住民情報システム導入状況調査 結果集計表

◆調査概要

地方公共団体における『住民情報システム』運用状況及び満足度、インフラ整備状況を把握するために実施した。

1. 調査方法 : 電話調査

2. 調査地域 : 全国

3. 調査時期 : 2019年 12月23日(月) ~ 2020年 2月 28日(金)

4. 調査対象件数 : 1,721件

5. 調査機関 : 株式会社マーケティングウェア

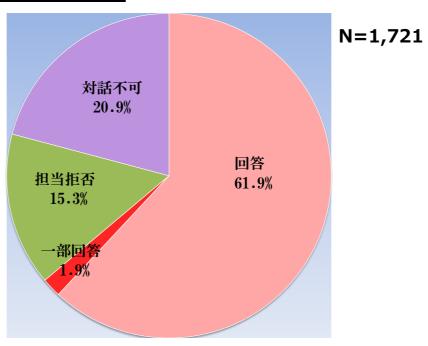
〒541-0051大阪市中央区備後町1-4-5 堺筋東野村ビル

TEL06-6267-8700 FAX06-6267-8777

◆調査結果

調査結果

合計	回答合計	回答	一部回答	担当拒否	対話不可
1,721	1,099	1,066	33	263	359
100.0%	63.9%	61.9%	1.9%	15.3%	20.9%

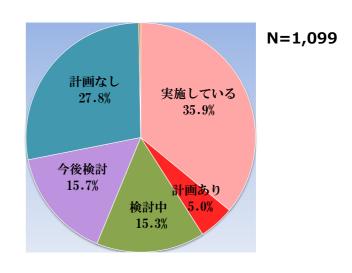


住民情報システム内容集計

- I. 自治体におけるクラウドサービス利用状況
- 1. 自治体クラウドの共同利用実施状況

~回答・一部回答 1,099件について~

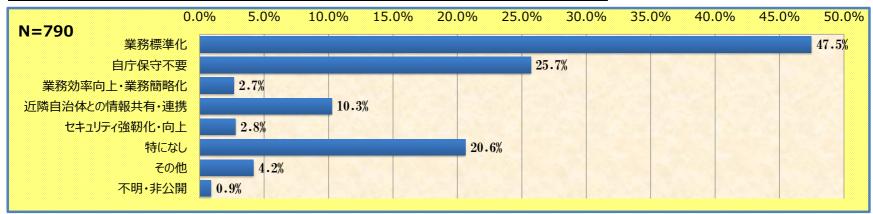
	合計	実施してい る	計画あり	検討中	今後検討	計画なし	不明·非公 開
I	1,099	395	55	168	172	306	3
L	100.0%	35.9%	5.0%	15.3%	15.7%	27.8%	0.3%



2-1. 自治体クラウドに対する期待事項

~自体クラウド協共同利用を実施している・計画あり・検討中・今後検討と回答した 790件について~

合計	回答計	業務標準 化	自庁保守 不要	業務効率 向上・業務 簡略化	近隣自治 体との情 報共有・連 携	セキュリ ティ強靭 化・向上	特になし	その他	不明·非公 開
790	905	375	203	21	81	22	163	33	7
100.0%		47.5%	25.7%	2.7%	10.3%	2.8%	20.6%	4.2%	0.9%

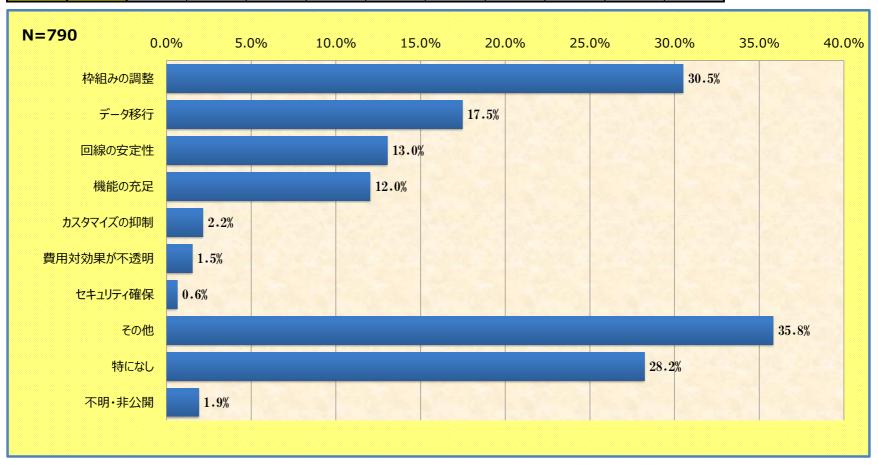


住民情報システム内容集計 I. クラウドサービス利用状況

2-2. 自治体クラウドに対する課題または懸念事項

~自体クラウド協共同利用を実施している・計画あり・検討中・今後検討と回答した 790件について~

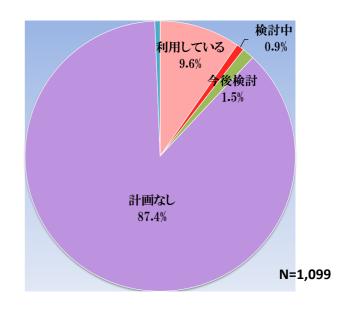
_												
	合計	回答計	枠組みの 調整	データ移行	回線の安 定性	機能の充 足	カスタマイ ズの抑制	費用対効 果が不透 明	セキュリ ティ確保	その他	特になし	不明·非公 開
ľ	790	1,132	241	138	103	95	17	12	5	283	223	15
	100.0%		30.5%	17.5%	13.0%	12.0%	2.2%	1.5%	0.6%	35.8%	28.2%	1.9%



