

平成30年度第14回ヨコハマeアンケート

住民票の写しなど証明発行サービスに関するアンケート

実施期間 平成31年2月1日（金）から2月15日（金）

事業所管課 市民局 窓口サービス課

年代別・性別のメンバー数／構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	14 (0.5%)	44 (1.5%)	198 (6.8%)	396 (13.7%)	318 (11.0%)	340 (11.7%)	207 (7.1%)	2 (0.1%)	1,519 (52.4%)
女性	7 (0.2%)	90 (3.1%)	437 (15.1%)	444 (15.3%)	262 (9.0%)	105 (3.6%)	31 (1.1%)	0 (0.0%)	1,376 (47.4%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	3 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.2%)
計	21 (0.7%)	134 (4.6%)	635 (21.9%)	841 (29.0%)	583 (20.1%)	446 (15.4%)	238 (8.2%)	2 (0.1%)	2,900 (100.0%)

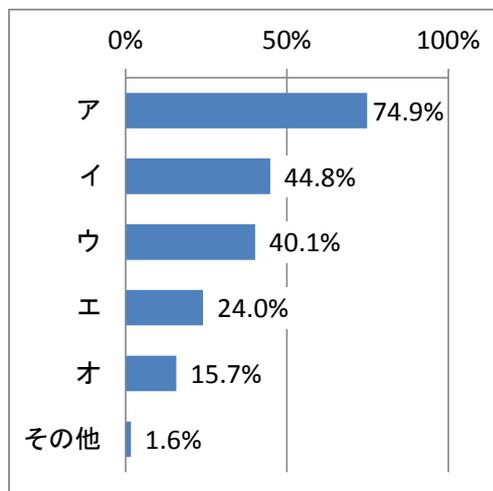
年代別・性別の回答者数／回答率

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	2 (14.3%)	13 (29.5%)	48 (24.2%)	162 (40.9%)	155 (48.7%)	221 (65.0%)	131 (63.3%)	1 (50.0%)	733 (48.3%)
女性	1 (14.3%)	17 (18.9%)	109 (24.9%)	143 (32.2%)	107 (40.8%)	45 (42.9%)	17 (54.8%)	0 (0.0%)	439 (31.9%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)
計	3 (14.3%)	30 (22.4%)	157 (24.7%)	305 (36.3%)	263 (45.1%)	267 (59.9%)	148 (62.2%)	1 (50.0%)	1,174 (40.5%)

Q1 区役所戸籍課窓口や行政サービスコーナーで発行している証明書のうち、直近5年以内に取得したことのある証明書はどれですか。（家族のものも含む）（複数選択可）

n= 1,174

ア	住民票の写し	74.9%	879
イ	印鑑登録証明書	44.8%	526
ウ	戸籍謄抄本・戸籍記録事項証明書（※市内に本籍のある方のみ）	40.1%	471
エ	納税・課税証明書	24.0%	282
オ	取得していない（⇒Q8）	15.7%	184
その他		1.6%	19



その他（抜粋）

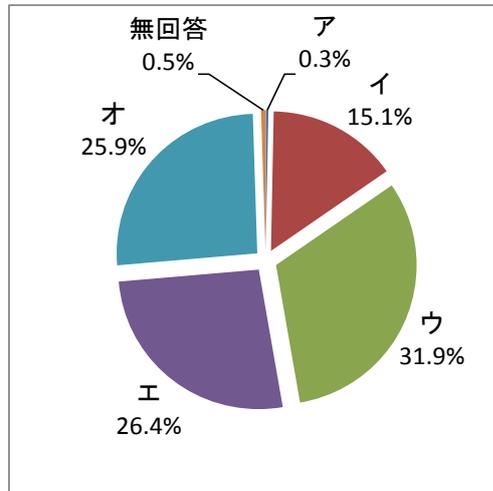
現況届証明

婚姻届受理証明書

Q2 Q1で回答した証明書は、どのくらいの頻度で取得しましたか。(単一選択)

