

## 電子申請に関するアンケート調査結果（平成23年度）

平成24年7月25日  
厚生労働省大臣官房  
統計情報部情報システム課

本アンケートは、平成23年12月19日（月）～平成24年3月2日（金）までを調査期間として、厚生労働省ホームページ上で回答を募集したものです。今般、調査結果について以下のとおり取りまとめました。アンケートに御協力頂き、誠にありがとうございました。

皆様からお寄せ頂いたご意見を踏まえ、利用者の負担軽減など利便性向上に取り組んでまいります。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

### 調査の概要

#### （1）本調査の目的

社会保険・労働保険・雇用保険関係手続の電子申請の利用について、利用者の視点から見た課題等を把握し、利便性向上等に資するための資料とすること。

#### （2）調査期間

平成23年12月19日（月）から平成24年3月2日（金）まで

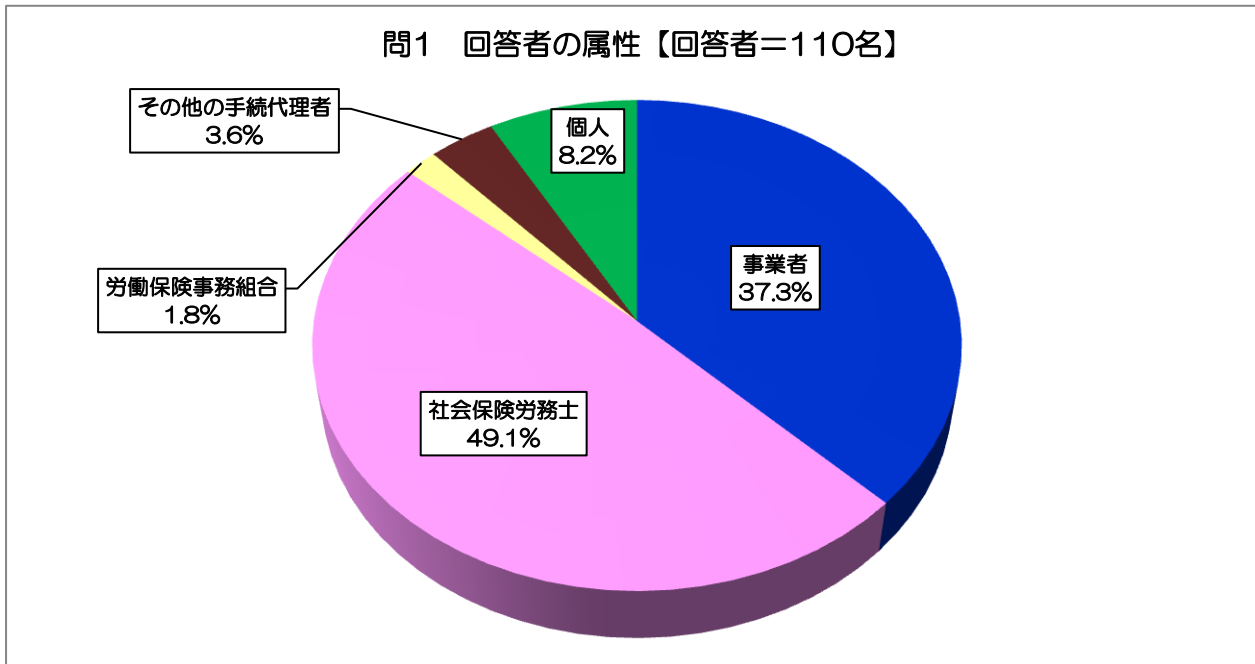
#### （3）調査方法

厚生労働省ホームページに調査票を掲載し、閲覧いただいた方を対象として、ホームページ上で回答（HTML）、メールに直接記入、郵送、FAXの方法で回答をいただいた。

## 調査結果

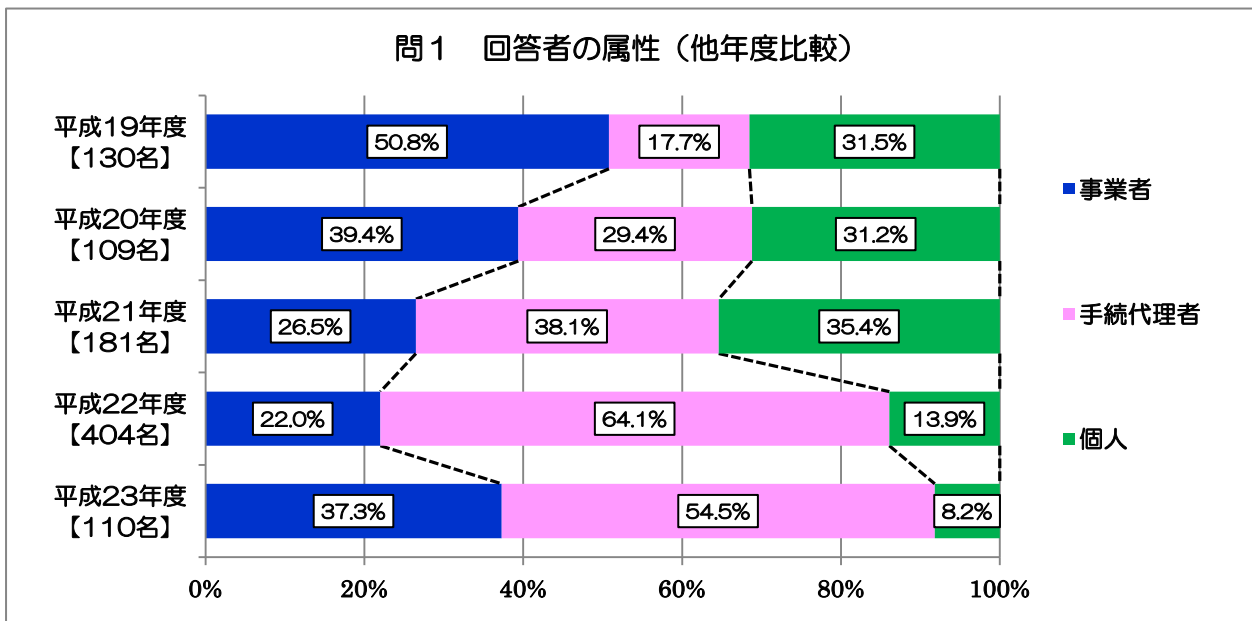
### <問1 回答者の属性>

アンケートの有効回答者数は110名であった。その内訳は「事業者 37.3%」、「社会保険労務士 49.1%」、「労働保険事務組合 1.8%」、「その他の手続代理者 3.6%」、「個人 8.2%」となっており、社会保険労務士が約半分を占めている。



