

【自治体職員、毎日3時間のシステム操作】 自治体におけるシステム導入・運用の 課題に関する実態調査 ～SaaS導入進むも、セキュリティ制約が活用阻む～

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査概要	自治体におけるシステム導入・運用の課題に関する実態調査
調査方法	IDEATECHが提供するリサーチPR「リサピー®」の企画によるインターネット調査
調査期間	2025年5月21日～同年5月25日
有効回答	官公庁・地方自治体に勤めるIT・情報システム部門の管理者またはシステム管理担当者111名 ※合計を100%とするため、一部の数値について端数の処理を行っています。そのため、実際の計算値とは若干の差異が生じる場合があります。

自治体におけるシステム導入・運用の 課題に関する実態調査

TOPIC 01

約4割が「民間企業よりもDX推進が遅れている」と実感

TOPIC 02

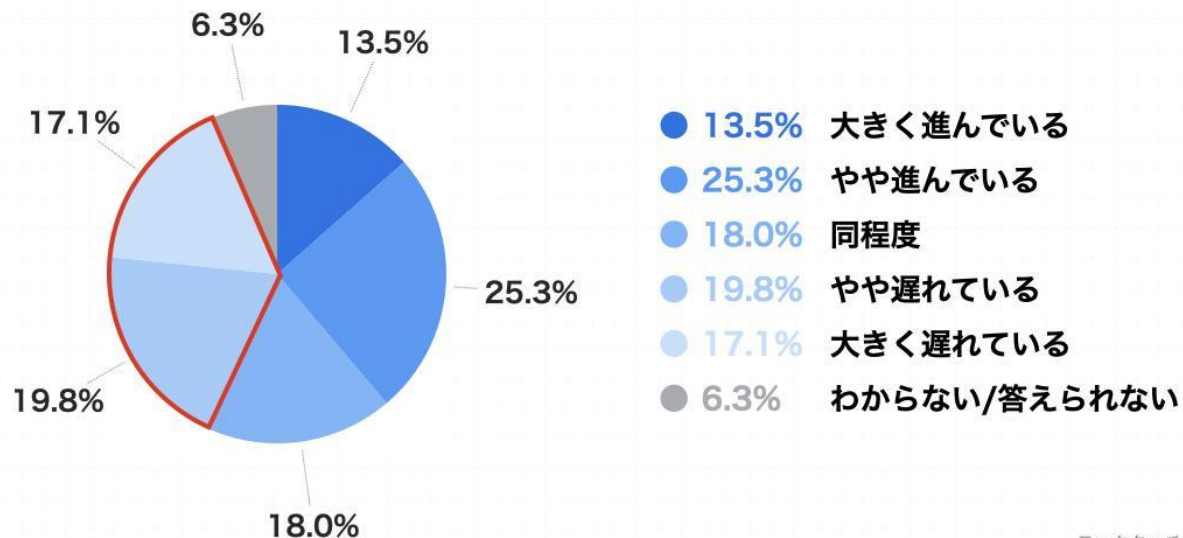
新システム習得の課題は「職員のITリテラシーに差がある」(54.1%)と
「人事異動で何度も引き継ぎが必要になる」(48.6%)

