

電子申請に関するアンケート調査結果(平成 22 年度)

平成 23 年 3 月 25 日
厚生労働省
大臣官房統計情報部
企画課情報企画室

本アンケートは、平成22年11月24日(水)から平成23年1月31日(月)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。アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

厚生労働省では、皆様からお寄せいただいたご意見を反映させて、より使いやすい電子申請の仕組みを考えていく所存ですので、今後ともよろしく願い申し上げます。

調査概要

(1) 本調査の目的

厚生労働省に対する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、今後の使い勝手の改善や利用率向上のための資料とすること。

(2) 調査期間

平成22年11月24日(水)から平成23年1月31日(月)まで

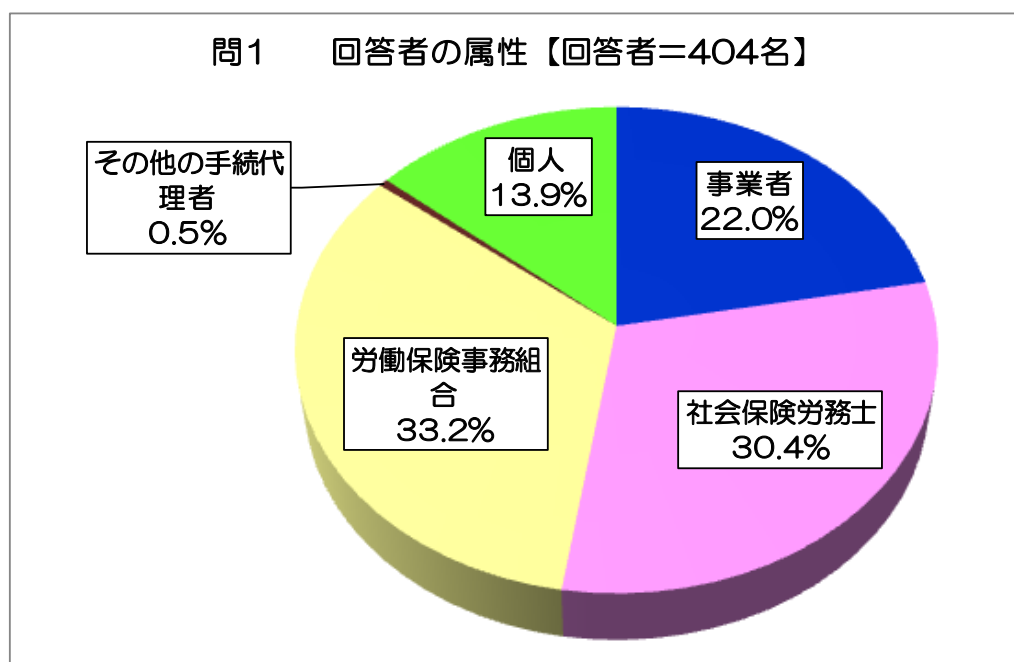
(3) 調査方法

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 等の方法で回答を送付いただいた。

調査結果

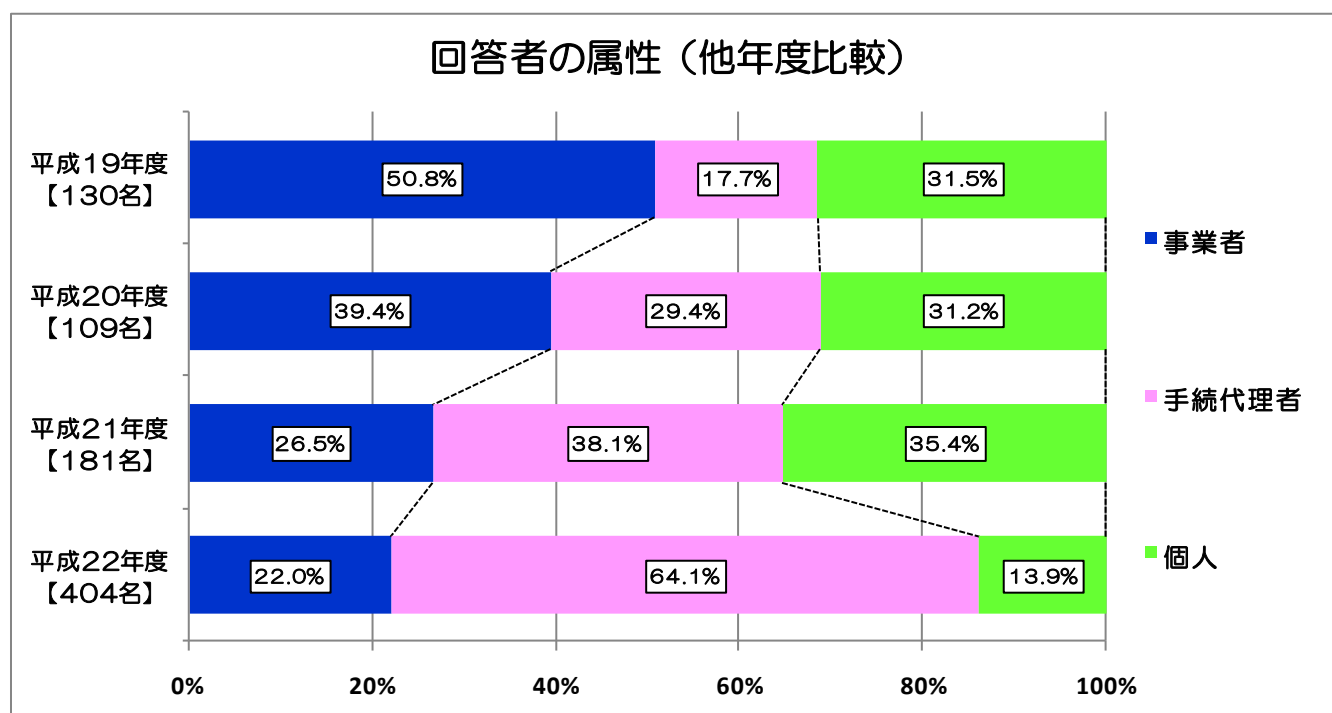
＜問1 回答者の属性＞

アンケートの有効回答者数は404名であった。その内訳は「事業者 22.0%(89名)」、「社会保険労務士 30.4%(123名)」、「労働保険事務組合 33.2%(134名)」、「その他の手続代理者 0.5%(2名)」、「個人 13.9%(56名)」となっており、労働保険事務組合が最も多くなっている。ただし、その中には社会保険労務士の資格がある方も含まれる。なお、「その他の手続代理者」の具体的な内容については記載されていなかった。



