

社会保険・労働保険関係手続の申請・届出に係るオンライン  
申請の利用等に関するアンケート調査結果（平成25年度）

平成26年3月31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25年10月25日（金）～平成25年11月20日（水）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。

**調査の概要**

（1）本調査の目的

社会保険・労働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。

（2）調査期間

平成25年10月25日（金）から平成25年11月20日（水）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、記入していただいた調査票を、電子メール、またはプリントして郵送、FAXの方法で回答をいただいた。

アンケートの有効回答者数は、125人であった。

（4）回答者の属性

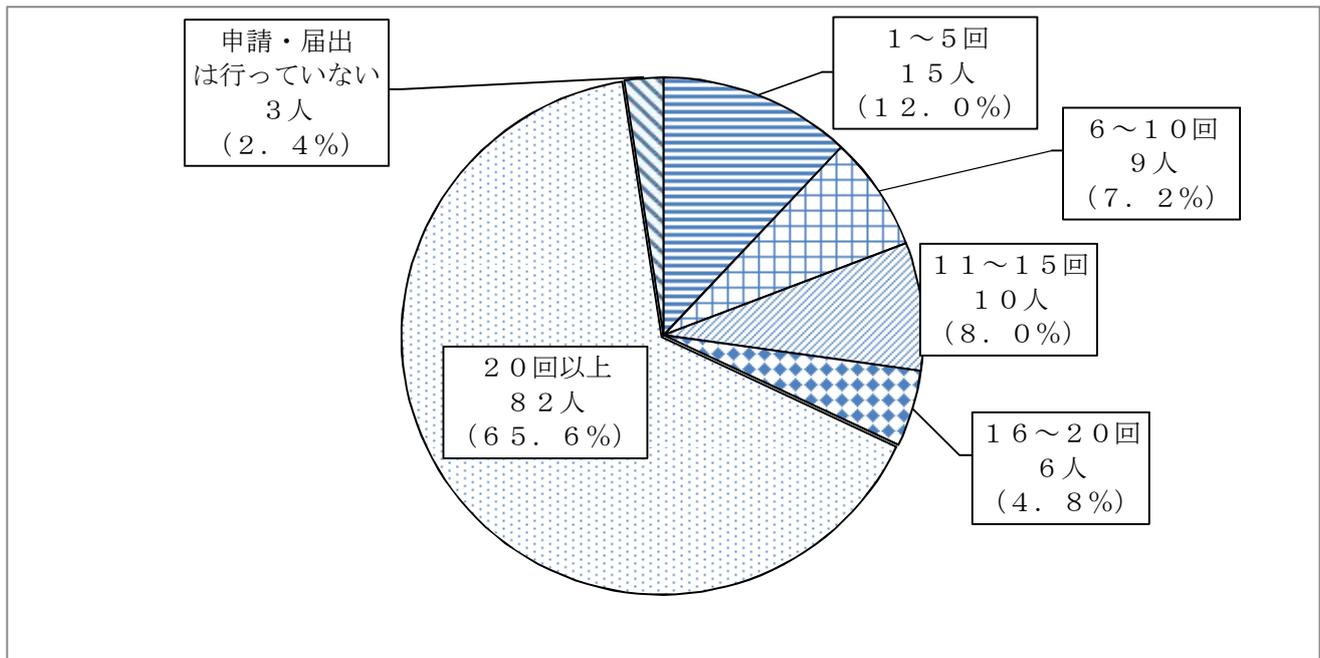
回答をいただいた方の属性は、以下のとおりとなっている。

	回答数
総数	125
事業主	71
社会保険労務士	51
労働保険事務組合	1
その他の手続代理者	1
個人	1

## 調査結果

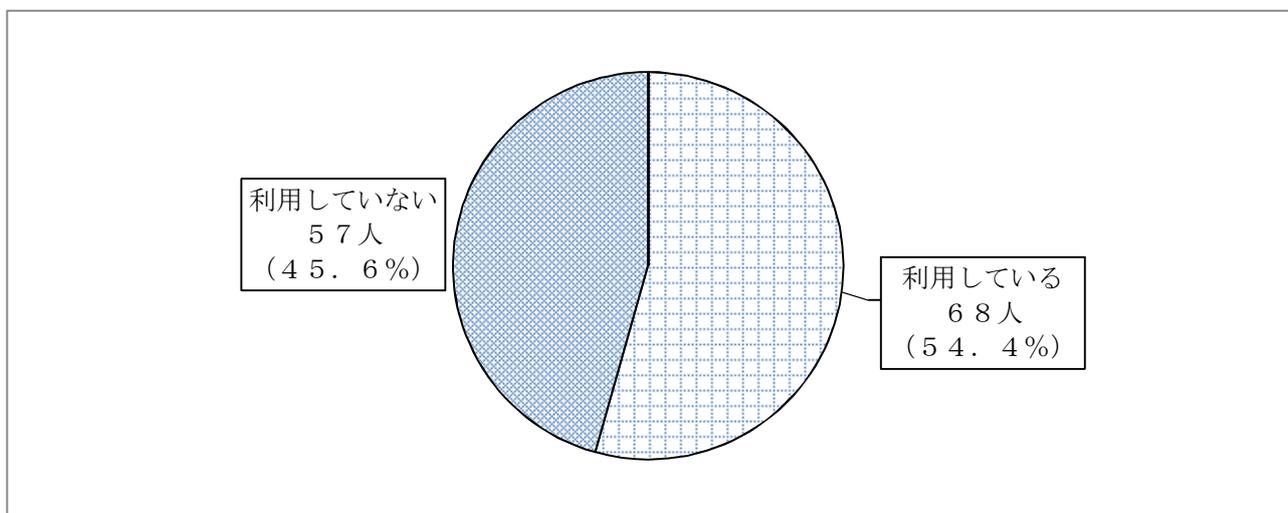
### <問1 年間の申請・届出の回数>

年間の申請・届出件数は、「20回以上」が82人（65.6%）と最も多く、続いて「1～5回」が15人（12.0%）となっている。



