

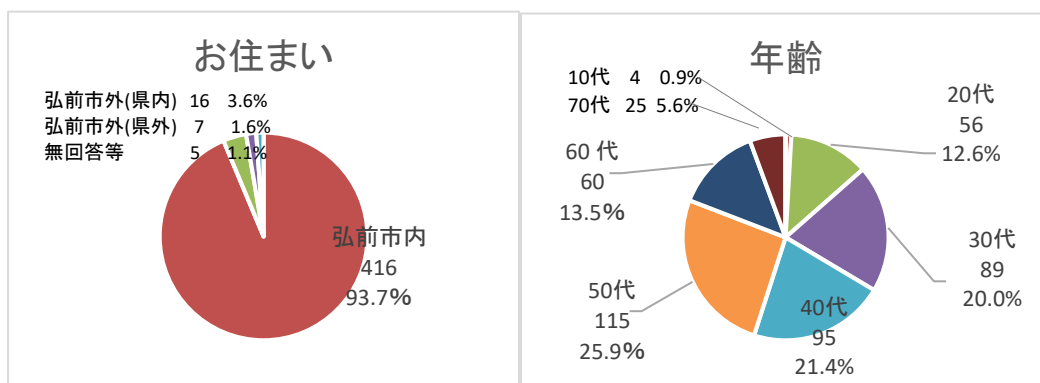
コンビニ交付アンケート 調査報告

調査概要

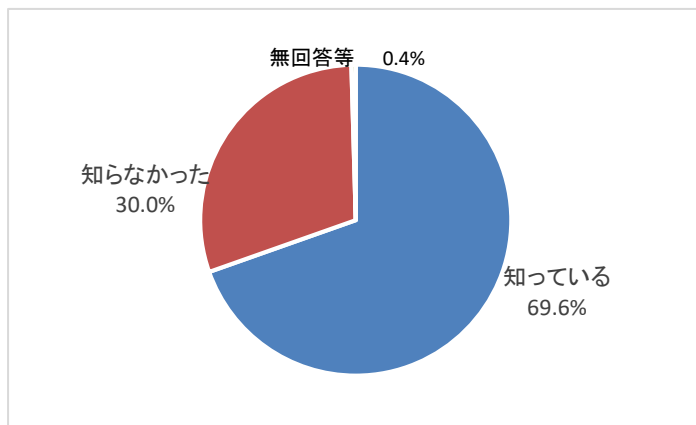
- 目 的 利用者の満足度と問題点を把握し、更なるサービス向上に努めるため、アンケート調査を実施する。
- 調査対象 コンビニ交付利用者及び未利用者
- 調査方法 ・弘前市役所本庁舎市民課来庁者へアンケート用紙を配布し記入後回収
・弘前市ホームページから回答できるWEBアンケート
- 調査期間 令和 6 年 1 2 月 6 日～令和 7 年 1 月 2 4 日
- 回 答 数 444（紙157、WEB287）

