

官の情報システム研究会報告（17）

第17回：育児世代における行政手続きの効率化に関する意識調査

吉田健一郎（よしだ けんいちろう）
麗澤大学経済学部

1. はじめに

わが国政府は、2017年1月を目途に、①自己の特定個人情報および②その提供記録の確認を行うことができる「マイ・ポータル」（情報提供等記録開示システム）を設置することとされている。また、国民の利便性の向上を図る観点から、民間における活用も視野に入れ、マイ・ポータルを利用した、マイナンバー利用事務にかかわる③プッシュ型サービスおよび④ワンストップサービスの提供や、簡易な本人確認等について検討し、その結果に基づき、所要の措置を講ずるものとされている。これを踏まえ、政府のIT戦略である「世界最先端IT国家創造宣言」においては、マイ・ポータルを活用し、利便性の高いオンラインサービスをパソコンや携帯端末など多様なチャンネルで利用可能にする「マイガバメント」を実現するとされている。

本稿のねらいは、マイナンバー、マイ・ポータル、そしてマイガバメントの導入に伴い、「行政手続きの申請型からプッシュ型へ移行」、「各種サービスのオンライン化」などについて、育児世代を対象として「どの程度、望んでいるのか」を明らかにする点にある。育児世代は一般的に行政とのかかわりを持ち始める時期でもあり、また現代の育児世代はネットを介したサービスに抵抗がほとんどないことから、情報端末を利用した行政手続きの効率化を受け入れることができると考えられる。しかし、その一方で、反対する理由があるとすれば、それは普及に際しての一つの阻害要因として捉えることができる。現代の育児世代の行政手続きの電子化に関する意識を探り、いかにスムーズに「マイナンバー、マイ・ポータル、そしてマイガバメントの導入」を実現するかを利用者に焦点を当て言及し、その一助としたい。

2. 調査内容

今回の調査では、さまざまな行政サービスの中でも、児童手当の受給申請に絞った。児童手当とは児童を育てる保護者に対して、主に行政から支給される手当のことである。支給額は所得と扶養親族等の人数によって異なるが、全国的に統一して実施されているサービスである。なお、現状の申請手続きは全国的におおむね、出生後（転入後）に出生届（転入届）とともに、必要書類（請求書類、銀行口座がわかる書類、健康保険証、課税証明書など）を提出し、その後は毎年1回6月に届く「現況届け」を提出する。現況届けの書式は自治体によって異なるが、受給者・配偶者・児童に関する情報を記述する形となっている。

さて、本調査内容の概要については以下のとおりである。

- ✓ 現在の方法（通知は郵送であり、毎年申請しなければ受給できない）に関する満足度
- ✓ 申請しなくても「児童手当の給付金」などを対象者に振り込むことに賛成か（プッシュ型サービス）
- ✓ 児童手当のほか、予防接種などに関するオンラインサービス（マイ・ポータル、マイガバメントを見据えたサービス）に賛成か
- ✓ 個人属性
 - 自由時間の有無（専業 or 兼業、子供の習い事の有無）
 - 子供の数・年齢・スマートフォンの利用・PC所有・PC利用
 - 個人アカウントを管理できる能力の有無・ITリテラシー：ネットショッピングの有無・利用頻度、タッチタイピング、情報端末の管理、ID・パスワードの管理

なお、仮説という位置づけではないが、調査前に筆者が想定していた点について述べると以下のとおりである。

- 多くの保護者（8割以上）がプッシュ型サービスの導入や行政手続きを電子化してほしいと望んでいる
- 民間のオンラインサービス（ネットショッピングなど）の利用が多い人は行政手続きの電子化についても問題なく受け入れられる

3. 調査結果

今回、調査対象として協力を得た幼稚園は次の2園であり、それぞれの基礎データおよび、アンケート実施日などを示す。

表1 調査概要

園名	R 幼稚園	M 流山幼稚園
在園児数	156人	386人
所在地	柏市	流山市
学費（月額）	25,000円	15,000円
調査票配布日	2014/9/5	2014/9/12
調査票回収日	2014/9/10	2014/9/17
回答数	137	310
回答数/園児数	87.7	80.3

表2 現在の児童手当の受給手続きの満足度

	度数	%	有効%
かなり不満足	42	9.4	9.5
不満足	143	32.0	32.2
満足	217	48.5	48.9
かなり満足	42	9.4	9.5
合計	444	99.3	100.0
欠損値	3	.7	
合計	447	100.0	