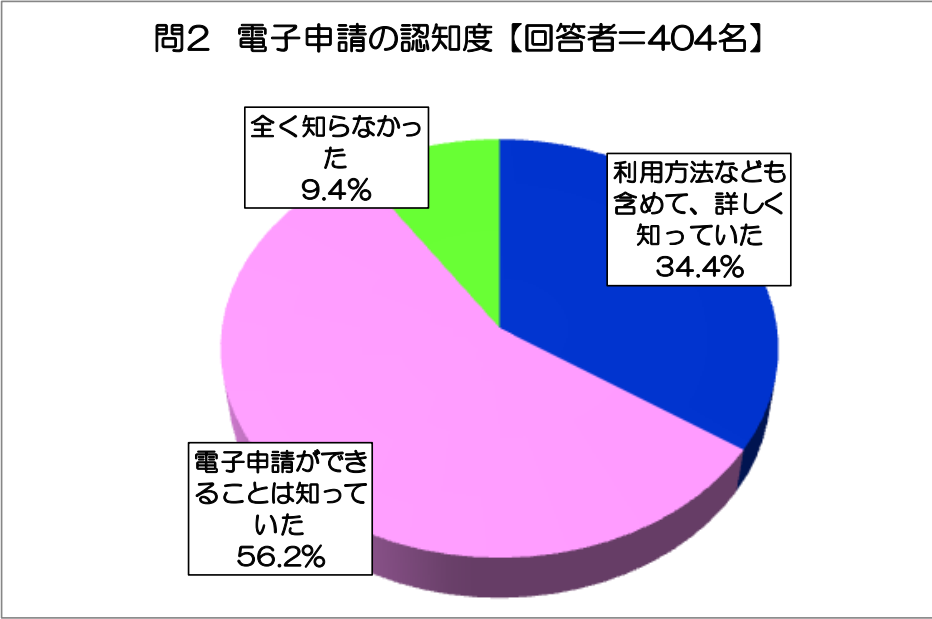
【回答者の属性(他年度との比較)】

回答者の属性を他年度と比較したものが次のグラフである。手続代理者の回答が年々増加している。



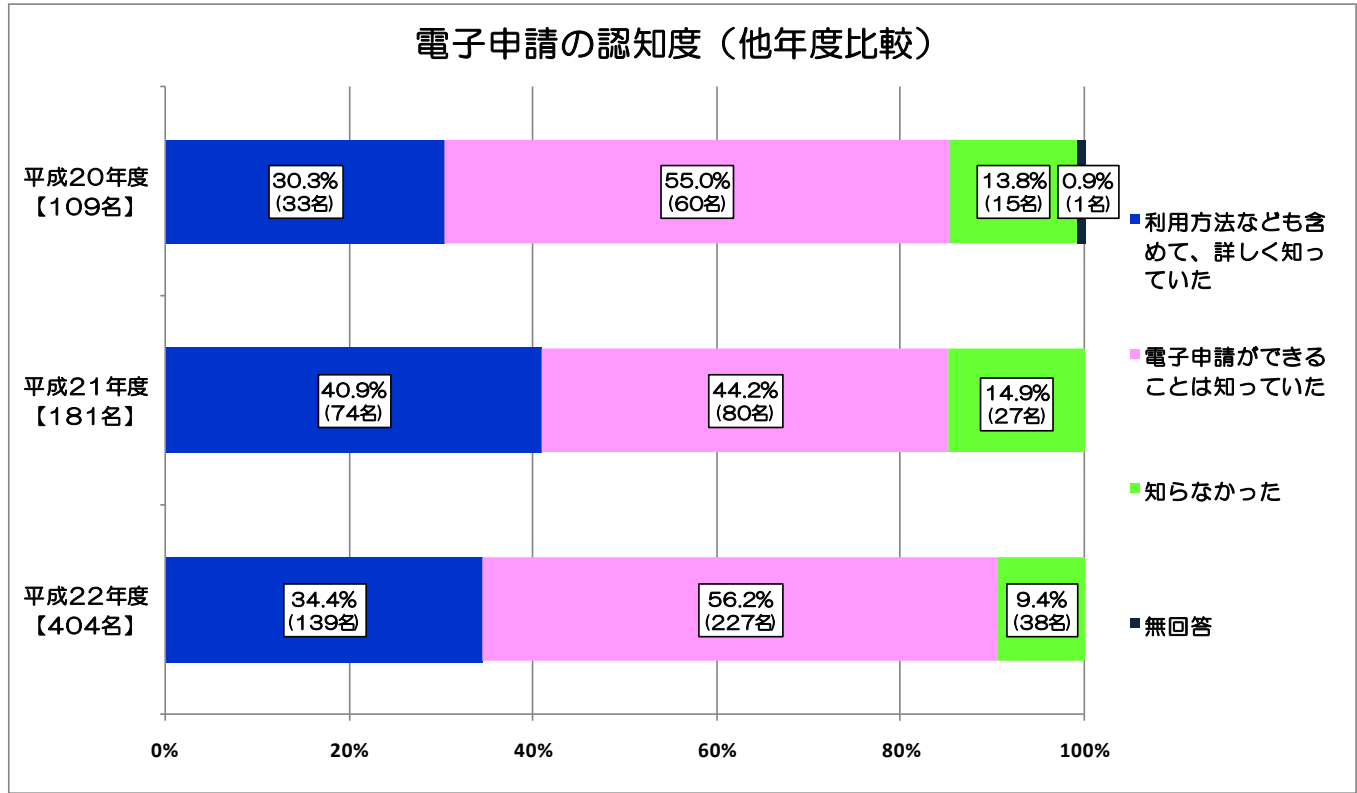
＜問2 電子申請の認知度＞

厚生労働省が所管する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34.4%(139名)、「電子申請ができることは知っていた」という回答が56.2%(227名)、「全く知らなかった」という回答が9.4%(38名)であった。