- 住民情報システム内容集計 I. クラウドサービス利用状況
- 3. パブリッククラウド利用状況

~回答・一部回答 1,099件について~

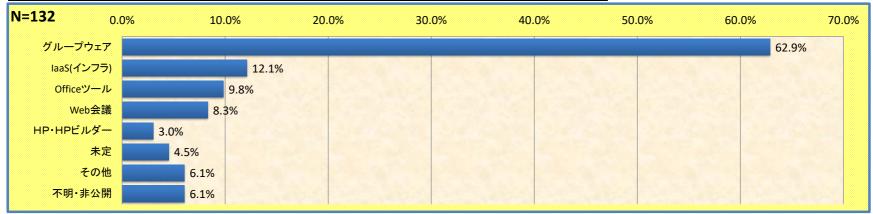
合計	利用・検討 可能性あり 合計	利用してい る	検討中	今後検討	計画なし	不明/非公 開
1,099	132	106	10	16	960	7
100.0%	12.0%	9.6%	0.9%	1.5%	87.4%	0.6%



3-1. パブリッククラウド活用内容

~パブリッククラウドを実施している・計画あり・検討中・今後検討と回答した 132件について~

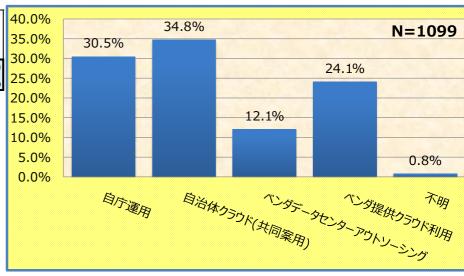
合計	回答計	グループ ウェア	IaaS(インフ ラ)	Officeツー ル	Web会議	HP・HPビ ルダー	未定	その他	不明·非公 開
132	149	83	16	13	11	4	6	8	8
100.0%		62.9%	12.1%	9.8%	8.3%	3.0%	4.5%	6.1%	6.1%



- 住民情報システム内容集計 Ⅱ.住民情報システム導入状況
- 4. 住民情報システム運用形態

~ 回答・一部回答 1,099件について~

合計	回答計	自庁運用	自治体クラ ウド(共同 案用)	ベンダデー タセンター アウトソー	ベンダ提供 クラウド利 用	不明
1,099	1,124	335	382	133	265	9
100.0%		30.5%	34.8%	12.1%	24.1%	0.8%



5. 住民基本情報システム取引ベンダ

合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	J社	その他	不明
1,099	1,102	92	88	68	59	51	36	35	25	22	21	484	121
100.0%		8.4%	8.0%	6.2%	5.4%	4.6%	3.3%	3.2%	2.3%	2.0%	1.9%	44.0%	11.0%

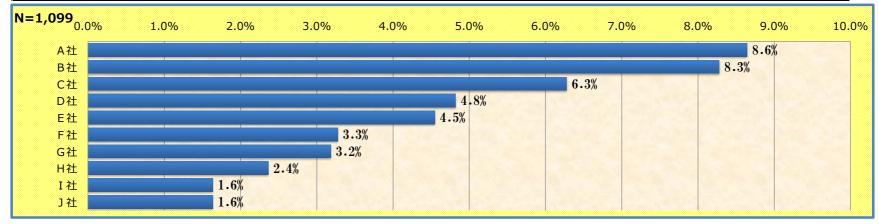


- Ⅱ. 住民情報システム導入状況
- 6. 税関連システム取引ベンダ
 - ~回答·一部回答 1,099件について~

合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	J社	その他	不明
1,099	1,102	93	89	70	57	51	36	35	25	22	21	481	122
100.0%	2 m	8.5%	8.1%	6.4%	5.2%	4.6%	3.3%	3.2%	2.3%	2.0%	1.9%	43.8%	11.1%
N=1,099	0.0%	1.0%) 2	2.0%	3.0%	4.0	0%	5.0%	6.0%	6	7.0%	8.0%	9.
ΑŻ	生												8.5%
				_						C 40/		8	.1%
C	1							5.2	9%	6.4%			
ΕŻ	<u>'</u>							4.6%	270				
— .						3.3%							
G₹	生			2.00		3.2%							
T 4	,L			2.0%	6								
ΙŻ	T			1.9%									

7. 国民健康保険システム取引ベンダ

I	合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	J社	その他	不明
I	1,099	1,100	95	91	69	53	50	36	35	26	18	18	483	126
	100.0%		8.6%	8.3%	6.3%	4.8%	4.5%	3.3%	3.2%	2.4%	1.6%	1.6%	43.9%	11.5%



- Ⅱ. 住民情報システム導入状況
- 8. 国民年金システム取引ベンダ

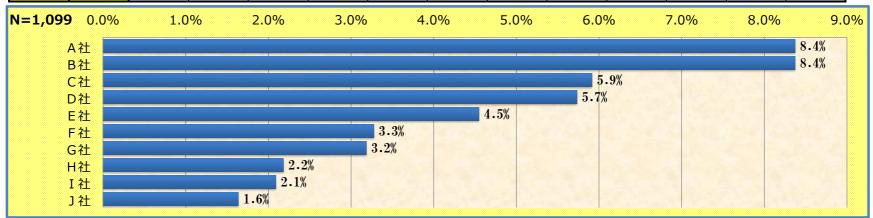
~回答·一部回答 1,099件について~

Ī	合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	J社	その他	不明
ı	1,099	1,100	92	90	69	58	51	36	35	25	21	18	481	124
	100.0%		8.4%	8.2%	6.3%	5.3%	4.6%	3.3%	3.2%	2.3%	1.9%	1.6%	43.8%	11.3%



