

令和2年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業
社会福祉法人における ICT を活用した事務負担軽減に関する調査研究
事業報告書

PwC コンサルティング合同会社

令和3年（2021年）3月

目次

1. 事業概要.....	1
(1) 目的.....	1
(2) 実施内容.....	2
2. 小規模社会福祉法人の間接業務に関する実態調査.....	5
(1) 調査概要.....	5
(2) 調査・集計結果.....	7
3. 間接業務に ICT を活用している法人に対するヒアリング.....	30
(1) 調査概要.....	30
(2) 調査結果.....	30
4. ICT 事業者に対する調査.....	38
(1) 調査概要.....	38
(2) 調査結果.....	38
5. 独立行政法人福祉医療機構に対する調査.....	41
(1) 調査概要.....	41
(2) 調査結果.....	41
6. その他 ICT の活用を推進する上での論点.....	44
7. 考察.....	45
(1) 調査結果から得られた考察.....	45
(2) 本調査の課題.....	55
(3) 今後に向けて.....	55
資料 1. 社会福祉法人への調査票.....	58
資料 2. アンケート調査集計結果.....	75
資料 3. ヒアリング録.....	104
資料 4. 野本委員からの参考資料（第 3 回検討委員会提示資料）.....	133
資料 5. 参考人からの参考資料（第 3 回検討委員会提示資料）.....	144

1. 事業概要

本章では、本事業実施の背景、今年度事業の実施状況について記述する。

(1) 目的

①背景

厚生労働省は、平成 25 年度から 26 年度にかけて「社会福祉法人制度の在り方等に関する検討会」を開催し、社会福祉法人が備える公益性や非営利性に見合う経営組織等を実現し、国民に対する説明責任を果たすとともに、地域社会に貢献するという社会福祉法人本来の役割を果たしていけるよう、制度改正の論点を整理した。この検討会の結果を踏まえ、主に以下の5点について見直しを図るため、平成 28 年 3 月に社会福祉法が改正された。

- ・ 経営組織のガバナンスの強化
- ・ 事業運営の透明性の向上
- ・ 財務規律の強化
- ・ 地域における公益的な取り組みを実施する責務
- ・ 行政の関与の在り方

また、社会福祉法人の大半を占めるいわゆる「一法人一施設」と言われる小規模な法人は、専任の事務職員が配置されていない又は配置されていても少人数であるなどの人的資源の制約等で経理業務を始めとした間接業務に係る事務処理への負荷が大きいといわれている。

そのため、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況に鑑みても、ICT の活用を含む事務負担軽減の検証は喫緊の課題であり、そのためにより効果的な施策を明らかにすることが重要だと考えられる。

②目的

以上の背景から、社会福祉法人における会計処理等の事務処理の課題と改善すべき点を明らかにし、ICT を活用して事務処理支援の手法を検証することにより、規模の小さい法人を念頭に社会福祉法人における事務負担軽減に資することを本事業の目的とし、本事業を実施した。

(2) 実施内容

本事業では、有識者を中心とした検討委員会を設置し、ICT利活用策およびICT導入前後の課題について検討した。本事業を円滑に進めるため、社会福祉法人職員や社会福祉法人経営に詳しい学識経験者などで構成する以下の検討委員会を3回開催した。

①実施体制

ア. 有識者による事業検討委員会等

有識者等にて構成される検討委員会を設置した。検討委員は以下のとおりであり、検討委員会の座長には昭和女子大学の井出健治郎教授が就任し、議事進行を務めた。

表1 検討委員会委員

氏名	所属
阿比留 志郎	公益社団法人全国老人福祉施設協議会 ロボット・ICT推進委員会 委員長
井出 健治郎	昭和女子大学 グローバルビジネス学部 教授
野本 宣寿	社会福祉法人 玉林会 南大分に笑顔咲くえん わらひ 園長
藤原 士朗	福祉の現場 ICT活用協議会 代表理事

(50音順 敬称略)

イ. 参考人、オブザーバーおよび事務局

TKC 社会福祉法人経営研究会、株式会社 TKC および独立行政法人福祉医療機構を参考人として招き、厚生労働省社会・援護局福祉基盤課をはじめ、社会福祉法人日本保育協会および公益社団法人全国老人福祉施設協議会がオブザーバーとして参加した。事務局はPwCコンサルティング合同会社が務めた。参考人、オブザーバーおよび事務局は以下のとおりである。

表 2 参考人

氏名	所属
奥山 昌弘	TKC 社会福祉法人経営研究会 代表幹事（税理士）
石塚 栄	TKC 社会福祉法人経営研究会 顧問
小澤 朋人	TKC 社会福祉法人経営研究会委員（公認会計士）
黒島 修	株式会社 TKC SCG 営業本部企業 システム推進部業種別システム推進課 次長
坂口 充	株式会社 TKC SCG 営業本部企業 システム推進部業種別システム推進課 課長
荘子 順	株式会社 TKC 会計システム設計部 次長
徳永 龍哉	独立行政法人 福祉医療機構 情報事業部 WAM NET 振興課 課長
田澤 敏夫	独立行政法人 福祉医療機構 情報事業部 WAM NET 振興課

(敬称略)

表 3 オブザーバー

氏名	所属
川鍋 慎一	社会福祉法人 日本保育協会 総務部長
椎名 高大	社会福祉法人 日本保育協会 総務部
忽那 嘉和	公益社団法人全国老人福祉施設協議会 事業部（制度・法令担当）
鈴木 詩織	公益社団法人全国老人福祉施設協議会
宇野 禎晃	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課長
高坂 文仁	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 課長補佐
近 芳弘	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 社会福祉法人経営指導専門官
小畑 彩音	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 法人経営指導係
岸上 光	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 法人経営指導係

(敬称略)

表 4 事務局

氏名	所属
東海林 崇	PwC コンサルティング合同会社 シニアマネージャー
斎藤 響	PwC コンサルティング合同会社 シニアアソシエイト
岸 香織	PwC コンサルティング合同会社 シニアアソシエイト
長井 まり	PwC コンサルティング合同会社 アソシエイト

ウ. 検討委員会実施状況

検討委員会は、今般の新型コロナウイルス感染拡大防止のため、オンライン会議システムを用いて3回実施した。

検討委員会においては、事務局で整理した調査・分析方法案について議論し、委員からの意見を踏まえてアンケート、ヒアリングを実施した。また、調査・分析結果について検討委員会で報告・議論し、調査報告書を取りまとめた。

表 5 検討委員会実施状況（オンライン開催）

回（開催日）	議事概要
第1回 2020年10月22日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業概要の説明 ・ アンケート調査の設計 ・ ヒアリング調査の設計
第2回 2020年12月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート調査中間報告 ・ ヒアリング調査の設計 ・ 事業報告書章立て案
第3回 2021年2月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート調査集計・分析結果の報告 ・ ヒアリング調査結果の報告 ・ 論点に関するディスカッション ・ 報告書における「考察」の方向性の検討

2. 小規模社会福祉法人の間接業務に関する実態調査

小規模社会福祉法人への間接業務に関する実態調査は、小規模社会福祉法人における事務処理体制や各間接業務の負担感、各間接業務への ICT の活用状況といった実態を明らかにすることを目的として実施した。なお、検討委員会での議論を経て、本調査事業における「小規模社会福祉法人」の定義を「サービス活動収益の平均が、社会福祉法人のサービス活動収益の平均値である 5.4 億円¹未満、かつ職員数²が小規模と想定される 50 人未満の法人」とした。調査概要は以下のとおりである。

(1) 調査概要

独立行政法人福祉医療機構（以下、WAM という）が構築する、社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム（以下、財表システムという）に 2019 年時点で登録している社会福祉法人 19,984 法人より、小規模に該当する法人を絞った。そこから、無作為に 1,000 法人を抽出し、法人本部³等における間接業務の業務実態についてアンケート形式で尋ねた。

表 6 調査概要

調査対象	小規模社会福祉法人 1,000 法人
回答者	社会福祉法人の代表または事務処理担当者
調査方法	郵送による調査
調査期間	2020 年 11 月 16 日～12 月 4 日
主な調査項目	主に以下の 4 つの項目を設問として調査を実施 ・ 法人概要 ・ 法人本部等で実施する間接業務の実施体制および方法 ・ 法人本部等における各間接業務における ICT 活用状況 ・ 法人本部等で実施する間接業務等の業務負荷 ※社会福祉法人に送付した調査票を本報告書の巻末に参考資料として添付する。

なお、今回調査対象とした法人本部等における間接業務を表 7 のとおり整理した。本調査における「法人本部等」は、表 7 の「間接業務表」にある業務を行う機能を指す。従って、法人本部を明示的に法人内に設置していなくても、間接業務表にある業務は法人本部等における業務に該当することとする。

¹ 「第 1 回社会福祉法人の事業展開等に関する検討会」 (<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000547029.pdf>) 厚生労働省、2021 年 2 月 26 日閲覧。

² 常勤換算の法人・施設の職員数（専従職員、兼務職員、非常勤職員）の総和を指す。

³ アンケート調査票に示す「間接業務表」にある業務を行う機能を指す。

表 7 間接業務表

間接業務区分	具体的な業務
<p>ア. 経理業務⁴</p>	<p>a. 予算事務（毎会計年度の予算編成・承認など） b. 収納事務（補助金や利用料・サービス報酬や公定価格などの介護・障害・福祉のサービス報酬、保育の施設型給付費[委託費]の請求、収納・預入、会計伝票の作成など） c. 支払事務（取引先から請求書の受領、支払い、会計伝票の作成など） d. 小口現金の管理・その他現金の受払簿の管理 e. 人件費支払事務（日報の受領、勤怠状況の確認、給与計算、給与の支払い、会計伝票の作成、年末調整、賞与計算・支払いなど） f. 資産・負債管理（債権・債務の管理、実施棚卸の実施、固定資産管理など） g. 決算事務（月次試算表の作成、月次報告、年次決算（決算整理前/後残高試算表、会計伝票、計算書類の作成、税額計算、申告・納税など）） h. 契約事務（契約書の作成・締結、履行確認など）</p>
<p>イ. 人事・労務 管理事務</p>	<p>a. 人事企画（採用計画の立案など） b. 採用・雇用（採用活動、内定の通知など） c. 教育・育成（研修資料の作成、研修の実施など） d. 制度・環境の整備・管理（評価・報酬制度の検討、制度に係る社内への広報、辞令の取り扱いなど） e. 人事評価 f. 入職・退職・異動に係る手続き g. 社会保険等（健康・厚生年金・介護・雇用）・労災保険料の計算やとりまとめ h. 勤怠管理（就業時間、時間外労働、有給休暇取得の状況など就業状況の確認など）</p>
<p>ウ. 総務・内部統 制に係る業務</p>	<p>a. 電話・来客対応 b. 備品管理（販売管理）・発注 c. 文書等の収受に関する業務（郵送・FAX・Mail） d. 補助金・助成金の申請等のとりまとめ e. 定款・規定等の策定・改正、BCP（事業継続計画）の策定 f. 福利厚生（年次有給休暇・育休などの特別休暇、職員寮、託児所などの案内・手続き業務） g. 事業計画・事業報告に関する業務 h. 理事会・評議員会・監事監査の開催に関する業務（議事録作成や調整業務など） i. 各種委員会・会議等の開催に関する業務（議事録作成や調整業務など） j. 内部管理体制（コンプライアンス、リスク管理、会計管理など）など法人内の体制整備などの検討</p>

⁴ 令和元年度厚生労働省社会福祉推進事業「小規模社会福祉法人を中心とした財務会計に関する事務処理体制支援等に関する調査研究事業」の経理事務マニュアルをもとに作成。

(2) 調査・集計結果

①調査結果

調査結果は次のとおりである。なお、303 法人のうち、167 法人が「保育事業」を主たる事業とする法人であった。

- ・ 調査対象数 1,000 件
- ・ 回答数 303 件
- ・ 有効回答数 303 件
- ・ 回収率 30.3%

②集計結果

本調査で得られた集計結果を以下に示す。集計結果の詳細は、巻末の資料2を参照されたい。なお、自由記述で得られたコメントについては、設問ごとに内容に基づいて類型化し、得られたコメントの多い順に列挙している。

ア. 法人概要

小規模社会福祉法人が運営する拠点数および事業所数を尋ねたところ、拠点数は中央値が1.0、平均値が1.9、事業所数の中央値が1.0、平均値が2.9であった。法人の事業活動収益について尋ねたところ、中央値が1.2億円となった。

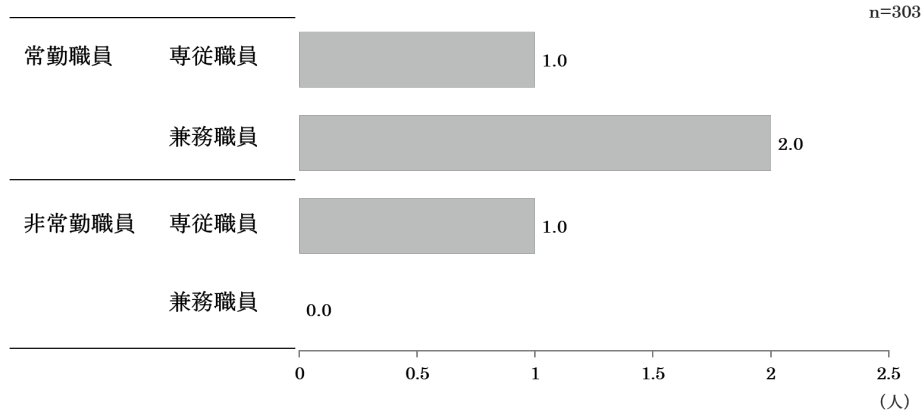
「間接業務表」にある業務を行う組織（法人本部等）が社会福祉事業等を行う事業所から独立した機関⁵として存在するか尋ねたところ、「いいえ」が70.0%、「はい」が27.7%を占めた。法人本部の独立状況は、多くの法人は事業所内に併設していることが分かった。

イ. 小規模社会福祉法人における事務処理体制

小規模社会福祉法人の勤務形態別の事務職員の人数は、常勤の専従職員の中央値は1.0人、兼務職員は2.0人、非常勤の専従職員の中央値は1.0人、兼務職員は0.0人となった。これらの結果を踏まえると、小規模社会福祉法人の事務処理体制は少人数で行われていると解釈される。

⁵ 法人本部等について、社会福祉事業等を行う事業所と同一の建物内にある場合であっても法人内で別組織として位置づけられている場合は「独立した機関」としてみなす。

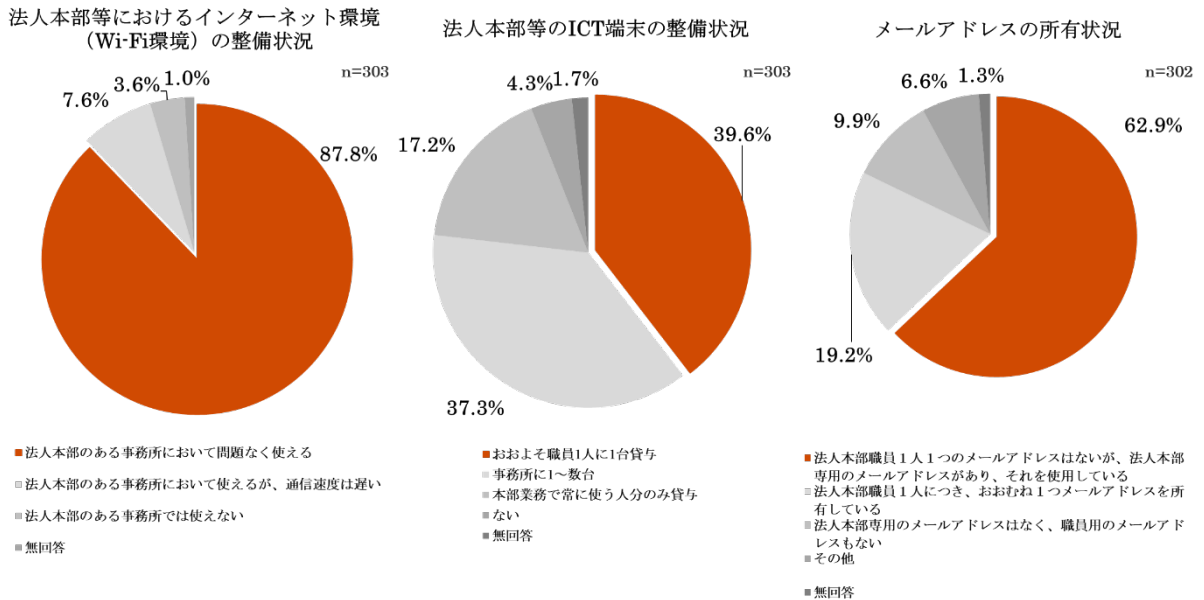
図1 小規模社会福祉法人の勤務形態別の事務職員の人数（中央値）



ウ. 小規模社会福祉法人のインフラ環境の整備状況

法人本部等におけるインターネット環境の整備状況は、「法人本部のある事務所において問題なく使える」が 87.8%を占めた。法人本部等の ICT 端末⁶の整備状況は、「おおよそ職員 1 人に 1 台貸与」が 39.6%である。次いで、「事務所に 1～数台」との回答が 37.3%を占めた。メールアドレスの所有状況は、「法人本部職員 1 人 1 つのメールアドレスはないが、法人本部専用のメールアドレスがあり、それを使用している」が 62.9%を占めた。

図2 法人のインフラ環境の整備状況



インターネット環境等の整備状況の結果を踏まえ、小規模社会福祉法人のインフラ環境は整備されていると解釈される。

⁶ PC 等の間接業務に資する作業端末を指し、単なる連絡用の PHS やトランシーバー等は含まない。

エ. 法人本部等における各間接業務の実施方法および ICT の活用状況・導入効果

各間接業務における主たる実施者と ICT の導入状況について尋ねた。

まず、経理業務は、支払事務および決算事務を除く全ての業務において主たる実施者は「1. 法人の人員」が 81.9%以上を占めた。ICT の導入状況について尋ねたところ、収納事務、支払事務、小口現金の管理、契約事務を除く全ての業務において、「3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用」が 45.2%以上を占めた。それ以外の業務は、「2. Excel、Word 等の汎用ソフトウェアやメールを活用」が 45.8%以上を占めた。

表 8 経理業務における主たる実施者と ICT の導入状況

	a. 予算事務			b. 収納事務			c. 支払事務		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	256	86.5%	1.法人の人員	265	89.5%	1.法人の人員	202	69.2%
	2.人材派遣	0	0.0%	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	8	2.7%	3.アウトソーシング(代行)	5	1.7%	3.アウトソーシング(代行)	31	10.6%
	4. 士業専門職・コンサルタント	20	6.8%	4. 士業専門職・コンサルタント	15	5.1%	4. 士業専門職・コンサルタント	48	16.4%
	5. その他	3	1.0%	5. その他	5	1.7%	5. その他	5	1.7%
	無回答	9	3.0%	無回答	5	1.7%	無回答	5	1.7%
	計	296	100.0%	計	302	100.0%	計	302	100.0%
	ICT の導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットや LINE 等の共働アプリケーションを活用	7	2.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットや LINE 等の共働アプリケーションを活用	10	3.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットや LINE 等の共働アプリケーションを活用	7
2. Excel, Word 等の汎用ソフトウェアやメールを活用		102	33.7%	2. Excel, Word 等の汎用ソフトウェアやメールを活用	186	61.4%	2. Excel, Word 等の汎用ソフトウェアやメールを活用	153	50.5%
3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用		216	71.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	21	6.9%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	67	22.1%
4. 法人独自システムを構築		2	0.7%	4. 法人独自システムを構築	1	0.3%	4. 法人独自システムを構築	2	0.7%
5. いずれも導入していない		12	4.0%	5. いずれも導入していない	73	24.1%	5. いずれも導入していない	52	17.2%
6. その他		3	1.0%	6. その他	11	3.6%	6. その他	30	9.9%
回答数		303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	d.小口現金の管理			e.人件費支払事務			f.資産・負債管理		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	278	92.7%	1.法人の人員	268	89.6%	1.法人の人員	245	81.9%
	2.人材派遣	2	0.7%	2.人材派遣	0	0.0%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	9	3.0%	3.アウトソーシング(代行)	15	5.0%
	4.士業専門職・コンサルタント	1	0.3%	4.士業専門職・コンサルタント	6	2.0%	4.士業専門職・コンサルタント	22	7.4%
	5.その他	8	2.7%	5.その他	7	2.3%	5.その他	6	2.0%
	無回答	10	3.3%	無回答	9	3.0%	無回答	10	3.3%
	計	300	100.0%	計	299	100.0%	計	299	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	8	2.6%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	6	2.0%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	5	1.7%
	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	139	45.9%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	98	32.3%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	80	26.4%
	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	137	45.2%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	210	69.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	226	74.6%
	4. 法人独自システムを構築	5	1.7%	4. 法人独自システムを構築	4	1.3%	4. 法人独自システムを構築	3	1.0%
	5.いずれも導入していない	46	15.2%	5.いずれも導入していない	18	5.9%	5.いずれも導入していない	11	3.6%
	6.その他	9	3.0%	6.その他	10	3.3%	6.その他	8	2.6%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	g.決算事務			h.契約事務		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	185	63.1%	1.法人の人員	286	94.7%
	2.人材派遣	3	1.0%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	31	10.6%	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%
	4.士業専門職・コンサルタント	58	19.8%	4.士業専門職・コンサルタント	0	0.0%
	5.その他	7	2.4%	5.その他	3	1.0%
	無回答	9	3.1%	無回答	11	3.6%
	計	293	100.0%	計	302	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	10	3.3%
	2.Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	66	21.8%	2.Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	176	58.1%
	3.会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	239	78.9%	3.会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	35	11.6%
	4.法人独自システムを構築	3	1.0%	4.法人独自システムを構築	5	1.7%
	5.いずれも導入していない	9	3.0%	5.いずれも導入していない	65	21.5%
	6.その他	14	4.6%	6.その他	9	3.0%
	回答数	303	-	回答数	303	-

また、法人が作成している財務諸表等を WAM が構築するシステムにどのように情報提供しているか尋ねたところ、「3. 財表システムに直接データを手打ちしている」との回答が 47.7%、「2. 会計ソフトやシステムに入力した上で、CSV 等で出力して財表システムにアップロードする」が 33.7%を占めた。

表 9 WAM が構築するシステムへの情報提供の方法（単一回答）

	計	%
全体	300	100.0%
1 会計ソフトやシステムに入力すると自動で財表システムにアップロードできる	27	9.0%
2 会計ソフトやシステムに入力した上で、CSV 等で出力して財表システムにアップロードする	101	33.7%
3 財表システムに直接データを手打ちしている	143	47.7%
4 その他	13	4.3%
- 無回答	16	5.3%

会計帳簿・帳票の保存形態を尋ねたところ、「3. 紙媒体と電子媒体の両方」が 82.4%を占めた。「1. 紙媒体のみ」と回答した法人に電子媒体で保存しない理由を尋ねると、「3. 紙での提示が監査で求められるため」が 75.7%を占めた。

表 10 会計帳簿・帳票の保存形態（単一回答）

	計	%
全体	301	100.0%
1 紙媒体のみ	37	12.3%
2 電子媒体のみ	9	3.0%
3 紙媒体と電子媒体の両方	248	82.4%
- 無回答	7	2.3%

人事・労務管理業務は、社会保険等の取りまとめ業務を除くすべての業務において主たる実施者は「1. 法人の人員」との回答が 89.5%以上を占めた。ICT の導入状況について尋ねたところ、「2. Excel、Word 等の汎用ソフトウェアやメールを活用」が 50.5%を超えた。

表 11 人事・労務管理業務における主たる実施者と ICT の導入状況

	a.人事企画			b.採用・雇用			c.教育・育成		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	293	96.7%	1.法人の人員	292	96.7%	1.法人の人員	280	92.7%
	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	0	0.0%
	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング (代行)	5	1.7%
	4. 士業専門 職・コンサル タント	0	0.0%	4. 士業専門 職・コンサル タント	0	0.0%	4. 士業専門 職・コンサル タント	6	2.0%
	5. その他	2	0.7%	5. その他	3	1.0%	5. その他	6	2.0%
	無回答	6	2.0%	無回答	5	1.7%	無回答	5	1.7%
	計	303	100.0%	計	302	100.0%	計	302	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコ ミュニケーシ ョンにチャッ トやLINE 等の共働アプ リケーション を活用	15	5.0%	1.職場内のコ ミュニケーシ ョンにチャッ トやLINE 等の共働アプ リケーション を活用	15	5.0%	1.職場内のコ ミュニケーシ ョンにチャッ トやLINE 等の共働アプ リケーション を活用	19
2. Excel,Word 等の汎用ソフ トウェアや メールを活用		176	58.1%	2. Excel,Word 等の汎用ソフ トウェアや メールを活用	182	60.1%	2. Excel,Word 等の汎用ソフ トウェアや メールを活用	179	59.1%
3. 会計ソフ ト等専用ソフ トウェアを 活用		7	2.3%	3. 会計ソフ ト等専用ソフ トウェアを 活用	9	3.0%	3. 会計ソフ ト等専用ソフ トウェアを 活用	6	2.0%
4. 法人独自 システムを 構築		1	0.3%	4. 法人独自 システムを 構築	3	1.0%	4. 法人独自 システムを 構築	0	0.0%
5.いずれも導 入していない		89	29.4%	5.いずれも導 入していない	83	27.4%	5.いずれも導 入していない	81	26.7%
6. その他		5	1.7%	6. その他	6	2.0%	6. その他	12	4.0%
回答数		303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	d.制度・環境の整備			e.人事評価			f.入職・退職・異動に係る手続き		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	275	92.0%	1.法人の人員	280	93.3%	1.法人の人員	265	89.5%
	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	0	0.0%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	3	1.0%	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	5	1.7%
	4. 土業専門職・コンサルタント	10	3.3%	4. 土業専門職・コンサルタント	4	1.3%	4. 土業専門職・コンサルタント	15	5.1%
	5. その他	5	1.7%	5. その他	5	1.7%	5. その他	5	1.7%
	無回答	5	1.7%	無回答	10	3.3%	無回答	5	1.7%
	計	299	100.0%	計	300	100.0%	計	296	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	14	4.6%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	9	3.0%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	10	3.3%
	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	187	61.7%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	162	53.5%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	186	61.4%
	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	7	2.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	7	2.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	21	6.9%
	4. 法人独自システムを構築	3	1.0%	4. 法人独自システムを構築	3	1.0%	4. 法人独自システムを構築	1	0.3%
	5.いずれも導入していない	75	24.8%	5.いずれも導入していない	96	31.7%	5.いずれも導入していない	73	24.1%
	6. その他	10	3.3%	6. その他	8	2.6%	6. その他	11	3.6%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

		g.社会保険等・労災保険料の 計算やとりまとめ	
		選択肢	件数
主たる実施者	1.法人の人員	202	69.2%
	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング (代行)	31	10.6%
	4.士業専門職・コンサルタント	48	16.4%
	5.その他	5	1.7%
	無回答	5	1.7%
	計	292	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	7	2.3%
	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	153	50.5%
	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	67	22.1%
	4. 法人独自システムを構築	2	0.7%
	5.いずれも導入していない	52	17.2%
	6. その他	30	9.9%
	回答数	303	-

総務・内部統制に係る業務は、社会保険等の取りまとめ業務を除く全ての業務において主たる実施者は「1. 法人の人員」との回答が 87.0%以上を占めた。ICT の導入状況について尋ねたところ、電話・来客対応を除く全ての業務において「2. Excel、Word 等の汎用ソフトウェアやメールを活用」との回答が 56.4%以上を占めた。

表 12 総務・内部統制に係る業務における主たる実施者と ICT の導入状況

	a.電話・来客対応			b.備品管理・発注			c.文書等の收受		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	277	92.0%	1.法人の人員	279	92.4%	1.法人の人員	277	91.7%
	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%
	4. 土業専門 職・コンサル タント	0	0.0%	4. 土業専門 職・コンサル タント	0	0.0%	4. 土業専門 職・コンサル タント	0	0.0%
	5. その他	6	2.0%	5. その他	5	1.7%	5. その他	7	2.3%
	無回答	16	5.3%	無回答	16	5.3%	無回答	16	5.3%
	計	301	100.0%	計	302	100.0%	計	302	100.0%
ICT の導入有無	1.職場内のコ ミュニケーシ ョンにチャッ トや LINE 等の共働アプ リケーション を活用	10	3.3%	1.職場内のコ ミュニケーシ ョンにチャッ トや LINE 等の共働アプ リケーション を活用	5	1.7%	1.職場内のコ ミュニケーシ ョンにチャッ トや LINE 等の共働アプ リケーション を活用	10	3.3%
	2. Excel,Word 等の汎用ソフ トウェアや メールを活用	76	25.1%	2. Excel,Word 等の汎用ソフ トウェアや メールを活用	171	56.4%	2. Excel,Word 等の汎用ソフ トウェアや メールを活用	175	57.8%
	3. 会計ソフ ト等専用ソフ トウェアを 活用	3	1.0%	3. 会計ソフ ト等専用ソフ トウェアを 活用	24	7.9%	3. 会計ソフ ト等専用ソフ トウェアを 活用	4	1.3%
	4. 法人独自 システムを 構築	0	0.0%	4. 法人独自 システムを 構築	0	0.0%	4. 法人独自 システムを 構築	0	0.0%
	5.いずれも導 入していない	173	57.1%	5.いずれも導 入していない	81	26.7%	5.いずれも導 入していない	83	27.4%
	6. その他	14	4.6%	6. その他	11	3.6%	6. その他	11	3.6%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	d.補助金・助成金の申請等			e.定款・規定などの策定			f.福利厚生		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	278	92.4%	1.法人の人員	255	87.0%	1.法人の人員	272	91.6%
	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	2	0.7%
	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	3	1.0%	3.アウトソーシング(代行)	2	0.7%
	4.士業専門職・コンサルタント	1	0.3%	4.士業専門職・コンサルタント	14	4.8%	4.士業専門職・コンサルタント	2	0.7%
	5.その他	4	1.3%	5.その他	3	1.0%	5.その他	3	1.0%
	無回答	16	5.3%	無回答	17	5.8%	無回答	16	5.4%
	計	301	100.0%	計	293	100.0%	計	297	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	5	1.7%
	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	225	74.3%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	225	74.3%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	187	61.7%
	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	7	2.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	4	1.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	10	3.3%
	4. 法人独自システムを構築	0	0.0%	4. 法人独自システムを構築	2	0.7%	4. 法人独自システムを構築	2	0.7%
	5.いずれも導入していない	39	12.9%	5.いずれも導入していない	39	12.9%	5.いずれも導入していない	75	24.8%
	6. その他	8	2.6%	6. その他	8	2.6%	6. その他	8	2.6%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

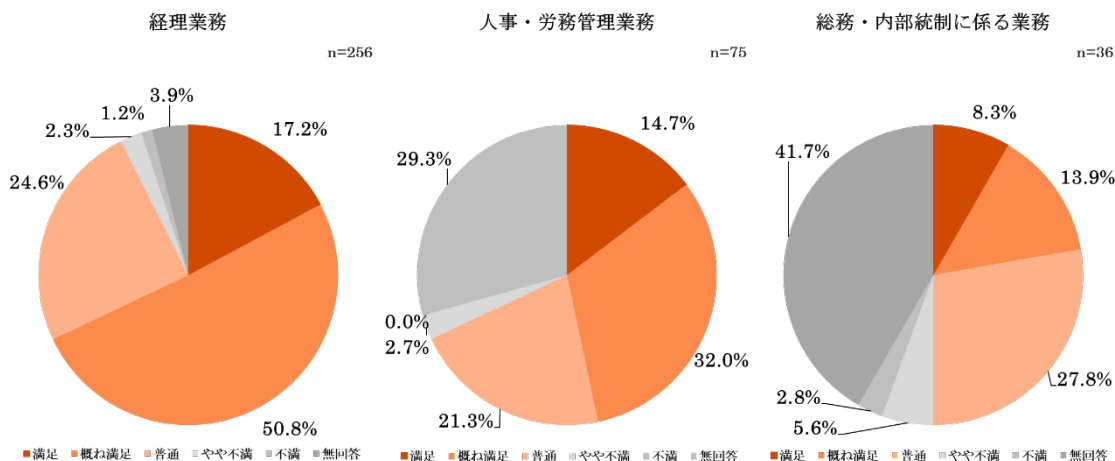
	g.事業計画・事業報告			h.理事会・評議員会・ 監事監査の開催			i.各種委員会・会議等の開催		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	278	92.7%	1.法人の人員	273	91.6%	1.法人の人員	278	92.1%
	2.人材派遣	0	0.0%	2.人材派遣	2	0.7%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング (代行)	2	0.7%	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%
	4.士業専門職・コンサルタント	1	0.3%	4.士業専門職・コンサルタント	2	0.7%	4.士業専門職・コンサルタント	0	0.0%
	5.その他	3	1.0%	5.その他	3	1.0%	5.その他	5	1.7%
	無回答	17	5.7%	無回答	16	5.4%	無回答	17	5.6%
	計	300	100.0%	計	298	100.0%	計	302	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	6	2.0%
	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	228	75.2%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	229	75.6%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	225	74.3%
	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	10	3.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	4	1.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	4	1.3%
	4. 法人独自システムを構築	1	0.3%	4. 法人独自システムを構築	1	0.3%	4. 法人独自システムを構築	0	0.0%
	5.いずれも導入していない	39	12.9%	5.いずれも導入していない	39	12.9%	5.いずれも導入していない	43	14.2%
	6. その他	6	2.0%	6. その他	7	2.3%	6. その他	7	2.3%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	j.内部管理体制などの検討		
	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	264	89.5%
	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング (代行)	2	0.7%
	4. 土 業 専 門 職・コンサル タント	9	3.1%
	5. その他	3	1.0%
	無回答	16	5.4%
	計	295	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	5	1.7%
	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	195	64.4%
	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	9	3.0%
	4. 法人独自システムを構築	3	1.0%
	5.いずれも導入していない	60	19.8%
	6. その他	12	4.0%
	回答数	303	-

次に、各間接業務に対し、ICT等（ExcelやWord等の電子媒体を含む）を導入しているかどうかの質問に「3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用」「4. 法人独自システムを構築」と回答した法人にICT導入結果の満足度、ICTを導入した結果良かったことと困ったことについて尋ねた。