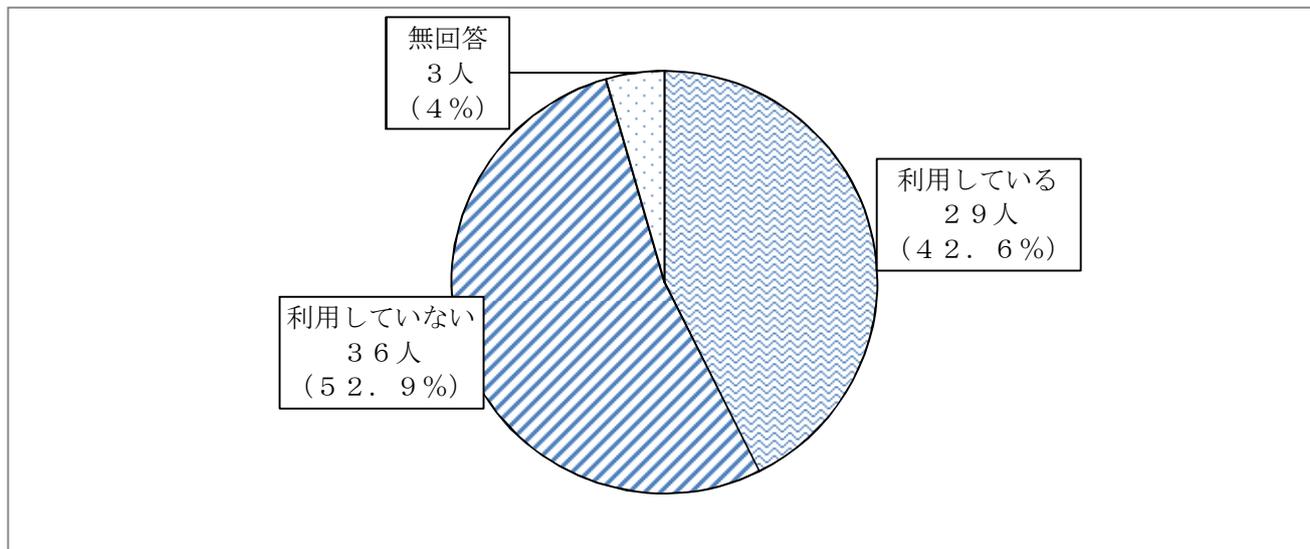
### <問2 オンライン申請利用状況>

社会保険・労働保険関係手続について、現在、オンライン申請を利用しているか尋ねたところ、「利用している」と答えた人は68人（54.4%）、「利用していない」と答えた人は57人（45.6%）となった。



<問3 市販ソフトの利用状況>

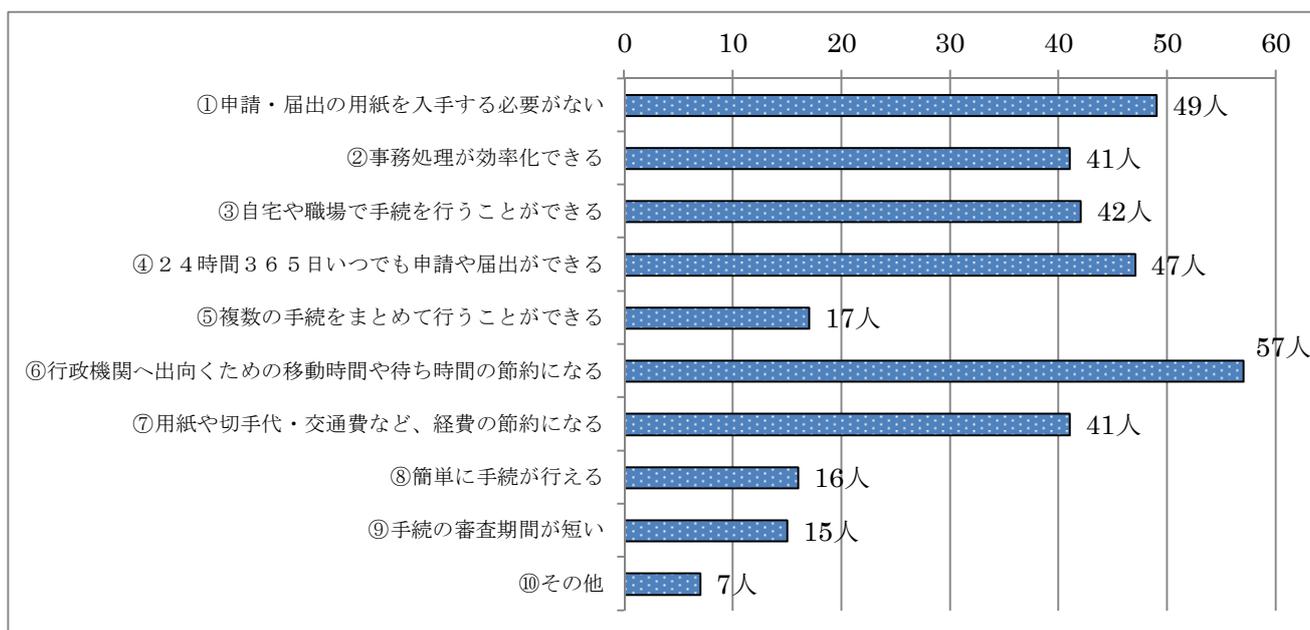
オンライン申請を「利用している」と回答された方に、市販されているソフトウェア（※）を利用しているか尋ねたところ、「利用している」と回答した人は29人（42.6%）、「利用していない」と回答した人は36人（52.9%）となった。無回答3人（4%）。



※市販ソフトウェア・・・e-Gov 電子申請システムに対応した給与・労務管理業務支援ソフトウェア等

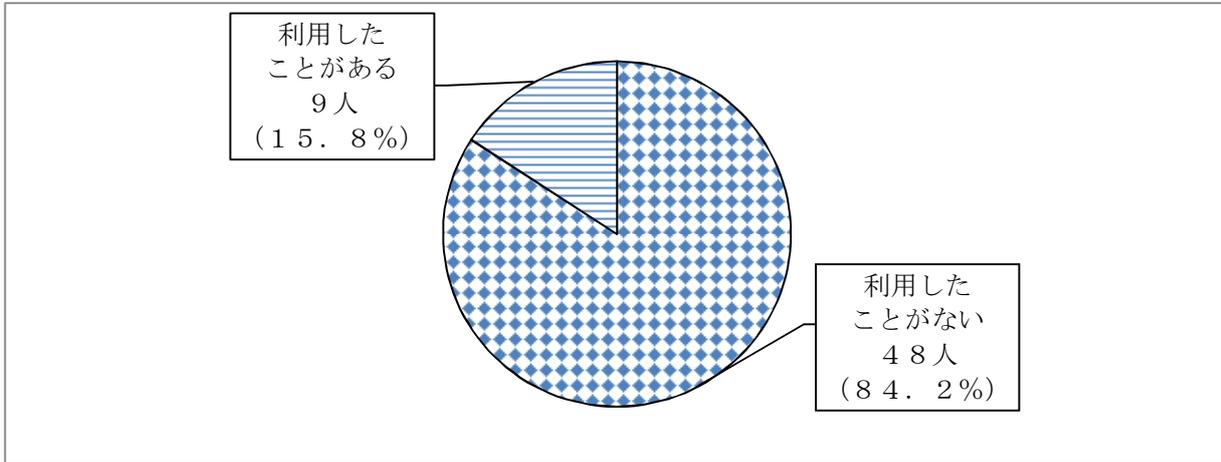
<問4 オンライン申請のメリット（複数回答可）>

問2で、オンライン申請を「利用している」と回答された方に、オンライン申請を利用して感じているメリットについて尋ねたところ、「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」と回答した人が57人と最も多く、続いて「申請・届出の用紙を入手する必要がない」が49人、「24時間365日いつでも申請や届出ができる」が47人となっている。



