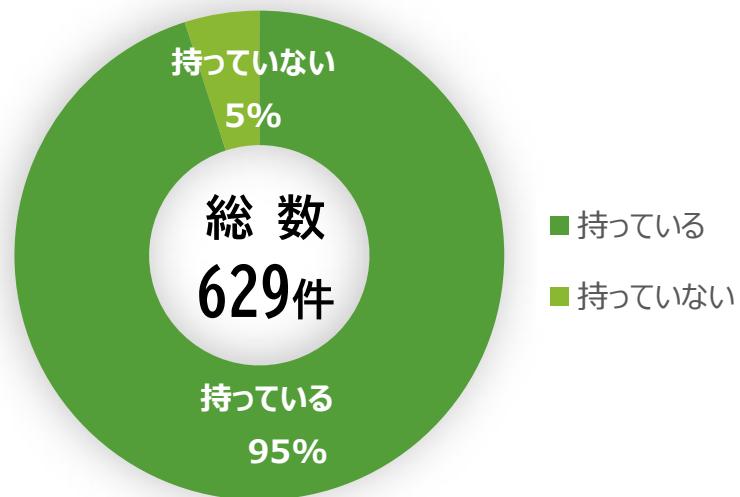
- 課税（非課税）証明書の使用目的については「会社へ提出」が40%と最も多かった。また、その他意見では「特定医療（難病等）に関する手続き」が多く見られた。
- 交付場所は市役所の窓口が61%と最も多くなっており、コンビニ交付は36%となっている。
- 市役所の窓口（市民税課、市民窓口課）での印鑑登録証明書の交付実績（下表）と照らし合わせると、住民票の写しと同様、コンビニ交付を利用する人が増加していることが伺えるものの、住民票や印鑑登録証明書と比較すると、コンビニ交付を選択する割合が顕著に低いことが判明。

（本アンケートでの数値： 住民票＝コンビニ交付52%／印鑑登録証明書＝コンビニ交付56%）

課税（非課税）証明書の交付実績（交付方法別割合）		
年度	コンビニ交付	市役所の窓口
令和3年度	10%	90%
令和4年度	17%	83%
本アンケート回答	36%	61%

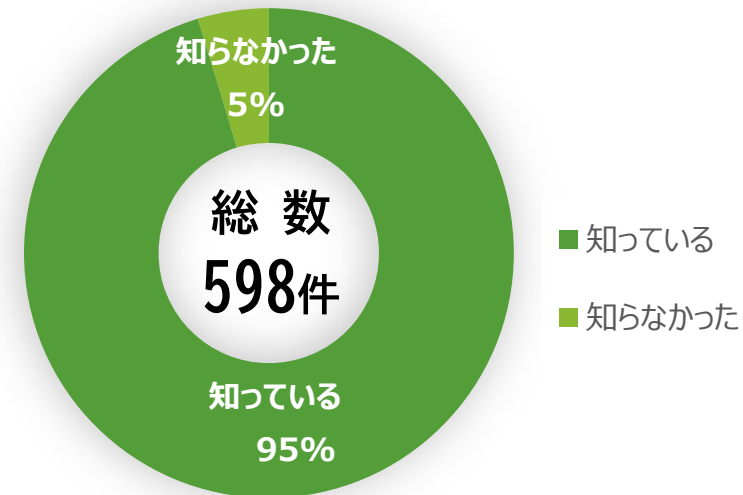
- 発行の頻度は年に1回の人61%と半数を超えている。
- 交付場所を選んだ理由では、市役所の窓口の「窓口で職員に質問等をしながら取得できるから」という理由が最も多くなっている。コンビニ交付では「自宅から近いから」という理由が最も多かった。

Q7 マイナンバーカードを持っていますか。



マイナンバーカードを持っていますか	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	年齢無回答	合計
持っている	16	44	81	113	161	146	36	1	598
持っていない	—	4	3	10	9	5	—	—	31
合計	16	48	84	123	170	151	36	1	629

Q8 コンビニ交付で各種証明書を取得できることを知っていますか。



コンビニ交付を知っているか	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	年齢無回答	合計
知っている	15	43	79	108	153	140	31	1	570
知らなかった	1	1	2	5	8	6	5	—	28
合計	16	44	81	113	161	146	36	1	598

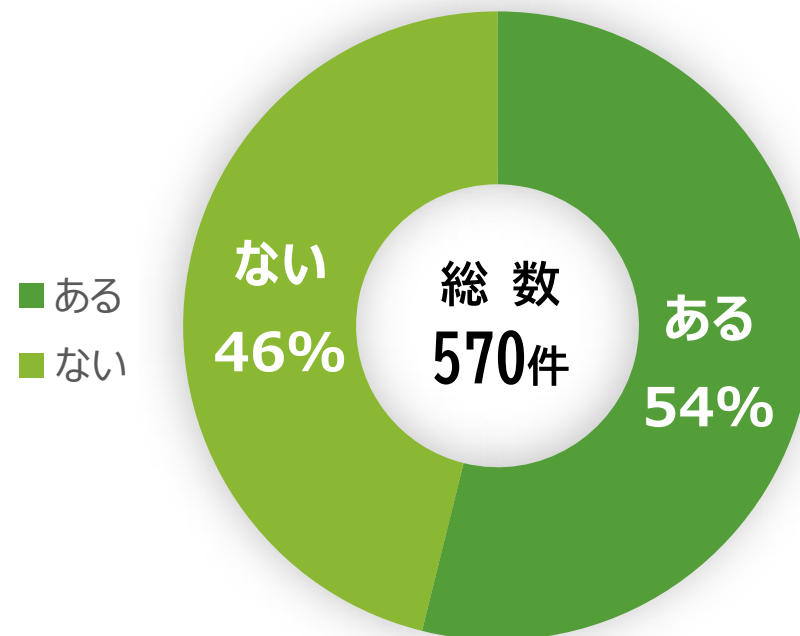
→Q9以降の質問はQ7、Q8の回答内容に応じて、下記の3つの属性に振り分けたくうえで質問を分岐させています。

回答内容	対象人数	割合	属性
マイナンバーカードを <u>持っていて</u> 、コンビニ交付を <u>知っている</u> 人	570人	91%	A
マイナンバーカードを <u>持っていて</u> 、コンビニ交付を <u>知らなかった</u> 人	28人	4%	B
マイナンバーカードを <u>持っていない</u> 人	31人	5%	C

【考察】

- マイナンバーカードを持っていて、なおかつコンビニ交付のことも知っている人が91%であり、コンビニ交付自体の認知率は非常に高いと言える。
- ただし、Q6-3のその他意見のなかで「課税（非課税証明書）がコンビニ交付できることを知らなかった」という回答が多数見られたこともあり証明書の種類によってコンビニ交付が可能であることの認知度に差があった可能性も否定はできない。

