

令和5年度 「孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」

概要版

団体名：認定NPO法人フローレンス

発表者名：渡邊 英里子

団体概要

「みんなで子どもたちを抱きしめ、子育てとともに何でも挑戦でき、いろんな家族の笑顔があふれる社会」の実現を目指し、社会問題を事業を通じて解決に取り組む法人です。

2005年に病児保育から事業を始め、現在では小規模保育事業、障害児保育事業、赤ちゃん縁組事業などの事業を行っています。

【団体概要】

スタッフ数：708名(2022/4/1時点)
事業規模：総収益3,792百万円(2021年度)
東京本社・仙台支社
日本最大級のNPOです

【変遷】

2004年：特定非営利活動法人設立
2012年：認定NPO法人の取得

【事業内容】

- ・病児保育事業
- ・小規模保育事業
- ・認可保育事業
- ・障害児保育事業
- ・にんしん相談・特別養子縁組斡旋事業
- ・保育ソーシャルワーク事業
- ・こども宅食事業 など

【会長・代表】

会長 駒崎弘樹
内閣府「新しい公共」専門調査会推進委員、内閣官房「社会保障改革に関する集中検討会議」委員などを歴任。現在、厚生労働省「イクメンプロジェクト」推進委員会座長、内閣府「子ども・子育て会議」委員を務める。

【グループ団体】

医療法人パール(マーガレットこどもクリニック)
一般社団法人こども宅食応援団

【ガバナンス・コンプライアンスについて】

・フローレンスは2012年12月に東京都の「認定」特定非営利活動法人を取得して以降、「認定」を継続しています。また、顧問弁護士への相談体制および社内法務管轄部署を整備しています。

※直近の活動詳細は、別添「アニュアルレポート 2021」をご覧ください。

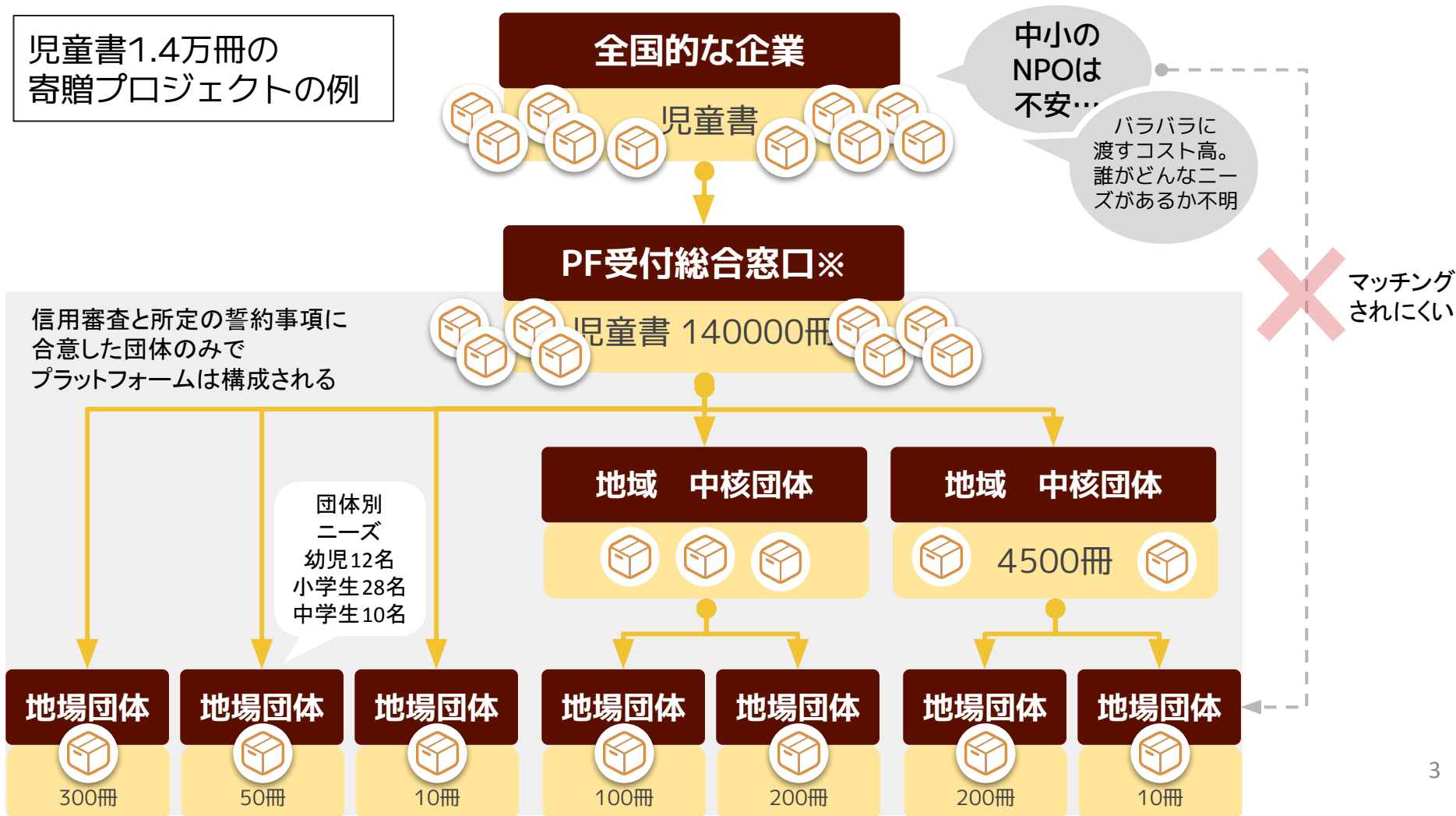
今回のモデル調査事業の背景 寄付物資マッチングにおける課題

中間報告資料
より再掲

リスク管理基準の一致と取引規模の一致が無いと、物資のマッチングは成立しない（※過去の農水省調査）ことから、「大企業が大規模物資を寄贈したくても全国に流通しない」という課題があった。

