

地方自治体の手続きの電子化に 関する意識・実態調査報告書

2009年1月

財団法人 経済広報センター

はじめに

インターネットは急速に普及し、いまや国民生活に欠かせないものとなっています。経済広報センターが2007年11月に実施した「インターネット利用に関する意識・実態調査」の結果からも、インターネットは単なる情報収集だけでなく、生活の手段として拡大している状況がうかがえました。現在、インターネットを利用して双方向コミュニケーションを行ったり、政府や企業、学校、メディア、個人などの情報発信手段としてもインターネットは利用されています。それに加え、様々な届け出・申請・手続きなどがインターネット経由で行われています。一方、日本は少子・高齢化社会に急速に移行しつつあり、地域の活性化の必要性が叫ばれております。その切り札として、地方からの情報発信、行政のスリム化などの観点から、インターネットの利用促進が期待されております。

そこで、当センターは、インターネットが地域でどのように活用されているかという観点から、特に地方自治体の手続きの電子化に関する地域住民の認知度や利用方法などに焦点を当て、調査いたしました。調査対象は、全国の様々な職種、世代により構成されている、当センターの「社会広聴会員」のうちインターネットを利用している生活者です。

今回の調査からは、回答者の9割以上が地方自治体のホームページ開設の有無を認識しているものの、インターネットを通じた諸手続きの利用者は26%とまだ利用が進んでおらず、証明書交付申請などは従来の方法（窓口など）を主体に行われていることが分かりました。その主な理由として、「インターネットで手続きが可能かどうか不明だから」や「インターネットで扱っていないから」が挙げられました。回答者の9割以上が手続きの電子化に賛成している点を踏まえると、地方自治体による積極的な告知や、インターネットを通じた手続きを増やしていくことで、住民の利用が増すものと期待されます。

本報告書が、地方自治体のインターネット手続きの状況を知る上で一助になれば幸甚です。

財団法人 経済広報センター
常務理事・事務局長
田 中 秀 明

目 次

はじめに	1
調査結果の概要	4
調査結果データ	
1. 地方自治体のホームページ開設有無の認知度	8
2. 地方自治体の手続き	9
3. インターネット手続きの利用頻度	11
4. 手続きの内容	12
5. インターネット手続きの評価	16
6. インターネット手続きの利点	16
7. インターネット手続きを利用しない理由	17
8. 今後のインターネット手続きの内容	18
9. 手続きの電子化への期待	20
10. 住基カード	20

調査結果の概要

1. 地方自治体（主に役所など）のホームページ開設有無の認知度は91%

2. インターネットを通じた手続きを行ったことがある人は26%

ここ5年位の間、地方自治体の届け出・申請・手続きをインターネット経由で行ったことがある人は26%である。「インターネット以外の手続きのみ」は67%で、「手続きそのものを行っていない」との回答は7%。

3. インターネットを通じた手続きで最も多く利用されているのは「図書館利用関連」が55%

インターネットを通じた手続きで、最も利用が多いのは、「図書館利用関連」が55%。「施設利用・イベント参加などの申し込み」(38%)、「住まい・環境関連（粗大ごみ廃棄申請、リサイクルなど）」(20%)が続き、比較的、身近で単純な手続きの利用度が高いといえる。

4. インターネット手続きの評価は「よい（大変／どちらかという）」が96%で、利点として「時間」と「コスト」への評価が高い

インターネットを通じた手続きへの評価は「大変よい」が49%で、約半数が満足している。「どちらかという」とよい（47%）を合わせると96%が肯定的な評価をしている。

また、利点として最も割合が高いのは「自由な時間に手続きができる」が88%、次いで「時間（待ち時間、往復時間）が短縮できる」(83%)、「コスト（交通費など）が削減できる」(47%)と続く。

5. インターネットを通じた手続きを行わない大きな理由は、「インターネットで手続きが可能かどうか不明だから」が48%

インターネットを通じた手続きを行わない、あるいはそれ以外の手続きと使い分けをしている理由として、最も割合が高いのは「インターネットで手続きが可能かどうか不明だから」が48%、次いで「インターネットで扱っていないから」が28%である。各地方自治体の積極的な告知、および手続きの電子化の促進が望まれているといえる。

6. 「今後」および「引き続き」利用したいインターネット手続きは「証明書などの交付申請」が最も多く69%

「今後」および「引き続き」利用したいインターネット手続きは「証明書など（住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書など）の交付申請」が69%で最も多く、「施設利用・イベント参加などの申し込み」（60%）、「図書館利用関連」（52%）と続くが、この2項目は「現在利用しているインターネット手続き」でも高い利用率となっている。

7. 手続きの電子化を「進めてほしい（進めてほしい／どちらかといえば）」は91%

8. 住基カードの所持は28%

住基カードは28%が所持している。

世代別で見ると、世代が上がるにつれて住基カードの所持率も上がる傾向にある。

また、所持している人のうち「使ったことがない」が54%もあり、地方自治体が使用方法や付加機能などを積極的に説明することにより、利用率も上がると考えられる。

- ・ 調査対象：3,082人
- ・ 調査方法：インターネットによる回答選択方式および自由記述方式
- ・ 調査期間：2008年9月5日～9月17日
- ・ 有効回答：2,174人（70.5%）
- ・ 回答者の属性：
 - 男女別：男性（922人、42.4%）、女性（1,252人、57.6%）
 - 世代別：29歳以下（213人、9.8%）、30歳代（326人、15.0%）、40歳代（626人、28.8%）、50歳代（500人、23.0%）、60歳以上（509人、23.4%）
 - 職業別：会社員・団体職員・公務員（957人、44.0%）、会社役員・団体役員（107人、4.9%）、自営業・自由業（159人、7.3%）、パートタイム・アルバイト（278人、12.8%）、専業主婦・夫（375人、17.2%）、学生（37人、1.7%）、無職・その他（261人、12.0%）
 - 居住地別：三大都市圏（1,673人、77.0%）、地方圏（495人、22.8%）

*三大都市圏・・・東京圏（埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県）、名古屋圏（岐阜県・愛知県・三重県）、大阪圏（滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県・福井県）の14都府県

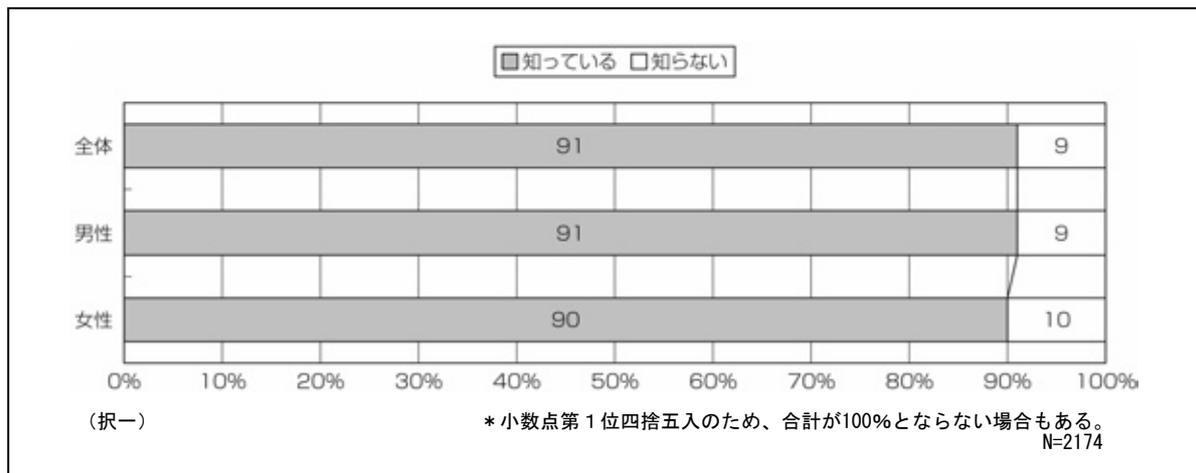
調査結果 データ

1. 地方自治体のホームページ開設有無の認知度

地方自治体のホームページ開設有無の認知度は9割を超える

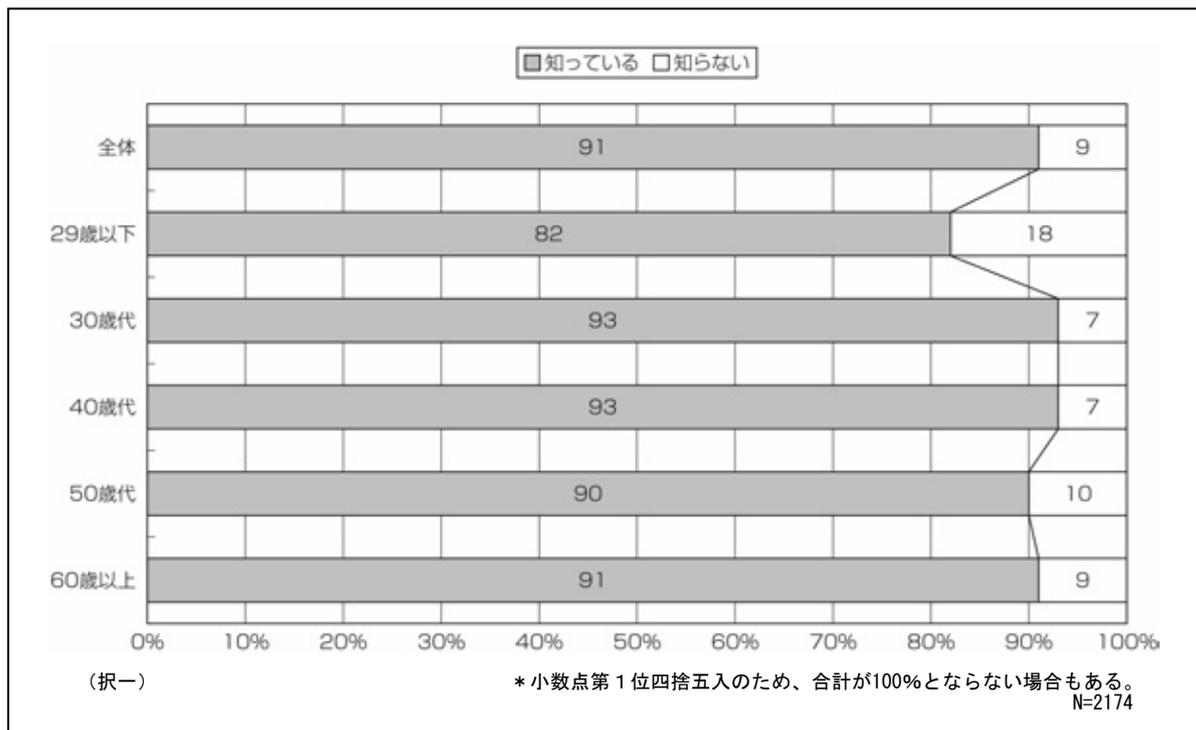
居住地の地方自治体（主に役所など）が、ホームページを開設しているかどうかの認知度は91%である。男女の割合は、ほぼ同じである。（図1）