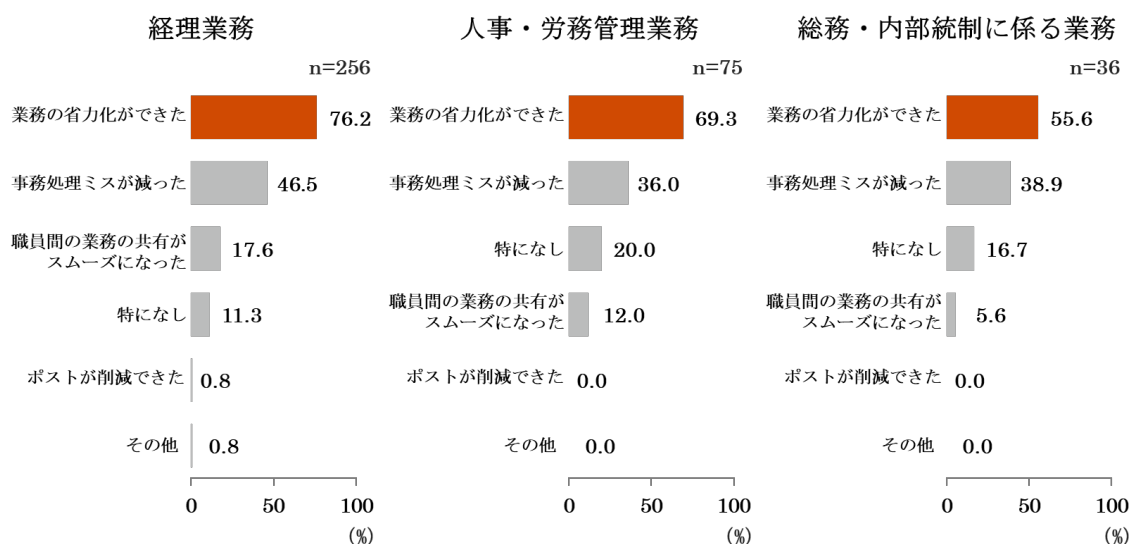
各間接業務へのICT導入結果の満足度について尋ねたところ、経理業務に対するICT導入の満足度は「普通」「概ね満足」「満足」の合計が92.6%、人事・労務管理業務は68.0%、総務・内部統制に係る業務は50.0%であった。

図3 各間接業務に対するICT導入の満足度



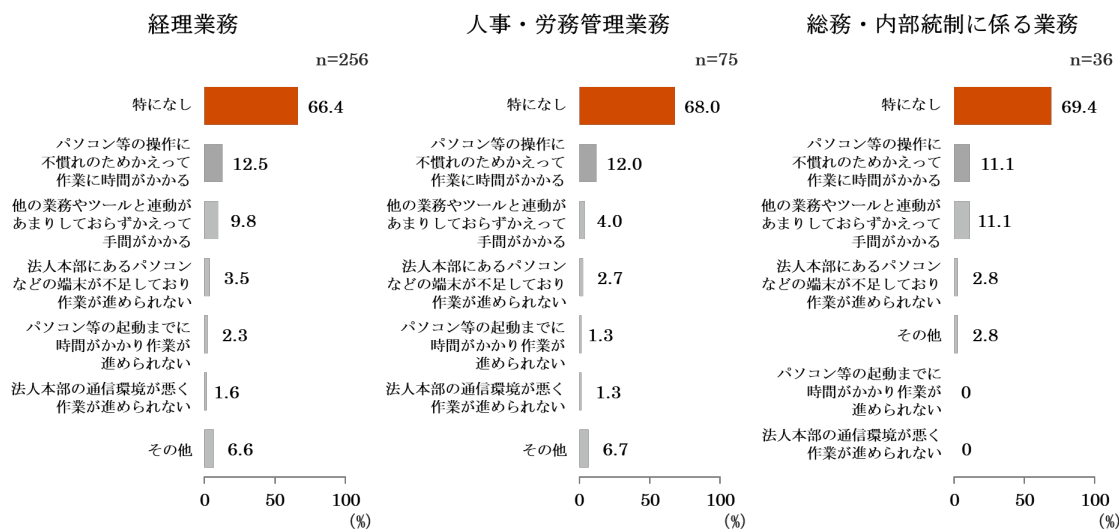
各間接業務に対し、ICTを導入した結果良かったことを尋ねたところ、経理業務は「業務の省力化ができた」が76.2%で、次いで「事務処理ミスが減った」が46.5%、人事・労務管理業務は「業務の省力化ができた」が69.3%で、次いで「事務処理ミスが減った」が36.0%、総務・内部統制に係る業務は「業務の省力化ができた」が55.6%で、次いで「事務処理ミスが減った」が38.9%を占めた。

図4 各間接業務に対し ICT を導入した結果良かったこと



各間接業務に対し、ICTを導入した結果困ったことを尋ねたところ、経理業務は「特になし」との回答が66.4%、人事・労務管理業務は68.0%、総務・内部統制に係る業務は69.4%であった。一方で、「困ったこと」としては、経理業務は「パソコン等の操作に不慣れなためかえって作業に時間がかかる」が12.5%、人事・労務管理業務は12.0%、総務・内部統制に係る業務は11.1%であった。

図5 各間接業務に対し ICT を導入した結果困ったこと

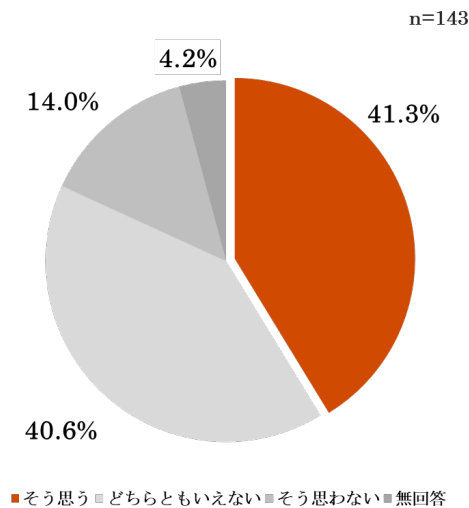


オ. 小規模社会福祉法人の ICT⁷ツールへの期待

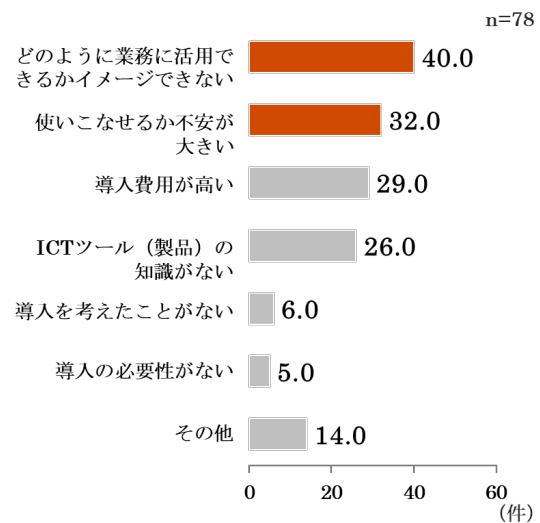
各間接業務について「1. 負担が大きい」「2. やや負担が大きい」と回答した業務に対し ICT ツール導入または更なる活用によって業務軽減したいと思うか尋ねたところ、「そう思う」が 41.3%を占めた。他方、「3. どちらともいえない」という回答が 40.6%を占め、「2. そう思わない」が 14.0%を占めた。その理由を確認したところ、「どのように業務に活用できるかイメージできない」が 40.0%、次いで「使いこなせるか不安が大きい」が 32.0%であった。これらの結果を踏まえると、「2. そう思わない」「3. どちらともいえない」と回答した法人は、業務の活用イメージが不明瞭であったり、ICT 使用に対する不安を抱えていたりしていると解釈される。

図 6 ICT ツール導入または更なる活用への期待の有無とその理由

「1.負担が大きい」「2.やや負担が大きい」と回答した業務についてICTツール導入または更なる活用によって業務軽減したいと思うか



左記で「2.そう思わない」「3.どちらともいえない」と回答した理由（複数回答）

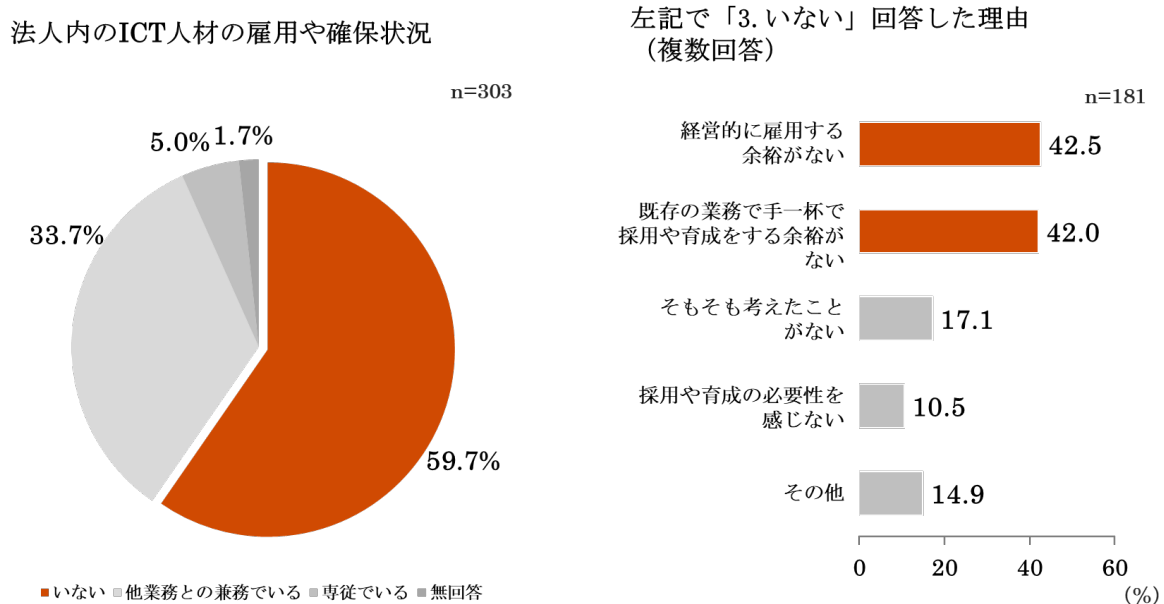


⁷ 本調査における ICT（情報通信技術）とは、パソコンやタブレット等を活用しながらアプリケーションやソフトウェア、インターネットの利用により業務の効率化や多職種間の情報連携等を図るものを指す。

カ. 小規模社会福祉法人内の ICT 人材の雇用や確保状況

ICT に詳しい職員⁸の有無について尋ねたところ、法人内には ICT に詳しい職員が「いない」との回答が 59.7%、「他業務との兼務でいる」が 33.7%を占めた。ICT に詳しい職員が「いない」理由は、「経営的に雇用する余裕がない」が 42.5%、「既存の業務で手一杯で採用や育成をする余裕がない」が 42.0%を占めた。これらの結果を踏まえると経済的・時間的制約の問題で、小規模社会福祉法人において ICT に詳しい職員の雇用や育成がされていない状況が明らかになった。

図 7 ICT 人材の雇用や確保状況とその理由



一方、「1. 専従でいる」「2. 他業務との兼務でいる」を回答した法人に ICT に詳しい職員の雇用方法について尋ねたところ、「元々いた職員が詳しかった」が 81.2%を占めた。

表 13 ICT に詳しい職員が「1.専従でいる」「2.他業務との兼務でいる」と回答した場合の職員の雇用方法 (単一回答)

	計	%
全体	117	100.0%
1 ICT に詳しい職員が必要となったため、新規に採用した	4	3.4%
2 法人で研修を受講させる等して育成した	10	8.5%
3 元々いた職員が詳しかった	95	81.2%
4 その他	6	5.1%
- 無回答	2	1.7%

⁸ 本調査における ICT に詳しい職員とは、ICT に関する知識が豊富で、社内システムを管理や、経営層に対しても導入に関するアドバイス等ができる人材を指す。

キ. 各間接業務における負担感と負担が大きい理由

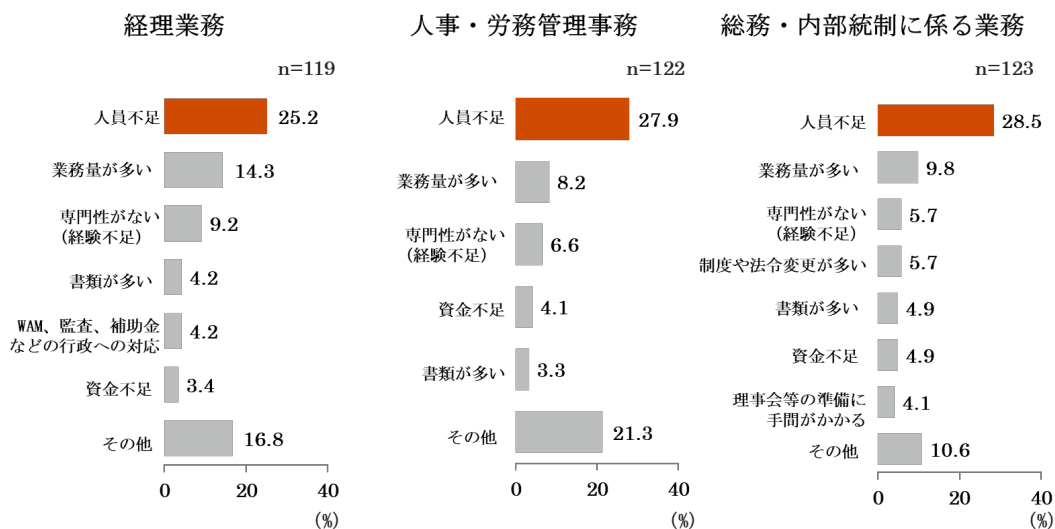
次に、各間接業務の負担感と負担が大きい理由について尋ねた。まず、各間接業務の負担感を尋ねたところ、表13に示すとおり、経理業務に対して「1. 負担が大きい」「2. やや負担が大きい」と答えた法人が39.3%、人事・労務管理業務に対しては40.2%、総務・内部統制に係る業務に対しては40.6%となった。

表14 各間接業務の負担感（単一回答）

	ア. 経理業務			イ. 人事・労務管理事務			ウ. 総務・内部統制に係る業務		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	63	20.8%	1.負担が大きい	64	21.1%	1.負担が大きい	59	19.5%
	2.やや負担が大きい	56	18.5%	2.やや負担が大きい	58	19.1%	2.やや負担が大きい	64	21.1%
	3.どちらともいえない	110	36.3%	3.どちらともいえない	120	39.6%	3.どちらともいえない	121	39.9%
	4.あまり負担は大きくない	45	14.9%	4.あまり負担は大きくない	38	12.5%	4.あまり負担は大きくない	35	11.6%
	5.負担は大きくない	18	5.9%	5.負担は大きくない	14	4.6%	5.負担は大きくない	14	4.6%
	無回答	11	3.6%	無回答	9	3.0%	無回答	10	3.3%
	計	303	100.0%	計	303	100.0%	計	303	100.0%

負担が大きいと感じる理由は、経理業務は「人員不足」が25.2%、人事・労務管理業務は「人員不足」が27.9%、総務・内部統制に係る業務は「人員不足」が28.5%となった。このように、いずれの業務においても負担が大きい理由として、間接業務を担当する事務員が不足していることが要因となっていることが明らかとなった。

図8 各間接業務の負担が大きい理由



ク. 行政手続きの手続き方法、負担感、負担が大きい理由

最後に、行政手続きの手続き方法、負担感、負担が大きい理由について尋ねた。まず、行政手続きの手続き方法を尋ねたところ、「ア. 補助金・報酬等の申請」「イ. 指定・許認可・各種承認申請」「オ. 登記申請手続」の手続き方法は「4. 紙媒体を役所に持参」との回答が 50.8%以上を占めた。その他の「ウ. 各種指導監査」「エ. 国税関係手続」「カ. 社会保険関係手続」の手続き方法は「3. 紙媒体を郵送送付」との回答が 44.6%以上を占めた。

表 15 行政手続きの手続き方法（複数回答）

	ア. 補助金・報酬等の申請			イ. 指定・許認可・各種承認申請			ウ. 各種指導監査		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
手続き方法	1.システム	49	16.2%	1.システム	7	2.3%	1.システム	6	2.0%
	2.電子媒体をメール送付	127	41.9%	2.電子媒体をメール送付	70	23.1%	2.電子媒体をメール送付	83	27.4%
	3.紙媒体を郵送送付	118	38.9%	3.紙媒体を郵送送付	150	49.5%	3.紙媒体を郵送送付	153	50.5%
	4.紙媒体を役所に持参	154	50.8%	4.紙媒体を役所に持参	162	53.5%	4.紙媒体を役所に持参	141	46.5%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	エ. 国税関係手続			オ. 登記申請手続			カ. 社会保険関係手続		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
手続き方法	1.システム	28	9.2%	1.システム	10	3.3%	1.システム	32	10.6%
	2.電子媒体をメール送付	35	11.6%	2.電子媒体をメール送付	23	7.6%	2.電子媒体をメール送付	47	15.5%
	3.紙媒体を郵送送付	135	44.6%	3.紙媒体を郵送送付	97	32.0%	3.紙媒体を郵送送付	163	53.8%
	4.紙媒体を役所に持参	105	34.7%	4.紙媒体を役所に持参	193	63.7%	4.紙媒体を役所に持参	81	26.7%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	キ. その他		
	選択肢	件数	割合
手続き方法	1.システム	1	0.3%
	2.電子媒体をメール送付	3	1.0%
	3.紙媒体を郵送送付	5	1.7%
	4.紙媒体を役所に持参	9	3.0%
	回答数	303	-

行政手続きの負担感を尋ねたところ、表 16 のとおり、補助金・報酬等の申請に対して「1. 負担が大きい」「2. やや負担が大きい」と答えた法人が 40.6%、指定・許認可・各種承認申請は 37.3%、各種指導監査は 44.9%となった。その他の国税関係や登記申請、社会保険関係は、「3. どちらともいえない」が 38.9%以上を占めた。

表 16 行政手続きの各業務の負担感（単一回答）

	ア. 補助金・報酬等の申請			イ. 指定・許認可・各種承認申請			ウ. 各種指導監査		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	49	16.2%	1.負担が大きい	33	10.9%	1.負担が大きい	53	17.5%
	2.やや負担が大きい	74	24.4%	2.やや負担が大きい	80	26.4%	2.やや負担が大きい	83	27.4%
	3.どちらともいえない	104	34.3%	3.どちらともいえない	113	37.3%	3.どちらともいえない	102	33.7%
	4.あまり負担は大きくない	43	14.2%	4.あまり負担は大きくない	43	14.2%	4.あまり負担は大きくない	32	10.6%
	5.負担は大きくない	14	4.6%	5.負担は大きくない	13	4.3%	5.負担は大きくない	14	4.6%
	無回答	19	6.3%	無回答	21	6.9%	無回答	19	6.3%
	計	303	100.0%	計	303	100.0%	計	303	100.0%

	エ. 国税関係手続			オ. 登記申請手続			カ. 社会保険関係手続		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	15	5.0%	1.負担が大きい	26	8.6%	1.負担が大きい	20	6.6%
	2.やや負担が大きい	47	15.5%	2.やや負担が大きい	57	18.9%	2.やや負担が大きい	45	14.9%
	3.どちらともいえない	122	40.3%	3.どちらともいえない	119	39.5%	3.どちらともいえない	118	38.9%
	4.あまり負担は大きくない	53	17.5%	4.あまり負担は大きくない	53	17.6%	4.あまり負担は大きくない	60	19.8%
	5.負担は大きくない	20	6.6%	5.負担は大きくない	20	6.6%	5.負担は大きくない	31	10.2%
	無回答	46	15.2%	無回答	26	8.6%	無回答	29	9.6%
	計	303	100.0%	計	301	100.0%	計	303	100.0%

	キ. その他		
	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	4	1.3%
	2.やや負担が大きい	5	1.7%
	3.どちらともいえない	17	5.6%
	4.あまり負担は大きくない	8	2.6%
	5.負担は大きくない	5	1.7%
	無回答	264	87.1%
	計	303	100.0%

参考. 新型コロナウイルス感染症拡大による影響とそれに対する対応

① テレワーク（在宅勤務）実施体制の整備状況

テレワーク（在宅勤務）実施実績を尋ねたところ、「ない」が 86.8%であった。テレワークを実施したことが「ある」と回答した法人にテレワークの形式を尋ねると、「自宅の PC でできる業務を実施」との回答が 45.9%、「支給 PC を自宅等に持ち帰って業務を実施」との回答が 32.4%を占めた。テレワークを実施したことが「ある」と回答した法人に対し、テレワークをする上で不便だったことを尋ねると「法人の PC に入っているソフトを使わないとできない業務があった」、「紙で作成又は閲覧しなければいけない書類があった」のいずれの回答も 32.4%となった。

表 17 テレワーク（在宅勤務）の実施有無（単一回答）

	計	%
全体	303	100.0%
1 ある	37	12.2%
2 ない	263	86.8%
- 無回答	3	1.0%

表 18 テレワーク（在宅勤務）の形式（複数回答）

	回答数	%
全体	37	-
1 支給 PC を自宅等に持ち帰って実施	12	32.4%
2 自宅の PC でできる業務を実施	17	45.9%
3 紙媒体を持ち帰り、自宅で紙媒体等で実施	9	24.3%
4 その他	2	5.4%

表 19 テレワーク（在宅勤務）を実施して不便だったこと（複数回答）

	回答数	%
全体	37	-
1 職員がシステムを使いこなせず、業務がスムーズにできなかった	2	5.4%
2 法人の PC に入っているソフトを使わないとできない業務があった	12	32.4%
3 紙で作成又は閲覧しなければいけない書類があった	12	32.4%
4 押印が必要な書類があった	7	18.9%
- 利用者へのサービス提供のため出勤する必要がある	2	5.4%
- その他	3	8.1%

② リモート会議の実施状況

2020年度におけるリモート会議の実施状況を尋ねたところ、「ない」が75.2%であった。リモート会議を実施したことが「ある」と回答した法人にリモート会議の開催形式を尋ねたところ、「外部関係者との会議のみ」との回答が61.2%を占めた。

表 20 リモート会議の実施有無（単一回答）

	計	%
全体	303	100.0%
1 ある	69	22.8%
2 ない	228	75.2%
- 無回答	6	2.0%

表 21 リモート会議の開催形式（単一回答）

	計	%
全体	67	100.0%
1 法人内部の会議のため3回以上実施	13	19.4%
2 法人内部の会議のため1～2回実施	7	10.4%
3 外部関係者との会議のみ	41	61.2%
4 その他	5	7.5%
- 無回答	1	1.5%

③ 緊急事態宣言下における理事会・評議員会の実施状況

令和2年春の緊急事態宣言下における理事会・評議員会の実施状況について尋ねたところ、「書面決議とした」が50.5%、次いで「感染予防策を図った上で概ね予定どおりの時期に対面実施した」が38.7%を占めた。「オンライン（電話の同時接続含む）で実施した」と回答した法人はわずか2.4%であった。理事会・評議員会を「オンライン（電話の同時接続含む）で実施した」と回答した法人に開催形式を尋ねると「Web 会議システム（Zoom、Skype 等）」が85.7%となった。

一方、オンライン以外で実施したと回答した法人に対し、オンライン以外で開催した理由を尋ねると、「ツールが使いこなせないと感じたから」という回答が30.8%を占めた。

表 22 令和2年春の緊急事態宣言下の理事会・評議員会の実施状況（単一回答）

	計	%
全体	297	100.0%
1 オンライン（電話の同時接続含む）で実施した	7	2.4%
2 書面決議とした	150	50.5%
3 延期した	14	4.7%
4 感染予防策を図った上で概ね予定どおりの時期に対面実施した	115	38.7%
- 無回答	11	3.7%

**表 23 令和2年春の緊急事態宣言下の理事会・評議員会の開催形式
(オンラインで実施した法人に限る) (単一回答)**

	計	%
全体	7	100.0%
1 Web 会議システム (Zoom、Skype 等)	6	85.7%
2 SNS アプリケーション (LINE、Facebook 等)	1	14.3%
3 電話の同時接続	0	0.0%
4 その他	0	0.0%
- 無回答	0	0.0%

表 24 オンライン以外を回答した場合の理由 (複数回答)

	回答数	%
全体	279	-
1 十分な議論が困難と感じたから	50	17.9%
2 ツールが使いこなせないと感じたから	86	30.8%
3 どのように開催したらよいかわからなかったから	37	13.3%
4 その他	71	25.4%
- 無回答	84	-

上記①～③の結果を踏まえると、社会福祉法人におけるテレワーク（在宅勤務）およびリモート会議はあまり実施されていないことが明らかとなった。そのため、今後、社会福祉法人においてテレワークを進めるためには、法人内で作成している書類の電子化やクラウドでの管理などを進めることが必要だと考えられる。また、令和2年春の緊急事態宣言下においては、オンラインでの理事会・評議員会の実施も困難であったことが推察される。

3. 間接業務に ICT を活用している法人に対するヒアリング

社会福祉法人への調査は、社会福祉法人における事務負担軽減の考え方、方法、効果、課題等について具体的に把握し、間接業務の負担軽減に向けた ICT 利活用策を検討するためのインプットを得ることを目的として実施した。

(1) 調査概要

ICT を積極的に導入している法人については、委員より推薦を募り、法人 6 か所を選定した。調査概要は以下のとおりである。

表 25 調査概要

調査対象	ICT を積極的に導入している社会福祉法人 6 か所
調査方法	調査員のオンライン会議システムによるインタビュー
調査期間	2020 年 12 月 11 日～2021 年 1 月 22 日
回答者	社会福祉法人の代表または事務処理担当者
主な調査項目	主に以下の 4 つの項目を設問として調査を実施 ・ 法人概要と事務処理体制 ・ ICT を活用した業務と ICT 以外で負担軽減のために工夫していること ・ ICT をはじめとした手法で業務負担を減らすために実現が期待されること ・ 負担軽減の考え方 ※ヒアリングの要旨を本報告書の巻末に参考資料として添付する。

(2) 調査結果

①対象法人

対象法人は次のとおりである。ICT 利活用策を幅広く収集するために、事業規模は問わず、ヒアリング先を選定した。なお、今後 ICT を導入する法人に対し、参考となるように ICT の利活用策のみならず、ICT 導入前後の課題や導入に係る法人内の障壁などについても尋ねた。

表 26 ヒアリング先法人

No	所在地	事業規模	職員数 (常勤換算)	事業分野	法人名
1	長崎県	33.3 億円	545.1 人	障害 (高齢)	社会福祉法人 A 会
2	東京都	10.3 億円	142.8 人	保育 (高齢)	社会福祉法人 B 会
3	北海道	7.3 億円	123.7 人	高齢 (保育)	社会福祉法人 C 会
4	神奈川県	5.5 億円	83.9 人	高齢 (保育)	社会福祉法人 D 会
5	群馬県	3.1 億円	47.3 人	障害	社会福祉法人 E 会
6	大分県	2.8 億円	55.2 人	保育	社会福祉法人 F 会

※事業分野の括弧内は、複数事業を実施している社会福祉法人における主たる事業の次にサービス活動収益が高い分野を表している。

②調査結果

本調査で得られた調査結果を以下に示す。ヒアリング調査結果の詳細は、巻末の資料3を参照されたい。

ア. 事務処理体制

今回ヒアリング対象とした法人の事務処理体制は以下のとおりである。法人本部の独立状況は、いずれの法人も事業所内に併設している。ICTに詳しい職員の有無については、新規にICTに詳しい職員を採用した法人は少なく、もともとICTやITリテラシーが高い職員がいたという法人が6法人中5法人であった。他方、ICTに詳しい人と顧問契約を結び、月1回ICT活用に関する会議体を設定している法人や法人内にICT推進室という組織体を設置するなどICTの更なる活用に向けて新しい取り組みを行っている法人もみられた。

表 27 ヒアリング先の事務処理体制

No	法人名	事務員の人数			本部の 独立状況	ICTに詳しい職員の有無	
		常勤		非常勤		有 無	備考
		専従	兼務				
1	社会福祉法人 A会	41	0	2	事業所に 併設	有	10名程度。 ICT推進室という法人全体に おけるICT導入を検討する組 織を設置。
2	社会福祉法人 B会	4	0	2	事業所に 併設	有	事務局長の1名のみ。 法人内のICT導入の検討は法 人本部の事務局長が実施。
3	社会福祉法人 C会	1	4	1	事業所に 併設	無	法人全体におけるICTの活用 方針の検討は施設管理者兼執 行理事が担当。 先行導入している法人の事例 を聞いたり、メーカーに直接 相談したりすることで情報を 収集。
4	社会福祉法人 D会	1	3	3	事業所に 併設	有	1～2名程度。 法人として、ICTに詳しい方 と顧問契約を結んでおり、月1 回「ICT活用に関する戦略会 議」を実施。
5	社会福祉法人 E会	3	0	0	事業所に 併設	有	10名程度。 現場社員として雇用した中 にもともとICT・ITリテラシー が高い職員が存在していた。
6	社会福祉法人 F会	1	2	0	事業所に 併設	有	副園長の1名のみ。 (他業務と兼務)

イ. ICTの活用業務

ICT等の導入状況について尋ねた結果、「1. 職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用」に該当する業務は、人事・労務管理業の教育・育成と、総務・内部統制に係る業務の電話・来客対応、その他業務として法人内外の情報伝達や利用者のデータ管理が挙げられた。コロナ禍で非対面コミュニケーションへの移行が進み、外部業者等との会議にはオンライン会議システムやコミュニケーションアプリが活用されていた。「2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用」に該当する業務は、経理業務の小口現金の管理・その他現金の受払簿の管理と人件費支払業務が挙げられた。「3. ソフト等専用ソフトウェアを活用」に該当する業務は、経理業務の全般や、人事・労務管理業務の勤怠管理、総務・内部統制に係る業務の電話・来客対応が挙げられた。

業務ごとにICTの活用状況を比較してみると、人事・労務管理事務や総務・内部統制に係る業務は、経理業務と比べICTを活用している業務が限定的ではあるものの、SNSや動画共有サービスなど比較的安価ですぐに始められるようなICTの活用が行われていることが分かった。

ウ. ICTの導入効果

ICTの導入効果について、各法人から出された回答は、以下のとおりである。

表 28 ICTの導入効果

業務分類 (大分類)	業務分類 (中分類) ※アルファベットはアンケート調査の間接業務表と整合	ICTの種類	導入効果 (ヒアリング回答例)
経理業務	全般	ソフト等専用ソフトウェアを活用	会計システムを導入することによって、法人事務の集計作業が容易になった。
	a. 予算事務 (毎会計年度の予算編成・承認など)		会計システムにクラウド版を導入することで、 <u>法人内の複数拠点および事業所間におけるデータ集約の対応がしやすくなった。</u>
	e. 人件費支払事務 (日報の受領、勤怠状況の確認、給与計算、給与の支払い、会計伝票の作成、年末調整、賞与計算・支払いなど)	Excel, Word 等の汎用ソフトウェアやメールを活用	無駄な費用を圧縮し、なるべく子どもたちの為になる投資が行えるような効率的な経営を行うため、年間を通じて、いつ、何に、どのくらいお金を支出しているのかを管理できる「データベース」を作成している。ルーティンワークは PC に作業させて、分析と立案に時間的資源を振り分ける環境を整えている。
人事・労務管理事務	h. 勤怠管理 (就業時間、時間外労働、有給休暇取得の状況など就業状況の確認など)	ソフト等専用ソフトウェアを活用	<ul style="list-style-type: none"> ・勤怠管理・給与計算システムを導入することによって、<u>残業の削減や業務負荷を分散することにより職員の精神的負担軽減に寄与している。</u> ・出勤簿の記入について、従来の方法だと記入漏れが1施設当たり2、3人いたが、<u>勤怠管理システムを導入することにより、記入漏れがなくなった。</u> ・さらに、施設および法人本部で職員の就業時間が可視化されることにより、<u>残業時間が明確に見えるようになり、残業を減らす目安として認識されるようになった。</u> ・特に導入前は、管理職など一部の人に業務負荷が集中していると感覚的に感じていたものの、その詳細がわからない状態が続いていたが、システムを導入することで、勤怠状況が数値化されるため、特定の職員に負担が偏るということは以前と比べて減ったと考えられる。

エ. ICT 導入前後における課題

ICT 導入前後の課題について、導入前は「ICT の製品および個別業務を理解せずに ICT を導入してしまうこと」や「法人内において ICT 導入の承認をなかなか得られなかったこと」といった課題があった。また、導入後は「担当者の仕事の進捗が見えづらくなったこと」や「ICT 導入の目的を現場に伝えながら ICT を活用してもらい、同時に ICT を使いこなせる人材の育成を行う必要があること」といった課題が挙げられた。

表 29 ICT 導入前後における課題と各法人が実施した／実施すべきと考えた対応策

フェーズ	カテゴリ	課題	対応策
導入前	ICT の製品および個別業務を理解せずに ICT を導入すること	ツールを導入したからといって正確な計算書類が作られるという訳ではない。	ICT の導入を決定する人と ICT を使用して業務を行う人の両方に個別業務の理解があることが重要である。
	法人内において ICT 導入の承認をなかなか得られなかったこと	小規模の法人であるがゆえに、ICT 導入のメリットや効果について、上長に丁寧に納得感のある説明をすることが大変だった。	上長に対しては5年間のリース総額を示すとコストが大きく見えてしまうため、年／月単位で負担するコストを明示しながら、中長期的な観点から法人にどのようなメリットがあるかを中心に説明することで納得してもらった。
導入後	担当者の仕事の進捗が見えづらくなったこと	業務がクラウド化されることにより、一人が担当していた一連の仕事が役割ごとで担当が分かれてしまったため仕事の進捗が見えづらくなった。	(検討中である。)
	導入当初、現場で ICT が活用されず業務改善につながらなかったこと	ICT を導入することで業務改善をするという意識が希薄であったため、ICT を活用した業務フローとこれまで通りの紙を介した業務フローなどの複数の業務フローが残ってしまい、導入前よりも業務量が増えてしまった。 1) 何を目的に ICT を導入するのか、グランドデザインが描けなかったこと 2) 現場の職員にグランドデザインを説明できていなかったこと 3) 現場の教育体制や管理ルールなどを整えなかったこと	一般的な業務プロセス改善の知識を有した外部専門家を含め、グランドデザインを描き、導入前に教育体制を整えた上で、現場の職員に説明（管理ルール等）を行う。
	ICT を使いこなせる人材が育成できていないこと	現在は、請求、会計等の業務ごとに担当者を2～3名程度割り振っており、システムの操作方法を習得した人が他のメンバーに ICT の使い方を教えているという状況である。	担当者が入れ替わった場合でも、問題なく ICT を使用して業務を遂行できるような操作マニュアルの整備を法人内で進めていく。

