

コンビニ交付サービスに関するアンケート調査結果について

1. 趣 旨

住民票や印鑑証明、所得課税証明などの諸証明のコンビニ交付サービスの認知度やサービスに対する満足度の調査等を行い、更なるサービスの改善を図るため、市公式LINEで行ったアンケートの結果をとりまとめましたので公表します。

2. アンケートの実施状況

期 間：令和7年12月24日～令和8年1月31日

回答数：226件（公式LINE登録者の約1%）

3. 主要な項目のとりまとめ結果

○コンビニ交付サービスの認知度及び利用状況について

・コンビニ交付サービスを「知っている」と回答した人

⇒165件/226件（73.0%）

・「知っている」と回答した人の内、利用したことがある人

⇒111件/165件（67.3%）

○コンビニ交付サービスの満足度について

・回答件数110件

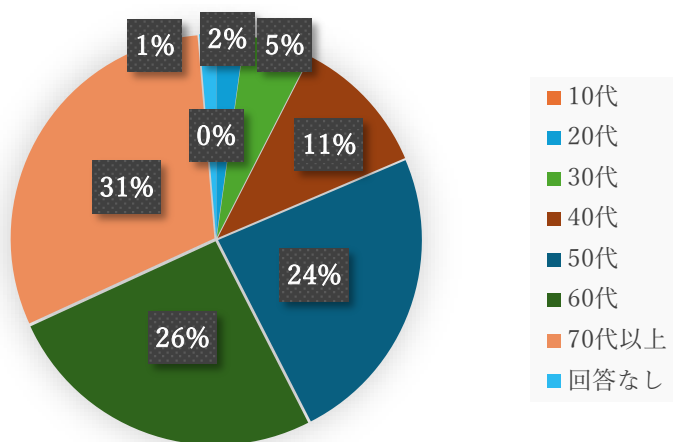
満 足	65件	}	83.6%
やや満足	27件		

普 通	11件	10.0%
-----	-----	-------

やや不満	6件	}	6.4%
不 満	1件		

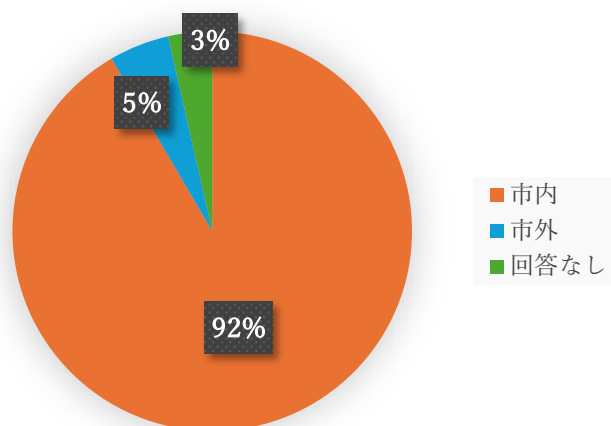
Q 1 あなたの年代を教えてください。

回答	人数	割合
10代	0人	0%
20代	5人	2%
30代	12人	5%
40代	25人	11%
50代	54人	24%
60代	58人	26%
70代以上	69人	31%
回答なし	3人	1%
合計	226人	100%



