

官の情報システム研究部会報告（18）

第18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（2）

八坂和史（やさか かずし）

明治大学

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

前号の第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では「行政手続きの申請型からプッシュ型への移行」や「行政手続きのオンライン化」を児童手当の受給申請を対象として、育児世代がどの程度望んでいるかを明らかにした。結果は「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」が明らかになった。

本稿では前号のこれらの結果を踏まえ、育児世代における行政手続きの効率化に関する課題を検討する。具体的には前号で行った行政手続きの電子化に関する意識調査のデータから行政手続きの電子申請に対して否定的なグループと肯定的なグループに分け、グループごとの特徴と電子申請が抱える課題を明らかにする。

2. 児童手当を電子申請する時のメリット・デメリット

ここでは児童手当の受給申請が電子申請で可能になった場合のメリットとデメリットを挙げる。まずメリットは下記の通りである。

- ・自宅にいながら申請ができる。
 - ・24時間、土日祝日を問わずに申請ができる。
 - ・自身で提出した、申請書の内容を確認することができる。
 - ・手続きに必要な書類にお金がかからない。
- 次にデメリットは下記の通りである。
- ・個人情報の取扱い問題（インターネット上で個人

情報の取り扱い、漏洩、なりすまし）がある。

- ・日常でパソコン、スマートフォンを使用しない、又は操作方法に疎い人は拒否反応がある。
- ・IDとパスワードの管理（忘れる、失くす）の問題がある。
- ・利用者ID／パスワードを忘れた場合は、再度利用者登録をする。または役所に直接行く必要がある。

行政手続きの電子申請が抱える課題を考える上でこれらのデメリットがどのように関係性を持っているかを明らかにすることは重要である。そこで個人情報の取り扱いの問題に関しては前号で議論しているため、それを除いた「日常でパソコン、携帯、スマホを使用しない又は操作方法に疎い人は拒否反応がある。」、「IDとパスワードの管理（忘れる、失くす）の問題がある。」の2点に着目をして分析を行う。

3. 分析方法

本稿では行政手続きの電子化に関する意識調査のデータを使用して、電子申請に対して否定的なグループと肯定的なグループの特徴を明らかにする。そのために、「行政書類が郵送ではなく、ネット上で送られてくること、ネット上で閲覧できることについて不安感はあるか」という質問に対して、「不安であり今のまま（郵送）が良い」と回答したグループを電子申請に否定的なグループ、「不安はなくネットで完結できるようになってほしい」と回答したグループを電子申請に対して肯定的なグループとした。そして、電子申請に対して否定的なグループと肯定的なグループの人数比の偏りを検討するために、日常的なスマートフォン、パソコンの利用

状況を把握する質問について χ^2 検定を行う。日常的なスマートフォン、パソコンの利用状況の質問は、「LINEを積極的に活用している」、「便利なアプリは積極的に利用している」、「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」、「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か」（いずれの質問に対しても「はい」か「いいえ」の2件法で回答）の4問である。

次に、電子申請に対して否定的なグループと肯定的なグループ間の日常的なスマートフォン、パソコンの利用状況の関連の違いを明らかにするために相関分析を行い、グループ別の質問項目間の相関係数を比較する。そして、最後に、電子申請に対して否定的なグループと肯定的なグループ間の差異をもたらしているのは上記4問のうち、何であるのかを明らかにするために、電子申請の肯定・否定を従属変数、上記4問を独立変数と設定したロジット分析を行う。

4. 分析結果

4.1 クロス集計と χ^2 検定の結果

電子申請に対して否定的なグループと肯定的なグループの人数比の偏りを検討するために、「日常的なスマートフォン、パソコンの利用状況を把握する質問」4問の各々にクロス集計を行い、 χ^2 検定をした結果が表1～4である。

「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」の χ^2 検定の結果だけが5%水準で有意であったが、それ以外の「LINEを積極的に活用している」、「便利なアプリは積極的に利用している」、

表1 「電子申請に否定的なグループと肯定的なグループ」と「LINEを積極的に活用している」のクロス集計表

	LINEの積極的利用		合計
	はい	いいえ	
電子申請に否定的なグループ	113	139	252
電子申請に肯定的なグループ	118	69	187
合計	231	209	439

$\chi^2=14.357, df=1, p<.01$

「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・しなくなるが多いか」の結果は1%水準で有意であった。

この結果から人数の割合でみると電子申請に否定的なグループは肯定的なグループよりも「LINEの活用」、「便利なアプリの利用」が少なく、「パソコンのキーボード入力」のスキルが低い人が多いこと

表2 「電子申請に否定的なグループと肯定的なグループ」と「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」のクロス集計表

	タッチタイピング		合計
	はい	いいえ	
電子申請に否定的なグループ	91	161	252
電子申請に肯定的なグループ	88	99	187
合計	179	260	439

$\chi^2=5.328, df=1, p<.05$

表3 「電子申請に否定的なグループと肯定的なグループ」と「便利なアプリは積極的に利用している」のクロス集計表

	便利なアプリの積極的利用		合計
	はい	いいえ	
電子申請に否定的なグループ	57	195	252
電子申請に肯定的なグループ	86	101	187
合計	143	296	439

$\chi^2=26.694, df=1, p<.01$

表4 「電子申請に否定的なグループと肯定的なグループ」と「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・しなくなるが多いか」のクロス集計表

	SNS等でアカウントを忘れてしまい、サービスを利用しなくなる		合計
	はい	いいえ	
電子申請に否定的なグループ	124	128	252
電子申請に肯定的なグループ	68	119	187
合計	192	247	439