TOPIC 03

「リアルタイムサポート機能」への期待も高く、
操作習得の時間短縮(43.2%)や引継ぎ負担軽減(42.3%)に
効果が期待される

Q1

お勤め先のDX推進状況は、
民間企業と比較してどの程度だと感じますか。



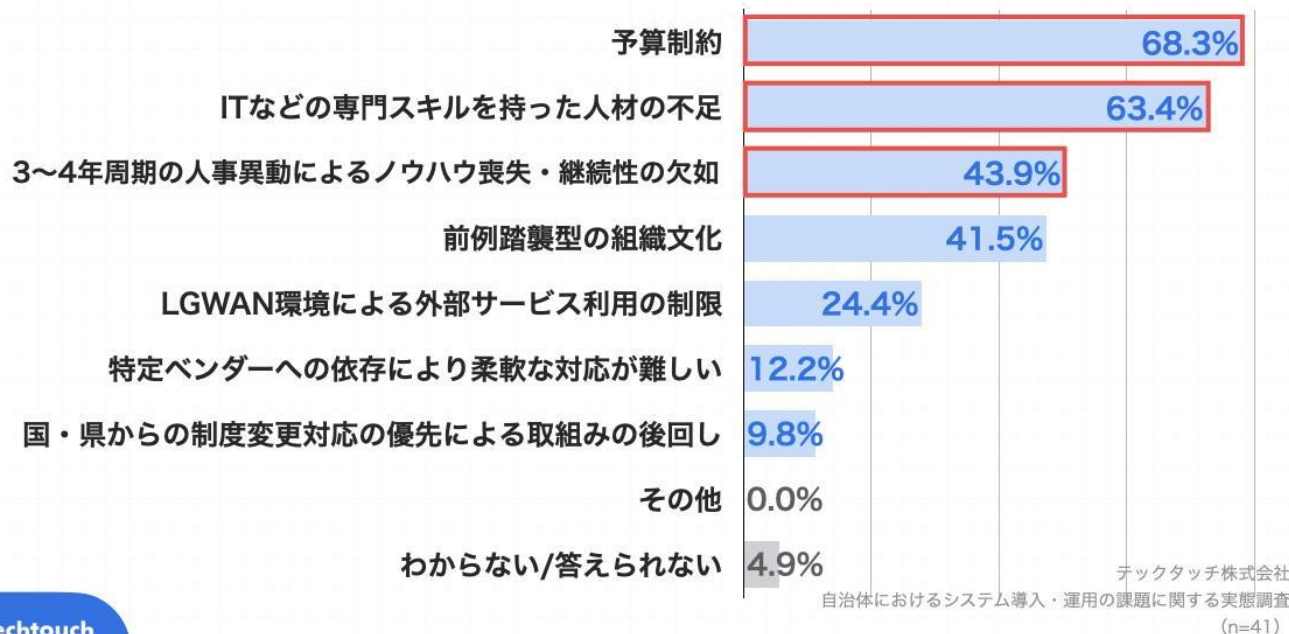
約4割が「民間企業
よりもDX推進が
遅れている」と実感

DXの推進状況について、
36.9%が「遅れている」と
回答しました。

自治体におけるDXが積極的に
進んでいない状況が
明らかになりました。

Q2

お勤め先のDX推進状況が民間企業と比べて遅れていると感じる理由を教えてください。（複数回答）



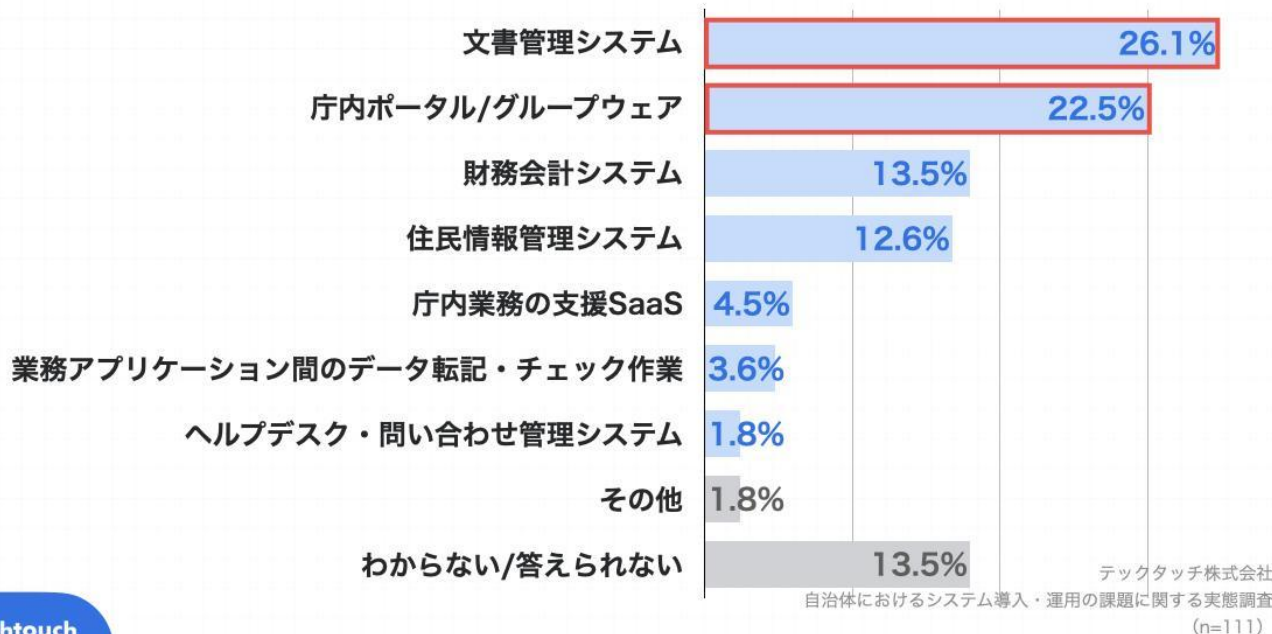
DX推進が遅れている理由は「予算制約」「IT人材の不足」「人事異動によるノウハウ喪失」など

