こども政策DXモデル事業（令和6年度）

事例集

概要版

令和7年3月31日

こども家庭庁

事例集（概要版） 目次

第１章　はじめに …… p2

第2章　DX・BPRの推進手順 …… p4

第3章　自治体個別事例 …… p8

事例①　沖縄県那覇市・南城市・西原町 …… p10
事例②　東京都東村山市 …… p12
事例③　新潟県糸魚川市 …… p14
事例④　沖縄県沖縄市 …… p16
事例⑤　東京都青梅市 …… p18
事例⑥　大阪府和泉市 …… p20
事例⑦　岩手県一関市 …… p22
事例⑧　東京都府中市 …… p24
事例⑨～⑮　ヒアリング調査による取組事例 …… p26

第１章　はじめに

第1章　はじめに

ポイント

- 本事例集は、実務担当者がこども・子育て分野のDX・BPRに効果的に取り組む際に参照できる手引きの作成を目的とする。
- 自治体DXは、デジタル化を通じて住民の利便性と業務効率化を図る活動である。
- 自治体BPRは、現在の業務プロセスの分析を通じて、サービスの質の向上等に向けた業務再構築を図る活動である。

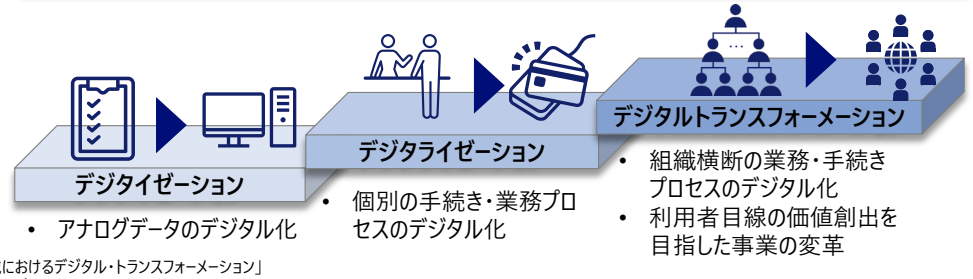
事例集の背景と目的

- 本事例集は、こども・若者を中心に据えた「こどもまんなか社会」の実現に向け、こども・子育て分野におけるDX・BPRに関する先進自治体の事例を横展開し、実務担当者がこども・子育て分野の施策に取り組めるような手引きを作成することを目的とする。

DX・BPRに関する基礎知識

- 自治体DXとは「行政手続のデジタル化や行政内部のデータ連携などを通じて、住民の利便性向上と業務効率化を図る」ものである。（※１）
  - DXの取組に応じて「デジタイゼーション」、「デジタライゼーション」、「デジタルトランスフォーメーション」に大別される（※2）。
- 自治体BPRは、「現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、国民サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、本質的な課題を発見し、適切な効果指標の設定にも留意しつつ、その改善を通じて、業務プロセスそのものの再構築を図る」ことと定義されている（※3）。

DXの取組段階（NRI作成）



※1）総務省HP　「地域におけるデジタル・トランスフォーメーション」
※2）経済産業省　「DXレポート２中間とりまとめ」
※3）国の行政の業務改革に関する取組み方針（2016 年（平成 28 年） 8 月 2 日総務大臣決定）

ポイント

- 地方公共団体・保育施設ともに、対面コミュニケーションが発生しない業務を中心にDXの取組が進んでいる。
- 対面コミュニケーションを必須としない手続きのDXは、国民のニーズに即したものであると推察される。

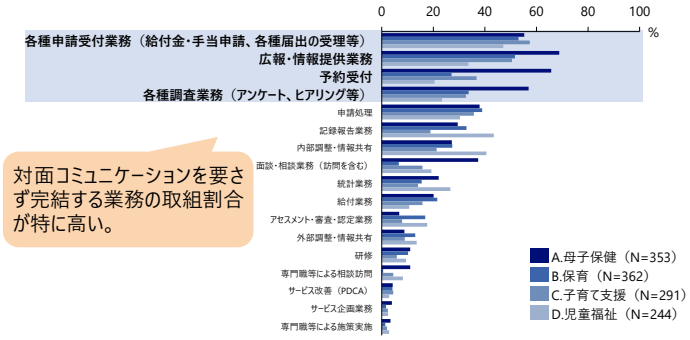
DX・BPRの取組状況

- 地方公共団体においては、広報・情報提供業務や各種申請の受付・申請処理、記録報告といった対面コミュニケーションを要さず完結する業務を中心にDXの取組が進んでいることが明らかになった。（図表①より）

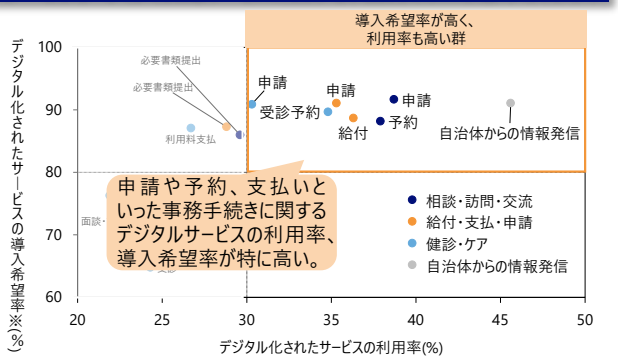
DX・BPRのニーズ

- 国民に対する調査からは、特に申請や予約、支払いといった事務手続きに関するデジタルサービスの利用率、導入希望率が高いことがわかり（図②より）、対面コミュニケーションを必須としない手続きのDXは国民のニーズに即したものであると推察される。

図表①　自治体における分野別のDXの取組状況



図表②　こども・子育て関連サービスに関する、国民のDX希望率と利用率



※4）国の行政の業務改革に関する取組み方針（2016 年（平成 28 年） 8 月 2 日総務大臣決定）

第２章　DX・BPRの推進手順

第2章1節　現状把握・業務課題の特定

ポイント

- 日常の気づき・困りごとや利用者からの声を拾い集めて、問題意識を醸成する
- 通常業務を所与とせず、客観的にあるべき姿を描出する

現状把握・課題の特定のプロセス

	取組内容	取組事例
1 現状把握	• 現場観察や利用者・職員の声を集め、業務の現状を把握する • 本書を含めた他自治体の事例や他分野の取組を参照する	• 【詳細事例No.15】他業種の経験のあるスタッフが、保育士の業務を観察し、非効率な業務に問題意識を持った。（さくら保育園）
2 問題意識の醸成とステークホルダーの巻き込み	• 収集した業務の状況とそれに対する疑問や問題意識を組織的に共有する • 早期から管理職を巻き込み、担当者に依存しない"組織の問題"として課題解決に向けた取組を進める	• 【詳細事例No. 2】現場の担当者とDXや業務改革部門の担当者の合同でプロジェクトチームを組成することで、従来の業務フローや方法に対して、必要性や妥当性を客観的にコメントすることができた（南城市）
3 あるべき業務と課題の特定	• 業務全体のあるべき姿を検討し、チームで共有する。問題意識が生じた業務や作業だけでなく、関連業務を見渡し、全体であるべき姿を描く	• –
4 業務の詳細の把握	• 担当者・利用者への現状の業務の方法を聞き取り、業務フロー（業務の流れ・分担）を作成する	• 【事例No. 9】市役所の担当者とサービス事業者への聞き取りにより、業務内の詳細フローとそれぞれに要している時間を洗い出した（一関市）

第2章 2節　システム導入要件の確認

ポイント

- 実現したい機能や期待効果の検討を実施した上で、システム開発・ツール導入を進める
- 機能に合致するシステムを選択した上で、実装上の課題を各ステークホルダーと整備する

システム開発・ツール導入に向けた準備プロセス

	1 実現したい機能の検討・基本構想の策定	2 期待効果の検討	3 システムを含む総合的な解決策の決定	4 要件定義	5 実装に向けた課題整理・対応
取組内容	現状把握・課題の特定を踏まえ課題をどう解決するか、方針を取り決める	検討した機能案・基本構想に基づき、期待効果を整理する	策定したコンセプトに基づいて実装可能なシステムの情報収集を行い、合致するサービスを選択する	業務プロセスを把握した上で必要な機能を明確化し、システムに求められる要件を整理する	行政システムとの連携にあたり関係部署への確認・調整や個人情報の取り扱いを含むネットワーク・デバイス要件の確認などを実施する
取組の例	【詳細事例No. 9】業務フローに基づき、実現したい機能とその優先順位を一覧化した。（一関市）	–	【事例No.11】登降園管理や出欠管理は既存パッケージシステムを利用することとしたが、保育記録の作成や取りまとめはシステム外で作成できる仕組みを整えた。（天童市内の放課後児童クラブ）	【詳細事例No. 1～3】新規でツール作成を実施する際、事業者によるヒアリングを実施し、現場業務の棚卸を行った。（那覇市・南城市・西原町）	【詳細事例No. 5】アプリ導入によって市の文書管理システムへの登録ができなくなることについて、担当課との調整を行った。（糸魚川市）

第2章 3節　体制構築

ポイント

- 事業担当部門のみならず、DX・BPRに取り組むプロジェクトチーム（DX推進チーム）の立ち上げが必要である
- 必要に応じて自治体外の組織との連携をすることでスムーズにDX・BPR推進をすることができる

自治体内の体制構築

DX推進チーム

①事業担当部門

業務フローの洗い出しや課題の特定をはじめ、**ソリューション導入により目指す業務負荷軽減及びサービスの質向上の姿を明確化**する。
業務負荷の軽減を目指すクリティカルな業務を特定でき、ソリューション導入後の業務フローを適切に設計できるメンバーの参画が必要である。

②DX推進担当部門

事業担当部門が明らかにした現状の課題や目指す業務フローに対し、客観的な視点をもってアドバイスをする。
使用ネットワーク、整備可能なデバイス等の確認等、技術的なサポートができるメンバーや、**セキュリティや運用コスト等の面から長期的な目線**でシステムの導入・運用を判断できるメンバーが必要である。

自治体外組織との協力体制の構築

自治体以外の受益者との協力体制を構築し、定期的な会議体の立ち上げ等を実施し、密なコミュニケーションを図る。

CIO補佐官等の専門家を配置している自治体においては、定期的に事業内容の報告を行い、アドバイス等受けることが有益である。

第2章 4節　DXの導入時の工夫

ポイント

- デジタルに不慣れな人が置いていかれないよう、現場の声を聞きながら導入に向けて丁寧なフォローが重要である
- 使い慣れるまでは効果が発現しないこともあるが、一定の期間継続して利用することも必要である