オ. 社会福祉法人での負担軽減に関する意見と所轄庁や国に期待すること

社会福祉法人に間接業務の負担軽減のために、所轄庁や国に期待することを尋ねたところ、提出書類の電子化や監査対応への要望、そして ICT 導入前後における支援策について挙げた。

「社会保険関係等の書類申請の電子化と様式の標準化」について、現状、公的機関や自治体へ提出が求められている書類の電子化が義務化されれば全体的に ICT 化が進むと考えている。現状、社会保険等についてはマイナンバー利用の義務化や書類申請等の電子化により書類提出の流れは簡略化されてきてはいるが、今もなお原本の複写（運転免許証の写し等）が必要となるケースが多い。例えば、ハローワークに離職票、都道府県社会福祉協議会に退職共済の書類を提出する際には、紙媒体で提出している。「これまで長く続けられてきた業務で問題なく行われている業務に対する電子化は不要ではないか」との意見もあるかもしれないが、紙での提出が求められている書類の電子化が義務化されるとよいつの意見が挙げた。

「オンラインでのリアルタイム監査」について、国や都道府県、市町村で管理すべきことはすべてオンラインでつなぎ、常に監査をされているというリアルタイムで運営のチェックを行えるようにすべき、無駄な書類を廃止、統合するように見直しを図るべき、との意見が挙げた。

「ICT 活用のためのガイドライン作成」について、補助金のみの支援ではなく「補助金で購入した ICT 機器などを活用するためのガイドライン」などがあるとよいつの意見が挙げた。ICT 機器を購入した法人からは、補助金で PC やソフトウェアを買ったものの活用されていない、と意見を聞くことがあるとの意見が挙げた。

「法改正対応との紐づけ」について、法人内で ICT 導入を検討するに当たり、担当者は上長に ICT の導入メリットや効果を事前に説明する必要がある。したがって、ICT 導入によって、法改正によって発生する煩雑な業務に対してどこまで効率化できるかを明示されると法人内での説明の負担が減るとの意見が挙げた。

「ICT 導入や事務職員に係る補助金の拡張」について、ICT や ICT に詳しい人材の確保等に係る補助金、もしくは事務職員配置加算等の報酬設定が必要との意見が挙げた。現状は、社会福祉法人の事務員は配置基準が定められていないため、小規模の事業所での専従配置は、ICT 化を進めたとしても業務幅があり専従職員の負担が大きい。法人全体で要員不足であることから、専従配置は困難であるため、仮に事務担当者を新規に増やしても、直接業務との兼務にならざるを得ない。法人にとっては、事務員を複数人配置することは人件費が増えるため、現実的な打ち手ではない。したがって、補助金により適切な人数の専従職員を配置すれば、事務処理負担が減ると考えられる。

表 30 社会福祉法人での負担軽減に関する意見と所轄庁や国に期待すること

カテゴリ	期待すること	概要
経理業務に関するもの	社会保険関係等の書類申請の電子化と様式の標準化	「これまで長く続けられてきた業務で問題なく行われている業務に対する電子化は不要ではないか」との意見もあるが、現在、紙での提出が求められている書類の電子化が義務化されれば全体的に ICT 化が進むと考えている。
監査に対する支援	オンラインでのリアルタイム監査	<ul style="list-style-type: none"> ・国や都道府県、市町村で管理すべきことはすべてオンラインでつなぎ、常に監査をされているというリアルタイムで運営のチェックを行えるようにすべき。 ・無駄な書類を廃止、統合するように見直しを図る。
ICT 導入前後における支援	ICT 活用のためのガイドライン作成	補助金のみの支援ではなく「補助金で購入した ICT 機器などを活用するためのガイドライン」などがあるとよい。
	法改正対応との紐づけ	ICT 導入によって、法改正によって発生する煩雑な業務に対してどこまで効率化できるかを明示されると良い。
	ICT 導入や事務職員に係る補助金の拡張	ICT や ICT に詳しい人材の確保等に係る補助金、もしくは事務職員配置加算等の報酬設定が必要。

カ. ICT 未導入で業務負荷が高い業務⁹

ICT 導入を進めている法人に対して、未だ ICT の活用が進んでいない業務で負荷が高い業務について尋ねたところ、経理全般、教育・育成、定款作成、補助金申請、理事会等の開催に関する業務が挙げられた。ICT 活用が進んでいない理由と考え得る対応案は表 31 のとおりである。

⁹ヒアリング対象法人のうち、小規模社会福祉法人に該当する 2 法人の回答から抽出した。

表 31 ICT の活用が進んでいない理由と考え得る対応案

業務分類 (大分類)	業務分類 (中分類)	ICTの活用が進んでいない理由	対応案
経理業務	全般	<ul style="list-style-type: none"> ・アウトソースによるスケールメリットが小さいため。 ・長年同じ職員が業務に携わっているため、現行の体制から脱却できないため。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経理業務はどの法人本部も同様の作業を行っており、財務情報は外部に公開されるため、複数の法人が集まって会計事務所等に経理業務を委託する方法もある。 ・処遇改善加算申請などの申請書類作成の事務負担が大きいため、そのような事務作業をアウトソースする。
人事・労務 管理事務	c. 教育・育成（研修資料の作成、研修の実施など）	「職員の教育・育成の場づくり」が難しいため。	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長は世代毎に「常識」とするものが変わることを理解し、様々なマネジメント手法、価値観を新たに身に着けることで、経験や勘といった暗黙知に依存しすぎないようにする必要がある。 <p>例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・曖昧な用語には定義を設定し、職員同士の誤解がないようにすること ・保育という軸を中心にしつつエビデンスを元に柔軟に有機的にカリキュラムを更新する仕組みを構築すること <p>などが挙げられる。</p>
総務・内部 統制に係る 業務	e. 定款・規定等の策定・改正、BCP（事業継続計画）の策定	言及なし。	定款などの作成については、法人も構造的には同じため、定款などのフォーマットを共有する。
	d. 補助金・助成金の申請等のとりまとめ	言及なし。	<ul style="list-style-type: none"> ・当該業務の知識がある人が行うか、あるいはアウトソースをする。 ・専門職等にアウトソースすることにより、申請漏れや不正を防止できる上に事務負担軽減を期待できる。
	h. 理事会・評議員会・監事監査の開催に関する業務（議事録作成や調整業務など）	評議員の方が高齢のため、評議員会等の資料が紙媒体となってしまうため。	評議員会の資料のペーパーレス化を進めるための対応案を検討している。

4. ICT 事業者に対する調査

ICT 事業者への調査は、社会福祉法人の間接業務に活用できる ICT を提供している事業者
に、ソフトウェアの価格、スペック、法人本部等の間接業務への対応状況、財務諸表等のデ
ータとの連携方法などを具体的に把握することを目的として実施された。

(1) 調査概要

ICT 事業者については、委員より推薦を募り、3社を選定した。調査概要は以下のとおりで
ある。

表 32 調査概要

調査対象	ICT 事業者 3社
調査方法	調査員のオンライン会議システムによるインタビュー
調査期間	2021年1月13日～1月19日
回答者	営業担当者またはカスタマーサポート担当者
主な調査項目	主に以下の3つの項目を設問として調査を実施 ・ 組織概要 ・ 商品・サービス提供までの対応（営業活動／製品開発／導入と 定着に関するフォロー） ・ 商品・サービス提供後の対応（フォローアップ／よく寄せられ る質問 など） ※ヒアリングの要旨を本報告書の巻末に参考資料として添付する。

(2) 調査結果

①対象

対象は次のとおりである。

表 33 ヒアリング対象企業

No	企業名	商品・サービス内容	導入事例・実績 (調査日現在)
1	エヌ・デーソフトウェア株式会社	介護・福祉・医療のヘルスケア全般に対して、経理業務をはじめとする人事・労務管理等の業務に関わるシステムを提供。	介護福祉事業所、47,600件、障害者福祉事業所、10,700件に導入。
2	サイボウズ株式会社	主に民間企業の業務全般を効率化することを目的として、情報共有、売上管理、勤怠管理、採用管理、問合せ管理などのアプリを作成することができる「業務アプリ構築クラウドサービス」を提供。	法人規模は問わず、約150法人に導入。
3	株式会社コドモン	保育業務の効率化のための機能をはじめ、間接業務に絞ると、子どもの登降園（入退室）、勤怠管理、保護者連絡、お知らせ配信、連絡帳、健康管理、職員のシフト管理、指導案作成、保育料計算・収納代行、口座振替代行、バス運行管理、写真販売などの機能を備える「保育園システム」を提供。	私立や公立の幼稚園や保育園、学童保育の事業所、約7,100施設に導入。そのうち、社会福祉法人は約3分の1で、そのうち、10施設以下の法人が大半を占める。

②調査結果

本調査で得られた調査結果を以下に示す。ヒアリング調査結果の詳細は、巻末の資料3を参照されたい。

ア. 間接業務の対応状況

ヒアリングを行った各社の間接業務の対応状況については以下のとおりである。

表 34 各社が対応している間接業務

企業名	間接業務の対応状況
エヌ・デーソフトウェア株式会社	経理業務をはじめとする人事・労務管理等の業務
サイボウズ株式会社	情報共有、売上管理、勤怠管理、採用管理、問合せ管理
株式会社コドモン	子どもの登降園（入退室）、勤怠管理、保護者連絡、お知らせ配信、連絡帳、健康管理、職員のシフト管理、指導案作成、保育料計算・収納代行、口座振替代行、バス運行管理、写真販売

イ. ICT 選定時の法人の課題

ICT ツール選定の際に重要なのは、どのようなことを実現したいか、それに合わせてどのようなシステムを導入すべきかを検討することにある。しかし、利用できる機能の有無だけで判断してしまうと、導入がスムーズにいかないことが多い。ICT の導入を検討する際には、ICT の機能の有無だけではなく、使いやすさ、他の法人等での普及状況などを踏まえる必要がある。

ウ. 財務諸表等電子開示システム（以下、財表システム）との連携方法

財表システムとの連携方法について尋ねたところ、ヒアリング対象となった企業の製品は、財表システム上で公開されている Excel 様式をそのまま読み込むことができ、財表システムにアップロードする際はシステムから CSV を出力できる仕様になっている。加えて、財表システム上で公開されている勘定科目とシステムの勘定科目が異なる場合であっても、ヒアリング対象となった企業の製品はシステム上で勘定科目を読み替えることが可能である。

エ. 国や所轄庁等に期待すること

国や所轄庁等に期待することについて尋ねたところ、「①監査対応」「②IT 導入補助金（電子端末購入費用含む）の導入補助」「③より一般的な施設を動かすための政策」の3点が ICT 事業者各社から挙げられた。

「①監査対応」：ICT ツールを導入している法人に対しては、書類ではなくツール上での監査が行われるようになることよとの意見が挙げられた。ヒアリング対象となった企業が 2020 年に実施した「保育園監査におけるデジタル化の状況」のアンケート結果によると、社会福祉法人を含む施設運営者は監査対応の負荷を低減したいというニーズが強く、ツール上での監査の興味・関心がとても強いことが分かっている。

「②IT 導入補助金（電子端末購入費用含む）の導入補助」：保育所等で、ICT ツールを導入する際は、PC、タブレット等の電子端末が足りないことや、通信環境の整備が必要なケースがある。そのため、ヒアリング先からは電子端末や環境整備についても導入補助があるとよとの意見が挙げられた。また、会計システムに対する補助金は、経済産業省の IT 導入補助金が該当するが、見守りセンサーや記録システム等の導入への補助と比較すると間接業務に対する補助金が少ないと感じていることが分かった。加えて、プラットフォームの導入についても補助金対象として欲しいという要望が挙げられた。

「③より一般的な施設を動かすための政策」：保育の ICT 化については、先進的な施設への導入は進んできているが、今後さらに業界全体に普及させていくためには、より一般的な施設への導入も進めていく必要がある。そのために、保育の ICT 化によるメリットや先進事例の発信などを行い、全国的に ICT 化を促す議論を促進するような施策があるとよとの意見が挙げられた。

5. 独立行政法人福祉医療機構に対する調査

WAM への調査は、社会福祉法人の報告スキームや他システムとの連携に関する財表システムの仕様、社会福祉法人、ICT 事業者からの要望やその対応等について具体的に把握することを目的として実施された。

(1) 調査概要

調査概要は以下のとおりである。

表 35 調査概要

調査対象	福祉保健医療情報サービス（WAMNET）事業を管轄している WAM NET 振興課
調査方法	調査員のオンライン会議システムによるインタビュー
調査期間	2021 年 1 月 26 日
回答者	WAM NET 振興課
主な調査項目	主に以下の 4 つの項目を設問として調査を実施 ・ 法人の報告スキーム ・ 会計ソフト等他システムとの連携に関する現在の仕様 ・ 福祉医療機構に寄せられる法人・ICT 事業者の要望で多いもの とその対応 ・ 個別要望についての考え方 ※ヒアリングの要旨を本報告書の巻末に参考資料として添付する。

(2) 調査結果

①対象

今回のヒアリング対象は、WAMNET 事業において国の情報公表システムの運用管理を担当する WAMNET 振興課になる。

WAM では、今回ヒアリングの対象となった社会福祉法人の財表システムが含まれる福祉保健医療情報サービス事業（WAMNET 事業）のほか、福祉施設・医療施設の整備に関する貸付事業や、福祉施設などの職員に対する退職手当金共済事業など幾つかの事業を行っている。

②調査結果

本調査で得られた調査結果を以下に示す。ヒアリング調査結果の詳細は、巻末の資料 3 を参照されたい。

ア. WAM NET の利用状況

令和2年度時点で所轄庁より登録いただいた全国の社会福祉法人 20,941 法人に対し、財表システムよりアカウントを提供している。

財表システム上へ現況報告書等の届出を行っている法人は 20,836 法人、所轄庁より財表システムに登録した法人全体の 99.5%である。

イ. 法人・ICT 事業者の要望・問い合わせの内容とその対応

社会福祉法人から寄せられる問合せは以下のものが挙げられる。

- 1) 財表システムログイン時に必要な ID の確認や、パスワード失念等のログインに関するもの
- 2) 圧縮ファイルの作成方法に関するもの
- 3) パソコンの操作方法に関するもの

特に、1) の確認が問い合わせで多い。傾向として、担当者が異動・退職等で変更になった法人から多く寄せられる印象があるため、担当者の異動・退職に伴う後任への引継ぎが適切に行われないことにより発生していると想定される。

ICT 事業者からの問合せは、勘定科目の追加や施設種類の追加など次年度に向けた仕様変更の有無の確認に関するものが中心である。レコードレイアウトに関する内容は、予め仕様書を公開していることもあり、問い合わせは特でない。

寄せられる要望等については、厚生労働省と相談の上適宜対応しており、改修を行った内容については、財表システム関係連絡板上で公開している。

ウ. 会計ソフト等他システムとの連携に関する現在の仕様

システムの構築段階より、システムベンダーが提供しているソフトウェアと財表システムの連携を考慮し、ベンダーにヒアリングを実施するとともに、運用開始にあわせて財表システム関係連絡板上にインターフェース仕様書を公開している。

財表システムの仕組みとしては、現況報告書の様式 (Excel ファイル) を各法人にダウンロードして入力してもらい、入力完了後にアップロードしてもらいが、これはすでに導入している会計システムから Excel ファイルに転記する方が作業負荷は少ない点、もう一つは、法人内のインターネット環境が整っていない可能性を考慮し、ローカル環境でも作成ができる汎用的な表計算ソフトによる作業が良いとの判断によるものである。

エ. 負荷軽減のために取り組んでいること／取り組むこと

WAM としては財表システムを提供する上で、財表システムの操作マニュアルの充実など、利用促進につながる対応について今後も取り組んでいきたいと意見が挙がった。

6. その他 ICT の活用を推進する上での論点

間接業務への ICT の活用を検討するに当たり、電子帳簿保存は、特に経理業務の経費精算や証憑の管理などにかかっていた負荷を軽減するための方策のひとつである。

電子帳簿保存に係る論点については、税理士、公認会計士を会員とする社会福祉法人会計基準を研究している団体から社会福祉法人が作成する計算書類等についても電子帳簿保存法が求めるレベルでのデータの保存が必要ではないか、との問題提起があった。問題提起に対する委員からの意見等については「7. 考察」で後述する。

表 36 電子帳簿保存法が求める電子データの保存要件

(出典：国税庁「電子帳簿保存法上の電子データの保存要件」に基づき PwC 作成)

カテゴリ	要件	概要
真実性の確保	1. 訂正・削除履歴の確保 (帳簿)	帳簿に係る電子計算機処理に、次の要件を満たす電子計算機処理システムを使用すること (イ) 帳簿に係る電磁的記録に係る記録事項について訂正又は削除を行った場合には、これらの事実および内容を確認することができること (ロ) 帳簿に係る記録事項の入力をその業務の処理に係る通常の間を経過した後に行った場合には、その事実を確認することができること
	2. 相互関連性の確保 (帳簿)	帳簿に係る電磁的記録の記録事項とその帳簿に関連する他の帳簿の記録事項との間において、相互にその関連性を確認できるようにしておくこと
	3. 関係書類等の備付け	帳簿に係る電磁的記録の保存等に併せて、システム関係書類等(システム概要書、システム仕様書、操作説明書、事務処理マニュアル等)の備付けを行うこと
可視性の確保	4. 見読可能性の確保	帳簿に係る電磁的記録の保存等をする場所に、その電磁的記録の電子計算機処理の用に供することができる電子計算機、プログラム、ディスプレイおよびプリンタ並びにこれらの操作説明書を備え付け、その電磁的記録をディスプレイの画面および書面に、整然とした形式および明瞭な状態で、速やかに出力できるようにしておくこと
	5. 検索機能の確保	帳簿にかかる電磁的記録について、次の要件を満たす検索機能を確保しておくこと (イ) 取引年月日、勘定科目、取引金額その他のその帳簿の種類に応じた主要な記録項目を検索条件として設定できること (ロ) 日付又は金額に係る記録項目については、その範囲を指定して条件を設定することができること (ハ) 二つ以上の任意の記録項目を組み合わせて条件を設定することができること

7. 考察

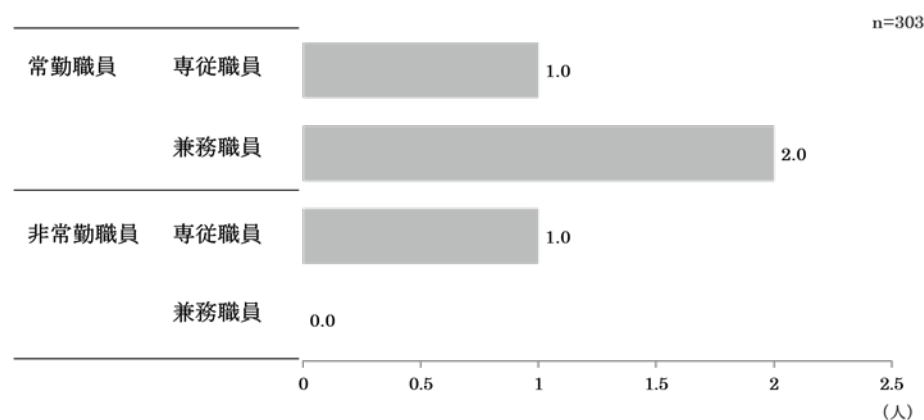
本調査研究の調査結果から得られた考察を以下に示す。また、本調査研究の調査結果や検討委員会での議論を経て出された示唆を小規模社会福祉法人の間接業務の負担軽減につなげるため、今後実施が期待されることとして、以下のとおり整理した。

(1) 調査結果から得られた考察

①小規模社会福祉法人の間接業務の実態と負担

小規模社会福祉法人における間接業務の事務処理体制は、アンケート調査結果より、常勤職員の専従職員の中央値が1.0人、兼務職員が2.0人、非常勤の専従職員の中央値が1.0人、兼務が0.0人となり、小規模社会福祉法人の事務処理体制は少人数で行われていることが明らかになった。

図9 小規模社会福祉法人の勤務形態別の事務職員の人数（中央値）（図1再掲）

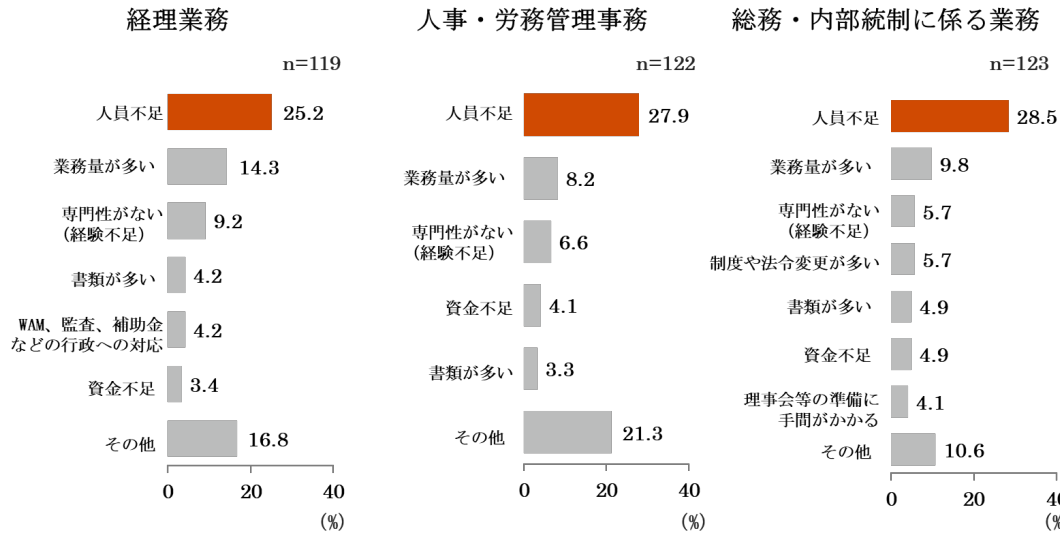


加えて、各間接業務の負担感を尋ねたところ、いずれの業務についても「1. 負担が大きい」「2. やや負担が大きい」と答えた法人が40.2%以上を超え、負担が大きい理由としていずれの業務も「人員不足」が多く挙げられた。そこから、小規模社会福祉法人の事務処理体制は人員が不足しているため、事務処理担当者の負荷が高い状況であることが分かった。

表 37 各間接業務の負担感（単一回答）（表 14 再掲）

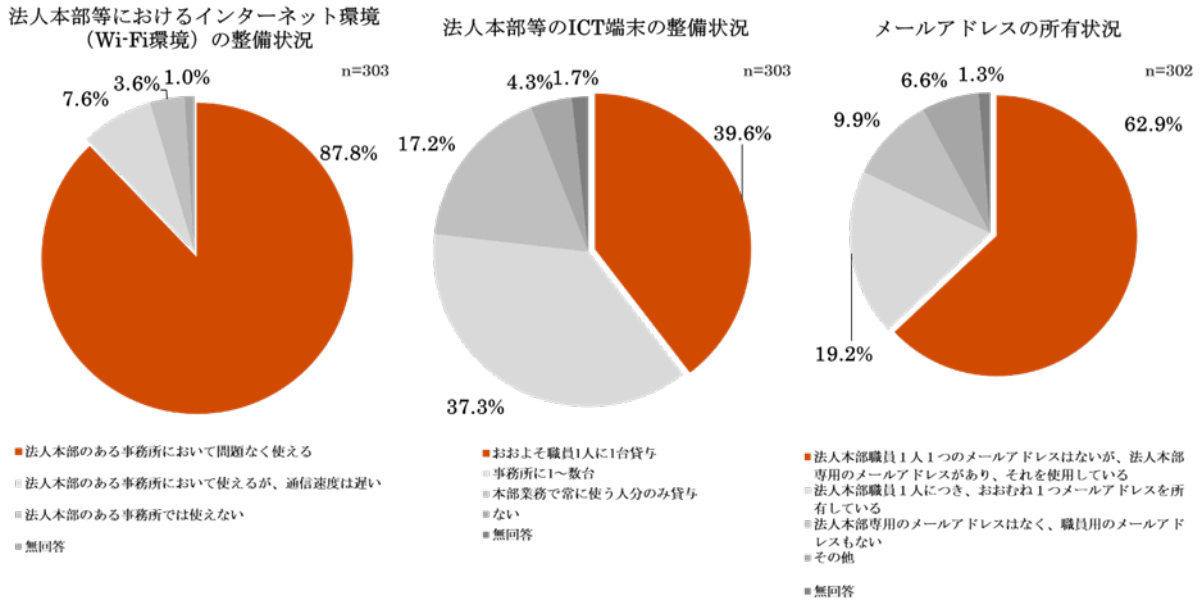
	ア. 経理業務			イ. 人事・労務管理事務			ウ. 総務・内部統制に係る業務		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	63	20.8%	1.負担が大きい	64	21.1%	1.負担が大きい	59	19.5%
	2.やや負担が大きい	56	18.5%	2.やや負担が大きい	58	19.1%	2.やや負担が大きい	64	21.1%
	3.どちらともいえない	110	36.3%	3.どちらともいえない	120	39.6%	3.どちらともいえない	121	39.9%
	4.あまり負担は大きくない	45	14.9%	4.あまり負担は大きくない	38	12.5%	4.あまり負担は大きくない	35	11.6%
	5.負担は大きくない	18	5.9%	5.負担は大きくない	14	4.6%	5.負担は大きくない	14	4.6%
	無回答	11	3.6%	無回答	9	3.0%	無回答	10	3.3%
	計	303	100.0%	計	303	100.0%	計	303	100.0%

図 10 各間接業務の負担が大きい理由（図 8 再掲）



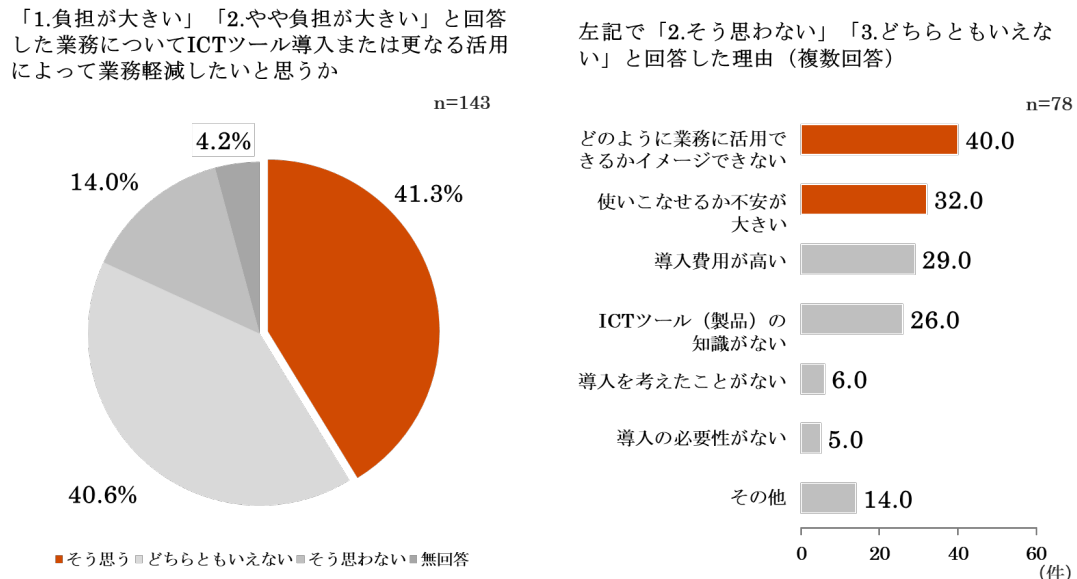
ICT を活用して事務処理に係る負担軽減を検討するために、法人内におけるインフラ整備状況や ICT 導入に関する法人の意欲について尋ねたところ、法人本部等におけるインターネット環境は、「法人本部のある事務所において問題なく使える」が 87.8%、さらに法人本部等の ICT 端末の整備状況には「おおよそ職員 1 人に 1 台貸与」という回答が 39.6%を占め、法人内のインフラ状況は比較的整備されていることが分かった。

図 11 法人のインフラ環境の整備状況（図 2 再掲）



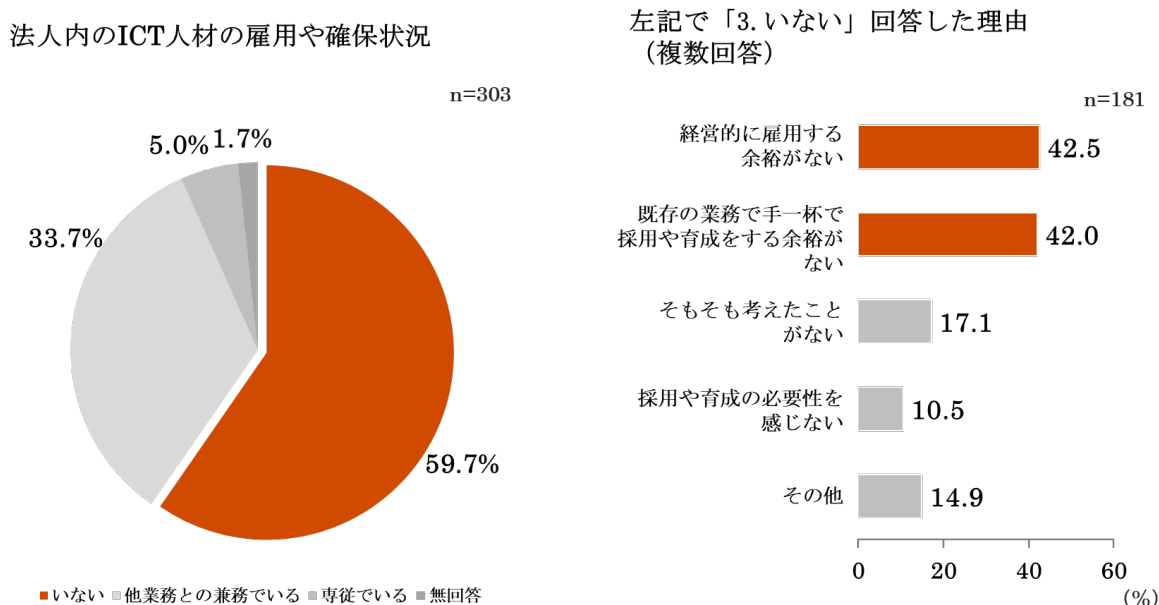
ICT 導入に関する法人の意欲については、ICT ツールの導入または更なる活用によって業務軽減をしたいか尋ねたところ、「そう思う」が 41.3%と最多で、「どちらともいえない」が 40.6%であった。「そう思わない」「どちらともいえない」の理由としては、「業務への活用イメージが湧かない」「使いこなせるか不安が大きい。」という回答が上位に挙がり、業務の活用イメージの不明瞭や ICT 使用に対する不安が導入の障壁となっていることが分かった。すなわち、法人における ICT に対する理解や ICT を活用する上で前提となる基礎知識の習得および ICT をどのような業務に活用できるか、活用イメージを相談・共有できる相手がいることが重要といえる。

図 12 ICT ツール導入または更なる活用への期待の有無とその理由（図 6 再掲）



さらに、法人内の ICT 人材の雇用や確保状況について尋ねたところ、法人内に「いない」という回答が 59.7%を占めた。法人内にいない理由としては、「経営的に雇用する余裕がない」「既存の業務で手一杯で採用や育成をする余裕がない」がそれぞれ 42.0%以上を占め、経済的・時間的制約の問題で ICT に詳しい職員の雇用や育成がされていない状況が明らかになった。

図 13 ICT 人材の雇用や確保状況とその理由（図 7 再掲）



②負荷の軽減のための ICT 活用の方向性

特に ICT を積極的に導入している法人へのヒアリング結果を踏まえ、ICT 活用の好事例および ICT 導入前後における法人の課題、そして今後 ICT の導入を検討する法人に向けた参考情報として ICT 導入のために必要な体制と環境について以下に示す。

ア. ICT 活用の好事例

ICT 等の導入状況について尋ねた結果、「1. 職場内のコミュニケーションにチャットや LINE 等の共働アプリケーションを活用」に該当する業務は、人事・労務管理業の教育・育成と、総務・内部統制に係る業務の電話・来客対応、その他業務として法人内外の情報伝達や利用者のデータ管理が挙げられた。コロナ禍で非対面コミュニケーションへの移行が進み、外部業者等との会議にはオンライン会議システムやコミュニケーションアプリが活用されていた。「2. Excel, Word 等の汎用ソフトウェアやメールを活用」に該当する業務は、経理業務の小口現金の管理・その他現金の受払簿の管理と人件費支払事務が挙げられた。「3. ソフト等専用ソフトウェアを活用」に該当する業務は、経理業務の全般や、人事・労務管理業務の勤怠管理、総務・内部統制に係る業務の電話・来客対応が挙げられた。

業務ごとに ICT の活用状況を比較してみると、人事・労務管理事務や総務・内部統制に係る業務は、経理業務と比べ ICT を活用している業務が限定的ではあるものの、SNS や動画共有サービスなど比較的安価ですぐに始められるような ICT の活用が行われていることが分かった。

イ. ICT 導入前後の課題

ICT 導入前後の課題について、導入前は「ICT の製品および個別業務を理解せずに ICT を導入してしまうこと」や「法人内において ICT 導入の承認をなかなか得られなかったこと」といった課題があった。また、導入後は「担当者の仕事の進捗が見えづらくなったこと」や「ICT 導入の目的を現場に伝えながら ICT を活用してもらい、同時に ICT を使いこなせる人材の育成を行う必要があること」といった課題が挙げられた。