9. 介護保険システム取引ベンダ

100.0% 8.4% 8.4% 5.0% 5.7% 4.5% 3.3% 3.2% 2.2% 2.1% 1.6% 4.2	合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	J社	その他	不明
100,0% 8.4% 8.4% 5.9% 5.7% 4.5% 3.3% 3.2% 2.2% 2.1% 1.6% 42.		1,100	92	92	65	63	50	36	35	24	23		470	132
	100.0%		8.4%	8.4%	5.9%		71 5%					1.6%	42.8%	12.0%



- Ⅱ. 住民情報システム導入状況
- 10. 後期高齢保険システム取引ベンダ

~回答・一部回答 1,099件について~

I	合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	J社	その他	不明
I	1,099	1,102	91	87	65	63	50	36	35	25	23	21	478	128
	100.0%		8.3%	7.9%	5.9%	5.7%	4.5%	3.3%	3.2%	2.3%	2.1%	1.9%	43.5%	11.6%

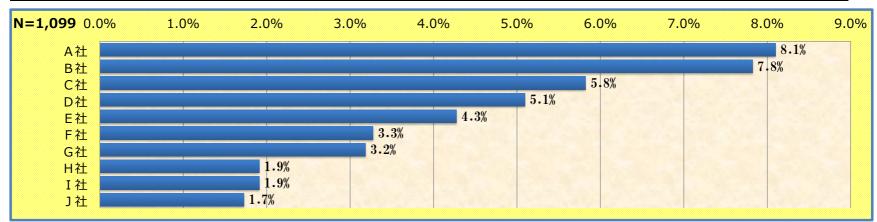


11. 健康管理システム取引ベンダ

合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	J社	その他	不明
1,099	1,102	86	85	63	52	49	36	35	30	20	20	492	134
100.0%		7.8%	7.7%	5.7%	4.7%	4.5%	3.3%	3.2%	2.7%	1.8%	1.8%	44.8%	12.2%
N=1,099	0.0%	1.0°	%	2.0%	3.0%	4.	0%	5.0%	6.09	%	7.0%	8.0%	9.0
Д	、 社											7.8%	
В	3社											7.7%	
C	社								5.7%				
D)社							4.7%					
E	社						4.	5%					
F	社					3.3%							77
G	i社					3.2%							
Н	l社				2.7%								
I	社			1.8%									
J	社			1.8%					THE VIEW		THE PERSON		

- Ⅱ. 住民情報システム導入状況
- 12. 福祉総合システム取引ベンダ
 - ~回答・一部回答 1,099件について~

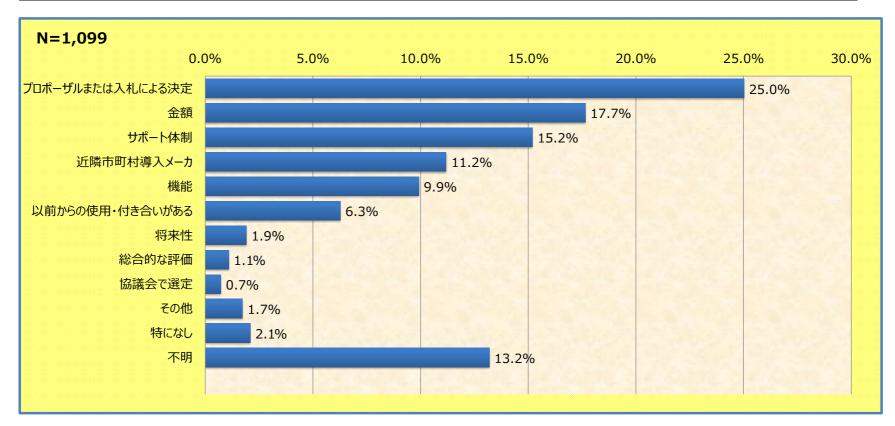
Ī	合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	J社	その他	不明
ı	1,099	1,105	89	86	64	56	47	36	35	21	21	19	493	138
ı	100.0%		8.1%	7.8%	5.8%	5.1%	4.3%	3.3%	3.2%	1.9%	1.9%	1.7%	44.9%	12.6%



Ⅱ. 住民情報システム導入状況

13. ベンダ選定理由

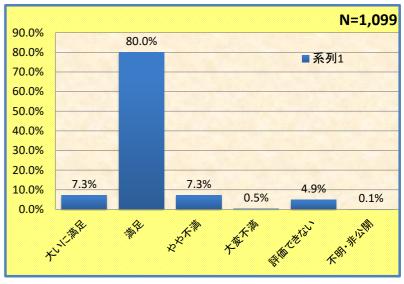
_	<u> </u>													
	合計	回答計	プロポーザ ルまたは 入札による 決定	金額	サポート体 制	近隣市町 村導入メー カ	機能	以前から の使用・付 き合いがあ る	将来性	総合的な 評価	協議会で 選定	その他	特になし	不明
	1,099	1,165	275	194	167	123	109	69	21	12	8	19	23	145
	100.0%		25.0%	17.7%	15.2%	11.2%	9.9%	6.3%	1.9%	1.1%	0.7%	1.7%	2.1%	13.2%



