

# 電子政府の総合窓口(e-Gov)のニーズ把握のためのアンケート調査結果の概要

## 【調査の概要】

- 目的**： e-Govで提供している行政情報(法令情報、パブリックコメント、府省別行政情報等)の利用者属性、利用状況、満足度等を調査し、e-Govの今後の見直しに資する。
- 調査実施期間**： 平成23年2月1日～3月1日。なお、e-Govで提供している行政情報の利用に関するアンケート調査の実施は、今回が初めてである。
- 調査実施方法**： e-Gov内からリンクしたアンケートページを用意し、e-Govにアクセスした人を対象に実施する方法(公開調査)及び調査会社のパネルを用いて、最近1年以内にe-Govを利用した調査パネル登録者を対象に実施する方法(パネル調査)による。
- 有効回答数**： 1,272件(公開調査672件、パネル調査600件)
- 主な調査項目**： ①回答者(利用者)の属性(性別、年齢、職業)  
②国のウェブサイト利用状況  
③e-Govの利用状況等(利用頻度、利用目的、主に利用するメニュー、満足度等)

※ 調査項目は、公開調査、パネル調査ともに同じである。

## 【調査結果の概要】

- ①**回答者の属性**： 回答者の71%が男性。年齢別では30代、40代の順に多く、両者で過半数(56%)。職業別では、会社員(その他)が最も多く(30%)、次いで専門職・技術職(15%)、公務員(11%)、会社員(営業)(8%)の順に多い。(図1、図2)

図1 回答者の性別・年齢

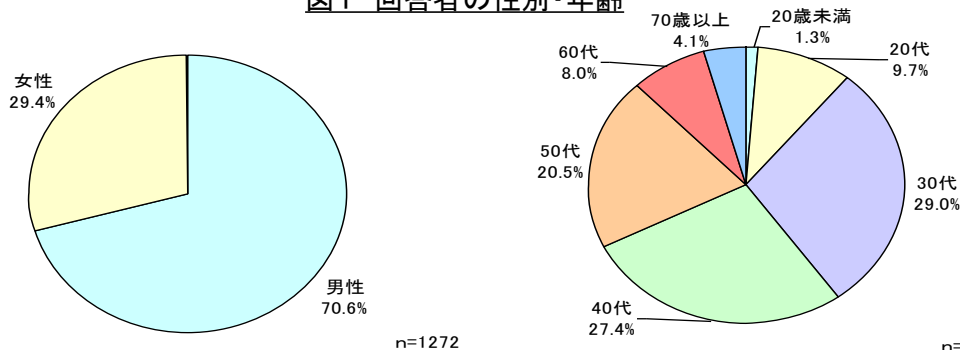
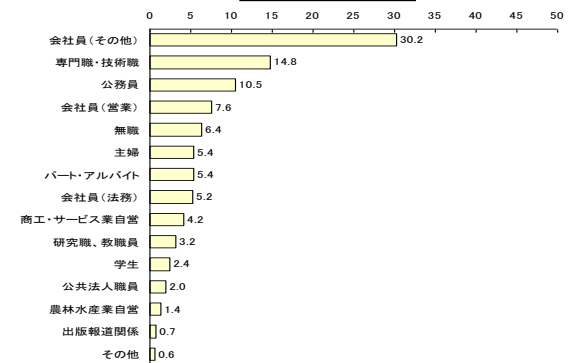


