

令和6年度事業者アンケート集計結果

1 アンケートの概要

実施目的

応援券の利用状況、応援券事業に対する要望等を把握し、今後の事業計画の検討に活用することを目的に子育て応援券事業者に対してアンケートを実施した。

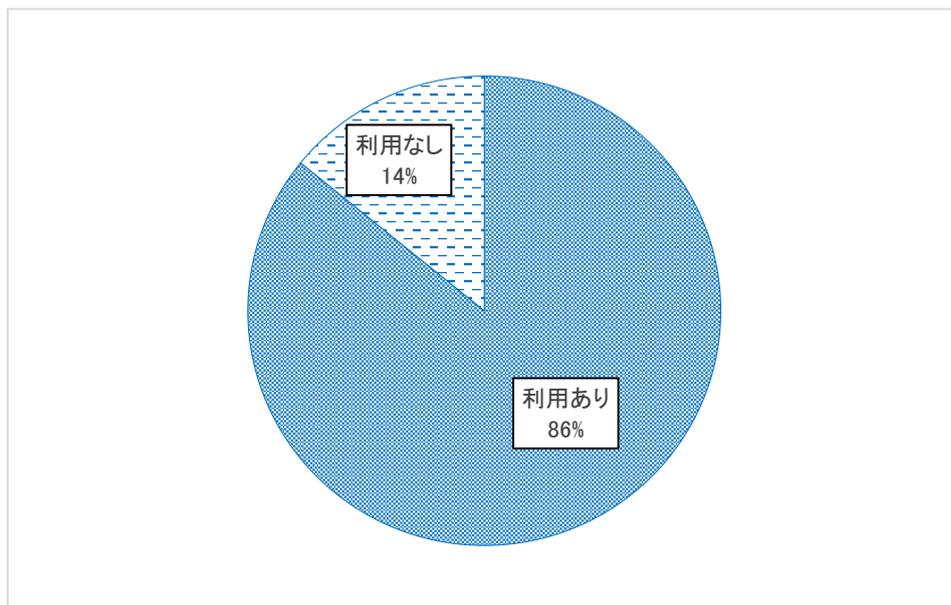
実施内容

- 実施対象： 子育て応援券一般事業者 434（休止事業者 18 含む）事業者
（医療機関、歯科医療機関、ファミリーサポートセンターは除く）
- 回答方法： インターネット回答（LoGo フォーム）
- 実施期間： 令和6年9月2日（月）から令和6年9月30日（月）まで
- 回答事業者数： 430 事業者（回答率 99%）

2 杉並子育て応援券の利用状況とデジタル化の評価について

杉並子育て応援券の利用状況(1年以内)

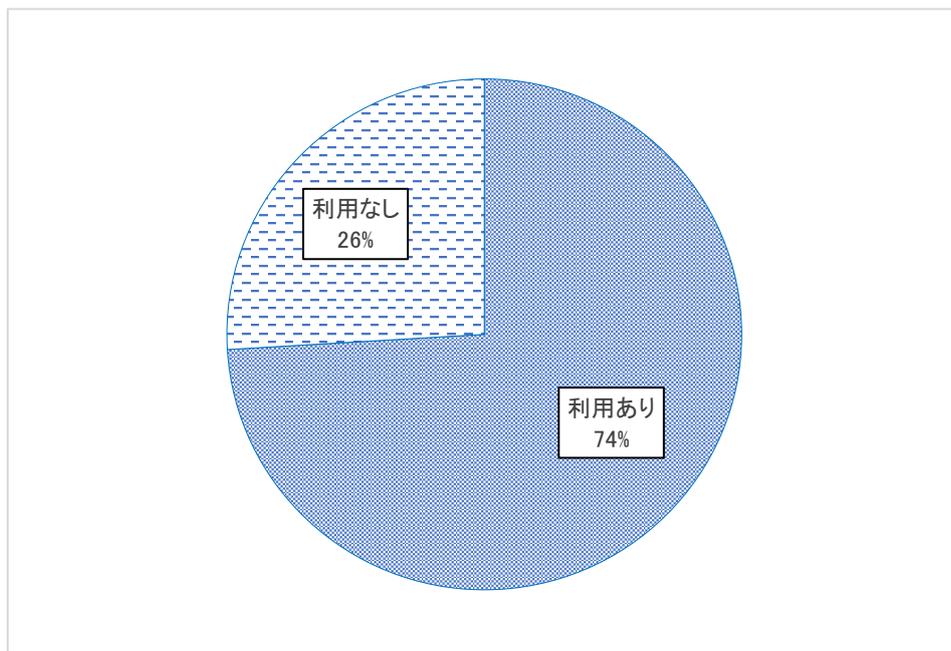
ここ1年以内に応援券の利用があったか聞いたところ、「利用あり」(86%)が約9割となっている。一方、「利用なし」(14%)が約1割となっている。「利用なし」の理由としては「活動を休止していたため」などがあげられている。