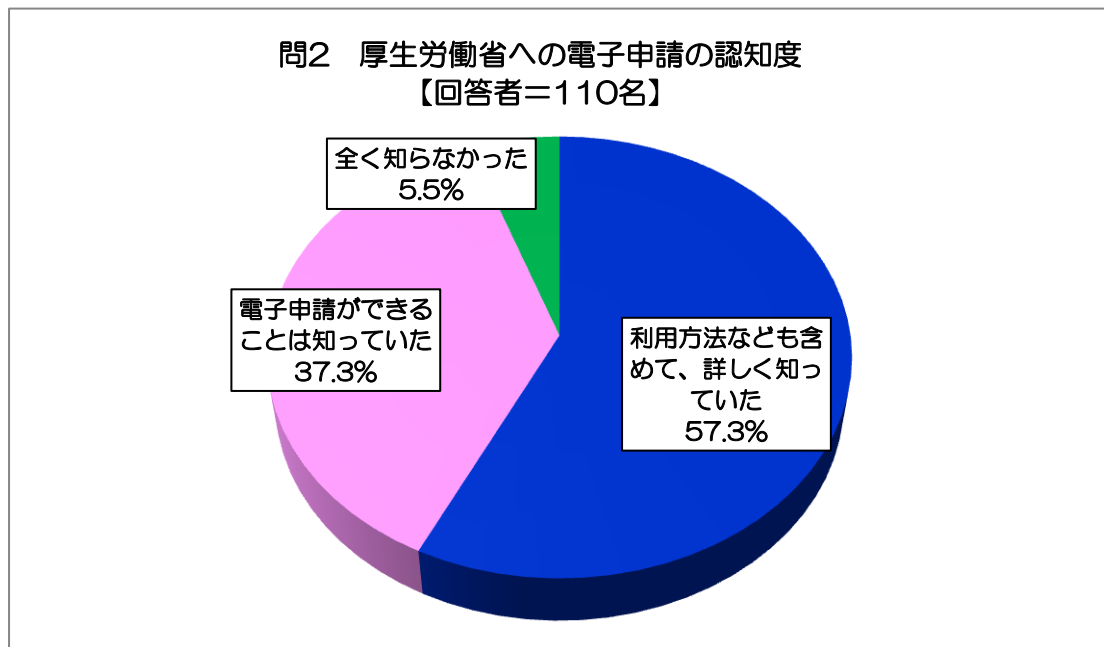
### 【回答者の属性（他年度との比較）】

次のグラフは、回答者の属性を他年度と比較したものである。



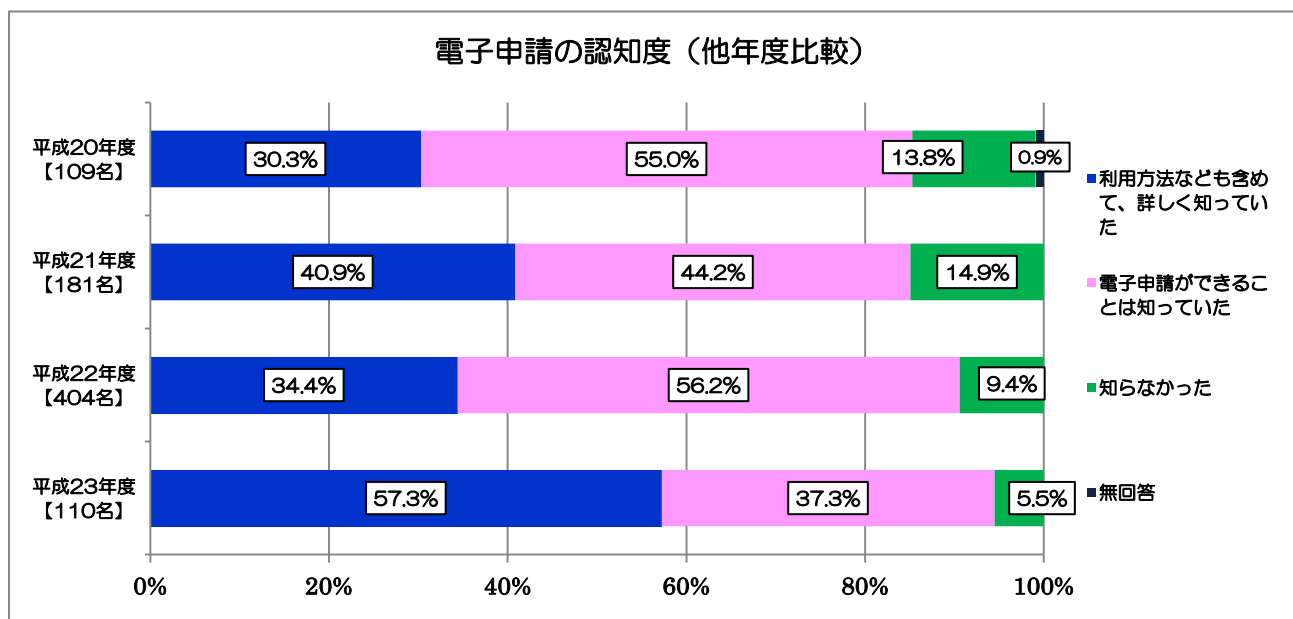
<問2 電子申請の認知度>

社会保険・労働保険・雇用保険関係手続の電子申請について、「利用方法なども含めて、詳しく知っていた」という回答が57.3%、「電子申請ができることは知っていた」という回答が37.3%、「全く知らなかった」という回答が5.5%であった。



