

こども・子育て支援に関する施設等
管理者様、DX推進担当者様

令和6年度 こども政策DXモデル事業
こども・子育て支援に関する施設等におけるDX・BPRの取組状況に関する
アンケート調査ご協力をお願い

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。また、平素より格段のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

現在弊社では、こども家庭庁から受託した令和6年度こども政策DXモデル事業の中で「こども・子育て支援に関する施設等におけるDX・BPRの取組状況に関する調査」を実施しております。

本調査研究は、全国のこども・子育て支援に関する施設等において職員の業務負荷軽減や提供しているサービスの改善に資するDX・BPRの取組の普及促進に向けた事例集を作成することを目的としております。その一環として、全国のこども・子育て支援に関する施設等を対象に、DX・BPRの取組状況に関するアンケート調査を実施いたします。

つきましては、ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、アンケートへのご回答をお願い申し上げます。

なお、回答いただきました内容は、回答者を特定できないよう統計的な処理をしたうえで、集計分析を行います。また、本調査研究以外での使用もございません。

御多用中のところ誠に恐れ入りますが、本調査研究へのご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

【回答期限】 令和6年12月13日（金）18時

【ご回答方法】 下記をご参照ください

【アンケートの内容・記入に関するお問い合わせ】

事務局 株式会社野村総合研究所 アンケート事務局

E-mail : cfa-cdx-shisetsu@nri.co.jp

【ご回答方法】

- 以下の Web フォームから回答をお願いいたします。

<https://questant.jp/q/65QNXHU8>



- 原則上記フォームからご回答いただきたく存じますが、セキュリティ等の観点で上記 Web フォームからの回答が難しい場合は、以下 Web サイトより Microsoft Excel 形式の調査票をダウンロードすることができます。

https://www.nri.com/jp/service/mcs/child_policy/dx_model_project

回答が完了しましたら、以下宛先にご提出ください。

【提出先】 株式会社野村総合研究所 アンケート事務局

cdf-cdx-shisetsu@nri.co.jp

【ご回答上の留意点】

- 本調査は、貴事業所等の管理者様または DX 推進担当者様にご回答をお願いいたします。回答は、貴事業所等内についてお考えください。
- 想定回答時間は約 20 分です。なお、回答途中での一時保存はできません。以下に調査項目一覧を掲載しておりますので、回答前にご準備いただいてもかまいません。
- 回答後の修正はできません。修正したい場合は、改めてご回答をお願いいたします。(古い回答は事務局にて削除いたします。)
- 1 事業所等あたり、回答は 1 回でお願いいたします。なお、同じ施設・事業所等の番号で重複回答があった場合には、新しいものを優先いたします。
- 本調査は、2024 (令和 6) 年 1 2 月 1 3 日 (金) 18 時までにご回答をお願いいたします。

【参考情報】

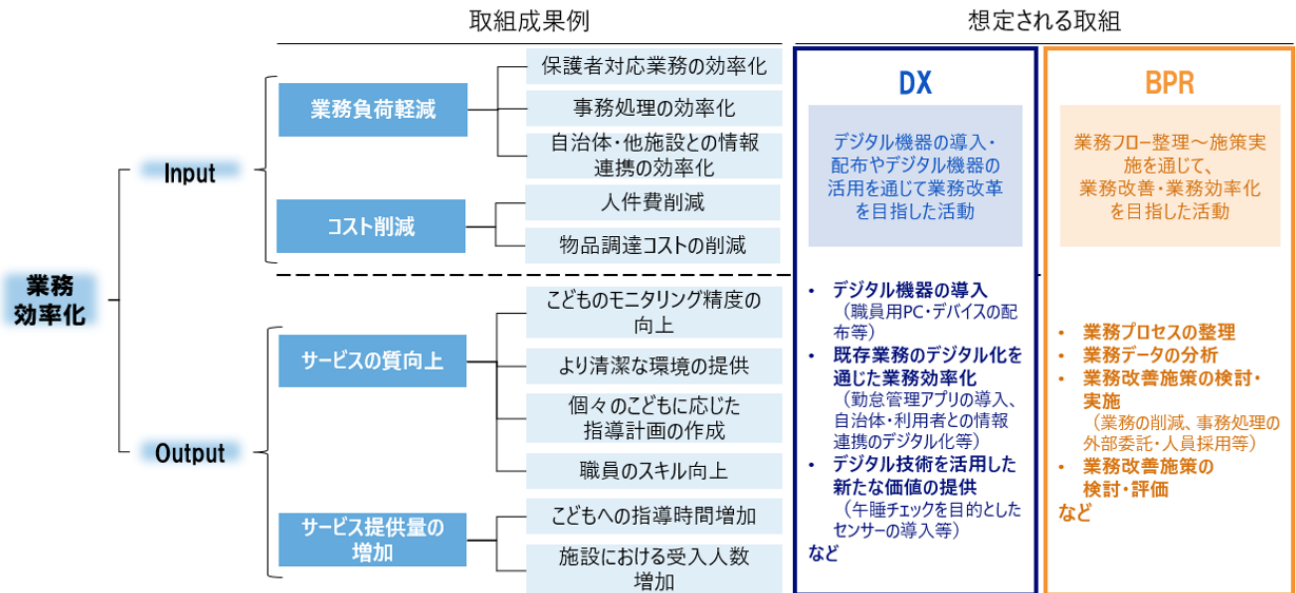
- 本調査における「DX」および「BPR」の定義については以下資料をご確認ください。

