

コンビニ交付サービスに関するアンケート

1. 概要

高鍋町は、令和7年2月1日より、マイナンバーカードを利用した住民票など各種証明書のコンビニ交付サービスを開始しています。本調査は、利用者の満足度を調査し、サービスの認知度や利用率の向上に役立てることを目的として実施いたしました。

2. 調査期間

令和7年10月3日（金曜日）～令和7年10月20日（月曜日）

3. 調査方法

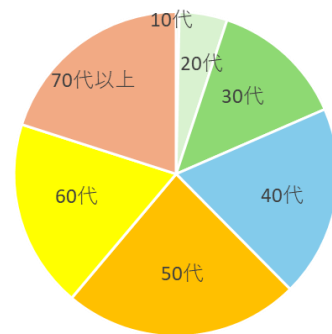
町の公式LINEアカウントを活用し、アンケートを実施

4. 回答者

314名

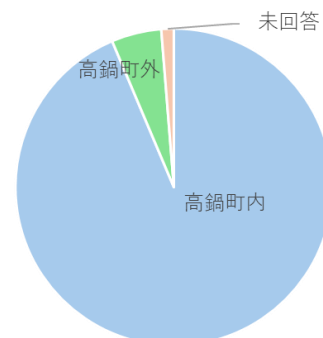
Q1 あなたの年代を教えてください。

年代	件数	割合
10代	1	0.3%
20代	15	4.8%
30代	42	13.4%
40代	60	19.1%
50代	74	23.6%
60代	59	18.8%
70代以上	63	20.1%
計	314	



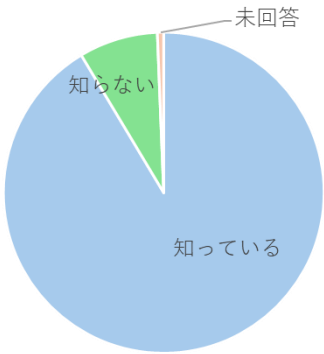
Q2 あなたのお住まいを教えてください。

お住まい	件数	割合
高鍋町内	294	93.6%
高鍋町外	16	5.1%
未回答	4	1.3%
計	314	



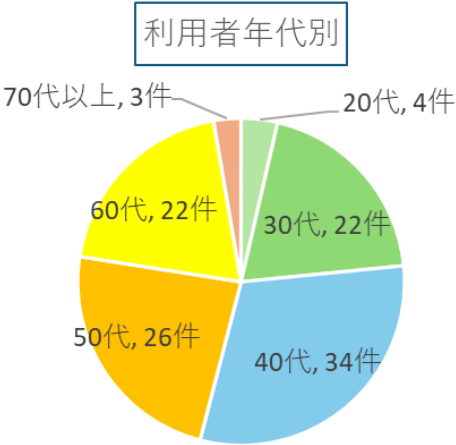
Q 3 マイナンバーカードを利用して、住民票や税証明など各種証明書が全国のコンビニエンスストア等で取得できること（コンビニ交付サービス）を知っていますか。

回答	件数	割合
知っている	287	91.4%
知らない	25	8.0%
未回答	2	0.6%
計	314	



Q 4 実際にコンビニ交付サービスを利用したことがありますか。

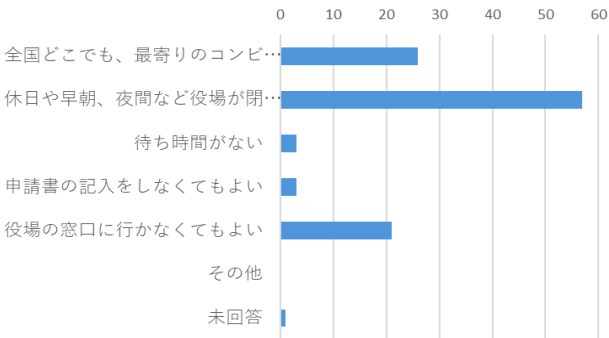
回答	件数	割合
ある	111	35.4%
ない	201	64.0%
未回答	2	0.6%
計	314	



- ・「ある」を選択した場合 → Q 5、Q 6 へ
- ・「ない」を選択した場合 → Q 7 へ

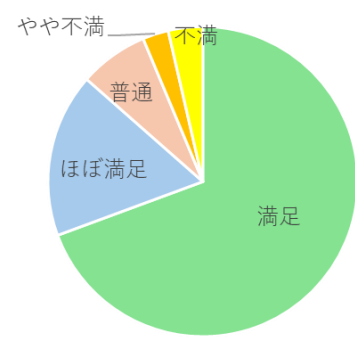
Q 5 コンビニ交付サービスを利用して1番良かった点を教えてください。

年代	件数	割合
全国どこでも、最寄りのコンビニで証明書を取得できる	26	23.4%
休日や早朝、夜間など役場が閉庁している時間も証明書を取得できる	57	51.4%
待ち時間がない	3	2.7%
申請書の記入をしなくてもよい	3	2.7%
役場の窓口に行かなくてもよい	21	18.9%
その他	0	0%
未回答	1	0.9%
計	111	