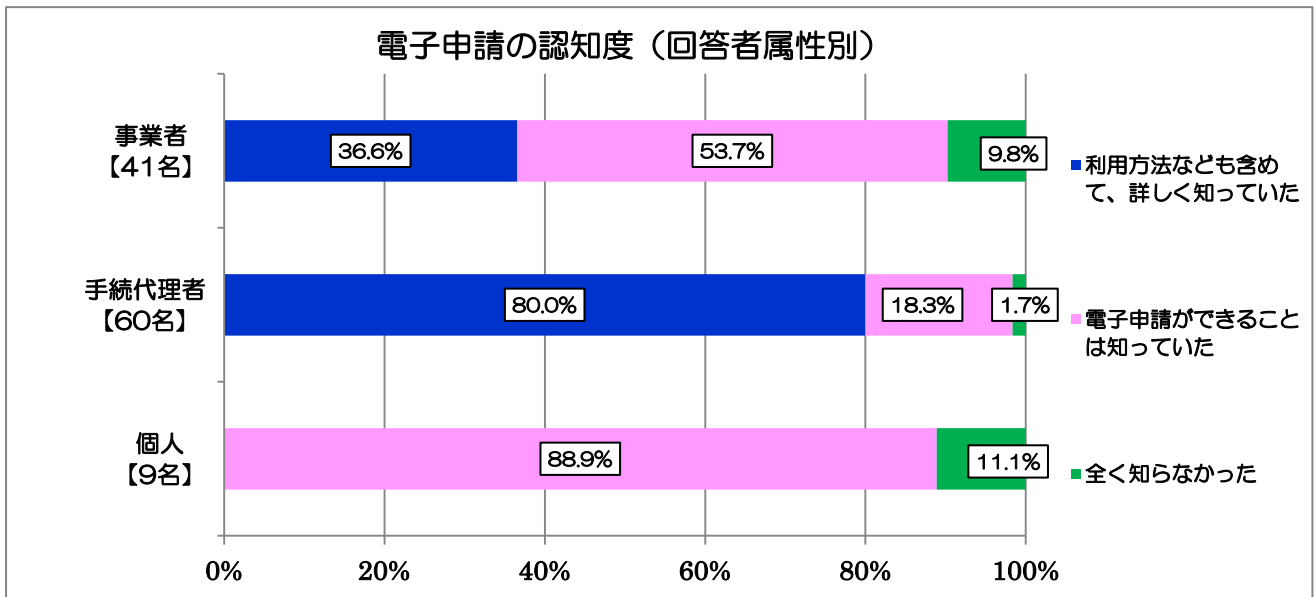
【電子申請の認知度（他年度との比較）】

次のグラフは、電子申請の認知度を他年度と比較したものである。



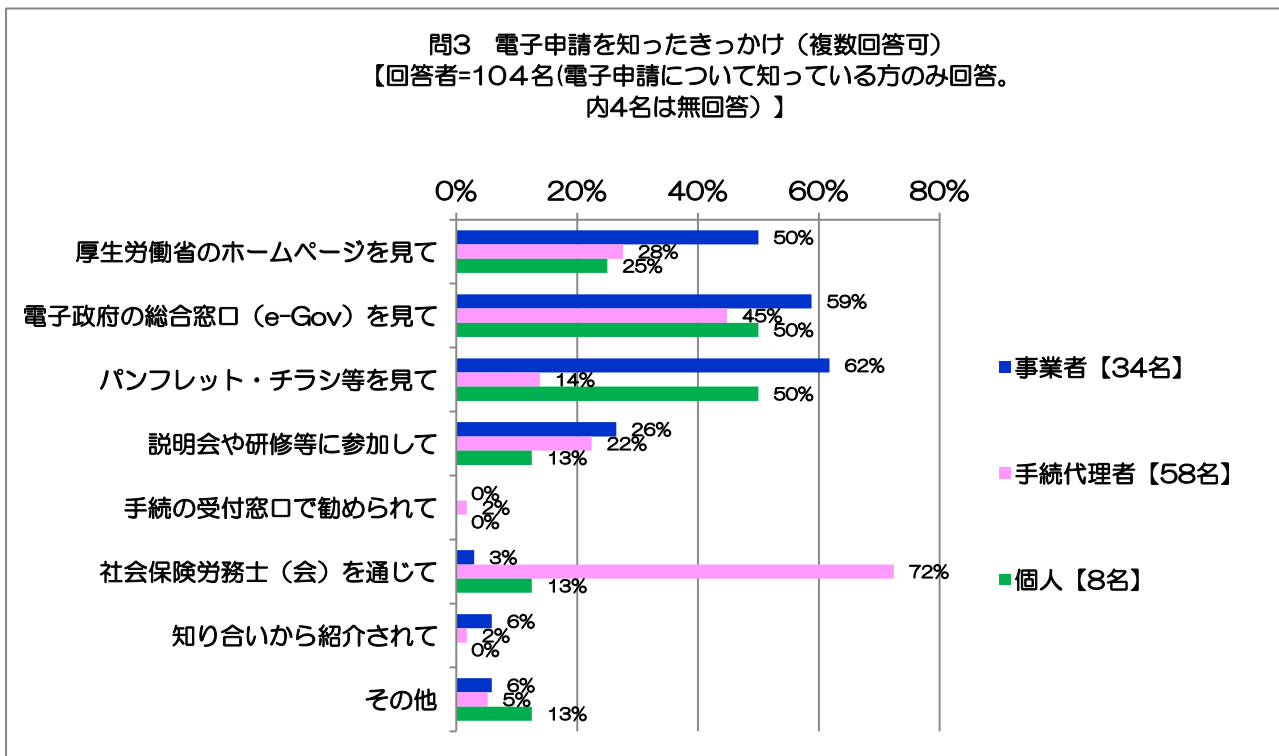
【電子申請の認知度（回答者属性別）】

次のグラフは、電子申請の認知度を回答者属性別に表したものである。



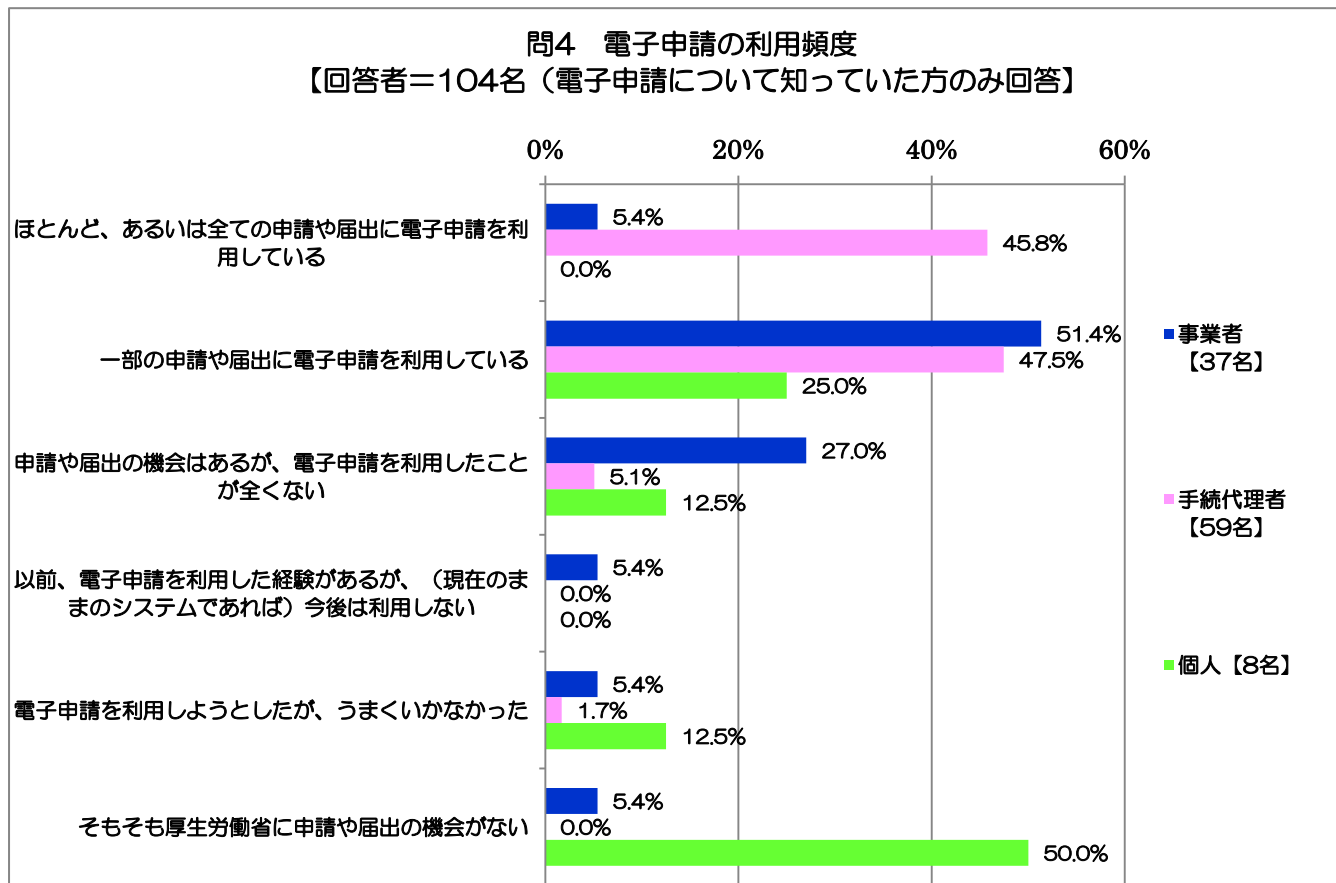
<問3 電子申請を知ったきっかけ>

電子申請について、「知っている」と回答をした方を対象（104名）に、電子申請を知ったきっかけを尋ねたところ、手続代理人においては「社会保険労務士（会）を通じて」という回答が最も多く、事業者や個人ではe-Govやパンフレット・チラシ等を見て知った方が多かった。



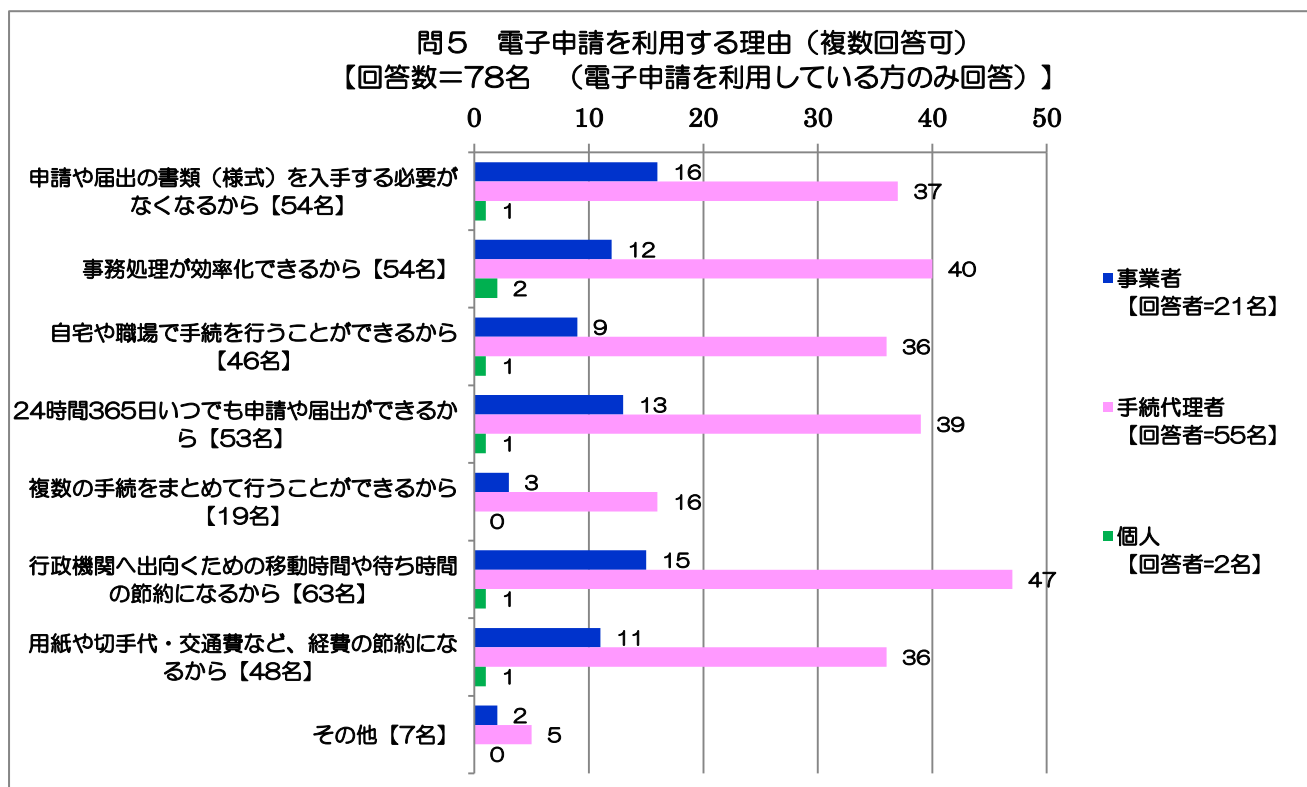
<問4 電子申請の利用頻度>

電子申請について、「知っている」と回答をした方を対象（104名）に、電子申請の利用頻度を尋ねたところ、事業者、手続代理者ともに、「一部の申請や届出に電子申請を利用している」が最も多く、それぞれ、51.4%、47.5%であった。