n= 990

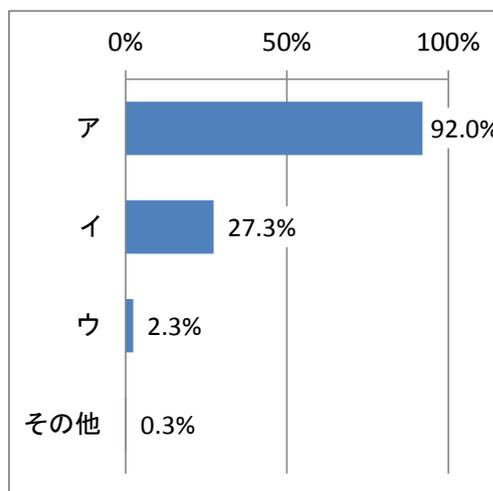
ア	月に1回以上	0.3%	3
イ	年に数回	15.1%	149
ウ	年に1回程度	31.9%	316
エ	2~3年に1回程度	26.4%	261
オ	4~5年に1回程度	25.9%	256
無回答		0.5%	5
		100.0%	990



Q3 Q1の証明書を取得するにあたり、主にどなたが手続を行いましたか。(複数選択可)

n= 990

ア	本人	92.0%	911
イ	同一世帯(同一戸籍)の家族	27.3%	270
ウ	委任状による代理人(別世帯(別戸籍)の家族を含む)	2.3%	23
その他		0.3%	3



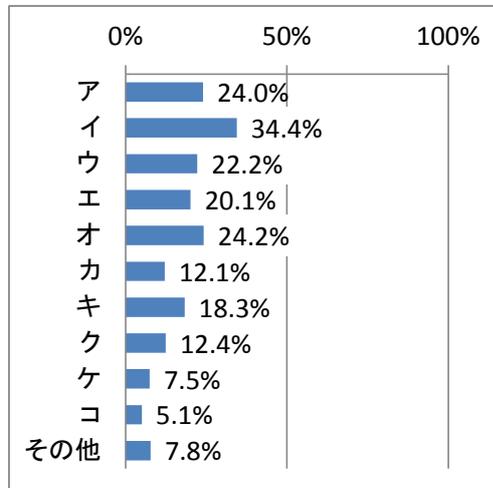
その他(抜粋)

法人で取得

Q4 Q1で取得した証明書の利用目的は何ですか。(複数選択可)

n= 990

ア	住居関係(引っ越し、不動産購入等)	24.0%	238
イ	税務関係(相続、確定申告等)	34.4%	341
ウ	会社関係(就職、転職、社内手続等)	22.2%	220
エ	パスポートの取得	20.1%	199
オ	社会保険関係(年金、健康保険等)	24.2%	240
カ	免許、資格関係(取得・変更等)	12.1%	120
キ	自動車関係(購入、車庫証明、廃車等)	18.3%	181
ク	銀行手続(ローン、口座開設等)	12.4%	123
ケ	教育関係(入学、進学、奨学金等)	7.5%	74
コ	保険関係(生命保険等)	5.1%	50
その他		7.8%	77



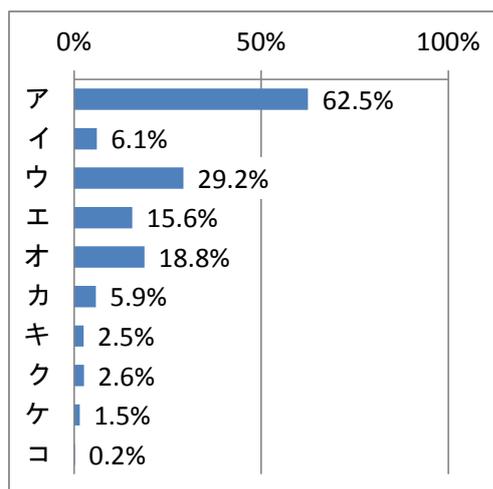
その他(抜粋)

