
住民情報システム導入状況調査 結果集計表

2022年3月
株式会社マーケティングウェア

◆調査概要

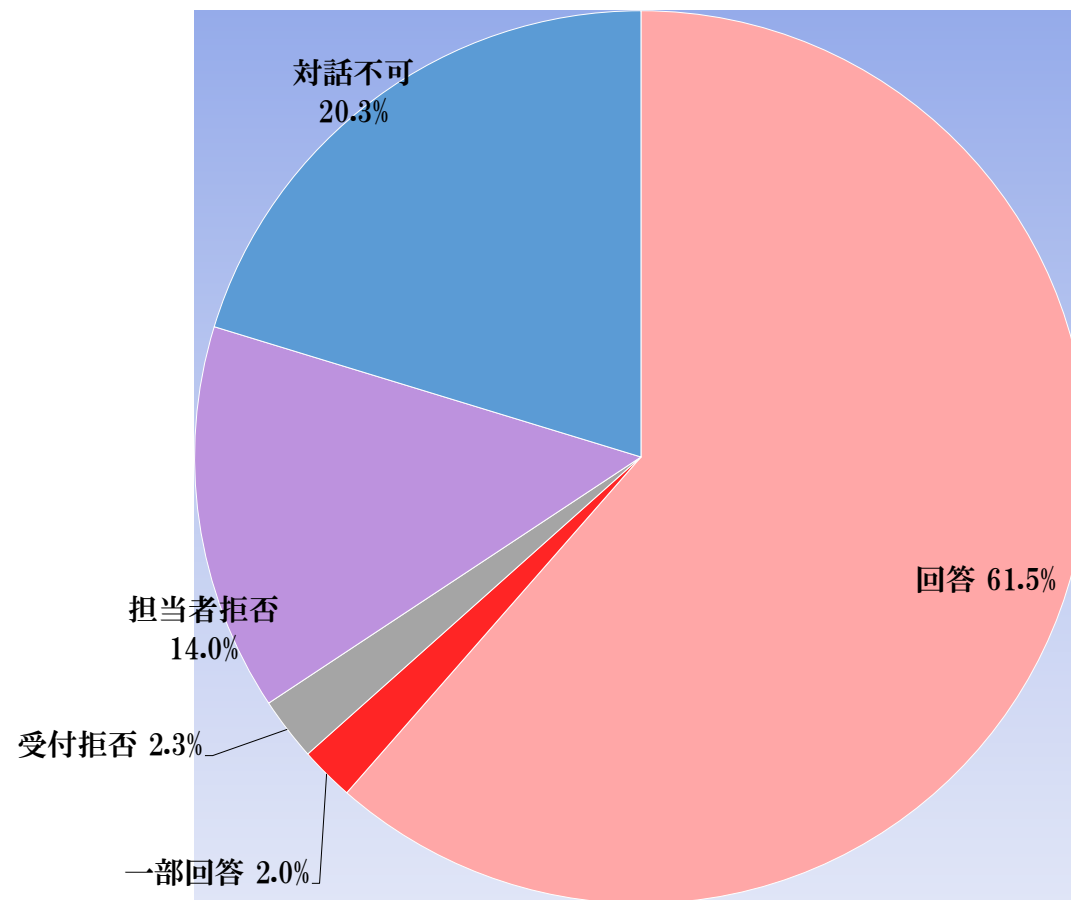
全国の地方公共団体を対象として、住民情報システム運用状況及びネットワーク・次期強靱化計画及びセキュリティ対策の現状を把握するために実施する。

- 1. 調査方法 : 電話調査
- 2. 調査時期 : 2022年 2月 10日(木) ～ 2022年 4月12日(火)
- 3. 調査対象件数 : 1,741団体
- 4. 調査機関 : 株式会社マーケティングウェア
〒541-0051大阪府中央区備後町1-4-5 堺筋東野村ビル
TEL06-6267-8700 FAX06-6267-8777

◆調査結果

★回答状況

合計	回答合計	回答	一部回答	受付拒否	担当者拒否	対話不可
100.0%	63.4%	61.5%	2.0%	2.3%	14.0%	20.3%

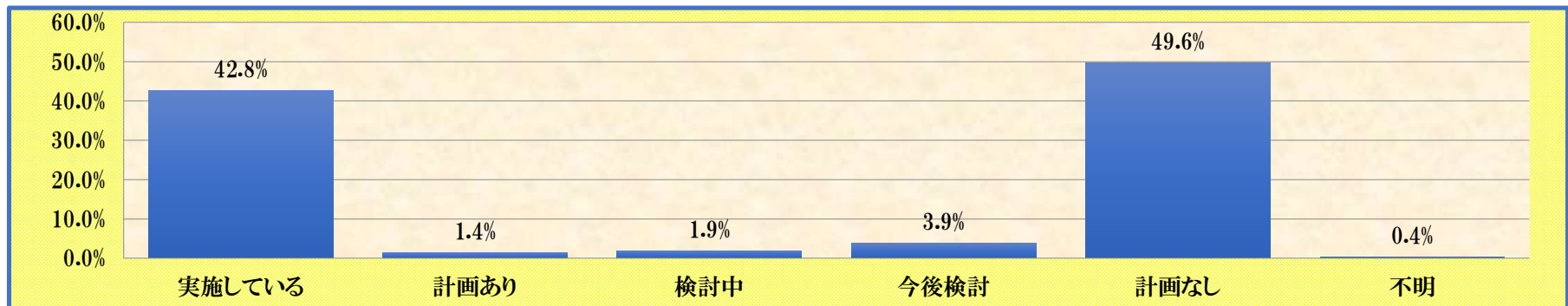


内容集計

I. クラウドサービス利用状況

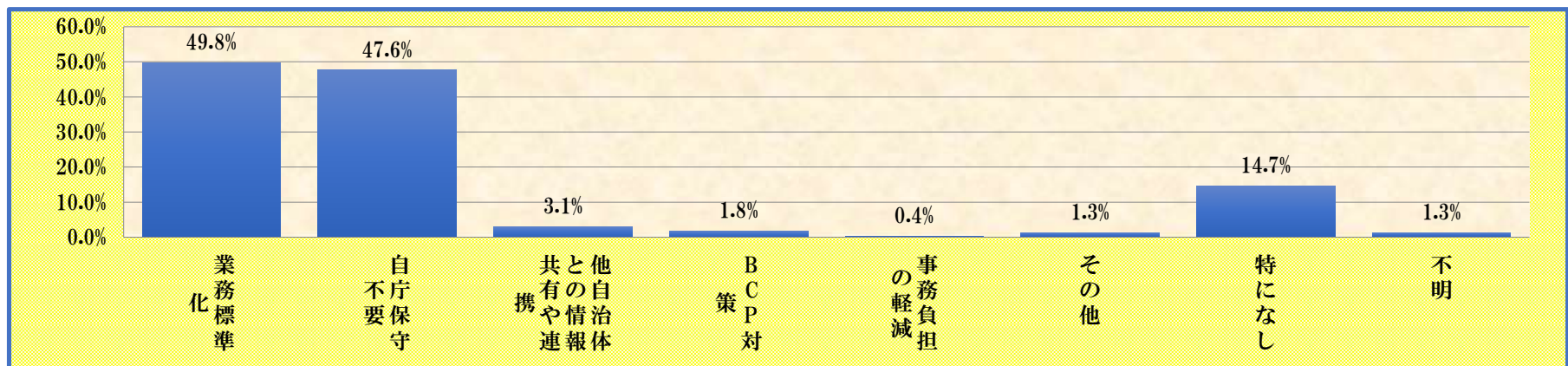
1. 自治体クラウドの利用状況

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
100.0%	42.8%	1.4%	1.9%	3.9%	49.6%	0.4%



1-1. クラウドサービスに期待すること（複数回答）

合計	業務標準化	自庁保守不要	他自治体との情報共有や連携	BCP対策	事務負担の軽減	その他	特になし	不明
100.0%	49.8%	47.6%	3.1%	1.8%	0.4%	1.3%	14.7%	1.3%

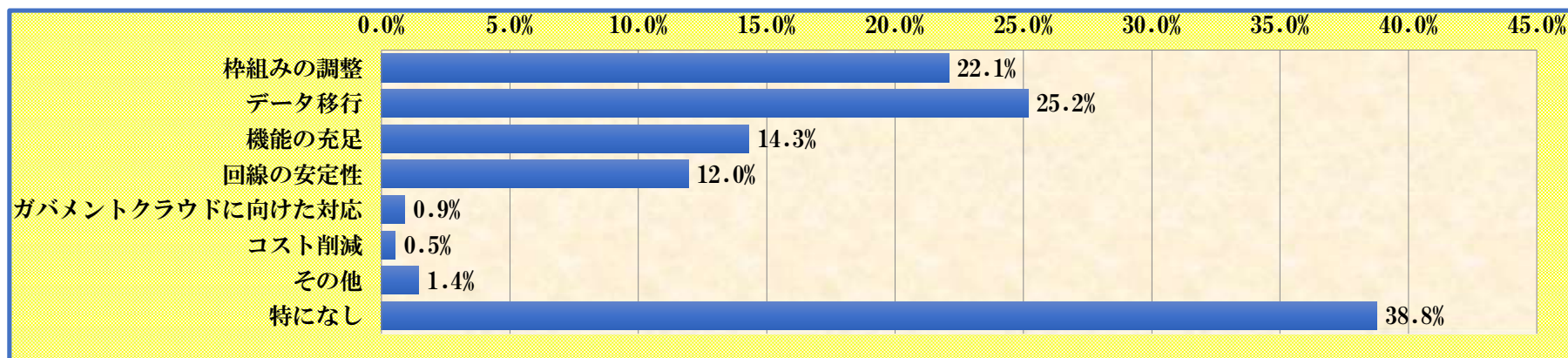


内容集計

I. クラウドサービス利用状況

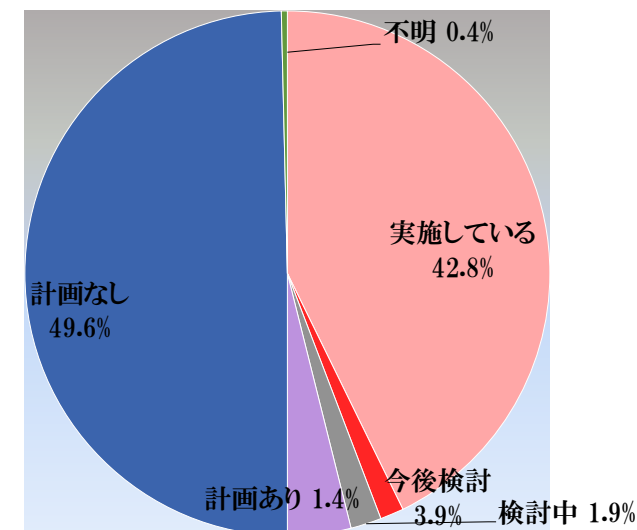
1-2. クラウドサービスに対する課題・懸念事項（複数回答）

合計	枠組みの調整	データ移行	機能の充足	回線の安定性	ガバメントクラウドに向けた対応	コスト削減	その他	特になし	不明
100.0%	22.1%	25.2%	14.3%	12.0%	0.9%	0.5%	1.4%	38.8%	6.2%



2. パブリッククラウド利用の有無

合計	利用している	検討中	今後検討	計画なし	不明・非公開
100.0%	22.6%	0.5%	1.4%	74.3%	1.1%

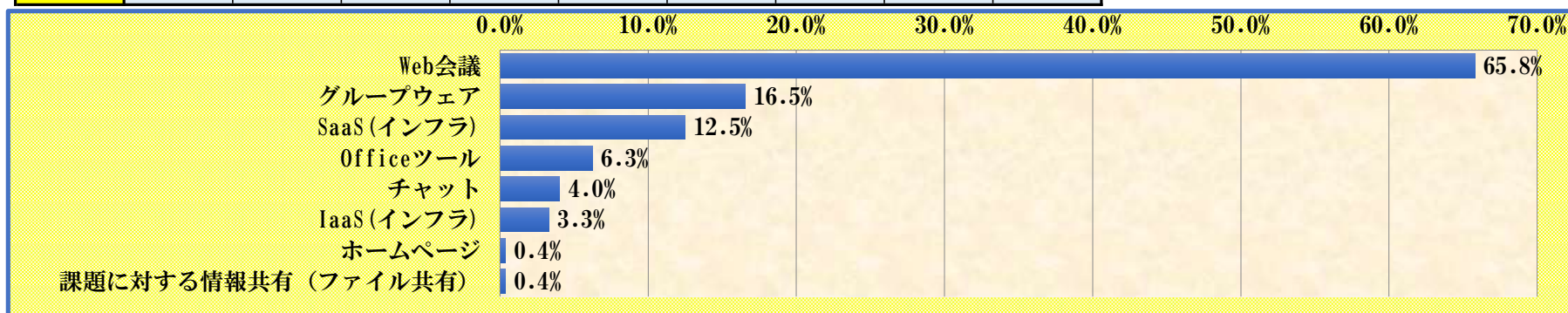


内容集計

I. クラウドサービス利用状況

2-1. パブリッククラウド利用形態（複数回答）

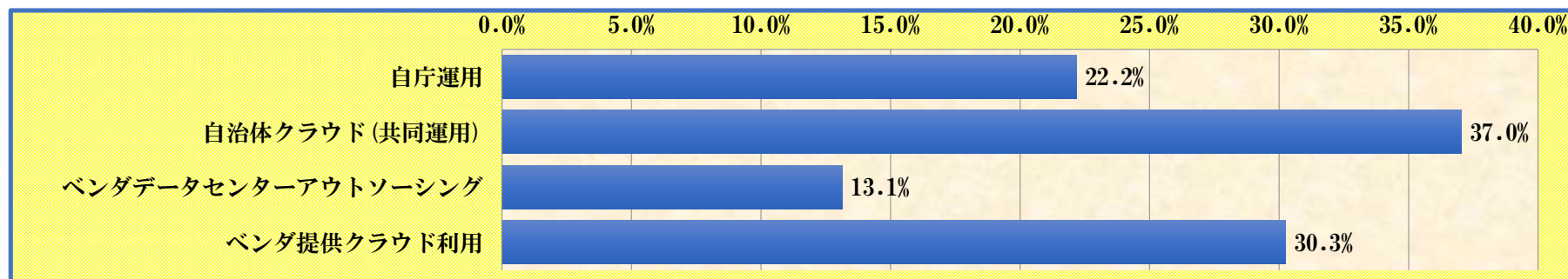
合計	Web会議	グループウェア	SaaS(インフラ)	Officeツール	チャット	IaaS(インフラ)	ホームページ	課題に対する情報共有(ファイル共有)	不明・未定
100.0%	65.8%	16.5%	12.5%	6.3%	4.0%	3.3%	0.4%	0.4%	4.4%



II. 住民情報システム導入状況

3. 住民情報システム運用形態（複数回答）

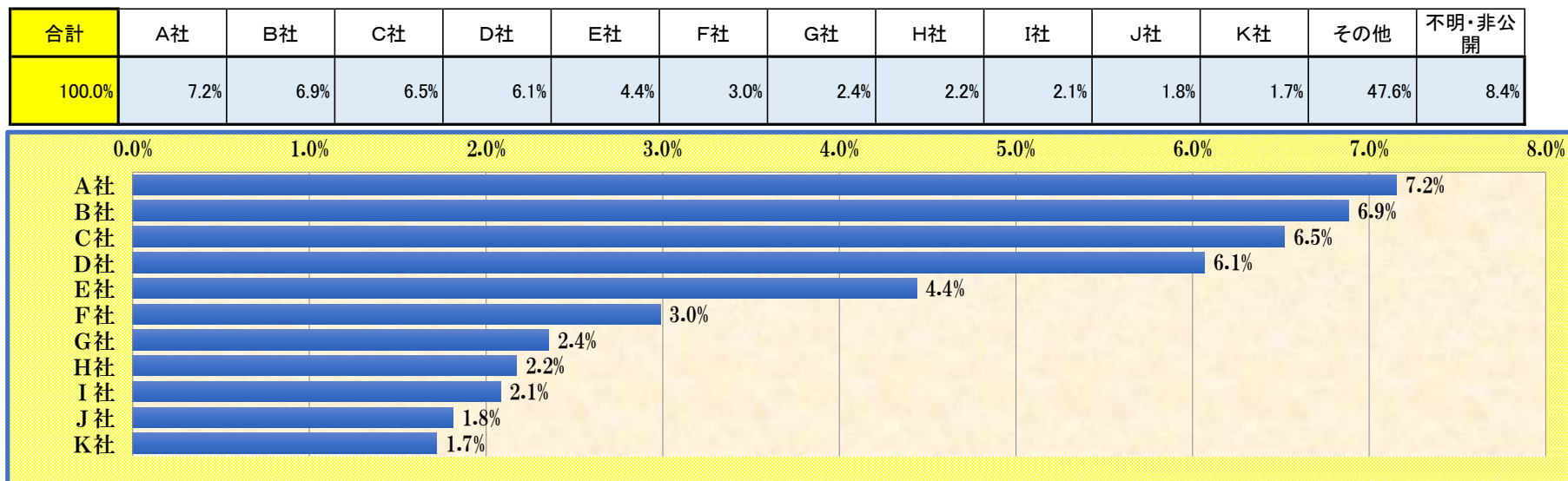
合計	自庁運用	自治体クラウド(共同運用)	ベンダーデータセンターアウトソーシング	ベンダー提供クラウド利用	不明
100.0%	22.2%	37.0%	13.1%	30.3%	0.2%