<問5 電子申請を利用している理由>

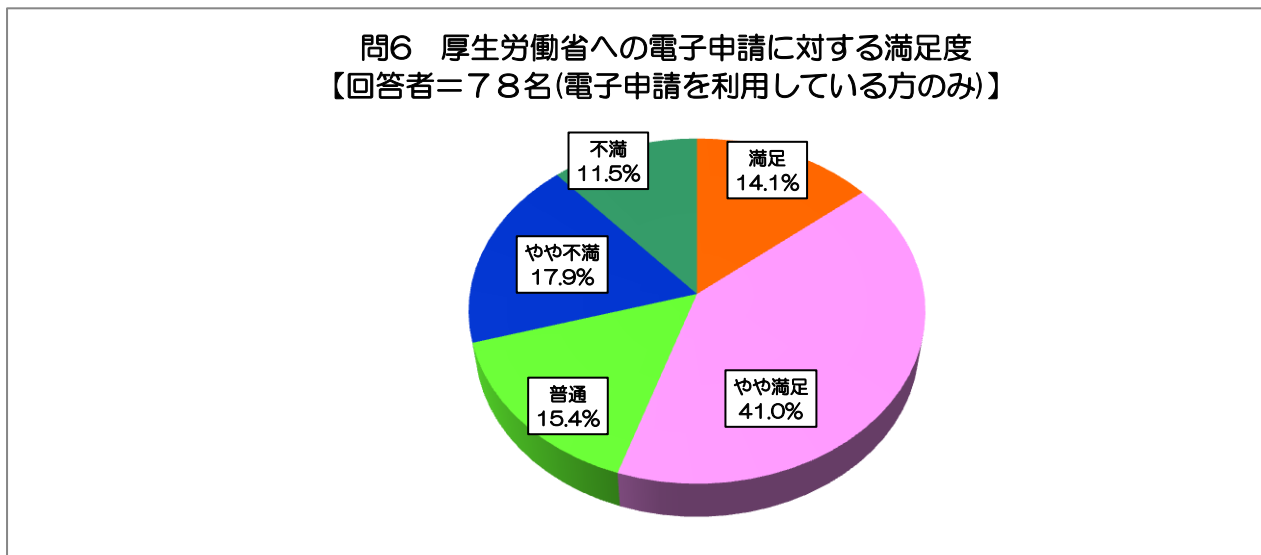
問4で「電子申請を利用している」と回答した方を対象（78名）に、利用している理由を尋ねたところ、事業者では、「申請や届出の書類（様式）を入手するの必要がなくなるから」が16名で最も多く、続いて、「行政機関へ出向くための移動時間や待ち時間の節約になるから」が15名であった。手続代理者では、「行政機関へ出向くための移動時間や待ち時間の節約になるから」が最も多く47名で、続いて、「事務処理が効率化できるから」が40名であった。



- 問5 その他の主な回答
- ・ペーパー保管のためのペーパー、トナー、ファイリング時間等コスト削減が可能であるため。
  - ・電子公文書を保存・分離しておくことで過去データ等速やかに検索できるため。
  - ・提出代行証明書を記載していただくことで、印鑑をもらいに行く手間が省けるため。

<問6 電子申請に対する満足度>

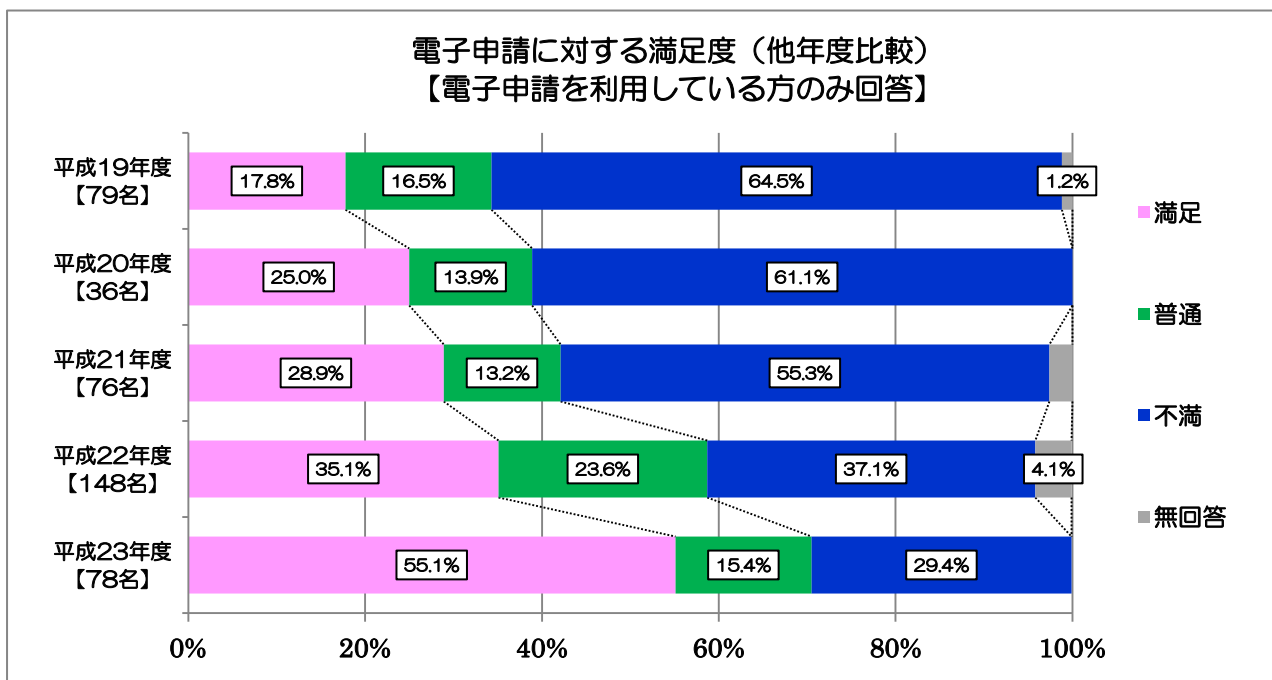
電子申請を利用している方（78名）を対象に、電子申請に対する満足度について尋ねたところ、「満足」が14.1%、「やや満足」が41.0%、「普通」が15.4%、「やや不満」が17.9%、「不満」が11.5%、という結果になった。



【電子申請に対する満足度（他年度との比較）】

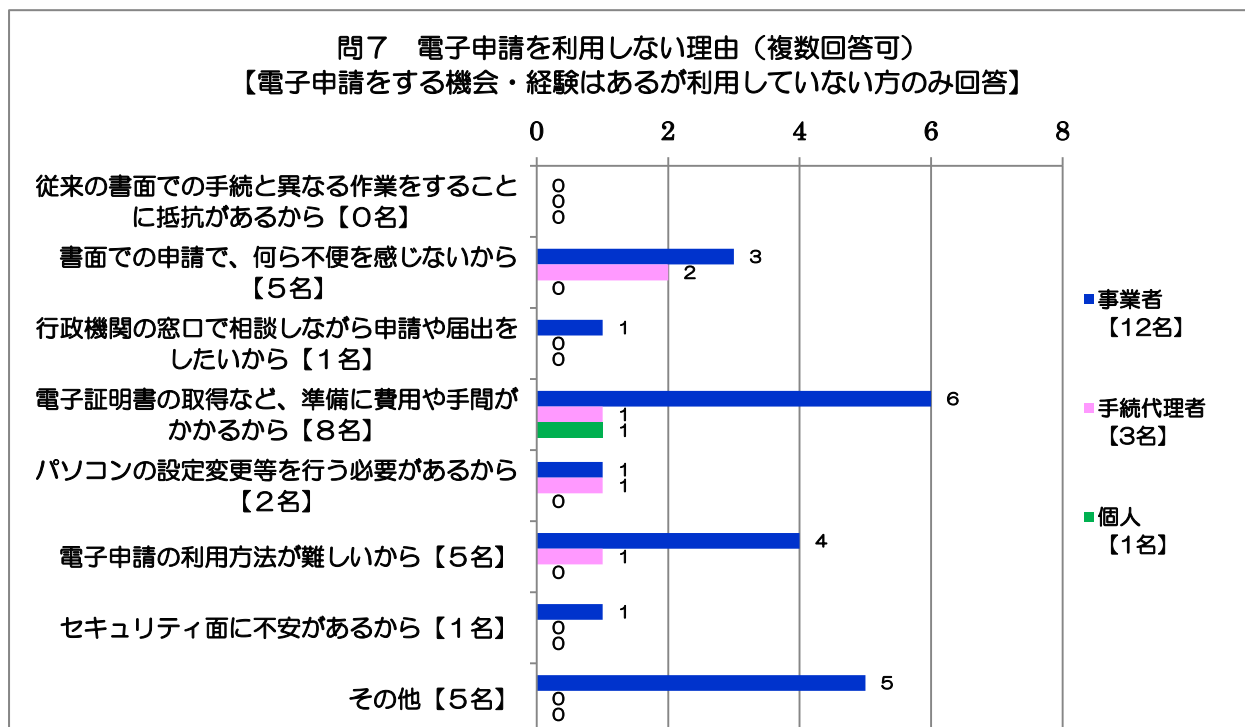
次のグラフは、電子申請に対する満足度を「満足」（満足とやや満足の合計）、「普通」、「不満」（不満とやや不満の合計）の3つに分類し、他年度と比較をしたものである。