携帯電話契約
保証人になるため。

Q5 Q1で取得した証明書は、いつ、どこで手続を行いましたか。(複数選択可)

n= 990

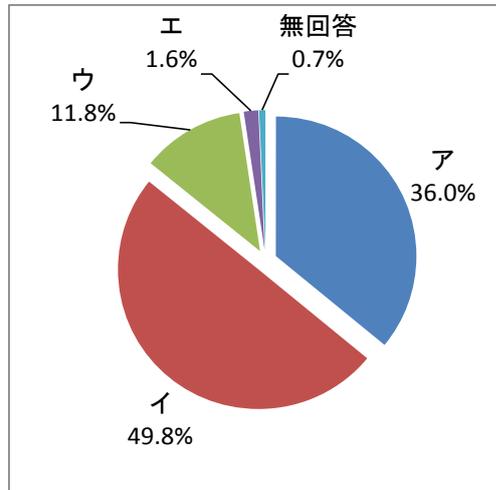
ア	区役所(平日8:45~17:00)	62.5%	619
イ	区役所(第2・4土曜日9:00~12:00)	6.1%	60
ウ	行政サービスコーナー(平日8:45~17:00)	29.2%	289
エ	行政サービスコーナー(平日7:30~8:45、または平日17:00~19:00)	15.6%	154
オ	行政サービスコーナー(土日9:00~17:00)	18.8%	186
カ	コンビニ(平日8:45~17:00)	5.9%	58
キ	コンビニ(平日6:30~8:45、または平日17:00~23:00)	2.5%	25
ク	コンビニ(土日・祝日6:30~23:00)	2.6%	26
ケ	郵送(⇒Q8)	1.5%	15
コ	分からない(⇒Q8)	0.2%	2



Q6 自宅または職場からQ5で回答した場所までの移動時間は、どの程度ですか。(Q5で複数を選択した場合は最も利用頻度の高い場所についてお答えください。)(単一選択)

n= 973

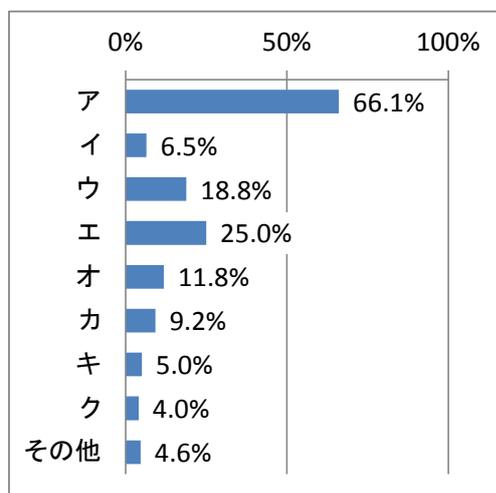
ア	15分以内	36.0%	350
イ	30分以内	49.8%	485
ウ	1時間以内	11.8%	115
エ	1時間を超える	1.6%	16
無回答		0.7%	7
		100.0%	973



Q7 Q5で回答した場所を利用した理由は何ですか。(複数選択可)

n= 973

ア	自宅に近いから	66.1%	643
イ	職場や学校に近いから	6.5%	63
ウ	通勤・通学途中で利用できるから	18.8%	183
エ	買い物など他の用事と一緒に済ませられるから	25.0%	243
オ	他の窓口が対応していない時間帯に取得できるから	11.8%	115
カ	(区役所または行政サービスコーナーの場合)職員に証明書を確認してもらえるから	9.2%	90
キ	(コンビニ交付または郵送の場合)窓口に行かなくてすむから	5.0%	49
ク	(コンビニ交付の場合)他の方法より安い手数料で取得できるから	4.0%	39
その他		4.6%	45



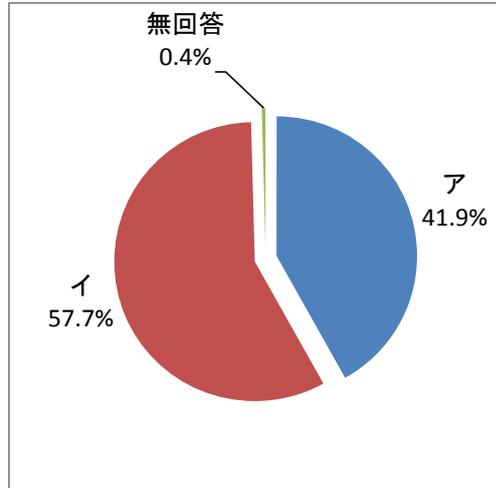
その他(抜粋)