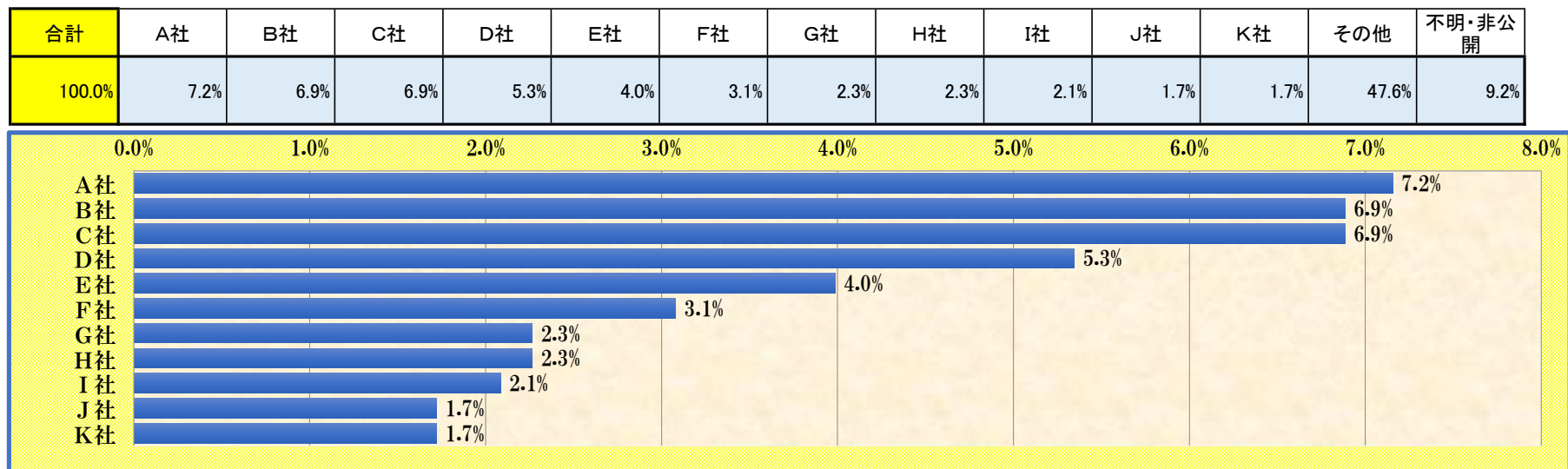
内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

4－1．住民基本情報システムベンダ名（複数回答）



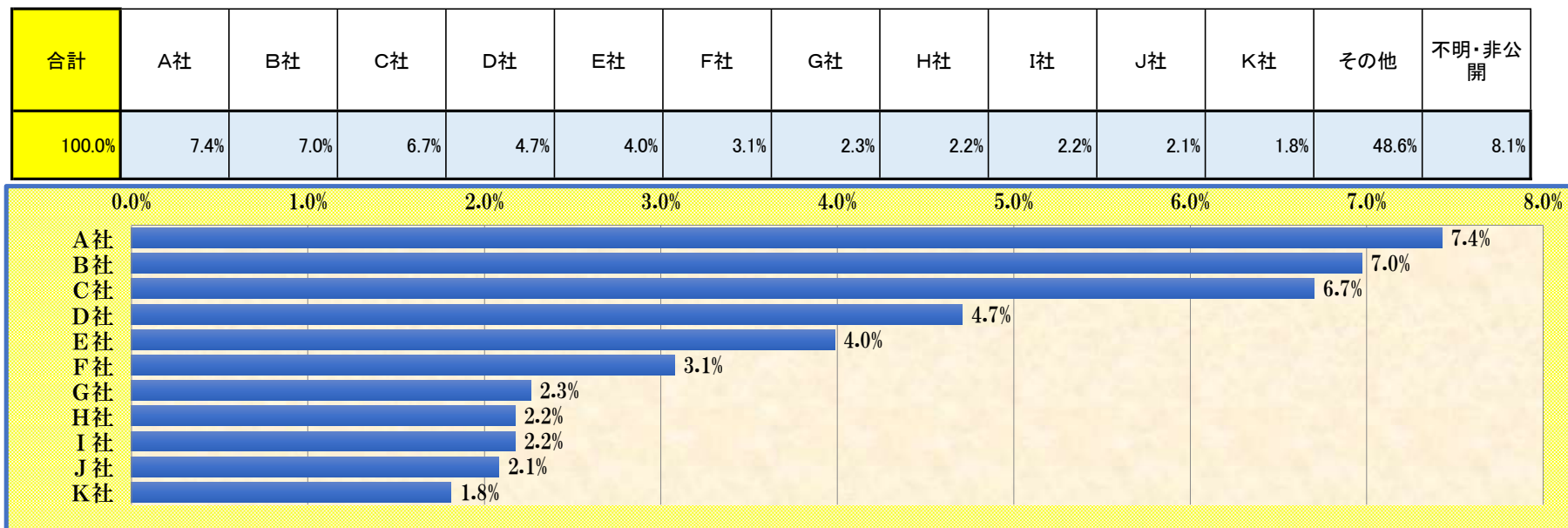
4－2．税関連システム取引ベンダ（複数回答）



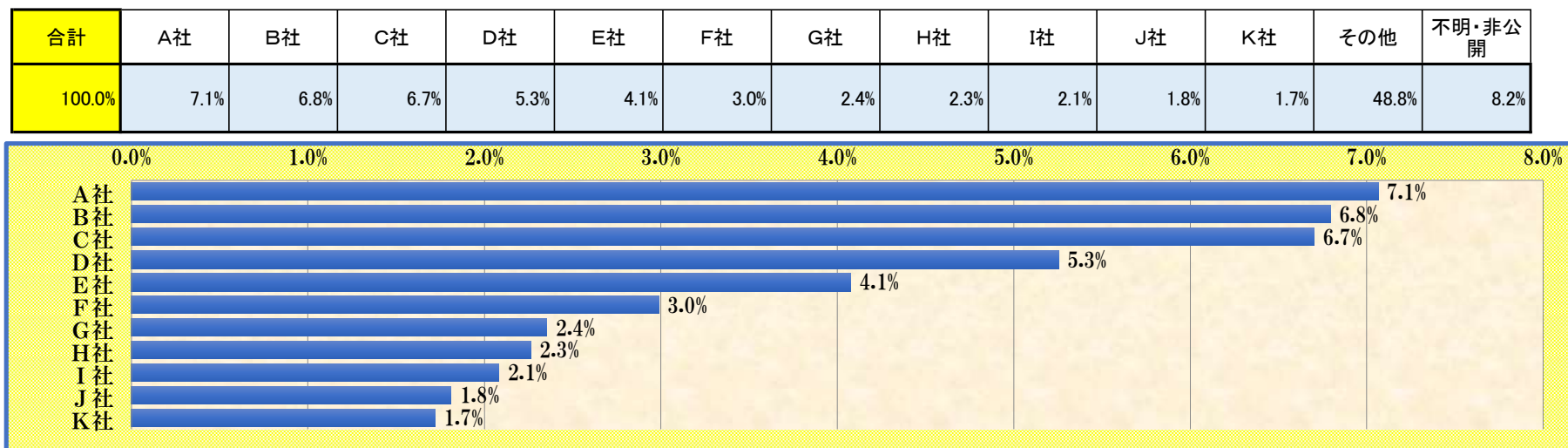
内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

4－3．国民健康保険システム取引ベンダ（複数回答）



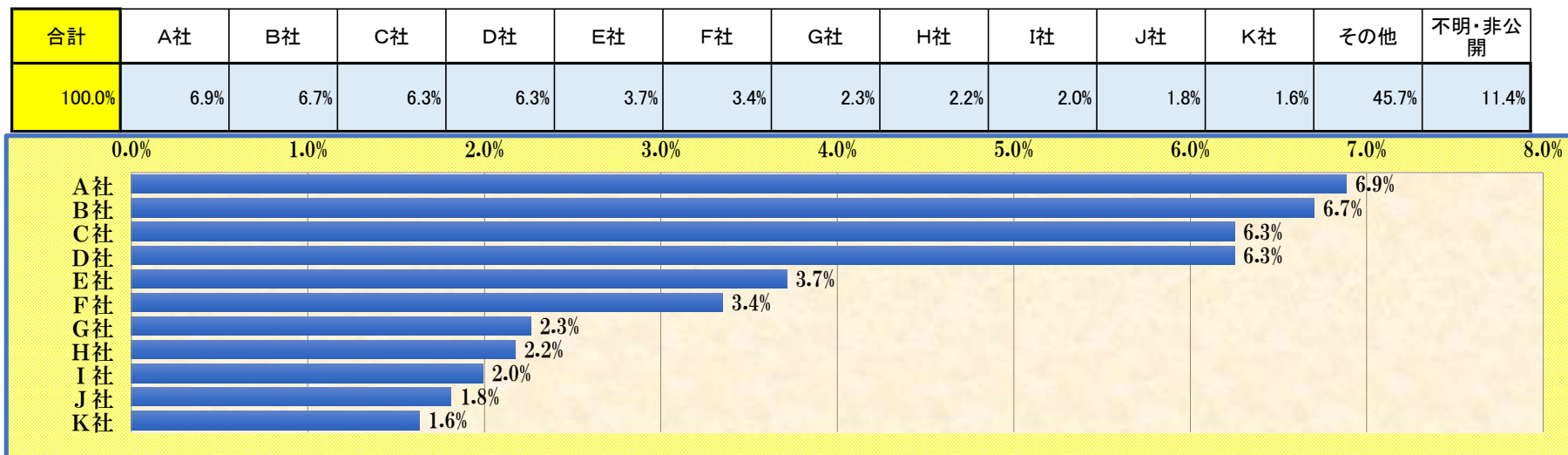
4－4．国民年金システム取引ベンダ（複数回答）



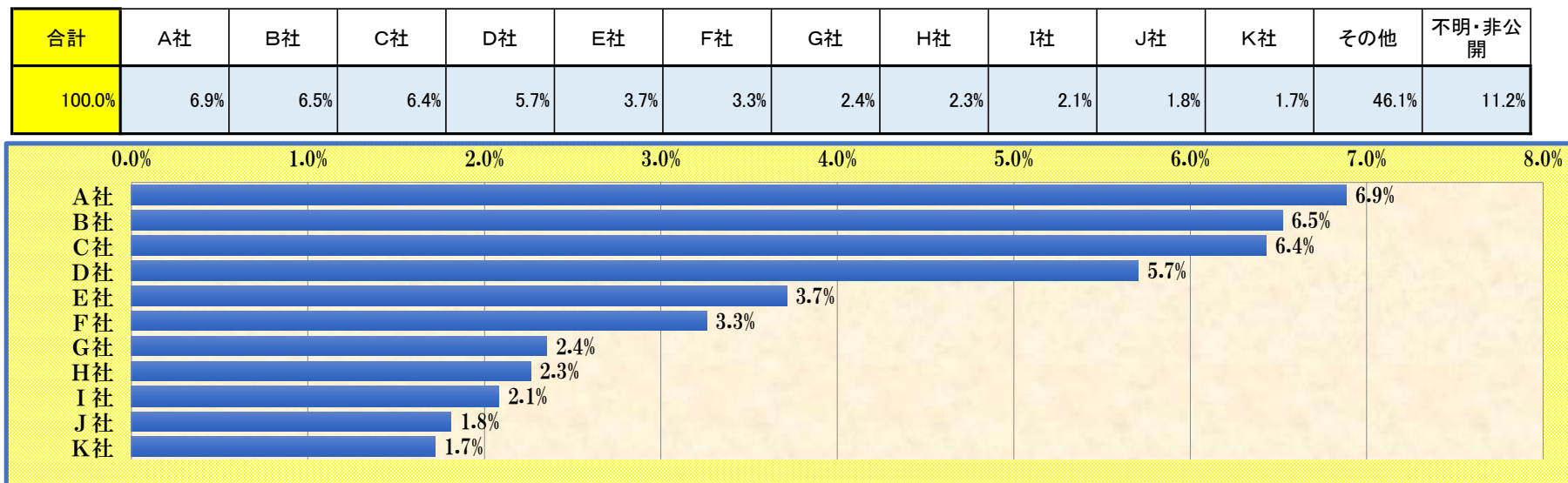
内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

4－5．介護保険システム取引ベンダ（複数回答）



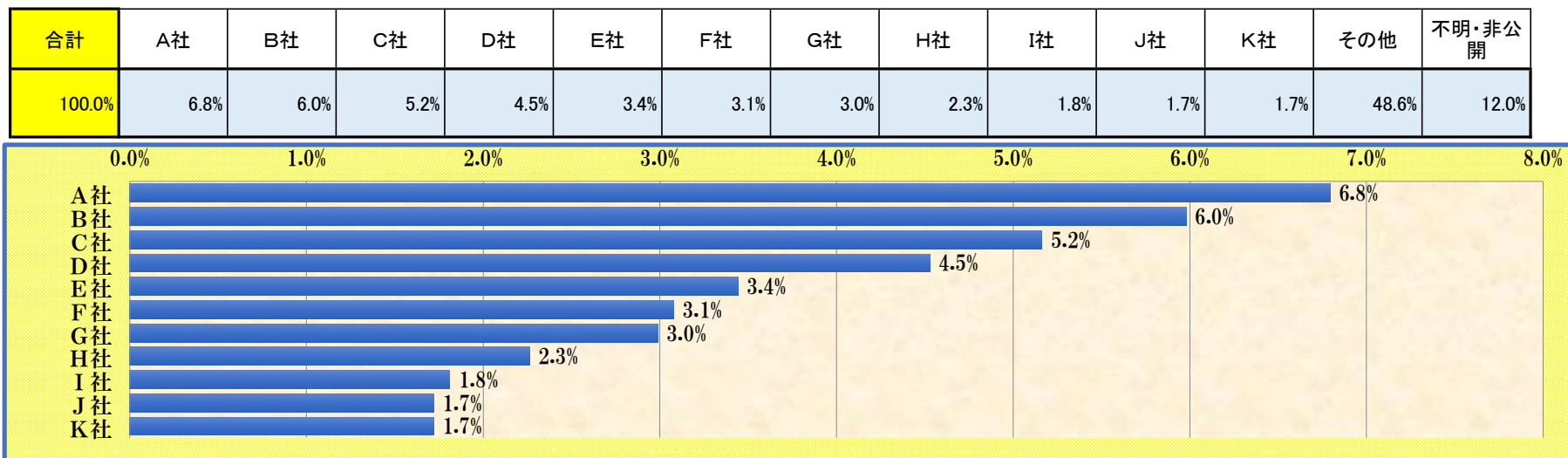
4－6．後期高齢システム取引ベンダ（複数回答）



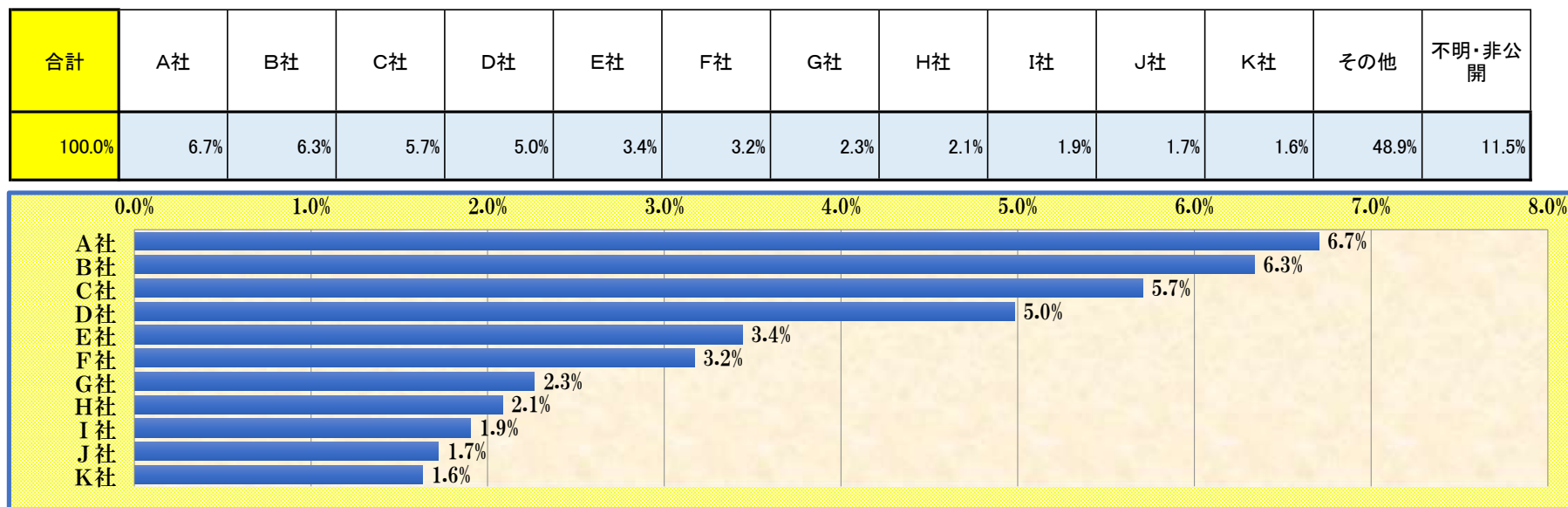
内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

４－７．健康管理システム取引ベンダ（複数回答）



４－８．福祉総合システム取引ベンダ（複数回答）

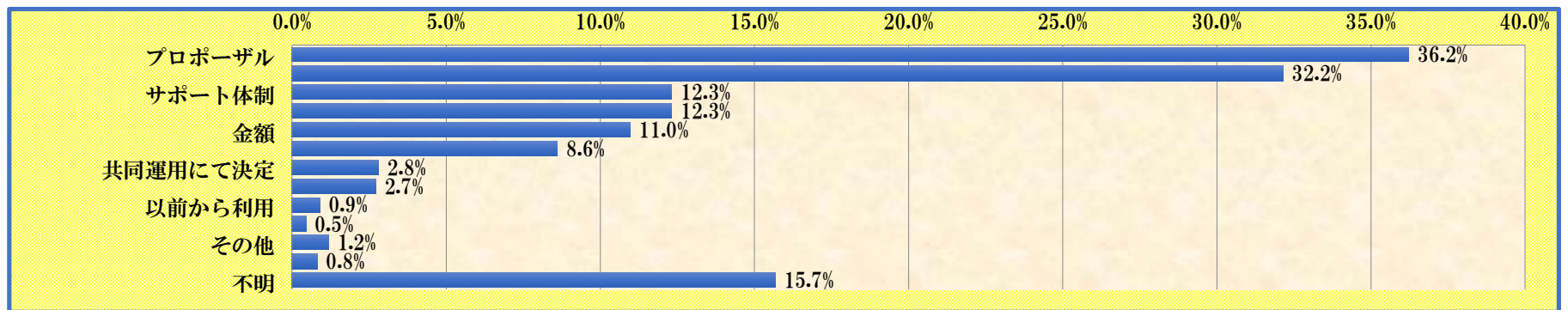


内容集計

Ⅱ. 住民情報システム導入状況

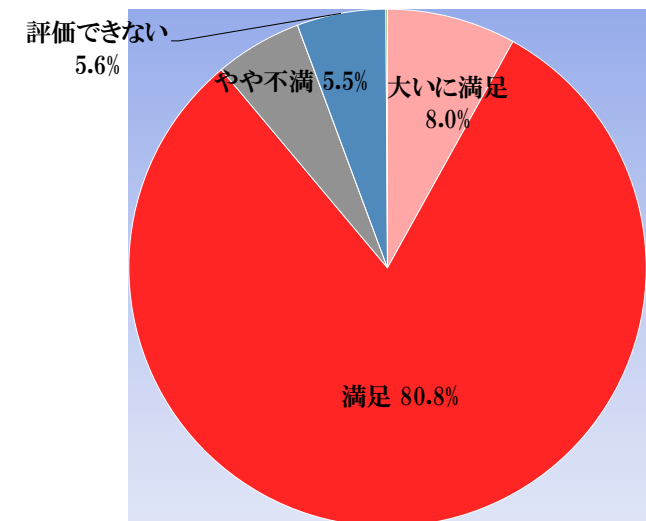
5. ベンダ選定理由（複数回答）

合計	プロポーザル	実績	サポート体制	近隣市町村導入メーカ	金額	機能	共同運用にて決定	将来性	以前から利用	総合的判断	その他	特になし	不明
100.0%	36.2%	32.2%	12.3%	12.3%	11.0%	8.6%	2.8%	2.7%	0.9%	0.5%	1.2%	0.8%	15.7%