「満足」と回答した方の割合は年々増加し、今年度においては、55.1%に達している。一方、「不満」と回答した方の割合は、29.4%となっており、年々改善している。



<問7 電子申請を利用しない理由>

問4で「機会はあるが利用したことが全くない」、「利用した経験はあるが、今後は利用しない」と回答した方を対象（16名）に、電子申請を利用しない理由を尋ねたところ、「電子証明書の取得など、準備に費用や手間がかかるから」という回答が最も多かった。



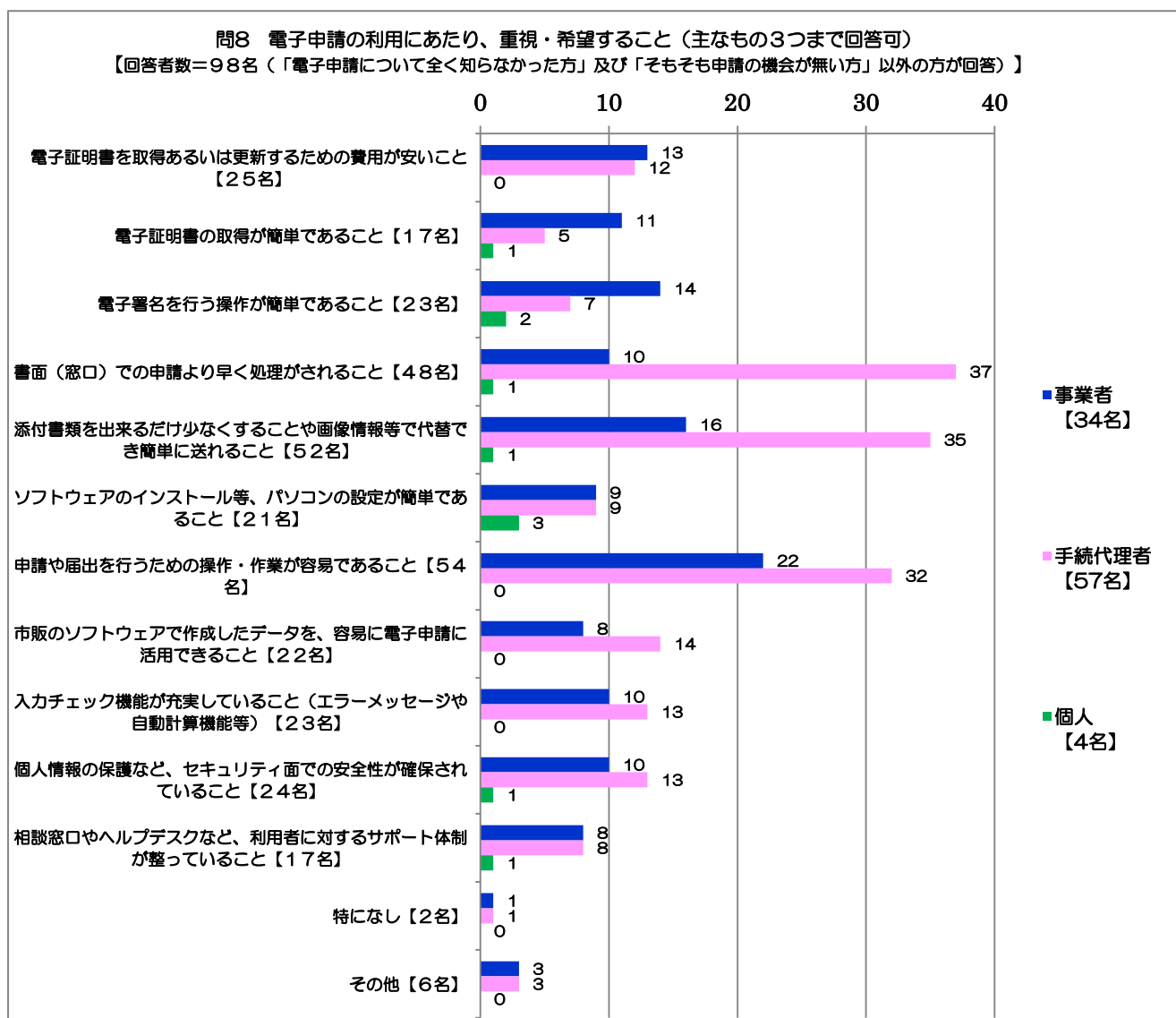
問7 その他の主な意見

- ・無駄な手順が多いうえ画面展開が遅いため、申請に時間がかかる。電子媒体による申請を利用した方が効率的。
- ・JAVA のバージョンの違いから他の手続きと同時に利用できないから。



<問8 電子申請に対して重視・希望すること>

問2で「全く知らなかった」、問4で「そもそも厚生労働省に申請や届出の機会がない」と回答した方以外の回答者を対象（98名）に、電子申請の利用にあたり、重視すること、希望することを尋ねたところ、事業者では、「申請や届出を行うための操作・作業が容易であること」が最も多く、続いて「添付書類を出来るだけ少なくすることや画像情報等で代替でき簡単に送れること」であった。手続代理者では、「書面（窓口）での申請より早く処理がされること」が最も多く、続いて「添付書類を出来るだけ少なくすることや画像情報等で代替でき簡単に送れること」であった。

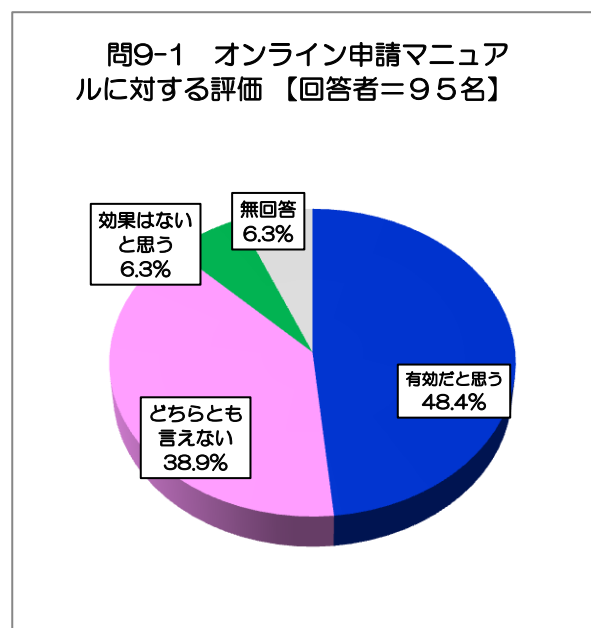
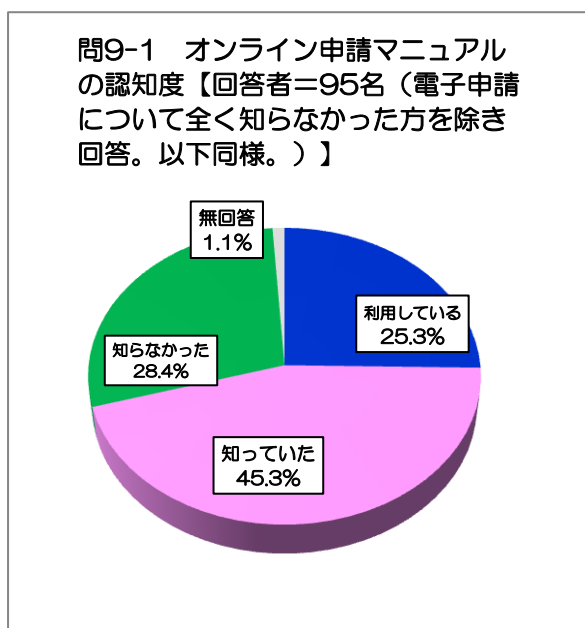


