

# 『NPO・NGOに係るデジタル支援のニーズ調査』

## 【調査背景】

日本財団は2022年11月、コロナ禍を経て社会的にDX（デジタルトランスフォーメーション）の重要性や関心が益々高まるなか、NPO・NGOにおけるDXのニーズや課題感に関する調査を実施しました。

その結果、広報・SNSの活用及び事務の改善・効率化ともに「重要」と回答した人が9割以上と、デジタルツール/デジタルデバイスの重要性はこの調査を通じても高まっていることが分かります。

また、事業目的を達成するために必要不可欠な存在と認識している（「そう思う」と「ややそう思う」を合わせて9割以上）一方で、十分に活用できていないと回答している団体が5割程度存在しました。

## 【今回のアンケート概要】

### 【調査概要】

調査目的：NPO・NGOにおけるDXのニーズや課題感を明らかにする

調査手法：電子メールで依頼するWebフォーム形式アンケート

調査対象：2012年度から2022年8月迄に日本財団の助成を受けた団体3種

特定非営利活動法人（認定含む）、一般社団法人、一般財団法人

有効回答：（特非）289法人、（一社）85法人、（一財）6法人 ※

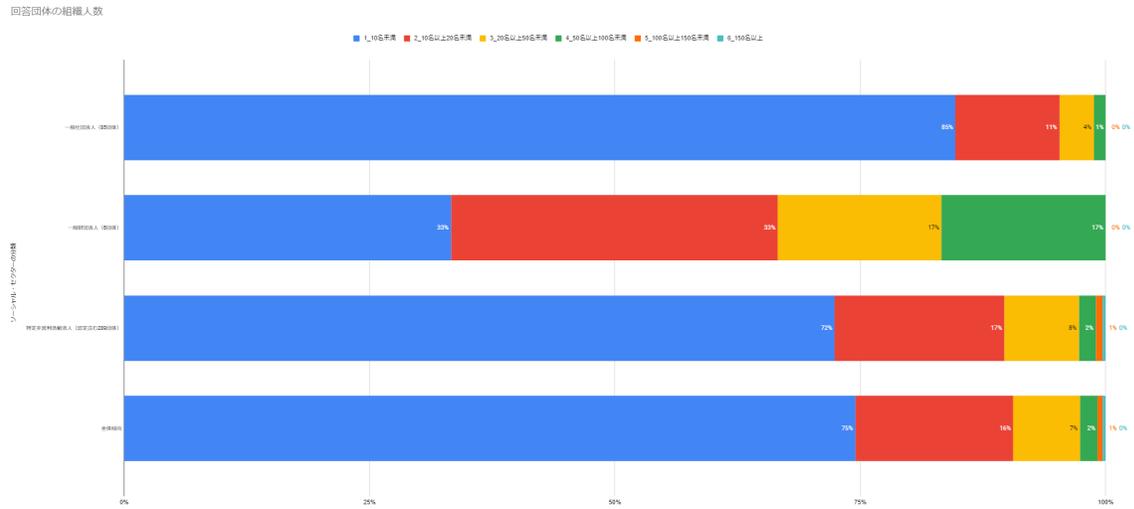
調査時期：2022年11月

※法人種別は原則として助成実施時点のデータを集計しており、回答時に団体の自己申告があった場合を除き、改組等による法人格変更を反映できていない場合がある。

## 【設問】

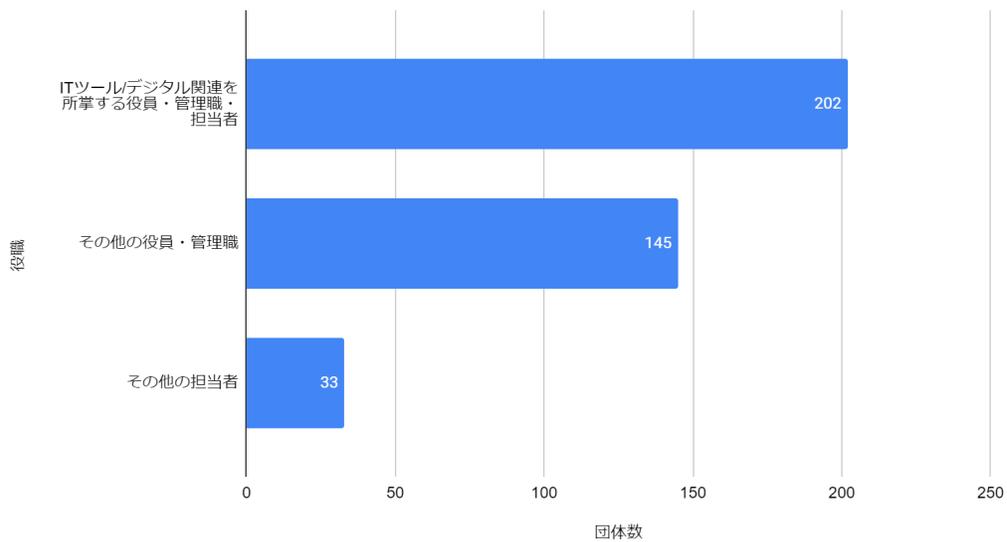
No.	設問
1	役職
2	貴団体の従業員のうち、どの程度の割合の方が、以下の各デバイスを日常的に、業務で使用していますか。
3	現在業務で利用することのある デジタルツール／デジタルデバイスを全て選択してください。
4	コロナ禍以前と比べ、デジタルツール／デジタルデバイスの重要性が高まった。
5	事業目的を達成する上で、デジタルツール／デジタルデバイスは必要不可欠である。
6	デジタルツール／デジタルデバイスを十分に活用できていると思う。
7	デジタルツール／デジタルデバイスは、貴団体の以下の活動にとってどの程度重要だと思えますか。[事業活動]
8	貴団体のこれまでのデジタル化によって、得られたと感じるメリット・恩恵を全て選択して下さい。
9	貴団体のデジタル化の進捗の妨げ・ハードルとなっていると感じることを全て選択して下さい。
10	もしデジタル化のための支援が受けられる場合、利用したい支援を全て選択して下さい。

