
自治体におけるシステム導入状況調査
～マイナンバーカード配布事務
及びコンビニ対応について～
結果集計表

2016年9月
株式会社マーケティングウェア

◆調査概要

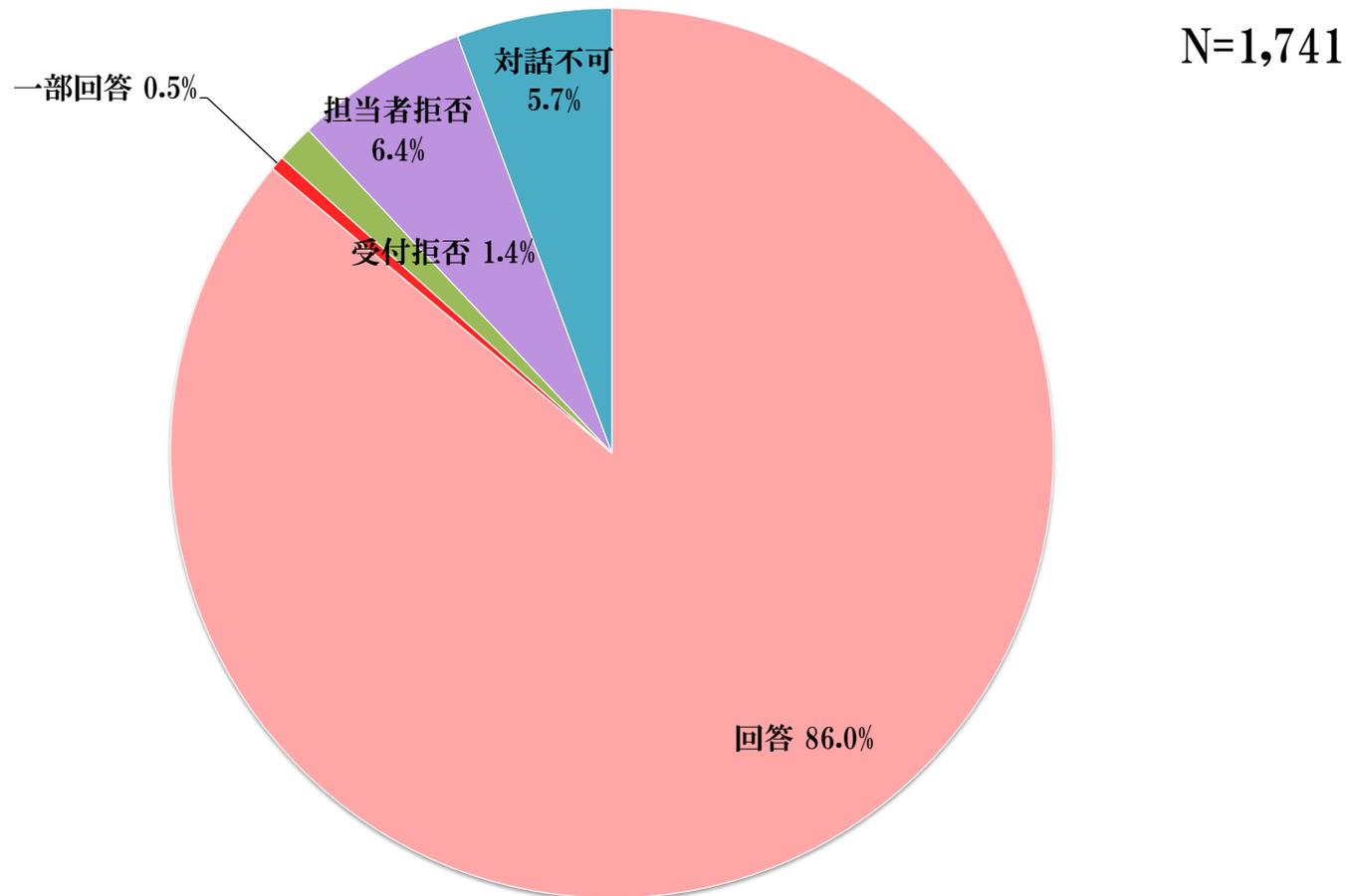
全国の自治体に対して電話をかけ、マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応、マイナンバーカードの
利活用意向についての調査を実施し、今後のシステム検討意向を明確化する。

- 1. 調査方法 : 電話調査
- 2. 調査地域 : 全国
- 3. 調査時期 : 2016年 7月25日(月) ~ 2016年 9月23日(金)
- 4. 調査対象件数 : 1,741自治体
- 5. 調査機関 : 株式会社マーケティングウェア
〒541-0051大阪府中央区備後町1-4-5
TEL06-6267-8700 FAX06-6267-8777

◆調査結果

★結果集計表

合計	回答合計	回答	一部回答	受付拒否	担当者拒否	対話不可
1,741	1,507	1,498	9	24	111	99
100.0%	86.6%	86.0%	0.5%	1.4%	6.4%	5.7%



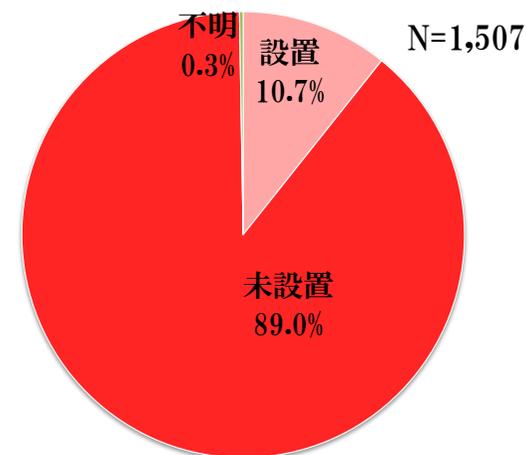
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

1. マイナンバーカード交付専用コールセンター設置状況 (Q1-1)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	設置	未設置	不明
1,507	162	1,341	4
100.0%	10.7%	89.0%	0.3%