Q9 マイナンバーカードを利用してコンビニ交付で証明書を取得したことがありますか。



「ある」と答えた人 → Q9-①へ

「ない」と答えた人 → Q9-②へ

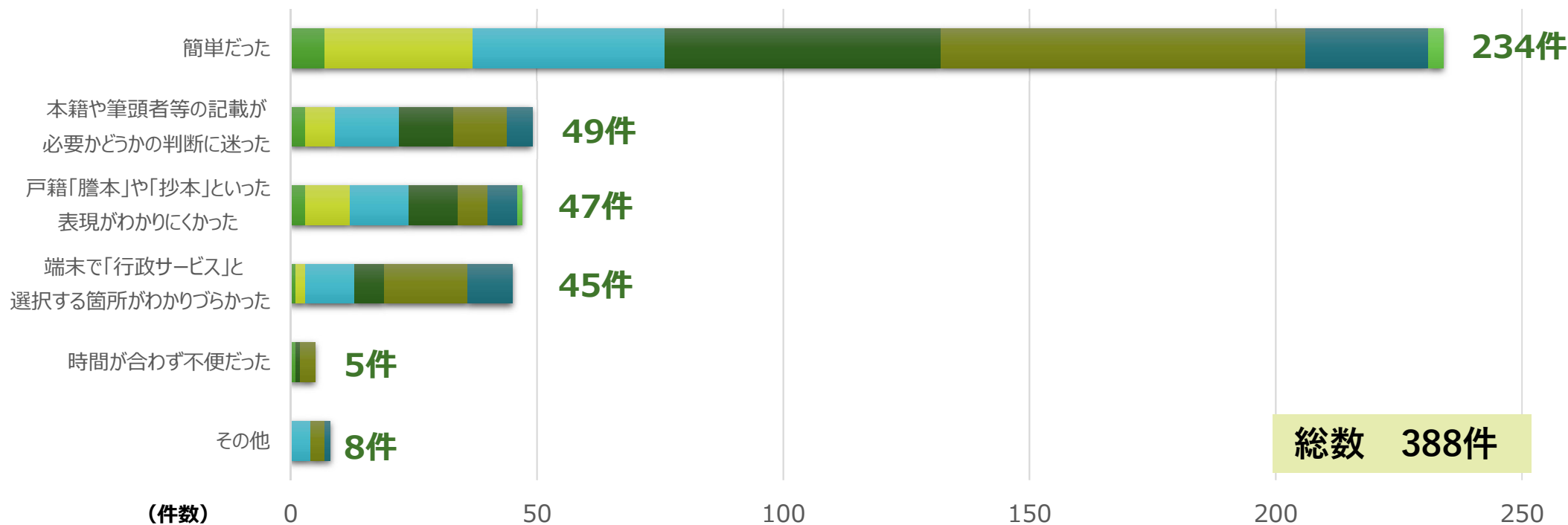
コンビニ交付で証明書を 取得したことがあるか	20代 以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代 以上	年齢 無回答	合計
ある	11	35	52	69	98	39	3	—	307
ない	4	8	27	39	55	101	28	1	263
合計	15	43	79	108	153	140	31	1	570

A マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知っている人

B マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知らなかった人

C マイナンバーカードを持っていない人

Q9-1 コンビニ交付を利用したことがある人は証明書を利用した時の感想を教えてください(複数回答可)。



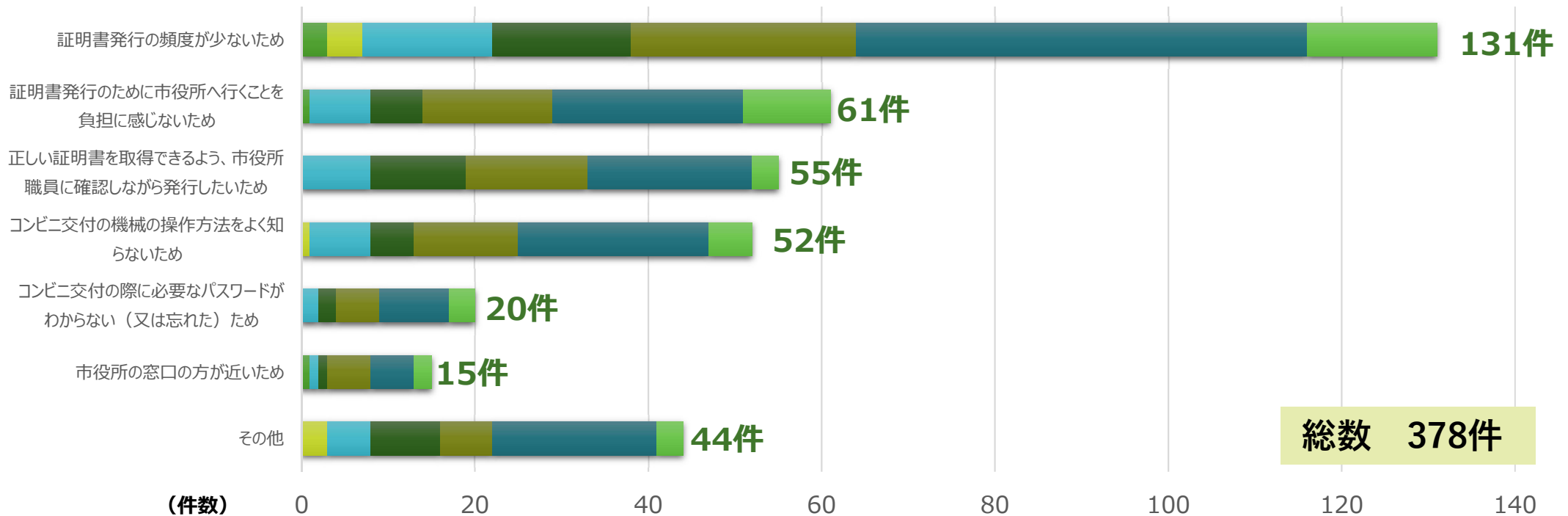
コンビニ交付を利用した感想	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
簡単だった	7	30	39	56	74	25	3	234
本籍や筆頭者等の記載が必要かどうかの判断に迷った	3	6	13	11	11	5	—	49
戸籍「謄本」や「抄本」といった表現がわかりにくかった	3	9	12	10	6	6	1	47
端末で「行政サービス」と選択する箇所がわかりづらかった	1	2	10	6	17	9	—	45
時間が合わず不便だった	1	—	—	1	3	—	—	5
その他	—	—	4	—	3	1	—	8
合計	15	47	78	84	114	46	4	388

A マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知っている人

B マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知らなかった人

C マイナンバーカードを持っていない人

Q9-2 コンビニ交付を利用したことがない人はその理由を教えてください(複数回答可)。



■ 20代以下 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代以上								
コンビニ交付を利用しない理由	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合 計
証明書発行の頻度が少ないため	3	4	15	16	26	52	15	131
証明書発行のために市役所へ行くことを負担に感じないため	1	—	7	6	15	22	10	61
正しい証明書を取得できるよう、市役所職員に確認しながら発行したいため	—	—	8	11	14	19	3	55
コンビニ交付の機械の操作方法をよく知らないため	—	1	7	5	12	22	5	52
コンビニ交付の際に必要なパスワードがわからない(又は忘れた)ため	—	—	2	2	5	8	3	20
市役所の窓口の方が近いため	1	—	1	1	5	5	2	15
その他	—	3	5	8	6	19	3	44
合 計	5	8	45	49	83	147	41	378

A マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知っている人

B マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知らなかった人

C マイナンバーカードを持っていない人

Q9-① コンビニ交付を利用した感想

内容	件数
たまにしか取得しないので、中々、慣れない。	1
パスワードを間違えてしまった	1
マイナンバーの表示が要るかどうか(提出先に確認した)	1
全部コンビニ店員に聞きながら操作した。画面が見にくい。後ろの人を待たせて焦った。	1
複合機であるため、混み合ってしまうことがあり待ち時間が長いことがある。	1
分かりにくい	1
並ばなくても良いので便利だった	1
余り利用する機会がないのでコンビニの端末の前で理解するまで時間がかかり、もっとわかりやすくできないでしょうか。	1
合計	8

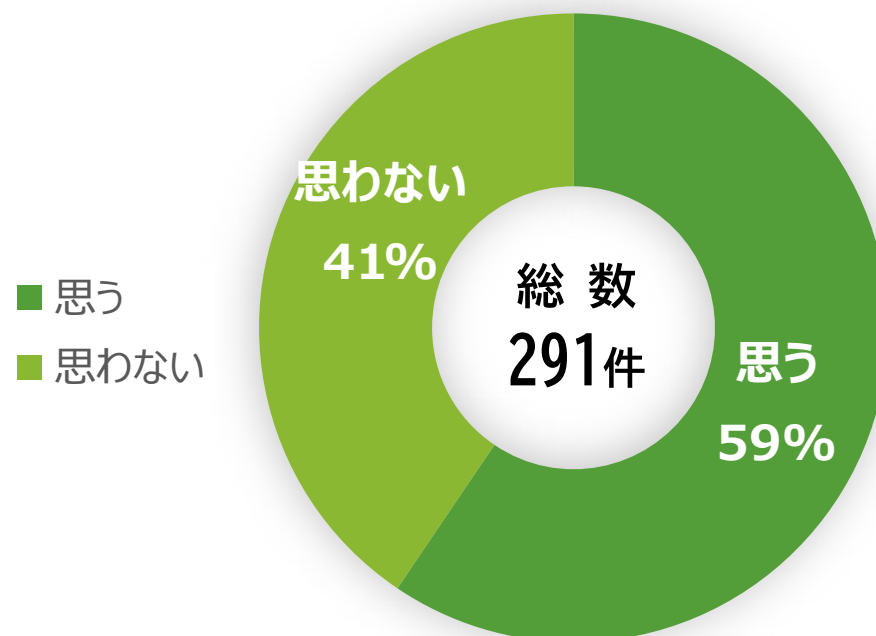
Q9-② コンビニ交付を利用したことがない理由

内容	件数
証明書を取得する機会がなかった	32
カードを取りに行くのが手間	1
たまたま	1
どこのコンビニでもできるのか不明だったため	1
マイナンバーカードを持ち歩きたくないから	1
マイナンバーカード取得前だったため。	1
印鑑証明は取得した	1
市役所で手続きをして、個人番号で情報連携する必要があるため	1
自動交付機が近くにあるから	1
生活保護を受けているから	1
役所に一回行くだけで証明書発行以外の、窓口でしか現状対応できていない諸手続きも同じ日にできるから	1
合計	42

【考察】

- マイナンバーカードを持っていて、なおかつコンビニ交付のことも知っている人のうち、54%の人が「コンビニ交付を利用したことがある」と回答した。
- コンビニ交付を利用したことがある人の感想としては「簡単だった」と回答した方が76%と大半を占めている。
- マイナンバーカードを持っていて、なおかつコンビニ交付のことも知っている人のうち、46%の人が「コンビニ交付を利用したことがない」と回答。
- コンビニ交付を利用したことがない人の理由としては「証明書発行の頻度が少ないため」と答えた方が最も多かった。なお、その他意見では「証明書を取得する機会がなかった」という回答が大半を占めている。

Q10 今後コンビニ交付を利用しようと思いますか。

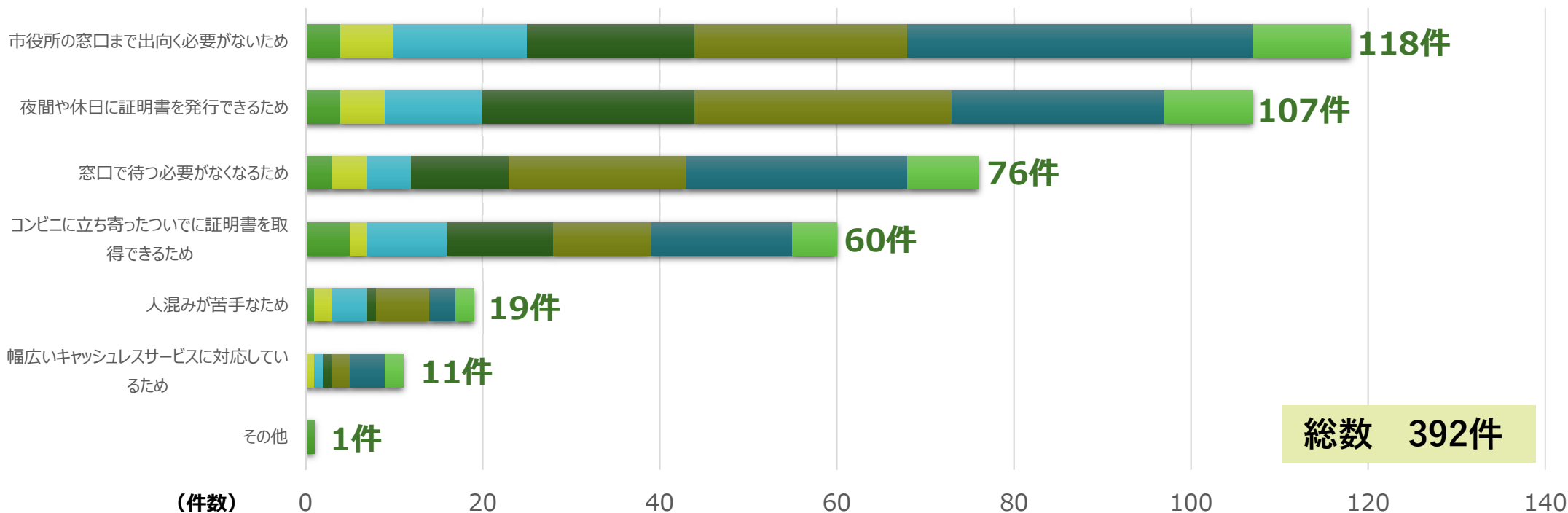


「思う」と答えた人 → Q10-1へ

「思わない」と答えた人 → Q10-2へ

今後コンビニ交付を 利用しようと思いますか	20代 以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代 以上	年齢 無回答	合計
思う	5	8	19	32	38	53	18	—	173
思わない	—	1	10	12	25	54	15	1	118
合計	5	9	29	44	63	107	33	1	291

