

(資料1)

住民向け、事業者向けアンケート調査結果

目 次

1. 各調査の概要.....	1
1.1 住民向けアンケート調査.....	1
1.2 事業者向けアンケート調査.....	1
2. 住民アンケート調査結果.....	3
3. 事業者アンケート調査結果.....	20

1. 各調査の概要

住民および事業者を対象に、以下のアンケート調査を実施し、インセンティブを付与した場合のオンライン利用意向等について調査を行った。

なお、下記のアンケート調査は、「オンライン利用に対するインセンティブ付与」の調査研究及び「証明書等のペーパーレス化」の調査研究の、共通のアンケートとして実施した。

1.1 住民向けアンケート調査

ア 調査方法

- ・プレアンケート調査（本調査実施のためのスクリーニング調査）と、本アンケート調査による 2 段階調査で実施。
- ・プレアンケート調査は、Web アンケート会社に登録している、Web アンケートモニタを対象として実施。

イ 本アンケート調査で対象とした回答者

以下の回答者をプレアンケート調査にて抽出し、本アンケート調査を実施した。なお回収にあたっては、手続ごとに一定数を確保するように割付回収を行った。

- ・オンライン利用促進対象の 21 手続のうち、住民向け手続について、過去に 3 年間に実施したことがある者（オンライン、非オンラインの両方を含む）。
- ・過去 3 年間に、図書館の図書貸出予約を行ったことが無い者（インセンティブの提供により図書館利用者が拡大する可能性が考えられるため、インセンティブ提供による効果推計のため収集）。

ウ 本調査の回収件数

725 件

エ 調査実施時期

2008 年 8 月

1.2 事業者向けアンケート調査

ア 調査方法

- ・プレアンケート調査（本調査実施のためのスクリーニング調査）と、本アンケート調査による 2 段階調査で実施。
- ・プレアンケート調査は、Web アンケート会社に登録している、Web アンケートモニタを対象として実施。

イ 本アンケート調査で対象とした回答者

以下の回答者をプレアンケート調査にて抽出し、本アンケート調査を実施した。なお回収にあたっては、手続ごとに一定数を確保するように割付回収を行った。

- ・21 手続のうち事業者向け手続について、過去 3 年間に実施したことがある、勤
 労者（会社員、自営業者など）。（オンライン、非オンラインの両方を含む）

ウ 本調査の回収件数

650 件

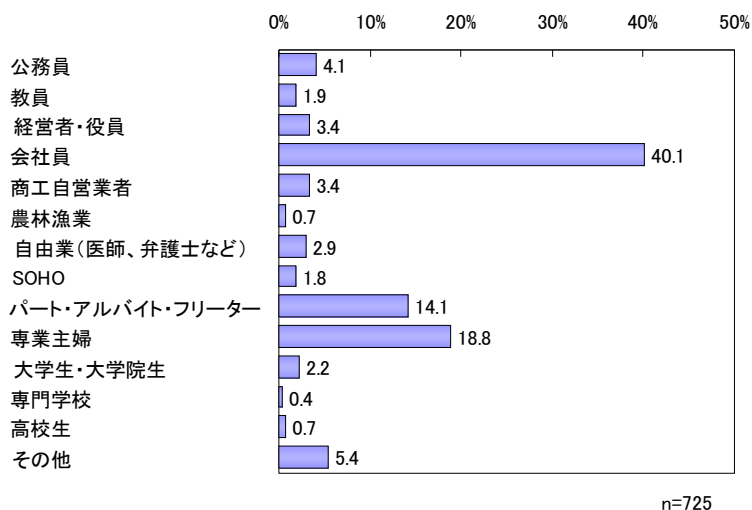
エ 調査実施時期

2008 年 8 月

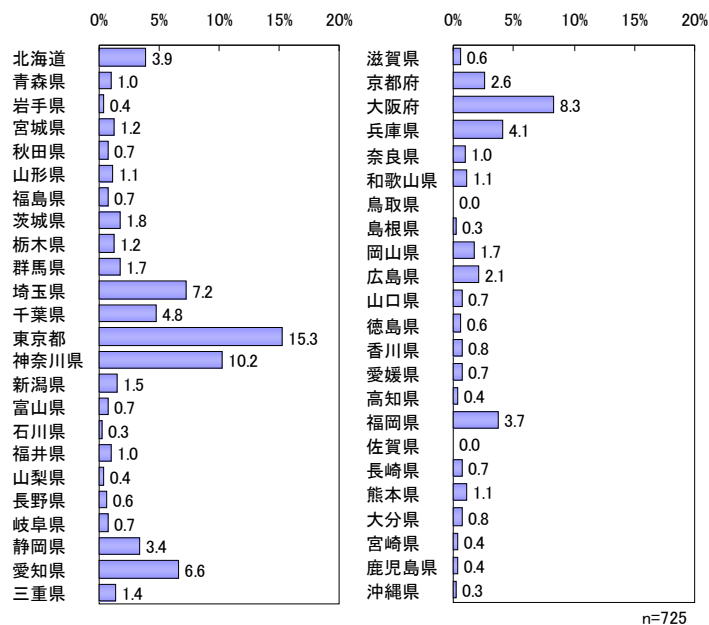
2. 住民アンケート調査結果

以下、設問文の頭にある「SQ」はプレアンケート調査の設問番号を、「Q」は本アンケート調査の設問番号を指す。

図表 2.1 SQ1.あなたの現在の職業を教えてください。(単一回答)

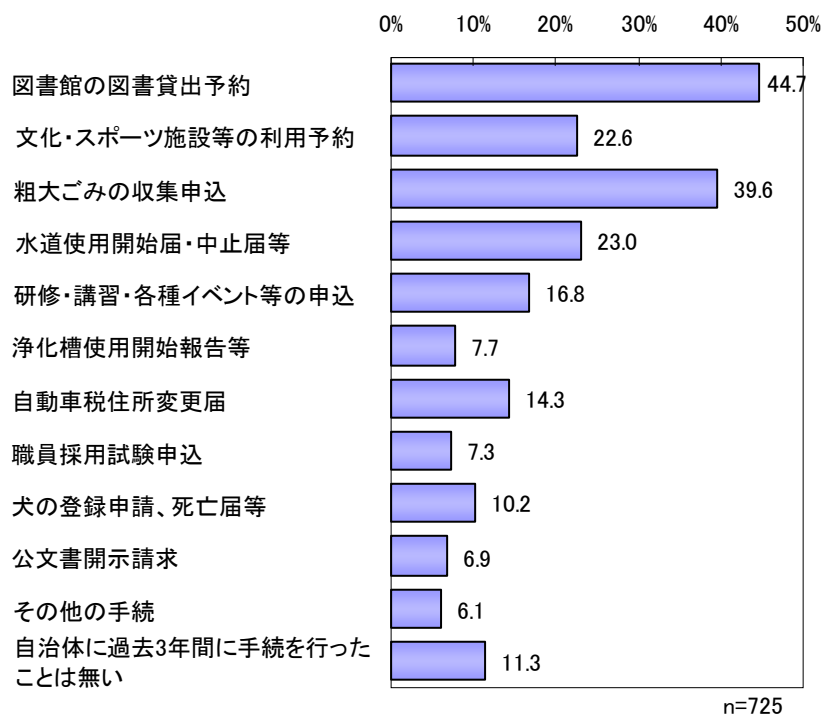


図表 2.2 SQ2.あなたのお住いの県名をお選びください。(単一回答)

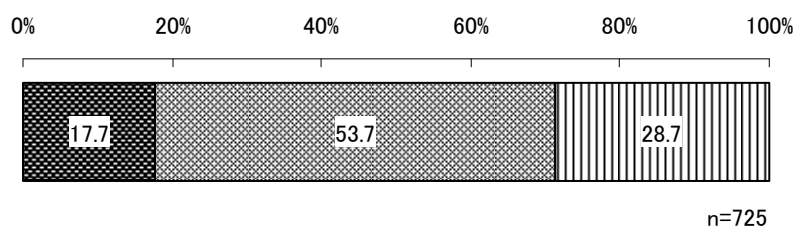


注：SQ3 は市町村名を自由記述で回答（本資料では割愛）。

図表 2.3 SQ4.あなたは、過去3年間に地方自治体（都道府県庁や市区町村役所）で、ご自分やご家族の用事で下記の手続を行ったことがありますか。（複数回答）

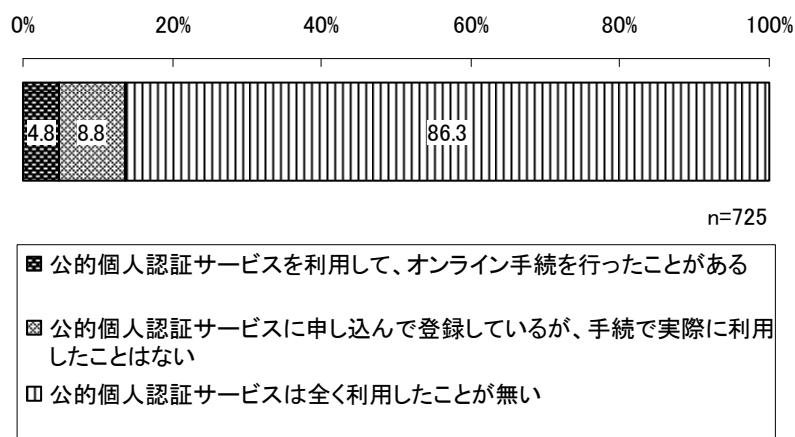


図表 2.4 Q1.あなたは、お住まいの自治体が提供しているホームページや、オンライン手続をご利用になったことがありますか。（単一回答）

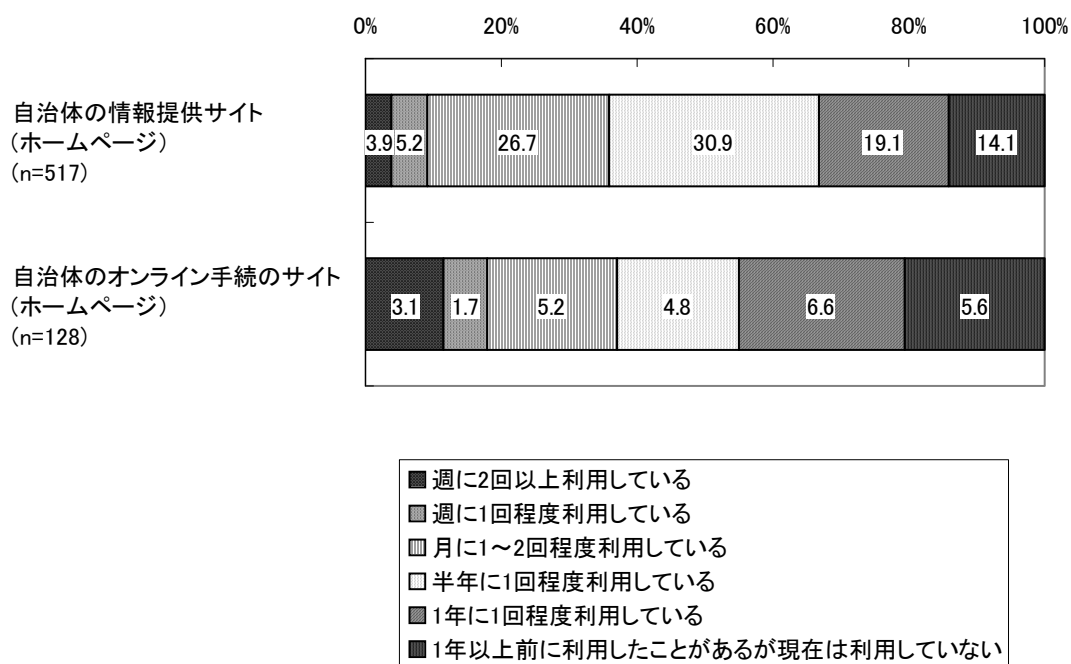


- 自治体のホームページで、オンライン手続を行ったことがある
- 自治体のホームページで情報を見たことがある(オンライン手続を行ったことはない)
- 自治体のホームページを利用したことは無い

図表 2.5 Q2.あなたは、これまで公的個人認証サービスを申込んだり、利用したことがありますか。(単一回答)