図1 地方自治体のホームページ開設有無の認知度（全体・男女別）



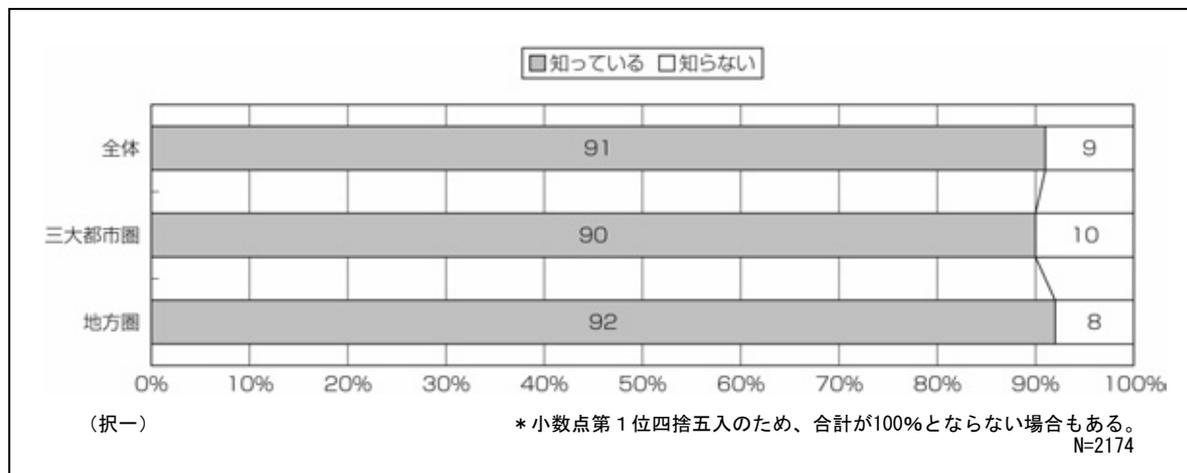
29歳以下を除くいずれの世代も、9割以上が地方自治体のホームページ開設の有無を認識している。29歳以下の認知度は82%と、他の世代に比べ低い。（図2）

図2 地方自治体のホームページ開設有無の認知度（全体・世代別）



また、居住地別（図3）で見ても、三大都市圏（90%）と地方圏（92%）での認知度はほぼ同じで、違いは見られない。

図3 地方自治体のホームページ開設有無の認知度（全体・居住地別）



2. 地方自治体の手続き

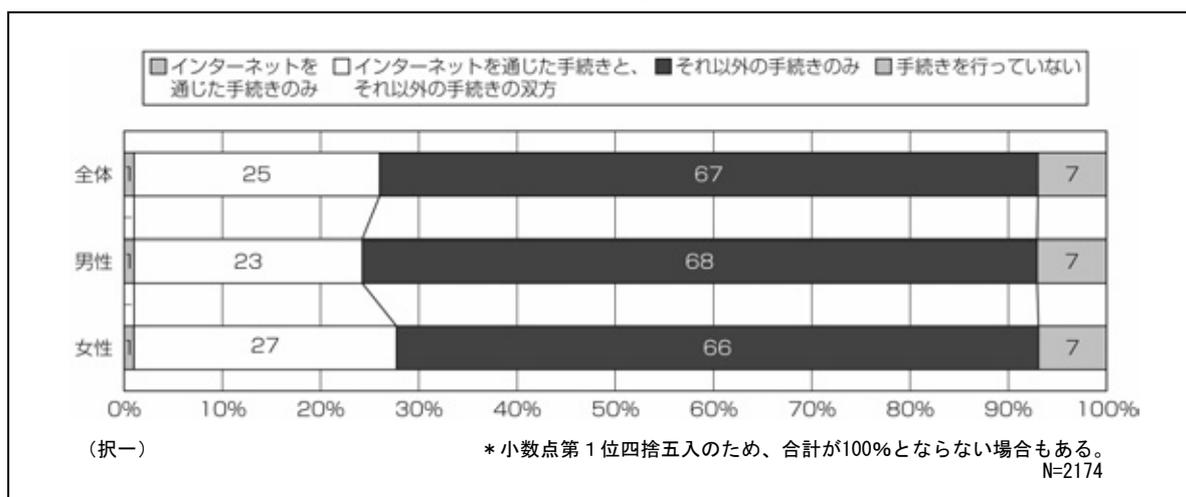
地方自治体の手続きをインターネット経由で行ったことがある人は26%

ここ5年位の間、地方自治体の届け出・申請・手続きをどのような方法で行ったかを聞いたところ、「インターネットを通じた手続きのみ」が1%、「インターネットを通じた手続きと、それ以外*の手続きの双方」が25%であった。両項目を合わせた26%が、インターネット経由で手続きを行ったことになる。「インターネット以外の手続きのみ」は67%で、「手続きを行っていない」が7%である。

「インターネットを通じた手続きのみ」は1%と極端に少なく、インターネットだけで手続きを行うことはまだ浸透していない。(図4)

*それ以外：主に窓口、郵送、証明書自動交付機など

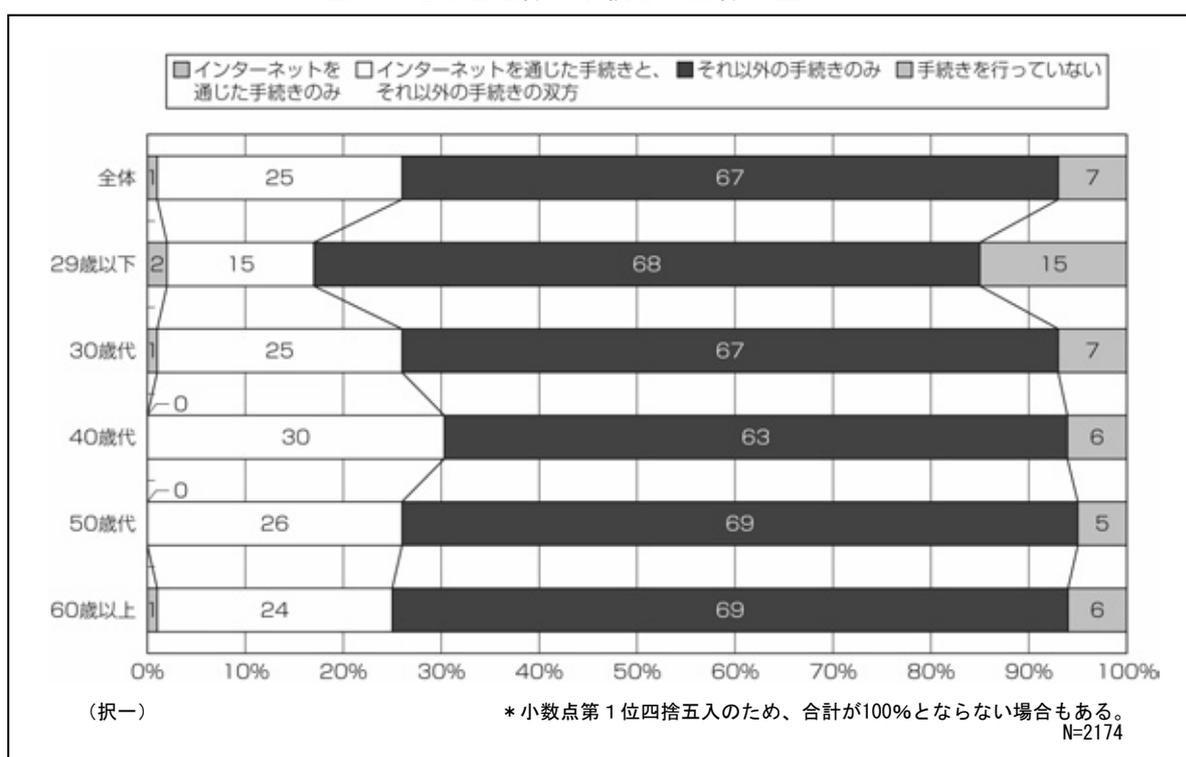
図4 地方自治体の手続き（全体・男女別）



世代別（図5）を見ると、「インターネット以外の手続きのみ」の割合は、各世代とも6割台で、それほど大きな差はない。

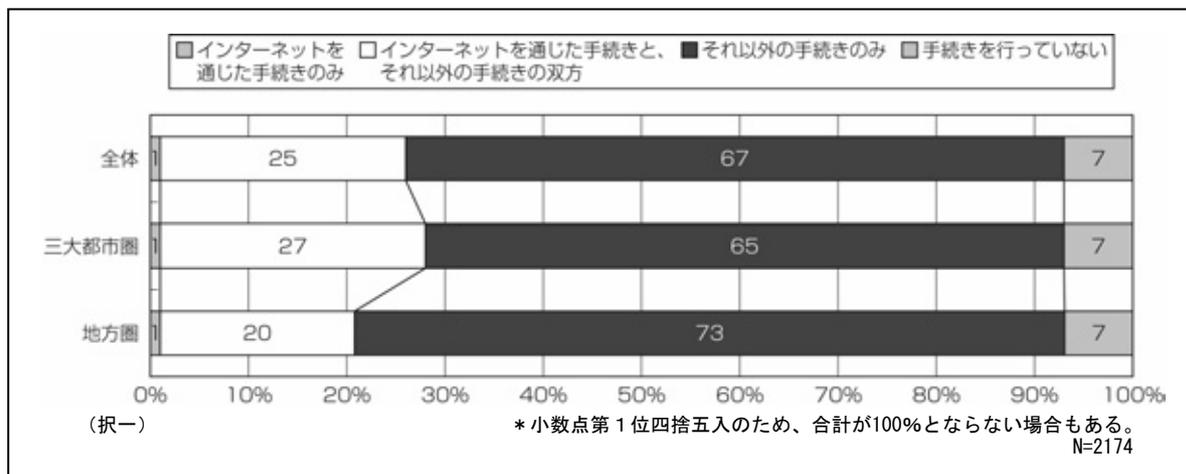
30歳以上では、「インターネットを通じた手続きのみ」と「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」を合わせた、地方自治体の手続きをインターネット経由で行ったことがある割合は、25～30%であるが、29歳以下は17%と、他の世代に比べ低い。一方で、29歳以下は「手続きを行っていない」割合が15%と他の世代に比べ高くなっている。

