令和７年度第３回市政アンケート結果（概要）

市政アンケートモニター制度に基づき実施した令和７年度第３回市政アンケート結果の概要は、以下のとおりです。

１　アンケート名

マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービスについて

２　アンケート実施期間

令和７年１０月６日（月）～同月２０日（月）

３　回答者数／回答率

３３１名／７２．３％（モニター登録者数４５８名）

４　回答者の属性別内訳

属性		回答者数（名）	割合
性別	男性	149	45.0%
	女性	181	54.7%
	その他	1	0.3%
年齢	18～29 歳	23	6.9%
	30～39 歳	34	10.3%
	40～49 歳	72	21.8%
	50～59 歳	92	27.8%
	60～69 歳	69	20.8%
	70～79 歳	33	10.0%
	80 歳以上	8	2.4%
居住地区	塩谷地区	6	1.8%
	長橋・オタモイ地区	38	11.5%
	高島地区	14	4.2%
	手宮地区	13	3.9%
	中央地区	58	17.5%
	山手地区	58	17.5%
	南小樽地区	52	15.7%
	朝里地区	64	19.3%
	銭函地区	28	8.5%
全体		331	100%

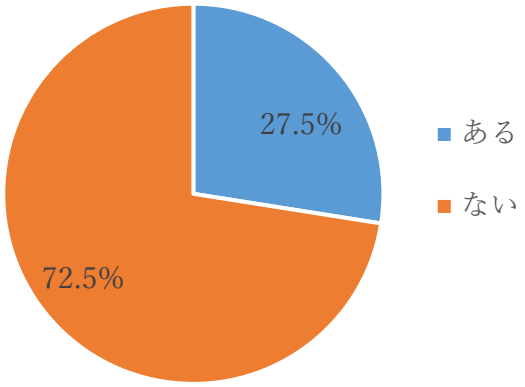
●塩　谷　地　区	蘭島、忍路、桃内、塩谷
●長橋・オタモイ地区	オタモイ、幸、長橋、旭町
●高　島　地　区	祝津、赤岩、高島
●手　宮　地　区	手宮、末広町、梅ヶ枝町、錦町、清水町、豊川町、石山町、色内３丁目
●中　央　地　区	稲穂、花園、色内１・２丁目、港町、堺町、東雲町、山田町、相生町、入船１・２丁目
●山　手　地　区	富岡、緑、最上、松ヶ枝、天狗山、入船３～５丁目
●南 小 樽 地 区	住ノ江、住吉町、有幌町、信香町、若松、奥沢、天神、真栄、潮見台、新富町、勝納町、若竹町、築港
●朝　里　地　区	桜、船浜町、朝里、新光、望洋台、新光町、朝里川温泉
●銭　函　地　区	張碓町、春香町、桂岡町、銭函、見晴町、星野町

５　設問ごとの回答内訳

※　端数処理の関係で、回答割合の合計が 100%にならない場合があります。
※　複数選択可の設問については、回答割合の合計は 100%になりません。
※　複数選択可の設問中の「N」は、当該設問の回答者数を表しています。

