

(株)情報通信総合研究所

2011年5月31日

なぜ、電子行政サービスの利用は広がらないのか

～行政の意識や住民の利用実態・今後の利用意向を踏まえて～

情報通信総合研究所(本社：東京都中央区、代表取締役社長：平田正之)は、いわゆる電子行政の現状と課題を明らかにするため、本年1～3月、その一側面として、地方自治体の住民向け電子行政サービスの利用の実態について「パブリックセクタにおけるICT利活用の阻害要因・促進効果に関する調査・研究」を実施し、このたび、報告書を取りまとめました。

<調査結果のポイント>

1. 利用されている電子行政サービスは図書館貸出予約・施設予約などが中心

電子行政サービスシステムの導入は「図書館貸出予約」(アンケートに回答した自治体の約39%が導入)・「(住民票発行等の)諸証明手続き」(同、約36%)・「(文化・スポーツ施設等の)施設予約」(同、約25%)などを中心に進展しているが、実際に住民に利用されている電子行政サービスは「図書館貸出予約」(アンケートに回答した住民の約33%が利用)・「施設予約」(同、約22%)・「粗大ごみ収集申込」(同、約18%)などが多く、特にシステム導入率の高い「諸証明手続き」については、利用が伸び悩んでいる。(図表1)

2. パソコンからのサービス利用が先行し、携帯電話からの利用拡大はこれから

電子行政サービスはパソコンによるインターネットを対象に提供されているのが一般的だが、「施設予約」や「図書館貸出予約」など利用の多いサービスを中心に携帯電話への対応が進み、対応率は既に50%を超えている。実際の利用では、パソコンからの利用が中心で、携帯電話からの利用は少ないものの、スマートフォンやタブレット型端末など使いやすい携帯端末の普及に歩調を合わせて、携帯電話からの利用拡大が見込まれる。また、「諸証明手続き」では行政窓口やコンビニに設置された自動交付機/KIOSK 端末からの利用がパソコンからの利用と同程度に拡大し、利用を牽引している。(図表2)

3. 自治体の想定を上回る住民利用の着実な広がり

① 閉庁時の行政窓口と認識する自治体 vs 平日昼間帯に利用する住民

電子行政サービスが利用される時間帯について、自治体は、いずれの手続き・サービスも「平日夜間帯」「土日など休日」といった閉庁時に利用されることを想定しているのに対し、住民が実際に利用しているのは「平日昼間帯」が多く、住民は電子行政サービスを閉庁時

の行政窓口と同等に利用していると考えられる。(図表 3)

② 若年層向けと想定する自治体 vs 中年層の利用が盛んな住民

電子行政サービスの利用者について、自治体は、福祉関連の一部の手続きを除いて若年層の利用が多いことを想定しているのに対し、実際に利用が多い「図書館貸出予約」「施設予約」「粗大ごみ収集申込」などの電子行政サービスではむしろ中年層の利用が多く、利用者層の裾野も拡大している。(図表 4)

4. ネットで完結しない手続き・サービスが利用を阻む

電子行政サービスであっても、書類の交付や手数料の決済などのために住民が自治体窓口に出向く必要があり、手続き・サービスがネットで完結しないことが積極的な利用を阻害する要因として自治体・住民の双方に認識されている。また、自治体からは、公的個人認証の利用など、特に最初の利用までのハードルの高さが、住民からは情報セキュリティの懸念や PR 不足が、それぞれ指摘されている。(図表 5)

5. 住民は証明書類のネット交付・経済的インセンティブ・サービス水準向上に期待

このような電子行政サービスの現状に対して、住民からは、常時（24 時間 365 日）利用可能であることや簡便に利用できることなどの基礎的な要件を必要条件として示されたうえで、証明書類のネット交付などの機能向上、手数料割引などの経済的インセンティブ、ワンストップサービスなどのサービス水準向上、などが期待されている。(図表 6)