現在の児童手当の受給手続きに関する満足度および、不満足と回答した中で最も面倒と思う作業については、表2および表3の結果となった。

次に、「現在の申請方式とは異なる以下の受給手続き」と「マイ・ポータル、マイガバメントを見据えたサービス」について、次の枠内の文章①②を讀んでもらったうえで回答をしてもらった。

表3 現在の手続き上、最も面倒と思う作業

	度数	%	有効%
毎年6月に届いているかを確認する作業	14	3.1	7.6
書類を記載する作業	120	26.8	64.9
書いた書類をポストに投函する作業	47	10.5	25.4
本当に振り込まれたかを確認するために通帳記入する作業	4	.9	2.2
合計	185	41.4	100.0
欠損値	262	58.6	
合計	447	100.0	

①あなたには子供が生まれ、役所に出生届を提出し、児童手当を振り込む口座情報を役所に伝え、本人確認なども済ませました。毎年、現況届なるものが自宅に届きませんし、それを送り返す必要もありません。役所が提供する児童手当などのサービスも含め、自動的に処理がなされ、「児童手当を振り込みました」と通知もメールなどで届きます。具体的には、決まった時期に「何もしなくても振り込み」がなされて、「そのお知らせをスマートフォンやパソコンで見る」ことができます。このとき、役所は子供の年齢、世帯収入などを役所内から集めて自動的にコンピュータで処理するので、自分で何かをする必要はほとんどありませんし、役所内で誰かが見てチェックすることもありません。

②児童手当以外にも、IDとパスワードを入力すれば、お子さんの状況を把握できるSNS（Facebook）のようなページがあります。その他、検診日時や予防接種が接種可能な病院などもこのページで閲覧できます。予防接種に関わる書類などもネット上で閲覧・作成でき、すべてオンラインで完結します。もし忘れていれば、通知が届くLINEのような機能もあります。

表2から、想定したよりも現在の手続き方法に満足している人が多く、また、表4からプッシュ型サービスや行政手続きの電子化についても賛成する人の割合が高くなかったといえる（①と②ともに賛成の割合が約55%とはいえ）。調査票での説明が一部不十分であった可能性もあり、プッシュ型サービスのイメージがどの程度伝わっているのか不明であるが、「見たことのないもの」に対する抵抗感があると考えられる。さらに、調査を行った時期はちょうどメディアでベネッセの情報流出事件が報道された直後であったため、②に対して反対の理由の多くは「セキュリティ上の不安感」であった。

なお、現在の児童手当の満足度を2値（「かなり不満足」「不満足」⇒「不満足」、「かなり満足」「満足」⇒「満足」）に変換して、「申請しなくても行政サー

表4 プッシュ型サービス等への賛否

	度数	%	有効%
①と②ともに賛成	244	54.6	55.0
①は良いと思うが②には反対	127	28.4	28.6
①と②ともに反対	73	16.3	16.4
合計	444	99.3	100.0
欠損値	3	.7	
合計	447	100.0	

表5 満足度×プッシュ型サービス等への賛否

	①と②ともに賛成	①は良いと思うが②には反対	①と②ともに反対	合計
不満足	122 66.3%	48 26.1%	14 7.6%	184 100%
満足	121 47.1%	79 30.7%	57 22.2%	257 100%
合計	243 55.1%	127 28.8%	71 16.1%	441 100%

$\chi^2=22.136, df=2, p<.01$

ビスが享受でき、ネット上でさまざまな情報を閲覧できる仕組み」とのクロス集計を行ったのが表5である。当然ながら、不満足と回答した人のほうが積極的にプッシュ型サービスやオンラインでの手続きに賛成であることがわかる。 χ^2 検定の結果も1%水準で有意であった。

4. 考察と分析

サービスの理解度、浸透度というものが、アンケート結果に大きく影響を与えている可能性が高く、特に日本においては、行政のプッシュ型サービスがほとんどないので、さらにイメージをしにくかった可能性がある。SNSを例に出して(②の文章)、マイ・ポータルに対するイメージを調査したが、半数近い人が反対であった。前述したとおり、セキュリティ上の不安感が反対の主な理由であるが、実際にはID・パスワードだけでなく個人番号カードによる認証が用いられることになっており、セキュリティのレベルは向上するため、こうした不安感については緩和されると考えられる。

いずれにしてもSNSを使っている層やネット

ショッピングをしている層、情報端末を積極的に利用している層などとそうでない人々の間での認識が大きく異なるのではないかと推察できるため、かかる点について簡単に分析した結果を示す(表6)。