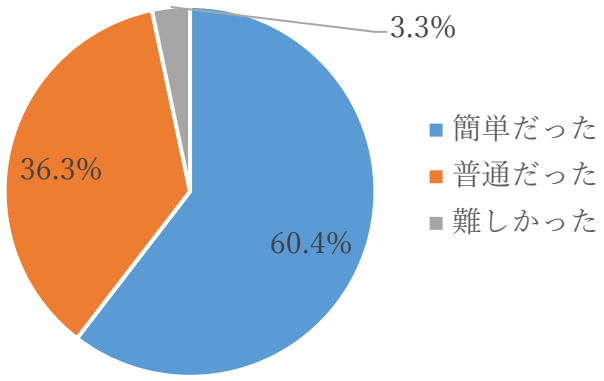
Ｑ１：コンビニ交付サービスを利用したことはありますか。

	回答数	割合
ある	91	27.5%
ない	240	72.5%
合計	331	100.0%



Ｑ２：（Ｑ１で「ある」と答えた方のみ）
キオスク端末（マルチコピー機）の操作について、どのような感想を持ちましたか。

	回答数	割合
簡単だった	55	60.4%
普通だった	33	36.3%
難しかった	3	3.3%
合計	91	100.0%



Ｑ３：（Ｑ２で「難しかった」と答えた方のみ）

どのような点が難しかったですか。

＜主な御意見＞

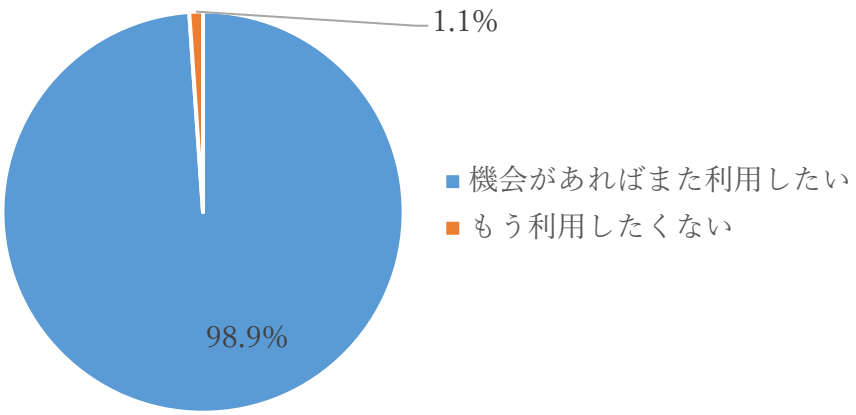
・マイナンバーカードを読み取れる位置がピンポイントで、ただ置くだけでは読み取られず、強く押さえる必要があったため、カードの位置調整に時間がかかった。

