
証明書発行業務の見直しに向けたアンケート調査結果

I アンケート調査の実施概要

1 調査の目的

出張所業務の見直しを検討するに当たり、住民票等の証明書の各取得方法の認知度や利用実態など、証明書発行業務に対する市民のニーズを把握することを目的として実施した。

2 調査項目

- (1) 住民票の取得方法の認知度
- (2) 各種証明書（住民票・印鑑証明・戸籍等）の取得頻度
- (3) 各種証明書の主な取得方法
- (4) 回答者の属性（年齢・居住地区）

3 調査設計

- (1) 実施主体：白井市 市民課
- (2) 調査場所：白井市役所市民課窓口
西白井、桜台、白井駅前、富士、公民センター出張所
白井市役所意見交換会、富士センター意見交換会
民生委員・児童委員連絡協議会理事会及び総会、高齢者クラブ役員会
しろいたこあげまつり、白井市成人式、シロイ・スノーフェスタ
- (3) 調査時期：2019年12月22日（日）～2020年2月21日（金）
- (4) 調査件数：1, 148件（白井市外を含む。）

II アンケート調査結果

1 概要

(1) 住民票の取得方法の認知度

白井市役所、出張所が 8 割を超える一方、コンビニ交付サービスは 4 割弱、広域交付サービスや郵送申請の認知度が低い

「白井市役所」は 97.0%、「出張所」は 81.3%と認知度が高い一方、「全国の市町村窓口」は 12.5%「郵送申請」は 22.7%と、広域交付住民票や郵送申請の認知度が低い傾向にあります。出張所の代替サービスと期待されている「コンビニ交付」は 37.9%となっており、更なる周知が必要であると言えます。

(2) 各種証明書の取得頻度

年 1 回以下が過半数を占める

「取得していない」が 22.8%、「年 1 回ぐらい」が 35.8%と、過半数が年 1 回以下でした。年齢別では、20 歳代未満(41.7%)と 80 歳以上(36.4%)が「取得していない」の割合が高く、80 歳以上(48.5%)で「年 1 回ぐらい」の割合が高くなっており、若い世代や高齢者の取得頻度が低い傾向にあります。

2 回答者の属性

(1) 年齢

問4 あなたの年齢にあてはまる番号に○をつけてください。

No.	カテゴリ	実数	%
1	20歳未満	48	4.2
2	20歳代	153	13.3
3	30歳代	161	14.0
4	40歳代	249	21.7
5	50歳代	201	17.5
6	60歳代	165	14.4
7	70歳代	135	11.8
8	80歳以上	35	3.0
9	無回答	1	0.1
	サンプル数 (% ベース)	1,148	100.0

「40歳代」が最も多く21.7%となっています。次いで「50歳代」(17.5%)、「60歳代」(14.4%)、「30歳代」(14.0%)、「20歳代」(13.3%)、「70歳代」(11.8%)、「20歳未満」(4.2%)、「80歳代」(3.0%)となっています。

(2) 居住地区

問5 あなたのお住まいの地区はどちらですか。次の選択肢から1つ選んで番号に○をつけてください。(わからない場合は、自宅から一番近い小学校に○をつけてください)

No.	カテゴリ	実数	%
1	白井第一小学校区	75	6.5
2	白井第二小学校区	35	3.0
3	白井第三小学校区	213	18.6
4	大山口小学校区	92	8.0
5	清水口小学校区	80	7.0
6	七次台小学校区	66	5.7
7	南山小学校区	113	9.8
8	池の上小学校区	70	6.1
9	桜台小学校区	244	21.3
10	白井市外	46	4.0
11	無回答	114	9.9
	サンプル数 (% ベース)	1,148	100.0

「桜台小学校区」が最も多く 21.3%となっています。次いで「白井第三小学校区」(18.6%)、「南山小学校区」(9.8%)、「大山口小学校区」(8.0%)、「清水口小学校区」(7.0%)、「白井第一小学校区」(6.5%)、「池の上小学校区」(6.1%)、「七次台小学校区」(5.7%)、「白井市外」(4.0%)、「白井第二小学校区」(3.0%)となっています。