6. 住民情報システム満足度

合計	大いに満足	満足	やや不満	大変不満	評価できない	不明・非公開
100.0%	8.0%	80.8%	5.5%	—	5.6%	0.1%

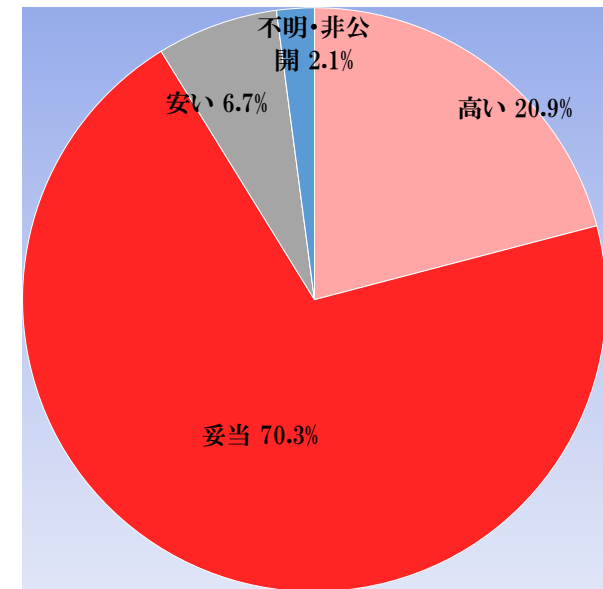


内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

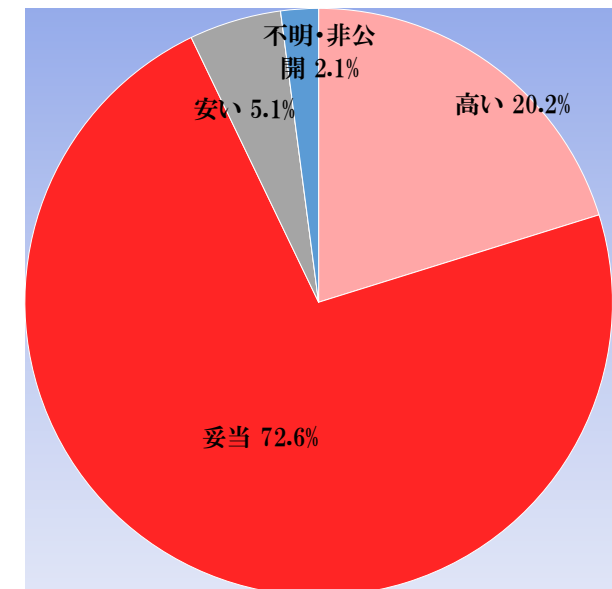
6－1．ランニングコスト満足度

合計	高い	妥当	安い	評価できない	不明・非公開
100.0%	20.9%	70.3%	6.7%	—	2.1%



6－2．法改正費用満足度

合計	高い	妥当	安い	評価できない	不明・非公開
100.0%	20.2%	72.6%	5.1%	—	2.1%

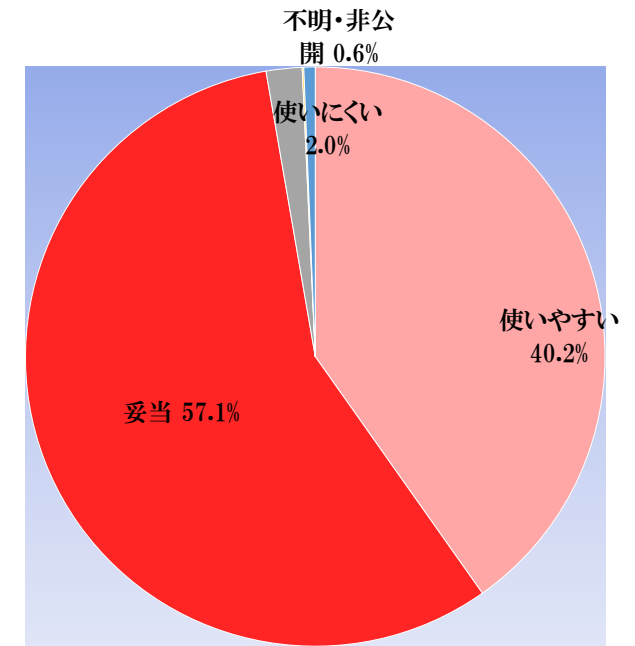


内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

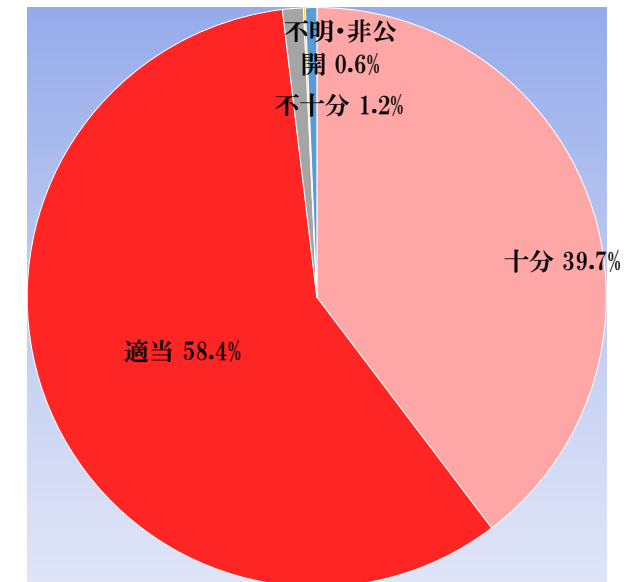
6－3．使いやすさ満足度

合計	使いやすい	妥当	使いにくい	評価できない	不明・非公開
100.0%	40.2%	57.1%	2.0%	0.1%	0.6%



6－4．機能満足度

合計	十分	妥当	不十分	評価できない	不明・非公開
100.0%	39.7%	58.4%	1.2%	0.1%	0.6%

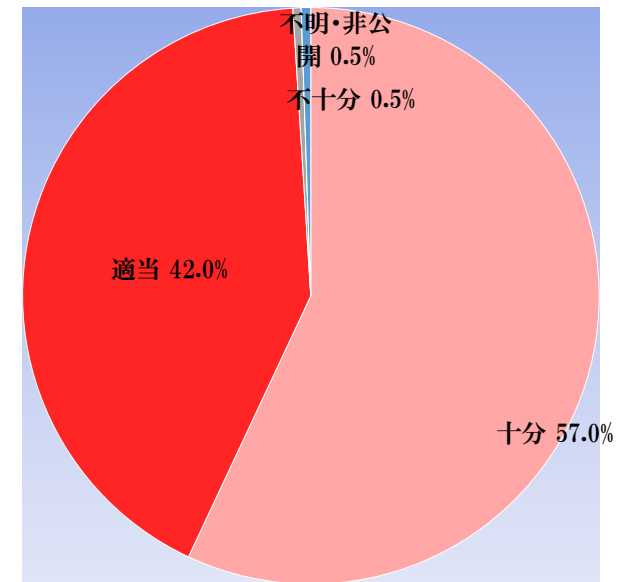


内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

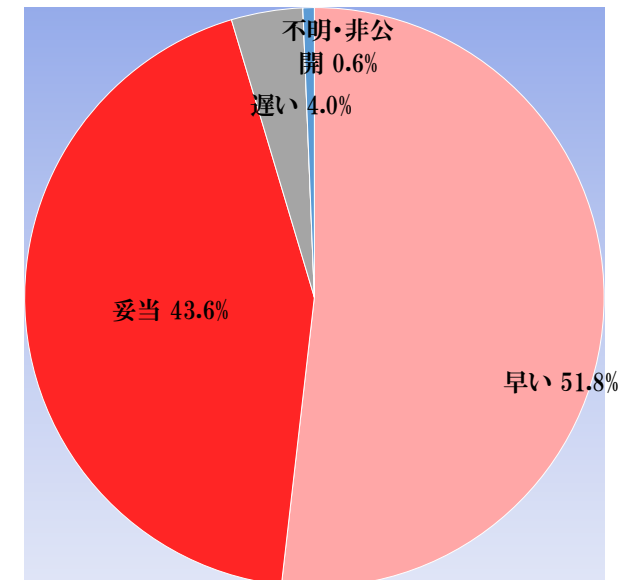
6－5．セキュリティ満足度

合計	十分	適当	不十分	評価できない	不明・非公開
100.0%	57.0%	42.0%	0.5%	—	0.5%



6－6．S E対応速度満足度

合計	早い	妥当	遅い	評価できない	不明・非公開
100.0%	51.8%	43.6%	4.0%	—	0.6%

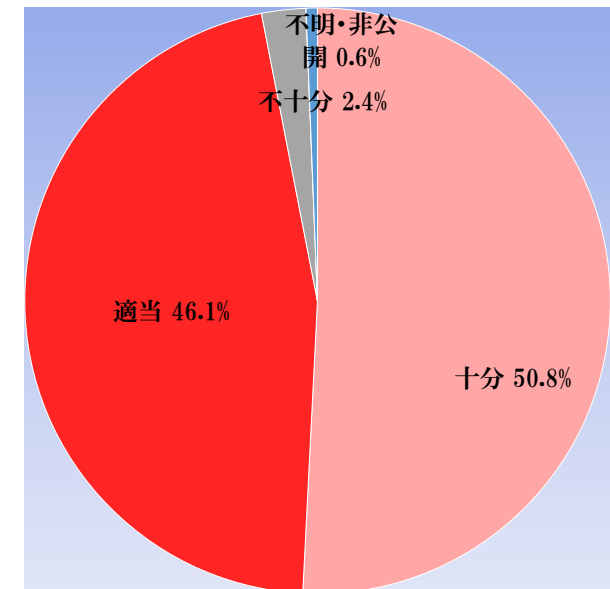


内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

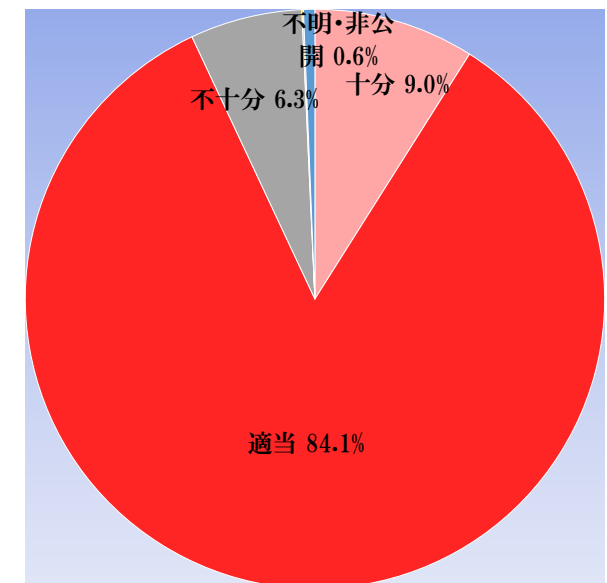
6－7．S Eスキル満足度

合計	十分	適当	不十分	評価できない	不明・非公開
100.0%	50.8%	46.1%	2.4%	—	0.6%



6－8．営業の訪問頻度満足度

合計	十分	適当	不十分	評価できない	不明・非公開
100.0%	9.0%	84.1%	6.3%	0.1%	0.6%

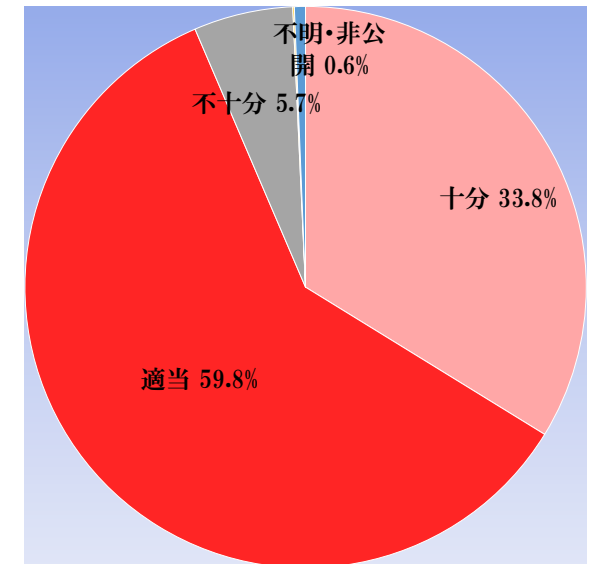


内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

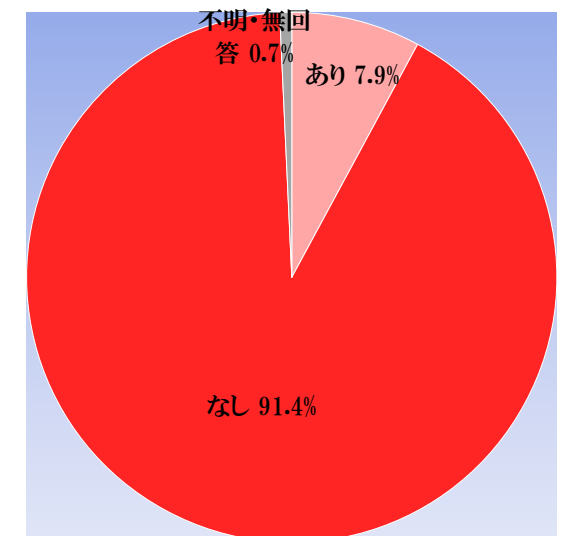
6－9．営業からの提案設備満足度

合計	十分	適当	不十分	評価できない	不明・非公開
100.0%	33.8%	59.8%	5.7%	0.1%	0.6%



7．興味のあるベンダの有無

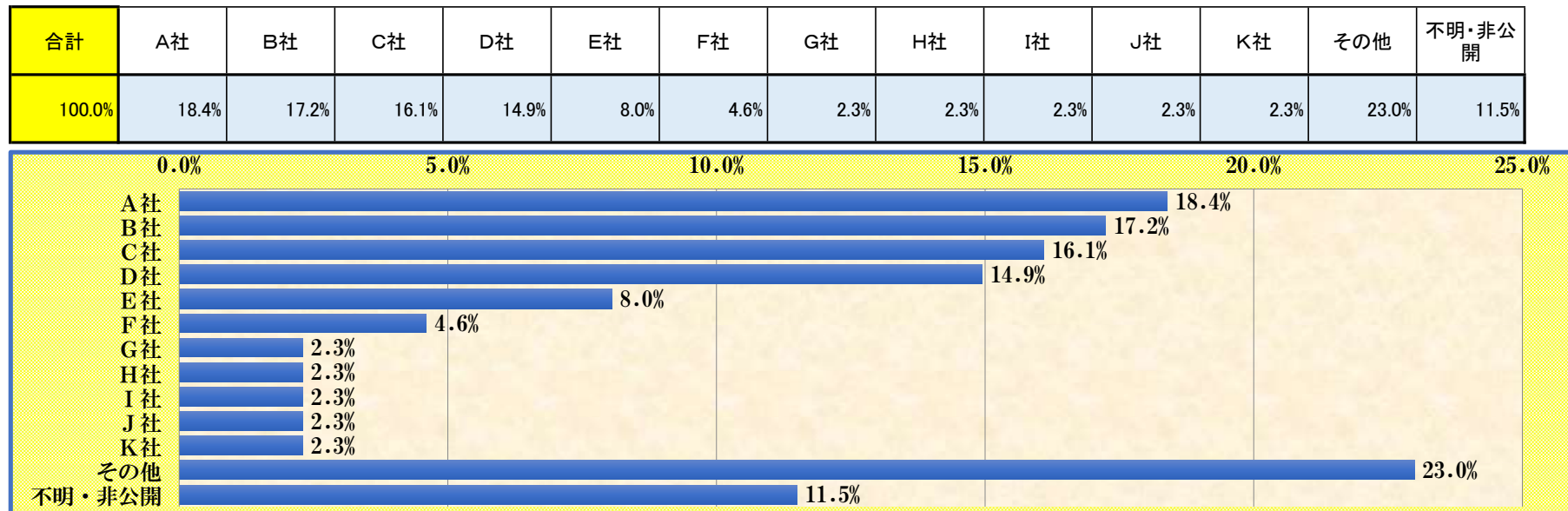
合計	あり	なし	不明・無回答
100.0%	7.9%	91.4%	0.7%



内容集計

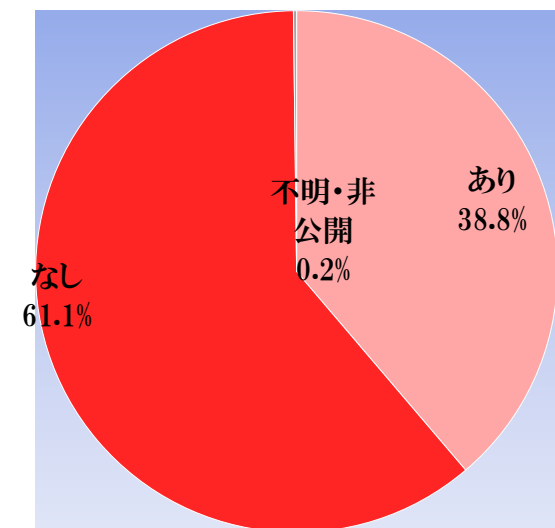
Ⅱ．住民情報システム導入状況

8．興味のあるベンダ名（複数回答）



9．積極的取組予定 I C T 事業の有無

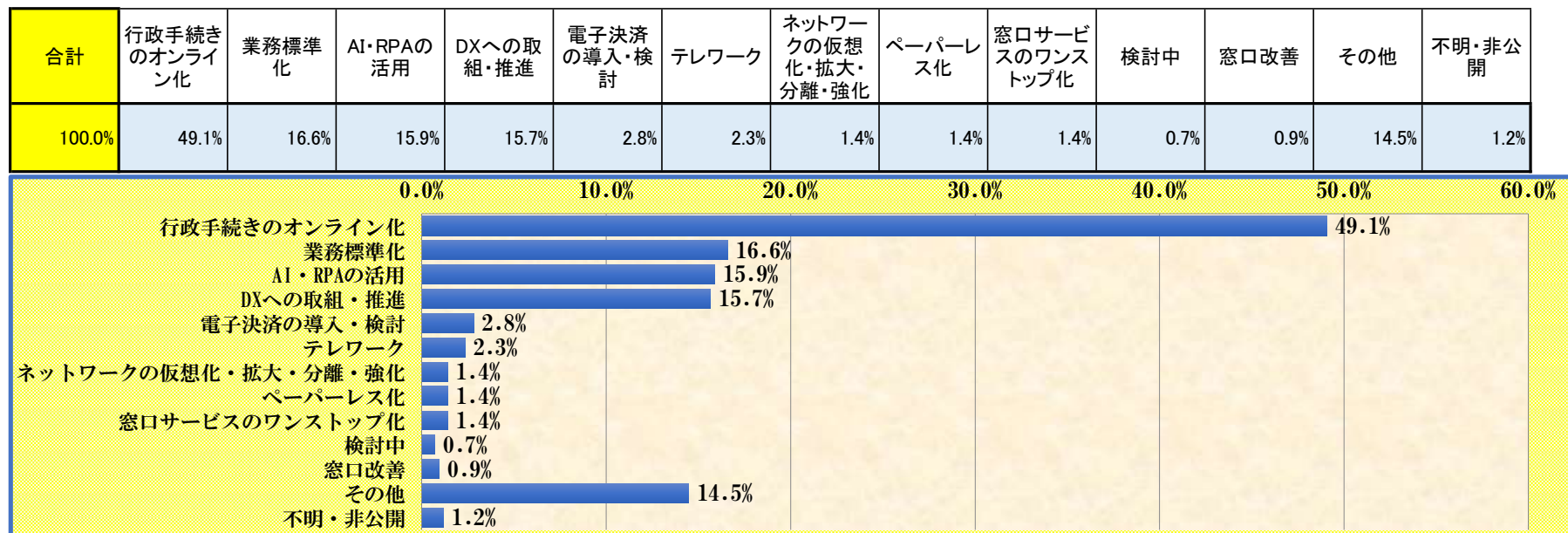
合計	あり	なし	不明・非公開
100.0%	38.8%	61.1%	0.2%



内容集計

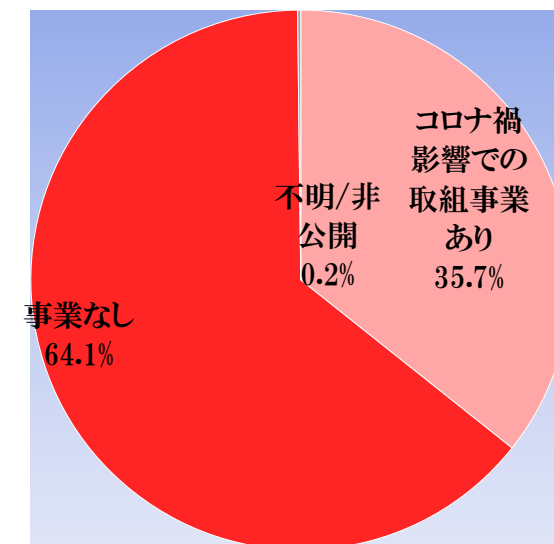
Ⅱ．住民情報システム導入状況

1 0．取組予定 I C T 事業（複数回答）



1 1．コロナ禍影響での取組事業の有無