・表示文字が小さすぎて見えなかった。

Ｑ４：（Ｑ１で「ある」と答えた方のみ）

コンビニ交付サービスをまた利用したいと思いますか。

	回答数	割合
機会があればまた利用したい	90	98.9%
もう利用したくない	1	1.1%
合計	91	100.0%



Ｑ５：（Ｑ４で「もう利用したくない」と答えた方のみ）

もう利用したくないと思った理由を教えてください。

＜主な御意見＞

・マイナンバーの記載がなかった。

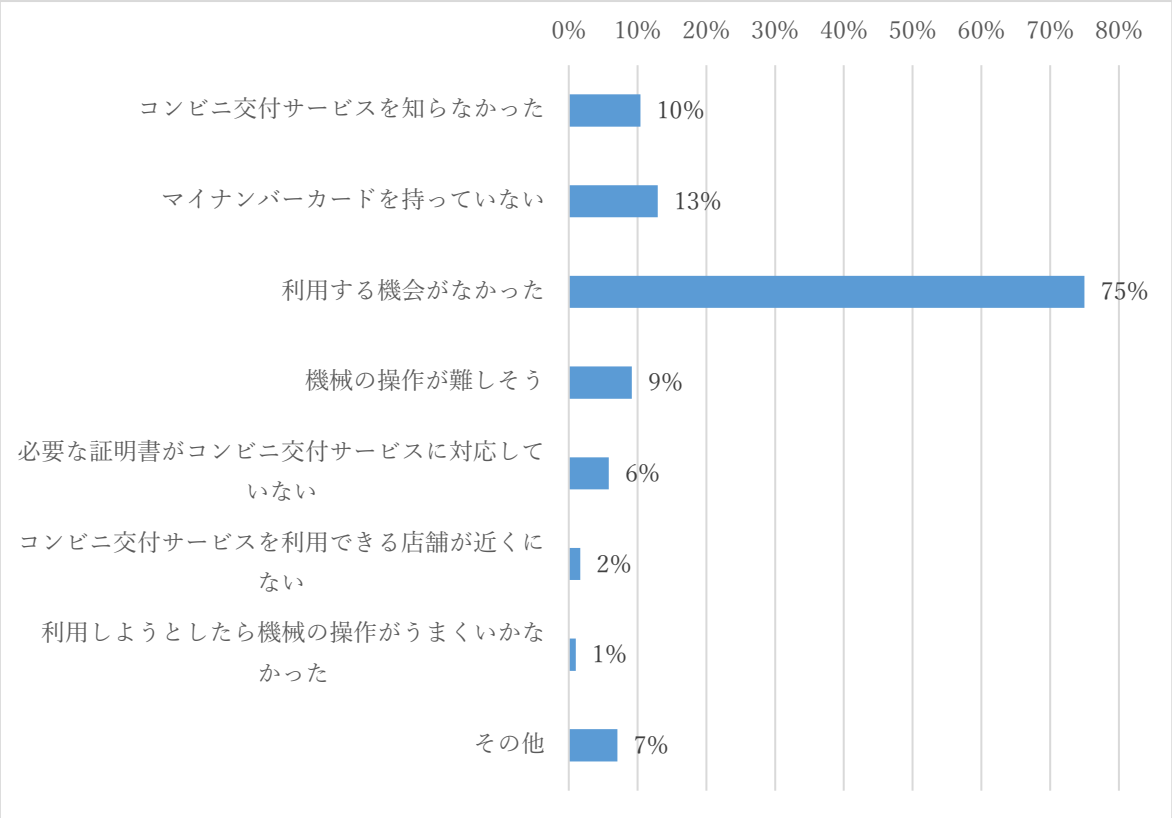
Ｑ６：（Ｑ１で「ない」と答えた方のみ）

利用したことがない理由を教えてください（複数選択可）

	回答数	割合
コンビニ交付サービスを知らなかった	25	10%
マイナンバーカードを持っていない	31	13%
利用する機会がなかった	180	75%
機械の操作が難しそう	22	9%

必要な証明書がコンビニ交付サービスに対応していない	14	6%
コンビニ交付サービスを利用できる店舗が近くにない	4	2%
利用しようとしたら機械の操作がうまくいかなかった	1	1%
その他	17	7%

(N=240)



＜「その他」の主な内容＞

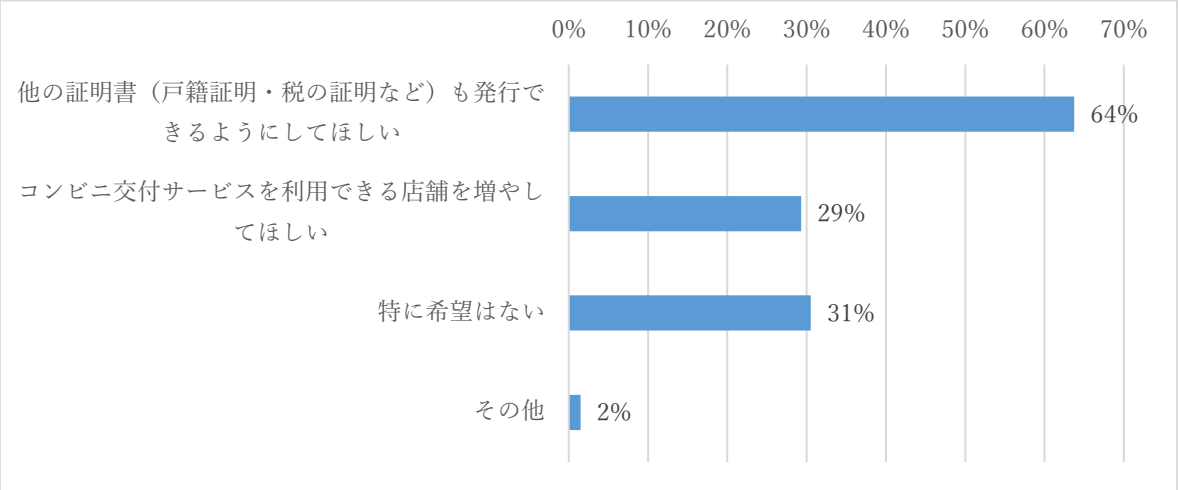
・市役所の方が自宅から近い。

・小樽で利用できるようになったことを知らなかった。

Ｑ７：今後、コンビニ交付サービスについて希望することや、コンビニ交付サービスについての御意見をお聞かせください。（複数選択可）

	回答数	割合
他の証明書（戸籍証明・税の証明など）も発行できるようにしてほしい	211	64%
コンビニ交付サービスを利用できる店舗を増やしてほしい	97	29%
特に希望はない	101	31%
その他	5	2%

(N=329)



＜「その他」の主な内容＞

・コンビニ交付サービスの利用方法や利用できる店舗などの情報を分かりやすく周知してほしい。
・スマホから設定をしてコンビニで発行できるようとなるとよい。
・マイナンバーカードを持っていない人でも使えるサービスを提供してほしい。
・コンビニでの住民票の交付は、北海道では小樽が先駆けてやっていたことをＰＲすると、より親しみを感じる人もいるかもしれない。