Q10-1 コンビニ交付を今後利用しようと思う理由を教えてください(複数回答可)。



■ 20代以下

■ 30代

■ 40代

■ 50代

■ 60代

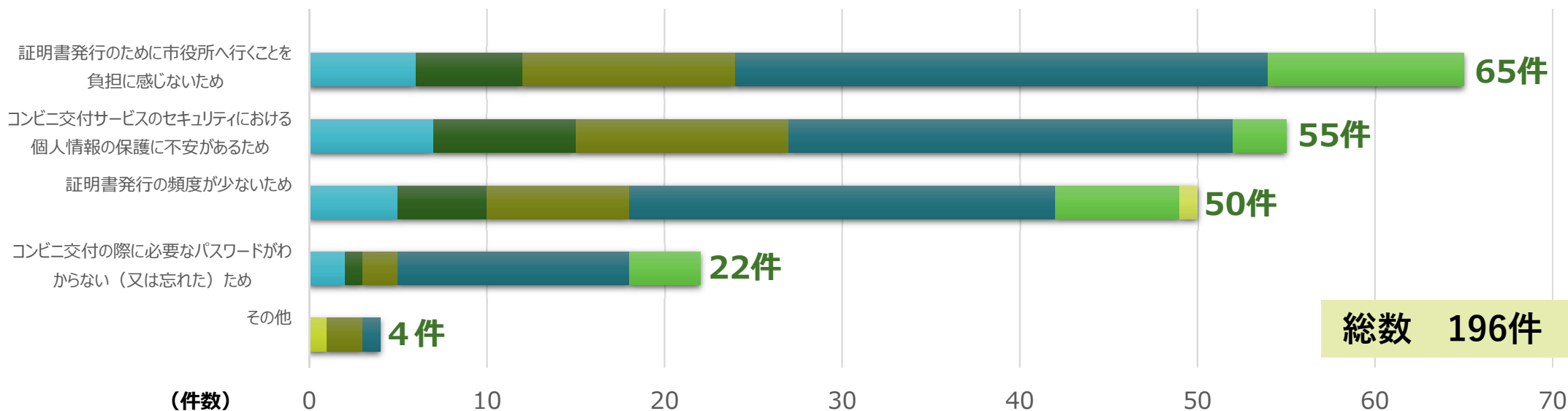
■ 70代

■ 80代以上

コンビニを利用しようと思う理由	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合 計
市役所の窓口まで出向く必要がないため	4	6	15	19	24	39	11	118
夜間や休日に証明書を発行できるため	4	5	11	24	29	24	10	107
窓口で待つ必要がなくなるため	3	4	5	11	20	25	8	76
コンビニに立ち寄ったついでに証明書を取得できるため	5	2	9	12	11	16	5	60
人混みが苦手なため	1	2	4	1	6	3	2	19
幅広いキャッシュレスサービスに対応しているため	—	1	1	1	2	4	2	11
その他	1	—	—	—	—	—	—	1
合 計	18	20	45	68	92	111	38	392

A マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知っている人B マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知らなかった人C マイナンバーカードを持っていない人

Q10-2 コンビニ交付を今後利用しようと思わない理由を教えてください(複数回答可)。



■ 20代以下

■ 30代

■ 40代

■ 50代

■ 60代

■ 70代

■ 80代以上

■ 無回答

コンビニを利用しようと思う理由	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	年齢 無回答	合 計
証明書発行のために市役所へ行くことを負担に感じないため	—	—	6	6	12	30	11	—	65
コンビニ交付サービスのセキュリティにおける個人情報の保護に不安があるため	—	—	7	8	12	25	3	—	55
証明書発行の頻度が少ないため	—	—	5	5	8	24	7	1	50
コンビニ交付の際に必要なパスワードがわからない(又は忘れた)ため	—	—	2	1	2	13	4	—	22
その他	—	1	—	—	2	1	—	—	4
合計	0	1	20	20	36	93	25	1	196

A マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知っている人B マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知らなかった人C マイナンバーカードを持っていない人

Q10-① コンビニ交付を今後利用しようと思う理由のその他意見の概要

内容	件数
コロナ対策	1
合計	1

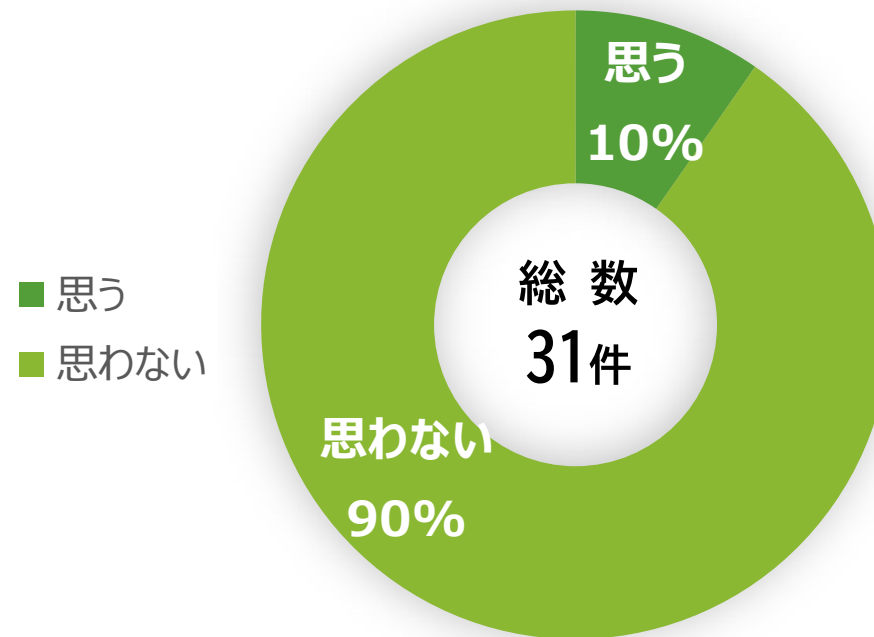
Q10-② コンビニ交付を今後利用しようと思わないその他意見の概要

内容	件数
マイナンバーカードを持ち歩きたくないから	1
証明書の原本がなくても、市役所の窓口で個人番号を使用して、情報連携ができるから	1
本籍地が、檀原市では、無いからです。	1
役所へ行けば窓口対応でしかできない諸手続きが同じ日にできるため	1
合計	4