図2 回答者の職業

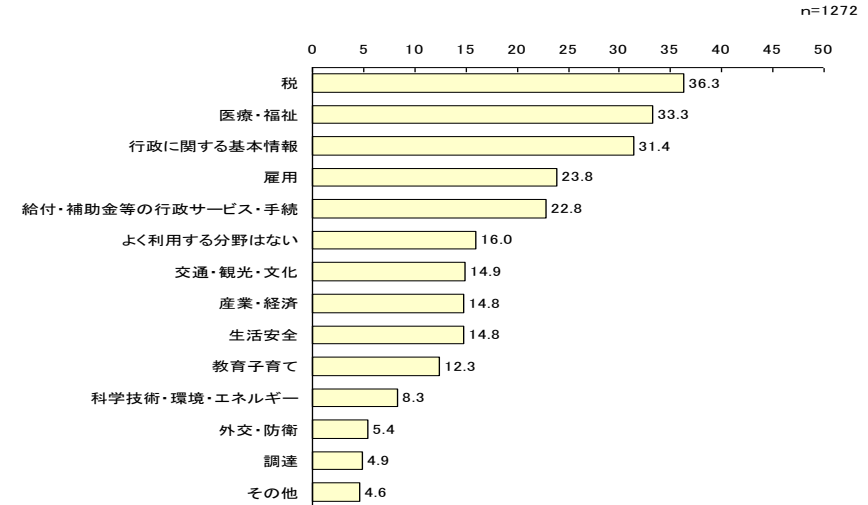


# 電子政府の総合窓口 (e-Gov) のニーズ把握 のためのアンケート調査結果の概要

## ②国のウェブサイトの利用状況

国のウェブサイトによく利用する分野は、税(36%)、医療・福祉(33%)が多い。(図3)

図3 国のウェブサイトによく利用する分野



## ③ーア e-Govの利用状況

- e-Govの利用頻度は、全体では、「必要に応じて不定期に利用する」人が最も多い(22%)が、利用者別では、専門職・技術職で「ほぼ毎日利用」が20%と最も多い。(図4)
- e-Govでよく利用するメニューは、電子申請(42%)、法令検索(31%)の順に多くなっている。利用者別では、電子申請については専門職・技術職が最も多く、法令検索では、公務員が最も多い。(図5、図6)

図4 e-Govの利用頻度

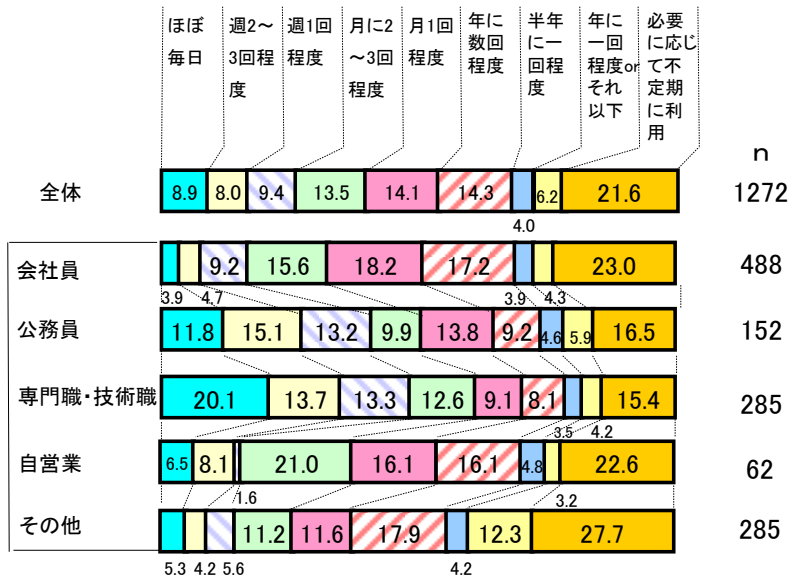
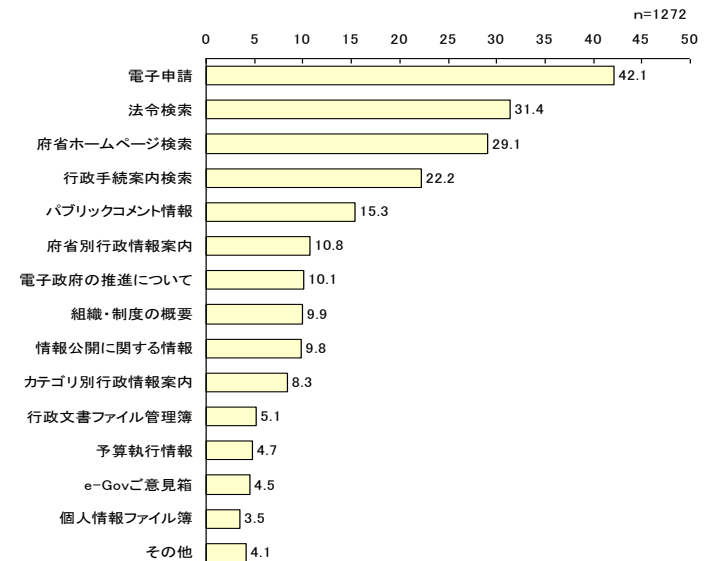


