

市民はなぜ窓口を利用するのか？ 市民課研究グループからの中間報告

マイナンバーカードが普及し、住民票や所得・課税証明書等の各種証明書がオンラインやコンビニエンスストアのマルチコピー機にて取得が可能となっています。

これにより、コンビニ交付件数は増加しているものの、窓口混雑状況は例年同様であるように見受けられたため、市民課において研究グループを立ち上げ、市民はなぜ窓口を利用するのか、窓口来庁者に対しアンケート調査を行いました。

～グループメンバー～
窓口係 仁井田 早織 戸籍係 伊藤 拓史 管理係 大竹 優喜 住民記録係 佐藤 善寿

【窓口利用者アンケート】	
【目的】 窓口利用の実態を把握し、コンビニ交付を含めたオンライン利用の推進を図る	
実施期間	令和6年6月25日(火)～7月5日(金)
実施方法	窓口利用者(各種証明書の申請者)へのアンケート用紙の配布
有効回答数	382名

【アンケート結果】

- ・窓口を利用した方のマイナンバーカード所有率 76.7%
- ・市民のマイナンバーカード保有率(6月末現在) 75.3%
- ・カードを常時携帯している方の割合 68.3%
- ・カード所有者の80.7%は、コンビニ交付を知っている。

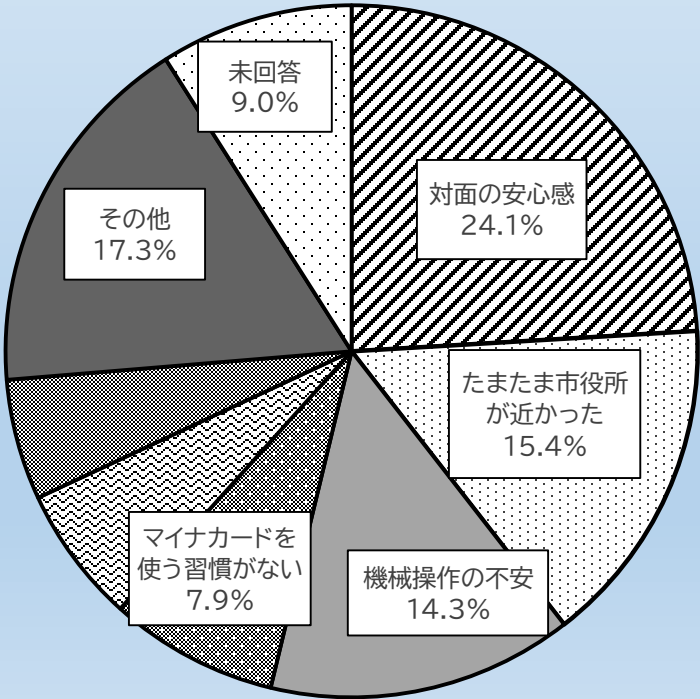
ほぼ同じ

・窓口利用の主な理由

- 第一位 対面の安心感
- 第二位 市役所が近かった
- 第三位 機械操作の不安

【重要】60代以降の半数以上の方がこの理由でした。

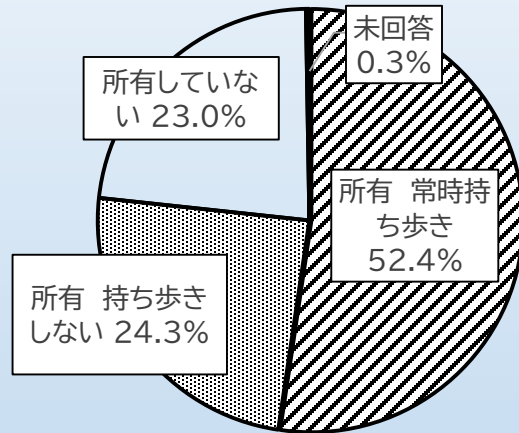
市民課窓口利用の理由
※該当するものを一つ選択



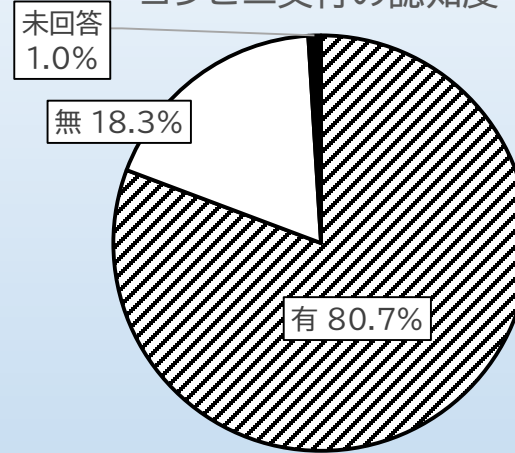
【傾向】

- ・マイナンバーカードの携帯率は、高齢者では低い。
- ・コンビニ交付の認知度は、40代が最も高く90%超
- ・コンビニのマルチコピー機を使用したことのある人の割合は、30代で53.8%、40代で48.9%と高くなっているが、70代以上で16.0%と最も低い。

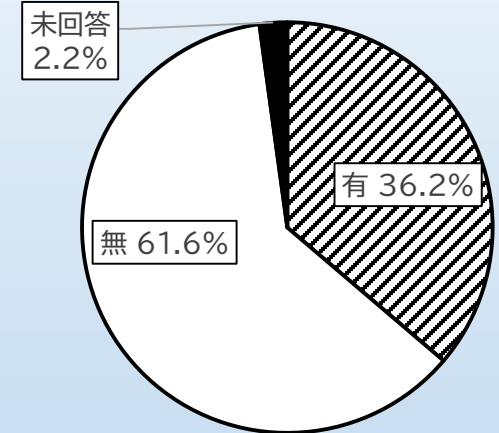
マイナンバーカードの携帯状況



コンビニ交付の認知度



マルチコピー機利用の有無



【検討中の対策】

- 機械操作不安解消に向けた動画作成(市民課デジタルリーダーとの協働)
- 広報こおりやまにおけるオンライン・マイナンバーカード利用に向けた特集(市民部協働)
- 市民課フロアにおける利用案内の徹底
 - ・フロアモニターにおける操作方法の動画(エンドレス)放映
 - ・窓口におけるコンビニ交付の利用促進、操作方法QRコードの配布(配布チラシの見直し)
- 継続した広報・利用促進活動(税務部局等と連携)