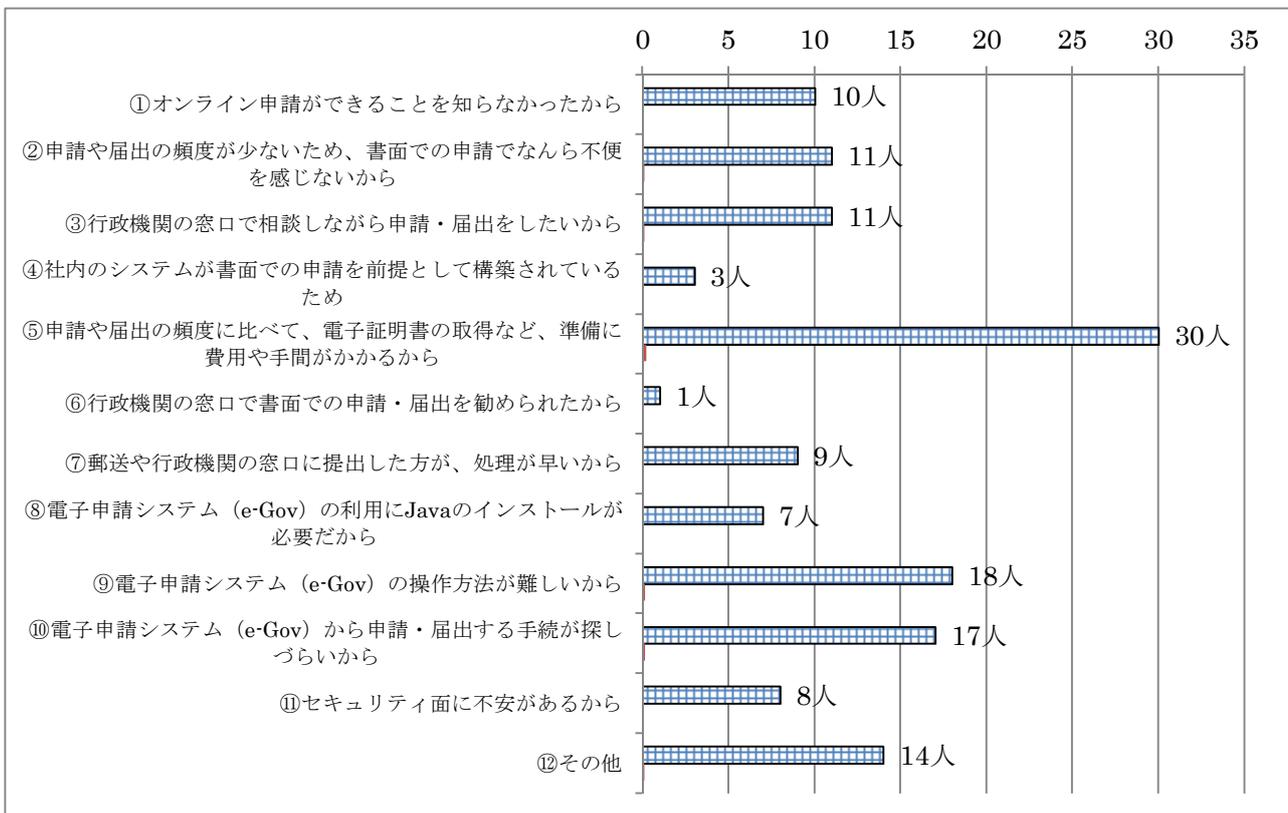
<問5 オンライン申請利用の有無>

問2で、現在、オンライン申請を「利用していない」と回答された方（57人）に、過去にオンライン申請を利用したことがあるか尋ねたところ、「利用したことがない」と回答した人は48人（84.2%）、  
「利用したことがある」と回答した人は9人（15.8%）となった。



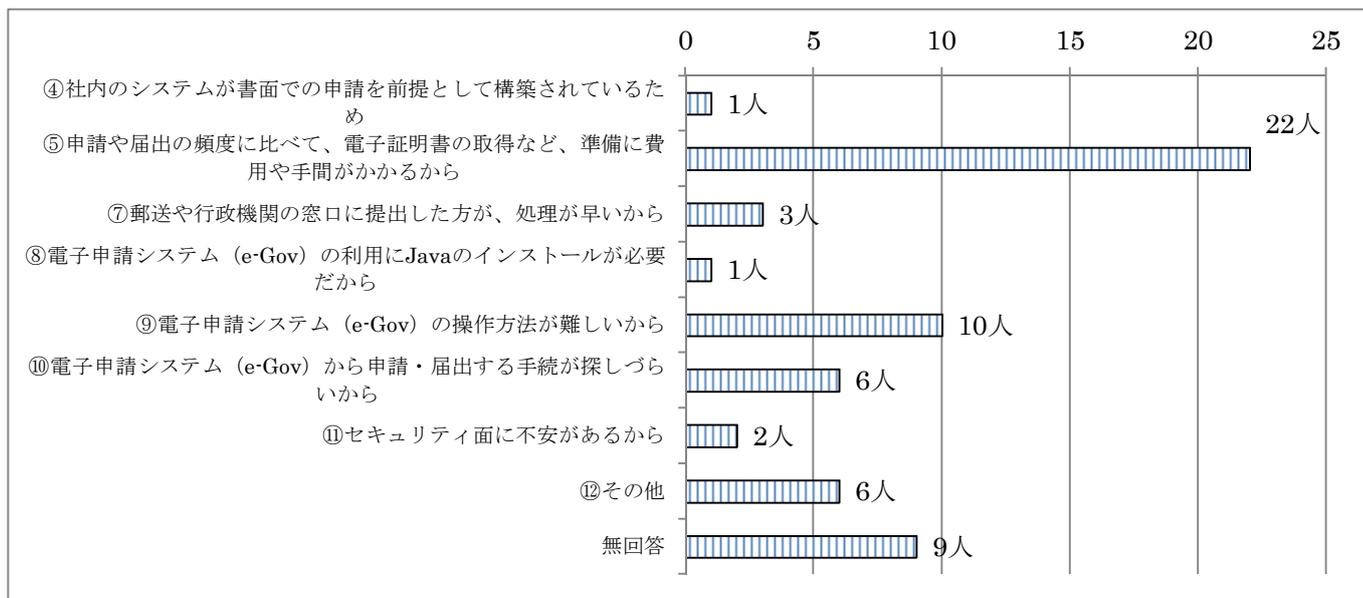
<問6-1 オンライン申請を利用しない理由（複数回答可）>

オンライン申請を利用しない理由を尋ねたところ、「申請や届出の頻度と比べて、電子証明書の取得など、準備に費用や手間がかかるから」と回答した人が30人と最も多く、続いて「電子申請システム(e-Gov)の操作方法が難しいから」が18人となっている。