図5 e-Govでよく利用するメニュー



# 電子政府の総合窓口 (e-Gov) のニーズ把握 のためのアンケート調査結果の概要

## ③ーイ e-Govの評価(満足度等)

- 情報の探しやすさ、目的の情報が得られたかどうか、ページデザインの印象等については、いずれも「ふつう」という回答が半数前後を占めており、総合的な満足度でも、「ふつう」が47%と最も多い。次いで、「やや不満」(23%)、「やや満足」(18%)の順に多い。(図7、図8)

図7 e-Govを利用しての評価

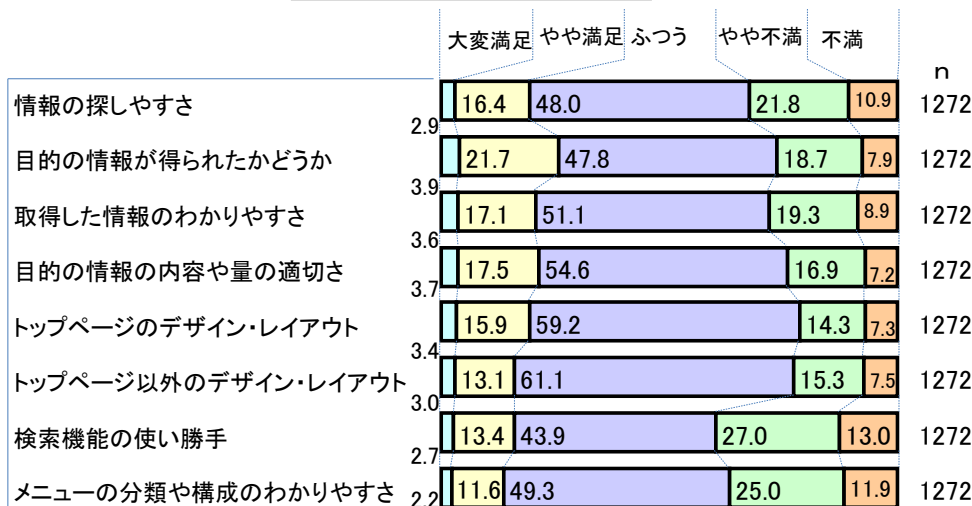


図8 e-Govの総合的な満足度

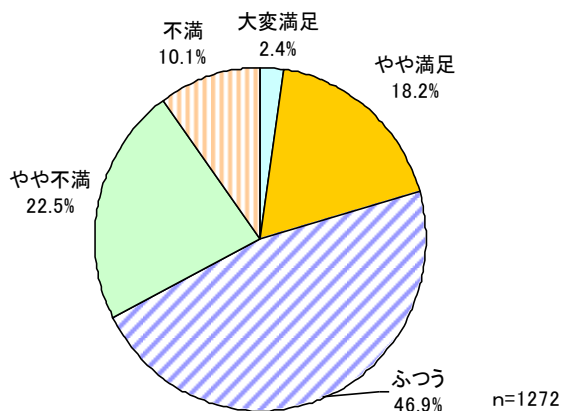
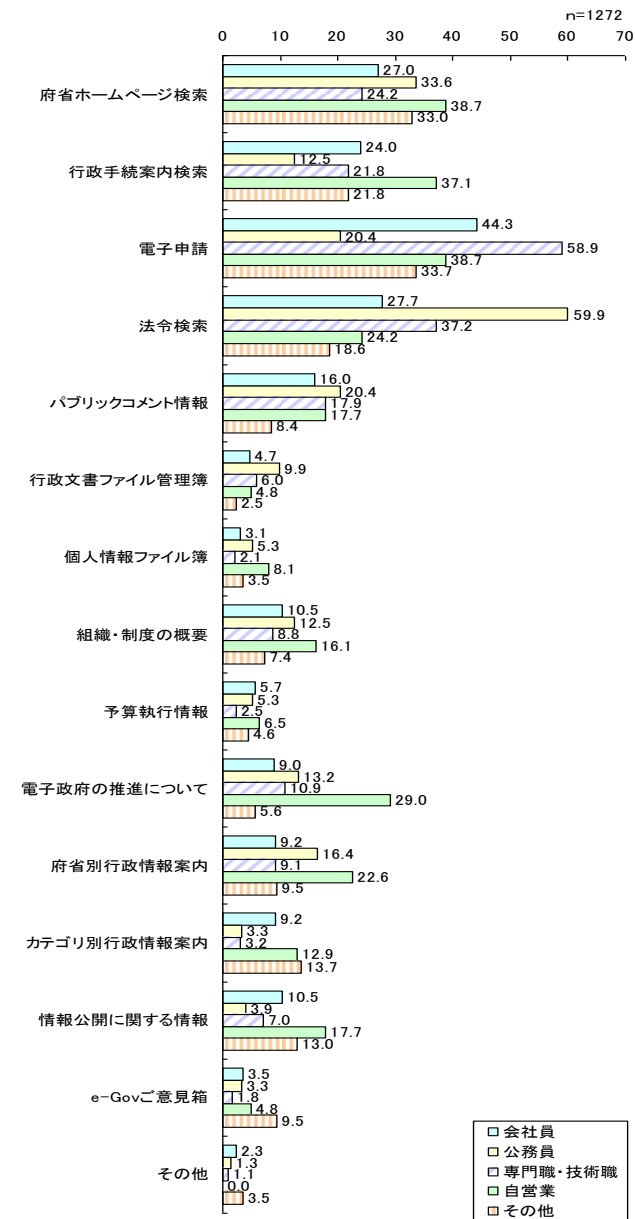