本アンケートで対象とするDX・BPRのイメージ

● 本調査におけるDX・BPR

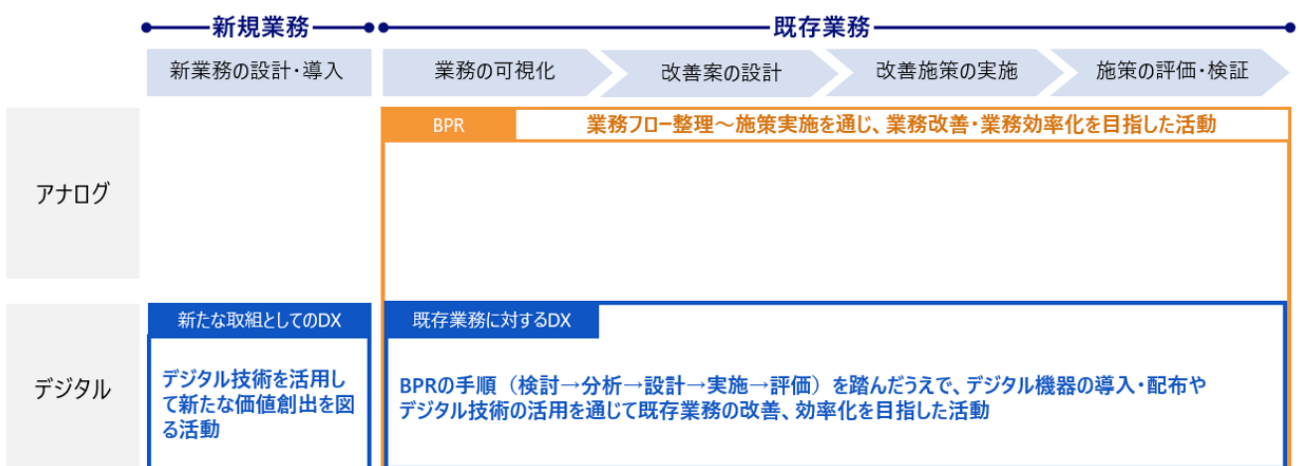
本調査における「DX」とは「デバイス、アプリ、クラウドサービス、モニタリング機器等のデジタル技術を活用することで業務変革を実装する活動」を指し、「BPR」とは「業務フロー整理～施策実施を通じて、業務効率化を目指した一連の活動」を指しています。

本調査は、保育施設等の業務におけるコスト削減（インプット）とサービス向上（アウトプット）に向けたDX・BPRの取組状況について現状を把握することを目的としています。



DX・BPRのイメージ

業務変革フロー



【アンケート項目一覧】

1. 本調査票をご回答される方の勤務先施設名、ご所属、ご連絡先をご記入ください。

- ・ 施設名 ()
- ・ ご所属 (所属部署等) ()
- ・ ご連絡先 (メールアドレス) ()