DX導入時の工夫の例

機運醸成	事前の説明	長く勤めており従来の方法に馴染んだ職員や保護者からは、DX・BPRの必要性を感じていないこともある。取組の意義や必要性、今後の見通しを伝えるとともに、DX・BPRの取組についての想いを聞き取り、不安の解消に努める。
事前準備	マニュアル・説明動画等の準備 説明会の実施	導入前にマニュアルや説明動画等を準備し、導入後の質問に備える。作成によって自走できる職員を増やすとともに、導入を主導している担当自身の不明点を明らかにすることもできる。
試用（テストユース）期間の設定	本格利用前に、ダミーデータを利用したり、職員のみの環境でテストユースを行う	本格利用の前に、試用期間を設けることで、操作方法や業務の流れを"間違えてもよい"状況で確認するとともに、つまづきやすいポイントやあやふやとなっている業務フローを洗い出す。
丁寧な説明と現場への落とし込み	DXの推進や取組の改善を主導する現場リーダーの設定により、職員自ら学ぶ姿勢に互いに学び合い・教え合いができる環境に	関係者全体の取組とするため、職員の中で教え合う環境を作ったり、自ら学ぶことを勧めることで、取組に主体的・前向きに取り組めるようになるとともに、更なる改善に向かう姿勢になっていく。
取り残さない対応	導入についていけないユーザーへの個別対応	丁寧な対応に努めても、環境変化が苦手なユーザーやデジタルに苦手意識のあるユーザーは存在する。そういったユーザーが取り残されないよう、別運用を残す、操作範囲を限定する等の対応を行う。 ※保護者向けツールの場合、こどもの祖父母が利用する場合などもある

第2章 5節　DX・BPRの施策効果の測定・検証

ポイント

- ロジックモデルの作成により、行政施策の目的と紐づいた効果指標やデータを把握することができる
- 効果検証にあたっては、新規に入手すべきデータを把握し、リサーチデザインに基づいた分析を行う

施策効果の測定・検証の流れ※1

1 効果の発現経路を整理する（ロジックモデルを作成する）

施策の目的から効果指標までの関係性を明示する（2章2節を参照）

2 リサーチデザインを整理する

施策の効果検証にあたり焦点を当てる範囲を検討し、どのようなデータに基づいて、どのような分析を行うか検討する

3 データを入手する

現状把握されているデータは何か、検証のために新規に入手する必要のあるデータは何かを、入手方法を含め検討する

4 分析をする

不足データや異常値を把握し、データの整理を行ったうえで、介入/非介入群の比較や、施策の実施前後の比較等の分析を行う

取組例：東京都府中市における実証効果の検証の流れ

①最終的に目指すTo-Be像（最終アウトカム）から、中間アウトカム、効果指標を設定

②実証の工数、期間、予算等も考慮し、効果指標を取捨選択

③項目ごとに適切なデータ入手法を選択

最終アウトカム	中間アウトカム	効果検証項目（KPI）	効果検証手法
市民が母子健康に関する悩み・不安を気軽に相談できるサービスがあり、信頼性の高い回答を得られている状態	A 利用者が心理的負担を感じることなく、質問内容に見合った相談先から適切な回答を得られている状態	A-1 ・相談ツールの認知度、利用件数	ツールの利用データより実数把握
		A-2 ・相談ツール内回答数、回答精度	ツールの利用データより実数把握
		A-3 ・相談ツールの利用満足度	アンケートにて定性的・定量的に把握

④実証前後で同様のアンケートを実施し、結果の前後比較を行うことで、導入ツールの有効性を検証

※1）総務省 行政評価局 令和7年1月「効果的な政策立案・改善に向けた政策評価のガイドライン～具体的な事例を中心として～」

第３章　自治体個別事例

実証自治体の取組一覧

#	分野	自治体	取組概要
1	保育	沖縄県那覇市 沖縄県南城市 沖縄県西原町	• 保育施設・自治体へのBPRを通じた・補助金の申請事務の簡素化
2	母子保健	東京都東村山市	• 産後ケア事業におけるデジタルクーポン導入及び利用手続きのデジタル化
3		新潟県糸魚川市	• 予約サービスの導入による産後ケアへのアクセス改善
4		沖縄県沖縄市	• 住民の利便性向上、及び、施設と市の負担軽減に資する、利用申請、施設予約、実績報告・管理DX
5	窓口業務	東京都青梅市	• 「市民の利便性向上」「職員の事務負担軽減」の実現に向け、窓口業務のDX化を推進
6		大阪府和泉市	• オンライン申請システムの実装、データを活用した行政サービス対象者の抽出
7	その他	岩手県一関市	• 子育て世帯訪問支援事業における情報管理・マッチング業務等へのアプリ導入
8		東京都府中市	• 健康懸念や育児不安の解消に係るデータベースを構築・活用

【保育分野】　広域オンラインフォームを用いた補助金申請

保育所・自治体の事務負担軽減を目的とした保育DXを実施

課題

a. 補助金申請をはじめとした保育所と自治体の書類のやり取りは、Excelや紙媒体が多く、作成や提出準備に時間を要していた。その結果、職員の残業が常態化していた。

b. 自治体にとっても、複数回のメールや電話でのやり取りなど受理から審査のための事務負担が大きく、時間外業務が常態化していた。

c. その結果、保育所内の業務改善の必要性を認識しつつも、既存の申請処理業務に追われ、着手することができていなかった。

施策

a. 保育所から提出を求める申請・実績報告関係書類の提出フローや内容を見直し、不要な項目やわかりにくい表現を見直した。

b. じぶんページ上で申請フォームを作成し、申請書の提出・提出内容の確認・修正といった提出にかかわる一連の業務を同一プラットフォーム上で行えるようにした。

c. 同一県内の複数自治体にて同一施策を検討・実施することにより、業務の流れや申請フォームの標準化を試みた。

自治体担当者

申請フォーム上でエラーチェックができるようになって、修正件数が減った！

施設との電話やメールのやり取りの件数が減って、対応漏れも防げる！

Excelの申請書よりもわかりやすく、入力ミスも減った！

保育士

効果

1. **保育施設の入力作業に要する時間を平均49.4%削減**
2. **自治体の申請の修正・照会作業に要する時間を平均64%削減**
3. **2市1町合同事業による申請書式の標準化**

時間面	申請受付～不備連絡～国・県への報告までの一連の事務業務における、自治体職員の業務時間を削減 **⇒2市1町合計で192時間の業務時間削減を実現！**
標準化	2市1町それぞれで申請書式がバラバラだったものを要綱に則した形式で統一 **⇒自治体側・施設側双方の事務工数を削減！**

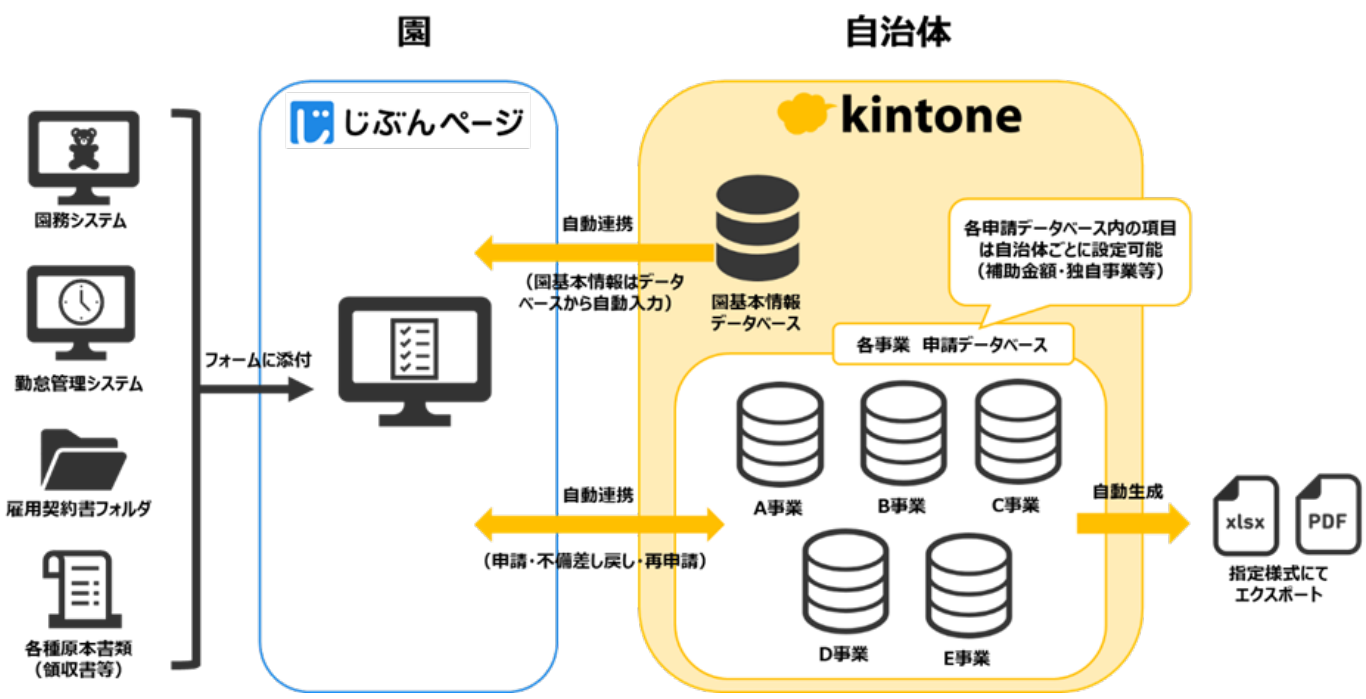
一定の負担軽減にはつながったものの、根拠資料の収集・保管が施設の負担となっている点は課題

自治体担当者

業務内容の変化

	ツール導入前	ツール導入後
申請準備	申請内容に合わせてExcelの申請書を作成	システム上でフォームを作成後、申請対象園を指定して配信
提出	Excelで申請書を記入してメールで送信、受信したメールから申請書をダウンロード	じぶんページ上のでフォームにて申請を提出、提出状況を自治体側に即時反映
疑義照会	Excelフォームからエラーを確認し、修正箇所をメール・電話で伝達	フォームで自動検出できないエラーを、フォーム上のコメント機能にて記載
県等への提出	県等への報告書類に手作業で転記して提出	システム上から県様式にて出力し、必要事項を県様式に転記

システムの概要



留意した方がよい事項

留意事項

既存園のDXへの対応

既存園もすべて対象とするのが基本だが、対応できない場合に従来の申請方法と二重運用とする必要がある場合もある。

制度変更等があった場合の更新作業

制度変更があった場合のツール更新作業の手間や更新時のミスが生じる懸念に対して、あらかじめ対応を検討する必要がある。

実際の運用では全園・継続運用を見据えて、あらかじめ対応を検討しておく必要があります。中にはWebフォームの利用が難しい担当者や、通知に気が付かない担当者もいる可能性があることから、当面は既存の方法との二重運用を認めるなどの対応が必要となる場合もあります。