DXの推進が遅れている理由、「予算制約」が68.3%で最多の回答でした。

全庁での仕組みづくりが不可欠だということが明らかになりました。

Q3

日常業務で最も時間を費やしているシステムを教えてください。



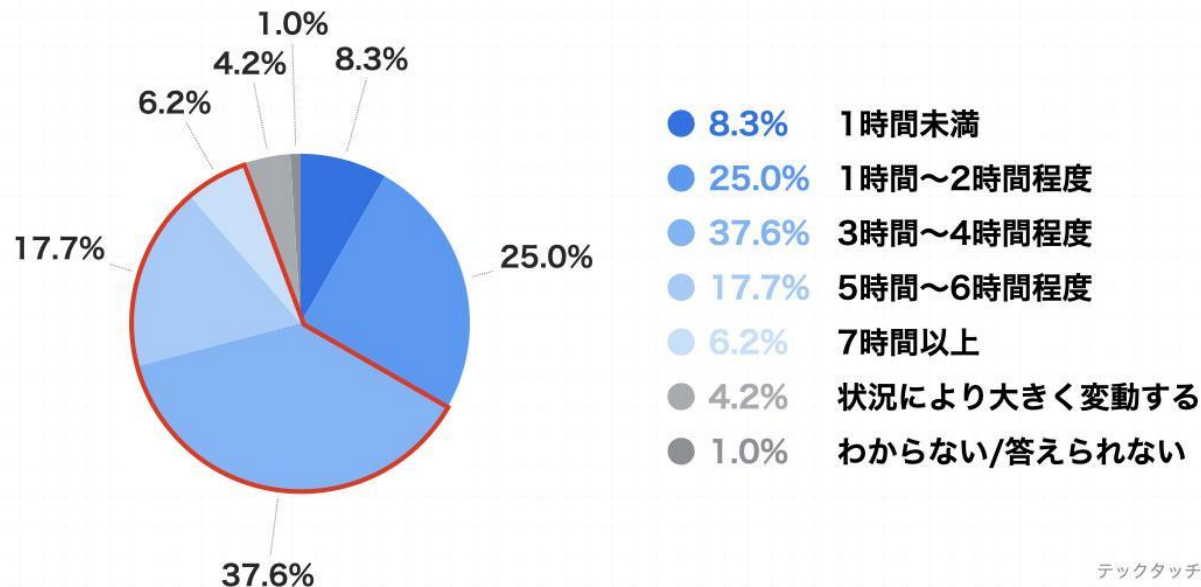
日常業務で最も時間を費やしているシステム、第1位「文書管理システム」、第2位「庁内ポータル/グループウェア」

最も時間を費やしているシステムは、「文書管理システム」で26.1%でした。

文書管理、庁内ポータル、財務会計など、日常の“情報ハブ”改善が効率化のポイントとなりそうです。

Q4

Q3で回答したシステムの、
あなたの1日の平均利用時間を教えてください。



テックタッチ株式会社
自治体におけるシステム導入・運用の課題に関する実態調査
(n=96)

