特 集

DX推進が拓く福祉の未来

～まずは第一歩！バックオフィス業務の効率化～

2040年に向け、高齢者人口の増加と現役世代の減少が進むなか、我われ社会福祉法人は中山間・人口減少地域でのサービスの維持、都市部での需要急増への対応など、さまざまな課題に直面している。

深刻な人材不足に対し、ICT化による生産性の向上が手段の一つとして推奨されているものの、現場では何から手をつけてよいのかわからない、補助金によって機器を導入したもののうまく活用できていない、などの声が挙がっている。

本特集ではとくに、法人の規模にかかわらず取り組みやすい事例として、バックオフィス業務の効率化について、全国経営協ふくしDX推進特別委員会の委員の法人における実践を紹介。それぞれの実践について有識者からの解説を紹介している。

「ふくしDX」とは、業務省力化や労働力不足を解消するためだけのものではない。「働きやすさの向上と職員の安全を守る」「人にしかできない対人支援に注力する」ためにも取り組むべきものであり、さらには、制度の狭間にいる人びとへの支援や地域福祉のプラットフォームとしての役割を発揮する取組へとつながるものでもある。

未来志向の法人経営のヒントとして、ぜひ参考にしていただきたい。

[総論]

社会福祉法人経営の未来
ICT導入が切り拓く福祉の新時代

ふくしDX推進特別委員会 委員長
社会福祉法人 あさがお福祉会 CEO兼法人統括施設長 **保岡 伸聡**

[取組事例]

保育事業におけるICT導入
保育の質を高めながら生産性を向上する

ふくしDX推進特別委員会 専門委員
社会福祉法人 種の会 理事長 **片山 雄基**

生産性検討委員会を中心とした取組について

ふくしDX推進特別委員会 副委員長
社会福祉法人 豊心会 理事長 **武部 幸一郎**

ライフの学校のDX化の道のり

ふくしDX推進特別委員会 専門委員
社会福祉法人 ライフの学校 理事長 **田中 伸弥**

[解説]

4つの実践から学ぶ、ふくしDXへの道筋

ふくしDX推進特別委員会 専門委員
株式会社ヤマグチ 代表取締役 **山口 純**

総論

社会福祉法人経営の未来

ICT導入が切り拓く福祉の新時代

ふくしDX推進特別委員会 委員長
社会福祉法人 あさがお福祉会 CEO兼法人統括施設長 **保岡 伸聡**

はじめに：社会福祉法人を取り巻く急激な環境変化とDXの重要性

日本社会は今、かつてないほど急激かつ複合的な社会変化のただなかにあります。少子高齢化は予想を超えるスピードで進行し、都市と地方の人口格差は拡大の一途をたどり、労働力不足はますます深刻化しています。こうした変化はあらゆる産業に共通しますが、私たち社会福祉法人の経営環境にも直接的かつ大きな影響を与えております。

福祉分野全体に共通する最大の経営課題は人材不足です。とくに介護分野では、2040年には40～50万人規模の介護人材不足が予測されており、人材確保や定着への対応は待ったなしの状態です。障害福祉や保育分野でも同様の傾向が見られます。日本国内では、各地域に介護福祉施設そのものは整備されていても、職員確保が追いつかない法人が多く存在します。なかには、法定配置基準（3対1）を上回る2：1や1.75：1といった高負担な人員体制での運営を余儀なくされている事業所も少なくありません。それでも現場は「品質の向上」という強い倫理観のもと、高い人員配置を維持しようと努力していますが、その努力には限界が近づいています。持続可能な経営と現場の安定を長期的に確保するためには、業務負担を軽減し、生産性を向上させる仕組みが不可欠です。一方で、ICT（情報通信技術）の急速な進展と行政によるデジタル化推進政策が、福祉現場にも大きな変革の波をもたらしています。AIやクラウドシステム、オンライン相談、データ連携など、これまで一部の先進的法人や民間企業に限られていた技術の活用が、全国の社会福祉法人にとってもいまや必須の経営資源となりつつあります。

ふくしDX推進特別委員会では、こうした環境変化を背景に、現場業務の効率化や生産性向上を図ると同時に、利用者の生活の質を高めるためのICT導入戦略を推進しています。これは単なる効率化のための施策ではなく、「社会の困りごとを、より早く、より確実に解決するための新しい社会インフラを築く」という使命でもあります。

