

平成29年9月

業務管理用データベースの 普及・活用実態

平成28年度 アンケート調査 報告書



実施：特定非営利活動法人 NPOサポートセンター
協力：公益財団法人 公益法人協会

目次

■1. 調査の概要	P2
1. 調査の目的	P2
2. 調査の概要	P2
■2. 調査の主な結果	P3
1. 回答団体の属性概要	P3
2. IT 導入体制（システム予算、システム管理スタッフ体制、管理データ件数） について	P7
3. 業務管理用データベース導入状況について	P10
4. 業務管理用データベース運用上の課題	P14
5. データベース管理でほしい情報・支援、知りたい製品について	P17
■3. 考察	P19
1. 本調査の前提（仮説）	P19
2. 本調査で明らかになったこと	P19
3. 仮説の検証	P22
4. 本調査結果から示唆されること	P23
5. 今後必要と考える支援について	P24
■4. アンケート質問項目の概要	P25

■ 1. 調査の概要

1. 調査の目的

本調査は、日本国内の公益法人、一般法人、社会福祉法人、特定非営利活動法人の非営利組織を対象に、データベースソフトウェアの普及・活用状況を把握する目的で実施した。

本調査結果は、対象組織における業務管理用データベースの普及・活用実態を把握することにより、今後の特定非営利活動法人における管理業務の運営体制の整備ならびに業務の効率化を支援するうえで基礎資料とすることを目的としている。

2. 調査の実施概要

1. 調査期間 平成28年 10月28日（金）～平成28年11月28日（月）

2. 調査対象

公開されている全国の非営利組織データベースに登録されている団体を対象とした。対象法人は以下の通り。

- ・ 公益社団・財団法人 ・ 一般社団・財団法人
- ・ 特定非営利活動法人 ・ 社会福祉法人

3. 調査事項

全国 NP0・公益法人の業務管理用データベースの普及状況について
（本書の「7. アンケート質問項目の概要」を参照）

4. 調査方法

オンラインアンケートによる実施。

5. 回答状況

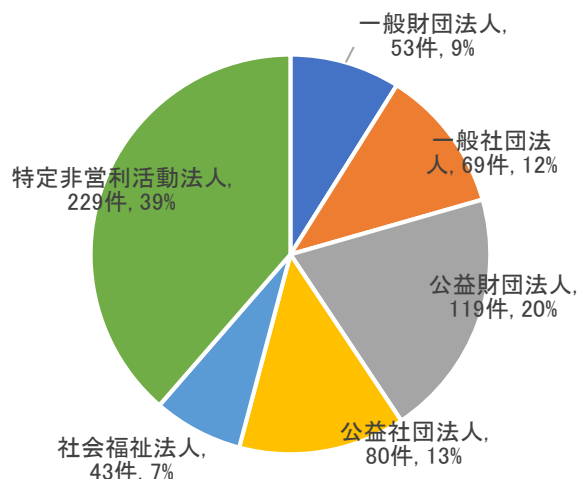
対象団体(法人格別)	アンケート 送信件数	回答件数	回答率
公益法人・一般法人	13082	321	2.5%
社会福祉法人	5095	44	0.9%
特定非営利活動法人	4493	228	5%

■ 2. 調査の主な結果

1. 回答団体の属性概要

① 法人種別 (n=593)

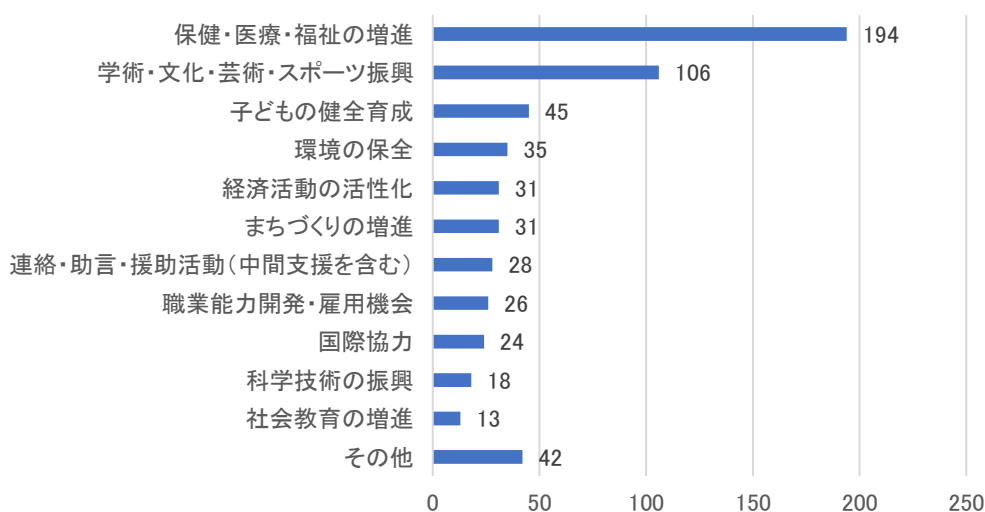
法人種別の内訳は、特定非営利活動法人が 38.4%と最も多く、次いで、公益財団法人が 20%、公益社団法人 13.4%、一般社団法人 12%であった。



② 団体の活動分野 (n=593)

活動分野では、「保健・医療・福祉の増進」が 194 件と最も多く、次いで「学術・文化・芸術スポーツ振興」が 106 件、「子供の健全育成」が 45 件の順となっている。

「保健・医療・福祉の増進」分野の内訳は、高齢者介護、障がい者福祉、子育て関連の活動団体の順で上位を占めていた。

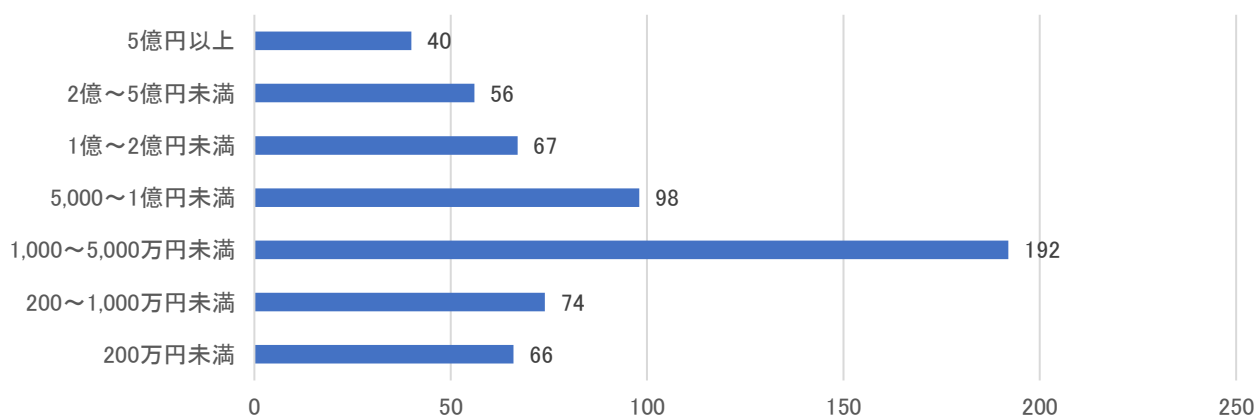


③ 収益（年）規模 （n=593）

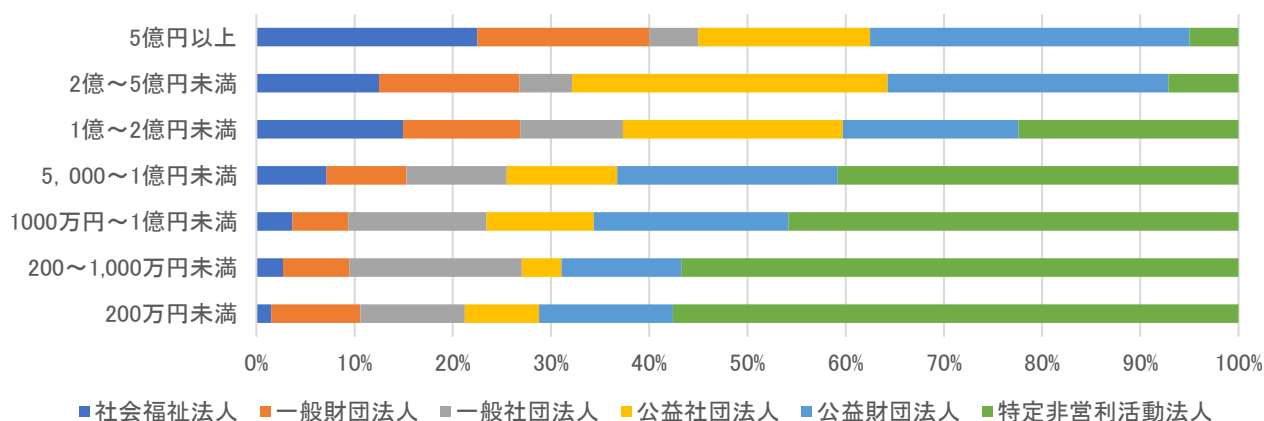
収益（年）規模は、1,000～5,000万円未満が最も多く全体の32%であった。