中間支援組織がプラットフォームを構成し、地域団体の信用審査や譲渡条件など、大企業の求めるリスク管理基準を満たしつつ、100超の地域団体ニーズが集約されることで万単位の取引規模を実現可能に。

児童書1.4万冊の 寄贈プロジェクトの例



- 全国中間支援団体としてマッチング基盤を整備し(事業1)、
- さらに、全国中間支援から中核団体への、ノウハウとアセットの横展開を試行した(事業2)



総括：モデル事業の概要と成果

事業[1] 孤立親子支援のための物資等全国マッチングプラットフォームのデジタル基盤整備

これまでのトライアル活動や単発で行っている物資等のマッチング活動を整理・再統合し、全国100団体が個々に登録した情報を集約することで、「ワン・チームとして企業からの支援物品等を受け取ることができる全国的なプラットフォーム」を構築。そのためのデータ基盤の整備や、手続のデジタル化を推進する。

【成果】標準の業務フローを定義し、手戻り・ミスを減らすとともに、逐次のデータ転記を不要にすることで効率化。年間40万点規模の物資支援が安定的に実施可能に。

事業[2] 地域NPO等の物資等マッチングプラットフォームのデジタル化支援

全国各地で地域内の物資のマッチング活動を担うNPO等に対し、[1]のシステムのノウハウをもとにした試験的なシステムの導入支援を行い、導入後の管理維持・アップデートまで伴走支援する。

【成果】6団体と企画実施。システム試験導入を4団体と実施し、うち2団体は伴走支援により当該事業終了後も自立運用していく予定。

事業[3] 取り組みの波及・横展開へ 調査報告のとりまとめ、孤独孤立支援NPO等への発信

事業2で確認されたニーズの汎用性を定量調査し、事業1・2をもとに、成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

【成果】アンケート調査により、NPO等のデジタルを通じた業務改善への関心は高いことがわかったが、団体自力では人手と情報不足から限界があることも明らかに。

フローレンスは中間支援団体として、今後も物資マッチングプラットフォームを運営し 全国向けに物資仲介していくが、特定業務のデジタル化に伴走支援するニーズも明らかに

事業1についての成果紹介

事業[1] 孤立親子支援のための物資等全国マッチングプラットフォームのデジタル基盤整備

これまでのトライアル活動や単発で行っている物資等のマッチング活動を整理・再統合し、全国100団体が個々に登録した情報を集約することで、「ワン・チームとして企業からの支援物品等を受け取ることができる全国的なプラットフォーム」を構築。そのためのデータ基盤の整備や、手続のデジタル化を推進する。

【成果】標準の業務フローを定義し、手戻り・ミスを減らすとともに、逐次のデータ転記を不要にすることで効率化。年間40万点規模の物資支援が安定的に実施可能に。

事業[2] 地域NPO等の物資等マッチングプラットフォームのデジタル化支援

全国各地で地域内の物資のマッチング活動を担うNPO等に対し、[1]のシステムのノウハウをもとにした試験的なシステムの導入支援を行い、導入後の管理維持・アップデートまで伴走支援する。

