

「便利です！コンビニで各種証明書の取得を！」
市民課窓口を利用された方への
アンケート結果



ターゲット 17.8

令和6年8月2日
郡山市市民部
市民課
課長 伊藤 克也
TEL：924-2138

SDGs ターゲット 17.8「情報通信技術(ICT)をはじめとする実現技術の利用を強化する。」

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ます。

今回、市民課窓口を利用される方に対して「なぜ窓口を利用されるのか」アンケート調査を行いました。

【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の保有率 76.7%
- ・市民のマイナンバーカードの保有率(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、コンビニでの証明書交付を知っている

ほぼ同じ

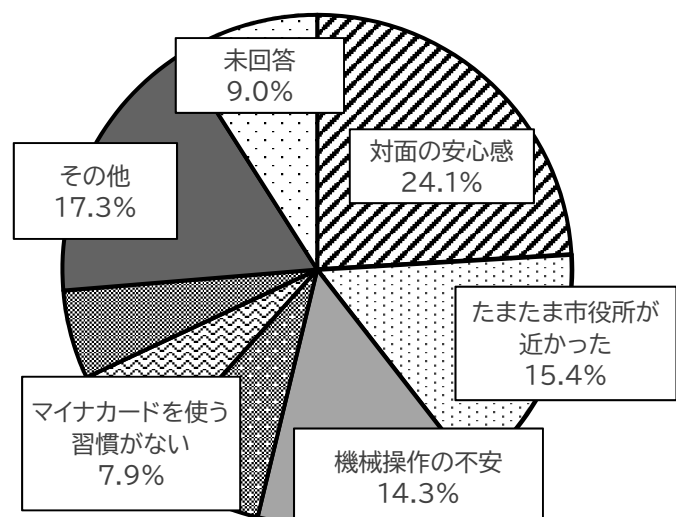
窓口利用の主な理由

- 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

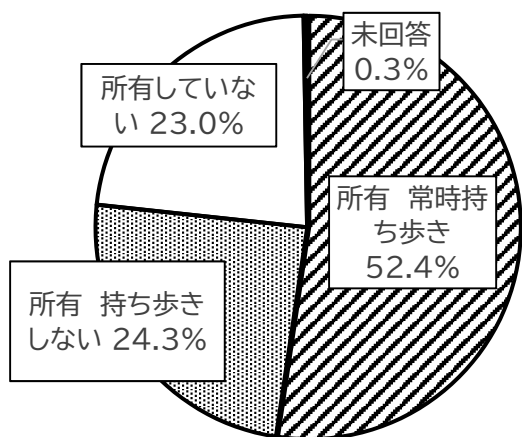
※該当するものを一つ選択



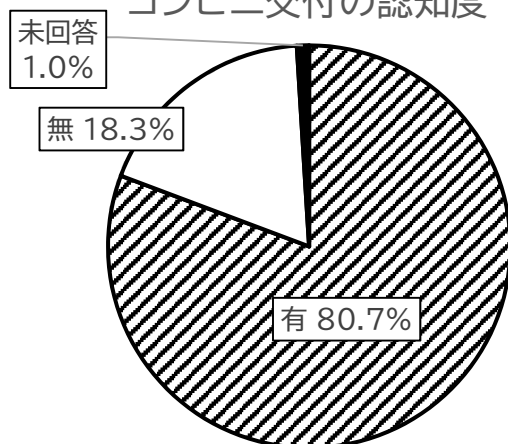
【傾向】

- ・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

