

住民情報システム導入状況及び システム標準化に関する調査

2023年度 要約版



調査背景と目的

地方公共自治体（以下「自治体」と称する）のICT化については、総務省が2018年に発表した自治体戦略2040構想研究会の第二次報告にもあるように、超高齢化社会、人口減少等の社会問題に行政サービスも対応していくことが求められている。その中で行政サービスの質や水準を維持しながら、人的、財政的負担を軽減するために目指すべき姿とされているのが「スマート自治体」である。総務省は、スマート自治体の実現に業務プロセスの標準化や自治体システムの標準化、AI・RPA等のICT活用普及促進を具体的な方策として掲げているが、2020年に策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」では、2026年3月末までに標準化システムへの移行完了が掲げられており、残り3年と移行期限が迫っている。今回は、住民情報システムの運用環境と標準化システム移行に関わるITベンダーの対応状況などを確認し、自治体が抱えるシステム標準化対応について課題を整理することを目的として電話調査を実施した。

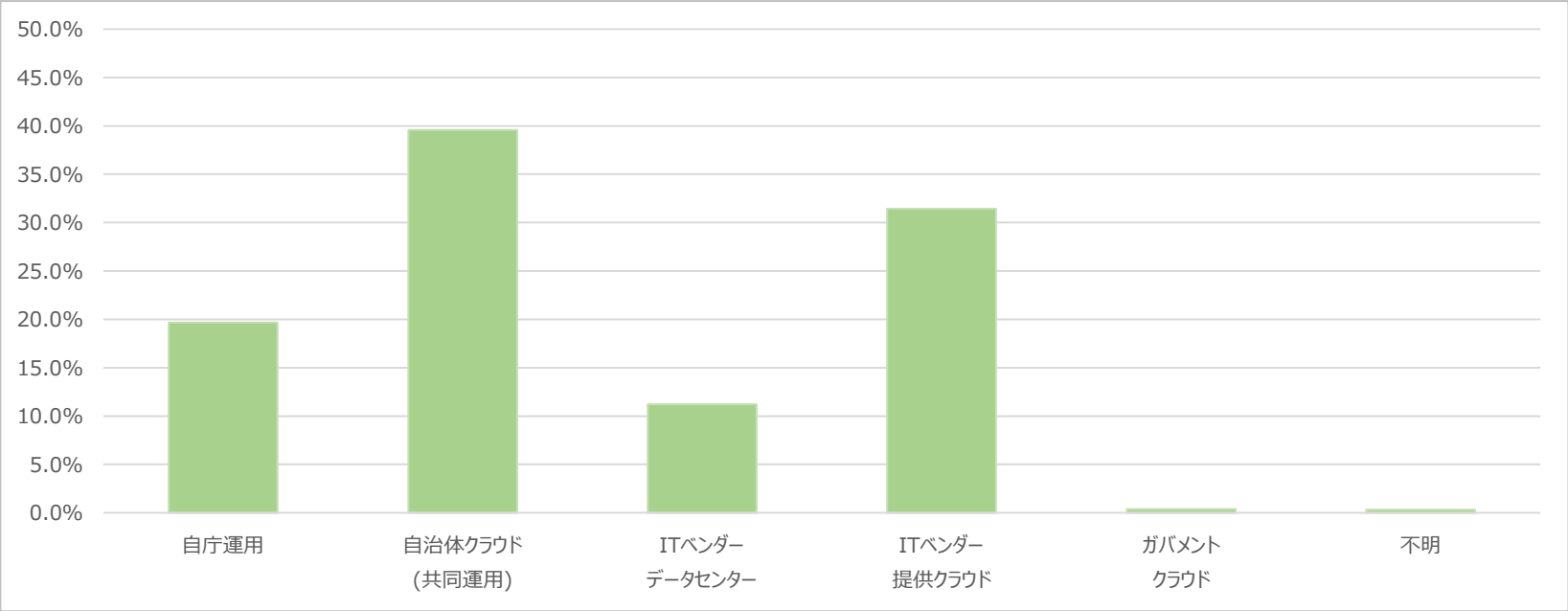
◆ 調査方法	電話調査
◆ 調査期間	2023年2月3日(金) ～ 2023年3月10日(金)
◆ 調査エリア	全国
◆ 調査対象	地方公共団体 1,741団体
◆ 有効回答数	1,256団体
◆ 主な調査項目	住民情報の運用状況、機能評価、I Tベンダーの標準化システムへの対応状況 等
◆ 調査機関	株式会社 マーケティングウェア

自治体クラウドによる共同運用が、約40%まで伸ばす

自庁内でのシステム運用は残るもののクラウド運用（自治体クラウドとベンダー提供クラウド）は約70%まで進んでおり、オンプレミスからのクラウド移行は着実に進んでいる。ガバメントクラウドについては、調査段階ではガバメントクラウド先行事業に採択され準備が整った自治体である。採択された自治体はエリアや規模も異なることから、今後のモデルケースとして近隣エリアでのガバメントクラウド普及に貢献すると予想される。

合計 (件数)	回答計 (複数運用含め)	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	ベンダ提供クラウド	ガバメントクラウド	不明
1,256	1,289	247	497	141	395	5	4