## 回答団体の組織人数



## 回答者の役職

回答者の団体における役職



# 従業員が日常的に業務で使用するデバイス

## PC

一般財団法人では全ての回答団体が「80%以上」の活用割合、全体傾向でも「80%以上」の活用割合が回答の半数以上(55%)、「50~80%未満」と合わせると7割強(72%)を占める結果となった。団体運営におけるPC作業は浸透してきているものと推測する。

## スマートフォン

全体傾向でも「80%以上」の活用割合が回答の半数以上(55%)、「50~80%未満」と合わせると7割弱(67%)を占める結果となった。頻度高く使っている割合はPCと余り変わらないが、一方で「20%未満」と回答した割合がPCでは1割をきる(9%)結果となったものが、スマートフォンでは依然として2割強(22%)あることから、業務では導入が進まない団体が存在することも伺える。

## タブレット

全体傾向でも「80%以上」の活用割合が回答の1割強(12%)、「50~80%未満」と合わせると2割強(20%)を占める結果となった。PC、スマートフォンに比べて普及していないというところでは世帯普及率の傾向を反映しているが、「20%未満」の活用割合が回答の6割強を占める等、現場で活用することのハードルが高い状況を反映した結果となった。

今回のアンケート結果も対象がソーシャル・セクターとはいえ、全体的に世帯普及率の傾向と相似した結果となった。ただし、スマートフォンやタブレット等のモバイル端末については世帯普及率よりも低い活用割合となっていることから、業務で活用している団体が少ないことは伺える。

## 参考

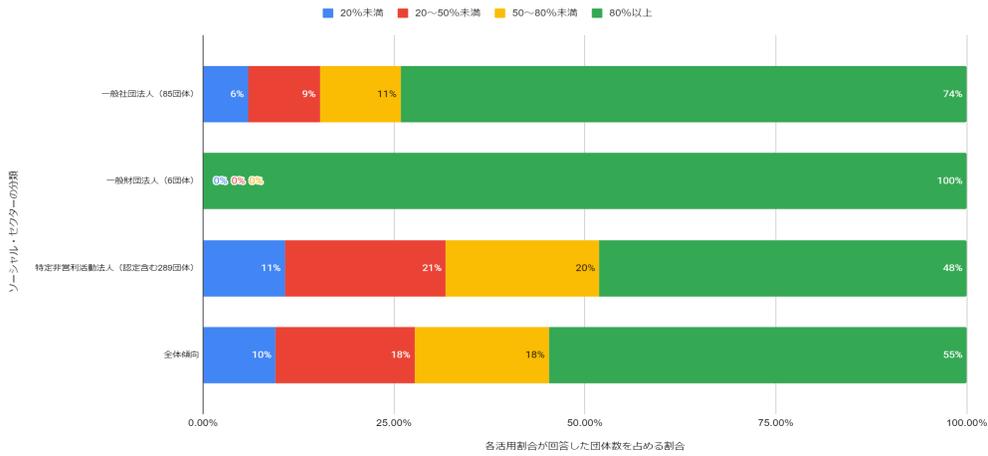
### [令和3年度総務省通信利用調査より](#)

パソコンを保有する世帯の割合は 69.8% (前年に比べて 0.3 ポイントの低下、僅かに減少傾向にある)

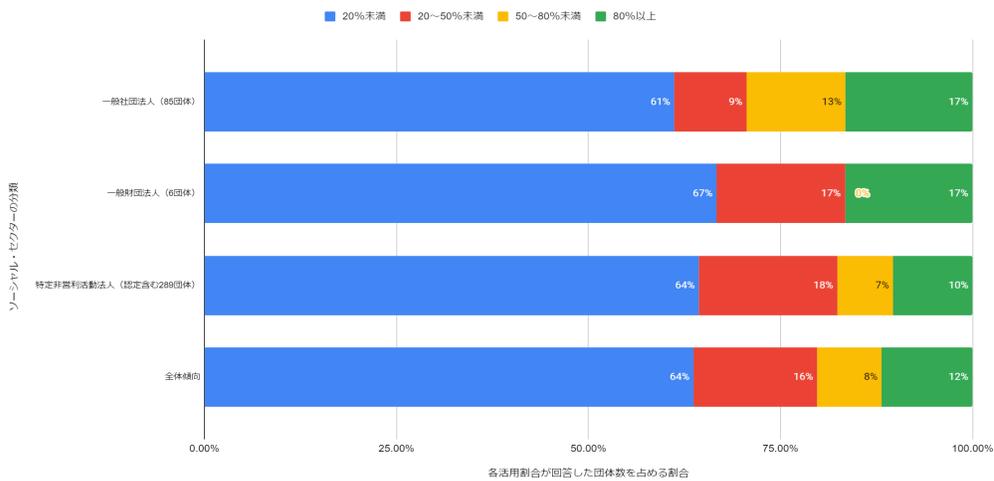
スマートフォンを保有する世帯の割合は 88.6% (前年から 1.8 ポイントの上昇、増加傾向にある)