収益（年）規模が比較的高い2億円以上においては、公益社団・公益財団法人が54%、一般社団・一般財団法人が21%、社会福祉法人が16%、NPO法人が6%であった。

（ア）収益（年）全体



（イ）収益（年）の法人種別内訳

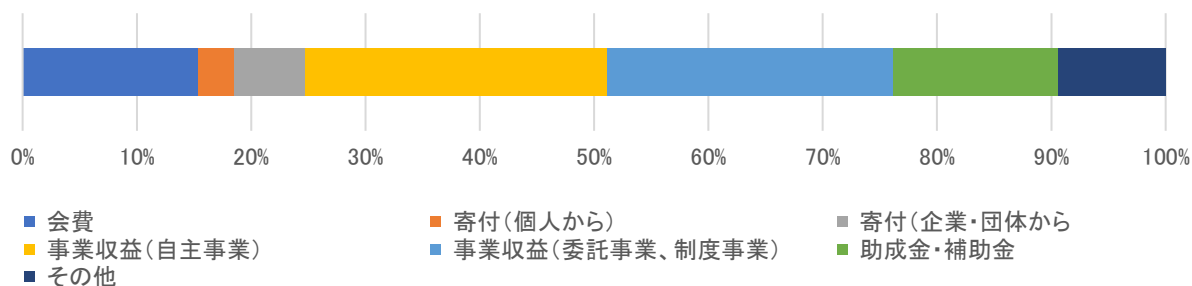


④ 収益（年）の内訳

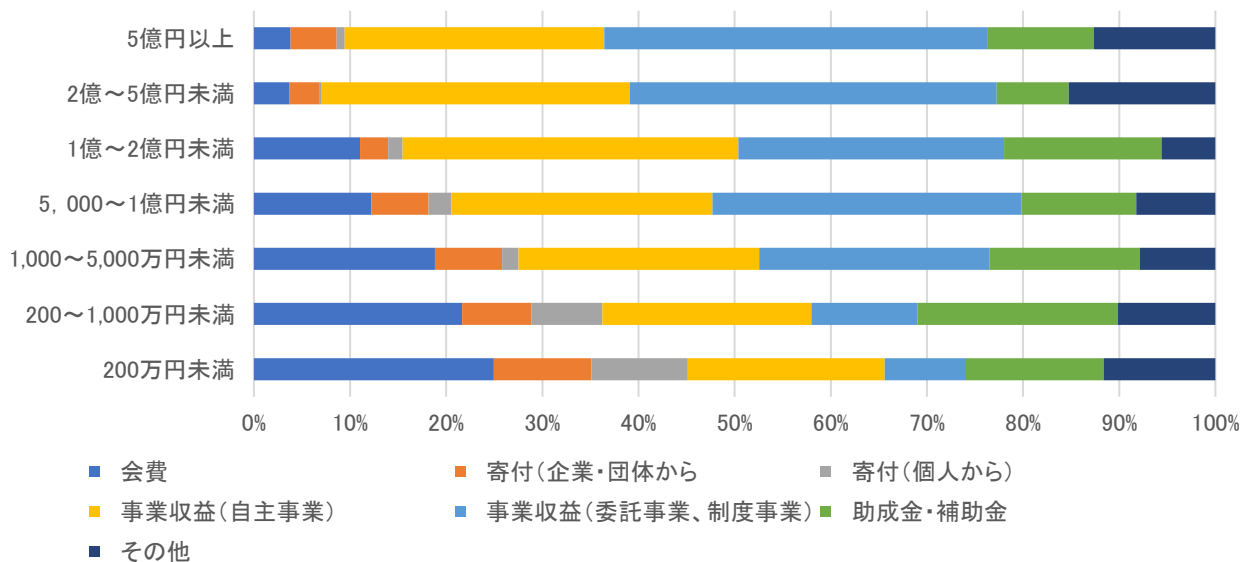
収益（年）の内訳の平均は、会費収益が 16.4%、寄付（個人）が 3.3%、寄付（企業、団体）が 6.6%、事業収益（自主事業）が 21.5%、事業収益（委託事業・制度事）が 26.7%、助成金・補助金が 15.5%、その他が 10%の順となっている。

収益規模（年）別にみると、収益が低い層においては、会員や寄付への依存度が高く、収益が高い層になるにしたがい、事業収益の割合が高くなっている。

（ア）全体平均の内訳



（イ）収益（年）規模別の内訳

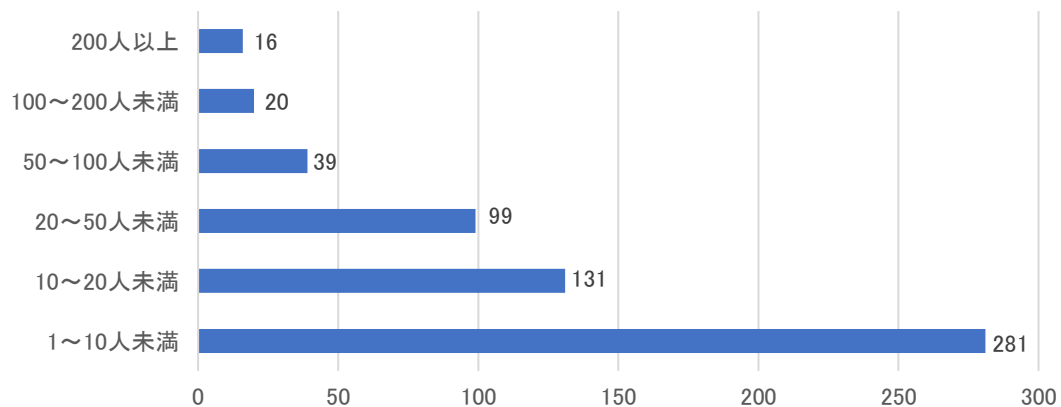


⑤ 職員・スタッフの総数と内訳

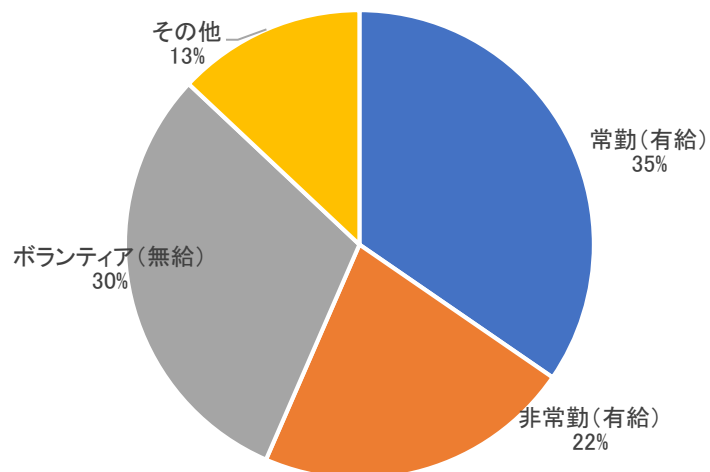
職員・スタッフの総数は、20 人未満が全体の 70%を占めている。

職員・スタッフの内訳では、有給職員（常勤・非常勤の合計）が、全体の 57%を占めている。

(ア)職員・スタッフの総数 (n=586)



(イ)職員・スタッフの内訳



2. IT 導入体制（システム予算、システム管理スタッフ体制、管理データ件数）について

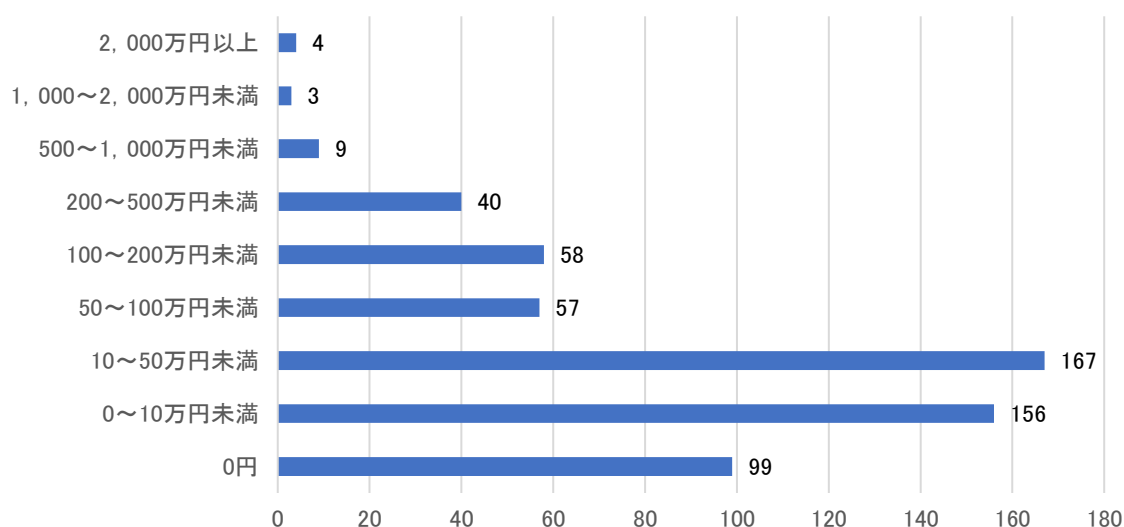
① システム管理・運営の予算（年）規模

全体のシステム予算（年）規模では、10 万円～50 万円未満が 167 件（28.1%）で最も多く、次いで 10 万円未満が 156 件（26.3%）、予算無しの 0 円が 99 件（17%）の順であった。