駐車場があるから。
その方法に慣れており、スムーズだから。
転入手続きと共に取得したから。

Q8 マイナンバーカードを持っていますか。(マイナンバーカードとは、顔写真が付いているプラスチック製のカードです。マイナンバーが書かれた緑色の紙製のカードとは異なります。)(単一選択)

n= 1,174

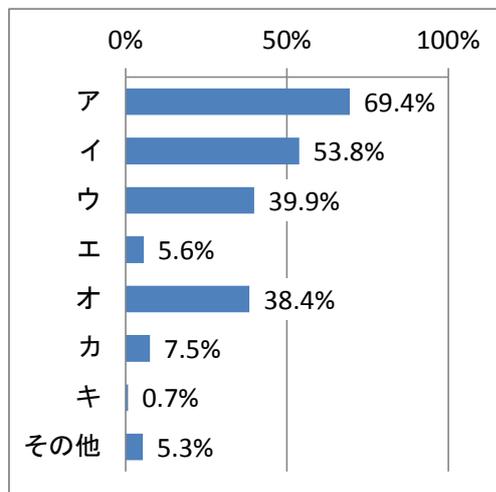
ア	持っている(⇒Q10)	41.9%	492
イ	持っていない	57.7%	677
無回答		0.4%	5
		100.0%	1,174



Q9 Q8で「イ 持っていない」と回答した方にお聞きます。マイナンバーカードを取得していない理由は何ですか。(複数選択可)

n= 677

ア	他に身分証明書を持っており、取得する必要がないため	69.4%	470
イ	取得しても、使いみちやメリットがないと感じているため	53.8%	364
ウ	申請の手続きが面倒、または手続きをする時間がないため	39.9%	270
エ	交付申請をしたいが、やり方が分からないため	5.6%	38
オ	紛失等による個人情報の漏洩や、悪用されないか心配であるため	38.4%	260
カ	マイナンバーカード制度自体について、よく知らなかったため	7.5%	51
キ	交付申請をしたが、まだ受け取りに行っていないため	0.7%	5
その他		5.3%	36



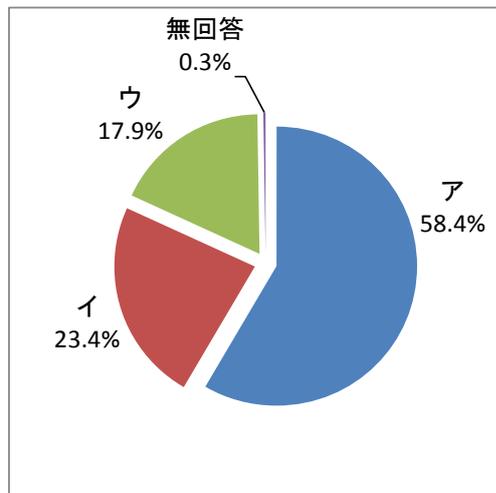
その他(抜粋)

コンビニで交付出来るのは便利だと思うが、何年に一度かなので区役所に行って色々な事も聞けるので今すぐ必要ではない。
まだカードが浸透しきっておらず、必要性を感じないから。

Q10 マイナンバーカードを利用して、コンビニで住民票等の証明書が取得できること(コンビニ交付サービス)を知っていますか。(単一選択)

n= 1,174

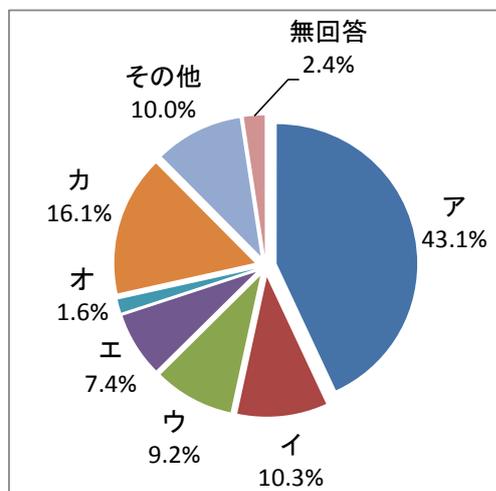
ア	知っている	58.4%	686
イ	見たり聞いたりしたことはあるが、詳細は分からない	23.4%	275
ウ	知らなかった(⇒Q12)	17.9%	210
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,174