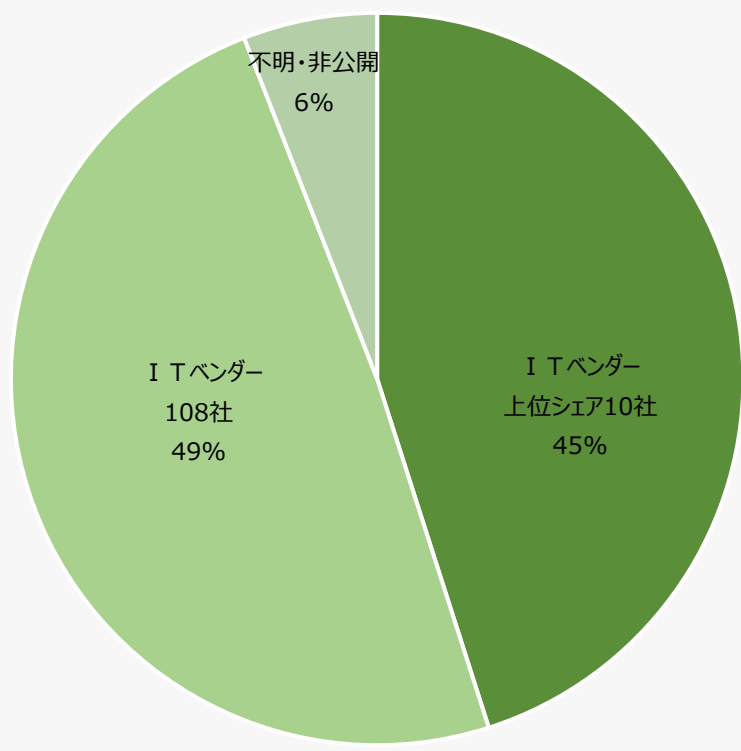
住民情報システムの運用形態の内訳



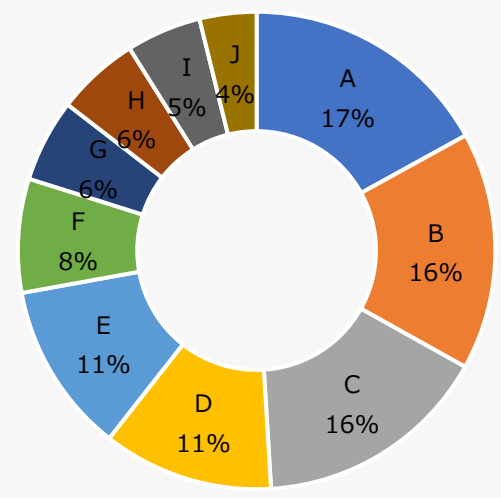
➤ 上位10社が自治体の約45%のシェアを占める

住民情報システムに関しては、ITベンダー毎にターゲットとなる自治体の規模や製品（自社開発、代理店販売）の取扱いなど販売戦略はそれぞれ異なるが、本調査で回答を得られた全件1,256団体については、上位シェアのITベンダー10社で約45%、他の108社で49%の自治体にシステムを導入しているデータが得られた。上位10社の全自治体に対するシェアは、約2%～最大約8%のシェアを占めている計算となる。

■ 自治体1,256団体に対する住民情報システムの導入ITベンダーの内訳



自治体571団体に対する上位ITベンダー10社の割合



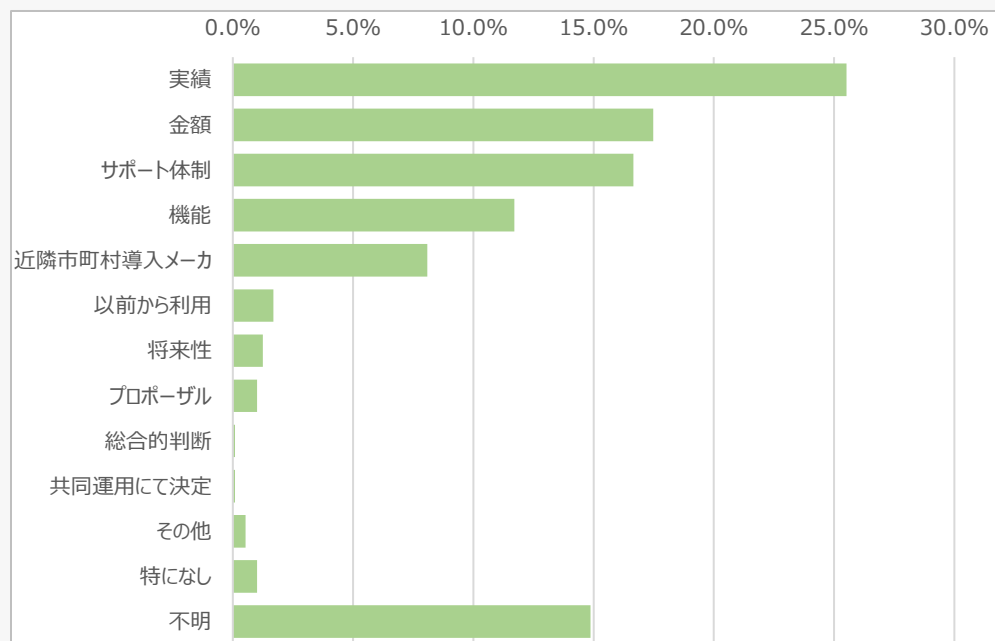
➤ 金額を抑え、「導入実績」が最も重視する選定評価内容である

住民情報システムの選定については、プロポーザル方式で選定する自治体が2022年度実施調査では約36%と高い割合であった。入札や他の選定方式も含め、選定する際に重視する評価内容を調査した結果、導入実績が金額を上回る結果となった。

(複数回答有)

合計	実績	金額	サポート体制	機能	近隣市町村導入ベンダ	以前から利用	将来性	プロポーザル	総合評価	共同運用にて決定	その他	特になし	不明
2,077	530	363	346	243	168	35	26	21	2	2	11	21	309

■ 住民情報システム選定時のITベンダー評価項目



【その他の評価項目】

- ・運用面を評価した結果
- ・県のほとんどの市町村が参画し設立した団体のため
- ・共同運用にあたり新しく立ち上げた企業のため
- ・県内に2つあるうちの1つのベンダであるため
- ・市町村合併時の協議の結果
- ・自治体クラウドがこのベンダしかなかったため
- ・信頼性を評価
- ・操作性を評価
- ・地域柄依頼先がその企業しかなかった
- ・当自治体が株主である企業のため
- ・面倒を見てくれるベンダが他に居ないため
- ・地元企業であるため

➤ 約90%の自治体が現状の住民情報システムに満足している

住民情報システムの選定がプロポーザル中心で選定基準に「サポート体制」「機能面」の項目が含まれていることもあり、現行の住民情報システムに対する総合評価は高い。また人口規模（システム規模）別の満足度の傾向に大きな差はみられなかった。しかし、やや不満・大変不満を選択した自治体も全体の約4.4%ある。次頁から詳細な評価内容について記述するが、大変不満の自治体の中には、「システムが自治体の規模に合っていない」「以前使えた機能が使えなくなった」等のシステムに関する不満やSEのスキル、サポート面でのITベンダーに対する不満の声があった。