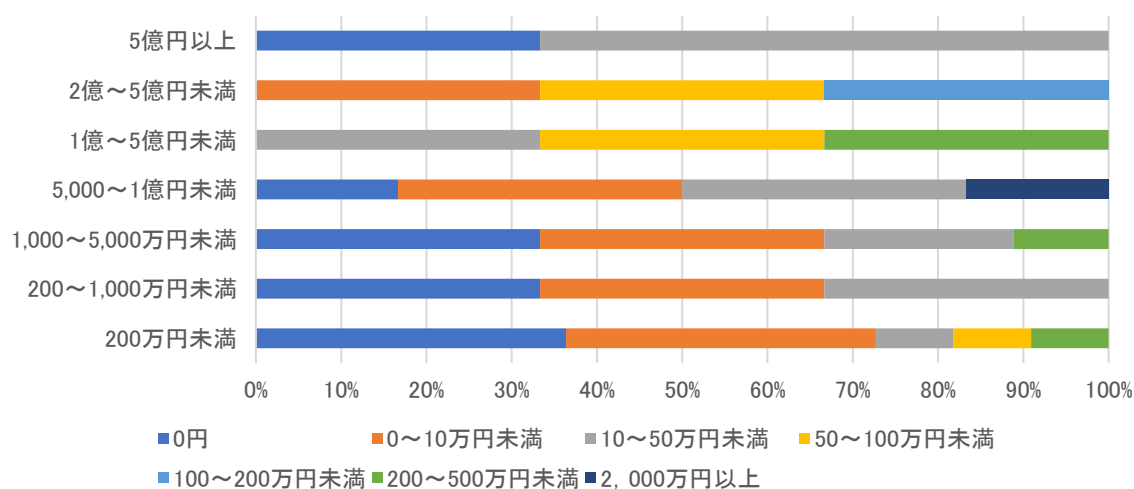
収益（年）規模別システム予算を見てみると、収益（年）で最も件数の多かった 1000～5000 万円未満のうち 83%が、システム予算（年）規模 50 万円に満たない。また、100 万円以上を有する割合は、8%に過ぎない。

年間収益規模で次に件数の多い 5000 万円～1 億円未満のうち、システム予算 50 万円未満が全体の 68%であった。また、100 万円以上の予算を有する割合は 22%であった。

（ア）全体のシステム予算（年）規模 （n=593）



（イ）収益（年）規模別のシステム予算規模



② システム管理スタッフ体制

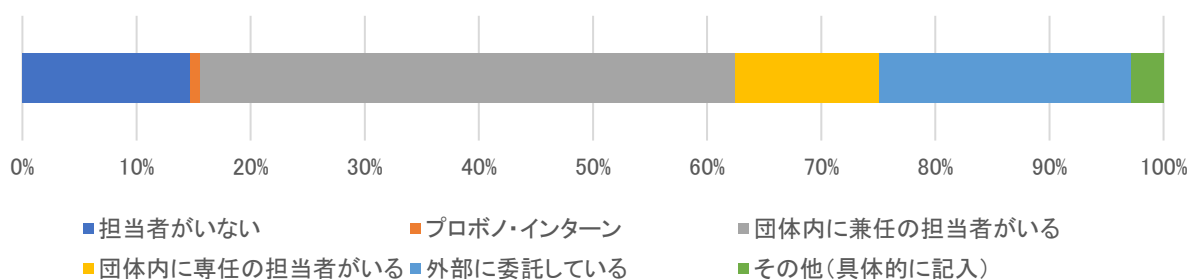
全体のスタッフ体制では、専任スタッフ、兼任スタッフを含め約 60%が、団体内にシステム管理者を有している。一方、約 22%が外部に委託している。プロボノ・インターンの活用は全体の 1%と少なかった。

システム予算規模別にみたスタッフ体制では、システム予算が 50 万円以上になると、専任担当、外部委託による体制が 50%を超えている。

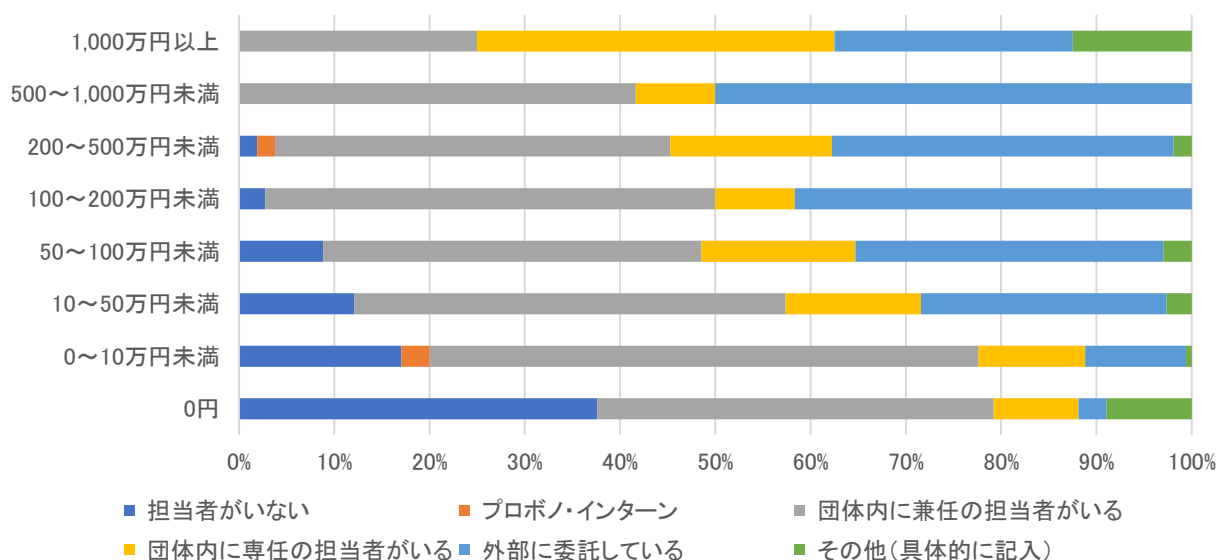
全体的に専任の担当者を配置している割合は低く、システム体制の強化にあたって、専任の担当者配置を選択するケースは少ないとみられる。

一方、兼任の担当者に頼っている割合も高く、システム管理予算が 100 万円以上あっても半数近く(47%)が兼任管理者による体制をとっている。

(ア) 全体のスタッフ体制 (n=593)



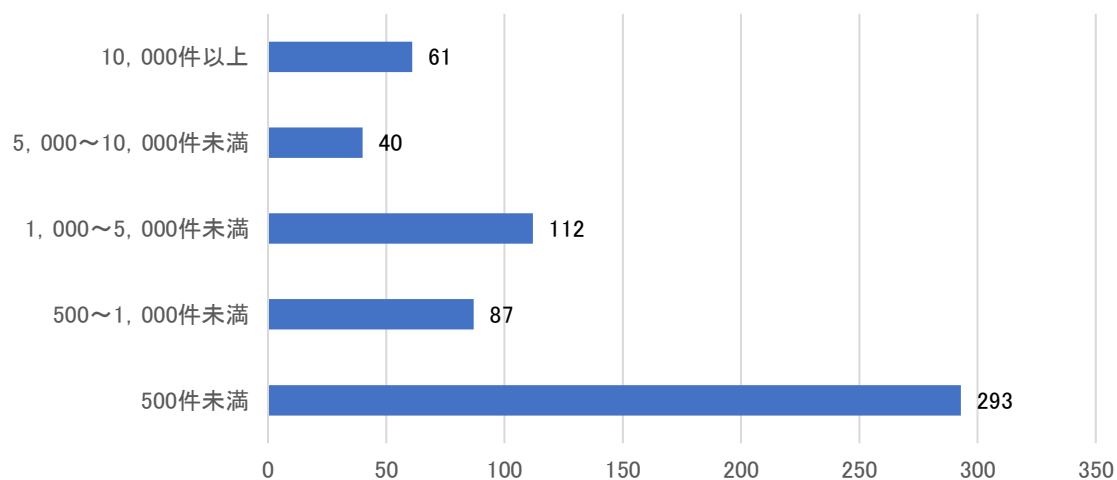
(イ) システム予算(年)別のスタッフ体制 (n=593)



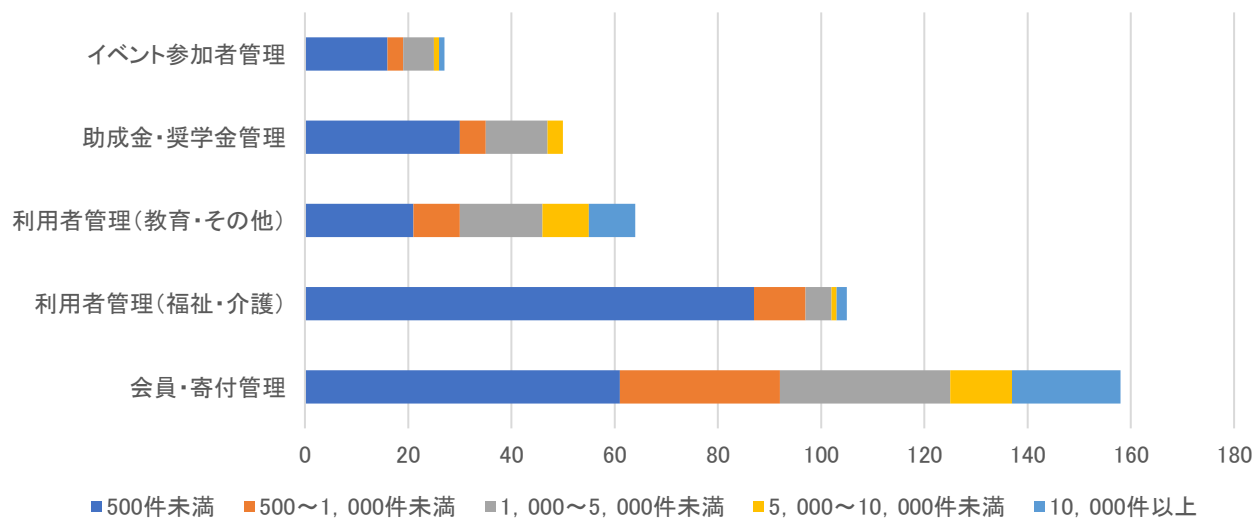
③ 管理データ件数

全業務を通していても、データ数は 500 件未満が 50%と最も多く、次いで 1000 件～5000 件、500 件～1000 件の順であった。データ管理件数としては比較的小規模と言える。