【母子保健分野】産後ケア事業におけるクーポン登録及び利用券のデジタル化

デジタルクーポン導入による産後ケア事業の効率化と生産性向上の実現

課題

a. 産後ケア事業のサービス利用券は紙で発行されており、利用者にとっては**紛失のリスク**が発生していた。

b. 利用登録はオンライン手続きで行われているものの、承認プロセスからサービス利用券発行に至るプロセスは紙によって進められており、自治体にとって**事務負担は大きかった。**

c. 産後ケア施設は、毎月の請求書を自治体に郵送する必要があり、**郵送コスト及び事務処理コストが発生**していた。

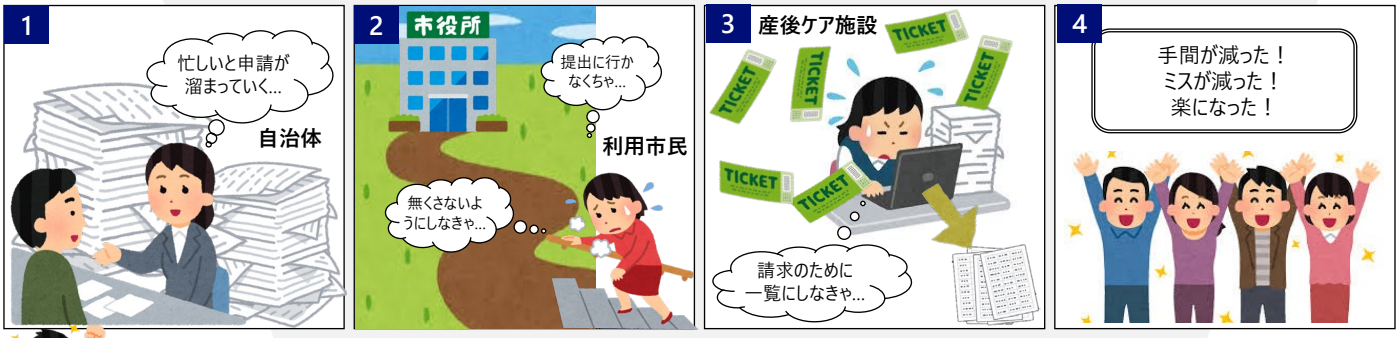
施策

a. 既存の市のワンストップサービスである「たのしむらやまポータル」内に「**サービス利用申請**」**機能を導入**する。

b. 利用券は**紙から「デジタルクーポン」に置き換える**。

c. 産後ケア利用者に対する**アンケートについてもポータルサイト内で一元的に実施**できるよう整理

d. **利用者・事業者・自治体が同一システム上で情報の閲覧・追加・編集等が可能**なしくみとして整理（立場による閲覧権限有り）



自治体担当者：導入直後で慣れていない時期にも関わらず、事務処理時間が約１／３になった！

市民：自宅からでもスマホやパソコンから利用申請ができるから気軽に申し込める！

産後ケア施設担当者：これまで毎月の請求のために紙利用券を束ねて一覧化していた作業が無くなった！

効果

1. **市民は「申請の気軽さ」「移動時間の短縮」「紛失のリスクがない」等のメリットを享受**
2. **自治体担当者が忙しいときでも、自動で一次対応の処理が進行**
3. **施設は利用実績を簡易に一覧にすることが可能となり、請求時の実績突合せミスが低減**

時間面	利用申請１件につき、受付～利用クーポン発行までの行程のなかで、利用者の住基情報印刷や産後ケア管理台帳のデータ加工、利用券作成及び印刷、封緘、発送、郵送期間などが全て削減。 **⇒１件あたりの平均485分掛かっていた事務処理時間が303分にまで短縮！**
コスト面	１か月あたりの申請件数を20件と仮定した場合、利用券の郵送費は約2.5万円/年、自治体職員の人件費が約108万円/年が削減できた。 **⇒削減された時間等は利用者への相談対応等に補填でき、支援の質が向上！**

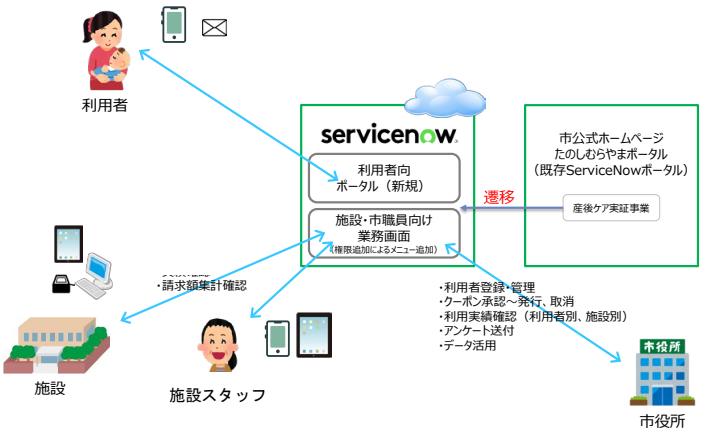
自治体担当者：業務フローを可視化することで、具体的な効果をより感じることができ、モチベーション向上にもつながります。

業務内容の変化

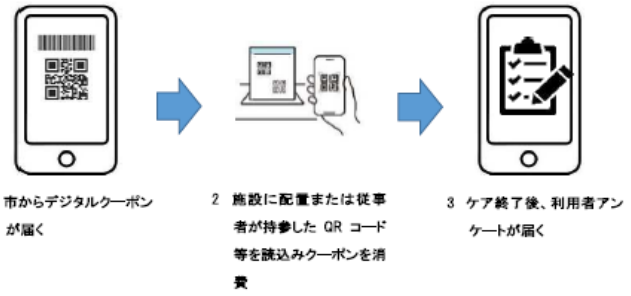
	ツール導入前	ツール導入後
決裁	担当者が窓口対応等で対応不可の場合、申請後**即時での承認処理が困難**	システムにて**自動で一次処理が開始**
通知	利用券を印刷、封入し**市民へ郵送**	自動メール対応でクーポンを**即時送付**
書類保管	申請関係書類・利用後の請求書類等、多くの情報は**紙面で保管**	システム上で**自動的にデータを蓄積**
情報共有	利用者情報やクーポン利用履歴等は**紙面或いは電話等**で共有	利用者・事業者・市役所がオンライン上で**リアルタイム**に利用状況を共有

システムの概要

導入システムの全体像



◆デジタルクーポン利用イメージ（利用者）



画面イメージ

利用登録申請一覧画面

留意した方がよい事項

留意事項

DX化に適した業務か判断することが大切

紙運用に最適化された実務をそのままデジタル化してもうまくいかない可能性がある。
デジタル化がベースとなる運用設計が必要。

自治体担当者

アナログとデジタルでは、同じ結果にたどり着く作業でも、そのプロセスが全く違う場合があると認識しましょう！

【母子保健分野】　産後ケア予約サービス導入

利用者の利便性向上及び自治体・産後ケア施設の業務負荷の軽減を目的とした産後ケアDXを実施

課題

a. 利用申請は**原則市役所窓口で紙面の利用申請書を提出する必要があり、**市民の負担となっていた。

b. 自治体は利用申請受付～承認通知発出において、**押印決裁や書類管理等の工数が多く、**業務負荷となっていた。

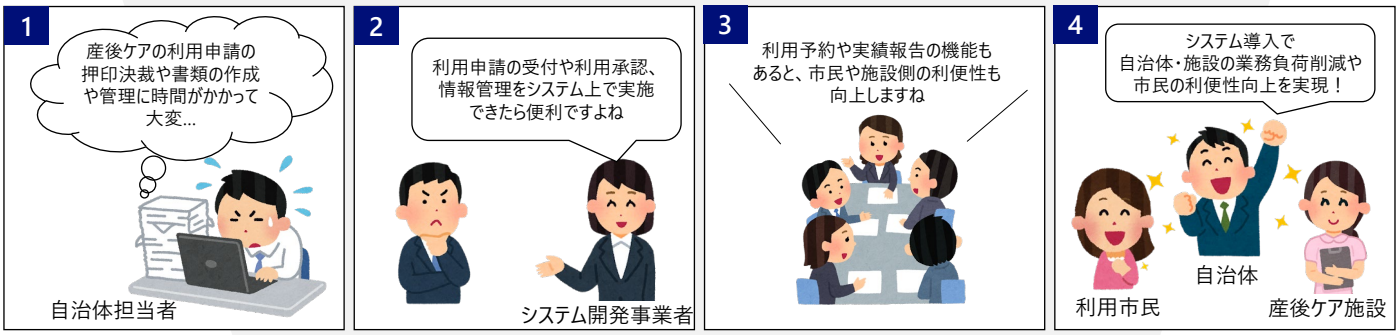
c. 産後ケア施設は、**他施設での市民の利用状況を把握することができず、**都度自治体や他施設に電話での照会を行っており、サービス提供に集中する妨げとなっていた。

施策

a. **産後ケアの利用申請をアプリ上で実施**できる予約サービス「あずかるこちゃん産後ケア」を導入した。

b. 「あずかるこちゃん産後ケア」のシステム内に**利用申請の承認や利用状況の情報を管理する機能**を具備させた。

c. 「あずかるこちゃん産後ケア」のシステム内に**市民の過去の利用状況をリアルタイムに確認できる機能**を具備させた。



自治体担当者：**書類保管の手間が削減され、要ケア母子の発見など本質的な業務に時間を割けるようになった！**

産後ケア施設担当者：**電話でのやり取りが億劫だったが、アプリ上で施設の空き状況を見ながら予約できて便利！**

市民：**他施設や自治体への照会をせずにシステム上で利用者の状況を確認できるのはありがたい**

効果

1. **市民は24時間自身のスマートフォンから産後ケアの利用申請や施設予約が可能**
2. **自治体の利用申請受付～承認通知発出の時間を96.3％削減**
3. **施設は利用者の状況をシステム上で即時確認できスムーズなサービス提供が可能**

時間面	受付～通知まで、申請1件あたり平均約40分自治体職員の業務時間を削減。 仮に100件の新規申請を受け付けた場合… **⇒66時間40分の業務時間削減を実現！**
コスト面	上記の場合、業務時間の削減により約10万円の人件費を削減(※時給1,500円と仮置き)。さらに通知書等の郵送代(110円×2通×100件=22,000円)や各種書類の印刷費(0.72円×4枚×100件=288円) を削減 **⇒約122,300円のコストカットが可能！**