■ 人口区別住民情報システムの総合満足度

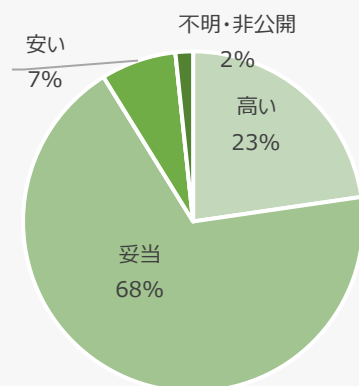
人口区分	合計	大いに満足	満足	やや不満	大変不満	評価できない	非公開	不明
人口100万人以上	8	0	7	0	0	1	0	0
	100.0%	0%	87.5%	0%	0%	12.5%	0%	0%
人口1万人以上5万人未満	511	29	426	22	3	27	1	3
	100.0%	5.7%	83.4%	4.3%	0.6%	5.3%	0.2%	0.6%
人口1万人未満	421	47	338	15	1	20	0	0
	100.0%	11.2%	80.3%	3.6%	0.2%	4.8%	0.0%	0.0%
人口20万人以上50万人未満	55	3	44	3	0	5	0	0
	100.0%	5.5%	80.0%	5.5%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%
人口50万人以上100万人未満	13	1	10	1	0	1	0	0
	100.0%	7.7%	76.9%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%
人口5万人以上20万人未満	248	11	209	10	0	18	0	0
	100.0%	4.4%	84.3%	4.0%	0.0%	7.3%	0.0%	0.0%
合計	1256	91	1034	51	4	72	1	3
	100.0%	7.2%	82.3%	4.1%	0.3%	5.7%	0.1%	0.2%

➤ 機能よりもコストに対する不満が強い

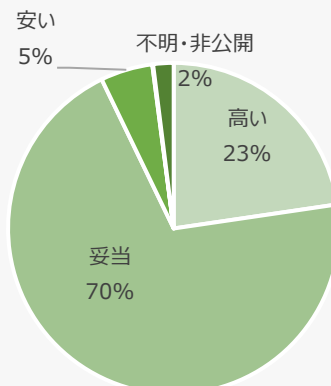
ランニングコストや法改正時の対応コストについては、約23%の自治体が高い（不満）と回答している。機能面や使いやすさ、セキュリティについては、不満が5%にも満たない。

■ 住民情報システムの個別満足度（システム評価）

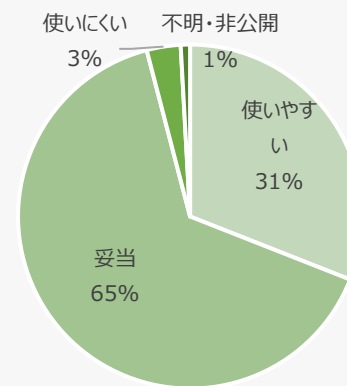
【ランニングコスト満足度】



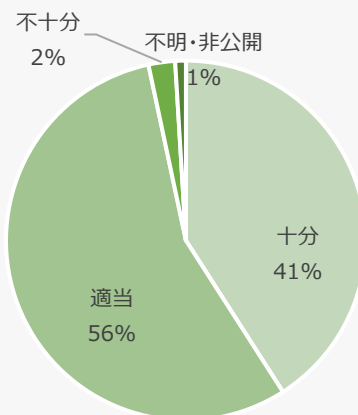
【法改正時の対応コスト満足度】



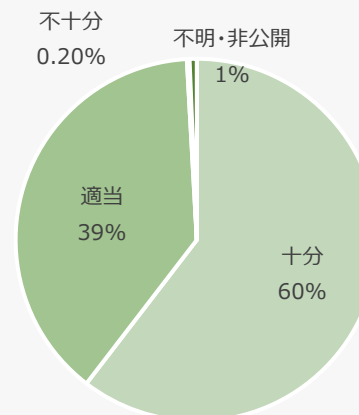
【使いやすさ満足度】



【機能満足度】



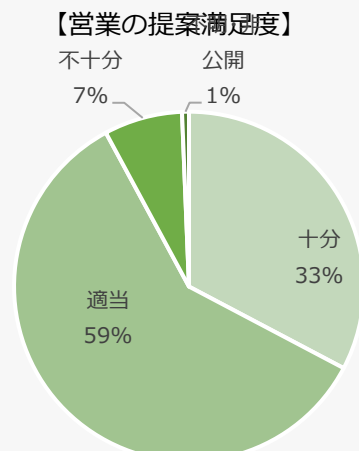
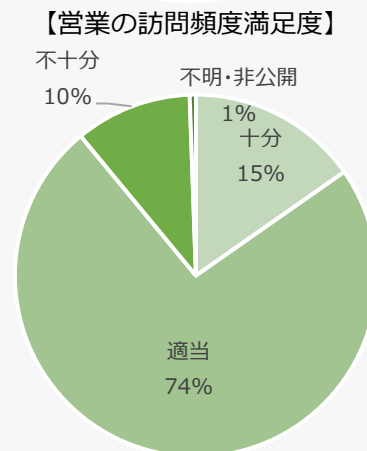
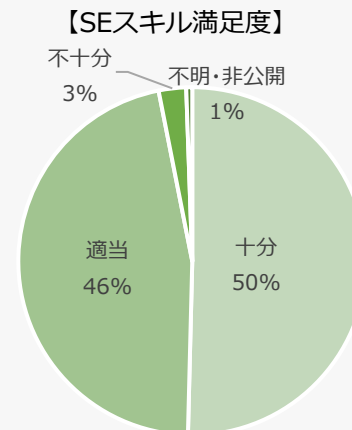
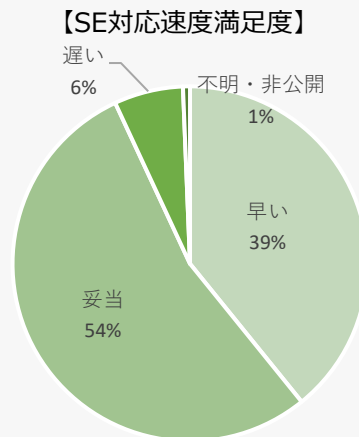
【セキュリティ満足度】