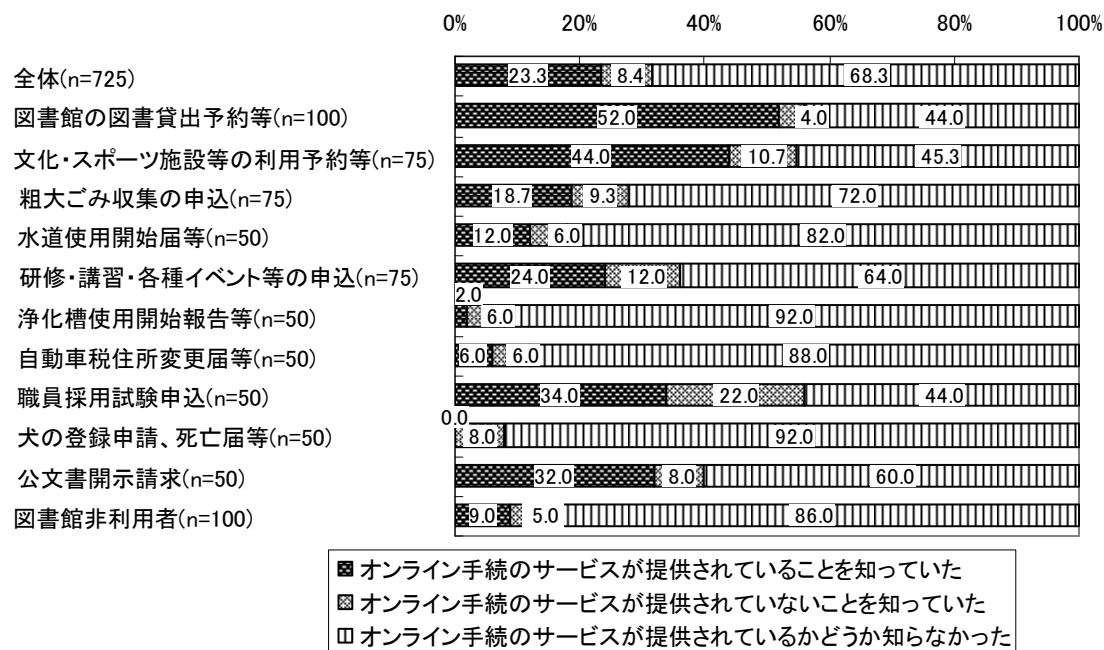


図表 2.6 Q3.あなたは、お住いの自治体が提供しているホームページや、オンライン手続について、どの程度利用していますか。(単一回答)



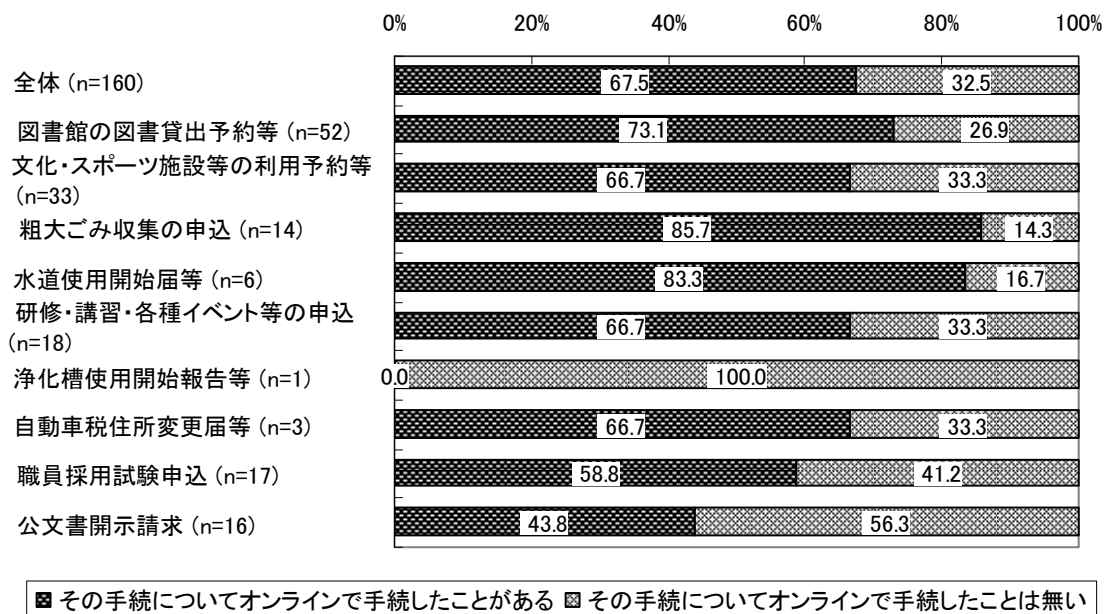
注：自治体の情報提供サイト、自治体のオンライン手続のサイトの、それぞれの利用者が回答。

図表 2.7 Q4.お住まいの自治体で、その手続について、オンライン手続のサービスが提供されているかどうかについて、ご存知でしたか。(単一回答)



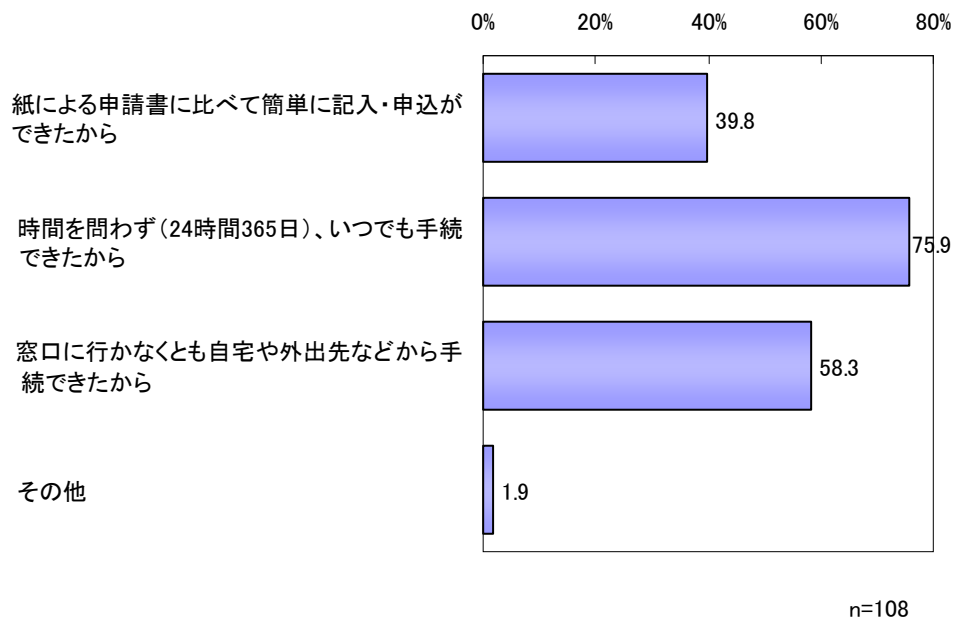
注：表側は、過去3年間の各手続経験者を指す。「図書館の図書貸出予約未経験者」とは、過去3年間に貸出予約を経験したことが無い回答者を指す。

図表 2.8 Q5.自治体のホームページからオンラインで手続きしたことはありますか。(単一回答)



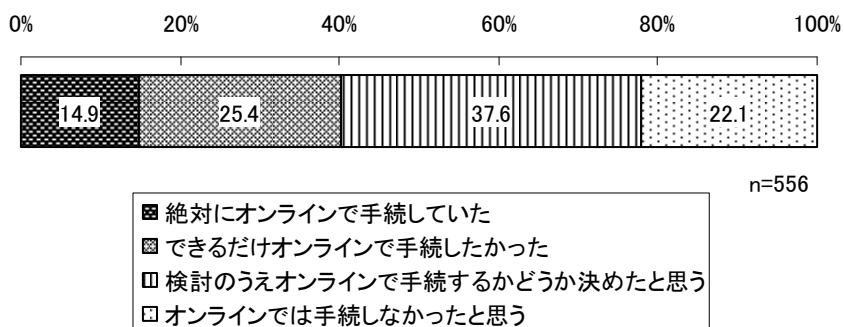
注：Q4で「オンライン手続きのサービスが提供されていることを知っていた」と回答した人が対象。

図表 2.9 Q6.その手続を自治体のホームページからオンラインで行った理由は何でしょうか。(複数回答)



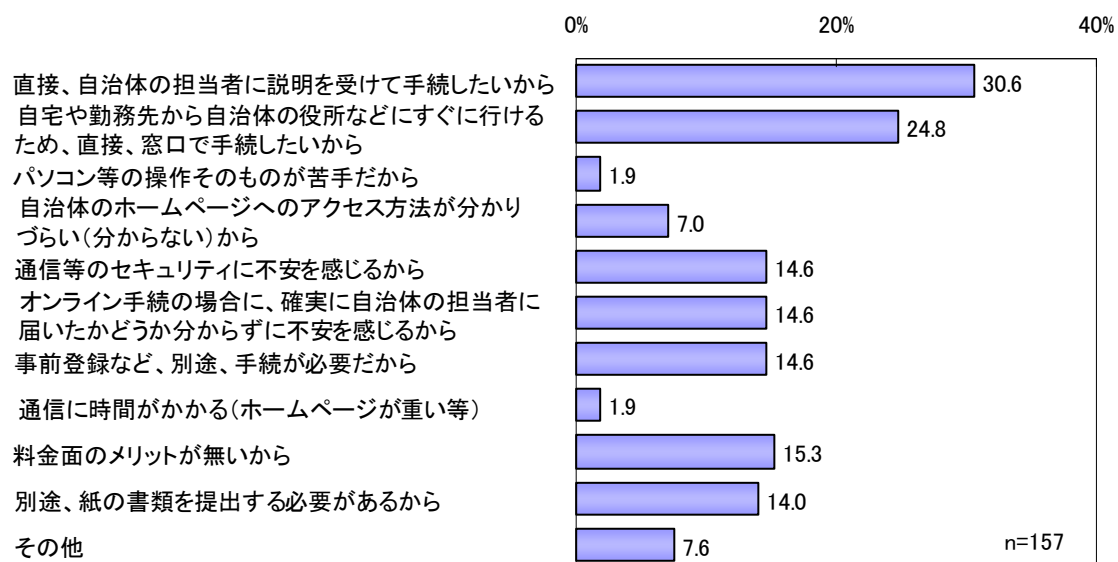
注: Q5 で「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」と回答した人が対象。

図表 2.10 Q7.もし自治体側からオンライン手続のサービスが提供されていたとしたら、オンライン手続をしていたと思いますか。(単一回答)



注: Q4 で「オンライン手続のサービスが提供されていないことを知っていた」、「オンライン手続のサービスが提供されているかどうか知らなかった」と回答した人が対象。

図表 2.11 Q8.なぜ、自治体のホームページからオンライン手続きをしたいと思わないのですか。(複数回答)



注：Q5で「その手続きについてオンラインで手続きしたことは無い」またはQ7で「オンラインでは手続きしなかったと思う」と回答した人が対象。

図表 2.12 Q9.現在、一部の地方自治体では、オンライン手続サービスで自治体に対する手続を行った利用者に対して、何らかのインセンティブ（メリット）を提供しているケースが出てきています。

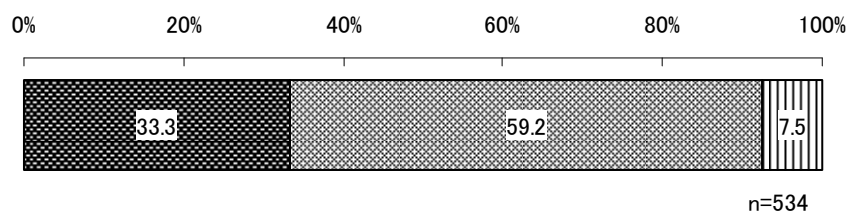
たとえば、以下のような例があります。

1) 手数料等の割引：紙や窓口からの手続に比べてオンライン手続の場合の、手数料や利用料を割り引く。

2) プレゼント等の提供：オンライン手続者に対して、抽選で地方特産品などのプレゼントを提供する。

3) 手続を早期に完了：オンライン手続の場合に、紙や窓口からの手続に比べて、早く手続の処理を完了する。

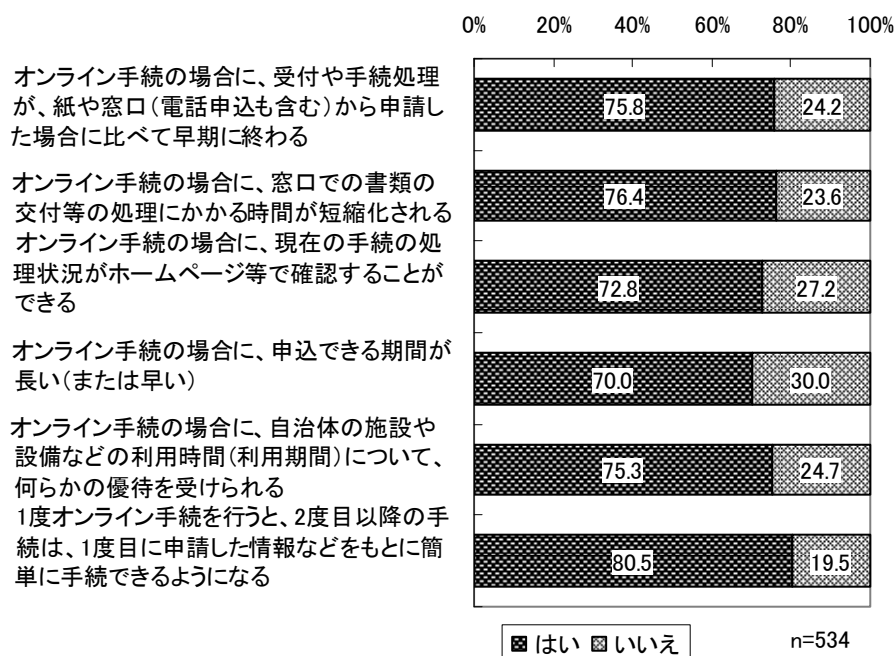
4) 利用者表彰：オンライン手続の件数が多い利用者に対して、表彰を行う。
あなたが、自治体への手続を行う際に、このようなインセンティブ（メリット）があつたらオンライン手続サービスを利用したいと思いますか。それとも、従来どおり、紙や窓口から手続したいと思いますか。（単一回答）