なお本アンケートの内容について正確に実態を把握するため、ご連絡をさせていただく可能性がございます。ご連絡を差し上げてもよいか、ご回答ください。

- (1) 連絡をしてもよい
- (2) 連絡を希望しない

2. 貴施設の郵便番号をご記入ください。

()

3. 貴施設の施設種別を一つご選択ください。(複数該当する場合には主なもの一つ)

- (1) 保育所
- (2) 認定こども園
- (3) 地域型保育事業実施施設
- (4) 幼稚園
- (5) 放課後児童クラブ
- (6) 児童館
- (7) 地域子育て支援拠点
- (8) 産後ケア施設
- (9) 児童発達支援事業所 (児童発達支援センターを含む)
- (10) 放課後等デイサービス
- (11) 居宅訪問型児童発達支援施設
- (12) 保育所等訪問支援施設
- (13) 福祉型障害児入所施設
- (14) 医療型障害児入所施設
- (15) 児童相談所一時保護所
- (16) 児童養護施設
- (17) 乳児院
- (18) 児童心理治療施設
- (19) 児童自立支援施設
- (20) 母子生活支援施設
- (21) 自立援助ホーム
- (22) 児童家庭支援センター

4. 貴施設の開設年を西暦でご記入ください。

()

5. 常勤/非常勤ごとに貴施設のおおよその職員数をお答えください。また、専門業務としてバックオフィス業務(主に事務等の業務)を実施されているおおよその職員数をお答えください。

- ・ 常勤職員数 ()
- ・ 常勤職員数のうちバックオフィス業務専任の職員数 ()
- ・ 非常勤職員数 ()
- ・ 非常勤職員数のうちバックオフィス業務専任の職員数 ()

6. 貴施設に在籍しているこどもの人数をお答えください。

()

7. 貴施設の運営主体として当てはまるものを一つご選択ください。

- (1) 自治体
- (2) 社会福祉法人
- (3) 株式会社
- (4) NPO 法人
- (5) 合同会社
- (6) 一般社団法人
- (7) 医療法人
- (8) その他 ()

なお運営主体の正式名称をお答えください。

()

8. 貴施設の運営主体が貴施設以外に運営している施設数を、施設種別にご記入ください。

- ・ 保育所 ()
- ・ 認定こども園 ()
- ・ 地域型保育事業実施施設 ()
- ・ 幼稚園 ()
- ・ 放課後児童クラブ ()
- ・ 児童館 ()
- ・ 地域子育て支援拠点 ()
- ・ 産後ケア施設 ()
- ・ 児童発達支援事業所 ()
- ・ 放課後等デイサービス ()
- ・ 居宅訪問型児童発達支援 ()
- ・ 保育所等訪問支援 ()
- ・ 福祉型障害児入所施設 ()
- ・ 医療型障害児入所施設 ()
- ・ 児童相談所一時保護所 ()
- ・ 児童養護施設 ()
- ・ 乳児院 ()
- ・ 児童心理治療施設 ()

- ・ 児童自立支援施設 ()
- ・ 母子生活支援施設 ()
- ・ 自立援助ホーム ()
- ・ 児童家庭支援センター ()

9. 貴施設に整備されている通信環境として当てはまるものを全てお答えください。

- (1) 有線 LAN によるインターネット網
- (2) 無線 LAN によるインターネット網
- (3) 閉域網 (LG-WAN など)
- (4) その他 ()
- (5) 通信環境として整備されているものはない

10. 貴施設で支給・整備されている機器・デバイスについて、機器・デバイスの支給されているイメージに最も近い項目をご選択ください。

- ・ デスクトップ型 PC
 - ① 職員一人ずつに支給されている
 - ② 担当業務・グループごとに複数台支給されている
 - ③ 担当業務・グループごとに 1 台支給されている
 - ④ 施設に 1 台整備されている
 - ⑤ 支給されていない
- ・ ノート PC
 - ① 職員一人ずつに支給されている
 - ② 担当業務・グループごとに複数台支給されている
 - ③ 担当業務・グループごとに 1 台支給されている
 - ④ 施設に 1 台整備されている
 - ⑤ 支給されていない
- ・ スマートフォン
 - ① 職員一人ずつに支給されている
 - ② 担当業務・グループごとに複数台支給されている
 - ③ 担当業務・グループごとに 1 台支給されている
 - ④ 施設に 1 台整備されている
 - ⑤ 支給されていない
- ・ タブレット型端末
 - ① 職員一人ずつに支給されている
 - ② 担当業務・グループごとに複数台支給されている
 - ③ 担当業務・グループごとに 1 台支給されている
 - ④ 施設に 1 台整備されている
 - ⑤ 支給されていない