➤ITベンダーの評価が低い時は、システムを含めた総合評価に大きく影響

住民情報システムのITベンダー評価は、各評価項目で約80%以上が問題の無い評価内容であった。総合評価に対する影響は、前頁のシステムの評価よりもITベンダー評価の方が影響は大きい。これはプロポーザル時だけでは評価しづらい面でもある。またSEの技術力やサポートについては厳しい評価のものがいくつかあった。

■ 住民情報システムの個別満足度（ITベンダー評価）

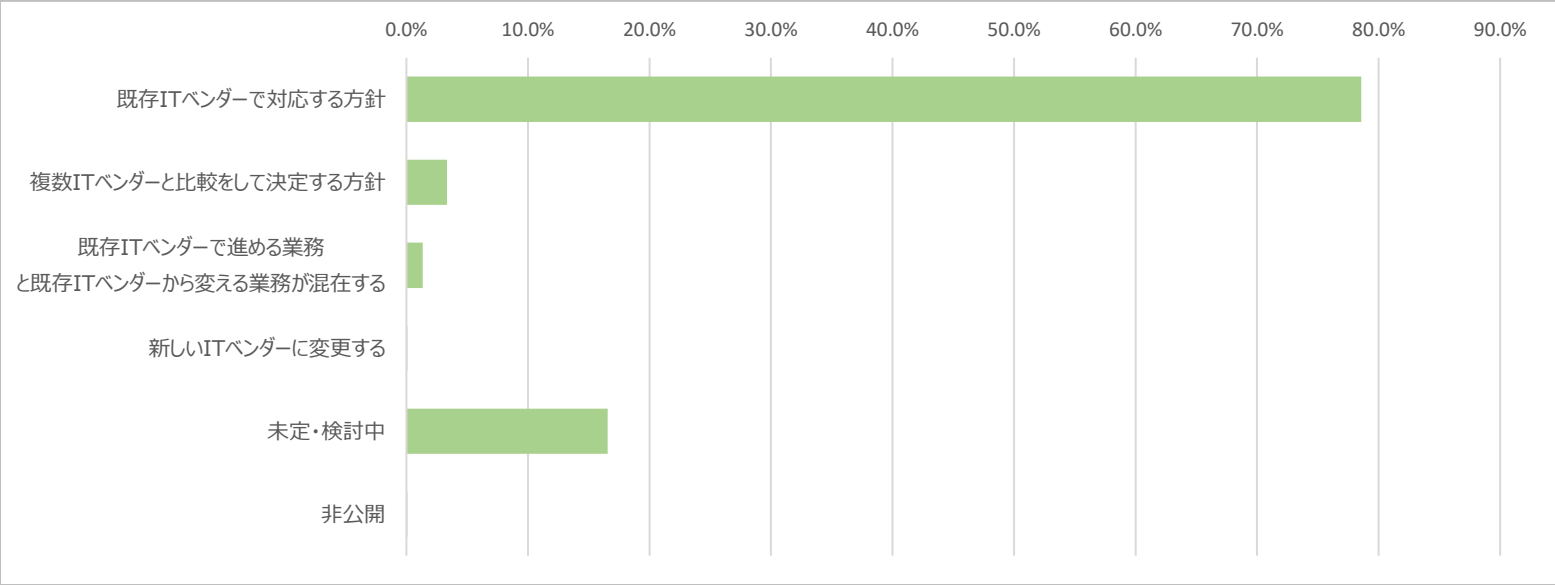


➤ 約79%の自治体が、既存ITベンダーに標準化への移行を依頼予定

標準化システム移行時のITベンダーは、既存ITベンダーで対応する自治体が987団体（約79%）ある。既存ITベンダーの評価が低く、ITベンダーを変更したい自治体も「ベンダーロックイン状態」や「他のITベンダーから顧客優先対応のため断られた」などの理由で仕方なく既存ITベンダーを選定した自治体も散見された。最適な選択というよりも移行までの時間が短く、ITベンダーの対応能力の限界といった制約の中で、自治体は判断せざるを得ない状況にあるともいえる。

合計	IT既存ベンダーで対応する方針	複数ITベンダーと比較をして決定する方針	既存ITベンダーで進める業務と既存ベンダーから変える業務が混在する	新しいITベンダーに変更する	未定・検討中	非公開
1,256	987	42	17	1	208	1