タブレット型端末を保有する世帯の割合は 39.4% (前年から 0.7 ポイントの上昇、増加傾向にある)

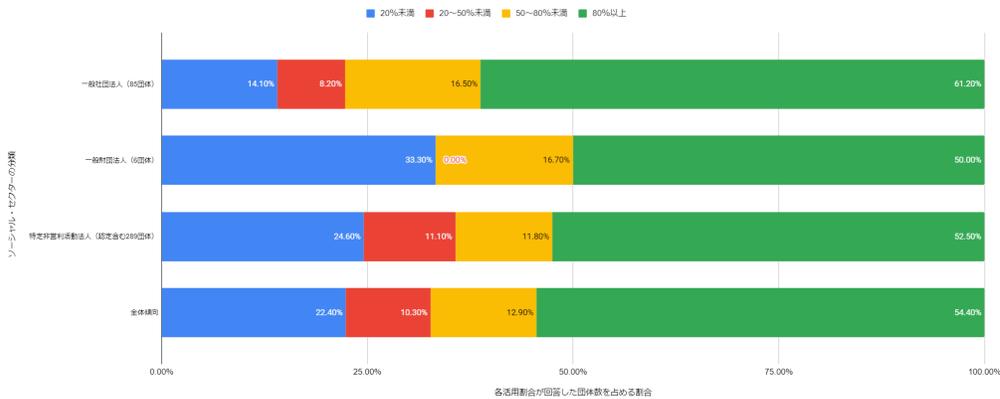
従業員が日常的に業務で使用しているデバイスの活用割合【PC】



従業員が日常的に業務で使用しているデバイスの活用割合【タブレット】



従業員が日常的に業務で使用しているデバイスの活用割合【スマートフォン】



## 業務で利用することのある デジタルツール／デジタルデバイス

最も多い回答はEメールで361件だったが全数(回答団体数は380)ではなく、Eメールを回答しなかった団体からはLINEやiMessage等が回答されていた。依然として業務でFAXも使われているが、FAXしか通信手段がないというわけではない。

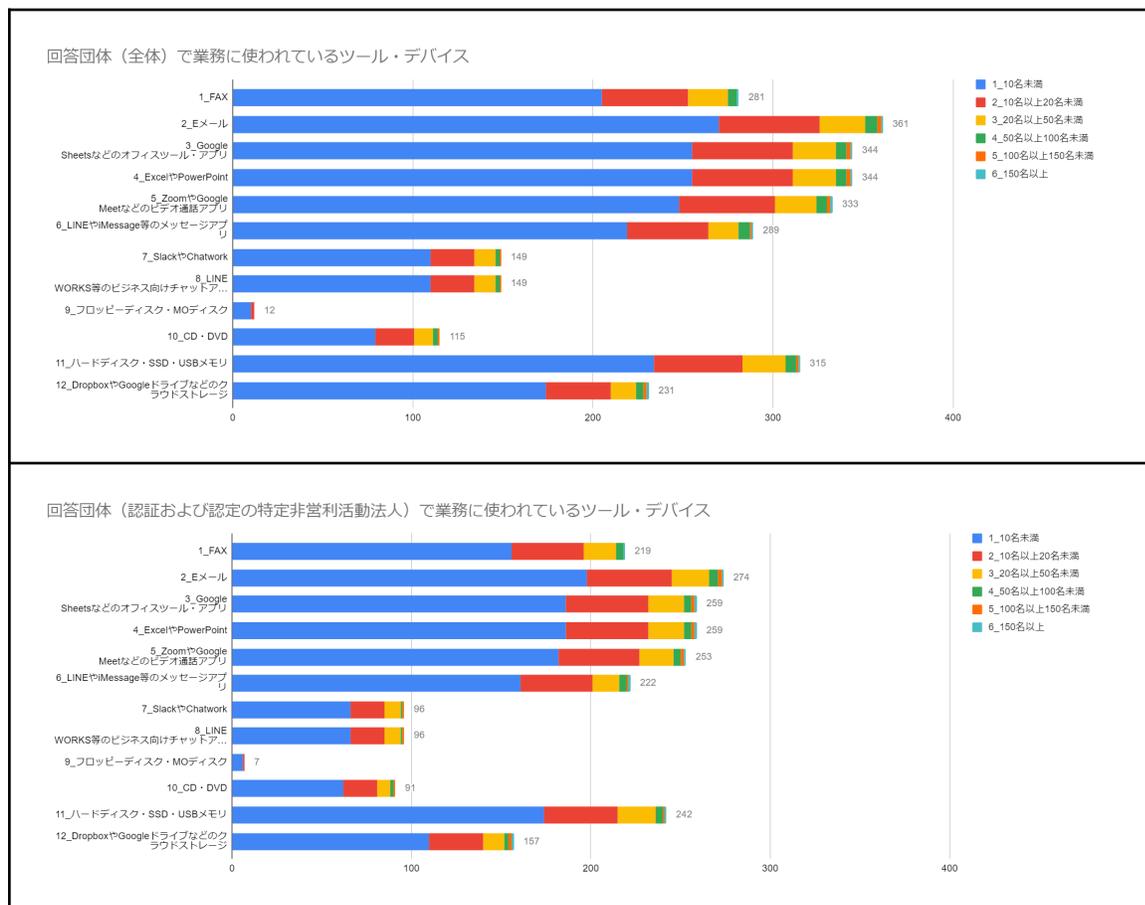
2番目に多い回答は同数(344件)でMicrosoftやGoogleの文書作成、表計算ツール等があげられ、前述のPCの活用率との関連性も伺える。