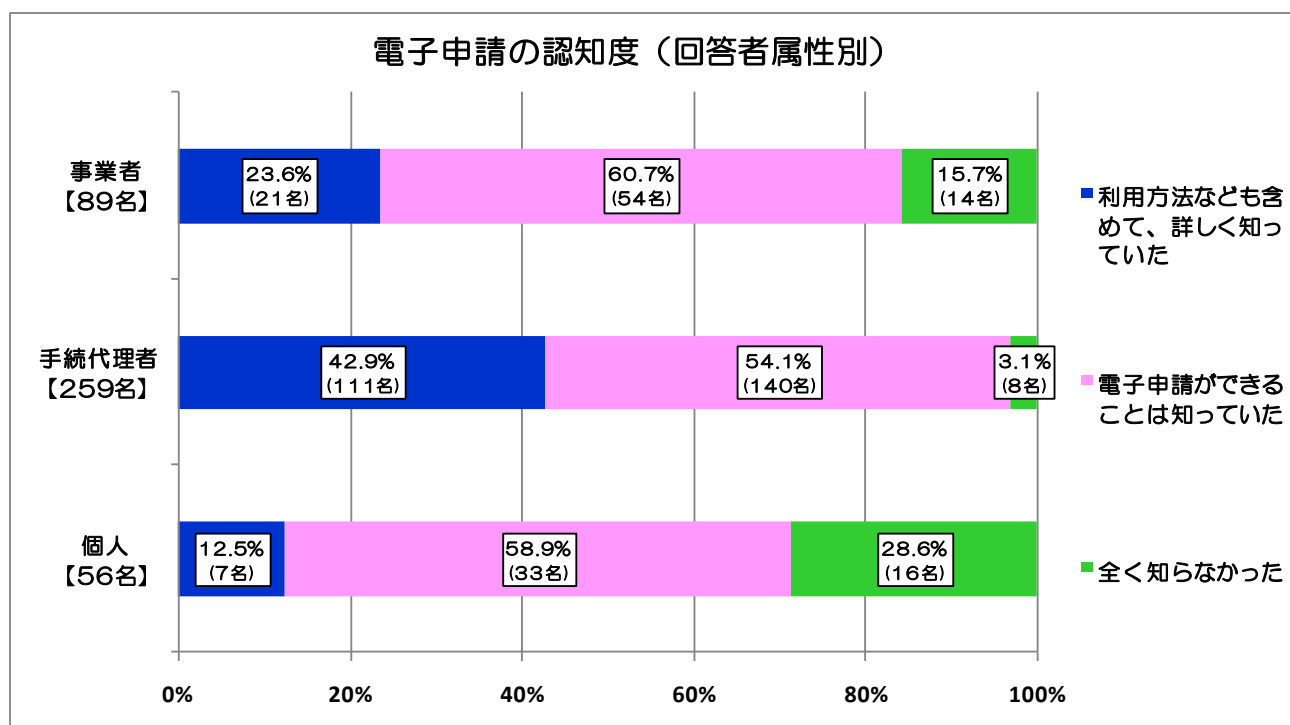
【電子申請の認知度(他年度との比較)】

回答者の属性を他年度と比較したものが次のグラフである。「知らなかった」という回答は減少している。



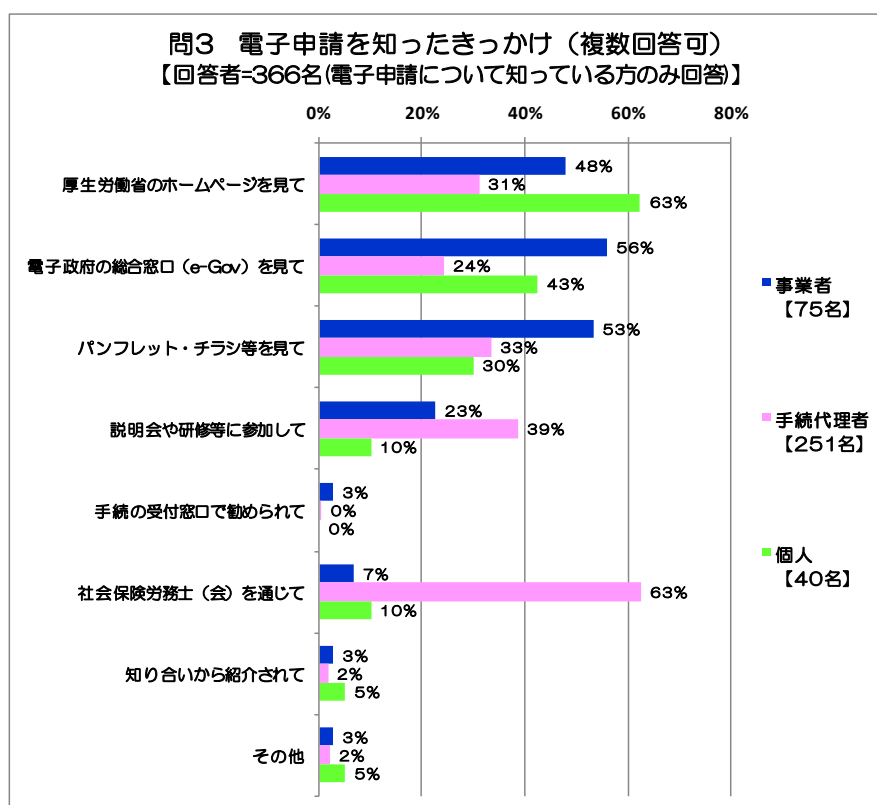
【電子申請の認知度(回答者属性別)】

電子申請についての認知度を回答者の属性別のグラフにしたものが次のグラフである。



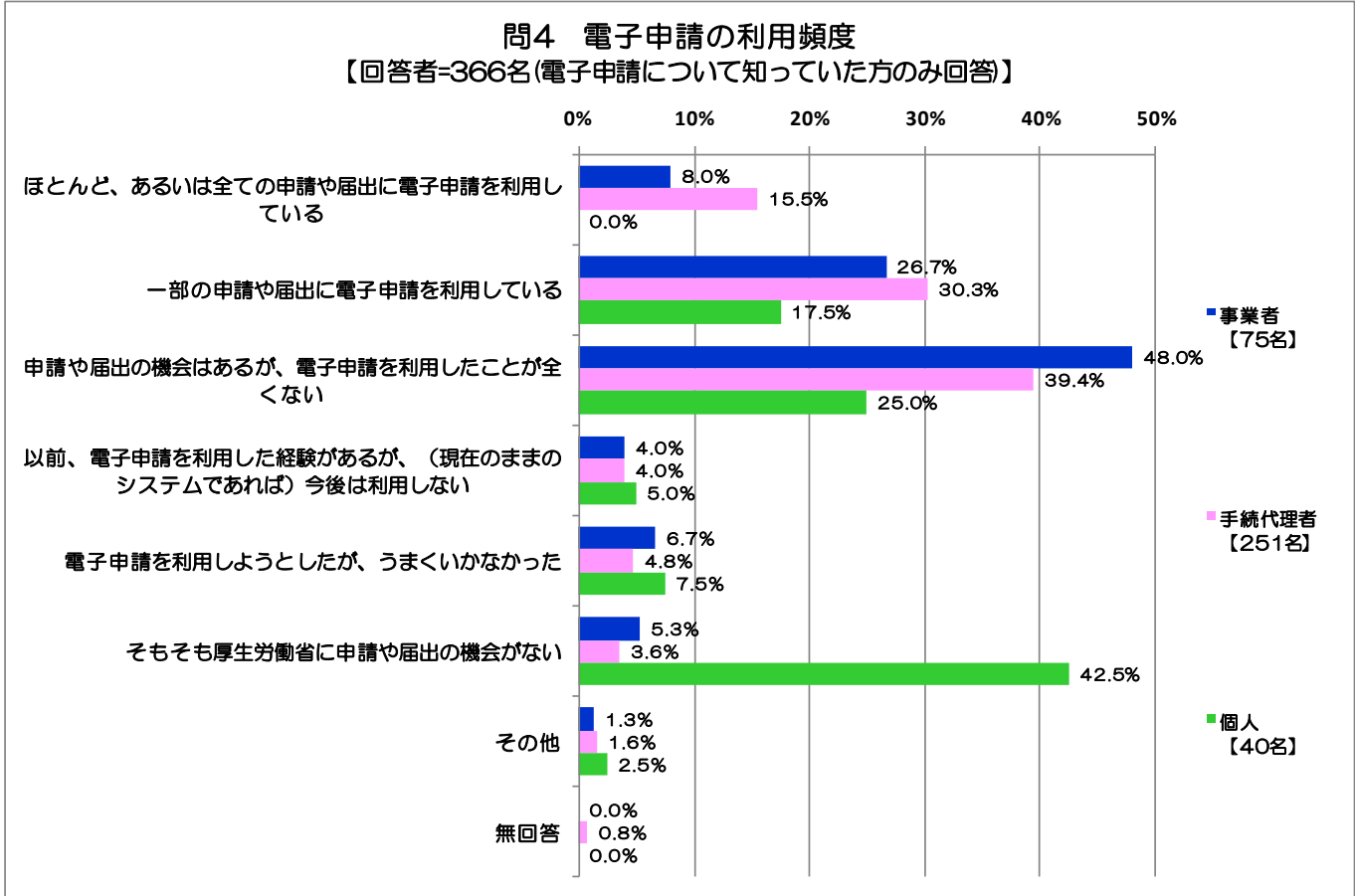
＜問3 電子申請を知ったきっかけ＞

電子申請について、「知っている」と回答した方(366名)を対象に、電子申請を知ったきっかけを尋ねたところ、手続代理者においては「社会保険労務士(会)を通じて」という回答が最も多く、事業者や個人では厚生労働省やe-Govのホームページを見て知った方が多かった。



