

## 調査概要

### ◇調査テーマ

証明書等発行手数料の取扱いについて

### ◇調査目的

証明書等発行手数料の取扱いについては他市の動向もあり様々な検討をしているところです。そこで証明書等発行手数料の取扱いについて市民の皆さまのニーズや関心度を把握し今後の参考とするため調査を実施するものです。

### ◇調査実施期間

令和3年1月29日から令和3年2月12日まで

### ◇調査実施方法

調査人数：市政モニター 49人  
調査方法：書面・インターネットを利用した調査

### ◇調査回答数

47件（回収率 95.9%）

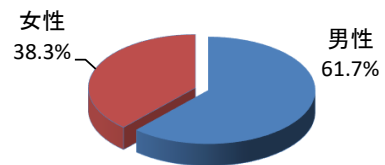
## 回答者について

### ◇性別

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
男性	29	61.7
女性	18	38.3
合計	47	100

### 性別

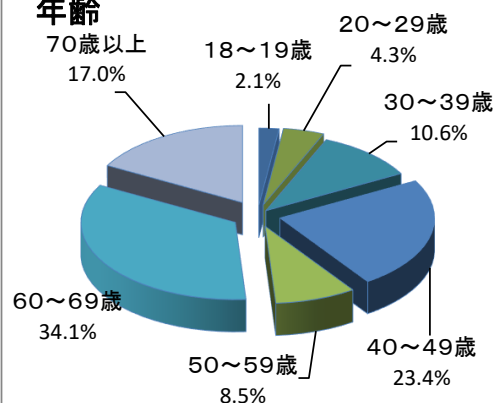


### ◇年齢

【単位】人数：人、割合：%

年齢	人数	割合
18～19歳	1	2.1
20～29歳	2	4.3
30～39歳	5	10.6
40～49歳	11	23.4
50～59歳	4	8.5
60～69歳	16	34.1
70歳以上	8	17.0
合計	47	100

### 年齢



<b>問 1</b>	【全ての方】スーパーなどでセルフレジ又はセミセルフレジ※を利用したことがありますか。 ※ここでのセミセルフレジとは、商品のバーコードスキャンなどを店員等が行い支払時の現金等のやり取りのみ自身で行う方法のことを言います。
------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

選択肢		件数	割合 (%)	
1	利用したことがある	35	74.5	
2	利用したことがない	9	19.1	
	無回答	3	6.4	
合計		47		

<b>問 2</b>	【問1で「1. 利用したことがある」とお答えの方にお伺いします】セルフレジやセミセルフレジでの支払いは便利でしたか。
------------	------------------------------------------------------------

選択肢		件数	割合 (%)	
1	便利だった	22	62.9	
2	やや便利だった	9	25.7	
3	やや不便だった	3	8.6	
4	不便だった	0	0.0	
5	有人のレジと変わらなかった	1	2.9	
	無回答	0	0.0	
合計		35		

<b>問 3</b>	【問2で「1. 便利だった」「2. やや便利だった」とお答えの方にお伺いします】便利と感じた理由をお選びください。
------------	-----------------------------------------------------------

選択肢		件数	割合 (%)	
1	現金をトレーや手渡ししなくて良い	15	37	
2	小銭を数えて入れる必要がない	4	9.8	
3	自分のペースで支払いができる	17	41.5	
4	その他	3	7.3	
	無回答	2	4.8	
合計		41		

<b>「5 その他」の主な意見等</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• カードでの支払いで小銭を持ち歩かなくて良いし速くて自分のペースで支払いが出来るから</li> <li>• 少量の買物の場合は有人レジでスタッフと対話して購入するより早く良かった</li> </ul>






<b>問4</b>	【問2で「3. やや不便だった」「4. 不便だった」とお答えの方にお伺いします】不便と感じた理由をお選びください。
-----------	-----------------------------------------------------------

	選択肢	件数	割合(%)	
1	作業が面倒	1	25.0	
2	操作方法が分からない	2	50.0	
3	後ろの人を待たせてしまう	1	25.0	
4	その他	0	0.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	4		






<b>問5</b>	【全ての方】市民課の証明書等発行手数料の支払いにセミセルフレジが導入された場合、便利になると思いますか。
-----------	------------------------------------------------------

	選択肢	件数	割合(%)	
1	便利になると思う	18	38.3	
2	やや便利になると思う	12	25.5	
3	やや不便になると思う	3	6.4	
4	不便になると思う	3	6.4	
5	変わらないと思う	7	14.9	
	無回答	4	8.5	
	合計	47		

<b>問6</b>	【全ての方】キャッシュレス支払いで利用したことがあるものをお選びください。（複数回答可）
-----------	----------------------------------------------