(3) 調査場所

No.	カテゴリ	実数	%
1	白井市役所	458	39.9
2	西白井出張所	28	2.4
3	富士出張所	105	9.1
4	桜台出張所	180	15.7
5	白井駅前出張所	133	11.6
6	しろいたこあげまつり	56	4.9
7	成人式	70	6.1
8	白井市役所意見交換会	9	0.8
9	富士センター意見交換会	13	1.1
10	民生委員理事会	63	5.5
11	高齢者クラブ役員会	9	0.8
12	シロイ・スノーフェスタ	24	2.1
	サンプル数 (% ベース)	1,148	100.0

「白井市役所」が最も多く、39.9%となっています。次いで「桜台出張所」(15.7%)、「白井駅前出張所」(11.6%)、「富士出張所」(9.1%)、「成人式」(6.1%)、「民生委員理事会」(5.5%)、「しろいたこあげまつり」(4.9%)、「西白井出張所」(2.4%)、「シロイ・スノーフェスタ」(2.1%)、「富士センター意見交換会」(1.1%)、「白井市役所意見交換会」(0.8%)、「高齢者クラブ連合会」(0.8%)となっています。

3 住民票の取得方法の認知度

問1 あなたは、次の場所・方法で住民票がとれることを御存知ですか。（○印はいくつでも）

(%)	白井市役 所	出張所	全国の市 町村窓口	コンビニ 交付	代理申請	郵便申請
全体	97.0	81.3	12.5	37.9	34.4	22.7
20歳未満	97.9	60.4	4.2	16.7	12.5	4.2
20歳代	98.0	56.2	9.2	29.4	21.6	13.7
30歳代	96.3	77.6	9.3	44.7	31.1	19.9
40歳代	98.8	85.5	12.9	41.0	35.3	23.7
50歳代	100.0	93.0	16.4	48.8	48.8	29.9
60歳代	97.0	92.1	16.4	38.2	44.8	32.1
70歳代	93.3	85.2	12.6	27.4	27.4	20.7
80歳以上	80.0	71.4	5.7	25.7	22.9	14.3
白井第一小学校区	98.7	70.7	2.7	36.0	25.3	12.0
白井第二小学校区	100.0	74.3	5.7	45.7	22.9	14.3
白井第三小学校区	96.2	83.1	12.7	38.5	34.3	20.7
大山口小学校区	98.9	79.3	12.0	35.9	37.0	26.1
清水口小学校区	96.3	88.8	13.8	42.5	38.8	30.0
七次台小学校区	93.9	71.2	13.6	31.8	24.2	15.2
南山小学校区	97.3	77.9	15.0	36.3	31.9	24.8
池の上小学校区	98.6	81.4	12.9	40.0	41.4	32.9
桜台小学校区	97.5	86.9	13.5	38.5	37.7	25.8
白井市外	91.3	73.9	28.3	45.7	32.6	19.6
白井市役所	97.8	71.4	10.9	35.4	29.3	18.3
西白井出張所	100.0	96.4	7.1	57.1	50.0	42.9
富士出張所	97.1	96.2	13.3	36.2	39.0	21.0
桜台出張所	96.7	95.6	10.6	35.6	37.8	26.1
白井駅前出張所	97.0	97.0	10.5	33.8	41.4	25.6
しろいたこあげまつり	89.3	75.0	21.4	53.6	28.6	16.1
成人式	100.0	44.3	14.3	28.6	21.4	14.3
白井市役所意見交換会	100.0	88.9	33.3	100.0	66.7	66.7
富士センター意見交換会	76.9	92.3	23.1	46.2	38.5	38.5
民生委員理事会	96.8	95.2	20.6	46.0	44.4	39.7
高齢者クラブ役員会	100.0	66.7	11.1	33.3	44.4	11.1
シロイ・スノーフェスタ	100.0	75.0	8.3	54.2	37.5	25.0

「白井市役所」は 97.0%、「出張所」は 81.3%と認知度が高い一方、「全国の市町村窓口」は 12.5%「郵送申請」は 22.7%と、広域交付住民票や郵送申請の認知度が低い傾向です。その他出張所の代替サービスと期待されている「コンビニ交付」は 37.9%、「代理申請」は 34.4%となっており、市役所や出張所以外の申請方法の更なる周知が必要であると言えます。

年齢別では、20歳未満(60.4%)と20歳代(56.2%)と若い世代で「出張所」の認知度が低く、20歳未満(16.7%)と80歳代(25.7%)でコンビニ交付の認知度が低い傾向です。