合計	コロナ禍影響での取組事業あり	事業なし	不明/非公開
100.0%	35.7%	64.1%	0.2%

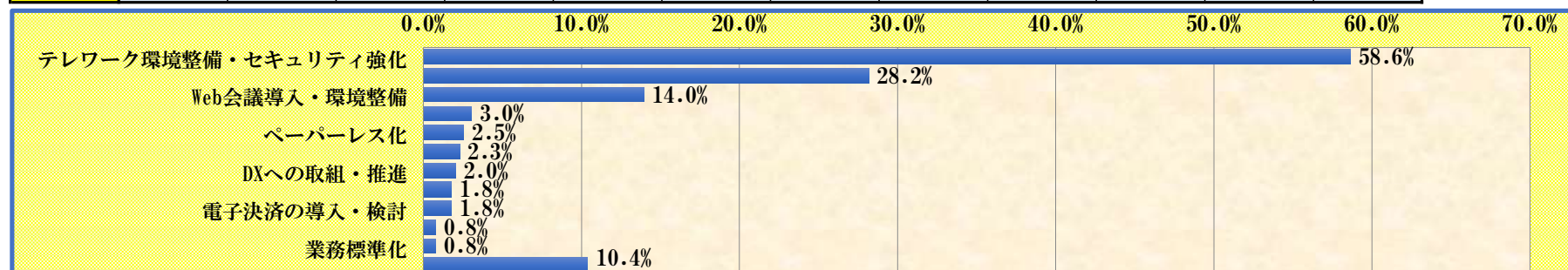


内容集計

Ⅱ．住民情報システム導入状況

1 2．コロナ禍影響での取組事業（複数回答）

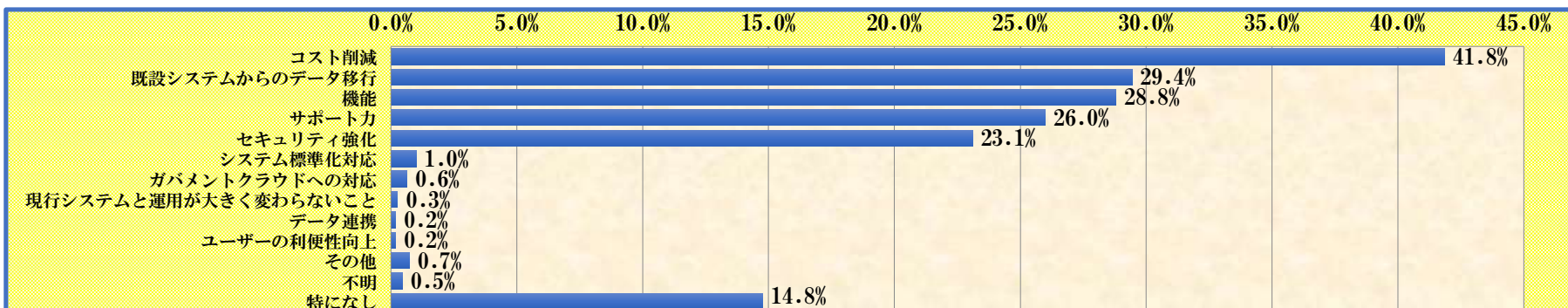
合計	テレワーク環境整備・セキュリティ強化	行政手続きのオンライン化	Web会議導入・環境整備	AI・RPAの活用	ペーパーレス化	コンビニ決済・交付	DXへの取組・推進	Wi-Fi端末整備	電子決済の導入・検討	タブレット端末導入	業務標準化	その他
100.0%	58.6%	28.2%	14.0%	3.0%	2.5%	2.3%	2.0%	1.8%	1.8%	0.8%	0.8%	10.4%



Ⅲ．住民情報システム導入意向

1 3．次期住民情報システムに対する期待（複数回答）

合計	コスト削減	既設システムからのデータ移行	機能	サポート力	セキュリティ強化	システム標準化対応	ガバメントクラウドへの対応	現行システムと運用が大きく変わらないこと	データ連携	ユーザーの利便性向上	その他	不明	特になし
100.0%	41.8%	29.4%	28.8%	26.0%	23.1%	1.0%	0.6%	0.3%	0.2%	0.2%	0.7%	0.5%	14.8%

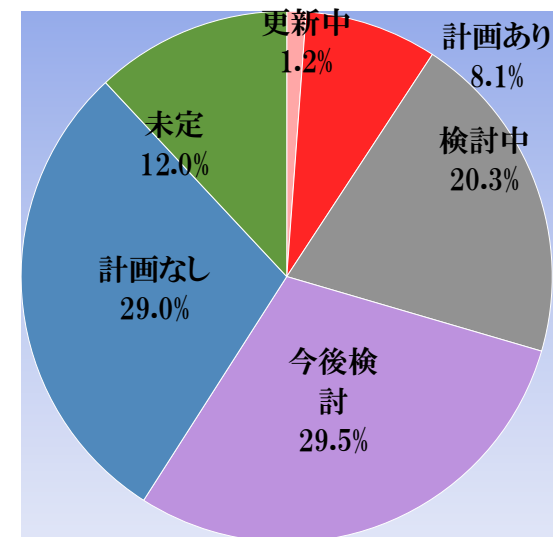


内容集計

Ⅲ．住民情報システム導入意向

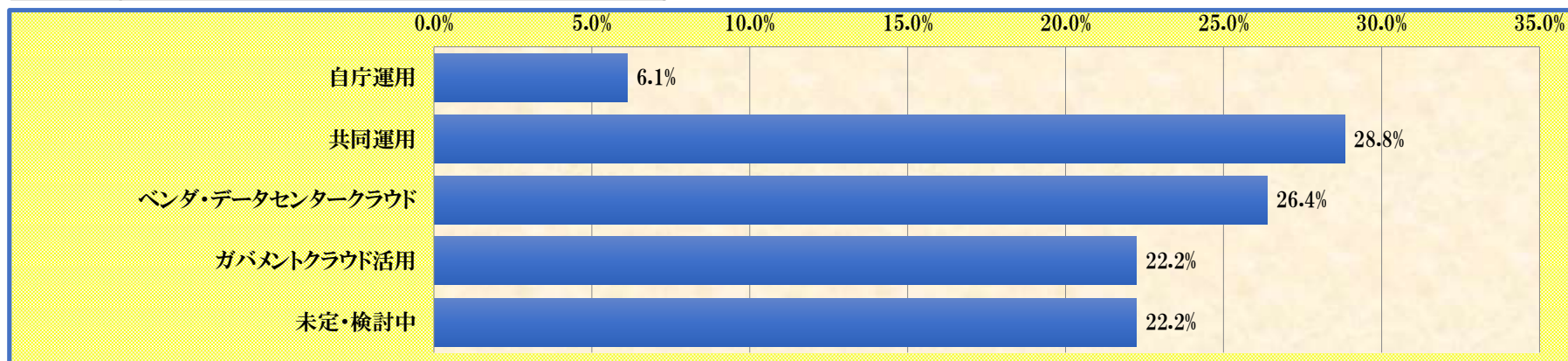
1 4．次期住民情報システム検討状況

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
100.0%	88.0%	1.2%	8.1%	20.3%	29.5%	29.0%	12.0%



1 5．次期住民情報システム運用形態

合計	自庁運用	共同運用	ベンダ・データセンタークラウド	ガバメントクラウド活用	未定・検討中
100.0%	6.1%	28.8%	26.4%	22.2%	22.2%

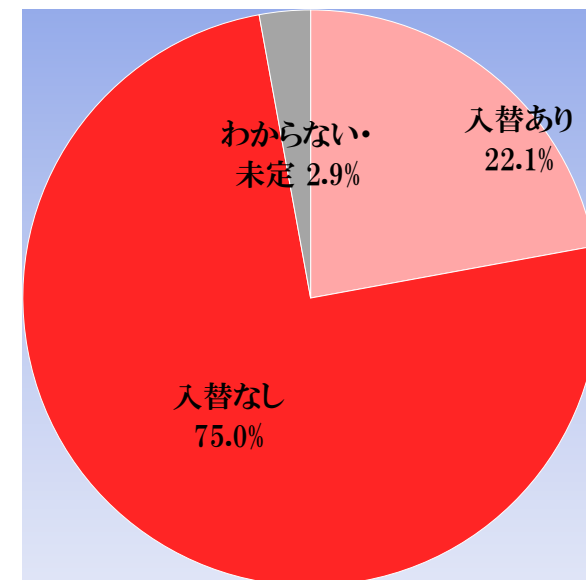


内容集計

Ⅲ. 住民情報システム導入意向

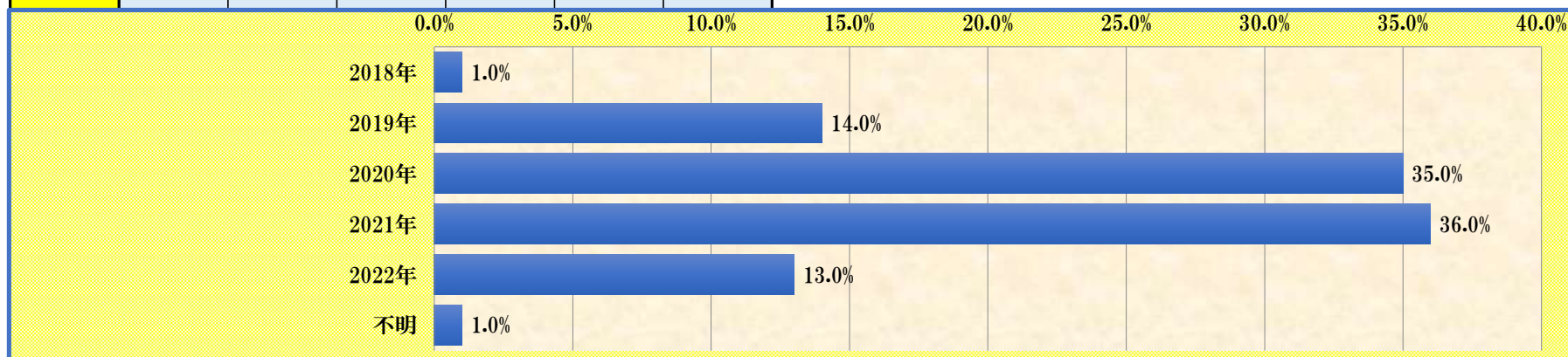
1 6. 最近3年間の住民情報システムの入替えの有無

合計	入替あり	入替なし	わからない・未定
100.0%	22.1%	75.0%	2.9%



1 7. 最近3年間の住民情報システム入替え時期

合計	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	不明
100.0%	1.0%	14.0%	35.0%	36.0%	13.0%	1.0%

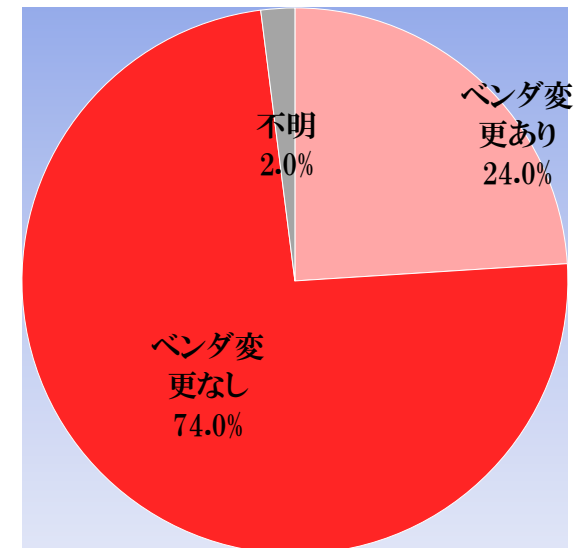


内容集計

Ⅲ．住民情報システム導入意向

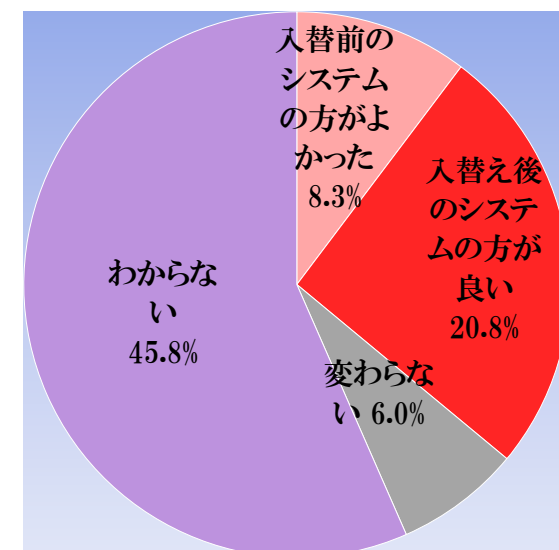
1 8．最近３年間で住民情報システムベンダ変更の有無

合計	ベンダ変更あり	ベンダ変更なし	不明
100.0%	24.0%	74.0%	2.0%



1 9．入替え前後のシステム評価比較

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
100.0%	8.3%	20.8%	6.0%	45.8%

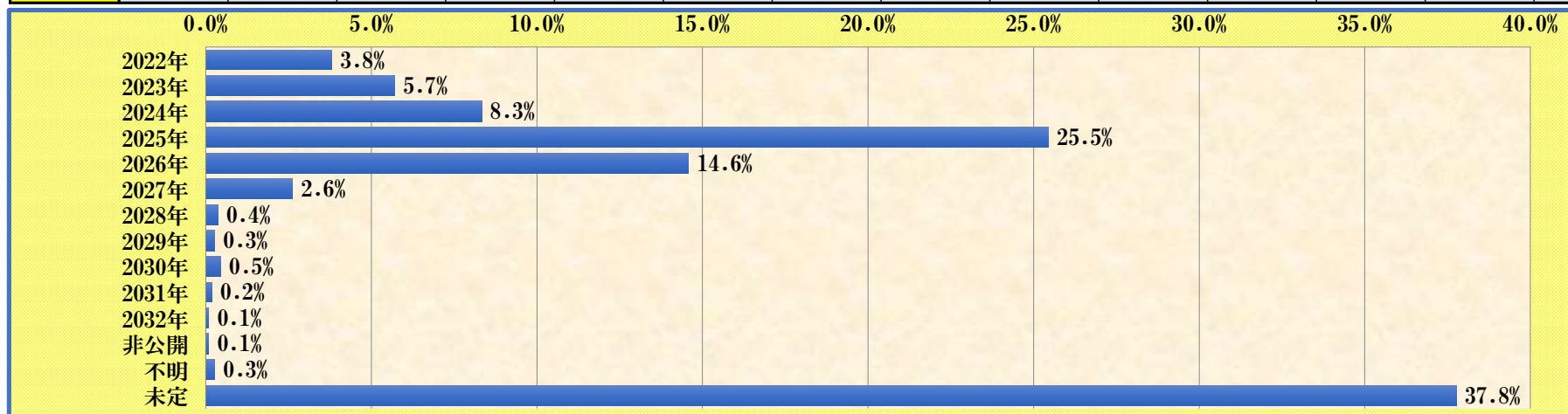


内容集計

Ⅲ．住民情報システム導入意向

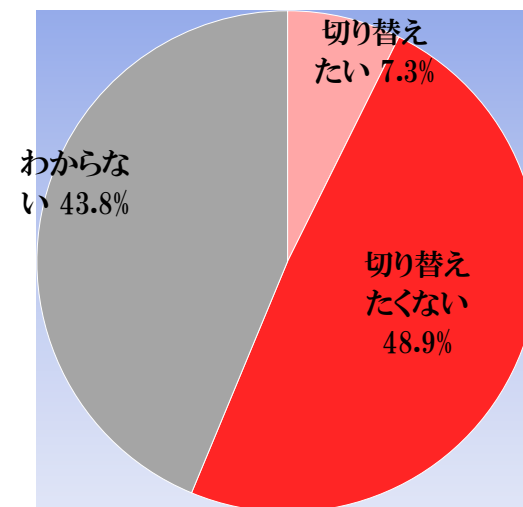
２０．情報システム稼働予定時期

合計	2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	2028年	2029年	2030年	2031年	2032年	非公開	不明	未定
100.0%	3.8%	5.7%	8.3%	25.5%	14.6%	2.6%	0.4%	0.3%	0.5%	0.2%	0.1%	0.1%	0.3%	37.8%