- 民間のネットショッピングサービスを利用したことがある層は、そうでない層よりも行政手続きの電子化について賛成する割合が高い。
- 積極的に情報端末を使いこなしている層はそうでない層よりも行政手続きの電子化について賛成する割合が高い。
- スマートフォンを盗まれたことや置き忘れたことがある層はそうでない層よりも「①と②ともに反対」である割合が高い。

5. おわりに

本稿では育児世代(とりわけ、若い年齢層の保護者)に対して、行政手続きの電子化に関する意識調査を行い、その結果について考察した。その結果、「セキュリティに対する不安感はあるものの、約84%の人が毎年現況届を出すのではなく、プッシュ型サービスを望んでいること」「民間のオンラインサービスの利用度によって行政手続きの電子化に対する認識が異なること」を明らかにした。今回は柏市と流山市の一部の幼稚園での結果ではあるが、今後も住民を起点とする調査を行っていく予定である。

2000年以降、現在に至るまで民間のオンラインサービス(Amazon, 楽天, iTunesなど)は普及し、私たちの日常を支えている一方で、行政サービスについてはこれからである。2017年に向けて、行政サービスに関するオンラインシステムを利用する住民に対して、システムの利便性・安全性に関する意識の普及も今後しばらくの間、求められることの一つと言えよう。

略歴

吉田 健一郎(よしだ けんいちろう)

2008年摂南大学大学院経営情報学研究所博士後期課程修了、博士(経営情報学)。横浜商科大学商学部契約専任講師を経て、現在、麗澤大学経済学部准教授。

表6 個人属性×プッシュ型サービス等への賛否

個人属性の回答群		①と②ともに 賛成	①は良いと思う が②には反対	①と②ともに 反対	合計	検定結果
ネットショッピングをしたことがある*	はい	217 56.1%	112 28.9%	58 15.0%	387 100.0%	$\chi^2=4.683$ df=2 p=0.096
	いいえ	27 47.4%	15 26.3%	15 26.3%	57 100.0%	
スマートフォンを保有している	はい	191 57.5%	88 26.5%	53 16.0%	332 100.0%	$\chi^2=3.795$ df=2 p=0.150
	いいえ	53 47.3%	39 34.8%	20 17.9%	112 100.0%	
LINEを積極的に活用している***	はい	146 62.7%	55 23.6%	32 13.7%	233 100.0%	$\chi^2=11.76$ df=2 p=0.003
	いいえ	98 46.4%	72 34.1%	41 19.4%	211 100.0%	
日用品をネットスーパーで注文することも多い	はい	59 57.3%	28 27.2%	16 15.5%	103 100.0%	$\chi^2=0.294$ df=2 p=0.863
	いいえ	185 54.3%	99 29.0%	57 16.7%	341 100.0%	
自宅にパソコンがある	はい	222 56.8%	107 27.4%	62 15.9%	391 100.0%	$\chi^2=4.416$ df=2 p=0.110
	いいえ	22 41.5%	20 37.7%	11 20.8%	53 100.0%	
パソコンのキーボードを見なくてもスラスラ入力できる	はい	100 55.6%	47 26.1%	33 18.3%	180 100.0%	$\chi^2=1.336$ df=2 p=0.518
	いいえ	144 54.5%	80 30.3%	40 15.2%	264 100.0%	
便利なアプリは積極的に利用している***	はい	107 73.8%	25 17.2%	13 9.0%	145 100.0%	$\chi^2=30.94$ df=2 p=0.000
	いいえ	137 45.8%	102 34.1%	60 20.1%	299 100.0%	
スマートフォンを盗まれたことや置き忘れたことがある**	はい	14 60.9%	2 8.7%	7 30.4%	23 100.0%	$\chi^2=6.404$ df=2 p=0.041
	いいえ	230 54.6%	125 29.7%	66 15.7%	421 100.0%	
SNSなどのIDやパスワードは、使っていないと忘れてしまい、ログインできない・しなくなることが多い	はい	100 51.3%	59 30.3%	36 18.5%	195 100.0%	$\chi^2=2.049$ df=2 p=0.359
	いいえ	144 57.8%	68 27.3%	37 14.9%	249 100.0%	
スマートフォンに保存されている情報を他人に見られても特に問題はないと思っている	はい	10 71.4%	3 21.4%	1 7.1%	14 100.0%	$\chi^2=1.734$ df=2 p=0.420
	いいえ	234 54.4%	124 28.8%	72 16.7%	430 100.0%	

***p<0.01, **p<0.05, *p<0.1