居住地区別では白井市外(28.3%)が「全国の市町村窓口」の認知度が高く、白井市外の住民の方が広域交付住民票の認知度が高くなっています。

調査場所別では、西白井出張所(96.4%)、富士出張所(96.2%)、桜台出張所(95.6%)、白井駅前出張所(97.0%)、富士センター意見交換会(92.3%)、民生委員理事会(95.2%)で「出張所」の認知度が高くなっています。その他、西白井出張所でコンビニ交付(57.1%)、代理申請(50.0%)、郵便申請(42.9%)の認知度が高く、白井市役所意見交換会で「全国の市町村窓口」(33.3%)、コンビニ交付(100.0%)、代理申請(66.7%)、郵便申請(66.7%)の認知度が高くなっています。

4 各種証明書の取得頻度

問2 あなたは過去1年に何回ぐらい、住民票、印鑑証明、戸籍等を取得しましたか。

(%)	取得して いない	年1回 くらい	年2回 くらい	年3~4回 くらい	年5回 以上
全体	22.8	35.8	23.0	13.2	5.2
20歳未満	41.7	31.3	8.3	16.7	2.1
20歳代	22.9	30.7	28.8	12.4	5.2
30歳代	24.2	36.0	23.6	13.0	3.1
40歳代	18.5	38.6	20.9	14.5	7.6
50歳代	17.9	34.8	26.4	14.4	6.5
60歳代	18.3	37.8	25.0	15.2	3.7
70歳代	31.3	34.3	20.9	8.2	5.2
80歳以上	36.4	48.5	9.1	6.1	0.0
白井第一小学校区	20.3	29.7	25.7	14.9	9.5
白井第二小学校区	22.9	40.0	34.3	0.0	2.9
白井第三小学校区	24.4	36.2	24.9	8.9	5.6
大山口小学校区	19.8	34.1	29.7	13.2	3.3
清水口小学校区	15.0	46.3	17.5	15.0	6.3
七次台小学校区	22.7	27.3	33.3	15.2	1.5
南山小学校区	29.2	38.1	17.7	11.5	3.5
池の上小学校区	22.9	31.4	18.6	20.0	7.1

桜台小学校区	21.0	35.4	22.2	16.0	5.3
白井市外	32.6	39.1	15.2	6.5	6.5
白井市役所	21.0	34.4	24.1	15.1	5.5
西白井出張所	28.6	32.1	21.4	10.7	7.1
富士出張所	19.0	41.0	20.0	14.3	5.7
桜台出張所	17.3	36.9	21.8	17.9	6.1
白井駅前出張所	19.5	40.6	24.8	11.3	3.8
しろいたこあげまつり	44.6	32.1	14.3	5.4	3.6
成人式	28.6	32.9	24.3	10.0	4.3
白井市役所意見交換会	22.2	33.3	33.3	11.1	0.0
富士センター意見交換会	23.1	7.7	46.2	7.7	15.4
民生委員理事会	33.9	32.3	22.6	6.5	4.8
高齢者クラブ役員会	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0
シロイ・スノーフェスタ	25.0	50.0	20.8	4.2	0.0

「取得していない」が22.8%、「年1回くらい」が35.8%と、過半数が年1回以下と取得頻度が低い傾向です。

年齢別では、20歳代未満(41.7%)と80歳以上(36.4%)が「取得していない」の割合が高く、80歳以上(48.5%)で「年1回くらい」の割合が高くなっており、若い世代や高齢者は取得頻度が低い傾向です。

居住地区別では、清水口小学校区(46.3%)で「年1回くらい」の割合がやや高く、白井第二小学校区(34.3%)と七次台小学校区(33.3%)で「年2回くらい」の割合がやや高い傾向です。

調査場所別では、しろいたこあげまつり(44.6%)で「取得していない」の割合が高く、スノーフェスタ(50.0%)で「年1回くらい」の割合が高いなど、イベント参加者の取得頻度が低い傾向です。

5 各種証明書の主な取得方法

問3 問2で2～5を選択した場合、主にどの場所・方法で取得しましたか。(○印は1つ)