- Ⅱ. 住民情報システム導入状況
- 14. 住民情報システム満足度

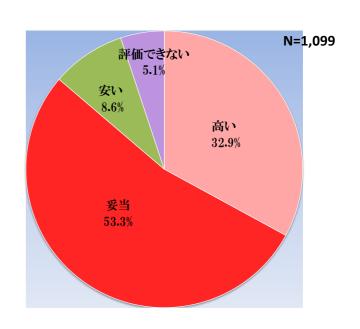
~回答·一部回答 1,099件について~

	合計	大いに満 足	満足	やや不満	大変不満	評価できな	不明•非公 開
全体満足	1,099	80	879	80	5	54	1
度	100.0%	7.3%	80.0%	7.3%	0.5%	4.9%	0.1%



15-1. ランニングコスト満足度

合計	高い	妥当	安い	評価できな い
1,099	362	586	95	56
100.0%	32.9%	53.3%	8.6%	5.1%

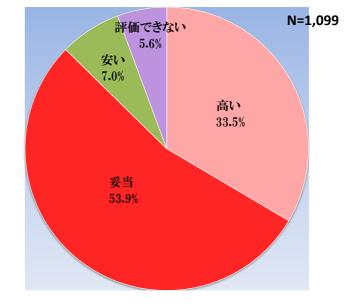


Ⅱ. 住民情報システム導入状況

15-2. 法改正費用満足度

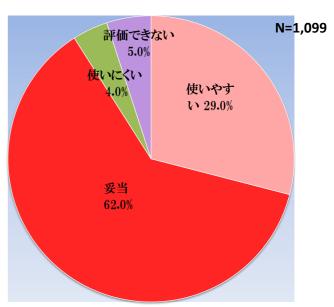
~回答・一部回答 1,099件について~

合計	高い	妥当	安い	評価できない
1,099	368	592	77	62
100.0%	33.5%	53.9%	7.0%	5.6%



15-3. 使いやすさ満足度

合計	使いやす い	妥当	使いにくい	評価できない
1,099	319	681	44	55
100.0%	29.0%	62.0%	4.0%	5.0%

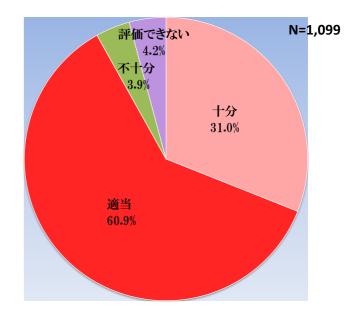


Ⅱ. 住民情報システム導入状況

15-4. 機能満足度

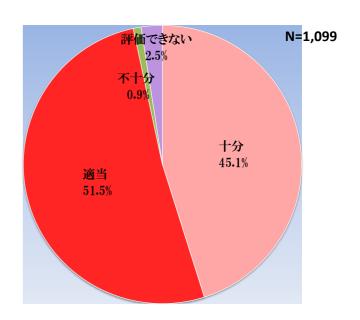
~回答·一部回答 1,099件について~

合計	十分	適当	不十分	評価できない
1,099	341	669	43	46
100.0%	31.0%	60.9%	3.9%	4.2%



15-5. セキュリティ満足度

合計	十分	適当	不十分	評価できない
1,099	496	566	10	27
100.0%	45.1%	51.5%	0.9%	2.5%

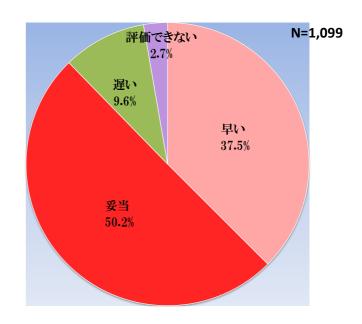


Ⅱ. 住民情報システム導入状況

15-6. S E 対応速度満足度

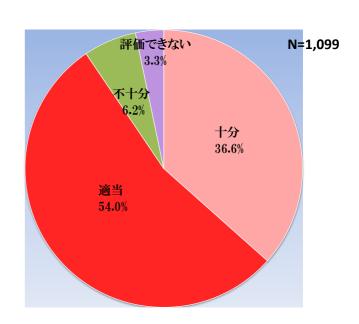
~回答・一部回答 1,099件について~

合計	早い	妥当	遅い	評価できない
1,099	412	552	105	30
100.0%	37.5%	50.2%	9.6%	2.7%



15-7. SEスキル満足度

合計	十分	適当	不十分	評価できない
1,099	402	593	68	36
100.0%	36.6%	54.0%	6.2%	3.3%



Ⅱ. 住民情報システム導入状況