6. 課題解決のために【提言】

短期的には、電子決済等の導入によるネットで完結する手続き・サービスの導入などを、中期的には、ワンストップやプッシュサービスなど「国民 ID」の導入を契機とした新たなサービスの提供を

調査結果を踏まえ、地方自治体の住民向け電子行政サービスの利用を推し進めるために、以下の方策を提言する。

①短期的方策

- ✓ ネットで完結する仕組みの導入
 - ☞ 電子決済手段の導入等(電子マネー/マルチペイメント)
- ✓ 経済的インセンティブの付与
 - ☞ 手続き手数料の減免等
- ✓ ICT 利用のハードル軽減
 - ☞ 公的個人認証が不要の簡易サービスの導入
 - ☞ コールセンタ等によるユーザサポートや利用講習会の開催
- ✓ 利便性の向上

- ☞普及/利用が進む携帯電話/スマートフォン等へのシステム対応
- ☞コンビニエンスストア等への電子行政に対応する KIOSK 端末設置の拡大

✓積極的な PR・広報活動

- ☞窓口における電子申請の積極的な利用案内・勧奨

②中期的方策

✓「国民 ID」の導入を契機とした新たな電子行政サービスの提供

- ☞証明書類のネット交付
- ☞ワンストップサービス(別々の行政窓口で行う手続きを、一つの窓口・一度の手続きで完了できるように設計されたサービス)
- ☞プッシュサービス(行政サイドから住民一人一人へ、必要な情報を必要なタイミングで提供するサービス)

<調査の概要>

以下の住民向け電子行政サービスの利用の実態・課題等について

- ①諸証明手続き、②高齢者福祉関連の異動、③引越し関連の異動申請・届出、④子育て関連の異動申請・届出、⑤水道使用開始の届出、⑥粗大ごみ収集の申込、⑦文化・スポーツ施設等の利用予約、⑨図書館の図書貸出予約等

(1)自治体対象アンケート調査

- ・全国の全市町村(1,727 団体)および東京都特別区(23 団体)を対象とした郵送法質問紙調査を実施
- ・407 団体から回答(回答率 23.3%)