(N=430 単回答)

アプリ版応援券の利用状況

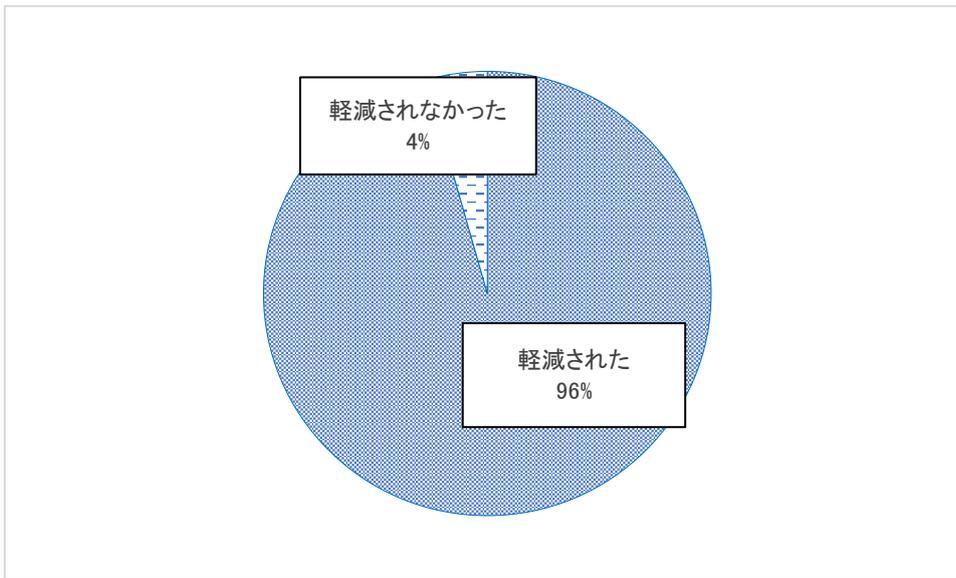
1年以内に応援券の利用があった事業者(N=369)に、アプリ版子育て応援券の利用があったか聞いたところ、「利用あり」(74%)が7割を超えている。一方、「利用なし」(26%)が2割半ばとなっている。