■ 標準化システム移行時のITベンダー委託方針

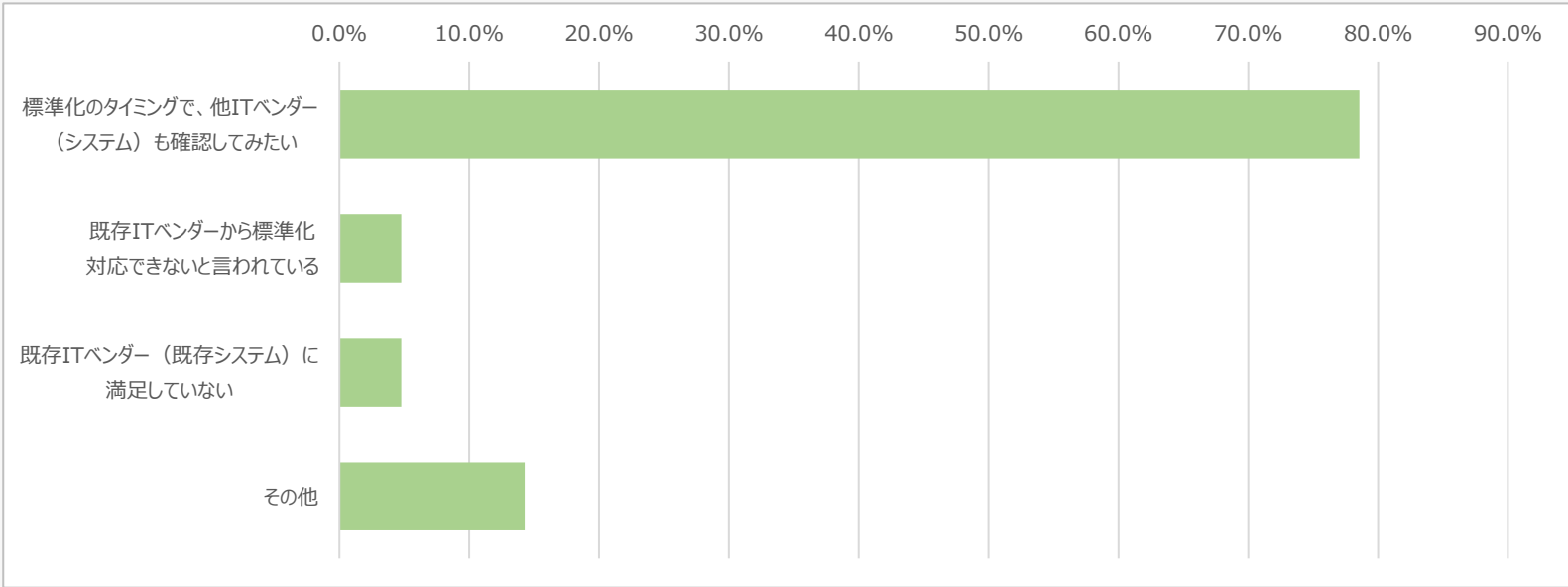


➤ 比較検討する自治体の約77%が、他のITベンダーのシステムに興味をもつ

自治体全体の約4%は、標準化システム移行時に複数のITベンダーと比較すると回答している。比較する理由として、最も多いのが、「他のITベンダーも確認してみたい」であった。回答42団体のうち今の住民情報システムに満足している自治体が30団体（約71%）あり、総合評価は高いが運用コストなどのいくつかの課題を持つ自治体が標準化システムの移行時にITベンダーの比較を検討している。

合計 (件数)	回答計 (複数回答有)	標準化のタイミングで、他ITベンダー (システム) も確認してみたい	既存ITベンダーから標準化 対応できないと言われている	既存ITベンダー（既存システム）に 満足していない	その他
42	43	33	2	2	6

■ 標準化システム移行時に比較検討する理由

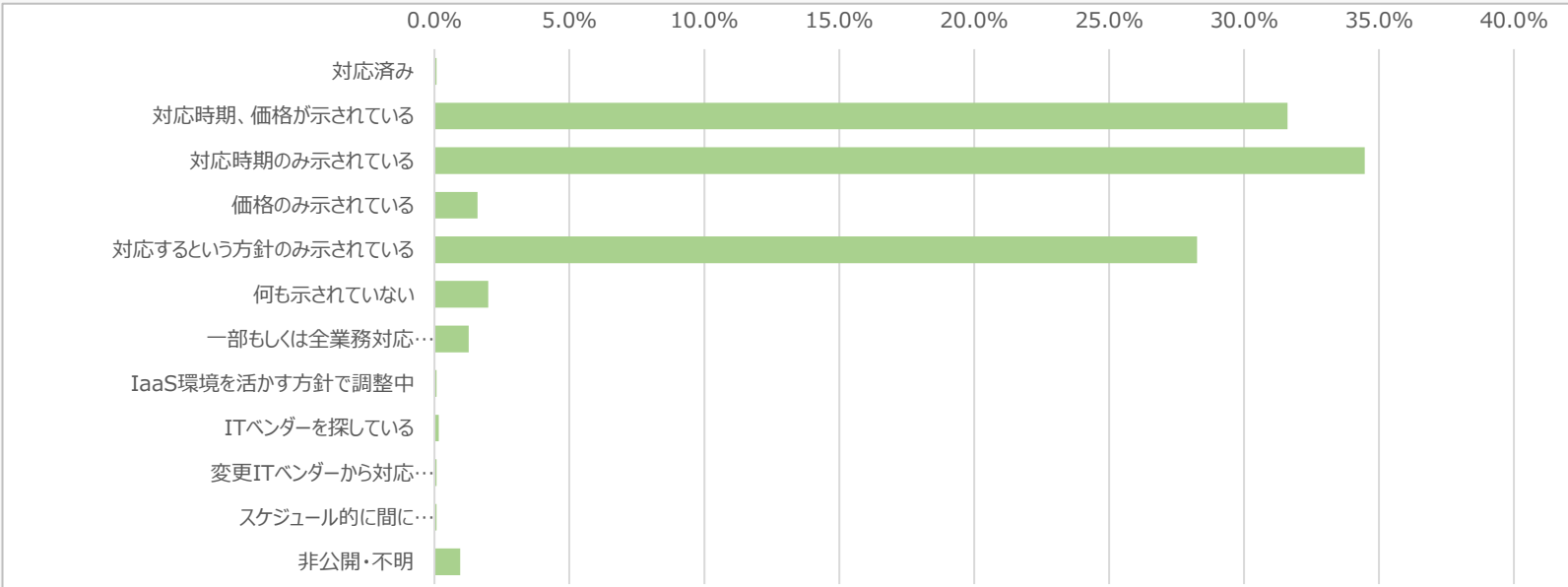


➤ 約67%の自治体がITベンダーからスケジュール等の情報提供は受けている

約67%の自治体が移行対応時期や価格などについてITベンダーから具体的な情報提供を受けている一方で、約28%の自治体は、対応意向のみしか提示されていない。「業務主管課による標準仕様の分析が進んでいない」「マルチベンダ環境のため個別システムの調達方法まで決定できていない」といった課題を抱えており、ITベンダーとの交渉も含めスケジュール内に移行が完了できるのか不安といった声が多くあった。

合計 (件数)	回答計 (複数回答 有)	対応済み	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 方針のみ示さ れている	何も示され ていない	一部もしくは全 業務対応 できないと言わ れている	IaaS環境を 活かす方針 で調整中	ITベンダーを 探している	変更ITベンダ から対応時期、価 格が示されてい る	スケジュール的 に合わないと言 われている	非公開・不明
1,256	1,264	1	397	433	20	355	25	16	1	2	1	1	12