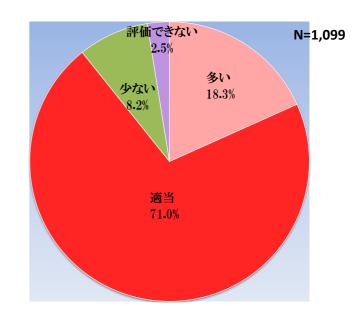
15-8. 営業の訪問頻度満足度

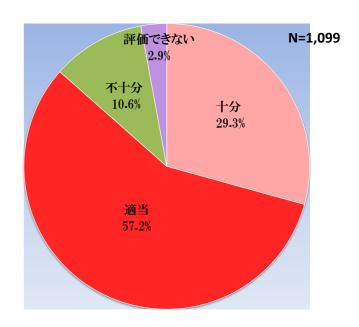
~回答・一部回答 1,099件について~

合計	多い	適当	少ない	評価できない
1,099	201	780	90	28
100.0%	18.3%	71.0%	8.2%	2.5%

15-9. 営業からの提案設備満足度

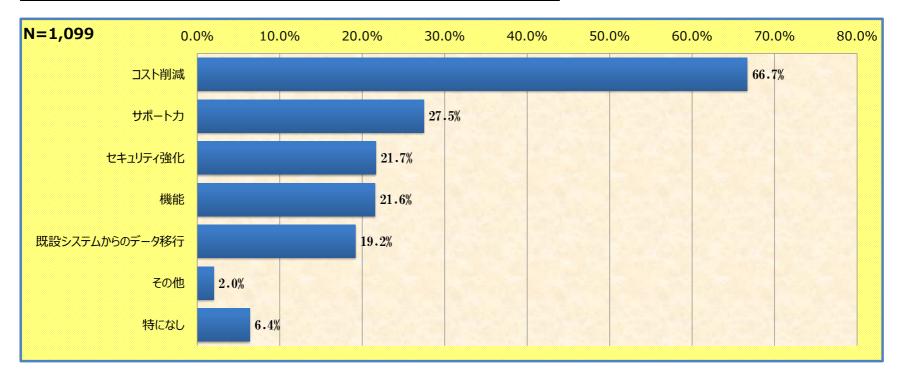
合計	十分	適当	不十分	評価できない
1,099	322	629	116	32
100.0%	29.3%	57.2%	10.6%	2.9%





- Ⅲ. 住民情報システム導入意向
- 16. 次期住民情報システムに対する期待

_		,				<u> </u>			
	合計	回答計	コスト削減	サポートカ	セキュリ ティ強化	機能	既設システ ムからの データ移行	その他	特になし
	1,099	1,813	733	302	238	237	211	22	70
	100.0%		66.7%	27.5%	21.7%	21.6%	19.2%	2.0%	6.4%

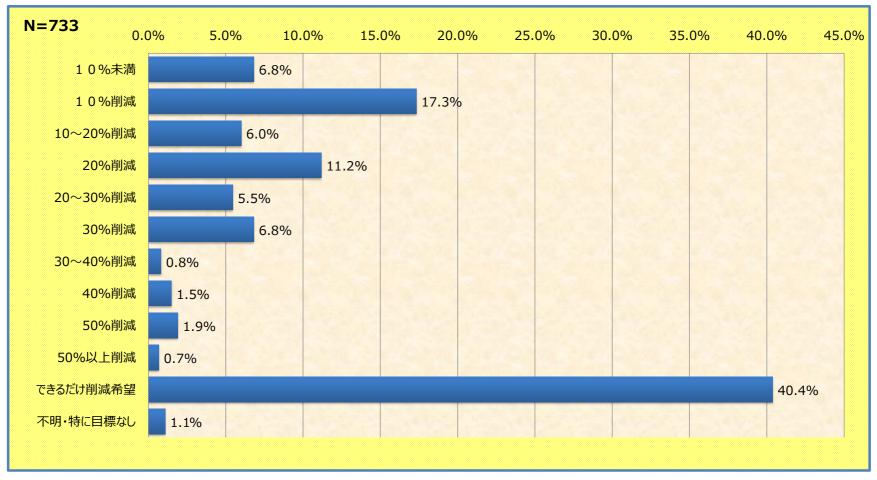


Ⅲ. 住民情報システム導入意向

17. コスト削減目標

~次期住民情報システムに対する期待でコスト削減と回答した 733件について~

- 7 4/9	1 N	1 IV 4 /		· — /· · · /	A 1911A		1 1990				511 (C	
合計	10%未満	10%削減	10~20% 削減	20%削減	20~30% 削減	30%削減	30~40% 削減	40%削減	50%削減	50%以上 削減	できるだけ削減希望	不明・特に 目標なし
733	50	127	44	82	40	50	6	11	14	5	296	8
100.0%	6.8%	17.3%	6.0%	11.2%	5.5%	6.8%	0.8%	1.5%	1.9%	0.7%	40.4%	1.1%



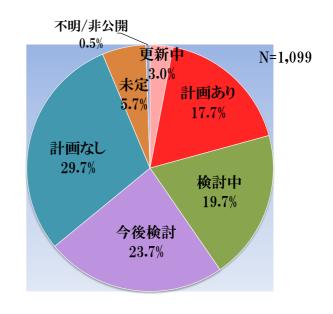
Ⅲ. 住民情報システム導入意向

18. 次期住民情報システム運用検討状況

~回答・一部回答 1,099件について~

<u> </u>			<u> </u>	• •	<i>,</i> , , , , ,	_ ,		
合計	計画あり合 計	更新中	計画あり	検討中	今後検討	計画なし	未定	不明/非公 開
1,099	704	33	195	216	260	326	63	6
100.0%	64.1%	3.0%	17.7%	19.7%	23.7%	29.7%	5.7%	0.5%