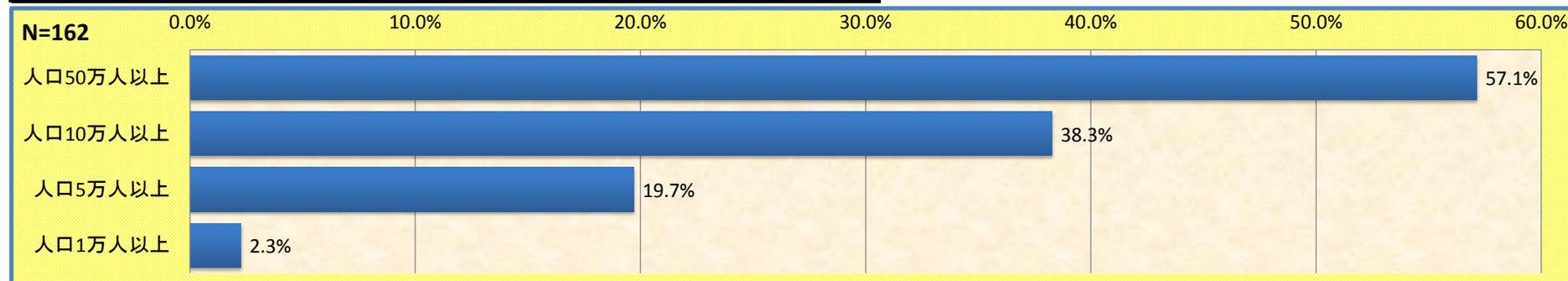


2. 人口別マイナンバーカード交付専用コールセンター設置状況 (Q1-1)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件

及び、Q1-1でマイナンバーカード交付専用コールセンターを設置していると回答した自治体 162件について～

結果	合計	人口50万人以上	人口10万人以上	人口5万人以上	人口1万人以上
地区区分					
人口別回答自治体数 (人口別自治体シェア)	1,507 100.0%	28 1.9%	209 13.9%	213 14.1%	1,057 70.1%
人口別設置シェア	162	16 57.1%	80 38.3%	42 19.7%	24 2.3%



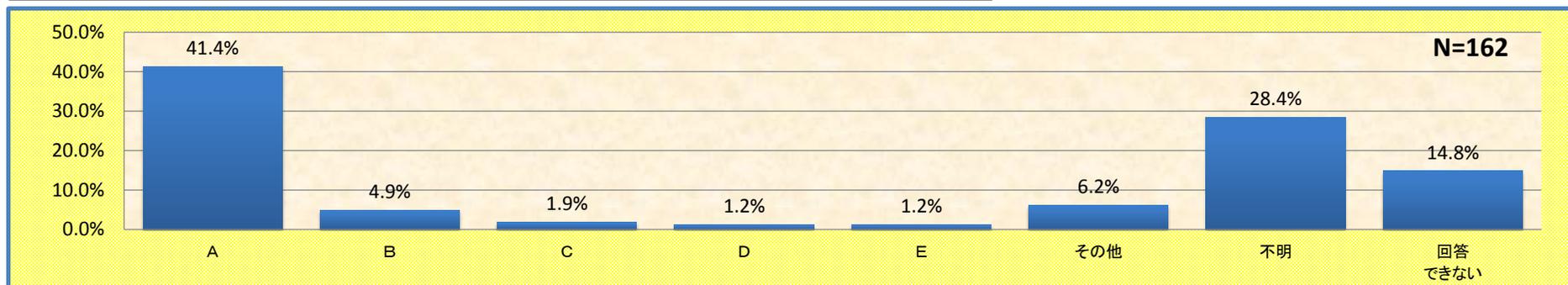
内容集計

1. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

3. 設営システムベンダ名 (Q1SQ1-1)

～Q1-1でマイナンバーカード交付専用コールセンターを設置していると回答した自治体 162件について～

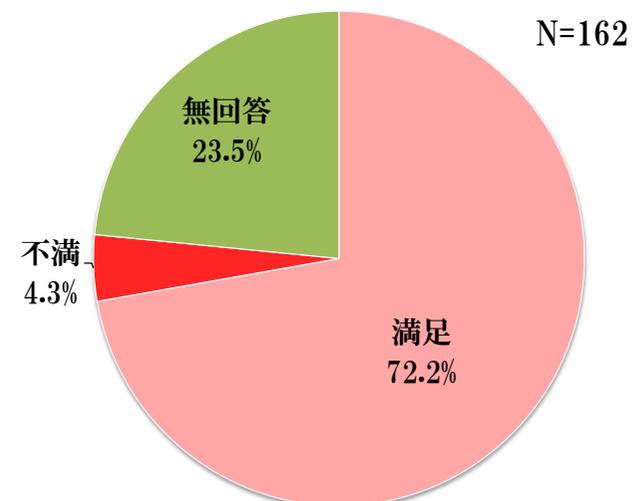
合計	A	B	C	D	E	その他	不明	回答 できない
162	67	8	3	2	2	10	46	24
100.0%	41.4%	4.9%	1.9%	1.2%	1.2%	6.2%	28.4%	14.8%



4. マイナンバーカード交付専用コールセンター満足度 (Q1SQ3-1)

～Q1-1でマイナンバーカード交付専用コールセンターを設置していると回答した自治体 162件について～

合計	満足	不満	無回答
162	117	7	38
100.0%	72.2%	4.3%	23.5%



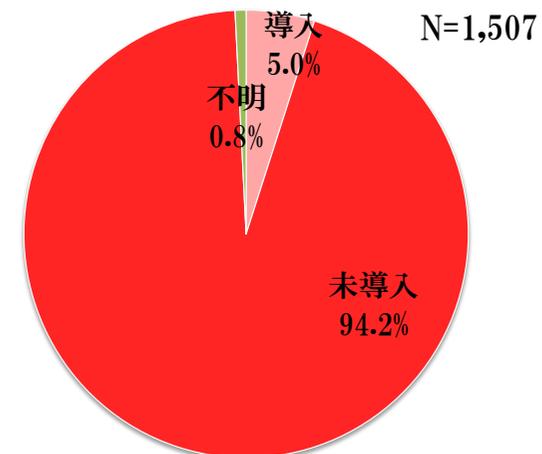
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

5. マイナンバーカード交付受付システム導入状況 (Q1-2)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	導入	未導入	不明
1,507	75	1,420	12
100.0%	5.0%	94.2%	0.8%