1 ふくしDX推進の現状と第一歩の取組提案

社会福祉法人の現場では、介護・保育・障害分野における深刻な人材不足が続き、生産性向上は喫緊の課題となっております。会員の皆さまからは「何からはじめればよいのかわからない」という声が多数寄せられています。法人規模やコスト負担、経営者層の考え方、職員のスキルや知識の差によって、導入方法や最適なシステム構成の判断が難しい状況です。しかしながら、多くの現場が危機感と焦りを抱えており、早急な対応が求められています。

委員会としては、まず「アナログ」と「デジタル」の業務を明確に仕分けし、可視化することを提案いたします。ICTやAIの導入は注目されがちですが、必ずしも費用をかけなくても、現場の工夫によって生産性が改善された例は

多く存在します。そのため、第一段階としてはアナログ業務の効率化が重要です。

アナログ業務の効率化 ～委員会を設置して「棚卸し」と「タイムスタディ」を行う

具体的には、現場職員の動線や業務内容を徹底的に洗い出す「棚卸し」と「タイムスタディ」を推奨します。施設長、主任、ケアマネジャー、相談員、事務職員、送迎員など多職種で構成する「生産性向上委員会」を設置し、それぞれの立場から現場の業務をタイムシートに記録します。二度手間や非効率な作業、物品の置き場所や整理整頓の問題などを可視化し、改善します。例えば、倉庫や机周り、PC上のファイル整理、物品棚の色分けやゾーニング、ラベルによる表示方法の工夫、利用者動線と職員動線の分離など、日々数分の効率化が積み重なれば、年間で数十時間の削減につながります。介護やケアの質に直結する業務と間接業務を峻別し、本当に必要な作業かどうかを検証することが重要です。DX推進の前提として、こうしたアナログ改善とデジタル導入を併用することは、費用対効果を高めると同時に現場の抵抗感を減らす効果もあります。

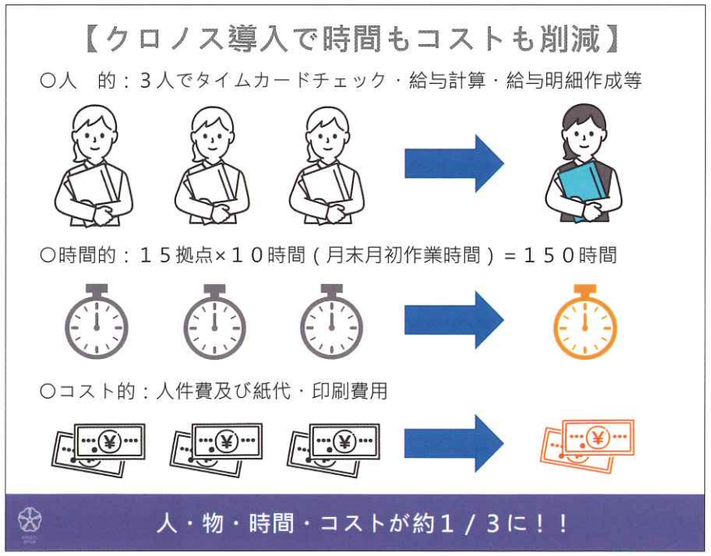
デジタル化の導入 ～「バックオフィス業務の改善」

一方、デジタル化の導入には専門知識や情報収集が不可欠です。現場からは「どのデバイスやシステムを選ぶべきか」「組み合わせや互換性がわからない」といった相談が多く寄せられています。法人の規模や現場のスキルによって最適解は異なります。そこで、今年度の重点テーマとして委員会では「バックオフィス業務の改善」を掲げています。例えば、勤怠管理のデジタル化が挙げられます。

当法人あさがお福祉会では勤怠管理システムの「クロノス」を導入し、職員がiPadで出退勤を記録し、本部が一元管理、そのデータを給与計算に反映させ、最終的にメールで給与明細を送付しています。これにより、従来のタイムカード確認、手入力、紙の印刷・封入といった作業が不要となり、紙代・時間・人件費を約3分の1に削減できました。導入には職員情報の初期登録が必要ですが、これはどのシステムでも避けられない工程です。さらに、契約書もオンライン化すれば、記入や押印、複製作成の手間が省けます。会議録の作成も、AIスピーカーや音声記録アプリ（1～2万円程度）を活用すれば、会議終了から短時間で正確な記録を作成でき、輪番制での作成の負担や未提出の問題も回避できます。