ベンダ・



19. 次期住民情報システム運用形態

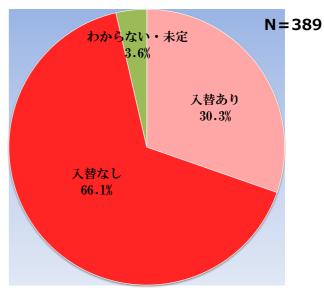
~次期住民情報システム運用検討状況で更新中・計画あり・検討中・今後検討と回答した

704件について~

合計	回答計	自庁運用	共同運用	データセン タークラウド	未定	不明	
704	717	53	384	136	138	6	
100.0%		7.5%	54.5%	19.3%	19.6%	0.9%	
N=704		0.0%		10.0%		20.0%	30.0% 40.0% 50.0% 60.0%
11-701		宁運用		7.5%			
	共同	同運用					54.5%
ベンダ・デ-	-タセンターク	フラウド				19.3%	
		未定				19.6%	
		不明	0.9%				

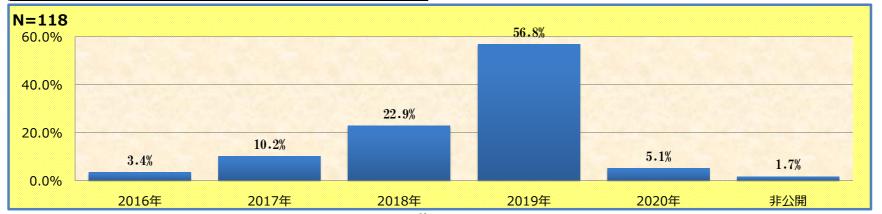
- Ⅲ. 住民情報システム導入意向
- 20. 最近3年間での住民情報システムの入替えの有無 <u>~次期</u>住民情報システム運用検討状況で計画なし・未定と回答した 389件について~

<u> </u>	117411	T T N V	• / - 1/
合計	入替あり	入替なし	わからな い・未定
389	118	257	14
100.0%	30.3%	66.1%	3.6%



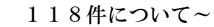
21. 最近3年間での住民情報システム入替え時期 ~最近3年間で住民情報システムの入替があったと回答した 118件について~

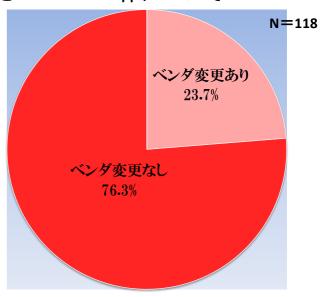
合計	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	非公開
118	4	12	27	67	6	2
100.0%	3.4%	10.2%	22.9%	56.8%	5.1%	1.7%



- Ⅲ. 住民情報システム導入意向
- 22. 最近3年間で住民情報システムベンダ変更の有無 ~最近3年間で住民情報システムの入替があったと回答した

<u> </u>	<u>. </u>	4) / TY		۰
合計	ベンダ変更 あり	ベンダ変更 なし	不明	
118	28	90	_	
100.0%	23.7%	76.3%		

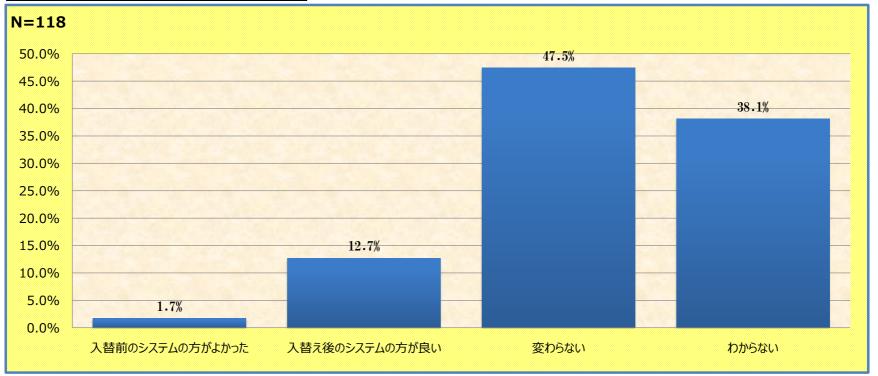




- Ⅲ. 住民情報システム導入意向

23. 入替え前後のシステム評価比較 <u>~住民情報システムベンダ変更</u>があったと回答した 118件について~

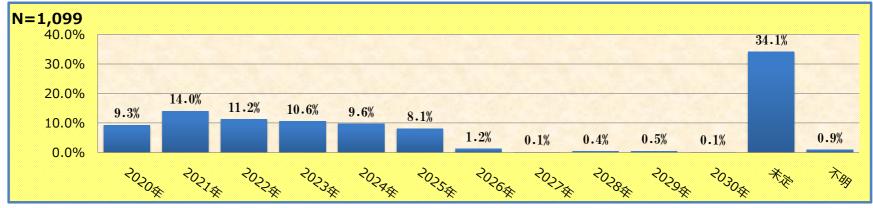
	4 111 1 W A			
合計	入替前の システムの 方がよかっ た	入替え後 のシステム の方が良 い	変わらない	わからない
118	2	15	56	45
100.0%	1.7%	12.7%	47.5%	38.1%



- Ⅲ. 住民情報システム導入意向
- 24. 次期住民情報システム稼働予定時期

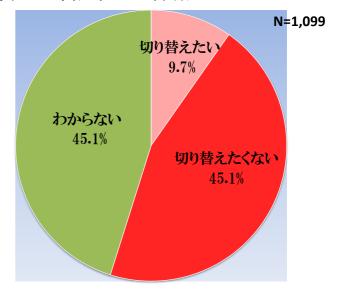
~回答・一部回答 1,099件について~

	合計	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	2028年	2029年	2030年	未定	不明
I	1,099	102	154	123	116	106	89	13	1	4	5	1	375	10
L	100.0%	9.3%	14.0%	11.2%	10.6%	9.6%	8.1%	1.2%	0.1%	0.4%	0.5%	0.1%	34.1%	0.9%