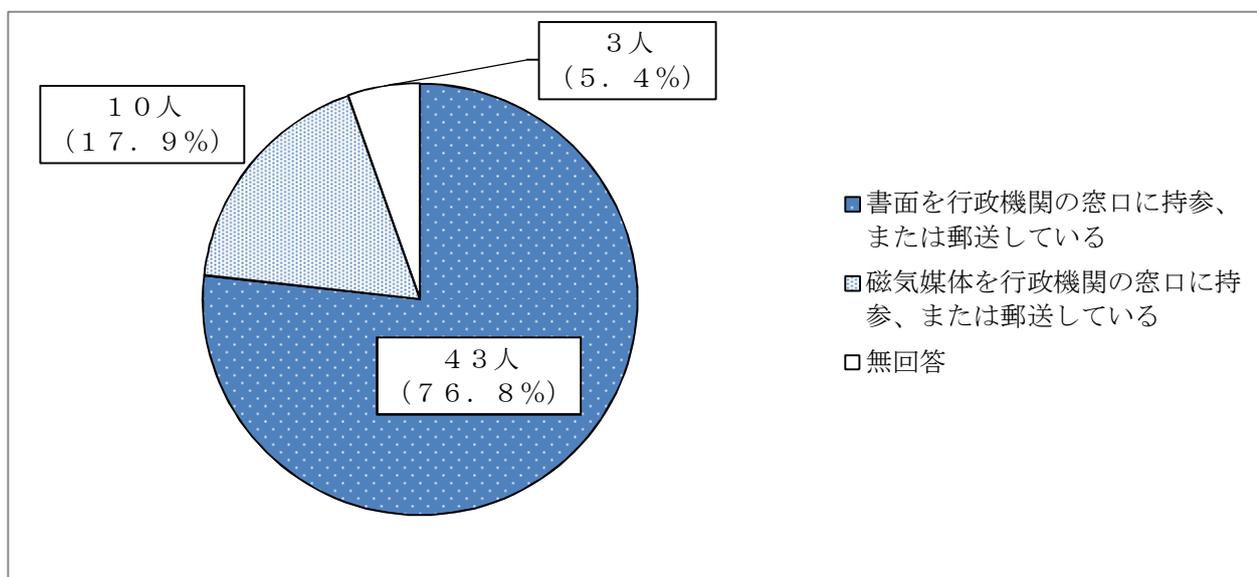
<問6-2 問6-1で選択されたもののうち、もっとも改善して欲しいもの>

問6-1で回答があった④～⑫のうち、最も改善して欲しいものについて尋ねたところ、「⑤申請や届出の頻度に比べて、電子証明書の取得など、準備に費用や手間がかかるから」と回答した人が22人と最も多く、続いて「⑨電子申請システム（e-Gov）の操作方法が難しいから」が10人、「⑩電子申請システム（e-Gov）が申請・届出する手続きが探しづらいから」が6人となっている。



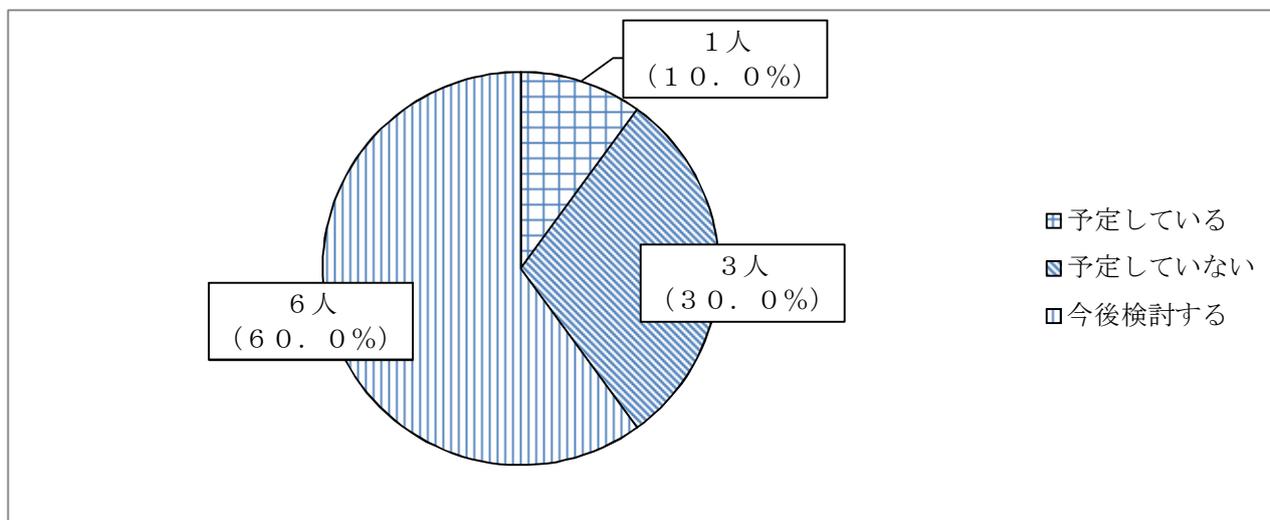
<問-7 現在の申請・届出の方法>

問2で、現在、オンライン申請を「利用していない」と回答された方（57人）のうち、事業者、代理人の方（56人）を対象に、現在の申請・届出方法を尋ねたところ、「書面を行政機関の窓口へ持参、または郵送している」と回答した人が43人（76.8%）、「磁気媒体を行政機関の窓口へ持参、または郵送している」と回答した人が10人（17.9%）となっている。



<問8 「磁気媒体の窓口提出」から、「オンライン申請」への移行予定について>

問7で、「磁気媒体で行政機関の窓口を持参、または郵送している」と回答された方（10人）に、今後のオンライン申請への移行予定を尋ねたところ、「予定している」が1人（10.0%）となっている。また、「今後検討する」と回答した人が6人（60.0%）となっている。



<問9 オンライン申請に対するご意見、ご要望（自由記載）>

**【個別システム及び事務取扱関連】**

電子証明書の取得に係る費用が高い。

公文書が発行されるまでの時間にばらつきがあり、全体的に処理日数を短縮して欲しい。

社会保険の添付様式にPDF形式を追加して欲しい。

全国の各事務所等での事務の取扱方法にばらつきがあるため、取扱方法を統一して欲しい。

**【e-Gov 関連】**

パーソナライズページについて、条件を満たした案件だけ表示・非表示できる機能が欲しい。（事業所名、処理状況別 等）

Windows8 への迅速な対応をお願いしたい。

使用できない漢字が多くあるため、外字に対応して欲しい。

社会保険・労働保険関係手続のオンライン申請に関するユーザビリティ向上について、今後、下記の取り組みを予定しております。

皆様からお寄せ頂いたご意見は、今後のオンライン利用促進に活用させていただきます。今後ともよろしくご意見申し上げます。

【オンライン申請に関するユーザビリティ向上のための取り組み例（予定）】

- ・社会保険関係手続について、平成26年7月より、添付書類で使用できる画像ファイル（JPEG）に加え、PDF形式を追加する。
- ・「厚生年金保険 70歳以上被用者該当・不該当届」、「厚生年金保険 70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届」等について、平成26年7月より、オンライン申請を可能とする。
- ・厚生労働省ホームページ内の「電子申請（申請・届出等の手続案内）」コーナーを改修し、申請・届出する社会保険・労働保険関係手続を検索しやすくする。