(ア)全体の管理データ件数 (n=593)



(イ)業務種別の管理データ件数 (n=593)



3. 業務管理用データベース導入状況について

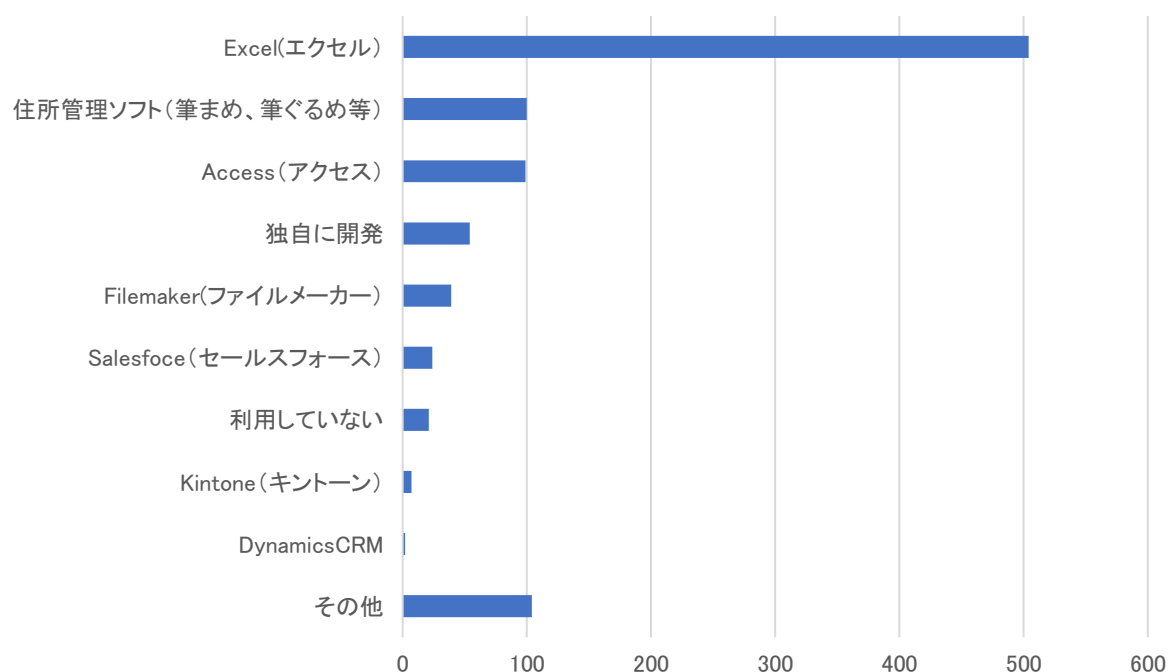
① 業務管理用データベース導入状況（n=593, 複数回答）

全体を通してみると、Excel（表計算ソフト）が、使用中のデータ管理ソフトの中で突出して多く利用されている。次に多いソフトウェアは住所管理ソフトであった。一般のユーザが手軽にデータを入力できる使いやすさが、多用されている要因と推測される。

次に多く利用されているソフトウェアは、Access、FileMaker などのカスタマイズ型ソフトウェアと、独自開発であった。これらの導入には専門知識を有する開発者を要するが、個別のニーズに特化したデータ入力やデータ処理機能に対応できるメリットがあるため、資金面や開発者などの条件が整う場合に選択されるケースが多いと推測できる。

Salesforce に代表されるクラウド型顧客管理システムの導入は全体の 4% 余りとまだ一部に限られる。

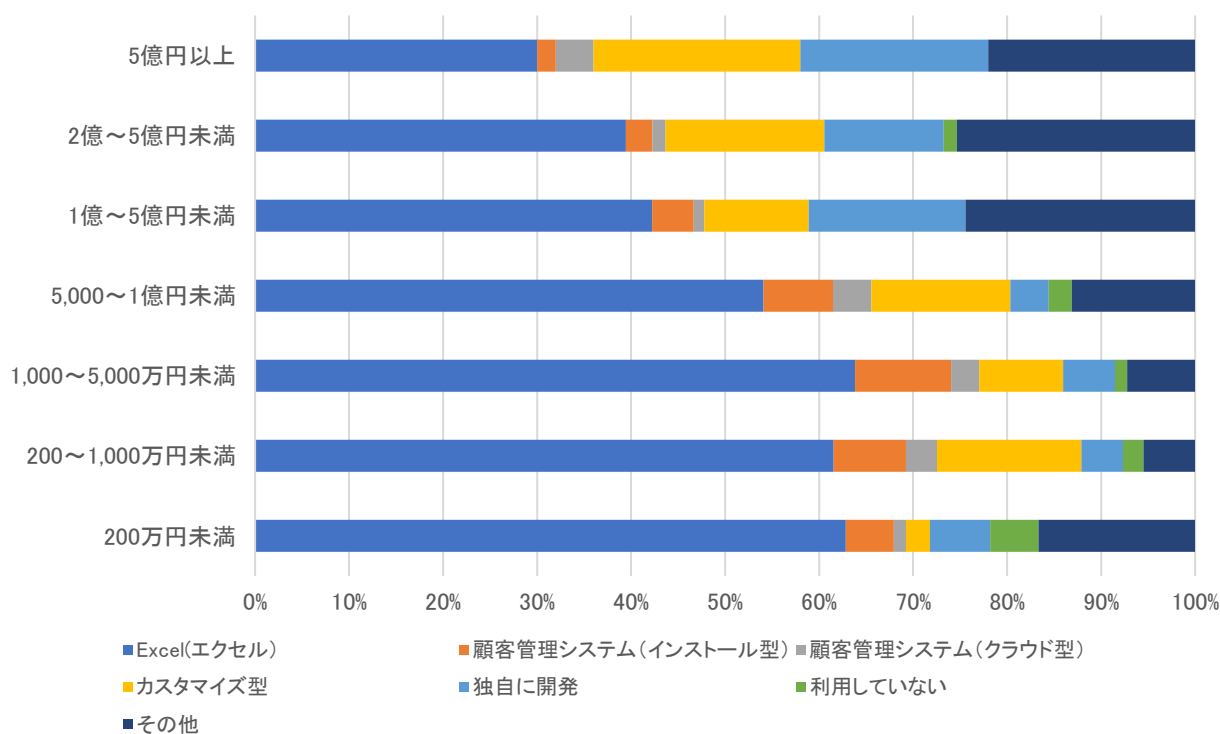
（ア）主な業務管理用データベース製品導入状況（n=593、複数回答）



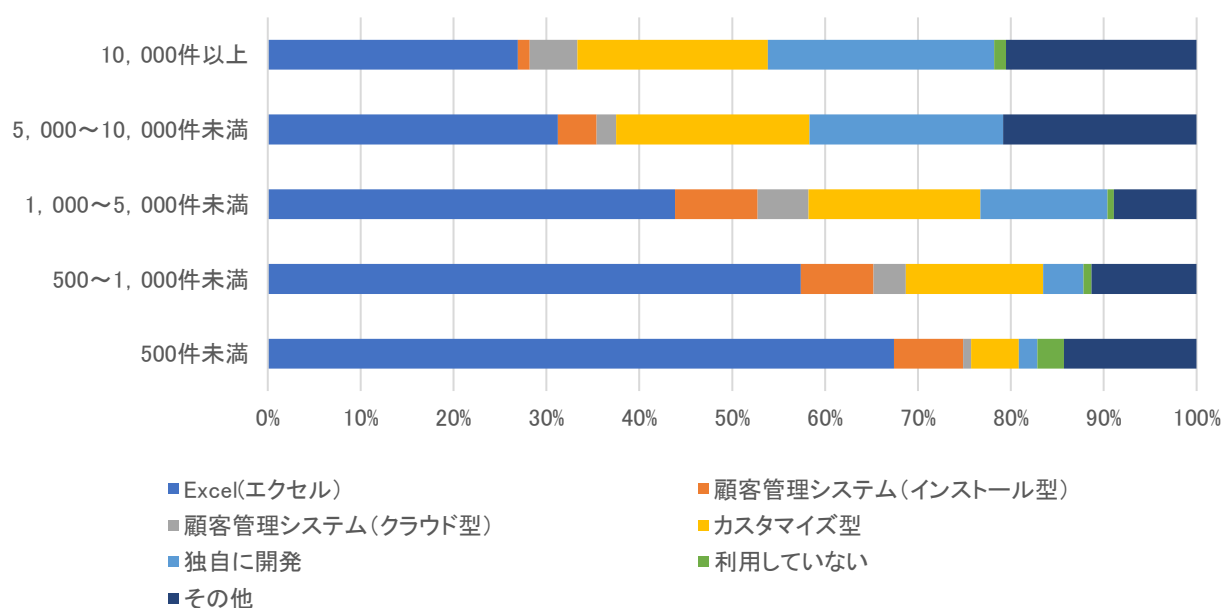
(イ) 収益(年)規模別 業務管理用データベース導入状況 (n=593)