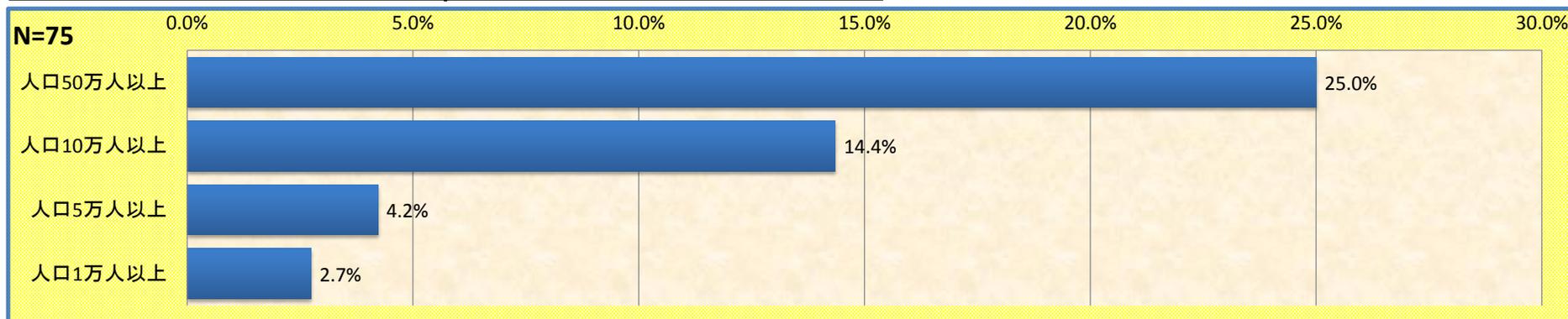


6. 人口別マイナンバーカード交付受付システム導入状況 (Q1-2)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件

及び、Q1-2でマイナンバーカード交付受付システムを設置していると回答した自治体 75件について～

結果	合計	人口50万人以上	人口10万人以上	人口5万人以上	人口1万人以上
地区区分					
人口別回答自治体数 (人口別自治体シェア)	1,507 100.0%	28 1.9%	209 13.9%	213 14.1%	1,057 70.1%
人口別設置シェア	75	7 25.0%	30 14.4%	9 4.2%	29 2.7%



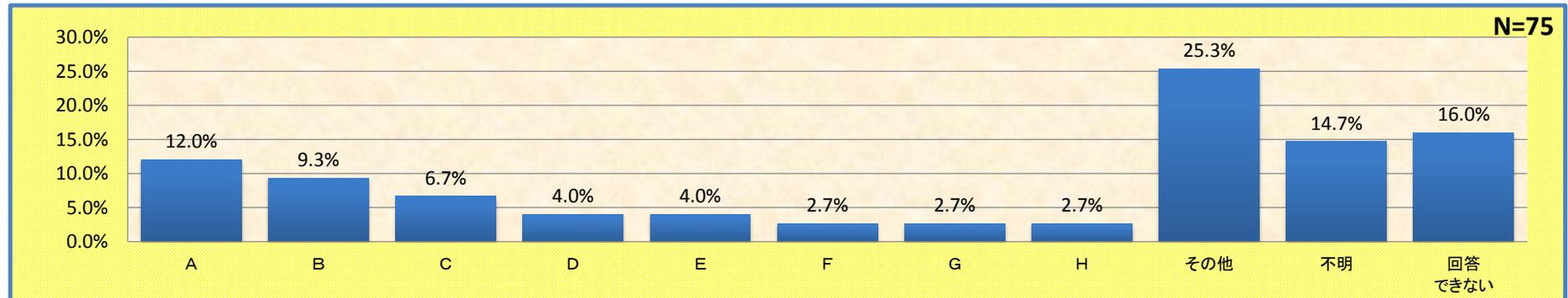
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

7. マイナンバーカード交付受付システムベンダ名 (Q1SQ1-2)

～Q1-2でマイナンバーカード交付受付システムを導入している 75件について～

合計	A	B	C	D	E	F	G	H	その他	不明	回答 できない
75	9	7	5	3	3	2	2	2	19	11	12
100.0%	12.0%	9.3%	6.7%	4.0%	4.0%	2.7%	2.7%	2.7%	25.3%	14.7%	16.0%

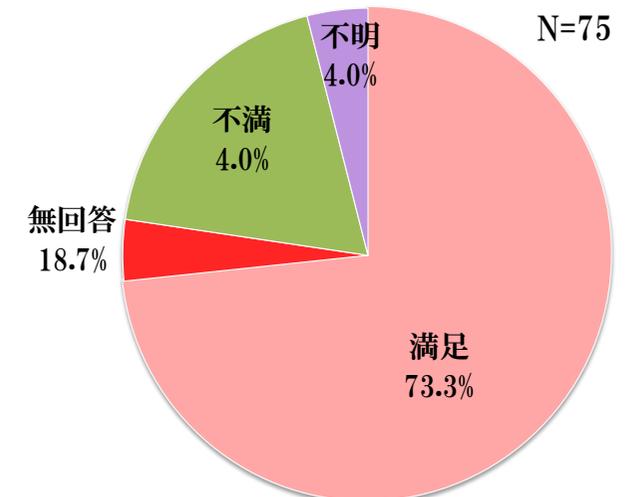


8. マイナンバーカード交付受付システム満足度 (Q1SQ3-2)

～Q1-2でマイナンバーカード交付受付システムを導入している

75件について～

合計	満足	不満	無回答	不明
75	55	3	14	3
100.0%	73.3%	4.0%	18.7%	4.0%



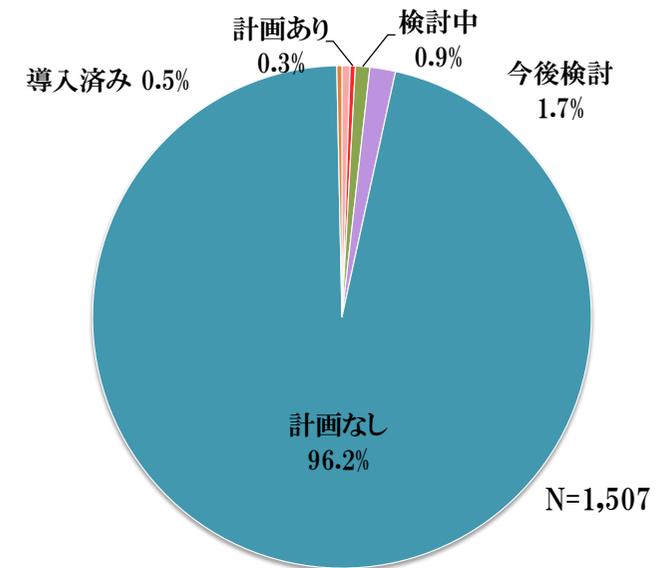
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

9. マイナンバーに係る総合端末の設置意向 (Q2-1)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