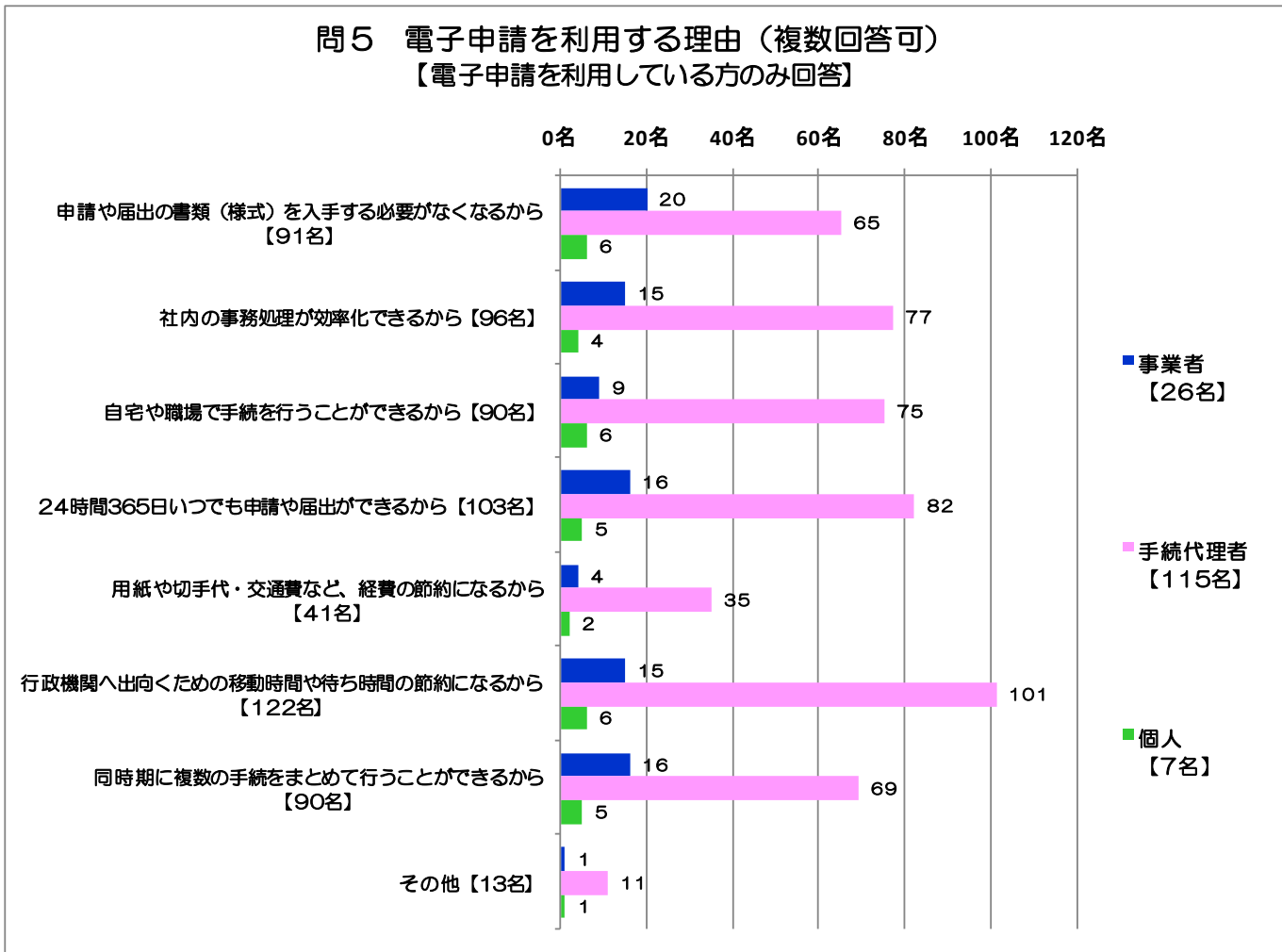
＜問4 電子申請の利用頻度＞

電子申請について、「知っている」と回答した方(366名)を対象に、電子申請の利用頻度を尋ねたところ、事業者では、「申請や届出の機会はあるが、電子申請を利用したことが全くない」という回答が48%で、手続代理者では電子申請を利用している方が45. 8%であった。また、個人では「そもそも厚生労働省に申請や届出の機会がない」という方が42. 5%であった。



＜問5 電子申請を利用している理由＞

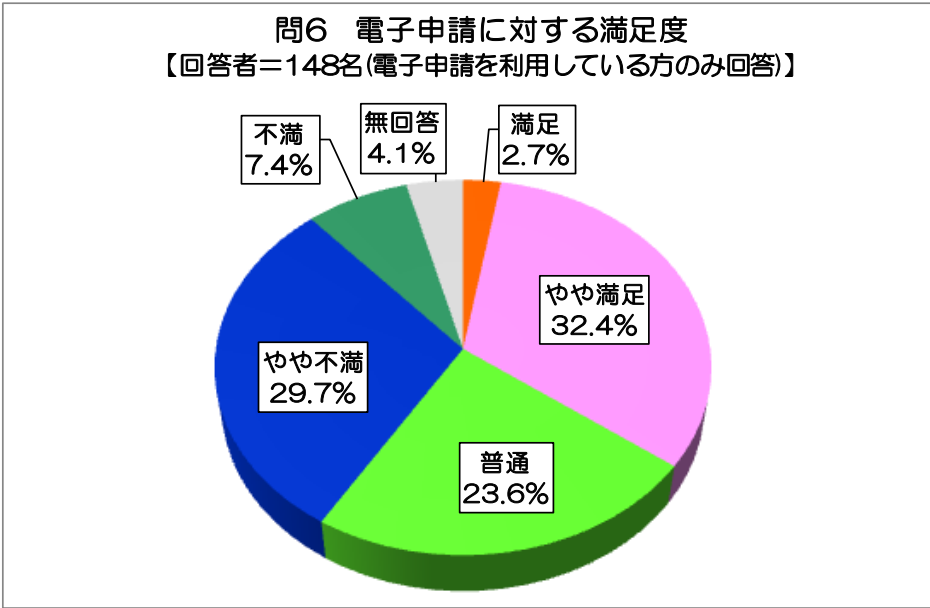
問4で“電子申請を利用している”方(148名)を対象に、利用している理由を尋ねたところ、事業者と個人で最も多かった回答は「申請や届出の書類(様式)を入手する必要がなくなるから」であった。手続代理者においては「行政機関へ出向くための移動時間や待ち時間の節約になるから」という回答が最も多かった。



問5 その他の主な回答
・電子データだと顧客からの問い合わせの折、素早い回答が可能になる。事務所での申請書類控えを保管するスペースが削減できる。
・提出代行証明書で、印鑑をもらいに行く手間が省けるから。