表 38 ICT 導入前後における課題と各法人が実施した／実施すべきと考えた対応策（表 29 再掲）

フェーズ	カテゴリ	課題	対応策
導入前	ICT の製品および個別業務を理解せずに ICT を導入すること	ツールを導入したからといって正確な計算書類がつくられるという訳ではない。	ICT の導入を決定する人と ICT を使用して業務を行う人の両方に個別業務の理解があることが重要である。
	法人内において ICT 導入の承認をなかなか得られなかったこと	小規模の法人であるがゆえに、ICT 導入のメリットや効果について、上長に丁寧に納得感のある説明をすることが大変だった。	上長に対しては 5 年間のリース総額を示すとコストが大きく見えてしまうため、年／月単位で負担するコストを明示しながら、中長期的な観点から法人にどのようなメリットがあるかを中心に説明することで納得してもらった。
導入後	担当者の仕事の進捗が見えづらくなったこと	業務がクラウド化されることにより、一人が担当していた一連の仕事が役割ごとで担当が分かれてしまったため仕事の進捗が見えづらくなった。	(検討中である。)
	導入当初、現場で ICT が活用されず業務改善につながらなかったこと	ICT を導入することで業務改善をするという意識が希薄であったため、ICT を活用した業務フローとこれまで通りの紙を介した業務フローなどの複数の業務フローが残ってしまい、導入前よりも業務量が増えてしまった。 1) 何を目的に ICT を導入するのか、グランドデザインが描けなかったこと 2) 現場の職員にグランドデザインを説明できていなかったこと 3) 現場の教育体制や管理ルールなどを整えなかったこと	一般的な業務プロセス改善の知識を有した外部専門家を含め、グランドデザインを描き、導入前に教育体制を整えた上で、現場の職員に説明（管理ルール等）を行う。
	ICT を使いこなせる人材が育成できていないこと	現在は、請求、会計等の業務ごとに担当者を 2～3 名程度割り振っており、システムの操作方法を習得した人が他のメンバーに ICT の使い方を教えているという状況である。	担当者が入れ替わった場合でも、問題なく ICT を使用して業務を遂行できるような操作マニュアルの整備を法人内で進めていく。

ウ. 必要な体制と環境

小規模社会福祉法人に間接業務の負担軽減のために、間接業務に ICT を活用している法人および ICT 事業者に対し、所轄庁や国に期待することを尋ねたところ、提出書類の電子化や監査対応への要望、そして ICT 導入前後における支援策について挙げた。

表 39 小規模社会福祉法人での負担軽減に関する意見と所轄庁や国に期待すること（表 30 再掲）

カテゴリ	期待すること	概要
経理業務に関するもの	社会保険関係等の書類申請の電子化と様式の標準化	「これまで長く続けられてきた業務で問題なく行われている業務に対する電子化は不要ではないか」との意見もあるが、現在、紙での提出が求められている書類の電子化が義務化されれば全体的に ICT 化が進むと考えている。
監査に対する支援	オンラインでのリアルタイム監査	<ul style="list-style-type: none"> ・国や都道府県、市町村で管理すべきことはすべてオンラインでつなぎ、常に監査をされているというリアルタイムで運営のチェックを行えるようにすべき。 ・無駄な書類を廃止、統合するように見直しを図る。
ICT 導入前後における支援	ICT 活用のためのガイドライン作成	補助金のみでの支援ではなく「補助金で購入した ICT 機器などを活用するためのガイドライン」などがあるとよい。
	法改正対応との紐づけ	ICT 導入によって、法改正によって発生する煩雑な業務に対してどこまで効率化できるかを明示されると良い。
	ICT 導入や事務職員に係る補助金の拡張	ICT や ICT に詳しい人材の確保等に係る補助金、もしくは事務職員配置加算等の報酬設定が必要。

③ 負荷の軽減のためのその他の取り組み

社会福祉法人は、原則として WAM が運営する財表システムを通じて、現況報告書および計算書類等の届出を行うこととされている。しかし、財表システムへの入力作業は、社会福祉法人の間接業務の中で、一定の労力を要する事務であり、可能な限りその負担についても軽減することが必要と考える。財表システムに係る課題と対応策について以下に示す。

ア. 財表システムに係る課題

法人が作成している財務諸表等を WAM が構築する財表システムにどのように情報提供しているか尋ねたところ、「3. 財表システムに直接データを手打ちしている」との回答が 47.7%、「2. 会計ソフトやシステムに入力した上で、CSV 等で出力して財表システムにアップロードする」が 33.7%を占めた。このように、会計ソフトやシステム等に入力した上で、財表システムに情報連携している法人と会計システム等を介さずに財表システムに直接データを手打ちしている法人があることが分かった。

表 40 WAM が構築するシステムへの情報提供の方法（単一回答）（表 9 再掲）

	計	%
全体	300	100.0%
1 会計ソフトやシステムに入力すると自動で 財表システム にアップロードできる	27	9.0%
2 会計ソフトやシステムに入力した上で、CSV 等で出力して 財表システムにアップロードする	101	33.7%
3 財表システムに直接データを手打ちしている	143	47.7%
4 その他	13	4.3%
- 無回答	16	5.3%

また、製造会社ごとにクロス集計をした結果、「同じ製造会社のシステムを使用しているも、手入力/CSV をアップロード/財表システムに自動でアップロードしている法人がいる」ということが分かった。

表 41 利用製造会社ごとの財表システムへの情報提供方法（複数回答）

	製造会社名	全体		1.会計ソフトやシステムに入力すると自動で 財表システムにアップロードできる	2.会計ソフトやシステムに入力した上で、 CSV 等で出力して財表システムにアップロードする	3.財表システムに直接データを手打ちしている	4.その他
		回答数	%				
1	応研	回答数	63	2	30	31	0
		%	100.0	3.2%	47.6%	49.2%	0.0%
2	TKC	回答数	58	9	20	25	4
		%	100.0	15.5%	34.5%	43.1%	6.9%
3	チャイルド社	回答数	53	6	18	26	3
		%	100.0	11.3%	34.0%	49.1%	5.7%
4	ND ソフトウェア	回答数	30	4	10	16	0
		%	100.0	13.3%	33.3%	53.3%	0.0%
5	弥生	回答数	10	1	4	4	1
		%	100.0	10.0%	40.0%	40.0%	10.0%
6	その他	回答数	103	7	38	54	4
		%	100.0	6.8%	36.9%	52.4%	3.9%
-	無回答	回答数	54	1	4	4	1
		%	-	-	-	-	-

これに対して、ICT 事業者にもその原因について尋ねたところ、「財表システム対応ソフトを使っているが、法人担当者が CSV の出力方法などシステムの操作方法が分からない可能性が考えられる」との回答があった。つまり、「3. 財表システムに直接データを手打ちし

ている」と回答した法人の中には CSV 等で出力して財表システムにアップロードできる機能を備えているシステムを使用しているものの、その機能を活用できていない法人がいるということが考えられる。

イ. 上記課題に対する対応

「CSV 等で出力して財表システムにアップロードする機能を活用していない」法人に対しては、ICT 事業者へのヒアリング結果を踏まえると、法人側のシステムの操作方法に関する知識不足等が原因で財表システムへの情報提供に手間がかかっていることが考えられる。したがって、法人におけるシステム操作方法の習得および操作能力の向上に向けたサポートが必要であると考えられる。

そもそも、財表システム対応ソフトを使用していない法人に対しては、CSV 等で出力して財表システムにアップロードできる機能を備えているシステムを活用することにより、財表システムへの転記誤りを減らすことができ、負担軽減につながると考えられる。当該機能を各 ICT 事業者において一層 PR いただくとともに、こうした機能を有するソフトが一覧等で分かる情報入手の場（HP 等）があると良いと考えられる。

WAM においては、これまで財表システムを提供する上で、財表システムの操作説明書¹⁰の充実などの取り組みを行ってきた。今後も、操作説明書の更なる充実と法人の利用促進につながる対応について取り組んでいくことが求められる。

今後は、関係者からのこのような提言も踏まえ、これらを順次改善していくことにより、財表システムに係る業務負担がさらに改善されていくことが望まれる。

④ 電子帳簿保存の活用に向けて

電子帳簿保存法と同じレベルのシステム導入をすることにより考えられる法人のメリットと課題、そして行政側に求められる対応や課題について以下に示す。

¹⁰ 操作説明書は、WAM が運営する「社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム関係連絡板」に公開されている。

表 42 電子帳簿保存法と同じレベルのシステム導入により考えられる法人のメリット・デメリット

メリット	デメリット
<p>① 保管スペース・文書量が少なくなる。 （＝管理コストの削減、フリースペースの有効活用等）</p> <p>② 紙媒体による証憑類の郵送や FAX のやり取り・保管が電子データによる証憑類のやり取り・保管に簡素化される。（＝証憑類等のやり取りの効率化）</p> <p>③ データベース化することで年度ごとの振り返りが容易になる。</p> <p>④ 真正性を具備した会計帳簿により作成されるため、計算書類等の信頼性が向上する。</p> <p>⑤ 税務申告のオンライン化が可能になる。 （＝申告業務等の負担軽減）</p>	<p>① 電子帳簿保存法と同じレベルでのシステム確保はシステムの購入に当たりハードルが高く、更にクラウドにデータを保存する場合、クラウドのデータ容量購入代などのランニングコストがかかる。（＝導入コストの問題）</p> <p>② 運用次第では、書面との二重管理の必要が生じてしまう可能性がある。（＝管理コストの問題）</p> <p>③ リムーバブルメディア（CDR や DVDR など）に保存する場合、保存状態や保存期間への留意や盗難や紛失防止策の検討が必要になる。（＝保存方法等の問題）</p> <p>④ 電子帳簿保存は PC の入れ替えにより過去のデータが閲覧できなくなる可能性があり、法人において過去データバックアップ体制が必要になる。（＝データバックアップの問題）</p> <p>⑤ 法人内において既存の業務フローや業務プロセスを変更することに対する一定の抵抗が考えられる。（＝組織風土の問題）</p> <p>⑥ 監査指導担当部署をはじめとした社会福祉法人を管轄する行政への説明が必要となる。（＝説明責任等の問題）</p>

また、電子帳簿保存法と同じレベルでのシステム導入を検討するに当たり、行政にとっても様々な課題があると考えられる。

どの法人においても均質な形で電子帳簿保存が行われるようにするためには、以下のような課題について慎重に検討した上で、法令上の措置を含めた制度として確立していくことが必要であり、一定の時間を要するものと考えられる。

- ・ 指導監査における確認方法等、社会福祉法人の計算書類等の電子帳簿保存への所轄庁の対応体制構築に向けた課題の把握
- ・ 公益法人や学校法人には求められていない中で、社会福祉法人に対し、作成書類を電子帳簿保存法と同程度の水準を求める規制の妥当性の検討
- ・ 電子帳簿保存の対象範囲の検討
- ・ 電子帳簿保存に係るソフトの認証基準の検討
- ・ 電子帳簿保存に係るソフトの認証機関の整備
- ・ 電子帳簿保存に係る知識、専門技能を有する人材の確保、育成

(2) 本調査の課題

本事業では、①小規模社会福祉法人の間接業務に関する実態調査（アンケート調査）、②間接業務に ICT を活用している法人に対するヒアリング調査、③ICT 事業者に対するヒアリング調査、④福祉医療機構に対するヒアリング調査、⑤その他 ICT の活用を推進する上での論点の検討、の結果をもとに、小規模社会福祉法人の間接業務の負担軽減を行うために、ICT 利活用策や ICT 導入前後に直面し得る課題等についてまとめた。

これらの内容が、どの程度小規模社会福祉法人の間接業務の負担軽減に寄与するか、今回示した ICT 利活用策と ICT 導入前後に直面し得る課題の内容の評価は、今後の課題である。

(3) 今後に向けて

調査結果や検討委員会での議論を経て出された示唆を小規模社会福祉法人の間接業務の負担軽減につなげるため、今後検討・実施が期待されることとして、以下の5つの施策を挙げることができる。

【ICT 活用の推進に係るもの】

①ICT 活用マニュアルの作成

本調査では、ICT を活用した先進的な取り組みを行っている法人へのヒアリング調査を実施した。業務ごとに ICT の導入方法を類型化し、小規模法人を念頭に置いた社会福祉法人向けのマニュアルが作成されることが望ましい。

②法人への ICT に関する基礎知識の提供

小規模社会福祉法人の間接業務の負担軽減に向けては、法人内における慢性的な人材不足への対応が必要である。そのためには、既存業務のアウトソースあるいは法人内の ICT 人材の育成の2つの手段が取り得ると考えられる。既存業務のアウトソースは、小規模社会福祉法人の経済的な制約を鑑みると、難易度が高い。このため、法人内の ICT 人材の育成の在り方を検討するのが望ましいと考えられる。ICT 活用マニュアルを HP 等に掲載して、各法人の担当者の自主学習に完全に委ねるのではなく、マニュアルの要点を口頭で丁寧に説明し、理解しやすくしたオンライン研修もセットで実施する等、法人の担当者が学習をしていくにあたってのハードルを下げることを望ましい。

【財表システムの負担軽減に係るもの】

③CSV 等で出力して財表システムにアップロードできる機能の周知

本事業のアンケート調査結果より、財表システムにアップロードできる機能を活用している法人は限定的であることが明らかになった。また、CSV 等で出力して財表システムにアップロードできる機能を備えているシステムを使用しているものの、当該機能を活用できていない法人も見受けられた。当該機能の活用を推進することにより、法人にとっては財表シス

テムへの転記誤りを減らすことができ、財表システムに係る負担軽減につながると考えられる。当該機能を各 ICT 事業者において一層 PR をし、オンラインを活用した説明ツールなどを整備することなどを通じて、法人職員が容易に使いこなすことのできる環境整備が求められる。

また、こうした機能を有するソフトが一覧等で分かる情報入手の場（HP 等）の整備も望まれる。

④財表システムの機能改善

WAM へのヒアリング調査結果から、財表システムの操作マニュアルを丁寧に作成していることが明らかとなったが、ユーザビリティの向上を図る上では、システムの機能そのものの改善も必要となる。このため、WAM においては所轄庁のほか、法人職員や ICT 事業者等のユーザー側のニーズについて、問い合わせやヒアリングなどを通じて把握し、これを踏まえながら国とも連携して必要に応じシステムの機能改善に努めていくことが期待される。

【電子帳簿保存に係るもの】

⑤電子帳簿保存法と同じレベルでのシステム導入の検討

電子帳簿保存法と同じレベルでのシステム導入により、表 42 に示すとおり、法人にとっては、年度ごとの振り返りへの活用、計算書類等の信頼性向上、税務申告等の負担軽減、証憑類等のやり取りの効率化、管理コストの削減、フリースペースの有効活用等のメリットを享受できることが明らかになった。

一方で、実際にシステムを導入する法人側、これを指導監督する行政側の双方に課題がある。

システム未導入の法人側の課題についてみれば、「4. ICT 事業者へのヒアリング」の一部の対象企業は、多くの社会福祉法人に使用されているベンダーではあるが、巻末の資料 5 によれば、電子帳簿保存法に対応している企業のリストには入っていない。こうした状況を踏まえると、社会福祉法人に追加的な導入コストや管理コストなどが発生するおそれがあることなどが挙げられる。

表 43 電子帳簿保存法と同じレベルのシステム導入により考えられる法人の

メリット・デメリット (表 42 再掲)

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> ① 保管スペース・文書量が少なくなる。 (=管理コストの削減、フリースペースの有効活用等) ② 紙媒体による証憑類の郵送や FAX のやり取り・保管が電子データによる証憑類のやり取り・保管に簡素化される。(=証憑類等のやり取りの効率化) ③ データベース化することで年度ごとの振り返りが容易になる。 ④ 真正性を具備した会計帳簿により作成されるため、計算書類等の信頼性が向上する。 ⑤ 税務申告のオンライン化が可能になる。 (=申告業務等の負担軽減) 	<ul style="list-style-type: none"> ① 電子帳簿保存法と同じレベルでのシステム確保はシステムの購入に当たりハードルが高く、更にクラウドにデータを保存する場合、クラウドのデータ容量購入代などのランニングコストがかかる。(=導入コストの問題) ② 運用次第では、書面との二重管理の必要が生じてしまう可能性がある。(=管理コストの問題) ③ リムーバブルメディア (CDR や DVDR など) に保存する場合、保存状態や保存期間への留意や盗難や紛失防止策の検討が必要になる。(=保存方法等の問題) ④ 電子帳簿保存は PC の入れ替えにより過去のデータが閲覧できなくなる可能性があり、法人において過去データバックアップ体制が必要になる。(=データバックアップの問題) ⑤ 法人内において既存の業務フローや業務プロセスを変更することに対する一定の抵抗が考えられる。(=組織風土の問題) ⑥ 監査指導担当部署をはじめとした社会福祉法人を管轄する行政への説明が必要となる。(=説明責任等の問題)

他方、行政側の課題についてみれば、電子帳簿に対する監査対応の在り方の検討、電子帳簿保存の対象となる書類の範囲の整理、認証基準および認証機関の在り方の検討など多くの課題が挙げられる。さらに、制度として運営していくためには、それを動かす行政コストが生じることから、費用対効果を含めた検証も必要となる。

ICT 化の推進が叫ばれている中、電子帳簿の保存の在り方は社会福祉法人の ICT 化推進にあたっての重要な論点の一つであることから、本研究で挙げられた課題についてさらなる解決策の検討が推進されることを求めたい。

資料 1. 社会福祉法人への調査票

Ⅰ 貴法人の概要等についてお伺いします。

問1. 貴法人の法人番号をご記入ください。

※国税庁より通知された法人番号 **13桁**をご記入ください。

問2. 貴法人の法人名をご記入ください。

社会福祉法人

問3. 主たる事業所の所在地をご記入ください。

※郡の記入は不要です。

都道

市区

府県

町村

問4. 「社会福祉法人会計基準別表第1 資金収支計算書勘定科目（第十八条関係）」の区分に基づき、貴法人において事業活動収益が最も多い事業をお答えください。（あてはまるものひとつに○）

1. 介護保険事業 2. 老人福祉事業 3. 児童福祉事業 4. 保育事業

5. 就労支援事業 6. 障害福祉サービス等事業 7. 生活保護事業 8. 医療事業

問5. 貴法人が運営する拠点数（拠点区分の数）をお答えください。（数値を記入）

拠点

問6. 貴法人が運営する事業所数（サービス区分の数）をお答えください。（数値を記入）

か所

問7. 令和元年度の法人の事業活動収益をお答えください。（数値を記入）

百万円

問8. 次頁の「間接業務表」にある業務を行う組織（法人本部等）が社会福祉事業等を行う事業所から独立した機関として存在しますか。社会福祉事業等を行う事業所と同一の建物内にある場合も別組織として位置づけられている場合は独立した機関としてお答えください。

1. はい 2. いいえ

II 貴法人本部等で実施する間接業務の実施体制および方法についてお伺いします

本調査票における「法人本部等」は、本ページ「間接業務表」にある業務を行う機能を指します。従って、法人本部を明示的に設置していなくても、間接業務表にある業務は法人本部等における業務に該当します。

本調査では法人本部等で従事することが想定される下表にある間接業務についてお伺いします。以降の設問において、間接業務について問う設問では以下の表を参照してください。

間接業務表

間接業務区分	具体的な業務
ア. 経理業務 ¹¹	<ul style="list-style-type: none"> a. 予算事務（毎会計年度の予算編成・承認など） b. 収納事務（補助金や利用料・サービス報酬や公定価格などの介護・障害・福祉のサービス報酬、保育の施設型給付費[委託費]の請求、収納・預入、会計伝票の作成など） c. 支払事務（取引先から請求書の受領、支払い、会計伝票の作成など） d. 小口現金の管理・その他現金の受払簿の管理 e. 人件費支払事務（日報の受領、勤怠状況の確認、給与計算、給与の支払い、会計伝票の作成、年末調整、賞与計算・支払いなど） f. 資産・負債管理（債権・債務の管理、実施棚卸の実施、固定資産管理など） g. 決算事務（月次試算表の作成、月次報告、年次決算（決算整理前/後残高試算表、会計伝票、計算書類の作成、税額計算、申告・納税など） h. 契約事務（契約書の作成・締結、履行確認など）
イ. 人事・労務 管理事務	<ul style="list-style-type: none"> a. 人事企画（採用計画の立案など） b. 採用・雇用（採用活動、内定の通知など） c. 教育・育成（研修資料の作成、研修の実施など） d. 制度・環境の整備・管理（評価・報酬制度の検討、制度に係る社内への広報、辞令の取り扱いなど） e. 人事評価 f. 入職・退職・異動に係る手続き g. 社会保険等（健康・厚生年金・介護・雇用）・労災保険料の計算やとりまとめ h. 勤怠管理（就業時間、時間外労働、有給休暇取得の状況など就業状況の確認など）
ウ. 総務・内部統制 に係る業務	<ul style="list-style-type: none"> a. 電話・来客対応 b. 備品管理（販売管理）・発注 c. 文書等の收受に関する業務（郵送・FAX・Mail） d. 補助金・助成金の申請等のとりまとめ e. 定款・規定等の策定・改正、BCP（事業継続計画）の策定 f. 福利厚生（年次有給休暇・育休などの特別休暇、職員寮、託児所などの案内・手続き業務） g. 事業計画・事業報告に関する業務 h. 理事会・評議員会・監事監査の開催に関する業務（議事録作成や調整業務など） i. 各種委員会・会議等の開催に関する業務（議事録作成や調整業務など） j. 内部管理体制（コンプライアンス、リスク管理、会計管理など）など法人内の体制整備などの検討

¹¹ 令和元年度厚生労働省社会福祉推進事業「小規模社会福祉法人を中心とした財務会計に関する事務処理体制支援等に関する調査研究事業」の経理事務マニュアルをもとに作成。

問1. 間接業務表にあるア～ウの業務に従事する職員は何人いますか。
 常勤・非常勤別に間接業務表にある業務専従職員と他業務との兼務職員とに分けて記入してください。

	専従職員	兼務職員
常勤職員	人	人
非常勤職員	人	人

問2. 間接業務表にあるア～エの各業務別に従事する職員は何人いますか。
 問1と同様に常勤・非常勤別、専従職員・兼務職員別にお答えください。

※例 ア. 経理業務とイ. 人事・労務管理業務を兼務している場合はそれぞれの兼務職員としてカウントしてください。

各業務専従状況	常勤職員		非常勤職員	
	専従職員	兼務職員	専従職員	兼務職員
ア. 経理業務	人	人	人	人
イ. 人事・労務管理業務	人	人	人	人
ウ. 総務・内部統制に係る業務	人	人	人	人
エ. その他	人	人	人	人

問3. 法人本部等における ICT 端末やインターネット環境等のインフラ状況についてお伺いします。

※ICT（情報通信技術）とは、パソコンやタブレット等を活用しながらアプリケーションやソフトウェア、インターネットの利用により業務の効率化や多職種間の情報連携等を図るものを指します。

① 法人本部等におけるインターネット環境（Wi-Fi 環境）は整っていますか。

（あてはまるものひとつに○）

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 法人本部のある事務所において問題なくつかえる 2. 法人本部のある事務所において使えるが、通信速度は遅い 3. 法人本部のある事務所では、使えない |
|--|

- ② 法人本部等の ICT 端末（PC 等の間接業務に資する作業端末を指し、単なる連絡用の PHS やトランシーバー等は含まない）の整備状況についてお答えください。（あてはまるものひとつに○）

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 1. おおよそ職員 1 人に 1 台に貸与 | 2. 本部業務で常に使う人分のみ貸与 |
| 3. 事務所に 1～数台 | 4. ない |

- ③ メールアドレスの所有状況についてお答えください。（あてはまるものひとつに○）

- | |
|--|
| 1. 法人本部職員 1 人につき、おおむね 1 つメールアドレスを所有している |
| 2. 法人本部職員 1 人 1 つのアドレスはないが、法人本部専用のメールアドレスがあり、それを使用している |
| 3. 法人本部専用のメールアドレスはなく、職員用のメールアドレスもない |
| 4. その他（具体的に |

問 4. 法人本部等における ICT に詳しい職員の雇用や確保状況についてお伺いします。

- ① ICT に詳しい職員はいますか。（あてはまるものひとつに○）

※ICT に詳しい職員とは、ICT に関する知識が豊富で、社内システムを管理や、経営層に対しても導入に関するアドバイス等ができる人材を指します。

- | | | |
|----------|---------------|-------------|
| 1. 専従でいる | 2. 他業務との兼務でいる | 3. いない（⇒④へ） |
|----------|---------------|-------------|

- ② ①で「1.専従でいる」「2.他業務との兼務でいる」を回答した場合、ICT に詳しい職員はどのように雇用しましたか（あてはまるものひとつに○）

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1. ICT に詳しい職員が必要となったため、新規に採用した | |
| 2. 法人で研修を受講させる等して育成した | |
| 3. 元々いた職員が詳しかった | 4. その他（具体的に |

- ③ ②で「1. ICT に詳しい職員が必要となったため、新規に採用した」「2. 法人で研修を受講させる等して育成した」を回答した場合、何をきっかけに雇用または育成しましたか。（あてはまるものすべてに○）

- | | |
|--------------------------|----------------|
| 1. 法人内の ICT 導入機運が高まった | |
| 2. 人手不足が深刻化し業務効率化の必要があった | |
| 3. 税理士等専門家に薦められた | 4. 他法人に比べ遅れていた |
| 5. 理事長等が導入に熱心だった | 6. 特に理由はない |
| 7. その他（具体的に | |

- ④ ①で「3.いない」と回答した場合、その理由についてお答えください。
(あてはまるものすべてに○)

1. そもそも考えたことがない 2. 採用や育成の必要性を感じない
3. 経営的に雇用する余裕がない
4. 既存の業務で手一杯で採用や育成をする余裕がない
5. その他（具体的に _____)

問5. 法人本部等におけるテレワーク実施体制の整備状況をお伺いします。

- ① 法人本部等においてテレワーク（在宅勤務）実施実績はありますか。
(あてはまるものひとつに○)

1. ある 2. ない

- ② ①で「1.ある」と回答した場合、どのような形式で実施しましたか。
(あてはまるものすべてに○)

1. 支給 PC を自宅等に持ち帰って実施 2. 自宅の PC でできる業務を実施
3. 紙媒体を持ち帰り、自宅で紙媒体等で実施
4. その他（具体的に _____)

- ③ ①で「1.ある」と回答した場合、テレワークを実施した際に不便だったことは何ですか。
(あてはまるものすべてに○)

1. 職員がシステムを使いこなせず、業務がスムーズにできなかった
2. 法人の PC に入っているソフトを使わないとできない業務があった
3. 紙で作成又は閲覧しなければいけない書類があった
4. 押印が必要な書類があった
5. 利用者へのサービス提供のため出勤する必要がある
6. その他（具体的に _____)

問6. 法人本部等におけるリモート会議の実施状況についてお伺いします。

- ① リモート会議の今年度の実施実績はありますか。(あてはまるものひとつに○)

1. ある 2. ない

- ② ①で「1.ある」と回答した場合、どのような形で実施したかお答えください。
(あてはまるものひとつに○)

1. 法人内部の会議のため3回以上実施 2. 法人内部の会議のため1～2回実施
3. 外部関係者との会議のみ 4. その他（具体的に _____)

Ⅲ－１ 貴法人本部等における「ア. 経理業務」についてお伺いします。

問１. 以下の各業務について①、②をお答えください。

設問	①業務の主たる実施者は誰ですか。 (あてはまるものひとつに○)	②ICT等(ExcelやWord等の電子媒体を含む)を導入していますか。 (あてはまるものすべてに○)
選択肢	1. 法人の人員 2. 人材派遣 3. アウトソーシング (代行) 4. 土業専門職・コンサルタント 5. その他	1. 職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用 2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用 3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用 4. 法人独自システムを構築 5. いずれも導入していない 6. その他
a. 予算事務	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
b. 収納事務	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
c. 支払事務	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
d. 小口現金の管理・ その他現金の受払 簿の管理	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
e. 人件費支払事務	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
f. 資産・負債管理	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
g. 決算事務	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
h. 契約事務	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6

問2. 問1②でいずれかの業務において「3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用」「4. 法人独自システムを構築」のどちらかまたは両方を選択した法人にお伺いします。

→該当しない場合は問3へお進みください

① 会計ソフト名と、費用をお答えください。

※活用しているソフトが複数ある場合は「対応範囲」に各ソフトで対応している業務をa~hから選んでください。(欄が足りない場合は欄の下に追記してください。)

※「4.法人独自システムを構築」を選択した場合は、どういったシステムであるかを簡潔にご記入ください。

	ソフト名 (法人独自の場 合は概要記入)	製造会社名	対応範囲	費用	
				初期投資額 ※導入後大規模 改修した場合は 合算して記載 (概算)	運用費用 (月換算) (概算)
ソフト1			a b c d e f g h	千円	千円
ソフト2			a b c d e f g h	千円	千円
ソフト3			a b c d e f g h	千円	千円

② 当該業務に ICT を導入した結果の満足度についてお答えください。(あてはまるものひとつに○)

1. 満足 2. 概ね満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

③ 当該業務に ICT を導入した結果、よかったことをお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1. 業務の省力化ができた 2. ポストが削減できた
3. 事務処理ミスが減った 4. 職員間の業務の共有がスムーズになった
5. 特になし 6. その他(具体的に)

④ 当該業務に ICT を導入した結果、困ったことをお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1. パソコン等の操作に不慣れのため、かえって作業に時間がかかる
2. 法人本部の通信環境が悪く作業が進められない
3. パソコン等の起動までに時間がかかり作業が進められない
4. 法人本部にあるパソコンなどの端末が不足しており、作業が進められない
5. 他の業務やツールと連動があまりしておらず、かえって手間がかかる
6. 特になし 7. その他 (具体的に)

問3. 独立行政法人福祉医療機構 (以下、WAM という) に構築している「財務諸表等電子開示システム」(以下、財表システムという) についてお伺いします。貴法人が作成している財務諸表等を WAM が構築するシステムにどのように情報提供していますか。(あてはまるものひとつに○)

1. 会計ソフトやシステムに入力すると自動で財表システムにアップロードできる
2. 会計ソフトやシステムに入力した上で、CSV 等で出力して財表システムにアップロードする
3. 財表システムに直接データを手打ちしている
4. その他 (具体的に)

問4. 会計帳簿・帳票 (総勘定元帳、仕訳日記帳など) についてお伺いします。

① 会計帳簿・帳票の保存形態をお答えください。(あてはまるものひとつに○)

1. 紙媒体のみ
2. 電子媒体のみ
3. 紙媒体と電子媒体の両方

② ①で「1.紙媒体のみ」と回答した法人にお伺いします。電子媒体で保存しない理由はなぜですか。(あてはまるものすべてに○)

1. コストが大きい
2. コストに見合う効果が想定できない
3. 紙での提示が監査で求められるため
4. その他 (具体的に)

③ ①で「2.電子媒体のみ」と回答した法人にお伺いします。

保存した電子媒体について、以下 i～iii のどこまでを対応できていますか。

(あてはまるものひとつに○)

選択肢	説明
i. 見読性（可視性）の確保	電磁的記録に記録された事項を必要に応じ出力し、明瞭な書面を作成できるようにしておくこと
ii. 真正性（真実性）の確保	保存期間中における改変または消去の事実、およびその内容を確認できるようにしておくこと
iii. 保存性の確保	保存すべき期間中において復元可能な状態で保存できるようにしておくこと

1. いずれにも対応しない 1. i のみ 2. i、ii 3. i、ii、iii 4. わからない

III-2 貴法人本部等における「イ. 人事・労務管理業務」についてお伺いします。

問1. 以下の各業務について①、②をお答えください。

設問	①業務の主たる実施者は誰ですか。 (あてはまるものひとつに○)	②ICT等(ExcelやWord等の電子媒体を含む)を導入していますか。 (あてはまるものすべてに○)
選択肢	1. 法人の人員 2. 人材派遣 3. アウトソーシング(代行) 4. 士業専門職・コンサルタント 5. その他	1. 職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用 2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用 3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用 4. 法人独自システムを構築 5. いずれも導入していない 6. その他
a. 人事企画	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
b. 採用・雇用	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
c. 教育・育成	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
d. 制度・環境の整備	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
e. 人事評価	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
f. 入職・退職・異動に係る手続き	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
g. 社会保険等(健康・厚生年金・介護・雇用)・労災保険料の計算やとりまとめ	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6

問2. 問1②でいずれかの業務において「3. 専用ソフトウェアを活用」「4. 法人独自システムを構築」のどちらかまたは両方を選択した法人にお伺いします。

① ソフト名と、費用をお答えください。

※活用しているソフトが複数ある場合は「対応範囲」に各ソフトで対応している業務を a～g から選んでください。(欄が足りない場合は欄の下に追記してください)

※「4.法人独自システムを構築」を選択した場合は、どういったシステムであるかを簡潔にご記入ください。

	ソフト名 (法人独自の場合は概要記入)	製造会社名	対応範囲	費用	
				初期投資額 ※導入後大規模 改修した場合は 合算して記載 (概算)	運用費用 (月換算) (概算)
ソフト1			a b c d e f g	千円	千円
ソフト2			a b c d e f g	千円	千円
ソフト3			a b c d e f g	千円	千円

② 当該業務に ICT を導入した結果の満足度についてお答えください。(あてはまるものひとつに○)

1. 満足 2. 概ね満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

③ 当該業務に ICT を導入した結果、よかったことをお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1. 業務の省力化ができた 2. ポストが削減できた
3. 事務処理ミスが減った 4. 職員間の業務の共有がスムーズになった
5. 特になし 6. その他 (具体的に)

④ 当該業務に ICT を導入した結果、困ったことをお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1. パソコン等の操作に不慣れのため、かえって作業に時間がかかる
2. 法人本部の通信環境が悪く作業が進められない
3. パソコン等の起動までに時間がかかり作業が進められない
4. 法人本部にあるパソコンなどの端末が不足しており、作業が進められない
5. 他の業務やツールと連動があまりしておらず、かえって手間がかかる
6. 特になし 7. その他 (具体的に)