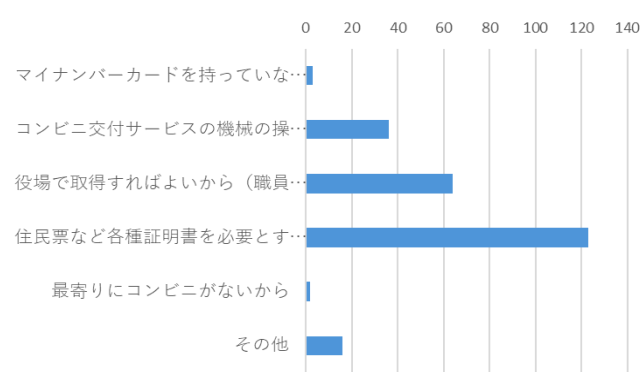
Q 6 コンビニ交付サービスの満足度を5段階評価で教えてください。

回答	件数	割合
満足（★★★★★）	77	69.4%
ほぼ満足（★★★★）	19	17.1%
普通（★★★）	8	7.2%
やや不満（★★）	3	2.7%
不満（★）	4	3.6%
計	111	



Q 7 コンビニ交付サービスを利用していない理由を教えてください。（複数選択可）

年代	件数	割合
マイナンバーカードを持っていないから	3	1.2%
コンビニ交付サービスの機械の操作ができない、または操作が不安だから	36	14.8%
役場で取得すればよいから（職員と対面で証明書を取得する方が安心、など）	64	26.2%
住民票など各種証明書を必要とする機会がなかった、または取得する必要があるから	123	50.4%
最寄りにコンビニがないから	2	0.8%
その他	16	6.6%
計	244	



〈その他の内容〉※主な意見を原文のまま掲載

- ・本当にそんな簡単に貰えるの？という疑問もあったから。
- ・他の自治体で出来る事は知っていたが高鍋町でも取れる事を知らなかった
- ・町内でコンビニ交付が開始されている事を知らなかったので
- ・役場が近いので
- ・以前 証明書が必要な時は高鍋町はコンビニ交付がまだ始まってなかった
- ・コンビニで取得できる事を忘れていた

Q 8 ご意見などがございましたら、お聞かせください。(任意) ※原文のまま掲載

- ・ 戸籍等も取得できる時間を延ばしてほしい。17 時までだと、仕事の関係で、取りに行けないお客様も多数いると思う。18 時や 19 時だと、仕事終わりにとも取得可能
- ・ 県外に住んでる場合は便利だと思います
- ・ 戸籍謄本が出来なかった
- ・ コンビニ交付の利用が増えることで、窓口での対応件数が減少し、職員が他の行政サービスに集中できるため、全体の業務効率化が進むと思います。また、利用率が高まれば、窓口の開庁時間を短縮することも可能になると思います。
- ・ 窓口での交付と、コンビニでの交付の値段が同一である点。他の市町村はコンビニでの手数料は窓口での手数料より安い。
- ・ 役場の開庁時間を気にしないで 書類が取れるのは良いと思います ただ 必要な書類がそれなのか 窓口で確認したいのもあります
- ・ 今度やってみます
- ・ 本籍が高鍋町外のため必要時の取得が大変でしたが楽になります。
- ・ 高齢者を筆頭に、書類は役所に行くという昔からの習慣が根付いているのはあると思います。土日祝（役所が閉所している）でも、取得する便利さをわかっていただけると、普及率も上がると思います。まずはお知らせたかなべやコンビニにステッカーにて周知ですね。
- ・ デジタル化するのでもいいけれど、使えない人の取り残しがないように。
- ・ コンビニで使用した際、操作分からなくて店員さんに聞いたらその方 2 人ともやったことなくて分からなくて困りました。それから、結果役場行く方が安心でした。
- ・ 役場には土日どちらかでも、開けて欲しいとずっと思っていました。
- ・ マイナンバーカードによる個人情報病院、コンビニ、銀行などに流れるのは、便利とは思いますが、詐欺などに使用されそうで……世の中、デジタル化が急速で感覚的に落ち着かない時がある ゆったり流れていた昔が懐かしい
- ・ 宮崎市在住で本籍地が高鍋なのですが、コンビニ交付サービスが開始する前に何度か戸籍謄本を取得しないといけない機会があり、コンビニで取得出来ないなら勝手が悪いからと妻から本籍地を自宅に変えてくれと言われ、そんなことで？と思ったので変えずにいたところようやく開始したので安心しました。この手のサービスは窓口業務をされている役場職員さんの負担軽減にもなると思うので、他のオンライン化も進めて頂き効率化のメリットを拡大して欲しいと思います。
- ・ 残念ながら、まだまだ、他市町村に比べて高鍋町全体のデジタル化が進んでいません。更なるデジタル化を早急に進めてください
- ・ もっと取得できる証明書が増えると有り難い
- ・ 町外は使えなかった。250 円じゃなくて 300 円だった。