【成果】6団体と企画実施。システム試験導入を4団体と実施し、うち2団体は伴走支援により当該事業終了後も自立運用していく予定。

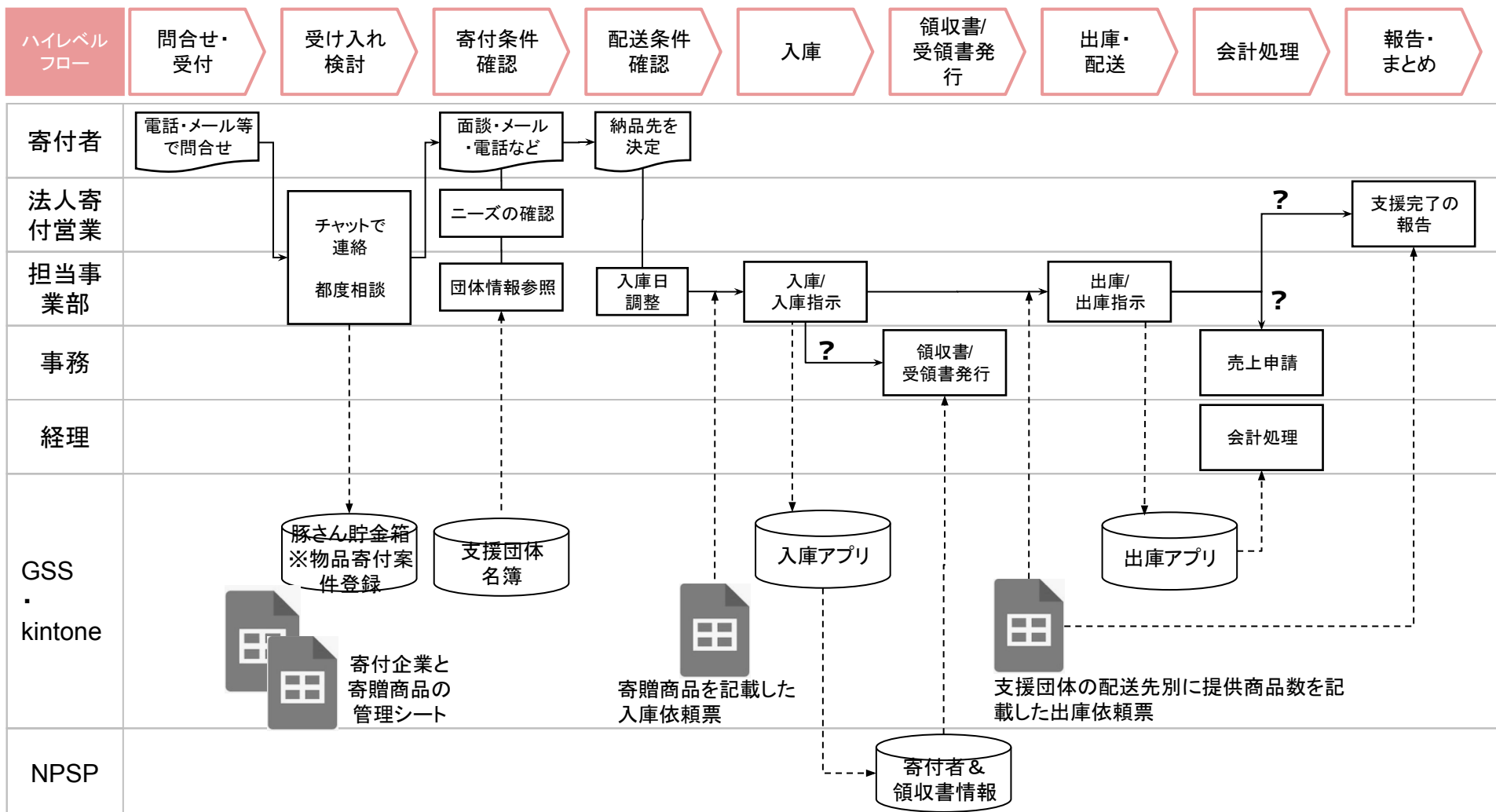
事業[3] 取り組みの波及・横展開へ 調査報告のとりまとめ、孤独孤立支援NPO等への発信

事業2で確認されたニーズの汎用性を定量調査し、事業1・2をもとに、成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

【成果】アンケート調査により、NPO等のデジタルを通じた業務改善への関心は高いことがわかったが、団体自力では人手と情報不足から限界があることも明らかに。

フローレンスは中間支援団体として、今後も物資マッチングプラットフォームを運営し 全国向けに物資仲介していくが、特定業務のデジタル化に伴走支援するニーズも明らかに

これまでの全国への寄付マッチングの流れと課題 ※1枚に集約し簡略的に表示



現在の 課題

寄付案件ごとに臨機応変に対応し、業務が属人化・煩雑化。業務フロー/データフローが不明（→が図示されきらず、担当事業部間で都度連絡）

物品寄付について、どの企業・団体が、どれくらい寄付してくださったか、履歴とともに一元的に確認できる状態になっていない（2年前の寄付実績引継ぎなし）

都度スプレッドシートで管理された、支援団体リストを寄付案件毎に作成・保持。（団体マスター整理されておらず、団体名と呼称、団体住所と配送先住所、最新の支援世帯数で混乱）

物品寄付による社会的インパクトを定量的に算出していない

事業1 マatchingPF整備における目標と想定成果物

これから：本事業の目標

想定成果物

1

標準 業務フローの定義

あるべきデータの流れを可視化し、
属人化したオペレーションを可能な限り排除。

【成果物A】 ToBeの業務フローとデータフロー **完成**
【成果物B】 認定NPO法人としての耐監査性※を踏まえ
た業務マニュアル **完成**

2

団体データベースで管理

共通管理項目（法人所在地・覚書締結状況・
支援世帯数など）を定義

【成果物C】 支援対象団体データベース（Kintone）
暫定版リリース（運用しながら微修正）

3

寄付者情報の集約と可視化

金銭寄付者情報と同様、物品寄付者情報も
データベースに格納・可視化する

【成果物D】 一元的な寄付者データベース
現存する金銭寄付者管理データベースに入・出力できる仕組み
暫定版リリース（運用しながら微修正）

4

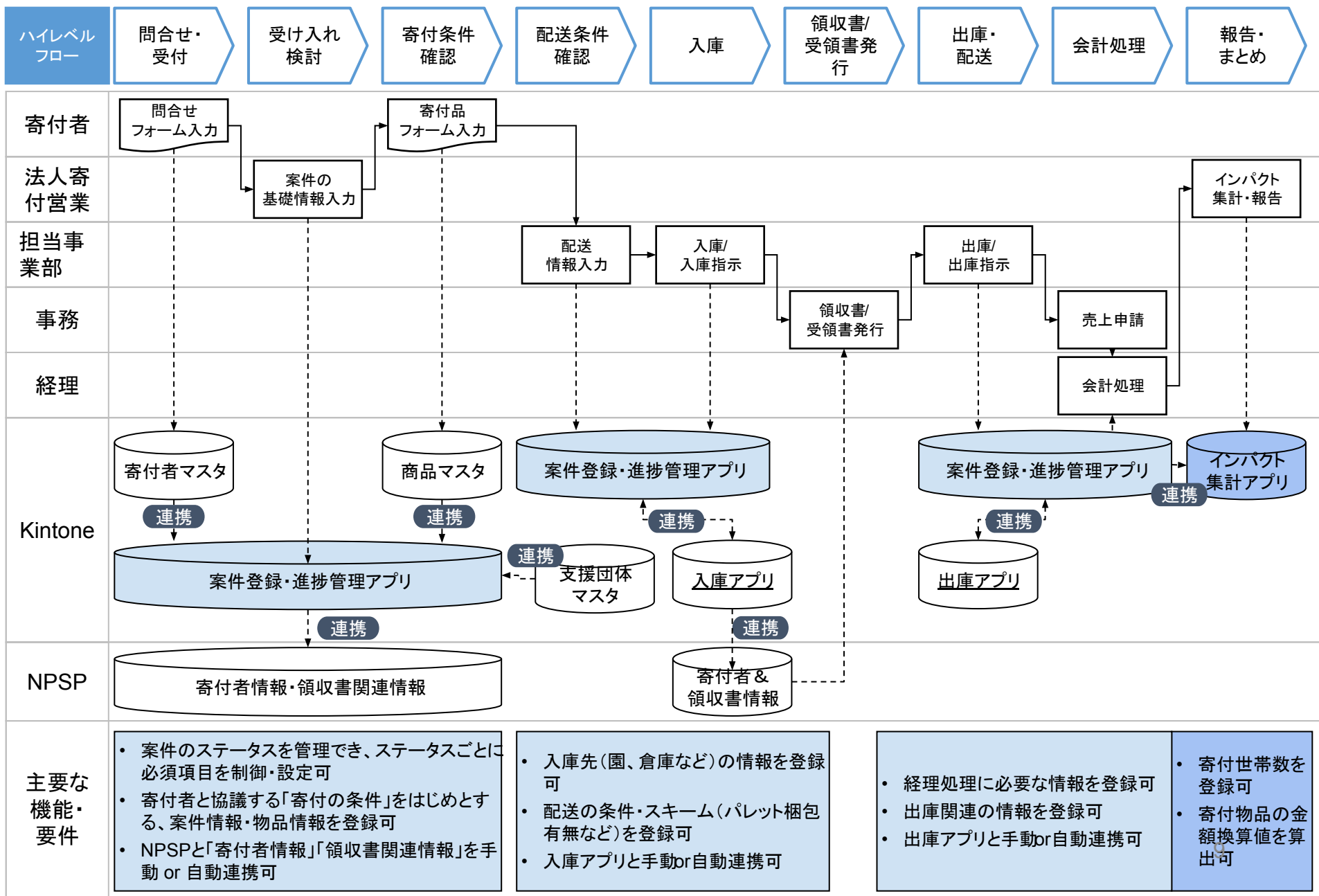
社会的インパクトの算出

物品寄付プロジェクト共通で、
件数、物量、支援世帯数などを管理する

【成果物E】 定義した社会的インパクト（件数、物量、
支援世帯数など）を入・出力できるデータベース
（要件定義完了、運用しながら機能追加で実装予定）

※事務局のフローレンスが認定NPOであるため東京都等の監査がある。

【成果物A】Tobe業務フロー・データフロー



【成果物C・D】寄附者・支援先団体マスタなどの実装



【成果物C・D】寄附者・支援先団体マスタなどの実装

対外寄付_団体向け寄付名簿

アプリ: 対外寄付_団体向け寄付名簿

全団体一覧

レコ	法人格	法人名	施設・事業名	国税庁登録住所（任意団体：主拠点住所）	都道府県
189	任意団体	呼吸子ど…	呼吸子ども無料食堂	沖縄県中頭郡北谷町美浜15-14	沖縄県
188	自治体	七尾市役所	総務部総務課	石川県七尾市直津町ナ部38番地2	石川県
187	任意団体	幸明こど…		愛知県稲沢市松下1丁目7-24 たか…	愛知県
186	任意団体	フードバ…		新潟県東蒲原郡阿賀町日出谷乙1628-1	新潟県
185	任意団体	フードバ…		新潟県村上市山原町1-11-39	新潟県
184	任意団体	こども若…		鳥取県鳥取市行徳一丁目312番地	鳥取県
183	特定非営利活動法人	フードバ…		新潟県燕市小池4852番地5	新潟県

キャンセル 保存

日付 出庫数内訳 団体レコード番号 ①法人格 ②団体名（団体向け寄付名簿から検索） ③施設・事業名 ④国税庁登録住所（任意団体：主拠点住所）

箱(ロット) 取得 クリア

団体名検索ヒットしない/住所が表示されない場合は 対外寄付_団体向け寄付名簿 で要データ登録

団体合計出庫数 団体合計金額

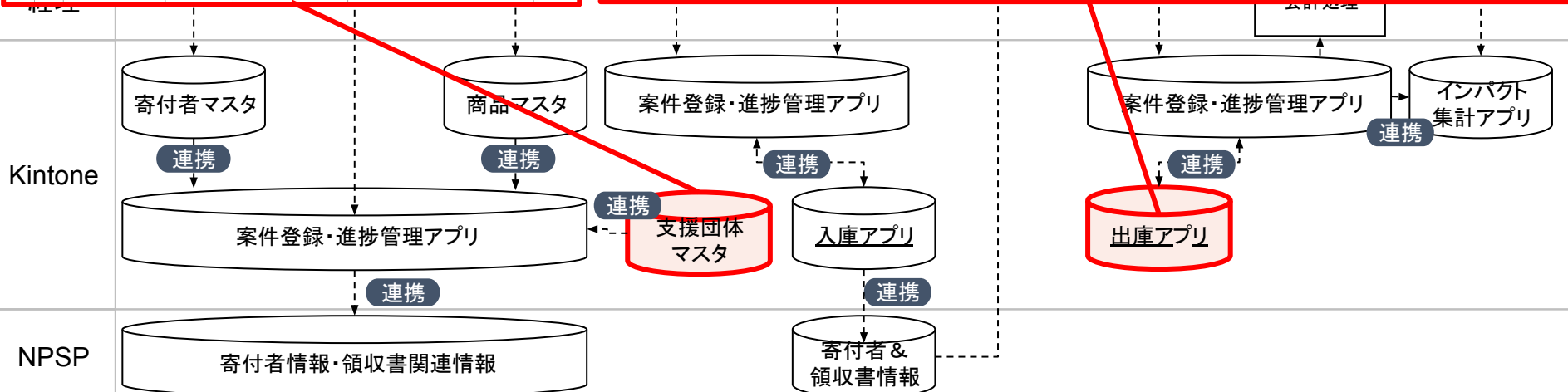
SUM(応援団出庫数) SUM(団体_譲渡額)

数値 商品登録 兼 在庫管理アプリ参照 在庫 箱(ロット)数 1箱(ロット)あたり価格

寄附者（購入/アセンブリの場合「なし」） 担当者 入庫日 商品に関する備考 箱(ロット) 円

参照するレコードがありません。

会計負担部門CD 会計負担部門 入庫番号



- 主要な機能・要件
- 案件のステータスを管理でき、ステータスごとに必須項目を制御・設定可
 - 寄付者と協議する「寄付の条件」をはじめとする、案件情報・物品情報を登録可
 - NPSPと「寄付者情報」「領収書関連情報」を手動 or 自動連携可

- 入庫先（園、倉庫など）の情報を登録可
- 配送の条件・スキーム（パレット梱包有無など）を登録可
- 入庫アプリと手動or自動連携可

- 経理処理に必要な情報を登録可
- 出庫関連の情報を登録可
- 出庫アプリと手動or自動連携可
- 寄付世帯数を登録可
- 寄付物品の金額換算値を算出可

事業1 プラットフォーム整備による業務改善効果

- 作成した26の手順書に基づき、以下の食/物資支援をスムーズに完遂
 - 2023年10月に**25万点の支援物資を全国98団体を通じて2.5万世帯※**に配付。 ※ユニーク世帯数、団体の申告に基づく集計値
 - 2024年1月に**9.3万点の食品を能登半島地震被災地の石川県七尾市含め全国へ** 配付。
- 9ステップの業務フローに基づく、12ステップのデータフローに基づいた各種アプリ(データベース)を作成
 - 元は全てGoogle Spreadsheet(Excel形式)の帳票
 - **アプリ(データベース)化することで可能になったこと**
 - ①物品寄付の受付け～配送手配～会計処理といった全国への物資マッチングにおける、9ステップの業務フロー上で**逐次必要だったデータの転記や変換を自動化**
 - **工数削減やミスの削減**ができた。
 - ②「寄付者の企業Aから過去3年間で、いつ・何を・何個受領し、いつ・全国のどこの何団体に・何個渡したか？」といった集計データが年次ごとの複数のファイルに散逸せず、1つのデータベースに一元化。
 - 情報収集が必要な際に、容易に**検索・クロス集計**等ができる。

これら改善効果により来年度以降も

年間40万点規模でプラットフォームの安定的な運営が可能に！！

事業2についての成果紹介

事業[1] 孤立親子支援のための物資等全国マッチング プラットフォームのデジタル基盤整備

これまでのトライアル活動や単発で行っている物資等のマッチング活動を整理・再統合し、全国100団体が個々に登録した情報を集約することで、「ワン・チームとして企業からの支援物品等を受け取ることができる全国的なプラットフォーム」を構築。そのためのデータ基盤の整備や、手続のデジタル化を推進する。

【成果】標準の業務フローを定義し、手戻り・ミスを減らすとともに、逐次のデータ転記を不要にすることで効率化。年間40万点規模の物資支援が安定的に実施可能に。

事業[2] 地域NPO等の物資等マッチングプラットフォームのデジタル化支援

全国各地で地域内の物資のマッチング活動を担うNPO等に対し、[1]のシステムのノウハウをもとにした試験的なシステムの導入支援を行い、導入後の管理維持・アップデートまで伴走支援する。

【成果】6団体と企画実施。システム試験導入を4団体と実施し、うち2団体は伴走支援により当該事業終了後も自立運用していく予定。

事業[3] 取り組みの波及・横展開へ 調査報告のとりまとめ、孤独孤立支援NPO等への発信

事業2で確認されたニーズの汎用性を定量調査し、事業1・2をもとに、成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

【成果】アンケート調査により、NPO等のデジタルを通じた業務改善への関心は高いことがわかったが、団体自力では人手と情報不足から限界があることも明らかに。

フローレンスは中間支援団体として、今後も物資マッチングプラットフォームを運営し 全国向けに物資仲介していくが、特定業務のデジタル化に伴走支援するニーズも明らかに

事業2地域NPO等のデジタル化支援:2モデル事業実施の背景と取り組み内容

地域における課題:

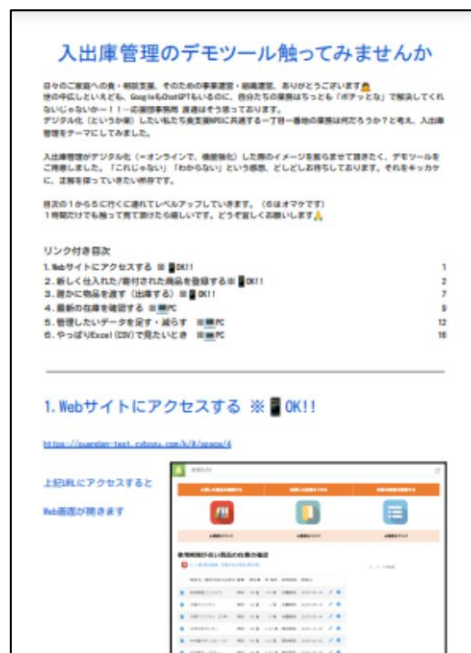
- フローレンスが全国向けに行う物資等マッチング事業の課題と、全く同じ相似形の課題が、地域の中核団体と地場団体の間にも存在。簡易システムを導入することで地域の物資流通を促進。

取組の概要:

- フローレンスが連携する団体の中から、比較的取り扱い物資量が多い団体を対象とする
 - まずはフローレンスにて、基礎的な管理項目が入ったトライアル用システムを作成し、各団体と意見交換
 - おおよその導入イメージが立ったら、DB用のクラウドサービスの導入を支援
 - 団体独自の項目や管理方法の相談。過去のデータ含め、データのアップロードも支援する。
 - 助成終了後も団体自身でカスタマイズできるよう伴走支援する

期待される効果:

- 地域における中核団体の物資管理の適正化・業務効率化



実際に開発し、団体に提供されたトライアル用のシステム画面と説明書

事業2 デジタル化支援の伴走結果 6団体中4団体に導入、2団体で運用開始

#	団体名	家庭への直接支援 ／支援世帯数 食支援事業のみ、月の概算のユニーク世帯数	他団体への中間支援／支援団体数 定常業務としては食品の分配や助成を想定	デジタル化支援の結果
1	(一社)ひとり親家庭福祉社会ながさき 	定常業務で実施 ／1000世帯	定常業務で実施 ／11支所(1500世帯)	フローレンスがテンプレートを提供し、現地で技術支援。入在庫管理ツールの他、関連サブシステムを複数導入完了 2024年1月から本格運用スタート 2024年2月28-29日に10支所向けにも研修を実施し、システムとして共同利用を目指す
2	新潟県フードバンク連絡協議会	※単発企画のみ ／企画によりまちまち、500~2000世帯	定常業務で実施 ／26団体(8500世帯)	フローレンスのテンプレートでは機能過剰と判断し、入在庫管理ツールの「簡易版」を試験導入。現地にて技術支援。 しかし継続利用を断念※1
3	(一社)チョイふる	定常業務で実施 ／250世帯	—	フローレンスがテンプレートを提供した入在庫管理ツールを自団体内でカスタマイズ。2024年4月以降段階的に運用できるか検討中
4	(社福)あだち福祉会	定常業務で実施 ／750世帯	—	フローレンスからデジタル化による業務改善提案を実施。 しかし採用/推進せず。※2
5	NPO法人 アスイク 	定常業務で実施 ／300世帯	調査事業で連携	2023年12月に相談があったため、事業の終盤で参加。フローレンスがテンプレートを提供し、リモートで技術支援。入在庫管理ツールの試験導入を完了。本格運用を目指す。
6	(社福)愛知県母子身障福祉連合会	定常業務で実施 ／300世帯	必要に応じ実施	企画への参加を途中辞退※3

ひとり親家庭福祉会ながさきにおける成果発表会



 **山本倫子さんはアミュプラザ長崎にいます。**
1日・長崎県 長崎市・📍

今日はつながBANK 10市町の業務デジタル化研修です。
講師はNPO法人きみたす、認定NPO法人フローレンス、サイボウズ株式会社の方々です。
kintoneをつなぐBANK在庫管理と相談支援業務に使います。
これからは10市町の在庫が本部で管理が出来るので、足りない食材等を送る際にとて楽になります。
相談内容も共有出来てオンライン相談もスムーズに行えます。
まずは10市町が使えるように明日まで学んで行きます。

#つながBANK

調査の成果

事業[1] 孤立親子支援のための物資等全国マッチング プラットフォームのデジタル基盤整備

これまでのトライアル活動や単発で行っている物資等のマッチング活動を整理・再統合し、全国100団体が個々に登録した情報を集約することで、「ワン・チームとして企業からの支援物品等を受け取ることができる全国的なプラットフォーム」を構築。そのためのデータ基盤の整備や、手続のデジタル化を推進する。

【成果】標準の業務フローを定義し、手戻り・ミスを減らすとともに、逐次のデータ転記を不要にすることで効率化。年間40万点規模の物資支援が安定的に実施可能に。

事業[2] 地域NPO等の物資等マッチングプラットフォームのデジタル化支援

全国各地で地域内の物資のマッチング活動を担うNPO等に対し、[1]のシステムのノウハウをもとにした試験的なシステムの導入支援を行い、導入後の管理維持・アップデートまで伴走支援する。

【成果】6団体と企画実施。システム試験導入を4団体と実施し、うち2団体は伴走支援により当該事業終了後も自立運用していく予定。

事業[3] 取り組みの波及・横展開へ 調査報告のとりまとめ、孤独孤立支援NPO等への発信

事業2で確認されたニーズの汎用性を定量調査し、事業1・2をもとに、成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

【成果】アンケート調査により、NPO等のデジタルを通じた業務改善への関心は高いことがわかったが、団体自力では人手と情報不足から限界があることも明らかに。

フローレンスは中間支援団体として、今後も物資マッチングプラットフォームを運営し 全国向けに物資仲介していくが、特定業務のデジタル化に伴走支援するニーズも明らかに

定量調査の概要

調査対象	こども宅食応援団に加盟する各種団体
実施者	こども宅食応援団、認定NPO法人フローレンス
調査方法	Google Formsを利用したWEBアンケート
調査日程	2023年12月18日(月)～2024年1月8日(日)
回収率	50%(発信170団体、回答数85団体)

- 今回の分析対象団体について

- 団体種別ごとの結果を見ると、社会福祉法人は支援世帯数が少なく、結果として支援物資量も少ないことから、支援物資の記録の必要性も低く、ツール導入の意向も低いという結果であった。よって、今回の主な分析はNPO、公益法人、任意団体を対象として行っている(コメントでは「NPO・公益法人等」と表記。n=64s)。
- これら社会福祉法人の回答傾向の裏側には、食支援活動そのものが、社会福祉法人にとっての事業全体の中では、重要度や優先度が低いという理由が推察される。これは事業2を通じたヒアリング状況とも一致する(愛知母子寡婦福祉連合会)。

トレーサビリティへ対応できている団体は少数

支援物資の仕入れ／提供の情報を正確に記録してトレーサビリティへの対応もできていると考えられる団体はNPO・公益法人等の中の2割程度と少ない。

記録媒体も、紙やExcel等の非共有型のツールが大多数であり、システム化やツールの導入は進んでいない。

支援物資管理ツール導入の意向は高い

「ツールを導入したいと考えているが検討が進んでいない」という団体がNPO・公益法人等の半数を占めており、ツールが必要だが自団体だけでは進められていない悩まし現状が見られる。

人・金・情報不足が導入推進のボトルネック

適切なツールが分からない、人手不足、資金面の不安が導入が進まない主な理由。団体職員の状況(担当者がいるかどうかやITリテラシーの程度)に合わせたツール選び から幅広く相談に乗れるようなサポートが必要と考えられる。

倉庫拠点を複数箇所持つNPO・公益法人等の支援優先度が高い

団体の倉庫拠点が複数ある団体は、倉庫間での情報共有の必要性が高い等の理由からツール導入意向が8割弱と特に高く、支援の優先度が高いと考えられる。また、支援物資管理ツールと合わせて、支援する家庭状況の記録ツールの導入意向も高くなっており、合わせて導入することで孤立する家庭の支援の質向上を図ることができると考えられる。

モデル事業(中間支援団体が支援に入ること)の社会的意義と波及効果

- フローレンスは新しく整備したプラットフォームを通じて、引続き、全国の孤立した親子に寄り添う団体に物資支援を行っていく
 - 支援現場がソーシャルワーク/対人支援に専門性と労力を発揮できるような側面サポートも重要な中間支援の役割
 - 中央集権型はスピーディに、全国規模の大きな社会インパクトを生めるという観点では大変有効。
- ただし、課題も残る
 - 当該仕組みのような中央集権的な仕組みの運営には、全国津々浦々への物流能力および、人件費・物流費の負担能力が求められる。
 - 仕組み自体に公的あるいは一般から、補助金や寄付金等で一定の支持を得る必要がある。
- 将来的には、
 - 小中規模の分散型の仕組み(例:Civic Force「Good links」)の発展と、
 - フードバンク団体や「ロジシステム」として進む全国の物流拠点の整備 など
- これらが一層進むことで、**地産地消型で支援に必要な食品等の物資が全国に行き渡る**ことが理想。
- 中央集権・全国型マッチングプラットフォームは、**過渡期を支える仕組み**
 - フローレンスとしても、そのような分散型の流れと協調していく。その一環として、例えば(株)ローソンと協力した地産地消型の取組も行っている(参考リンク:<https://hiromare-takushoku.jp/2023/12/21/6485/>)

モデル調査事業から見たデジタル化による業務改善に関する知見(1/3)

「事業1:全国向けの物資マッチングプラットフォームの整備」および「事業2:地域NPO団体の物資マッチング業務のデジタル化」を推進した結果、以下の考察が得られた:

- 1) 事業1に精通した人材が伴走支援をしたため^{＝物品配布とデジタル化の双方の知識有}、地域NPO団体の業務理解や特性の把握が早かった。
- 2) 一方で、全国プラットフォーム事業の規模・規制法令等の事業環境と、地域NPOの条件は異なる点が大きいため、「同じ設計のアプリをそのまま導入」という横展開は適切ではなかった^{（例:金額換算による会計への反映や配付先となる団体の厳密な管理といった設計は弊会の仕様）}
- 3) また、今回導入された地域NPO4団体間では、導入アプリの形態にも多様性があり、共通化できた内容は一部だった。

上記(3)について中規模・NPO団体の特徴・考察:

- **現場の多様性が高く「ワンサイズ・フィット・オール」の考え方が難しい。**
食品の受入れ・配付方針から多様で、それに伴い管理項目やフローも異なる:
 - 食品vs食品ロスvs物品
 - フードドライブ中心vs購入中心vs企業寄付中心
 - 団体内のToC事業・ToB事業の混合状態
- **【ビジネス業界との比較】**(例:各種ERPや業務特化型SaaS、シェアードサービスの拡大)
 - ビジネス業界では事業規模・業種で統一の規制やガイドラインがあるため、**業務フローそのものの標準化が進んでいる。**
 - システムとしての標準仕様も一定の範囲で定義可能。結果、業務アプリを作ればアセットとして横展開可能。同じアプリで多くの事業者をカバーできる

業務標準化の程度からして、各地のNPOがデジタル化が進むには相当な時間を要する予測

モデル調査事業から見たデジタル化による業務改善に関する知見(2/3)

デジタル化支援は団体側の **Readiness** も重要。具体的には、以下3つの要素が揃った状態

A. デジタルリテラシーの高い担当者の存在

現行の業務をツールの設計として落とし込むことについて、アレルギーを感じず、かつ、細かな作業でもやる気を維持できる。こうした人材の配置を、伴走対象のNPOの代表者などと最初に合意できることが重要。

B. 汎用的な働く環境そのものの業務効率化(デジタル化)が一定出来ている

- 「社外への窓口になるような適切なメーラーが無い」、あるいは「多数の支援家庭とベンダーの間のコミュニケーションの仲介を人力で行っている」など、特定の改善業務(例: 物品入出庫管理)以前の課題がある場合には、その課題解決を優先せざるを得ない。『働く環境そのものの業務効率化』を先に着手し、組織の余力を生み出す・デジタルへの苦手意識を下げることが重要。
- その上で、一気に色々やらない。ニーズの高い特定の業務から限定的に始める。

C. デジタル化による「成功の果実」に共感ができる

- 団体側で、支援できる世帯や取扱食量数といった「事業の規模を拡大したい」という目標がはっきりしていることが大前提。
- 物品の入出庫管理についていえば、今後法令でトレーサビリティが厳格に求められない限り、デジタル化しなくても「外部調査等、何かあったときに初めて、人力で頑張って情報の集約や集計を行えば良い」と方針を持つことも1つの経営判断。

モデル調査事業から見たデジタル化による業務改善に関する知見(3/3)

モデル事業を踏まえ、今後、孤独孤立対策の担い手としてNPO等の非営利・インフォーマルな担い手の役割が拡大し、その業務効率を上げるうえでデジタル化が重要になるのであれば、デジタル化支援施策は間違いなく必要。

支援施策の設計者は、施策の実効性を高めるうえで以下の点を重視すべき：

1. 孤独・孤立対策の**現場の支援実態に理解が高いデジタル人材をいかに育てるか？**（※前ページ成功要因：Aに寄与）

打ち手①**中間支援組織あるいはシェアードサービスとしてノウハウを共有。**

- 個々の団体の中でデジタル人材を育てるのは非効率。フードバンク業界の(株)マイファームのような組織も好例。
2. 個々のNPO団体等に「やらねばならない」プレッシャーもない中で、どう移行コスト（労力・時間）を乗り越えてもらえるか？（※前ページ 成功要因：B・Cに寄与）

打ち手②**「一緒に考え、伴走してくれる」中間支援人材の流入を増やす：**

- NPOの現場を理解し、かつ、専門性のある中間支援人材の起用はコストも掛かるため、団体に中小”企業”向けの助成/補助金利用とともに提案するのも一案。
- 国から、アプリやシステム事業者に対して、非営利目的利用における廉価/無償開放をいかに奨励できるか。（「デジタル化は資金が無いとできない」の解消）

打ち手③ **現場レベルに合ったツールが提供される環境を整える：**

- 「誰でも、使える」より「誰でも、作れる」が重要（作ったものは使えるから）であり、kintoneのような廉価に利用できるノーコードツールの選択肢が広がることも一助