(%)	白井市役所	出張所	全国の市町村窓口	コンビニ 交付	代理申請	郵便申請
全体	58.1	36.8	0.6	1.7	1.1	1.7
20歳未満	44.8	44.8	0.0	3.4	3.4	3.4
20歳代	67.5	27.8	0.0	2.4	0.8	1.6
30歳代	62.1	32.1	0.7	2.1	0.7	2.1
40歳代	63.7	31.2	0.0	3.4	0.9	0.9
50歳代	48.5	46.9	1.0	0.0	1.5	2.0

60 歳代	50.0	44.8	0.6	1.3	1.3	1.9
70 歳代	59.4	35.8	1.9	0.0	0.9	1.9
80 歳以上	73.9	26.1	0.0	0.0	0.0	0.0
白井第一小学校区	83.6	11.9	1.5	0.0	1.5	1.5
白井第二小学校区	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0
白井第三小学校区	53.5	43.2	0.0	2.7	0.5	0.0
大山口小学校区	61.4	28.9	1.2	2.4	1.2	4.8
清水口小学校区	61.8	35.5	1.3	0.0	0.0	1.3
七次台小学校区	69.8	20.6	1.6	3.2	1.6	3.2
南山小学校区	70.0	26.7	1.1	1.1	0.0	1.1
池の上小学校区	77.2	19.3	0.0	1.8	1.8	0.0
桜台小学校区	35.1	58.8	0.0	0.9	2.2	3.1
白井市外	54.3	37.1	2.9	2.9	2.9	0.0
白井市役所	77.6	16.8	1.0	2.3	0.8	1.5
西白井出張所	34.6	53.8	0.0	11.5	0.0	0.0
富士出張所	43.2	55.8	0.0	0.0	1.1	0.0
桜台出張所	25.1	68.7	0.6	0.6	2.2	2.8
白井駅前出張所	52.0	47.2	0.0	0.8	0.0	0.0
しろいたこあげまつり	54.3	40.0	2.9	0.0	0.0	2.9
成人式	69.2	23.1	0.0	3.8	1.9	1.9
白井市役所意見交換会	62.5	0.0	0.0	12.5	12.5	12.5
富士センター意見交換会	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
民生委員理事会	63.0	31.5	0.0	0.0	1.9	3.7
高齢者クラブ役員会	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
シロイ・スノーフェスタ	61.9	33.3	0.0	0.0	0.0	4.8

「白井市役所」が 57.8%、「出張所」が 36.8%と両方合わせると 9 割以上を占めています。

年齢別では、80 歳以上(73.9%)で「白井市役所」の割合が高く、50 歳代(46.9%)で「出張所」の割合が高くなっています。

居住地区別では白井第二小学校区（84.6%）、白井第一小学校区(83.6%)、池の上小学校区(77.2%)、南山小学校区(70.0%)、七次台小学校区(69.8%)において「白井市役所」の割合が高く、桜台小学校区(58.8%)において「出張所」が高くなっています。

調査場所別では高齢者クラブ連合会(85.7%)、白井市役所(77.6%)、成人式(69.2%)で「白井市役所」の割合が高く、西白井出張所(53.8%)、富士出張所(55.8%)、桜台出張所(68.7%)、白井駅前出張所(47.2%)、富士センター意見交換会(50.0%)と、出張所利用者を中心に「出張所」の割合が高くなっています。

6 自由意見

(1) 白井市役所 (31 件)

- ・発券機がムダ (市役所) イスの形が変 (市役所) イスが少ない (市役所)
- ・マイナンバーがややこしい。
- ・住民票で前住所をのせない方法もあればと思います。
- ・案内の方がいて下さると助かります。
- ・窓口での発行時間の延長 (20 時迄、土日の一部時間帯等)
- ・転入時、ゴミの出し方一覧がもらえずに環境課に取りに行った。ゴミの出し方が分かりにくいのでしっかり通知しないと収集業務に支障がある。収集場所がゴミであふれかえていた原因は？
- ・コンビニで運転免許証で証明を発行できるとありがたい。
- ・マイナンバーがよくわからない。コンビニなどは (悪用されないか) 大丈夫なの？
- ・携帯の義務が運転免許証のようになく年間利用する回数も少ないのに証明写真を全て負担でやらなければいけないので面倒
- ・色々な場所で取れてすごく便利です。
- ・みなさん落ち着いて対応して下さったので、よかったです。
- ・なよなよした男の人に前色々とまちがえられた
- ・平日毎日やってほしい (出張所)
- ・コンビニの店員に説明を求めないようにしてほしい。コンビニで働いているので。
- ・現行のままで特に不便は感じていません
- ・マイナンバーを様々な形で利用しようとするのは、生活の利便性も上がり良いこととは思いますが、新しい制度は制度が安定するまでマイナンバーの悪用等のリスクが高いように思われ、積極的に利用しようという気にはなれない。
- ・今まで満足なので
- ・証明書発行業務に関してではありませんが、市民課戸籍届出の職員の方への感謝の気持ちを伝えたく書きました。あまり取り扱うことのないケースだったと思いますが、私の困っていることに、親切にたくさん調べてくれたり対応していただき、とても嬉しかったです。彼女の温かさを感じ、感謝でいっぱいです。ありがとうございました。