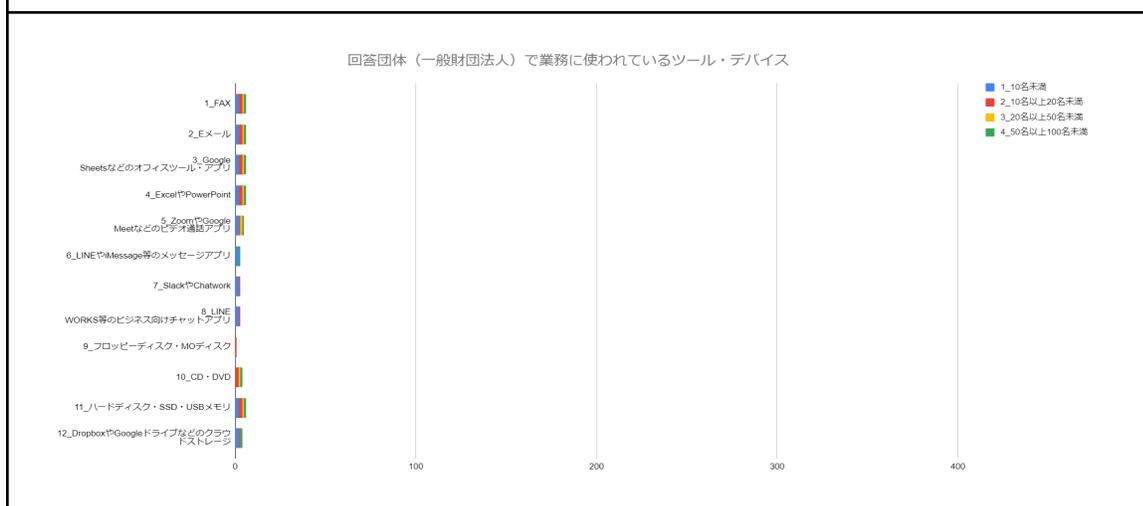
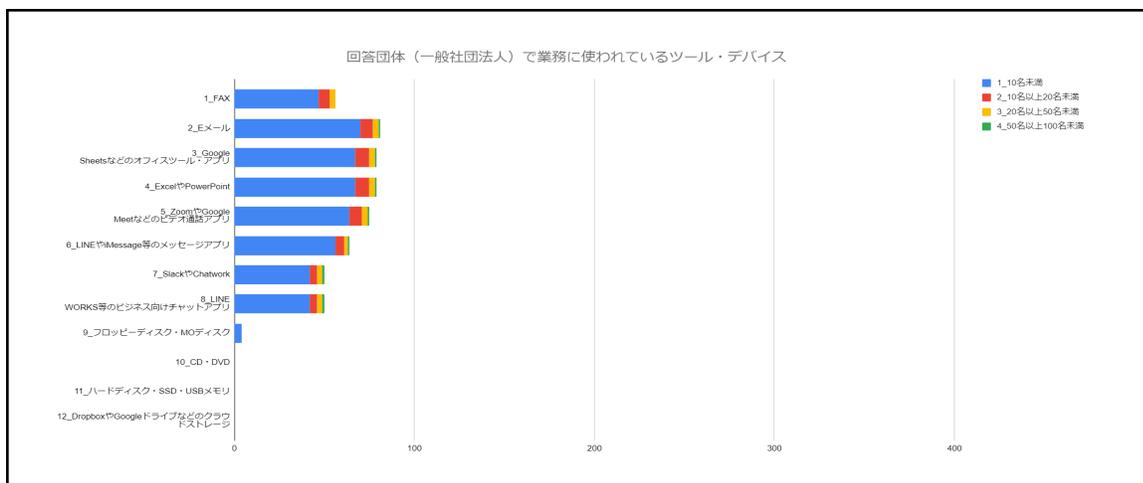
3番目にZoomやGoogle Meet等のオンライン会議システムとなっており、コロナ禍でオンラインでの会議やイベントが定着してきたものと推察する。