$\chi^2=7.195, df=1, p<.01$

表5 電子申請に否定的なグループと肯定的なグループのグループ別の相関係数

	LINEの積極的利用	便利なアプリの積極的利用	タッチタイピング	SNS等でアカウントを忘れてしまい、サービスを利用しなくなる
LINEの積極的利用	—	.371**	.003	.038
		.528**	.077	.117
便利なアプリの積極的利用		—	.087	-.134*
			.119	.105
タッチタイピング			—	-.129*
				-.089
SNS等でアカウントを忘れてしまい、サービスを利用しなくなる				—

** $P < .01$, * $P < .05$

上：電子申請に否定的なグループ，下：電子申請に肯定的なグループ

表6 二項ロジット分析の結果

	係数 (B)	標準誤差	有意確率	Exp(B)
従属変数 電子申請への態度 (肯定：1・否定：0)				
独立変数 LINEの積極的利用 (はい：1・いいえ：0)	.416	.227	.067*	1.516
タッチタイピング (はい：1・いいえ：0)	.295	.207	.154	1.343
便利なアプリの積極的利用 (はい：1・いいえ：0)	.824	.238	.001***	2.280
SNS等でアカウントを忘れてしまい、 サービスを利用しなくなる (はい：1・いいえ：0)	-.503	.207	.015**	.605
定数	-.706	.193	.000***	.493
N			439	
的中率 (全体)			64.2	
McFadden R-squared			.112	

*: 10% 有意, **: 5% 有意, ***: 1% 有意

がわかる。加えて、ID、パスワードの管理も苦手な人が多いことがわかる。

4.2 相関分析の結果

電子申請に対して否定的なグループと肯定的なグループのグループ別の「日常的なスマートフォン、パソコンの利用状況」4問の質問間の相関係数を表5に示す。

両方のグループで「LINEを積極的に活用している」と「便利なアプリの積極的に利用している」の組み合わせは1%水準で有意であった。電子申請に

否定的なグループは相関係数が.371で相関がある程度に対して、肯定的なグループは相関係数が.528で正の相関を示した。また、電子申請に否定的なグループは、「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か」と「便利なアプリの積極的に利用している」、「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」の組み合わせで5%有意な負の弱い相関を示したのに対して、肯定的なグループは有意な結果を示さなかった。これらの結果と4.1クロス集計と χ^2 検定の結果(表1～4)から電

子申請に肯定的なグループは否定的なグループよりIDやパスワードの管理は日常的な行動であり、便利なアプリの利用やパソコンのキーボード入力とは関係なく行われていると考えられる。

4.3 二項ロジット分析の結果

これまでのまとめとして、電子申請に対して否定的なグループと肯定的なグループを従属変数として、「日常的なスマートフォン、パソコンの利用状況」4問を独立変数とした二項ロジット分析の結果を表6に示す。

これまでの分析結果同様、「LINEを積極的に活用している」と「便利なアプリの積極的に利用している」が有意にプラスであり、「SNS等でのアカウントを忘れてしまいサービスを利用しなくなる」は有意にマイナスである。「LINEを積極的に活用している」人はそうでない人よりも約1.5倍、「便利なアプリを積極的に利用している」人はそうでない人よりも約2.2倍、電子申請に対して肯定的であるとわかる。一方で、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人はそうでない人よりも約0.6倍、電子申請に対して否定的であることがわかる。

5. おわりに

今回の調査結果から電子申請に肯定的なグループにおいてもパソコンのキーボードを見ないでスラスラ入力できる人が47%、否定的なグループにおいては36%である。児童手当の申請を行う若年層の保護者の世代であってもパソコンからの入力が簡単と感じる人は多くないことがわかる。次に便利なアプリを積極的に利用している人は電子申請に肯定的なグループで46%、否定的なグループで22%である。また、相関分析で電子申請に肯定的、否定的を問わず便利なアプリの積極的な利用とキーボード入力に相関があまりないことから、便利なアプリを利

用している人がパソコンのスキルが高いとは限らないことを示している。これらの結果から電子申請に対応する機器をパソコンに限定するのではなく、スマートフォンやタブレットのアプリからでも利用できるようにすることが重要である。

すでに国税電子申告・納税システム e-Tax ではパソコンからだけではなく、スマートファンやタブレット端末を利用したサービスが平成26年6月から開始されている。このシステムでは、「利用者情報の登録・確認・変更」、「納税」、「メッセージボックスの確認」、「還付金処理状況の確認」等を行うことができる。このように技術的にもスマートフォンやタブレット端末を利用した電子申請は可能になっている。地方自治体の電子申請の方法も利用者が利用しやすい入力方法で、時代に即応した機器に柔軟に対応できるようになれば、電子申請の利用に対して肯定的な意見が増えると考えられる。

参考文献

- 国税庁『国税電子申告・納税システム（イータックス）』
http://www.etax.nta.go.jp/topics/topics_smartphonesite.htm（平成27年3月31日最終アクセス）
茶谷達雄・島田達巳・井堀幹夫編著『電子自治体実践ガイドブック IT変革期の課題と対応策』加除出版、2014年。

略歴

八坂 和史（やさか かずし）

東京都立科学技術大学大学院工学研究科インテリジェントシステム専攻博士前期課程修了。首都大学大学院システムデザイン研究科経営システム専修博士後期課程単位取得満期退学。現在、明治大学研究・知財戦略機構客員研究員。

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科博士後期課程修了、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。