社会保険・労働保険関係手続の申請・届出に係るオンライン  
申請の利用等に関するアンケート調査結果（平成25年度）

平成26年3月31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25年10月25日（金）～平成25年11月20日（水）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。

**調査の概要**

（1）本調査の目的

社会保険・労働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。

（2）調査期間

平成25年10月25日（金）から平成25年11月20日（水）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、記入していただいた調査票を、電子メール、またはプリントして郵送、FAXの方法で回答をいただいた。

アンケートの有効回答者数は、125人であった。

（4）回答者の属性

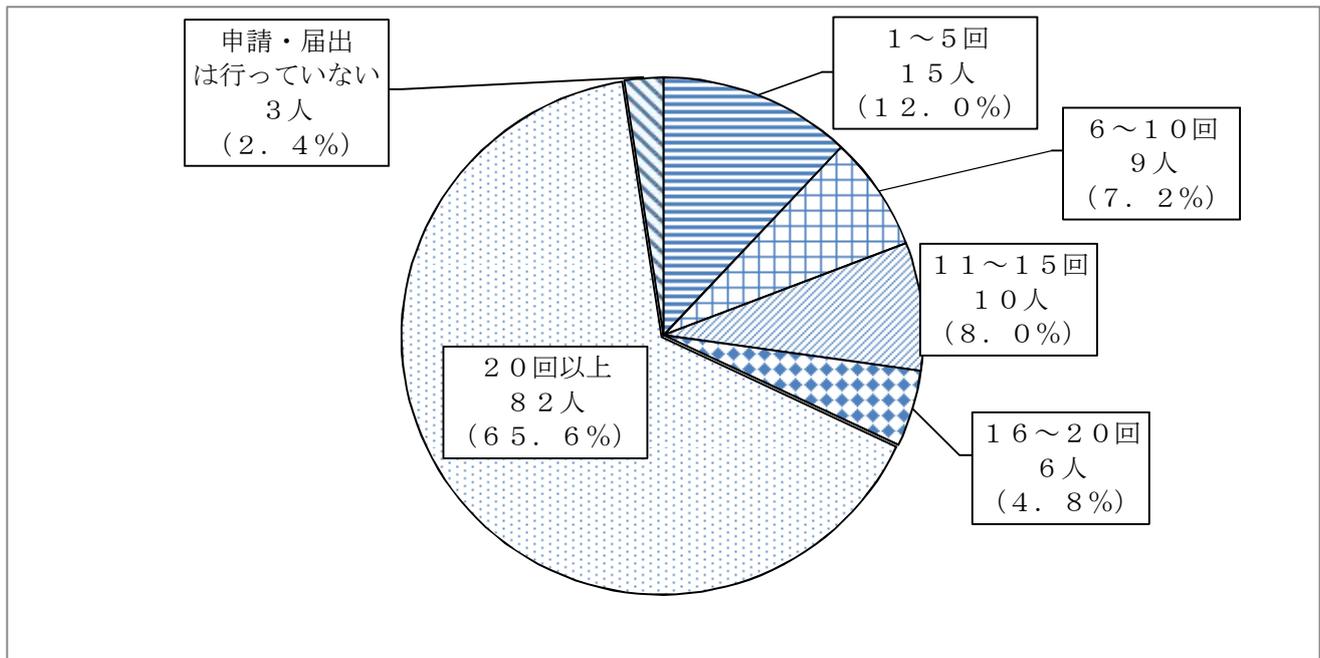
回答をいただいた方の属性は、以下のとおりとなっている。

	回答数
総数	125
事業主	71
社会保険労務士	51
労働保険事務組合	1
その他の手続代理者	1
個人	1

## 調査結果

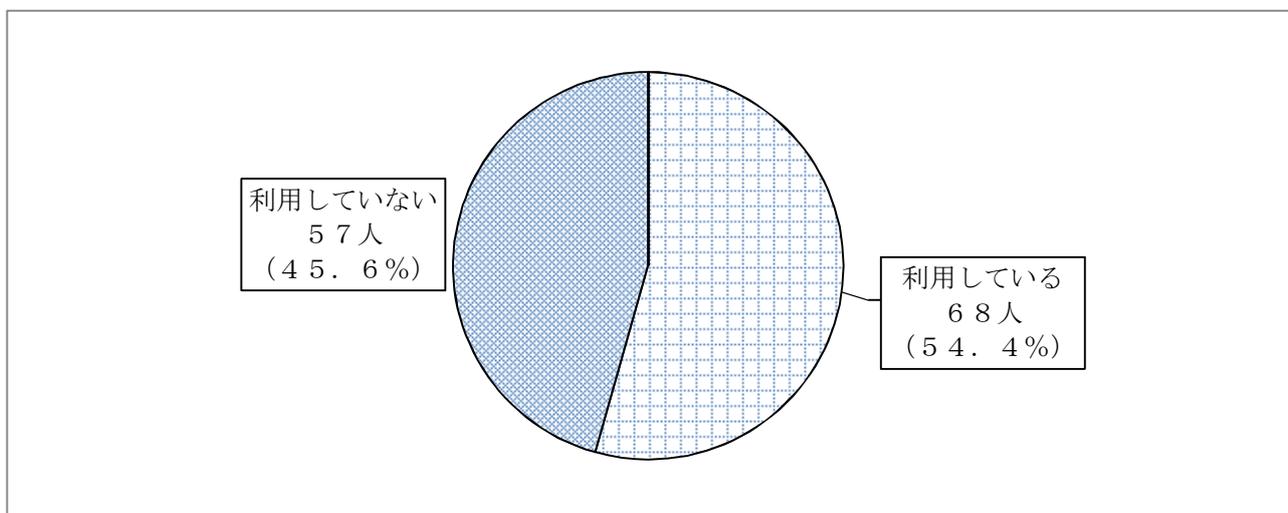
### <問1 年間の申請・届出の回数>

年間の申請・届出件数は、「20回以上」が82人（65.6%）と最も多く、続いて「1～5回」が15人（12.0%）となっている。