Q11 Q10で「ア 知っている」、または「イ 見たり聞いたりしたことはあるが、詳細は分からない」と回答した方にお聞きします。コンビニ交付サービスをどのように知りましたか。(単一選択)

n= 961

ア	広報よこはま	43.1%	414
イ	市ホームページ	10.3%	99
ウ	ポスター・チラシ	9.2%	88
エ	区役所窓口での案内	7.4%	71
オ	自治会の掲示板や回覧板	1.6%	15
カ	SNS、その他インターネット(ホームページを含む)	16.1%	155
その他		10.0%	96
無回答		2.4%	23
		100.0%	961



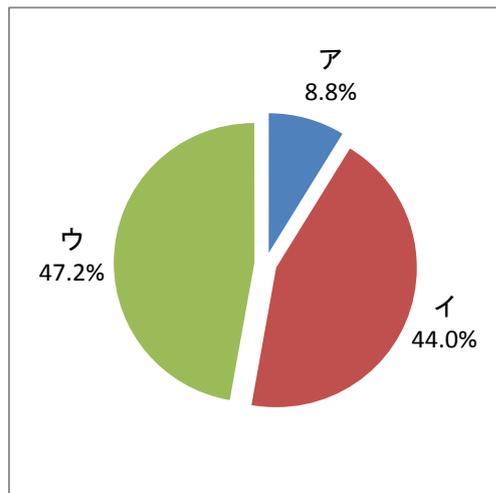
その他(抜粋)

コンビニの案内
知り合いから教えてもらった。
新聞やテレビの報道

Q12 コンビニ交付サービスについて、利用したいと思いますか。(単一選択)

n= 1,174

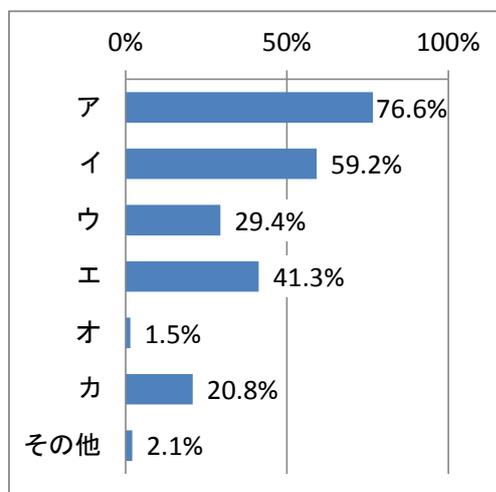
ア	既に利用している	8.8%	103
イ	今後利用したい	44.0%	517
ウ	利用したいと思わない(⇒Q14)	47.2%	554
		100.0%	1,174



Q13 Q12で「ア 既に利用している」または「イ 今後利用したい」と回答した方について、その理由は何ですか。(複数選択可)

n= 620

ア	休日や早朝、深夜等、役所が閉庁している時間でも取得できるため	76.6%	475
イ	証明書を取得できる場所が多く、近くなったため	59.2%	367
ウ	申請書を記入する必要がないため	29.4%	182
エ	待ち時間がないため	41.3%	256
オ	職員に取得する証明書を見られたくないため	1.5%	9
カ	手数料が安い	20.8%	129
その他		2.1%	13



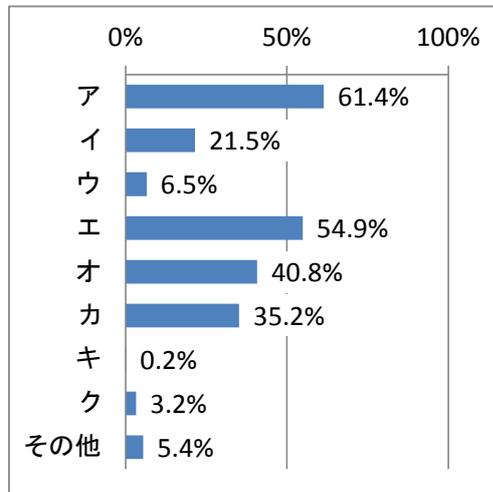
その他(抜粋)