【考察】

- マイナンバーカードを持っているが、コンビニ交付を利用したことがない人で、「今後利用しようと思う」と答えた人は59%と半数を超えているが、思わないと回答した人は41%となっている。
- 今後利用しようと思う理由では「市役所の窓口に出向く必要がないため」という回答が最も多かったが、「夜間や休日に利用できる」、「窓口で待つ必要がない」、「コンビニに寄ったついでに取得できる」なども多く見られ、コンビニ交付の利便性については認知されていることが伺える。
- 今後利用しようと思わない理由では「市役所へ行くことを負担に感じていないため」という回答が最も多かった。次いで多かった回答は「セキュリティに不安がある」で、コンビニ交付に対してネガティブなイメージを持っている方が一定数いることが伺える。

Q11 今後マイナンバーカードを取得してコンビニ交付を利用しようと思いますか。



「思う」と答えた人 → Q11-1へ
「思わない」と答えた人 → Q11-2へ

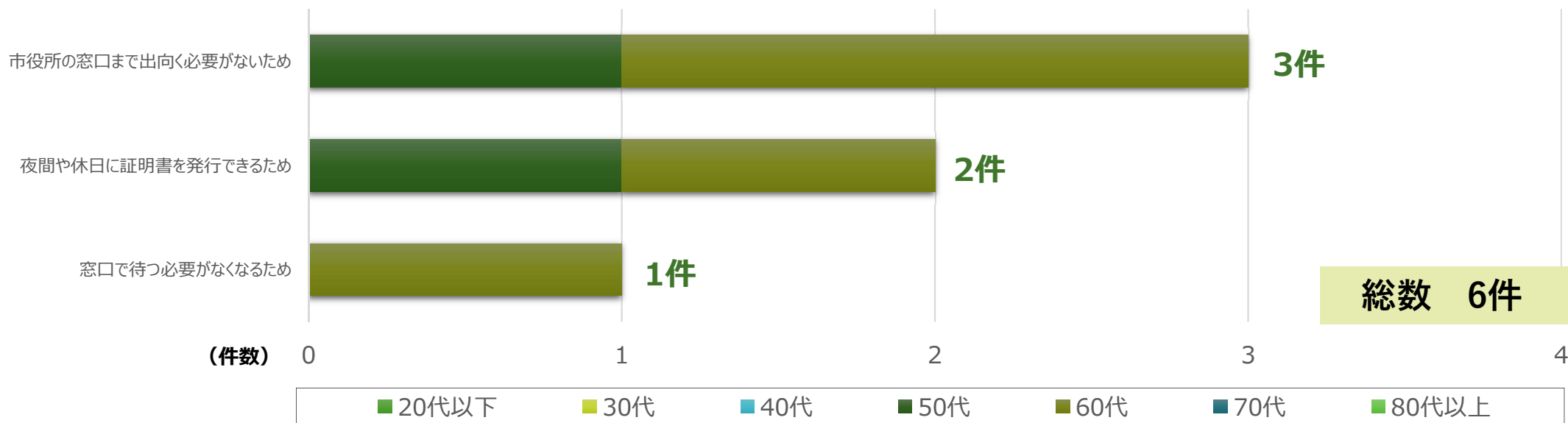
今後コンビニ交付を利用しようと思いますか	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
思う	—	—	—	1	2	—	—	3
思わない	—	4	3	9	7	5	—	28
合計	—	4	3	10	9	5	—	31

A マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知っている人

B マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知らなかった人

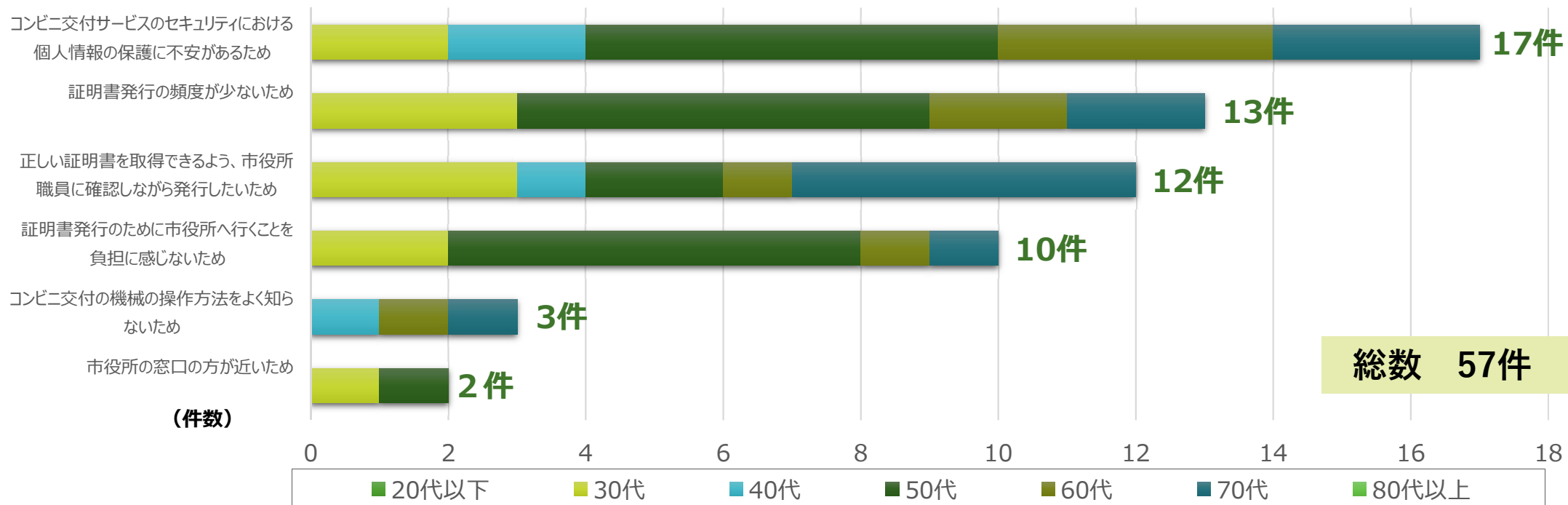
C マイナンバーカードを持っていない人

Q11-1 マイナンバーカードを取得してコンビニ交付を今後利用しようと思う理由を教えてください(複数回答可)。



マイナンバーを取得してコンビニ交付を利用しようと思う理由	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合 計
市役所の窓口まで出向く必要がないため	—	—	—	1	2	—	—	3
夜間や休日に証明書を発行できるため	—	—	—	1	1	—	—	2
窓口で待つ必要がなくなるため	—	—	—	—	1	—	—	1
合 計	—	—	—	2	4	—	—	6