- ・役場が近くコンビニでの必要性を考えていませんでした。
- ・携帯から要求して、書類が郵送されるとありがたいです。
- ・コンビニで、証明書が取れる事をまだまだ知らない人が多いのではないのでしょうか
- ・プリントのサイズ、縦横が適切になっていない、A4 サイズの紙に余白たっぷりの A5 で縮小プリント。紙質は仕方ないが、自宅で不正に縮小コピー作成した感じで公に使えるかどうか不安でした。
- ・本籍は町外なのですが、戸籍謄本は役場のあいてる時間しか取れなかったと記憶しています。時間外は取れないことを知りませんでした。いつでも取れるとさらに便利だと思います。
- ・今まで休みをとって役場まで証明書を取りに行っていました、簡単なものはコンビニで取得できるのですごく良くなりました。
- ・児湯郡の中でも高鍋町が遅れているようで残念な気がします 昔は児湯郡の中では高鍋町が断トツに何でも一番だったのに頑張っ欲しいです
- ・今のところ、コンビニでするより、役場の方が、楽です！
- ・ずっとこのサービスが始まるのを待っていました。前は役場に行くのにわざわざ有給を取らなければなりませんでしたので。頻繁に利用するわけではありませんが、サービス開始は喜ばしいことです。
- ・DX 化と職員数の削減がちゃんと同時進行してることを願います。
- ・1 回コンビニのやり方覚えると便利なのかも？と思いながらも、少し走れば役場があるので、つい行ってしまう。コンビニによるが忙しそうだと使い方を聞けないし
- ・変な所にお金を使うな！
- ・まだ利用したことはないですがなかなか役場の開いている時間に行けないのでコンビニで交付されるととても便利だと思います 今、住民票が必要な時はコンビニに行きます
- ・導入まで時間があつたが導入されてほんとにありがたいと思います。
- ・今まで特にコンビニで取得する機会がなかったが、便利なので取得してみたい。
- ・マイナンバーカードの更新（5 年）をしたら、申請し直さないといけなくて、数日待つ羽目になったのは不便だった。
- ・数年前から他の市町村はコンビニ交付が始まっているのに 高鍋町は遅いと感じていたのでコンビニ交付はいいことだと思います。
- ・取得できる証明書を増やして欲しい
- ・仕事の関係で役場に行くことができず、コンビニで住民票などが取れるのはとても助かります。ですが、戸籍を取る必要があり利用した際は時間が 17 時までとなっており仕事終わりに取ろうと思ったのに取れなかった事があります。住民票などと同じ時間帯になってもらえると助かります。
- ・引越し当時はコンビニ交付が未定と言われて…遅れてるなぁ…と残念でした 他の市区町村に比べて導入が遅かったと思います
- ・値段が高い 他の自治体はコンビニ交付は安い

- ・必要になれば、コンビニにでも利用したいと思うけど、してる最中に他の人が待ってるのではとせかされている気持ちになるのが不安な面もある！
- ・コンビニ交付サービスを知らず、利用する機会がなかったのですが、今後利用させてもらいたいと思います。かなり時間の融通が利くようで、便利そうです。
- ・配偶者の証明書が取得できない。
- ・そもそも証明書1枚の料金が高い　ぼったくりもぼったくりだな！
- ・交付出来るものと出来ないものがあるのは仕方ないのかもしれないが、交付できる証明書がもう少し増えると助かる。
- ・コンビニで出すと割安だいいと思います。
- ・わざわざ役場まで行かなくても良いのは助かるけれど、高齢者にはあまり周知されてないし、操作も難しかったり面倒だったりするのではないのでしょうか？忙しそうなコンビニ店員さんに声をかけるのも、気がひける気もします。
- ・都農町などはこのようなアンケートに答えるとポイントがもらえると聞いたのですが高鍋町もあれば、良いと思います。
- ・役場よりコンビニの手数料を低く設定してほしいです。
- ・町外に住む家族は、町外のからでも取れるということですか？
- ・アンケートとは関係ないが、町民目線の行政をしてほしい。特に竹鳩橋については、住民投票をしないとおかしい。
- ・コンビニのコピー機のため、10円玉が足りなくて困った。電子マネーやQR決済が利用できると更に便利だと思います。
- ・役場に行く時間もなくて、代理人に行ってもらったりや郵送でのやり取りもかなり大変でした。いつでもどこでも証明書が受け取れるようになり、とても便利になりました。
- ・高鍋町も、やるべき
- ・閉庁時間や閉庁の日なども取得出来るのでしょうか。そのようなことも含めて、まだ知らない人が多いのではないのでしょうか。広報をしたほうが良いような気がします。
- ・土日しか休みがないため、今後もコンビニで受け取れる書類が増えていくと助かります。
- ・このサービスがなければ仕事を休まなければいけなかったので、大変助かってます！
- ・便利なのですが、画面選択がちょっと分かりにくいです。