25. 次期住民情報システム導入情報収集者のベンダ切替え可能性の有無

	•		,	-
合計	切り替えた い	切り替えた くない	わからない	非公開
1,099	107	496	496	
100.0%	9 7%	45 1%	45 1%	

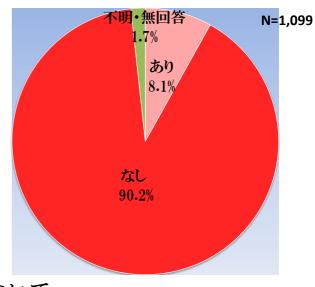


Ⅲ. 住民情報システム導入意向

26. 興味のあるベンダの有無

~回答・一部回答 1,099件について~

合計	あり	なし	不明·無回 答
1,099	89	991	19
100.0%	8.1%	90.2%	1.7%



27. 興味のあるベンダ名

~興味のあるベンダの有無でありと回答した 89件について~

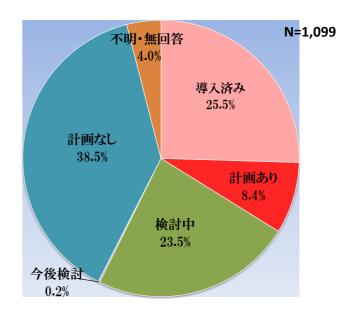
<u> </u>	* */ U /	<u> </u>	· ·/ 14 (/// C 6/2				<i>-</i>		•		
合計	回答計	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G社	H社	I社	その他	不明·無回答
89	119	19	16	16	12	6	4	3	3	3	34	3
100.0%		21.3%	18.0%	18.0%	13.5%	6.7%	4.5%	3.4%	3.4%	3.4%	38.2%	3.4%



- IV. 国保標準化について
- 28. 国保標準システムの検討状況

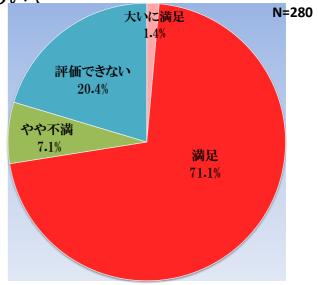
~回答·一部回答 1,099件について~

<u> </u>			_ ,				
合計	導入・計画 あり合計	導入済み	計画あり	検討中	今後検討	計画なし	不明·無回 答
1,099	632	280	92	258	2	423	44
100.0%	57.5%	25.5%	8.4%	23.5%	0.2%	38.5%	4.0%



29. 国保標準システム満足度 ~国保標準システムを導入済みと回答した_ 280件について~

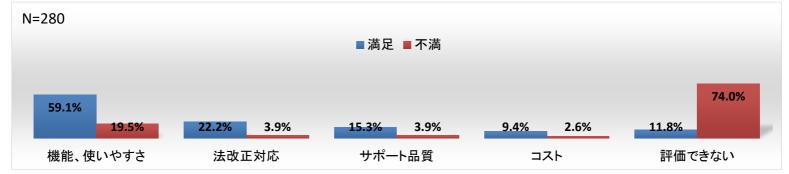
<u> </u>	· 1/4 · 1			/ 	1	• • •
合計	満足合計	大いに満 足	満足	やや不満	大変不満	評価できない
280	203	4	199	20	_	57
100.0%	72.5%	1.4%	71.1%	7.1%		20.4%



- IV. 国保標準化について

30. 国保標準システム満足内容・不満内容 ~ 国保標準システムを導入済みと回答した 280件について~

		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,			• • • • •						
_		満足内容	満足合計	203件	回答数	239件	不満内容	不満合計	77件	回答数	80件
	合計	機能、使い やすさ	法改正対 応	サポート品 質	コスト	評価できな い	機能、使い やすさ	コスト	サポート品 質	法改正対 応	評価できない
	280	120	45	31	19	24	15	3	3	2	57
	100.0%	59.1%	22.2%	15.3%	9.4%	11.8%	19.5%	3.9%	3.9%	2.6%	74.0%



31. 国保標準システム活用機能・活用希望機能

~国保標準システムを導入済み・計画あり・検討中・今後検討と回答した 632件について~

	合計	回答計	宛名	資格	賦課	給付	収納	その他	未定·不明
100 0% 38 0% 47 2% 39 1% 38 9% 23 7% 0.0% 47 9	632	1,484	240	298	247	246	150	0	303
100.0%	100.0%		38.0%	47.2%	39.1%	38.9%	23.7%	0.0%	47.9%

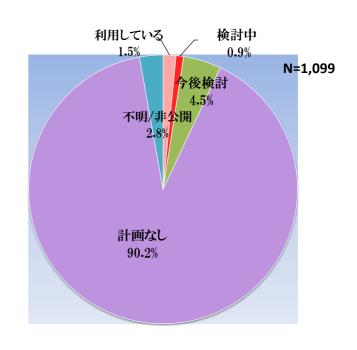


<u>内容集計</u> V. マイナンバーカードについて

32. マイナンバーカードの業務利用状況

~回答·一部回答 1,099件について~

	• •		,			-
合計	利用・利用 意向あり合 計	利用している	検討中	今後検討	計画なし	不明/非公 開
1,099	77	17	10	50	991	31
100.0%	7.0%	1.5%	0.9%	4.5%	90.2%	2.8%