- インセンティブ(メリット)があれば、ぜひオンラインで手続したいと思う
- インセンティブ(メリット)の内容によっては、オンラインで手続したいと思う
- インセンティブ(メリット)があっても、オンラインで手続したいと思わない(従来どおり、紙や窓口などで手続したい)

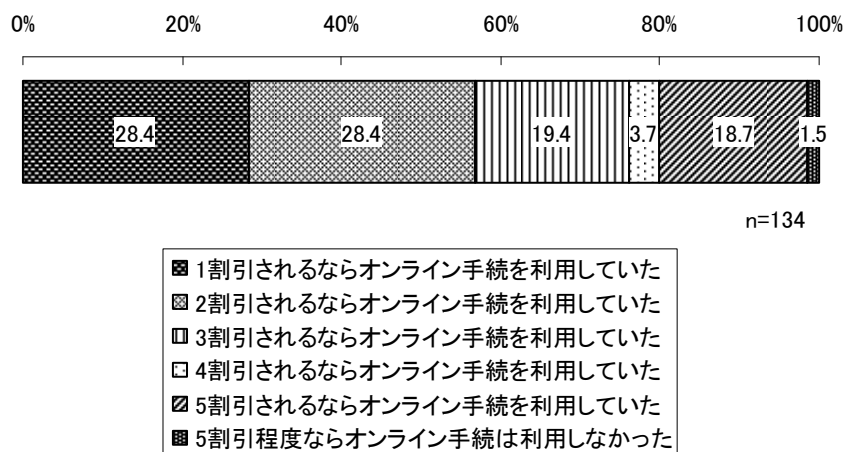
注：すでにオンライン手続の経験者（Q5「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q7「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 2.13 Q10.インセンティブ（メリット）が提供されていた場合に、オンライン手続を利用していたかについてお答えください。（単一回答）



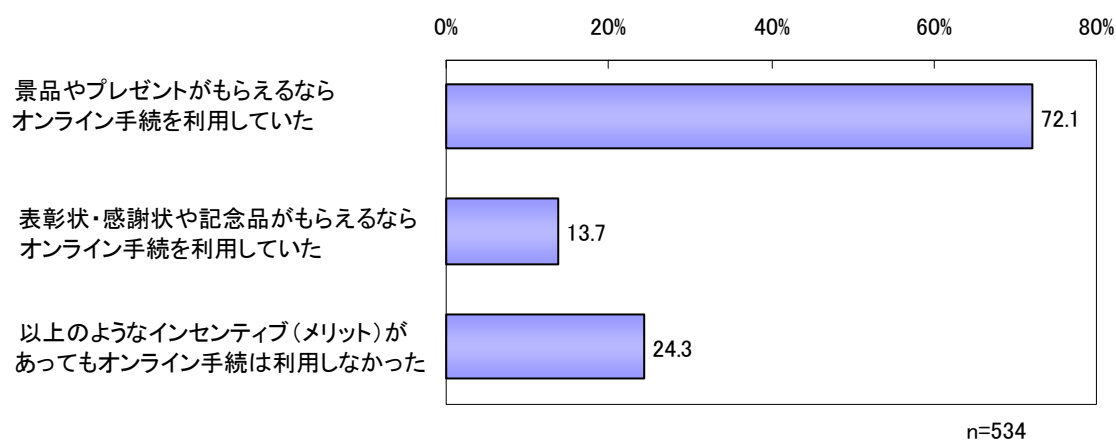
注：すでにオンライン手続の経験者（Q5「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q7「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 2.14 Q11.もしオンライン手続の場合に料金割引が行われていたら、オンライン手続を利用していたと思いますか。(単一回答)



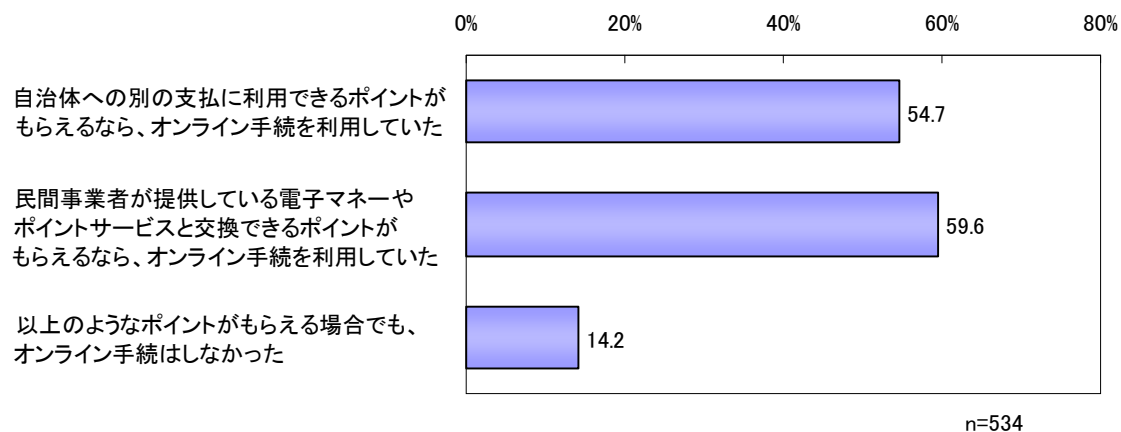
注：過去3年間に、手数料・利用料等がかかる手続（例：粗大ごみの収集申込）を行った回答者が対象。

図表 2.15 Q12.以下のようなインセンティブ（メリット）が提供されていた場合に、オンライン手続をしていたと思いますか。(複数回答)



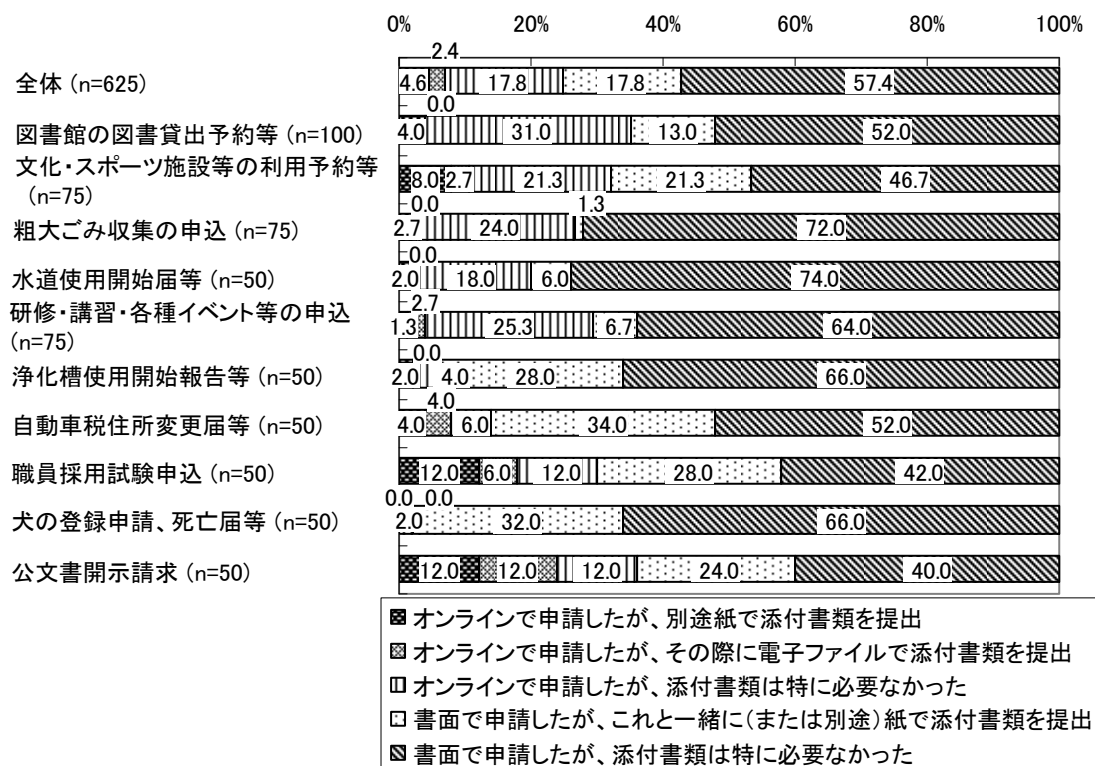
注：すでにオンライン手続の経験者（Q5「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q7「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 2.16 Q13.以下のようなポイントサービス（オンライン手続をするたびにポイントがたまるサービス）が提供されていた場合に、オンライン手続をしていたと思いますか。（複数回答）



注：すでにオンライン手続の経験者（Q5「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q7「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

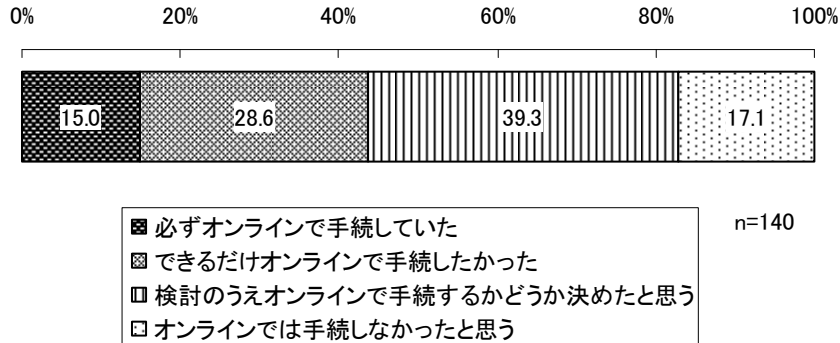
図表 2.17 Q15. (手続を行った際に) 申請書や届出書以外に証明書などの添付書類の提出が必要でしたか。(単一回答)



注：過去3年間に、表側に掲載されている手続を行った者が回答。表側はそれぞれ過去3年間の手続経験者を指す。

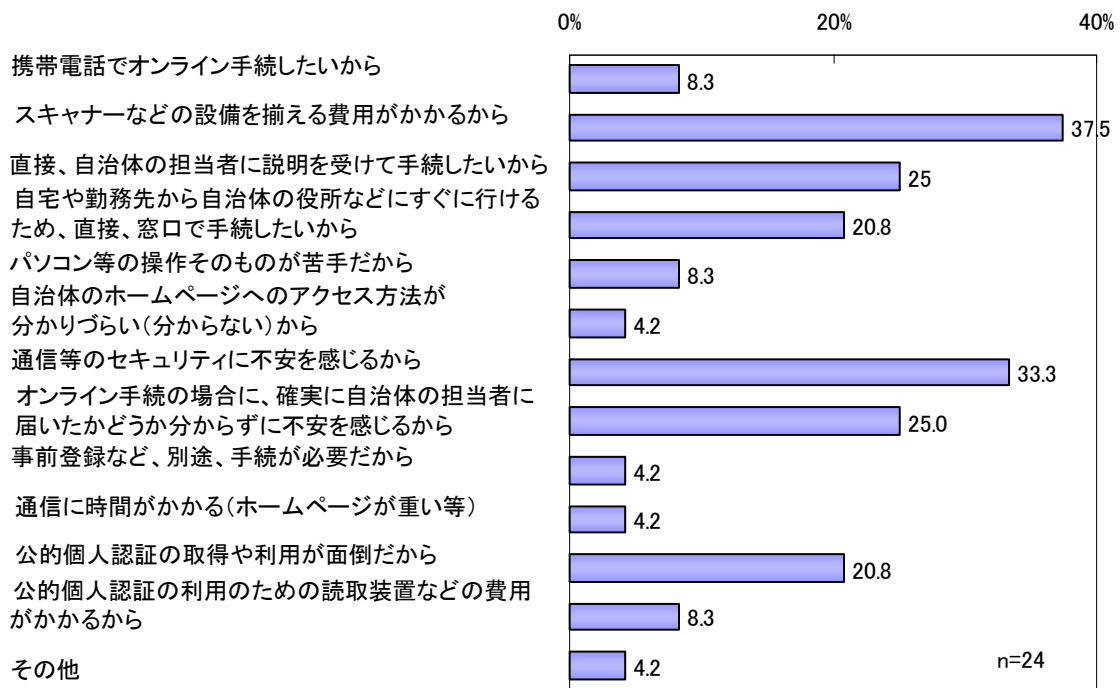
注：Q16は具体的な添付書類の内容を自由記述で回答（本資料では割愛）。

図表 2.18 Q17.添付書類をスキャナーなどで読み取って電子ファイルにしたものをオンライン手続時に一緒に送れるようにした場合、手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