・いろいろな所で証明書をとれることを知っている人が少ないと思うので、広報しろいや掲示板などで大勢の人が周知できるようにしてほしいです

・パスポート申請作ってくれてありがとうございます。いつもありがとうございます。

・住民票などの証明書はあまりとらないのでマイナンバーをとる予定はないです。

・戸籍謄本が九州なので郵便でとりますが、これが郵便で定額小為替を買ったりして封筒同封するなど手間がかかるのでマイナンバーカードでコンビニや近くでとれたらいいなと思います。

・記載方法（どの用紙かも含め）大変わかりにくい

・窓口の対応は非常に良好です。

・分かりやすい対応だった

・ネット処理

・出張所での発行日を増やして欲しい

・マイナンバーカードを持っている方が少ないので以前と変わりがないように思う。マイナンバーを作ったが提出したことがない証明は免許証や保険証で充分事足りる。

・ご丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。

・課税証明や納税証明などの証明書をコンビニ交付になるようにお願いします

・自分の近所でいつでも取得できるとありがたいと思います。

・出張所はすごく便利です。

(2) 西白井出張所 (6件)

・コミュニティーセンター（ベリーフィールド）で取れると助かります。

・マイナンバーに関しては漏洩が心配で申請できません。

・マイナンバーカードを特に必要としていないため、コンビニのみになってしまうと不便な面もあります。

・戸籍もコンビニで取れるようにしてほしい。

・市役所、出張所での発行業務時間延長（マイナンバーカード交付）取得方法の分かりやすい表示

・お世話になっております。当方市外に住んでおりますので戸籍をとるのにこちらまで来なくてはいけな為、他の市町村でも交付していただけると助かります。

(3) 富士出張所 (5件)

- ・市役所のみでの発行でいいと思う。取りに来られない人にはほかの取得方法の周知を推進する。地域の方や福祉関係、人との連携も大切ではないか。土日で戸籍関係が取れる体制があるといい（市役所で）
- ・出張所で証明書を取得できるのは便利ではありますが、必要な書類を一度で取得するには出張所では不可なことが多々あるため、廃止は納得するところではある。只、今まで通り曜日わけの出張所業務を午前午後のみ業務にするのは検討するべきと思われる。
- ・出張所の業務減少・廃止に反対します。高齢になると遠い市役所まで行きづらくなる同じ証明書でも本籍地やマイナンバー記載の有無などがあり職員のアドバイスが必要。
- ・LINEで発行（電子）できるべき。ネットで十分だと思う。人手不足は深刻です。
- ・出張所毎日やってほしい。

(4) 桜台出張所 (68件)

- ・出来れば、土日に発行して欲しい。出張所でもできたらいいのに・・・
- ・ネットで事前に申し込みをして受取日を決める。
- ・コンビニで申請できるのは知らなかったのもっと広く教えて頂ければと思います。
- ・マイナンバーカードを発行していない為、コンビニではなく日曜に開いている桜台出張所はとてもありがたいです。
- ・コンビニ交付は便利と思うので知名度向上に向けて頑張っていただきたいです。
- ・出張所があったほうがいいと思う。聞きたいことがあった時に安心する。
- ・マイナンバーカードを作っていないのでコンビニで発行できない。出張所毎日やってほしいくらいです。
- ・今回銀行ローン内手続きに急ぎで必要になり市役所窓口が開いていない土日出張所で住民票が取得出来とても助かりました。土日も市役所窓口で対応出来れば出張所窓口が廃止されても良いかなと思います。
- ・午前だけでもいいので、出張所で金曜日に発行できると助かります。
- ・休日も発行していただける出張所は大変ありがたく利用させていただいています。特に近くにある桜台センターはよく利用しています。
- ・コンビニより出張所の方が近くにあり、児童館に行く予定の日に行けたりととても便利に感じています。コンビニで証明書発行できるのは便利かもしれませんが、個人情報をコンビニで扱うのは少し