図5 地方自治体の手続き（全体・世代別）



居住地別（図6）で見ると、三大都市圏は、「インターネットを通じた手続きのみ」と「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」を合わせた割合が、地方圏より7ポイント高く、28%がインターネットを通じた手続きを行っている。

図6 地方自治体の手続き（全体・居住地別）

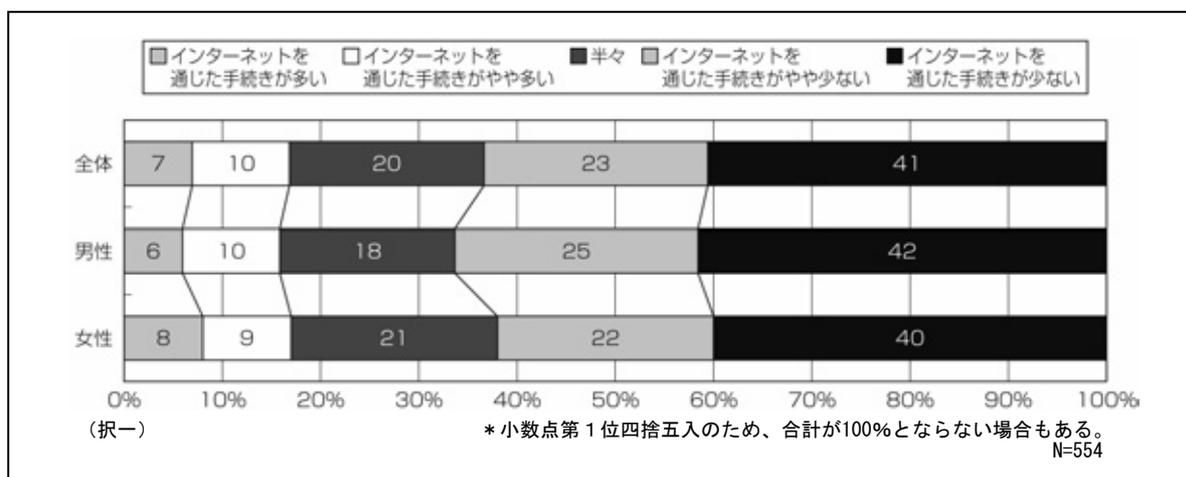


3. インターネット手続きの利用頻度

「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」を利用している人のうち、インターネット以外の利用が多い人は64%

「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」を利用している人のうち、「インターネットを通じた手続きが多い」と「やや多い」の合計は17%、インターネットを通じた手続きとそれ以外の手続きが「半々」が20%である。「インターネットを通じた手続きがやや少ない」と「少ない」を合わせた割合は64%となった。（図7）

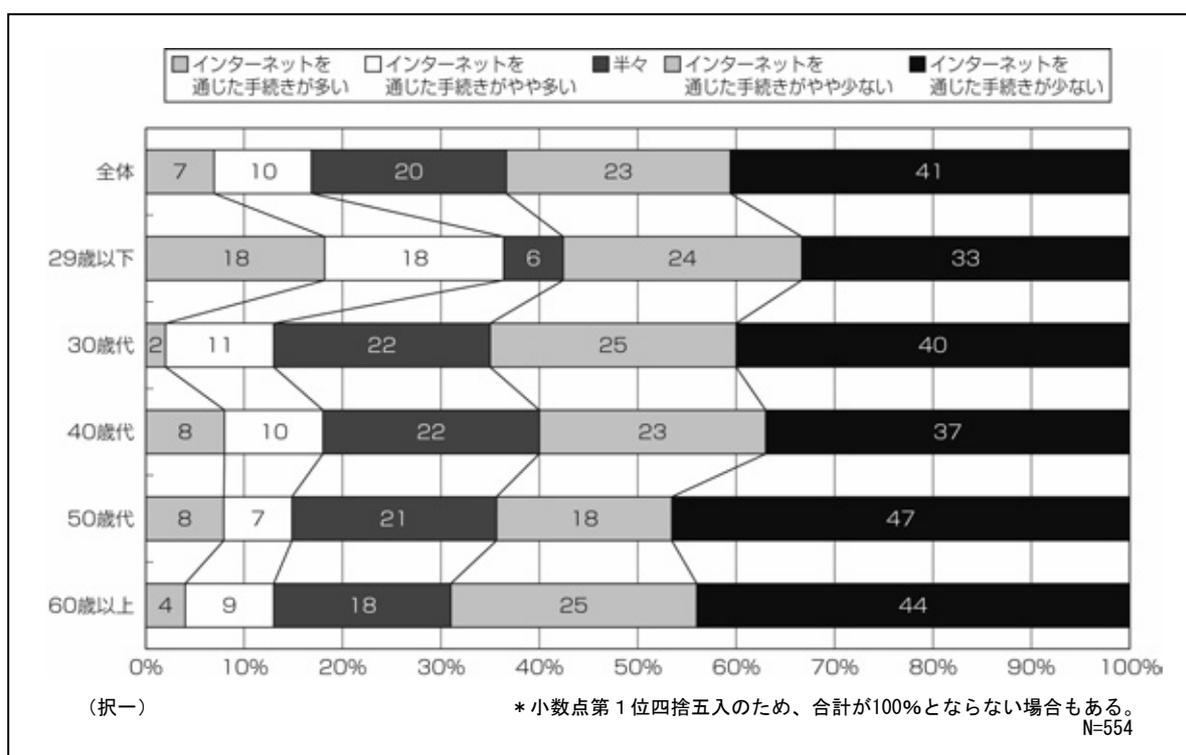
図7 インターネット手続きの利用頻度（全体・男女別）



「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」を利用している人を世代別（図8）で見ると、いずれの世代もインターネット以外の手続きを利用する頻度が高い。

29歳以下は、インターネットを通じた手続きを行う割合（10頁図5参照）が、他の世代に比べて低い（17%）。しかし、実際にインターネットを利用して手続きを行っている29歳以下は、「インターネットを通じた手続きが多い」と「やや多い」を合わせた割合が36%と、他の世代の13~18%に比べ高くなっている。29歳以下では、実際に利用した場合、その利用頻度が高いといえる。

図8 インターネット手続きの利用頻度（全体・世代別）



4. 手続きの内容

(1) インターネットで行った手続きの内容

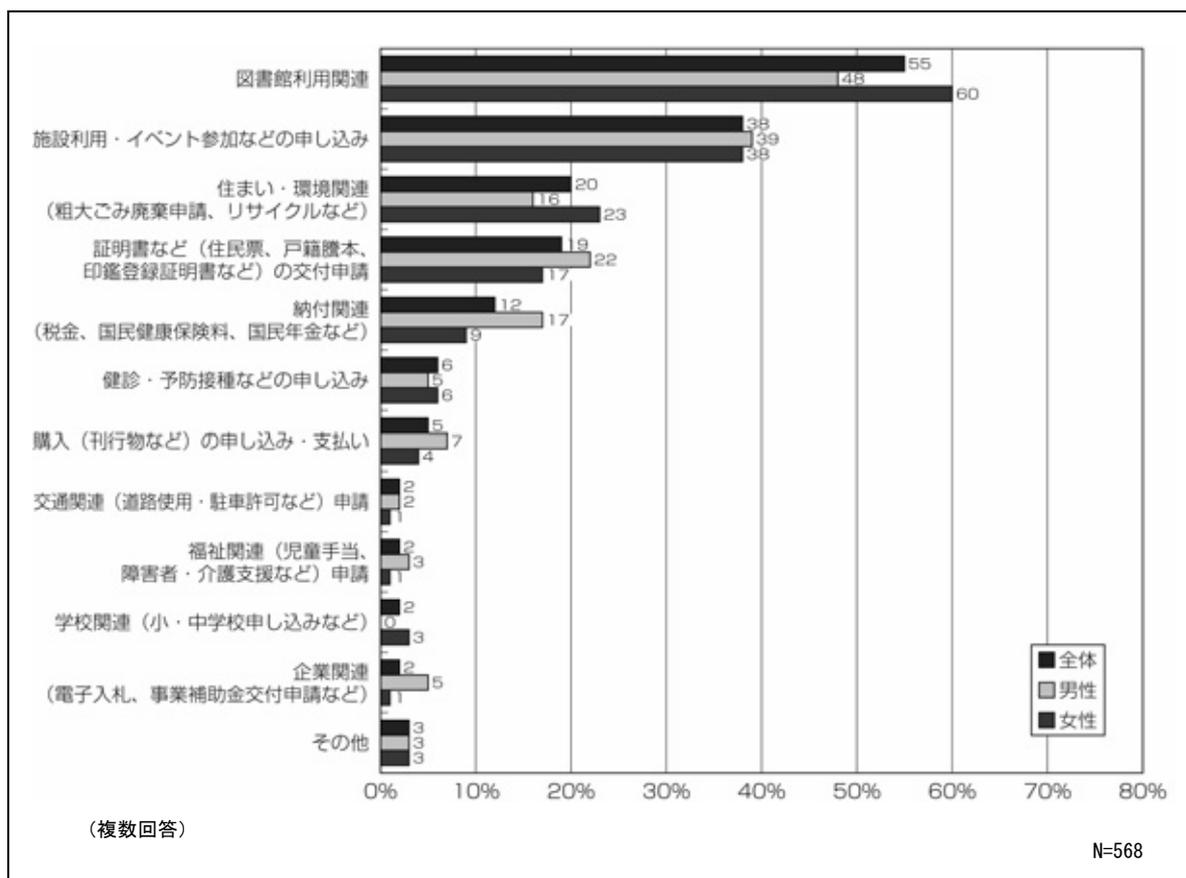
インターネットを通じた手続きで最も多く利用されているのは「図書館利用関連」で55%