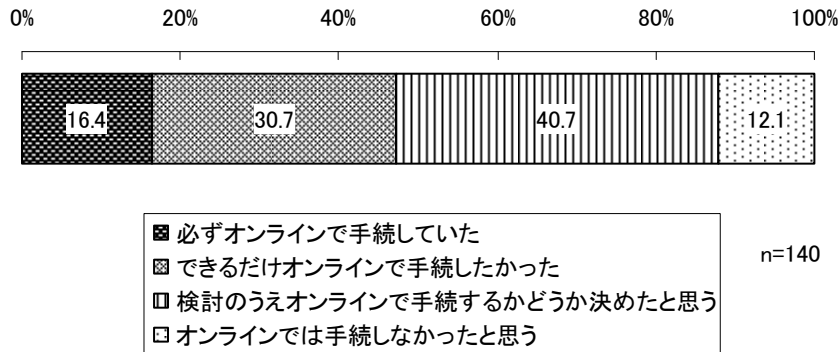
注：Q15で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 2.19 Q18.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



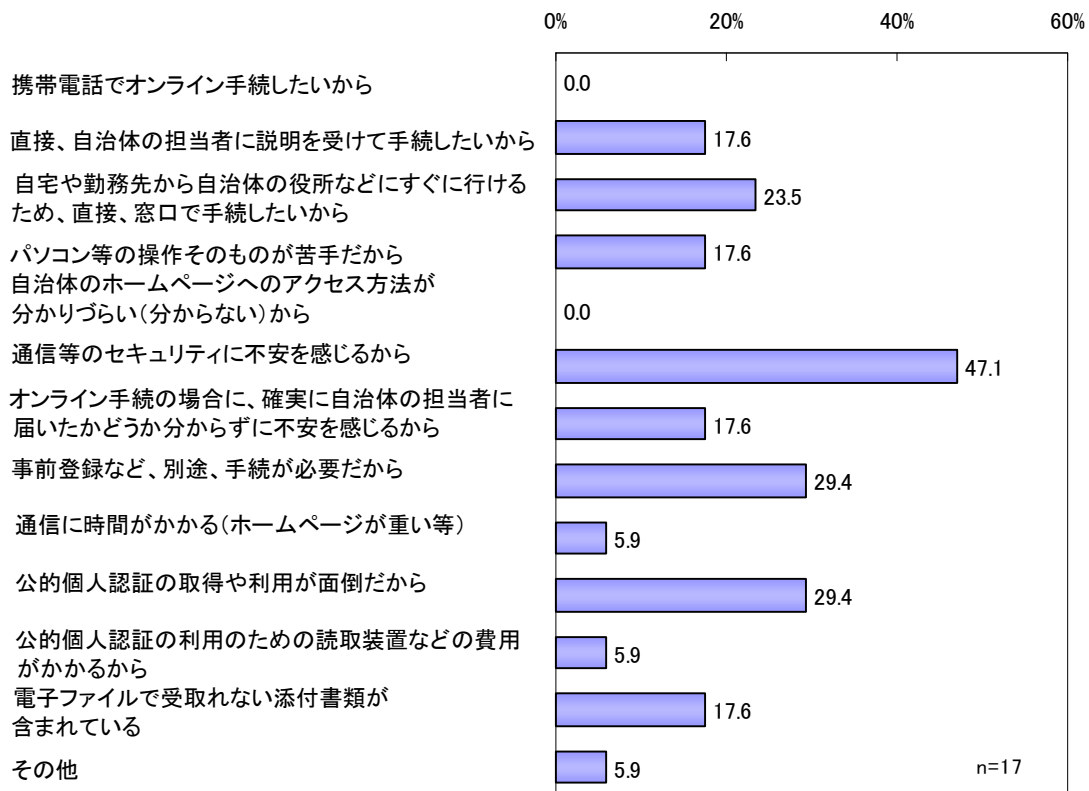
注：Q17で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 2.20 Q19.添付書類を電子ファイルで発行してもらい、その電子ファイルをオンライン手続時に一緒に送れるようにする場合、この手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



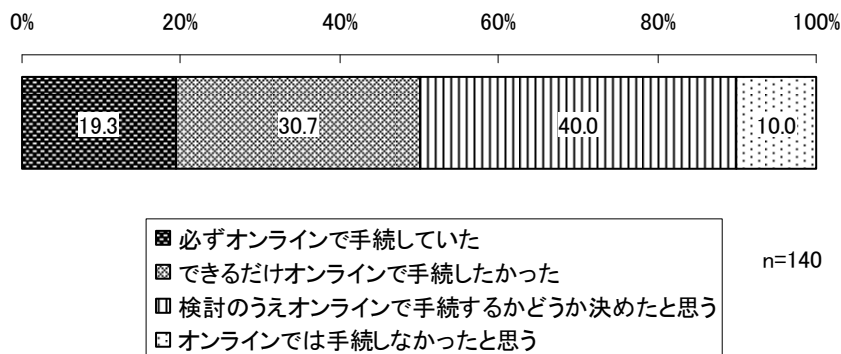
注：Q15で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 2.21 Q20.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



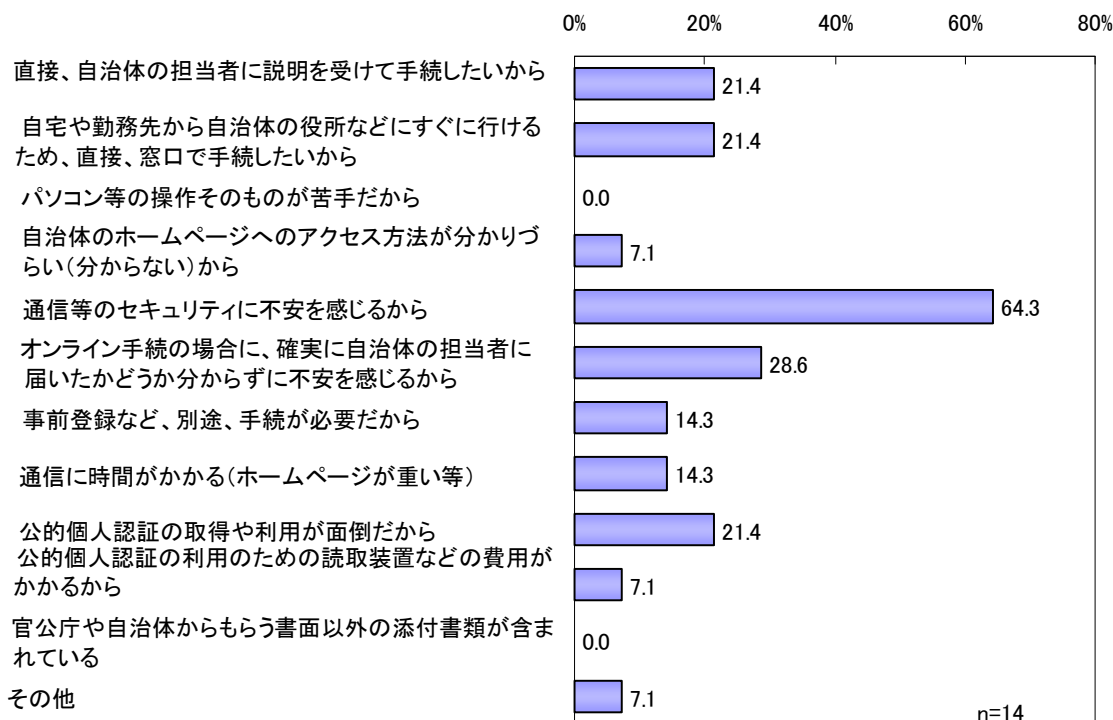
注：Q19で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 2.22 Q21.添付書類の内容を、手続先の自治体側で電子的に確認してもらうことで、オンライン手続時の添付書類を省略する場合、この手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



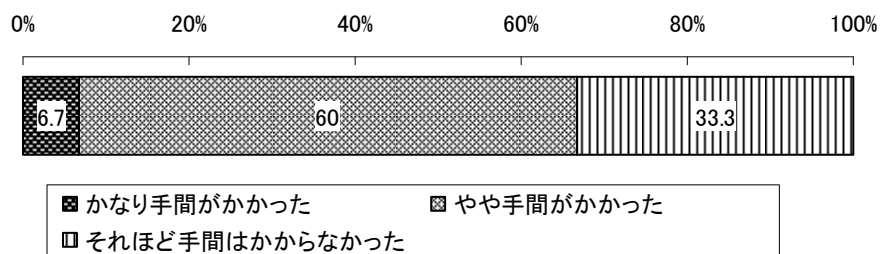
注：Q15で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 2.23 Q22.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



注：Q21で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

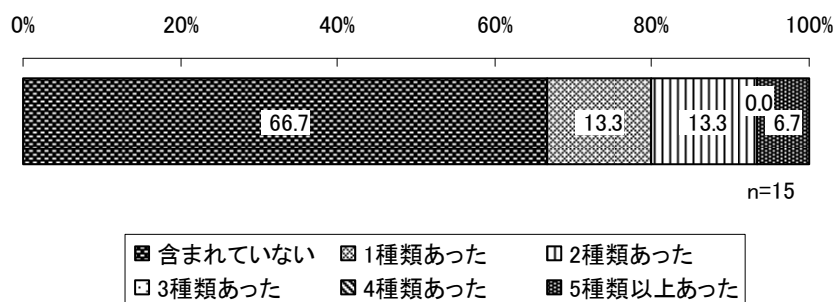
図表 2.24 Q23.オンライン手続の際に書類を電子ファイルで送るにあたっての手間はいかがでしたでしょうか。(単一回答)



n=15

注：Q15で「オンラインで申請したが、その際に電子ファイルで添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

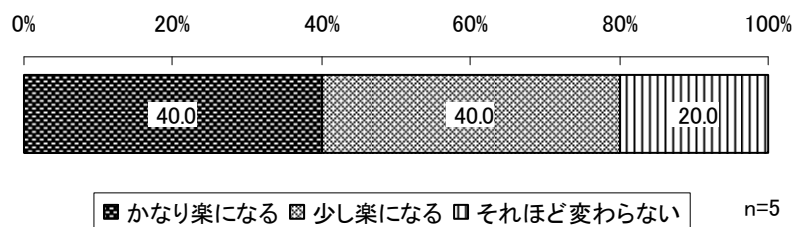
図表 2.25 Q24.オンライン手続の際に電子ファイルで送った書類のうち、官公庁や自治体から発行してもらったものはどの程度含まれていましたか。(単一回答)



n=15

注：Q15で「オンラインで申請したが、その際に電子ファイルで添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 2.26 Q25.オンライン手続の際に電子ファイルで送った書類のうち、官公庁や自治体から発行してもらったものについて、以下のような対応が可能になったら、その手続のオンラインでの実施の手間はどの程度楽になりますか。(単一回答)