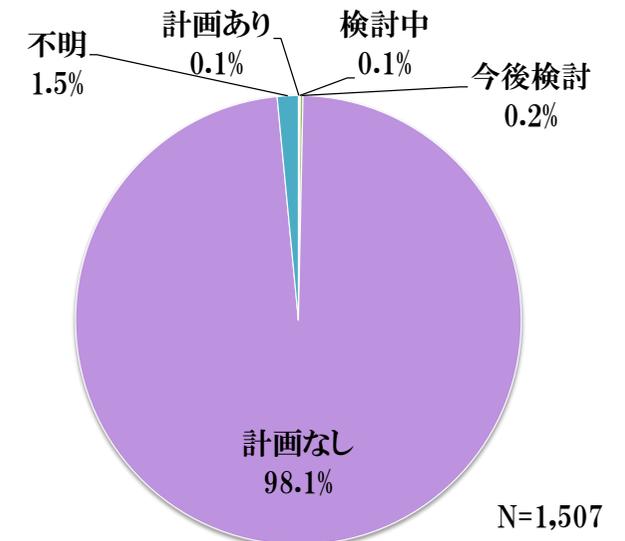
合計	導入済・意向あり	導入済み	計画あり	検討中	今後検討	計画なし	不明
1,507	52	8	5	14	25	1,450	5
100.0%	3.5%	0.5%	0.3%	0.9%	1.7%	96.2%	0.3%



10. マイナンバーカード交付専用コールセンター設置意向 (Q2-2)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	意向あり	計画あり	検討中	今後検討	計画なし	不明
1,507	5	1	1	3	1,479	23
100.0%	0.3%	0.1%	0.1%	0.2%	98.1%	1.5%



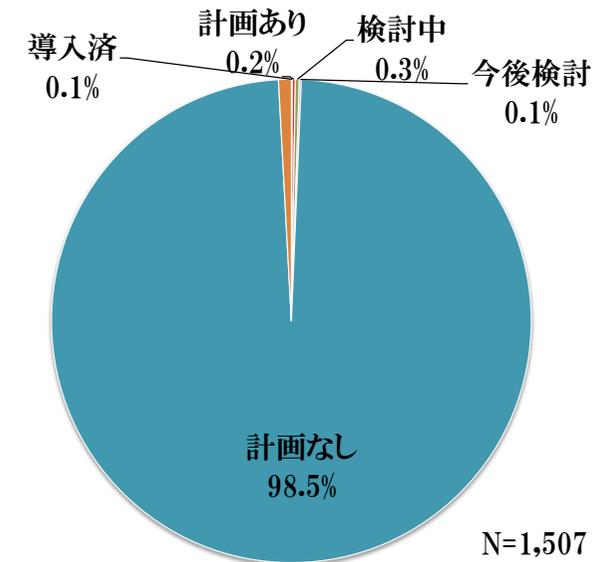
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

11. マイナンバーカード交付専用受付システム導入意向 (Q2-3)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	意向あり	導入済	計画あり	検討中	今後検討	計画なし	不明
1,507	10	1	3	4	2	1,484	13
100.0%	0.7%	0.1%	0.2%	0.3%	0.1%	98.5%	0.9%



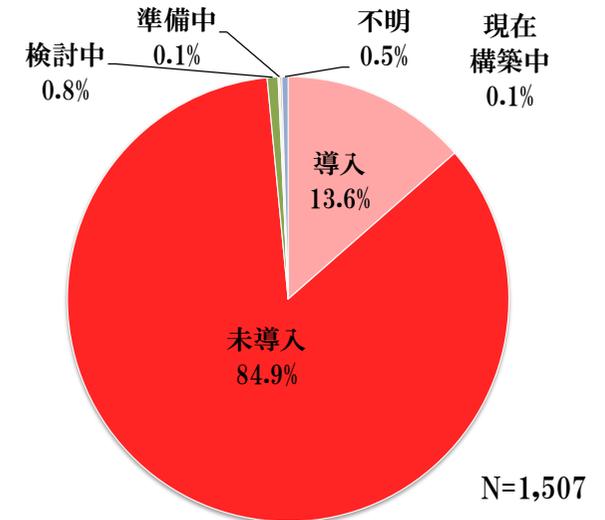
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

12. コンビニ交付システム導入の有無 (Q4)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

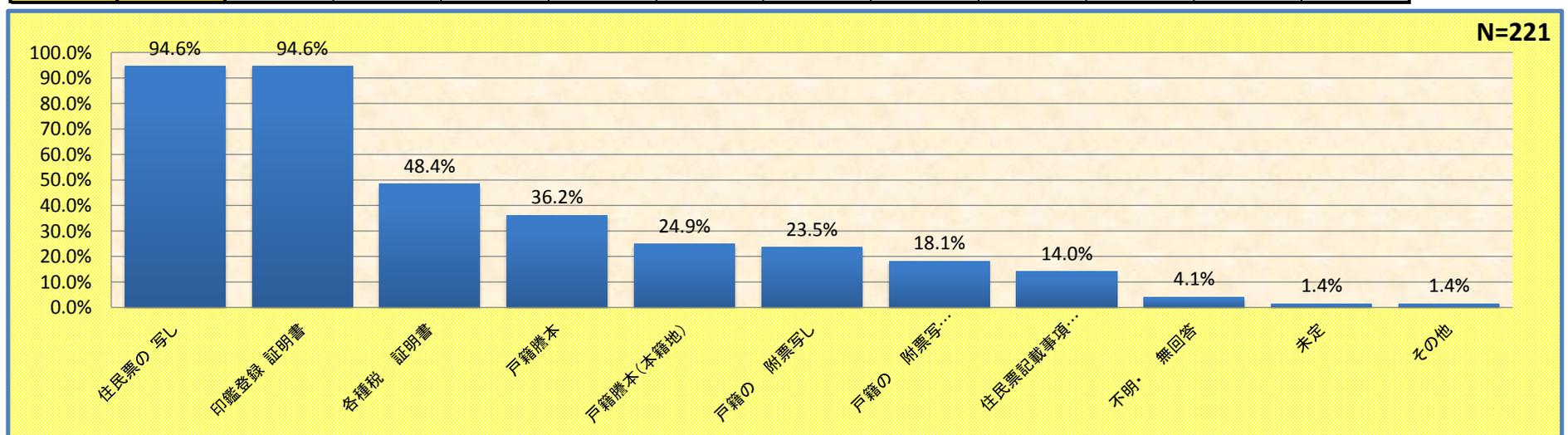
合計	導入	未導入	検討中	現在構築中	準備中	導入予定	不明
1,507	205	1,279	12	1	1	2	7
100.0%	13.6%	84.9%	0.8%	0.1%	0.1%	0.1%	0.5%