「インターネットを通じた手続きのみ」「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」と答えた人が、インターネットを通じた手続きで最も多く利

用しているのは「図書館利用関連」(55%)で、半数以上が利用している。特に女性の利用が6割と高い。「施設利用・イベント参加などの申し込み」(38%)が続く。

「住まい・環境関連(粗大ごみ廃棄申請、リサイクルなど)」は20%、「証明書など(住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書など)の交付申請」が19%、「納付関連(税金、国民健康保険料、国民年金など)」が12%と続いている。(図9)

図9 インターネットで行った手続きの内容(全体・男女別)



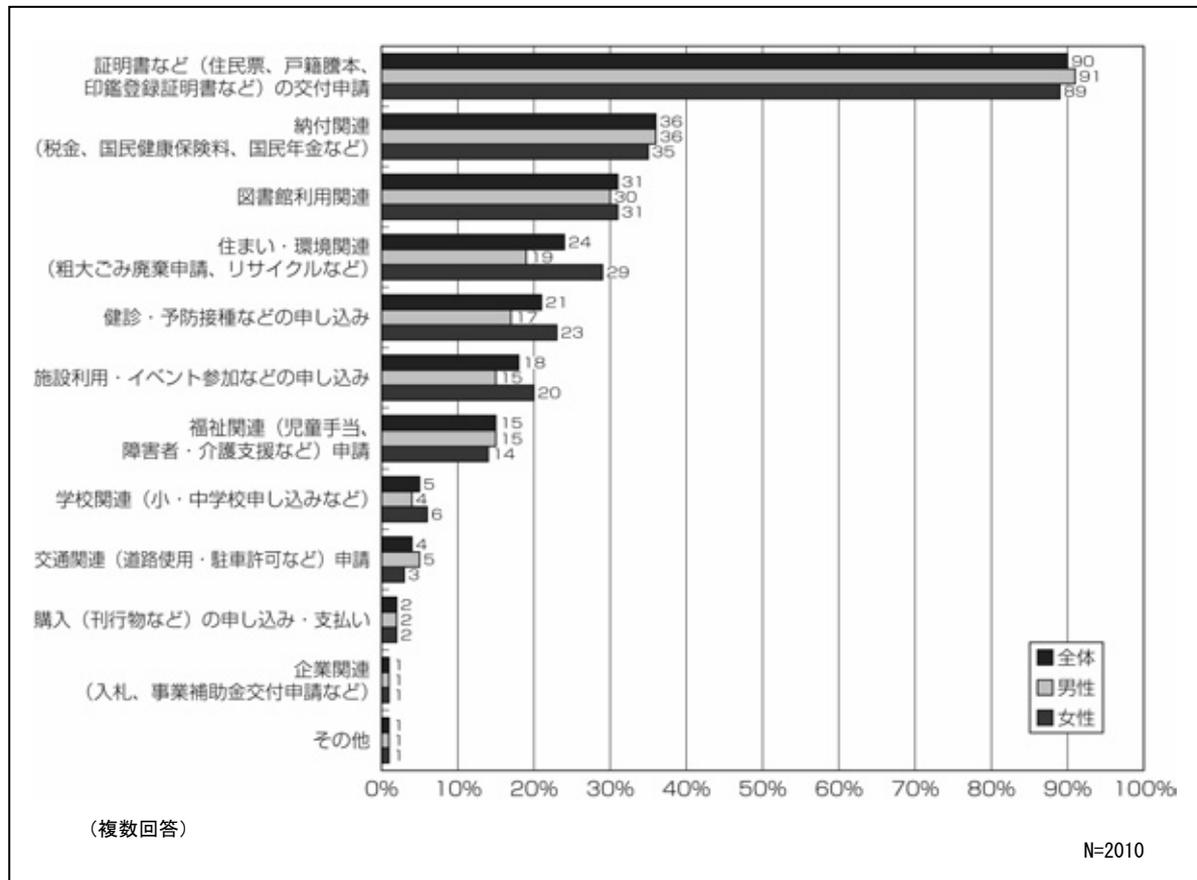
(2) インターネット以外で行った手続きの内容

インターネット以外で行った手続きの内容は、「証明書などの交付申請」が最も多く90%

「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」「インターネット以外の手続きのみ」と答えた人が、インターネット以外で行った手続きの内容は、「証明書など(住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書など)の交付申請」が最も多く90%である。「納付関連(税金、国民健康保険料、国民年金など)」が36%、「図書館

利用関連」31%と続く。(図10)

図10 インターネット以外で行った手続きの内容（全体・男女別）



(3) 手続きの内容

最も多く行われている手続きは、「証明書などの交付申請」で91%。

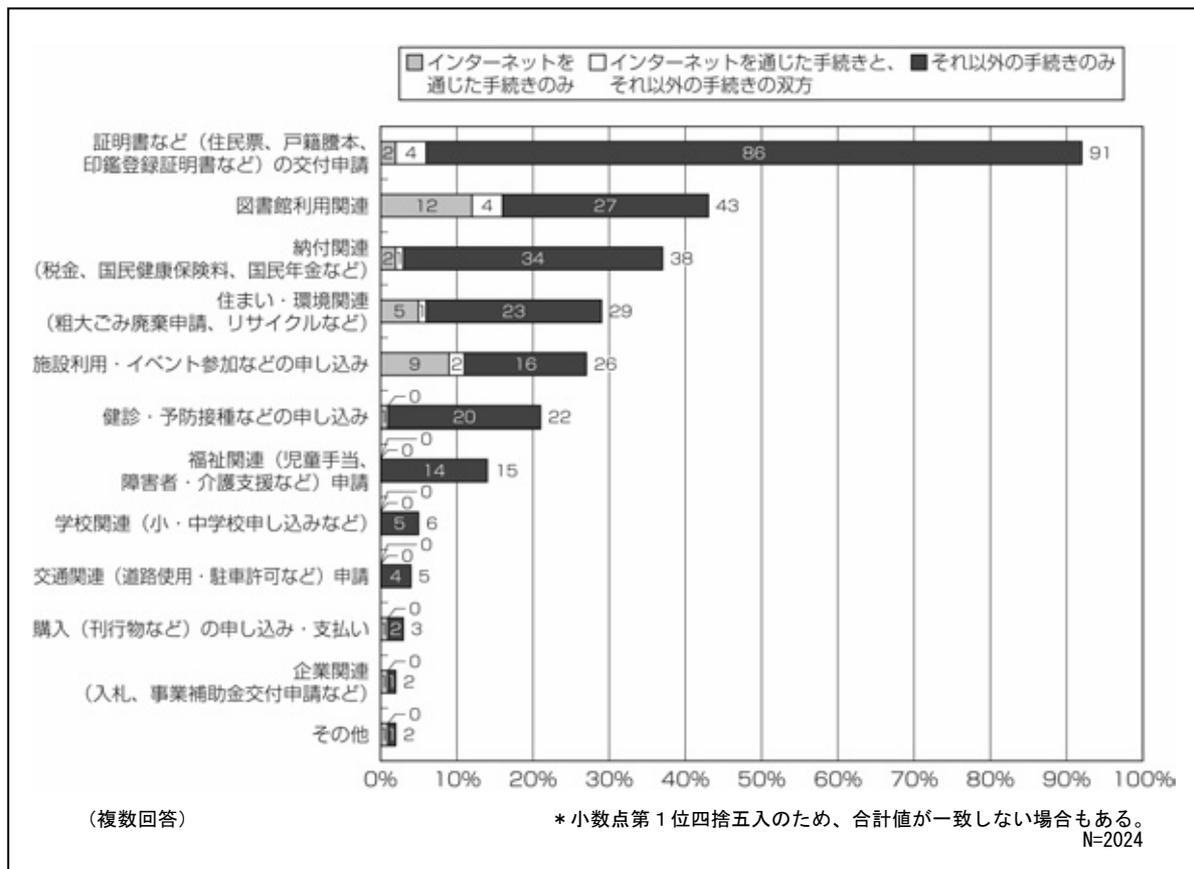
すべての項目で「インターネット以外の手続き」が「インターネットを通じた手続き」より多い

ここ5年位の間に行った届け出・申請・手続きの内容を見ると、最も多く行われている手続きは「証明書など（住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書など）の交付申請」で、回答者のうち91%が手続きをしたことがある。同項目で、「インターネット以外の手続きのみ」を行っている割合が86%、「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」を行っている割合が4%、「インターネットを通じた手続きのみ」と答えた割合が2%である。次いで「図書館利用関連」は43%が、「納付関連（税金、国民健康保険料、国民年金など）」は38%が手続きを行ったことがある。

「企業関連（入札、事業補助金交付申請など）」を除くすべての項目で、「インターネット以外の手続きのみ」が、「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」と「インターネットを通じた手続きのみ」を合わせたものより多い。比較的その差が少ないのが、「図書館利用関連」と「施設利用・イベント参加などの申し込み」である。「図書館利用関連」は、27%が「インターネット以外の手続きのみ」、4%が「インターネットを通じた手続きと、それ以外の双方」、12%が「インターネットを通じた手続きのみ」で行っている。また「施設利用・イベント参加などの申し込み」は、16%が「インターネット以外の手続きのみ」、2%が「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」、9%が「インターネットを通じた手続きのみ」で行っている。

手続きを行ったことがある人の割合が少ないのは、「学校関連（小・中学校申し込みなど）」（6%）、「交通関連（道路使用・駐車許可など）申請」（5%）、「購入（刊行物など）の申し込み・支払い」（3%）、「企業関連（入札、事業補助金交付申請など）」（2%）である。（図11）