また、Google Workspaceのようなグループウェア機能をもつシステムを導入することで、社会福祉法人でも管理者や経営者が情報を一元管理でき、各部署のスケジュール管理やオンライン会議、研修動画の共有などがスムーズになります。さらに、資産や財務状況など必要な情報もわかりやすく管理でき、カスタマイズも容易です。加えて、社会福祉法人は公益事業を担うノンプロフィット団体であるため、審査はありますが、Google社から特別な優遇を受けられ、利用にともなう費用負担が発生しないという大きなメリットがあります。

このように、まずは費用負担が少なく効果が見込める領域から着手することが現実的です。具体的には、アナログ業務の棚卸し、多職種による生産性向上委員会の設置、バックオフィス業務のデジタル化（勤怠管理、給与明細、契約書、会議録など）を並行して進めます。ふくしDX推進は単なる機器導入ではなく、アナログとデジタルの役割を明確にし、現場の知恵と経営の視点を組み合わせることが不可欠です。大規模投資に踏み出す前に、まずは現場に負担の少ない改善策からはじめることが、DX導入を成功させる第一歩となります。また、AI担当として外部のSEと業務委託契約を締結することも有効な手段と考えます。より専門性が高く、最先端の取組が導入可能になります。



（イメージ：クロノス）

（イメージ：Google Workspace）

2 ふくしDXの本質と社会的役割

近年の議論では、ふくしDXは介護・保育・障害分野における人材不足解消や現場の生産性向上のためのICT・AI活用という側面が強調される傾向があります。しかし、社会福祉法人であろうと民間の営利事業者であろうと、人材不足や業務効率化の必要性は共通の課題であり、現場改善に向けたDXは確かに重要です。

制度の狭間にいる人びとへの支援～24時間稼働するオンラインAIチャットボット

ただし、社会福祉法人としてのふくしDXは、単なる業務改善や経営効率化にとどまらず、「誰を対象にするのか」という視点が不可欠です。本来の対象は、社会制度から漏れ落ちた人、自ら困難を抱えながら声を上げられない人、児童や障がい者など直接的に支援を必要とする人びとです。これらの人びとが行政やNPO、福祉機関に速やかにつながる仕組みを構築することこそが、ふくしDXの本質であると考えます。現状では、不登校や虐待、DVなど児童に関する相談件数は過去最多を更新し続けています。初期対応をNPO法人が担い、その後に公的機関へつなぐケースも少なくありません。一方で、インターネットやSNSが若者の犯罪関与や詐欺被害の温床となり、本来支援すべき層が逆に悪用される事例も増えています。これは福祉分野にとっても看過できない現実です。行政（児童相談所、福祉事務所、女性・子ども相談所）やNPOと連携し、虐待・不登校・家出など子ども関連の社会課題に迅速に対応できる仕組みを整備する必要があります。介護・障害・保育の事業を行う社会福祉法人であっても、地域福祉の増進という観点から、こうした「制度の狭間にいる子ども」への支援は責務であると考えます。

令和5年度（2023年度）の全国の児童相談所による児童虐待相談対応件数は225,509件に達し、前年より10,666件（+5.0%）増加しました。統計開始以来増加傾向は

止まらず、心理的虐待が59.8%（134,948件）、身体的虐待が22.9%（51,623件）、ネグレクトが16.2%（36,465件）、性的虐待が1.1%（2,473件）を占めています。心理的虐待の割合が高まっていることは、可視化されにくい被害の増加を示しています。

また、2023年度の不登校児童生徒数（小・中学校）は346,482人で、前年から47,434人増加しました。そのうち約11.4万人は学校や行政による相談支援を受けていません。これは支援網に空白地帯が存在していることを示しており、地域による格差も顕著です。都市部では外国にルーツをもつ子どもやひとり親家庭の増加が、地方では経済困窮や家庭の孤立化が背景にあります。さらに、家庭内不和やDV、いじめ、経済的困窮を背景に家出をする10代の少年少女は年間で1万数千人規模（警察庁推計）に上ります。なかにはSNSを通じて犯罪や搾取の被害に巻き込まれるケースも少なくありません。保護されたとしても、再び路上やネットカフェにもどってしまう若者も多く、支援の継続性が課題です。

こうした課題は単独で発生するのではなく、複合的に連鎖する傾向があります。虐待を受けた子どもが不登校になり、孤立や貧困が進行し、家出や非行につながる事例は珍しくありません。この連鎖を断ち切るためには、教育・福祉・司法・医療の連携が不可欠です。しかし、深夜・早朝・休日など、虐待やDV、ネグレクトが起こりやすい時間帯は支援機関の通常勤務時間外であり、24時間常時対応は難しいのが現実です。ここで有効となるのがAIチャットボットです。24時間稼働するオンラインAIチャットボットを整備し、専門家がプログラムした正確な情報や相談支援を提供します。AIが一次対応として情報を収集し、営業時間内に人間のスタッフが迅速にアプローチすることで、社会福祉法人が行政と市民の間に立つ「中間的支援」を担えます。これにより行政の窓口負担を軽減し、担当部署の業務DXにもつながります。