- ・ 無線通信機（インカム、トランシーバー等）
 - ① 職員一人ずつに支給されている
 - ② 担当業務・グループごとに複数台支給されている
 - ③ 担当業務・グループごとに1台支給されている
 - ④ 施設に1台整備されている
 - ⑤ 支給されていない
- ・ PHS（いわゆる「ガラケー」など）
 - ① 職員一人ずつに支給されている
 - ② 担当業務・グループごとに複数台支給されている
 - ③ 担当業務・グループごとに1台支給されている
 - ④ 施設に1台整備されている
 - ⑤ 支給されていない

11. 貴施設で既に導入されているアプリやクラウドサービス・利用者をモニタリングするための機器等として当てはまるものを全てお答えください。

- (1) 文書作成ソフト・表計算ソフト（例：Microsoft Word,Microsoft Excel）
- (2) 勤怠管理ツール
- (3) Web会議ツール（例.Zoom）
- (4) ビジネスチャットツール
- (5) 自治体との連携用アプリ（LoGoチャット等を含む）
- (6) サービス利用者向けアプリ（コードモン等を含む）
- (7) AI・画像認識カメラ（午睡時の安全確認などの目的を想定）
- (8) モニタリング用センサー
- (9) その他（ ）
- (10) 通信環境として整備されているものはない

12. 貴施設におけるDX・BPRに向けた取組状況についてお伺いします。DXの推進に向けた取組状況を業務別に全て選択ください。「DX」とは、デバイス、アプリ、クラウドサービス、モニタリング機器等のデジタル技術を活用した業務の変革・再構築を目指した活動を指します。

- ・ 人材管理業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 経理業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない

- ・ 発注・物品管理業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 利用者への情報連携業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 外部機関への情報連携業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 施設内での情報連携業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 内部書類作成業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 記録等の外部報告作成業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 行政等への申請・提出書類の作成業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 児童の安全確保
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない

- ・ 公衆衛生（児童の体調管理など）の向上
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 児童の学び・教育
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 保育者のスキル向上
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない

13. BPR の取組状況を業務別に全て選択ください。

「BPR」とは、既存の業務フロー整理から施策の実施を通じて業務改善・効率化を目指した一連の活動を指します。（例：業務プロセスの整理、業務データの分析、業務改善施策の検討・実施（業務の削減、事務処理の外部委託・人員採用等）、業務改善施策の検討・評価等の活動）

- ・ 人材管理業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 経理業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 発注・物品管理業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 利用者への情報連携業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない

- ・ 外部機関への情報連携業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 施設内での情報連携業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 内部書類作成業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 記録等の外部報告作成業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 行政等への申請・提出書類の作成業務
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 児童の安全確保
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 公衆衛生（児童の体調管理など）の向上
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない
- ・ 児童の学び・教育
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない

- ・ 保育者のスキル向上
 - ① 取り組んでいる
 - ② 過去に取り組んでいたが、途中で断念した
 - ③ 取り組んでいないが、今後取り組む予定
 - ④ 取り組んだことがない