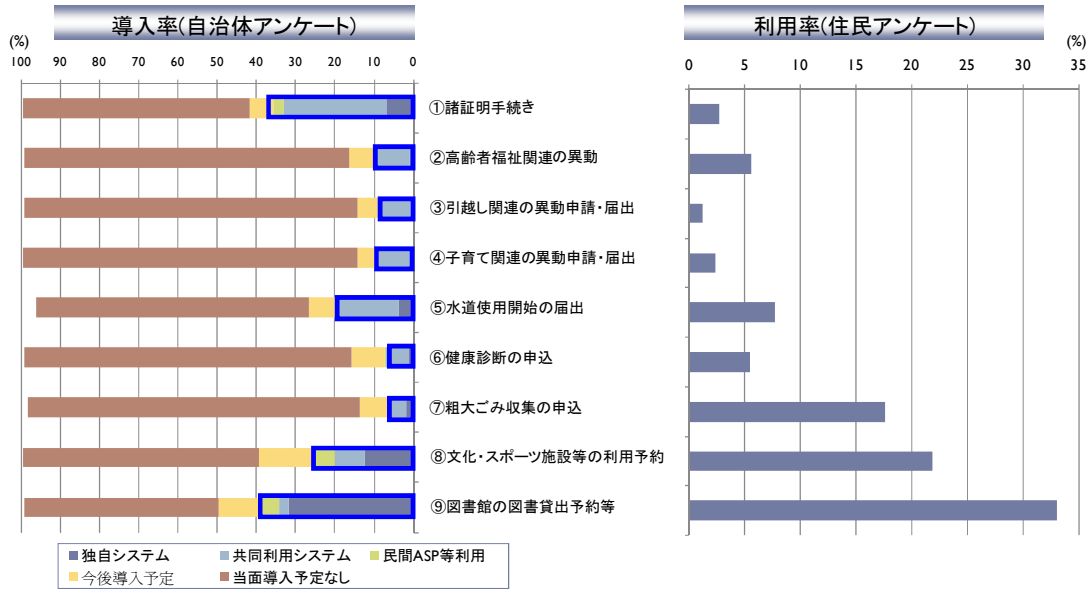
2)自治体対象インタビュー調査

- ・6 自治体を対象としたインタビュー調査を実施

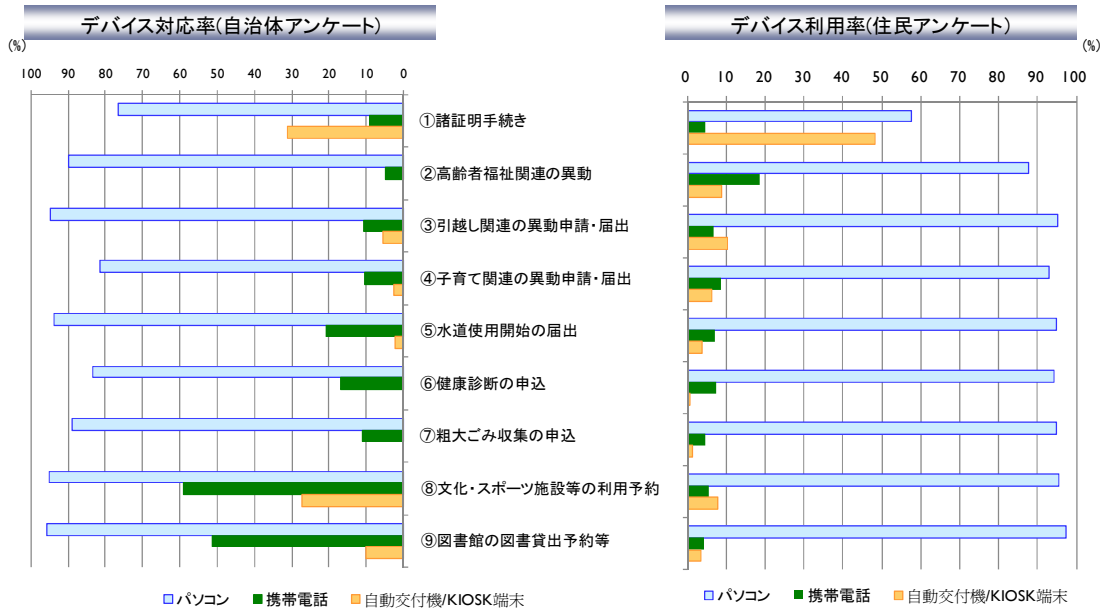
(3)住民(一般的なインターネットユーザ)対象アンケート調査

- ・NTT レゾナント社の Web アンケート調査(goo リサーチ)モニタを対象とした Web アンケート調査を実施
- ・99,261 人のモニタから回答があり、うち 1,650 人を対象により詳細な調査を実施