調査結果

回答者データ

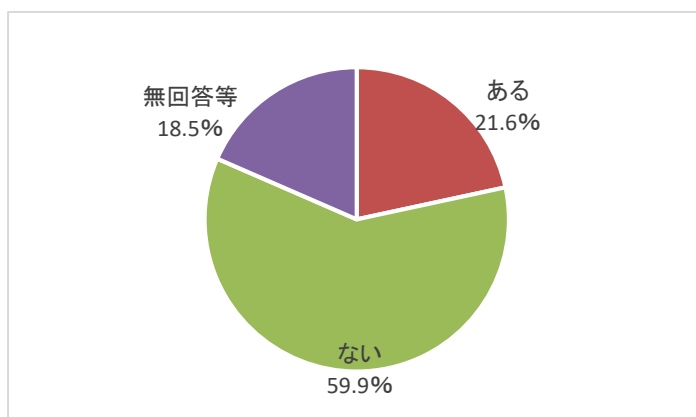


1 弘前市でコンビニ交付が利用できることを知っていましたか



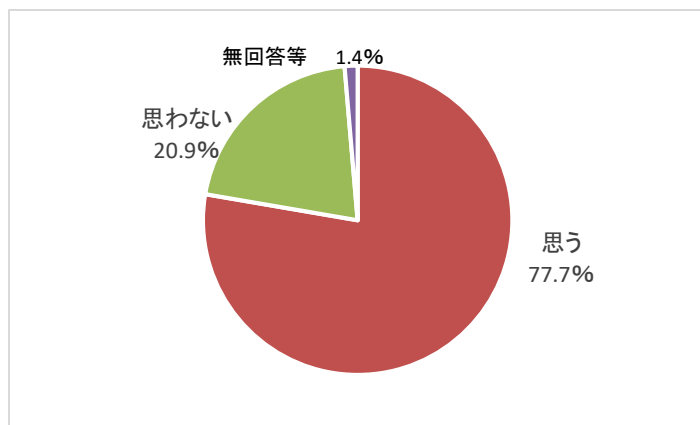
	回答数	構成比(%)
知っている	309	69.6
知らなかった	133	30.0
無回答等	2	0.4
合 計	444	100.0

2 実際にコンビニ交付を利用したことがありますか



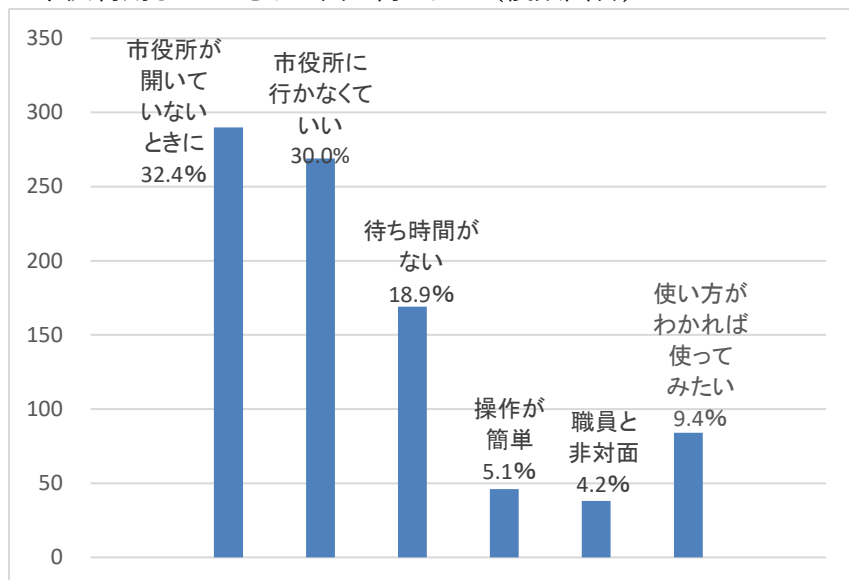
	回答数	構成比(%)
ある	96	21.6
ない	266	59.9
無回答等	82	18.5
合 計	444	100.0

3 今後コンビニ交付を利用したいと思いますか



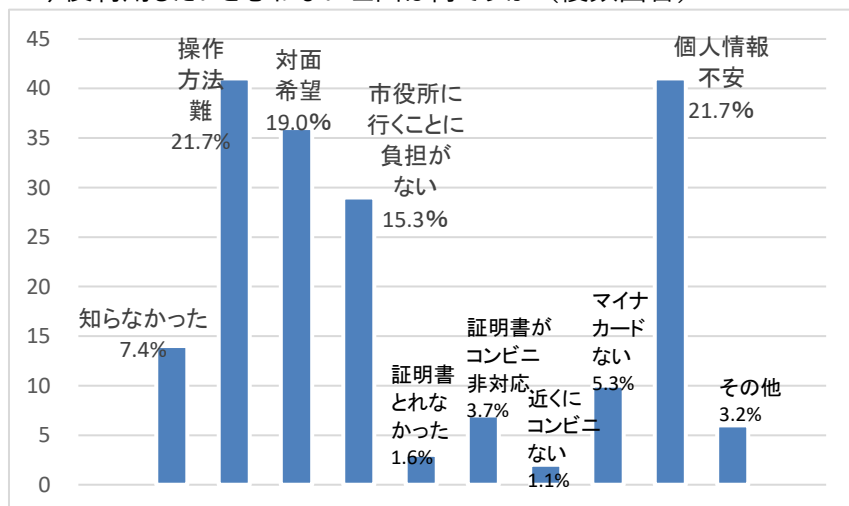
	回答数	構成比(%)
思う	345	77.7
思わない	93	20.9
無回答等	6	1.4
合 計	444	100.0