自宅に近い、駐車場がある等のため。
区役所が遠いため。

Q14 Q12で「ウ 利用したいと思わない」と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。(複数選択可)

n= 554

ア	区役所や行政サービスコーナーの窓口開庁時間にて、自分または代理人が取得でき、不便を感じないため	61.4%	340
イ	正しい証明書を取得できるよう、職員に確認したいため	21.5%	119
ウ	機械の操作が苦手で、不安があるため	6.5%	36
エ	コンビニ交付サービスのセキュリティにおける個人情報の保護に不安があるため	54.9%	304
オ	証明書を取得する頻度が低いいため	40.8%	226
カ	マイナンバーカードを持っていないため	35.2%	195
キ	コンビニ交付サービスを利用したが、必要な証明書が取得できなかったため	0.2%	1
ク	区役所や行政サービスコーナーに定期的に行く用事があるため	3.2%	18
その他		5.4%	30



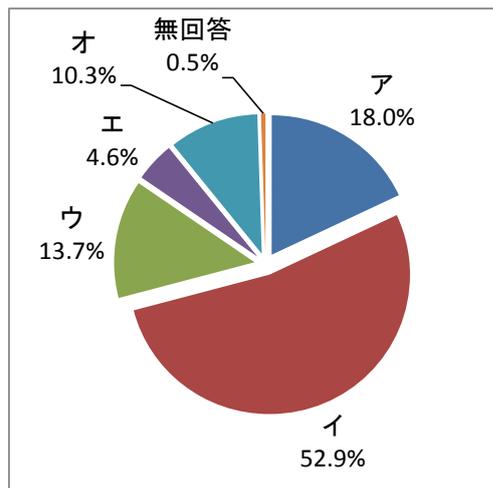
その他(抜粋)

コンビニに行くのも行政サービスコーナーへ行くのも時間的に変わらない。
 マイナンバーカードを持ち歩きたくない。
 証明書の取得は減多に行わないため、わざわざ新しい仕組みを利用する必要性が低い。

Q15 現在の証明発行サービスの取扱時間や取扱場所などについて、満足度はどのくらいですか。(単一選択)

n= 1,174

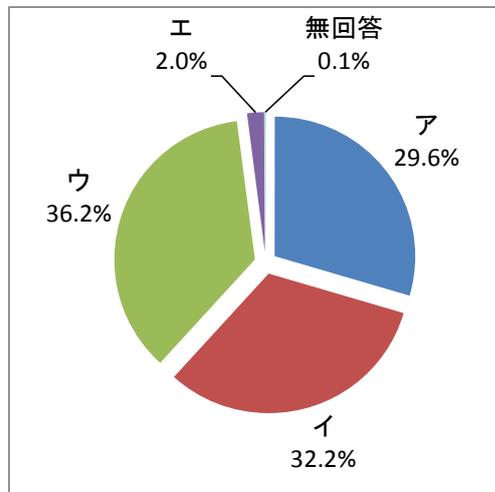
ア	満足	18.0%	211
イ	ほぼ満足	52.9%	621
ウ	やや不満	13.7%	161
エ	不満	4.6%	54
オ	どちらともいえない	10.3%	121
無回答		0.5%	6
		100.0%	1,174



Q16 今後、証明書を取得する場合、最も利用しやすいものはどれですか。(単一選択)

n= 1,174

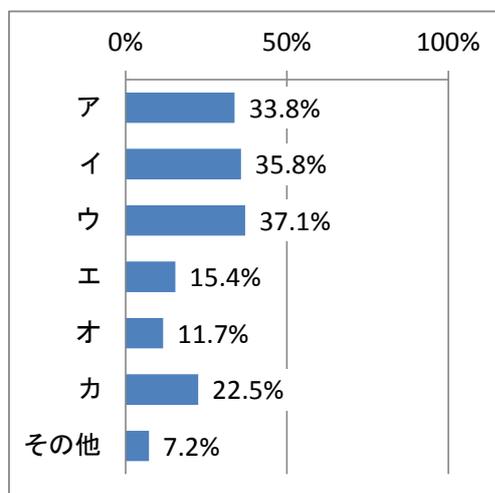
ア	区役所(平日8:45~17:15、第2・4土曜日9:00~12:00)	29.6%	347
イ	行政サービスコーナー(平日7:30~19:00、土日9:00~17:00)	32.2%	378
ウ	コンビニ(6:30~23:00 ※戸籍関係は平日9:00~17:00)	36.2%	425
エ	郵送	2.0%	23
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,174