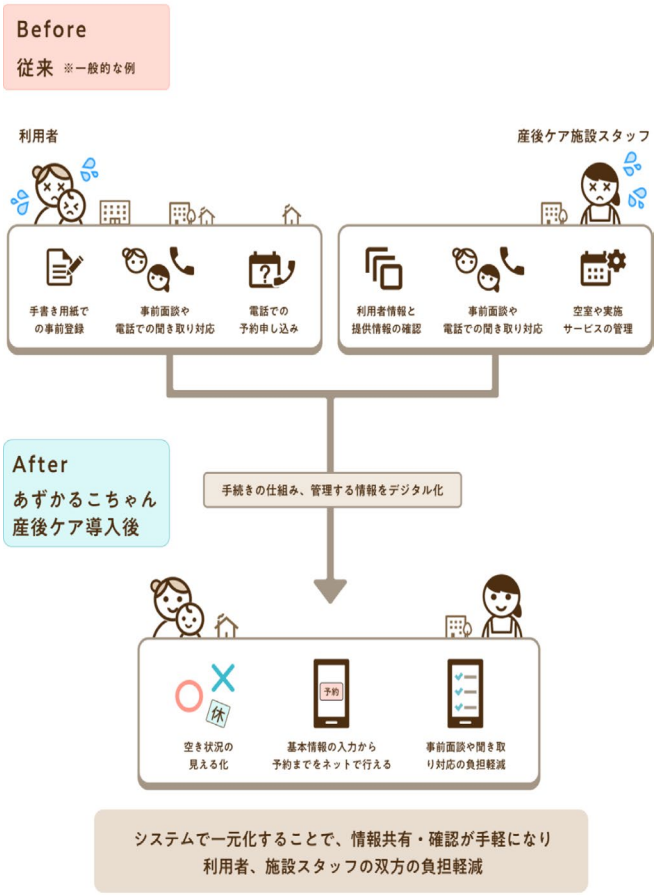
自治体担当者：**1件あたりの削減効果はそこまで大きくないが、月間・年間での総削減効果を考慮することが肝要**

業務内容の変化

	ツール導入前	ツール導入後
決裁	**新規申請の都度、各決裁者へ決裁**を依頼	システム上で**資格確認と承認を行い、決裁は別システムで月１回まとめて実施**
通知	各種書類を作成し**市民や施設へ郵送**	システム上での**通知発出や情報共有を実施**
書類保管	利用申請書や実績報告書は**紙面で管理** データ保管の際は**別途Excel等に転記が必要**	システム上で**自動的にデータを蓄積**
情報共有	情報共有は都度**電話等で**実施	システム上で**リアルタイム**な利用状況等を確認

システムの概要

あずかるこちゃんによって変わる、産後ケア利用までの流れ



画面イメージ

具体例

あずかるこちゃん産後ケア導入前	あずかるこちゃん産後ケア導入後
産後ケアの利用申請は希望者が行える	妊娠届提出時に一律で利用申請を行う
市側の利用者1人分の利用申請から完了までに最大50分程度の時間を要する	デジタル申請により、内容の確認と承認で職員の対応時間は大幅に減らせる見通し
申請に際して、窓口で本人確認を行う	デジタル庁のマイナンバーカードを利用したデジタル認証アプリを使用して、デジタル申請時の本人確認を行う
利用者と産後ケア施設のマッチングを市職員が対応	空き状況の見える化と予約がネットでできるため、マッチング対応の作業は不要に
市と産後ケア施設の情報共有は電話と紙で行う	情報はリアルタイムに共有されるため、資料作成は不要に 市との透明で効率的な連携を維持できる

留意した方がよい事項

留意事項

費用対効果は事前に見当をつけるべし

自治体・施設それぞれにシステム利用料がかかることになるため、利用人数や施設数等に鑑み、コストを上回る効果が出現するか事前に試算することが重要である。

自治体担当者

今後も利用を続けていける費用であるか、費用対効果について検討することが導入に際しては必須となる。

【母子保健分野】産後ケア事業の申請・利用の手続きDX

産後ケア事業の申請・利用の事務手続きDXを通じた事業効率化と生産性向上の実現

課題

a. 産後ケアサービスの**利用申請には市役所を訪問する必要**があり、妊産婦の負担が大きかった。

b. 産後ケア施設の予約は施設独自の予約システムや電話が必要で、**利用したい時間に空いている施設を探す手間が非常に大きい。**

c. 市役所職員は産後ケアの対象者拡大に伴い、利用申請者や予約状況確認、利用実績管理等の事務負担が大きい。

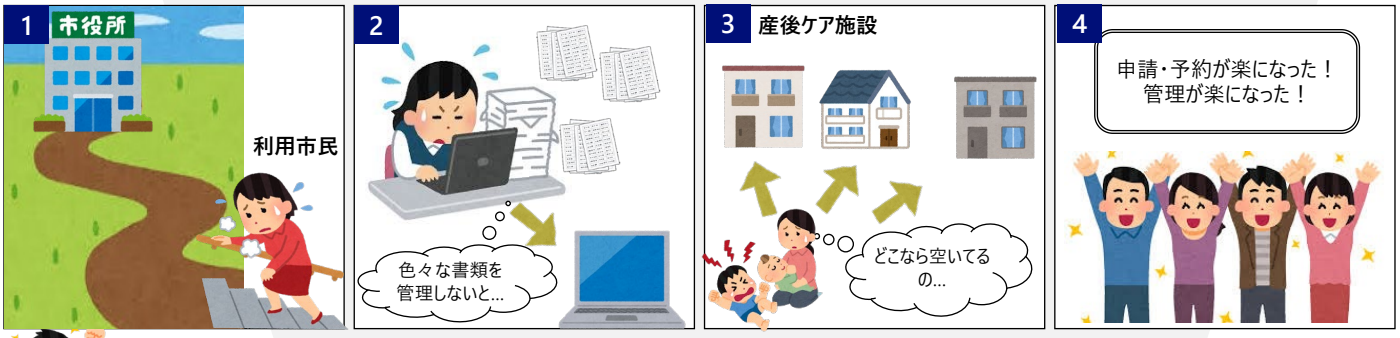
施策

a. 産後ケアの利用申請から利用決定通知の送付まで一連の流れをオンライン化し、**来庁不要で手続きが完結。オンラインで申請された利用申請は、市の決裁もオンライン化。**

b. 沖縄市が契約している産後ケア施設で**共通のオンライン予約システムを導入。**

c. 月次で発生し、**従事時間が長い事務作業を自動化。**制度変更による業務変更に都度対応できるよう、職員が設計・変更できる仕様に構築。

d. 産後ケア施設から市役所への実績報告を電子化。入力内容の確認が簡易化。



自治体担当者：事務作業が自動化され、業務時間が削減され、入力ミスを恐れる必要もなくなった！

市民：市役所の開庁時間に関係なく、産後ケアサービスの利用申請ができて楽になった！

産後ケア施設担当者：実績報告を郵送する手間がなくなって楽になった！業務負荷の軽減も期待できる！

効果

1. **市民は「申請の気軽さ」「施設予約の気軽さ」等のメリットを享受**
2. **自治体担当者は利用申請や予約状況、利用実績の各種管理の負荷が低減**
3. **自治体における利用申請時のペーパーレス化を実現**

市民への申請、利用のデジタル化浸透	実証期間において新規の産後ケアの利用申請、施設の利用予約が市民に一定浸透し、8割程度の利用者がオンライン化の満足を実感。 **⇒利用申請はオンライン申請の利用率100%、利用満足度80%を達成！**
申請、予約、実績管理の作業時間短縮	申請受理から利用決定通知書送付、予約状況管理、利用実績報告の確認・処理等、発生頻度が高い業務の所要時間を短縮。 **⇒１件あたり上記に係る業務時間が平均209分→142分に短縮！**

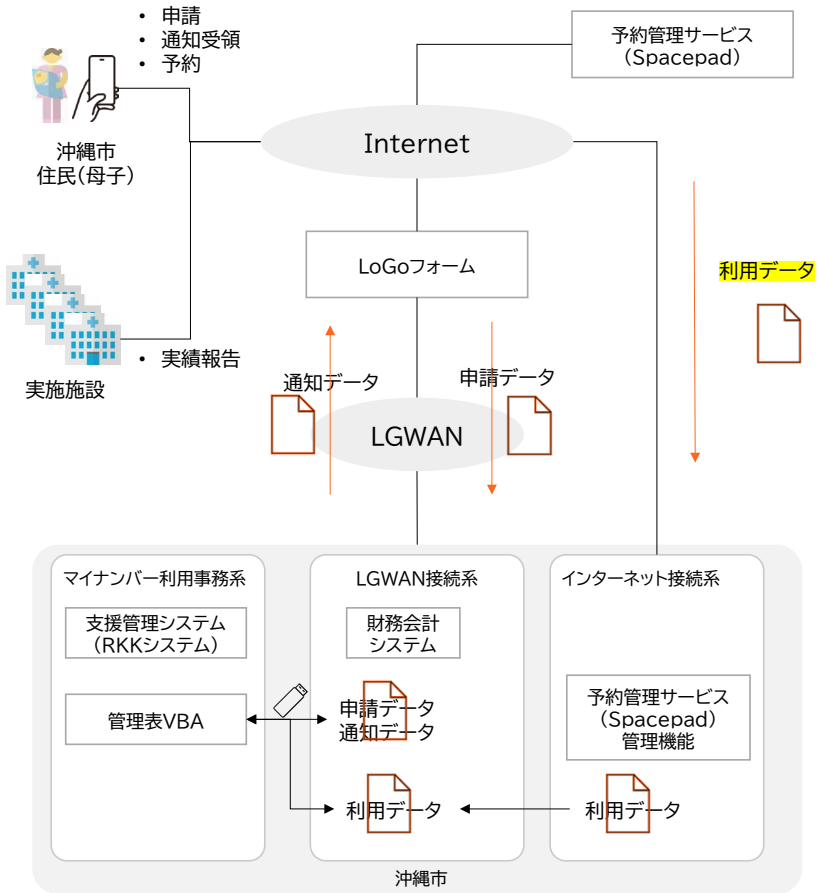
自治体担当者：各業務に要する時間を丁寧に可視化することで、注力するべき分野が分かりました！

業務内容の変化

	ツール導入前	ツール導入後
申請・決裁	担当者が窓口で申請書類を受理し、内容確認。庁内で稟議書を回して決裁	オンライン化により、**自動で申請受理。申請内容の記載不備の確認が不要。決裁はシステム上で完結。**
利用決定通知	利用決定通知書を作成し、**申請者に郵送**	**利用決定通知をシステム上で送信**
申請・予約状況管理	申請や利用予約ごとに庁内で作成している**管理表に手入力**	**利用決定通知、施設予約システムの内容を管理表に自動連携**
利用実績確認	各施設が独自の様式で手書きで記載している利用実績報告の内容を一件ずつ確認	**全施設統一された利用実績報告の内容を作成し、誤記・内容確認**