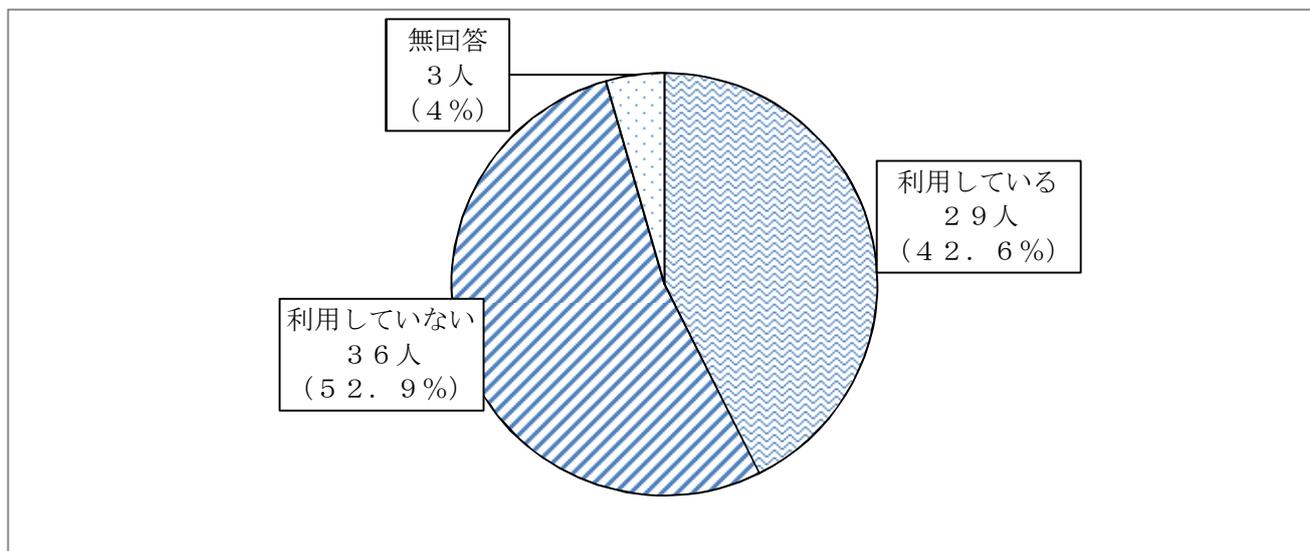
### <問2 オンライン申請利用状況>

社会保険・労働保険関係手続について、現在、オンライン申請を利用しているか尋ねたところ、「利用している」と答えた人は68人（54.4%）、「利用していない」と答えた人は57人（45.6%）となった。



<問3 市販ソフトの利用状況>

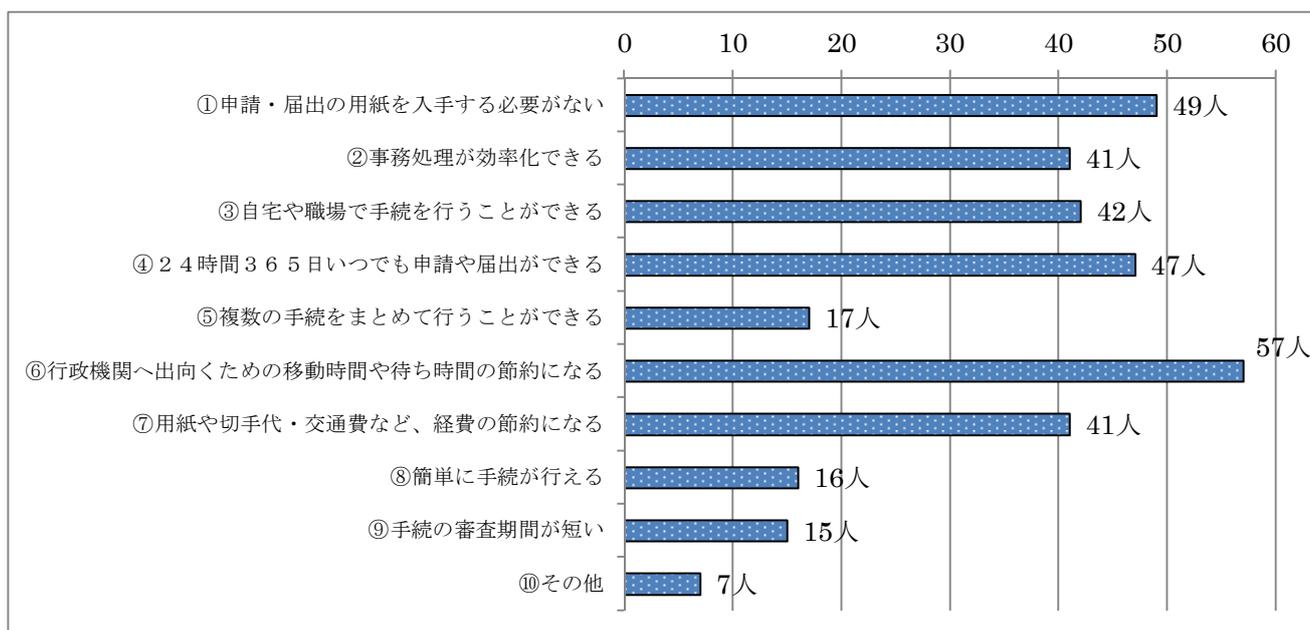
オンライン申請を「利用している」と回答された方に、市販されているソフトウェア（※）を利用しているか尋ねたところ、「利用している」と回答した人は29人（42.6%）、「利用していない」と回答した人は36人（52.9%）となった。無回答3人（4%）。



※市販ソフトウェア・・・e-Gov 電子申請システムに対応した給与・労務管理業務支援ソフトウェア等

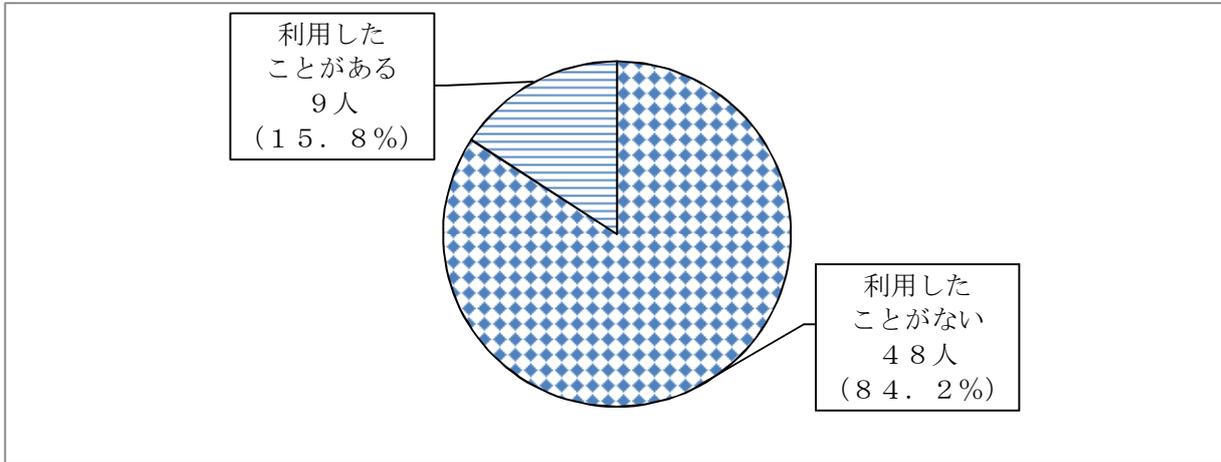
<問4 オンライン申請のメリット（複数回答可）>

問2で、オンライン申請を「利用している」と回答された方に、オンライン申請を利用して感じているメリットについて尋ねたところ、「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」と回答した人が57人と最も多く、続いて「申請・届出の用紙を入手する必要がない」が49人、「24時間365日いつでも申請や届出ができる」が47人となっている。