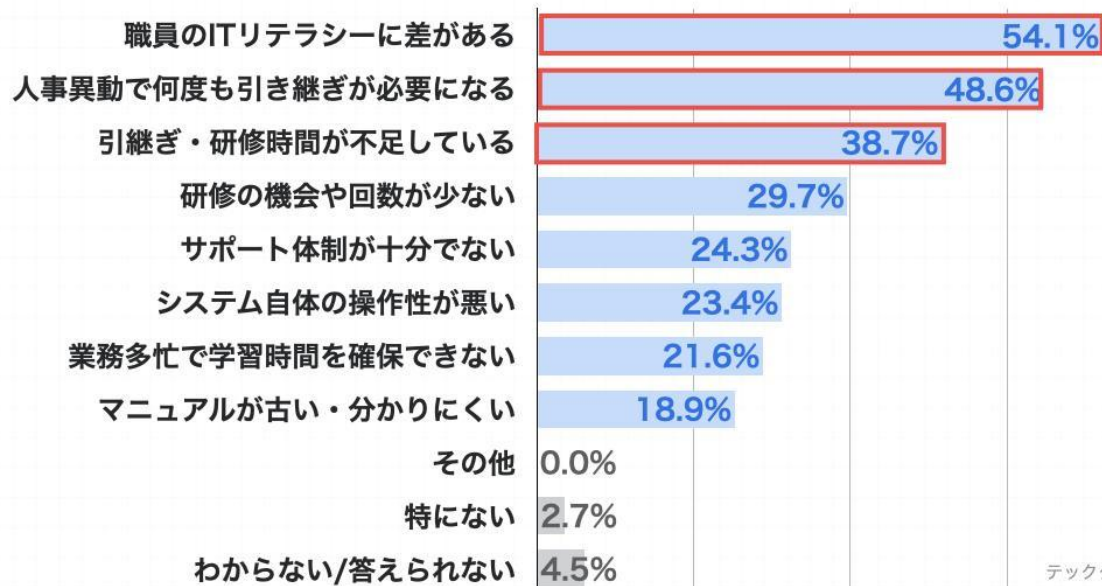
そのシステムの1日の
平均利用時間、「3時間
以上」が61.5%を
占める

時間を最も消費している
システムに対し、約6割が
「3時間以上」と回答しました。

システムの利用時間が、
業務時間を圧迫していること
が明らかになりました。

Q5

職員が新しい業務システムを習得する際に、
最も大きな課題は何だと感じますか。（複数回答）



テックタッチ株式会社
自治体におけるシステム導入・運用の課題に関する実態調査
(n=111)

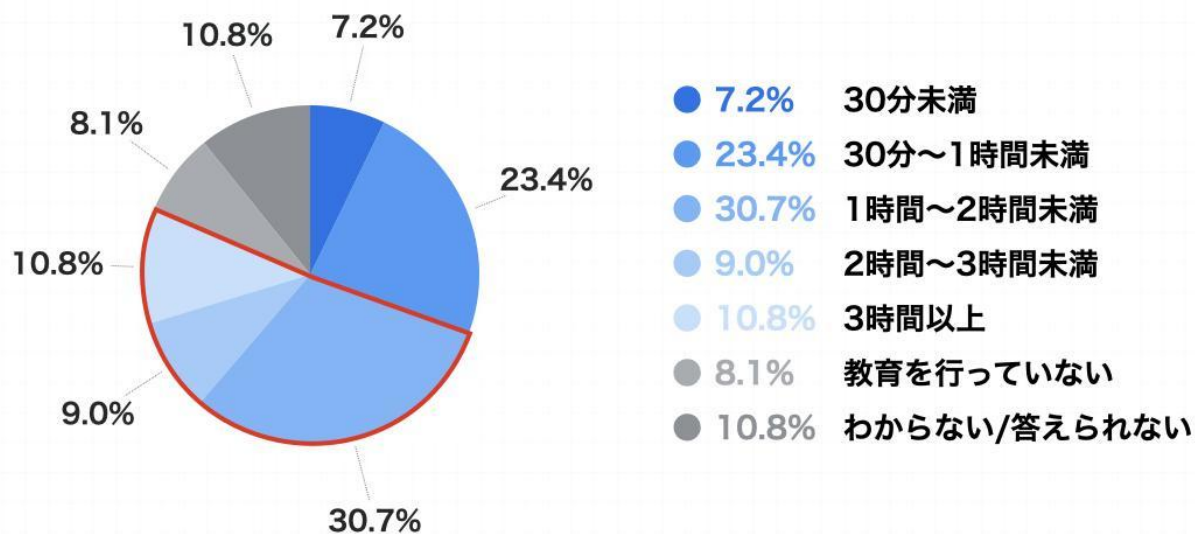
新システム習得の
課題は、「ITリテラシー
の格差」(54.1%)と
「人事異動の引き継ぎ」
(48.6%)