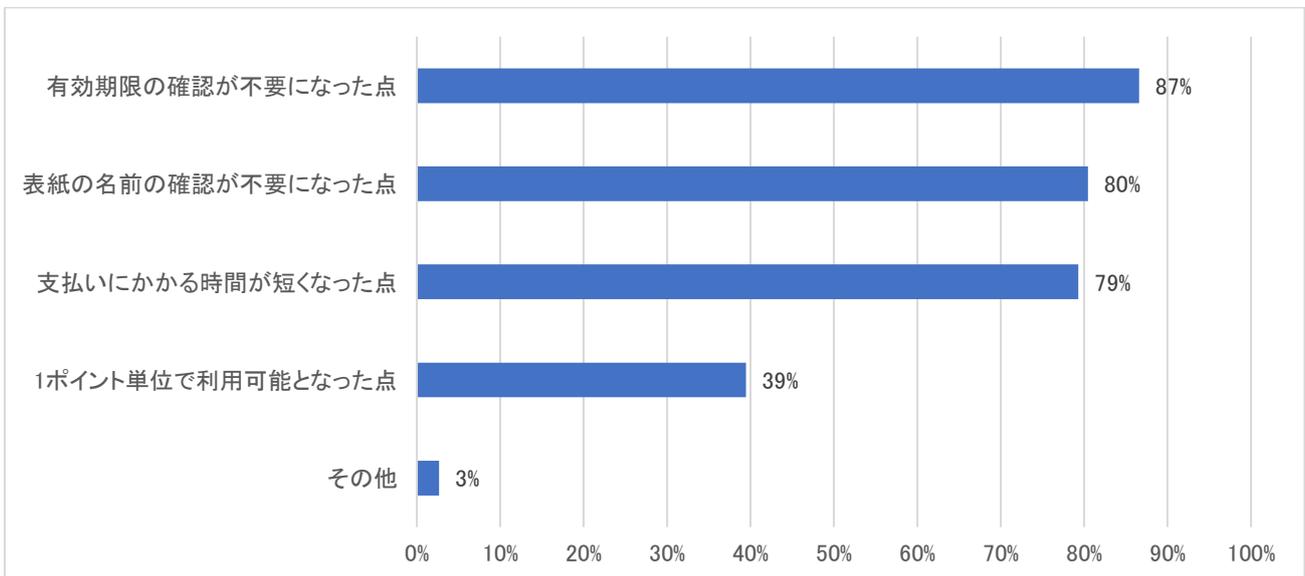
(N=369 単回答)

デジタル化による利用者支払いの負担軽減について

アプリ版応援券の利用があった事業者（N=273）にデジタル化によって利用者支払いの負担が軽減したか聞いたところ、「軽減された」（96%）が9割を超えている。



アプリ版応援券の利用によって利用者支払いの負担が軽減したと回答した事業者（N=261）に対して具体的に利用料支払いにおける負担について、軽減されたと思うものを聞いたところ、「有効期限の確認が不要になった点」（87%）が最も多くなっている。次いで「表紙の名前の確認が不要になった点」（80%）、「支払いにかかる時間が短くなった点」（79%）などの順番となっている。

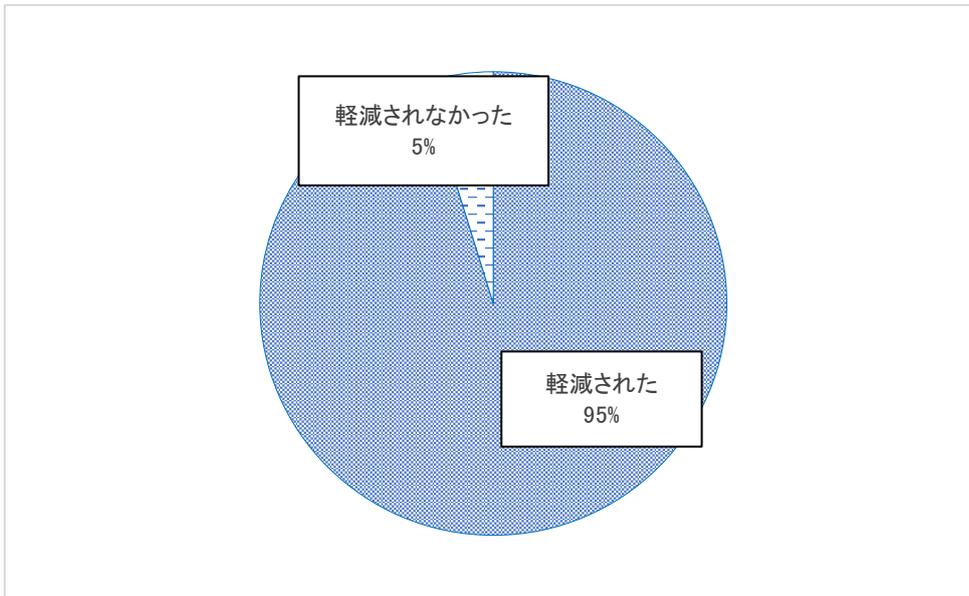


(N=261 複数回答)

利用者の負担が軽減されなかった理由としては、「いつだれが利用したかを確認できない（ファミリーIDを聴取する手間が増えた）」「年齢の高い従業員への支払い方法の説明が難しい」「紙券とデジタルの併用期間であるため、利用者からの問い合わせが増えた」などがあげられている。

