

韓国における行政手続きデジタル化の取組事例

この事例のポイント

- オンライン行政手続き総合ポータルサイト「政府24」で提供されるプッシュ型サービスの概要
- 韓国における行政デジタルサービスの利用率・満足度調査結果と調査手法

この事例を調査した理由

- 韓国では、2017年よりインターネット行政手続きサービスの総合ポータルサイト「政府24」が提供されている。
- 「政府24」では、証明書類の発行等、汎用的な行政サービスに加え、国民の利便性を重視したサービスメニューが設計されている。
- さらに、近年では個人ごと最適化された行政情報をプッシュ型で提供する「国民秘書」や「マイライフインフォメーション」などのサービスの充実化が図られているため、東京都の更なる「使いやすさ」を追求したサービス創出に向けた示唆が得られる。

国・デジタル施策の概要

- 2001年の「電子政府法」を契機に国レベルのデジタル化推進体制を構築。2022年9月には新政権下で「大韓民国デジタル化戦略」を発表し、総合的な国家デジタル戦略に電子政府を目指した取組を推進。
- 2021年の「第2次電子政府基本計画」では、
(1)2025年までに主要公共サービスのデジタル転換率(デジタルトランスフォーメーション)を80%に高める、
(2)行政・公共機関のクラウド転換率を100%とする、
を目標としている。

韓国では2000年代初めから電子政府の取組が本格化し、オンライン行政手続きポータル「政府24」による行政サービスのデジタル化が推進されている。近年では個人に最適化された情報提供サービス（プッシュ型）の導入・改善が進められる。

「政府24」（オンライン行政手続きポータルサイト）



プッシュ型デジタル行政サービス事例

① マイライフインフォメーション

下表の8分野67種類の行政が提供する生活情報の中から、個人ごとに最適化された情報が自動で提供されるサービス

分野	確認できる生活情報
家族/健康	健康診断や予防接種に関する生活情報
税金/還付金	納付の必要がある税金に関する生活情報
年金	今後支給が予定されている年金生活情報
兵役	入営、民間防衛訓練日など兵役に関する生活情報
罰金/過料	罰金及び過料などの生活情報
自動車	運転免許更新・停止期間などの自動車に関する情報
生活金融	住宅年金の残高、学生ローンの生活金融に関する情報
住宅/福祉	予備入居者順位、奨励金などの住宅・福祉に関する情報