＜問6 電子申請に対する満足度＞

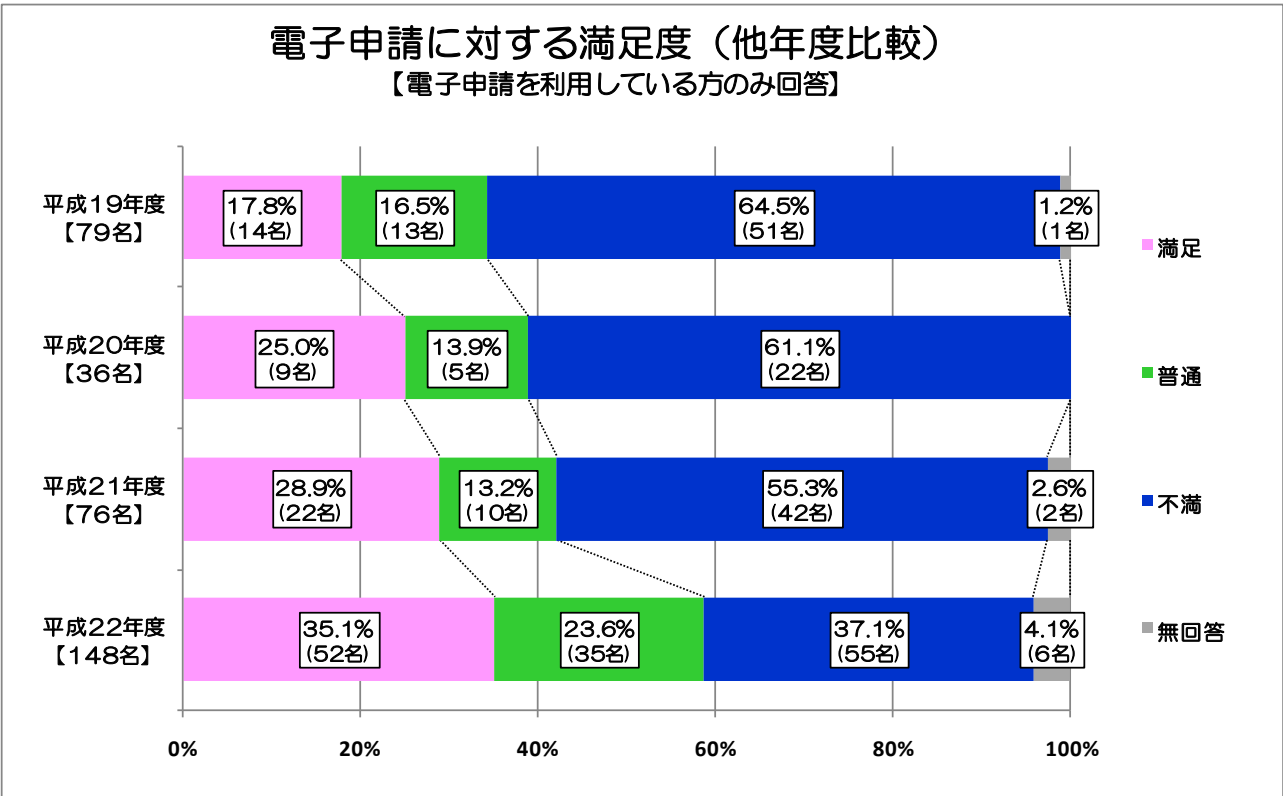
電子申請を利用している方(148名)を対象に、電子申請に対する満足度について尋ねたところ、「満足」が2.7%(4名)、「やや満足」が32.4%(48名)、「普通」が23.6%(35名)、「やや不満」が29.7%(44名)、「不満」が7.4%(11名)、「無回答」が4.1%(6名)という結果となった。



【電子申請に対する満足度(他年度との比較)】

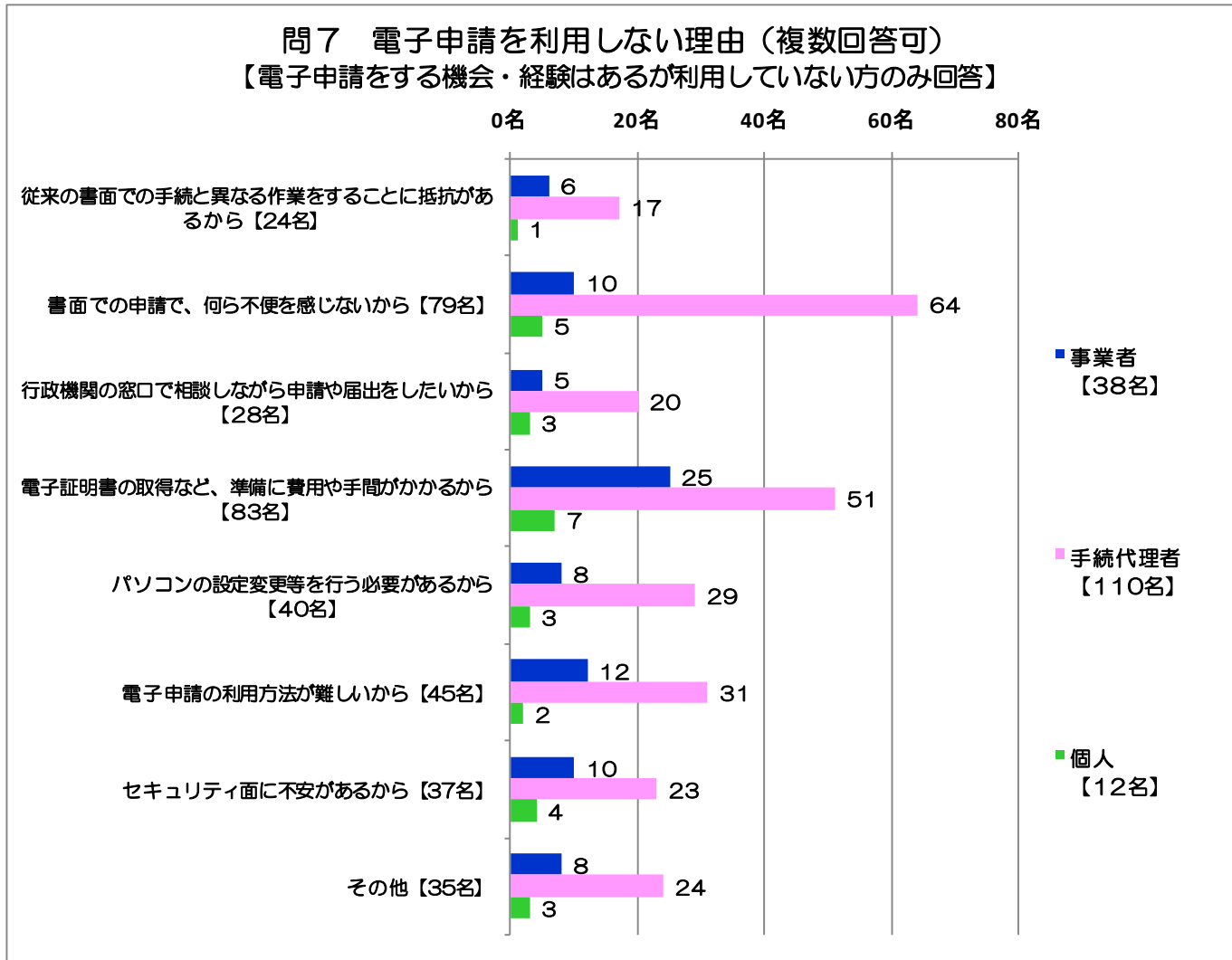
電子申請に対する満足度を「満足」(満足とやや満足の合計)、「普通」、「不満」(不満とやや不満の合計)の3つに分類し、他年度と比較したものが次のグラフである。

「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、35.1%に達している。一方、「不満」と回答した方の割合は、昨年度までは過半数を占めていたが、今年度においては37.1%と大幅に改善している。