4番目はLINEやiMessageとなっており、3番目のzoom同様に個人のライフスタイルの延長として使いやすいことから、業務活用のハードルも低いと推察される。

一方で、slack、Chatwork、LINE WORKS等のビジネス向けチャットについては、費用や手続きの手間があるからか、全体の半数以下とあまり浸透していない(149件)。

FAX同様に、記録メディアに関してはフロッピーディスクやCD等も使われているが、大部分はハードディスクやUSBメモリといった物理媒体が回答されている。DropboxやGoogle Driveなどのクラウドストレージの活用も増えてきてはいるものの、全体の6割程度(231件)である。



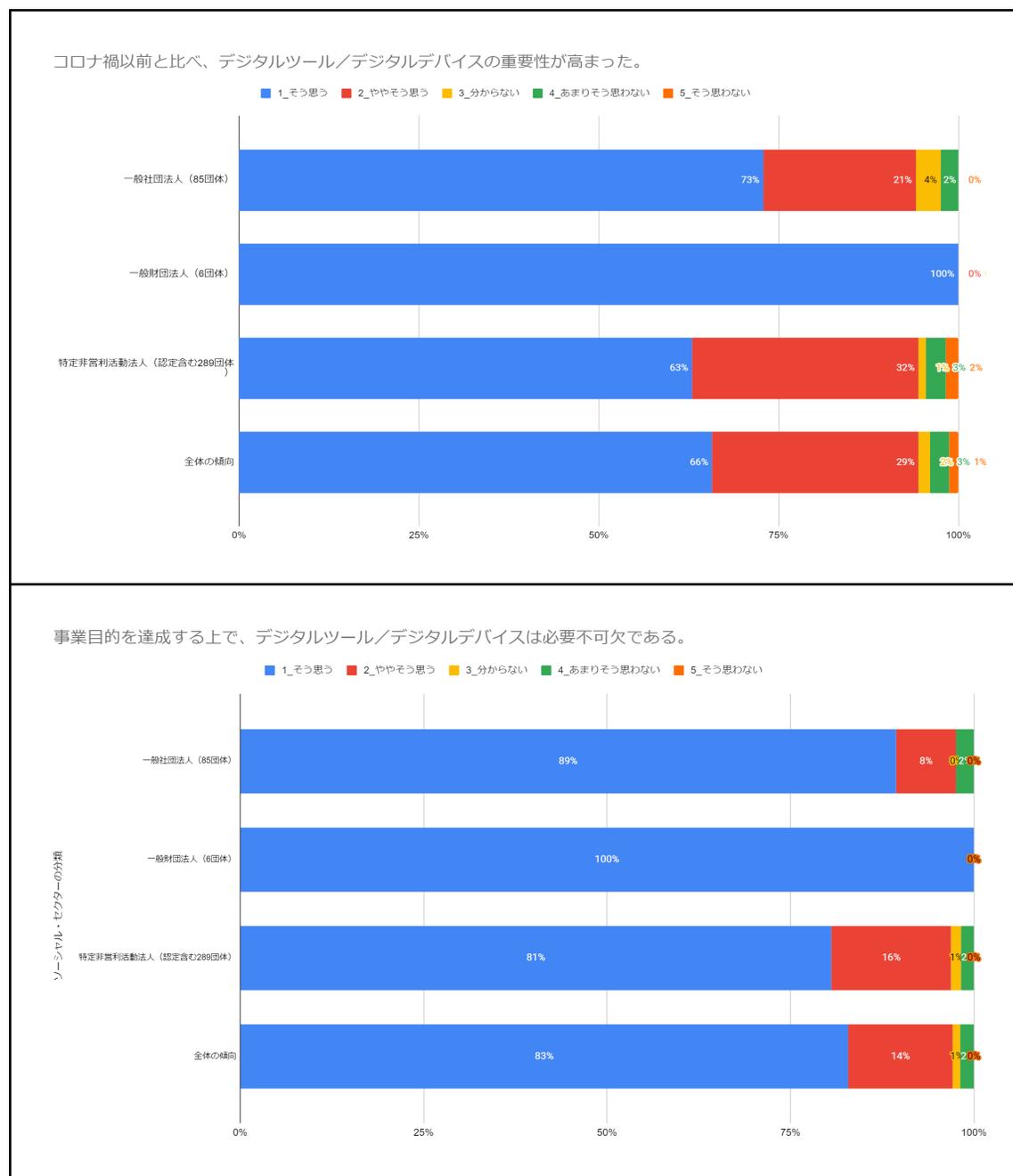


なお、回答団体の職員数の規模によってこの傾向が大きくは変わらないところも着目すべき点である。  
職員数の規模別の回答を比率で表したもの

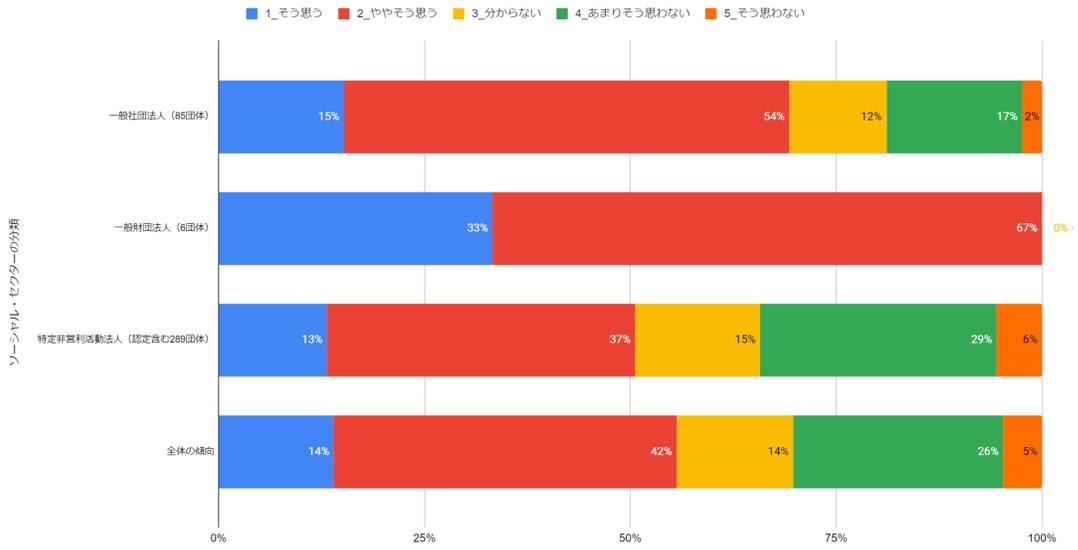
	1_10名未満	2_10名以上20名未満	3_20名以上50名未満	4_50名以上100名未満	5_100名以上150名未満	6_150名以上
1_FAX	9%	10%	11%	9%	0%	13%
2_Eメール	12%	12%	12%	13%	13%	13%
3_Google Sheetsなどのオフィスツール・アプリ	12%	12%	12%	11%	13%	13%
4_ExcelやPowerPoint	12%	12%	12%	11%	13%	13%
