

事業概略書

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
PwCコンサルティング合同会社（報告書A 4版 148頁）

事業目的

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。

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の軽減に資することを本事業の目的とした。

事業概要

本事業は、上記目的を達成するために、以下の通り実施した。

(1) 検討委員会の開催（オンライン開催）

本事業では、有識者を中心とした検討委員会を設置し、ICT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。

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。

<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

小規模の社会福祉法人1,000か所を対象に法人本部等における間接業務の実態およびICTの活用状況等を尋ねた。

- (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
特にICTを積極的に導入している社会福祉法人6か所を対象に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などを尋ねた。
- (4) ICT事業者に対する調査
ICT事業者3か所を対象に、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尋ねた。
- (5) 独立行政法人福祉医療機構（以下、WAMという）に対する調査
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）を運営しているWAMを対象に、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などを尋ねた。
- (6) その他ICTの活用を推進する上での論点に関するディスカッション
間接業務へのICTの活用を検討するにあたり、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、との問題提起があり、検討委員会にてディスカッションを行った。

調査研究の過程

本事業においては、小規模社会福祉法人の間接業務に関する実態調査、社会福祉法人・ICT事業者・WAMを対象にヒアリング調査を予定通り行い、その結果を報告書に取り纏めた。

また、最終検討委員会では、ICT化を推進する上で論点になりうる箇所について参考人を招き、ディスカッションを行った。

事業結果

- (1) 小規模社会福祉法人の間接業務に関する実態と負担
小規模社会福祉法人を対象としたアンケート調査結果より、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おり、人員不足の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。
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。
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。
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。

(2) 負荷の軽減のためのICT活用の方向性

アンケート調査において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・労務管理業務の教育・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・労務管理業務や総務・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。

ICT導入前後の課題については、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。

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及び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られた。

(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、原則として財表システムを通じて、現況報告書及び計算書類等の届出を行うこととされている。しかし、WAMが運営する社会福祉法人の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。

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。

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。これに対して、ICT事業者は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の吐き出し方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。

「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でのシステム導入により、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、報告書の「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、報告書の巻末の資料5によると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恐れがあることなどがあげられる。

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、認証基準及び認証機関の在り方の検討など多くの課題があげられる。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化推進に当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。

(5) 本調査の課題と今後に向けて

本事業の結果が、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。

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、ICT活用マニュアルの作成や法人へのICTに関する基礎知識の提供などを通じてICTの活用を推進していくこと、会計システム等の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の周知を通じて財表システムの負担軽減に取り組むこと、そして、電子帳簿保存法と同じレベルでのシステム導入の引き続きの検討を行うこと、が挙げられる。

事業実施機関

PwCコンサルティング合同会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-2-1 Otemachi Oneタワー

TEL : 03 (6257) 0700