＜問7 電子申請を利用しない理由＞

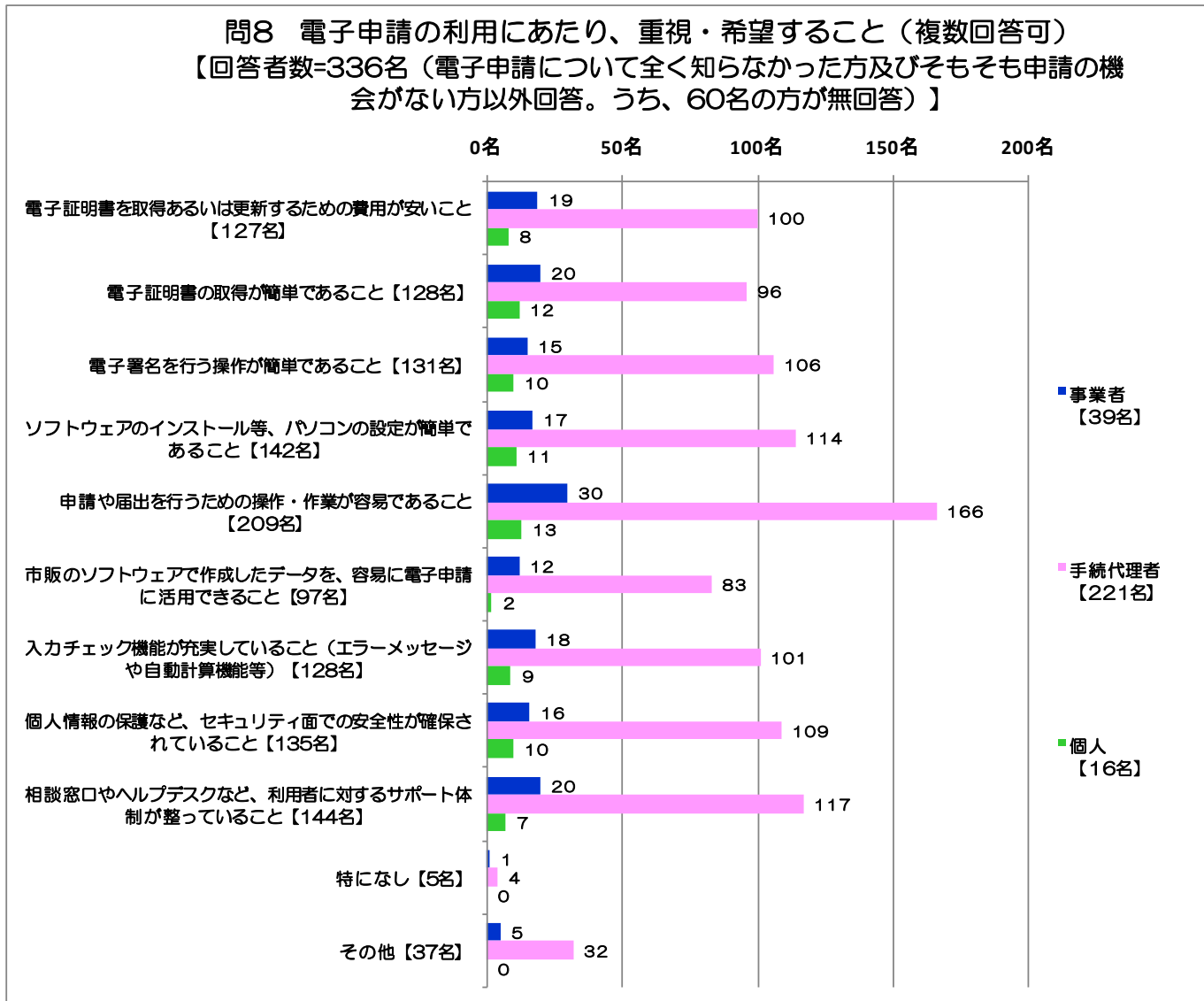
問4で「機会はあるが利用したことが全くない」、「利用した経験はあるが、今後は利用しない」と回答した方(160名)を対象に、電子申請を利用しない理由を尋ねたところ、事業者及び個人においては「電子証明書の取得など、準備に費用や手間がかかるから」という回答が最も多く、手続代理者では「書面での申請で、何ら不便を感じないから」という回答が最も多かった。



問7 その他の主な回答
・添付書類が必要な場合があるから。
・電子申請をするパソコンのスペックの問題上、電子申請ができない。
・健康保険組合・厚生年金基金が電子申請不可のため。

＜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(336名)を対象に、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、事業者と手続代理者ともに最も多かった回答は「申請や届出を行うための操作・作業が容易であること」であった。

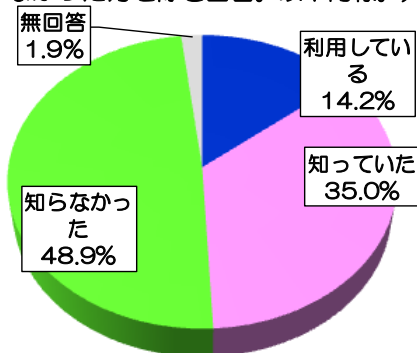


問8 その他の主な回答
・日本年金機構やハローワーク側の処理が遅すぎる。 ・電子申請可能な手続の範囲を拡大して欲しい。 ・クライアントソフトウェアの新しいバージョンが出ていると、エラーになってしまう。 ・手続終了までの所要日数にバラつきがある。 ・社会保険と雇用保険で仕様が異なる部分を統一して欲しい。

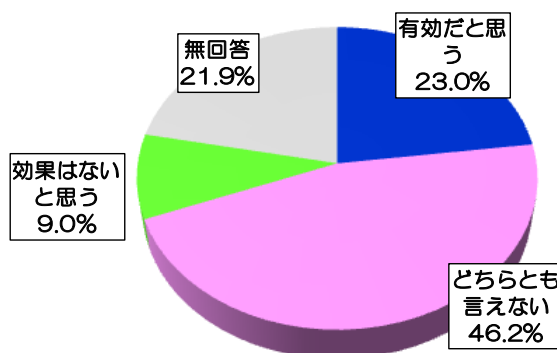
＜問9－1 オンライン申請マニュアルの認知度と評価＞

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(14. 2%)」、「知っていた(35. 0%)」、「知らなかった(48. 9%)」という回答になっている。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(23. 0%)」、「どちらとも言えない(46. 2%)」、「効果はないと思う(9. 0%)」という結果となった。

問9-1 オンライン申請マニュアルの認知度
【回答者＝366名（電子申請について全く知らなかった方を除き回答。以下同様。）】



オンライン申請マニュアルに対する評価
【回答者＝366名】



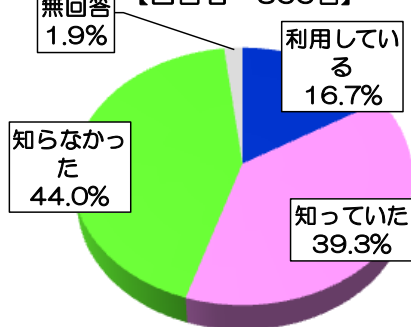
オンライン申請マニュアルに関するご意見等

- ・もう少し簡潔明瞭であれば更によい。
- ・マニュアルのページ数が多い。
- ・用語が非常に難解、説明画面が読みにくい。

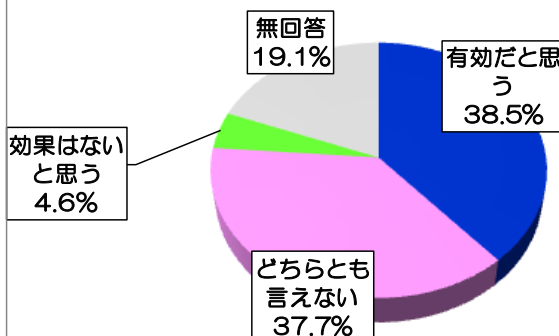
＜問9－2 一括申請の認知度と評価＞

一括申請機能の認知度について尋ねたところ、「利用している(16. 7%)」、「知っていた(39. 3%)」、「知らなかった(44. 0%)」という結果であった。また、これに対する評価は、「有効だと思う(38. 5%)」、「どちらとも言えない(37. 7%)」、「効果はないと思う (4. 6%)」という結果であった。