13. コンビニ交付システム利用業務 (Q4SQ1)

～Q4で導入・検討中・現在構築中・準備中・導入予定と回答した 221件について～

合計	回答計	住民票の写し	印鑑登録証明書	各種税証明書	戸籍謄本	戸籍謄本(本籍地)	戸籍の附票写し	戸籍の附票写し(本籍地)	住民票記載事項証明	不明・無回答	未定	その他
221	798	209	209	107	80	55	52	40	31	9	3	3
100.0%		94.6%	94.6%	48.4%	36.2%	24.9%	23.5%	18.1%	14.0%	4.1%	1.4%	1.4%



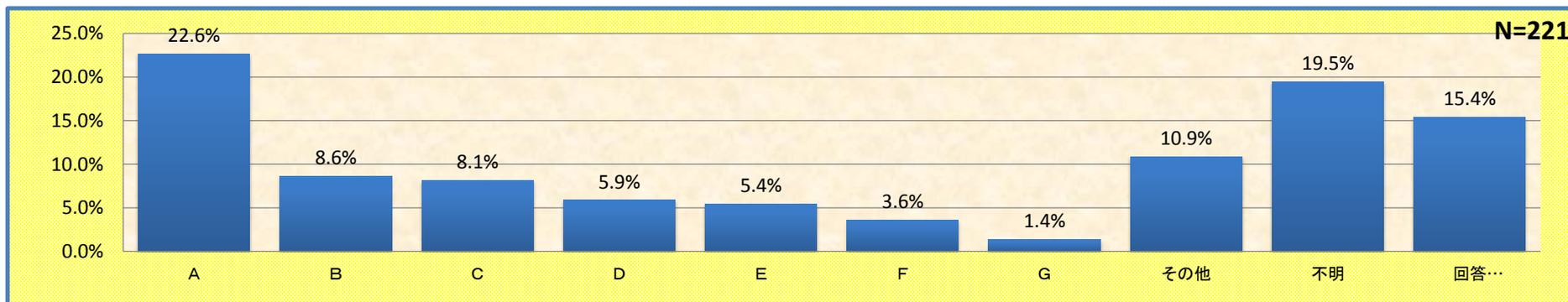
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

14. コンビニ交付システムベンダ名 (Q4SQ2)

～Q4で導入・検討中・現在構築中・準備中・導入予定と回答した 221件について～

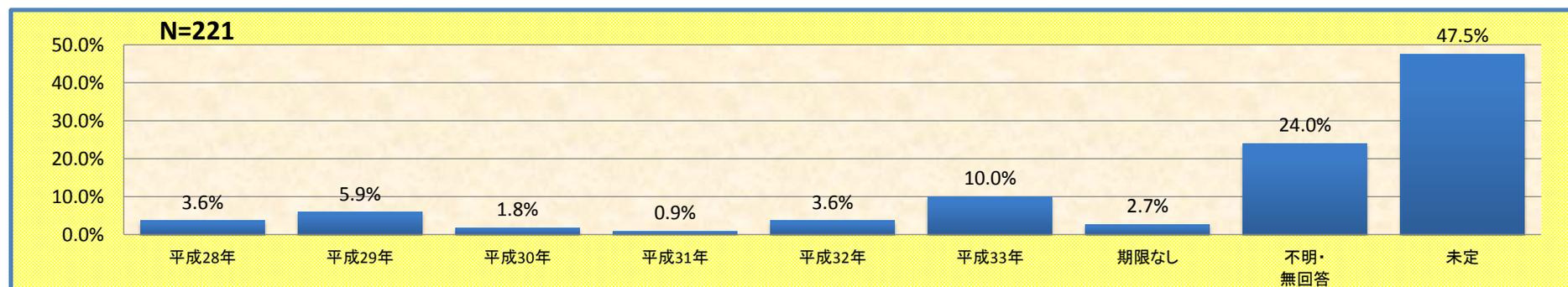
合計	回答計	A	B	C	D	E	F	G	その他	不明	回答 できない
221	224	50	19	18	13	12	8	3	24	43	34
100.0%		22.6%	8.6%	8.1%	5.9%	5.4%	3.6%	1.4%	10.9%	19.5%	15.4%



15. コンビニ交付システム契約期限 (Q4SQ4)

～Q4で導入・検討中・現在構築中・準備中・導入予定と回答した 221件について～

合計	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	期限なし	不明・ 無回答	未定
221	8	13	4	2	8	22	6	53	105
100.0%	3.6%	5.9%	1.8%	0.9%	3.6%	10.0%	2.7%	24.0%	47.5%



内容集計

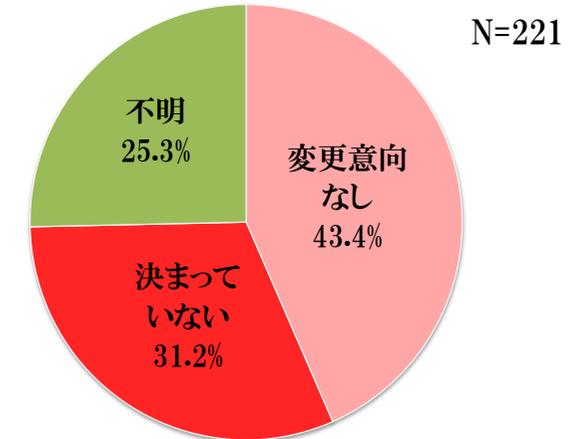
I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

16. コンビニ交付システムベンダの変更意向 (Q4SQ5)