怖い気がしてあまり利用したくありません。出張所がなくなったら遠くても市役所に行くと思います。

・桜台センターで証明書等を取得できなくなると非常に不便です。桜台センターでの窓口継続を強く希望したいです。

・桜台は白井市役所まで遠方の為、住民の方の事を考えると（年配の方もいらっしゃる為）。桜台センターは存続させて頂きたいです。

・家の近くで証明書発行ができるのはありがたいです。

・廃止は賛成です。（数が少ないので負担かなと思います）コンビニでできるので差支えないと思います。

・仕事の関係で平日はいけません。そうした意味で出張所の存在は大きいです。廃止の場合には休日近い場所での取得ができるよう考えてもらえると嬉しいです。

・出張所窓口の完全廃止は少々不便を感じるので日数を減らして廃止は避けてほしいです。

・桜台センターは近くて便利なのでなくさないでほしい。

・住民票1つ見ても記載事項が異なるので窓口（土・日）はないと困る。そもそもマイナンバーカードは個人情報の扱いだったのにそれでコンビニ取得といわれても朝令暮改に思える。

・出張所で対応して頂けるのは有難いと思っています。

・マイナンバーカードを利用してコンビニで取得できるのは便利で良いが、近くの出張所があると記入方法等わからない事が聞けるので安心。

・車の運転ができないので証明書発行の申請はいつも自力で行ける桜台センターに来てお願いしています。例え、申請可能日が週3日から減ることがあっても廃止はしないで下さい。お願いします。現在は自分で運転して市役所に行かれる方の方が多数だと思われませんが私のような者も少数いることをどうか忘れずご配慮ください。電車に乗ったりバスに乗ったりしなくても近所のセンターで公的書類の手続きができることはどんなにか有難いことだといつもセンターの窓口の方に感謝しております。

・出張所窓口を継続してほしいです。

・桜台センターにあると便利ですが経費を考えると仕方がないのかもしれませんが。

・廃止になると不便、日曜日でも発行できるので便利です。

・桜台は白井市役所まで遠方の為、住民の方の事を考えると（年配の方もいらっしゃる為）。桜台センターは存続させて頂きたいです。市役所から遠いので廃止されたら困ります。継続をお願いします。印西市の出張所で取れるようにして下さい。桜台だけ印西市にしてほしい！

・日曜日に発行できる場所はなくさないでほしい

- ・出張所窓口あったら助かる。高齢になると近いほど嬉しい。
- ・出張所での発行を継続してほしいです。
- ・市役所に行かないと入手できない証明書（課税証明書）があるため、本当は出張所の枠を拡大してもらえれば良いと思う。
- ・出張所窓口の廃止は賛成致し兼ねます。
- ・桜台地区の住民は、この地区のみ市役所等白井市の中心部から外れていて不便なので、出張所での発行サービスは続けて頂きたいと思います。
- ・今のままで良い。
- ・出張所はすごく助かっています。急に必要な事が多いため。コンビニでのやり方がよくわからないのもっとやりやすければ代わりにはなるかもしれませんが全面止めるには利用者に困ります。
- ・断然、出張所で発行してもらえるとありがたいです。気軽にいけるので
- ・出張所で発行している証明書がコンビニで取得可能であれば特に出張所は利用しない。
- ・センターで業務している曜日が限定されていないほうが便利です。
- ・全国の市町村窓口で広域交付住民票の取れることを知った。
- ・市役所まで行かずに、近くのセンターで住民票を発行してもらえるのはとてもありがたいし、急ぐ時にも便利です。
- ・出張所の窓口は土日は残してほしいです。
- ・心配なときにすぐ発行してもらえるのは助かる
- ・自宅近くで発行できる環境は維持して欲しい。
- ・現段階では出張所は週何日かでも住民票を取れる等開いていると助かります。廃止するとしても段階を踏んで徐々にマイナンバーカードの取得のすすめや告知をして頂ければと思います。
- ・桜台地区は公共交通機関を利用して市役所に行くことが非常に不便。むしろ桜台センターでの取り扱いを増やしてほしい（粗大ごみ持ち込み受付など）
- ・近くに出張所があり大変便利でした。安心だし、廃止は残念です。コンビニでの取得は知りませんでした。
- ・現状、出張所で交付できることで安心感がある。
- ・市役所から遠い場所は残してほしい。
- ・市役所が遠いので出張所があると便利。