4 今後利用したいと思う理由は何ですか（複数回答）



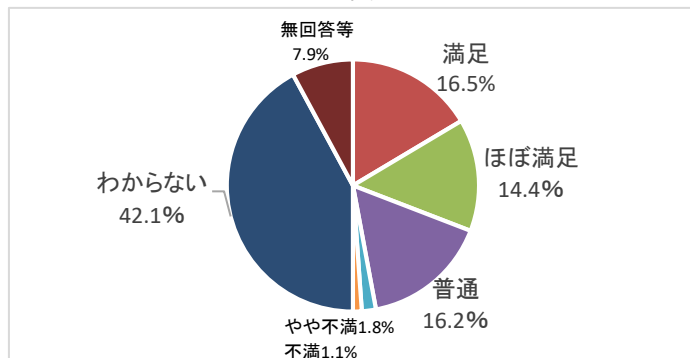
	回答数	構成比(%)
市役所が開いていないときでも取得できる	290	32.4
市役所に行かなくていい、身近なコンビニで取得できる	269	30.0
市役所窓口での待ち時間がない、郵送請求の手間がない	169	18.9
操作が簡単	46	5.1
職員と対面することなく取得できる	38	4.2
コンビニ交付の使い方がわかれば使ってみたい	84	9.4
合 計	896	100.0

5 今後利用したいと思わない理由は何ですか（複数回答）



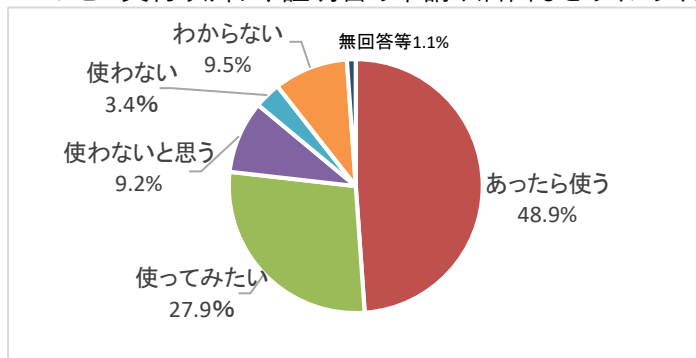
	回答数	構成比(%)
利用できることを知らなかった	14	7.4
操作方法がわからない、不安、難しそう	41	21.7
職員と対面する方が安心	36	19.0
証明書取得のために市役所へ行くことを負担に感じない	29	15.3
利用してみたが自分が必要な証明書をとれなかった	3	1.6
必要な証明書がコンビニ交付に対応していない	7	3.7
近くにコンビニがない	2	1.1
マイナンバーカードを持っていない	10	5.3
個人情報保護の面で不安	41	21.7
その他	6	3.2
合 計	189	100

6 コンビニ交付サービスの満足度はどのくらいですか



	回答数	構成比(%)
満足	73	16.5
ほぼ満足	64	14.4
普通	72	16.2
やや不満	8	1.8
不満	5	1.1
わからない	187	42.1
無回答等	35	7.9
合 計	444	100

7 コンビニ交付以外に、証明書の申請や届出などのオンライン申請を使ってみたいと思いますか



	回答数	構成比(%)
あったら使う	217	48.9
使ってみたい	124	27.9
使わないと思う	41	9.2
使わない	15	3.4
わからない	42	9.5
無回答等	5	1.1
合 計	444	100.0