システムの概要

導入システムの全体像



留意した方がよい事項

留意事項

施設予約システムの導入は周辺市町村と連携した取組が重要

産後ケア施設は複数自治体と契約しているケースが多く、単一市町村と契約しても施設職員の事務負担は減少しない可能性が高い。

自治体担当者

産後ケア施設の理解・協力を得ることが重要なので、丁寧なコミュニケーションを心がけましょう。

【申請事務・窓口対応分野】　申請書類の窓口対応負担の軽減

「市民の利便性向上」「職員の事務負担軽減」の実現に向け、窓口業務のDX化を推進

課題

a. 自治体は、手当の説明や、市民が書類を記載している間に窓口に待機する必要があり、負担が生じていた。

b. 市民は、書類記載や手当が判断されるまでに待ち時間を割く必要があり、負担が生じていた。

施策

a. 自治体は、手当判断と必要書類選定を自動で行うことで市民との応対時間の削減、また、職員の経験値による判断やマニュアルから探すといった職員負担の軽減を目指した。

b. 市民は、手当の説明から入力までをタブレットで一貫して行い手当の概要から進むべき手順を短時間で把握することで市民の理解度の向上を目指した。また、センシティブな情報を周囲に聞かれることなくプライバシーが守られることを目指した。

自治体担当者：**対応業務における稼働時間の削減と、応対負担の軽減により、応対以外のコア業務に集中できるようになった！**

市民：**待ち時間が短縮され、手続きがスムーズになった！手当申請に必要な情報が理解できたため、安心して申請ができた！**

効果

1. **市民は手当に関する説明を約5分で受けられるようになった**
2. **入力内容を複数の申請様式に自動的に反映できる仕組みにより、書類作成にかかる時間が大幅に削減された**

時間面	説明～書類作成まで、申請者一人あたり平均で４５分の自治体職員の業務時間を削減。児童扶養手当新規認定数約１２０件／年で積算。 **⇒９０時間／年の業務時間削減を実現！**
コスト面	窓口対応時間の削減により、職員、市民ともに手続負担の軽減が図られた。 DXに適した業務の見極めができた。 **⇒DX向きの業務を、ピンポイントでDX！さらなる効果が期待できる！**

自治体担当者：**職員も市民もWinWin！この実証でDXに適した業務の把握ができました！**

業務内容の変化

	ツール導入前	ツール導入後
①手当説明	市民が窓口を訪れた際に、職員が**口頭で**説明を行う	市民が窓口を訪れた際に、職員が**映像を活用**して説明を行う
②手当判断・書類判断	職員が市民にヒアリングを行い、**該当する手当と必要書類の判断を行う**	職員が手当を判断するための項目を予め用意し、市民に入力・回答させ、**自動判断を行う**
③書類記載	市民が**共通する項目を様々な書式に何度も記入**している	フォームから回答された情報がリアルタイムでツールに保存され、**手入力での転記作業が不要**
④内容確認	**市民への対状況の記録の方法が統一されていない**（例. 紙の保留カードへの転記と、システムのメモ機能へ入力するパターンがあるが、ルール化されていない）	ツールを用いて**市民の対応状況を一元的に管理**

システムの概要

システムの構成図

システムの構成図

タブレットの利用イメージ

タブレットの利用イメージ

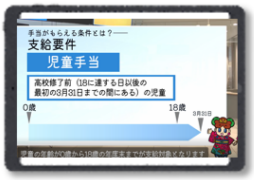
映像イメージ（例）

必要項目を入力していくことで、右記データを包含したツールが必要書式を自動判定

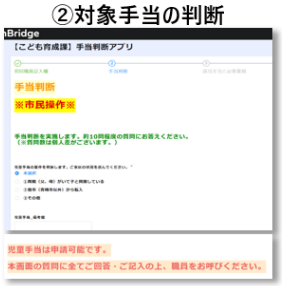
市民・職員操作イメージ

市民操作イメージ

①手当説明映像視聴



②対象手当の判断



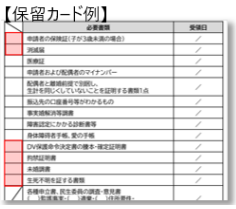
③申請内容の入力

職員操作イメージ

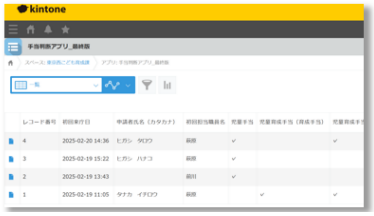
④内容確認後、**申請書類の出力**
赤枠部分に市民が入力した項目を複数申請書類に自動反映

⑤各種案内
不足書類等の案内

【保留カード例】



⑥申請者ステータス管理
（完了・未完了・申請キャンセル等）



留意した方がよい事項

留意事項

DXに適する業務と適さない業務の見極め

手当判断アプリについては、経験や知識のある職員の場合はフローの省略が可能であり、結果使用に至らないといった事象が発生したことから、DXに適する業務と適さない業務を見極める必要がある

自治体担当者

見極めはBPRにあり！DXむきの業務が把握できると、横展開も見えてきます！

【申請事務・窓口対応】住民情報を元にしたプッシュ型支援とオンライン申請

住民情報を元にしたプッシュ型支援とオンライン申請による自治体事務の効率化と受給のしやすさの実現

課題

a. 行政サービスの申請受付は窓口で専門知識を持つ職員が対応しており、サービス種別で窓口が異なり、住民の申請負荷が高かった。

b. 和泉市職員は申請書類の入力内容や支給対象への該当有無等の判断・事務対応負荷が高かった。

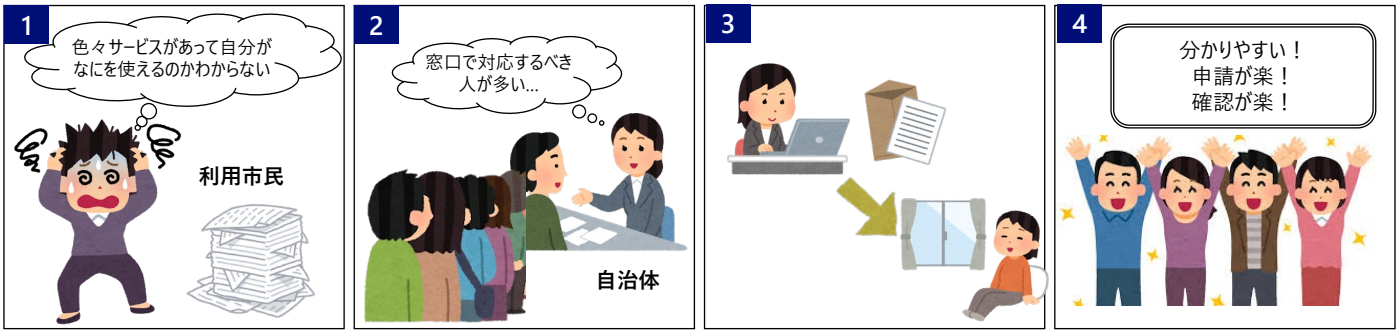
c. 子育て関連のサービスは多岐にわたり、住民は自身がどの行政サービスを受けられるか判断が難しかった。

施策

a. 行政サービスの**オンライン申請システムを構築**し、場所を問わず、申請可能。（本実証では児童手当拡充用のオンライン申請ステムを構築）

b. サービス対象者ごとに**個別URLを発行し、入力項目を削減**し、住民の申請負荷、市職員の入力内容確認の工数を削減

c. 和泉市が持つ**各種データから住民の行政サービス該当有無を自動判定する「制度ディレクトリ」を構築**し、支援を必要とする住民への行政サービス浸透を企図。（本実証では就学援助の自動判定ロジックを構築）



自治体担当者

窓口で案内をする時間が減少し、本当に相談が必要な人の支援に従事できるようになった！

自分が行政サービスの対象であるか調べる必要がなくなり、安心して楽に申請できる！
市役所に行かずに申請ができて楽になった！

市民

効果

1. 市民は「サービス受給の分かりやすさ」「申請のしやすさ」等のメリットを享受
2. 自治体担当者は申請内容の確認工数が減少
3. サービスを利用できていない住民を漏れなく抽出

オンライン申請の浸透	児童手当拡充についてはオンライン申請を促すために、対象者ごとに申請フォームの個別URLを送付することにより、オンライン申請の一定の浸透を確認 ⇒全申請4,470件のうち3,667件（82.0%）をオンライン申請で受付
サービス対象者を漏れなく抽出	制度ディレクトリの実運用に向けた検証のために、実データを活用したテストを通じ、対象者が漏れなく抽出できることを確認。 ⇒住民データから就学援助の対象者が漏れなく抽出できたことを確認

自治体担当者

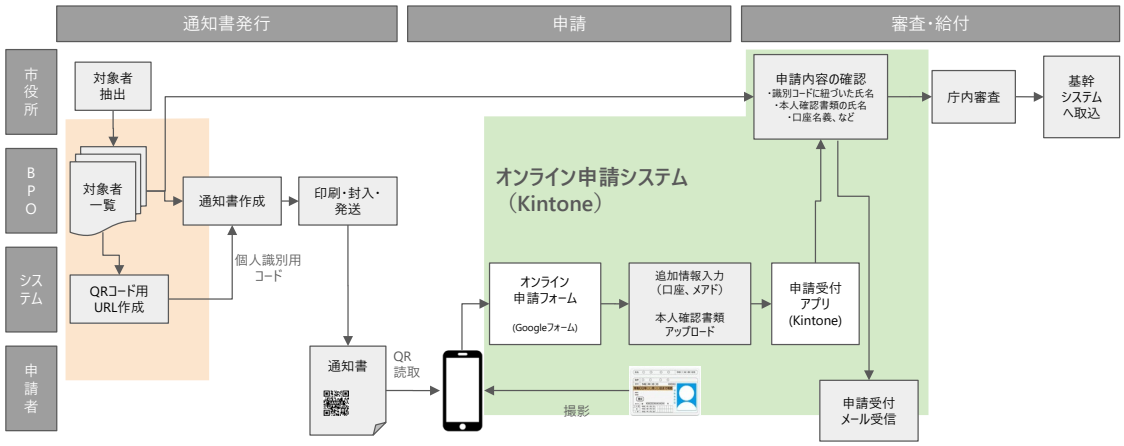
住民サービスの受給可否をシステムで判定し、個別のオンライン申請フォームを案内することを目指します！