- ・大手スーパー（特にイオンなど）で証明書発行ができれば良い。出張所とかぶらないように出張所があると便利。出張所でも取扱い申請の幅を広げてほしい。
- ・今まで通りでお願いしたい。
- ・市役所まで行かなくても近くの出張所で証明書を発行していただけるので大変助かっています。
- ・郵送等やり方を周知し可能であれば問題ない。
- ・今まで出張所での証明書発行をお願いしてきたコンビニで受け取りが出来ることを知らなかった。もっと案内をしてほしい。費用とか負担が増えるのであれば出張所を続けていただきたい。
- ・出張所をぜひ存続してくださるようお願いいたします。
- ・役所業務の経費節減の観点から出張所廃止はやむを得ないと思う。マイナンバーカードの必携代を推進すべきと思う。
- ・住民票等の取得がコンビニで出来るのはとても便利です。戸籍に関してはあまり必要となる機会が少ないので、自宅近くのどこかでとれるのであればいいと思います。
- ・発行手数料が高い気がします。
- ・マイナンバーカードの安全性が確認できれば、カード作成しコンビニを利用することも考えています。
- ・近くでとれるようにして頂きたい。
- ・近所で発行して頂きたいです。
- ・9時から17時いつでも窓口が開いてほしいです。コンビニでも今は可能なのです。
- ・ネット申請できれば良いです。
- ・従来通り、出張所での申請ができるようにしてもらいたい。コンビニでの申請は、操作がめんどろ。また戸籍の申請はコンビニではできない。桜台は市役所から離れており、車がないため、市役所に行くのが大変である。
- ・出張所窓口有りが良い
- ・変更して桜台小学校区からなくならないようにしてください。
- ・地域担当の民生委員も請け負うことが出来るようにして戴きたい
- ・住居の近くに出張所がありますので助かります。
- ・出張所がないと困る（車も廃止した）

(5) 白井駅前出張所 (10 件)

- ・土曜日もやってくれているので助かります。
- ・白井市は、出張所が土日もあるため不便に感じたことはない。
- ・便利になるのは良いことと思います。窓口以外のコンビニ等で住民票等発行していただけるのは助かります。
- ・出張所にはいつもお世話になっており、廃止されると困る。
- ・電子データでの証明
- ・市役所まで遠いので本当に助かります。ありがとうございます。
- ・コンビニのマルチコピー機でマイナンバーカードではとりたくないです。マイナンバーカードは持って使っていますが、コンビニの店員さんにたずねて見せたくありません。自分の個人情報は大切にしたいです。
- ・マイナンバーカードをとるのがめんどろ。住民の大多数がそうだと思う。
- ・白井駅前出張所でも市役所と同様に各種証明が取れるようになってほしい。
- ・週末、代理人でとれる書類を増やしてほしい。

(6) 白井市役所意見交換会 (6 件)

- ・住民への周知方法が今一つわかりづらい。特に高齢者への納得できる説明を希望します。何故の見直しなのかを住民全てに説明（周知）する事。
- ・市として方針決定した後で説明会をひらくよりも、まだ決定していない段階でこのような意見交換会で市民の意見を聞く機会がある事はたいへん良いと思います。更に本日足を運べなかった住民の意見を聞く方法を考えているというのはありがたいし、高齢者や各種団体の所へ出向いて行って説明してくれるという市の姿勢に期待したい。
- ・できるだけ多くの意見を集めることが大切！その前には、しっかり説明することが何より重要だと思います。あらゆる媒体（自治会・地区社協・地域包括・PTA etc）にアプローチしていく工夫が必要（広報しろい・HP などだけでは市民に届かない）
- ・売上（発行料収入）より経費（コスト）があまりにも上回り過ぎており、お金のムダだと思う。出張所での業務はすぐに停止すべきだと思いました。来年度から廃止できないのなら、もっと効率化すべき。説明者の説明は非常にわかりやすかったです。
- ・マイナンバー取得の方法について、なお一層周知に努めていただきたい。特に、窓口での引き取りの機会を増やすため、土曜・日曜の窓口開設日を増やす、月数回の夜間窓口の開設、場合によって