問9-2 一括申請の認知度
【回答者＝366名】



一括申請に対する評価【回答者＝366名】

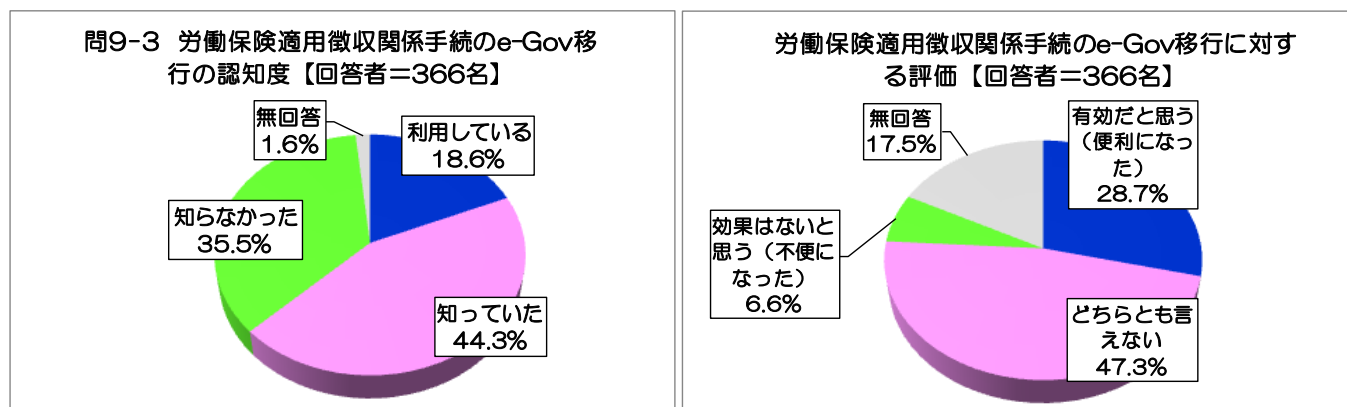


一括申請に関するご意見等

- ・専用ソフトがあれば簡単だが、費用がかかる。
- ・飛躍的に業務効率化が実現し、今までの電子申請利用促進策の中で最も効果の高いものであった。さらに一括送信機能対象手続の範囲拡大を希望する。

＜問9－3 労働保険適用徴収関係手続のe-Gov への移行の認知度と評価＞

労働保険適用徴収関係手続のe-Gov への移行の認知度について尋ねたところ、「利用している(18. 6%)」、「知っていた(44. 3%)」、「知らなかった(35. 5%)」という回答になっている。これに対する評価は「有効だと思う(28. 7%)」、「どちらとも言えない(47. 3%)」、「効果はないと思う(6. 6%)」という結果であった。

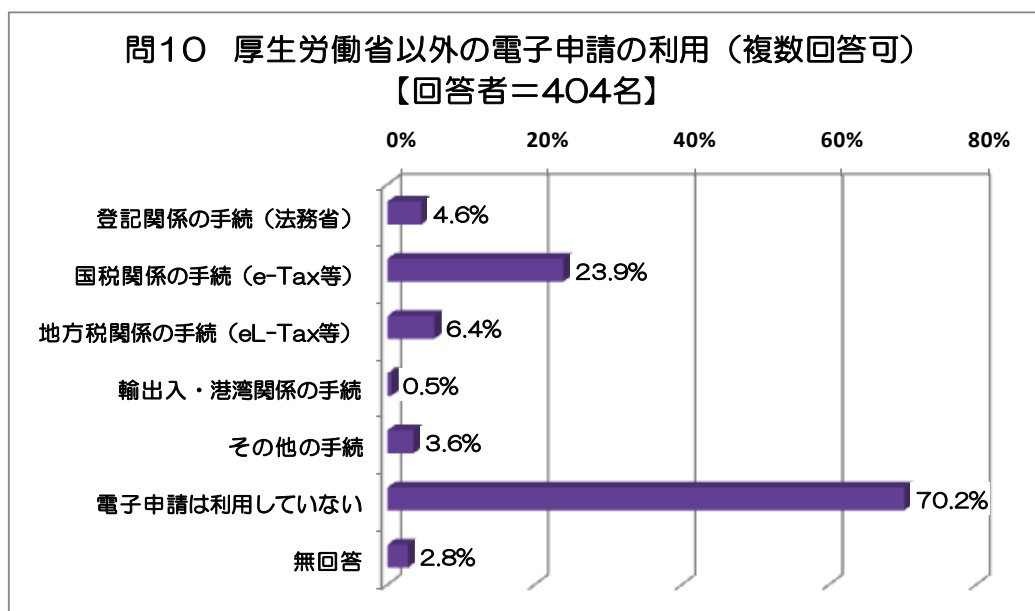


労働保険適用徴収関係手続のe-Gov への移行に関するご意見等

- ・申告書が受付済みであることが明らかにわかるように、控えを印刷できるようにして欲しい。
- ・入力や操作手順が煩雑になった。
- ・画面上の文字が小さく、見づらい。

＜問10 厚生労働省以外の電子申請の利用＞

厚生労働省以外の電子申請について、利用の有無を尋ねたところ、「利用していない」という回答が 70. 2% (276名)であった。次に多かった回答は「国税関係の手続 23. 9%(94名)」であった。