問8 その他の主な回答

- ・セキュリティの関係と思われるが、入力する際に同じような動作の繰り返しが多い。
- ・電話対応でのたらい回しについて改善してほしい。
- ・添付ファイルの形式が社会保険と雇用保険で違うので、どちらかと言えば PDF 形式で統一してほしい。

<問9-1 オンライン申請マニュアルの認知度と評価>

事業者及び手続代理者の方を対象（95名）に、厚生労働省ホームページ上に掲載しているオンライン申請マニュアルの認知度を尋ねたところ、「利用している 25.3%」、「知っていた 45.3%」、「知らなかった 28.4%」という回答であった。また、知っていたか否かに関わらず、マニュアルに対する評価を3段階で尋ねると、「有効だと思う 48.4%」、「どちらとも言えない 38.9%」、「効果はないと思う 6.3%」という結果であった。

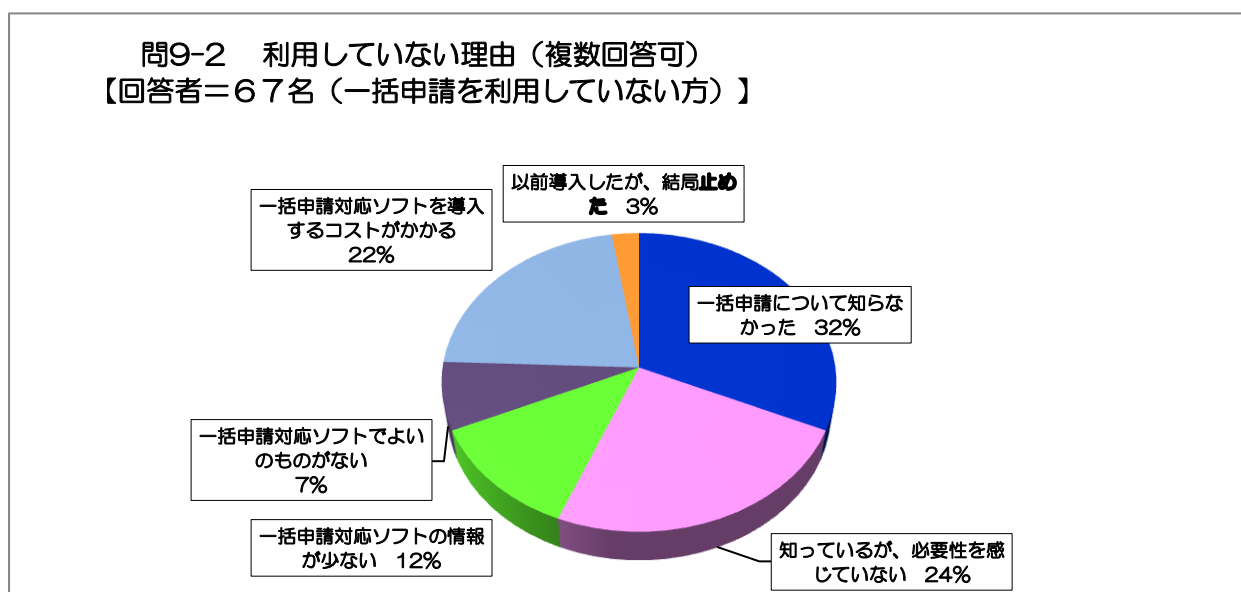
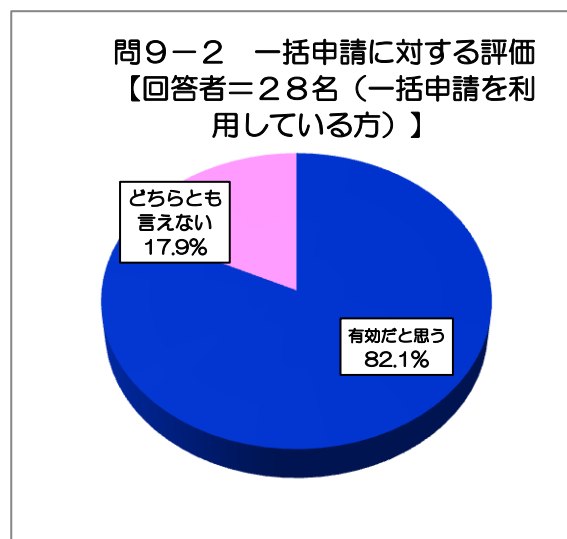
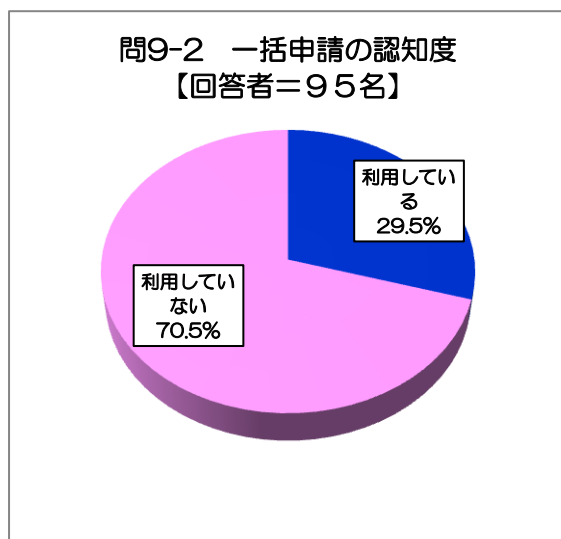


問9-1 オンライン申請マニュアルに関するご意見等

- ・ 更なる充実を望む。
- ・ マニュアルに頼らなくてもストレス無く操作を続けられるよう、操作画面の適切な遷移や画面上の適切なヘルプ表示が重要と思われる。

<問9-2 一括申請の利用状況について>

一括申請の利用状況について尋ねたところ、「利用している 29.5%」、「利用していない70.5%」であった。一括申請を利用している方に評価を尋ねたところ、「有効だと思う 82.1%」、「どちらとも言えない 17.9%」であった。一括申請を利用していない方に理由を尋ねたところ、「一括申請について知らなかった 32%」が最も多く、次いで「知っているが必要性を感じていない 24%」であった。

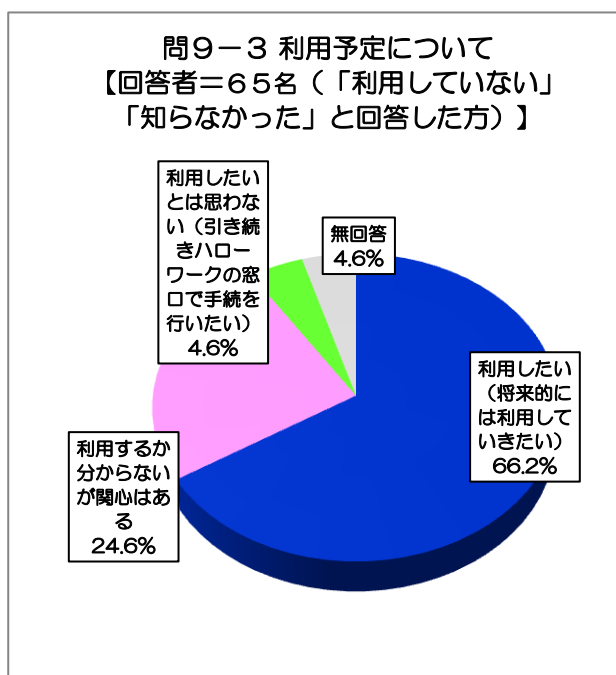
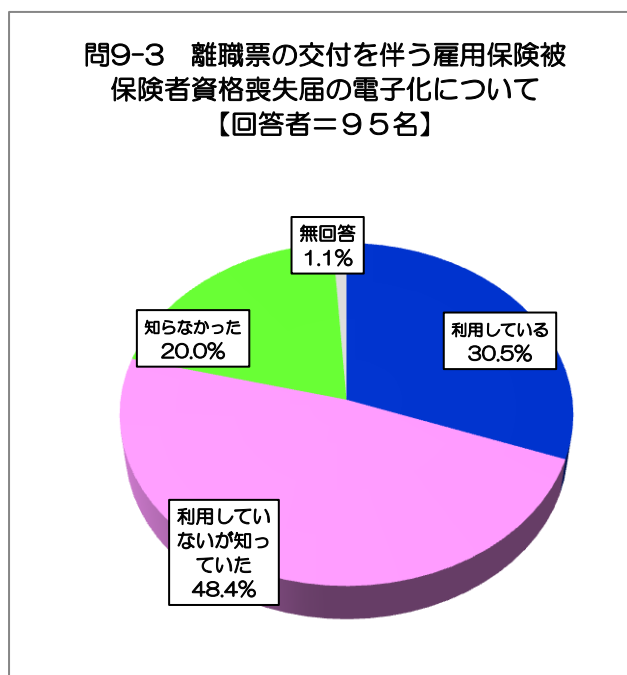