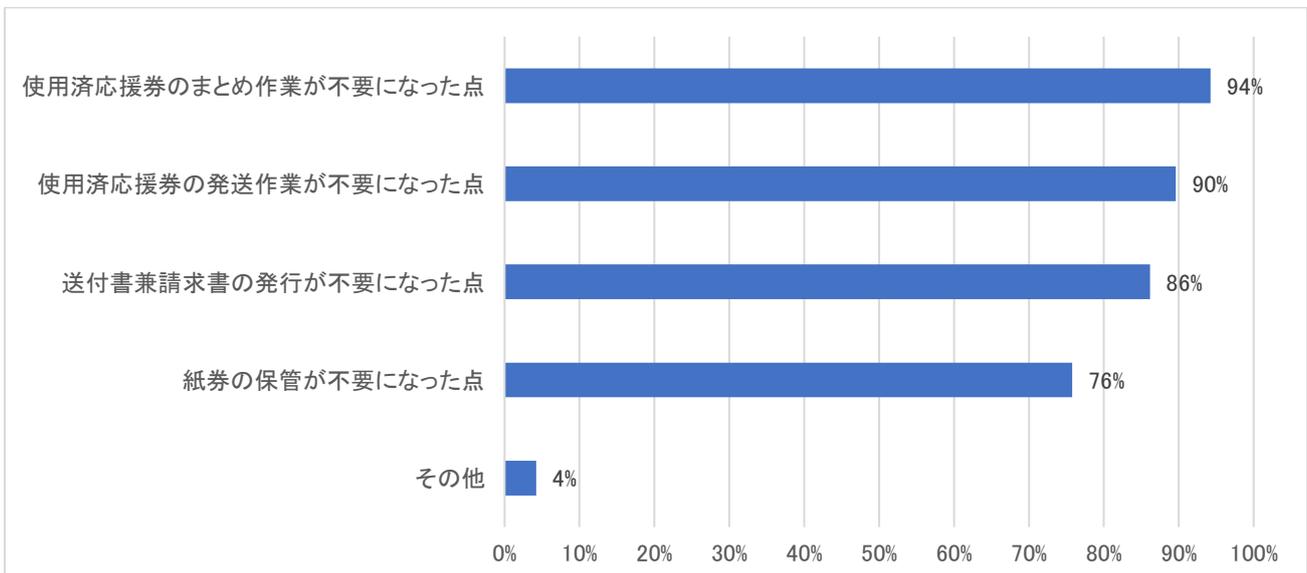
デジタル化による換金事務の負担軽減について

アプリ版応援券の利用があった事業者 (N=273) にデジタル化によって換金事務の負担が軽減したか聞いたところ、「軽減された」(95%) が9割を超えている。



(N=273 単回答)

アプリ版応援券の利用によって換金事務の負担が軽減したと回答した事業者 (N=260) に対して具体的に利用料支払いにおける負担について、軽減されたと思うものを聞いたところ、「使用済応援券のまとめ作業が不要になった点」(94%) が最も多くなっている。次いで「使用済応援券の発送作業が不要になった点」(90%)、「送付書兼請求書の発行が不要になった点」(86%) などの順番となっている。