5_ZoomやGoogle Meetなどのビデオ通話アプリ	11%	11%	11%	11%	13%	13%
6_LINEやMessage等のメッセージアプリ	10%	10%	8%	11%	7%	13%
7_SlackやChatwork	5%	5%	6%	4%	7%	0%
8_LINE WORKS等のビジネス向けチャットアプリ	5%	5%	6%	4%	7%	0%
9_フロッピーディスク・MOディスク	0%	0%	0%	0%	0%	0%
10_CD・DVD	4%	5%	5%	6%	7%	0%
11_ハードディスク・SSD・USBメモリ	11%	10%	12%	11%	7%	13%
12_DropboxやGoogleドライブなどのクラウドストレージ	8%	8%	7%	8%	13%	13%

## デジタルツール／デバイスの重要性や必要性とその活用度合

コロナ禍以前と比べて、デジタルツール／デジタルデバイスの重要性は高まり、事業目的を達成するために必要不可欠な存在と、回答団体のほとんど(「そう思う」と「ややそう思う」を合わせて9割以上)が認識する一方で、十分に活用できていないと回答している団体が「わからない」も含めて5割弱あった。



デジタルツール/デジタルデバイスを十分に活用できていると思う。



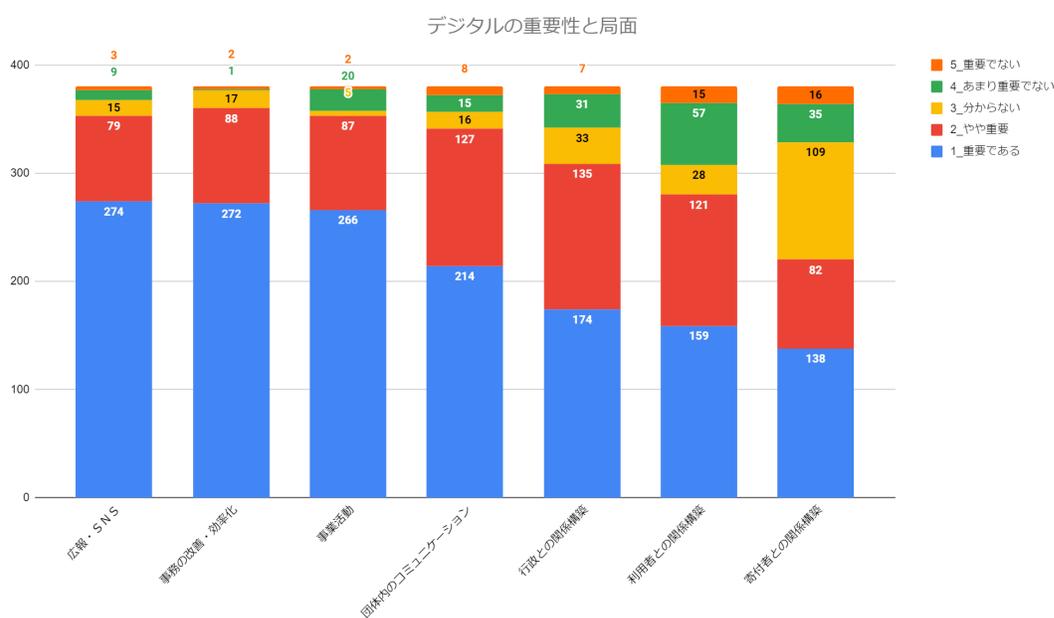
## 事業活動の各局面におけるデジタルの重要性

広報・SNSにおいて重要と感じる団体(やや重要も含めて)が9割強。続いて、事務の改善・効率化を重要と感じる団体も同様に9割強。「わからない」と回答する層が一定数(20件弱、全体の5%)存在する。