年収益規模別に見ると、収益規模が上がると、エクセル使用の割合は低下し、代わってカスタマイズ型、独自開発の割合が上がっている。

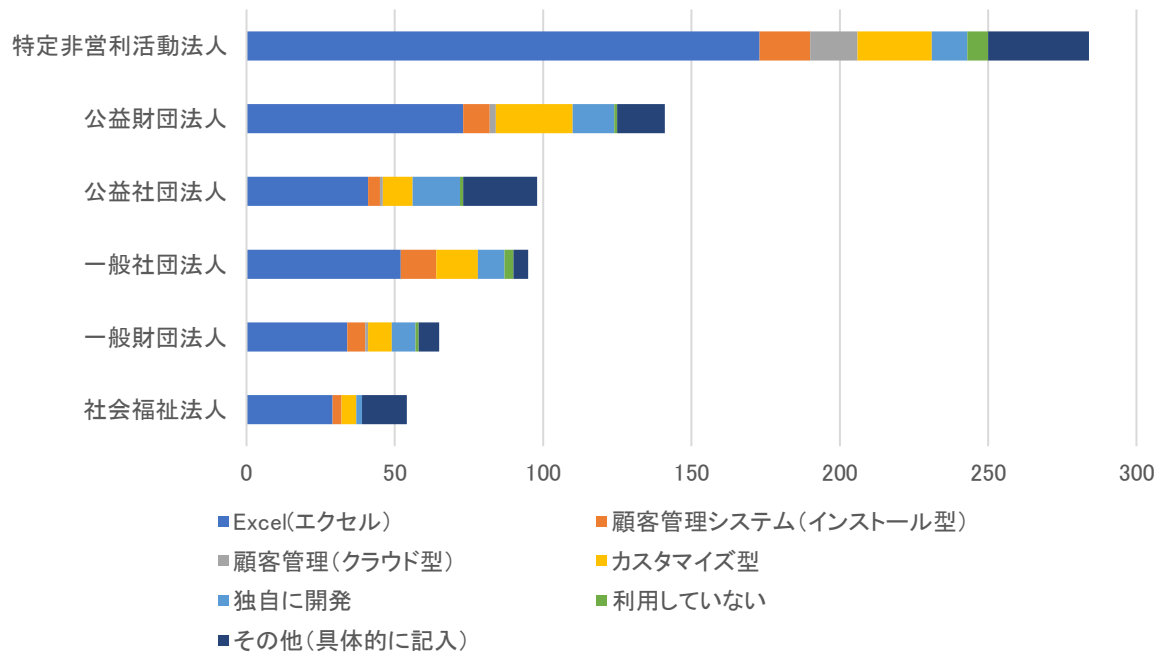
Salesforce に代表されるクラウド型顧客管理システムの導入は、年収益規模が大きくなっても、導入の割合は比較的低いままになっている。



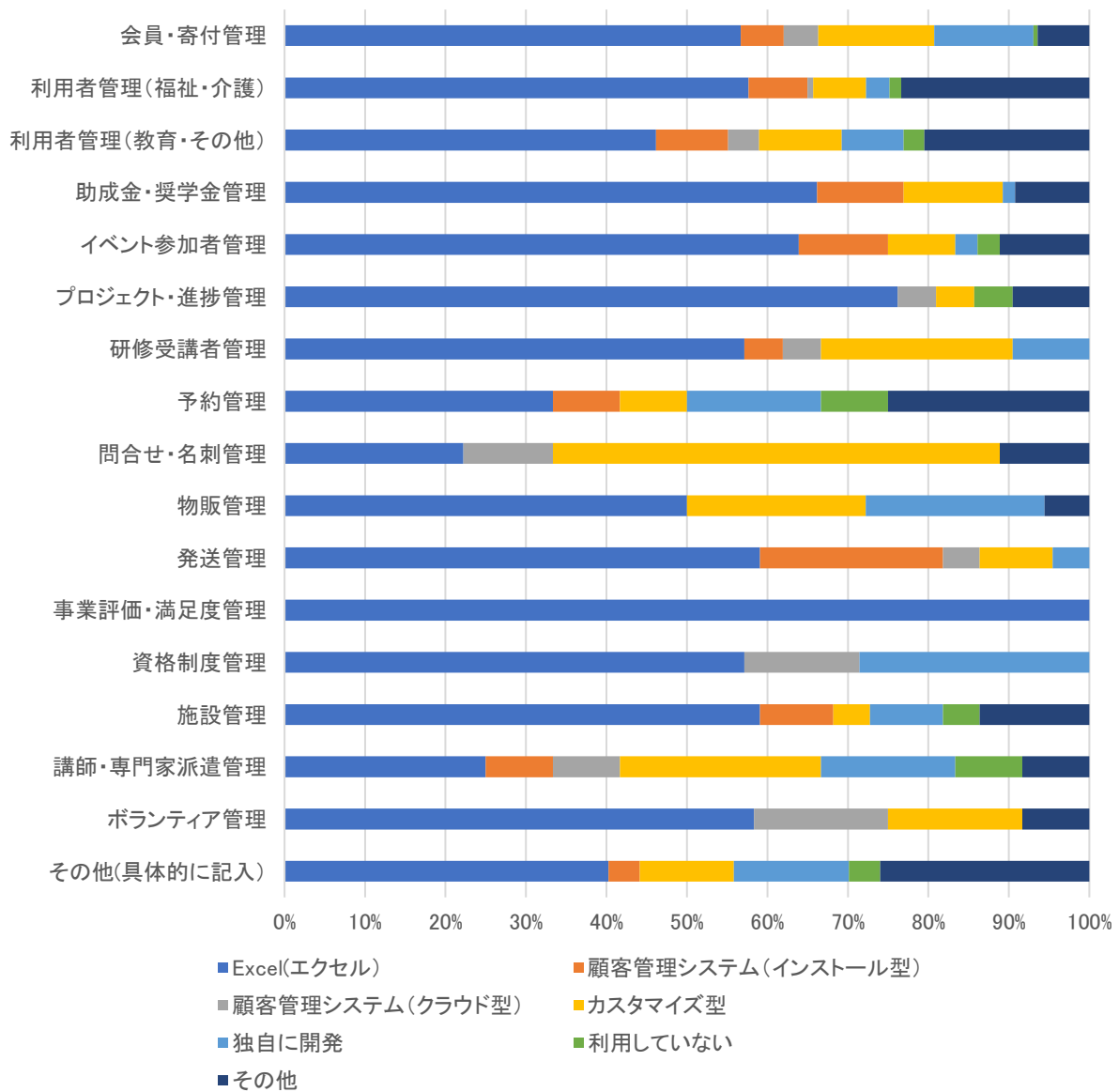
(ウ) 管理データ件数別 業務管理用データベース導入状況 (n=593)



(エ) 法人格別 業務管理用データベース導入状況 (n=593)



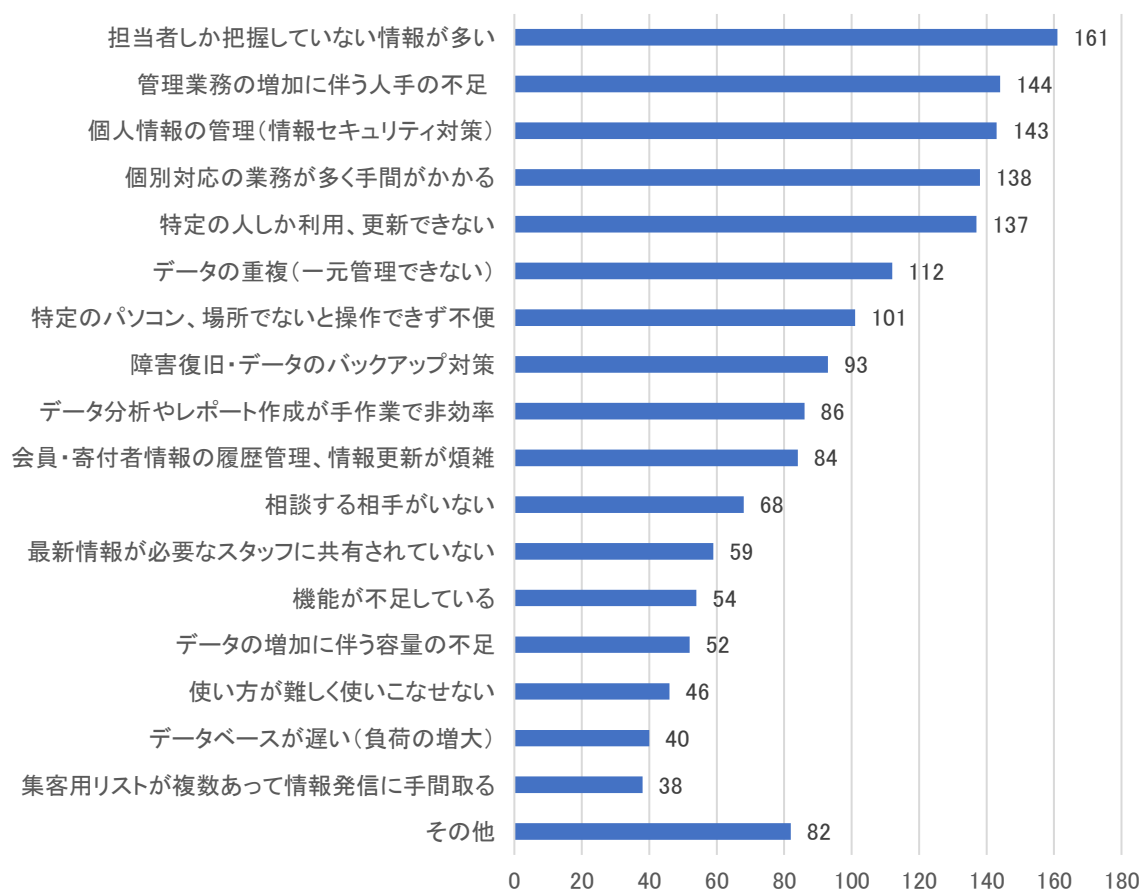
(ウ) 業務種別 業務管理用データベース導入状況 (n=593)