業務内容の変化

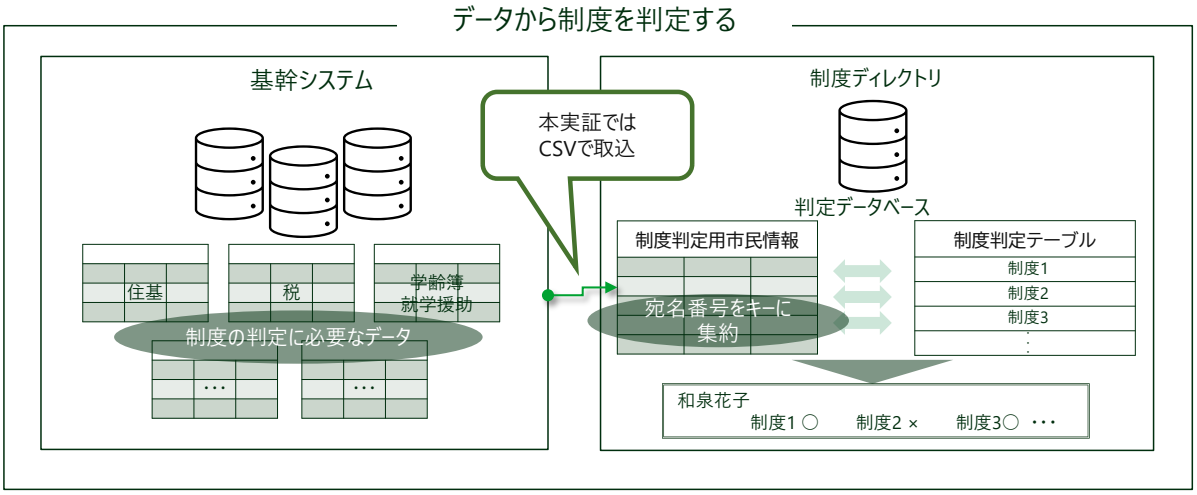
	ツール導入前	ツール導入後
対象者抽出	自治体はサービス対象者の抽出は不可 職員が窓口で住民にヒアリングしながら対応	制度ディレクトリにより、市が**行政サービスの対象者を抽出可能。**
申請受理	窓口もしくは郵送で申請を受理し、記載項目を一つずつ確認	オンライン申請を受理。記載項目を省略することにより、**内容確認工数が減少。**

システムの概要

オンライン申請のシステム概要



制度ディレクトリのシステム概要



留意した方がよい事項

留意事項

オンライン申請をする住民の目線に立ったフォーム作成が重要

子育てサービスは複雑なものが多く、従来の申請書類をそのままデジタル化するだけでは住民の申請負荷がなかなか低下しない。一問一答形式で申請種別をガイドするなどの工夫があることが望ましい。
複数の行政サービスで共通の申請フォームを試みたが、難しいことが判明した。

自治体担当者

住民では、行政で活用される用語や仕組みが分かりづらいことに留意することが大切です。

【その他】　子育て世帯訪問支援事業DX

子育て世帯訪問支援事業における情報管理・マッチング業務等へのアプリ導入

課題

a. 利用者と支援者の**マッチング作業を手作業**で行っており業務負荷が大きかった。

b. 絞り込んだ**候補者一人一人に電話等で支援可否を確認する作業**に時間を要していた。

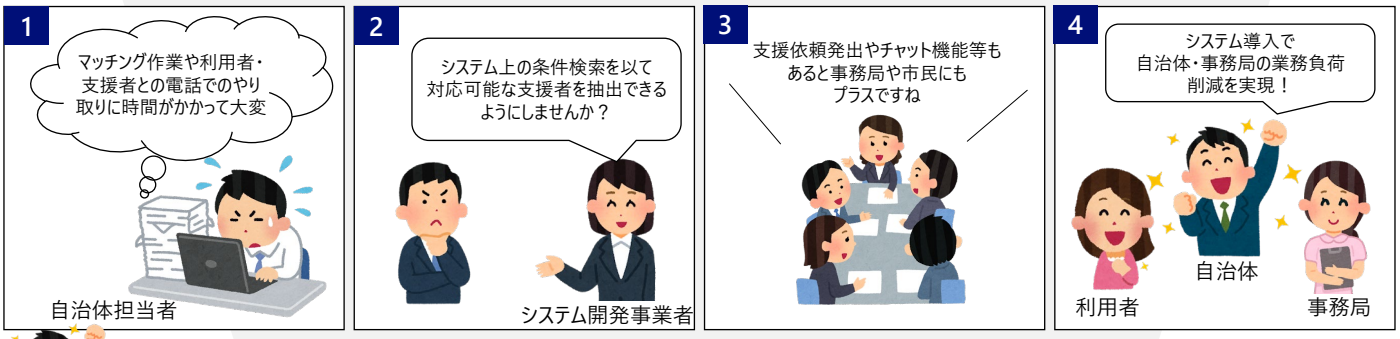
c. 利用者の過去利用状況や今後の利用予定等を**事務局・支援者と共有するプラットフォーム等がなく、毎回自治体が間に入り照会**を受けていた。

施策

a. **マッチング作業をシステム上で実施**できる情報管理・マッチングのサービスを導入した

b. システム内に**複数支援者に対する支援依頼発出機能やチャット機能**を具備させた。

c. システム内に利用者の登録情報や利用状況等を蓄積させ、**自治体・事務局がリアルタイムに情報共有をできる**体制を整備した。



自治体担当者：マッチングや調整業務に割いていた時間が大幅に削減！面談や支援計画策定に時間を使えそう！

自治体担当者：自治体との電話でのやり取りが減って、チャット機能で日程調整等できて便利！

事務局：自治体へ照会せずに利用者の状況をリアルタイムに把握できるのはありがたい

利用者

効果

1. **自治体の情報登録・利用状況照会等事務業務への従事時間を22.1%削減**
2. **事務局のマッチング開始～初回訪問実施までに要する時間を約66.0%削減**
3. **利用者の利用状況や今後の利用予定はシステム上でいつでも確認可能**

時間面	自治体は利用者・支援者との調整業務等において約2時間の業務時間を削減 事務局はマッチング業務等において約3時間18分の業務時間を削減 **⇒約5時間18分／件の業務時間削減を実現！**
コスト面	業務時間の削減により利用1件あたり約7,950円の人件費を削減 （※便宜上自治体及び事務局職員の時給を1,500円として計算） **⇒7,950円／件のコストカットが可能！**

自治体担当者：削減された時間で、母子との面談や要支援家庭の発見に係る業務に時間を割けるようになりそう！

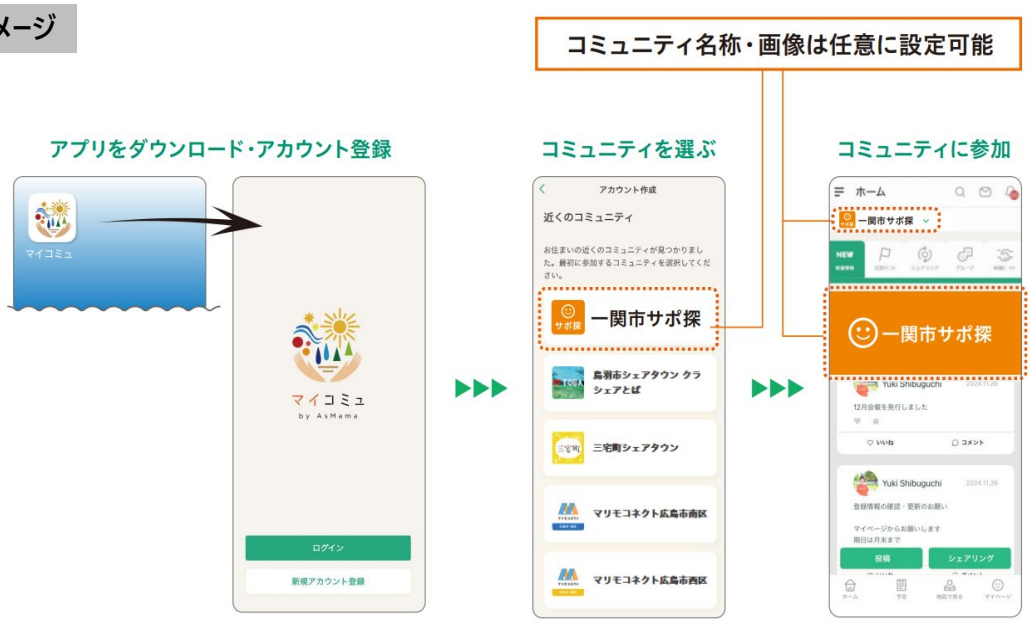
業務内容の変化

	ツール導入前	ツール導入後
マッチング	利用者・支援者の**マッチングは全て手作業**	システム上で**条件検索の上で対象者を抽出**
	対象支援者への依頼は**個別電話で実施**	システム上で**支援依頼を一括発出**
情報管理	利用状況等は**書類等により担当者の手元で管理**	システム上で**情報をリアルタイムに共有**

主なアプリの機能

- 利用者・支援者が自身で情報（居住地等の基本情報及び支援可能時間や支援対象年齢等の支援に係る情報）を登録できる
- 自治体・事務局は登録された情報を一覧として閲覧できる。また任意の条件で検索をかけ、利用者の希望に合致する支援者を絞り込むことができる
- 任意の支援者に一括して支援依頼等アンケートを発出することができる
- 利用者の利用履歴や今後の利用予定を、本人・自治体・事務局はいつでも閲覧できる。

画面イメージ



留意した方がよい事項

留意事項

システム導入直後の移行期間を考慮すべし

デジタルの操作に不慣れな市民も多いため、システムの導入手順や、導入後の移行期間においてアナログな手法との二重運用が発生する可能性を考慮する必要がある

自治体担当者

支援者は高齢の市民が多く、どこまでシステムを活用できるかは未知数である。
当初から一定期間の二重運用を見据えてフローの策定等する方が良かったと感じている。

【その他】　事例検索データベースを活用した母子保健・子育て相談業務DX

事例検索データベースを活用し、母子保健・子育て相談業務の効率化と市民の不安解消を目指す

課題

a. 市民は、ネット上の情報氾濫により、情報検索の結果不必要に不安を感じてしまうケースや、ネット検索にかける時間が長くなってしまうケースがある。

b. 保健師は、医療的な相談について回答が難しいケースがあり、対応に時間がかかるケースがある。

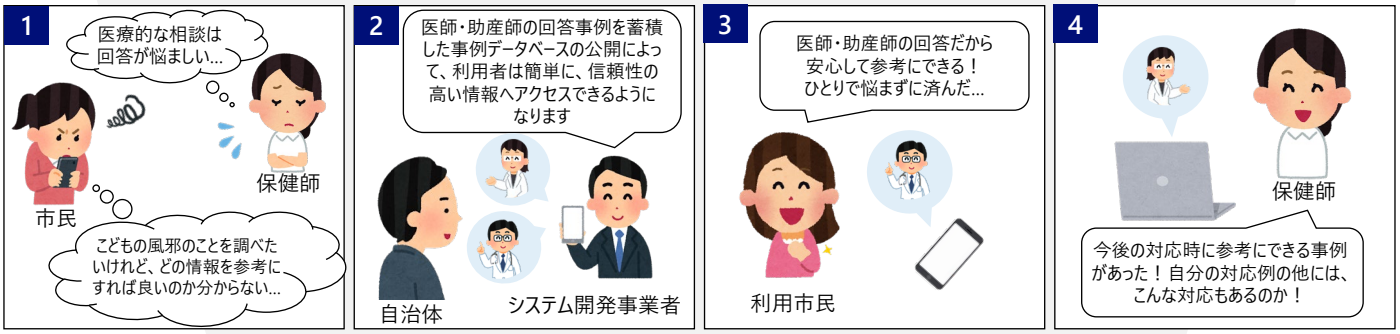
c. 保健師は、医療的な相談に関する知識を効率的に習得する機会が限られている。

施策

a. 事例検索データベース「**みんなの相談検索**」を市民および保健師に提供する。

☞「みんなの相談検索」は協力事業者であるKids Publicが開発している事例検索データベースであり、同社が日本全国に展開するオンライン相談サービスの相談内容及び回答内容について、事例として検索・閲覧ができるサービスである。