～Q4で導入・検討中・現在構築中・準備中・導入予定と回答した

221件について～

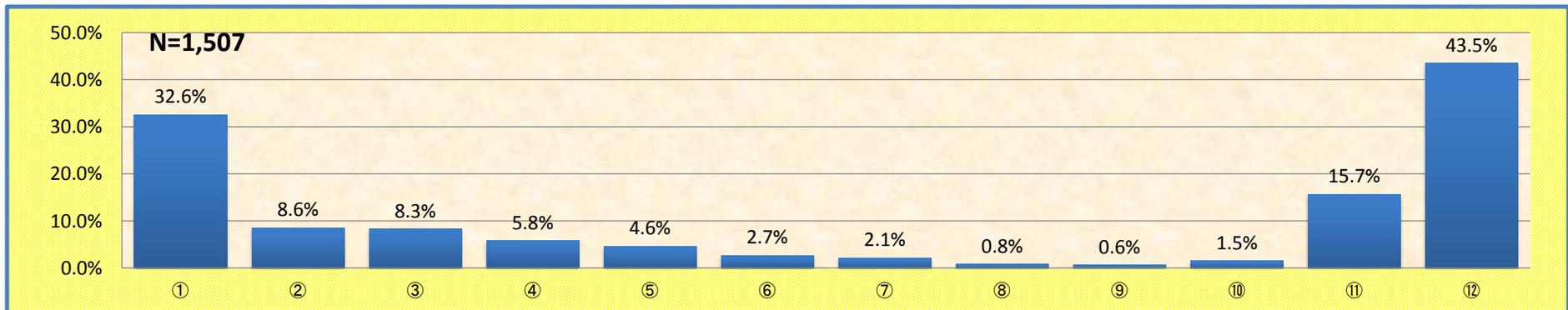
合計	変更意向あり	変更意向なし	決まっていない	不明
221	—	96	69	56
100.0%	—	43.4%	31.2%	25.3%



17. コンビニ交付システムに対する要求事項 (Q5)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	回答計	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
		コスト	システムサポート	機能	情報漏洩防止・セキュリティ	マイナンバーカード対応など時流をとらえた仕組み	利便性	費用対効果・コストパフォーマンス	需要見込み・必要性ニーズ	総合評価	その他	思いつかない	特になし
1,507	1,909	491	129	125	87	69	40	32	12	9	23	236	656
100.0%		32.6%	8.6%	8.3%	5.8%	4.6%	2.7%	2.1%	0.8%	0.6%	1.5%	15.7%	43.5%



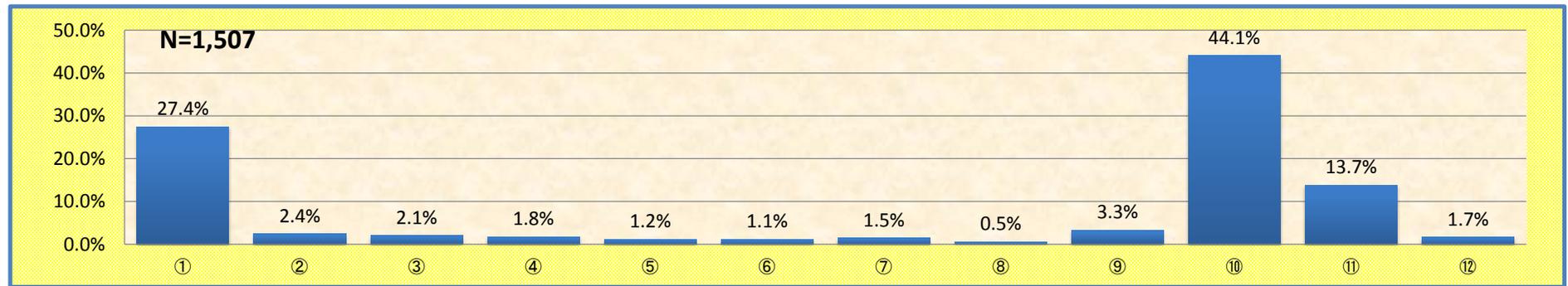
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

18. コンビニ交付システムに対する重要要求事項 (Q6)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

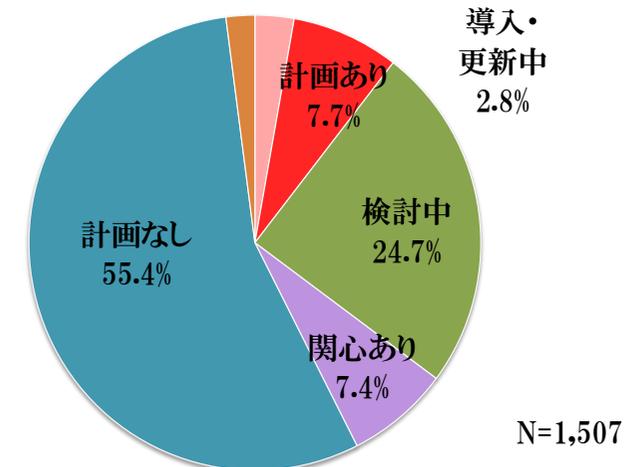
合計	回答計	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
		コスト	システムサポート	機能	セキュリティ	マイナンバーカード対応など時流をとらえた仕組み	費用対効果	利便性	需要見込み・必要性ニーズ	その他	特になし	思いつかない	不明
1,507	1,517	413	36	31	27	18	17	22	8	49	664	207	25
100.0%		27.4%	2.4%	2.1%	1.8%	1.2%	1.1%	1.5%	0.5%	3.3%	44.1%	13.7%	1.7%



19. 次期・新規コンビニ交付システム更新・導入意向の有無 (Q7)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	導入・更新中	計画あり	検討中	関心あり	計画なし	不明
1,507	42	116	372	111	835	31
100.0%	2.8%	7.7%	24.7%	7.4%	55.4%	2.1%



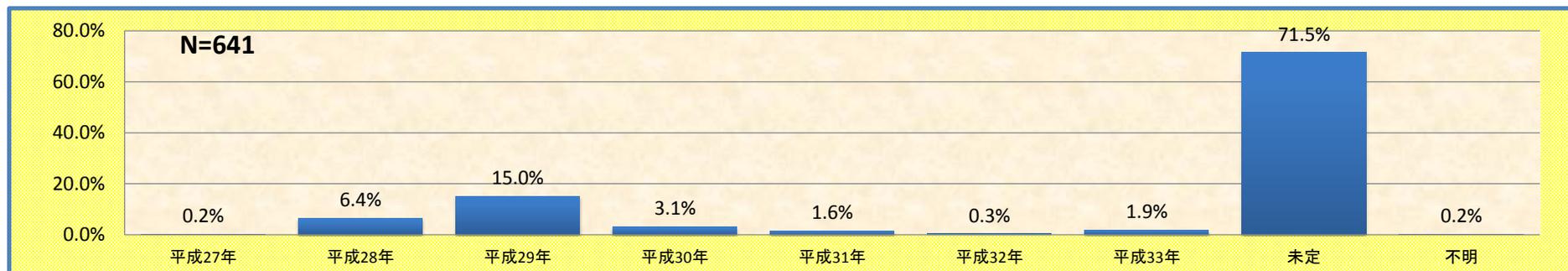
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

