

調査概要

◇調査テーマ

市民課窓口について

◇調査目的

住民サービス向上を柱とし、人口減少社会に対応できる窓口を目指して、今後の取組の参考とするために意見を伺うものです。

◇調査実施期間

令和7年1月8日から令和7年1月22日まで

◇調査実施方法

調査人数：市政モニター 99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

74件（回収率75%）

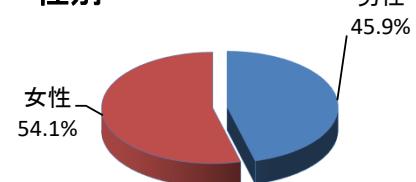
回答者について

◇性別

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
男性	34	45.9
女性	40	54.1
合計	74	100

性別

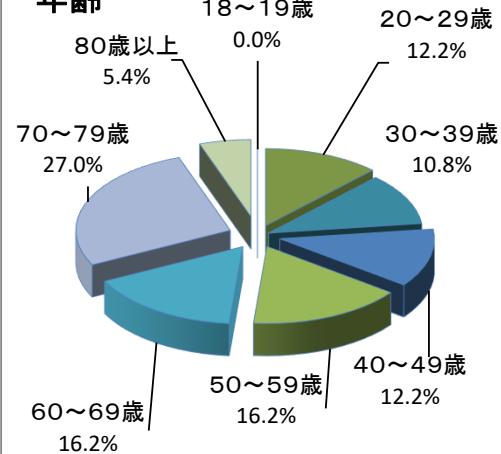


◇年齢

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
18～19歳	0	0
20～29歳	9	12.2
30～39歳	8	10.8
40～49歳	9	12.2
50～59歳	12	16.2
60～69歳	12	16.2
70～79歳	20	27.0
80歳以上	4	5.4
合計	74	100

年齢



柏原市役所または出張所（国分・堅上）の市民課窓口ご利用についてお聞きします。

問1

すべての方にお聞きします。
柏原市役所または出張所（国分・堅上）の市民課窓口に行ったことがありますか。
【どれか1つに○】

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	両方に行ったことがある	23	31.1	
2	市役所のみに行ったことがある	35	47.3	
3	出張所のみに行ったことがある	1	1.4	
4	どちらも行ったことがない	15	20.3	
	無回答	0	0.0	
	合計	74		

問2

(問1) で「1. 両方に行ったことがある」「2. 市役所のみに行ったことがある」「3. 出張所のみに行ったことがある」と回答された方にお聞きします。
市民課窓口でのご用件について教えてください。
【あてはまる番号すべてに○】

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	住民異動届に関すること	22	13	
2	印鑑登録に関すること	29	17.3	
3	住民票の写し・戸籍証明等各種証明書の発行に関すること	44	26.2	
4	マイナンバーカードに関すること	49	29.2	
5	戸籍届出に関すること	15	8.9	
6	パスポートに関すること	9	5.4	
7	その他	0	0.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	168		

各種証明書のコンビニ交付サービスについてお聞きします。

※コンビニ交付サービスの利用には、マイナンバーカード（利用者証明用電子証明書入り）が必要です。

問3

すべての方にお聞きします。
コンビニ交付サービスについて知っていますか。
【どちらかに○】

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	知っている	59	79.7	
2	知らない	15	20.3	
	無回答	0	0.0	
	合計	74		

問4

(問3) で「1. 知っている」と回答された方にお聞きします。
各種証明書をコンビニ交付サービスを利用して取得すると、窓口より
100円お得に取得できることを知っていますか。
【どちらかに○】

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	知っている	33	55.9	
2	知らない	26	44.1	
	無回答	0	0.0	
	合計	59		

問5

(問3) で「1. 知っている」と回答された方にお聞きします。
コンビニ交付サービスを利用したことがありますか。
【どちらかに○】

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	利用したことがある	31	52.5	
2	利用したことがない	27	45.8	
	無回答	1	1.7	
	合計	59		

問6	(問5)で「1. 利用したことがある」と回答された方にお聞きします。 どのようなことで利用されましたか。 【あてはまる番号すべてに○】		
----	---	--	--

	選択肢	件数	割合 (%)
1	住民票の写し（本人及び同一世帯分）の取得	27	52.9
2	印鑑登録証明書（本人分）の取得	12	23.5
3	戸籍全部（謄本）事項証明書（本人及び同一戸籍分）の取得	7	13.7
4	戸籍個人（抄本）事項証明書（本人及び同一戸籍分）の取得	2	3.9
5	戸籍の附票の写しの取得	2	3.9
	無回答	1	2.0
	合計	51	

問7	すべての方にお聞きします。 今後または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。 【どちらかに○】		
----	--	--	--

	選択肢	件数	割合 (%)
1	利用したい	55	74.3
2	利用は考えていない	16	21.6
	無回答	3	4.1
	合計	74	

問8	(問7)で「2. 利用は考えていない」と回答された方にお聞きします。 コンビニ交付サービスの利用は今後も考えていない理由を教えてください。 【あてはまる番号すべてに○】		
-----------	--	--	--