b. 「みんなの相談検索」には同社がこれまでに対応してきた過去10万件のオンライン相談のデータベースを元に本機能を実装した。



市民

妊娠・出産・子育て、こどもや自身の健康に関するネットでの検索時間が短縮された！

子育てに関する不安について、ひとりで悩むことが減った！

これまで知らなかった対応方法の見識が得られ、「みんなの相談検索」が使える安心感もあった！

保健師

効果

1. **市民において、子育て不安に関するネットでの検索時間を1週間当たり平均約43%削減**
2. **保健師において、相談対応に関する知識・スキルアップへの寄与が示唆された**

時間面	（市民）妊娠・出産・子育て、こどもや自身の健康に関するネットでの検索時間が、1週間当たり平均109分かかっていたところ、**平均47分（約43%）削減された** **⇒市民における子育て不安の悩みに関する検索作業の負担を軽減！**
コスト面	（保健師）利用保健師の75%が、「みんなの相談検索」の利用により「**見識が広がった**」と回答。また、本ツールの定着により「**新人保健師の育成が効率化する**」と期待する回答が得られた **⇒保健師における将来的な教育コスト軽減への可能性を示唆！**

自治体担当者

- **保健師向けには、事前事後評価で「みんなの相談検索」を利用した保健師の方が利用しなかった保健師に比べ指標がより良い方向に変化した傾向がみられ、保健師の日常業務への貢献が示唆された点が大きな成果だったと思います。**
- **また、「みんなの相談検索」を通じて、市民が何に悩んでいるかというデータを得ることができる点について、子育て世帯を支援する担当課としては自治体個別の状況に合わせてどのような情報発信・働きかけをすべきかの参考情報として有益であると考えます。**

業務内容の変化

	ツール導入前	ツール導入後
利用前 悩み・不安の発生	（市民）悩み・不安をインターネットで検索。インターネット上の膨大な情報から判断が求められる	（市民）気になることを「みんなの相談検索」で検索。**より信憑性の高い情報に容易にアクセス可能**
利用時 相談対応実施	（市民）対面・電話等により保健師に相談。本来、自己解決可能な悩みも窓口に相談される場合がある （保健師）場合により他保健師へ回答照会	（市民）「みんなの相談検索」で解決されなかった悩み・不安を対面・電話等により保健師に相談 （保健師）**「みんなの相談検索」で回答を検索**、もしくは他保健師へ回答照会
利用後 相談対応後	（保健師）対応の振り返り、追加対応の検討。気軽に振り返りを行うための情報ソース・ツールがない	（保健師）対応の振り返り、追加対応の検討。**データベース上の他事例と比較・参照した振り返りの知見化**

システムの概要

（サービス使用イメージ）

産婦人科医・小児科医・助産師が作成した信頼性の高い相談事例が**1万件以上**

妊娠週数やお子さんの年齢、キーワードなど**簡単な入力のみで検索可能**

留意した方がよい事項

留意事項

保健師における利用定着へ向けては、ツール使用に「慣れ」が必要

ツールを利用した保健師においては実用性や見識向上の効果は認められたものの、一部の保健師においては「どこから開くのか忘れてしまった」との声があり、利用定着が課題となった。

自治体担当者

- **現場で働く保健師が本システムを日常業務で使用するには、ツールの使い勝手や活用方法（何ができて、何ができないのか）などについて理解する必要があります。**
- **本実証においては、職員向けにツールを実際に触りながら使用方法を説明いただくデモンストレーションの機会を事業者様に提供いただいたおかげで、ほとんどの保健師にはツールの実装をスムーズに行うことができたと考えます。**

事例-09 岩手県北上市

保育 母子保健 申請事務・窓口対応 その他

保育ICTサービスの導入を機に、保育園業務のおたより・連絡帳をデジタル化した。取組を波及させる形で周辺業務を担当する部署でも電子化を進めるなど、内部意識変革を推進

効果

業務の質の向上	• クラス行事の様子などを文章だけでなくカラー写真付きで配布できるようになった。 • また、お便り帳をこどもに持たせて登園する必要がなくなり、欠席連絡・アンケート回答も電話ではなくICTアプリ上の操作で完結するなど利便性が向上した。
量的な効率化	• 事務職員において電話番や印刷・封入の手間がなくなり、紙管理によって発生していた業務フローが削減された。

課題

- 保育園においては帳票の複雑さ、記入の難しさが現場職員から指摘されていた。
- 療育センターにおいては出席簿の作成についても時間がかかっており、保護者の記入紙と簿冊を照らし合わせる作業が大きな事務負担となっていた。

解決方法

① 保育ICTサービスの導入により、保護者との接点・保育園業務のおたより・連絡帳をデジタル化した。
② また、園にイベントを周知する庁内部署も紙チラシ配布から電子データ配布へと変化させるなど、DXの拡大と併せて内部意識変革を推進した。

コラム：DXに関する意識変革が改善を加速

- 北上市はDX推進リーダー採用後、業務において何が課題かということを各自で考える風土ができた
- 小さな改革を実行し、それを外部にもわかるような形（メディアの活用など）で発信し、自治体内部での注目度を高め、浸透しやすい形式としている
- 施設向けにはチャットツールを導入し、現場の理解を深めつつ課題解決できる関係性を構築している

何か困ったことがあったら自分で解決するとか、周囲に助けを求めながら業務を変えていいという**意識と行動の変革が一番大きな変化だと感じています。**

DX担当者

事例-10 福岡県福岡市

保育 母子保健 申請事務・窓口対応 その他

保育施設の入所に係る手続きについて、必要書類や空き状況の確認、申請書類の提出や選考結果の確認まで、一連の手続き全体をオンライン化。
オンライン化にあたっては、利用者目線で手続きの課題を洗い出し、対応策を検討。

効果

業務の質の向上	• 施設・自治体職員の事務負担が増えることなく、保育施設の空き状況がリアルタイムで確認可能になった。
量的な効率化	• 令和７年４月１日付の入所申請の約33%をオンラインで受け付けた。 • 空き状況を公開するウェブサイト全体のセッション数は年間30万件程度であった。 • 施設の空き状況に関する問い合わせ件数と、１件当たりの対応時間が減少した。

課題

- 保育施設の空き状況の把握がしづらく、保護者から自治体に対して多くの問い合わせが発生していた。
- 申請手続きをオンライン化しても、必要な添付書類が分からないと、途中で離脱する恐れがあった。

解決方法

① カスタマージャーニーマップを作成し、利用者目線で課題を洗い出し、対応方法を検討した。
② 保育所の空き状況は、マップでリアルタイムの情報を視覚的に確認できるようにし、条件検索も可能にした。
③ 一問一答形式の質問に答えると必要書類が簡単に分かる保育所手続きガイドを作成し、オンライン申請時の書類不備を防止した。

現行の保育所手続きに係るプロセスの分析から見えた課題と対応

	課題	実施した対応
情報収集	• 申込の必要書類の確認が大変。	• オンライン上で手続きガイドを作成。
申込準備	• 保育施設の空き状況の確認が大変。	• 保育施設の空きマップを作成。
入所申し込み	• 申請書の作成、持参の負荷が大きい。	• 使いやすいオンライン申請を作成。
結果通知	• 結果通知が発送から到着までタイムラグがある。 • 結果通知後の手続きがわかりにくい。	• ウェブサイト上での結果確認。 • 確認後の手続きをウェブサイト上で案内。

事例-11 南部学童保育所（山形県天童市）

保育 | 母子保健 | 申請事務・窓口対応 | その他

保育ICTツールの基本機能だけでなく、自施設にとって必要な機能を個別にカスタマイズして利用することで職員の業務負荷軽減を実現。

効果		
	業務の質の向上	• システム上で日誌を記録することで、どの職員が何を記載したか、リアルタイムで職員間の共有が可能になった。
	量的な効率化	• 育成記録の作成に係る膨大な入力作業が不要になった。 • ケース会議などでこどもの記録が必要となった際にも迅速に記録を作成可能になった。

課題

- 放課後児童クラブでは、こどもの年間の個別育成記録を作成する必要があるが、日々職員が手書きで作成した保育日誌をシステムに入力する作業がかなり負担が大きかった。
- 天童市では連絡協議会主導で各施設に保育ICTツールが導入されていたが、追加育成記録の作成は基本機能にはなく、追加費用を支払う必要があった。

解決方法

① 以前から関係のあった事業者と協力しながら、上記のICTツール上でクラス毎に日誌を入力できるフォーマットを作成し、その結果をエクセル形式で統合して出力できるようにカスタマイズした。
② 日誌のフォーマットをわかりやすく統一し、おやつの時間等で職員が分担して記入時間を確保することで、日誌作成の手間と残業の発生を防いだ。

コラム：Key message

- **保育施設向けのアプリを学童保育施設に応用する場合、自施設に必要な機能の過不足について整理することが重要です。**

施設職員

事例-12 岩手県北上市

母子保健 | 保育 | 申請事務・窓口対応 | その他

市と民間児童発達支援事業所・相談支援事業所が相互の情報を共有できる環境を整備。療育センターにおける申請フローの短縮を先進的に進め、利用者負荷を大幅に軽減。

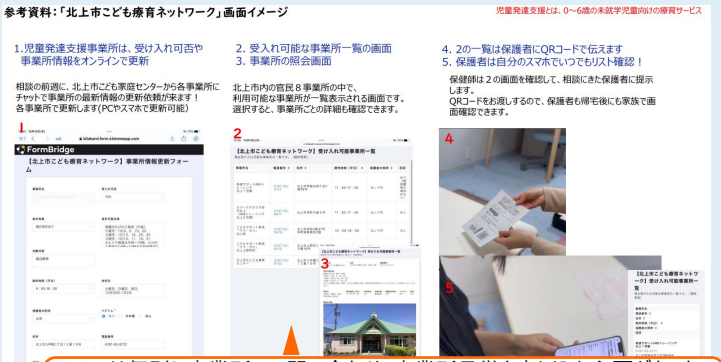
効果		
	業務の質の向上	• 保護者が自力で複数の児童発達支援事業所を探す必要がなくなり、**利用者側の大きな負担軽減につながった。**
	量的な効率化	• 従来、療育センターを提案の場合1～2か月だった支援開始までの時間が、**民間の場合でも最短21日に短縮された。**

課題

- 療育センターの利用には窓口申請が必要となるが、民間の発達支援事業所を利用する場合、保護者自らが事業を一覧を参照の上で問い合わせ・事業所見学を申し込むフローとなっていたため、実際に利用できるまでの負荷が高くなっていた。

解決方法

① 市・民間児童発達支援事業所・相談支援事業所が相互に情報共有できる環境を構築した。
② 発達支援事業所の児童受け入れ可否・見学可能日などを保護者・関係者に提供した。



元々は個別に事業所への問い合わせ・事業所見学を申し込む必要があった
▶児童発達支援事業所にて受け入れ可否情報を更新されるため、保護者はいつでも事業所リストを確認できるように

事例-13 福島県郡山市

保育 母子保健 申請事務・窓口対応 その他

DX推進を目的に組織体制を整備。各課にデジタル化担当を配置することで、DXに係る庁内調整の円滑化とデジタル人材の内製化の取組に寄与した。

効果		
	業務の質の向上	• DX人材の内製化を重視することで、外部人材に依存せず、長期的かつ持続可能なDX推進体制を構築した。
	業務の効率化	• デジタルリーダーが各課の中心となり、DX戦略課と連携して全庁的な取組を展開。庁内調整がスムーズに行えるようになった。

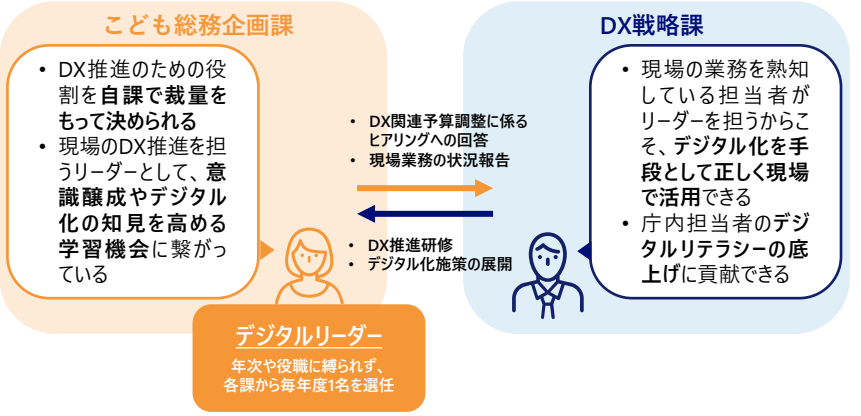
課題

- 人口減少による労働力不足。
- 特に、震災以降は業務量が増加しており、業務効率化を目的としたDXの必要性が高まっていた。

解決方法

① DX推進のため、組織体制を整備した。
② DX戦略課との連携・調整役として、各課に「デジタルリーダー」を配置した。

▼ 郡山市におけるDX推進体制と「デジタルリーダー」を設置する利点



事例-14 群馬県榛東村社会福祉協議会 南部学童保育

保育 母子保健 申請事務・窓口対応 その他

デジタルに不慣れなスタッフに、DX導入のメリットを小出しにしながら抵抗感を払拭、最低限の機能以外は表示しないシンプルなUIで心理的安全性を確保した。

効果		
	業務の質の向上	• 学童の業務は利用者と施設側のコミュニケーションが日々発生するが、アプリの利用を通じて、**電話連絡で生じる伝言ゲームによる連絡ミスがなくなった。** • 児童と接する**コンタクトタイムが明確に増加**した。
	量的な効率化	• **電話代やインク代など１万円程度の事務・消耗品の節約**のほか、入所管理機能の活用で職員を無駄に残すことがなくなるなど、**人件費等の施設運営経費が最適化**された

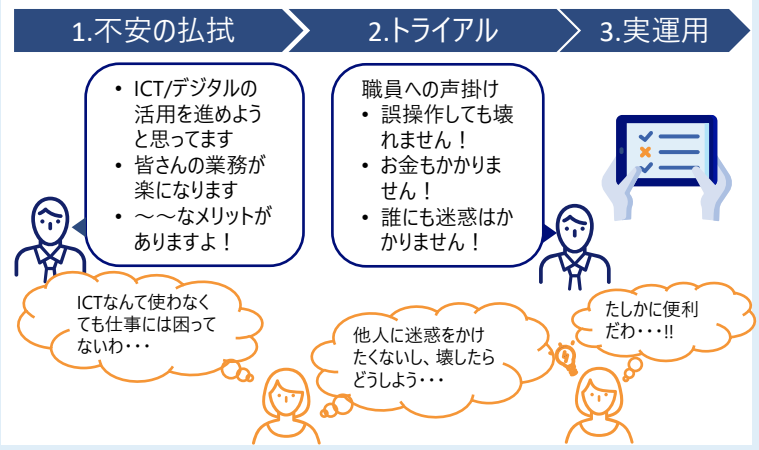
課題

- 学童では高齢の職員が多く働いていることもあり、ICT活用を敬遠する雰囲気があった。
そのため、誤操作で周囲に迷惑をかけるのではないかという恐怖心を抱く職員が多かった。

解決方法

① 試用期間を設け“何をしても大丈夫”と伝えながら実機に触れてもらい利用経験を積んでもらった。
② 使わない機能を不可視化するほか、業務性質上、オンラインでもよい業務をオンラインに切り替えるなどの取捨選択を慎重に進めた

▼ 榛東村で実践されたICT導入に向けた段階的な導入ステップと心理的安全性の構築手法



事例-15 熊本県天草市　さくら保育園

保育 | 母子保健 | 申請事務・窓口対応 | その他

他業界での業務経験を有する職員が、保育園の業務の非効率なアナログ作業に違和感を覚えたことをきっかけにデジタルの導入に着手した

効果

業務の質の向上	• 保護者との電話連絡等が、すべてアプリで完結したことで児童とのコンタクトタイムが増加 • アプリでのコミュニケーションにより保護者とのコミュニケーションの総量も増加した。
業務の効率化	• 連絡・集金業務がすべてアプリ化されたことで、保護者との連絡対応では月10時間、集金業務では月 4 時間程度の業務時間の削減に貢献した。

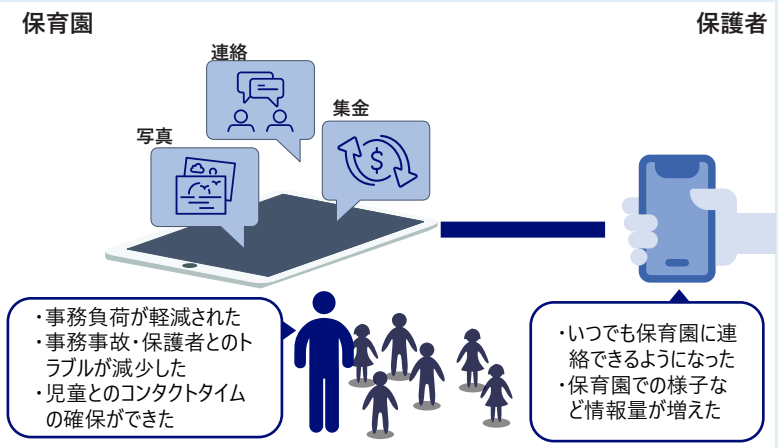
課題

- 保育現場ではアナログな業務が多く、保育士の本来業務を事務作業が圧迫していたが、デジタル導入を進めようという意識が薄かった。
- ICTに苦手意識を持っている職員もいるため、ケアが求められる。
- 文章での記録や連絡の機会が減り、保護者とのコミュニケーションの減少が懸念される

解決方法

① 他業界の経験のある園長が、自治体主催のベンダーによるデモなどを通して情報収集を行い、旗振り役となってデジタル活用を広げていた。
② サービスの導入期には、同じクラスの担任同士でサポートし合うようにしている。
③ 送迎時など対面コミュニケーションの機会での会話を重視するよう意識付けしている。

▼ さくら保育園が取り組んだ園務効率化ソリューションの一部のイメージ



事例-16 福島県郡山市

保育 | 母子保健 | 申請事務・窓口対応 | その他

全庁的な取組の一環として保育領域の申請をオンライン化。
取組の前後で定量指標を比較することにより、事業の有効性を客観的に検証。

効果

業務の質の向上	• 放課後児童クラブの入所申請にあたり、利用者に生じていた**時間的、空間的制約**が取り除かれた。
量的な効率化	• 利用者の**約7割が市役所の開庁時間外に申請を行っており**、利用者ニーズに応えたサービスであることが検証された。

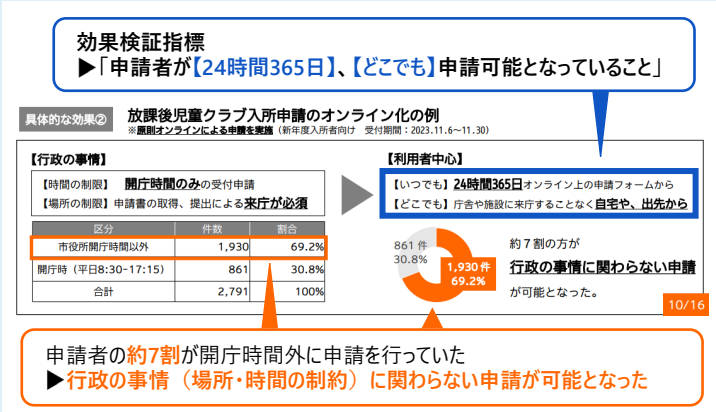
課題

- 放課後児童クラブの入所申請が窓口対応で行われており、子育て世帯の親が日中勤務している場合、市役所に来て手続きすることが困難であった。
- 児童クラブでは、児童のお迎え時間が混み合う中で紙での受付対応が発生し、業務負担が大きくなっていた。

解決方法

① 「カウンターレス」の取組の一環として、放課後児童クラブ入所申請を**オンライン化**した。
② サービスの**利用状況を定量化**し**取組の前後変化を可視化**した。

▼ 郡山市における放課後児童クラブ入所申請のオンライン化の結果



郡山市 政策開発部 DX戦略課 2025/2/14「デジタル市役所の実現を目指して 郡山市の５レスの取り組み」