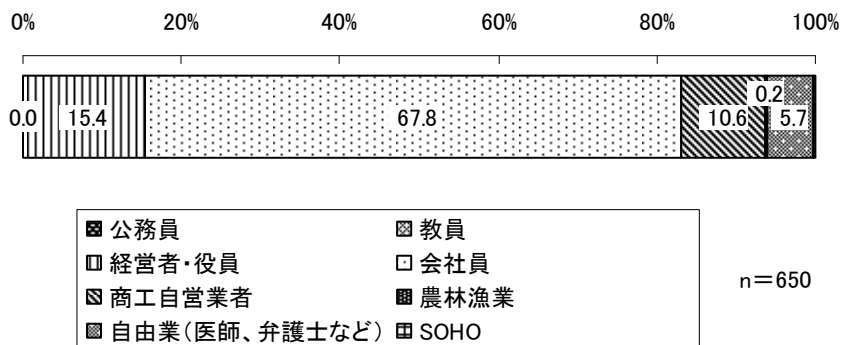


注：Q24で「1種類あった」～「5種類以上あった」までを選択した回答者が回答。

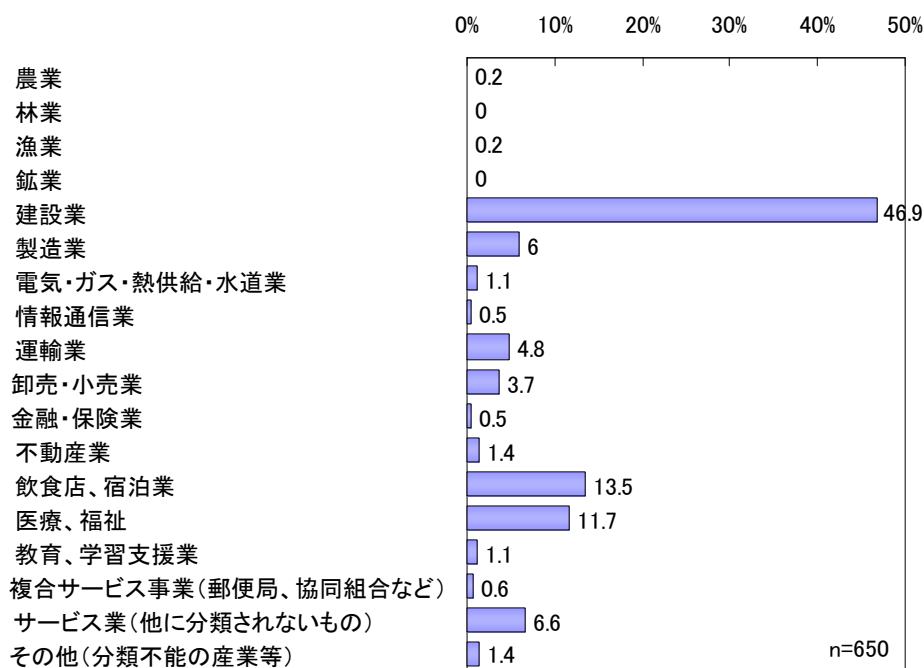
3. 事業者アンケート調査結果

以下、設問文の頭にある「SQ」はプレアンケート調査の設問番号を、「Q」は本アンケート調査の設問番号を指す。

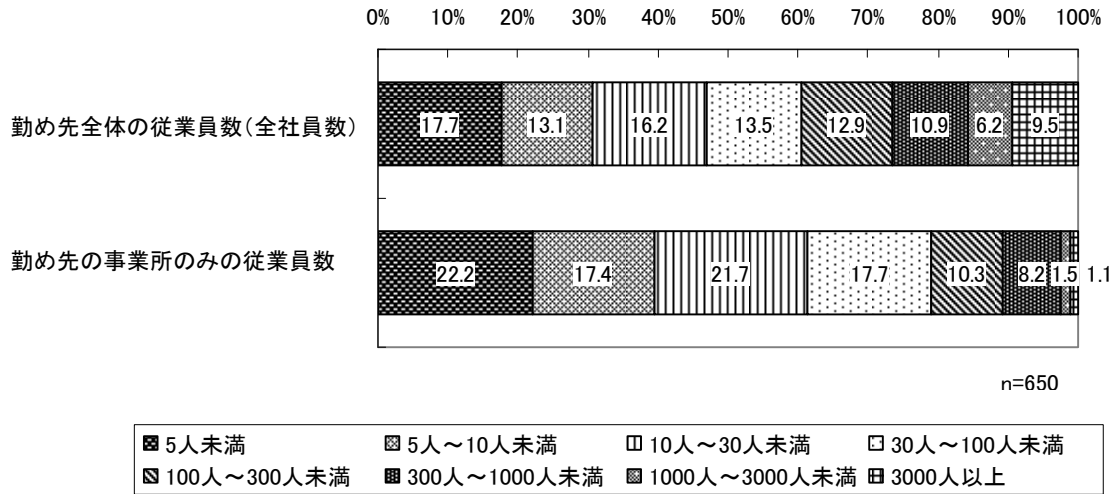
図表 3.1 SQ1.あなたの現在の職業を教えてください。(単一回答)



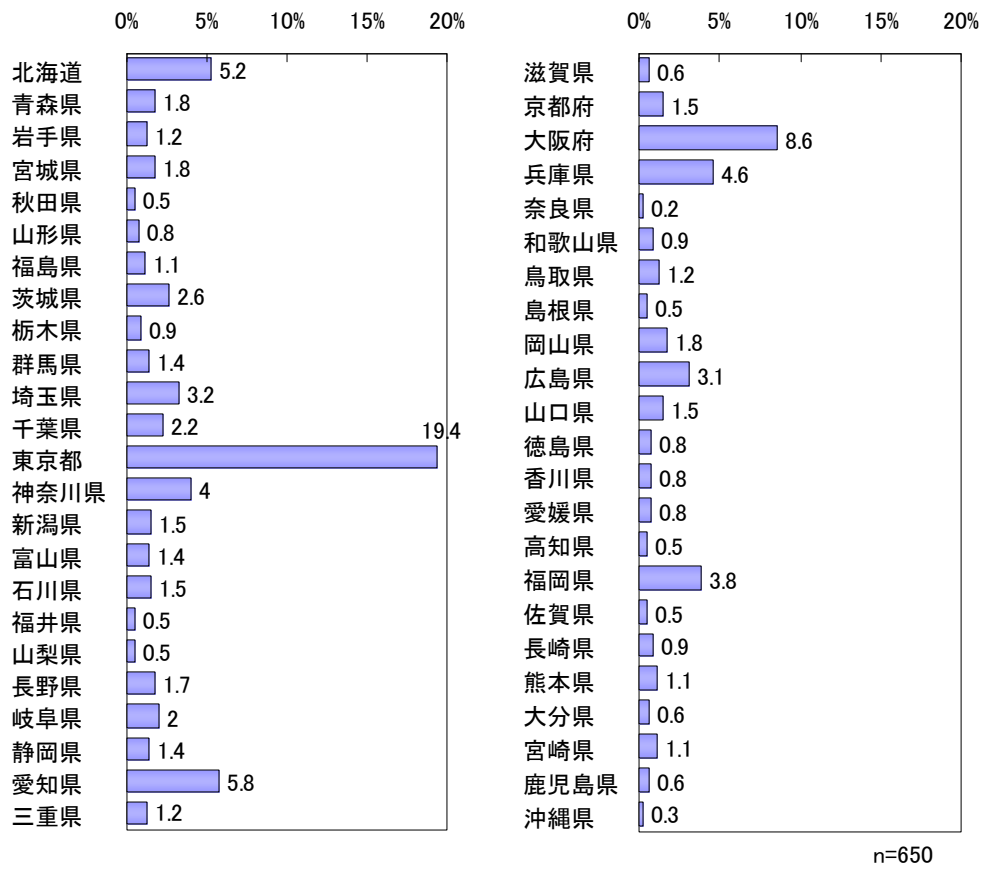
図表 3.2 SQ2.あなたのお勤め先の業種をお答えください。(単一回答)



図表 3.3 SQ3.あなたのお勤め先の従業員数についてお答えください。(単一回答)

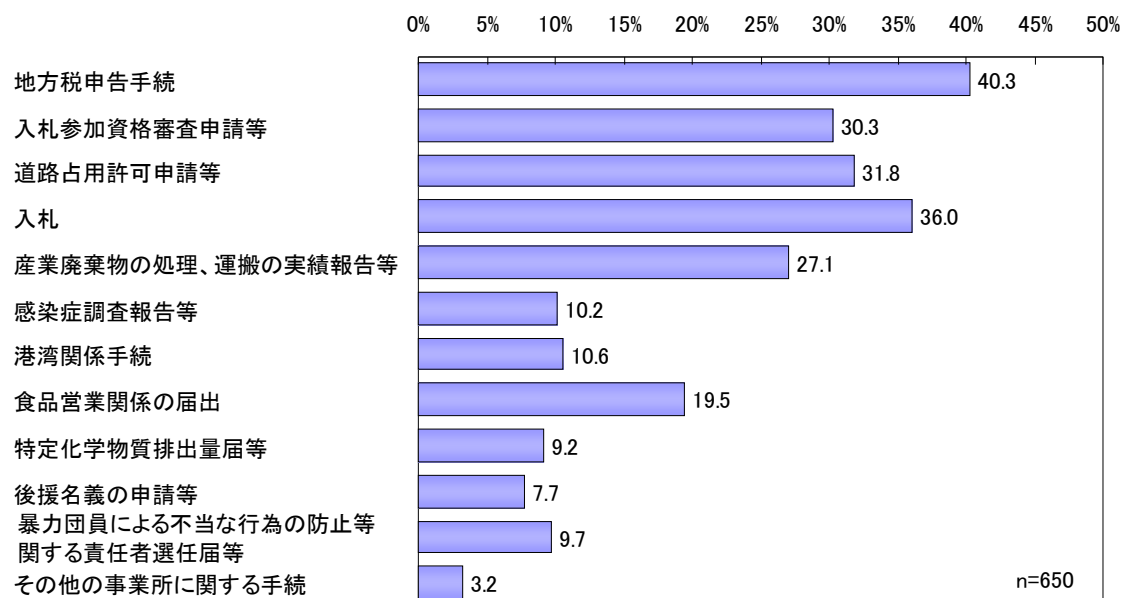


図表 3.4 SQ4.あなたのお勤め先の県名をお選びください (単一回答)

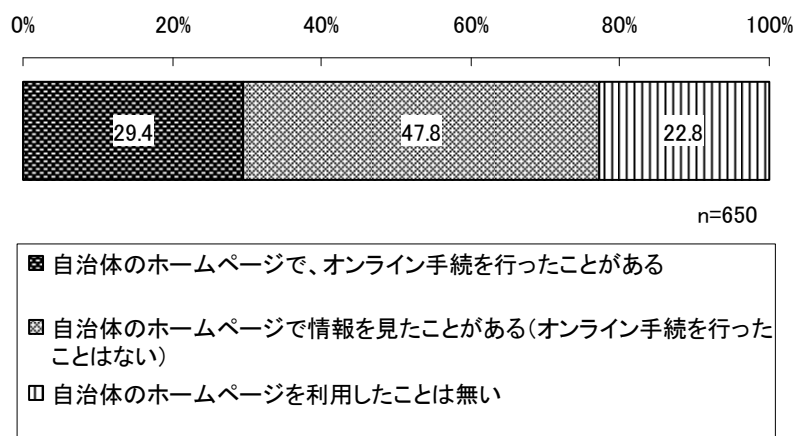


注：SQ5は勤め先の市町村名を自由記述で回答（本資料では割愛）。

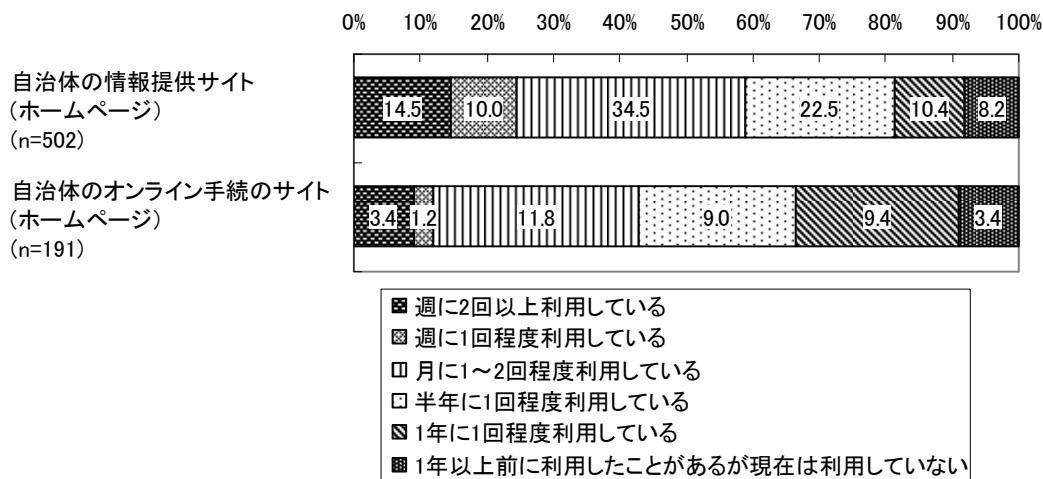
図表 3.5 SQ6.あなたは、過去3年間に地方自治体で、お勤め先の業務として以下の手続を行ったことがありますか。(複数回答)



図表 3.6 Q1.あなたは、お勤め先の業務の中で、自治体が提供しているホームページや、オンライン手続をご利用になったことがありますか。(単一回答)