２１．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
100.0%	7.3%	48.9%	43.8%

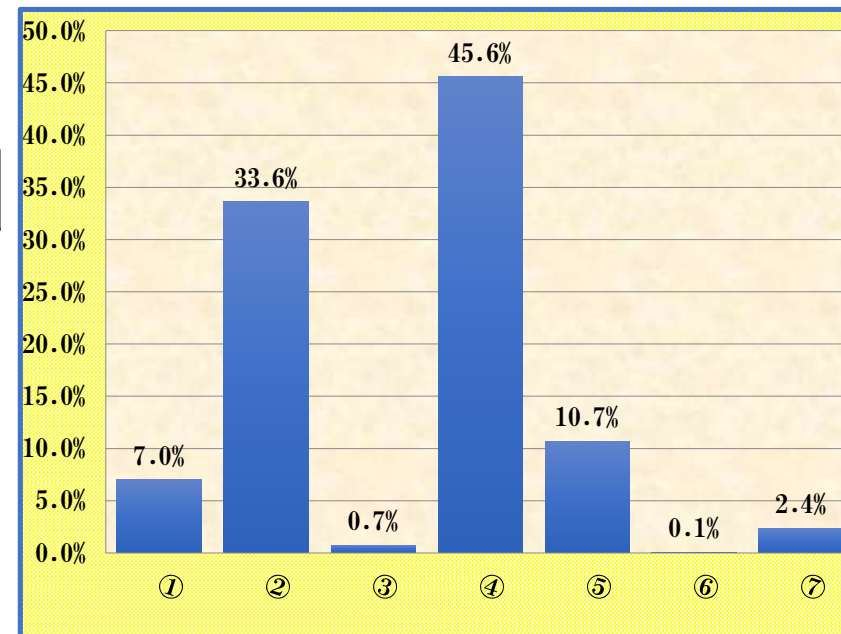


内容集計

Ⅳ．自治体業務標準化について

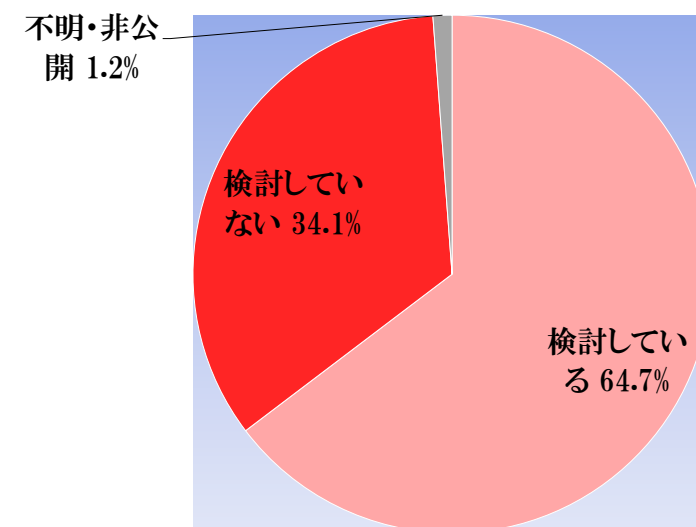
２２．ベンダーからの標準化システムへの移行方針提示状況

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
合計	対応時期、 価格が示さ れている	対応時期 のみ示され ている	価格のみ 示されてい る	対応する という方針 のみ	何も示され ていない	何も示され ていない	不明/非公 開
100.0%	7.0%	33.6%	0.7%	45.6%	10.7%	0.1%	2.4%



２３．標準化システムへの対応計画の有無

合計	検討してい る	検討してい ない	不明・非公 開
100.0%	64.7%	34.1%	1.2%

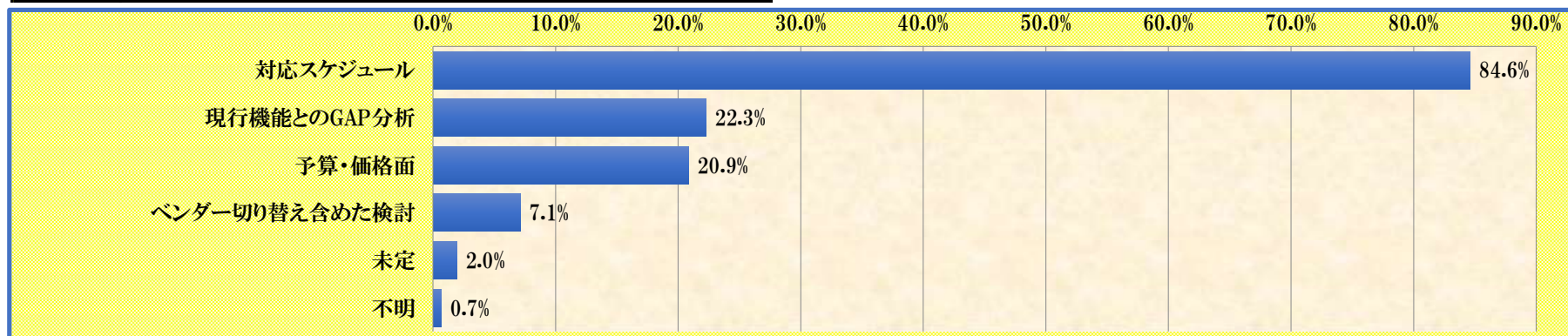


内容集計

Ⅳ．自治体業務標準化について

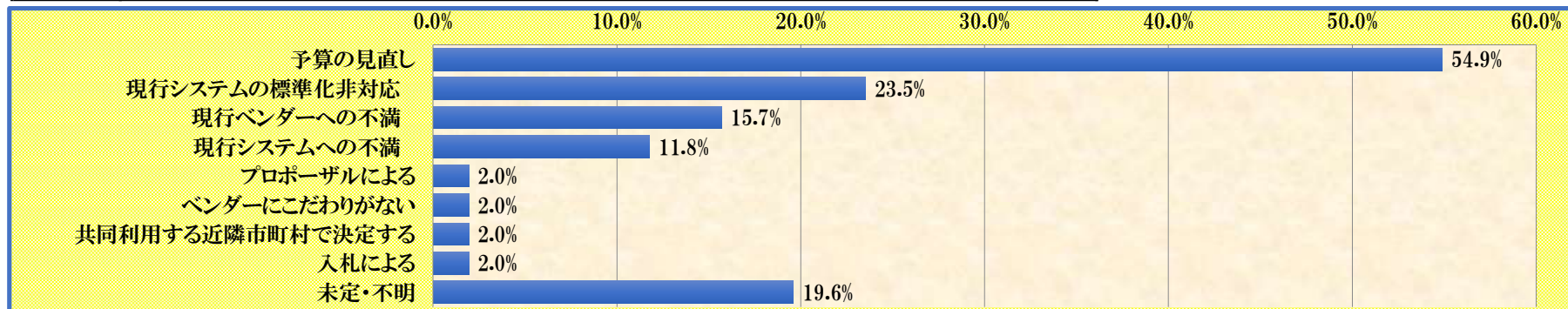
２４．標準化システム検討内容（複数回答）

合計	対応スケジュール	現行機能とのGAP分析	予算・価格面	ベンダー切り替え含めた検討	未定	不明
100.0%	84.6%	22.3%	20.9%	7.1%	2.0%	0.7%



２５．ベンダ切り替え理由（複数回答）

合計	予算の見直し	現行システムの標準化非対応	現行ベンダーへの不満	現行システムへの不満	プロポーザルによる	ベンダーにこだわりがない	共同利用する近隣市町村で決定する	入札による	未定・不明
100.0%	54.9%	23.5%	15.7%	11.8%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%	19.6%

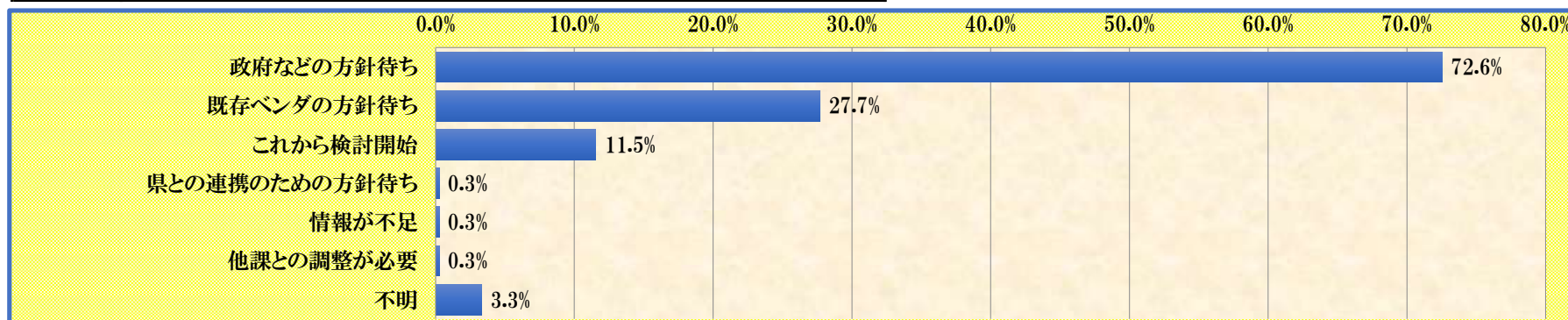


内容集計

Ⅳ．自治体業務標準化について

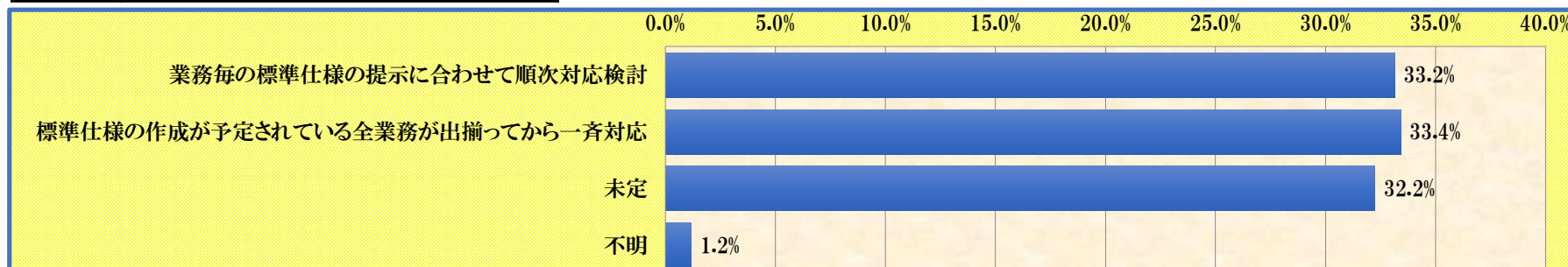
２６．標準化システム未検討理由（複数回答）

合計	政府などの方針待ち	既存ベンダの方針待ち	これから検討開始	県との連携のための方針待ち	情報が不足	他課との調整が必要	不明
100.0%	72.6%	27.7%	11.5%	0.3%	0.3%	0.3%	3.3%



２７．自治体業務標準化対応スケジュール

合計	業務毎の標準仕様の提示に合わせて順次対応検討	標準仕様の作成が予定されている全業務が出揃ってから一斉対応	未定	不明
100.0%	33.2%	33.4%	32.2%	1.2%

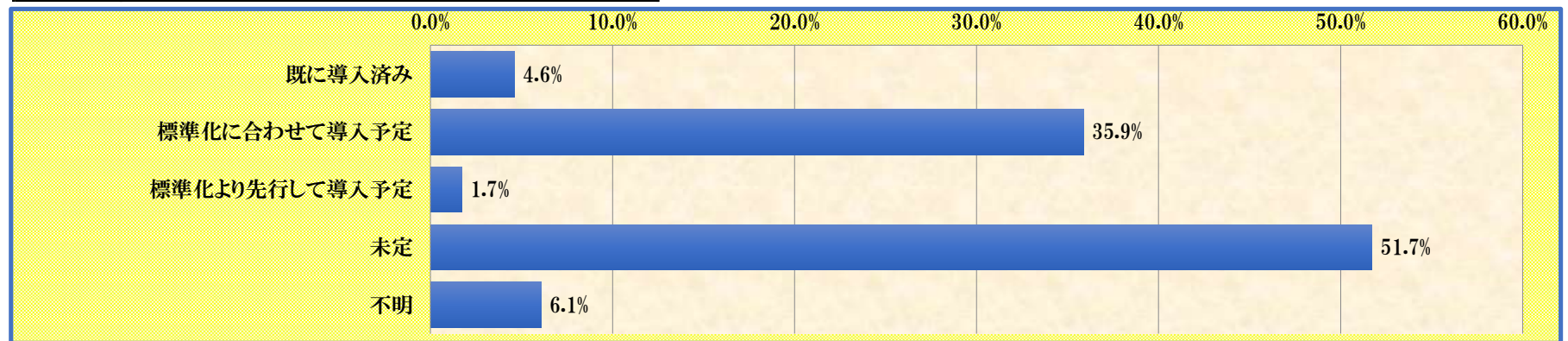


内容集計

Ⅳ．自治体業務標準化について

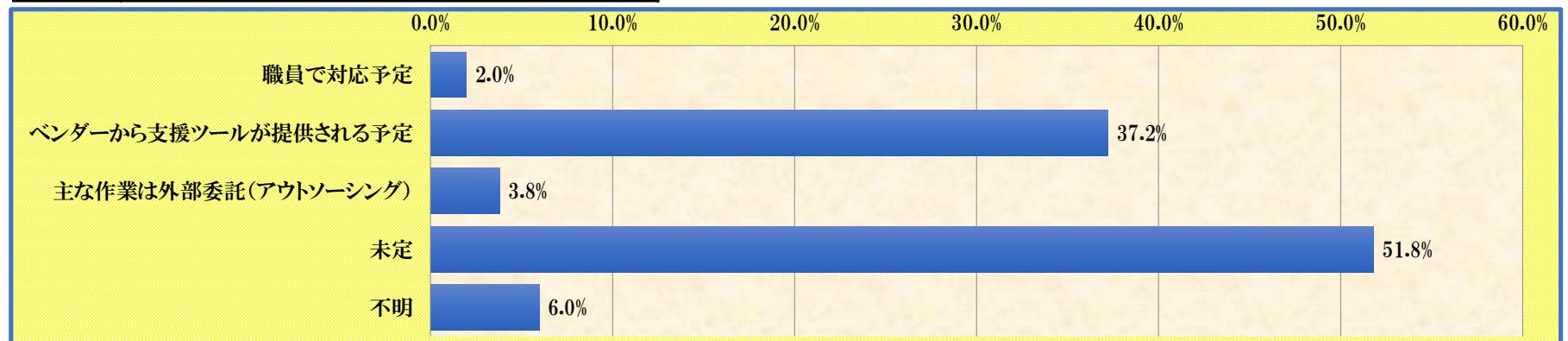
２８．IPAm j 明朝フォント使用意向

合計	既に導入済み	標準化に合わせて導入予定	標準化より先行して導入予定	未定	不明
100.0%	4.6%	35.9%	1.7%	51.7%	6.1%



２９．文字同定対応主体（複数か伊東）

合計	職員で対応予定	ベンダーから支援ツールが提供される予定	主な作業は外部委託（アウトソーシング）	未定	不明
100.0%	2.0%	37.2%	3.8%	51.8%	6.0%