なお、事業活動も前述の2つと同じく9割強が重要と回答する中で、「わからない」と回答する層が少ないことが異なる点と言える。

続いて、組織内のコミュニケーション、行政との関係構築、利用者との関係構築と重要に感じている団体数は5割弱にとどまる。

寄付者との関係構築については、(やや重要も含めて)重要と感じる団体数が6割弱にとどまるだけでなく、「わからない」と回答する団体が全体の3割弱も占める結果となった。

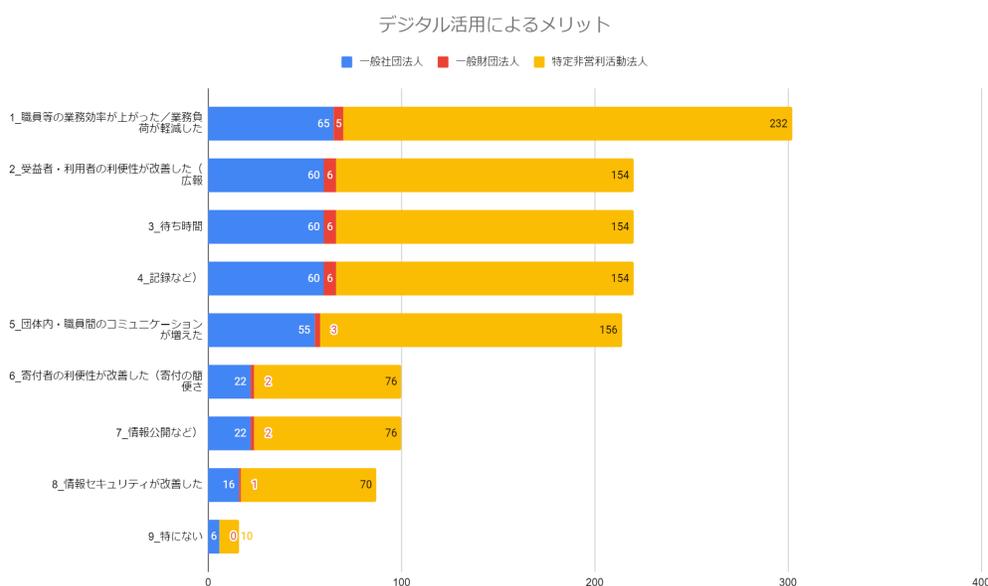


## デジタル化によって、得られたと感じるメリット・恩恵

重要性、必要性での回答にもあったように8割弱の団体が業務効率や負荷軽減でのメリットを感じている。

寄付者の利便性についてメリットを感じている団体は3割弱にとどまる。

また、情報公開やセキュリティ等についてメリットを感じている団体は3割弱～2割弱であり、近年、組織のガバナンスとして求められていることについて、デジタル化を踏まえた検討に着手できていない団体も多いのではないかと推察する。



### 選択肢以外の個別回答

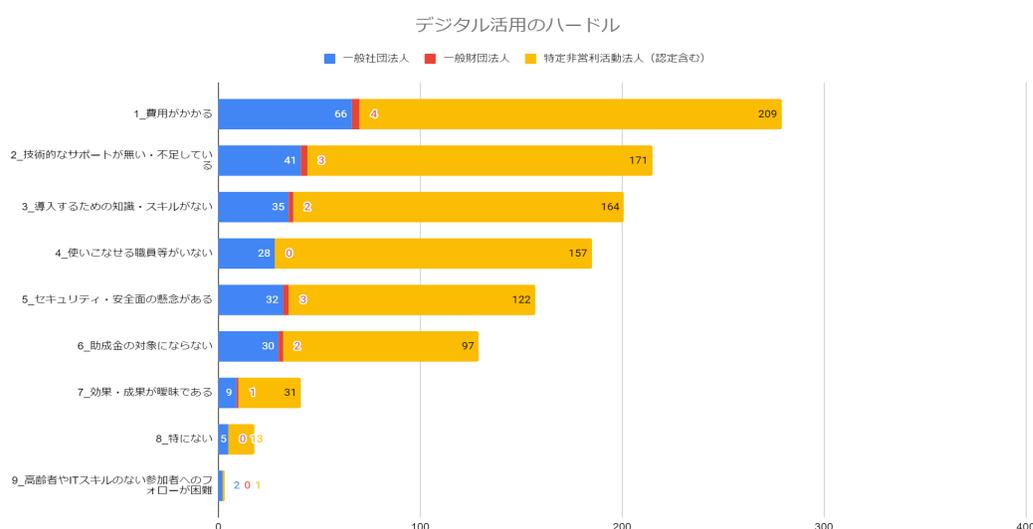
- メールのやり取りで、返信するしないの差が歴然としてきた
- 研修のオンライン化で異動の時間が節約できた。
- クラウドサービスやZoom講演会などの恩恵があった。
- Zoom等の活用によりコロナ禍でも継続して事業や活動を行うことができた
- 事務所外に必要な情報にアクセスできる
- 事務所外での業務の実施が容易になった
- タブレットを使用することで、特に屋根被害のある被災地では被災者に写真を見せながら状況説明を行ないやすい
- 受益者が声をあげやすい環境になった
- チラシやパンフレットのクオリティが上がった