新システム導入にあたり
約半数が「ITリテラシーの差」
「人事異動による引き継ぎ」が
課題と回答しました。

調査結果から、人材定着・OJT
構造の見直しとオンデマンド
研修整備が急務だと明らかに
なりました。

Q6

新任者や異動してきた職員に対する業務システム関連の教育を行う場合、1日平均どのくらいの時間を費やしていますか。



テックタッチ株式会社

自治体におけるシステム導入・運用の課題に関する実態調査
(n=111)

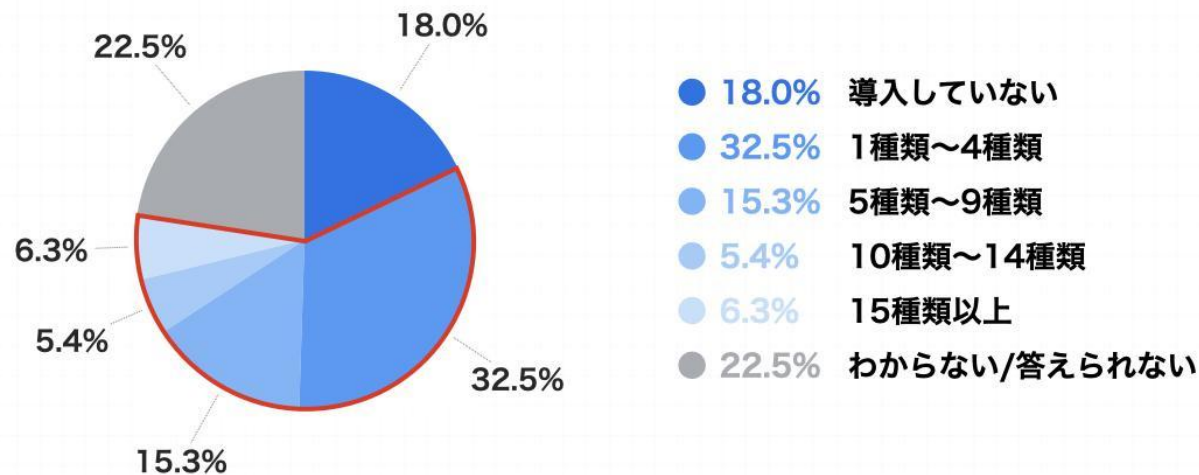
業務システムの教育に
半数が「1日あたり
1時間以上費やす」と
回答

業務システムの教育にかける時間、「1時間～2時間未満」が30.7%、「30分～1時間未満」が23.4%という結果でした。

この回答から日常業務に加えて、システム操作の研修に時間を費やしていることがわかりました。

Q7