具体的には、SNSやホームページ、学校トイレへのQRコードの掲示など、多様なチャネルからアクセス可能な仕組みを整え、収集した情報をもとに地域と行政をつなぎます。こうした「中間的支援」と「小さな行政」という視点は、今後の社会福祉法人における重要な役割の一つになると考えます。

3 行政・NPOとの連携と社会福祉法人の中間支援機能（具体例）

現状、児童相談所や教育委員会、警察、医療機関、NPOなどは個別に高い専門性をもっていますが、横断的な情報共有やケース連携は十分とは言えません。縦割りの制度構造や情報保護の壁が、支援の迅速化を妨げています。加えて、各機関の人員不足も深刻で、現場職員は日常業務に追われ、他機関との連携に時間を割く余裕がないのが実情です。このようななかで、社会福祉法人が果たすべき中間支援機能は大きな意味を持ちます。地域に根ざした相談支援機能として、活動基盤を有し、かつ多様な事業を運営している法人は、行政と地域団体をつなぐ「橋渡し役」となれる存在です。あさがお福祉会でも、地域のさまざまな社会課題の相談支援機能として「ふくしの窓口」を開設し、日々新たな社会課題と向き合っています。具体的には以下のような役割や支援体制を今後構築していくことが不可欠だと思います。

こうした機能を強化することで、支援の空白を減らし、問題が深刻化する前に手を打つことが可能になります。

- **コーディネート機能**：複数機関の支援計画を統合し、利用者にとって矛盾のない支援を提供する。
- **ICTを活用した情報共有**：クラウド型ケース管理システムにより、関係者間でリアルタイムに情報を更新する。
- **相談支援機能の地域分散化**：各法人拠点をサテライト相談所（ふくしの窓口）として開放し、地域住民のアクセス性を向上させる。
- **専門職ネットワークの活用**：法人内外の専門職（保健師、臨床心理士、社会福祉士など）を迅速に派遣できる体制を整える。
- **データ活用による予防的支援**：相談履歴や地域統計をAIで分析し、虐待や不登校、家出の兆候を早期に検出し、予防的な対応を行う。
- **オンライン相談・支援システム**：移動困難や心理的ハードルのある家庭でも、スマホやPCから気軽に相談できるプラットフォームを構築し、夜間や休日もAIチャットボットで対応する。
- **ペーパーレス化・事務自動化**：記録・報告・請求業務をクラウド化し、音声入力や自動帳票作成を導入して、事務作業時間を削減する。
- **地域資源マップのデジタル化**：地域のNPO、医療機関、学校、行政機関を統合した支援データベースを構築し、職員や住民が必要な支援先を即座に検索可能とする。

結び：社会福祉法人の未来像と展望

社会福祉法人におけるふくしDXの導入は、単なる介護・保育・障がい分野の業務効率化にとどまらず、福祉の本質である地域福祉支援の質とスピードを根本から変える可能性を秘めています。それは、今後の日本社会における福祉の在り方を左右する社会インフラの再設計であり、かつての日本特有の思いやり文化を再び根付かせるためにも重要なファクターです。地域福祉が充実し、安心安全な環境が整備されれば、誰しもが自立した生活を送れることで、失業者や生活保護受給者の減少にもつながるとともに、結果として社会保障費の抑制や弾力的な運用にも直結すると考えます。

私たち社会福祉法人は、戦後の地域福祉を支えてきた矜持と法律上の公的性格、地域密着の運営実績をもっています。今後は行政やNPO、民間企業と協働し、地域における「小さい行政」としての役割を担い、中間的支援体制を構築し、「地域福祉のプラットフォーム」として機能を発揮して、子どもから高齢者まで包括的且つ重層的な支援体制を提供していく必要があります。

ふくしDX推進特別委員会は、「DXで社会の困りごとを解決する糸口」を全国に広げ、すべての子どもと家庭に安心と希望を届ける使命を果たすべく、今後5年、10年のうちにこの取組を定着させ、日本が世界に誇れる福祉立国となる未来を築く一助となれるよう尽力してまいります。