Q11-2 マイナンバーカードを取得してコンビニ交付を今後利用しようと思わない理由を教えてください(複数回答可)。



コンビニを利用しようと思う理由	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合 計
コンビニ交付サービスのセキュリティにおける個人情報の保護に不安があるため	—	2	2	6	4	3	—	17
証明書発行の頻度が少ないため	—	3	—	6	2	2	—	13
正しい証明書を取得できるよう、市役所職員に確認しながら発行したいため	—	3	1	2	1	5	—	12
証明書発行のために市役所へ行くことを負担に感じないため	—	2	—	6	1	1	—	10
コンビニ交付の機械の操作方法をよく知らないため	—	—	1	—	1	1	—	3
市役所の窓口の方が近いため	—	1	—	1	—	—	—	2
合 計	—	11	4	21	9	12	—	57

A マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知っている人

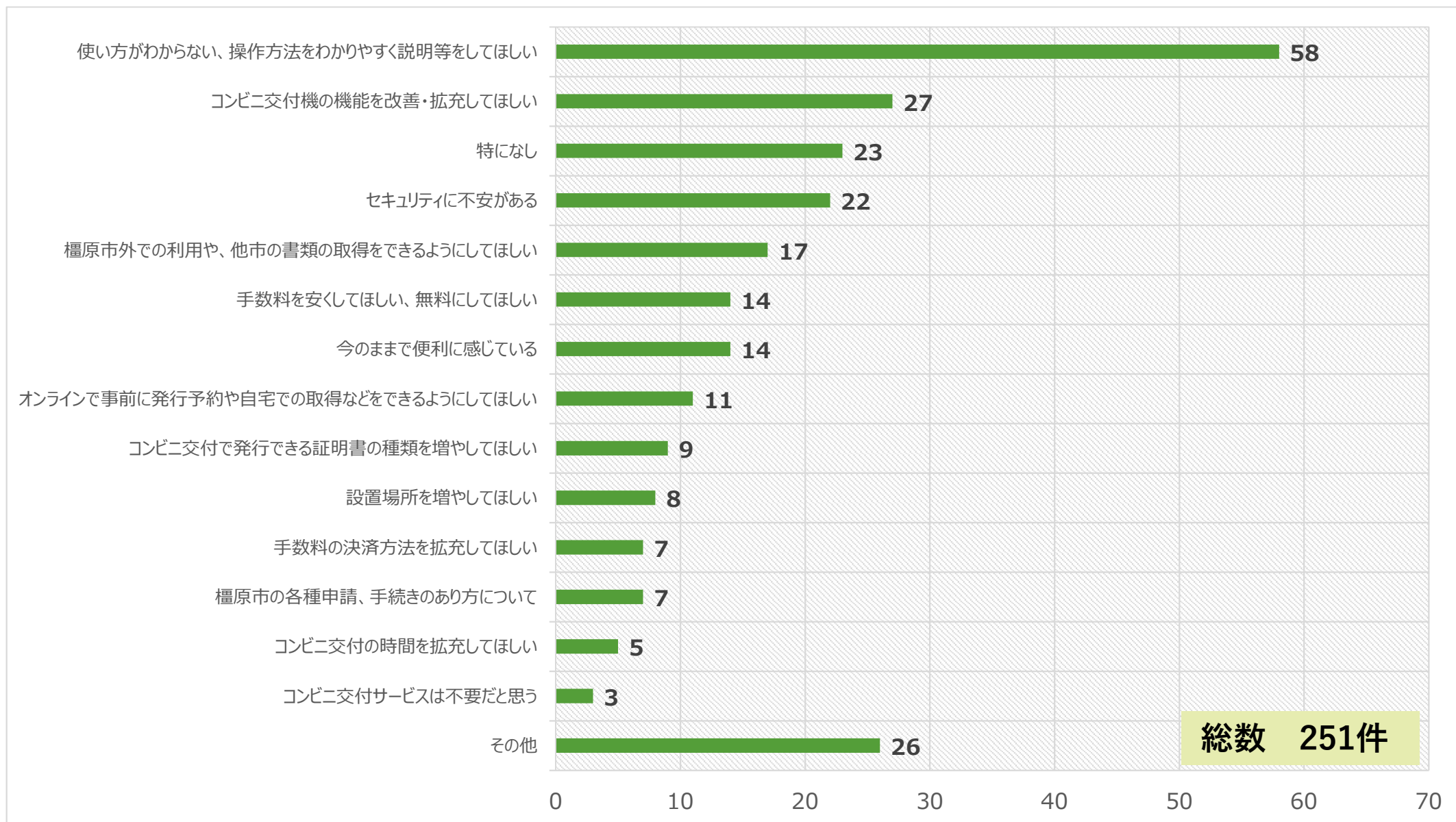
B マイナンバーカードを持っていて、コンビニ交付を知らなかった人

C マイナンバーカードを持っていない人

【考察】

- マイナンバーカードを持っていない方で今後コンビニ交付を利用しようと思うと回答した人は10%で、思わないと回答した人は90%となっている。
- 「今後利用しようと思う理由」では、コンビニ交付の利便性を選択されている人もいるが、「利用しようと思わない理由」では、「セキュリティに不安がある」等、マイナンバーカード自体に対してネガティブな思考を持っていることが推測される。

Q12 コンビニ交付について「こうすればもっと便利になるのに」感じることを教えてください(自由記入)