現在お勤め先では、何種類のSaaSを導入していますか



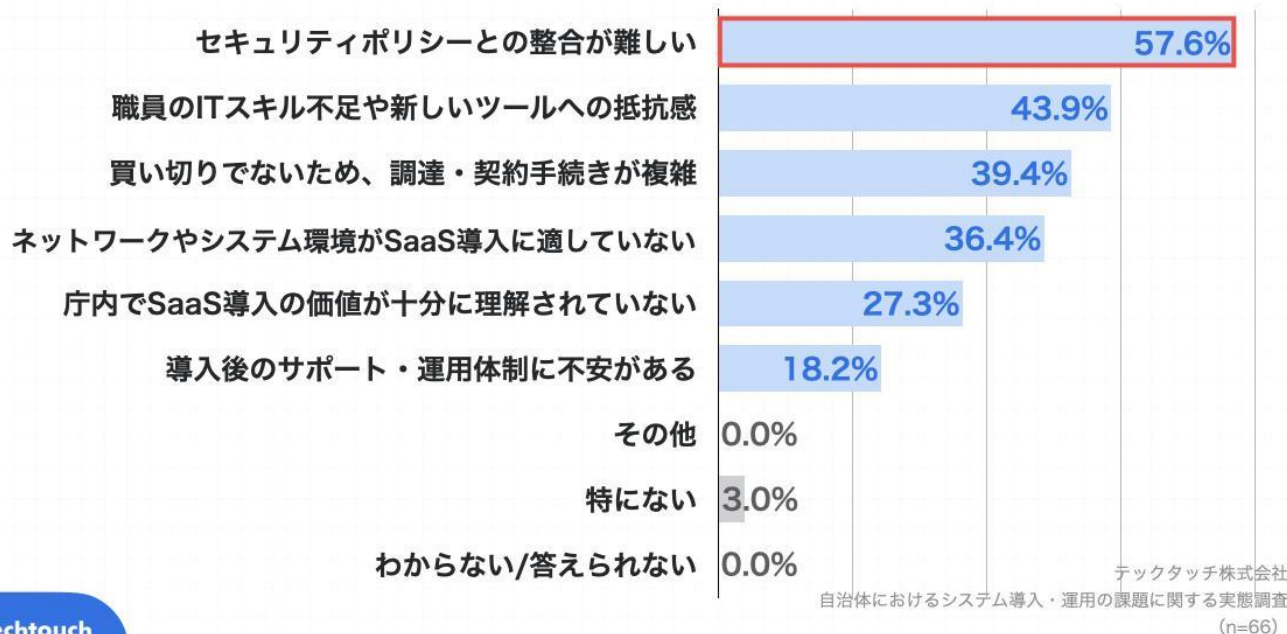
SaaS導入状況、
1～4種類が最多で
全体の約6割

導入SaaSの種類、
「1種類～4種類」が最多の
32.5%。次いで「5種類以上」
が15.3%でした。

約6割の自治体がSaaSを
導入していることが明らかになり
ました。

Q8

自治体でSaaSを導入する上での最大の課題は何だと感じますか。（複数回答）



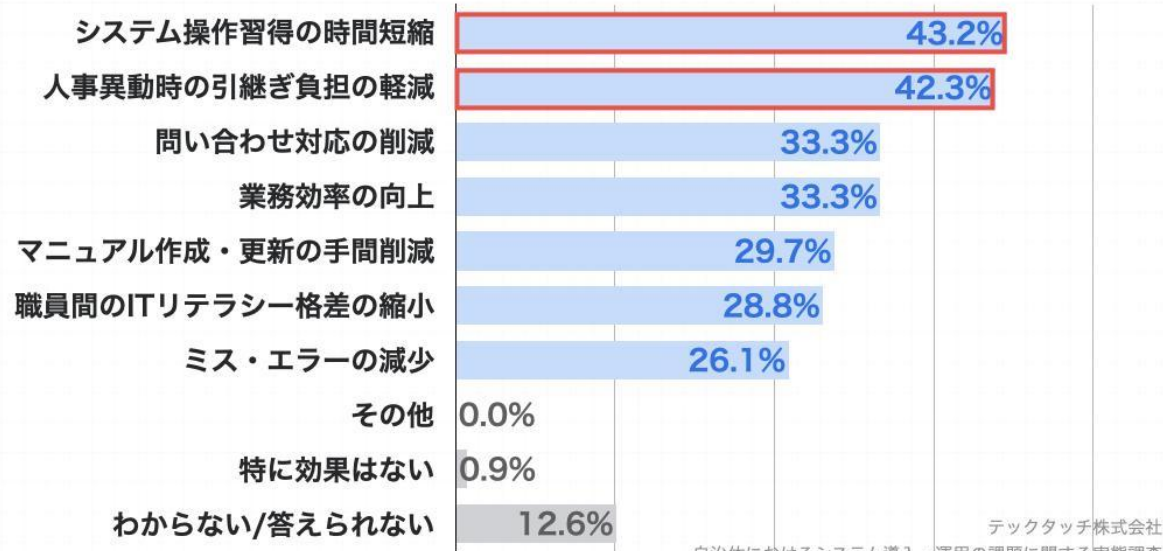
自治体でSaaSを導入する上での課題は「セキュリティ制約」が57.6%で最多

SaaS導入自治体の課題、第1位は「セキュリティポリシーとの整合難」、次いで第2位が「調達・契約手続きの複雑さ」でした。

運用開始後の定着が滞りやすく、研修体制強化と調達フローの簡素化が必要だということがわかりました。