問9-2 一括申請に関するご意見等

- ・一括申請が可能となり、電子申請の申請効率が飛躍的に良くなったため非常に便利になった。
- ・システム改変の際、仕様をソフト開発会社に早期に公開する等して、通常申請可能と同時に一括申請も開始できるようにしてほしい。
- ・一括申請ソフトを使うとバージョンアップのたびに費用がかかり、また、変更操作を習得するのに時間を要するので使用は考えていない。

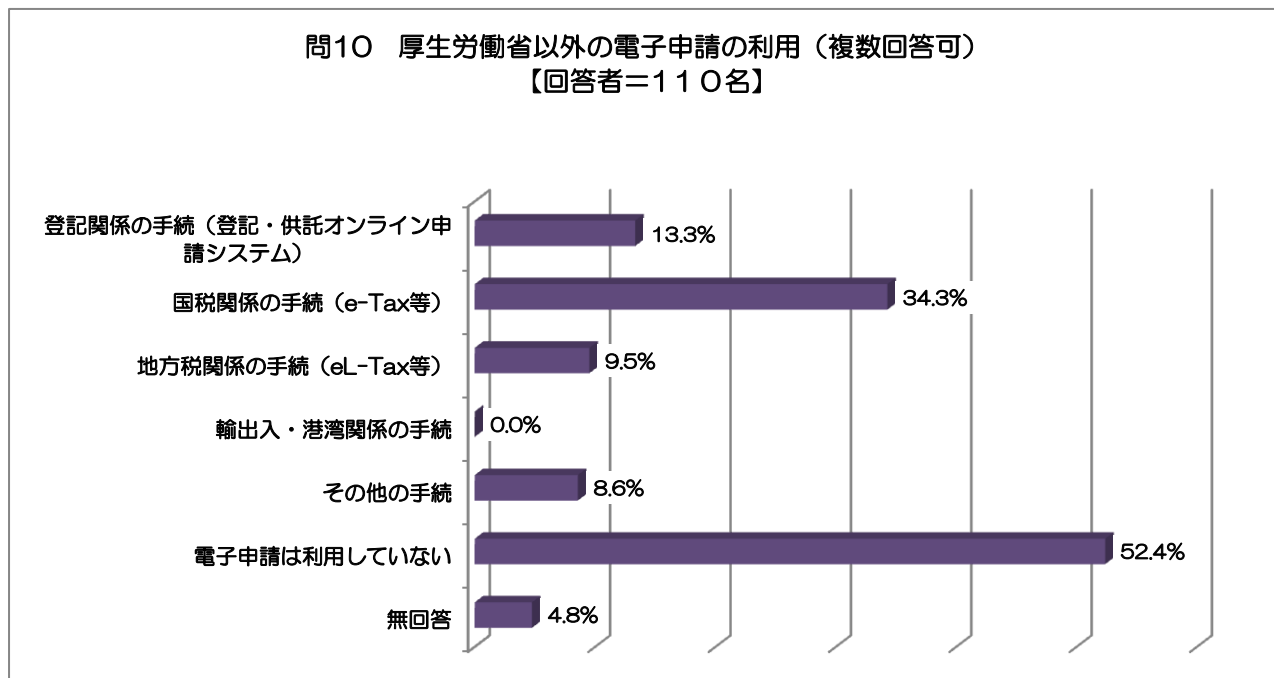
<問9-3 離職票の交付を伴う雇用保険被保険者資格喪失届の電子化について>

平成23年11月28日より開始した「離職票の交付を伴う雇用保険被保険者資格喪失届」について、電子申請の利用状況を尋ねたところ、「利用している 30.5%」、「利用していないが知っていた 48.4%」、「知らなかった 20.0%」という結果であった。「利用していない」「知らなかった」と回答をした方に対して、今後の利用予定について尋ねたところ、「利用したい（将来的には利用していきたい） 66.2%」、「利用するか分からないが関心はある 24.6%」という結果であった。



<問10 厚生労働省以外の電子申請の利用状況について>

厚生労働省以外の電子申請の利用状況について尋ねたところ、「利用していない（52.4%）」が最も多かった。次いで、「国税関係の手続（e-Tax等）（34.3%）」であった。



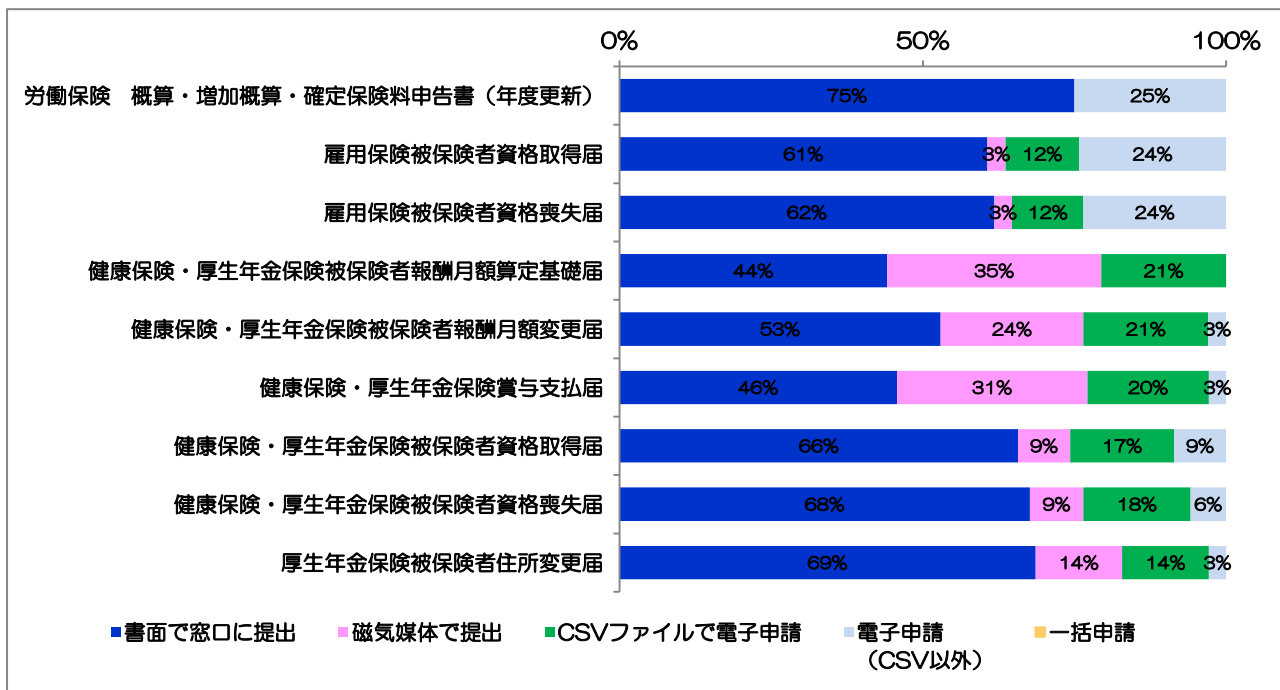
問10 厚生労働省への申請以外を頻繁に使用する理由等

- ・ 確定申告の時期は窓口が大変込むため。
- ・ e-Tax の場合、自動計算機能がついているため。また、添付書類がすべて添付不要になるため。
- ・ 移動時間や待ち時間の短縮につながり、事務業務の効率化が図れるため。