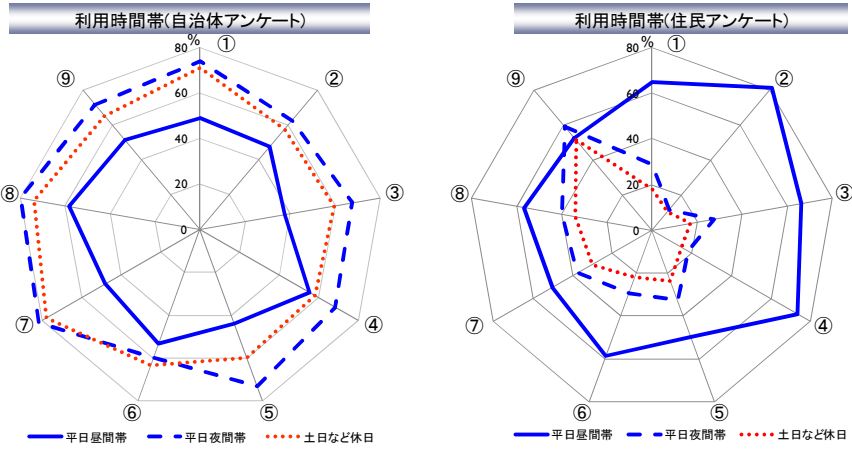
図表1 電子行政サービスの導入・利用状況



図表2 電子行政サービスのアクセス手段

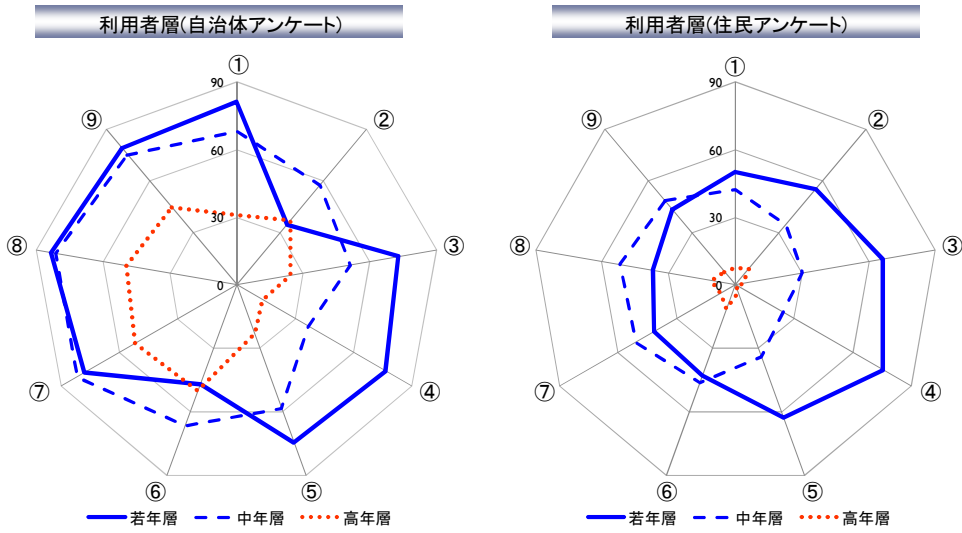


図表3 電子行政サービスの利用時間帯



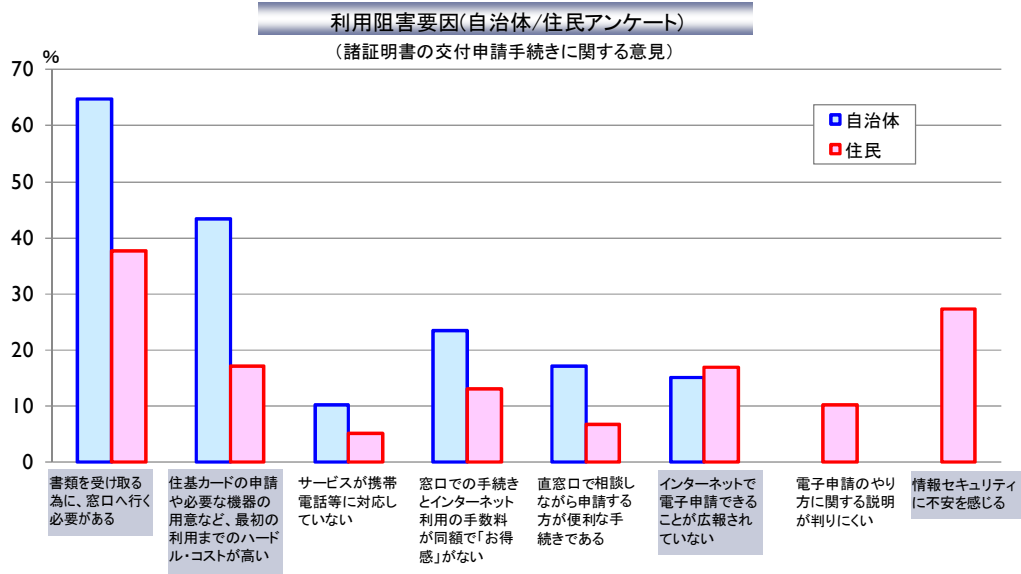
①諸証明手続き、②高齢者福祉関連の手続き、③引越し関連の手続き、④子育て関連の手続き、⑤水道使用開始の届出
⑥健康診断の申込み、⑦粗大ごみ収集の申込み、⑧文化・スポーツ施設等の利用申込み、⑨図書館の図書貸出予約等