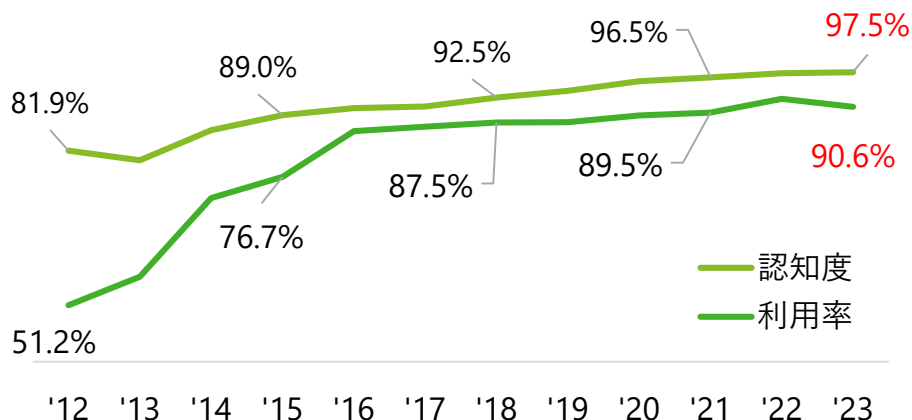
② 国民秘書

交通反則金、罰金、運転免許の更新、健康診断日などの必要な手続きを個人のスマホに事前に知らせるアプリ通知サービス

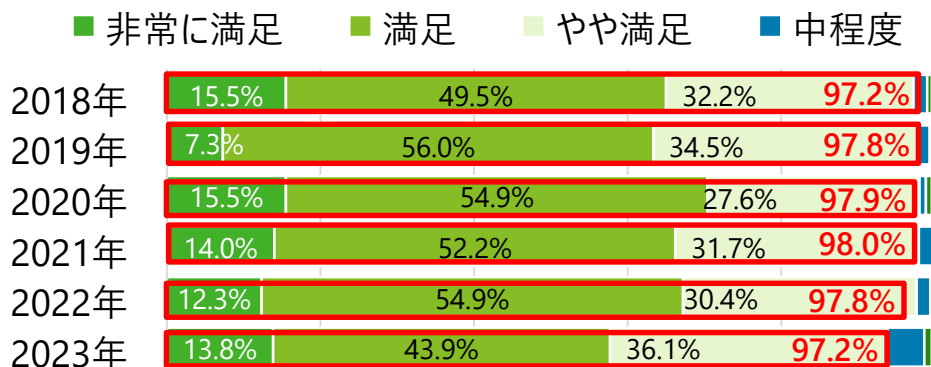


韓国のデジタル行政サービスは利用率・満足度が非常に高く、その理由は、アクセス性と迅速性にある。「満足していない」利用者の過半数はPCやインターネットに不慣れな層である。

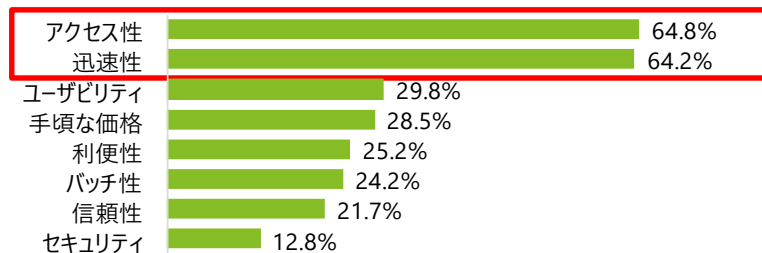
主なサービスの利用率*1



電子政府の満足度*2

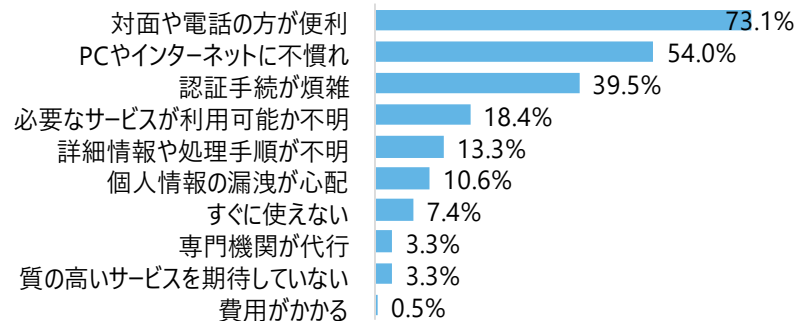


デジタル行政サービスに満足している理由*3



デジタル行政サービスに満足していない理由*3

- 「満足していない」回答者のうち過半数はPC/ネットに不慣れな層
- 認証については、指紋認証/顔認証の導入という対策が取られている



ポイント

行政側の対面での手続きを不要とし、手続き完了までのリードタイムを削減する努力が市民から評価されている。

*1: 「電子政府サービス利用状況調査」でのアンケート回答結果。*2: 満足度は「非常に満足」「満足」「やや満足」の合計。*3: 2023年時点、複数回答、「バッチ性」は「関連手続きを同時に行うことができる」ことを示す。
出所: 第一生命研究所、国民秘書HP、政府24HP、韓国政府HP

韓国では、毎年「電子政府サービス利用状況調査」の実施や各サービスの利用者からのフィードバックをもとに、デジタル行政サービスの利用促進に向けた利用実態の分析を行っている。

▼ アンケート用紙設問 (AI和訳)

質問15～質問16は、電子政府サービスを利用しない方へのアンケートです。

Q15. なぜ電子政府サービスを利用しないのですか？

以下の選択肢のうち、大まかな順番で3つをお選びください。[複数選択]