14. DXに「取り組んでいる」「過去に取り組んでいたが、途中で断念した」と回答した方に伺います。DXに向けた取組を開始した目的をご選択ください。

- (1) 金銭的コストの低減
- (2) 業務負担の軽減
- (3) 提供サービスの質向上
- (4) サービス利用者数の増加

15. "DXに「取り組んだことがない」と回答した方に伺います。組織としてDX・BPRに取り組む意向をその目的ごとにご選択ください。

- ・ 金銭的コストの低減
 - ① 1年以内に取り組む意向がある
 - ② 中期的（3～5年以内）に取り組む意向がある
 - ③ 現時点で取り組む意向がない
 - ④ 分からない
- ・ 業務負担の軽減
 - ① 1年以内に取り組む意向がある
 - ② 中期的（3～5年以内）に取り組む意向がある
 - ③ 現時点で取り組む意向がない
 - ④ 分からない
- ・ 提供サービスの質向上
 - ① 1年以内に取り組む意向がある
 - ② 中期的（3～5年以内）に取り組む意向がある
 - ③ 現時点で取り組む意向がない
 - ④ 分からない
- ・ サービス利用者数の増加
 - ① 1年以内に取り組む意向がある
 - ② 中期的（3～5年以内）に取り組む意向がある
 - ③ 現時点で取り組む意向がない
 - ④ 分からない

16. DXに「取り組んでいる」「取り組んでいないが、今後取り組む予定」と回答した方に伺います。貴施設では、DXの取組を推進するための短期的もしくは、中期的な計画を作成していますか。

- (1) 作成している
- (2) 作成していない

なお「作成している」と回答した方に伺います。DXの取組推進に向けた短期的・中期的な計画はそれぞれ、DXの取組推進に特化した計画作成と、施設の運営計画にDXの取組推進に向けた項目の整理、どちらで行っていたかお答えください。

- ・ 単年度（短期的）計画
 - ① DXの取組推進に特化した計画
 - ② 施設の運営計画の一部
- ・ 複数年（中長期的）計画（3～5年程度）
 - ① DXの取組推進に特化した計画
 - ② 施設の運営計画の一部

17. DXに「取り組んでいる」と回答した方に伺います。貴施設のDXに関する詳細内容および工夫点をご記入ください。

()

18. DXに「取り組んでいる」「過去に取り組んでいたが、途中で断念した」と回答した方に伺います。貴施設では、DXの取組を推進する担当組織や担当者が置かれているかお答えください。

- (1) 担当組織や担当役職を設置している
- (2) 担当組織や担当役職を設置していないが、今後設置予定
- (3) 担当組織や担当役職を設置してなく、今後設置する予定もない

19. DXに「取り組んでいる」「過去に取り組んでいたが、途中で断念した」と回答した方に伺います。貴施設のDX推進担当に関して、DX推進に向けて担当した役割について当てはまるものをすべてご選択ください。

- (1) DX/BPR年間・中期計画策定
- (2) 個別DX/BPR関連事業企画
- (3) BPR実施事前調査
- (4) BPR実施
- (5) 事業者やサービスの選定
- (6) システム開発/工程管理
- (7) 職員に対するユーザー教育
- (8) 利用者への説明/周知
- (9) 効果検証
- (10) DX/BPR関連の予算管理
- (11) DX/BPRの人材育成
- (12) その他 ()