図6 e-Govでよく利用するメニュー(利用者別)



# 電子政府の総合窓口 (e-Gov) のニーズ把握 のためのアンケート調査結果の概要

- ・ e-Govで提供されている情報量については、回答者の約半数が適切と回答。(図9)
- ・ e-Govの携帯電話、スマートフォン対応については、「わからない」(39%)、「必要性を感じない」(34%)の順に多い。(図10)

図9 e-Govで提供されている情報量

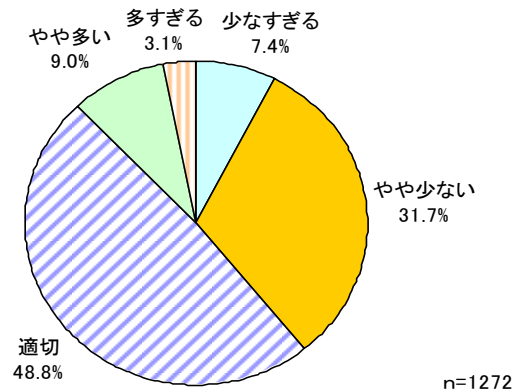
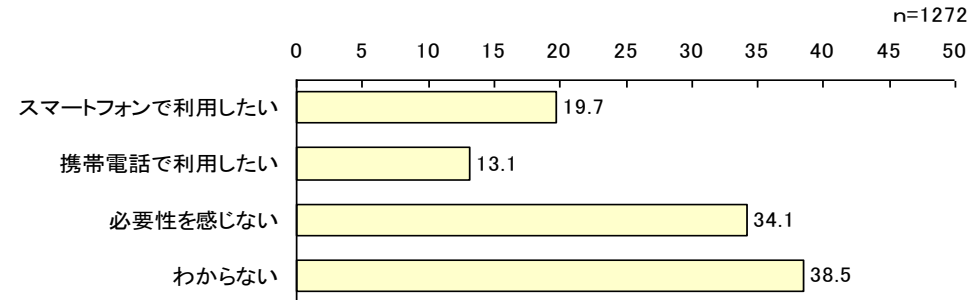


図10 e-Govの携帯電話、スマートフォンでの利用の意向



## ○e-Govの情報提供に関する主な意見・要望(自由筆記)

- ・ e-Govの存在そのものを知らない人が多いと思う。もっとPRする必要がある。
- ・ twitterやFacebookを利用しての更新情報の提供や国民との相互意見交流の場を設けてほしい。
- ・ ライフイベントごとに必要な手続などの情報をまとめて、分かりやすく提供してほしい。
- ・ 最新の情報を迅速かつ正確に提供してほしい。
- ・ 過去のデータについても公開し、検索できるようにしてほしい。
- ・ 身近な生活に関する法律の変更などの情報がほしい。
- ・ 国民の生の声の募集とその結果の公開をしてほしい。
- ・ 難しい専門用語を使わずにわかりやすく便利な情報を明確に閲覧、検索できるようにしてほしい。
- ・ 一覧性の高いサイトにするなど、どこに何があるのか即座にわかるようにしてほしい。

など