コンビニ交付（庁内設置機）に係る満足度調査結果について

1　調査の概要

2　回答者について

3　調査結果

令和 8 年 10 月
鳥取市市民生活部市民課

１　調査の概要

（１）調査の目的

鳥取市では、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアやイオンに設置されているマルチコピー機で住民票の写しなどの証明書が取得できる「コンビニ交付」を行っています。

令和７年３月からは、本庁舎と総合支所にコンビニ交付用のマルチコピー機を設置し、初めての方でも気軽にご利用いただけるよう、職員が操作のサポートを行っております。

皆さまがご利用いただきやすいサービスとなるよう、庁舎内設置機でのコンビニ交付の満足度調査を実施し、今後の検討に活かしてまいります。

（２）調査方法

① 調査対象

本庁舎設置のマルチコピー機でコンビニ交付を利用された方

② 調査方法

対面アンケートで回答

（３）調査期間

令和８年１０月１日（木）～１４日（水）

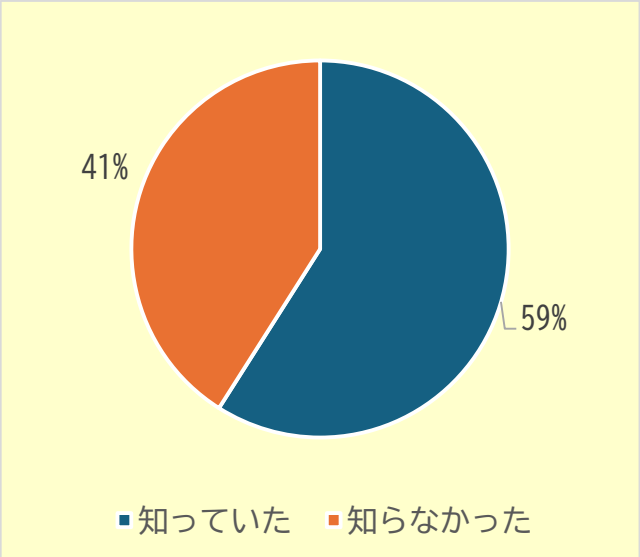
（４）回答者

１００人

２　調査結果

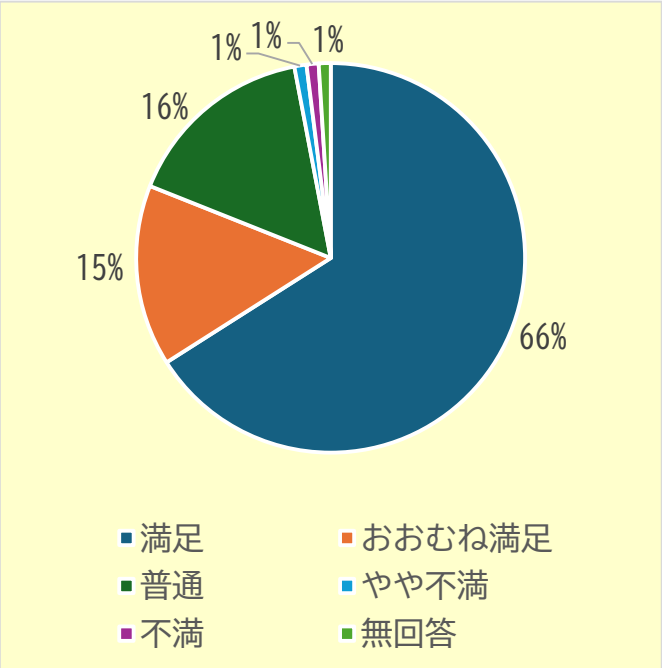
１　マイナンバーカードでコンビニ交付が利用できることを知っていましたか。

回答	件数	%
知っていた	５９	５９%
知らなかった	４１	４１%
計	１００	



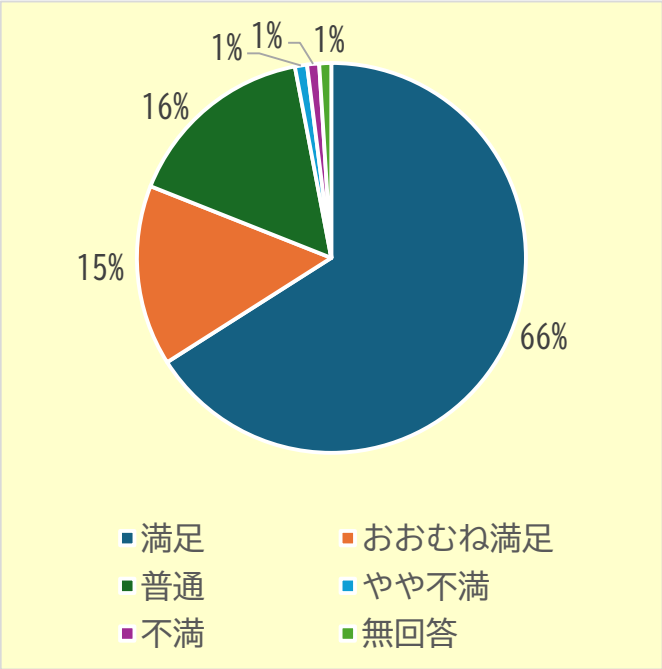
２　実際にコンビニ交付を体験していかがでしたか。

回答	件数	%
満足	６６	６６%
おおむね満足	１５	１５%
普通	１６	１６%
やや不満	1	１%
不満	1	１%
無回答	1	１%
計	１００	



３　次回以降、コンビニ交付を利用されますか。

回答	件数	%
コンビニエンスストア等に行く	６２	６２％
今回同様、市役所で説明を聞きながら利用する	３６	３６％
窓口に行く	１	１％
無回答	１	１％
計	１００	



主な意見（要旨）

簡単で便利だった
安くとることができてよかった
待ち時間なしで取れた
一人では不安なので説明があってよかった
説明を聞いたので、次回はコンビニで取りたい
印鑑証明、戸籍謄本を取れることを知らなかった
タッチパネルの反応が悪かった
画面上で操作手順がわかるとよい
画面を押したときに操作音が出るとよい
証明を取る機会があまりないので、何かあれば窓口に行く