図11 手続きの内容（全体）



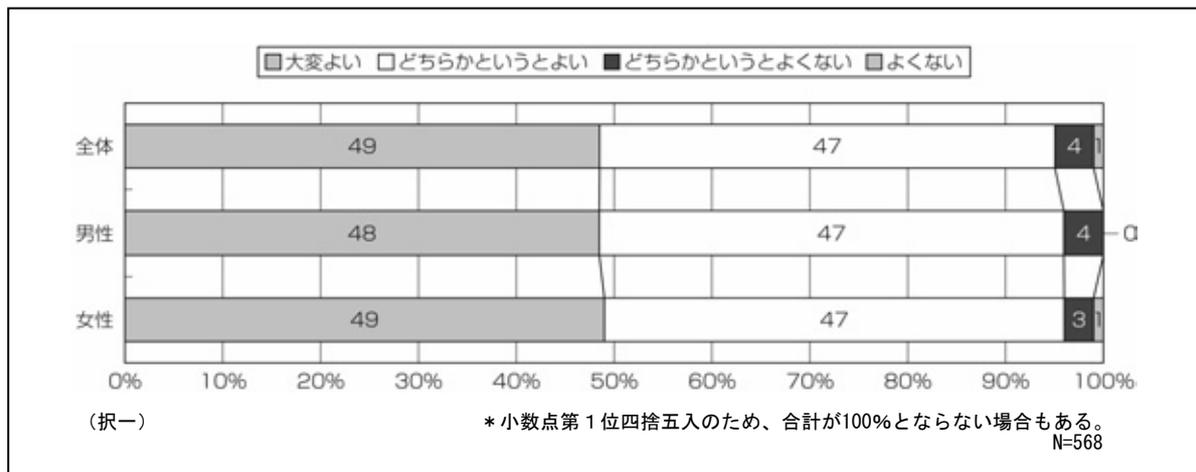
5. インターネット手続きの評価

インターネット手続きの評価は「よい（大変/どちらかというと）」が96%

インターネットを通じた手続きの評価は「大変よい」が49%で、約半数が満足している。「どちらかというといよい」（47%）を合わせると96%が肯定的な評価をしている。（図12）

「どちらかというといよくない」と「よくない」と答えた5%の人に、その理由を聞いたところ、「操作上の問題がある（入力しにくい、分かりにくい、探しにくい）」を主な理由として挙げている。

図12 インターネット手続きの評価（全体・男女別）

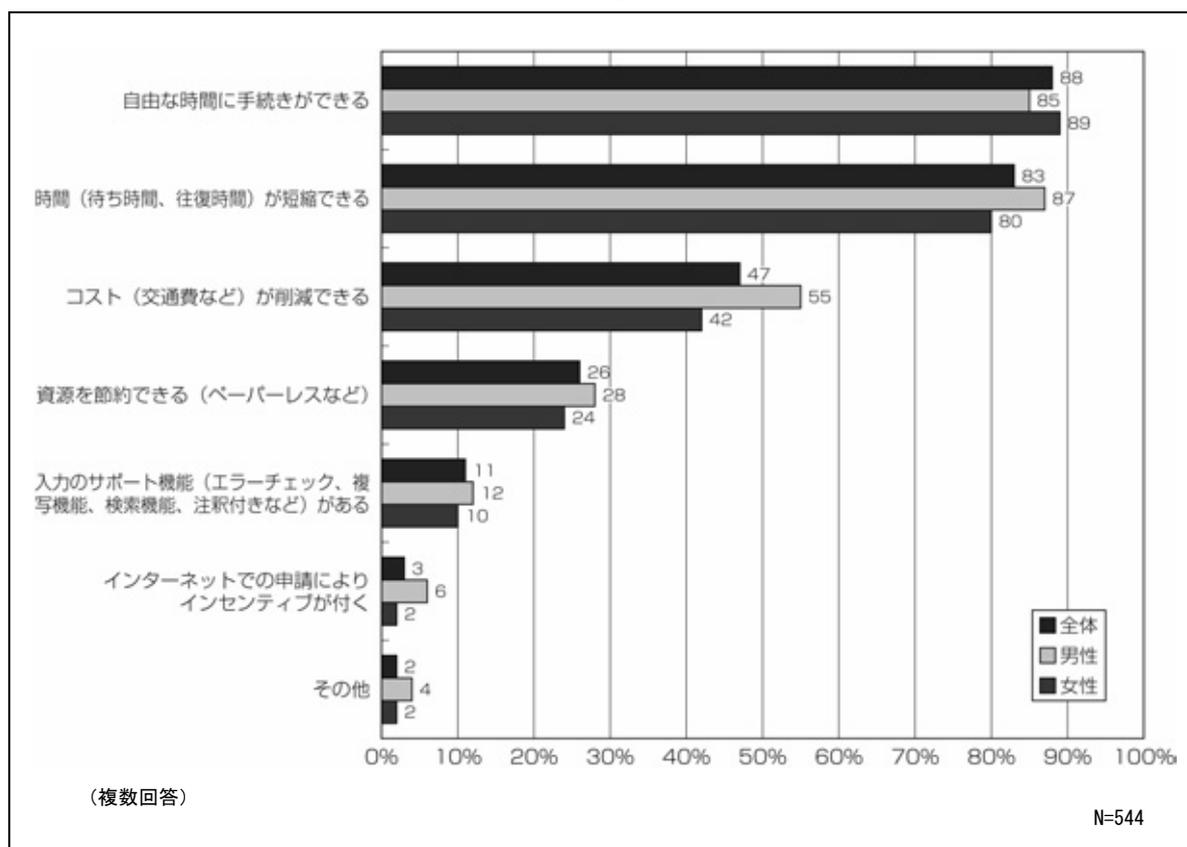


6. インターネット手続きの利点

インターネット手続きの利点は「自由な時間に手続きができる」と「時間が短縮できる」が8割を超える

インターネット手続きの利点は「自由な時間に手続きができる」（88%）、「時間（待ち時間、往復時間）が短縮できる」（83%）が8割を超え、「コスト（交通費など）が削減できる」が47%と続く。「時間」と「コスト」に関するメリットの評価が高い。また環境への配慮「資源を節約できる（ペーパーレスなど）」に対しても、26%が利点を感じている。（図13）

図13 インターネット手続きの利点（全体・男女別）



7. インターネット手続きを利用しない理由

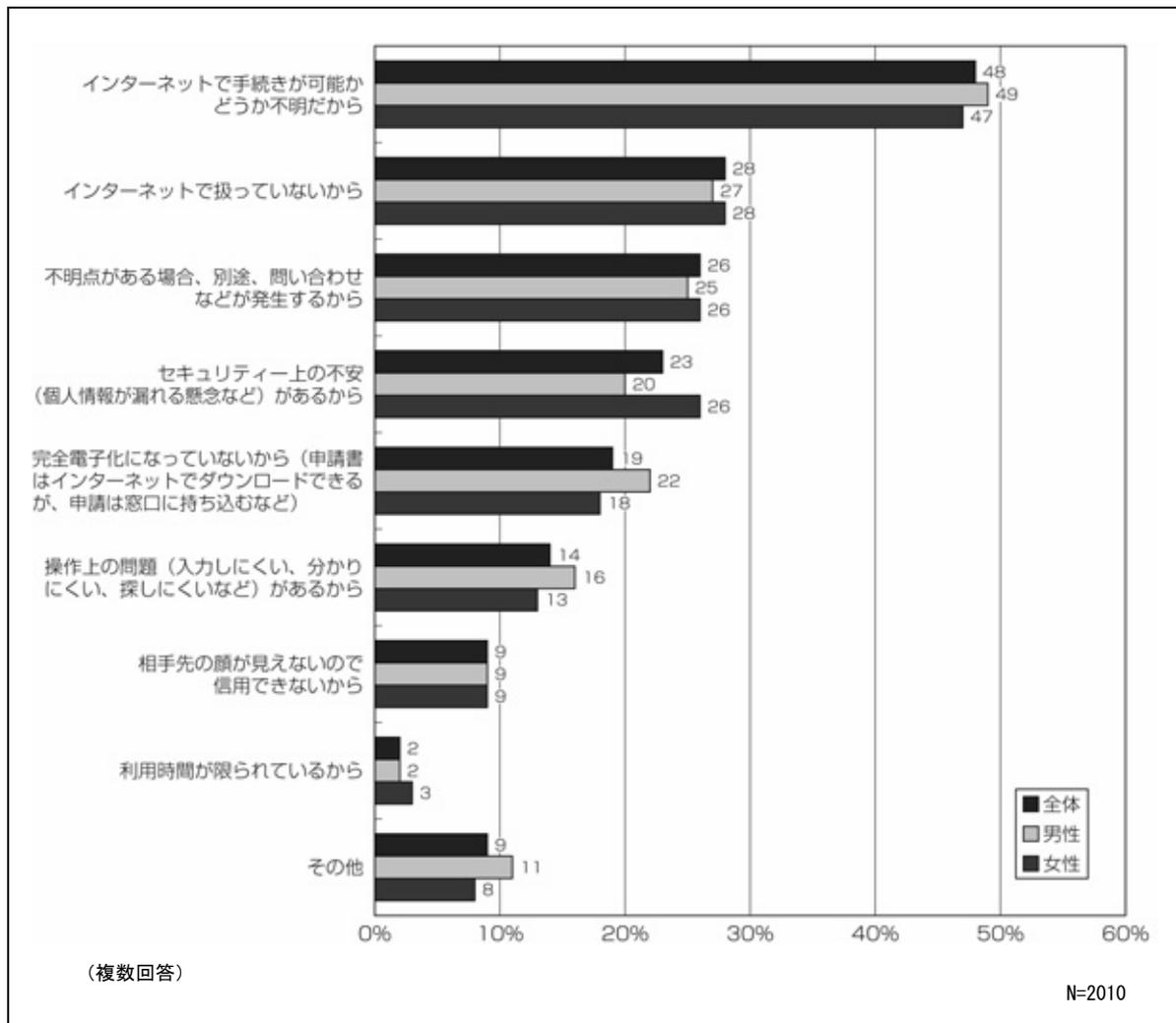
「インターネットで手続きが可能かどうか不明だから」が最も多く48%

「インターネットを通じた手続きを行わない」「インターネットを通じた手続きと、それ以外の手続きの双方」と答えた人に、その理由を聞いたところ、最も割合が高かったのは「インターネットで手続きが可能かどうか不明だから」が48%、「インターネットで扱っていないから」が28%と続く。「インターネットで手続きが可能かどうか不明だから」と回答した人たちは、利用が可能であることが明確になればインターネット手続きを利用する可能性があり、各地方自治体の積極的な告知が重要と考えられる。また「インターネットで扱っていないから」と回答した人たちは、地方自治体の手続きがインターネット経由で可能となれば利用したいという意思が表れており、その促進が望まれている。