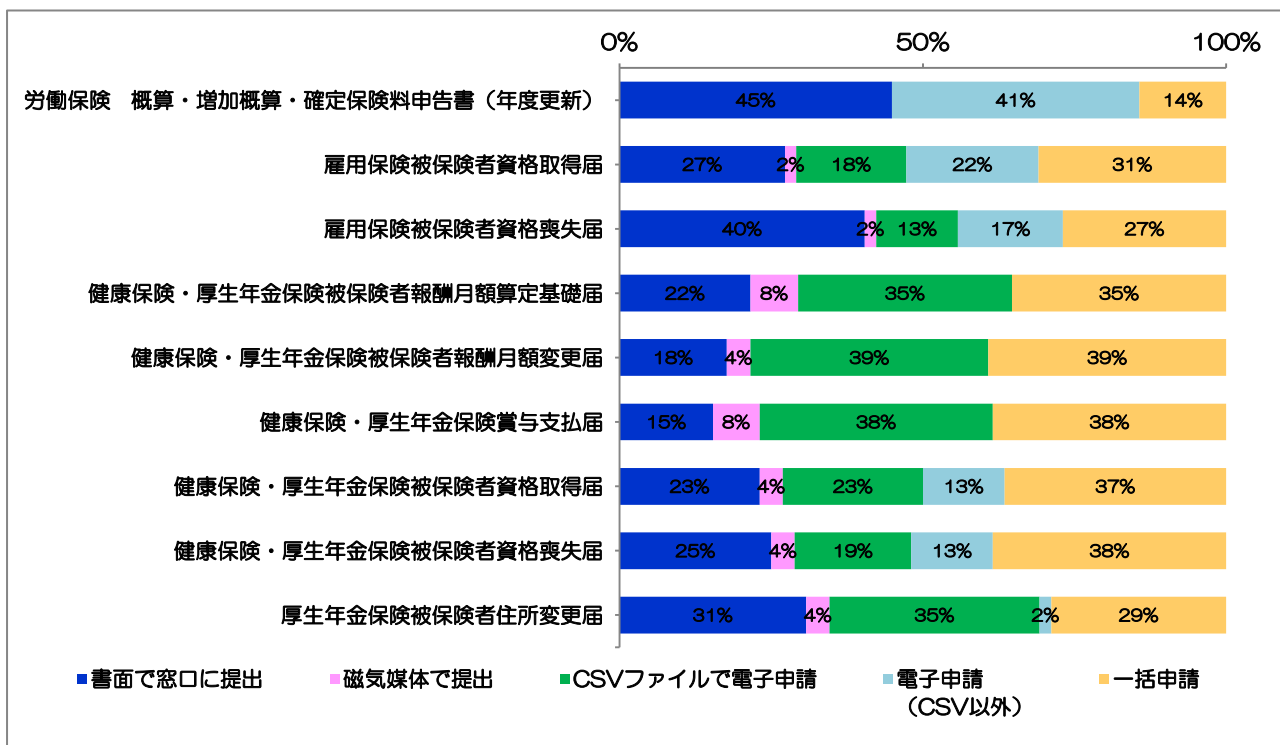
<問11-1 各手続の提出方法について>

事業者及び手続代理者の方を対象（101名）に、各手続の提出方法について尋ねたところ、回答は以下のとおりであった。

**【事業者】**

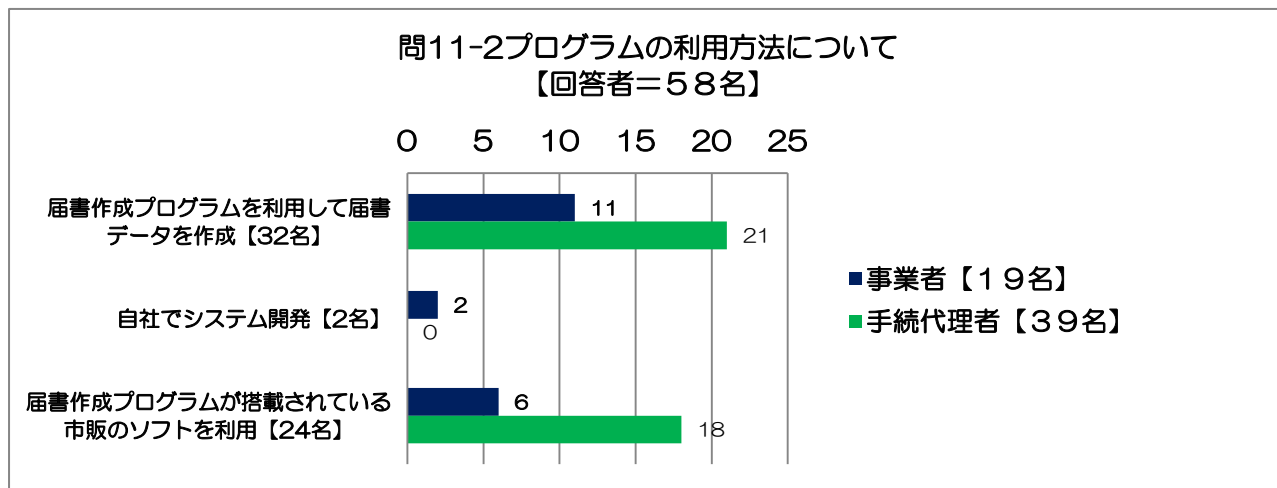


**【手続代理者】**



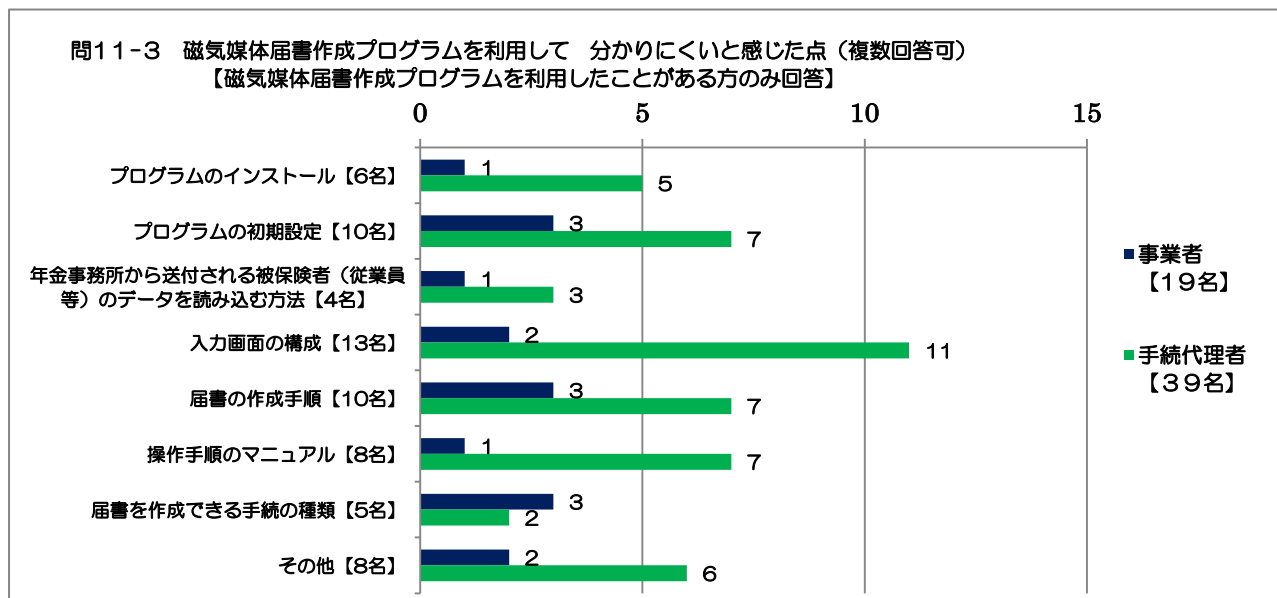
< 1 1 - 2 磁気媒体届書作成プログラムの利用について >

磁気媒体届書作成プログラムを利用している方（58名）に、プログラムの利用方法について尋ねたところ、「届書作成プログラムを利用して届書データを作成（32名）」が最も多かった。



< 問 1 1 - 3 磁気媒体届書作成プログラムの問題点 >

磁気媒体を利用したことがある方（58名）が、“分かりにくい”または“使いにくい”と感じた点は、「入力画面の構成（13名）」が最も多かった。



問 1 1 - 3 その他の回答

- ・ I、IIの記号文字や「高」など外字が使用出来ないのが不便。
- ・ 操作マニュアルにおいて、提出ファイルと電子申請ファイルの違いが分からず苦勞した。

<問 12 ご意見・ご要望>

設問の最後で、電子申請全般について、自由にご意見やご要望を記入いただいた。主なものは、以下のとおりである。

電子申請全般についてのご意見・ご要望
<ul style="list-style-type: none"><li>・申請する際の添付書類を少なくしてほしい。</li><li>・社会保険手続の添付書類について、PDF形式を可能としてほしい。</li><li>・社会保険手続の添付書類の申請容量を拡大してほしい。</li><li>・初めて利用する人でも容易に申請が出来るよう使い勝手を向上してほしい。</li><li>・行政側担当者が電子申請に精通してほしい。</li><li>・電子証明書の取得手続に手間がかかる。</li><li>・申請方法等について、もう少し分かりやすいマニュアルを作成してほしい。</li></ul>