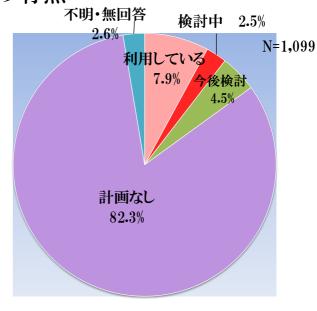
合計	回答計	職員証	理理	ン	複合機能 証	その他	未定	※その他の内容	各1件)健康保険	証/施錠時の認	忍証/図書貸出し管理
77 100.0%	86	6 7.8%		17 22.1%	7 9.1%	3 3.9%	30 39.0%				
N=77 50.0	0/6										
40.0											39.0%
30.0	%			29.9%		22.1	1%				
20.0	%	- 00/						9.1%			
10.0		7.8%						3.1/0		3.9%	
0.0	%	職員証		出退勤管	理	PC□グ	イン	複合機認証	E	その他	未定

VI. インフラ導入状況

34. 庁外から庁内システムへアクセス仕組み検討要望の有無

~回答・一部回答 1.099件について~

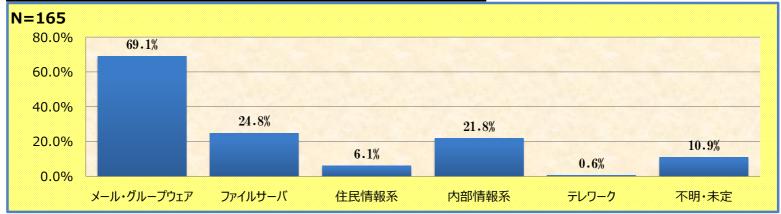
<u> </u>	<u> </u>	'''' I I I I I	_ ,	0 0 0	, II (—	- •
合計	利用・利用意向あり合計	利用してい る	検討中	今後検討	計画なし	不明·無回 答
1,099	165	87	28	50	905	29
100.0%	100.0%	7.9%	2.5%	4.5%	82.3%	2.6%



35. 利用業務内容及び利用意向業務内容

~庁外からのアクセスするしくみを利用している・検討中・今後検討と回答した 165件について~

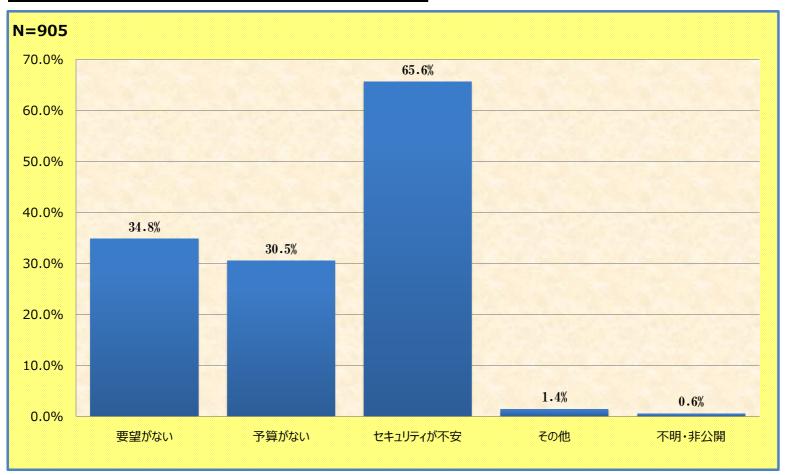
合計	回答計	メール・グ ループウェ ア	ファイル サーバ	住民情報 系	内部情報 系	テレワーク	不明·未定
165	220	114	41	10	36	1	18
100.0%		69.1%	24.8%	6.1%	21.8%	0.6%	10.9%



VI. インフラ導入状況

36. 庁外から庁内システムへアクセスする仕組みを検討しない理由 ~庁外からのアクセスするしくみを検討する計画なしと回答した 905件について~

- 1							
	合計	回答計	要望がな い	予算がな い	セキュリ ティが不安	その他	不明·非公 開
	905	1,203	315	276	594	13	5
	100.0%		34.8%	30.5%	65.6%	1.4%	0.6%

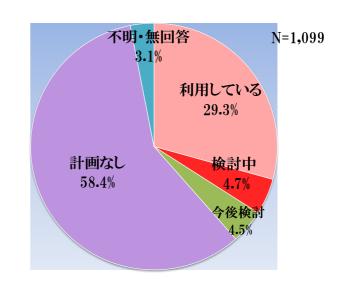


VI. インフラ導入状況

37. 庁内ネットワークのWi-FI利用の有無

~回答・一部回答 1,099件について~

			_ ,		11.	
合計	利用・利用 意向あり合 計	利用してい る	検討中	今後検討	計画なし	不明·無回 答
1,099	423	322	52	49	642	34
100.0%	100.0%	29.3%	4.7%	4.5%	58.4%	3.1%



38. Wi-Fiを利用する計画がない理由

~WIーFI利用計画なしと回答した

642件について~

合計	回答計	セキュリ ティが不安	予算がな い	要望がな い	その他	不明·無回 答	
642	783	441	173	152	12	5	
100.0%		68.7%	26.9%	23.7%	1.9%	0.8%	