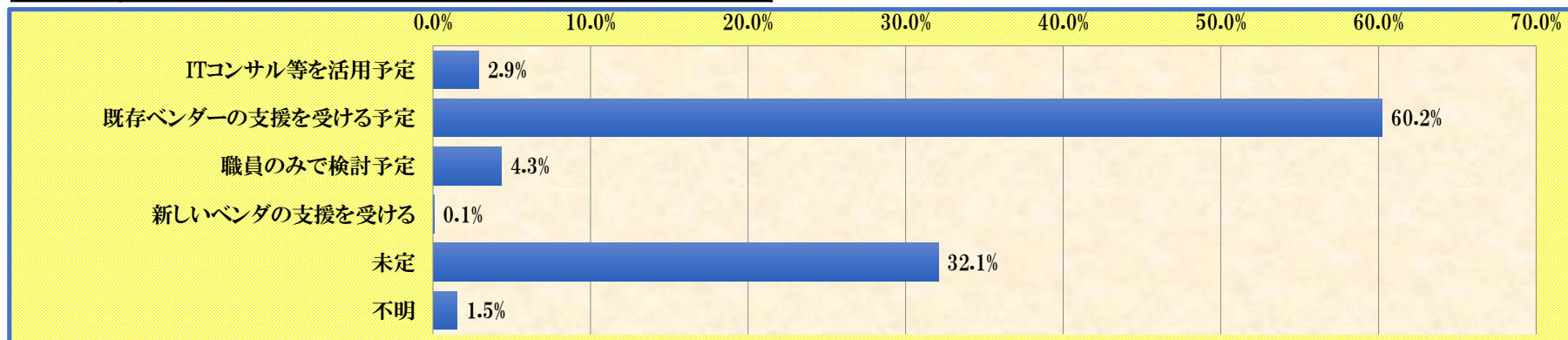


内容集計

Ⅳ．自治体業務標準化について

30．自治体業務標準化運用後の運用フロー支援必要性（複数回答）

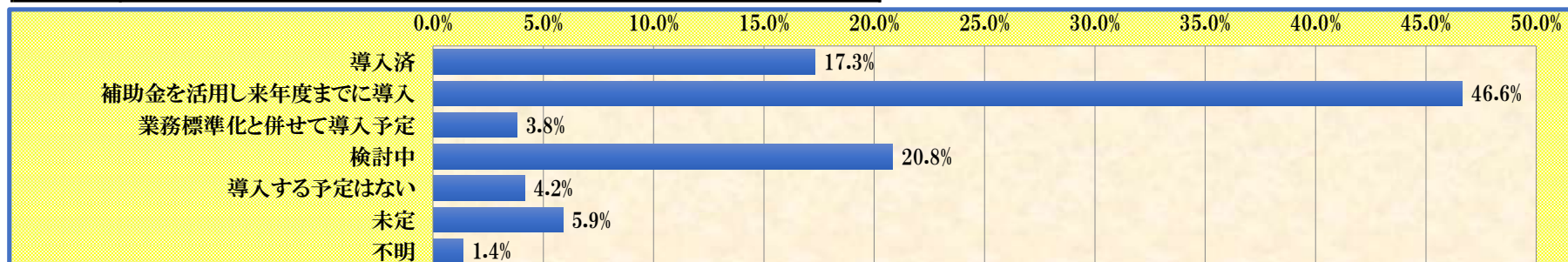
合計	ITコンサル等を活用予定	既存ベンダーの支援を受ける予定	職員のみで検討予定	新しいベンダーの支援を受ける	未定	不明
1,104 100.0%	32 2.9%	665 60.2%	48 4.3%	1 0.1%	354 32.1%	17 1.5%



Ⅴ．行政手続きのオンライン化について

31．介護・子ども子育てオンライン化方針

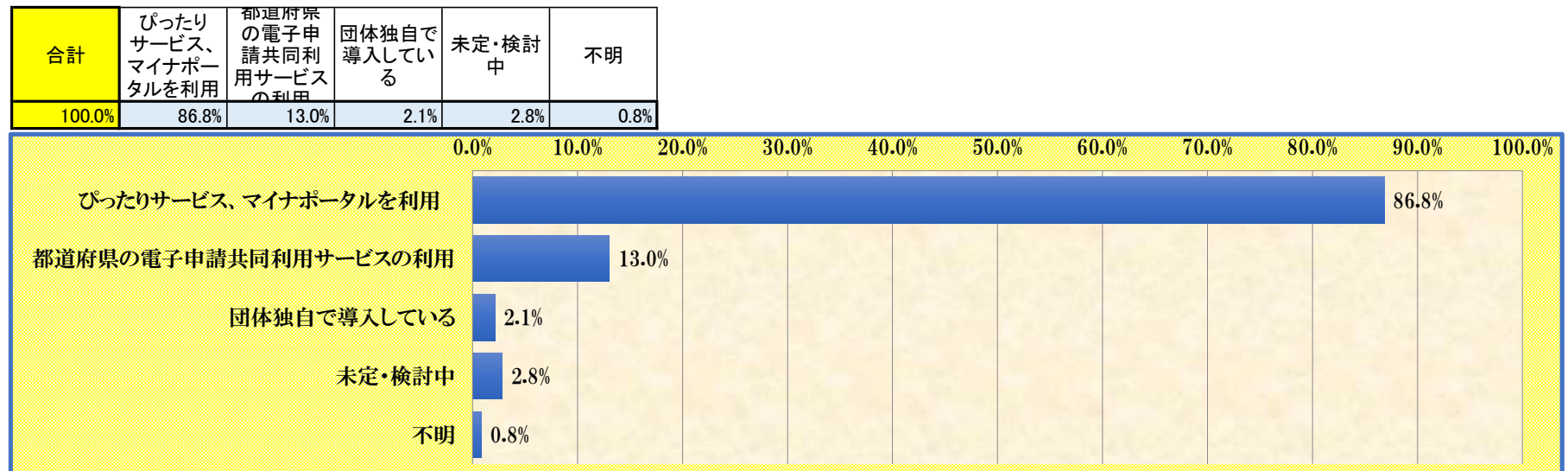
合計	導入済	補助金を活用し来年度までに導入	業務標準化と併せて導入予定	検討中	導入する予定はない	未定	不明
100.0%	17.3%	46.6%	3.8%	20.8%	4.2%	5.9%	1.4%



内容集計

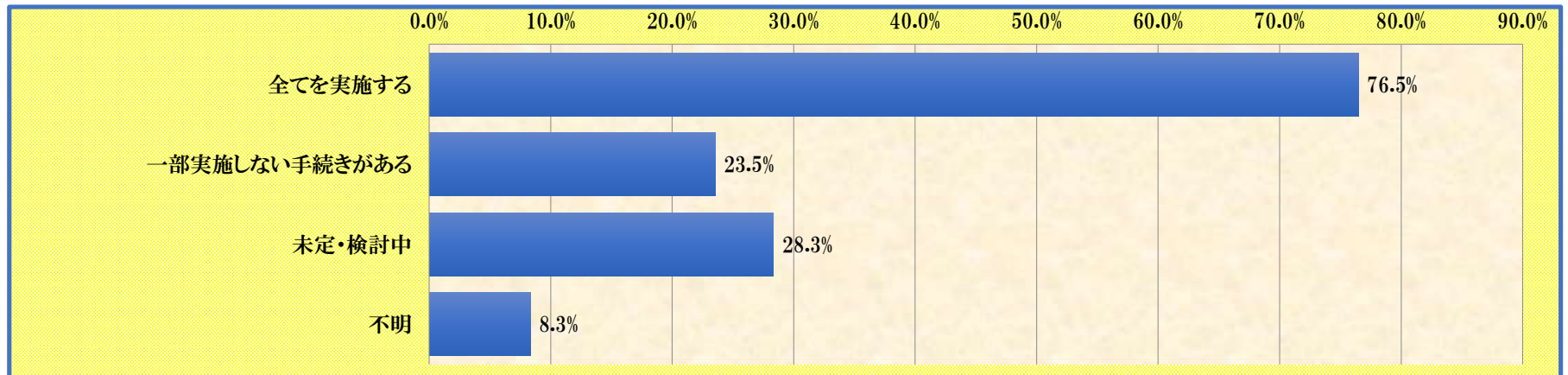
V. 行政手続きのオンライン化について

3 2. オンライン化サービス利用形態（複数回答）



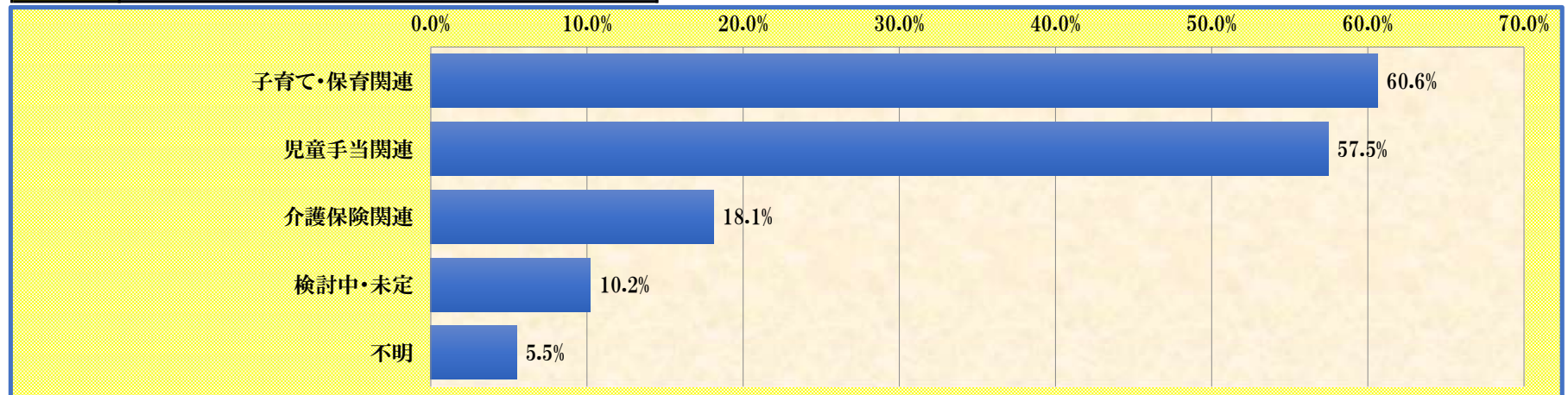
3 3. 介護・子ども子育てオンライン手続き全ての導入意向化方針

合計	全てを実施する	一部実施しない手続きがある	未定・検討中	不明
100.0%	76.5%	23.5%	28.3%	8.3%



3 4. オンライン化サービスで実施・予定電子申請領域（複数回答）

合計	子育て・保育関連	児童手当関連	介護保険関連	検討中・未定	不明
100.0%	60.6%	57.5%	18.1%	10.2%	5.5%

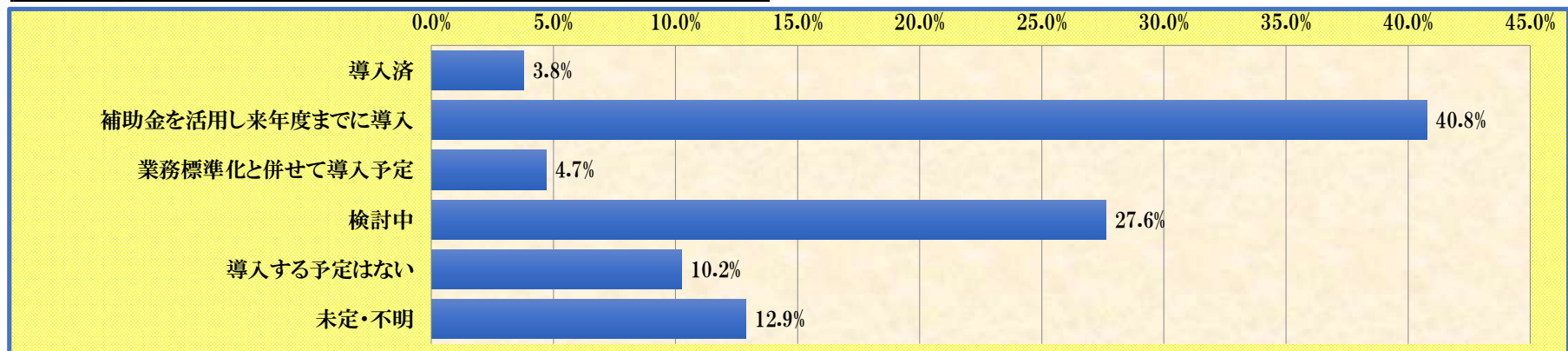


内容集計

V. 行政手続きのオンライン化について

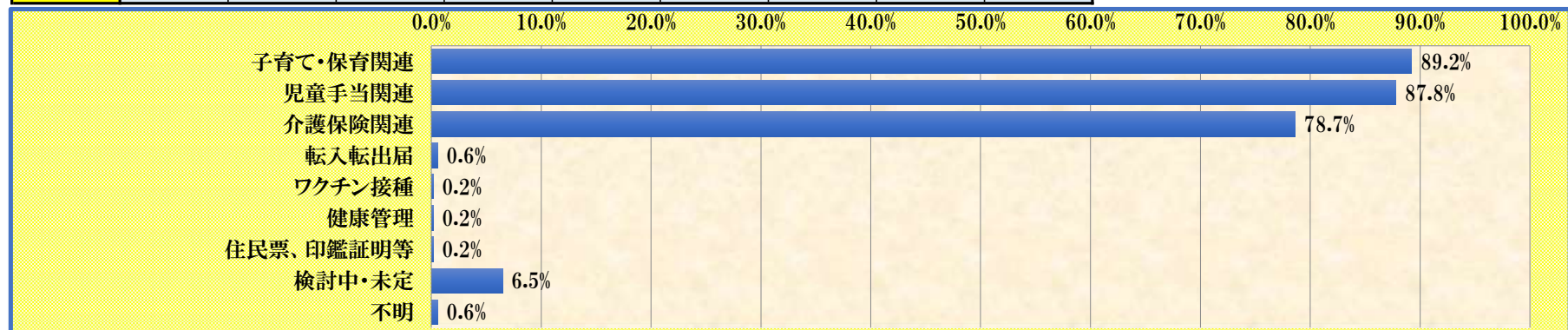
3 5. 申請管理システム導入意向の有無

合計	導入済	補助金を活用し来年度までに導入	業務標準化と併せて導入予定	検討中	導入する予定はない	未定・不明
100.0%	3.8%	40.8%	4.7%	27.6%	10.2%	12.9%



3 6. オンライン化サービスで実施・予定電子申請領域（複数回答）

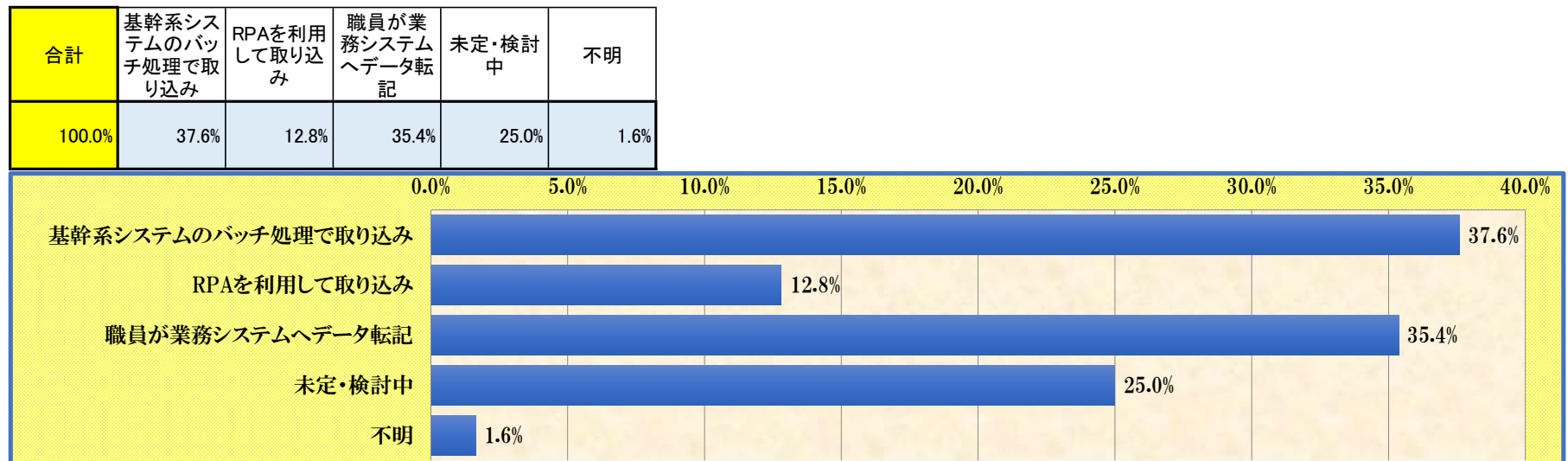
合計	子育て・保育関連	児童手当関連	介護保険関連	転入転出届	ワクチン接種	健康管理	住民票、印鑑証明等	検討中・未定	不明
100.0%	89.2%	87.8%	78.7%	0.6%	0.2%	0.2%	0.2%	6.5%	0.6%