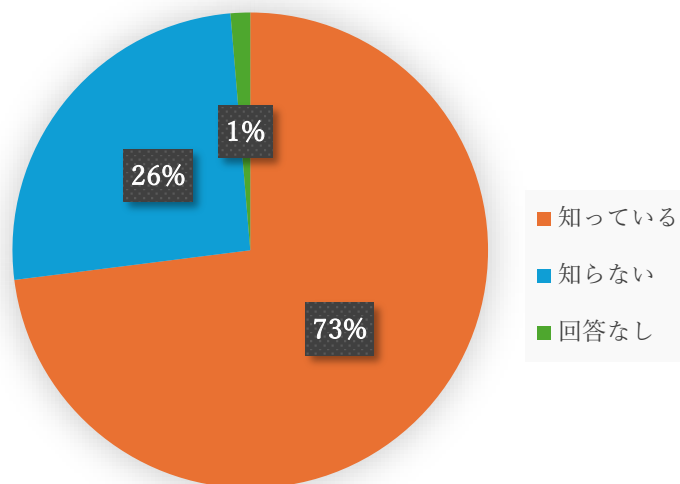
Q 2 あなたのお住まいを教えてください。

回答	人数	割合
市内	207人	92%
市外	11人	5%
回答なし	8人	3%
合計	226人	100%



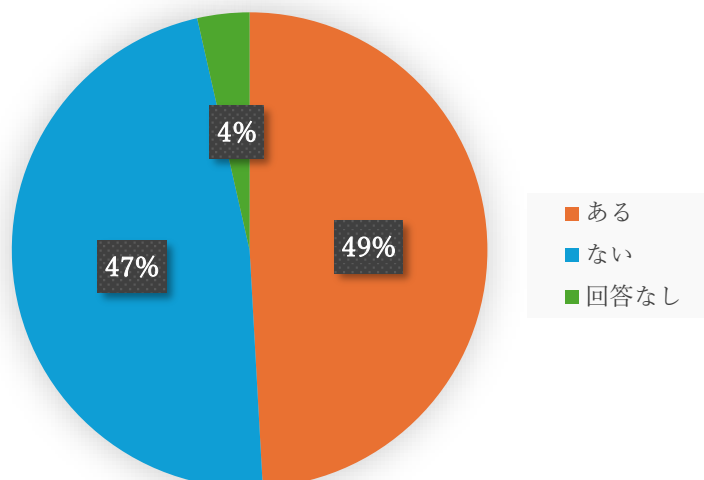
Q 3 赤穂市でマイナンバーカードを利用して、住民票や印鑑登録証明書等の証明書がコンビニエンスストアや、市役所1階に設置しているマルチコピー機で取得できることを知っていますか。

回答	人数	割合
知っている	165人	73%
知らない	58人	26%
回答なし	3人	1%
合計	226人	100%



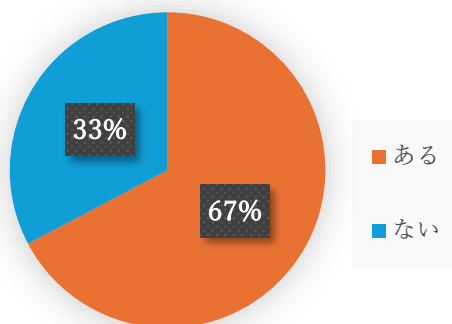
Q 4 実際にコンビニ交付サービスを利用したことはありますか。

回答	人数	割合
ある	111人	49%
ない	107人	47%
回答なし	8人	4%
合計	226人	100%



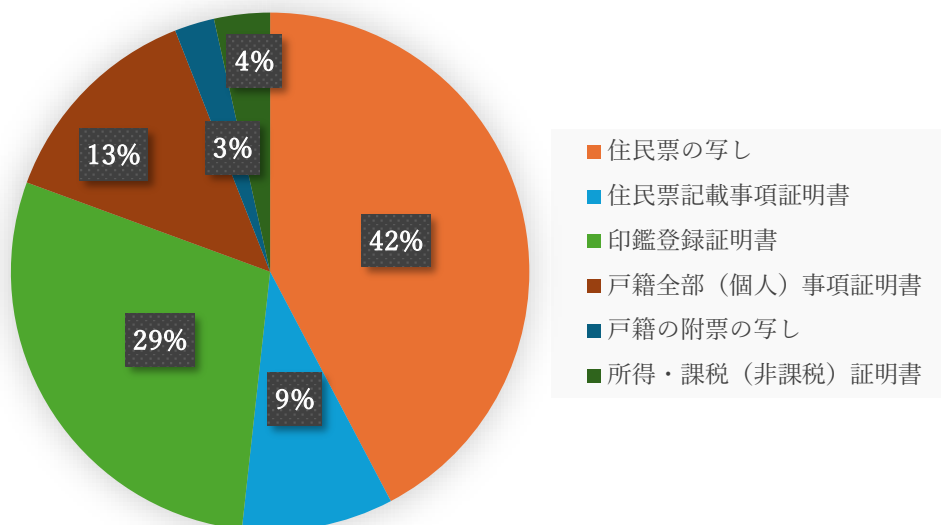
※コンビニ交付サービスを知っている人のうち、サービスを利用したことがある人の割合