III-3 貴法人本部等における「ウ. 総務・内部統制に係る業務」についてお伺いします。

問1. 以下の各業務について①、②をお答えください。

設問	①業務の主たる実施者は誰ですか。 (あてはまるものひとつに○)	②ICT等(ExcelやWord等の電子媒体を含む)を導入していますか。 (あてはまるものすべてに○)
選択肢	1. 法人の人員 2. 人材派遣 3. アウトソーシング(代行) 4. 土業専門職・コンサルタント 5. その他	1. 職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用 2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用 3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用 4. 法人独自システムを構築 5. いずれも導入していない 6. その他
a. 電話・来客対応	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
b. 備品管理(販売管理)・発注	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
c. 文書等の収受に関する業務(郵送・FAX・Mail)	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
d. 補助金・助成金の申請等のとりまとめ	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
e. 定款・規定等の策定・改正、BCP(事業継続計画)の策定	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
f. 福利厚生(有給・育休などの特別休暇、職員寮、託児所などの案内・手続き業務)	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
g. 事業計画・事業報告に関する業務	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
h. 理事会・評議員会・監事監査の開催に関する業務(議事録作成や調整業務など)	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
i. 各種委員会・会議等の開催に関する業務(議事録作成や調整業務など)	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6
j. 内部管理体制(コンプライアンス、リスク管理、会計管理など)など法人内の体制整備などの検討	1・2・3・4・5	1・2・3・4・5・6

問2. 問1②でいずれかの業務において「3. 専用ソフトウェアを活用」「4. 法人独自システムを構築」のどちらかまたは両方を選択した法人にお伺いします。

→該当しない場合は問3へお進みください

① ソフト名と、費用をお答えください。

※活用しているソフトが複数ある場合は「対応範囲」に各ソフトで対応している業務をa~jから選んでください。(欄が足りない場合は欄の下に追記してください)

※「4.法人独自システムを構築」を選択した場合は、どういったシステムであるかを簡潔にご記入ください。

	ソフト名 (法人独自の場合は概要記入)	製造会社名	対応範囲	費用	
				初期投資額 ※導入後大規模 改修した場合は 合算して記載 (概算)	運用費用 (月換算) (概算)
ソフト1			a b c d e f g h i j	千円	千円
ソフト2			a b c d e f g h i j	千円	千円
ソフト3			a b c d e f g h i j	千円	千円

② 当該業務に ICT を導入した結果の満足度についてお答えください。(あてはまるものひとつに○)

1. 満足 2. 概ね満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

③ 当該業務に ICT を導入した結果、よかったことをお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1. 業務の省力化ができた 2. ポストが削減できた
3. 事務処理ミスが減った 4. 職員間の業務の共有がスムーズになった
5. 特になし 6. その他 (具体的に)

- ④ 当該業務に ICT を導入した結果、困ったことをお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1. パソコン等の操作に不慣れのため、かえって作業に時間がかかる
2. 法人本部の通信環境が悪く作業が進められない
3. パソコン等の起動までに時間がかかり作業が進められない
4. 法人本部にあるパソコンなどの端末が不足しており、作業が進められない
5. 他の業務やツールと連動があまりしておらず、かえって手間がかかる
6. 特になし 7. その他 (具体的に)

問3. 新型コロナウイルス感染症の感染症拡大状況における緊急事態宣言下(令和2年4月16日～5月31日)の理事会・評議員会の実施状況についてお伺いします。

- ① 新型コロナウイルス感染症の感染症拡大状況における緊急事態宣言下の理事会・評議員会の実施状況をお答えください(あてはまるものひとつに○)

1. オンライン(電話の同時接続含む)で実施した
2. 書面決議とした
3. 延期した
4. 感染予防策を図った上で概ね予定どおりの時期に対面実施した

- ② ①で「1. オンライン(電話の同時接続含む)で実施した」と回答した場合、どのような形式で開催しましたか(あてはまるものひとつに○)

1. Web会議システム(Zoom、Skype等)
2. SNSアプリケーション(LINE、Facebook等)
3. 電話の同時接続
4. その他(具体的に)

- ③ ①で「1. オンライン(電話の同時接続含む)で実施した」以外を回答した場合、その理由をお答えください(あてはまるものすべてに○)

1. 十分な議論が困難と感じたから
2. ツールが使いこなせないと感じたから
3. どのように開催したらよいかわからなかったから
4. その他(具体的に)

IV 貴法人本部等で実施する間接業務等の業務負荷についてお伺いします

問1. 各間接業務の負担感をご記入ください。また、その理由も記入してください

設問	①各業務の負担感 (あてはまるものひとつに○)	②負担が大きいと回答した理由
選択肢	1. 負担が大きい 2. やや負担が大きい 3. どちらともいえない 4. あまり負担は大きくない 5. 負担は大きくない	箇条書きで記載してください
ア. 経理業務	1・2・3・4・5	・ ・
イ. 人事・労務管理 事務	1・2・3・4・5	・ ・
ウ. 総務・内部統制 に係る業務	1・2・3・4・5	・ ・

① 上記で「1.負担が大きい」「2.やや負担が大きい」と回答した業務について、ICT ツールの導入または更なる活用によって業務軽減したいと思いますか（あてはまるものすべてに○）

1. そう思う 2. そう思わない 3. どちらともいえない

② ①で「2.そう思わない」「3.どちらともいえない」と回答した場合、理由をお答えください（あてはまるものすべてに○）

1. ICT ツール（製品）の知識がない
2. どのように業務に活用できるかイメージできない
3. 使いこなせるか不安が大きい（現場が混乱することが想定される）
4. 導入費用が高い 5. 導入の必要性がない 6. 導入を考えたことがない
7. その他（具体的に ）

問2. 負担感にかかわらず、ICT 活用の余地がある、あるいは、更なる ICT 化が期待できる業務がある場合、その内容を具体的にご記載ください。（自由記述）

問3. ICTの導入はしていないが、ICT活用以外に業務効率化のため工夫していることがある業務がある場合、その内容を具体的にご記載ください。(自由記述)

問4. 行政手続の業務負荷について、各業務の負担感をご記入ください。

設問	①各業務についてはどういった手続方法か。 (あてはまるものすべてに○)	②各業務の負担感 (あてはまるものひとつに○)	③負担が大きいと回答した理由
選択肢	1. システム 2. 電子媒体をメール送付 3. 紙媒体を郵送送付 4. 紙媒体を役所に持参	1. 負担が大きい 2. やや負担が大きい 3. どちらともいえない 4. あまり負担は大きくない 5. 負担は大きくない	箇条書きで記載してください
ア. 補助金・報酬等の申請	1・2・3・4	1・2・3・4・5	・ ・
イ. 指定・許可・各種承認申請	1・2・3・4	1・2・3・4・5	・ ・
ウ. 各種指導監査	1・2・3・4	1・2・3・4・5	・ ・
エ. 国税関係手続	1・2・3・4	1・2・3・4・5	・ ・
オ. 登記申請手続	1・2・3・4	1・2・3・4・5	・ ・
カ. 社会保険関係手続	1・2・3・4	1・2・3・4・5	・ ・
キ. その他 (具体的に)	1・2・3・4	1・2・3・4・5	・ ・

以上で調査は終了です。

ご協力ありがとうございました。

12月4日(金)までに同封の返信用封筒に封入の上ご返信ください。

資料 2. アンケート調査集計結果

【単純集計】

I. 法人概要等

表 44 事業活動収益が最も多い事業（単一回答）

	計	%
全体	300	100.0%
1 介護保険事業	19	6.3%
2 老人福祉事業	10	3.3%
3 児童福祉事業	19	6.3%
4 保育事業	167	55.7%
5 就労支援事業	11	3.7%
6 障害福祉サービス事業	58	19.3%
7 生活保護事業	3	1.0%
8 医療事業	0	0.0%
- 無回答	13	4.3%

表 45 法人が運営する拠点数（拠点区分の数）

全体	無回答	平均値	中央値	最大値	最小値
300	3	1.9	1.0	17.0	1.0

表 46 法人が運営する事業所数（サービス区分の数）

全体	無回答	平均値	中央値	最大値	最小値
291	5	2.9	1.0	40.0	1.0

表 47 令和元年度の法人の事業活動収益

全体	無回答	平均値	中央値	最大値	最小値
270	32	7883.0	129.5	1500000.0	-160455.0

表 48 「間接業務表」にある業務を行う組織（法人本部等）の有無（単一回答）

	計	%
全体	303	100.0%
1 はい	84	27.7%
2 いいえ	212	70.0%
- 無回答	7	2.3%

表 49 間接業務表にあるア～エの業務に従事する勤務形態別職員数

	全体	無回答	平均値	中央値	最大値	最小値
常勤・専従職員	188	-	2.9	1.0	34.0	0.0
常勤・兼務職員	229	-	1.8	2.0	17.0	0.0
非常勤・専従職員	144	-	1.8	1.0	20.0	0.0
非常勤・兼務職員	128	-	0.7	0.0	15.0	0.0

表 50 間接業務表にあるア～エの各業務別に従事する職員数

	全体	無回答	平均値	中央値	最大値	最小値
ア. 経理・常勤・専従職員	113	-	1.0	1.0	3.0	0.0
ア. 経理・常勤・兼務職員	234	-	1.5	1.0	6.0	0.0
ア. 経理・非常勤・専従職員	78	-	0.6	1.0	2.0	0.0
ア. 経理・非常勤・兼務職員	86	-	0.8	1.0	4.0	0.0
イ. 人事・常勤・専従職員	106	-	0.9	1.0	3.0	0.0
イ. 人事・常勤・兼務職員	235	-	1.6	1.0	8.0	0.0
イ. 人事・非常勤・専従職員	53	-	0.3	0.0	2.0	0.0
イ. 人事・非常勤・兼務職員	76	-	0.7	1.0	4.0	0.0
ウ. 総務・常勤・専従職員	108	-	1.0	1.0	4.0	0.0
ウ. 総務・常勤・兼務職員	238	-	1.7	1.0	8.0	0.0
ウ. 総務・非常勤・専従職員	58	-	0.4	0.0	2.0	0.0
ウ. 総務・非常勤・兼務職員	85	-	0.8	1.0	6.0	0.0
エ. その他・常勤・専従職員	57	-	1.9	0.0	23.0	0.0
エ. その他・常勤・兼務職員	98	-	1.0	1.0	4.0	0.0
エ. その他・非常勤・専従職員	52	-	1.1	0.0	13.0	0.0
エ. その他・非常勤・兼務職員	47	-	0.3	0.0	2.0	0.0

表 51 法人本部等におけるインターネット環境（Wi-Fi 環境）の整備状況（単一回答）

	計	%
全体	303	100.0%
1 法人本部のある事務所において問題なく使える	266	87.8%
2 法人本部のある事務所において使えるが、通信速度は遅い	23	7.6%
3 法人本部のある事務所では使えない	11	3.6%
- 無回答	3	1.0%

II. 法人本部等で実施する間接業務の実施体制および方法

表 52 法人本部等の ICT 端末の整備状況（単一回答）

	計	%
全体	303	100.0%
1 おおよそ職員 1 人に 1 台貸与	120	39.6%
2 本部業務で常に使う人分のみ貸与	52	17.2%
3 事務所に 1～数台	113	37.3%
4 ない	13	4.3%
- 無回答	5	1.7%

表 53 メールアドレスの所有状況（単一回答）

	計	%
全体	302	100.0%
1 法人本部職員 1 人につき、おおむね 1 つメールアドレスを所有している	58	19.2%
2 法人本部職員 1 人 1 つのアドレスはないが、法人本部専用のメールアドレスがあり、それを使用している	190	62.9%
3 法人本部専用のメールアドレスはなく、職員用のメールアドレスもない	30	9.9%
4 その他	20	6.6%
- 無回答	4	1.3%

表 54 ICT に詳しい職員の有無（単一回答）

	計	%
全体	303	100.0%
1 専従でいる	15	5.0%
2 他業務との兼務でいる	102	33.7%
3 いない	181	59.7%
- 無回答	5	1.7%

表 55 ICT に詳しい職員が「1.専従でいる」「2.他業務との兼務でいる」と回答した場合の
職員の雇用方法（単一回答）

	計	%
全体	117	100.0%
1 ICT に詳しい職員が必要となったため、新規に採用した	4	3.4%
2 法人で研修を受講させる等して育成した	10	8.5%
3 元々いた職員が詳しかった	95	81.2%
4 その他	6	5.1%
- 無回答	2	1.7%

表 56 職員の雇用方法で「1. ICTに詳しい職員が必要となったため、新規に採用した」

「2. 法人で研修を受講させる等して育成した」を回答した場合の雇用や育成のきっかけ（複数回答）

	回答数	%
全体	14	-
1 法人内の ICT 導入機運が高まった	7	50.0%
2 人手不足が深刻化し業務効率化の必要があった	2	14.3%
3 税理士等専門家に薦められた	1	7.1%
4 他法人に比べ遅れていた	1	7.1%
5 理事長等が導入に熱心だった	5	35.7%
6 特に理由はない	3	21.4%
7 その他	1	7.1%

表 57 ICTに詳しい職員が「3.いない」と回答した場合の理由（複数回答）

	回答数	%
全体	181	-
1 そもそも考えたことがない	31	17.1%
2 採用や育成の必要性を感じない	19	10.5%
3 経営的に雇用する余裕がない	77	42.5%
4 既存の業務で手一杯で採用や育成をする余裕がない	76	42.0%
5 その他	27	14.9%

表 58 法人本部等におけるテレワーク（在宅勤務）の実施実績（単一回答）

	計	%
全体	303	100.0%
1 ある	37	12.2%
2 ない	263	86.8%
- 無回答	3	1.0%

表 59 テレワーク（在宅勤務）の実施実績が「1. ある」と回答した場合の実施形式（複数回答）

	回答数	%
全体	37	-
1 支給 PC を自宅等に持ち帰って実施	12	32.4%
2 自宅の PC でできる業務を実施	17	45.9%
3 紙媒体を持ち帰り、自宅で紙媒体等で実施	9	24.3%
4 その他	2	5.4%

表 60 テレワーク（在宅勤務）の実施実績が「1. ある」と回答した場合の
テレワークを実施した際に不便だったこと（複数回答）

	回答数	%
全体	37	-
1 職員がシステムを使いこなせず、業務がスムーズにできなかった	2	5.4%
2 法人の PC に入っているソフトを使わないとできない業務があった	12	32.4%
3 紙で作成又は閲覧しなければいけない書類があった	12	32.4%
4 押印が必要な書類があった	7	18.9%
5 利用者へのサービス提供のため出勤する必要があるがあった	2	5.4%
6 その他	3	8.1%

表 61 リモート会議の実施実績（単一回答）

	計	%
全体	303	100.0%
1 ある	69	22.8%
2 ない	228	75.2%
- 無回答	6	2.0%

表 62 リモート会議の実施実績が「1. ある」と回答した場合の実施形式（単一回答）

	計	%
全体	67	100.0%
1 法人内部の会議のため 3 回以上実施	13	19.4%
2 法人内部の会議のため 1～2 回実施	7	10.4%
3 外部関係者との会議のみ	41	61.2%
4 その他	5	7.5%
- 無回答	1	1.5%

III. ①経理業務

(1)主たる実施者と ICT の導入有無

表 63 経理業務における主たる実施者と ICT の導入有無

	a.予算事務			b.収納事務			c.支払事務		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	256	86.5%	1.法人の人員	265	89.5%	1.法人の人員	202	69.2%
	2.人材派遣	0	0.0%	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	8	2.7%	3.アウトソーシング(代行)	5	1.7%	3.アウトソーシング(代行)	31	10.6%
	4. 士業専門職・コンサルタント	20	6.8%	4. 士業専門職・コンサルタント	15	5.1%	4. 士業専門職・コンサルタント	48	16.4%
	5. その他	3	1.0%	5. その他	5	1.7%	5. その他	5	1.7%
	無回答	9	3.0%	無回答	5	1.7%	無回答	5	1.7%
	計	296	100.0%	計	302	100.0%	計	302	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	7	2.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	10	3.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	7
2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用		102	33.7%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	186	61.4%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	153	50.5%
3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用		216	71.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	21	6.9%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	67	22.1%
4. 法人独自システムを構築		2	0.7%	4. 法人独自システムを構築	1	0.3%	4. 法人独自システムを構築	2	0.7%
5.いずれも導入していない		12	4.0%	5.いずれも導入していない	73	24.1%	5.いずれも導入していない	52	17.2%
6. その他		3	1.0%	6. その他	11	3.6%	6. その他	30	9.9%
回答数		303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	d.小口現金の管理			e.人件費支払事務			f.資産・負債管理		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	278	92.7%	1.法人の人員	268	89.6%	1.法人の人員	245	81.9%
	2.人材派遣	2	0.7%	2.人材派遣	0	0.0%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	9	3.0%	3.アウトソーシング(代行)	15	5.0%
	4.士業専門職・コンサルタント	1	0.3%	4.士業専門職・コンサルタント	6	2.0%	4.士業専門職・コンサルタント	22	7.4%
	5.その他	8	2.7%	5.その他	7	2.3%	5.その他	6	2.0%
	無回答	10	3.3%	無回答	9	3.0%	無回答	10	3.3%
	計	300	100.0%	計	299	100.0%	計	299	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	8	2.6%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	6	2.0%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	5	1.7%
	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	139	45.9%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	98	32.3%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	80	26.4%
	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	137	45.2%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	210	69.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	226	74.6%
	4. 法人独自システムを構築	5	1.7%	4. 法人独自システムを構築	4	1.3%	4. 法人独自システムを構築	3	1.0%
	5. いずれも導入していない	46	15.2%	5. いずれも導入していない	18	5.9%	5. いずれも導入していない	11	3.6%
	6. その他	9	3.0%	6. その他	10	3.3%	6. その他	8	2.6%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	g.決算事務			h.契約事務		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	185	63.1%	1.法人の人員	286	94.7%
	2.人材派遣	3	1.0%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	31	10.6%	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%
	4.士業専門職・コンサルタント	58	19.8%	4.士業専門職・コンサルタント	0	0.0%
	5.その他	7	2.4%	5.その他	3	1.0%
	無回答	9	3.1%	無回答	11	3.6%
	計	293	100.0%	計	302	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	10
2.Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用		66	21.8%	2.Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	176	58.1%
3.会計ソフト等専用ソフトウェアを活用		239	78.9%	3.会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	35	11.6%
4.法人独自システムを構築		3	1.0%	4.法人独自システムを構築	5	1.7%
5.いずれも導入していない		9	3.0%	5.いずれも導入していない	65	21.5%
6.その他		14	4.6%	6.その他	9	3.0%
回答数		303	-	回答数	303	-

(2)ソフトの製造会社と導入費用

表 64 製造会社名

	回答数	%
全体	210	-
応研	66.0	27.5%
TKC	59.0	24.6%
チャイルド社	54.0	22.5%
ND ソフトウェア	31.0	12.9%
弥生	10.0	4.2%
その他	107.0	44.6%
無回答	54.0	22.5%

表 65 初期投資額 ※導入後大規模改修した場合は合算して記載

全体	無回答	平均値	標準 偏差	最小値	最大値
-	-	592.6	874.0	1.7	8220.0

表 66 運用費用 (月換算) (概算)

全体	無回答	平均値	標準 偏差	最小値	最大値
-	-	28.7	50.4	0.1	493.0

(3)ICT 等の導入結果

表 67 当該業務に ICT を導入した結果の満足度（単一回答）

	計	%
全体	256	100.0%
1 満足	44	17.2%
2 概ね満足	130	50.8%
3 普通	63	24.6%
4 やや不満	6	2.3%
5 不満	3	1.2%
- 無回答	10	3.9%

表 68 当該業務に ICT を導入した結果、よかったこと（複数回答）

	回答数	%
全体	256	-
1 業務の省力化ができた	195	76.2%
2 ポストが削減できた	2	0.8%
3 事務処理ミスが減った	119	46.5%
4 職員間の業務の共有がスムーズになった	45	17.6%
5 特になし	29	11.3%
6 その他	2	0.8%

表 69 当該業務に ICT を導入した結果、困ったこと（複数回答）

	回答数	%
全体	256	-
1 パソコン等の操作に不慣れのため、かえって作業に時間がかかる	32	12.5%
2 法人本部の通信環境が悪く作業が進められない	4	1.6%
3 パソコン等の起動までに時間がかかり作業が進められない	6	2.3%
4 法人本部にあるパソコンなどの端末が不足しており、作業が進められない	9	3.5%
5 他の業務やツールと連動があまりしておらず、かえって手間がかかる	25	9.8%
6 特になし	170	66.4%
7 その他	17	6.6%

(4)独立行政法人福祉医療機構の「財務諸表等電子開示システム」（以下、財表システムという）について

表 70 WAM が構築するシステムへの情報提供の方法（単一回答）

	計	%
全体	300	100.0%
1 会計ソフトやシステムに入力すると自動で財表システムにアップロードできる	27	9.0%
2 会計ソフトやシステムに入力した上で、CSV 等で出力して財表システムにアップロードする	101	33.7%
3 財表システムに直接データを手打ちしている	143	47.7%
4 その他	13	4.3%
- 無回答	16	5.3%

(5)会計帳簿・帳票（総勘定元帳、仕訳日記帳など）の保存方法

表 71 会計帳簿・帳票の保存形態（単一回答）

	計	%
全体	301	100.0%
1 紙媒体のみ	37	12.3%
2 電子媒体のみ	9	3.0%
3 紙媒体と電子媒体の両方	248	82.4%
- 無回答	7	2.3%

表 72 「1.紙媒体のみ」と回答した場合の電子媒体で保存しない理由（複数回答）

	回答数	%
全体	37	-
1 コストが大きい	3	8.1%
2 コストに見合う効果が想定できない	5	13.5%
3 紙での提示が監査で求められるため	28	75.7%
4 その他	6	16.2%

表 73 「2.電子媒体のみ」と回答した場合の保存した電子媒体の対応範囲（単一回答）

	計	%
全体	9	100.0%
1 いずれにも対応しない	0	0.0%
2 i.見読性（可視性）の確保のみ	2	22.2%
3 i.見読性（可視性）の確保、ii.真正性（真実性）の確保	1	11.1%
4 i.見読性（可視性）の確保、ii.真正性（真実性）の確保、iii.保存性の確保	3	33.3%
5 わからない	2	22.2%
- 無回答	1	11.1%

III. ②人事・労務管理業務

(1)主たる実施者と ICT の導入有無

表 74 人事・労務管理業務における主たる実施者と ICT の導入有無

	a.人事企画			b.採用・雇用			c.教育・育成		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	293	96.7%	1.法人の人員	292	96.7%	1.法人の人員	280	92.7%
	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	0	0.0%
	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	5	1.7%
	4.士業専門職・コンサルタント	0	0.0%	4.士業専門職・コンサルタント	0	0.0%	4.士業専門職・コンサルタント	6	2.0%
	5.その他	2	0.7%	5.その他	3	1.0%	5.その他	6	2.0%
	無回答	6	2.0%	無回答	5	1.7%	無回答	5	1.7%
	計	303	100.0%	計	302	100.0%	計	302	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	15	5.0%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	15	5.0%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	19
2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用		176	58.1%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	182	60.1%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	179	59.1%
3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用		7	2.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	9	3.0%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	6	2.0%
4. 法人独自システムを構築		1	0.3%	4. 法人独自システムを構築	3	1.0%	4. 法人独自システムを構築	0	0.0%
5.いずれも導入していない		89	29.4%	5.いずれも導入していない	83	27.4%	5.いずれも導入していない	81	26.7%
6. その他		5	1.7%	6. その他	6	2.0%	6. その他	12	4.0%
回答数		303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	d.制度・環境の整備			e.人事評価			f.入職・退職・異動に係る手続き		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	275	92.0%	1.法人の人員	280	93.3%	1.法人の人員	265	89.5%
	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	0	0.0%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	3	1.0%	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	5	1.7%
	4.士業専門職・コンサルタント	10	3.3%	4.士業専門職・コンサルタント	4	1.3%	4.士業専門職・コンサルタント	15	5.1%
	5.その他	5	1.7%	5.その他	5	1.7%	5.その他	5	1.7%
	無回答	5	1.7%	無回答	10	3.3%	無回答	5	1.7%
	計	299	100.0%	計	300	100.0%	計	296	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	14	4.6%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	9	3.0%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	10
2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用		187	61.7%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	162	53.5%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	186	61.4%
3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用		7	2.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	7	2.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	21	6.9%
4. 法人独自システムを構築		3	1.0%	4. 法人独自システムを構築	3	1.0%	4. 法人独自システムを構築	1	0.3%
5.いずれも導入していない		75	24.8%	5.いずれも導入していない	96	31.7%	5.いずれも導入していない	73	24.1%
6. その他		10	3.3%	6. その他	8	2.6%	6. その他	11	3.6%
回答数		303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

g. 社会保険等・労災保険料の 計算やとりまとめ			
	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	202	69.2%
	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング (代行)	31	10.6%
	4.士業専門 職・コンサル タント	48	16.4%
	5.その他	5	1.7%
	無回答	5	1.7%
	計	292	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコ ミュニケーシ ョンにチャッ トやLINE 等の共働アプ リケーション を活用	7
2. Excel,Word 等の汎用ソフ トウェアや メールを活用		153	50.5%
3.会計ソフ ト等専用ソフ トウェアを 活用		67	22.1%
4.法人独自 システムを 構築		2	0.7%
5.いずれも導 入していない		52	17.2%
6.その他		30	9.9%
回答数		303	-

(2)ソフトの製造会社と導入費用

表 75 製造会社名

	回答数	%
全体	210	-
応研	39	4.8%
TKC	39	4.8%
チャイルド社	39	3.3%
ND ソフトウェア	39	1.0%
PCA	39	1.0%
その他	18	8.6%
無回答	167	78.6%

表 76 初期投資額 ※導入後大規模改修した場合は合算して記載

全体	無回答	平均値	標準 偏差	最小値	最大値
-	-	468.0	609.4	30.0	2625.0

表 77 運用費用 (月換算) (概算)

全体	無回答	平均値	標準 偏差	最小値	最大値
-	-	15.6	20.3	0.4	100.0

(3)ICT 等の導入結果

表 78 当該業務に ICT を導入した結果の満足度（単一回答）

	計	%
全体	75	100.0%
1 満足	11	14.7%
2 概ね満足	24	32.0%
3 普通	16	21.3%
4 やや不満	2	2.7%
5 不満	0	0.0%
- 無回答	22	29.3%

表 79 当該業務に ICT を導入した結果、よかったこと（複数回答）

	回答数	%
全体	75	-
1 業務の省力化ができた	52	69.3%
2 ポストが削減できた	0	0.0%
3 事務処理ミスが減った	27	36.0%
4 職員間の業務の共有がスムーズになった	9	12.0%
5 特になし	15	20.0%
6 その他	0	0.0%

表 80 当該業務に ICT を導入した結果、困ったこと（複数回答）

	回答数	%
全体	75	-
1 パソコン等の操作に不慣れのため、かえって作業に時間がかかる	9	12.0%
2 法人本部の通信環境が悪く作業が進められない	1	1.3%
3 パソコン等の起動までに時間がかかり作業が進められない	1	1.3%
4 法人本部にあるパソコンなどの端末が不足しており、作業が進められない	2	2.7%
5 他の業務やツールと連動があまりしておらず、かえって手間がかかる	3	4.0%
6 特になし	51	68.0%
7 その他	5	6.7%

III. ③総務・内部統制に係る業務

(1)主たる実施者と ICT 導入有無

表 81 総務・内部統制に係る業務における主たる実施者と ICT の導入有無

	a.電話・来客対応			b.備品管理・発注			c.文書等の收受		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	277	92.0%	1.法人の人員	279	92.4%	1.法人の人員	277	91.7%
	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%
	4. 士業専門職・コンサルタント	0	0.0%	4. 士業専門職・コンサルタント	0	0.0%	4. 士業専門職・コンサルタント	0	0.0%
	5. その他	6	2.0%	5. その他	5	1.7%	5. その他	7	2.3%
	無回答	16	5.3%	無回答	16	5.3%	無回答	16	5.3%
	計	301	100.0%	計	302	100.0%	計	302	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	10	3.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	5	1.7%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	10
2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用		76	25.1%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	171	56.4%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	175	57.8%
3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用		3	1.0%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	24	7.9%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	4	1.3%
4. 法人独自システムを構築		0	0.0%	4. 法人独自システムを構築	0	0.0%	4. 法人独自システムを構築	0	0.0%
5.いずれも導入していない		173	57.1%	5.いずれも導入していない	81	26.7%	5.いずれも導入していない	83	27.4%
6. その他		14	4.6%	6. その他	11	3.6%	6. その他	11	3.6%
回答数		303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	d.補助金・助成金の申請等			e.定款・規定などの策定			f.福利厚生		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	278	92.4%	1.法人の人員	255	87.0%	1.法人の人員	272	91.6%
	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	1	0.3%	2.人材派遣	2	0.7%
	3.アウトソーシング(代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング(代行)	3	1.0%	3.アウトソーシング(代行)	2	0.7%
	4.士業専門職・コンサルタント	1	0.3%	4.士業専門職・コンサルタント	14	4.8%	4.士業専門職・コンサルタント	2	0.7%
	5.その他	4	1.3%	5.その他	3	1.0%	5.その他	3	1.0%
	無回答	16	5.3%	無回答	17	5.8%	無回答	16	5.4%
	計	301	100.0%	計	293	100.0%	計	297	100.0%
ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	5	1.7%
	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	225	74.3%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	225	74.3%	2. Excel, Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	187	61.7%
	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	7	2.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	4	1.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	10	3.3%
	4. 法人独自システムを構築	0	0.0%	4. 法人独自システムを構築	2	0.7%	4. 法人独自システムを構築	2	0.7%
	5.いずれも導入していない	39	12.9%	5.いずれも導入していない	39	12.9%	5.いずれも導入していない	75	24.8%
	6. その他	8	2.6%	6. その他	8	2.6%	6. その他	8	2.6%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	g.事業計画・事業報告			h.理事会・評議員会・ 監事監査の開催			i.各種委員会・会議等の開催		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	278	92.7%	1.法人の人員	273	91.6%	1.法人の人員	278	92.1%
	2.人材派遣	0	0.0%	2.人材派遣	2	0.7%	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%	3.アウトソーシング (代行)	2	0.7%	3.アウトソーシング (代行)	1	0.3%
	4. 士業専門職・コンサルタント	1	0.3%	4. 士業専門職・コンサルタント	2	0.7%	4. 士業専門職・コンサルタント	0	0.0%
	5. その他	3	1.0%	5. その他	3	1.0%	5. その他	5	1.7%
	無回答	17	5.7%	無回答	16	5.4%	無回答	17	5.6%
	計	300	100.0%	計	298	100.0%	計	302	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	4	1.3%	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	6
2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用		228	75.2%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	229	75.6%	2. Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用	225	74.3%
3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用		10	3.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	4	1.3%	3. 会計ソフト等専用ソフトウェアを活用	4	1.3%
4. 法人独自システムを構築		1	0.3%	4. 法人独自システムを構築	1	0.3%	4. 法人独自システムを構築	0	0.0%
5.いずれも導入していない		39	12.9%	5.いずれも導入していない	39	12.9%	5.いずれも導入していない	43	14.2%
6. その他		6	2.0%	6. その他	7	2.3%	6. その他	7	2.3%
回答数		303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

j.内部管理体制などの検討			
選択肢		件数	割合
主たる実施者	1.法人の人員	264	89.5%
	2.人材派遣	1	0.3%
	3.アウトソーシング (代行)	2	0.7%
	4.士業専門職・コンサルタント	9	3.1%
	5.その他	3	1.0%
	無回答	16	5.4%
	計	295	100.0%
	ICTの導入有無	1.職場内のコミュニケーションにチャットやLINE等の共働アプリケーションを活用	5
2.Excel,Word等の汎用ソフトウェアやメールを活用		195	64.4%
3.会計ソフト等専用ソフトウェアを活用		9	3.0%
4.法人独自システムを構築		3	1.0%
5.いずれも導入していない		60	19.8%
6.その他		12	4.0%
回答数		303	-

(2) ソフトの製造会社と導入費用

表 82 製造会社名

	回答数	%
全体	181	-
応研	15	1.1%
TKC	15	2.2%
チャイルド社	15	2.2%
その他	8	4.4%
無回答	167	91.2%

表 83 初期投資額 ※導入後大規模改修した場合は合算して記載

全体	無回答	平均値	標準 偏差	最小値	最大値
-	-	475.7	622.1	100.0	2304.0

表 84 運用費用 (月換算) (概算)

全体	無回答	平均値	標準 偏差	最小値	最大値
-	-	15.9	13.8	0.4	38.0

(3)ICT 等の導入結果

表 85 当該業務に ICT を導入した結果の満足度（単一回答）

	計	%
全体	36	100.0%
1 満足	3	8.3%
2 概ね満足	5	13.9%
3 普通	10	27.8%
4 やや不満	2	5.6%
5 不満	1	2.8%
- 無回答	15	41.7%

表 86 当該業務に ICT を導入した結果、よかったこと（複数回答）

	回答数	%
全体	36	-
1 業務の省力化ができた	20	55.6%
2 ポストが削減できた	0	0.0%
3 事務処理ミスが減った	14	38.9%
4 職員間の業務の共有がスムーズになった	2	5.6%
5 特になし	6	16.7%
6 その他	0	0.0%

表 87 当該業務に ICT を導入した結果、困ったこと（複数回答）

	回答数	%
全体	36	-
1 パソコン等の操作に不慣れのため、かえって作業に時間がかかる	4	11.1%
2 法人本部の通信環境が悪く作業が進められない	0	0.0%
3 パソコン等の起動までに時間がかかり作業が進められない	0	0.0%
4 法人本部にあるパソコンなどの端末が不足しており、作業が進められない	1	2.8%
5 他の業務やツールと連動があまりしておらず、かえって手間がかかる	4	11.1%
6 特になし	25	69.4%
7 その他	1	2.8%

(4)新型コロナウイルス感染症の感染症拡大状況における緊急事態宣言下の理事会・評議員会の実施状況

表 88 新型コロナウイルス感染症の感染症拡大状況における緊急事態宣言下の理事会・評議員会の実施状況（単一回答）

	計	%
全体	297	100.0%
1 オンライン（電話の同時接続含む）で実施した	7	2.4%
2 書面決議とした	150	50.5%
3 延期した	14	4.7%
4 感染予防策を図った上で概ね予定どおりの時期に対面実施した	115	38.7%
- 無回答	11	3.7%

表 89 「1. オンライン（電話の同時接続含む）で実施した」と回答した場合の実施形式（単一回答）

	計	%
全体	7	100.0%
1 Web 会議システム（Zoom、Skype 等）	6	85.7%
2 SNS アプリケーション（LINE、Facebook 等）	1	14.3%
3 電話の同時接続	0	0.0%
4 その他	0	0.0%