	選択肢	件数	割合（％）	
1	クレジットカード	37	38.5	
2	電子マネー（ICOCA、nanaco、WAONなど）	29	30.2	
3	コード決済（PayPay、LINE Pay、d払い、au payなど）	22	22.9	
4	いずれも利用したことがない	5	5.2	
	無回答	3	3.1	
	合計	96		

<b>問7</b>	【キャッシュレス支払いを利用したことがある方にお伺いします】 キャッシュレス支払いはどのくらいの頻度で利用されますか。
-----------	----------------------------------------------------------------

	選択肢	件数	割合（％）	
1	使えるところはほぼ全て	20	47.6	
2	できるだけ使うようにしている	12	28.6	
3	キャンペーン等をしているときに使用	5	11.9	
4	ほとんど利用していない	1	2	
	無回答	4	10	
	合計	42		

<b>問 8</b>	【キャッシュレス支払いを利用したことがある方にお伺いします】 キャッシュレス支払いの利便性を次の中から選んでください。
------------	----------------------------------------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	とても便利	21	50	
2	便利	15	35.7	
3	不便	0	0.0	
4	とても不便	0	0.0	
5	特に便利とも不便とも思わない	2	4.8	
	無回答	4	9.5	
	合計	42		

<b>問 9</b>	【全ての方】住民票を取得する必要があった場合、次のどのような手段を使おうと思いますか。
------------	---------------------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	窓口へ来庁する	20	40.8	
2	マイナンバーカードを持っているのでコンビニ 交付を利用する	16	32.7	
3	電話で予約して土日に市役所で受けとる	1	2.0	
4	オンラインで申請と決済を行って郵送で受けとる (未実施のサービスです)	6	12.2	
5	分からない	2	4.1	
	無回答	4	8.2	
	合計	49		

問 10	ご協力ありがとうございました。 その他ご意見がありましたら、ご自由に記入ください。
------	----------------------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	記入あり	17	36.2	
2	記入なし	30	63.8	
	合計	47		

主な意見等
<p>【セミセルフレジについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有人レジが混んでいなかったら特にセルフレジは使用しない。</li> <li>・セルフレジ・セミセルフレジ等は慣れれば便利になると思うが機械・操作等に時間がかかるし後に人がいると迷惑になるため利用するのを控えてしまう。できれば時間がかかる人用に専用機があればと思う。</li> </ul> <p>【証明書発行について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・証明書のコンビニ交付については、便利であるし安価で取得できて良いと思う。住民票写しにマイナンバーの記載が必要な場合は窓口申請になるが、それ以外は出来るだけコンビニ交付を利用したい。</li> <li>・証明書発行手数料を下げるべきと考える。脱印鑑が叫ばれており、各種証明書発行も不要の流れになるのでは。</li> <li>・住民票の取得に関してセキュリティ上可能なかが分からないがマイナンバーカードを持っていれば自宅のプリンターで印刷できればより良いと思った。</li> <li>・住民票以外にも課税証明等も利用できたら便利だと思った。</li> </ul> <p>【マイナンバーカードについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後マイナンバーカードを広く使えれば便利なのでもっと使いたいが、万一紛失した場合のことを考えると悪用されないかと少し不安。</li> <li>・マイナンバーは便利だが、住所・本籍変更は役所へ行かないといけない。去年取得したばかりなのでコンビニで使用したことがなく、どのくらい便利かが不明。</li> <li>・マイナンバーカードはたまたま柏原市役所で無料の写真撮影と手続きをしてもらえることを知り市役所で作った。マイナポイントのことも知らず住民票等コンビニ交付（しかもお安く）も知らずに取得した。今はマイナポイントももらい、とても役に立っている。</li> <li>・7人家族であるがマイナンバーカードを持っているのは私と娘の2人だけである。コンビニで住民票を受け取れるのは、すごく便利だと思うが、実際にやったことはなく、きっとややこしいんだろうなぁと思うと、市役所まで行った方が早いのではないだろうかと思ってしまう。マイナポイントも気になるがスマホではないため関係ないなぁと思う。</li> <li>・マイナンバーカード発行のメリットのお知らせの送付。</li> </ul> <p>【その他のご意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所で手続きする際に番号制にしてもらえると大体呼ばれる順番が分かるので、途中でトイレに行ったり自販機に買いに行ったりできるので少し便利になるかなと思った。</li> <li>・公共機関も合理化が必要である。</li> <li>・新庁舎での窓口業務はスピード感をもってほしい。</li> <li>・国分市場（2丁目）に公園を作ってほしい。（遊具付き）子ども達が楽しく遊べて親同士が交流できる場になればいいと思う。</li> </ul>