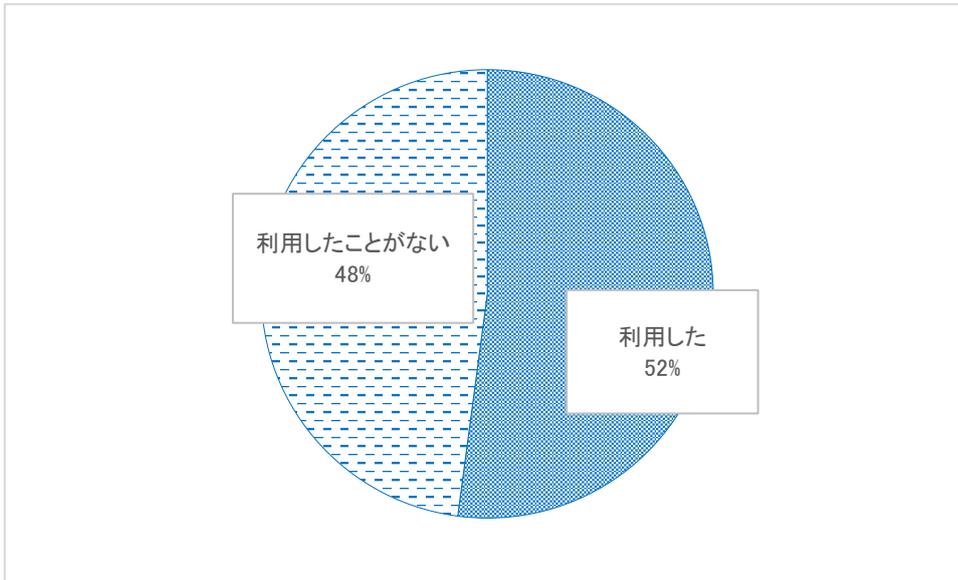


(N=260 複数回答)

利用者の負担が軽減されなかった理由としては、「依然として紙券の請求が多いため(移行中のため紙とデジタルの両方の処理が必要なため)」「事業者情報画面で利用者の名前が確認できない(ファミリーIDしか確認できない)ため」「紙券とデジタルの併用期間であるため、利用者からの問い合わせが増えた」「振込日付がわかりにくい」などがあげられている。

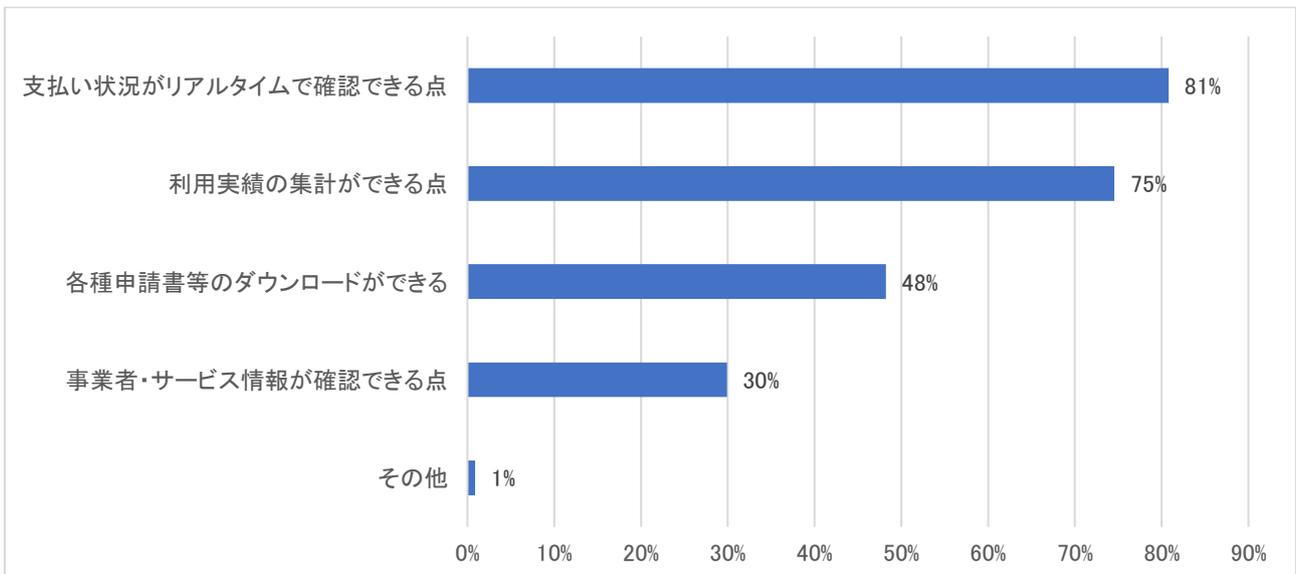
事業者情報画面の利用について

全事業者(N=430)を対象に事業者情報画面を利用したことがあるかを確認したところ、「利用した」(52%)が約5割となっている。一方で、「利用したことがない」(48%)も約5割となっている。



(N=430 単回答)