使い方がわからない、操作方法をわかりやすく説明等をしてほしい

- ・マルチコピー機の使い方がわからない。
- ・使い方がわからないときに、店員さんに聞いても、店員さんにもわからないと言われる。
- ・コンビニの店員さんに邪険に扱われた。
- ・利用するには、どうすれば良いのかを、コンビニ係員に尋ねて、無愛想な対応がされることが、他の事例で多々あったので、むしろやりたくない。
- ・コンビニでやり方を間違えると大変なことになりそうだから役所に行きます。
- ・コンビニで機械の説明があればわかりやすいと思う。
- ・コンビニにマニュアルを置いてほしい。
- ・コンビニ各店舗にわかりやすい各種証明書の発行方法のマニュアルが置いてあると、住民票や戸籍の発行は間違いなく取得しやすくなると思います。
- ・もっと誰にでもわかるようにしてほしい。
- ・コンビニの機械によってやり方（操作）が変わる。
- ・コンビニの機械の操作がわかりにくいいため、店に1台しかない待ち時間が長いことがある。
- ・コンビニで機械の説明が分かりやすかったら使いやすいです。事前にLINEなどで取得方法の手順の資料を絵で見てからだと、してみようかなと思います。
近くのコンビニはいつも混んでいるので2台あるといいなと思います。
- ・もう少しわかりやすく。
- ・人間は不安があると行動を躊躇するため、不安を取り除く仕組みづくりと認知度向上策があれば良いと思います。
- ・機械に慣れていないから面倒くさい。
- ・やり方を知らないから利用したいに繋がらない。やり方などをしみんだよりなどで周知していただくとより身近に感じられる気がする。
- ・自宅からは、コンビニが近いので便利だと思っていますが、少し敷居が高いです。もっと、例えばこんなに簡単に直ぐに手にすることができることをアピールして欲しい。
気軽にどうぞ!!という感じがあれば、足が悪くても行きやすくなると思います。市役所までいくのはしんどいので、取得できれば助かると思う。
（でも、美しいミグランスへ初めて行けご親切に丁寧に教えて頂き嬉しかったです!!）
- ・機械の操作がよくわからないので、市役所内で操作方法を覚えられるよう、コンビニにある実物の機械を設置し、指導する担当がいればと思う
- ・わかりやすく画面上で見本が見ることができるようになりたいと思います。たとえば、世帯主抜きのものが必要な時はこういうふうに出ます、など。
- ・暗証番号を入力するまでの時間で、意味が分かりにくいところがある。
- ・説明事項で行政用語が多く出てくる。
- ・慣れてしまえば便利だが、最初はできるかどうか不安だった。そんな人も多いのでは。
- ・高齢者に親切にレクしてほしい。
- ・高齢者には難しい。
- ・高齢者にもわかりやすい丁寧な表示を。
- ・年配者に分かりやすい操作方法と説明は大きな文字でお願いしたい。

コンビニ交付機の機能を改善・拡充してほしい

- ・コンビニの機械にマイナンバーカードを置いて読み取りを行います、忘れそうになるので、手に持ったままスキャンできないか？
- ・コンビニ用限定デザインの用紙があれば記念に取得する人はいると思う。
- ・パスワードロックの上限回数を引き上げて欲しい。
- ・コンビニ交付できる住民票に住民票コード記載のものを追加してもらいたい。
- ・住民票を取得した後、そのまま続けて課税証明の発行もできると便利。証明書ごとに最初の画面に戻るのが面倒。
- ・証明書の取得頻度が少ないため、必要とされる正しい証明書を取得する自信がありません。間違っていたときは、追加で時間も料金もかかるため慎重になります。必要書類の名前（例えば「住民票」）だけではなく、機械での申請時に選ぶ文言と同じ表現での必要書類一覧があると、機械で申請しやすくなると感じています。
- ・取得できる種類を選べるよう初めてから画面に表示してほしい、たとえば、銀行のA T Mのようになれば良い。
また、お金も千円札を使えると有り難いです。両替はコンビニ店でしてもらえて嬉しいですが、買い物しない時には気が引けます。
- ・操作の簡素化。
- ・必要な証明書を選んでマイナンバーカードを読み取るだけで暗証番号なしで発行できればよいと思う。あまり使わないので暗証番号を忘れてしまう為。
- ・発行前のプレビュー確認機能、pdfファイルの属性情報と、カードの券面情報の照合機能の実装（他人の書類が交付されないように）。

セキュリティに不安がある

- ・マイナンバーカードに対しての信頼性が無い。
- ・セキュリティに対して不安がある。
- ・コンビニ利用には不安があります。やはり公的機関での発行が安心です。銀行や郵便局等は少し安心です。
- ・誤交付がないという確証がほしい。
- ・安全性がない
- ・横から見られないようにしてほしい。
- ・今や I T 後進国でセキュリティも穴だらけと思われる日本ですからコンビニなどで証明書を取得する事は非常に危険、必要性をそもそも感じない。
特に印鑑証明まで取得できるのは如何なものか。
- ・今後も、コンビニ交付は個人情報漏れの発生する恐れがあるので、利用することは一切考えていない。
- ・便利なことも大切ですが、個人情報保護などの安全性を優先させてほしい。コンビニ交付が便利だと思う人もいるし、市役所での交付が便利だと思う人もいると思うので、どちらか一方に統一するのではなく、両方どちらでの取得も選べるように、選択肢を残してほしい。

橿原市外での利用や、他市の書類の取得をできるようにしてほしい

- ・コンビニ交付サービス自体に不満はなく、いいサービスだと思うが、戸籍謄本が本籍地でないと発行できないのは不便だと感じる。
- ・県外のコンビニでも取得可能にしてほしい。
- ・戸籍をさかのぼって証明するために、奈良市の窓口に行かないとできませんでした。そのことを、他たくさんの自治体の窓口で調べる必要がありました。証明が難しかったです。コンビニでは、もっと難しそうに思います。車を購入するための書類はコンビニ活用でできました。
- ・戸籍謄本の取得が市町村によって対応していないところがあるので、すべて可能にほしい
- ・本籍地が橿原市でないところの謄本を取れるようにしてほしい。

手数料を安くしてほしい、無料にしてほしい

- ・コンビニ交付だと多くの市で窓口より割引になりますが橿原市ではそのサービスがありません。
- ・コンビニでの手数料を下げるべきだと思います。
- ・手数料を安くする。
- ・窓口交付よりコンビニ交付を安くしてほしい。人出がかからないのだから。
- ・他自治体のように、コンビニ交付は手数料を下げる等メリットを大きくしてもらえたら嬉しい。
実際に、窓口負担の減少に貢献しているわけなので、そういう点でのメリット享受もあってしかるべきかと。

今のままで便利に感じている

- ・コンビニで住民票を取得できる事はとても便利で時短ができて助かります。操作も簡単でした。
- ・「行政サービス」を「橿原市役所」とか、「橿原市役所 各種証明書発行」とか、表示したほうがわかりやすいと思います。
- ・今でも十分、便利で簡単。
- ・コンビニ交付に関しては、現状で満足してます。設問の趣旨からは外れますが、そもそも紙の証明書自体を提出しないでよくなれば便利だと思います。
マイナンバーなどを活用して実現できれば嬉しいです。
- ・今の状態でも充分便利です。証明書などは頻繁に必要とするわけではないが、開庁時間内に行かないと取得できなかった頃に比べると格段に便利になった。
- ・コンビニでの操作もなんら難しくないし、今以上の改善は思いつかない。

オンラインで事前に発行予約や自宅での取得などをできるようにしてほしい

- ・あらかじめ証明書発行を自宅で予約できたらと思う。
- ・コンビニでコピー可能であれば、自宅のプリンターでもシステムさえ充実させればできそうに思いますが？さらに便利になるようなシステムとセキュリティをお願いします。
- ・スマホアプリを作り取得したいものをスマホなどで選び、QRコードを作成しコードをかざせばすぐ出てくるシステムがあれば便利！
- ・精算も現金ではなくキャッシュレス化できればものすごく便利！
- ・事前に自宅で発行の手続きができて(マイナアプリなどで)、コンビニで印刷する時にはスマホだけあればよい状態であれば気楽に使えると思いました。