4. 業務管理用データベース運用上の課題

① 業務管理用データベース運用上の課題

(ア) 全体の業務管理用データベース運用上の課題 (n=593、複数回答)



業務上の課題は、「担当者しか把握していない情報が多い（属人的で共有不全）」が最も多く、次いで、「管理業務の増加に伴う人手の不足（業務増加で人手不足）」、「個人情報の管理・セキュリティ対策」、「個別対応の業務が多く手間がかかる（個別対応が手間）」、「特定の人しか利用・更新できない（操作できる人限定的）」の順になっている。

いずれも、業務のシステム化・標準化への対応不備に起因する内容が多く、ハードウェア、ソフトウェアの環境や機能不足、ユーザスキルに関連する課題の件数は少なかった。

(イ) データ管理業務上の課題 業務別課題の上位5位比較

会員・寄付管理業務、利用者管理業務は、中・長期的な会員・寄付者との関係管理に係わる情報の一元化や更新情報の共有、個人情報管理などが求められると想定される。回答結果をみると、「個人情報・セキュリティ」、「属人的で情報共有不全」、「個別対応が手間」、「履歴管理・更新管理」となっており、業務上の特性が課題に表れていると言える利用者管理業務の回答には、「端末台数・場所が限定的」の課題が上がっているのが特徴的であった。これは、多数拠点による業務展開する場合も多いと想定される。

利用者管理業務の回答には、「端末台数・場所が限定的」の課題が比較的多いのが特徴的であった。複数のサービス拠点やサービス機能による業務管理や情報共有が必要な現場が想定される。

助成金・奨学金業務における特徴的な課題としては、「個人情報管理・セキュリティ」と、「障害復旧・バックアップ」への対策が挙げられる。助成金・奨学金のような制度運用における業務の説明責任や、データの安全性・正確性がより強く求められる業務であるためと推測できる。イベント参加者管理における課題では、「障害復旧・バックアップ」、「データ重複で広報不全」、「操作出来る人限定的」などがあがっている。業務の特徴として、イベント毎に業務サイクルが比較的短く、短期間に集中してデータ更新・データ処理を扱うため業務フローの効率化やバックアップ対策、広報への活用などへの対応が必要とされていると推測できる。

課題の順位	会員/寄付管理	利用者管理(介護/福祉)	利用者管理(教育/その他)	助成金/奨学金管理	イベント参加者管理
1	個人情報・セキュリティ	操作できる人限定的	属人的で情報共有不全	個人情報・セキュリティ	操作できる人限定的
2	属人的で情報共有不全	属人的で情報共有不全	個人情報・セキュリティ	データ重複で広報不全	業務増加で人手不足
3	個別対応が手間	業務増加で人手不足	業務増加で人手不足	属人的で情報共有不全	障害復旧・バックアップ
4	業務増加で人手不足	個別対応が手間	データ重複で広報不全	業務増加で人手不足	データ重複で広報不全
5	履歴管理・更新管理	端末台数・場所が限定的	端末台数・場所が限定的	障害復旧・バックアップ	データの一元管理

(ウ) データ管理業務上の課題 収益(年)規模別の上位5位比較

年収益別に課題をみると、大きな変化は見られなかった。

全体として、「属人的で情報共有不全」「操作できる人限定的」といった管理の属人性や情報共有に課題が集まった。

また、人手不足、個別対応業務が手間など、業務効率改善へのニーズも高い。個人情報管理や情報セキュリティに関しても全体的に高い課題にあがっている。

一方で、データベースの機能不足や、ハードウェアのパフォーマンスに関する課題への回答件数は比較的強く、運用面、体制面、仕組み化に対する課題に回答が集中している。

課題の順位	1,000万円未満	1,000万円～5,000万円未満	5,000万円～1億円未満	1億円～2億円未満	2億円以上
1	業務増加で人手不足	属人的で情報共有不全	属人的で情報共有不全	属人的で情報共有不全	属人的で情報共有不全
2	操作できる人限定的	個人情報・セキュリティ	業務増加で人手不足	個人情報・セキュリティ	データの一元管理
3	属人的で情報共有不全	個別対応が手間	操作できる人限定的	操作できる人限定的	個人情報・セキュリティ
4	個別対応が手間	業務増加で人手不足	個人情報・セキュリティ	障害復旧・バックアップ	個別対応が手間
5	端末台数・場所が限定的	操作できる人限定的	個別対応が手間	業務増加で人手不足	業務増加で人手不足

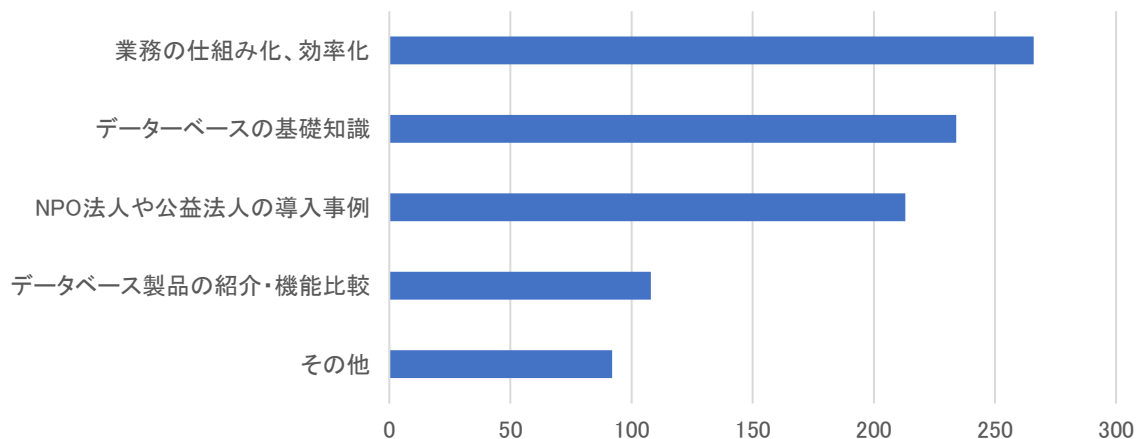
(エ) データ管理業務上の課題 導入中のデータベースソフト別の上位5位比較

課題の順位	Excel (エクセル)	カスタマイズ型	独自開発	顧客管理システム (クラウド型)	顧客管理システム (インストール型)
1	属人的で情報共有不全	属人的で情報共有不全	属人的で情報共有不全	履歴・更新管理	更新情報の共有不全
2	個人情報・セキュリティ	操作できる人限定的	業務増加で人手不足	業務増加で人手不足	属人的で情報共有不全
3	業務増加で人手不足	個人情報・セキュリティ	個別対応が手間	分析・報告が非効率	更新情報の共有不全
4	個別対応が手間	個別対応が手間	個人情報・セキュリティ	使い方困難	個別対応が手間
5	端末台数・場所が限定的	端末台数・場所が限定的	障害復旧・バックアップ	操作者が限定的	端末台数・場所が限定的

5. データベース管理でほしい情報・支援、知りたい製品について

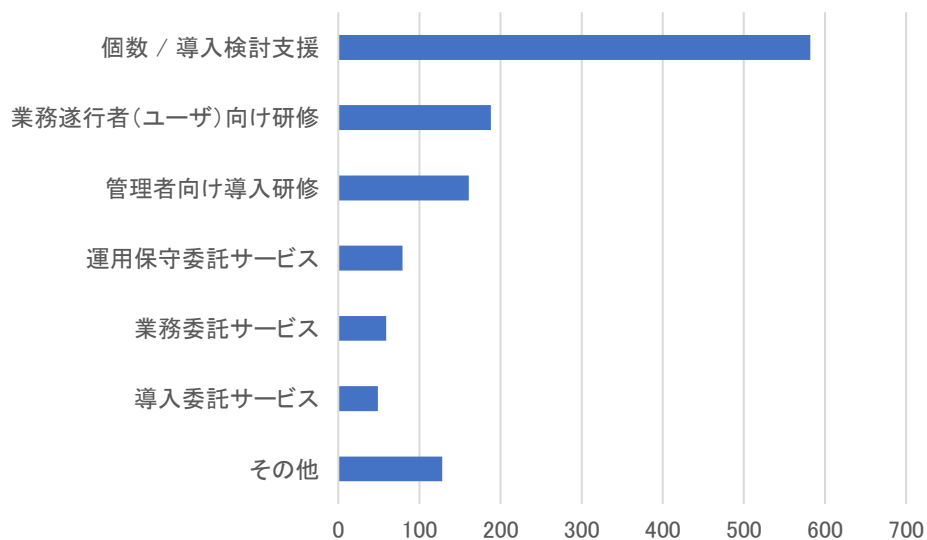
① 欲しい情報 (n=593, 複数回答)

「業務の仕組み化・効率化」に関する情報への要求が最も多く、次いで「データベースの基礎知識」、「NPO法人や公益法人の導入事例」、「データベース製品の紹介、機能比較」の順であった。



② 欲しい支援 (n=593, 複数回答)