事業者情報画面を利用したと回答した事業者(N=224)に対して事業者情報画面を利用して良かったと思うものを聞いたところ、「支払い状況がリアルタイムで確認できる点」(81%)が最も多くなっている。次いで「利用実績の集計ができる点」(75%)、「各種申請書等のダウンロードができる」(48%)などの順番となっている。



(N=224 複数回答)

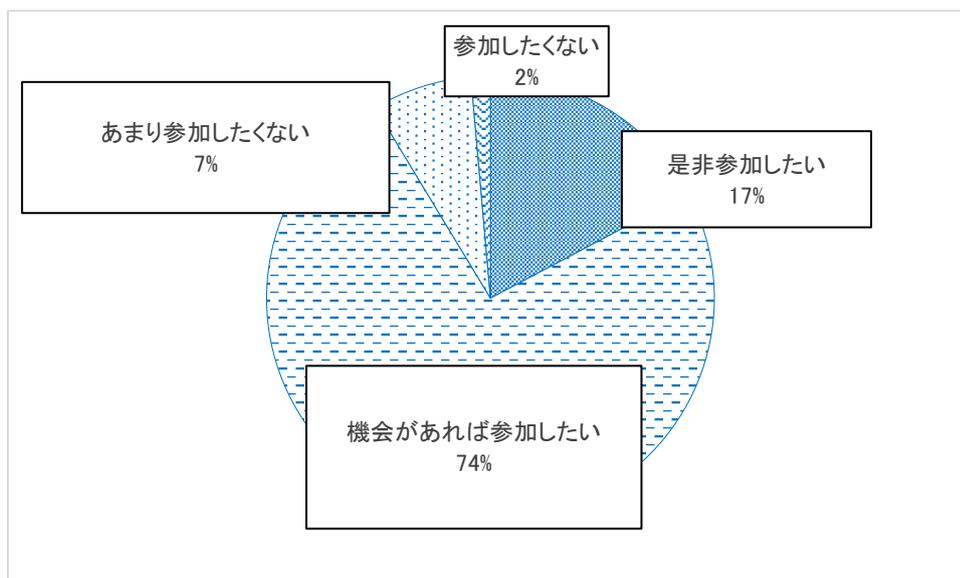
事業者情報画面について、今後充実してほしい機能や改善してほしい点について聞いたところ、以下のような回答があげられている。

- ・ファミリーID だけだと利用者名との照会が煩雑なため、利用者名がわかるようにしてほしい。
(集計用に名前を入れる欄を作ってほしい) 同趣旨 16 件
- ・ポイント利用期間毎に集計をすると、月またぎの時は 2 回集計をする必要があり手間なため、月をまたいで集計ができるようになってほしい。 同趣旨 3 件
- ・事業者情報画面のログインに行くまでに二段階認証を行わないと入れないため、不便を感じる。
もっと簡単にログインできるようにしてほしい。 同趣旨 2 件
- ・サイト上のみの確認ではなく、即時通知で支払い内容が分かるものがほしい。 同趣旨 2 件
- ・事業者情報画面をアプリ化してほしい。 同趣旨 1 件
- ・コールセンターへの修正依頼を電話以外にフォームで受け付けるようにしてほしい。修正方法をもっとわかりやすくしてほしい。 同趣旨 1 件
- ・入力間違いの手間が省けるため、金額を固定した QR があると良い。
- ・支払日が明瞭な仕組みがほしい。
- ・集計が 1 ヶ月しかできないのが不便。利用者ごとでの支払い実績がわかるようにしてほしい。
- ・事業(サービス)ごとに集計できると良い。逆に一括で見られるとありがたい
- ・お気に入りの数がわかるようにしてほしい。ロコミ機能があると嬉しい。

意見を聞く機会の創出について

全事業者(N=430)を対象に区が事業者に対して意見を聞く機会(意見交換会等)を用意した場合に参加したいか聞いたところ、「機会があれば参加したい」(74%)が最も多くなっている。次いで「是非参加したい」(17%)、「あまり参加したくない」(7%)などの順番となっている。

9割の事業者が参加に対して前向きな回答をしている。



(N=430、単回答)