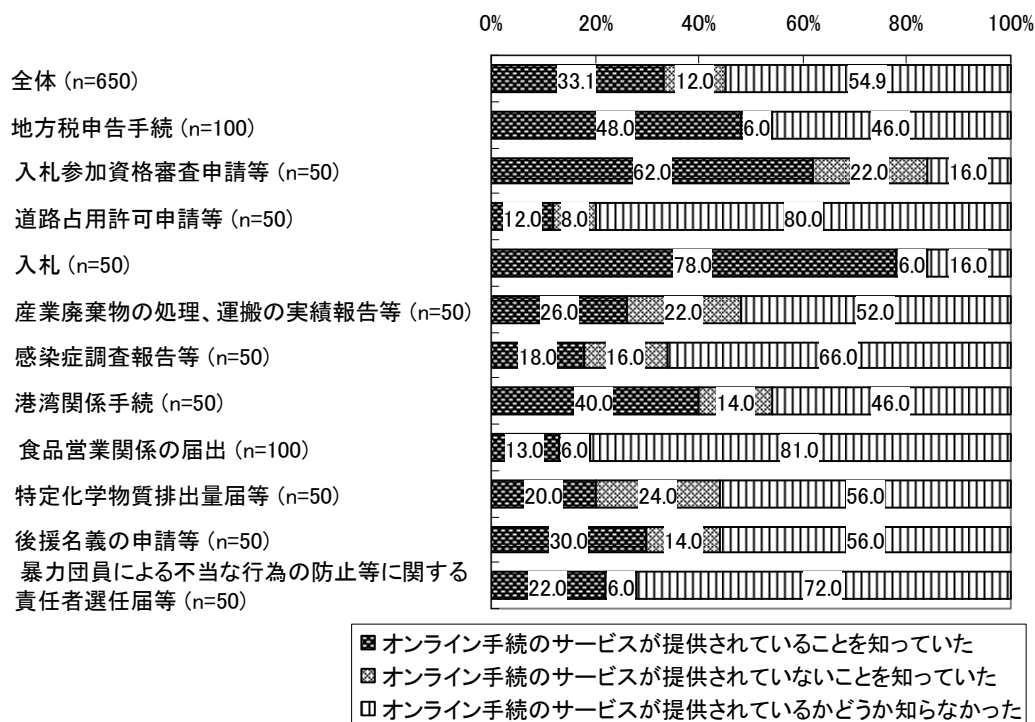


図表 3.7 Q2.あなたは、お勤め先の業務の中で、自治体が提供しているホームページや、オンライン手続について、どの程度利用していますか。(単一回答)



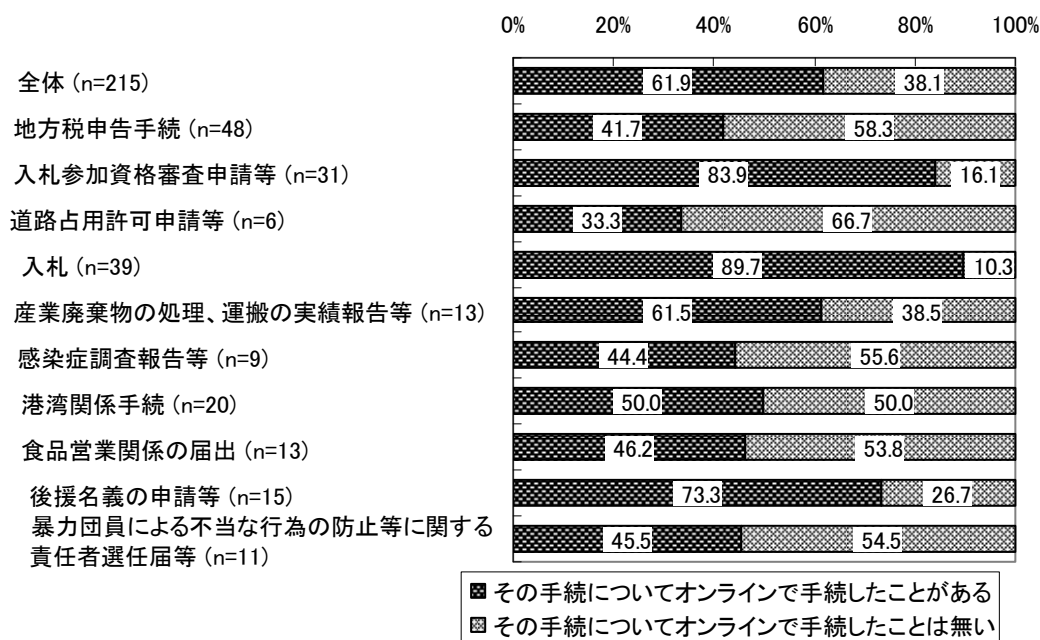
注：自治体の情報提供サイト、自治体のオンライン手続のサイトの、それぞれの利用者が回答。

図表 3.8 Q3.過去3年間に行った手続で、お勤め先がある自治体でオンライン手続のサービスが提供されているかどうかについて、ご存知でしたか。(単一回答)



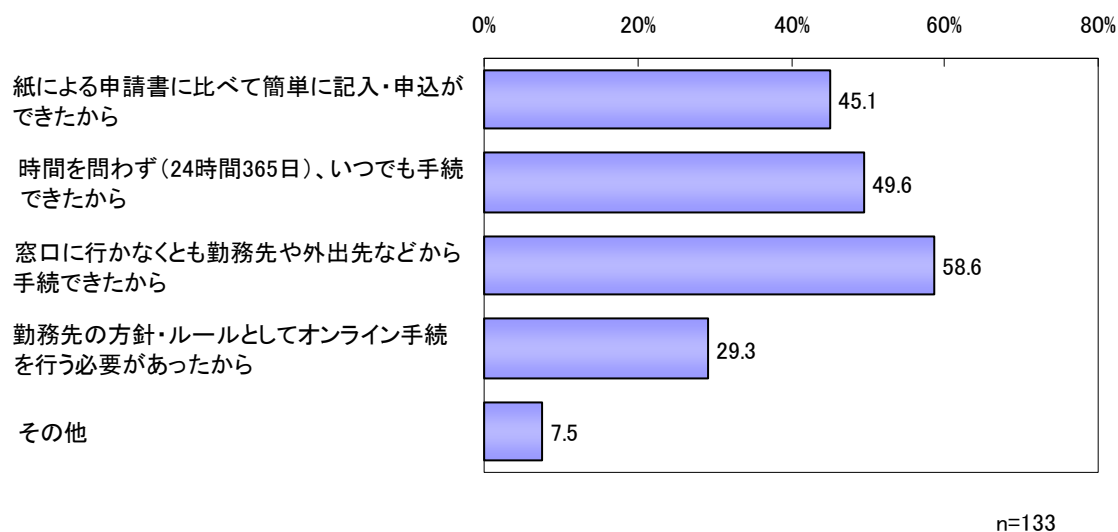
注：表側は、過去3年間の各手続経験者を指す。

図表 3.9 Q4.自治体のホームページからオンラインで手続きしたことはありますか。
(単一回答)



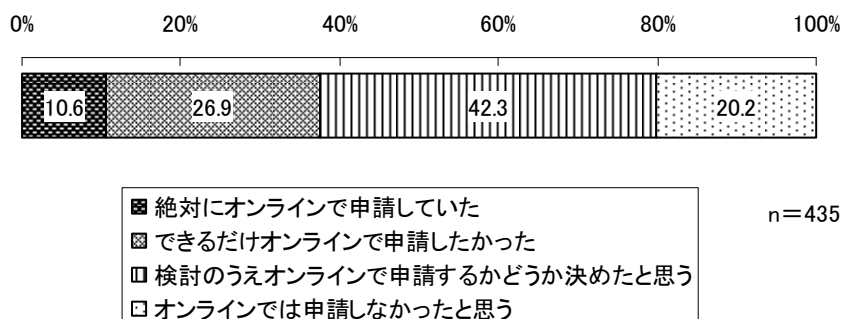
注：Q3で「オンライン手続のサービスが提供されていることを知っていた」と回答した人が対象。

図表 3.10 Q5.その手続を自治体のホームページからオンラインで行った理由は何でしょうか。(複数回答)



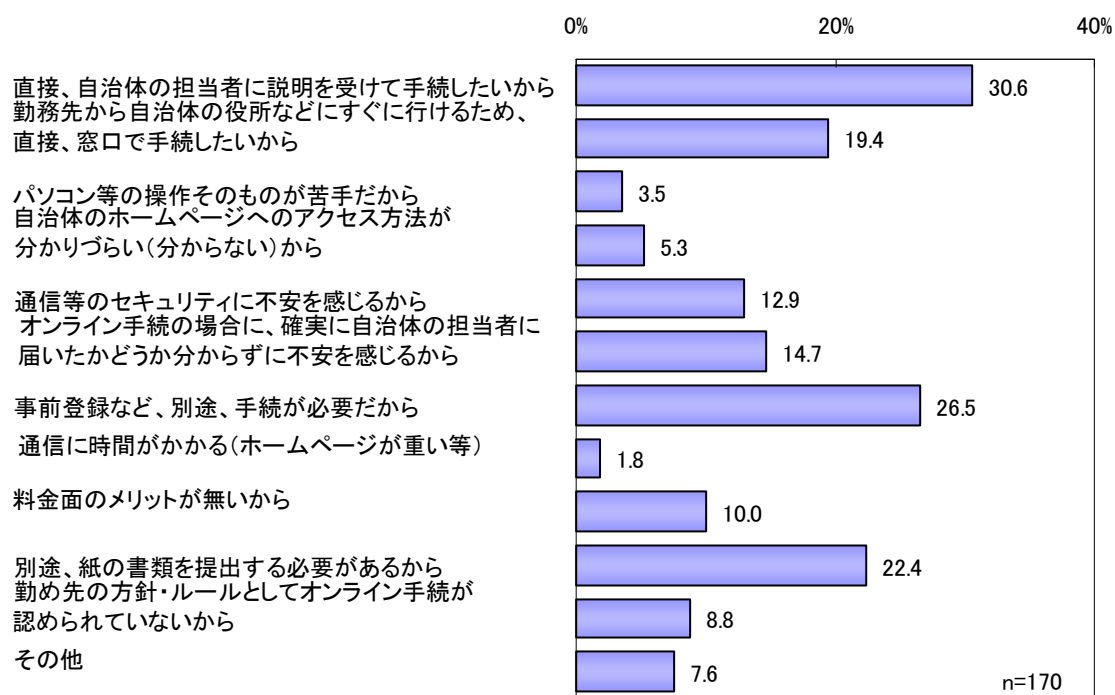
注：Q4で「その手続きについてオンライン手続で手続きしたことがある」と回答した人が対象。

図表 3.11 Q6.もし自治体側からオンライン手続のサービスが提供されていたとしたら、オンライン手続をしていたと思いますか。(単一回答)



注：Q3 で「オンライン手続のサービスが提供されていないことを知っていた」、「オンライン手続のサービスが提供されているかどうか知らなかった」と回答した人が対象。

図表 3.12 Q7.なぜ、自治体のホームページからオンライン手続をしたいと思わないのですか。(複数回答)



注：Q4 で「その手続についてオンラインで手続したことは無い」または Q6 で「オンラインでは手続しなかったと思う」と回答した人が対象。

図表 3.13 Q8.現在、一部の地方自治体では、オンライン手続サービスで自治体に対する手続を行った利用者に対して、何らかのインセンティブ（メリット）を提供しているケースが出てきています。

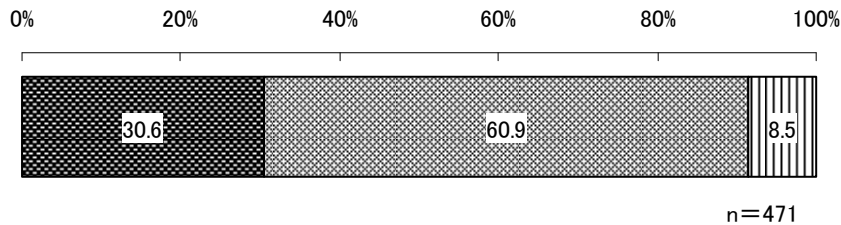
たとえば、以下のような例があります。

1) 手数料等の割引：紙や窓口からの手続に比べてオンライン手続の場合の、手数料や利用料を割り引く。

2) 手続を早期に完了：オンライン手続の場合に、紙や窓口からの手続に比べて、早く手続の処理を完了する。

3) 利用者表彰：オンライン手続の件数が多い利用者に対して、表彰を行う。あなたが、お勤め先の業務の中で、自治体への手続を行う際に、このようなインセンティブ（メリット）があったらオンライン手続サービスを利用したいと思いますか。それとも、従来どおり、紙や窓口から手続したいと思いますか。