20. コンビニ交付システム更新・導入予定時期（Q7SQ1）

～Q7で導入・更新中、計画あり、検討中、関心ありと回答した 641件について～

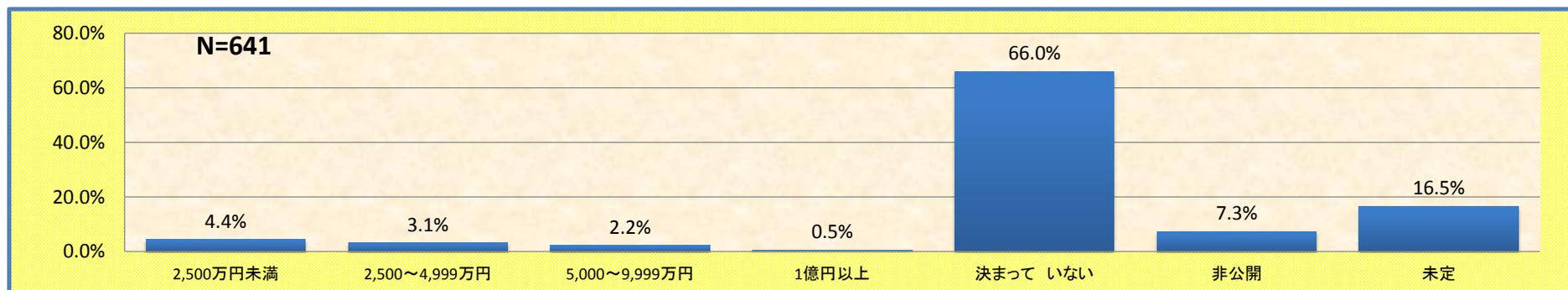
合計	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	未定	不明
641	1	41	96	20	10	2	12	458	1
100.0%	0.2%	6.4%	15.0%	3.1%	1.6%	0.3%	1.9%	71.5%	0.2%



21. コンビニ交付システム更新・導入予算（Q7SQ2）

～Q7で導入・更新中、計画あり、検討中、関心ありと回答した 641件について～

合計	2,500万円未満	2,500～4,999万円	5,000～9,999万円	1億円以上	決まっていない	非公開	未定
641	28	20	14	3	423	47	106
100.0%	4.4%	3.1%	2.2%	0.5%	66.0%	7.3%	16.5%



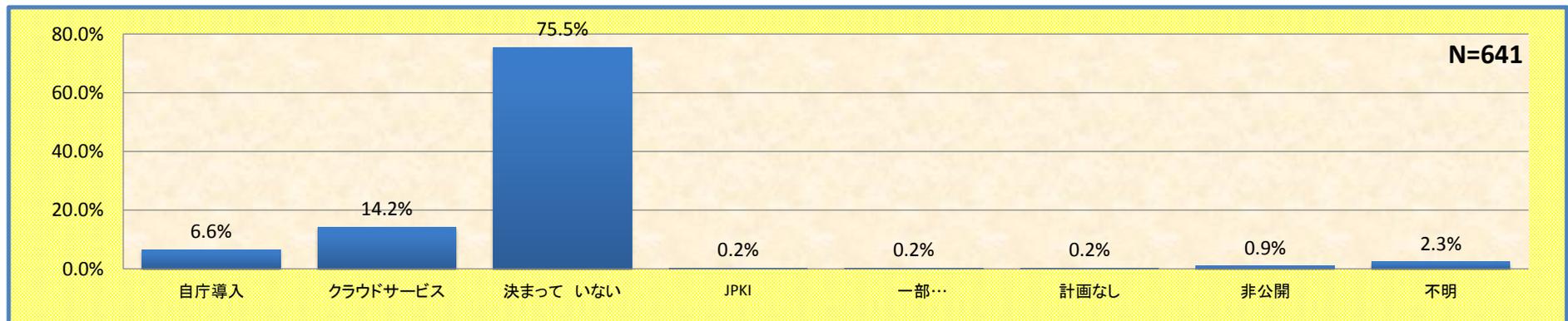
内容集計

I. マイナンバーカード配布事務及びコンビニ対応について

22. コンビニ交付システム更新・導入形態 (Q7SQ3)

～Q7で導入・更新中、計画あり、検討中、関心ありと回答した 641件について～

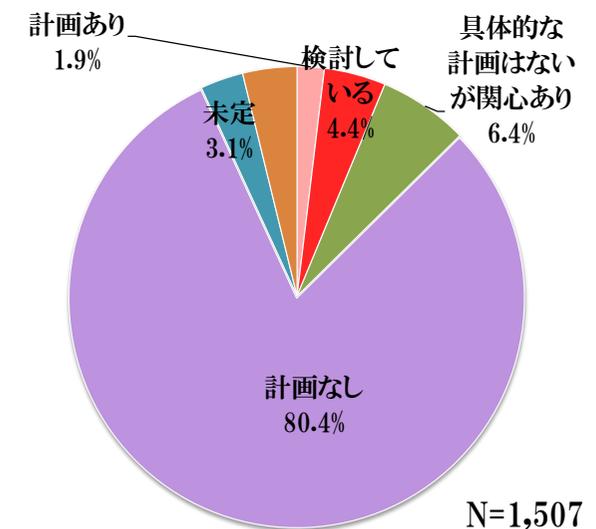
合計	自庁導入	クラウドサービス	決まっていない	JPKI	一部クラウド	計画なし	非公開	不明
641	42	91	484	1	1	1	6	15
100.0%	6.6%	14.2%	75.5%	0.2%	0.2%	0.2%	0.9%	2.3%



23. 窓口業務サービスの業務改革検討状況 (Q8)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	業務改革検討あり・関心あり	計画あり	検討している	具体的な計画はないが関心あり	計画なし	未定	不明
1,507	191	29	66	96	1,212	46	58
100.0%	12.7%	1.9%	4.4%	6.4%	80.4%	3.1%	3.8%



内容集計

Ⅱ. マイナンバーカードの利活用意向について

24. マイナンバーカードの利活用意向の有無 (Q9)