表 90 「1. オンライン（電話の同時接続含む）で実施した」以外を回答した場合の理由（複数回答）

	回答数	%
全体	279	-
1 十分な議論が困難と感じたから	50	17.9%
2 ツールが使いこなせないと感じたから	86	30.8%
3 どのように開催したらよいかわからなかったから	37	13.3%
4 その他	71	25.4%
- 無回答	84	-

IV. 間接業務等の業務負荷

表 91 各間接業務の負担感（単一回答）

	ア. 経理業務			イ. 人事・労務管理事務			ウ. 総務・内部統制に係る業務		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	63	20.8%	1.負担が大きい	64	21.1%	1.負担が大きい	59	19.5%
	2.やや負担が大きい	56	18.5%	2.やや負担が大きい	58	19.1%	2.やや負担が大きい	64	21.1%
	3.どちらともいえない	110	36.3%	3.どちらともいえない	120	39.6%	3.どちらともいえない	121	39.9%
	4.あまり負担は大きくない	45	14.9%	4.あまり負担は大きくない	38	12.5%	4.あまり負担は大きくない	35	11.6%
	5.負担は大きくない	18	5.9%	5.負担は大きくない	14	4.6%	5.負担は大きくない	14	4.6%
	無回答	11	3.6%	無回答	9	3.0%	無回答	10	3.3%
	計	303	100.0%	計	303	100.0%	計	303	100.0%

表 92 経理業務に対して負担が大きいと回答した理由

	回答数	%
全体	119	-
1 人員不足（専従が置けない）	30	25.2%
2 業務量が多い	17	14.3%
3 書類が多い	5	4.2%
4 専門性がない（経験不足）	11	9.2%
5 資金不足	4	3.4%
6 WAM、監査、補助金などの行政への対応	5	4.2%
7 その他	20	16.8%

表 93 人事・労務管理事務に対して負担が大きいと回答した理由

	回答数	%
全体	122	-
1 人員不足（専従が置けない）	34	27.9%
2 業務量が多い	10	8.2%
3 書類が多い	4	3.3%
4 専門性がない（経験不足）	8	6.6%
5 資金不足	5	4.1%
6 その他	26	21.3%
- 無回答	181	-

表 94 総務・内部統制に対して負担が大きいと回答した理由

	回答数	%
全体	123	-
1 人員不足（専従が置けない）	35	28.5%
2 業務量が多い	12	9.8%
3 書類が多い	6	4.9%
4 専門性がない（経験不足）	7	5.7%
5 資金不足	6	4.9%
6 制度や法令変更が多い	7	5.7%
7 理事会等の準備に手間がかかる	5	4.1%
8 その他	13	10.6%
- 無回答	180	-

表 95 「1.負担が大きい」「2.やや負担が大きい」と回答した業務について、ICT ツールの導入または更なる活用によって業務軽減したいと思うか（単一回答）

	計	%
全体	143	100.0%
1 そう思う	59	41.3%
2 そう思わない	20	14.0%
3 どちらともいえない	58	40.6%
- 無回答	6	4.2%

表 96 「2.そう思わない」「3.どちらともいえない」と回答した場合の理由（複数回答）

	回答数	%
全体	78	-
1 ICT ツール（製品）の知識がない	26	33.3%
2 どのように業務に活用できるかイメージできない	40	51.3%
3 使いこなせるか不安が大きい	32	41.0%
4 導入費用が高い	29	37.2%
5 導入の必要性がない	5	6.4%
6 導入を考えたことがない	6	7.7%
7 その他	14	17.9%

表 97 行政手続きの手続き方法（複数回答）

	ア. 補助金・報酬等の申請			イ. 指定・許認可・各種承認申請			ウ. 各種指導監査		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
手続き方法	1.システム	49	16.2%	1.システム	7	2.3%	1.システム	6	2.0%
	2.電子媒体をメール送付	127	41.9%	2.電子媒体をメール送付	70	23.1%	2.電子媒体をメール送付	83	27.4%
	3.紙媒体を郵送送付	118	38.9%	3.紙媒体を郵送送付	150	49.5%	3.紙媒体を郵送送付	153	50.5%
	4.紙媒体を役所に持参	154	50.8%	4.紙媒体を役所に持参	162	53.5%	4.紙媒体を役所に持参	141	46.5%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	エ. 国税関係手続			オ. 登記申請手続			カ. 社会保険関係手続		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
手続き方法	1.システム	28	9.2%	1.システム	10	3.3%	1.システム	32	10.6%
	2.電子媒体をメール送付	35	11.6%	2.電子媒体をメール送付	23	7.6%	2.電子媒体をメール送付	47	15.5%
	3.紙媒体を郵送送付	135	44.6%	3.紙媒体を郵送送付	97	32.0%	3.紙媒体を郵送送付	163	53.8%
	4.紙媒体を役所に持参	105	34.7%	4.紙媒体を役所に持参	193	63.7%	4.紙媒体を役所に持参	81	26.7%
	回答数	303	-	回答数	303	-	回答数	303	-

	キ. その他		
	選択肢	件数	割合
手続き方法	1.システム	1	0.3%
	2.電子媒体をメール送付	3	1.0%
	3.紙媒体を郵送送付	5	1.7%
	4.紙媒体を役所に持参	9	3.0%
	回答数	303	-

表 98 行政手続きの各業務の負担感（単一回答）

	ア. 補助金・報酬等の申請			イ. 指定・許認可・各種承認申請			ウ. 各種指導監査		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	49	16.2%	1.負担が大きい	33	10.9%	1.負担が大きい	53	17.5%
	2.やや負担が大きい	74	24.4%	2.やや負担が大きい	80	26.4%	2.やや負担が大きい	83	27.4%
	3.どちらともいえない	104	34.3%	3.どちらともいえない	113	37.3%	3.どちらともいえない	102	33.7%
	4.あまり負担は大きくない	43	14.2%	4.あまり負担は大きくない	43	14.2%	4.あまり負担は大きくない	32	10.6%
	5.負担は大きくない	14	4.6%	5.負担は大きくない	13	4.3%	5.負担は大きくない	14	4.6%
	無回答	19	6.3%	無回答	21	6.9%	無回答	19	6.3%
	計	303	100.0%	計	303	100.0%	計	303	100.0%

	エ. 国税関係手続			オ. 登記申請手続			カ. 社会保険関係手続		
	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	15	5.0%	1.負担が大きい	26	8.6%	1.負担が大きい	20	6.6%
	2.やや負担が大きい	47	15.5%	2.やや負担が大きい	57	18.9%	2.やや負担が大きい	45	14.9%
	3.どちらともいえない	122	40.3%	3.どちらともいえない	119	39.5%	3.どちらともいえない	118	38.9%
	4.あまり負担は大きくない	53	17.5%	4.あまり負担は大きくない	53	17.6%	4.あまり負担は大きくない	60	19.8%
	5.負担は大きくない	20	6.6%	5.負担は大きくない	20	6.6%	5.負担は大きくない	31	10.2%
	無回答	46	15.2%	無回答	26	8.6%	無回答	29	9.6%
	計	303	100.0%	計	301	100.0%	計	303	100.0%

	キ. その他		
	選択肢	件数	割合
負担感	1.負担が大きい	4	1.3%
	2.やや負担が大きい	5	1.7%
	3.どちらともいえない	17	5.6%
	4.あまり負担は大きくない	8	2.6%
	5.負担は大きくない	5	1.7%
	無回答	264	87.1%
	計	303	100.0%

【クロス集計結果】

表 56 ソフトの製造会社別の財表システムへの情報提供方法

(n=303)

			全体	1.会計ソフトやシステムに入力すると自動で財表システムにアップロードできる	2.会計ソフトやシステムに入力した上で、CSV等で出力して財表システムにアップロードする	3.財表システムに直接データを手打ちしている	4.その他
1	応研	回答数 %	63 100.0	2 3.2%	30 47.6%	31 49.2%	0 0.0%
2	TKC	回答数 %	58 100.0	9 15.5%	20 34.5%	25 43.1%	4 6.9%
3	チャイルド社	回答数 %	53 100.0	6 11.3%	18 34.0%	26 49.1%	3 5.7%
4	ND ソフトウェア	回答数 %	30 100.0	4 13.3%	10 33.3%	16 53.3%	0 0.0%
5	弥生	回答数 %	10 100.0	1 10.0%	4 40.0%	4 40.0%	1 10.0%
6	その他	回答数 %	103 100.0	7 6.8%	38 36.9%	54 52.4%	4 3.9%
-	無回答	回答数 %	54 -	1 -	4 -	4 -	1 -

資料3. ヒアリング録

No.	1		ヒアリング日	令和3年1月21日	
法人名	社会福祉法人 A 会		主たる事業	障害福祉事業 介護保険事業	
拠点数	14 拠点	事業所数	49 か所	事業活動収益 (百万円)	3335
対応者	事業サポート本部 ICT 推進室担当者および企画調整課・人事総務課長				

※令和3年1月時点

1. 法人概要と事務処理体制

① 事務職員の人数

常勤職員（専従）41名、非常勤職員2名を配置している。

② 法人本部の独立状況

法人本部は、組織図上は事業サポート本部の位置づけになり、各事業所とは別組織に位置付けられている。ただし、実際に法人本部で働いている職員のほとんどは、事業サポート本部所属ではあるが、各事業所に出勤し事業サポート本部の仕事と事業所の事務も担っている。

また、2019年より事業サポート本部内に ICT 推進室を設置した。ICT 推進室には2名が在籍しており、ICT の導入検討および機器管理・基盤整備を担当している。ICT の導入は、現場から事業運営の責任者に挙がってきた業務改善等の要望をもとに、ICT に係る部分について ICT 推進室で検討している。ICT 推進室のみで導入を進めるのではなく、事業所などの現場からの意見を聞きながら一緒に検討している。

③ ICT に詳しい職員の有無

当法人では、開発の知識がなくても自社の業務に合わせたシステムを容易にカスタマイズできる、業務アプリ構築クラウドサービスを導入している。当サービスの機能の一つに業務効率化を図るためのアプリ作成機能や掲示板機能があるが、その機能を使いこなせる職員が法人本部に10名程度いる。

当該職員の採用に関しては、前職でエンジニア経験がある者を ICT 推進室の専任職員として採用した。その他の者は事務職として採用し、外部ベンダーによる研修を受けるなど、法人内で ICT 化を進める過程で知識を習得していった。

法人における ICT に詳しい人の配置について、業界や業種、部署内のある程度詳しい人材と、ICT に詳しい人材や外部の人材という組み合わせで配置することが最適だと考えている。IT は日進月歩であり、仮に IT 業界から転職したとしてもすぐが変わってしまうところもあり、業務自体を進めていく上での各部署との調整役としての機能も負うため、必ずしもうまくいかないと考えられる。また、職場で ICT を有効に活用できるキーパーソンを育成、発掘するために、導入している ICT の知識全般の知識や操作方法に関する研修会を行っている。この研修会は ICT 推進室の2名が主導し、外部専門家の意見を聞きつつ行っている。なお、ICT 推進室が主導して実施する理由として、ベンダーによる説明会では専門用語が多く出てくるため、それをわかりやすい言葉で伝えたほうがよいと考えているためである。

2. ICT を活用した業務と ICT 以外で負担軽減のために工夫していること

① ICT を活用した業務

クラウド版の会計ソフトとネットバンキング（予算や資産・負債の管理、支払業務）、給与会計ソフト（給与計算）、クラウド版の請求ソフト（利用者への請求業務）、国保連専用ソフト（国保連への請求）、オンライン会議システムツール（法人内外の会議の実施）、SNS（広報や採用）、動画共有サービス（就業規則等の説明会や研修）、ファイル共有・情

報共有ソフト（法人内におけるデータ共有や情報伝達）を活用している。

ハード面では、パソコン 240 台、スマートフォン 300 台、タブレット端末 50 台、オンライン会議システムツール 4 アカウントを整備している。

② 導入のきっかけ

- 会計ソフト : 2017 年に会計上の法定監査の義務化と消費税の申告などの制度変更のため、法人内においてシステムでの対応が不可欠となり導入した。
- 請求ソフト : 2006 年に法改正に伴い、法人内においてシステムでの対応が不可欠となり導入した。

③ 導入効果

以前は同じ業務を拠点ごとに別々のソフトで対応していたが、クラウド版ソフトを導入することで、法人内の拠点 8 か所、事業所が 60 か所におけるデータ集約の対応がしやすくなった。

④ ICT 導入前／後に苦労したこと

ICT 導入前：ICT の製品および個別業務を理解して ICT を導入すること

ICT の導入検討の担当者はもともと IT リテラシーが高かったため、特に苦労したことはなかった。しかし、本来はクラウドの安全性や仕組み、個別の業務内容を理解した上で導入をすべきであると考えている。

ICT 導入後：導入当初、現場で ICT が活用されず業務改善につながらなかったこと

ICT を導入することで業務改善をするという意識が希薄であったため、ICT を活用した業務フローとこれまで通りの紙を介した業務フローなどの複数の業務フローが残ってしまい、導入前よりも業務量が増えてしまった。これらの問題が発生してしまった要因として、次の 3 点が考えられた。

- 1) 何を目的に ICT を導入するのか、グランドデザインが描けなかったこと
- 2) 現場の職員にグランドデザインを説明できていなかったこと
- 3) 現場の教育体制や管理ルールなどを整えなかったこと

グランドデザインを描けなかった理由は、一般的な業務プロセス改善の知識を有した外部専門家を含めず、法人内のメンバーのみで検討した点にある。

⑤ ICT 以外で負担軽減の為に工夫していること

特に言及なし

3. ICT をはじめとした手法で業務負担を減らすために実現が期待されること

① ICT 化を期待する業務

小口現金管理業務の電子決済化：電子決済化などの ICT 化を進めていきたいと考えている。

勤怠管理のシステム化：勤怠管理は現状手書きで対応している。当該業務の ICT 化については、検討する時間が取れていないが、早急に進めていきたいと考えている。

② その他国や所轄庁に期待すること

行政書類の電子化と電子署名の導入：行政が指定してくる Excel の資料は、印刷した際の様式を意識するあまり入力しづらく、データでのやり取りに一本化し、紙でのやり取りはなるべく少なくしてほしいと考えている。特に新しい生活様式を実践するためにも、重要事項説明書や利用契約書への手書きの署名、印鑑などについては電子署名になると良い。

4. 負担軽減の考え方

① 法人内での負担の大きい業務と対策

小口現金の管理：小額の現金払いがあるため、ICT化を検討している。

勤怠管理：勤怠管理については、手書きで対応しているため、どの業務よりも最優先でICT化を行う必要があると考えている。

② 小規模法人での負担軽減に関する意見

決算事務の自動化：社会福祉法人会計の実務研修に参加した際、「正しい計算書類が作成されていない」という報告があった。このことから、決算事務まである程度自動化できるソフトを選択することで事務処理の負担は軽減されると思う。

No.	2		ヒアリング日	令和3年1月7日	
法人名	社会福祉法人 B 会		主たる事業	保育事業 介護保険事業	
拠点数	7 拠点	事業所数	8 か所	事業活動収益 (百万円)	1030
対応者	業務執行理事（法人本部事務局長）				

※令和3年1月時点

1. 法人概要と事務処理体制

① 事務職員の人数

常勤職員（専従）4名、非常勤職員2名を配置している。

② 法人本部の独立状況

法人本部は事業所内に設置している。

③ ICTに詳しい職員の有無

当法人内においてICT活用の意識は高まっているが、専門的な知識を有しICT導入を検討できる職員はいない。そのため、ICT導入について検討しているのは法人本部の事務局長である。

2. ICTを活用した業務とICT以外で負担軽減のために工夫していること

① ICTを活用した業務

当法人は、会計ソフト（経理業務）、Word・Excel等の汎用ソフトウェア（雇用台帳や入退職表など）、給与ソフト、介護記録ソフト（国保連への請求など）、保育管理業務システム（登降園管理と延長保育料の計算や保護者からの連絡対応、指導計画の作成など）を利用している。

② 導入のきっかけ

介護記録ソフト：10年以上前に使用していたシステムは使い勝手が悪く、現在は10年ほど前に別のメーカーのシステムに変更した。当時現在のシステムを採用した理由は、監査に必要な書類を出力できることが決め手であった。

保育管理業務システム：国がICT導入補助金による補助を開始したことがきっかけで、導入した。導入当時は、保育の業務効率化のシステムという点、当該システム以外は市場にあまり出しておらず、さらに当該システムには、ユーザー側の書式をそのまま落とし込むサービスがあったことが決めての一つである。また、2022年度より認定こども園（以下、「こども園」という）への移行も考えているため、移行とシステムの導入が同時期にならないように移行時期を2年早めて導入した。

③ 導入効果

保育管理業務システム：当法人では当該システムを使い始めて2年目になり、当初はパソコンでの業務に慣れない職員もいたが、同時期に各担任にタブレット等を配布し、日常的に触ることで電子端末を活用しての業務になれるように工夫した。その結果、書類もほとんどがペーパーレスになり、担任や事務員の作業量が軽減したと感じている。

④ ICT以外で負担軽減の為に工夫していること

現場と本部の役割分担の明確化：介護保険事業の毎月の請求業務は、現場が利用者の出欠状況や食事の有無など、通常の介護記録や保育記録を入力するだけで、本部側で請求書

が出来上がる仕組みにしている。最終的には、現場で入力したものを本部で精査して報酬請求をしている。保育事業では、2022年にこども園になってからも同様に処理する予定である。

監査対応に適した書類のフォーマット作成：当法人では、監査のためだけの書類づくりをしないように日々の業務で作成する書類を提出するだけで監査対応が済むような書類のフォーマットを整えている。

3. ICTをはじめとした手法で業務負担を減らすために実現が期待されること

① ICT化を期待する業務

公共料金等の支払い：公共料金の支払いなどがネットバンキングで対応可能になるとよい。

保護者への連絡：保育士が保護者とのやり取りし連絡帳に書いた内容をオンラインで把握できるようにするとともに、保育記録を入力したことが連絡帳に連動してオンラインで保護者に配信できるような仕組みにしたいと考えている。ただし、すべてデジタルがよいわけではないため、理事長のこだわりとして月1回のお知らせは手書きのものを続けたい。

電話対応：当法人では拠点の増加に伴い、外出時等に個人携帯と連動させて会社の電話番号での発着信が可能なビジネスフォンのシステムの導入を検討している。以前は外出する社員に社用携帯を貸与していたが、個人用携帯端末で時間を設定すればその時間は会社の電話番号での発着信が可能という点で移行を検討している。

② その他国や所轄庁に期待すること

特に言及なし

4. 負担軽減の考え方

① 法人内での負担の大きい業務と対策

特に言及なし

② 小規模法人での負担軽減に関する意見

システム間のデータ連携：法人で管理するデータについては、保育事業や介護保険事業など、事業の特性に限らず、法人事務局で一括管理できるようにしていきたいと考えている。現在、保育および介護保険事業で単体のソフトを複数使用しており、同じ様な作業を繰り返し行うことがあるため非効率になっている。老施協の中でも、大規模で資金力がある法人は別だが、事業規模が3億に満たないような事業所が多いため、小規模法人が事業の特性に限らず、例え複数のシステムを導入していたとしても一貫通貫でシステム間のデータを管理・連携できるようになるとよい。

具体的には、職員の雇用台帳と給与ソフト、ネットバンキング、入退職手続きのデータが連動できるとより事務処理が円滑になると感じている。その他には、科学的介護データベース「CHASE」への対応として、栄養管理マネジメント、口腔ケアマネジメントシステムの内容と通常の介護記録ソフトのデータ連動が進むとよい。

監査対応の標準化：監査はローカルルールが存在し、国や自治体によって監査対応の承認基準が異なるときがあり、監査対応の標準化が必要と考える。当法人の置かれている自治体では、保育事業において以前は全て紙で印刷をして監査対応を行っていたが、現在は保育管理業務システムの画面上で監査に必要な情報を監査官に提示して対応しており、ペーパーレス化にも成功している。他方、介護保険事業の担当監査官はシステムの画面上での確認を認めておらず、毎回紙で出力している。

各機関への計算書類等の提出：財務諸表等電子開示システム（以下、財表システムとい

う) ヘアアップロードする計算書類等のデータは、外部機関から借入をしている場合、福祉医療機構に限らず、全国老人福祉施設協議会（以下、「老施協」という）、日本高齢者生活協同組合連合会など各種団体から同じようなデータの提出を求められる。書類の負担軽減は厚労省で検討がなされているが、各所が収集するデータについても特定の場所にデータをアップロードすれば各種団体が必要なデータを参照できるような運用になると法人の負担軽減が期待できると考える。

報酬改定等の迅速な対応：介護報酬請求の改定にソフトが追いついていないことがあり、ユーザー側がソフト会社に問い合わせたシステムがリリースされてもなお、不十分があり歯がゆい思いをしている。

報酬改定等の対応への支援：高齢者については介護保険の報酬改定や請求報酬の単価の改定が発生するたびにソフトや事業所の事務処理の対応を変更しなければならず、負担感が大きい。法人が小さくなればなるほど体力がないため、報酬改定等が行われる場合、現場で新たにどのような対応が必要になるかを明示してもらえると、事業所側の負担が軽減されたと考えている。

また、国に対しては制度の改正とソフトの改修が追いつくように、折り合いがつく方法を検討してほしい。現状は、報酬改定が1月～2月に発出され、そこからソフト会社がデータ改修に取り組むため、4月の請求には間に合わず、後から現場にデータ調整作業のしわ寄せが来ている。

No.	3		ヒアリング日	令和3年1月5日	
法人名	社会福祉法人 C 会		主たる事業	保育事業・介護保険事業 老人福祉事業	
拠点数	5 拠点	事業所数	12 箇所	事業活動収益 (百万円)	730
対応者	施設管理者兼業務執行理事				

※令和3年1月時点

1. 法人概要と事務処理体制

① 事務職員の人数

常勤職員（専従）1名、常勤職員（兼務者）1名、非常勤職員2名を配置している。

② 法人本部の独立状況

法人本部は中核となる施設の事務所に設置している。そこで、法人全体の事務処理運営を実施している。法人本部の事務担当者は施設業務と法人本部の事務処理を兼務している。また、各施設の財務情報等のデータの取りまとめ等を行っている。

③ ICT に詳しい職員の有無

当法人内に ICT に詳しい職員はいないが、法人全体における ICT の活用方針の検討については施設管理者兼業務執行理事（以下、「担当理事」という）が担当している。担当理事が先行導入している法人の事例を聞いたり、メーカーに直接相談したりすることで情報収集を行い、ICT 導入方針を現場職員と相談しながら決めている。実際に ICT 機器を使用するのは各施設の担当者であり、施設ごとに ICT に精通した専門の職員が常駐しているのが理想ではあるが、各施設では既に施設業務と兼務する中で ICT を利用している職員が数名いるため、コスト面も考慮すると専門的な担当職員の新規雇用の必要性は感じていない。

2. ICT を活用した業務と ICT 以外で負担軽減のために工夫していること

① ICT を活用した業務

当法人では、会計システム（経理業務全般、請求事務）、勤怠管理・給与計算システム（人件費支払事務含む）を導入しており、社会保険等の官公庁への届け出等にもシステムを活用している。

なお、保育事業と介護保険事業で請求の仕組みが異なるため、各施設で請求のために必要な報酬の計算を行った上で、各事業所から自治体に対して請求している。その情報は法人本部でも収集し、会計ソフトに CSV 等を介して情報をインプットしている。

また、勤怠管理・給与計算システムでは、専用のソフトを導入し各施設で労働時間等の管理を行っており、それらの情報を法人本部でも収集し法人全体の職員の勤怠状況を把握している。

社会保険等の官公庁への届け出等については労務管理システムの対応により、社会保険事務所に届出することなく手続きが可能である。

② 導入のきっかけ

会計システム : 経理業務における職員の手計算による計算ミスをなくし、時間・労力の軽減を目的に 1993 年頃から導入している。当初使用していた会計システムのメーカーがアップデートを行わなくなったため、現在は別のメーカーの会計ソフトを使用している。なお、法人全体の会計は専従の職員を 2 名配置し、会計ソフトを活用しながら法人本部で一括管理をしている。

勤怠管理・給与計算システム：当初、職員が出勤簿に押印し勤怠を管理していたが、施設の増加に伴い職員の勤怠管理が煩雑になったため、法人全体で勤怠データの管理が可能なシステムを2019年頃に導入した。以前よりパソコンの周辺機器を依頼していたメーカーのシステムの利便性が高かったこともあり、当該メーカーのシステムを導入した。勤怠管理・給与計算システム自体の導入に大きな障壁はなかったが、出勤簿を勤怠管理システムに組み込む必要があったため、一時的に各施設長の負担が増加した。しかし、システム選定時に施設長にも検討の場に参加してもらい時間をかけて検討を行い、現場の職員に対してシステム導入の利便性を理解してもらうように働きかけをすることによって施設長および現場の職員の精神的な負担は減らせたと考えられる。

労務管理システム：事務担当者の社会保険や雇用保険の届け出ごとに官公庁へ出向く工数を削減するために導入をした。

③ 導入効果

勤怠管理・給与計算システム：勤怠管理システムの導入により、残業の削減や業務負担を分散することにより職員の精神的負担軽減に寄与していると感じている。出勤簿の記入について、従来の方法だと記入漏れが1施設当たり2、3人いたが、勤怠管理システムを導入することにより、記入漏れがなくなった。

さらに、施設および法人本部で職員の就業時間が可視化されることにより、残業時間が明確に見えるようになり、残業を減らす目安として認識されるようになった。特に導入前は、管理職など一部の人に業務負担が集中していると感覚的に感じていたものの、その詳細がわからない状態が続いていたが、システムを導入することで、勤怠状況が数値化されるため、特定の職員に負担が偏るということは以前と比べて減ったと考えられる。

④ ICT以外で負担軽減の為に工夫していること

運営会議での請求事務処理の実施方針のすり合わせ：介護報酬等の制度改正等が行われるごとに、報酬計算の方法が変わり、システムの内容について都度変更が求められるため、法人本部がその内容を確認した上で、電話・メール、直接訪問にて各施設に指示を出して施設ごとに請求・支払い業務を行っている。また、認識に齟齬がないように、月に一度各施設長が集まる運営会議にて最終的に認識を合わせている。その場で、法人全体の請求事務処理の実施方針について確認をしている。

3. ICTをはじめとした手法で業務負担を減らすために実現が期待されること

① ICT化を期待する業務

支払事務：請求書や利用実績をスキャンして、自動で会計システムに反映されるようなオペレーションの簡素化・簡略化が進むとよい。なお、以前に検討したことがあったが、システムの対応できる範囲に対し、実施してほしいことが合致せず導入できなかった経緯がある。

② その他国や所轄庁に期待すること

法人監査・指導の在り方の見直し：法人監査・指導で求められる内容が細かく、紙媒体での書類等の提示が求められることも多いため、法人の事務処理担当者の負担が大きい。

4. 負担軽減の考え方

① 法人内での負担の大きい業務と対策

請求事務：事業ごとの特性を鑑みると、在宅サービスだとケアマネージャーの給付管理など、介護事業の方が請求事務は煩雑であると感じている。介護記録と請求業務を管理できるソフトを導入することでその負担を軽減している。一方で、当法人においては、保育事業を行っている各施設に請求業務を割り振っていなかったため、一時的に各園の園長に負担がかかっている状態だと感じている。

社会福祉法人の財務諸表等開示システム（以下、財表システムという）へのアップロード：社会福祉法人の財表システムへのアップロードについては、当法人が使用している会計ソフトとの互換性がなく手入力しないとイケない。手入力によって入力間違い等が発生することもあるため、データの共有化を可能にしてほしい。あるいは既存のシステムからデータを CSV 形式で出力し、財表システムにアップロードできるとよい。

福祉人材の確保にかかるリクルーティングや研修にかかる業務：昨今、職員確保が困難な状況であり、人材確保に付随する手続きや人材確保にかかる業務の負担感が増えているように感じている。介護保険事業では、2021年春から外国人採用を決めているが、能力は未知数であるため、今後研修などを整備する必要があると考えている。

② 小規模法人での負担軽減に関する意見

会議運営の簡略化：例えば「理事会等の会議準備・運営」「月1回の各施設長との会議準備・運営」の会議運営の簡略化については負担軽減が可能であると考え。コロナ禍においては、理事会等の対面での開催が難しく、リモート開催を検討するものの、理事等に年配の方が多く書面開催とせざるをえなかった。ただ、書面での開催となると、理事等から意見が出にくくなったり、口頭での十分な説明が受けられなかったりするので審議しにくいという課題もある。リモート開催にしたからといって、対面と同じくらい意見を得られるか確証はないが、リモートでの開催等にすることで法人本部業務の負担が軽減されるとよい。

社会福祉法人の運営の見直しやルール作り：社会福祉法人の公益性を鑑みると意思決定をするに当たり、自治体で行っている意思決定と同じようにすることが求められており、手続きが煩雑でスピーディーな意思決定ができない。法人の経費を節減するため、日ごろから取引業者にはかなり厳しい条件で取引をお願いしている。それにも関わらず、一律で定期的な見積を複数の業者に求めるよう指導を受けたり、金額を問わず新規の物品購入や工事をする際にその必要性・購入工事決定・業者の選定・業者の決定・契約の内容・契約報告・検収とそれぞれ伺いを作成するよう指導を受けたりするため、事務が煩雑になる。最小限の手続きは必要だが、事務に十分な人数を配置できない現状を考慮し、最低限許容できる事務量に抑えられるようなルール作りを行政にお願いしたい。

No.	4	ヒアリング日	令和3年1月18日
法人名	社会福祉法人D会	主たる事業	介護保険事業 保育事業
拠点数	3拠点	事業所数	4か所
対応者	法人本部 事務局長補佐	事業活動収益 (百万円)	550

※令和3年1月時点

1. 法人概要と事務処理体制

① 事務職員の人数

常勤職員（兼務者）3名、非常勤職員2名を配置している。

② 法人本部の独立状況

法人本部は施設の事業所内に設置している。

③ ICTに詳しい職員の有無

当法人内には、該当する職員が1～2名程度いる。また、ベンダーから紹介されたICTに詳しい人物と顧問契約を結び、ICTについていつでも相談できる体制を整えている。

さらに、法人内では「ICT活用に関する戦略会議」という会議体を月1回開催している。直近ではバックオフィスのシステム導入などについて話しあった。当会議の主な参加メンバーは、事務局長補佐と現場職員（兼務）、顧問の3名である。

2. ICTを活用した業務とICT以外で負担軽減のために工夫していること

① ICTを活用した業務

当法人では、勤怠管理システム（出退勤管理）、コミュニケーションソフト（法人内の情報伝達および職員・利用者に係るデータ管理）、コミュニケーションアプリ（外部との情報連携）、クラウドストレージ（職員情報などのデータ管理や職員間でのデータ共有）、Excel（給与計算）を活用している。

② 導入のきっかけ

コミュニケーションソフト：法人内では、2016年頃から紙媒体での情報伝達に課題を感じており、作業の効率化を図るために導入を決めた。

コミュニケーションアプリ：連携している他法人から使いやすいと紹介を受けたことがきっかけである。具体的には、2022年3月に新規拠点が完成するため、一部の職員が外部事業者とのやり取りに、チームコミュニケーションアプリを利用している。

③ 導入効果

コミュニケーションソフト：導入効果について定量的に導入前と比較はできないが、感覚的にコミュニケーションソフトを導入したことで情報共有等が円滑になり多くの作業をこなせるようになった分、全体的に業務量が増え事務担当者の負担が増えてしまったと感じている。

勤怠管理システム：勤怠管理システムを導入したものの、担当者のシステム理解が足りない上に操作性が悪く、活用が上手くいっていない。さらに、データのインポート機能等、導入後に機能を追加する場合、追加費用が発生するため、労務管理は勤怠管理システムとExcelを併用している状態になっている。

3. ICTをはじめとした手法で業務負担を減らすために実現が期待されること

① ICT化を期待する業務

経理業務：当法人は会計ソフトを導入していないが、事業所数の増加に伴い作業が煩雑化しているため、会計ソフトの導入を検討している。

自治体への申請事務：法人所在地の自治体では、補助金申請にアプリを利用でき、それにより申請事務（加算申請など）の負担が減った。自治体への申請業務等のデジタル化などが進むとよい。

バックオフィス業務：当法人では、法人内における情報伝達などにコミュニケーションソフトやコミュニケーションアプリを導入したことにより、以前よりも職員間での仕事内容の共有や依頼、現場へのリアクションがしやすくなった。その反面、バックオフィスでの仕事の停滞が目立つようになったため、バックオフィスの事務処理速度を上げるためのICT化を検討していきたい。

② その他国や所轄庁に期待すること

SE雇用助成制度：小規模法人でICT導入を進めるために、導入したICTに不具合が起きた際に対応できる職員の雇い入れに助成があるとよい。当法人では、電子端末の配備などをはじめ、Wi-fiなどのネット環境やシステムの整備を進めており、不具合が起きた場合に、その問題に対応できる専門性のある職員がいないことを課題と感じている。当法人では、施設内や法人内にSEの職員がいてほしいと思う場面が多々あるものの、SEの職員を雇い入れる財源の余裕がないため、財政面での支援を必要としている。

4. 負担軽減の考え方

① 法人内での負担の大きい業務と対策

当法人では、勤怠管理、給与計算、労務管理、人材紹介会社からの営業電話への対応の負担が大きい。勤怠管理、給与計算、労務管理については、特に急いでICT導入の必要性を感じており、導入を顧問と検討している。

② 小規模法人での負担軽減に関する意見

ICT導入の資金不足：小規模法人では、ICTの導入コスト高がICT化に踏み切れない原因となっていることは少なくない。当法人では、クラウド型の人事ソフト導入を検討しており、導入コストを抑えるため自治体に補助金申請を行った。しかし、当法人としては、補助金申請が不採択となったため導入を保留した。

No.	5		ヒアリング日	令和3年1月22日	
法人名	社会福祉法人 E 会		主たる事業	障害福祉サービス等事業	
拠点数	3 拠点	事業所数	9 か所	事業活動収益 (百万円)	315
対応者	事務局				