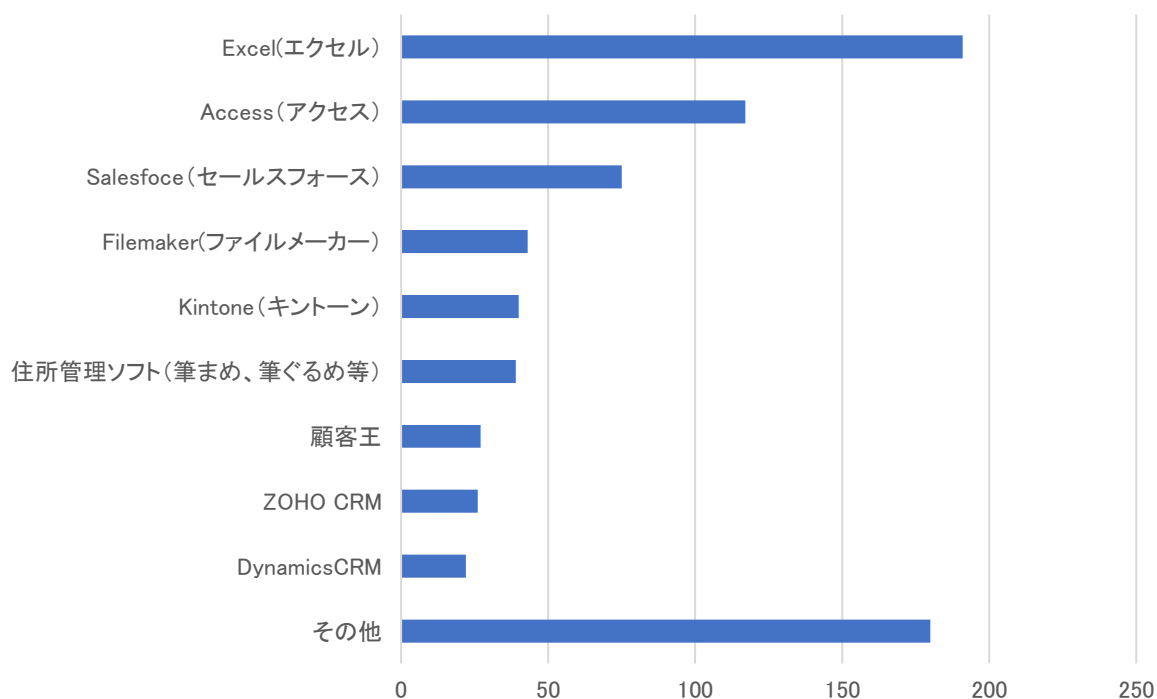
「導入検討支援」が最も多く件数も集中しており、次いで「業務遂行者向け（ユーザ）研修」、「管理者向け導入研修」、「運用・保守委託サービス」、「業務委託サービス」、「導入委託サービス」の順であった。



③ 詳しく知りたい製品 (n=593, 複数回答)

詳しく知りたい製品においては、最も多い製品が「Excel (エクセル)」で、次いで「Access (アクセス)」、「Salesforce (セールスフォース)」、「FileMaker (ファイルメーカー)」の順であった。

知りたい情報についても、現在最も多くの回答者が使用している Excel (エクセル) に回答が集中した。業務上の課題解決には、新しい製品への移行による解決より、業務の運用の仕組みやフローの整備や既存製品のさらなる活用に解決策を求めている回答者が多いと推測される。



■ 3. 考察

1. 本調査の前提（仮説）

① 背景

クラウドサービスの普及、企業セクターから NPO セクターへの人材の流入などに伴い、企業セクターで利用されてきた IT システムやマネジメントシステムが NPO でも注目されている。

また、NPO 支援に積極的な企業が、IT サービスを NPO へ提供する（寄贈や割引提供、導入サポートの実施など）流れもここ 1、2 年で急速に広がってきた。

このような環境変化が生じる一方で、NPO 側の業務体制の整備がおいついていない状況が多く見受けられる。

そこで、NPO の業務体制の整備における課題把握および、課題解決に向けた支援策の検討を目的に調査を実施した。特に、今回の調査では NPO の業務管理の基盤となるデータベースソフトウェアを調査対象とした。

② 仮説

- i. NPO セクターの業務現場においては、従来の表計算ソフト（エクセル等）への依存度は減少し、クラウド型顧客管理やカスタマイズ型ソフトウェアへの移行が徐々に始まっている。
- ii. 収益規模や、システム管理予算規模が大きい団体ほど、クラウド型顧客管理やカスタマイズ型ソフトウェアへの導入の割合が高くなっている。
- iii. 管理業務上の課題は、管理業務効率化に向けた IT リテラシー向上と業務の仕組み化である。

2. 本調査で明らかになったこと

1) 回答団体の属性概要

- ① 法人種別の内訳は、特定非営利活動法人が 38.4%と最も多く、次いで、公益財団法人が 20%、公益社団法人 13.4%、一般社団法人 12%であった
- ② 活動分野では、「保健・医療・福祉の増進」が 194 件と最も多く、次いで「学術・文化・芸術スポーツ振興」が 106 件、「子供の健全育成」が 45 件の順となっている。
- ③ 「保健・医療・福祉の増進」分野における内訳は、「高齢者介護」が最も多く、次いで「障がい者福祉」、「子育て関連の活動団体」の順であった。
- ④ 収益（年）規模は、1,000～5,000 万円未満が最も多く、全体の 32%であった。
- ⑤ 収益（年）の内訳は、会費収益が 16.4%、寄付（個人）が 3.3%、寄付（企業、団体）が 6.6%、事業収益（自主事業）が 21.5%、事業収益（委託事業・制度事）が 26.7%、助成金・補助金が 15.5%、その他が 10%の順となっている。
- ⑥ 収益（年）の内を収益規模（年）別にみると、収益規模が小さい層においては、会員や寄付への依存度が高く、収益規模が大きい層になるにしたがって自主事業の割合が高くなっている。
- ⑦ 職員・スタッフの数は、20 人未満が全体の 70%を占めている。
- ⑧ 職員・スタッフの内訳では、有給職員（常勤・非常勤の合計）が、全体の 57%を占めている。

2) システム予算、システム管理スタッフ体制、管理データ件数について

- ① システム予算(年)規模は、10万円～50万円未満が167件(28.1%)で最も多く、次いで10万円未満が156件(26.3%)、予算無しの0円が99件(17%)の順であった。
- ② システム予算(年)規模を収益(年)規模別に見ると、収益(年)規模の件数が最も多い1,000～5,000万円未満のうち83%が50万円未満である。100万円以上の割合は、8%に過ぎない。次に収益(年)規模件数の多い5000万円～1億円未満では、システム予算50万円未満が全体の68%、100万円以上が22%であった。
- ③ システム管理スタッフの体制では、専任スタッフ、兼任スタッフを含め約60%が、団体内にシステム管理者を有している。一方、約22%が外部に委託している。プロボノ・インターンの活用は全体の1%と少なかった。
- ④ システム予算規模別にみたスタッフ体制では、システム予算が50万円以上になると、専任担当、外部委託による体制が50%を超えている。
- ⑤ 全体的に専任の担当者を配置している割合は低く、システム体制の強化にあたって、専任の担当者配置を選択するケースは少ないとみられる。
- ⑥ 一方、兼任の担当者に頼っている割合は高く、システム管理予算が100万円以上あっても半数近く(47%)が兼任管理者による体制をとっている。
- ⑦ 全業務を通していても、データ数は500件未満が50%と最も多く、次いで1,000件～5,000件、500件～1,000件の順であった。データ管理件数としては比較的小規模と言える。

3) 業務管理用データベース導入状況について

- ① 主な業務用データベース製品では、593件中504件がExcel(エクセル)表計算ソフトを使用している。次に多いソフトウェアは住所管理ソフト、Access(アクセス)、独自に開発、FileMaker(ファイルメーカー)の順であった。
- ② 上位2製品については、一般のユーザが手軽にデータを入力できる使いやすさが、多用される要因と推測される。また、Access(アクセス)、FileMaker(ファイルメーカー)などのカスタマイズ型ソフトウェアと、独自開発については、導入やメンテナンスに専門知識を有する開発者を要するが、個別のニーズに特化したデータ入力やデータ処理機能に対応できる点で、資金面や開発者などのリソース条件が整う場合に選択されるケースが多いと推測できる。
- ③ Salesforceに代表されるクラウド型顧客管理システムの導入は全体の4%余りと低い。
- ④ 収益(年)規模別に見ると、収益規模が上がると、Excel使用の割合は低下し、代わってカスタマイズ型、独自開発の割合が上がっている。クラウド型顧客管理システムの導入は、収益規模が大きくなっても割合の変化はみられない。

4) 業務管理用データベース運用上の課題

- ① 業務上の課題は、「担当者しか把握していない情報が多い(属人的で共有不全)」が最も多く、次いで、「管理業務の増加に伴う人手の不足(業務増加で人手不足)」、「個人情報の管理・セキュリティ対策」、「個別対応の業務が多く手間がかかる(個別対応が手間)」、「特定の人しか利用・更新できない(操作できる人限定的)」の順になっている。