Q17 今後の証明発行サービスに求めることは何ですか。2つ選んでください。

n= 1,174

ア	取得時間の延長	33.8%	397
イ	証明書を取得できる場所の増加	35.8%	420
ウ	待ち時間の短縮	37.1%	435
エ	市ホームページや記載台等での、証明書取得方法の分かりやすい案内	15.4%	181
オ	職員による相談等の対面サービス	11.7%	137
カ	特にない	22.5%	264
その他		7.2%	85



その他(抜粋)

- インターネットによる証明書発行
- コンビニでの取り扱い範囲の拡大
- 手数料の減額

(抜粋)

オンライン、クレジットカードで手続きできるようになると嬉しい。
手続きに必要な書類がよくわからず、窓口で相談できることに利便性を感じている。コンビニで安く、待たずに取得出来る事には魅力があるので、端末に問合せ機能を付けたり、用途別に必要な書類を分かりやすくする工夫が必要である。
コンビニも行政サービスコーナーも、仕事を休まずに取得できてありがたいです。取得にあたりなにか相談したい場合は行政サービスコーナー、そうでない場合はコンビニ等使い分けることができるようになり、利便性が高くなったと思っています。
(コンビニ交付について)非常に便利ですが、トラブル時の対応や質問に関してはややネックかも。
通常のビジネスアワー以外にも証明書発行をして頂ける行政サービスコーナーはとても助かっています。マイナンバーカードを使用したコンビニでの証明書発行は、対応時間がより幅広くなる反面、カード利用時の個人情報やカード番号等の抜き取りが心配です。セキュリティに関してどういった対策がなされているのか、広報などでご説明頂ければ幸いです。
コンビニ交付の手数料が安いことを知らなかった。もっとアピールしてもいいと思う。
マイナンバーカードをいろいろ活用できるようにサービスを充実して欲しい。
現状でもかなり便利になっているが、慣れない人も多いので、PRが必要。
証明書が必要になることが、年に数回あるかないかのことなので、個人的には特に拡充する必要はないかと思う。
窓口での待ち時間が長い。空いている時間や曜日を広報してほしい。

平成30年度 第14回アンケートの「その後」

アンケートテーマの担当部署が、アンケート結果をどのように受け止めたのか、事業にどう活用しているのかなど、アンケートの「その後」をご紹介します。



住民票の写しなど証明発行サービスに関するアンケート (平成31年2月実施) 担当 市民局 窓口サービス課

アンケートの回答を事業に反映した事例、又は反映する予定

証明書を取得した場所について、自宅または職場から30分以内の場所を選ぶ方が、全体の85%以上を占めたことから、コンビニ交付の潜在的な需要が大きいと感じました。また、平日に区役所や行政サービスコーナーで証明書を取得する方が依然として多い一方で、コンビニで取得する方が少なかつたため、コンビニ交付の広報に一層力を入れていきます。

その他にも、様々なご意見をいただいております、今後の参考にさせていただきます。

アンケートを実施しての感想

コンビニ交付について、セキュリティ上の不安を感じている方が多かったことから、セキュリティ上の安全性を丁寧に説明するとともに、利点(手数料の安さ・取得可能時間の長さ・待ち時間がないことなど)を伝えられるよう、広報に努めます。

また、コンビニ交付のことをご存知の方のうち、マイナンバーカードを持っていない方も多くいらっしゃると分かりました。引き続き、マイナンバーカードの更なる普及に努めてまいります。

担当部署から登録メンバー様へのメッセージ

お忙しい中たくさんの方にご回答いただき、ありがとうございました。

今回いただいたご意見を参考にさせていただき、引き続き、皆さまがご利用いただきやすい窓口サービスとなるよう努めてまいります。

コンビニ交付は、証明書を取得できる時間が長く、また皆さまに身近なお店をご利用いただけるため、大変便利なサービスです。是非ご利用ください。

なお、ご利用いただく際にはマイナンバーカードが必要となります。まだお持ちでない方は、この機会に是非お作りください。

詳細は、次のページでご案内させていただきます。

- ・コンビニ交付について

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/koseki-zei-hoken/todokede/koseki-juminhyo/oshirase/koufu.html>

- ・マイナンバーカードの申請方法について

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/koseki-zei-hoken/todokede/koseki-juminhyo/mynumber/kojicard.html>

ヨコハマeアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。