回答	人数	割合
ある	111人	67%
ない	54人	33%
サービスを知っている人	165人	100%



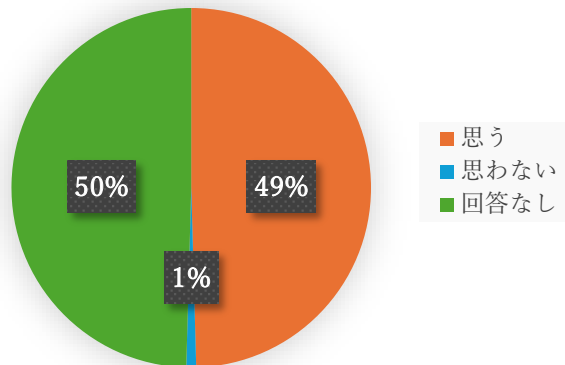
Q5 コンビニ交付サービスを利用して、実際に取得した証明書を教えてください。(複数回答可)

回答	件数	割合
住民票の写し	85件	42%
住民票記載事項証明書	19件	9%
印鑑登録証明書	58件	29%
戸籍全部(個人)事項証明書	27件	13%
戸籍の附票の写し	5件	3%
所得・課税(非課税)証明書	7件	4%
合計	201件	100%



Q 6 今後もコンビニ交付サービスを利用したいと思いますか。

回答	人数	割合
思う	112人	49%
思わない	2人	1%
回答なし	112人	50%
合計	226人	100%

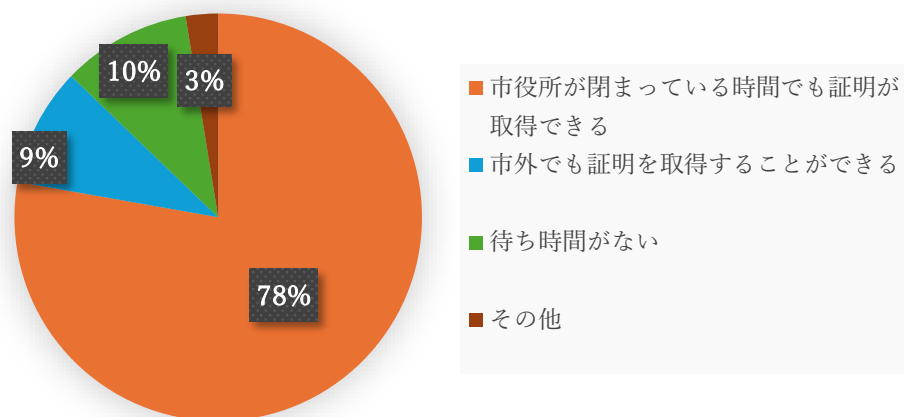


Q 7 今後もコンビニ交付サービスを利用したいと思う理由は何ですか。

(複数回答可)

回答	件数	割合
市役所が閉まっている時間でも証明が取得できる	91件	78%
市外でも証明を取得することができる	11件	9%
待ち時間がない	12件	10%
その他	3件	3%
合計	117件	100%

その他の回答 (コンビニが市役所より近い)

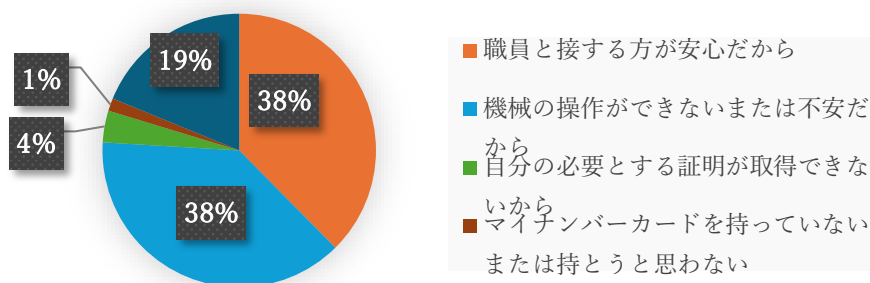


Q 8 コンビニ交付サービスを利用しないと思う理由は何ですか。(複数回答可)