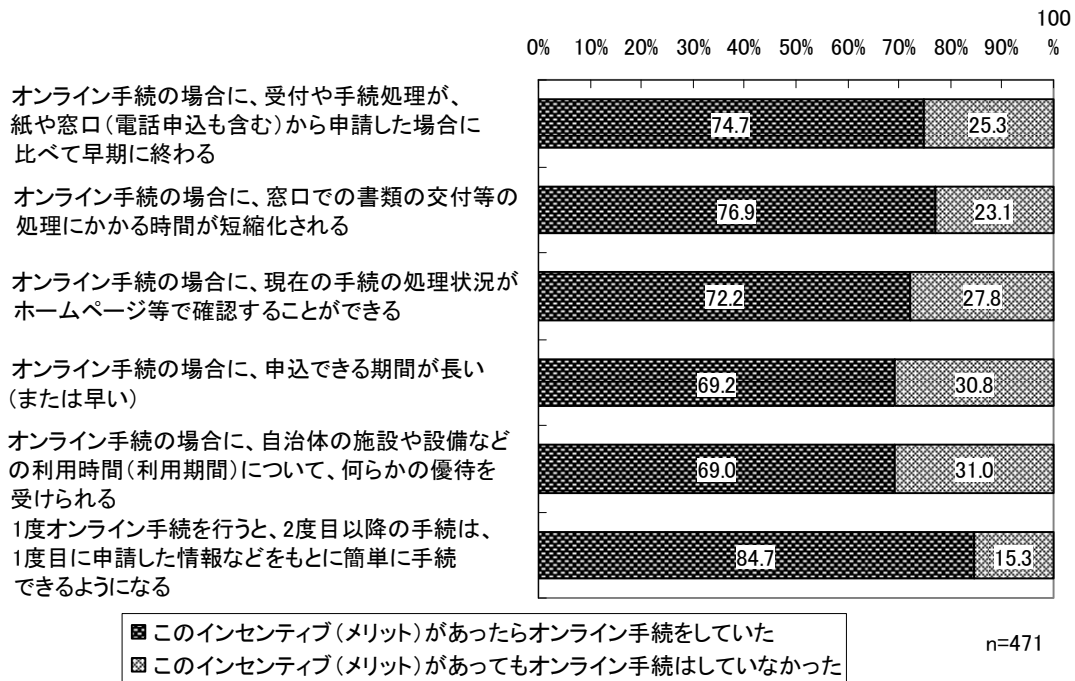
（単一回答）



- インセンティブ（メリット）があれば、ぜひオンラインで手続したいと思う
- インセンティブ（メリット）の内容によっては、オンラインで手続したいと思う
- インセンティブ（メリット）があっても、オンラインで手続したいと思わない（従来どおり、紙や窓口などで手続したい）

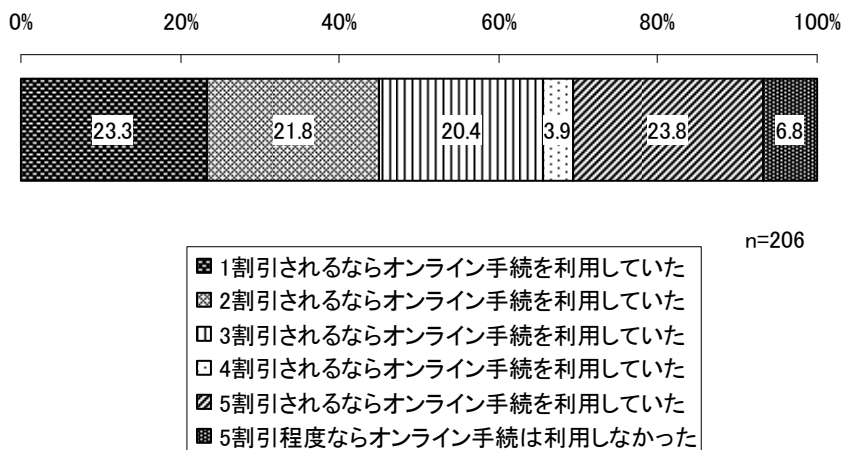
注：すでにオンライン手続の経験者（Q4「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q6「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 3.14 Q9.下のようなインセンティブ（メリット）が提供されていたら、オンライン
 手続を利用していましたか。（単一回答）



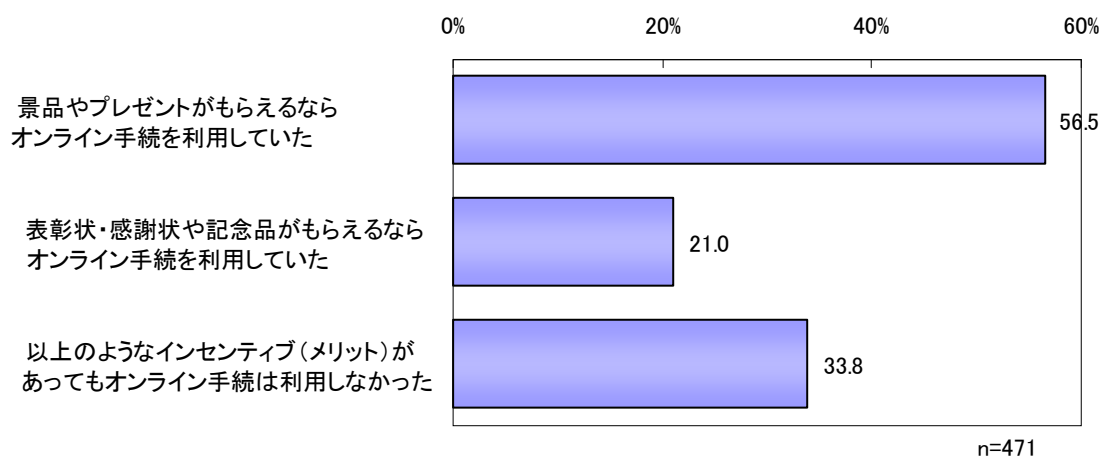
注：すでにオンライン手続の経験者（Q4「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q6「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

図表 3.15 Q10.もし申請時に、どの程度まで割引されていたら、オンライン手続を利用していたと思いますか。（単一回答）



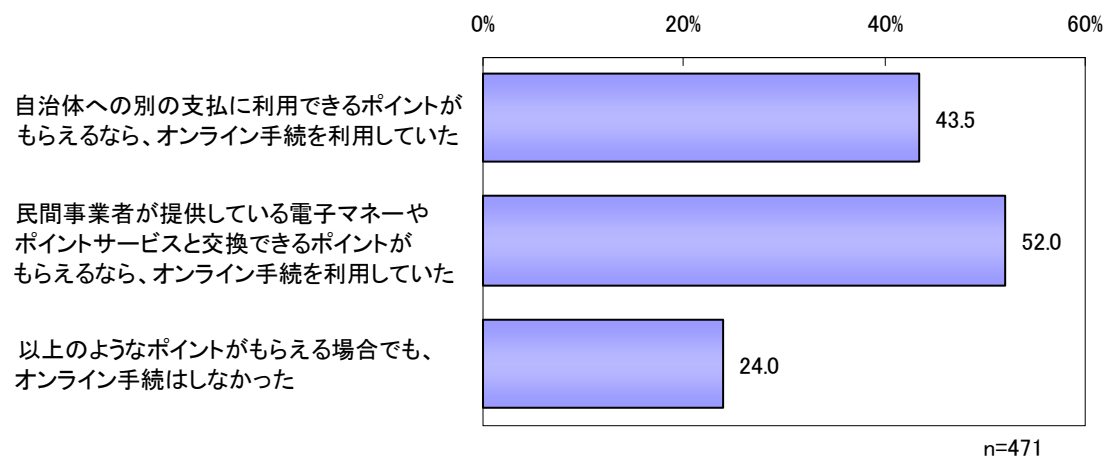
注：過去3年間に、手数料・利用料等がかかる手続（例：地方税申告手続）を行った回答者が対象。

図表 3.16 Q11.以下のようなインセンティブ(メリット)が提供されていた場合には、オンライン手続をしていたと思いますか。(複数回答)



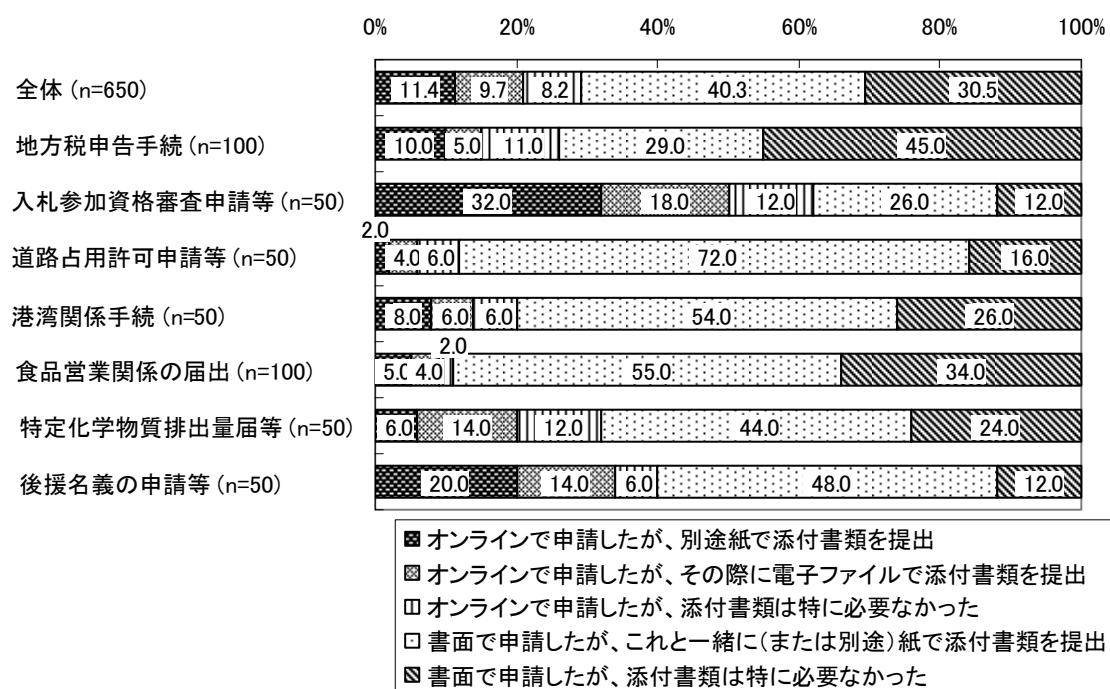
注：すでにオンライン手続の経験者 (Q4「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」)、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者 (Q6「絶対にオンラインで手続していた」) という回答者以外の、回答者が対象。

図表 3.17 Q12.あなたの勤め先がある自治体においてオンライン手続が可能となっており、また、以下のようなポイントサービスが提供されていた場合にオンライン手続をしていたと思いますか。(複数回答)



注：すでにオンライン手続の経験者（Q4「その手続についてオンライン手続で手続したことがある」）、及び、オンライン手続サービスが提供された場合に絶対にオンライン手続を利用すると回答した者（Q6「絶対にオンラインで手続していた」）という回答者以外の、回答者が対象。

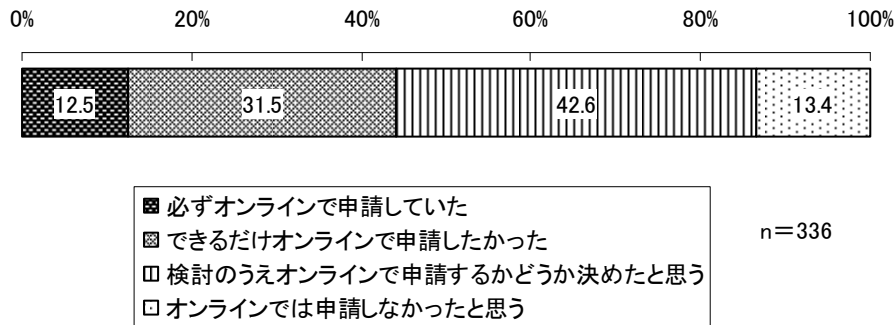
図表 3.18 Q14.申請書や届出書以外に証明書などの添付書類の提出が必要でしたか。
(単一回答)



注：過去3年間に、表側に掲載されている手続を行った者が回答。表側はそれぞれ過去3年間の手続経験者を指す。

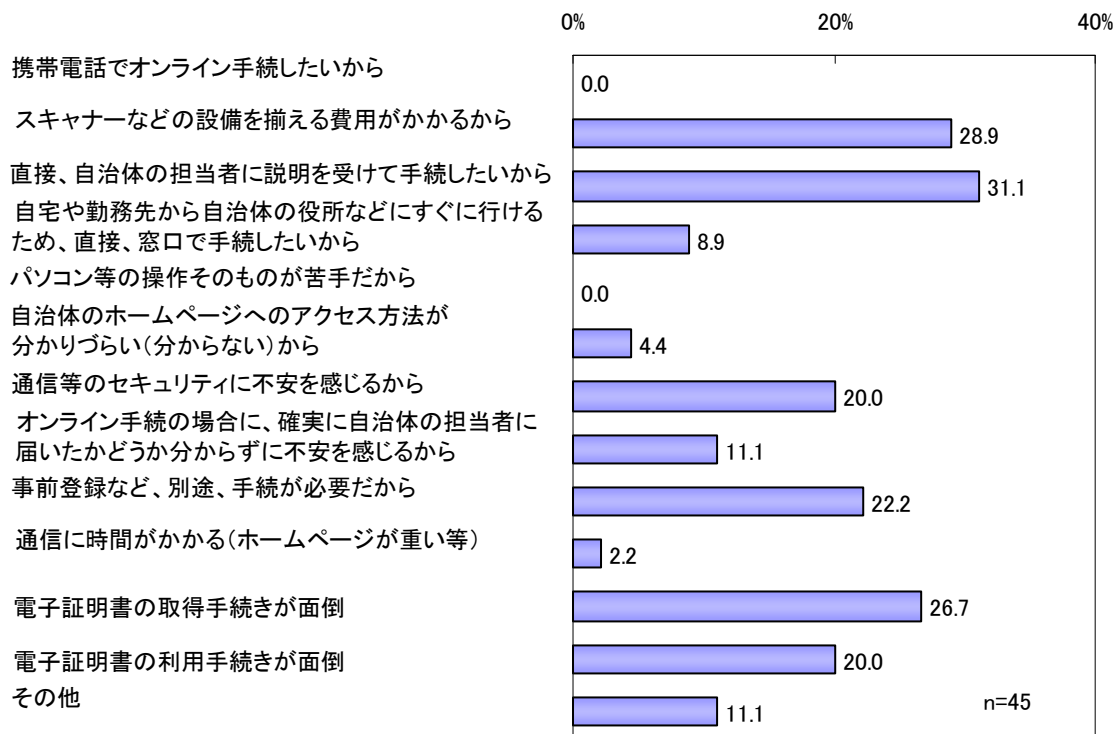
注：Q15は具体的な添付書類の内容を自由記述で回答（本資料では割愛）。

図表 3.19 Q16.添付書類をスキャナーなどで読み取って電子ファイルにしたものをオンライン手続時に一緒に送れるようにした場合、手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