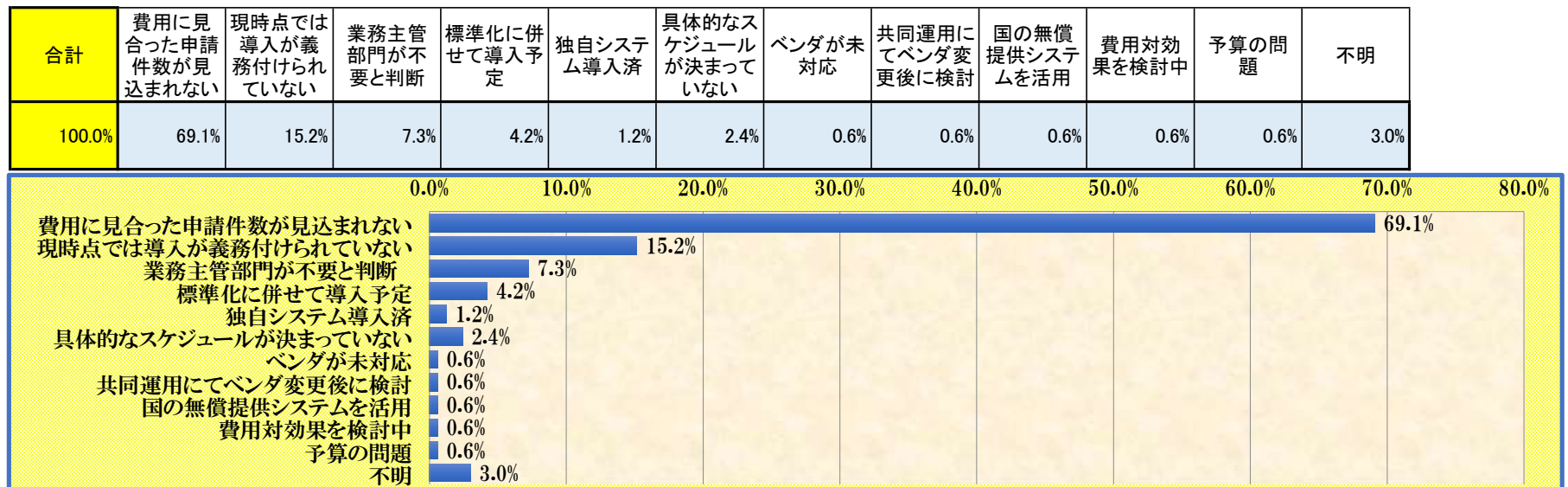
内容集計

V. 行政手続きのオンライン化について

3 7. 申請情報の取込み方法（複数回答）



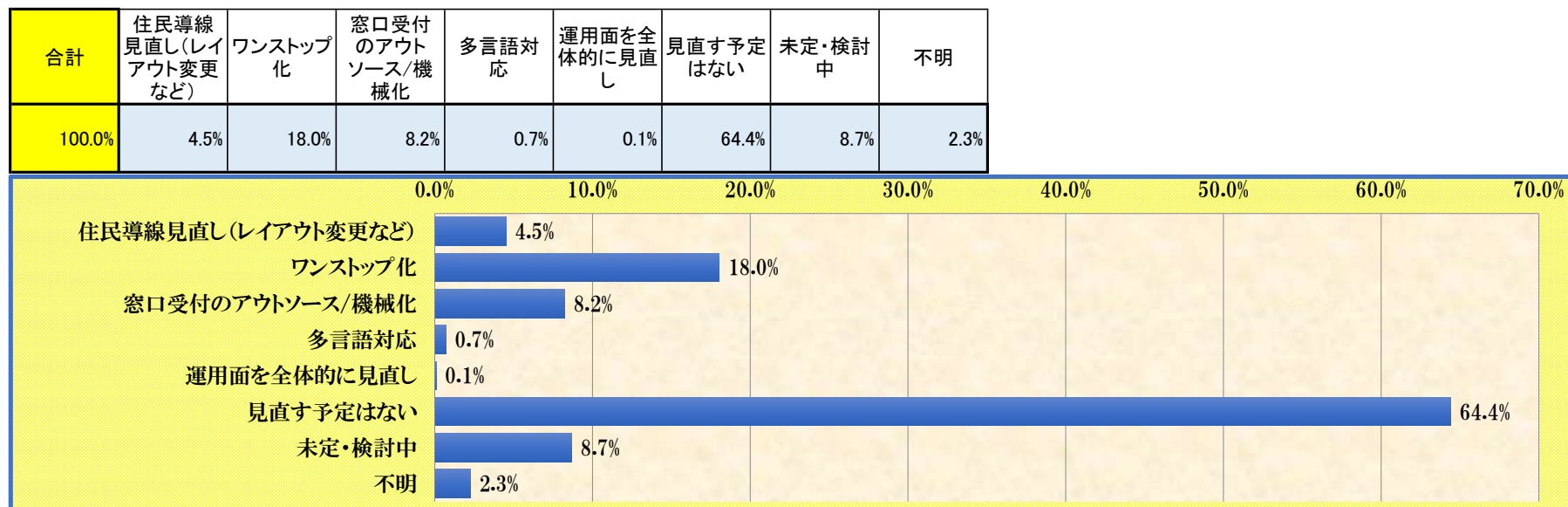
3 8. 来年度まで申請管理システムの導入が必要ないと回答した理由



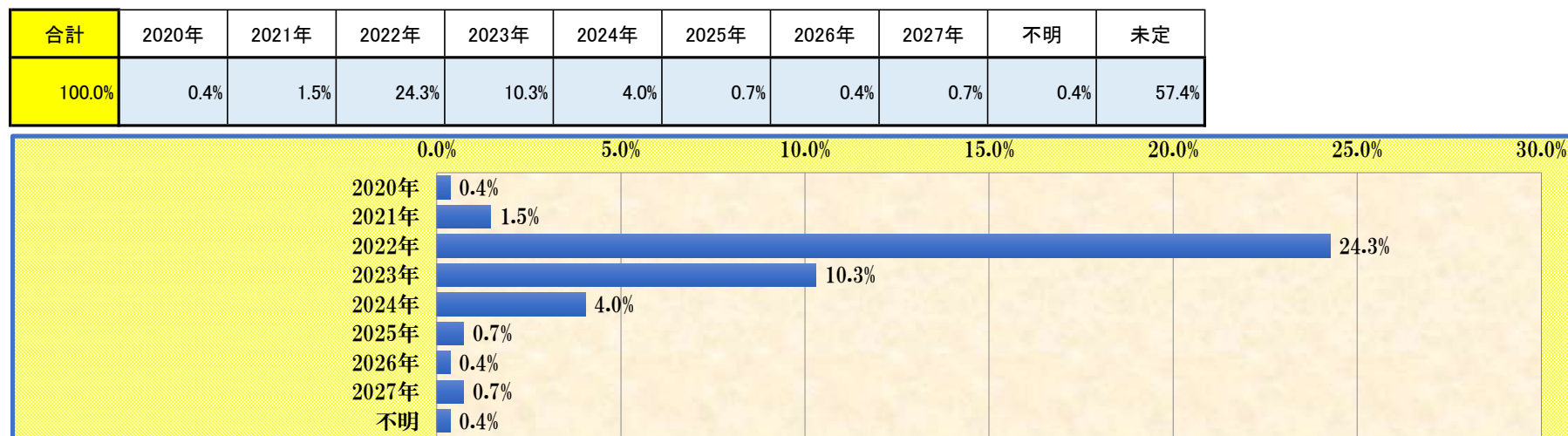
内容集計

Ⅵ. 窓口改善について

3 9. 窓口サービス見直し検討状況（複数回答）



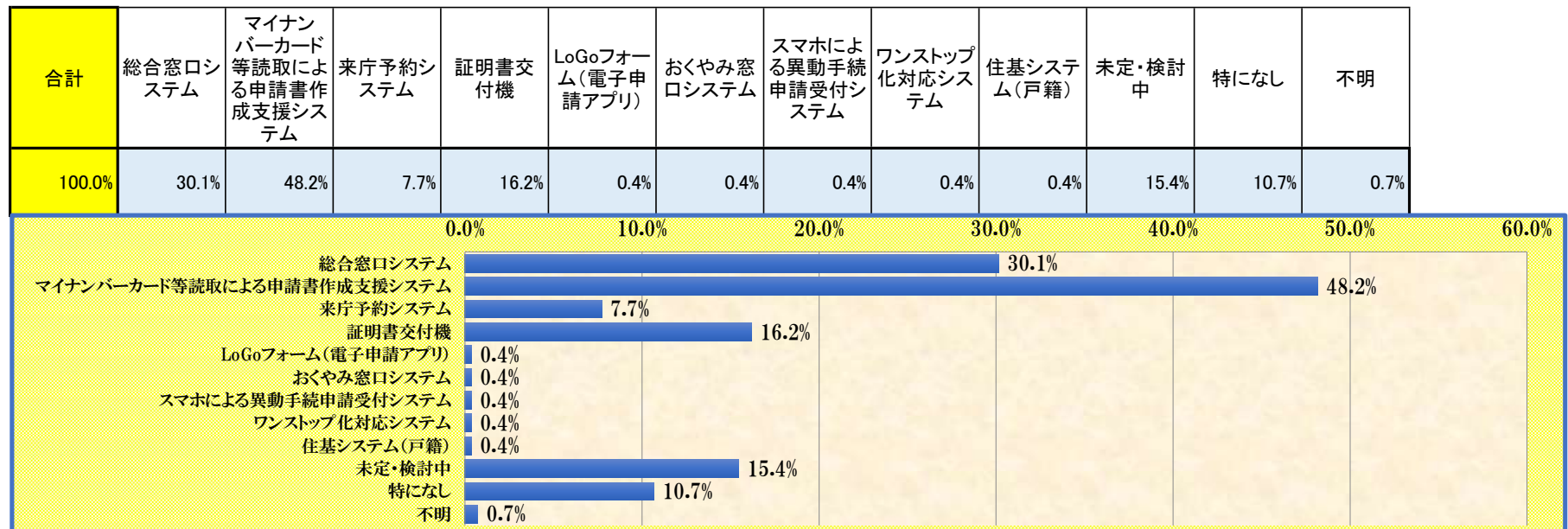
4 0. 窓口サービス見直し時期



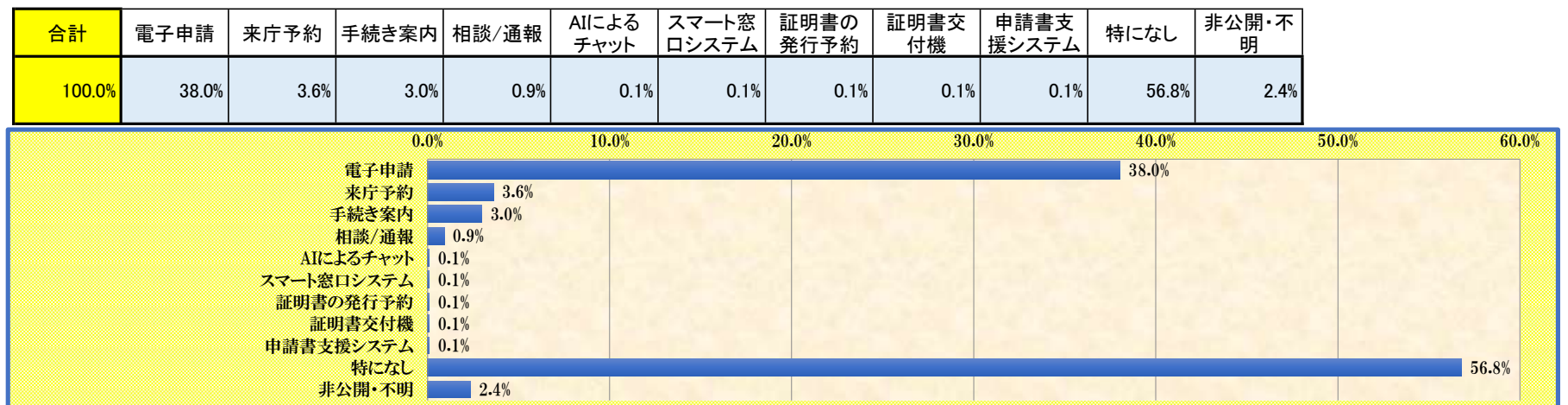
内容集計

VI. 窓口改善について

4 1. 窓口サービス検討ツール



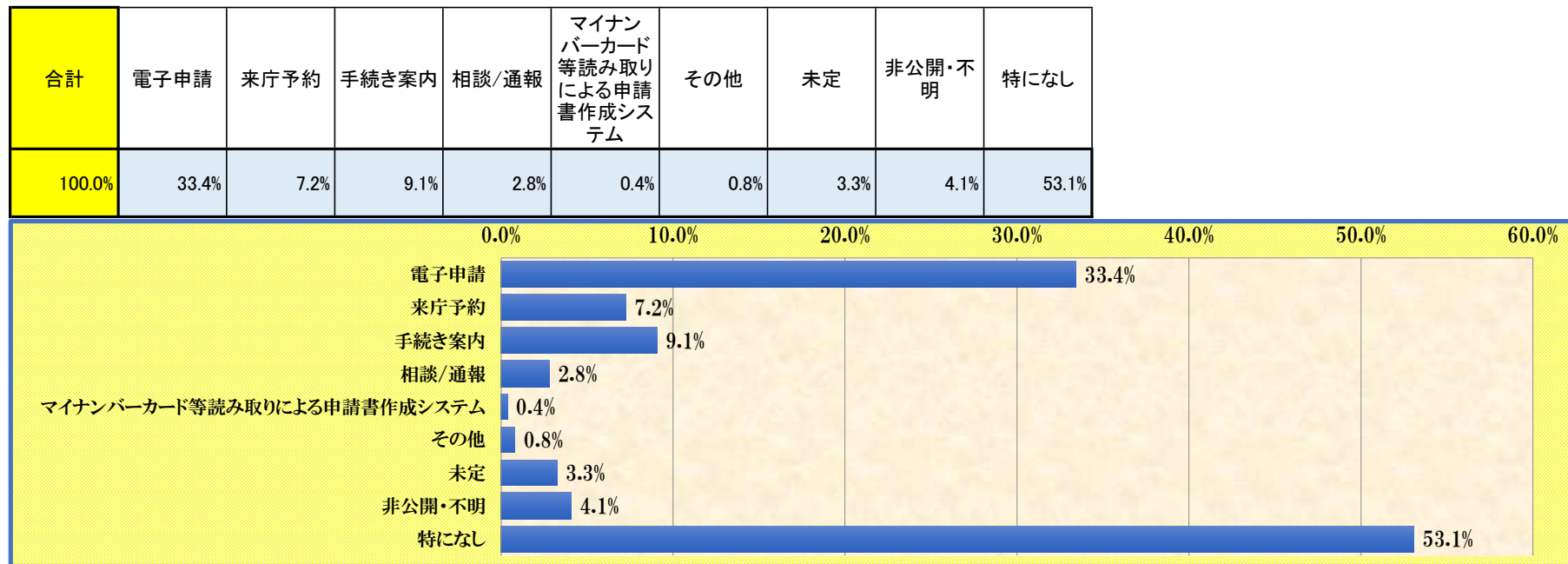
4 2. オンライン住民窓口導入サービス（複数回答）



内容集計

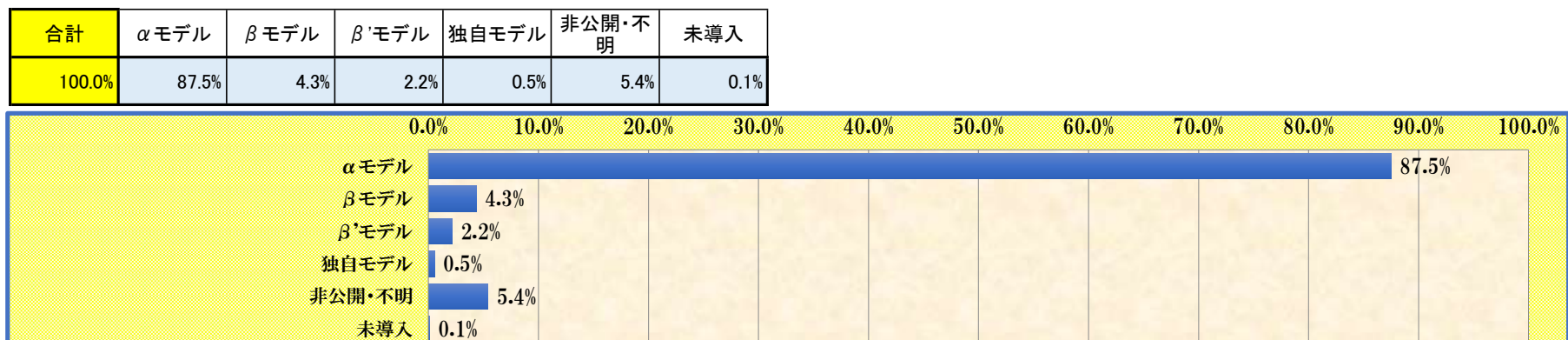
Ⅵ. 窓口改善について

4 3. オンライン住民窓口検討サービス（複数回答）



Ⅶ. 次期強靱化・セキュリティ対策について

4 4. 現在の三層分離対策タイプ（複数回答）

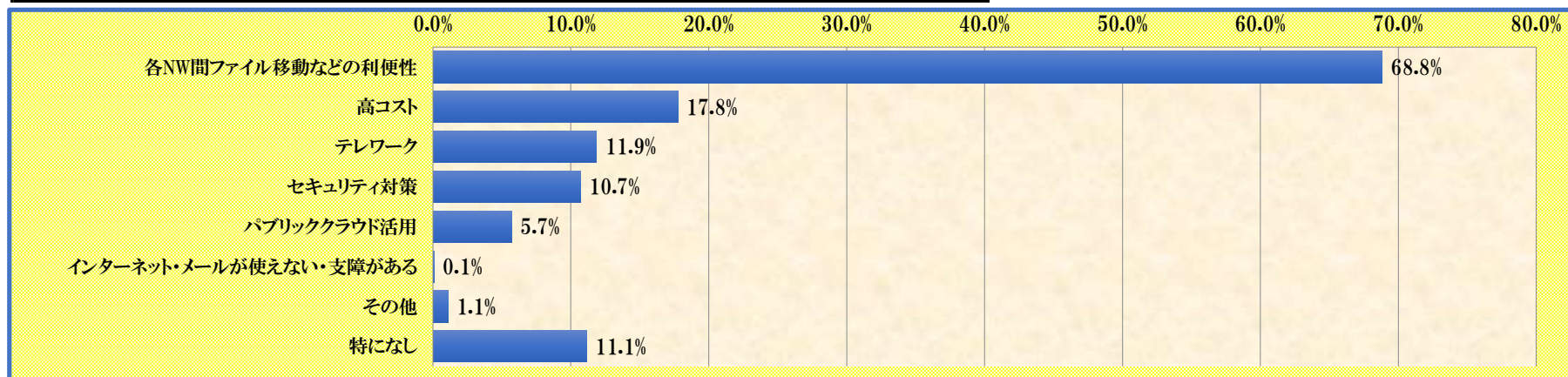


内容集計

Ⅶ. 次期強靱化・セキュリティ対策について

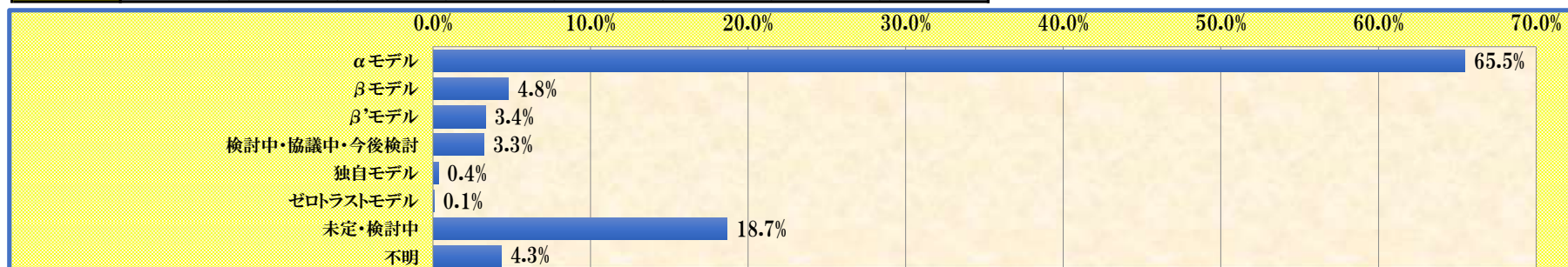
4 5. 現在の三層分離対策の課題（複数回答）

合計	各NW間ファイル移動などの利便性	高コスト	テレワーク	セキュリティ対策	パブリッククラウド活用	インターネット・メールが使えない・支障がある	その他	特になし
100.0%	68.8%	17.8%	11.9%	10.7%	5.7%	0.1%	1.1%	11.1%