ランク1
 ランク2
 ランク3

(1)必要な情報やサービスがどこにあるかわからないから (2)関連事項などをすぐに処理できない(3)認証や手続きが煩雑だから(4)質の高い情報やオンラインサービスが見込めないから (5)住 登録番号や口座番号などの個人情報の漏洩が心配だから (6)詳細な情報や利用手続きが受けられないから (7)直接訪問・電話した方が便利だと思うから(8)追加費用が発生するから (9)パソコンやインターネットの使い方に慣れていないから (10)税理士、法律会計士や専門機関など各分野の専門家が代行し、(11)その他(具体的には

調査実施方法概要

調査対象	全国4,000世帯の 16～74歳の世帯人数
サンプル数	4,000人（世帯人数）
調査期間	2022年8月1日～2022年8月31日
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> 家庭訪問インタビュー調査 回答者による記入調査 QRコードを利用したオンライン調査
調査担当機関	主管庁：行政安全部 調査執筆者：情報社会振興院 調査機関： Korean Research International Co., Ltd

▼ 各手続きページに設置されたフィードバック機能

만족도 평가 이 페이지에서 제공하는 정보에 얼마나 만족하십니까?

매우만족
 만족
 보통
 불만족
 매우불만족

이 페이지 이용 중 불편사항이나 기능오류 등 개선이 필요한 부분에 대한 의견을 주시면, 지속적으로 개선하겠습니다.

입력



포인트

韓国では、電子政府サービスに関する詳細アンケートや、提供サービスごとの利用者からのフィードバックが収集されており、改善点を詳細に把握し、担当部署が迅速に対応することを目指している。

2022年の電子政府サービス利用状況調査のアンケートは、下記の詳細な調査項目に沿って全21問から構成されており、今後のデジタルサービス提供の課題発見につながるよう設計されている。

オンライン行政サービス利用実態調査 調査項目

行政サービスの利用	1	過去1年間の行政サービスの利用
	2	行政サービスの利用目的
	3	オンライン・オフライン行政サービスの 目的別 利用率・利用頻度
	4	オンライン・オフライン行政サービスの 利用方法別 利用率
オンライン行政サービスの利用	1	オンライン行政サービスの認知度
	2	オンライン行政サービスを認知するきっかけ
	3	オンライン行政サービスの利用率
	4	オンライン行政サービスの利用目的
	5	オンライン行政サービスの 利用目的別 利用率と利用頻度
	6	オンライン行政サービスを 利用する機器とチャネル
	7	オンライン行政サービス 分野別 利用率
	8	オンライン行政サービス 主要モバイルアプリ利用率
	9	新オンライン行政サービスの利用率
	10	オンライン行政サービスの満足度
	11	オンライン行政サービスに満足している理由
	12	オンライン行政サービスに満足していない理由

オンライン行政サービスの利用の見直し	1	オンライン行政サービスの利用継続・推奨意向
	2	オンライン行政サービスを利用しない理由
	3	オンライン行政サービスを認知していない人のサービス利用意欲
	4	オンライン行政サービス利用者以外の方の意向
	5	電子サービスの利用促進



ポイント

市民に対して実施するアンケートは、サービスの満足度を把握するだけでなく、**利用シーン別や目的別の利用度合い等を明確化し課題を発見できるよう質問を設計することが重要である。**

市民がデジタル化にどのようなメリットを見出しているか認識するとともに、満足度調査などを通して定期的かつ具体的に市民からフィードバックを受ける仕組みを構築することが重要。

韓国政府担当機関へのヒアリングから得られた東京都への示唆

① デジタル化による市民目線のメリットを認識すること

- 韓国では電子行政サービスの満足度が高い水準にある。「アクセス性」や「迅速性」が理由として挙げられており、「政府24」においてもアクセス性を向上するためプッシュ型の行政サービス（個人最適化された情報提供・スマホアプリ事前通知）が導入されている。
- 東京都においても、デジタルサービス導入においては市民目線でのデジタル化のメリットを正確に把握したうえで、それを行政サービスに反映・改善させることが重要である。

② 満足度調査を定期的の実施し、市民のフィードバックを得ること

- 韓国では、提供サービス1つ1つのシステム上に掲示板やフィードバックを送信できる機能が用意されており、改善点を適切に把握することを目指している。
- 市民からのフィードバックを受けて、満足度を高めるために改善すべきポイントは何かを明確化することが、効果のある施策につながる。