それ以外の主な理由としては、「不明点がある場合、別途、問い合わせなどが発生するから」(26%)、「セキュリティー上の不安（個人情報漏れる懸念など）があるから」(23%)、「完全電子化になっていないから（申請書はインターネットでダウン

ロードできるが、申請は窓口を持ち込むなど)」(19%)、「操作上の問題（入力しにくい、分かりにくい、探しにくいなど）があるから」(14%)、「相手先の顔が見えないので信用できないから」(9%)といったインターネット手続きに対する不満や不安が挙げられている。(図14)

図14 インターネット手続きを利用しない理由（全体・男女別）



8. 今後のインターネット手続きの内容

「今後」および「引き続き」利用したいインターネット手続きの内容は「証明書などの交付申請」が最も多く69%

「今後」および「引き続き」利用したいインターネット手続きの内容は「証明書など（住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書など）の交付申請」が最も多く69%とな

っている。(図15)

この項目は、手続きとして最も多くの人(91%)が利用している。(15頁図11参照)
 次いで「施設利用・イベント参加などの申し込み」(60%)、「図書館利用関連」(52%)と続き、「健診・予防接種などの申し込み」と「住まい・環境関連(粗大ごみ廃棄申請、リサイクルなど)」も半数の50%が、「納付関連(税金、国民健康保険料、国民年金など)」は39%が、インターネットでの利用を求めている。(図15)

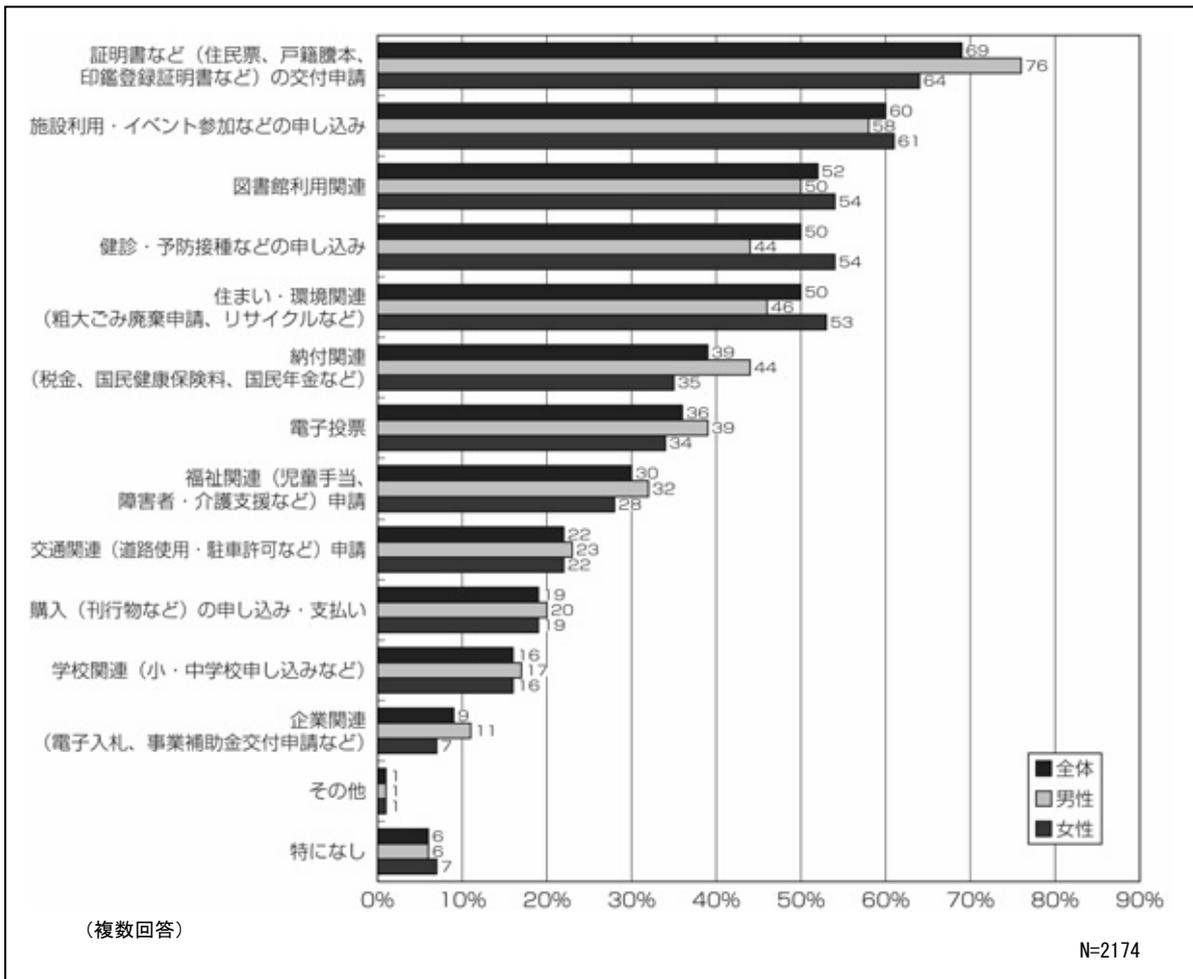
これらの項目は実際に手続きしている割合(15頁図11参照)も高い傾向にあり、「図書館利用関連」は43%、「納付関連」は38%「住まい・環境関連」は29%、「施設利用・イベント参加などの申し込み」は26%、「健診・予防接種などの申し込み」は22%が手続きを行っている。

これらのことから、実際に利用者が多い手続きに関して、今後および引き続き、インターネットを通じた手続きをしたいという要望が高いといえる。

また現在、未導入*のインターネットを利用した「電子投票」が36%と、導入への要望が強い。(図15)

*日本の公職選挙では「投票行為における電子投票(投票所での電子機器による投票)」のみ一部導入されている。

図15 今後のインターネット手続きの内容(全体・男女別)



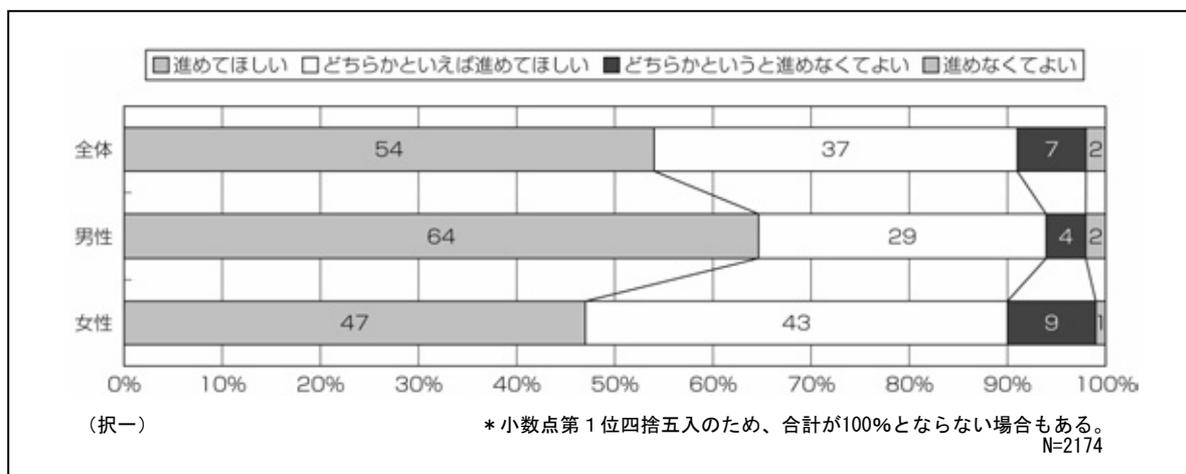
9. 手続きの電子化への期待

手続きの電子化を「進めてほしい（進めてほしい／どちらかといえば）」が91%

54%が、手続きの電子化を「進めてほしい」と答えている。「どちらかといえば進めてほしい」を合わせると91%になり、多くの人々が電子化に肯定的である。

特に男性は女性より「進めてほしい」が17ポイント高く、手続きの電子化への期待が高い。ただし、「どちらかといえば進めてほしい」を合わせた肯定派の割合は、男性（93%）と女性（90%）の差があまりない。（図16）