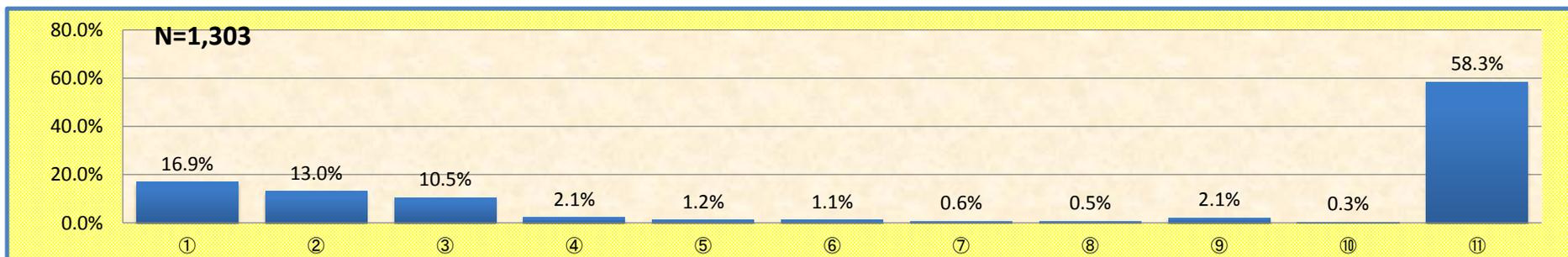
～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	利活用意向あり・関心あり	活用意向あり	検討している	具体的な計画はないが関心あり	活用意向なし	未定	不明
1,507	204	6	53	145	995	266	42
100.0%	13.5%	0.4%	3.5%	9.6%	66.0%	17.7%	2.8%

25. マイナンバーカード利活用意向のない理由 (Q9SQ1)

～Q9で活用意向なし、未定、不明と回答した 1,303件について～

合計	回答計	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
		費用対効果が不透明なため	利用メリットが見えないため	カード配布だけで手一杯なため	カード普及率が低い	既にコンビニ交付システムを導入しているため	需要・ニーズがない	財政面及びコストの問題	話・話題・案が上がってこない	その他	不明	具体的理由なし
1,303	1,390	220	170	137	28	15	14	8	7	27	4	760
100.0%		16.9%	13.0%	10.5%	2.1%	1.2%	1.1%	0.6%	0.5%	2.1%	0.3%	58.3%



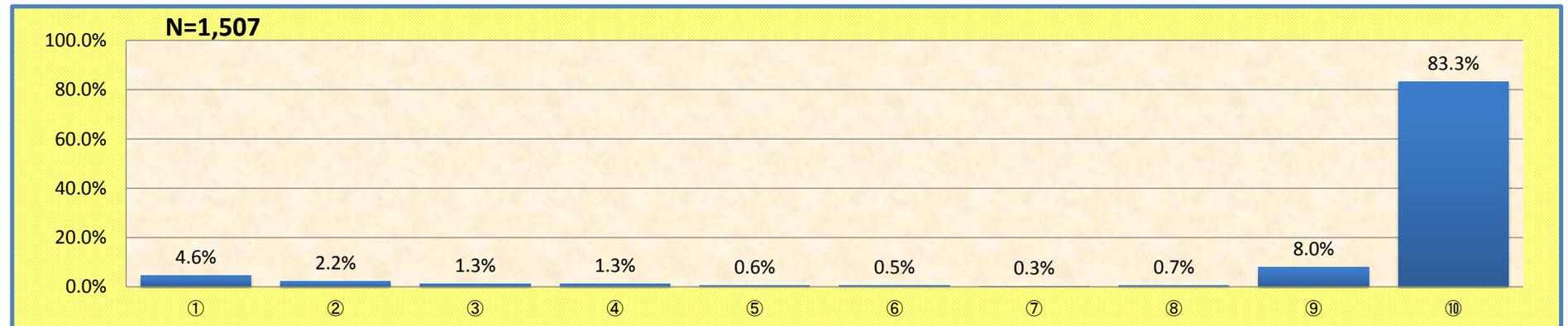
内容集計

Ⅱ. マイナンバーカードの利活用意向について

26. 検討・関心があるカード利用方法 (Q10)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	回答計	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
		図書カード	職員証の カードの 兼用	公共施設 利用をマイ ナンバー カードで 兼用	印鑑登録証 のカード 兼用	保険証の カード兼用・ 助成に活用	コンビニ交 付・総合 受付端末・ 証明書 自動発行	福祉・ 子供関係・ 助成に活用	その他	具体的な 利用方法が 思い つかない	回答なし
1,507	1,547	70	33	20	19	9	7	4	10	120	1,255
100.0%		4.6%	2.2%	1.3%	1.3%	0.6%	0.5%	0.3%	0.7%	8.0%	83.3%



27. その他のマイナンバーカード活用検討状況 (Q11)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
	スポーツ施設 利用や講座 受講などで 貯まった ポイントを 「地域の商店 街」で 利用できる 等の運用 イメージ	印鑑登録証 のカードの 兼用	各離島と 協議中	今後検討 する	非公開	不明	保険証や 免許証との 兼用	未定	離島交通 割引	その他 活用なし
1,507	9	2	1	6	1	28	2	16	1	1,441
100.0%	0.6%	0.1%	0.1%	0.4%	0.1%	1.9%	0.1%	1.1%	0.1%	95.6%

内容集計

Ⅱ. マイナンバーカードの利活用意向について

28. 具体的なマイナンバー利用形態 (Q12)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

		①	②	③	④	⑤
合計	回答計	スポーツ施設利用や講座受講などでたまったポイントを印鑑証明発行時の料金の一部に充当できる	スポーツ施設利用や講座受講などでたまったポイントを地域の商店街の買い物の一部に充当できる	具体案なし	その他	非公開・不明・未定
1,507 100.0%	1,510	3 0.2%	7 0.5%	1,419 94.2%	5 0.3%	76 5.0%

内容集計

Ⅱ. マイナンバーカードの利活用意向について

29. 図書カードのマイナンバーカード利活用予算 (Q13-1)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	2,500万円 未満	決まっ て いない	活用意 向 なし	不明
1,507 100.0%	21 1.4%	1,413 93.8%	71 4.7%	2 0.1%

30. 職員証のマイナンバーカード利活用予算 (Q13-2)

～結果が、回答・一部回答であった 1,507件について～

合計	2,500万円 未満	決まっ て いない	活用意 向 なし	不明
1,507 100.0%	19 1.3%	532 35.3%	956 63.4%	—