20. DXに「取り組んでいる」「取り組んでいないが、今後取り組む予定」と回答した方に伺います。貴施設では、職員向けのDX研修を実施しているかお答えください。

- (1) 実施している
- (2) 実施していないが、今後実施する予定
- (3) 実施しておらず、実施する予定もない

21. DXに「取り組んでいる」「過去に取り組んでいたが、途中で断念した」と回答した方に伺います。DXに向けた取組を主導していた主体として最も近いものをご選択ください。

- (1) 管理職層（管理又は監督の任にある者）
- (2) DXの推進担当者
- (3) 有志の現場職員（非管理職層）

22. DXに「取り組んでいる」「過去に取り組んでいたが、途中で断念した」と回答した方に伺います。DXに向けた取組を推進する過程で直面した課題をすべてお答えください。

- (1) 【体制面】 既存業務への対応に追われ、DX・BPRに割ける人力的余裕がない
- (2) 【体制面】 デジタル技術に関する専門的知識を持つ人材が不足している
- (3) 【体制面】 職員のICTリテラシー教育が不足している
- (4) 【体制面】 組織内でのDX・BPR方針を統一できていない
- (5) 【体制面】 十分な予算が確保できない
- (6) 【プロセス面】 現状把握の手法が分からない
- (7) 【プロセス面】 課題抽出の手法が分からない
- (8) 【プロセス面】 施策・解決策が分からない
- (9) 【プロセス面】 利用者への浸透ができていない
- (10) 【プロセス面】 評価指標の設定手法が分からない
- (11) 【プロセス面】 効果検証の手法が分からない
- (12) 【プロセス面】 改善方針の決定の仕方が分からない
- (13) 【成果面】 組織内の認知・関心が高まらない（組織内利用者数が伸びない）
- (14) 【成果面】 サービスの認知・関心が高まらない（組織外の利用者数が伸びない）
- (15) 【成果面】 利用者のデジタルリテラシーが不足している
- (16) 【成果面】 利用者のサービス離脱率が高い
- (17) 【成果面】 金銭的コストが低減できていない
- (18) 【成果面】 職員の労働時間を削減できていない
- (19) 【成果面】 利用者の対応時間（申請に係る記入時間、待ち時間等）を削減できていない
- (20) 【成果面】 サービスの質・量の向上が行えていない
- (21) 【成果面】 業務フローの改善ができていない
- (22) 【成果面】 費用対効果が低い
- (23) その他（ ）

23. DXに「過去に取り組んでいたが、途中で断念した」と回答した方に伺います。DXの取組を断念した主な要因をご選択ください。（最大3つ）

- (1) 【体制面】 既存業務への対応に追われ、DX・BPRに割ける人力的余裕がない
- (2) 【体制面】 デジタル技術に関する専門的知識を持つ人材が不足している
- (3) 【体制面】 職員のICTリテラシー教育が不足している
- (4) 【体制面】 組織内でのDX・BPR方針を統一できていない
- (5) 【体制面】 十分な予算が確保できない
- (6) 【プロセス面】 現状把握の手法が分からない
- (7) 【プロセス面】 課題抽出の手法が分からない
- (8) 【プロセス面】 施策・解決策が分からない

- (9) 【プロセス面】 利用者への浸透ができていない
- (10) 【プロセス面】 評価指標の設定手法が分からない
- (11) 【プロセス面】 効果検証の手法が分からない
- (12) 【プロセス面】 改善方針の決定の仕方が分からない
- (13) 【成果面】 組織内の認知・関心が高まらない（組織内利用者数が伸びない）
- (14) 【成果面】 サービスの認知・関心が高まらない（組織外の利用者数が伸びない）
- (15) 【成果面】 利用者のデジタルリテラシーが不足している
- (16) 【成果面】 利用者のサービス離脱率が高い
- (17) 【成果面】 金銭的コストが低減できていない
- (18) 【成果面】 職員の労働時間を削減できていない
- (19) 【成果面】 利用者の対応時間（申請に係る記入時間、待ち時間等）を削減できていない
- (20) 【成果面】 サービスの質・量の向上が行えていない
- (21) 【成果面】 業務フローの改善ができていない
- (22) 【成果面】 費用対効果が低い
- (23) その他（ ）

24. DXに「取り組んでいる」と回答した方に伺います。取組の成果に関するご所感を下記に上げた各観点に対してご選択ください。

- ・ コストの低減
 - ① 効果をととても実感している
 - ② 効果を実感している
 - ③ 効果をあまり感じていない
 - ④ 効果を全く感じていない
- ・ 業務負担の軽減
 - ① 効果をととても実感している
 - ② 効果を実感している
 - ③ 効果をあまり感じていない
 - ④ 効果を全く感じていない
- ・ サービスの質向上
 - ① 効果をととても実感している
 - ② 効果を実感している
 - ③ 効果をあまり感じていない
 - ④ 効果を全く感じていない
- ・ サービス提供量の増加
 - ① 効果をととても実感している
 - ② 効果を実感している
 - ③ 効果をあまり感じていない
 - ④ 効果を全く感じていない

25. DXに「取り組んでいる」と回答した方に伺います。DXによる効果について、下記に挙げた各観点から効果の計測・把握を行っているかお答えください。

- ・ コストの低減
 - ① 実施している
 - ② 実施していない
- ・ 業務負担の軽減
 - ① 実施している
 - ② 実施していない
- ・ サービスの質向上
 - ① 実施している
 - ② 実施していない
- ・ サービス提供量の増加
 - ① 実施している
 - ② 実施していない

なお、効果の計測・把握を「実施している」と回答した方に伺います。具体的にどのような効果があったか
お答えください。

()