図16 手続きの電子化への期待（全体・男女別）



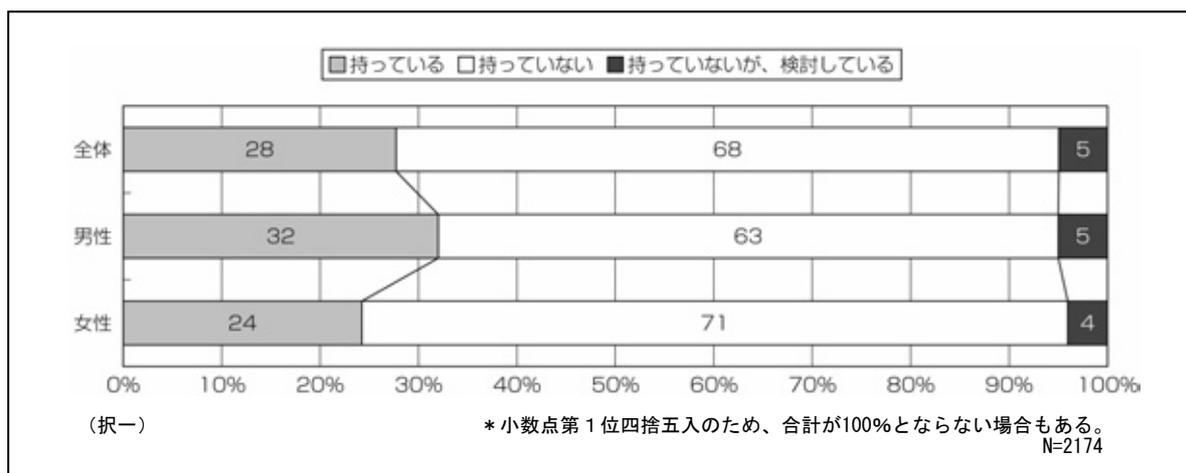
10. 住基カード

(1) 住基カードの所持

28%が住基カードを所持

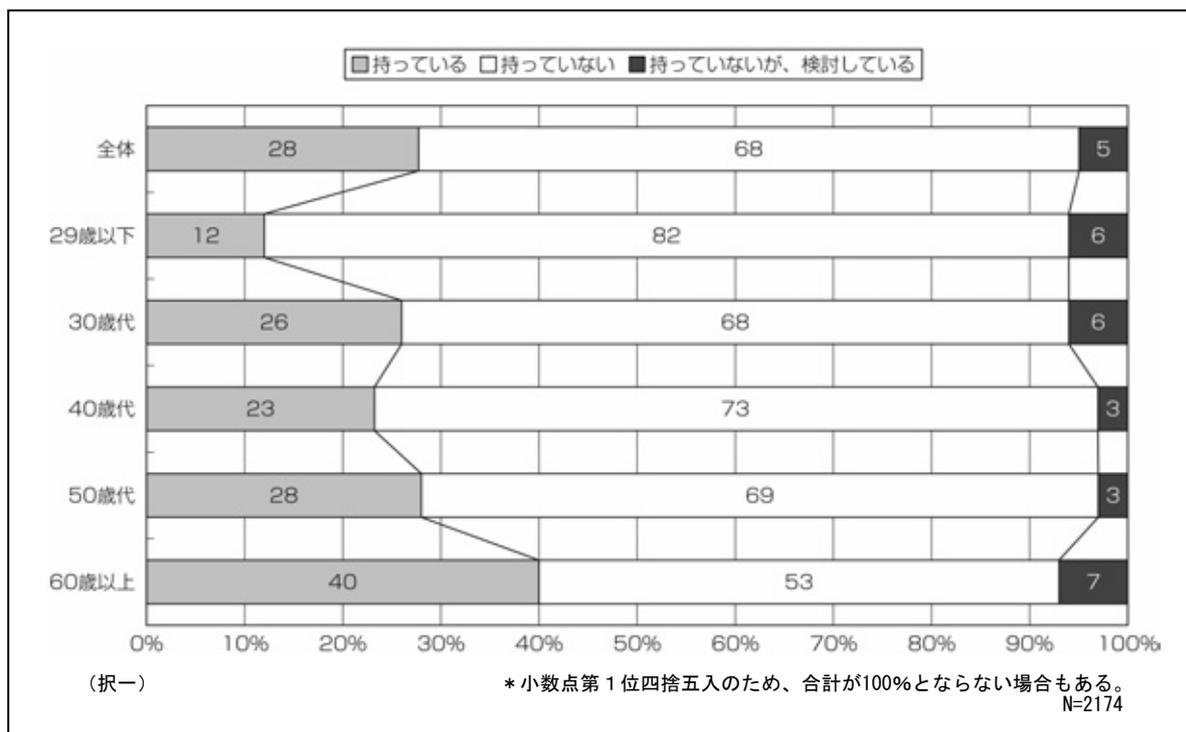
住基カード（地域ICカード含む）は28%が所持し、5%が所持を検討している。男性は32%が持っており、女性（24%）より8ポイント高い。（図17）

図17 住基カードの所持（全体・男女別）



世代別（図18）で見ると、世代が上がるにつれて、住基カードの所持率は上がる傾向にある。最も所持率が低い29歳以下（12%）と最も所持率が高い60歳以上（40%）では28ポイントの差がある。

図18 住基カードの所持（全体・世代別）



(2) 住基カードの評価

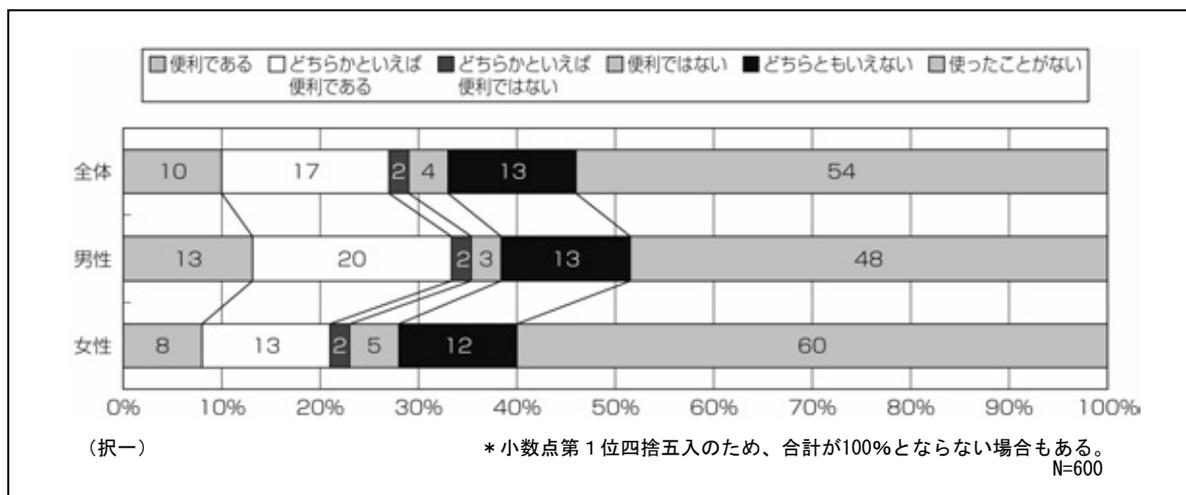
住基カードを所持している人の住基カードの評価は「便利である（便利である／どちらかといえば）」が27%。一方、所持していながら「使ったことがない」が5割を超える

住基カードの所持者に、その評価を聞いたところ、「便利である」（10%）と「どちらかといえば便利である」（17%）を合わせた肯定派が27%である。「どちらかといえば便利ではない」（2%）と「便利ではない」（4%）を合わせた否定派は6%、「どちらともいえない」が13%であった。

一方、所持はしているが「使ったことがない」が54%で最も割合が高い。各地方自治体が、使用方法や付加機能などを積極的に説明することによって、利用率が上がり、評価も変わるのではないかと考えられる。

また「便利である（便利である／どちらかといえば）」との肯定派は、男性（33%）が女性（21%）より12ポイント高い。一方で、女性は「使ったことがない」が60%で、男性（48%）より12ポイント高い。（図19）