4 6. 強靱化の時期更新時の選択モデル（複数回答）

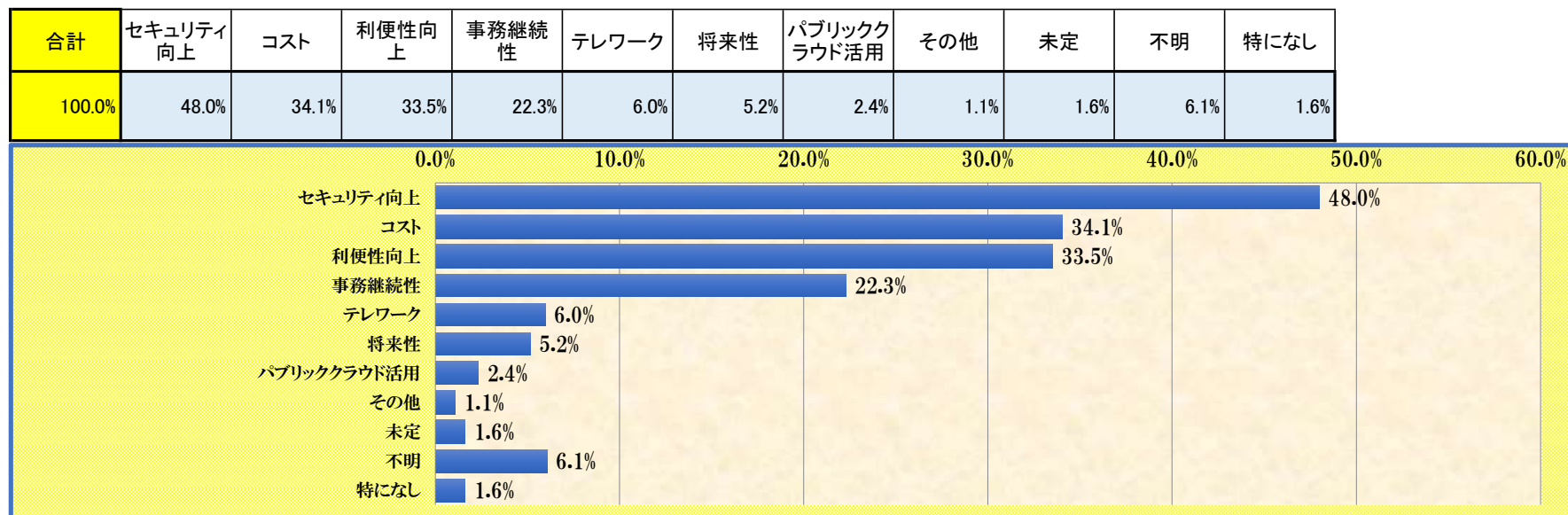
合計	α モデル	β モデル	β' モデル	検討中・協議中・今後検討	独自モデル	ゼロトラストモデル	未定・検討中	不明
100.0%	65.5%	4.8%	3.4%	3.3%	0.4%	0.1%	18.7%	4.3%



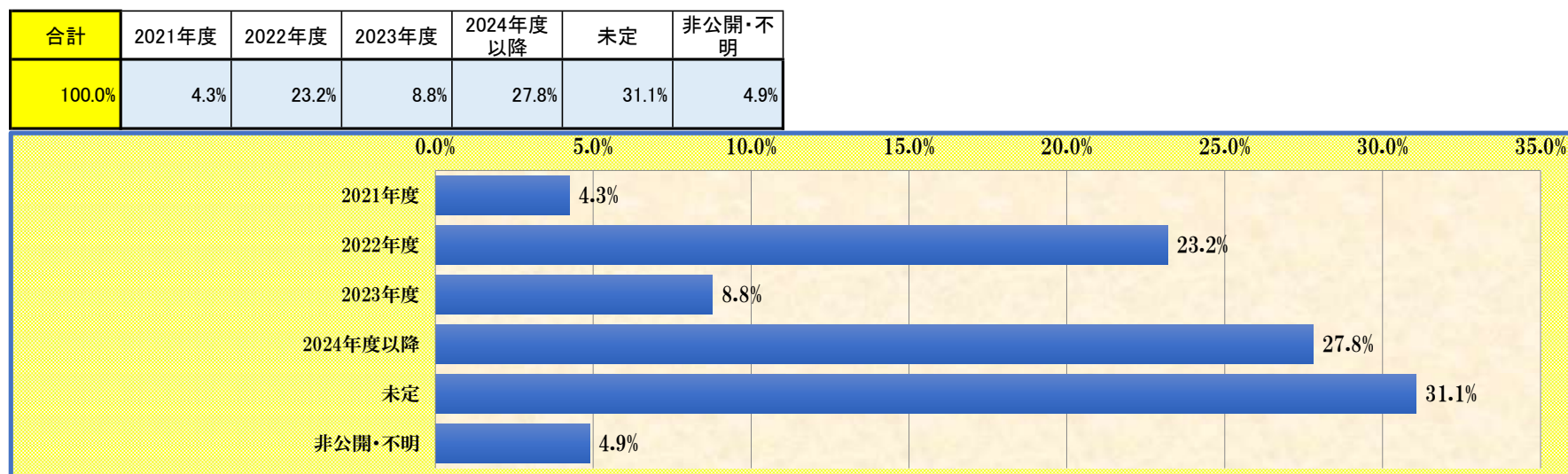
内容集計

Ⅶ. 次期強靱化・セキュリティ対策について

4 7. 強靱化の次期更新時の選択モデル選択理由（複数回答）



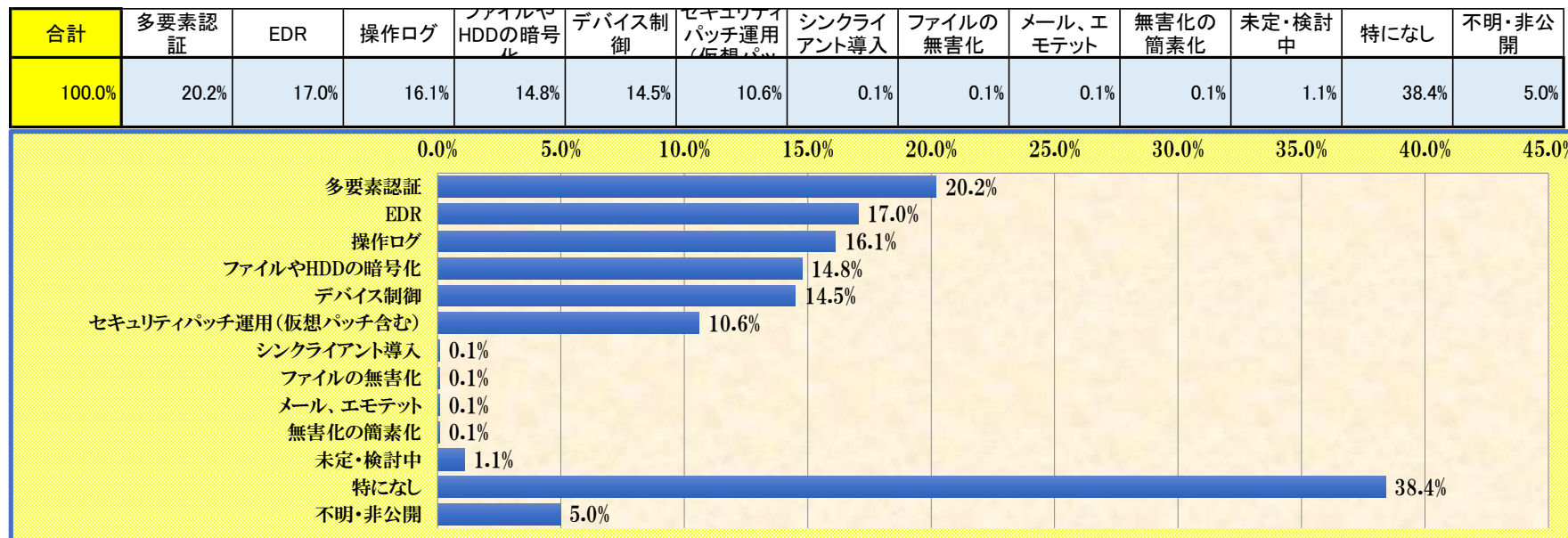
4 8. 強靱化の次期更新時期



内容集計

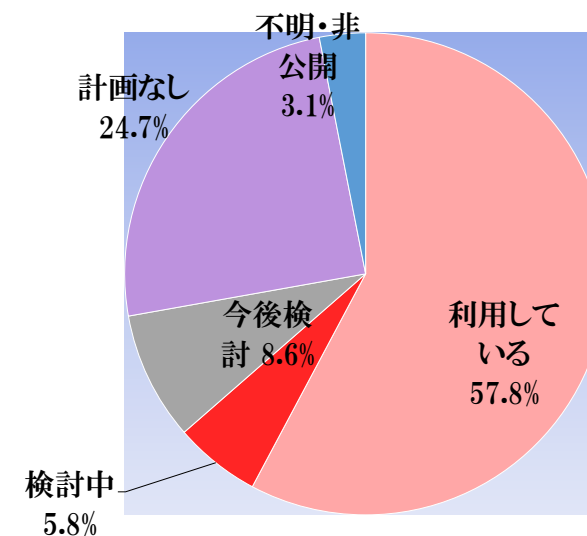
Ⅶ. 次期強靱化・セキュリティ対策について

4 9. 端末において強化したいセキュリティ対策（Q 3 2）



5 0. 庁内ネットワークの無線Lan・Wi-Fi利用状況

合計	利用している	検討中	今後検討	計画なし	不明・非公開
100.0%	57.8%	5.8%	8.6%	24.7%	3.1%

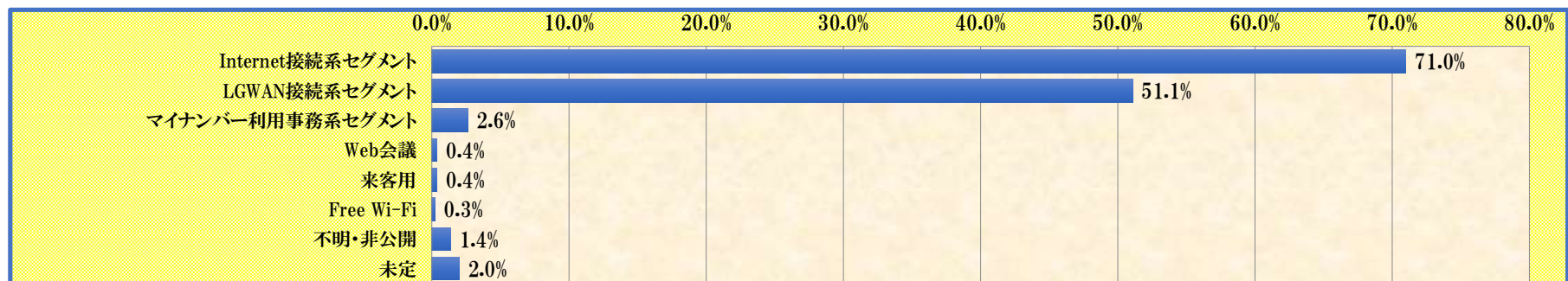


内容集計

Ⅶ. 次期強靱化・セキュリティ対策について

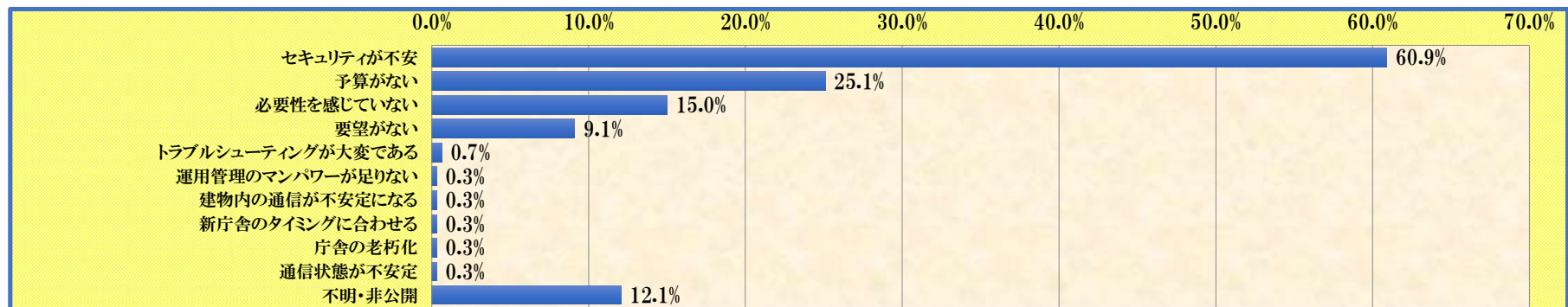
5 1. 無線LAN・Wi-Fi利用範囲（複数回答）

合計	Internet接続系セグメント	LGWAN接続系セグメント	マイナンバー利用事務系セグメント	Web会議	来客用	Free Wi-Fi	不明・非公開	未定
100.0%	71.0%	51.1%	2.6%	0.4%	0.4%	0.3%	1.4%	2.0%



5 2. 無線LAN・Wi-Fi利用しない・その他の理由（Q 3 3 S Q 2）

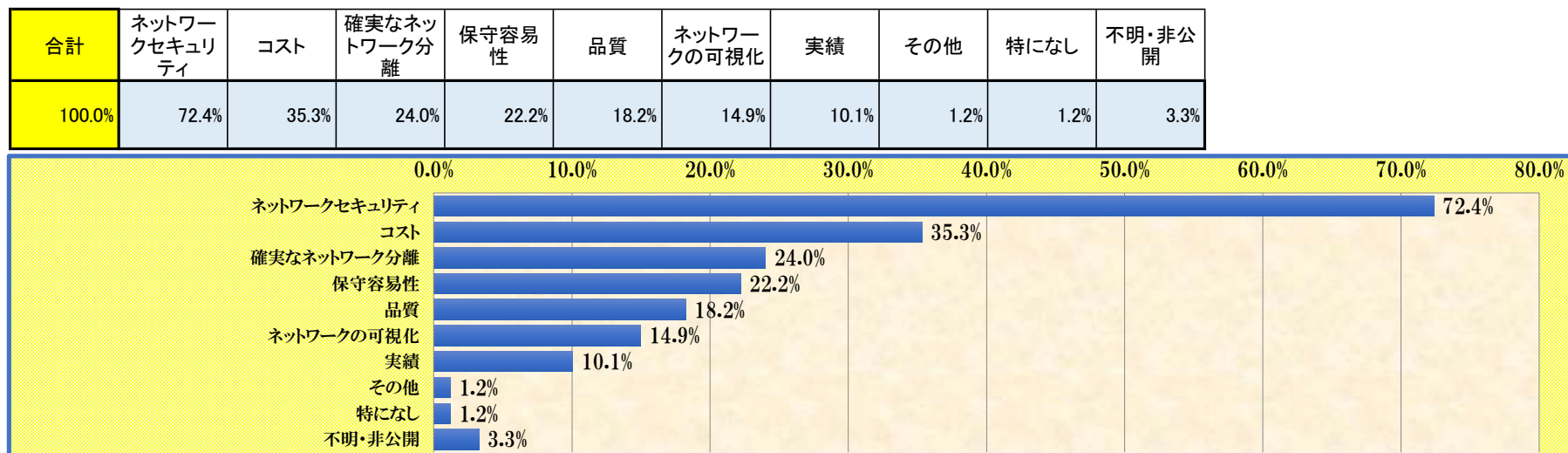
合計	セキュリティが不安	予算がない	必要性を感じていない	要望がない	トラブルシューティングが大変である	運用管理のマンパワーが足りない	建物内の通信が不安定になる	新庁舎のタイミングに合わせる	庁舎の老朽化	通信状態が不安定	不明・非公開
100.0%	60.9%	25.1%	15.0%	9.1%	0.7%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	12.1%



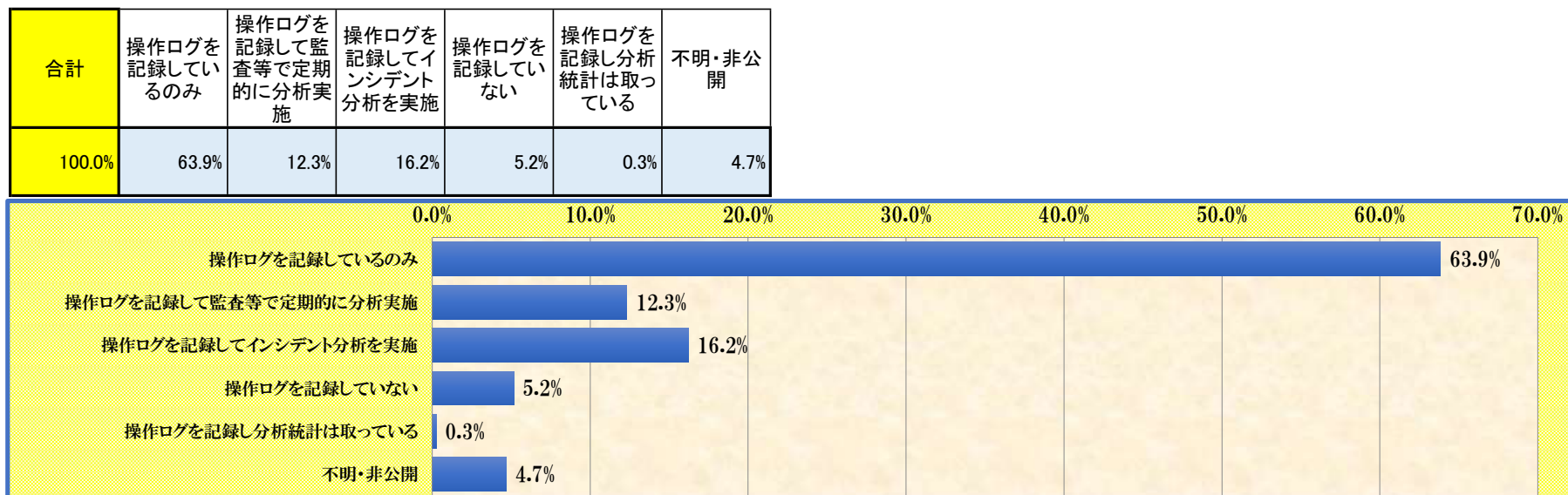
内容集計

Ⅶ. 次期強化・セキュリティ対策について

５３．ネットワークを検討するにおいて重視するポイント（複数回答）



５４．端末操作ログ取得状況（複数回答）



内容集計

Ⅶ. 次期強化・セキュリティ対策について

5 5. ログ収集統合管理実施状況

合計	NW機器 (FW、プロ キシ、ルー タ等)のロ グを収集し てSIEM等で 統合管理し ている	NW機器、 サーバ、PC 端末のログ をSIEM等で 統合管理し ている	ログは統合 管理してい ない	NW機器 (FW、プロ キシ、ルー タ等)、サー バ、PC端末 のログを収 集してSIEM 等で統合管 理している	自治体共 同セキュリ ティクラウド で管理して いる	不明・非公 開
100.0%	9.7%	38.9%	38.2%	2.3%	0.1%	10.9%