■ 既存ITベンダーからの標準化システムへの移行方針提示状況

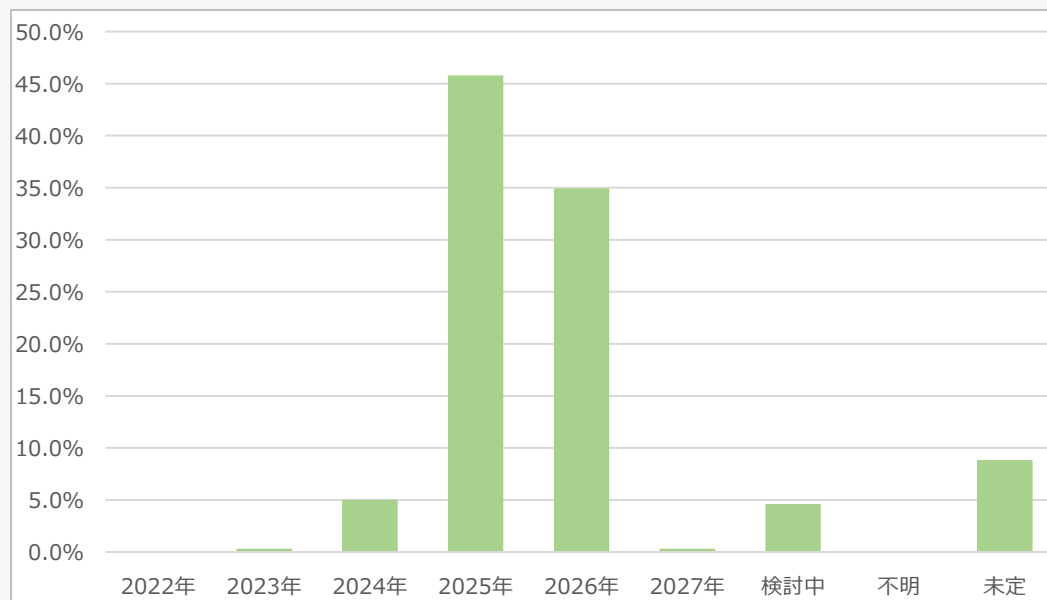


➤ 移行の時期は2025年～2026年が中心

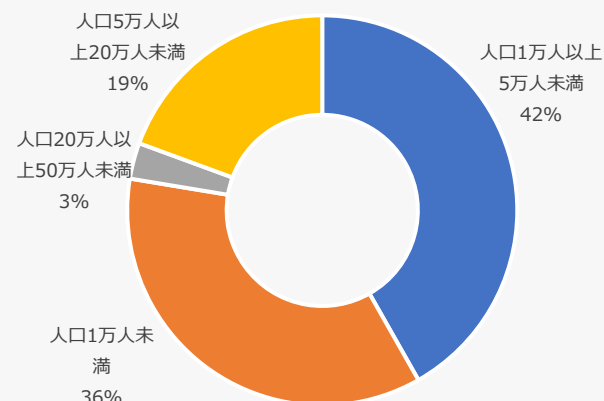
1014団体（約81%）の自治体が2025年から2026年にかけて標準化システムへの移行を想定している。2023年から2024年に移行を予定している自治体67団体（約5%）の住民情報システムは、複数のベンダによる個別調達はなく、ほぼ1社のITベンダーから全てのシステム調達が行われている。また人口規模5万人未満の自治体で全体の約78%を占めている。ITベンダーも規模の小さい自治体で移行ノウハウを蓄積し展開できるメリットも想定されることから、比較的規模の小さい自治体から標準化システムへの移行が進んでいく可能性もある。

合計	2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	検討中	不明	未定
1,256	1	4	63	575	439	4	58	1	111

■ 標準化システムへの移行時期



2023年から2024年に移行を予定している自治体67団体の人口区分

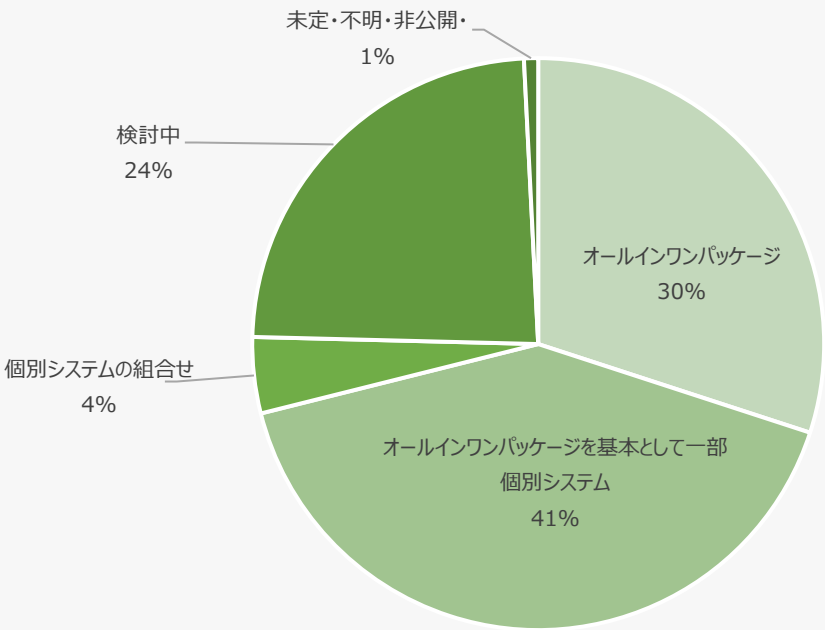


➤ 標準化を機にオールインワンパッケージへの移行が進む

標準化システムについては、893団体（約71%）の自治体がオールインワンパッケージの導入を予定している。個別システムでの構成を予定しているのは、54団体（約4%）程度に過ぎない。標準化システムでオールインワンパッケージを選択した自治体377団体は、大半が既存システムもオールインワンパッケージであり、標準化システムへの移行を機に個別システムから新たにオールインワンパッケージに変更する自治体は35団体（約10%）である。

合計	オールインワンパッケージ	オールインワンパッケージを基本として一部個別システム	個別システムの組合せ	検討中	未定・不明・非公開・
1,256	377	516	54	299	10

■ 標準化システムの移行後のシステム導入形態



➤ガバメントクラウドでの運用を決定している自治体は約63%

ガバメントクラウドでの運用を決定していると回答した自治体は半数を越えているが、検討中やITベンダーの提案に従うといった方針が定まっていない自治体も約36%ある。人口区分でみても割合に大きな差はないが、人口100万人以上の自治体ではガバメントクラウドでの運用を決定した自治体はわずか約13%しかない。