は、個別対応など、ご検討されたい。現在の出張所の体制が確立されてからの状況の変化を考えると、今回の見直しやむを得ないものと思われる。今回の見直しはやむを得ないものと思われる。今回の見直しはやむを得ないものと思われる。今回の見直しによる効率化で節約した財源を白井市のまちの活性化や魅力向上に活用していただきたい。※令和2年度の体制は最も効率の良い例3でよいと思われる。

- ・意見交換会お疲れさまでした

(7) 富士センター意見交換会 (3件)

- ・富士地区の地理的配慮が必要。(出張所の廃止)絶対反対
- ・地域の中で解決していきたい。高齢化に伴い
- ・高齢者の利便性と共に平日昼間に仕事で白井市内での証明書発行が不可能な働く世代の利便性を向上させてほしい。国の動き、時代の流れを考慮するとマイナンバー取得による証明書発行はやむを得ないと思う。年間何回証明書を発行するのか、本当に不便になるのか住民による検証はできていないと思う。(不便になるというイメージ論)なんでもかんでも市民に対する「行政サービスは当たり前」という意識の改革が必要!!
- ・人口減少、少子高齢化の日本の将来に対しては、もっと住民も考えるべき。人員、財政不足の中、変化せざるを得ない。社会情勢や未来への動向にもっと関心を持ってほしい。そこを理解いただかないと何事も進まない気がします。"

(8) 民生委員理事会 (14件)

- ・出張所で取得することが多いので、なくなると不便だと思いましたが、この業務に2千万の予算を確保しなければならないとかがあって、びっくりしました。財政的に厳しいこともあり、見直しは必須だと思います。
- ・出張所で取れることを知らない人が多い
- ・進めるべし。
- ・指定管理者の活用
- ・今日ご説明いただきまして、莫大な費用が掛かっている事を知りました。莫大な費用がかかっている事について、もっと市民に広く知ってもらおうと良いと思います。若い方には気軽で良いですが、高齢者にとっては従来の方法から離れられない部分もあるので、配慮が必要かもしれません。
- ・財政難の折、工夫をお願いします。
- ・なぜそんなに費用がかかるのかわからないです。市の職員は何%位、マイナンバーカードを持っているのですか?次回民生委員会に教えて欲しい。

- ・出張所でとれないと高齢者は困るのではないか。一週間に一日でも開いたらどうか。
- ・マイナンバーカードはあまり利用することがない。お金がかかるなら考え直した方がよい。
- ・コンビニ交付（マイナンバーカード取得）を推進することで良いと思います。
- ・コンビニで戸籍謄本もとれるといいと思う
- ・午前中もしくは午後だけでも良いのですが、毎日出張所で取れると良いのですけどね。急に必要な時もありますので。
- ・マイナンバーカードをもっとどんどん紹介してほしい。コンビニの数が少ないので、高齢者の方は大変になると思う。
- ・マイナンバーカードを取得し、コンビニで発行を受けるのが行政側の経費がかからないとの事、これが一番の良策ではあるが、高齢者がマイナンバーカードを紛失する等の危険性もあり、気になる事もある。段階的には、発行の開所日を減らす、あるいは時間を短縮して経費の節減を図り、住民もそれになれていくしかないかな？

(9) 高齢者クラブ役員会 (3件)

- ・証明書発行の少ない出張所から段階的に廃止したらどうですか。また、退職した市民にお願いしてボランティアで窓口業務は難しいですか。
- ・マイナンバー取得の推進 近くのコンビニを利用する必要性を市民に広く知らせる
- ・市におまかせします

(10) シロイ・スノーフェスタ (2件)

- ・簡易的な申請方法で分かりやすくしてほしい。
- ・コンビニ交付をもっと簡素にして欲しいです。