Q9

もし業務システムに「操作をリアルタイムでサポートする機能」や「マニュアルを自動表示する機能」があれば、どのような効果があると思いますか。（複数回答）



テックタッチ株式会社
自治体におけるシステム導入・運用の課題に関する実態調査
(n=111)

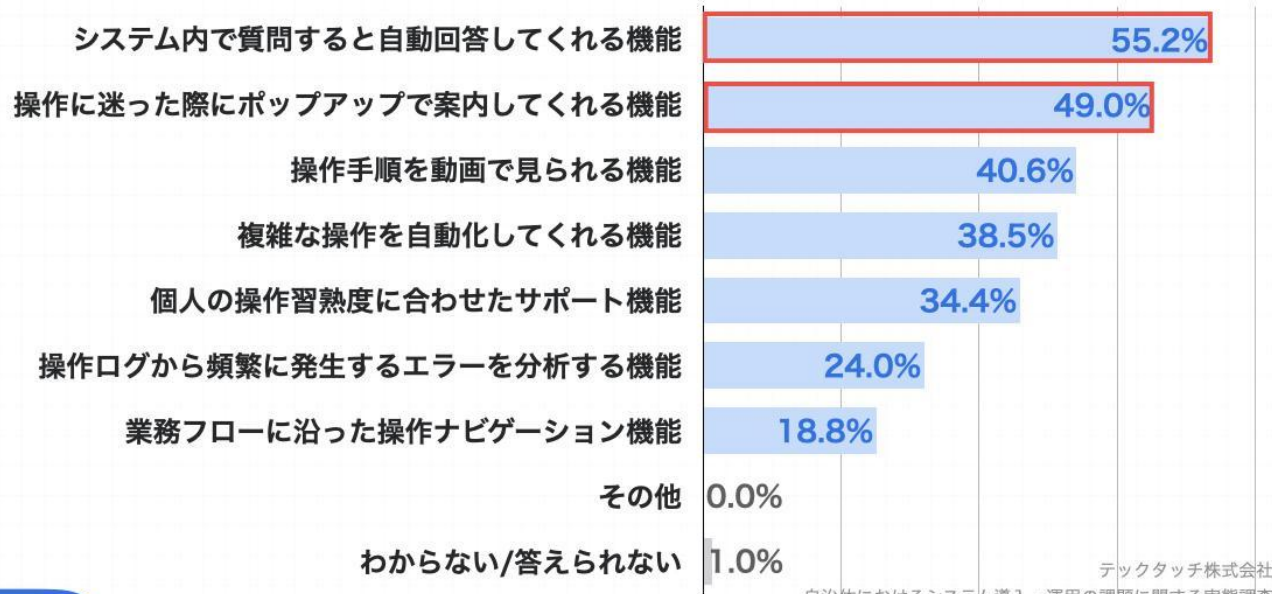
操作支援機能に期待する主な効果は「習得の時間短縮」「引継ぎ負担の軽減」

リアルタイムでのサポートについて、4割以上が「習得時間短縮」と「引継ぎ負担軽減」に効果を期待していました。

これらの効果が実際にあることで、ジョブローテーションの激しい自治体職員でも即戦力が期待できます。

Q10

Q9で回答した効果を実現するために、
どのような機能があると良いと思いますか。（複数回答）



テックタッチ株式会社
自治体におけるシステム導入・運用の課題に関する実態調査
(n=96)