図表4 電子行政サービスの利用者層

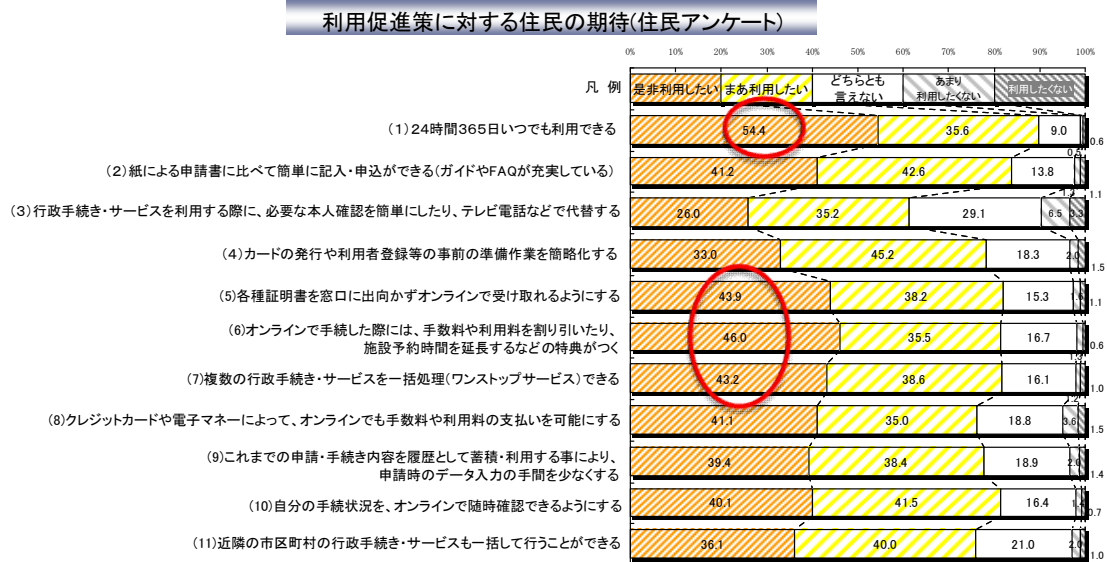


①諸証明手続き、②高齢者福祉関連の手続き、③引越し関連の手続き、④子育て関連の手続き、⑤水道使用開始の届出
⑥健康診断の申込み、⑦粗大ごみ収集の申込み、⑧文化・スポーツ施設等の利用申込み、⑨図書館の図書貸出予約等

図表 5 電子行政サービスの利用阻害要因



図表 6 利用促進策に対する住民の期待



<会社概要>

社名 株式会社情報通信総合研究所 (URL <http://www.icr.co.jp>)

1985年6月に、国内外の情報通信に関する調査・研究を専門とするシンクタンクとして設立。固定通信や移動通信、インターネット・IT、通信と放送の融合から地域の情報化など、情報通信関連の調査研究、コンサルティング、マーケティング、出版事業などの活動を展開しています。

〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町2-14-10 アーバンネット日本橋ビル

TEL 03-3663-7963 / FAX 03-3663-7390

株式会社情報通信総合研究所 社会公共システム研究グループ

主席研究員 江原豊、主任研究員 國井昭男、主任研究員 三浦大典、

副主任研究員 田中裕美、副主任研究員 沼田真奈

マーケティング・ソリューション研究グループ

主任研究員 鈴木修一

※本稿の内容に関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

國井昭男 (kunii@icr.co.jp)