※令和3年1月時点

1. 法人概要と事務処理体制

① 事務職員の人数

常勤職員（専従）3名を配置している。日中の時間帯で利用者対応や送迎を行うことがあるが、専従として事務員を置いている。

② 法人本部の独立状況

法人本部は事業所内に設置している。

③ ICTに詳しい職員の有無

ICTに詳しい職員は少ない。法人全体で60名の職員のうち、10名程度はICTに対する理解はある。ICT専門職員として新たに外部から雇用していない。理解がある職員もともとICTに対して馴染みがあるという程度であり、特に研修等を通じて育成しておらず、関心があり独学で知識を得ているという状況である。

2. ICTを活用した業務とICT以外で負担軽減のために工夫していること

① ICTを活用した業務

主に会計ソフト（経理全般）、給与計算ソフト（給与計算）、請求ソフト（国保連への請求）、オンライン会議ツール（外部業者との打ち合わせ）を利用している。

② 導入のきっかけ

会計ソフト : 前任者が2005年に会計ソフトを導入した。

給与計算ソフト : 当法人で会計ソフトを導入した後、ベンダーから紹介を受けて他の業務についても同社のソフトを段階的に導入した。また、2022年度には別のソフトへの入れ替えを検討している。

請求ソフト : 国民健康保険団体連合会（以下、「国保連」という）が介護給付費等のインターネット請求受付を開始したことをきっかけに請求ソフトを導入した。以前は、事業所によってシステムの内容や活用の仕方が異なり、国保連の簡易入力システム、請求システム、ExcelやWordを使って、それぞれが独自の方法で取りまとめていた。そのため、請求にかかる各事業所の事務負担の削減を目的に、法人としてソフトを導入し一括で対応できるようにした。その後、請求ソフトについては2021年度からコストと操作性を踏まえ別のベンダーのソフトに入れ替えた。

③ 導入効果

会計／給与計算ソフト : 会計と給与ソフトを導入したことにより、法人事務の集計作業が容易になったと感じている。

④ ICT導入前／後に大変だったこと

ICT導入前 : 法人内におけるICT導入の承認を得ること

ソフトの選定にあたっては、3社程度の資料を取り寄せたり、事業所に呼んで説明してもらったりし、法人に合ったシステムを様々な角度から検討した。小規模の法人であるが

ゆえに、ICT導入のメリットや効果について、上長に丁寧に納得感のある説明をすることが大変だった。上長に説明する際は、ベンダーの営業担当者にも協力してもらい導入候補システムの機能について説明をしてもらった。上長に対しては5年間のリース総額を示すとコストがかなり大きく見えてしまうため、年単位、月単位で負担するコストを明示しながら、中長期的な観点から法人にどのようなメリットがあるかを中心に説明することで納得してもらった。

ICT導入後：ICTを使いこなせる人材の育成

法人内でICTを使いこなせる人材が限られているため、今後は法人内で人材育成を行う必要があると考えている。コロナ禍においては、特にリモートワークへの対応も必要と考えている。

現在は、請求、会計等の業務ごとに担当者を2～3名程度割り振っており、システムの操作方法を習得した人が他のメンバーにICTの使い方を教えているという状況である。そのため、担当者が入れ替わった場合でも、問題なくICTを使用して業務を遂行できるような操作マニュアルの整備を法人内で進めていきたい。

⑤ ICT以外で負担軽減の為に工夫していること

事業所間での情報連携：事業所間での情報連携を行うため、各職員に携帯端末を貸与し、介護記録ソフトのアカウントを付与することで情報連携を密にしている。法人全体のチャットグループと事業所単位でチャットグループを作成し、利用者等に係る申し送り事項等の共有を円滑に行っている。

3. ICTをはじめとした手法で業務負担を減らすために実現が期待されること

① ICT化を期待する業務

特に言及なし

② その他国や所轄庁に期待すること

社会保険関係等の書類申請の電子化と様式の標準化：社会保険等についてはマイナンバー利用の義務化や書類申請等の電子化により書類提出の流れは簡略化されてきているが、今もなお原本の複写（運転免許証の写し等）が必要となるケースが多い。例えば、ハローワークに離職票、県社会福祉協議会に退職共済の書類を提出する際には、紙媒体で提出している。公的機関や自治体の電子化の状況や様式はバラバラというのが現状である。

「これまで長く続けられてきた業務で問題なく行われている業務に対する電子化は不要ではないか」との意見もあるが、現在、紙での提出が求められている書類の電子化が義務化されれば全体的にICT化が進むと考えている。

法改正対応との紐づけ：法人内でICT導入を検討するに当たり、担当者は上長にICTの導入メリットや効果を説明する必要がある。そのため、ICT導入によって、法改正によって発生する煩雑な業務に対してどこまで効率化できるかを明示されると法人内での説明の負担が減ると感じている。

ICT導入や事務職員に係る補助金の拡張：ICTやICTに詳しい人材の確保等に係る補助金、もしくは事務職員配置加算等の報酬設定が必要と考える。社会福祉法人の事務員は配置基準が定められていないため、小規模の事業所での専従配置は、ICT化を進めたとしても業務幅があり専従職員の負担が大きい。仮に、複数人配置したとしても他業務との兼務であることが多く、事務に専念が出来ないため、事務担当者にかかる負担は変わらない。法人にとっては、事務員を複数人配置することは人件費が増えるため、現実的な打ち手ではない。

4. 負担軽減の考え方

① 法人内での負担の大きい業務と対策

特に言及なし

② 小規模法人での負担軽減に関する意見

リモートワーク下における勤怠管理：リモートワークにおいては勤怠管理の方法等を具体化していく必要があると考えている。

No.	6		ヒアリング日	令和2年12月11日	
法人名	社会福祉法人 F 会 F 保育所		主たる事業	保育事業	
拠点数	2 拠点	事業所数	2 か所	事業活動収益 (百万円)	200
対応者	副園長				

※令和2年12月時点

1. 事務処理体制

① 事務職員の人数

常勤職員（専従）1名、常勤職員（兼務）2名を配置している。

② 法人本部の独立状況

法人本部は事業所に併設している。

③ ICT に詳しい職員の有無

副園長1名のみ（他業務と兼務）

当事業所の副園長の前職は宿泊業の管理職であり、そこで培ったノウハウを保育園運営に応用している。そのため、業務効率に関する ICT 活用の検討は副園長が担当している。今後も副園長が担当することを考えており、ICT 導入を促進する目的で ICT に詳しい職員を新たに雇用することは考えていないが、職員の育成という観点から、一般業務（保育業務）と ICT の親和性を伝えるために、「保育園全体で子どもをみる（担任の先生が担任の子どもを見るという固定概念に頼るのではなく、担任ではないクラスの子どものについても注意を払い、一緒に成長を見守っていく）」という方針の基、職員に当事業所の SNS 公式アカウントを登録してもらっている。例えば、公式アカウント（受信は職員限定）からプッシュ通知型の特性を生かして園児に係る情報（誕生日）を日時指定して配信するなど、適時に情報共有を行い、登園時に祝意を伝える仕組みなどを構築している。保護者向けの情報通達も公式アカウント（受信は保護者限定、クラス毎に設定）を活用して行っており、最近では、職員から「公式アカウントで日時指定の上、リマインドの為に2回情報を共有したい」など、プッシュ通知の利便性と仕組みを理解した上で、利用したいという声が出てくるようになった。今では月案と連動した子どもの姿をどのように保護者に伝えていくかという議論も少しずつできてきており、動画を撮影することで自身の保育や声掛けを客観的に振り返る機会にもつながっているという嬉しい副産物も生まれている。職員への ICT に関する育成は今後も継続し、職員が ICT を活用した業務や保育の効率化と可能性を感じ ICT を能動的に取り入れようとする動きがでるように取り組んでいく。

2. ICT を活用した業務と ICT 以外で負担軽減のために工夫していること

① ICT を活用した業務

当法人では、経理業務全般に会計システム、人件費等の支払事務・小口現金管理・発注作業や登降園のカウント等に Excel VBA、保護者・職員とのコミュニケーションに SNS ツール、情報の共有に Google アプリケーションを活用している。

② 導入のきっかけ

会計システム：現園長が導入したスタンドアロンのシステムを7～8年使用している。現園長は、事務機器の会社から紹介された会計システムを紹介されて、特に他のベンダーを比較せずに購入した。
バージョンアップは年に1回程度で、ベンダーから CD-ROM が郵送されてくるため、特段更新の負担は感じていない。

- Excel VBA** : 人件費等の支払事務・小口現金管理等に Excel VBA を活用したのは無駄な費用を圧縮し、なるべく子どもたちの為になる投資が行えるような効率的な経営を行うため、年間を通じて、いつ、何に、どのくらいお金を支出しているのかを管理したいと思ったのがきっかけであった。ルーティンワークを PC に作業させて、分析と立案に時間的資源を振り分ける環境を整える。
栄養士が食品業者に発注する際にひとつひとつ手書きで発注書を作成し FAX を送っていたため、Excel 上で完結し、発注書 (PDF 形式) がメールで配信されるような VBA を組んだ。
子供たちの登園状況について、条件が整った日は 1 クリックで情報が更新でき、集計できるように VBA を組んだ。
- SNS ツール** : 職員にデジタルの利便性を体感してもらうことを目的に園内での情報伝達に SNS を活用したことがきっかけであった。

③ 導入効果

SNS ツール : 人を介して情報を伝達すると伝達ミスが生じやすいため、SNS を活用して一斉に同じ情報を職員にミスなく伝えることができるようになった。また、誰が、いつ、どのように発言 (発信したこと) したかアーカイブされ、かつ、検索可能であることも経営方針のブレをなくす一助となっている。

SNS 公式アカウントのメニューを工夫 することで、保護者に配布している園だよりや給食だよりのペーパーレス化が進んだ。

保護者からの遅刻やお休みなどの連絡も Google フォームで行うことによって電話対応の負担が削減された。また、保護者等への共有設定をした Google ドライブを活用することにより、アーカイブや動画の共有など、一気にデジタルトランスフォーメーションが進んだ。

④ ICT 以外で負担軽減の為に工夫していること

PC フォルダの階層化 : パソコンのフォルダの整理や階層化を行った。

PC の機能紹介 : 書類を作成する上でよく行われている動作について、ショートカットキーや、効率的な編集等を共有する場を設ける。

Wi-fi 環境の整備 : 園内の Wi-Fi 環境が整っていなかったが、Wi-fi 環境を整え、すべての教室にパソコンを設置し、その PC にオンラインストレージを使えるようにした。そうすることで、事業所内のフリーアドレス化が実現し、保育士が時間と場所を自由に選んで業務が行えるようになった。

3. ICT をはじめとした手法で業務負担を減らすために実現が期待されること

① ICT 化を期待する業務

情報共有 : 事業所内の業務連絡を口頭での情報伝達だけではなく、ウェアラブルデバイスやスマートスピーカーで共有できたり、ボット等で必要な情報を周知できたりするとよい。保育士のその日の業務や子ども発達、クラス運営などの進捗状況をガントチャートで可視化することにより施設全体で「保育」をサポートする体制とする。

会話の分析 : ボイスマイニングで保育士の会話の内容から、言葉のクセを分析し、肯定的な言葉を使う傾向が強いかな否か、その保育士が無意識で使っている単語や表現を可視化し保育士の特徴を客観的に見る場を設けることによって、自分自身を再評価するとともに、同じ評価軸で全職員を見ることによって高い位置での均質化を図る。また、ボイスマイニングは子どもたちからの会話からメンタルや心理状態を分析し、傾向にあったサポートを行うことに役立つと考えている。

メンタルの可視化：バイタルデータをもとにメンタルや負荷、職員の内面について（余裕のある／ない職員）が分かるなど、長所・短所を捉えるようになると人材育成等に活用できる。

保育の進捗状況の可視化：各担任が記録をしている子どもの成長の様子や指導計画（月案・週案）などについて、全職員が参照できると、職員のスキルアップ、そして保育の質の向上につながると考えている。

歩留まりの可視化：当事業所では、園内の連絡事項をテキストで共有することが多いが、通達の重要度も含め、読み手が正確に理解できているのかどうか心配なところがある。園内の連絡事項に対して、職員が正確に理解できたかが可視化されるような仕組みがあるとよい。仮に、園内の連絡事項に対して重要度や内容に関して、職員によってボタンの掛け違えが起こったとしても小さなうちに改善できる仕組みがあるとよい。

② 国や所轄庁に期待すること

補助金のみでの支援ではなく「補助金で購入した ICT 機器などを活用するためのガイドライン」などがあるとよい。他法人からは、補助金で PC やソフトウェアを買ったが、活用しきれていない、と意見を聞くことが多い。国は、ICT 機器を導入することに着目するのではなく活用して運用することに評価の基準を設けるべきであると考えている。

国や県、市町村で管理すべきことはすべてオンラインでつなぎ、常に監査をされているというリアルタイムで運営のチェックを行えるようにすべきである。無駄な書類を廃止、統合するように見直しを図る一考すべきと考える。

効率的な運営ができる指標として（Wi-Fi、デバイス、ソフト等）ハード面の基準を設ける。

第三者評価等、保護者からの意見を必ずフィードバックする仕組みを整え、保育の質と並行して、今の子育て世代に適合した子育てサービスが展開できているか、チェック機能を展開し、その結果を数値化、可視化を行うことで行政の方針へ影響を与える仕組みがあると、時代や地域ニーズに沿った保育環境、子育て支援サービスが生み出されると考える。

4. 負担軽減の考え方

① 法人内での負担の大きい業務と対策

経理業務：どの法人本部も同様の作業を行っており、財務情報は外部に公開されるため、外部の会計事務所等に複数の法人が集まって委託するというのもひとつの考え方である。保育事業を営む法人の場合は、処遇改善加算申請などの申請書類作成の事務負担も大きく、そのような事務作業をアウトソースすることにより事務負担軽減に寄与することが考えられる。特に施設長は、事務処理に忙殺されるのではなく、保育の質が保たれているか監督することこそ本来の職務であると考えている。しかしながら、小規模な社会福祉法人の場合、事業規模および体制面の2つの理由があると考えられる。一つ目の事業規模については、小規模であるがゆえにアウトソースによるスケールメリットを感じづらいことが挙げられる。二つ目の体制面については、一般的にも言われていることであるが、小規模の社会福祉法人の中でも、長年同じ人が経理業務に携わっていることも多いと考えられるため、現行の事務体制への慣れがあり、現行の体制から脱却できないことが考えられる。前職保育運営に集中できる環境の構築、横串を刺す仕組みが欲しい。

教育・育成業務：「職員の教育・育成の場づくり」が難しいと感じている。施設長は、様々なマネジメント手法、価値観をアップデートさせ、勤続年数が長くなることによって発生する暗黙知に依存しすぎない環境を構築する必要がある。世代毎に「常識」とするものが変わってくるという概念を共通で理解し、形式知化、可視化、再確認、再定義、最適化が行え、保育という軸を中心にしてつつエビデンスを元に柔軟に、有機的にカリキュラム

を更新する仕組みも必要であるとする。世代間によるコミュニケーションの齟齬は、それぞれが背景とする価値観や常識が必ずしも一致していないことに端を発するため、言葉一つ一つに、その施設の定義があるとよいと考える（現在構築中）。また、当事業所における保育方針や年次有給休暇などの労働環境、ルールなどについてテキストでいつでも参照できる環境を構築中である。

定款などの作成：定款などの作成については、法人も構造的には一緒のため、フォーマットを共有することで一法人にかかる負担が削減できると感じている。むしろ、緊急事態の時に助け合える理由のひとつにもなることも考えられる。

補助金申請手続き（総務業務）：当該業務の知識がある人が行う方が負担は少ない上、申請漏れや不正を防止できると考える。特に保育事業においては処遇改善等の煩雑な処理があるため、アウトソースすることによる事務負担軽減への貢献は一定期待できると思う。

評議員会の資料作成（内部統制にかかる業務）：評議員会の資料のペーパーレス化なども進めていきたいと思っている。しかし、評議員の方が高齢であることも考慮し、なかなかペーパーレス化に踏み切れずにいる。

No.	7	ヒアリング日	令和3年1月15日
法人名	エヌ・デーソフトウェア株式会社		
対応者	戦略マーケティング部 営業企画、カスタマーサービス部		

※令和3年1月時点

1. 組織概要

① 所在地

当社は山形県に本社を置き、北海道、東北、中部、関東、関西、中国・四国、九州など全国各地に営業所がある。

② 商品・サービス内容

当社は、介護・福祉・医療のヘルスケア全般に対して、経理業務をはじめとする人事・労務管理等の業務に関わるシステムを提供している。

③ 導入事例・実績

当社の商品は、調査日現在、介護福祉事業所、47,600件、障害者福祉事業所、10,700件に導入されている。

2. 商品・サービス提供前まで

① 営業活動

A) 社会福祉法人へのアプローチ方法

当社は、直売ではなく代理店経由での販売が中心である。代理店は事務機器を扱う会社が多いため、顧客から事務機器等他社製品に関する相談を受け、その話の中で当社製品の紹介をし、利便性を感じてもらいそのまま購入につながるが多い。

他社の導入事例動画をメールマガジンで配信するなどして、製品の機能ではなく、導入することによるイメージに関心を持ってもらうようなプロモーション活動を行い、ITリテラシーが高くない方にもわかりやすい情報提供を心掛けている。また、近年では、ウェブマーケティングにより、代理店だけではなくホームページ経由の問い合わせが多くなっている。

B) 問い合わせ元の主な属性／特徴

問合せをする担当者は施設長や事務長、管理者、社長などが多い。

C) 法人のICTの導入の動機

当社ホームページ等で掲載している社会福祉法人の導入事例を見て、業務効率化や記録の電子化などの問合せしてくる顧客が多い。特に、記録に関するニーズが多いと感じている。

② 製品開発

A) 社会福祉法人向けにサービスを構築する上で工夫した点

会計システムの法改正および報酬改定時の対応：当社では、法改正時期に合わせてシステムロジックを更新し、顧客に最新のデータを提供している。

監査対応：介護保険事業所向けのシステムについては監査対応マニュアルを用意している。監査員によって要求事項が異なることもあり、書類提出に関してもデータ提出で良い場合もあれば、紙媒体以外は認めない場合もある。そのため、ベンダーも顧客も困っているのが現状である。

財務諸表等電子開示システム（以下、財表システムという）へのアップロード：財表システム上で公開されているExcel様式をそのまま読み込むことができ、財表シス

テムにアップロードする際は当社のシステムから CSV を出力できる仕様になっている。財表システム上で公開されている勘定科目と当社システムの勘定科目が異なる場合があるが、そのような場合でも当社システム上で勘定科目を読み替えることが可能である。

③ 導入と定着に関するフォロー

A) 料金体系

料金体系は、1 台当たり、初期費用（操作説明費および設置費など）および5年間使用权を支払う形である。料金には、サポート費用やシステムリニューアルに伴うシステムリニューアル代（ソフトウェア）も含まれている。通常、ソフトウェア本体代以外にも保守料の支払いが必要となるが、当社では、2011 年頃から5年使用权をパックとして、追加で保守料や法改正対応費用等は発生しない。その結果、顧客からは予算化しやすいという点で好評である。

料金はモジュール単位で単価が決まっている。例えば、会計システムはソフトウェアのみで 30 万、ケアマネジメントシステムは 72 万円で、顧客の導入クライアントライセンスの台数により価格が若干変動する。

3. 商品・サービス提供後

① 導入後のフォローアップのための社内体制

システム納入後に各拠点での操作説明会を実施するなどしている。さらにオンライン上でオペレーションの操作説明をしたり、システム導入後1か月～1か月半ほどの間でシステムに関する不明点がないか、電話で連絡をしたりしている。導入法人は、初期段階では何が分からないかわからないことが多いため、不明点を解決できる手段を予め準備している。電話やチャット、ホームページへの FAQ 掲載等複数手段で顧客である社会福祉法人のサポートをしている。相談等にかかる費用は、購入代金に含まれているため、問い合わせの都度料金が発生することはない。

② 利用者からよく寄せられる質問

利用者からは、決算期は財務諸表等に関する問合せや、伝票の切り方に関する問合せが多い。

4. その他

① 高品質なサービスを安定的に提供する上で、制度面で後押しを期待すること

各都道府県で ICT 導入支援活動が活発に進んでおり、介護は ICT 化補助金によって ICT の導入が確実に進んでいると実感している。他方、厚生労働省や経済産業省などの ICT 補助金の対象が見守りセンサーや記録システム、タブレット導入の購入費用への補助は手厚いが、会計給与システム等の間接業務および保守費用への補助が少ないように感じている。

No.	8	ヒアリング日	令和3年1月19日
法人名	サイボウズ株式会社		
対応者	営業本部 営業戦略部		

※令和3年1月時点

1. 組織概要

① 所在地

東京本社その他、仙台、横浜、名古屋、大阪などにオフィスがある。

② 商品・サービス内容

「業務アプリ構築クラウドサービス」は、主に民間企業の業務全般を効率化することを目的として、情報共有、売上管理、勤怠管理、採用管理、問合せ管理などのアプリを作成することができるソフトである。料金は作成するアプリの数やコーディングを用いたカスタマイズの可否により1ユーザー当たり780円のライトコースか、1,500円のスタンダードコースを選べ、社会福祉法人にはガバメントライセンスが適用される。当初はガバメントライセンスの対象にはしていなかったが、問合せや要望が多かったことと、当初はICTやシステムに投資する発想が低い市場と感じていたが、戦略的な意図も含めてガバメントライセンスを適用した。

③ 導入事例・実績

調査時、社会福祉法人に対しては、法人規模はさまざまであるが、約150法人に導入されている。社会福祉法人に対する導入事例を当社ホームページに公開しており、例えば、そこで公開している社会福祉法人の例では、当法人が独自に当社製品を活用し、必要な項目や書式などカスタマイズして利用している事例が掲載されている。具体的には、当初はExcelで記載していた「事故報告書」をクラウド上にて必要項目等を反映しシステム上で活用されている。

このように当社製品は利用する法人の業務に合わせたカスタマイズが容易であり、多少ITリテラシーが高い職員がいる法人のほうが特性を生かしやすい。

2. 商品・サービス提供前まで

① 営業活動

A) 社会福祉法人へのアプローチ方法

当社製品は「業務に合わせてプラットフォーム上でアプリを作成し、業務に適用する」ものであり、サービス自体も社会福祉法人に特化したものではない。しかしながら、社会福祉法人からの問い合わせなどもあることから、販売代理店の中には、社会福祉法人での導入事例をチラシ等にまとめ、ローラー作戦で販売活動をしているところもある。

当社から社会福祉法人に向けた特別な営業活動は行っておらず、社会福祉法人に限らず幅広く広報活動を行い、30日間の無料お試し利用等を経て契約に至る例が多い。契約に至るまでに主に2通りの方法でアプローチしている。

一つ目は、営業担当者が申込時に顧客が記載した電話番号に直接電話し、申込理由や背景等をヒアリングする。その際顧客から、当社製品導入について具体的な検討をしたいといった意思表示があり、より詳細な内容の説明が必要となった場合、営業担当者が当該顧客の担当となり対応している。

二つ目は、メールで当社製品に関するセミナーや導入事例等を伝える方法である。当社製品に関する詳細な情報を掲載し、導入相談フォームも併せて送付している。同フォームより返信があった場合に営業担当者が対応するようにしている。

B) 問い合わせ元の主な属性／特徴

社会福祉法人からの問合せは、法人の責任者や事務職員が多い。当社が「現場から変えていこう」と打ち出していることもあり、一部ではケアマネージャーなど現場の方から直接相談が寄せられることもある。問合せ内容は、30日間の無料お試し利用等を経てのものが多。

C) 法人の ICT 導入の動機

お試し利用した後に電話や導入相談フォームから寄せられる相談内容は、人事・労務管理、総務の担当者から「現在 Excel で行っている業務に負担を感じておりどうにかしたい」という具体的な内容のものが多。例えば、人事や総務業務の場合、「入居者名簿などの台帳とその前後につながる業務フローや契約の進捗管理などを Excel で管理するには限界があり、アプリケーション化したい」という相談などである。Excel やメール等で行っている業務を効率化することを目的として当社製品を採用することが多。導入動機の大半は、法人外のシステムとの連携ではなく、法人内の情報伝達や作業の効率化である。

② 製品開発

A) セキュリティ担保の考え方

当社は、セキュリティ対策として、不正アクセス対策、不正ログイン対策、脆弱性対策の主に3つの取り組みを行っている。まず、不正アクセス対策については、サービスを利用するためのログイン画面に、許可されていない第三者がアクセスできないようにしている。次に、不正ログイン対策については、何かしらの原因で第三者がログイン画面にアクセスできてしまった場合でも、不正にログインできないような設定をし、不正なログインを阻止することができる。最後に脆弱性対策については、コンピューターや OS が持つ脆弱性など、セキュリティ上の欠陥を突いた攻撃を未然に防ぐための体制を整備している。

B) 社会福祉法人向けにサービスを構築する上で工夫した点

社会福祉法人向けに開発していないため、具体的に工夫した点はないが、業務内容に応じてシステムを構築することができるツールである。また、社会福祉法人から汎用性を高めていく上で何か業種特有のシステム拡張要望などは現時点ではない。

標準機能だけでは実現できない内容については、個社ごとにカスタマイズ（java スクリプトを使用したコーディング、データ連携など）することができるが、そこまで対応している事例はあまり多くない。

ただし、標準機能に拡張機能を追加して利用されることは多。例えば、「帳票」を、当社製品に入れた特定の情報を活用して出力するといった拡張機能の利用である。当社製品の標準機能では行政等が求める様式を持ち合わせていないが、標準機能にアドオンするプラグインをベンダーが提供しており、そういった拡張機能を提案している。

3. 商品・サービス提供後

① 導入後のフォローアップの頻度

フォローアップの頻度は、当社との直接契約の場合、契約3週間後、3ヶ月後などになる。パートナー経由の場合はパートナーに依存する形になる。問い合わせ窓口は随時受け付けている。

② **フォローアップのための社内体制**

顧客をサポートする相談窓口にて、カスタマーサクセスチームが顧客と画面共有しながらアドバイスなどをする支援を行っている。支援範囲としては、サービスの提案から実装、その後の定期的なフォローである。

③ **利用者からよく寄せられる質問**

利用者からの問い合わせ内容は、アプリの作成や設定方法など初歩的なものが多い。

④ **質問対応などの付帯業務と追加料金の関係**

質問対応などの付帯業務についてはサービス料金以外、追加料金は発生しない。パートナー契約の場合、パートナーの保守対応などを追加しているケースがある。

社会福祉法人の中では、単独で要件定義を行い、法人にて実際に活用し始めるまでの対応が難しい場合もある。その場合は、カスタマーサクセスチームがサポートするケースや、有償で販売代理店が開発請負をしているケースもある。

⑤ **期待される効果**

情報の検索や収集におけるスピードアップ：例えば事例に出ている社会福祉法人では、これまで入居者に関わる情報を目的ごとに別の Excel 等で管理しており、入居者に関連する情報を収集しようと思うと各ファイルを別々に参照する必要があった。それを当社製品に置き換えることにより、各情報を連携して表示するなど、情報の一元化による業務効率化が実現されている。これらが実現することにより、入居者や関係者等への各種問い合わせ業務への対応のスピードアップにつながっている。

4. **その他**

① **高品質なサービスを安定的に提供する上で、制度面で後押しを期待すること**

汎用ツールの補助金対象化：IT 導入補助金など、当社製品のような汎用ツールは対象とされないケースが多い。販売代理店が社会福祉法人向けに予め補助の対象となる顧客対応や人事、給与などの機能を備え付けたものを提供しないと政府の補助金対象として認められていないことから、プラットフォームの導入についても補助金対象に含めてほしい。

IT 人材育成：利用者の IT リテラシーにより得られる便益が変わるのが業務アプリ構築クラウドサービスの特色である。社会福祉法人等で IT 人材を確保するような政策があれば良いと感じている。当社でも IT 人材育成の取り組みとして、大学のゼミ活動での当社製品の使用事例や小学生に対するプログラミング教育などを行っている。さらに、IT リテラシーが高くない人向けにリアルイベントを開催している。具体的には、当社製品による業務改善プロジェクト成功の秘訣や活用のコツを解説し、ノウハウやアイデアを相互に情報交換する場を設けている。このようなイベントを開催することで当社製品を利用し IT リテラシーが高くない人でも現場の業務改善やシステム改革に一步踏み出せると考えている。

No.	9	ヒアリング日	令和3年1月13日
法人名	株式会社コドモン		
対応者	営業部部长、カスタマーサクセス部活用支援チーム		

※令和3年1月時点

1. 組織概要

① 所在地

東京本社の他、宮崎にオフィスがある。

② 商品・サービス内容

「保育園システム」では、保育業務の効率化のための機能をはじめ、間接業務に絞ると、子どもの登降園（入退室）、勤怠管理、保護者連絡、お知らせ配信、連絡帳、健康管理、職員のシフト管理、指導案作成、保育料計算・収納代行、口座振替代行、バス運行管理、写真販売などの機能を備えている。

③ 導入事例・実績

当社システムは、2020年度時点で私立や公立の幼稚園や保育園、学童保育の事業所、約7,100施設に導入されている。そのうち、社会福祉法人は約3分の1で、小規模の社会福祉法人（10施設以下の法人）が大半を占める。

2. 商品・サービス提供前

① 営業活動

A) 社会福祉法人へのアプローチ方法

当社のホームページを見ての問い合わせが多数を占める。問い合わせに対し、打ち合わせを打診し、当社システムの説明を行っている。このほか、社会福祉法人へのDM郵送などによる製品の紹介も行っている。

B) 問い合わせ元の主な属性／特徴

問合せをする担当者は施設長や主任などの管理職、請求業務等を担当する事務職員が多い。一般的に、ICTにあまり詳しくない人が多いことから、ICTの専門用語を使った具体的な話は伝わりにくいいため、専門用語をできるだけ使わず、日常使っている用語を用いて説明するようにしている。

C) サービス説明時に工夫していること

システムの詳しい機能を説明するよりは、他法人の導入事例や導入法人の実施前と実施後の比較など、ICTを導入することで得られるベネフィットを説明するように心掛けている。このベネフィットとは、保育に割ける時間が増えること、および、保育の質の向上につながることである。

保育の分野では、保育士の過重労働が問題視されており、諸業務を自動化・省力化する手段として多くの施設でICTが導入されてきた。普及が進んできた今、ICTは業務の自動化・省力化のみならず、保育の質の向上につながるものが活用事例からわかってきている。ICTを活用することで、職員間、および施設—保護間との情報連携がよりスムーズに行えるようになる。また、より効果的に子どもや保育に関する情報を蓄積し次につなげていけるようになる。その結果、子どもの育ちや学びの環境の改善、保育の質の向上につながる。このようなベネフィットを説明することで、法人担当者のICTへの先入観をなくし、ICT導入にかかわる懸念点を解消できるケースが多い。

サービス導入時には、ICT導入のコストに対する懸念も多く聞かれる。多くの担当

者や経営者は、改善しようとする業務に今までコストがかかっていないと誤解していることがある。そのため、本来人件費がかかっており ICT を導入することでそれらが削減できるにもかかわらず、現状よりもコストが増えてしまうと誤解してしまうことが多い。そういった場合は、「事務職員（当社システム）を一人雇うと思ってください。」というようなたとえ話をし、ICT を導入することにより、今まで払っていた事務処理にかかる人件費を置き換えることができる、と伝えている。

D) 法人の ICT 導入の動機

国から ICT 導入補助金による補助が開始されたことをきっかけに、ICT 導入について検討を始めた法人が多い。そのため、ICT をとりあえず導入しようというところもあり、そういったところには、現在アナログで対応している内容がシステムでも実現できること（書類の書式をそのまま取り込むことができることなど）やユーザー側の設定から簡単にカスタマイズできることなどを話している。

導入に当たりよく検討の議題に挙がる機能は、登降園打刻からの延長保育料の計算や保育料の請求などの請求業務の機能である。この他にも、保護者との連絡ツールとしての機能や、指導計画などの書類作成・管理などといった機能である。

E) ICT 選定時の法人の課題

ICT ツール選定時は、本来であれば、どのようなことを実現したいか、それに合わせてどのようなシステムを導入すべきかを検討すべきであるが、利用できる機能の有無だけで判断する場合、導入がスムーズにいかないことが多い。機能の有無だけではなく、使いやすさ、現場での普及率などを踏まえたシステム導入が必要である。

② 製品開発

A) 社会福祉法人向けにサービスを構築する上で工夫した点

監査への柔軟な対応：社会福祉法人に限らずに、当社システム上で監査に必要な情報を監査官に提示することができる自治体もある。ある施設では監査担当者専用アカウントを発行し、事前に担当者が監査に必要な書類を役所で確認できるようにしているところもある。当社システムで作成している書類のうち、指導案、保育日誌、出席簿、食材の発注管理表、配置基準に基づいたシフト表等の書類について、監査時に提出している施設がある。

法改正等に伴うシステム改修：法改正等に伴うシステムの改修については、顧客の業務に支障がないよう対応し顧客に展開している。

3. 商品・サービス提供後

① 導入後のフォローアップのための社内体制

導入直後の時期だけでなく、運用開始以降も活用度を高めていくためのフォローとして、40 名程度の体制を整えている。導入直後の時期は初期設定、保護者や職員への展開、運用テストなどを進めていくための対応を、また運用開始後の時期は各機能の活用支援のための対応を行い、きちんと施設が活用できる状態にするために一連のフォローを行っている。

② 利用者からよく寄せられる質問

社会福祉法人であるか否かに関わらず、施設からの問い合わせは初期設定に関するものが多い。初期設定でつまづいてしまう施設に対しては、法人で行う作業をいつまでに実施するかを法人担当者と約束し、その期限に合わせて当社のメンバーが再度電話でフォローアップをしている。当社システムを導入する前は心理的ハードルが高いが、実際に導入し

て使うようになると思いのほか簡単であると感じてもらえるため、できるだけシステムに触ってもらうように促している。

4. その他

① 高品質なサービスを安定的に提供する上で、制度面で後押しを期待すること

監査対応：現在、多くの自治体で紙の書類による監査が行われているが、当社システムのような ICT ツールを導入している施設に対しては、書類ではなくツール上での監査が行われるようになるとよい。なお、社会福祉法人を含む施設運営者においては、監査対応の負荷を低減したいというニーズが強く、ツール上での監査の興味・関心はとても強い。先日当社が実施した、ICT ツール上での監査に関する施設アンケートでも、95%の施設がツール上での監査を希望すると回答している。