職員が求める操作支援機能、最多は「自動回答」、次いで「ポップアップ案内」

操作支援機能について、「システム内での自動回答」が55.2%で最多の回答でした。

「自動回答」で疑問を即時に解決し、「動画マニュアル」で深い理解を促すことで、効率の良いシステム運用となるでしょう。

官公庁・地方自治体に勤めるIT・情報システム部門の管理者またはシステム管理担当者を対象に、自治体におけるシステム導入・運用の課題に関する実態調査を実施しました。

- 約40%が「民間企業よりDX推進が遅れている」と感じ、その要因は「予算制約」(68.3%)と「専門スキル人材不足」(63.4%)。
- 日常業務で「文書管理システム」「庁内ポータル/グループウェア」に3～4時間以上を費やす職員が37.6%を占め、操作時間が業務時間の大半を圧迫。
- 約60.7%がSaaSを1種類以上導入しているものの、「セキュリティポリシーとの整合難」(57.6%)、「IT抵抗感・スキル不足」(43.9%)、「調達手続きの複雑さ」(39.4%)が活用の大きな障壁に。
- 職員が求める操作支援機能は「自動回答」(55.2%)、「ポップアップ案内」(49.0%)、「動画マニュアル」(40.6%)で、習得時間短縮(43.2%)と引継ぎ負担軽減(42.3%)を強く期待。

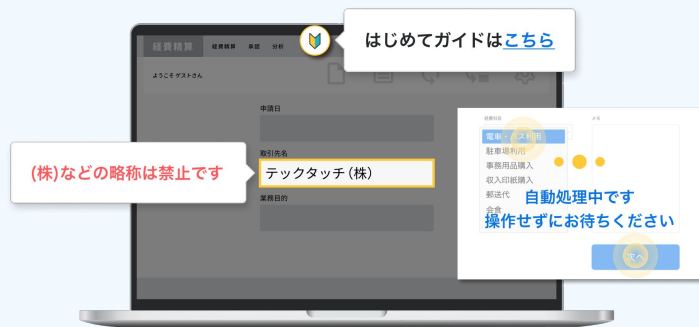
こうした結果から、自治体DX推進には、**基幹システムのUX改善やワークフロー自動化**と併せて、セキュリティ要件に適合するリアルタイム操作支援・自動マニュアル機能の導入が不可欠であり、**属人的な対応に依存しない全庁的な定着化施策**が求められます。

テックタッチの2つの事業

国内シェアNo.1 次世代AI型DAP 「テックタッチ」

DX・AIとユーザーのラストワンマイルを支援

「テックタッチ」は、操作ガイドをシステム上に表示することで、誰もが迷わずにシステムを操作できる環境を提供します。また、システム導線上に設置可能なAIを活用することで、従業員のAI利活用を促進します。

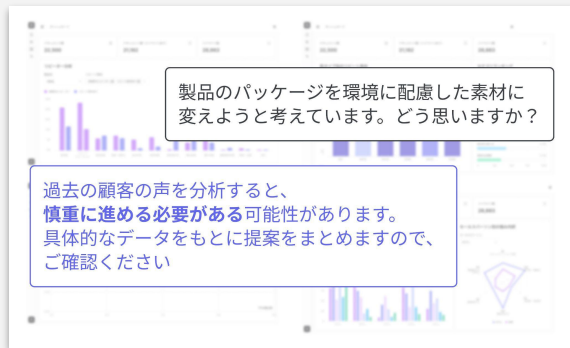


お問い合わせ

データ戦略AIエージェント 「AI Central Voice」

埋もれたデータが、戦略のヒントに。

「AI Central Voice」は、顧客の声・ログ、従業員エンゲージメント、商談記録など、あらゆる定性データを構造化し、課題を可視化。対話形式※でアイデア出しをサポートし、経営の意思決定に役立つ新たな洞察の発見を促進します。



お問い合わせ

※2025年リリース予定



すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム