

令和5年度「孤独・孤立対策活動基盤整備モデル調査」  
最終報告書

【貴団体概要】

団体名	認定 NPO 法人フローレンス
事業名	デジタルを活用した全国での物資等のマッチング促進・基盤強化
担当者名	渡邊 英里子

## 全体の目次

1	モデル事業の概要	4
1.1	事業概要	4
1.2	事業の背景	4
1.3	事業の目的	5
1.4	事業の全体像	5
2	モデル事業の概要	7
2.1	事業実施以前の課題	7
2.2	取組の概要	7
2.3	スキーム（実施体制と役割）	10
2.4	期待される効果（あれば KPI）	10
2.5	実施スケジュール	11
3	モデル事業進捗報告	12
3.1	中間支援事業[1] 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備	12
3.2	中間支援事業[2] 地域 NPO 等の物資マッチング業務のデジタル化支援	13
	中間支援活動 調査	15
4	モデル事業の成果等	17
4.1	モデル事業の成果（事業1 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備）	17
	プラットフォーム整備による業務改善効果	17
4.2	モデル事業の成果（事業2 地域 NPO 等の物資マッチング業務のデジタル化支援）	18
	入在庫管理ツールの導入が出来た事例	20
	入在庫管理ツール導入による、将来の期待効果	21
	長崎における成果発表会	22
	導入が進まなかった事例	25
4.3	モデル事業の成果（調査）	26
4.4	モデル事業を進めるうえで浮上した課題と課題解決に向け工夫した点等	27
	事業1 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備	27
	事業2 地域 NPO 等の物資マッチング業務のデジタル化支援	27
5	他地域への横展開の可能性の検討	29
5.1	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	29
5.2	他地域へ横展開する際のアドバイス	30
	事業1 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備	30
	事業2 地域 NPO 等の物資マッチング業務のデジタル化支援	30
	最後に：	32
6	参考資料	34
6.1	事業1 マッチングプラットフォーム 成果物 A~D の詳細	34
6.2	事業1 マッチングプラットフォーム 新アプリ構成図	38
6.3	事業1 マッチングプラットフォーム 新データ・フロー図	39
6.4	事業1 Civic Force ヒアリング議事録	41

6.5 事業1	こどもフードアライアンスプロジェクトへの(株)ネッサーの助言.....	42
6.6 事業2	長崎 kintone を使った業務のデジタル化 成果報告会 .....	43
6.7 事業2	長崎 構築 kintone アプリの設計書.....	45
6.8 事業2	情報課題全般に関するインタビュー調査【1. 一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさき】 .....	49
6.9 事業2	情報課題全般に関するインタビュー調査【2. 新潟県フードバンク連絡協議会】 .....	51
6.10 事業2	情報課題全般に関するインタビュー調査【3. 一般社団法人チョイふる】 .....	54
6.11 事業2	情報課題全般に関するインタビュー調査【4. あだち福祉会 京都こども宅食】 .....	56
6.12 事業2	情報課題全般に関するインタビュー調査【5. 社会福祉法人愛知県母子寡婦福祉連合会】 .....	59
6.13 調査	調査結果詳細 .....	59

## 1 モデル事業の概要

### 1.1 事業概要

社会全体で親子にエールを贈る 物資等マッチングプラットフォームの構築・基盤整備  
活動対象地域：全国

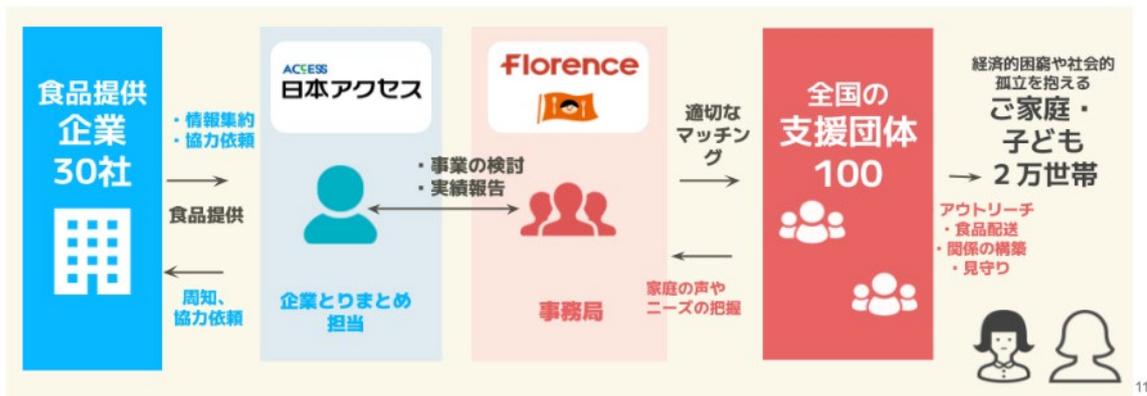
これまでの食料等の支援物資のマッチングの活動を整理・統合し、全国・地域ベースのマッチングプラットフォームのデジタル基盤整備を行い、支援が届きにくい親子に子ども宅食等を行う地域団体等への試験的なシステムの導入・維持管理の伴走支援を実施する。

### 1.2 事業の背景

近年、SDGs などの影響で企業からの大規模な物資寄贈のニーズも一定出てきており、フードバンク数も増加しているが、取扱い量は殆ど増えていない。2019年には、国内のフードバンクは116団体に増えた一方で、食品取扱量は微増に留まっている。

支援物資・サービス等の流通が滞っている理由は、そもそも支援を行いたい物資提供者（主に企業）と受取団体との「マッチング」自体の難しさにある。直近の農水省助成の調査では、①企業側と受入れNPO側の取引規模のギャップが障壁になる、②物資供給能力の高い大企業になるほど、NPO側に求める法令遵守レベルが上がり供給できない、という2点が指摘されている。（令和2年3月 公益財団法人 流通経済研究所 「フードバンク実態調査事業」報告書より）

弊会では独自の試みとして、30社を超える食品メーカーと日本最大級の卸企業たる日本アクセスと連携するプロジェクトを実施。全国100の地域支援団体を通じて全国2万世帯に緊急食支援することを2021年以来の過去2回、成功裏に実施した（プロジェクト呼称『子どもフードアライアンス』）。フローレンスが事務局となり、食品寄付の入出庫管理と全国の団体とのマッチングを集約的に実施し、食品提供企業・支援団体・子育て家庭から非常に好評であった。（経済的困窮など孤立リスクのある子育て家庭を対象に配布）



このような大規模な全国的な取組みを繰り返し実施していく必要性は高いと判断し、今後も効率的かつ安定的に実施できるよう、マッチング・プラットフォームとして基盤の実装を行うこととした。

### 1.3 事業の目的

#### 事業[1]の目的：

全国向けの物資マッチングプラットフォームのデジタル整備による、支援物資を全国配布する取組の省力化・効率化

成果物：以下を含むデジタル基盤

- 【A】あるべき姿 (ToBe) の業務フローとデータフロー図
- 【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
- 【C】マッチング (物資支援) 対象団体データベース
- 【D】一元的な寄付者管理データベース
- 【E】社会的インパクト (件数、物量、支援世帯数など) の管理データベース

#### 事業[2]の目的：

地域 NPO 等への物資マッチングに関わるデジタル基盤を導入支援することによる、当該地域 NPO 等の業務改善

成果物：以下の団体を候補とした、3-5 団体への入在庫管理アプリの導入

- 【1】長崎県 ひとり親家庭福祉会ながさき
- 【2】京都市あだち福祉会
- 【3】新潟県フードバンク連絡協議会

※現場の実情に合わせ、きめ細かなサポートを実施するが、導入そのものは本助成期間においては試験導入するまでにとどまり、各団体がライセンスを購入したり自社環境をカスタマイズするなど本格導入するかどうかは、各団体の意志を尊重する位置づけ。

#### 調査の目的：

実態調査を通じた、事業2の取り組みの他団体/他地域への波及可能性の定量化。

成果物：成果報告書

### 1.4 事業の全体像

以下3つの活動を行う。

#### **事業[1] 孤立親子支援のための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団体が個々の情報を登録し、チームになっ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。データベースの整備や、手続きのデジタル化を推進する。

#### **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。

#### **調査 調査報告のとりまとめ**

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。

## 2 モデル事業の概要

### 2.1 事業実施以前の課題

以下2つの課題意識を背景にこの事業に取り組む。

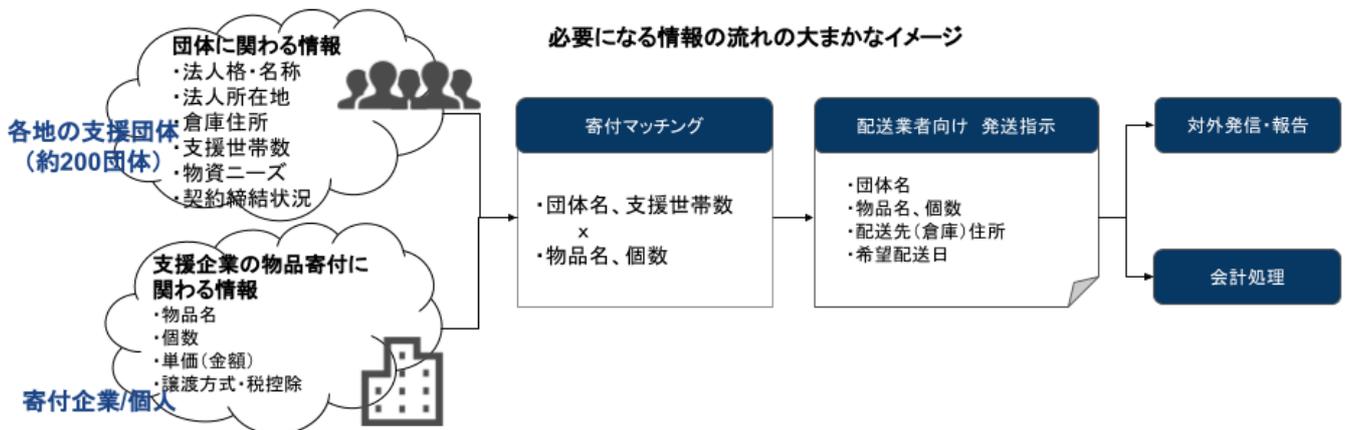
- **課題1) 支援物資の効率的な流通が進まない**  
大企業が大規模に物資を寄贈したくても全国に流通しづらく、滞留しがちである。この原因は、①取り扱い規模の一致、②取引のリスク管理の水準の一致が揃った場合のみしか、需給がマッチングしないためである。寄贈物資等が大量かつ多品種になればなるほど、マッチング難易度は高くなり、小中規模のNPO等は、入手機会を逃してしまう。
- **課題2) NPOセクターにおけるIT人材の不足、高齢化の進行**  
デジタル化はますます重要になるが、そもそも個々のNPOでそうした専門的な人員や体制を整えることは困難。NPO業界の高齢化も進んでおり、IT投資が戦略的に不可欠な営利企業と比べ、高度なデジタル化は現実的でない。

### 2.2 取組の概要

各課題と事業との対応は以下のとおり。

- 課題1) に対し、全国型の中間支援団体として、物資が効率的にマッチングされるようなプラットフォームをデジタル基盤として実装することで解消を試みる。この際に、課題2) を踏まえ、IT人材に限られたNPO法人でも容易に取り扱え、かつ廉価に扱えるデジタル技術を採用する。本件を【事業1】として取り組む。

参照：事業1に関する補足図

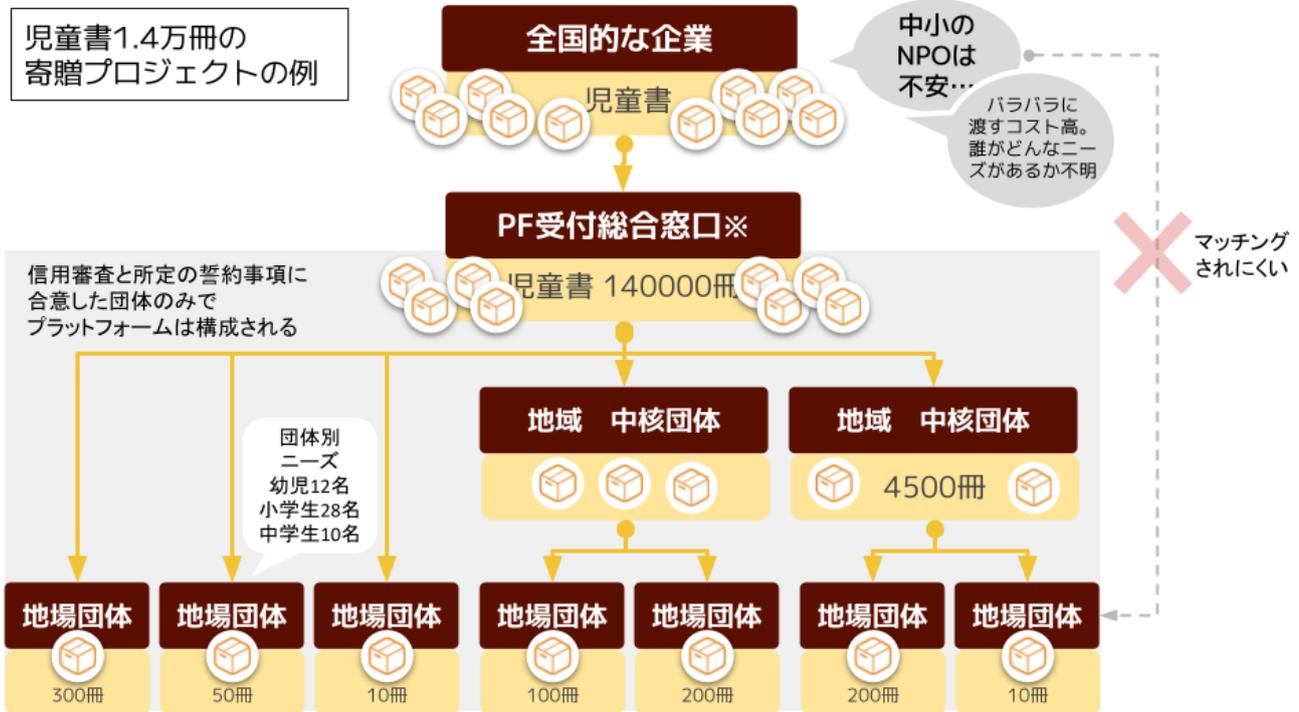


- 続いてこの波及効果を図る観点で、他団体にもデジタル基盤を横展開する。地域（県域など）で中間支援活動を行う中核団体は、地域における物資の分配団体となっており、全国向けの中間支援団体と相似形の課題を持つ、との認識のもと、デジタル基盤としても相似形の機能が求められる、と仮説。

- この検証のため、弊会で開発した簡易的な「入在庫管理アプリ」の導入支援を複数の地域の中核団体に対して行う。本件を【事業2】として取り組む。
- 最後に、デジタル化に対するニーズを定量的に把握するため、アンケートによる実態調査を実施。この結果も含め、当該取組み内容を総括し、報告・発信する。

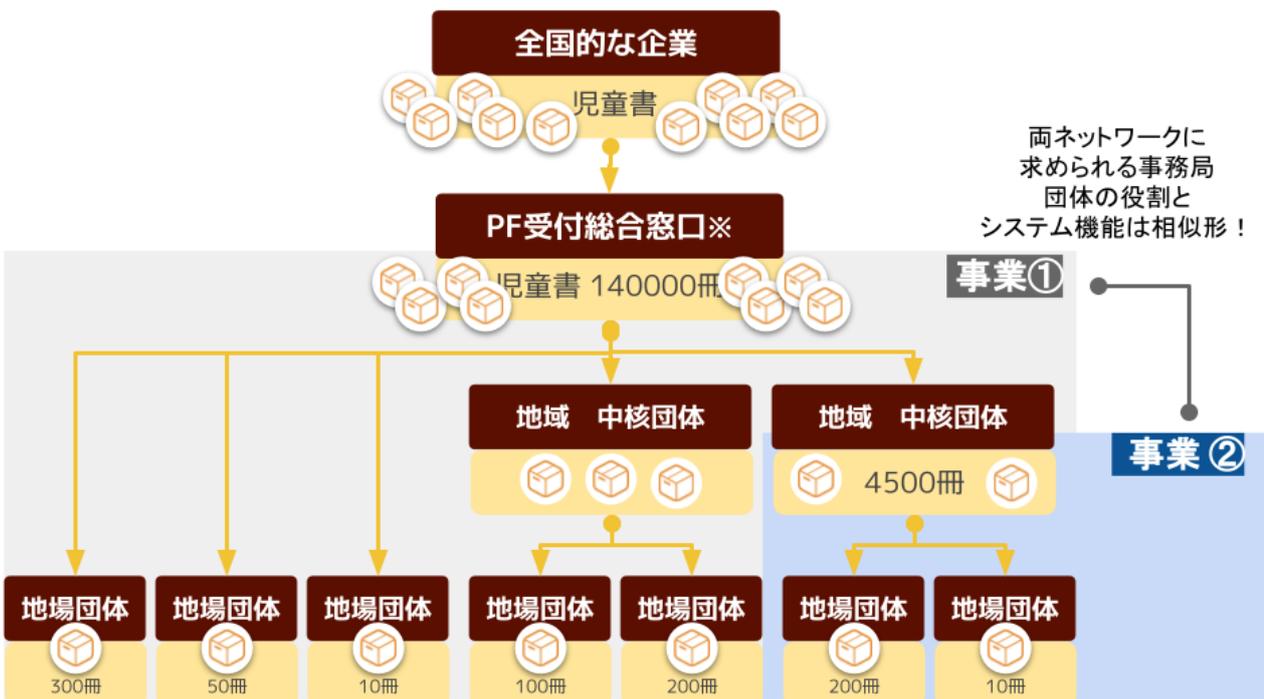
参照：事業1と事業2の関係に関する補足図

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。



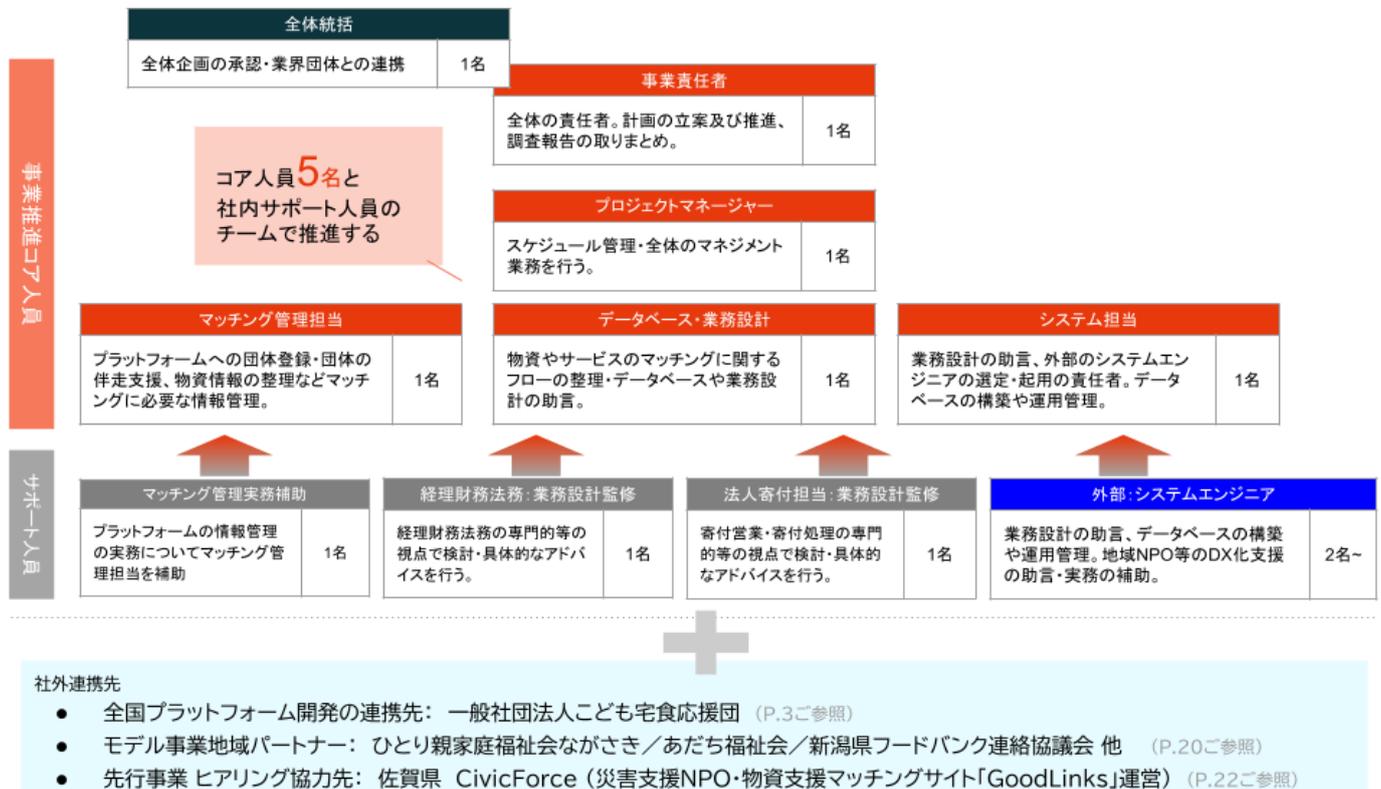
また「全国のネットワーク」だけでなく「地域の中間支援のネットワーク」の層も複数存在し、役割には相似形がある。それぞれの役割を支えるためのデジタルシステムに求められる機能も相似形を成すため、

- 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)



## 2.3 スキーム（実施体制と役割）

事業の確実な実行のため、新規事業開発、システム、物資のマッチング担当など、専門性と実績のある人員を配置。委託ベンダーおよび社外の協力パートナーとも連携しながら推進。



## 2.4 期待される効果（あれば KPI）

企画提案当初の想定は下記のとおり：

事業1：

全国物資等マッチングプラットフォームにおける地域支援団体データベース／協力企業・在庫管理 DB／出庫・在庫管理 DB、マニュアル等

事業2：

3～5の地域団体への出入庫管理アプリの導入、団体による運用能力の向上。

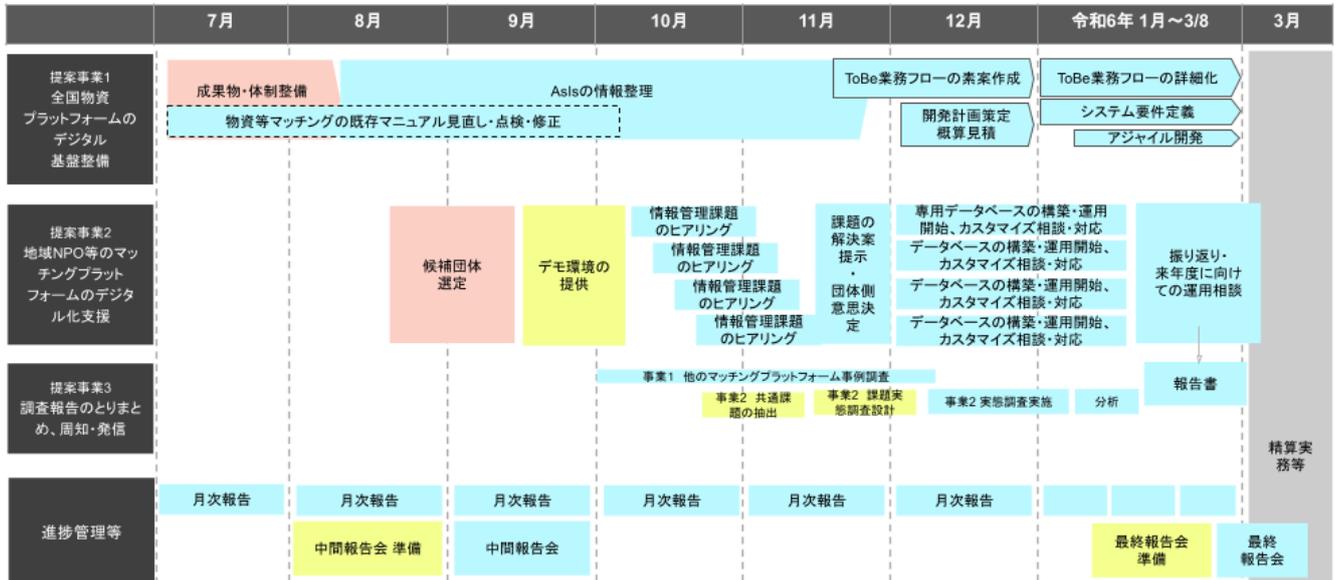
調査：

本取組全体について成果・課題・今後の展開方向を整理し報告書にまとめる。

なお、本モデル調査では事業1・事業2の省力化や業務改善の程度を具体的な労務時間の削減や正確性の向上といった計測までは行わない。ただし、事業2においては、試験導入したデジタルシステムの本格的な運用が実現した場合に期待されうる効果については団体と意見交換し「4.1 モデル事業の成果」で報告する。

## 2.5 実施スケジュール

3つの事業について、以下の通り推進した。



※6月申請時の当初スケジュールからの変更点は以下のとおり。

事業1 全国マッチングプラットフォームのデジタル基盤整備：

業務フロー・データフローの整理とあるべき姿の定義に想定以上の時間を要し、開発が2ヶ月遅延の23年12月下旬からの開始に。24年1月からは、ウォーターフォールではなくアジャイル開発の手法に切替え、要件定義と環境構築を並行。（一部の軽微な設定変更や追加の設定は自主事業の保守運用にて対応する方針。）

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：

団体それぞれの業務課題が異なる点を尊重し、画一的なシステムを各団体に一律導入するのではなく、各団体に対する業務課題のヒアリングと個々の状況に合わせたデジタル化の提案というステップを10-11月に採用。導入用のシステム・テンプレートは提供しつつも、団体ごとにそれを修正しながら導入。結果的に、当初（企画立案時）より各団体での運用開始は遅延したが、団体ごとのシステム適合をより高めて導入することができた。

調査：

導入支援をするNPOのデジタルリテラシーの差が大きく、企画立案時に予定していた自社企画による集合型の勉強会の開催を見送り。NPO向けにサイボウズ社が主催するセミナーを一部の団体へ案内するにとどめた。代わりに、実態調査のためのアンケートを実施。

### 3 モデル事業進捗報告

#### 3.1 中間支援事業[1] 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備

7月-9月

- フローレンスにおいて、大規模寄付案件ごとに個別対応している業務の現状を整理し、業務フローをドキュメント化。
  - 関係者が多く、認識の相違があるなど課題と思われる点を一覧化。
  - 全国（100 団体相当）への物資マッチングに纏わる 26 の業務ステップについて、20 の詳細マニュアルを作成し、リリース。

10月

- 先行事例の取組を行う Civic Force（Good links を運営）にヒアリング。
  - オンライン・プラットフォームとして軽い仕組みを実現。一方で需給双方のプラットフォーム参加者の増加と、参加者が増加した際のマッチングの設計については課題あり。
- 現行の業務フロー（AsIs 業務フロー）に合わせて、データフローを見える化
  - Cyboz kintone、MS Excel、Google Spreadsheet、salesforce NPSP など複数のアプリにデータが散在している状況が明らかに。
- ネッサー(株)代表木戸氏より業務フローの改善点についてコンサルティング。
  - 倉庫業者と連携した入出庫管理について、食品を取扱う運輸業に一般的に期待可能な業務水準について助言。

11月

- 業務フロー/データフローそれぞれについて詳細なパターンを分類し、最適なあるべき業務の姿（ToBe 像）を定義。
  - 全国の 100 超の地域団体へのマッチングと流通の仕方は [所有権の移転の有/無] [物流の担い手] により複数パターンに分岐
  - データの散逸を防ぐべく、一部のマニュアルは修正。
- マッチング先となる全国の地域団体のデータベースの設計にも着手し、一部実装。
- 並行して実施された大規模な食支援案件を通じ、マニュアルの有効性を確認、微修正。
  - 卸企業・食品メーカー34 社と連携した全国食支援プロジェクト（呼称『こどもフードアライアンス事業』）で 24 万点を全国に配布。  
<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000321.000028029.html>

12月-1月

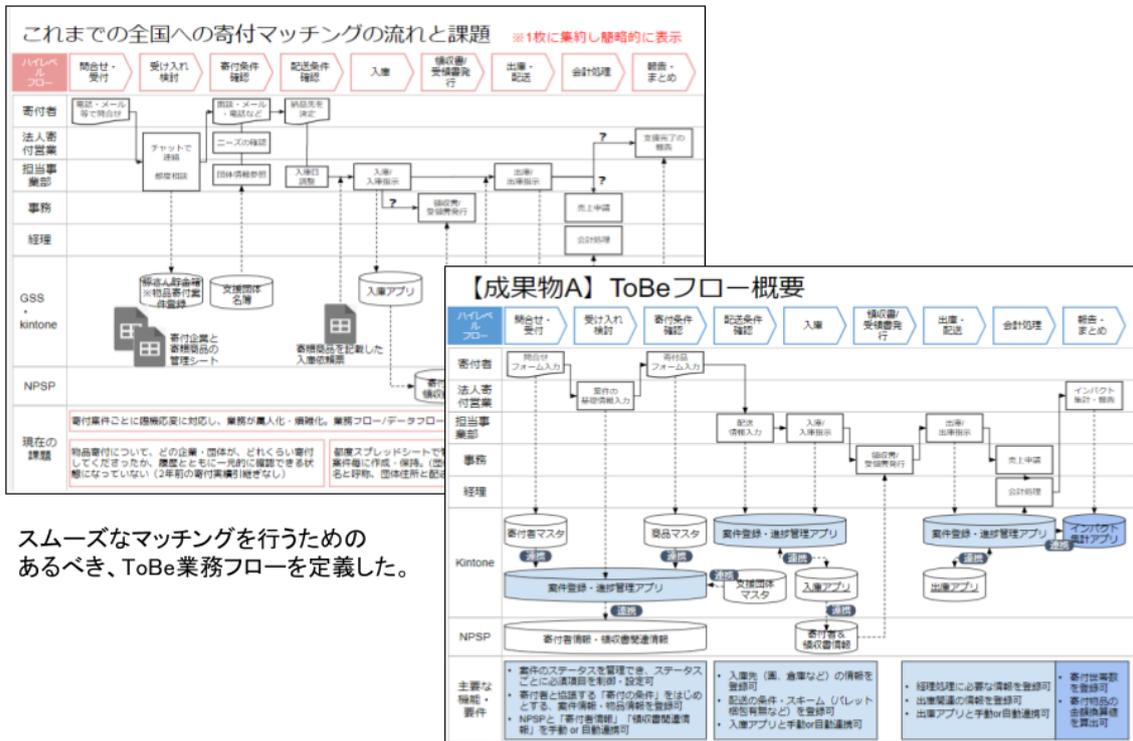
- 新規開発/改修すべきシステムやアプリケーションの洗い出し・要件の検討。
- 粗い設定項目でアプリをセットアップしながら修正を継続

2月

- 引続き、アプリ群（案件進捗確認アプリ・商品アプリ・寄附者マスターアプリ・支援団体マスターアプリ・出庫アプリ）のアジャイル開発。
  - スプリントレビューとして週次で構築中のアプリの仕様を参画メンバーで確認

参照：7月-9月に整備したAsIs業務フロー・データフロー・課題の一覧 および 10-11月で考察したあるべき業務の姿

まずは現行の業務状況を整理して可視化。課題を洗い出し。



スムーズなマッチングを行うためのあるべき、ToBe業務フローを定義した。

### 3.2 中間支援事業[2] 地域NPO等の物資マッチング業務のデジタル化支援

7-9月

- トライアル用システムの開発と、ニーズを持つ地域団体のリクルーティング。
- 地域NPO等へ「入出庫管理ツール導入」説明会を開催。
  - 参加した団体は以下4団体
    - (新潟県) 新潟フードバンク連絡協議会
    - (長崎県) 一般社団法人ひとり親家庭福祉会ながさき
    - (愛知県) 社会福祉法人愛知県母子寡婦福祉連合会
    - (京都府) 社会福祉法人あだち福祉会
  - 各地域NPO等のITリテラシーの確認のため、トライアル用システムを提供。

10-11月

- 物資支援関連業務で情報管理に課題があると感じる内容について地域NPO等に個別ヒアリングを実施
  - 10月16日(京都) あだち福祉会、事前ヒアリング(11/29現地視察)
  - 10月18日(長崎) つなぐBANKながさき、現地訪問
  - 10月19日(新潟) フードバンク推進連絡会、事前ヒアリング(11/6現地視察)
  - 11月04日(東京) 一般社団法人チョイふる、現地視察
  - 11月29日(京都) 社会福祉法人あだち福祉会、現地視察

- 当初 企画をオファーした愛知の社会福祉協議会は、自団体の状況に合わないとして企画への参加辞退。一方で東京で既に支援対象家庭の情報管理についてデジタル化を進めている一般社団法人チョイふるの参画希望（弊会による支援の希望）があり、了承。

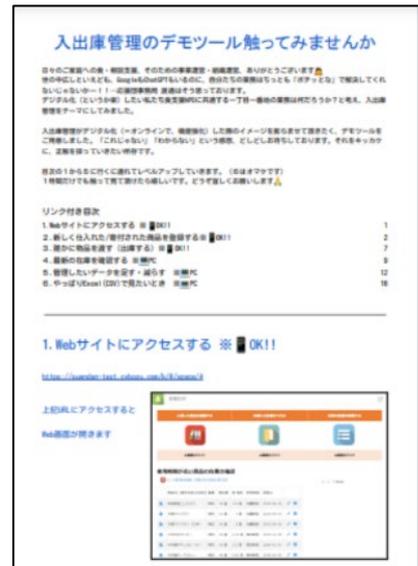
#### 11月-12月

- ヒアリングした情報管理課題に対して、各課題の優先度と重要度に基づいてデジタル化の進め方を提案する「解決案」を作成。各団体に提案し、それぞれ以下の推進に合意。
  - 11月05日（東京）一般社団法人チョイふる
    - kintoneを使った入庫記録管理の試験導入 ※既にkintoneを利用中なので、アプリの設計書（テンプレート）のみ提供
  - 11月27日（新潟）新潟県フードバンク推進連絡会
    - kintoneを使った連絡会用の入庫記録管理の試験導入
    - kintoneを使ったフードバンク団体用のフードドライブ受取記録アプリの試験導入
  - 11月29日（長崎）一般社団法人つなぐBANK ながさき
    - kintoneを使った入出庫管理アプリ（含む写真による活動報告管理）の試験導入
  - 12月11日（京都）あだち福祉会
    - 提案書を提示、団体内で進め方を検討。
  - 12月13日（東京）一般社団法人チョイふる
    - 11月にテンプレートを提供していたkintoneを使った入庫記録アプリの導入完了、1月から運用開始予定を確認
- 上記の他、各団体からの導入や設定に関する質疑応答を適宜リモート・フォロー

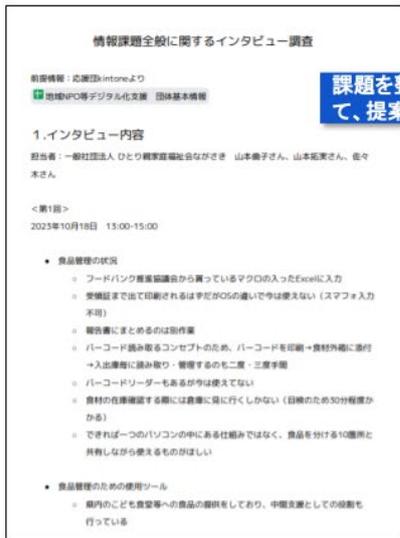
#### 1月-2月

- システムの試験導入をしている団体に技術的に伴走支援を実施
  - 12月に新規相談のあった、宮城県仙台市の NPO 法人アスイクへのアプリの設計書（テンプレート）を提供。
    - その後3回、担当者とりモート面談でカスタマイズと運用に向けた技術支援
  - 1月16日 新潟県フードバンク連絡協議会で現地オンサイトでトライアル用システムを導入。メーカーの設定などの課題についてもアドバイスを実施
    - 2月21日にフォローアップで再訪問し、技術支援を再度行うとともに、支部団体であるNPO 三条とも意見交換
  - ひとり親家庭福祉会ながさきに対してリモート技術支援。設定方法をアドバイス。
    - 2月28日-29日 県内10支部の担当者を招いて成果報告会と研修を実施

参照：オンライン・クラウド上のトライアル用システムと、同時に提供した説明資料。



参照：各団体への導入支援のステップのイメージ。各団体に業務課題をヒアリングのうえ、課題の優先順位を整理して解決策を提案。合意に基づきシステムを導入支援。



課題を整理して、提案

課題概要	優先度 * 難易度	一次対応策	一次対応策で解決可能なこと	留意事項	詳細 スラ イド
【1】相談に関わる家庭別カルテの事業/拠点横断な照会	高優先 * 高難度	kintone上にご家庭マスターと各種資料格納アプリを構築	検索性の高いデータベースから、ご家庭別の記録やPDFファイルを参照。	カルテそのものをkintone上に作り入力するのが本丸	P.4
【2】10支部拠点に対する入出庫の可視化	中優先 * 中難度	kintone上での入出庫管理+QRコード	現行のExcel管理をkintoneアプリにしてスマホから都度入力	支部の在庫見える化は要追加開発	P.6
【3】40人分のパートさん出勤簿および有給消化の承認	中優先 * 低難度	kintone上での実績管理と承認ワークフロー	出勤簿の登録の現行の仕組みをkintoneアプリにし、パートスタッフにアカウントを付与してテスト運用	省力化をやりきるには要追加開発	P.8
【4】デジタル写真の整理	低優先 * 低難度	LINEとGoogleの連携ツールを公式LINEに導入。画像ファイルを送ると自動でGoogleスプレッドシートにリスト化	個別のLINEを見ずに1つのスプレッドシートの中から画像を探せる。写真が期限切れにならない。	連携ツールが英語	P.9

システム導入支援



## 中間支援活動 調査

10月-11月

- 入出庫業務を中心とした情報管理課題について、弊会が連携する団体の意識調査を設計

12月

- 「食品等の記録状況についてのアンケート」として12月18日(月)～1月8日(日)に回答募集。

1月

- 回答結果の集計・分析。

2月

- 本報告書作成。

### 調査概要：

調査対象：こども宅食応援団に加盟する各種団体  
 実施：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）。

- こういった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ため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）。

## 4 モデル事業の成果等

### 4.1 モデル事業の成果（事業1 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備）

目標に対してほぼすべて完遂することができた。

#### 事業1 マッチングPF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。

6

#### 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した。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なった。

- 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
  - ※参照：[https://www.nippon-access.co.jp/files/topics/678\\_ext\\_01\\_0.pdf](https://www.nippon-access.co.jp/files/topics/678_ext_01_0.pdf)
- 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。
  - ※参照：<https://florence.or.jp/news/2024/02/post68110/>

- 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）を作成した効果については、
  - 元は全て Google Spreadsheet（Excel 形式）の帳票だった
- ①物品寄付の受付～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ようになった。

#### 4.2 モデル事業の成果（事業2 地域 NPO 等の物資マッチング業務のデジタル化支援）

寄贈企業数や取扱い物資量が多い6団体に伴走支援を実施した。6団体の概要は以下の通り。続く表において、物品マッチング業務のデジタル化支援の結果をまとめた。

#	所在地	団体名称	団体概要
1	長崎県 長崎市	一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさき	生活相談事業と食支援事業を両輪で行う「つなぐ BANK」事業を展開。ひとり親などの困窮家庭とその子どもたちへのフードパントリーを定期開催し、親の幅広い相談にのる一方、子どもには学習支援も提供。10の支所および市町村の社協・NPO等と連携し、長崎県全域からの相談に応じている。
2	新潟県 三条市	新潟県フードバンク連絡協議会	県内で活動しているフードバンク等25団体が連携する協議会。子育て家庭向けにこども宅食・フードパントリー活動を行い、利用家庭の登録は全体で7,000家庭。困窮度が高いなどリスクの高い家庭に対しては自宅訪問で見守りも行う。パントリーは月20件ほど開催。
3	東京都 足立区	一般社団法人 チョイふる	足立区在住の困窮子育て家庭を対象に、こども宅食をおこなう「わくわく便」の他、子どもたちの見守りを行うカフェ（居場所事業）など3つの事業を展開。2022年から kintone を CRM として導入済で、デジタルによる業務改善にも積極的
4	京都府 中京区	社会福祉法人 あだち福祉会	京都市とこども宅食応援団と連携協定を結び、2019年にこども宅食事業を開始。政令指定都市で人口が多く、地域 NPO や病院と連携している。北区・伏見区・中京区の3区への就学援助受給世帯を対象に支援。

5	宮城県 仙台市	NPO 法人 アスイク	困難がある家庭を対象にした学習支援、不登校・引きこもり支援、フードバンクや訪問支援の他、一般向けの保育園や児童館・放課後児童クラブなど多数の事業を展開。
6	愛知県名古屋市	社会福祉法人愛知県母子寡婦福祉連合会	シングルペアレントを支援する地域の中核組織として母子生活支援センターの運営および就労支援事業を主軸に行う傍ら、コロナ禍から、ひとり親家庭向けに「スマイルBOX」という食材の宅配事業を開始。行政からの特定の家庭への紹介・支援要請にも対応。

#	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。入出庫管理ツールの他、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 /企画によるが 500~2000 世帯などマチマチ	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、入出庫管理ツールの「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	ー	フローレンスがテンプレートを提供した入出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	ー	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。入出庫管理ツールの試験導入を完了。  2024 年 4 月から本格運用スタートを目指す。
6	(社福) 愛知県母子寡婦福祉連合会	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

### 入出庫管理ツールの導入が出来た事例

上記のうち、以下の団体は入出庫管理ツールの導入が進んだ。

- 長崎県 長崎市 一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさき
- 東京都 足立区 一般社団法人 チョイふる
- 宮城県 仙台市 NPO 法人アスイク

新潟県フードバンク連絡協議会については、助成事業期間中の試験導入は行えたものの、助成終了後の継続利用は断念となった。

参照：東京都足立区 チョイふるのシステム画面



参照：宮城県仙台市 アスイクが自団体用にカスタマイズした商品登録 画面

## 入出庫管理ツール導入による、将来の期待効果

仙台市アスイクの担当者は、Excel やスプレッドシートは誰でも入力しやすい一方で、「複数人で作業すると、数値を上書きしてしまうといったミスや、入力規則を保てず管理したい数値が管理しきれない」という不便さの解消のためにも、今回思い切って構造や管理項目をしっかりと設計したアプリを作ることにしたと話していた。

複数の現場の担当者との会話を通じて、今回導入した入出庫管理アプリが各団体で定着して運用できれば、食の安全に寄与する「トレーサビリティの向上」や、組織内の情報共有の円滑化あるいは倉庫における実在庫の棚卸しが不要になることによって、「無駄な時間の削減（省力化）」の効果が生まれることが期待される。

参照：将来的に本格運用が実現された場合に期待される効果のイメージ。今回は試験導入にとどまり、このような効果が実際に観察・確認できたわけではない。

入出庫記録をつけようとする、倉庫とは別の事務所で、PCの前に座って作業する必要あり。結果的に、記録をつける業務の品質が維持できず、追加や無駄な業務も発生

デジタルツールの導入により、誰でもスマホから、その場で入出庫を記録できることで業務が効率化。副次効果として、情報共有が進みやすくなるとともに、トレーサビリティという食の安全に関わる入出庫記録の品質も向上



## 長崎における成果発表会

一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさきは当事業期間中に入出庫管理アプリを自団体向けにカスタマイズするだけでなく、複数の関連サブ・アプリまで構築。

そして2月28日-29日は「業務のデジタル化 成果報告会」を開催した。県内で連携する「つなぐBANK」10ヶ所の事務局や担当者が各地から集合し、kintoneで作成した入出庫アプリを導入したタブレットを提供し、デモとハンズオンを交えながら

- 食品をくれる取引先を登録する
- 食品か、食品ロスか、物品か、によって異なる管理項目を入力する
- 支援者に提供を行ったときには写真付きで実績報告をする
- つなぐBANKのメンバー同士でメッセージを送り合う

といった実践的な内容を2日間にわたり体験。

これまでは、つなぐBANK本部たる長崎市から、離島を含む各地に食品や物品を配付する際や、拠点ごとの過不足に対して適切に差配を行う際に、電話やメッセージでコミュニケーションを行うため手間取るなどして難しかった

今後は、「10市町の在庫が本部で管理が出来るようになることで、足りない地域に適切な食品・物品を送る調整が楽にできます。（談：一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさき代表 山本さん）」との期待が寄せられた。

また、今回基盤技術として採用したkintoneに対しては、プログラミングがわからなくて

も使える点が評価された。「特定の知識を持った人がいなくなったら、使えないツールでは困るが、ITが使えない人が使えないまま使える、ことが良く、まずは使ってみることが大事。（同 山本さん）」

ひとり親家庭福祉会ながさきでは、導入した kintone を活用し、更に発展させることで、ゆくゆくは支援家庭からの相談内容も共有出来るようにすることで、離島地域から市内の専門家へのオンライン相談もスムーズに行える期待がある。（このような仕組みは2024年4月以降に実装していく予定）

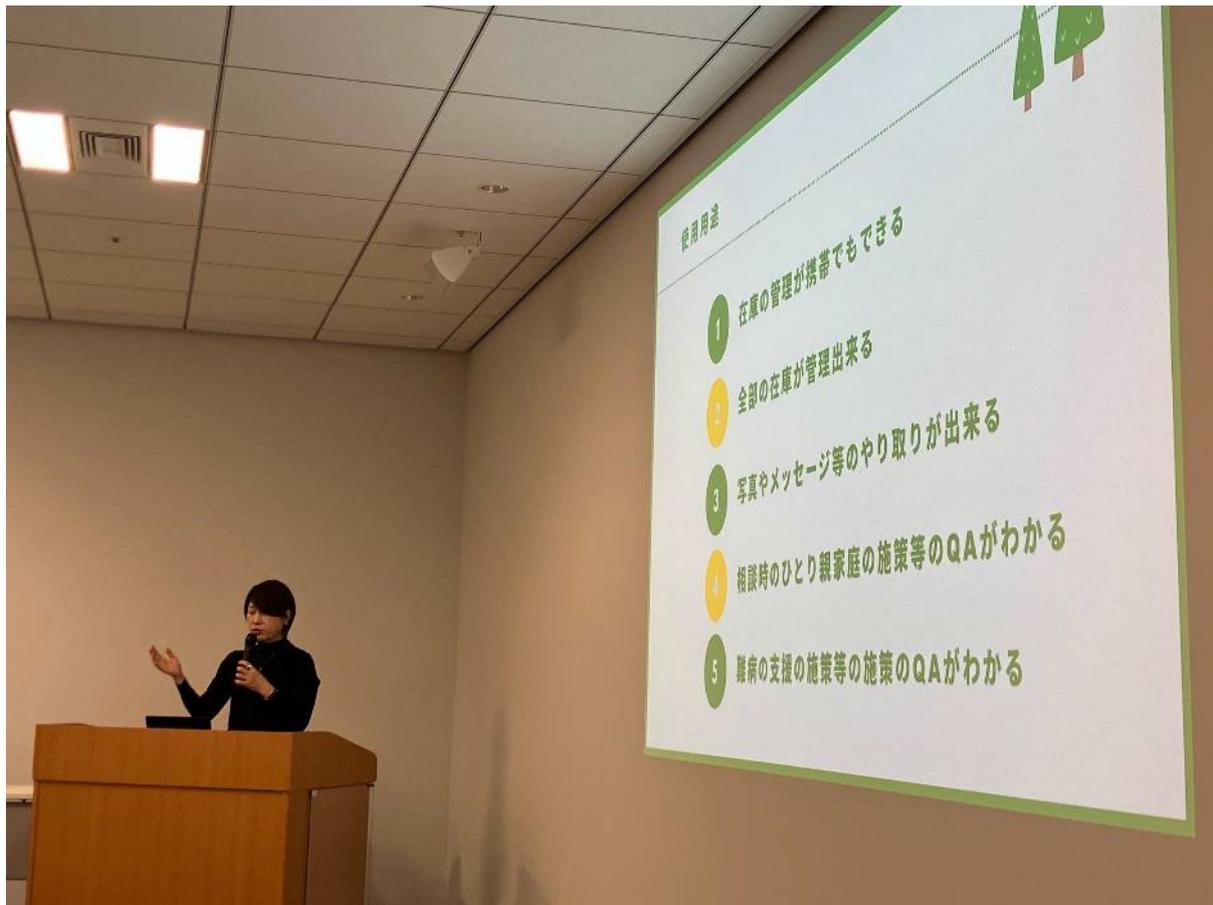
講師として参加頂いたサイボウズ株式会社 ソーシャルデザインラボの渡辺清美氏からも、講評として以下のメッセージを頂いた：

「長崎の 10 を超える市町でシステム運用する方々と一堂に会し、つなぐ BANK の背景や kintone の基本機能、互いを知り合うワーク、入在庫管理アプリの操作を通じ、学び交流しあう貴重な機会に参加させていただきました。

当初、手間が増えるのではないかという懸念を抱かれた方も、システムでつながる体験を通じ、他にも応用できる可能性を感じたとお話をくださっていました。

kintone は現場の業務に合わせて様々に変化させることができるツールです。今回は、食料支援の在庫管理からのスタートですが、多様な支援の連携やノウハウ共有に役立てていただければ幸いです。（渡辺氏）」







### 導入が進まなかった事例

新潟を含む、導入が進まなかった3団体に関しては、それぞれへのヒアリングを通じて以下のような理由であると考察。

#### ※1 新潟県フードバンク連絡協議会：

2023年秋は、複数の補助事業を実施中で事務局が非常に多忙であったことと、メーカー（事務局外との連絡）やLINE（事務局内のコミュニケーションで中心的に使っている）といった基礎的なコミュニケーションツールの方に大きな課題があり、物品の入出庫（受入れや提供）に関わる業務に特化した改善を行うことの優先度が相対的に低かった。

しかしながら、協議会の事務局としては「デジタル化を少しずつでも進めたい（事務局長小林さん談）」と常々苦心している。特に農林水産省向けに年度末などに事業報告をする際の取りまとめ業務が大変なため、26のフードバンク間の情報共有・集約ができるためのシステム/運用には引続きチャレンジしたいとのこと。

#### ※2 京都 あだち福祉会：

事務局 担当者から企画コンセプトに関心はあり、業務課題のヒアリング・棚卸しにも前向きに対応頂いたものの、事務局の体制や仕分け業務の方針そのものを見直すタイミングだったので、結果的に提案を組織内で検討するには至らなかった。

※3 愛知県母子寡婦福祉連合会：

法人の事業活動に占める食支援事業の比重が非常に小さい一方で、業務アプリケーションは多数導入されているため、企画自体が法人に対してミスマッチだった。

#### 4.3 モデル事業の成果（調査）

「食品等の記録状況についてのアンケート」に関する85団体からの回答結果の要約は以下となった。

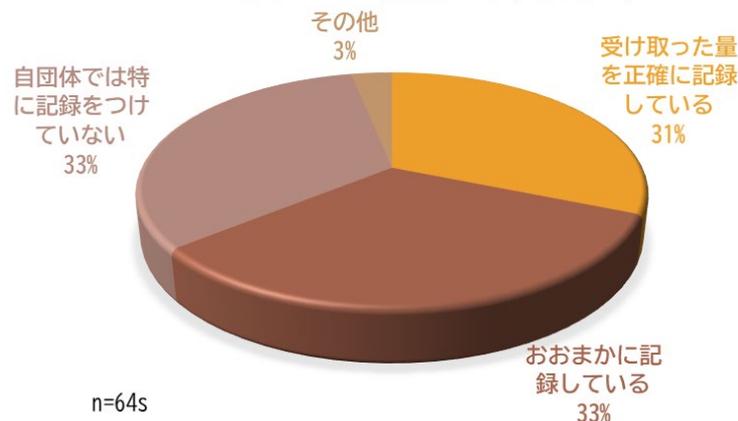
調査結果のまとめ：

● **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。

#### Q6. 「仕入れ」情報記録状況(SA)



● **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み現状が見られる。

● **人・金・情報不足が導入推進のボトルネック**

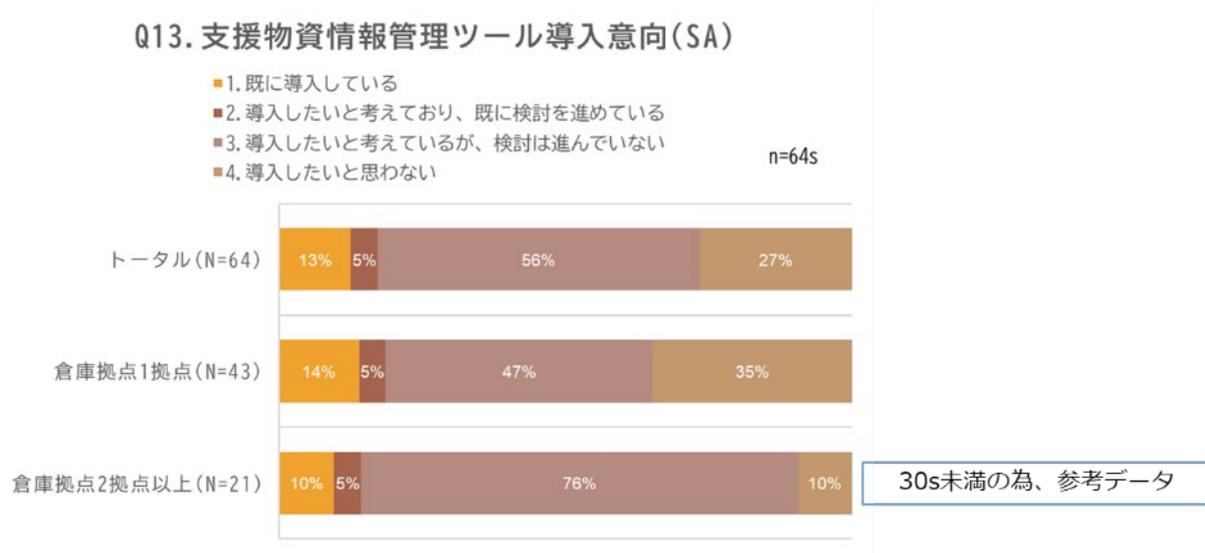
適切なツールが分からない、人手不足、資金面の不安が導入が進まない主な理由。団体職員の状況（担当者がいるかどうかやITリテラシーの程度）に合わせたツール選びから幅広く相談に乗れるようなサポートが必要と考えられる。

自由回答より	任意団体	支援世帯数50世帯	ITに疎い女性スタッフばかりで、初心者にもわかりやすいサポートをお願いしたい。
	一般社団法人	支援世帯数55世帯	組織構築のノウハウが脆弱ですので、記録作成など管理部門が確立されていません。そもそも、PCを業務として使いこなせるスタッフが経理以外にはおらず、経理以外の管理業務が、代表以外ではほぼ機能していない状況です。

● **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。



#### 4.4 モデル事業を進めるうえで浮上した課題と課題解決に向け工夫した点等

##### 事業1 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備

- 課題：想定していた以上に現行業務の整理に時間が掛かった。
  - 業務フロー/データフローの整理に時間を要し、システム開発期間の大幅な圧縮が必要となった。
  - 外部委託ベンダーにも協力を仰ぎ、年末年始にも要件定義を行い、24年1月～2月末にアジャイルな開発手法を採用することで、必要となるアプリの実装はやり切る。（一部、保守運用として設定保守の微修正を行う点については自主事業にて対応）
- 副次的な成果：全国向けマッチングプラットフォーム以外にも改善効果が波及
  - 全国の団体向け（中間支援事業）寄付品マッチングの業務フローを整理するうえで、フローレンス内の別事業である、個人への直接支援（例えば 孤立する家庭への LINE を通じたデジタル相談事業など）で活用する寄付品のマッチング業務についても同時に整理が進み、統一的なルール設計ができた。
  - ※団体向けも個人向けも物品を動かすという点は同じであり、経理上必要な証憑や法的リスクの確認基準等で共通する点も多い為、統一化を進めることができた。

## 事業2 地域NPO等の物資マッチング業務のデジタル化支援

- 課題：団体間でのモチベーションやデジタルリテラシーの差が大きい
  - フローレンスからツールのテンプレートを提供しさえすれば自力導入・設定・運用までできてしまう団体と、そうでない団体の差が著しい。
  - そうでない団体については、推進者がいない、デジタル化すると良くなるという確信や期待が低い、といったことを含めて団体のデジタル（IT）リテラシーが低く、プライベートの時間を犠牲にして支援活動を行っている中では、追加の時間を割いてまで「やってみたい」というモチベーションを持って貰うことが難しい。
  - 地域の中核 NPO 団体では複数の支援事業を行っている場合が多く、慢性的な業務過多の状況から「デジタル化まで手が回らない」「優先すべきは目の前の人の支援」との意識がある。
  
- 課題：業務のデジタル化以前のデジタル課題。
  - 今回はフローレンスとして知見が深い入在庫管理業務を対象領域にデジタル化を支援したが、地域 NPO の現状としては、ファイル共有や勤怠管理、団体内/外のコミュニケーション基盤など、特定の業務を最適化する\*以前\*の団体運営のデジタル化から必要な状況が散見された。
  - 前述したデジタルリテラシーが高くない団体や、モチベーションが低い人にもデジタル化のメリットを直感して貰うためには、こうした大元となる働く環境のデジタル整備から先に進めていく必要がある。
  - 一方で、こうした汎用的な業務改善ニーズと、入在庫管理・家庭情報管理といった具体的な業務の改善ニーズのいずれにも対応する観点で、統合型プラットフォームかつノーコードで応用しやすい kintone には製品としての適正があることも見えた。
  
- 課題：その他の業務のデジタル化を阻む環境要因
  - また、市区町村から委託事業を受けて家庭を支援している団体については、市区町村から「所定書式の紙媒体で提出」が義務付けられているというデータ出力時の条件が、入力時のデジタル化を躊躇させる様子も見られ、市町村側が自由書式でも可やデータ提出でも可、などメッセージすることも一助になると思われる。

## 5 他地域への横展開の可能性の検討

### 5.1 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

まず、前提として孤独孤立支援に参画する団体は、規模が小さく、ITや業務改善といったバックオフィス機能が非常に脆弱といった共通点がある。例えば、フローレンスが連携する全国170の「こども宅食（孤立した子育て家庭にアウトリーチする支援）」を行う団体においても、約半数は年間予算規模が500万円未満の団体である（2023年10月時点のデータに基づく）。

また、孤独孤立支援は孤立する人と向き合う生身の現場が最重要であり、本来進めるべき現場職員の負荷を下げる組織づくりや仕組み作りに手が回らないのが常である。日本を代表する生活相談事業の担い手として、高品質なソーシャルワークをしている団体であっても、代表者や事務員の方の深夜残業・手作業で多くの事務を行っている。

事業1 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備 においては、大規模な物流事業（業務フローの整備や経理/法的な処理に関する判断が必要）に関するノウハウ、

事業2 地域NPO等の物資マッチング業務のデジタル化支援においては、デジタル化（対象とする業務スコープの定義や適切なツールの選定が必要）に関するノウハウ

がそれぞれ求められる。これらはそれぞれソーシャルワーク/対人支援とは異なる経験や専門的な知識が必要となる領域であり、これらのノウハウを備えた人材を規模の小さな個々の団体が自前で確保することは非常に困難。また貴重な人材の囲い込みとなってしまう業界全体にとって最適な方法とは言えない。

中間支援団体が支援に入る社会的な意義としては、こうした専門的なノウハウ・人材を中間支援団体でプールし、概念的にはシェアードリソースとして広く全国の多数の団体に共有し、業界全体のIT化や業務効率化の支援を推進することができるという点が挙げられる。

中間支援団体が全国の様々な団体の支援を行うことによって、そこに多くの事例・ノウハウが蓄積され、結果として解決策のレベル向上・高度化が進むという点も意義として挙げられる。

今回の事業2を通じて、例えば東京都足立区の（一社）チョイふるの例では、フローレンスという外部団体との業務課題に関する議論をきっかけとして、フローレンスが課題の解決策ややり方を具体的に提示せずとも、団体自らが機密情報保持に関するボランティア参加者との同意取得プロセスの課題に気づき、その改善・整備の推進を行っていた。組織外の人間との対話の機会を持つこと自体が、自分たちの持つ組織の課題への気づきの機会となり、解決しようとする問題の解像度を上げ、その自主的な解決を促す効果もあると考えられる。

## 5.2 他地域へ横展開する際のアドバイス

---

### 事業1 全国向け物資マッチングプラットフォーム整備

フローレンスは、2020年にコロナ禍における緊急支援ニーズの高まりから、寄付物資の全国への配送事業をスタートした。コロナ感染症の混乱が落ち着いた後でも、インフレや全国での物資不足が続く状況から、全国向けの物資マッチング事業を終了させるべきではない、と判断し、この度、事業1「全国向けの物資マッチングプラットフォームのデジタル整備」を通じて定常運営ができるよう改善を行った。

2023年10月には実際の直接支援活動として、日本アクセスとの協働で「こどもフードアライアンス」プロジェクトを成功裏に行い（プロジェクト活動費は当該モデル調査事業の補助対象ではなく、自主事業）全国98団体を通じて約25000世帯分の食支援を行った。このプロジェクトを通じて全国的な物資不足の中で、各々の団体にとってフローレンスが欠かせない供給源となっていることを再確認している。

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、年間40万点規模を維持しながら、全国の孤立した親子に寄り添う支援現場を物資的にもサポートしていく。

- 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といえる。
- フローレンスのような中間支援組織が中央集権的にマッチングプラットフォームを運営すれば、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である。

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、
- 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。

したがって将来的には、

- 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と考えており、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と認識している。

なお、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/>

### 事業2 地域NPO等の物資マッチング業務のデジタル化支援

【中間支援団体側の進め方について】 「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：

- 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。
- 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）
- 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・考察を更に行うと、現場の多様性が高く「ワンサイズ・フィット・オール」の考え方が難しいことがわかった。

- 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

これをビジネス業界との比較で考えると、

- 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（例：各種ERPや業務特化型SaaS、シェアードサービスの拡大）

したがって、業務標準化の程度が低い各地のNPOが、デジタル化を進めるには相当な時間を要する予測である。

【サポート対象とする団体側について】デジタル化支援は団体側のReadinessも重要であり、具体的には、以下3つの要素が揃った状態であると、推進が速いことがわかった。

#### **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カーが無い」、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のが重要。
- 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。
- 物品の入在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る限り、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。

### 最後に：

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だと考える。

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るべき：

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

21

なお、業務特化型の SaaS アプリケーションとしての展開か、あるいは汎用型統合プラットフォームとしての展開が最適かは、デジタル化を推進しようとする団体のデジタルリテラシーの有無や、多事業展開の程度、法人として求められる管理レベルといった複数の要因により判断されるべきで、全ての NPO にとって、いずれが最適という共通解はない。

kintone を自社導入した場合には、汎用的な業務改善ニーズと、入在庫管理・支援対象家庭の情報管理といった具体的な業務の改善ニーズのいずれにも対応できる点にメリットはあるが、運用・維持管理を団体内で行わねばならない点はデメリットとなる。

デジタル化を進めたい団体にとって、今回のモデル事業のようにアドバイザーがいる状況で試験導入できることは極めて堅実で有効な進め方であったと考えている。

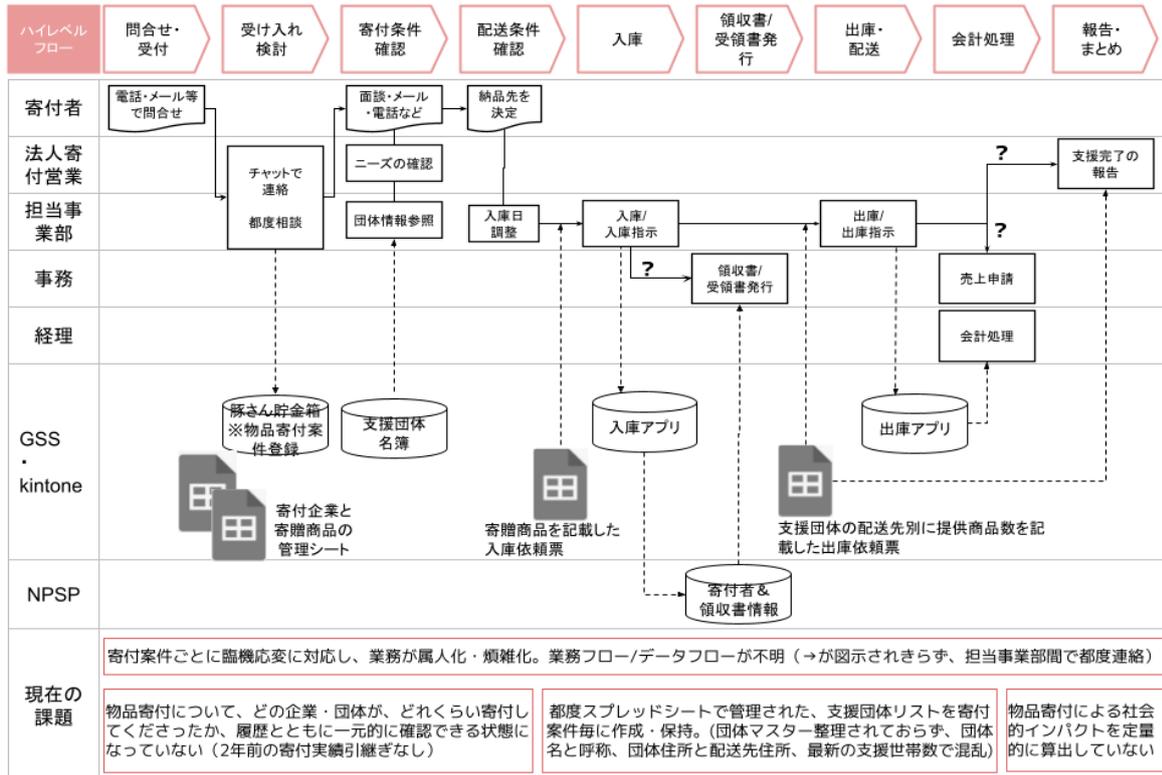


## 6 参考資料

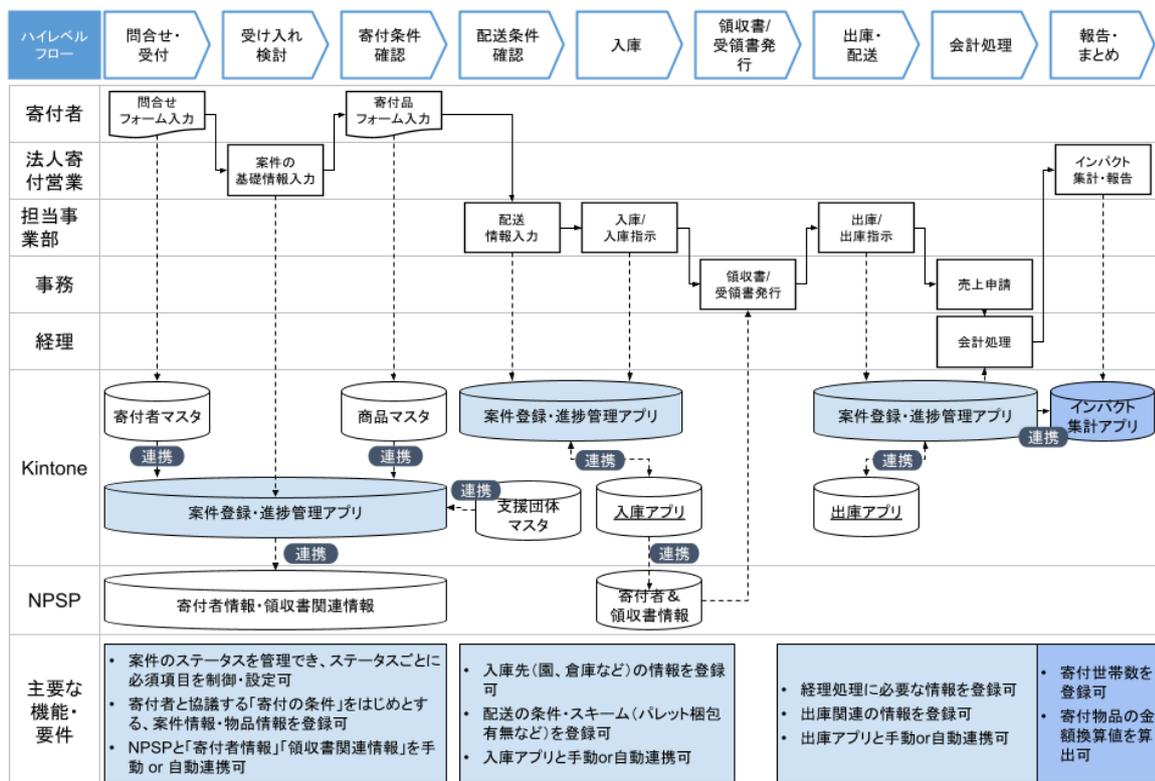
### 6.1 事業1 マatchingプラットフォーム 成果物A～Dの詳細

#### 【成果物A】

#### 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



# 【成果物A】ToBeフロー概要

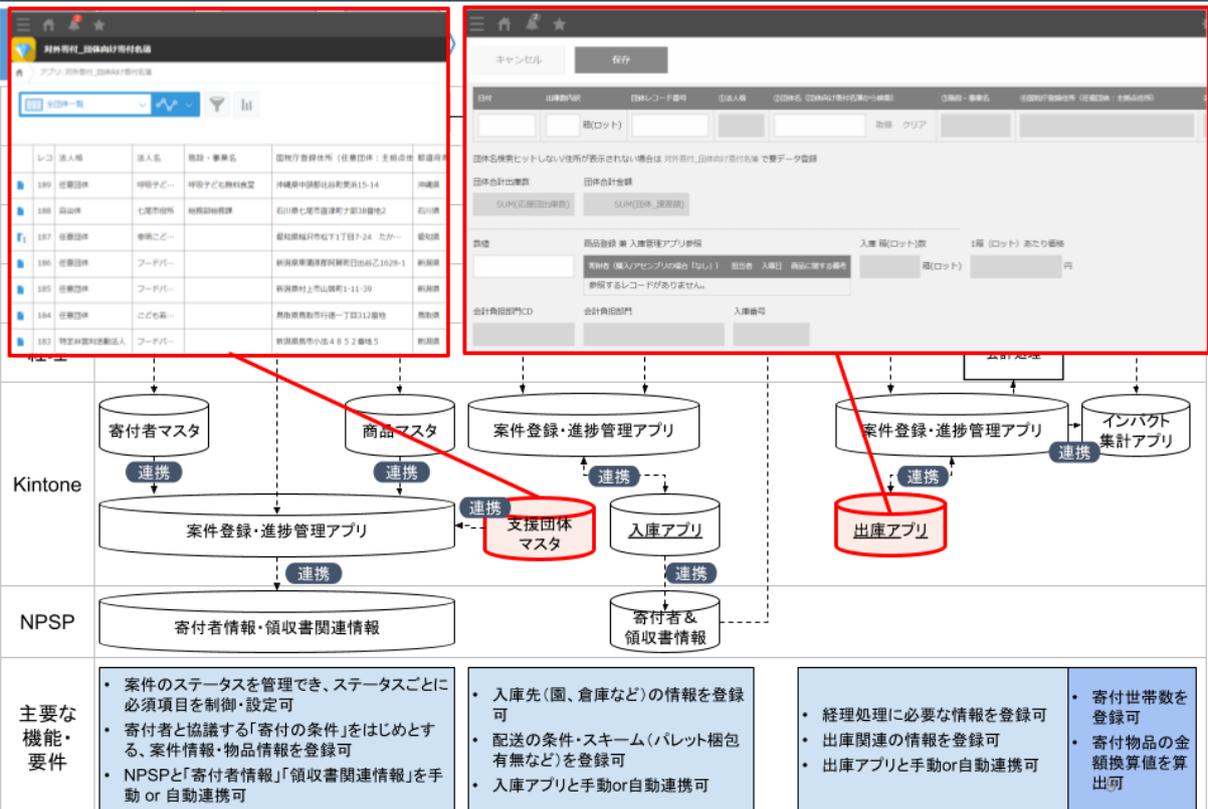


【成果物 C~D】上記の成果物 A 標準業務フロー・データフローに添って「マスタ管理アプリ」と「トランザクション処理用のアプリ」で合計5つのアプリ群を1つのシステムとして実装

## 【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



【成果物B】上記の成果物A 標準業務フローにそって26の手順をマニュアル化

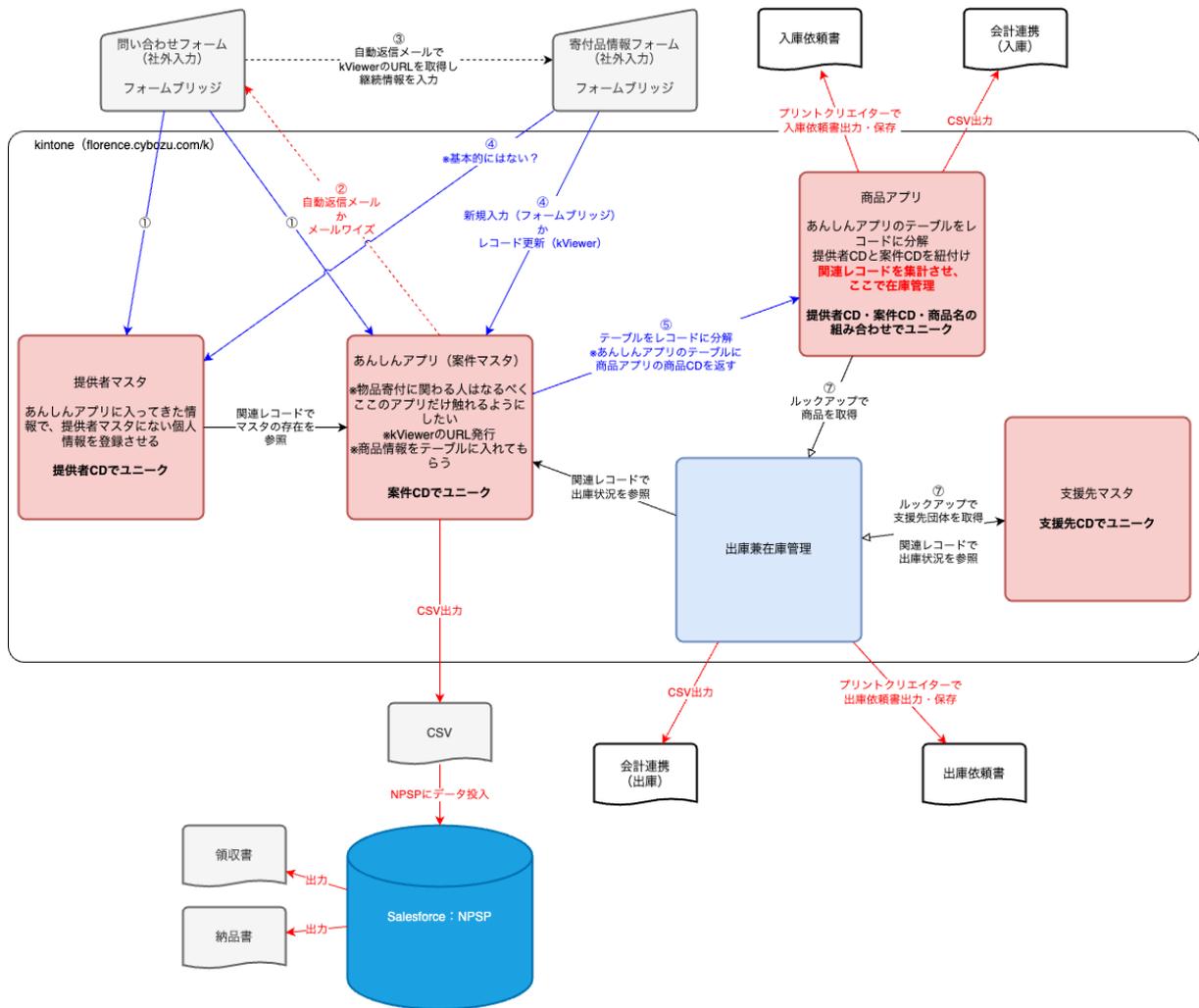
(詳細マニュアルは社外秘のため割愛しております)

手順			
No	手順		
1	01-引き合い	01_01 問い合わせ一次対応	KFP 担当者を決め、チェック欄に名前を記載する
		01_02 引き合い管理票登録	引き合い管理表に案件情報を登録する。またチェック欄に案件 No を記載する
3	02-担当者への コンタクト	02_01 打ち合わせ日程調整	必要に応じて打ち合わせ日程を調整する ※実施しない場合は備考欄に実施しないことを記入する
		02_02 打ち合わせ準備 (資料準備)	打ち合わせを実施する場合は打ち合わせ準備を行う ※打ち合わせを実施しない場合は備考欄に実施しないことを記載する
5	03-担当者へ事 業説明、寄付 内容交渉	03_01 打ち合わせ実施 (議事メモ)	打ち合わせを実施し、議事メモの URL をチェック欄に記載する ※打ち合わせを実施しない場合は備考欄に実施しないことを記載する
		03_02 お礼メール送付	打ち合わせのお礼メールを送る ※打ち合わせを実施しない場合は備考欄に実施しないことを記載する
		03_03 提案書作成	寄付の提案を実施する。作成した提案書の URL をチェック欄に記載する ※提案書を作成しない場合は備考欄に実施しないことを記載する
8	05-金額、入金 時期交渉中	05_01 寄付入金に関する条件交渉 (入金、返礼)	寄付受け取りに関する条件、返礼について交渉する。 寄付広報を実施する場合は、みんかく・応援団広報に連絡を入れる
9	06-契約書 最 終交渉	06_01 覚書締結 (雛形のやりとり)	寄付受け取りについて寄付元と契約書を取り交わす
10	07-法人稟議中	07_01 返礼プランニング (主に寄付広報)	返礼として寄付広報を実施する場合は、広報担当と企画を作る ※寄付広報しない場合は備考欄に実施しないことを記載する
11	08-受注	08_02 入庫情報などの提示	ココネットの倉庫受け入れについての情報を寄付元に伝え、交渉する
		08_03 フローレンスロゴ、写真の提示	フローレンスや応援団のロゴや写真の提示を求められた際は提示する ※提示しない場合は備考欄に提示しないことを記載する
		08_05 請求書発行 (依頼があった場合のみ)	寄付請求書 (依頼書) の提示を求められた際は提示する ※提示しない場合は備考欄に提示しないことを記載する
14	11-割当中		受け取り団体の全てと覚書締結できていることを確認する。 締結できていない団体があった場合は締結を進めるかもしくは配布対象から外す

15			受け取り団体の全てに団体識別番号が付与されていることを確認する。 付与されていない場合は付与する。
16			割当方針の決定（全団体に配布？希望団体へ抽選？数団体ピックアップ？1団体？など）
17			割当の実施（申込み→抽選→割当→割当結果の連絡）
18	12-配送中		入庫（配送会社選定→入庫依頼（企業）→入庫依頼（配送会社）→入庫完了報告）
19			出庫（配送依頼→配送→受け取り団体の配送に関する問い合わせ対応→配送完了報告）
20	13-配送完了		配送料支払い
21	21-感謝・報告	09_01 寄付事務担当との連携	チャットワークなどで寄付をいただくことを伝える
22			入庫アプリに登録する
23			出庫アプリに登録する
24		09_04 領収書発行（入金～発行までの流れ）	みんなくが受領書、領収書を発行したことを確認する
25		09_05 返礼（お礼訪問、感謝状等）	みんなくがお礼訪問や感謝状を提供したことを確認する
26	31-完了	フォロー実施（来年度のBANT条件確認など）	必要に応じて来年度の案件に向けフォローを実施する ※実施しない場合は備考欄に実施しないことを記載する

## 6.2 事業1 マッチングプラットフォーム 新アプリ構成図

---



### 6.3 事業1 マatchingプラットフォーム 新データ・フロー図

ファイルが巨大なため、以下に格納

<https://drive.google.com/file/d/1JxXhYUmf9TASphSE0zmQgqT2bVsCscbr/view?usp=sharing>

NO	DESCRIPTION	UNIT	QTY	AMOUNT	TOTAL
1	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...
15	...	...	...	...	...
16	...	...	...	...	...
17	...	...	...	...	...
18	...	...	...	...	...
19	...	...	...	...	...
20	...	...	...	...	...
21	...	...	...	...	...
22	...	...	...	...	...
23	...	...	...	...	...
24	...	...	...	...	...
25	...	...	...	...	...
26	...	...	...	...	...
27	...	...	...	...	...
28	...	...	...	...	...
29	...	...	...	...	...
30	...	...	...	...	...
31	...	...	...	...	...
32	...	...	...	...	...
33	...	...	...	...	...
34	...	...	...	...	...
35	...	...	...	...	...
36	...	...	...	...	...
37	...	...	...	...	...
38	...	...	...	...	...
39	...	...	...	...	...
40	...	...	...	...	...
41	...	...	...	...	...
42	...	...	...	...	...
43	...	...	...	...	...
44	...	...	...	...	...
45	...	...	...	...	...
46	...	...	...	...	...
47	...	...	...	...	...
48	...	...	...	...	...
49	...	...	...	...	...
50	...	...	...	...	...
51	...	...	...	...	...
52	...	...	...	...	...
53	...	...	...	...	...
54	...	...	...	...	...
55	...	...	...	...	...
56	...	...	...	...	...
57	...	...	...	...	...
58	...	...	...	...	...
59	...	...	...	...	...
60	...	...	...	...	...
61	...	...	...	...	...
62	...	...	...	...	...
63	...	...	...	...	...
64	...	...	...	...	...
65	...	...	...	...	...
66	...	...	...	...	...
67	...	...	...	...	...
68	...	...	...	...	...
69	...	...	...	...	...
70	...	...	...	...	...
71	...	...	...	...	...
72	...	...	...	...	...
73	...	...	...	...	...
74	...	...	...	...	...
75	...	...	...	...	...
76	...	...	...	...	...
77	...	...	...	...	...
78	...	...	...	...	...
79	...	...	...	...	...
80	...	...	...	...	...
81	...	...	...	...	...
82	...	...	...	...	...
83	...	...	...	...	...
84	...	...	...	...	...
85	...	...	...	...	...
86	...	...	...	...	...
87	...	...	...	...	...
88	...	...	...	...	...
89	...	...	...	...	...
90	...	...	...	...	...
91	...	...	...	...	...
92	...	...	...	...	...
93	...	...	...	...	...
94	...	...	...	...	...
95	...	...	...	...	...
96	...	...	...	...	...
97	...	...	...	...	...
98	...	...	...	...	...
99	...	...	...	...	...
100	...	...	...	...	...



## 6.4 事業1 Civic Force ヒアリング議事録

日時	2023年10月2日 14:00-15:00 @zoom
参加者	Civic Force 後藤忍様 認定NPO フローレンス 渡邊、河口
議事	<ul style="list-style-type: none"><li>● CivicFirce の概要 (後藤氏)<ul style="list-style-type: none"><li>・災害時に物資で支援をしたい企業と支援を必要としている団体の調整をやっていた。電話などアナログで大変だった。</li><li>・災害時に支援してもらった日用品などの物品の余剰があり、それを支援を必要としている人に届けられないか?と考えると Good Links (<a href="https://goodlinks.civic-force.org/">https://goodlinks.civic-force.org/</a>) を立ち上げた。災害時だけでなく日常的な支援への展開。22年7月サービススタート。</li><li>・東京が本体だが、佐賀に拠点がある。ふるさと納税が使えるから。実務部隊は全て佐賀にいる。</li><li>・SEMA に加盟していて、CivicFirce 「災害時に支援をしたい企業の受け皿」となっている。</li></ul></li><li>● Good links の概要<ul style="list-style-type: none"><li>・平時はリクエストへのマッチング率は低いが災害時は高い。平時において、企業から支援が出ていなければ CivicFirce が自ら物資支援することもある。企業は提供したい支援物資を直接入力できる。</li><li>・プロジェクトや公開範囲を指定できるので、特定プロジェクト内だけで物資を活用することもできる。ほしい物資が登録されると自動で各団体に入荷が通知される機能もある。</li><li>・企業と団体が直接やり取りをすることは少ない。CivicFirce が間に入って事務局として差配の機能を果たしている。</li></ul></li></ul>
まとめ	<ul style="list-style-type: none"><li>・現状の Good Links は、まだ規模が小さく、平時の場合は佐賀エリアが中心。</li><li>・人手をあまり介さずシステムでマッチングができる Good links の仕組みは、一定の工数削減の効果はありそう。ただ全てがシステムでマッチングできるようにはならず、マッチングのコーディネーターとして介入する人手がゼロになるわけではない。</li><li>・全国地域をカバーしようとした場合、受給のマッチングを行うシステムは1つでよく、機能的には Good Links で充分果たせると思われるが、システム以上に必要なのは、各都道府県単位などの地域ごとに、地域団体へのコーディネーション、物資保管、配送・受け渡しを担ってくれるような一定規模の中間支援団体のネットワーク作りであり、全国食支援協力会のロジハブシステムの構想も似ていると感じる。</li></ul>

## 6.5 事業1 こどもフードアライアンスプロジェクトへの(株)ネッスーの助言

日時	2023年11月17日 11:20-12:15 @zoom
参加	認定 NPO 法人フローレンス：本間、山崎、渡邊、山田、菊池 株式会社ネッスー：木戸
助言の 要旨	<p>①KoFA の入出庫を通年・事業化する（四半期単位や隔月など）ことでピークカットしつつ、専任の体制を保持すれば、KoFA の複雑性はそんなに高くないので回せるプロジェクトになるのではないか。</p> <p>②ココネット(株)あるいは西濃運輸とのパートナーシップについて見直すのが良い。倉庫拠点についても、JPR パレット対応が基本動作でできる倉庫を再検討して貰うべき。</p> <p>③西濃運輸の倉庫では対応できない場合には、食品系の物流会社もある。</p> <p>③倉庫 2 拠点で在庫が分散するのは運用を複雑にするので、間を取って大阪に倉庫 1 個はありかも知れない。もし商圏が完全に分けられそうだったら、メーカーにとっての入庫しやすさの観点で倉庫を複数化したら良い。</p> <p>④出庫指示データは原則・受取り側で生成する、ことにしないと、出庫実務の運用は厳しいと思う。受取り側の IT リテラシーが低いことは懸念で、電話窓口を作ることもオプションだ。</p>

## 6.6 事業2 長崎 kintone を使った業務のデジタル化 成果報告会

---

### 成果報告会の参加者一覧

1	対馬市社会福祉協議会
2	雲仙市子ども支援課
3	雲仙市社会福祉協議会
4	諫早市子育て支援課
5	特定非営利活動法人 Seamless
6	平戸市社会福祉協議会
7	松浦市社会福祉協議会
8	壱岐市社会福祉協議会
9	五島市こども未来課
10	新上五島社会福祉協議会
11	佐々町役場
12	佐々町社会福祉協議会
13	一般社団法人ひとり親家庭福祉会ながさき
ゲスト	認定 NPO 法人フローレンス
ゲスト	NPO 法人きみたす (フローレンス業務委託)
ゲスト	サイボウズ株式会社

報告会 次第： 1日目 2/28 13:30-17:00 参加予定：20人

13:30～

1. 今回の背景について説明
2. 各位の自己紹介

14:00～

- 3-1. kintone の説明
- 3-2. 今回構築した入在庫管理アプリの説明

14:50～

4. kintone ハンズオン

<休憩>

15:30～

5. kintone の応用可能性、他地域事例

15:45～

6. 講評コメント by サイボウズ

16:00～

7. ワークショップ

2日目：2/29 9:30-12:00 参加予定：20人

引き続き kintone ハンズオン

## 6.7 事業2 長崎 構築 kintone アプリの設計書

こども宅食在庫管理 > 01.取引先M > アプリの設定

### 01.取引先M

 アプリ管理者用メモはありません (作成する)

フォーム   一覧   グラフ   設定

フォームを保存

- ラベル
- リッチエディター
- 数値
- ラジオボタン
- 複数選択
- 日付
- 日時
- リンク
- 組織選択
- 関連レコード一覧
- スペース
- グループ
- 文字列 (1行)
- 文字列 (複数行)
- 計算
- チェックボックス
- ドロップダウン
- 時刻
- 添付ファイル
- ユーザー選択
- グループ選択
- ルックアップ
- 罫線
- テーブル
- レコード番号
- 作成者
- 作成日時
- 更新者
- 更新日時

取引先名 \*      部署名

担当者様名

郵便番号      都道府県名      市区町名 以下住所

電話番号      メールアドレス      FAX番号

契約書      取引条件特記事項

参照 (最大1 GB)

商品一覧

商品名	期限	期限日	入庫数	出庫数	在庫
参照するレコードがありません。					

閲覧・編集可能組織      閲覧・編集可能ユーザー

優先する組織      ログインユーザー

計算用

レコード番号 \*  
(自動入力)

作成者 \*      作成日時 \*  
(自動入力)      (自動入力)

更新者 \*      更新日時 \*  
(自動入力)      (自動入力)



## 02.入庫/商品登録

🔒 アプリ管理者用メモはありません (作成する)

- フォーム
- 一覧
- グラフ
- 設定

### フォームを保存

- ラベル  文字列 (1行)
- リッチエディター  文字列 (複数行)
- 数値  計算
- ラジオボタン  チェックボックス
- 複数選択  ドロップダウン
- 日付  時刻
- 日時  添付ファイル
- リンク  ユーザー選択
- 組織選択  グループ選択
- 関連レコード一覧  ルックアップ
- スペース  罫線
- グループ  テーブル
- レコード番号  作成者
- 作成日時  更新者
- 更新日時

入庫日 \* 仕入元 \* 仕入れ元が存在しない場合は [こちらから登録](#)

2024-03-02  取得 クリア

商品名 \* 商品イメージ  参照 (最大1 GB)

商品名\_期限 自動計算

入庫者 \* 入庫種別 \*

山本 拓実  
佐々木 瑠理  
山本 倫子  
二河等  
大瀬 昇

期限 「使用期限」は、入庫種別が「物品」のときのみ使用する。 期限日 米の賞味期限がない = 「精米日から6ヶ月後」を期限とする

1箱入数 箱数 残り個数(1箱入数×箱数) バラ数 入庫数

個/箱  箱  個  個  個  個

1個あたりの重量 総重量

g  入庫数\*\_1 kg

↑入庫種別が「食ロス」の時は必須

出庫数 在庫

自動計算 個

出庫イベント

出庫日	支店先	出庫数
参照するレコードがありません。		

取引条件特記事項 其他 備考

閲覧・編集可能組織 閲覧・編集可能ユーザー

優先する組織  ログインユーザー



## 03.出庫イベント

📄 アプリ管理者用メモはありません (作成する)

フォーム

一覧

グラフ

設定

フォームを保存

ラベル	ABC 文字列 (1行)
リッチエディター	文字列 (複数行)
数値	計算
ラジオボタン	チェックボックス
複数選択	ドロップダウン
日付	時刻
日時	添付ファイル
リンク	ユーザー選択
組織選択	グループ選択
関連レコード一覧	ルックアップ
スペース	罫線
グループ	テーブル
レコード番号	作成者
作成日時	更新者
更新日時	

商品名 *	在庫	1個当たりの重量	期限
<input type="text"/>	取得 クリア	<input type="text"/>	<input type="text"/> g

支援先 *	支援先が未登録の場合は <a href="#">こちらから登録</a>
<input type="text"/>	取得 クリア

出庫日 *	出庫数 *	出庫総重量
<input type="text"/>	<input type="text"/>	出庫数* kg

閲覧・編集可能組織	閲覧・編集可能ユーザー
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="radio"/> 優先する組織	<input checked="" type="radio"/> ログインユーザー

計算用

レコード番号 *	(自動入力)	
作成者 *	(自動入力)	
作成日時 *	(自動入力)	
更新者 *	(自動入力)	
更新日時 *	(自動入力)	
取引先Mレコード番号 *	入庫/商品登録レコード番号 *	支援先レコード番号 *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



## 04.棚卸誤差調整

📄 アプリ管理者用メモはありません (作成する)

フォーム

一覧

グラフ

設定

フォームを保存

ラベル	ABC 文字列 (1行)
リッチエディター	文字列 (複数行)
数値	計算
ラジオボタン	チェックボックス
複数選択	ドロップダウン
日付	時刻
日時	添付ファイル
リンク	ユーザー選択
組織選択	グループ選択
関連レコード一覧	ルックアップ
スペース	罫線
グループ	テーブル
レコード番号	作成者
作成日時	更新者
更新日時	

誤差が1以上ある場合には「保存」ボタンを押した後に、もう一度「在庫誤差を反映」もクリック  
(誤差が全て0の場合は、「保存」まででも◎)

商品名 *	(誤) 現在個 *	誤差 *	(正) 在庫
<input type="text"/>	取得 クリア	<input type="text"/> 個	<input type="text"/> 個
誤差調整_現在個+誤差 個			

開発用

<input type="text"/>
----------------------

こども宅食在庫管理 > 05.支援先 > アプリの設定

## 05.支援先

アプリ管理者用メモはありません (作成する)

フォーム   一覧   グラフ   設定

フォームを保存

ラベル   文字列 (1行)  
 リッチエディター   文字列 (複数行)  
 数値   計算  
 ラジオボタン   チェックボックス  
 複数選択   ドロップダウン  
 日付   時刻  
 日時   添付ファイル  
 リンク   ユーザー選択  
 組織選択   グループ選択  
 関連レコード一覧   ルックアップ  
 スペース   罫線  
 グループ   テーブル

レコード番号   作成者  
 作成日時   更新者  
 更新日時

支援先名 \*

詳細情報

支援一覧

出庫日   商品名   出庫数   出庫総重量

参照するレコードがありません。

閲覧・編集可能組織   閲覧・編集可能ユーザー

優先する組織   ログインユーザー

計算用

レコード番号 \*  
 (自動入力)

作成者 \*   作成日時 \*  
 (自動入力)   (自動入力)

更新者 \*   更新日時 \*  
 (自動入力)   (自動入力)

## 6.8 事業2 情報課題全般に関するインタビュー調査【1. 一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさき】

### 1. インタビュー内容

参加者：

一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさき 山本倫子さん、山本拓実さん、佐々木さん  
 NPO 法人フローレンス 渡邊、二河、橋田

< 第1回 >

2023年10月18日 13:00-15:00

#### ● 食品管理の状況

- フードバンク推進協議会から貰っているマクロの入った Excel に入力
- 受領証まで出て印刷される仕様だが OS の違いで今は使えない
- バーコード読み取るコンセプトのため、バーコードを印刷するのも二度・三度手間となっている。
- 食材の在庫確認する際には倉庫に見に行くしかない（目検のため 30 分程度）

- できれば一つのパソコンの中にある仕組みではなく、食品を分ける 10 箇所と共有しながら使えるものがほしい

● 食品管理のための使用ツール

- 県内の子ども食堂等へ食品提供をしており、中間支援としての役割も行っている
- つなぐ BANK から県内 14 箇所への食品の出庫については、公益社団法人 Civic Force で管理できる仕組みを作って貰った
- つなぐ BANK への入庫は全部 kintone に入れ、半端ものは全部 civic force 通して Amazon のようにして受け渡しできるようにしたい
- 10 箇所他の拠点にも kintone を導入したい
- 多拠点の在庫を見て何を渡すべきか判断したい（今は一律配布になっている）

● その他の問題

- 写真整理
  - LINE 経由で来る写真の量が多く管理しきれない（企業への報告用に必要）
- つなぐ BANK 拠点間の連絡
  - メッセンジャーでやり取りする拠点と LINE でやり取りする拠点と両方ある

## 2. 解決案の提案

課題概要	詳細	課題のインパクト	課題発生頻度	優先度 * 難易度
相談に関わる家庭別カルテの事業/拠点横断な照会	検索性のないDropbox内PDFとExcel番号管理のため代表の記憶に頼っている/年度末の行政への報告時には情報を整理する手間が非常にかかる	支援の質とスピード向上	常時および行政への報告時	高優先 * 高難度
10支部拠点に対する入出庫の可視化	Excel管理はしているものの倉庫で都度棚卸しないと実在庫の把握が困難/将来的には10支部の過不足を把握したうえで物品差配の調整をしたい	仕入元の信頼 (トレーサビリティ)	常時 (スタッフが都度1時間@倉庫で作業)	高優先 * 中難度
40人分のパートさん出勤簿および有給消化の承認	代表の目検のうえ押印。経理でも手計算し紙からPCへの打込み作業が発生し負荷が高い	工数超過 (支援対応キャパが削られている)	毎月末および有給申請の度 (2時間程度の物理的拘束)	中優先 * 中難度
デジタル写真の整理	LINEに被支援者から送付される大量の写真が企業報告用に蓄積できない	工数超過 (支援対応キャパが削られている)	支援イベントごと (毎月50枚程度)	低優先 * 低難度

課題概要	優先度 * 難易度	一次対応策	一次対応策で解決可能なこと	留意事項	詳細 スライド
【1】相談に関わる家庭別カルテの事業/拠点横断な照会	高優先 * 高難度	kintone上にご家庭マスターと各種資料格納アプリを構築	検索性の高いデータベースから、ご家庭別の記録やPDFファイルを参照。	カルテそのものをkintone上に作り入力するのが本丸	P.4
【2】10支部拠点に対する入出庫の可視化	中優先 * 中難度	kintone上での入出庫管理+QRコード	現行のExcel管理をkintoneアプリにしてスマホから都度入力	支部の在庫見える化は要追加開発	P.6
【3】40人分のパートさん出勤簿および有給消化の承認	中優先 * 低難度	kintone上での実績管理と承認ワークフロー	出退勤の登録の現行の仕組みをkintoneアプリにし、パートスタッフにアカウントを付与してテスト運用	省力化をやりきるには要追加開発	P.8
【4】デジタル写真の整理	低優先 * 低難度	LINEとGoogleの連携ツールを公式LINEに導入。画像ファイルを送ると自動でGoogleスプレッドシートにリスト化	個別のLINEを見ずに1つのスプレッドシートの中から画像を探せる。写真が期限切れにならない。	連携ツールが英語	P.9

### 3. 解決に向けた動き

現在の課題解決のため、フローレンスの提案に基づいて以下のステップを進めることになった。

1. サイボウズ社の kintone チーム応援ライセンスを申請する。
2. フローレンスから提供された「課題解決のための提案アプリ」を自社内で使用し、改善を行う。
3. 4月以降の本格稼働に向けて、各拠点に kintone アカウントを配布し、その使用方法に関する説明会を実施する。

## 6.9 事業2 情報課題全般に関するインタビュー調査【2.新潟県フードバンク連絡協議会】

---

### 1. インタビュー内容

新潟県フードバンク連絡協議会 事務局長 小林さん

NPO 法人フローレンス 渡邊、二河、橋田

<第1回>

2023年10月19日 11:00-12:00

- 小林さんの役割について
  - NPOさんじょう所属 中間支援として約100団体の事務局長の業務を担っている
  - 新潟県フードバンク連絡協議会の事務局長と25のフードバンクの事務局業務も請け負う
  - フードバンクの事務局業務として、運営サポートだけでなく助成金の申請、国・県への報告事項も行う
  
- 課題に感じていること
  - 新潟県内の子ども食堂（73団体）が週1回もしくは月に1-2回食事提供しているが、その際使用する食品をもらうため、どんなものがあるか各フードバンクに問い合わせる。
  - その際に、各フードバンクは電話で在庫の確認を受けるという業務がありお互いに負荷がかかっている。
  - この一連の作業がアナログなため、食品の在庫の見える化が望まれる。
  
- 情報管理上の課題
  - フードバンクでは入りと出の管理をすれば良いということになっているため、入りは企業さんが寄贈してくれる時の分量通知に従ってその重量を積み上げる。
  - 出の部分は、世帯あたりの提供は20kg/月としているので回数との積算を行う。
  - 協議会は任意団体で、助成金や補助金が一時的に出ることはあってもほとんどがボランティア運営のため、管理するコストの捻出ができない。
  - どのフードバンクでもスーパーマンみたいな人がいてなんとかやってる状況。農林水産省への報告もあるので、一つのシステムでこのあたりの管理ができるようにしたい。
  
- 今後に向けて
  - 農水省・消費者庁の認定を受けるため、入出庫管理は必要と認識している。
  - 助成金・補助金の申請・獲得のための基盤強化として、情報管理の仕組みを作りたい。

## <第2回>追加インタビュー

2023年11月13日 16:00-16:30

- 直接支援型フードバンクの増加
  - 3年前に設立されたフードバンクしばたを皮切りに、行政などの協力機関に食料を提供するだけでなく、直接的な支援を行うパントリー併設フードバンクも増加している。
- 商品の出庫
  - 商品の引き渡しは各フードバンクが直接取りに来る形式で行われている。
  - あらかじめ必要な数をスプレッドシートに入力する形で申請しているが、入出庫の管理は厳密ではないため、最終的には現場にある物・ある数量の中から取っていく。
- 食品の配布（宅食）
  - 県協議会および各フードバンクによる宅配は主に緊急支援であり、全体で月に約300件程度である。
  - フードバンクしばたは、ボランティア50人で毎月500世帯への宅食を行っているが、取りにきてもらう形やフードパントリー形式で食品の支援をしているところも多い。
- 企業からの寄付とファミリーマートのフードドライブ
  - 企業からの寄付は月に約10件ほどあり、LINEを通じて告知され、事前に数量や重さがわかるため、スプレッドシートで管理されているが、全体の総量等の計算には時間がかかるという課題がある。
  - また、ファミリーマートのフードドライブでは、各団体が取りに行き、活用する形で運用しているが、年に2回の報告の際には各フードバンクに量や重さを確認しなければならず、とりまとめに工数がかかる業務である。
- 今後の展望
  - 将来的には、食料品だけでなく本・児童書・生理用品・靴など多岐にわたる寄付品の管理を強化し、協議会での入力と各団体の希望数の入力により在庫と割り振りが透明化される仕組みが必要と考えている。

## 2. 解決案の提案

課題概要	詳細	課題のインパクト	課題発生頻度	優先度 * 難易度
【1】26フードバンク団体に対する入出庫の可視化	現在入出庫の記録についての管理指針がなく、流通末端の[大凡のパントリー開催回数x平均来訪人数x1人あたり提供重量]で取引量のみ管理。  大口寄附案件の入庫・連絡協議会内の差配の実績は申込みアンケートやメールから辿ることは可能だが正確でない。	仕入元の信頼 (トレーサビリティ)  消費者庁が準備する認定制度開始前に一定の管理基準を満たさないと寄付流通量を維持できなくなるリスク	協議会でとりまとめるような大規模寄付案件は月10件ほど  新潟県協議会でも個人に緊急支援SOSで直送・個配の出庫することもある。	高優先 * 中難度
【2】ファミマフードドライブの報告	ファミマ各店舗からの引取りは現場の団体だが実績報告は協議会で一括、その際の情報取りまとめ	工数超過	引取は県下で毎月複数回数 報告は年2回	中優先 * 低難度

課題概要	優先度 * 難易度	一次対応策	一次対応策で解決可能なこと	留意事項	詳細 スライド
【1】26フードバンク団体に対する入出庫の可視化	高優先 * 中難度	中間支援組織である連絡協議会の入出庫は管理を行う	各団体の物品受領時の認識の齟齬低減（取りに来たのにない…ということがなくなる）	入出庫情報の入力徹底と棚卸し文化の醸成	P.4
【2】ファミマフードドライブの報告	中優先 * 低難度	受取時の簡易登録と報告の仕組み化と協力依頼	寄付企業への報告責任を精度高く簡単に実施できるようにする 報告失念の低減	仕組みの構築に先だつた関係者への説明と了承	PXX

### 3. 解決に向けた動き

現在の課題解決の最初の段階として、フローレンスの提案に基づき、以下のステップを進めることになった。

1. サイボウズ社の kintone チーム応援ライセンスを申請する。
2. フローレンスが提供する「課題解決のための提案アプリ」を自社内で使用し、改善を加える。
3. 最初に協議会内のいくつかの団体でテスト導入を行う。

## 6.10 事業2 情報課題全般に関するインタビュー調査【3.一般社団法人チョイふる】

---

### 1. インタビュー内容

参加者

一般社団法人チョイふる 狩矢さん

NPO 法人フローレンス 渡邊、橋田、川口

<第1回>

2023年11月3日 10:00-11:00

#### ● 食品管理の状況

- 目視で管理、入出庫は紙・データ共に記録などはしていない
- 拠点間の融通は足りなくなった都度で現時点で計画には行っていない
- 配布は一気に配ることもあれば、フードパントリーとして取りに行くこともある
- 今後入庫する商品が多くなれば目視確認もできなくなる
- 入出庫の管理ができればトレーサビリティが担保できる

#### ● kintone 使用状況

- 使用し始めて半年経過
- 最初はボランティアらがログインするところが障壁だった
- 配送のルート（地図）を実装してから使いやすくなった
- 配布対象家庭リストまではkintoneで管理、配送のルート組みや配達ボランティアの担当振り分けはスプレッドシートでやって最終的にkintoneにインポートしている
- トータルの手間は減っている
- 世帯カルテの内容をブラッシュアップして、将来的には行政とも連携したい

#### ● 入出庫アプリを触ってみた印象

- 入庫のところは問題なく、出庫のところではいつ何に利用したか記録できるようにカスタマイズすれば運用できそう
- 入庫の登録をするのは事務所メンバーのため、そこへの導入フォローを根気よくやる必要がある

### 2. 解決案の提案

課題概要	詳細	課題のインパクト	課題発生頻度	優先度 * 難易度
【1】LINExkintoneご家庭カルテ情報に基づいたLINEメッセージ配信	流動的に変わる、わくわく便の対象者に個別に案内をするため、わくわく便前は担当者が張り付きでメッセージに対応しなければならない。	超過工数と運用の持続性。当該担当者が不在になっても運用ができる状態を目指す。	毎月2回のワクワク便。公式LINEの個別チャットに手動でユニークメッセージを入力・送信している	高優先 * 高難度
【2】食品のご家庭への提供記録	食品のリコールがあった場合に、いつ誰に在庫された可能性があるか、いくつ残っているか即座に把握できない（倉庫で目視が必要）	提供食品の安全性（トレーサビリティ）	毎月のわくわく便2回+パントリー隔月の在庫記録。	中優先 * 中難度
【3】ボランティアへの情報提供方針/運用	1度でもボランティアした人は配達日にkintone配達アプリ経由で要配慮個人情報を含む個人情報が閲覧・編集可能	個人情報保護法コンプライアンス	毎月2回のワクワク便配達日	中優先 * 中難度

課題概要	優先度 * 難易度	一次対応策	一次対応策で解決可能なこと	留意事項	詳細スライド
【1】LINExkintoneご家庭カルテ情報に基づいたLINEメッセージ配信	高優先 * 高難度	有償プログラム開発によるLINExKintone連携	任意に絞り込んだ対象者にのみメッセージを送付可能	LINEユーザー全員のLINE表示名を要取得	P.4
		一斉配信と自動応答メッセージを利用した誘導	自動化によりわくわく便の都度の個別メッセージ対応が大幅減	複数の仕掛けを実装し、全てを理解して運用する	P.5
【2】食品のトレーサビリティ	中優先 * 中難度	フローレンス開発の入出庫管理アプリをテンプレートとして複製導入	入力フォーマット通りに入力さえすれば標準的な入出庫の記帳が完成。	入力工数の負荷の軽減策を運用しながら図る必要あり	P.8
【3】ボランティアへの情報提供方針/運用	中優先 * 中難度	情報の適切な取り扱いについてのポリシー策定とインシデント・アクシデント対応フローの整備	誰がどの情報をどこまでアクセスすることができるか、アクシデント時の対応が明確になる。	技術的解決以前のポリシー策定が重要	P.12

### 3. 解決に向けた動き

2023年4月からすでにサイボウズ社のkintoneを導入しているため、新規契約などの手続きは不要で、すぐにフローレンスから提供された「入出庫管理アプリ」を移植し導入した。

業務の大部分を占めている「LINEでの個別メッセージの送信」については、kintoneと連携したシステムを導入したいと考えており、既存サービスには同様のものがないため、自社での開発が必要である。この場合は、費用の確保が難しいため、今後の課題として取り組むことになった。

6.11 事業2 情報課題全般に関するインタビュー調査【4.あだち福祉会 京都  
こども宅食】

---

## 1. インタビュー内容

参加者

あだち福祉会 京都こども宅食 事務局担当泰良さん

NPO 法人フローレンス 渡邊、二河、橋田

<第1回>

2023年10月16日 10:00-11:00

- 京都こども宅食プロジェクトの概要
  - 社会福祉法人あだち福祉会の中に「京都こども宅食プロジェクト」がある
  - 支援世帯数は現在 730 世帯。配布物品は寄付と足りない場合は購入する。
  - 事務局スタッフ（フルコミット）は泰良さんのみ。他の職員は週 1 回程度なので、できることが限られる。
  -
- 入在庫管理アプリのデモツール利用の感想
  - 使い方はよくわかった。現在宅食の配送準備では、物品の在庫を入力した後に梱包品を選択して一覧にする。商品名・寄付元・1箱いくつ入れるか・在庫等も一覧で見られると良い。
  - 寄付の御礼状の発行もアナログにやっているのでこれで効率化できると嬉しい。
- 苦労していること
  - 借りている倉庫の中で一番大きな倉庫は、荷受けを持ち主の会社の方に依頼しており 10-15 時が基本対応時間。担当の方がいない場合はあだち福祉会の誰かが行く必要がある。
  - 荷物の到着時間がわからないと受け取る人が現場にいないことが発生する。そこから各拠点への物品の移動は、梱包日の前後でないといけないため移動日が限られる。
  - 泰良さんの軽バンで移動するため何度も往復しないといけない。
  - 基本的に事務局スタッフ 3 名以外はボランティアで運営しているため、毎回募集しないといけない。
- 今後やりたいこと
  - 利用家庭の状況に合わせて入れる商品を変えること（夏休みの臨時便等）。家庭訪問という名目も付与できたら補助金が使える。

<第1回>

2023年11月29日 9:00-11:00

● 現在の状況

- 現在の支援世帯数 730 世帯、次年度は 1000 世帯まで増えそう。
- 梱包場所は 4-5 箇所体制が整っているのは伏見区
- 中京区は場所がない
- 北区は上賀茂神社だが、イベントが多く置ける期間に限られる。

● 募集と毎月の配送予定調整

- 現在の支援世帯数 730 世帯、次年度は 1000 世帯まで増えそう。
- 現在 4 行政区。将来 11 行政区（京都市全部）に広げていきたい。
- 支援の期間は 1 年間で毎年募集。就学支援援助（生活困窮家庭）が対象。
- LINE 公式アカウントを年度ごとに新しくしアカウントを作り替えている。
- 申し込みは公式 LINE 追加→Google フォームで詳細入力にて申し込みをする。
- スプレッドシートから Excel を作成し配送リストを作成（毎年 5・6 月）する。
- 誰がどのアカウントかを把握するために、ナンバリングも毎年やっている。
- 毎月の配送連絡とその調整については LINE で世帯に 1 通ずつメッセージを送る。月 1 回作業が発生し、3 人で分担して行っている。
- 住所変更などは都度 LINE で連絡をもらい、スプレッドシート（マスタ）を修正。

● 入出庫等の食品管理について

- 厳密な管理はできておらず賞味期限がきて捨てないといけないものも発生した。
- 管理シートを作成したこともあったが、その出入りを記録する暇がないくらいすぐに発送の準備となることが多い。
- 何をいつ梱包して発送したかのリストはあるが、その品物がいつ入ってきたかは正確にはわからない。
- リコールがあった場合には家庭の特定はできる（全員に LINE で一斉通知）が在庫がどういう状況かは、倉庫を見に行く必要がある。

● 問題

- 利用者と配送予定変更のやり取りが複数発生することもある
- ココネットさんとのやり取りが Excel のため、変更が発生して都度連絡するとどれが最新かわからなくなる
- LINE での発送日時の調整よりも、物理的な物の移動に時間と労力がかかる

● その他

- 寄付者管理はスプレッドシートでしており、物品と金銭寄付の管理をしている。受領証は印刷して押印して発送するため手間がかかる。

- 事務局スタッフはほぼ1人で、その他はボランティアでの運営のため情報の把握は今の所問題が起きていないが、全て1で行うため商品受け取り・各拠点への移動・梱包作業・配送連絡・その他イベント等重なりやすくなる。

## 2. 解決案の提案

課題概要	詳細	課題のインパクト	課題発生頻度	優先度 * 難易度
【1】こども宅食 配送日の調整	730世帯に対して予定された 配送日・時間帯を個別チャッ トで送信。変更希望があった 場合には配送業者に変更承諾 を確認したうえで当該家庭に 再度連絡。	超過工数 24年度以降1000世帯を 支援しようとすればパン クする可能性が大きい	毎月のこども宅食の 連絡（現在は3名で 分担）	高優先 * 中難度
【2】食品のご家 庭への提供記録	食品のリコールがあった場合 に、いつ誰に出庫された可能 性があるか、いくつ残ってい るか即座に把握できない（泰 良さんの記憶だより）  また受領証の発行の漏れや誤 記が生じるリスクあり	提供食品の安全性 （トレーサビリティ）  仕入元（寄付者） に対する信頼確保	毎月10件ほどの食 品の仕入。	中優先 * 中難度

課題概要	優先度 * 難易度	一次対応策	一次対応策で解決可能 なこと	留意事項	詳細 スラ イド
【1】こども宅食配送 日の調整	高優先 * 中難度	ご家庭と配送業者の仲介 をプロジェクト事務局が 行わずに、アプリを通じ て両者が直接調整でき るよう、LINEで使える「日 時予約アプリ」を導入。	支援家庭にとっての操作 性の確認。また、支援家 庭のうち全員が使えるか どうか（メッセージや メールによるコミュニ ケーションと仲介事務が どの程度 残ってしまう か）の判断が可能。	配送業者側にもアプリを 使って貰い、アプリを通じ た配送日決定 という業務フ ローに変更し て貰えるかは 要交渉	P.5
【2】食品のご家庭へ の提供記録	中優先 * 中難度	スマホと写真による簡易 的な入出庫管理アプリを 導入する。	最低限「どんな物品が」 「いつ」「どれくらい入 庫」し「今も在庫がある のか」が記録され、ス タッフ間で情報共有でき るようになる。	スマホアプリ で必要項目を 入力すると、 受領証もその まま作成され るようなアプリ に発展可能	P.7

## 3. 解決に向けた動き

情報課題の解決ニーズはあるが、最も業務負荷がかかっているのは物理的な作業全体であり、具体的には商品の受け取りと倉庫間の移動である。この作業は個人ではコントロールで

きないことがあり、また軽自動車での運搬のため、1日に何往復もしなければならず、解決の優先度が高い状況である。

そのため、提案された解決案について、どの部分がどの程度の改善要望に合致するのか協議を継続する。

## 6.12 事業2 情報課題全般に関するインタビュー調査【5. 社会福祉法人愛知県母子寡婦福祉連合会】

---

### 1. インタビュー内容

※今回、入出庫管理アプリの導入は見送るという決定であったため、理由のヒアリングを行った。

参加者

社会福祉法人愛知県母子寡婦福祉連合会 山本さん

NPO 法人フローレンス 渡邊、川口、橋田

2023年11月13日 11:00-12:00

愛知県母子寡婦福祉連合会の事業概要

- 全部で4つの施設を運営
- 職員40人（センター20人、生活施設20人）
- 母子支援施設は2つ運営
  - 20-30世帯が入所（入所が主体）7割がDV被害者
  - 緊急一時保護もあり（子供のみも）
- 中核市（豊田・岡崎・一宮）には窓口が3箇所あり、3市から委託されている

今回のプロジェクトへの参加を見送る背景：

- 社会福祉法人は法律で定められたところによる業務の遂行と所轄庁への報告を行う必要があり（[社会福祉法人制度](#) | 厚生労働省）職員体制としても、外部委託する資金としても他のNPO法人に比べれば（※）潤沢にある状況といえる（※当該法人の活動規模に対して潤沢という意味ではなく、相対的に。）
- 部門別のオンライン会計システムや労務管理、求人紹介案件管理のITシステムを使用。相談支援記録のシステムも母子生活支援施設と母子・父子福祉センター双方で利用するなど、ITツールは既に業務のあらゆる面で組み込まれている。
- 愛知県～協議会において、こども宅食支援事業（呼称『スマイルボックス』）は重要な支援メニューではあるが、全ての事業におけるごく一部であり（職員の対応工数で1%、法人として提供する支援総量の10%）、省力的に行っていくものであることが確認された
- ご家庭向けの寄付物品は台帳と、賞味期限を見えるように掲示することで物理的に管理しており、食品が安全にご家庭に渡るよう努めている。自法人の収入になるわけではないため（入庫してすぐに支援活動で全数出庫してしまい、在庫もしない）、収入/支出や資産としての厳密な管理は行っていない。
- 前述のように、法人の活動に占める事業の比重が小さいこともあり、こども宅食支援事業の中の、更に物品の出入庫について何らか管理する必要性はないと考えている。

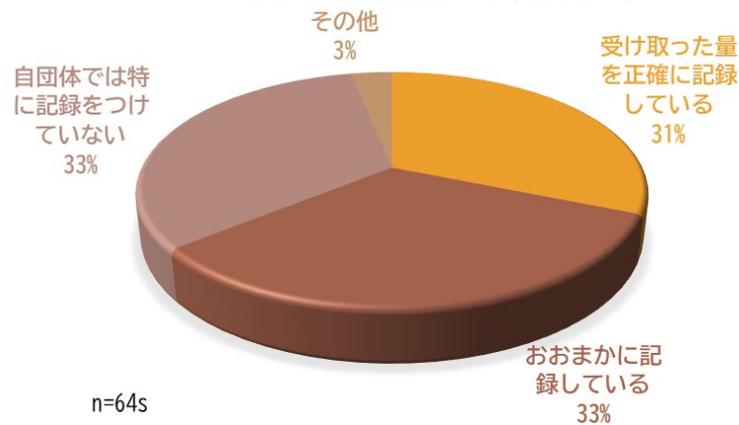
## 6.13 調査 調査結果詳細

---

● 支援物資管理の現状①

支援物資の仕入れに関する記録は、31%が正確に記録しており、「おおまかに記録」まで含めると3分の2程度の団体は何かしらの記録をつけている。

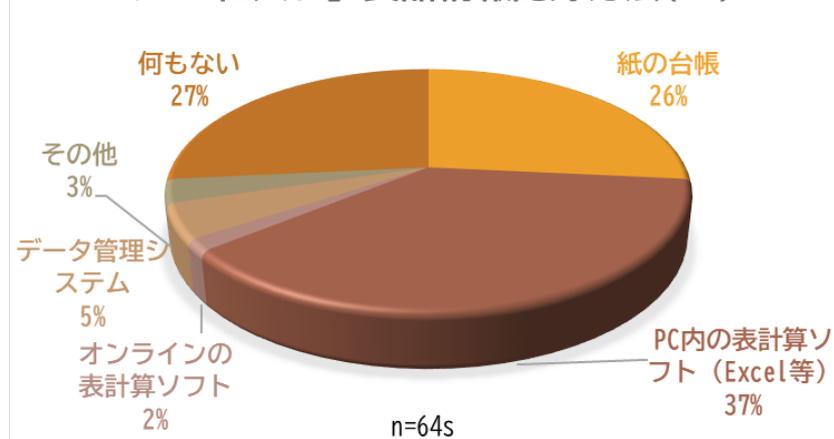
Q6. 「仕入れ」情報記録状況(SA)



● 支援物資管理の現状②

記録ツールについては、データ管理システムなど他の関係者や拠点と情報共有可能なツールを持っている団体は7%に留まり、6割強の団体は紙の台帳、もしくはExcel等の非共有型のツールを利用している。何もない団体も27%存在。

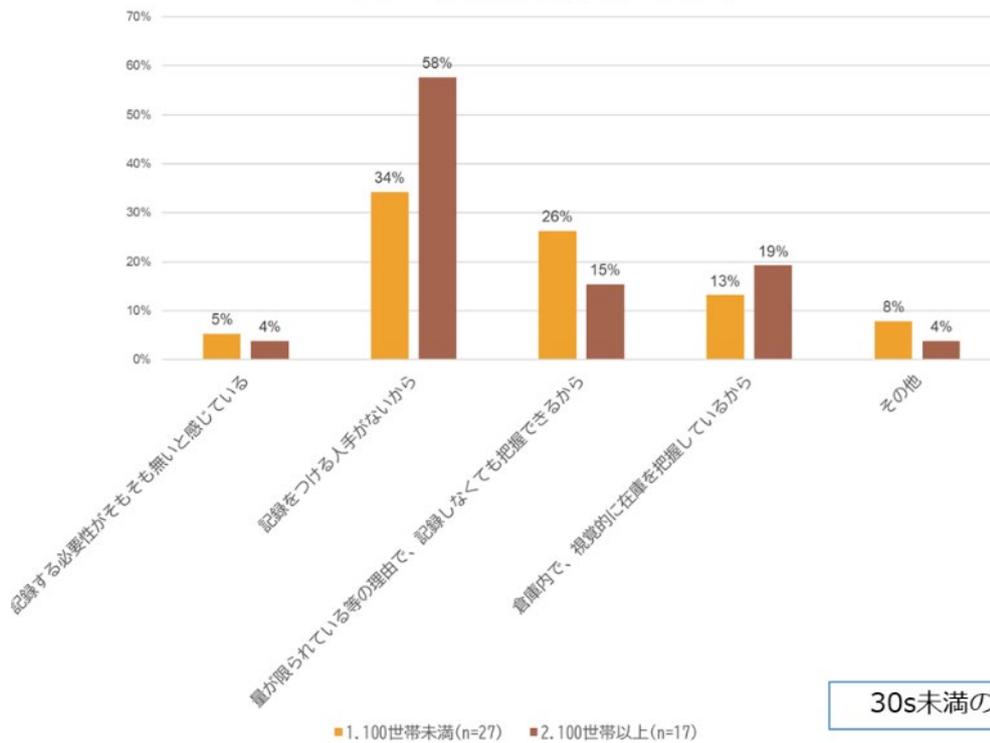
Q8. 「仕入れ」食品情報記録方法(SA)