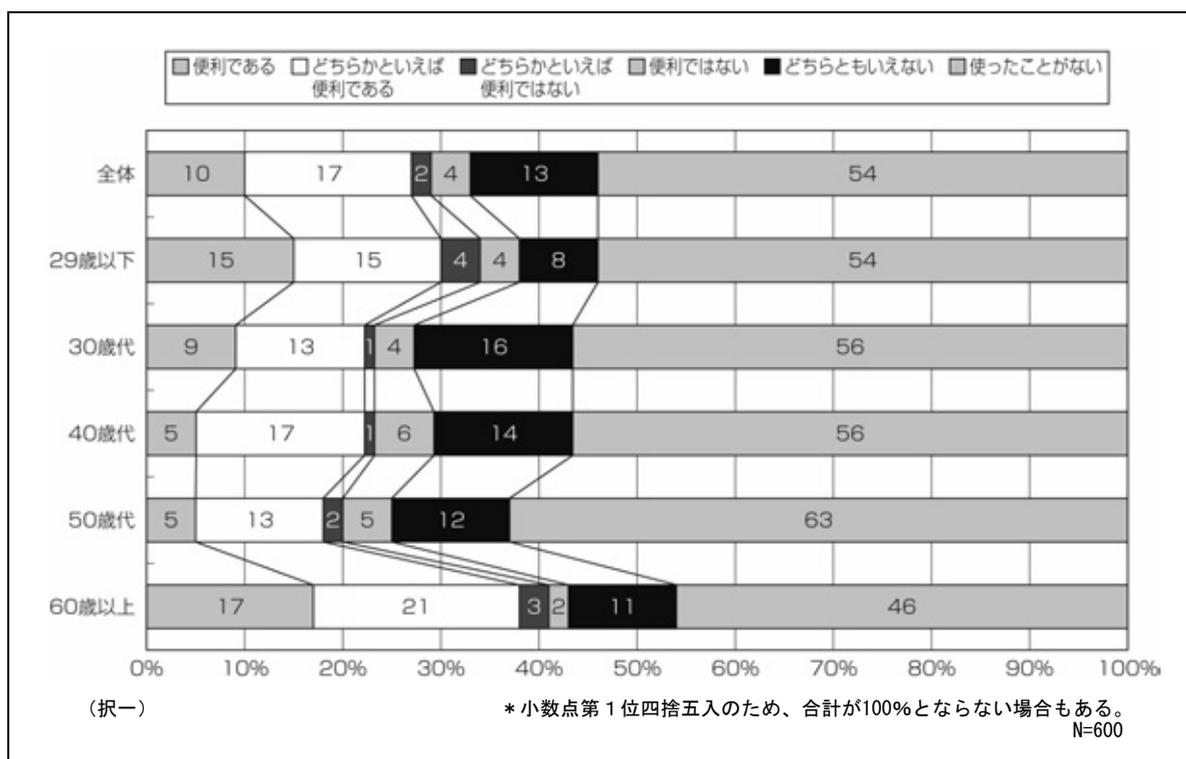
図19 住基カードの評価（全体・男女別）



世代別（図20）に見ると「便利である」と「どちらかといえば便利である」を合わせた肯定的評価は、50歳代が最も低く18%で、最も高い60歳以上は38%である。

また「使ったことがない」の回答の割合が、最も高いのが50歳代（63%）で、最も低いのが60歳以上（46%）である。肯定的評価は、利用率が高いと上がる傾向にある。

図20 住基カードの評価（全体・世代別）

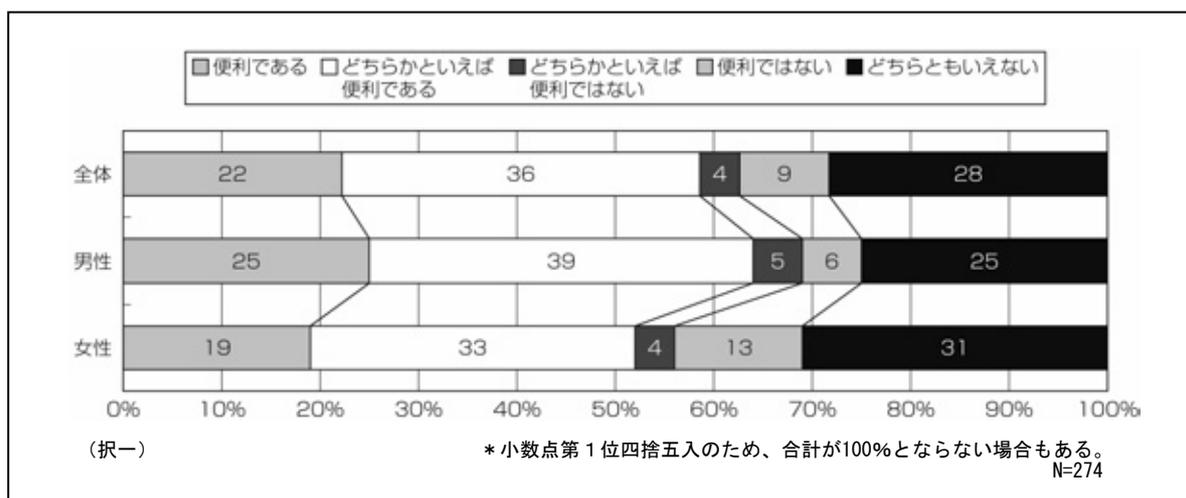


実際に住基カードを利用したことがある人の評価は、「便利である（便利である／どちらかといえば）」が58%

実際に住基カードを利用したことがある人の評価は、「便利である」（22%）と「どちらかといえば便利である」（36%）を合わせた58%が、肯定的な評価をしている。男性と女性を比べると、男性が64%、女性が52%となり、男性の方が12ポイント高い。

一方、「どちらかといえば便利ではない」（4%）と「便利ではない」（9%）を合わせた13%が、否定的な評価をしている。（図21）

図21 住基カードを利用したことがある人の評価（全体・男女別）

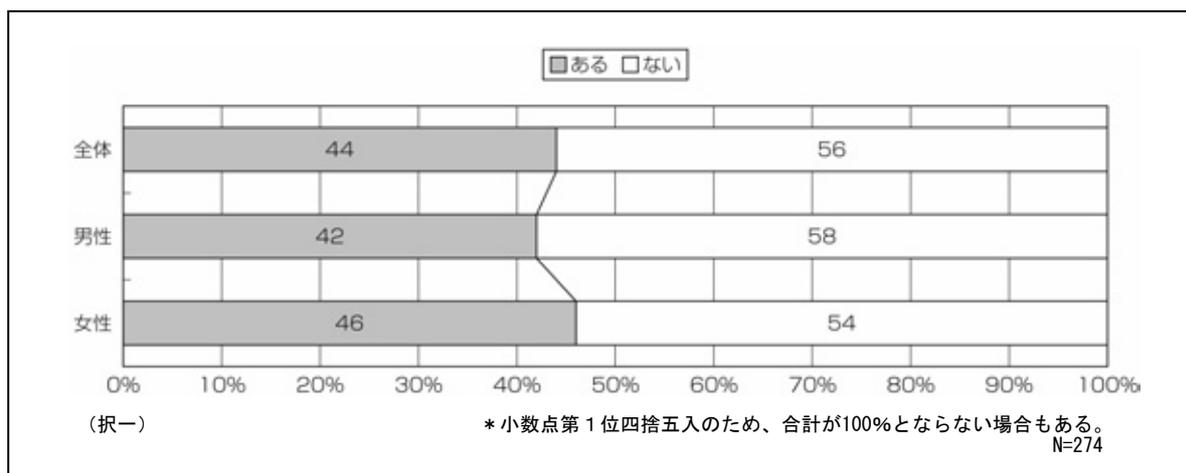


(3) 住基カードによる証明書自動交付機の利用

住基カードを用いて証明書自動交付機を利用したことがあるのは44%

住基カードを利用したことがある人のうち44%が、住基カードを用いて証明書自動交付機（住民票、印鑑登録証明書などの発行）を利用したことがある。（図22）

図22 住基カードによる証明書自動交付機の利用（全体・男女別）



(4) 今後の住基カードの機能

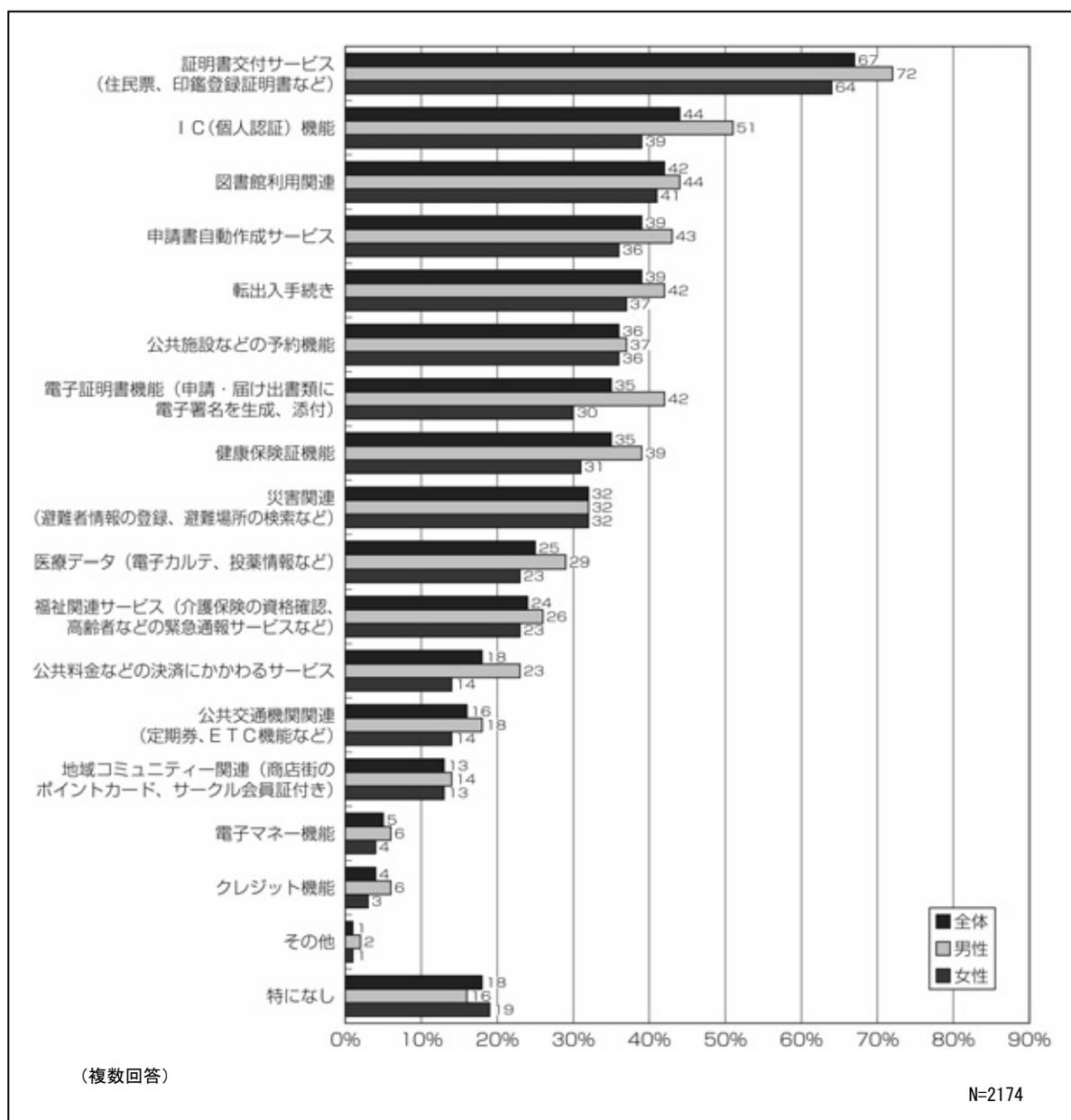
「引き続き利用したい」および「今後、利用したい」住基カードの機能は「証明書交付サービス」が67%で最も高い。住基カードに、様々な機能を付加することが求められている

「引き続き利用したい」および「今後、利用したい」住基カードの機能は「証明書交付サービス（住民票、印鑑登録証明書など）」が67%で最も高い。次いで「IC（個人認証）機能」が44%、「図書館利用関連」が42%と続く。「証明書などの交付申請」と「図書館利用関連」は、今後および引き続き行いたいインターネット手続きの内容（19頁図15参照）でも、それぞれ69%、52%と高く、現在手続きが行われている割合（15頁図11）でも、それぞれ91%、43%と利用割合が高い。特に「図書館利用関連」は、現在利用しているインターネット手続きの内容（13頁図9）でも55%と最も高く、インターネット手続きにおいても利用率や今後の期待が高く、手続きの電子化という点で、インターネットに加えて住基カードでの機能付加も要望が高い。

また30%以上の割合を占めるのは「申請書自動作成サービス」(39%)、「転出入手続き」(39%)、「公共施設などの予約機能」(36%)、「電子証明書機能(申請・届出書類に電子署名を生成、添付)」(35%)、「健康保険証機能」(35%)、「災害関連(避難者情報の登録、避難場所の検索など)」(32%)など様々な機能が求められている。

一方で、「電子マネー機能」(5%)や「クレジット機能」(4%)は、付加したいという割合が低い。(図23)

図23 今後の住基カードの機能(全体・男女別)



地方自治体の手続きの電子化に関する意識・実態調査報告書

2009年1月

発行／財団法人 経済広報センター 常務理事・事務局長 田中秀明

文責・担当／国内広報部 主任研究員 小田恵美

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビル7階

TEL：03-3201-1412 FAX：03-3201-1404