■ 人口区分別の標準化システムの運用環境

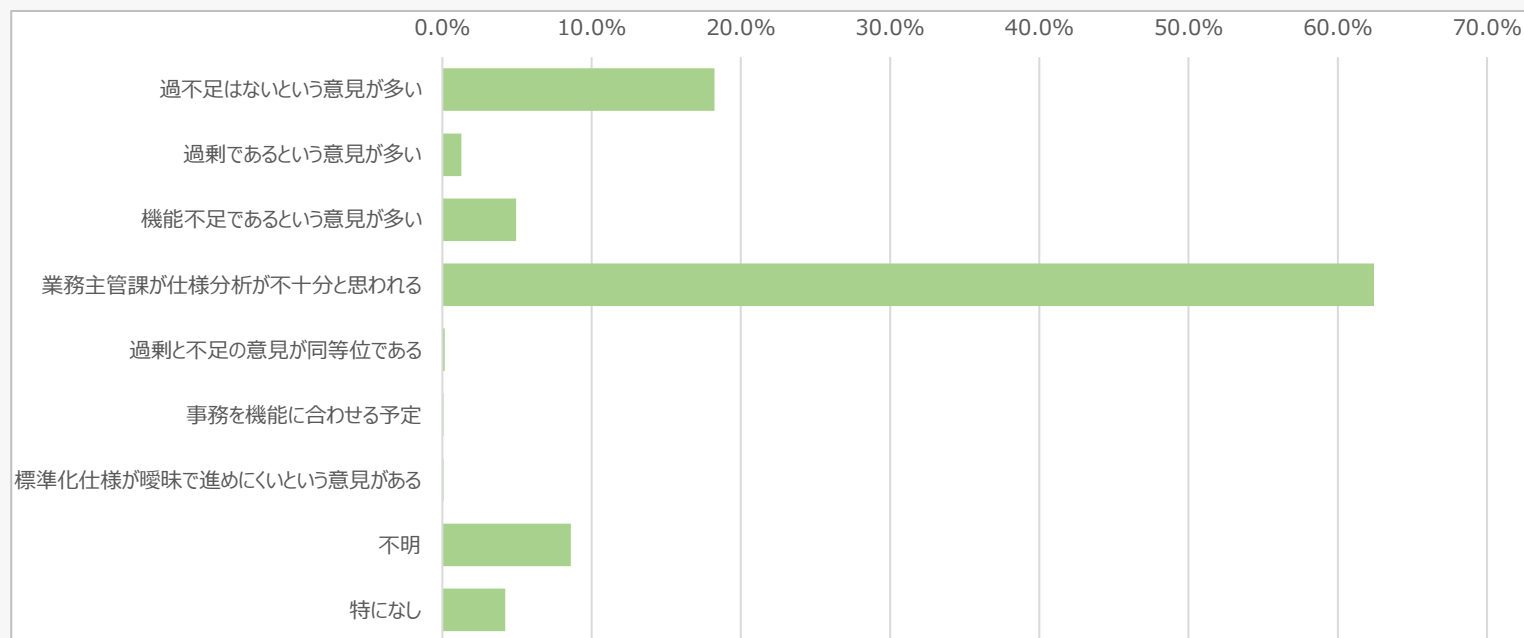
人口区分	合計	ガバメントクラウド	ガバメントクラウド、地域データセンター併用	地域データセンター	ITベンダーの提案に従う	検討中	非公開	不明	未定
人口100万人以上	8 100.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 87.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
人口1万人以上5万人未満	511 100.0%	342 66.9%	5 1.0%	3 0.6%	50 9.8%	107 20.9%	1 0.2%	1 0.2%	2 0.4%
人口1万人未満	421 100.0%	242 57.5%	6 1.4%	2 0.5%	56 13.3%	112 26.6%	0 0.0%	1 0.2%	2 0.5%
人口20万人以上50万人未満	55 100.0%	25 45.5%	2 3.6%	0 0.0%	1 1.8%	27 49.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
人口50万人以上100万人未満	13 100.0%	7 53.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 46.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
人口5万人以上20万人未満	248 100.0%	154 62.1%	5 2.0%	0 0.0%	15 6.0%	72 29.0%	0 0.0%	1 0.4%	1 0.4%
合計	1256 100.0%	771 61.4%	18 1.4%	5 0.4%	122 9.7%	331 26.4%	1 0.1%	3 0.2%	5 0.4%

➤ 現時点では、業務主管課での仕様分析が不十分である

標準化システムの機能評価は、業務主管課での仕様分析が不十分という意見が784団体（約62%）あった。理由として「職員が不足している」「ITベンダー任せになっている」「庁内での連携不足」「主管課での標準化に対する意識が低い」「Fit&Gap分析が難しい」などの声があった。

合計	過不足はないという意見が多い	過剰であるという意見が多い	機能不足であるという意見が多い	業務主管課が仕様分析が不十分と思われる	過剰と不足の意見が同等位である	事務を機能に合わせる予定	標準化仕様が曖昧で進めにくいという意見がある	不明	特になし
1,256	229	16	62	784	2	1	1	108	53