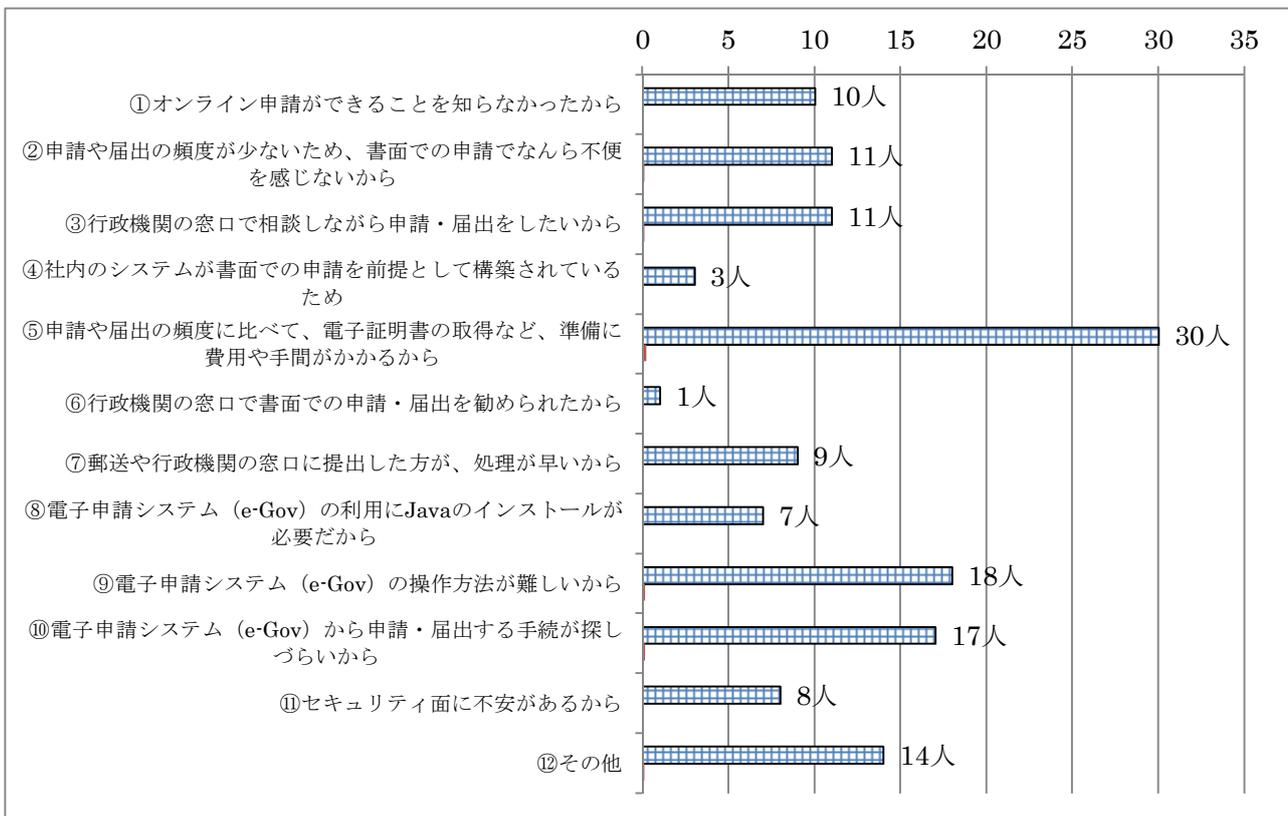
<問5 オンライン申請利用の有無>

問2で、現在、オンライン申請を「利用していない」と回答された方（57人）に、過去にオンライン申請を利用したことがあるか尋ねたところ、「利用したことがない」と回答した人は48人（84.2%）、「利用したことがある」と回答した人は9人（15.8%）となった。



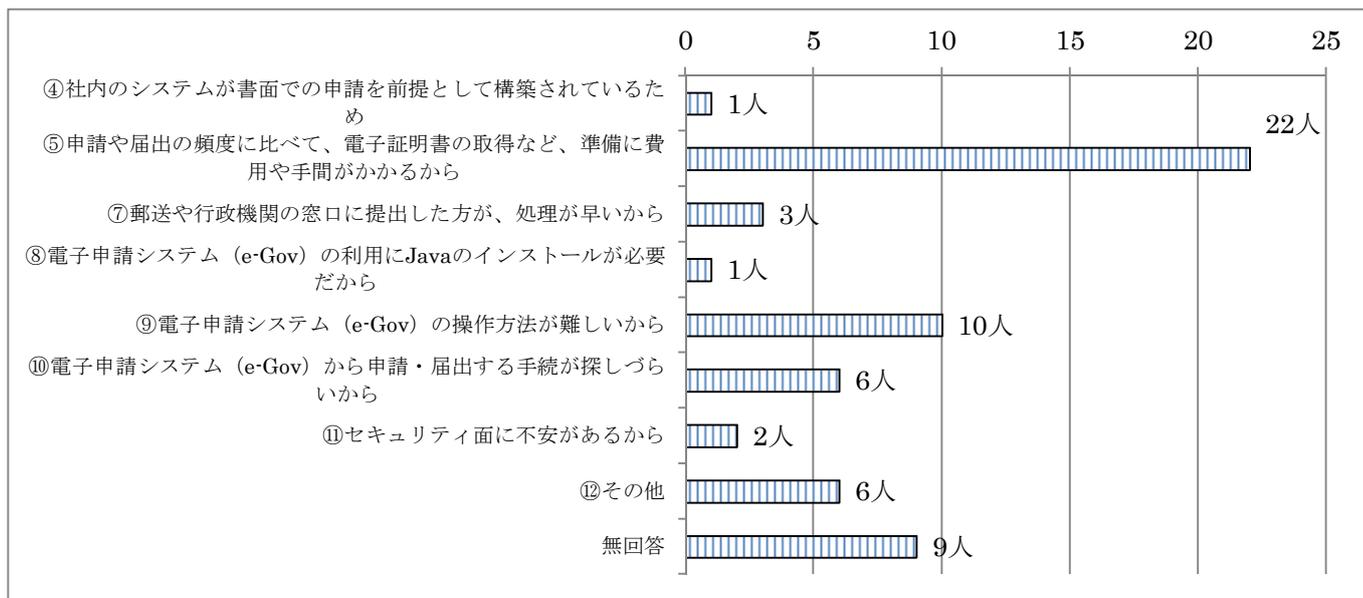
<問6-1 オンライン申請を利用しない理由（複数回答可）>

オンライン申請を利用しない理由を尋ねたところ、「申請や届出の頻度と比べて、電子証明書の取得など、準備に費用や手間がかかるから」と回答した人が30人と最も多く、続いて「電子申請システム(e-Gov)の操作方法が難しいから」が18人となっている。