- ② いずれも、業務のシステム化・標準化への対応不備に起因する課題が多い一方、ハードウェア、ソフトウェアの環境や機能不足、ユーザスキルの欠如に関連する課題の件数は少なかった。
- ③ 会員・寄付管理業務、利用者管理業務は、中・長期的な会員・寄付者との関係管理に係わる情報の一元化や更新情報の共有、個人情報管理などが求められると想定される。回答結果をみると、「個人情報・セキュリティ」、「属人的で情報共有不全」、「個別対応が手間」、「履歴管理・更新管理」となっており、業務上の特性が課題に表れていると言える利用者管理業務の回答には、「端末台数・場所が限定的」の課題が上がっているのが特徴的であった。これは、多数拠点による業務展開する場合も多いと想定される。
- ④ 利用者管理業務の回答には、「端末台数・場所が限定的」の課題が比較的多いのが特徴的であった。複数のサービス拠点での利用や多様な業務に対する業務管理や情報共有が必要な現場が想定される。
- ⑤ 助成金・奨学金業務における特徴的な課題としては、「個人情報管理・セキュリティ」と、「障害復旧・バックアップ」への対策が挙げられる。助成金・奨学金のような制度運用における業務の説明責任や、データの安全性・正確性がより強く求められる業務であることからと推測できる。
- ⑥ イベント参加者管理における課題では、「障害復旧・バックアップ」、「データ重複で広報不全」、「操作出来る人限定的」などがあがっている。業務の特徴として、イベント毎に業務サイクルが比較的短く、短期間に集中してデータ更新・データ処理を扱うため業務フローの効率化やバックアップ対策、広報への活用などへの対応が必要とされていると推測できる。
- ⑦ 年間の収益規模別に課題をみた場合、規模の大小によって読み取れる大きな変化は見られなかった。全体として、「属人的で情報共有不全」「操作できる人限定的」といった管理の属人性や情報共有に課題が集まった。また、「人手不足」、「個別対応が手間」など、業務効率の改善に関連する課題も多い。個人情報管理や情報セキュリティも常に上位の課題に挙がっている。一方で、データベースアプリの機能不足や、ハードウェア環境に関する課題の件数は低かった。

5) データベース管理でほしい情報・支援、知りたい製品について

- ① ほしい情報では、「業務の仕組み化・効率化」に関する情報への要求が最も多く、次いで「データベースの基礎知識」、「NPO 法人や公益法人の導入事例」、「データベース製品の紹介、機能比較」の順であった。
- ② ほしい支援においては、「導入検討支援」が最も多く件数も集中しており、次いで「業務遂行者向け（ユーザ）研修」、「管理者向け導入研修」、「運用・保守委託サービス」、「業務委託サービス」、「導入委託サービス」の順であった。
- ③ 詳しく知りたい製品においては、最も多い製品が「Excel（エクセル）」で、次いで「Access（アクセス）」、「Salesforce（セールスフォース）」、「FileMaker（ファイルメーカー）」の順であった。現在最も多くの回答者が使用している Excel（エクセル）に回答が集中した。業務上の課題解決には、新しい製品への移行より、業務の運用の仕組みやフローを整備したり、既存製品のさらなる活用したりすることに解決策を求めている回答者が多いと推測される。知りたい情報の 3 位に「Salesforce（セールスフォース）」が上がっている。昨今のクラウドソフトウェアへの移行

活用増加に加え、開発元のメーカーSalesforce 社による NPO 向け寄贈プログラムや導入サポートなどのサービスの認知や、収益規模の大きい NGO や NPO における導入が加速していることも関心が高かった要因と推察される。

3. 仮説の検証

- ① NPO セクターの業務現場においては、従来の表計算ソフト（エクセル）への依存度は減少し、クラウド型顧客管理やカスタマイズ型ソフトウェアへの移行が徐々に始まっている。
 - 検証不十分。本調査は初回の調査であり、過去の導入実態との比較ができないため、変化の検討ができない。一定時間において同様の調査を実施することにより変化の傾向を検証していきたい。
 - 本調査でわかったことは、業務特性や収益規模といった条件を超えて全体的にエクセルへの依存度が圧倒的に多いという実態である。NPO セクターにおける IT 導入への関心、ファンドレイジングや事業化マーケティングの手法への関心が急増している昨今の現状を踏まえ、仮説の設定時の想定では、エクセル（表計算）、クラウド型顧客管理、カスタマイズ型アプリケーション、独自開発など、利用するデータベース製品が多様化していることを予想していた。
- ② 収益規模（年）や、管理データの件数が大きい団体ほど、クラウド型顧客管理やカスタマイズ型ソフトウェアへの導入の割合が高くなっている。
 - 支持しない。今回の結果においては、収益規模（年）や、管理データの件数が大きくなるにつれエクセル（表計算ソフト）への依存度は低くなる傾向がみられるものの、クラウド型顧客管理については、収益規模や管理データ数が大きくなるにつれむしろ減少傾向にある。
 - Access（アクセス）や FileMaker（ファイルメーカー）に代表されるカスタマイズ型データベースの導入割合は、収益規模、データ件数の多少による変化は見られず比較的一定の割合で導入されている。
 - 一方、独自開発の割合は、収益規模（年）や、管理データの件数が大きいほど割合が高い。収益規模が 2 億円以上では公益社団・公益財団法人・社会福祉法人が 73%を占めているが、これらの事業規模の大きな団体においては、クラウドコンピューティングが出現する以前にシステム・インテグレータや IT ベンダーによる独自開発が行われ、それらが現在に至るまで継続使用されていることによると想定される。
- ③ 管理業務上の課題は、管理業務効率に向けた IT リテラシー向上と業務の仕組み化である。
 - 一部支持する。さらなる調査が必要。
 - 業務上の課題の回答結果から、「属人的で共有不全」、「業務増加で人手不足」、「個人情報の管理・セキュリティ対策」、「個別対応が手間」、「操作できる人限定的」「情報の一元管理」が、業務種別、収益規模（年）別を超えて共通した課題として回答が多かった。
 - 多様な場面において各々多様な処理を求められる管理業務に対して、必要なスタッフの人数、求められるスキル、ハードウェア環境の整備、データの処理手順やルール of の仕組み化・標準化の整備が、求められていることが読み取れる。
 - 一方、IT リテラシー向上が現行の課題であるかという点においては、検証不十分である。

団体内の業務改善には、団体規模や状況に応じた対策が必要であり、管理部門体制がどうあるべきか、どのような場面でどのような知識が求められるかなどを理解するためには、さらに検証が必要である。

4. 本調査結果から示唆されること

業務管理で使用するデータベースは、Excel を使用している団体が 593 件中 504 件となっており、Excel への依存度は非常に高い。一方で顧客管理システムの普及は未だ進んでいない実態が明らかになった。

近年、非営利団体向けに、寄贈や低価格プログラムを打ち出している各種クラウド型顧客管理システムは、オンライン広報、マーケティングやファンドレイジング施策への活用にも期待され、NPO 法人の間でも認知が向上してきているが、今回の調査結果では普及・活用している団体はまだ限定的であった。この傾向は、団体の規模（収益規模）別にみても変わらず、収益規模（年）が高いほど、Excel の比率は低くなるが、顧客管理システムの割合は同様に低く、カスタマイズ型や独自開発の割合が増える傾向が見えた。

業務課題への回答を見ると、使用中の「ソフトウェア機能不足」は非常に低いものの、「属人的で情報共有不全」や「業務増加で人手不足」「個人情報・セキュリティ対策」、「個別対応が手間」など業務の効率化・仕組み化・標準化に課題が集中しており、データベースの機能性の問題以前に、効率的な運営に向けた業務全体の改善が必要となっている様子が読み取れる。

また、「個別対応が手間」という課題が全体で 4 位、収益規模（年）別、業務種別においても常に上位 5 位に入っているが、これは、NPO 法人における受益者へのサービス・対応が比較的“人”を対象とする業務が多いという特徴から、柔軟的な処理・対応が求められることが多く、合理性を優先した処理手順のルール化・仕組化が馴染まない業務が多いことが想定される。

さらに、こうした課題は、顧客管理システムで紹介されている各種機能を実装することで解決できることも多く、そうした意味において顧客管理システムの潜在的なニーズも読み取ることができる。先に述べたようにクラウド型顧客管理システム製品などの知名度は徐々に向上しているが、実際に直面している課題を解決する際の選択肢として、製品の有効性や実証事例等の認知が未だ十分に浸透していないことが推察できる。

収益（年）規模が大きくなるにつれ普及が高かったのがカスタマイズ型や独自開発である。これは、必要な情報入力や情報処理のニーズに個別に対応できるデータベース構造やユーザインターフェースの設計が可能であり、顕在化したニーズに直接答えることができることによると推察される。開発に必要な専門技術者や予算が有る場合に選択しやすいと言えよう。しかしながら、一般的にカスタマイズ型や独自開発のソリューションは、初期開発コスト負担が大きく、開発者への依存度が高くなることに加えて、OS のバージョンアップや機能拡張、機能変更への柔軟性が低く追加コストやメンテナンスコストがかかるなどの課題が報告されている。企業セクターにおいても、カスタマイズ型や独自開発のソリューションの次のステージとしてクラウド型顧客管理システムが登場してきている。このような点については、カスタマイズ型や独自開発システム、そして、クラウド型顧客管理システムを導入している団体に対し、導入後の活用の状況についてさらなる調査を行うことにより明らかにしていきたい。

■4. アンケート質問項目の概要

1 . 法人・団体の概要についての質問

1-1	法人種別	選択式
1-2	団体名	記述式
1-3	団体の事業概要	記述式
1-4	年間収益規模と内訳	選択式
1-5	職員スタッフの人数と内訳	記述式(数字)
1-6	主要活動分野(主要活動分野1つと、その他の活動分野2つまで)	選択式(複数可)
1-7	活動の方向性(拡大、維持、縮小、その他)	選択式

2 . 法人・団体の IT 化と体制状況についての質問

2-1	使用している業務管理用データベース	選択式(複数可)
2-2	業務管理用データベースの満足度(5段階)	選択式
2-3	ITシステム化の体制	選択式(複数可)
2-4	団体のITシステム化の課題	選択式(複数可)
2-5	現在のITシステム運用にかかる予算規模	選択式

3 . 管理業務の状況についての質問

3-1	現在行われている主な管理業務	選択式(複数可)
3-2	各業務で使用しているソフトウェア	選択式
3-3	各業務の管理件数	選択式
3-4	各業務のソフトウェアの満足度(5段階)	選択式
3-5	各管理業務の改善したい問題点	記述式