● 支援物資管理の現状③

支援物資の仕入れに関する記録を正確にできていない理由としては「人手不足」が圧倒的に高い。特に支援世帯数が100世帯以上と多い団体では7割弱が人手不足を理由に挙げている。

### Q7. 「仕入れ」情報記録困難理由(MA)

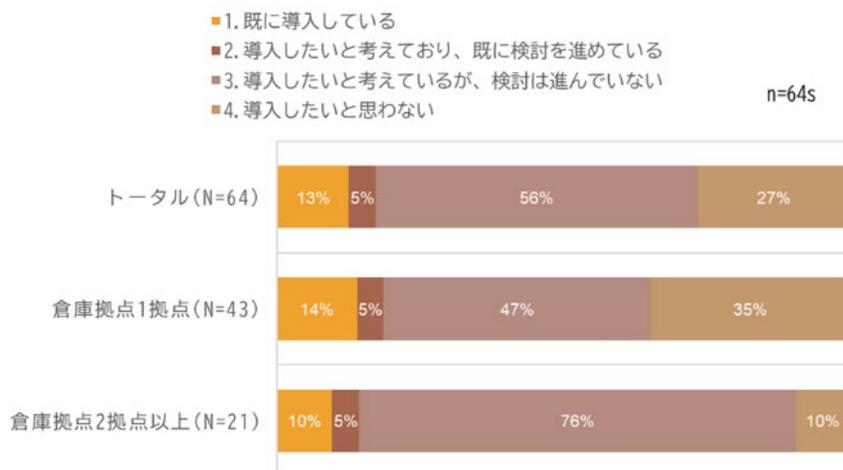


30s未満の為、参考データ

### ● 支援物資管理ツールへのニーズ①

支援物資の記録ツールについて、既に導入している団体は1割強と少数。56%と半数以上の団体が記録ツールを導入したいと思っているが具体的な検討は進んでいないという状況にある。特に団体の倉庫拠点が2拠点以上ある団体で導入したいが検討が進んでいないが76%と非常に高い。

### Q13. 支援物資情報管理ツール導入意向(SA)



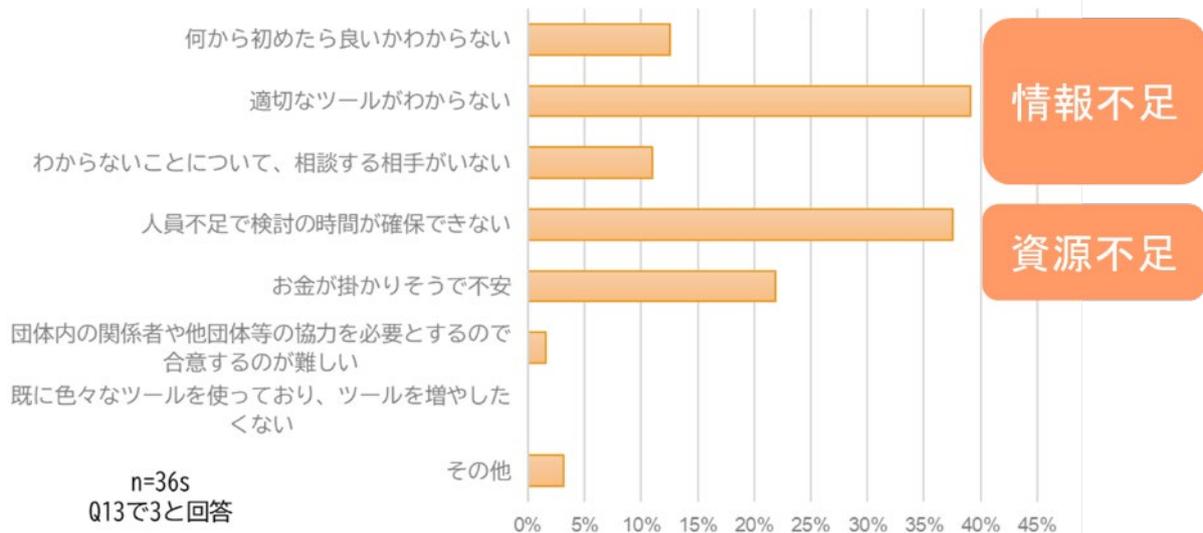
30s未満の為、参考データ

自由回答より	任意団体	支援世帯数100世帯	データの管理が難しいです。何をどうしたら良いのか、どのようなやり方が効率的なのかが分かりません。正確に全てを把握するための最適な方法を教えて頂けたら助かります。
	NPO法人	支援世帯数1,200世帯	提供する食品がどこから来て、どこで消費されたかを記録する必要があるが、量が多すぎて管理できていない。大きなものをノートに記録したり、助成事業等はその分だけをPCで記録している。取り扱いが容易な食品提供管理のPCツールがあればありがたい

● 支援物資管理ツールへのニーズ②

支援物資の記録ツール導入の最大のボトルネックは、情報が少ないこと。「何から始めたら良いかわからない」「適切なツールがわからない」という理由が多い。また、人手と資金といった資源の不足が続く。

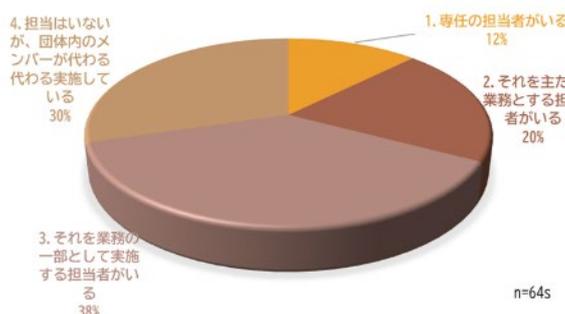
Q14. 支援物資情報管理ツールの導入検討が進まない理由(MA)



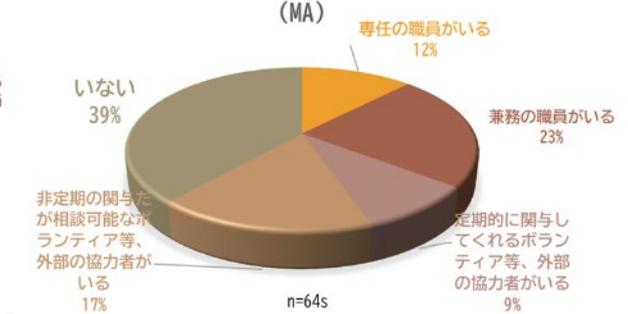
● 支援物資管理ツールへのニーズ③

背景として、支援物資管理に専任の担当者やそれを主業務とする担当者を配置できている団体は全体の 3 分の 1 程度と少なく、また、IT ツール活用等の業務改善を行う団体内の職員がいる団体も 35%と限られている。団体の人員体制や IT 人材の基盤が弱いことが原因の一つと考えられる。

Q12. 支援物資に関わる人員体制(SA)



Q18. ITツール活用等業務改善担当者配置状況 (MA)



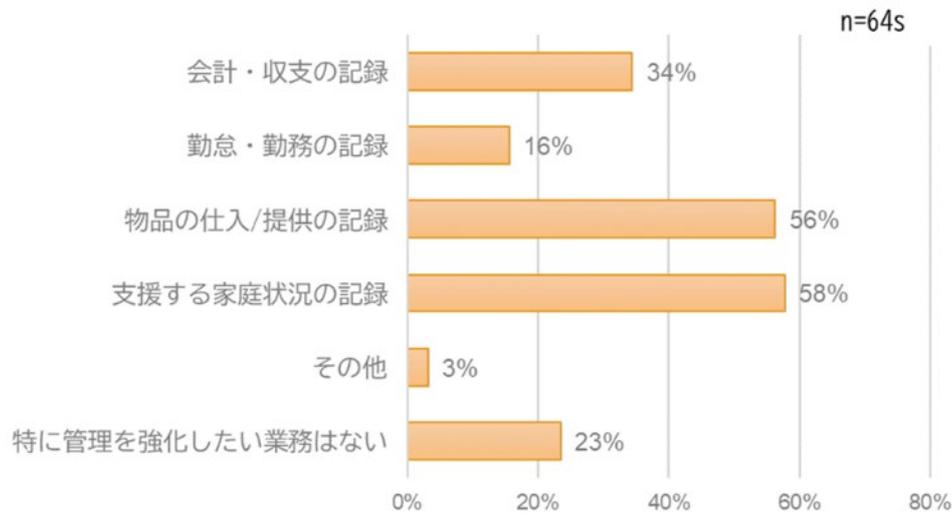
自由回答より	任意団体	支援世帯数50世帯	ITに疎い女性スタッフばかりで、初心者にもわかりやすいサポートをお願いしたい。
	一般社団法人	支援世帯数55世帯	組織構築のノウハウが脆弱ですので、記録作成など管理部門が確立されていません。そもそも、PCを業務として使いこなせるスタッフが経理以外にはおらず、経理以外の管理業務が、代表以外ではほぼ機能していない状況です。

● 支援物資管理ツールへのニーズ④

団体として情報管理の強化をしたい業務内容としては、「支援する家庭状況の記録」と「物品の仕入/提供の記録」が並んで高く、どちらも 6 割弱の団体が強化を希望し

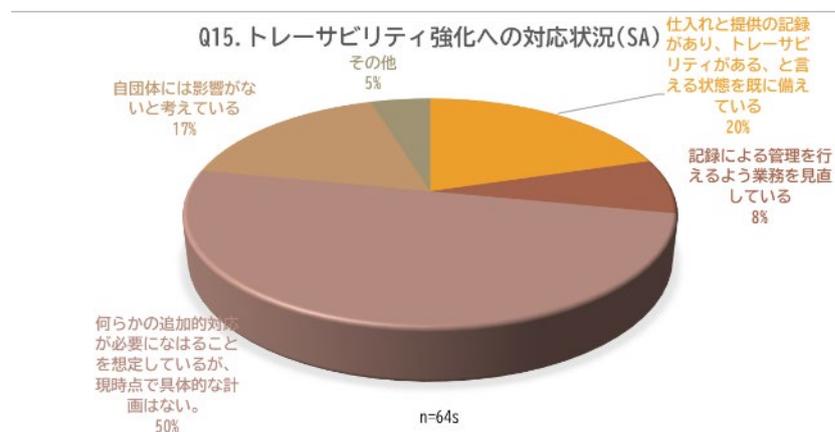
ている。会計の記録や勤怠の記録に比べても非常に高く、物品の記録と支援家庭の記録ツールの導入意向は高いと言える。

### Q17. 情報管理強化意向業務内容(MA)



### ● トレーサビリティへの対応状況

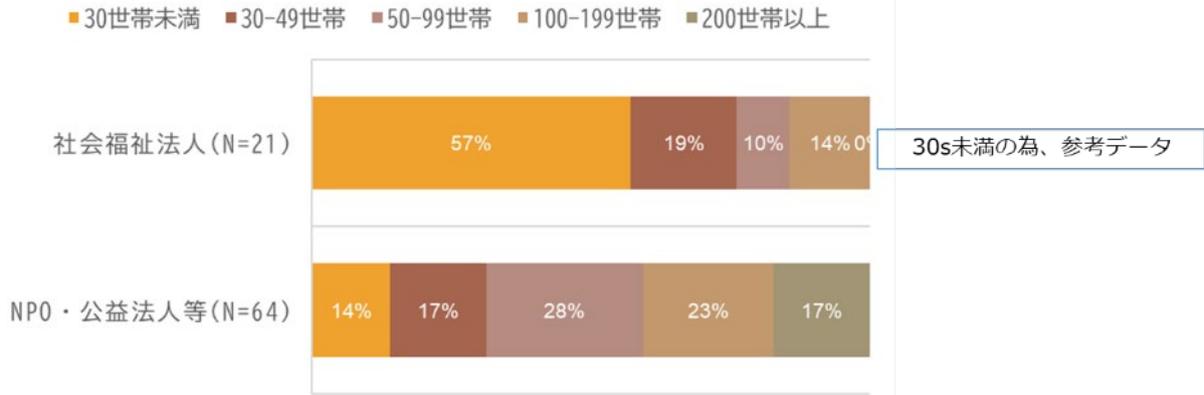
団体の現段階でのトレーサビリティへの対応状況としては、既にトレーサビリティがあるといえる団体は 20%に留まる。「何らかの追加的対応が必要になることを想定しているが、現時点で具体的な計画はない。」が 50%と最も多く、対応が必要と考えるが進めることが出来ていない団体が多い。



### ● 社会福祉法人の特徴①

ここからは、社会福祉法人の特徴を NPO・公益法人等との比較で確認する。まず、支援世帯数について、NPO・公益法人等は 50-99 世帯が最も多いのに対し、社会福祉法人は 30 世帯未満が 57%が最も多く支援世帯数が少ない傾向にある。

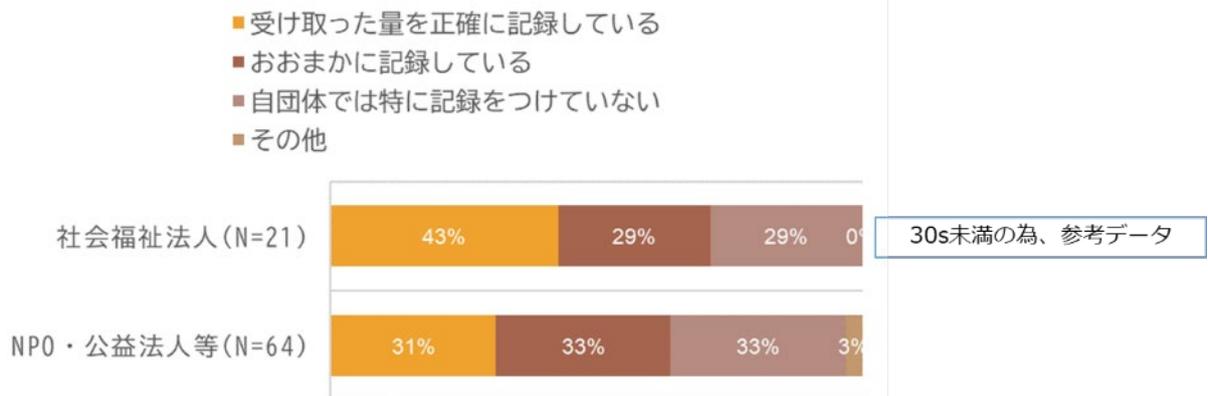
## Q2.1か月食支援のべ世帯数(SA)



### ● 社会福祉法人の特徴②

仕入れ情報の記録状況については、社会福祉法人は NPO・公益法人等に比べ「正確に記録している」が 43%とやや高い。

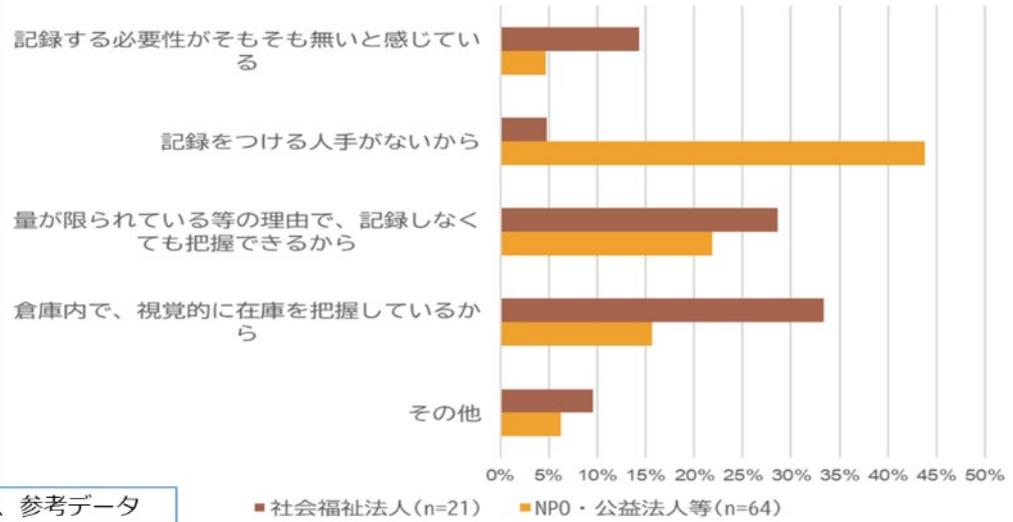
## Q6.「仕入れ」情報記録状況(SA)



### ● 社会福祉法人の特徴③

仕入れ情報を正確に記録できない理由としては、NPO・公益法人等では人手の問題が非常に大きいですが、社会福祉法人では人手の問題は少なく「量が限られている」「視覚的に在庫を把握している」といった量の少なさを理由とした記録の必要性の低さが理由となっている。また、そもそも記録する必要性がないと感じている団体も多い。

### Q7. 「仕入れ」情報記録困難理由(MA)



#### ● 社会福祉法人の特徴④

今後の支援物資情報管理ツールの導入意向は、社会福祉法人では導入したいと考えている団体も半数程度存在するが、48%の団体が「導入したいと思わない」と回答しており、NPO・公益法人等の27%に比べて導入不要と考えている割合が高い。

### Q13. 支援物資情報管理ツール導入意向 (SA)

- 既に導入している
- 導入したいと考えており、既に検討を進めている
- 導入したいと考えているが、検討は進んでいない
- 導入したいと思わない