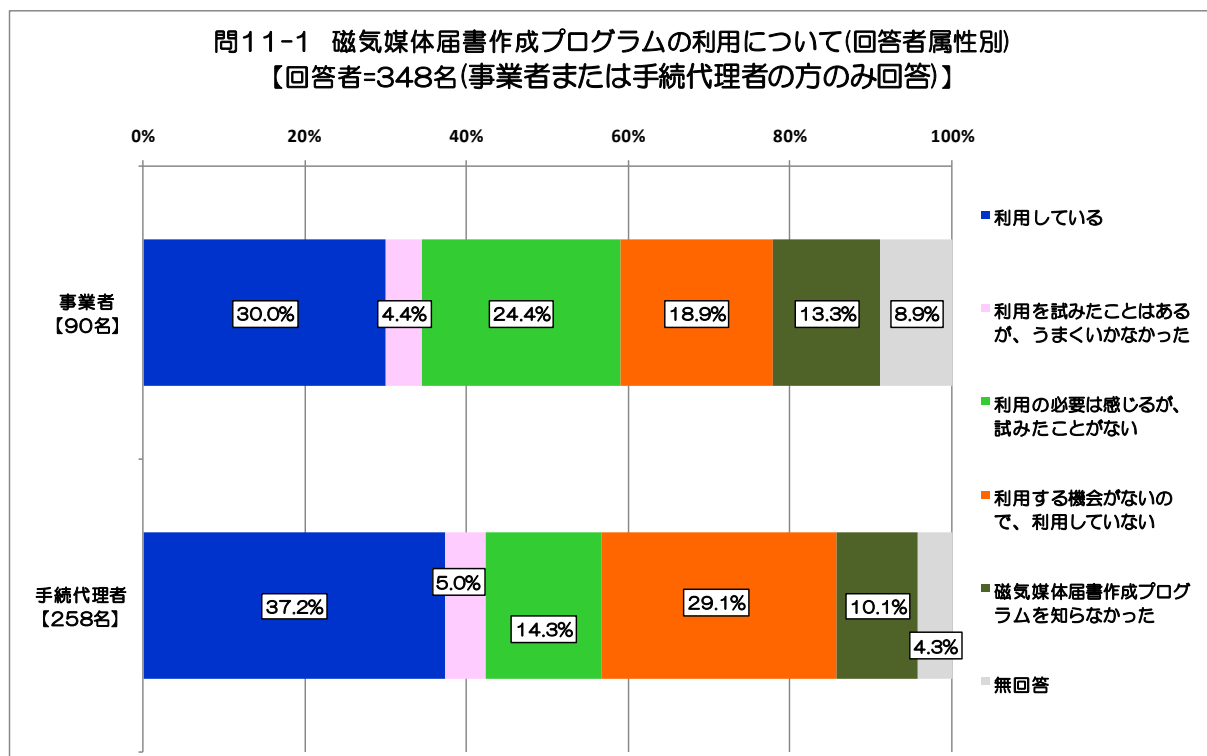
問10 その他の回答

- ・建設業の入札資格の申請
- ・産業廃棄物収集運搬実績報告
- ・建設業指名申請・物品購入指名申請

<問11-1 磁気媒体届書作成プログラム※の利用>

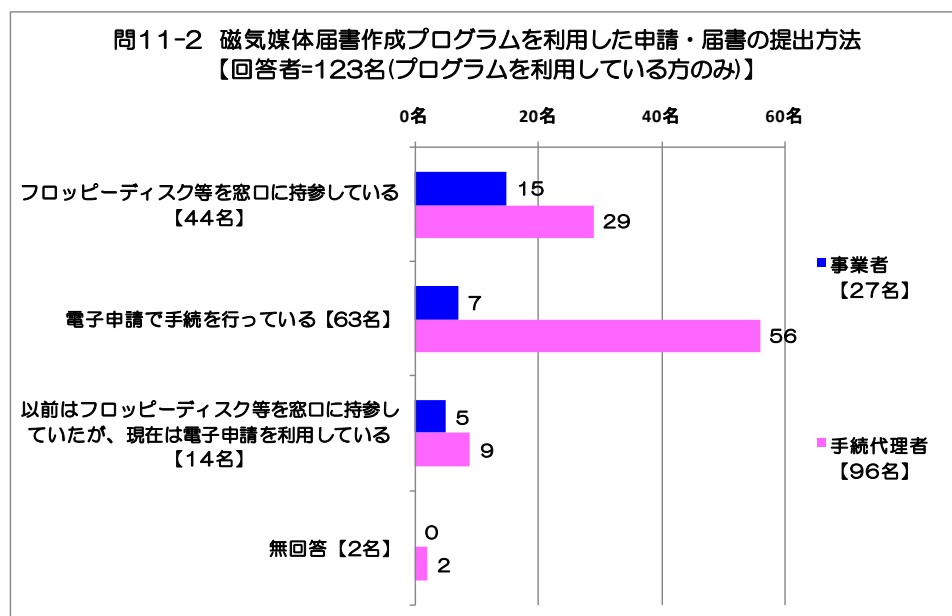
問1で「事業者」または「手続代理者」と回答した方(348名)を対象に、磁気媒体届書作成プログラムの利用の有無を尋ねたところ、「利用している」という方は、事業者では30.0%、手続代理者では37.2%であった。

※ 磁気媒体届書作成プログラム：申請の多い社会保険・雇用保険関係手続(9手続)の電子申請用データを作成するためのプログラム。年金事務所が保有する被保険者のデータや、企業等で保有している被保険者のデータを利用して届書を作成することも可能であり、記録媒体(FD等)に保存して提出することも可能。



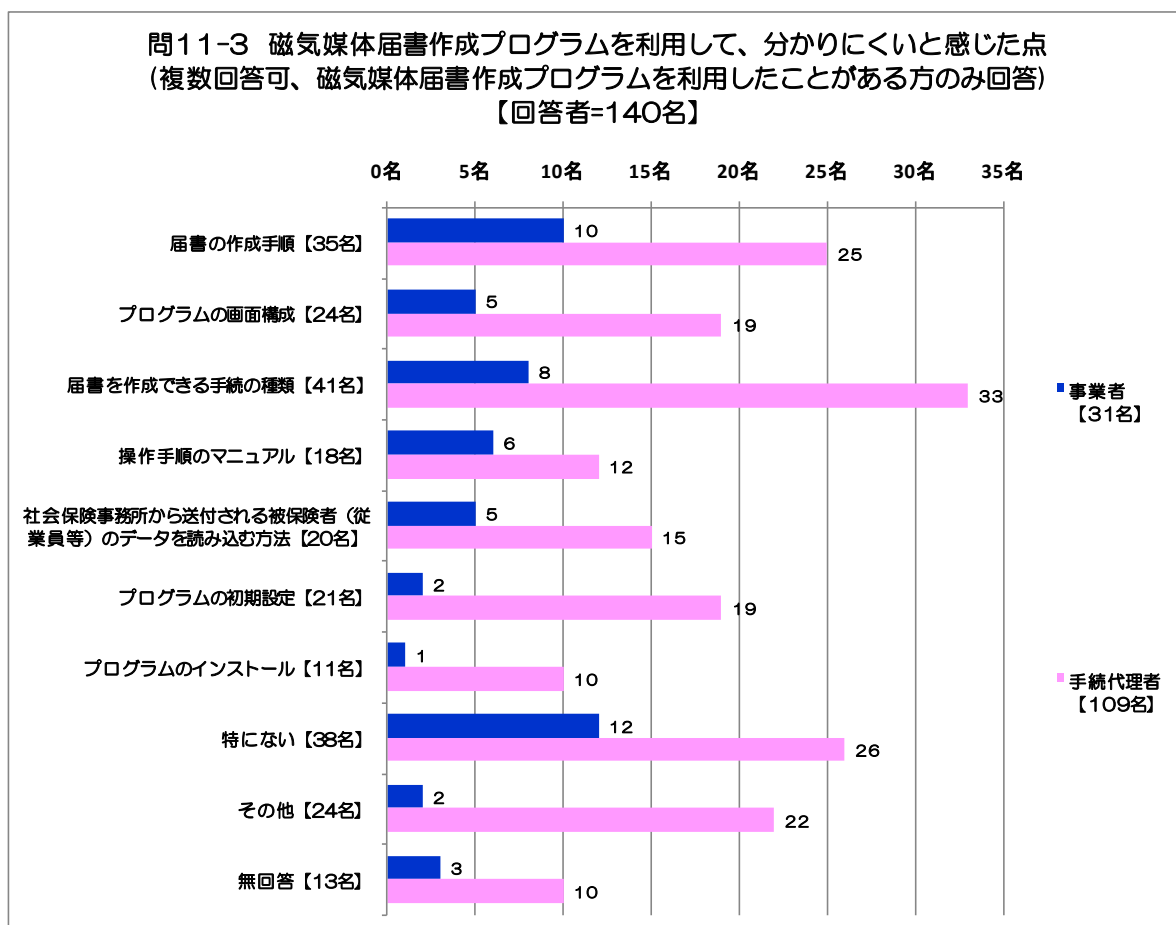
<問11-2 磁気媒体届書作成プログラムを利用した届書の提出方法>

問11-1で「利用している」と回答した方(123名)を対象に、届書の提出方法を尋ねたところ、事業者(27名)では「フロッピーディスク等を窓口を持参している」という回答が最も多く、55.6%(15名)、手続代理者(96名)では「電子申請で手続を行っている」という回答が最も多く、58.3%(56名)であった。



＜問11-3 磁気媒体届書作成プログラムの問題点＞

問11-1で「利用している」または「利用を試みたことはあるが、うまくいかなかった」と回答した方(140名)が、“分かりにくい”または“使いにくい”と感じた点について、最も多かった回答は「届書を作成できる手続の種類(41名)」であった。



問11-3 その他の回答

- ・社員情報の管理などにエクセル等のソフトを利用しているが、これらのデータを磁気媒体届書作成プログラムに移すことができないため、入力の手間がかかる。
- ・FD駆動装置がパソコンに付属しない機種がほとんどであるため、使用できない。
- ・漢字(高橋など)の認識ができないものがあり、被保険者の名前表示に不便をきたしている。

＜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していただいた。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
・事務処理になるべく時間をかけず、お客様である顧問先に足を運ぶ時間を増やせています。 ・入力スペースが小さすぎて見づらい。カーソル位置もわからなくなる。 ・雇用保険の離職票も電子申請可能として欲しい。 ・繁忙期に申請データの処理が遅くなり、窓口よりも後回しにされている印象がある。 ・高や崎などの戸籍上の文字を有効にして欲しい。 ・ある程度のパソコンに関する知識がないと使えないと思う。