## デジタル化の進捗の妨げ・ハードルとなっていると感じること

7割強の団体が一番のハードルが費用と回答しており、助成金の対象とならないことも3割強の団体がハードルに感じてる。

続いて、技術的なサポートや専門的なスキルや知識が5割程度の回答。さらには、使いこなせる職員がいないが5割弱の回答となっており、デジタル化したい想いはあるものの、デジタル化にまつわるヒト・モノ・カネの全てにおいてハードルを感じていることが伺える。また、セキュリティ・安全面についても、スキルや知識がないことによる不安も大きいのではないかと。

デジタル化議論において営利企業では「ハードル・妨げ」の上位にある、効果・成果が曖昧は本アンケートでは1割にとどまり、ハードルが特にないと回答する層も一定いることも特筆すべき点である。なお、高齢者やITスキルのない参加者へのフォローが困難だと答えたのは3団体のみである。難しい課題ではあるものの、コロナ禍で多くの団体が取り組む機会があったと推測される。

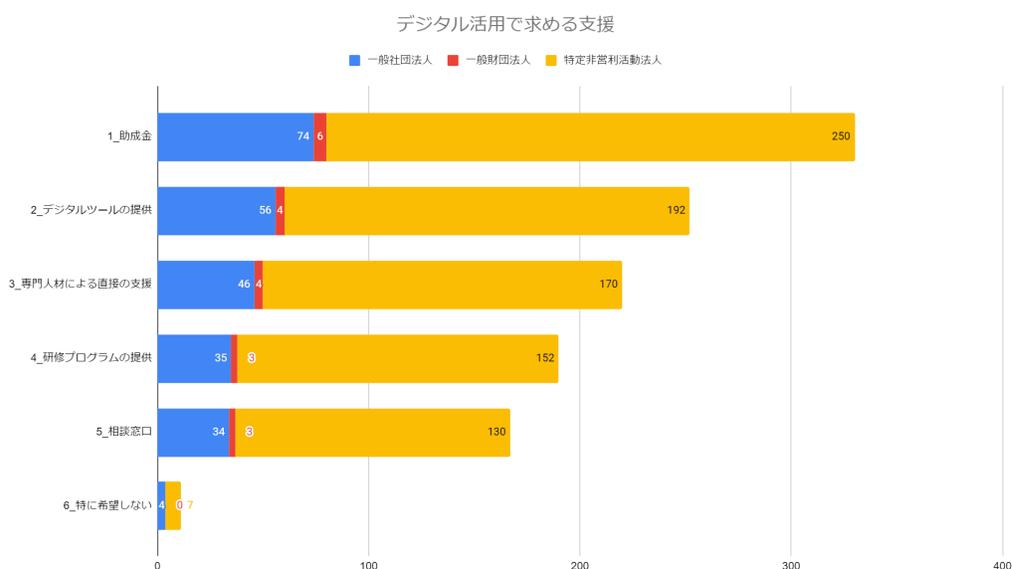


### 選択肢以外の個別回答

- 利用者との信頼関係の構築を一番と考えると、それについてのデジタル化はあまり重要に感じない。
- 使いこなせる職員が少ない(特にPC)
- 専門の職員がいないため
- デジタルコンテンツが中途半端である
- スマホのバッテリー劣化や故障が多い
- セキュリティを考えても常にup to dateする必要があるが、内容理解には専門家の力が必要。
- 導入にかかる時間的余裕がない
- 看護・介護の専門職がパソコン等の苦手意識が強い
- 高齢の社員がいて業務のやり方を変えたくない
- ITツールの使用を難しいと感じる職員が多い
- ソフト等の更新が多く手間が増える

## もしデジタル化のための支援が受けられる場合、利用したい支援

デジタル化は費用がかかる事に対する課題感が最も多かったことから、利用したい支援については助成金を回答する団体は9割弱(330)となった。続いてデジタルツールの提供について7割弱(252)の団体が回答しているが、個別回答にあるような「身の丈に合いづらい」側面はあるようだ。知識やスキルを補う上では、専門人材のサポートを求める団体が6割弱、研修プログラムの提供を求める団体が5割、相談窓口を求める団体が4割強とデジタル化の意欲がうかがえる回答となった。デジタル化のメリットを感じていないと回答した2団体については、現状に満足していることは同じながら、デジタル化する気はないため希望する支援もないことと推測する。重要性の設定で「分からない」と応えていた2団体と、残りの2団体はハードルを複数あげていたことから、求める支援がわからず「特に希望しない」を選択としたものと推測する。



### 選択肢以外の個別回答

- IT企業などによる事業協力や企業による人材派遣や資金提供
- ハードの格安レンタル
- 最新情報の入手やデジタル教材(資料)の助言等
- 求人採用
- ITトラブルがあった際に、修理してくれるサービス
- 行政を通じた機材等の貸し出し・リース
- 福祉有償運送