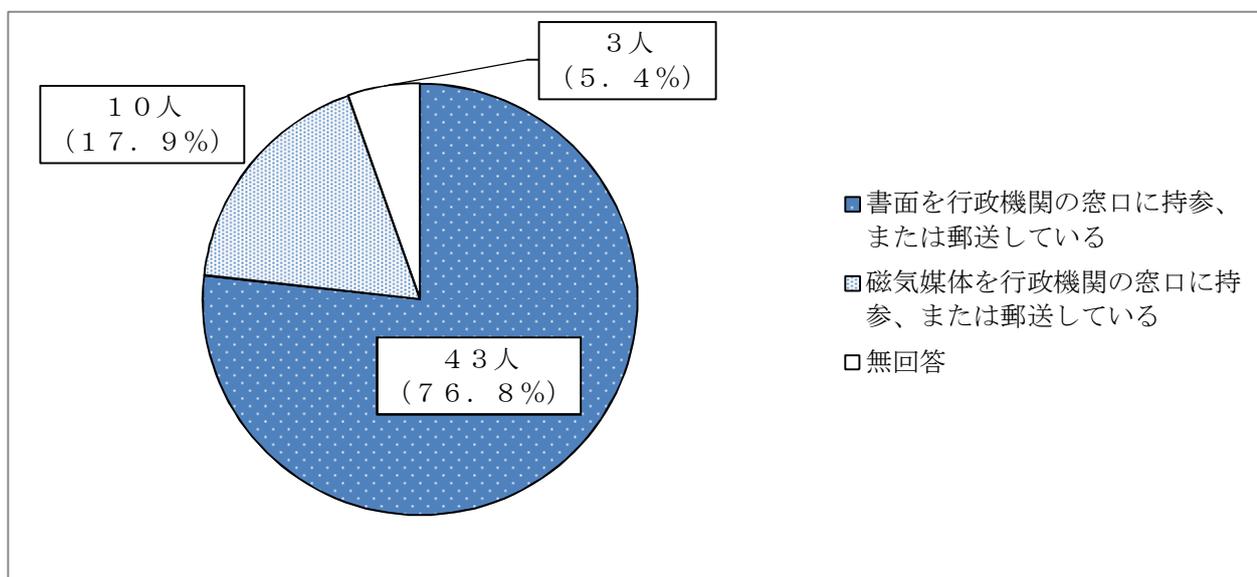
<問6-2 問6-1で選択されたもののうち、もっとも改善して欲しいもの>

問6-1で回答があった④～⑫のうち、最も改善して欲しいものについて尋ねたところ、「⑤申請や届出の頻度に比べて、電子証明書の取得など、準備に費用や手間がかかるから」と回答した人が22人と最も多く、続いて「⑨電子申請システム（e-Gov）の操作方法が難しいから」が10人、「⑩電子申請システム（e-Gov）が申請・届出する手続きが探しづらいから」が6人となっている。



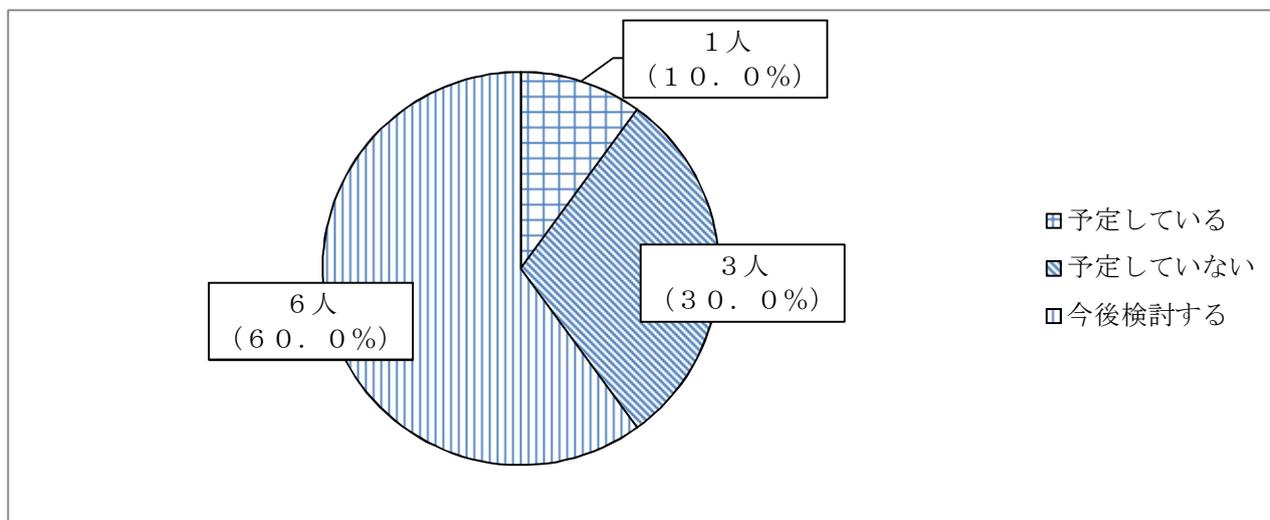
<問-7 現在の申請・届出の方法>

問2で、現在、オンライン申請を「利用していない」と回答された方（57人）のうち、事業者、代理人の方（56人）を対象に、現在の申請・届出方法を尋ねたところ、「書面を行政機関の窓口へ持参、または郵送している」と回答した人が43人（76.8%）、「磁気媒体を行政機関の窓口へ持参、または郵送している」と回答した人が10人（17.9%）となっている。



<問8 「磁気媒体の窓口提出」から、「オンライン申請」への移行予定について>

問7で、「磁気媒体で行政機関の窓口を持参、または郵送している」と回答された方（10人）に、今後のオンライン申請への移行予定を尋ねたところ、「予定している」が1人（10.0%）となっている。また、「今後検討する」と回答した人が6人（60.0%）となっている。



<問9 オンライン申請に対するご意見、ご要望（自由記載）>

**【個別システム及び事務取扱関連】**

電子証明書の取得に係る費用が高い。

公文書が発行されるまでの時間にばらつきがあり、全体的に処理日数を短縮して欲しい。

社会保険の添付様式にPDF形式を追加して欲しい。

全国の各事務所等での事務の取扱方法にばらつきがあるため、取扱方法を統一して欲しい。

**【e-Gov 関連】**

パーソナライズページについて、条件を満たした案件だけ表示・非表示できる機能が欲しい。（事業所名、処理状況別 等）

Windows8 への迅速な対応をお願いしたい。

使用できない漢字が多くあるため、外字に対応して欲しい。

社会保険・労働保険関係手続のオンライン申請に関するユーザビリティ向上について、今後、下記の取り組みを予定しております。

皆様からお寄せ頂いたご意見は、今後のオンライン利用促進に活用させていただきます。今後ともよろしくお願い申し上げます。

【オンライン申請に関するユーザビリティ向上のための取り組み例（予定）】

- ・社会保険関係手続について、平成26年7月より、添付書類で使用できる画像ファイル（JPEG）に加え、PDF形式を追加する。
- ・「厚生年金保険 70歳以上被用者該当・不該当届」、「厚生年金保険 70歳以上被用者算定基礎・月額変更・賞与支払届」等について、平成26年7月より、オンライン申請を可能とする。
- ・厚生労働省ホームページ内の「電子申請（申請・届出等の手続案内）」コーナーを改修し、申請・届出する社会保険・労働保険関係手続を検索しやすくする。