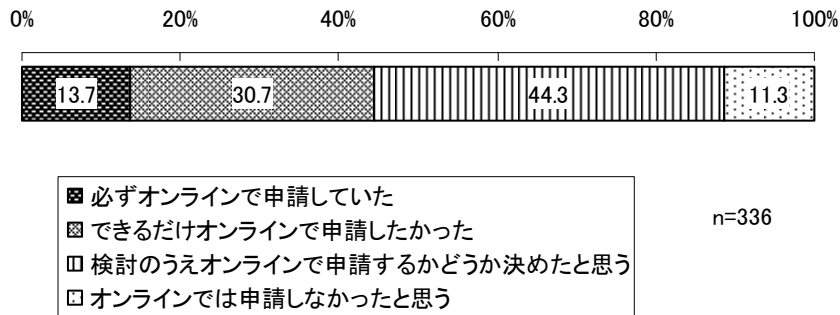
注：Q14で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.20 Q17.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



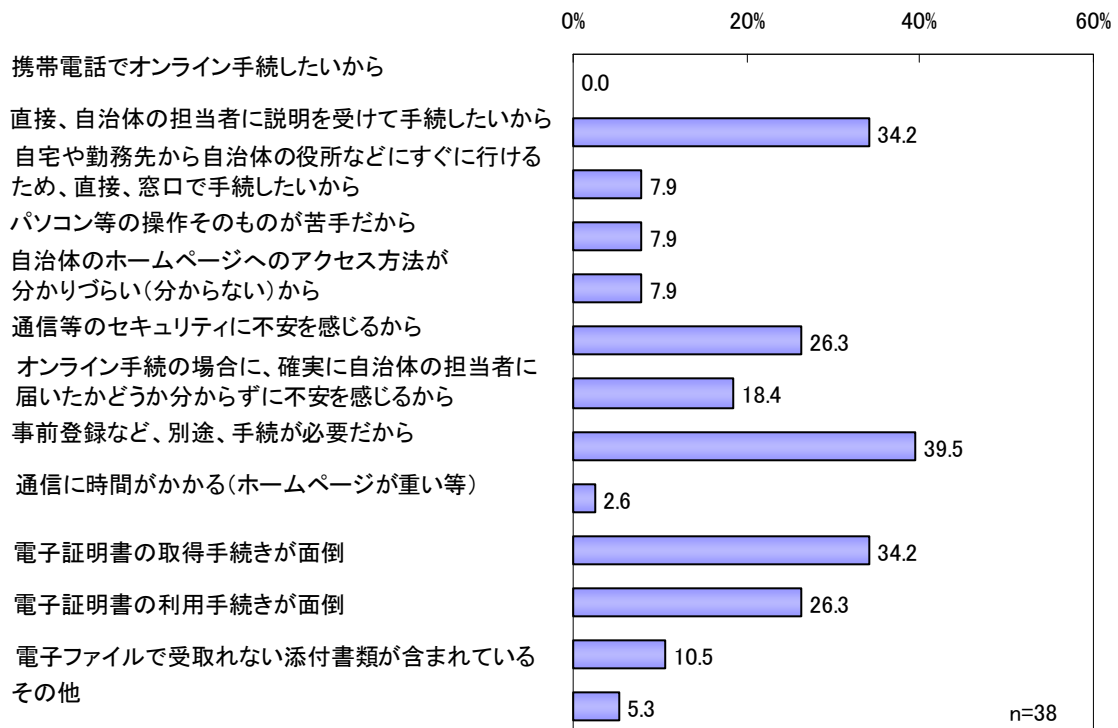
注：Q16で「オンラインでは申請しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 3.21 Q18.添付書類を電子ファイルで発行してもらい、その電子ファイルをオンライン手続時に一緒に送れるようにする場合、この手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



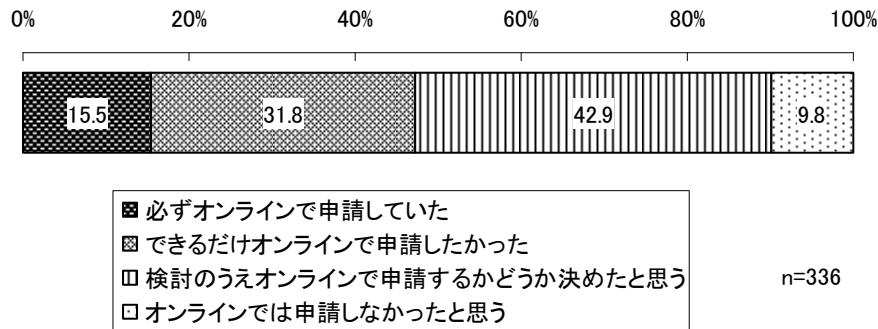
注：Q14で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.22 Q19.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



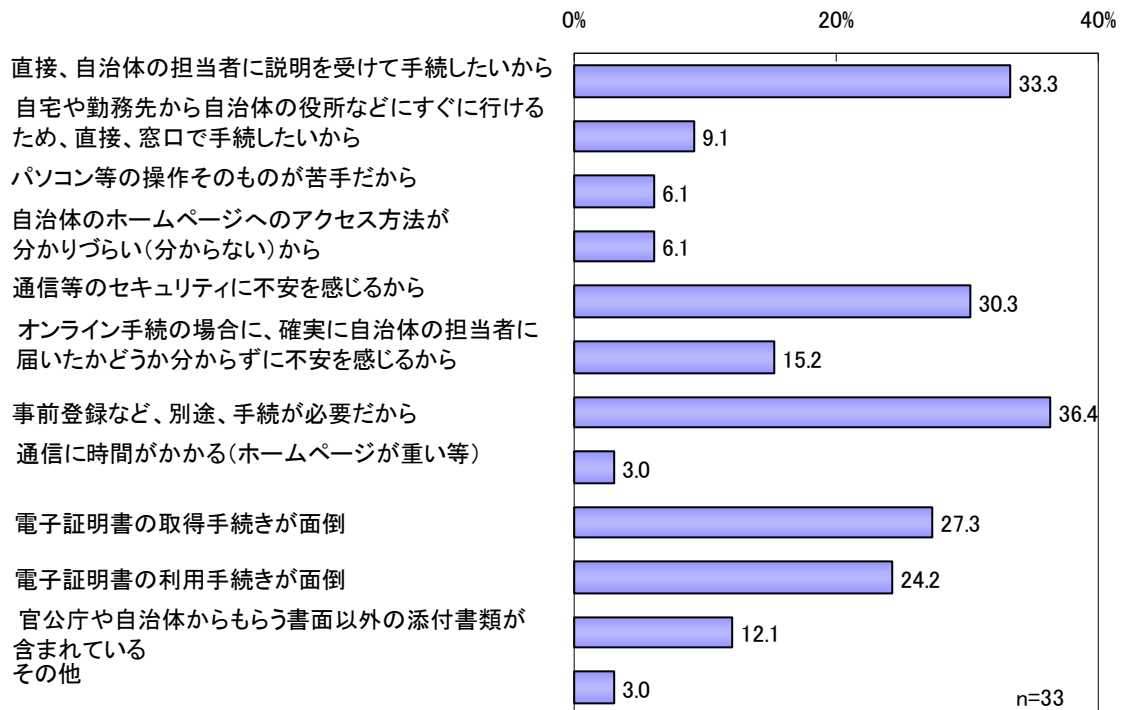
注：Q18で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 3.23 Q20.添付書類の内容を、手続先の自治体側で電子的に確認してもらうことで、オンライン手続時の添付書類を省略する場合、この手続をオンラインで実施していましたか。(単一回答)



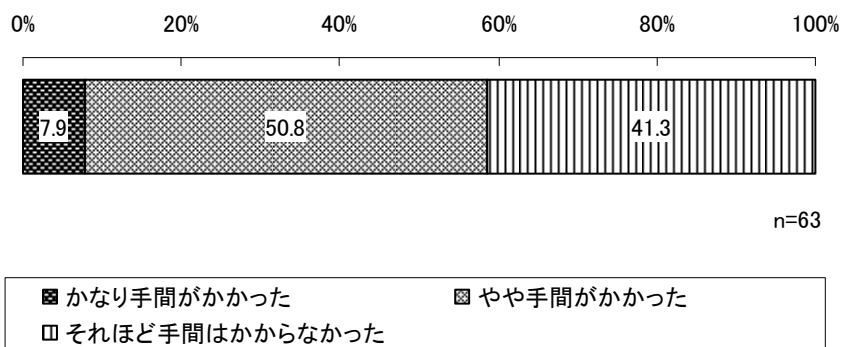
注：Q14で「オンラインで申請したが、別途紙で添付書類を提出」、「書面で申請したが、これと一緒に（または別途）紙で添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.24 Q21.この場合に、オンラインで手続したいと思わなかったのはなぜですか。(複数回答)



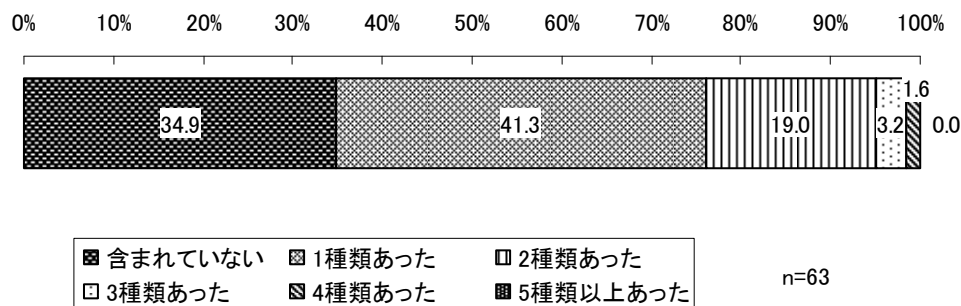
注：Q20で「オンラインでは手続しなかったと思う」を選択した回答者が回答。

図表 3.25 Q22.オンライン申請の際に書類を電子ファイルで送るにあたっての時間はいかがでしたでしょうか。(単一回答)



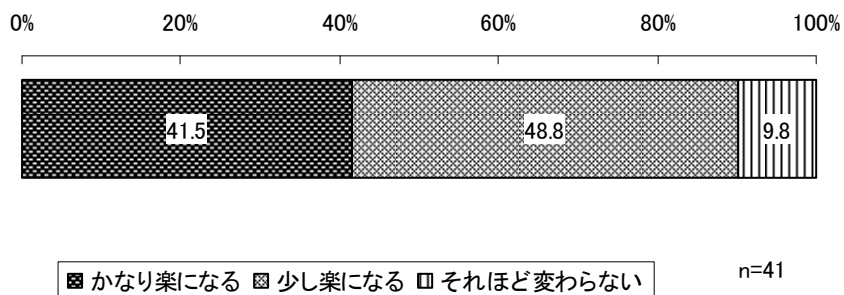
注：Q14で「オンラインで申請したが、その際に電子ファイルで添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.26 Q23.オンライン申請の際に電子ファイルで送った書類のうち、官公庁や自治体から発行してもらったものはどの程度含まれていましたか。(単一回答)



注：Q14で「オンラインで申請したが、その際に電子ファイルで添付書類を提出」を選択した回答者が回答。

図表 3.27 Q24.オンライン手続の際に電子ファイルで送った書類のうち、官公庁や自治体から発行してもらったものについて、以下のような対応が可能になったら、その手続のオンラインでの実施の手間はどの程度楽になりますか。(単一回答)



注：Q23で「1種類あった」～「5種類以上あった」までを選択した回答者が回答。