■ 標準化システムの機能に対する評価

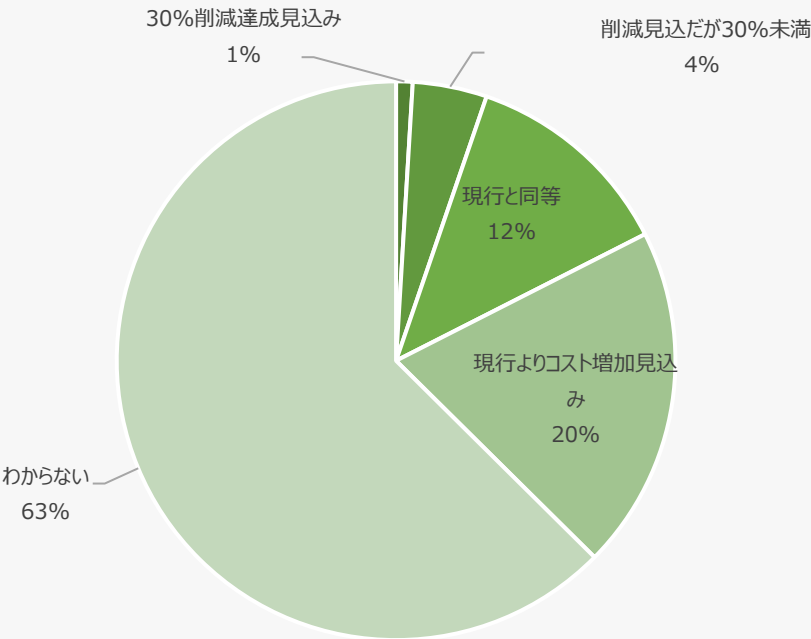


➤現時点で達成できる見込みは、わずか1%

標準化システム移行後のシステム運用経費30%削減の達成見込みは12団体（約1%）程度である。現行よりコスト増加の見込みと回答した自治体は約20%あり、理由として「自治体クラウドでコスト削減したのに更にコスト削減できるとは思えない」「人口規模の小さい自治体ではコスト削減は難しい」などの声があった。

合計	30%削減達成見込み	削減見込みだが30%未満	現行と同等	現行よりコスト増加見込み	わからない
1,256	12	54	154	250	786

■ 標準化システム導入後のコスト30%削減達成予測

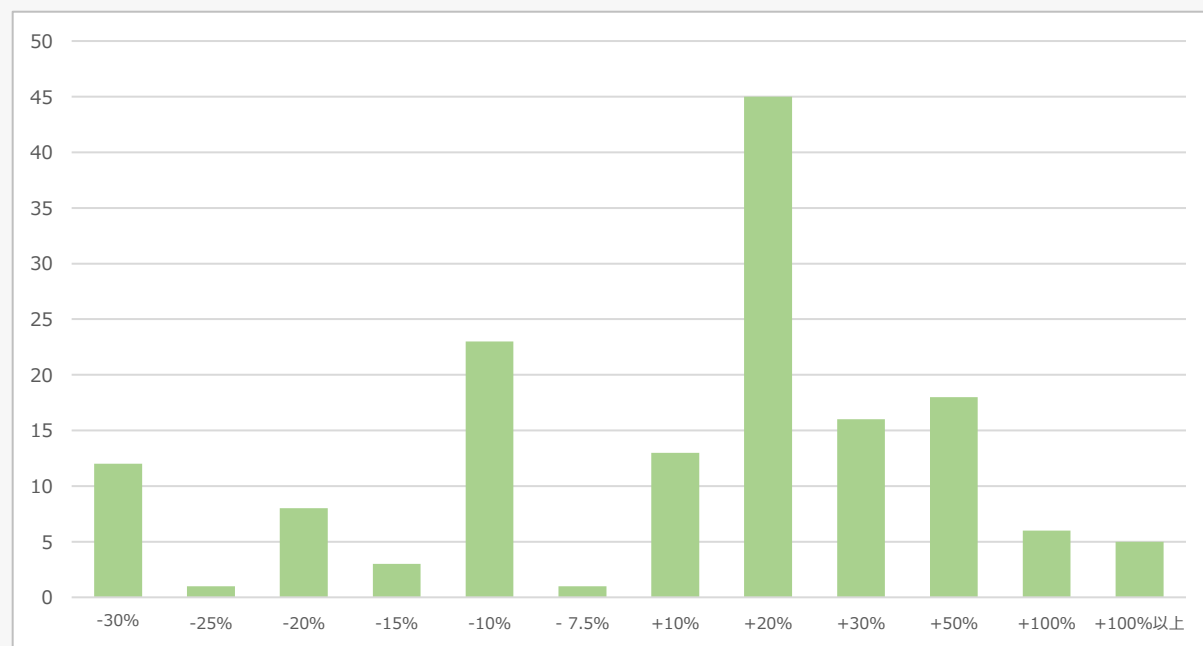


➤コスト増加を予測する自治体はコスト削減予測の4倍以上

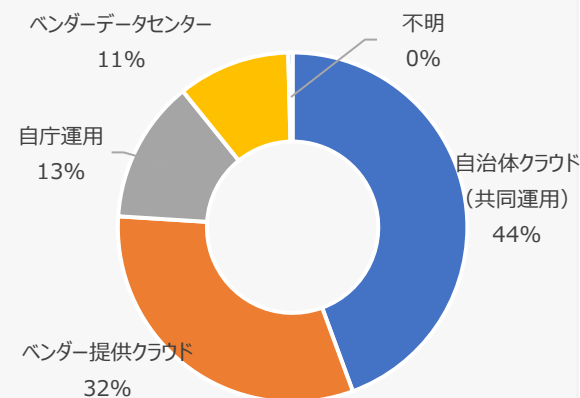
標準化システム移行後に「コスト削減・削減見込」の48団体と「コスト増加」103団体の計151団体からコストの具体的な増減予測を確認した。20%程度コストが増加すると回答した自治体は14%で最も多かった。またコスト増加を予測した自治体151団体では、約76%が既にクラウド運用（自治体クラウド、ベンダー提供クラウド）を行っている自治体であった。（※削減予測不明は165団体ある）

合計	-30%	-25%	-20%	-15%	-10%	- 7.5%	+10%	+20%	+30%	+50%	+100%	+100%以上	不明
316	12	1	8	3	23	1	13	45	16	18	6	5	165

■標準化システム導入後のコスト増減予測



コスト増加と予測した自治体250団体の の現行のシステム運用状況



資料をダウンロードいただき
ありがとうございました。

テレマーケティングサービスのご紹介

BtoBアウトバウンド

多くの産業分野での調査実績

20年

年間プロジェクト数

約300PJ

年間コール数

約100万



👉 特長

- 社員オペレータを中心とした対話重視型の高品質なコール
- 産業分野毎に蓄積された、市場調査ノウハウのご提供
(調査企画・調査票設計・トークスクリプト)
- インサイドセールス、セミナーコール等への対応

👉 お問い合わせ

sales_div@marketingware.co.jp または
[お問い合わせフォーム](#) から