	選択肢	件数	割合 (%)
1	利用方法がわからない	9	47.4
2	マイナンバーカードをもっていない	4	21.1
3	コンビニ交付サービスが利用できるコンビニが近くにない	3	15.8
4	その他	3	15.8
	無回答	0	0.0
	合計	19	

問8 その他の内容

- ・住民票、印鑑証明、戸籍事項の証明等はその人の身分に関する重要な書類である。それを、コンビニ等で取るのは守秘義務の上からやセキュリティの上からも心配である。
- ・あまり利用することがない。
- ・個人情報に関して民間企業への委託、依存は賛成できないから。

各種証明書のオンライン（スマートフォン等を利用した）申請の導入についてお聞きします。

問9	すべての方にお聞きします。 オンライン申請が導入されましたか利用したいと思いますか。 【どちらかに○】		
-----------	---	--	--

	選択肢	件数	割合 (%)
1	利用したい	49	66.2
2	利用は考えていない	24	32.4
	無回答	1	1.4
	合計	74	

問10	(問9) で「2. 利用は考えていない」と回答された方にお聞きします。 オンライン申請の利用は考えていない理由を教えてください。 【あてはまる番号すべてに○】		
-----	---	--	--

	選択肢	件数	割合 (%)
1	申請方法が難しそう	11	28.9
2	対面で手続きしたい	5	13.2
3	セキュリティが心配	12	31.6
4	スマートフォン・パソコン等をあまり使わない又は持っていない	8	21.1
5	その他	2	5.3
	無回答	0	0.0
	合計	38	

問10 その他の内容

- ・紙を出力しない事への不安。
- ・どのような事がオンライン申請できるか少し見てみたが、現状、自分自身はコンビニ交付や窓口申請の方が利便性が高いと思われる。今後、オンライン申請の方が利便性が高いと思われれば利用を考えてみてよい。

問11	すべての方にお聞きします。 今後どのようにすればオンライン申請の利用が広がると思いますか。 【あてはまる番号すべてに○】		
-----	--	--	--

	選択肢	件数	割合 (%)
1	窓口で手続きするより交付手数料を安くする	45	39.8
2	オンライン申請利用方法の講習会等を開催する	17	15.0
3	オンライン申請によるメリット（手続き時間短縮等）をSNS等で周知する	33	29.2
4	その他	15	13.3
	無回答	3	2.7
	合計	113	

問11 その他の内容

- ・導入されていたことを知らなかった。ホームページの各申請書のページ等で、もっと大きく導入されたことを強調すべきと思う。
- ・広報等活用。ミドル・シニア世代はSNS等による目を使わず、読んで理解する。同世代は生まれた時にスマホ・PCはなく利用の広がりが少ないと思慮する。
- ・便利さが分かれば利用が増える。
- ・オンライン等の利用方法が分からないし、今後も直接市役所へ行ってする方が確かです。
- ・オンライン申請利用方法をもっと簡単にする。
- ・何でもオンライン？
- ・家族に協力してもらう。
- ・利用する、しないは個人の選択の自由で積極的に進める必要は感じない。
- ・オンライン申請の入口を市報やWebサイトで周知する。
- ・基本的にオンラインに抵抗のある人は、単に面倒だとか、試しもしていないケースが多いと感じる。なので、半ば強制的に実施する必要があると思う。例えば、銀行の手続きのように、窓口の手続きの手数料を上げる等して、窓口での手続きのほうが損をするようにする。

- ・市内に比べて柏原市は二世帯の高齢者在中家族が多くいると思います。向上心などある人は自ら講習など受けると思いますがそうでない人の方が多いと思うのでやっぱり中年の人たちに対してのアピールをしてそこから家族である高齢者へ伝える方が多くの人に利用していただけると思います。
- ・オンライン申請ができる事とコンビニ交付や窓口申請に比べてのメリットを分かりやすくPRすることが必要だと思う。
- ・基本的には 3（オンライン申請によるメリット（手続き時間短縮等）をSNS等で周知する）で周知するのが効率は良いと思うが、高齢者や電子機器に不慣れな方へはどうするのか？また、全国ニュースに取り上げられているような、マイナンバーカードの個人情報が適切に登録されていなかった悪印象が完全に払拭されていないのが、制度利用がすすまない事の一因にもなっているのではないかと思う。市の各種イベント等でこまめにアピールされてはいかがかと考える。
- ・その他の証明（課税証明）も取れるようにしてほしい。私は他都市の自治体職員ですので、毎年の児童手当の現況届に住民票と課税証明が必要です。住民票はコンビニサービスで便利になったが、課税証明が出来なければ、結局のところ市役所まで足を運ぶか郵送での申請となる。オンラインでは是非導入してほしい。
- ・柏原市が個人情報の安全管理をきちんとできているかの情報の公開と明記。