コンビニ交付で発行できる証明書の種類を増やしてほしい

- ・コンビニで発行できる書類もっと増やしてほしい。
- ・公的書類は数年に一回と取得頻度が少ないため、コンビニで取得できるのが身近に感じられないと思う。
さらに利用頻度が高いものでコンビニで完結できるものがあれば、積極的に取り入れてほしい。そうすればもっと普及しそうである。
- ・産後の証明書もコンビニでできるようになってほしい。窓口で夫に仕事を休んで直接いってもらうのが大変だった。
シングルマザーの方などはもっと大変だと思う。
- ・役所で取得できる書類は極力全てコンビニでも取得できるようになると、役所に行く時間がなくても取得できるので便利。

設置場所を増やしてほしい

- ・コンビニだけでなく、スーパーにもマルチコピー機があるので、そこでも使えるとよい。
- ・コンビニだけでなく、スーパーなどでもマルチコピー機があれば発行できるようになるとますます便利になると思います。
- ・コンビニよりスーパー、金融機関、交通機関の駅に設置した方が利用者が多いと思う。
- ・最寄駅で券売機からマイナンバーカードを使って交付する。そして交付手数料は交通系ICカードで支払いを済ませる。
- ・公共施設（市役所や県庁舎、保健所などの出先機関）の建物内や敷地内にコンビニエンスストアまたは複合機があれば、手続きが円滑にできるため、これらの設置が進むととてもありがたい。スーパーなどにセルフレジがあるように、セルフでできる交付機が各所に配置されると利用者のメリットは大きい。

手数料の決済方法を拡充してほしい

- ・PayPayや楽天ペイなどのバーコード決済ができればいい。田原本等小さな役場も戸籍謄本等がコンビニでできるようになって欲しい。
- ・コンビニ側の都合でしょうが、コインしか使えないので改良希望。
- ・現金以外の決済方法がほしい。

檀原市の各種申請、手続きのあり方について

- ・パスワードを間違えてロックされてしまった際に、市役所に出向いて解除してもらう以外に簡単に解除手続きが出来ると有難いです。
- ・引越しの時に住民票を移動する時、転出届も転入届もコンビニで手続き書類を出して、日本国内どこからでもポスト投函で郵送することができたら、便利だと思います。
また、運転免許証の住所変更も住民票を移動する時に同時にできたら時間のロスがなくて楽になりますので大変ありがたいです。
- ・高齢者の方は、原本があった方がいいと思いますが、可能であれば、個人番号による情報連携を使用して、手続きを済ませたいです。
- ・仕事を休んで、市役所の窓口に行かなくても、電子申請で手続きで、正確な個人に関する情報を安心して入手できるようになってほしいです。
- ・自己負担金免除申請書等の保険関係の申請書が、オンライン申請し発行Noで、コンビニで取得出来れば。
- ・車所有するために警察署やら市役所やら出向く為に仕事休日の半分以上費やすのがどうにかできないか。

コンビニ交付サービスは不要だと思う

- ・コンビニ行くことがない。役所に行けば十分。前みたいに機械を置けばいい。マイナンバーするために撤去をしたのか？？？必要なし 意味ない。不必要。
- ・コンビニ交付は必要ない。

その他

- ・コンビニでの必要、便利性はわからない。
- ・マイナンバーカードの更新もネットでできるようにして欲しい。
- ・マイナンバーカードはいらない。コンビニと提携して税金を無駄にしないでほしい。市役所の無駄な案内係を廃止。昔の交付機の復活を。
- ・マイナンバーカード取得は義務では無いため、持っていない約3割の人への行政サービスを考えて欲しい。
以前のように、印鑑登録証カードによる自動機での交付も考えて欲しい。義務ではないマイナンバーカードを強要するのは、行政サービスとしては公平ではない。
- ・国が進めるマイナンバーカードを使用しない方法で取得できれば良いと思う。
- ・今日インフルエンザワクチン接種補填の申し込みに行ったが、その際手書きで書く書類が多く繁雑だったのでアプリやネットから出きるようにできないか。
- ・マイナンバーカードを医院で使用する、しないで医療費に差をつけない。
- ・市役所内にコンビニと同じ複合機を設置してもらえれば、使いたいと思う。
- ・先ずコンビニ店員が行政サービス機がコピー機と一体になっていることを知らなかった。もちろん自分自身も全く知らず。
市役所の市民課に電話をかけると、親切な対応により、確実に早くその場で受け取れる方法を教えてもらった。そのアドバイスがないと翌日になるところだった。
初めての場合は特に登録作業もあり、お店の人が無知な場合は銀行などATMに備わる電話と同じ様に行政の方と直接話しながら進行できるラインがあれば、諦めずに、スムーズに誰でも利用できるのでは、と思う。
- ・取ったことがないので、わからない。
- ・証明書の取得頻度が少ないため、あまり考えたことがない。
- ・多くを取得していませんので、まだ不便さが分かりません。
- ・コンビニといっても、複合機は一台しかありませんので、単純にコピーをされていたり、その他目的で使用される方が多数いると時間がかかってしまうため、そういう場合の解決策を見つけていただいても良いかもしれない。
- ・必要頻度の少ない公的証明書は、不便であっても市役所でしか発行できないようにしておくべきだと思います。
- ・頻繁に取得するもので無いので、対応機種が進化した場合にスムーズに対処出来ないのでは。コピー機等の汎用機利用ではなく、専用機であれば有り難い。
- ・母が亡くなり証明書が欲しいから遠くに居たのでコンビニで取りましたが土日が入り1週間後しか取らなかった。
- ・どの証明書をコンビニで取得できる、できないの情報が簡単にわかると助かります。

【考察】

- 「使い方がわからない、操作方法をわかりやすく説明等をしてほしい」という回答が最も多く、コンビニ交付の普及促進の妨げになっている重要な課題の一つとして捉えることができる。
- 「セキュリティに不安がある」という回答も多数見られることについては、過去に他市町村で発生した誤作動（別人の住民票等が発行された）の事例による影響があると考えられる。

（参考：コンビニ端末と発行用サーバの間は、高度なセキュリティ対策が施されているため、セキュリティが突破されて大量の個人情報流出したわけではない。一部に問題が生じた発行プログラムは、誤作動問題を受けて修正されており、現在はすでに大きな問題は見られない。）

【さいごに】

アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。

本アンケート結果を分析し、すべての方へわかりやすく、便利な対応を行えるよう、市役所内部で検討を行い、今後の証明書発行サービスへ反映させてまいります。