電子端末の導入補助：保育所等で、ICT ツールを導入する際は、利用する電子端末（PC、タブレット等）が足りないことや、通信環境の整備が必要なケースがあるため、電子端末や環境整備についても導入補助があるとよい。

より一般的な施設を動かすための政策：保育の ICT 化については、先進的な施設への導入は進んできているが、今後さらに業界全体に普及させていくためには、より一般的な施設への導入も進めていく必要がある。そのために、保育の ICT 化によるメリットや先進事例の発信などを行い、全国的に ICT 化を促す議論を促進するような施策があると良いと考えている。

No.	10	ヒアリング日	令和3年1月26日
法人名	独立行政法人 福祉医療機構		
対応者	WAMNET 振興課		

※令和3年1月時点

1. 概要

当機構（以下、WAM という）では、今回ヒアリングの対象となった社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム（以下、財表システムという）が含まれる福祉保健医療情報サービス事業（WAMNET 事業）のほか、福祉施設・医療施設の整備に関する貸付事業や、福祉施設などの職員に対する退職手当金共済事業など幾つかの事業を行っている。

今回ヒアリングの対応をさせていただく WAMNET 振興課では、WAMNET 事業において、国の情報公表システムの運用管理を担当する部署となっている。

2. 利用状況と法人の報告スキーム

① 利用状況

令和2年度時点で所轄庁より登録いただいた全国の社会福祉法人 20,941 法人に対し、財表システムよりアカウントを提供している。そのうち、財表システム上へ現況報告書等の届出を行っている法人は 20,836 法人、全体の 99.5%である。

② 社会福祉法人が財表システムに情報を開示するまでのスキーム

WAM では、主に以下の手順で財表システムへの情報開示を行っている。

- 1) 2月末までに、所轄庁がそれぞれ管轄している社会福祉法人の基本情報を財表システムへ登録する。内容としては、新設法人と前年度までに既に登録されている法人基本情報を、所轄庁がシステム上で確認し、次年度の届出対象として確定するものである。
- 2) 4月1日から法人による財表システムへの当該年度のデータ登録が可能になるため、各法人には現況報告書の提出期限である6月末までにデータ登録を完了するよう依頼している。なお、期限を超過しても、厚生労働省と調整し、可能な限り届出を受け付けるようにしている。令和2年度に関しては、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、提出を11月まで延長したところである。
- 3) 財表システムによる届出を締切った後に、法人から公表されている現況報告書等の差替えの申し出があった場合には、所轄庁から WAM に連絡をいただき、所轄庁を通じて提供された現況報告書等の差替えを行っている。本届出はあくまでも法人が所轄庁へ提出いただく制度であり、WAM は所轄庁と法人に対して届出を行うためのプラットフォームを提供する立場にもとづくもので、法人からの制度・施策に関する問合せについては基本的に所轄庁が、システムの操作に関する内容を WAM が担っている。
- 4) 法人による届出から公表までの期間に関しては、法人が所轄庁に現況報告書等の届出を行った後、概ね1週間から10日程度で自動的に WAMNET の「現況報告書等情報検索サイト」上で公開される仕組みとなっている。

③ 情報を開示するまでの期間における社会福祉法人とのやり取り

WAM はあくまで情報を公表するためのプラットフォームを提供する役割となるため、前述のとおり自動的に公開される仕組みを踏まえ、WAM と社会福祉法人との間に直接のやり取りはほとんど生じない。

3. 会計ソフト等他システムとの連携に関する現在の仕様

システムの構築段階より、システムベンダーが提供しているソフトウェアと財表システムの連携を考慮し、ベンダーにヒアリングを実施するとともに、運用開始にあわせて財表システム関係連絡板上にインターフェース仕様書を公開している。

財表システムの仕組みとしては、現況報告書の様式（Excel ファイル）を各法人にダウンロードして入力してもらい、入力完了後にアップロードしてもらうが、これはすでに導入している会計システムから Excel ファイルに転記する方が作業負荷は少ない点、もう一つは、法人内のインターネット環境が整っていない可能性を考慮し、ローカル環境でも作成ができる汎用的な表計算ソフトによる作業が良いとの判断によるものである。

役員等名簿・定款等については国まで提出義務はないが、所轄庁へ届出する毎年度の現況報告において、法人は毎会計年度終了後 3 月以内（定款は設立時の承認申請時や変更の承認申請時等）に、所轄庁に届出なければならないとされている。現場での業務効率化の観点から、厚生労働省へ寄せられた所轄庁からの要望等を踏まえ、役員等名簿・定款も届出ができるようにシステムの改修を行ったものである。役員等名簿や定款等の様式については、統一的に定められた様式はないことから、システムでは PDF、Word や Excel などの形式を取り込めるようにしている。

4. 貴機構に寄せられる法人・ベンダーの要望や問い合わせの内容とその対応

社会福祉法人から寄せられる問合せは以下のものが挙げられる。

- 1) 財表システムログイン時に必要な ID の確認や、パスワード失念等のログインに関するもの
- 2) 圧縮ファイルの作成方法に関するもの
- 3) パソコンの操作方法に関するもの

特に、1) の確認が問い合わせで多い。傾向として、担当者が異動・退職等で変更になった法人から多く寄せられる印象があるため、後任への引継ぎが適切に行われていないために発生しているものと想定される。寄せられる要望等については、厚生労働省と相談の上適宜対応しており、改修を行った内容については、財表システム関係連絡板上で公開している。

ベンダーからの問合せは、勘定科目の追加や施設種類の追加など次年度に向けた仕様変更の有無の確認に関するものが中心である。レコードレイアウトに関する内容は、予め仕様書を公開していることもあり、問い合わせは特にない。

5. 個別要望についての考え方

毎年度、各所からの要望を WAM 内で整理し、厚生労働省に相談の上、システム運用保守契約の範囲で対応方針を決定している。制度改正等に伴い大規模な改修が必要な場合は、厚生労働省と協議の上、必要に応じ別途予算を確保した上で実施することになると思われる。

6. その他所轄庁や国に対して期待すること

WAM としては財表システムを提供する上で、財表システムの操作マニュアルの充実など、利用促進につながる対応について今後も取り組んでいきたい。

また、社会福祉法人の事務要員の高齢化が進んでおり、財表システムの操作マニュアルを丁寧を作成したとしてもパソコンの操作自体が難しい場合やパソコン環境が未整備の法人も散見される。そのような場合は所轄庁と相談し、所轄庁の担当者が代理入力することで対応してもらおうようお願いしており、代理入力について、所轄庁および法人担当者にご理解が得られるとシステムへの登録がより進むと考えられる。

資料 4. 野本委員からの参考資料（第 3 回検討委員会提示資料）

保育施設における事務業務とパソコン等の環境についての 調査報告書

2021年2月

大分県私立保育協議会青年部

調査計画

■ 調査目的

保育施設において事務業務の負担軽減は喫緊の課題であり、ICTの導入など様々な取り組みを今後行っていく必要がある。しかし、施設における事務業務の実態とパソコン等の環境についての基礎的な知見がなく、その点がICTの導入における大きな課題となっている。

そのため、大分県私立保育協議会青年部では、事務業務の実態、特にパソコン等の環境について明らかにすることを目的に調査を実施した。

■ 調査概要

・ 調査時期

2021年1月10日～同年1月28日

・ 調査対象

大分県私立保育協議会青年部加盟の全34施設

・ 調査方法

Googleフォームを用いたアンケート調査

・ 有効回答数

全34施設から回答があり（回収率100%）、34件全てを有効回答とした。

調査項目①

■施設の属性

1. 施設名（非公表）
2. 回答者の方の役職
3. 施設の区分
4. 定員数
5. 市町村名（非公表）

■事務業務の体制と人数

1. 事務業務の担当
2. 事務業務に関わる常勤職員数（専従職員）（園長を除く）
3. 事務業務に関わる常勤職員数（兼務職員）（園長を除く）
4. 事務業務に関わる非常勤職員数（専従職員）（園長を除く）
5. 事務業務に関わる非常勤職員数（兼務職員）（園長を除く）

2

調査項目②

■事務業務で使用しているパソコン等について

1. デスクトップPC、ノートPC、タブレットの台数
2. 事務業務によく使用している端末3台までの性能
(購入時期、OS、インターネット接続、モニター数、CPU、実装RAM（メモリ）)
3. 施設におけるWi-Fiの有無と代表的な端末の通信速度

■事務業務とICTの導入について

1. 事務業務の負担感
2. 具体的にどのような事務業務が負担か（自由記述）
3. 事務業務の効率化（省力化）に取り組みたいか
4. 事務業務へのICTの導入の有無
5. ICTの導入の取り組みについて（自由記述）
6. ICTを活用して事務業務の効率化（省力化）に取り組みたいか
(※事務業務にICTを導入していない施設のみ)

3

調査項目③

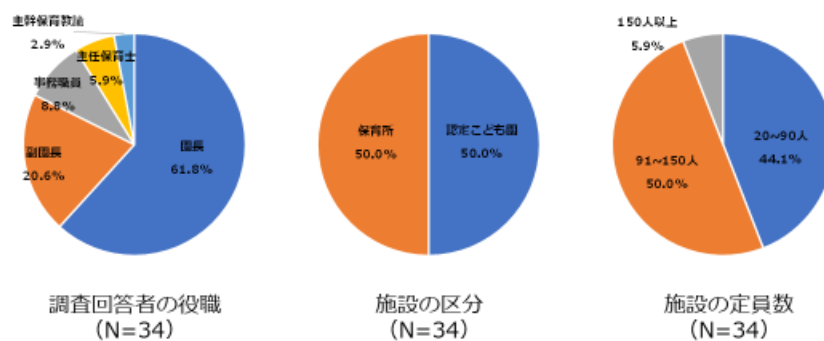
■ パソコン等で困ったときについて

1. パソコン等の端末について、相談できる人の有無
(性能、ネットワーク環境、使い方)
2. パソコン等の端末の使い方について困ったこと (自由記述)
3. 事務業務に導入したICTについて相談できる人の有無
(※事務業務にICTを導入している施設のみ)
4. 事務業務へのICTの導入について相談できる人の有無
(※事務業務にICTを導入していない施設のみ)

4

調査結果：施設の属性

- 本調査の回答者は「園長」が21件 (61.8%) と最も多く、次いで「副園長」が7件 (20.6%) であった。
- 施設については認定こども園、保育所ともに同数であった。
- 施設の定員数は91~150人とする施設が最も多かった。



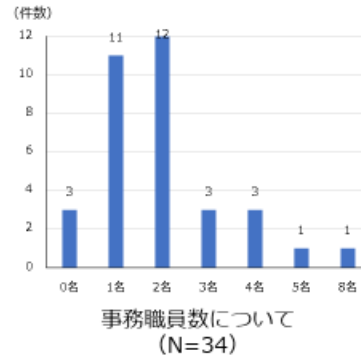
5

調査結果：事務業務の体制と人数

- 「園長に加え、他の職員も事務業務を行っている」とした施設が29件（85.3%）と最も多く、次いで「園長のみが事務業務を行っている」とした施設が3件（8.8%）であった。
- 事務業務に関わる職員数については2名が12件（35.3%）と最も多かった。

事務業務の体制について（N=34）

選択肢	件数	割合
園長に加え、他の職員も事務業務を行っている	29	85.3%
園長のみが事務業務を行っている	3	8.8%
園長は事務業務を行っていない（他の職員が行っている）	1	2.9%
その他（園長9割、事務職員1割程度になってます。）	1	2.9%



6

調査結果：事務職員数と事務体制の類型について

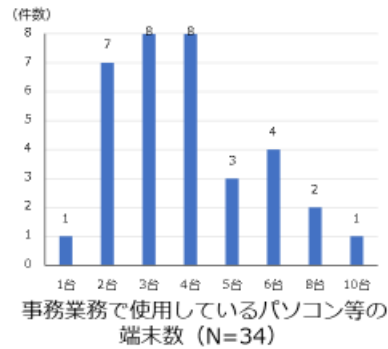
事務職員数と事務体制の類型について（N=34）

事務職員数	事務体制の類型	定員数			総計
		20-90人	91-150人	150人以上	
0名	園長のみ	3			3
1名	園長+常勤専従	2	3	1	6
	園長+常勤兼務	3			3
	園長+非常勤専従		1		1
	園長+非常勤兼務	1			1
2名	園長+常勤専従1名+常勤兼務1名		5		5
	園長+常勤兼務2名	1	1		2
	園長+常勤専従1名+非常勤専従1名		1		1
	園長+常勤専従2名		1		1
	常勤専従2名		1		1
	園長+常勤兼務1名+非常勤専従1名	1			1
	園長+常勤専従1名+非常勤兼務1名		1		1
3名	園長+常勤専従2名+常勤兼務1名	1	1		2
	園長+常勤兼務3名	1			1
4名	園長+常勤専従3名+常勤兼務1名		1		1
	園長+常勤専従2名+常勤兼務2名		1		1
	園長+常勤専従1名+常勤兼務1名+非常勤専従1名+非常勤兼務1名	1			1
5名	園長+常勤専従2名+常勤兼務3名	1			1
8名	園長+常勤専従2名+常勤兼務4名+非常勤兼務2名			1	1
総計		15	17	2	34

7

調査結果：事務業務で使用しているパソコン等の台数

- 事務業務で使用している端末数は3台と4台が最も多かった（8件、23.5%）
- 端末の組み合わせについてはデスクトップPCとノートPCを両方所有している事例が多かった（24件、うち5件はタブレットも所有）。



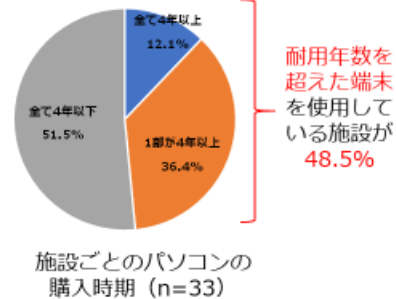
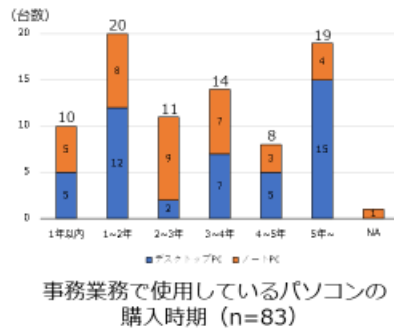
端末数とその種類について (N=34)

端末数	デスクトップPC	ノートPC	タブレット	件数
1台		1台		1
2台	1台	1台		3
		2台		3
3台	2台	1台		6
	3台			1
	1台	2台		1
4台	1台	3台		3
	4台			2
		4台		1
	2台	2台		1
5台	3台	1台		1
	1台	1台	3台	1
		5台		1
6台	2台	2台	1台	1
	1台	4台	1台	1
	5台	1台		1
	2台	2台	2台	1
8台	3台	3台		1
	5台	3台		1
10台	3台	5台		1
	4台	5台	2台	1

8

調査結果：事務業務で使用しているパソコンの購入時期

- 事務業務で使用しているデスクトップPC46台、ノートPC37台の計83台の性能について回答が得られた。
- 購入時期は1～2年以内との回答が20台（24.1%）と多かったが、5年よりも前の古いものも多かった（19台、22.9%）。
- 耐用年数（4年）以上の端末を使用している施設が16件（48.5%）であり、全ての端末が耐用年数以上だった施設が4件みられた。

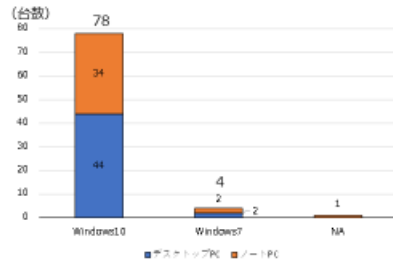


(耐用年数については国税庁の「主な減価償却資産の耐用年数（器具・備品）」より)

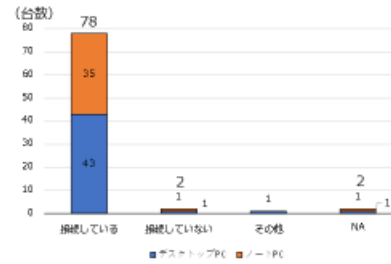
9

調査結果：事務業務で使用しているパソコンのOSと接続状況

- ほとんどの端末のOSがWindows10（78台、94.0%）であった。
- ほとんどの端末がインターネットに接続されていた（78台、94.0%）。
- 画面については2画面で使用している端末がその他を含め、4台みられた。



事務業務で使用しているパソコンのOS (n=83)

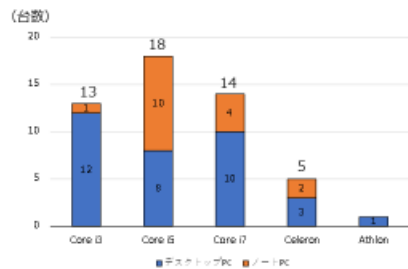


事務業務で使用しているパソコンのインターネットへの接続状況 (n=83)

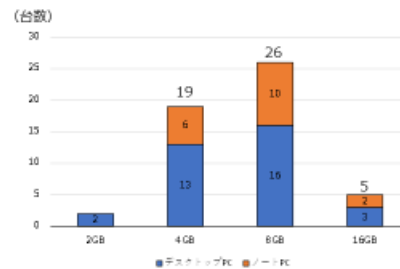
10

調査結果：事務業務で使用しているパソコンの性能について

- パソコンのCPUの種類について自由記述回答を得た結果について種類ごとに分類した結果、「Core i5」が最も多かった。
- 実装RAM（メモリ）については8GBが最も多かった。
- なお、CPUの種類が回答出来なかった施設が10件、実装RAM（メモリ）が回答出来なかった施設が10件みられた。このことから、**3割弱の施設においてはパソコンの性能の確認が困難**であることが示唆された。これは**ICTの導入において大きなハードルとなる可能性**がある。



事務業務で使用しているパソコンのCPUの種類 (n=51)

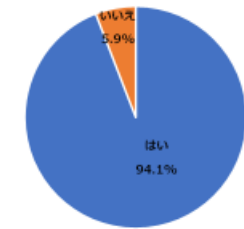


事務業務で使用しているパソコンの実装RAM（メモリ）の容量 (n=52)

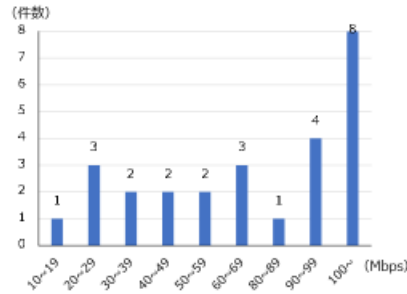
11

調査結果：施設におけるWi-Fiの有無と代表的な端末の通信速度

- ほとんどの施設（32件、94.1%）においてWi-Fiが整備されていた。また整備されていない2件についてもパソコン等の端末がインターネットに接続されている状況であった。
- 通信速度については100Mbpsを超える施設が8件あり、回答があった施設については全てが10Mbps以上であった。



施設におけるWi-Fiの有無
(N=34)



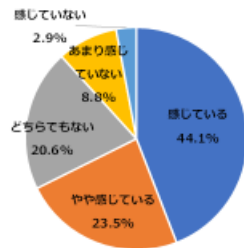
代表的な端末の通信速度（下り）
(n=26)

(通信速度については<https://fast.com/ja/#>に接続していただくことで回答を得た。)

12

調査結果：事務業務の負担感について

- 事務業務に負担感を「感じている」とした回答が15件（44.1%）、「やや感じている」が8件（23.5%）、**67.6%の施設が事務業務を負担と感じている**ことが示された。



事務業務の負担感について (N=34)

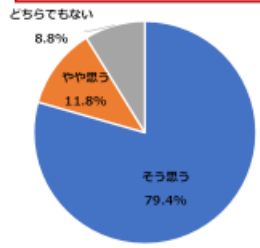
負担感を「感じている」と回答した施設の意見

自由記述回答
1法人1施設のような小さな法人は、法人職員がいないので、園の事務に加え、法人の事務が負担です。
監査資料等の作成
業務の種類の多さ、複雑さなど
事務人員が少なく負担を感じる
事務量の多さ
人事労務管理について
全般的に思っているが、法人職員が雇えたらと思っています。
提出書類が毎年同じような内容なのに打ち込まなくてはならない。園内の書類関係でもアナログ的なものがまだまだある。ペーパーレスにしたい。
同じような内容の書類を厚労省、大分県、市、その他にそれぞれ送らなければならないこと。
量が多いこと。
労務管理（給与計算、健康保険等各種届出、シフト作成、）、職員会議準備作業、会計管理伝票入力等、理事会

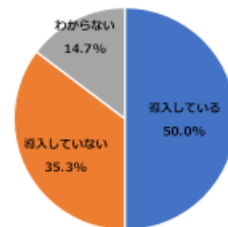
13

調査結果：事務業務の効率化（省力化）とICTの導入について

- 事務業務の効率化に取り組みたいかについては「**そう思う**」とした施設が27件（79.4%）、「**やや思う**」が4件（11.8%）であり、**9割以上の施設が効率化に取り組みたいと回答していた。**
- 事務業務にICTを導入しているかについては17件（50.0%）の施設で導入がされていた。
- また、導入していない施設（12件）のうち、ICTを活用して事務業務の効率化に取り組みたいかについて「**そう思う**」と回答した施設が7件、「**やや思う**」と回答した4件であり、**ほとんどの施設が取り組みたいと回答していた。**



事務業務の効率化に取り組みたいか (N=34)



事務業務へのICTの導入の有無 (N=34)

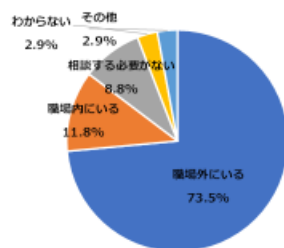
導入されているシステム
(導入している15施設の回答から)

導入されているシステム	件数
会議室管理	7
会計	4
職員の勤怠管理	3
連絡メール（一斉配信など）	3
クラウドの活用	2
図鑑の管理	2
給食	2
給食	2
LINE WORKS	1
共有カレンダー	1
ソフトの導入	1
ネットでの物品購入	1
メールでの行政への連絡・報告	1
音楽管理	1
図書管理	1

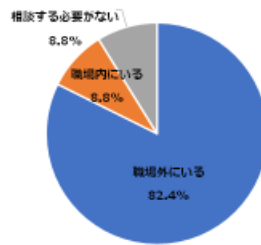
14

調査結果：パソコン等の端末について、相談できる人の有無

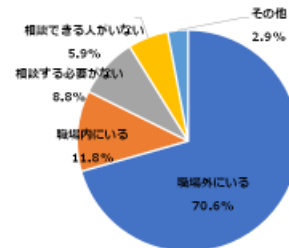
- 「性能」「ネットワーク環境」「使い方」について相談出来る人は「**職場外にいる**」という回答が最も多かった。
- 「職場内」は1割程度と少なく、使い方を「**相談できる人がいない**」という回答も2件（5.9%）みられた。



【性能】について、相談できる人の有無 (N=34)



【ネットワーク環境】について、相談できる人の有無 (N=34)



【使い方】について、相談できる人の有無 (N=34)

15

調査結果：パソコン等の端末の使い方について困ったこと

■自由記述回答について（一部抜粋）

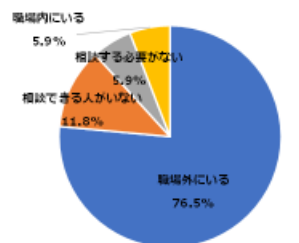
- 職場内に相談できる人がいないため、効率的な使用ができていない。困った時には外部の方へ相談しているので、作業が止まってしまう。
- 国からの様式が変わる度に、書式の仕様変更をしなければならず、その度に改修費用がかかる上に、使用説明を受けなければならない。業者からのアフターフォローも厚意で何とか行ってもらっている状況。
- 知識がないため、わかっている範囲でしかできないことです。「こうなればいいのに」と思うことの大半はスキルがあれば実現出来るようになっている気がします。その知識やスキルをつけるきっかけが定期的にあればいいなと個人的に思います。
- 機械に詳しくないので、接続の仕方などに困りました。専門用語がよくわかりません。
- プリンターとのWi-Fi接続、データや写真の管理。
- コピー機にWi-Fiで繋いで印刷しようとするがなかなか設定できない。
- iTunesの設定、Bluetoothの接続。
- 写真の画素数が増えたり、動画編集するのにパワー不足であった
- 困ったことだらけですが、調べればわかる。強いて言うなら調べるのに時間を取られること

16

調査結果：事務業務に係るICTについて相談できる人の有無

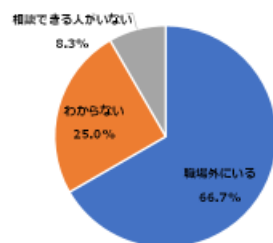
- 事務業務に導入したICTについて相談できる人の有無では、「職場外にいる」という回答が最も多かった。また、「相談できる人がいない」という回答も2件みられた。
- 事務業務へのICTの導入について相談できる人の有無においては「職場外にいる」が最も多く、次いで「わからない」が多かった。

【事務業務にICTを導入している施設】



事務業務に導入したICTについて相談できる人の有無 (n=17)

【事務業務にICTを導入していない施設】



事務業務へのICTの導入について相談できる人の有無 (n=12)

17

本調査から明らかになった課題と課題解決に向けて

【課題】

- 多くの施設で事務業務に負担があり、効率化に取り組みたいと思っていることが示された。
- パソコンについて、耐用年数を超えた端末を使用している施設が48.5%と、いわば古いパソコンを使用していることが示された。
- パソコンのCPUなどについて回答出来ない施設が3割弱あり、ICTの導入にあたり、導入が可能かどうかについての判断が施設側だけでは困難である可能性が示唆された。
- パソコン・ICTについての相談者は多くが職場外であった。

【課題解決に向けて】

ICTなどを活用した事務業務の効率化の推進

ICTの導入に向けた新しいパソコンを購入する際の費用助成の要望

ICTの導入による事務業務の効率化への適切なアドバイスや導入後のパソコンの使い方の相談を気軽に出来る体制の構築

保育施設の事務業務を的確に捉えた保育ITコンシェルジュ制度（仮称）（相談窓口）の要望

18

保育施設における事務業務とパソコン等の環境についての調査報告書（2021年2月）

大分県私立保育協議会青年部
部長 佐久間勝之
調査研究委員長 薬師寺大輔

【調査監修・報告書作成】
九州産業大学地域共創学部地域づくり学科
講師 行平真也
yukihira@ip.kyusan-u.ac.jp

資料 5. 参考人からの参考資料（第 3 回検討委員会提示資料）

「社会福祉法人におけるICTを活用した 事務負担軽減に関する調査研究事業」 第3回検討委員会

令和3年2月16日(火)

TKC全国会 社会福祉法人経営研究会
代表幹事 奥山 昌弘

I 帳簿の電子保存の際に求められる「真実性の確保」

●改正社会福祉法の定める要件

改正社会福祉法では、適時に、正確な会計帳簿を作成することを求めています。

●社会福祉法人会計基準で定める会計帳簿の作成要件

会計帳簿は、書面又は電磁的記録をもって作成しなければならないと規定されています。

しかし、電磁的記録をもって作成した会計帳簿の保存要件※が定められていません。

(※真実性の確保要件)

このため、現在の要件だけでは、何らの痕跡も残さず、過去の電磁的記録(会計データ)を自由自在に加除訂正される虞があり、これでは「信頼性の高い計算書類」を作成することは叶いません。

社会福祉法人においては、その運営費となる介護報酬や措置費の用途については、公益性・非営利性に鑑みて、一定の制限が設けられています。

その用途制限に基づく会計処理がなされていることを担保するためには、**電子帳簿保存法の「真実性の確保」の考え方を準用し、電磁的記録の保存要件を厳格化する必要があると考えます。**

●電子帳簿保存法が求める「真実性の確保」

電子帳簿保存法では、「真実性の確保」の要件として、記録事項について訂正・削除の事実及び内容を確認できること、通常の期間を経過した後に入力した場合はその事実を確認できることを求めています。これにより、より高い証拠能力が確保されることとなります。

II 電子帳簿保存法を準用した保存要件を要望します



●電子帳簿保存法上の電子データの保存要件

【真実性の確保】の要件（施行規則第3条第1項第1号～第3号）

要件	具体例
訂正・削除履歴の確保	①仕訳データを訂正または削除した際、その訂正、削除の事実及び内容が自動的に記録され、訂正前と訂正後の仕訳データ及び削除した仕訳データを確認できることです。 ②仕訳の入力日等を確認できることです。
相互関連性の確保	「仕訳帳」「総勘定元帳」の双方に「伝票番号」などの関連性がわかる番号を表示、印刷できることです。
関係書類等の備付け	システムの操作説明書等を備え付けておくことです。

【可視性の確保】の要件（施行規則第3条第1項第4号～第5号）

要件	具体例
見読可能性の確保	帳簿の内容を税法が規定する期間にわたって、画面や帳表に整然かつ明瞭に出力できることです。
検索機能の確保	取引年月日、勘定科目、取引金額その他のその帳簿の種類に応じた主要な記録項目を検索条件として設定できることです。

©TKC全国会 2021

2

II 電子帳簿保存法を準用した保存要件を要望します



●各メーカーの「電子帳簿保存法」への対応状況（令和3年改正前）

【JIIMA 電子帳簿ソフト法的要件認証製品（パターン1）対応メーカー一覧】

メーカー
株式会社TKC
日本ICS株式会社
ソリマチ株式会社
株式会社ワークスアプリケーションズ
株式会社エヌエムシイ
弥生株式会社
株式会社ミロク情報サービス
スーパーストリーム株式会社
株式会社リオ
セイコーエプソン株式会社
株式会社ICSパートナーズ
SaSa工房株式会社
株式会社ゼンアオイロ
株式会社OSK

JIIMA（公益財団法人日本文書マネジメント協会）の電子帳簿ソフト法的要件認証とは、国税関係帳簿を作成・保存する電子帳簿保存法対応ソフトウェアの機能仕様をJIIMAがチェックし、法的要件を満足していると判断したソフトを認証する制度です。

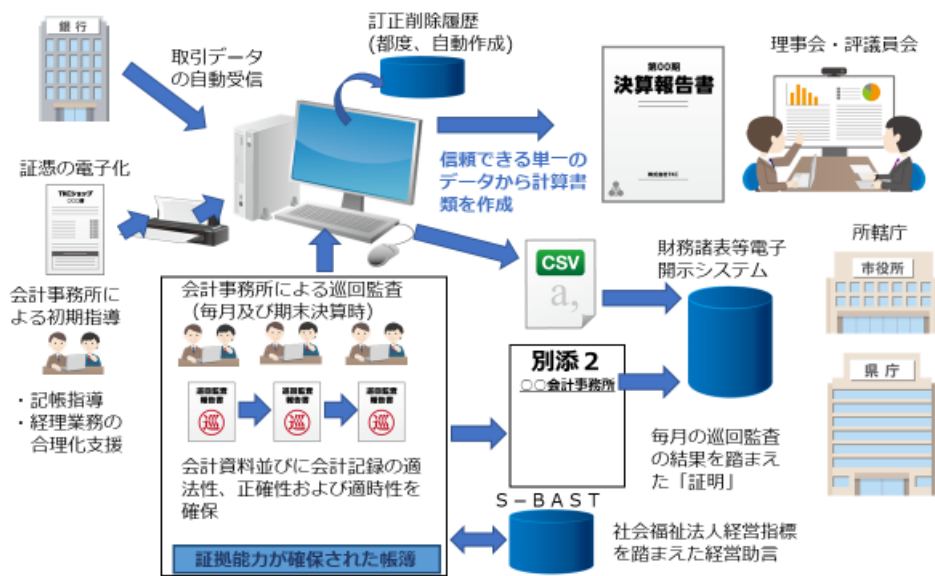
左のメーカー以外でも、電子帳簿保存への対応を謳っているメーカーはあります。

出典：公益財団法人日本文書マネジメント協会HP

©TKC全国会 2021

3

ご参考① 帳簿と計算書類の信頼性を高めるTKCシステム



©TKC全代会 2021

4

ご参考② 令和3年度税制改正大綱



(2) 電子帳簿等保存制度の見直し(案)

○経済社会のデジタル化を踏まえ、経理の電子化による生産性の向上、テレワークの推進、クラウド会計ソフト等の活用による記帳水準の向上に資するため、帳簿書類を電子的に保存する際の手続を抜本的に簡素化します(令和4年1月1日以後適用)。

帳簿等

現
行

電子帳簿等保存



- 税務署長の事前承認が必要
- 検索機能や訂正削除履歴を備えた信頼性の高いシステムしか認められておらず、
低コストなクラウド会計ソフト等の利用者は紙での保存が必要

改
正
案

- 税務署長による事前承認を廃止。
- モニター、説明書の備付け等の最低限の要件を満たす電子帳簿(正規の簿記の原則に従って記帳されるものに限る。)も、電子データのまま保存することが可能。
- 信頼性の高い電子帳簿(優良な電子帳簿)については、インセンティブにより差別化(過少申告加算税を5%軽減、青色申告特別控除を10万円上乗せして65万円)。

出典:『令和3年度税制改正(案)のポイント』(令和3年2月 財務省)

©TKC全代会 2021

5

ご参考② 令和3年度税制改正大綱



令和3年度与党税制改正大綱

第三 検討事項

7 帳簿等の税務関係書類の電子化を推進しつつ、納税者自らによる記帳が適切に行われる環境を整備することが、申告納税制度の下における適正・公平な課税の実現のみならず、経営状態の可視化による経営力の強化、バックオフィスの生産性の向上のためにも重要であることに鑑み、正規の簿記の原則に従った帳簿の普及、トレーサビリティの確保を含む帳簿の事後検証可能性の確立の観点から、納税者の事務負担やコストにも配慮しつつ、記帳水準の向上、電子帳簿の信頼性の確保に向け優良な電子帳簿の普及を促進するための更なる措置、記帳義務の適正な履行を担保するためのデジタル社会にふさわしい諸制度のあり方やその工程等について早期に検討を行い、結論を得る。

出典:経済産業省（令和2年12月）令和3年経済産業関係税制改正について



END

令和2年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業
社会福祉法人における ICT を活用した事務負担軽減に関する調査研究

発行日：令和3年（2021年）3月
編集・発行：PwC コンサルティング合同会社