回答	件数	割合
職員と接する方が安心だから	50件	38%
機械の操作ができないまたは不安だから	51件	38%
自分の必要とする証明が取得できないから	5件	4%
マイナンバーカードを持っていないまたは持とうと思わない	2件	1%
その他	25件	19%
合計	133件	100%

(その他の主な理由)

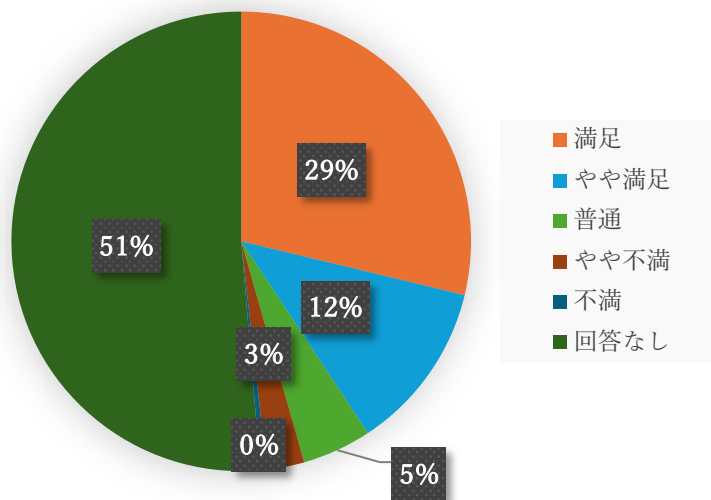
- (1) コンビニより市役所の方が近い
- (2) 証明を必要とする機会が今のところない



Q 9 コンビニ交付サービスの満足度を教えてください。

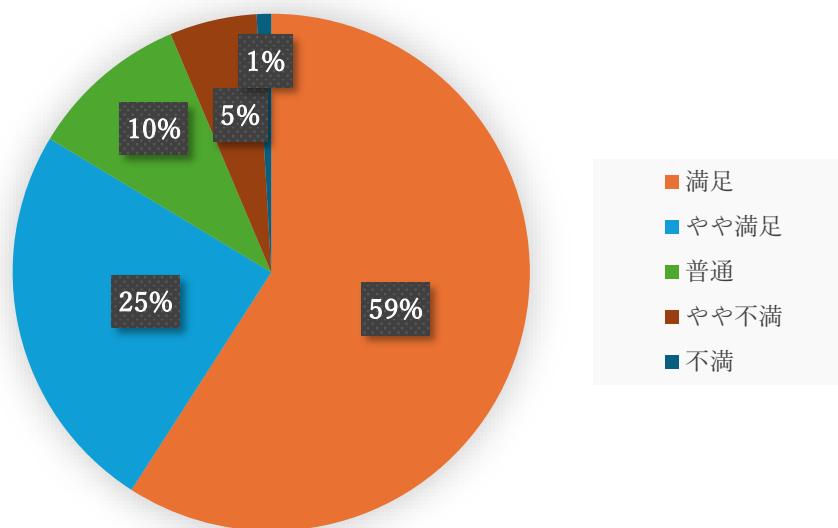
- (1)満足 (2)やや満足 (3)普通 (4)やや不満 (5)不満

回答	人数	割合
満足	65件	29%
やや満足	27件	12%
普通	11件	5%
やや不満	6件	3%
不満	1件	0%
回答なし	116件	51%
合計	226件	100%



※有効回答のみのグラフの場合

回答	人数	割合
満足	65件	59%
やや満足	27件	25%
普通	11件	10%
やや不満	6件	5%
不満	1件	1%
合計	110件	100%



Q10 コンビニ交付サービスについて改善要望等があればご記入ください。

(主な意見)

- (1) 広報にもっと力を入れて欲しい。利用に関する体験動画をあげてはどうか。
- (2) 証明の料金を下げて欲しい。
- (3) 市役所の窓口に置いている証明袋をコンビニにも置いてほしい。
- (4) コンビニで取得不可な証明書をもっと分かりやすく解説してほしい
- (5) 固定資産税関係の証明も発行して欲しい。
- (6) 証明の取得時間を延長して欲しい（戸籍関係）。
- (7) 端末の利用方法を分かりやすくして欲しい。
- (8) 何でも機械に任せる方法が良いとは思わず、市民との対応を大切にしたい。