

市区町村名	群馬県太田市	担当部署	福祉こども部 こども課
		電話番号	0276-47-1943
		所属メール	020530@mx.city.ota.gunma.jp

1 取組事例名

ユーザー体験を意識してDX化を成功に導く ～保育園入園はWeb申し込みで～

2 取組期間

令和5年度～(継続中)

3 取組概要

- 保育園入園申し込み用の電子申請フォームを作成し、保護者が自宅から24時間、いつでも都合の良い時間に、スマートフォン・パソコンから申し込みを完了できるようにした。
- 多くの保護者が来庁せずに自ら手続き完了ができるように、カラーで読みやすいように手引きを一新し、またはじめて保育園を申し込む方向けの「はじめてガイドブック」や「Web申し込みの手引き」を作成、HPも充実させた。
- 申し込みフォームの作成にあっても、利用者のユーザー体験を意識し、画面表示や場合分けなどシステムの機能を活かすことで、電子での申し込み率が向上するように努めた。
- 結果として75%の利用者が電子申請を完了し、市民満足度の向上と職員の時間外勤務削減に成功した。

4 背景・目的

- 保育園の新年度一斉申し込みは、これまで期間を設け市役所庁舎内で職員との対面で受付をしていた。
- 対面での申し込み受付は、説明など交えながら1人30分程度かかる。
- 期間中、700人弱が来庁し、窓口が混雑し、多数の小さな子連れの保護者を長時間市役所で待たせることになっていて、市民サービスの低い状況であった。
- 職員も、日中は申し込み受付の対応に長時間従事し、通常業務が時間外勤務となり、恒常的に残業が増えていた。
- 電子申請化することで、保護者の市役所への来庁を不要とし、混雑ゼロによる市民サービスの向上を目指すとともに、職員の時間外勤務削減を目的とした。

5 取組の具体的内容

市民サービスの向上と職員の時間外勤務削減の達成を目的とし、形骸化させるのではなく、実のある電子申請化を目指すこととした。そのために、市民アンケートや他市町村の先行事例の研究を行った。

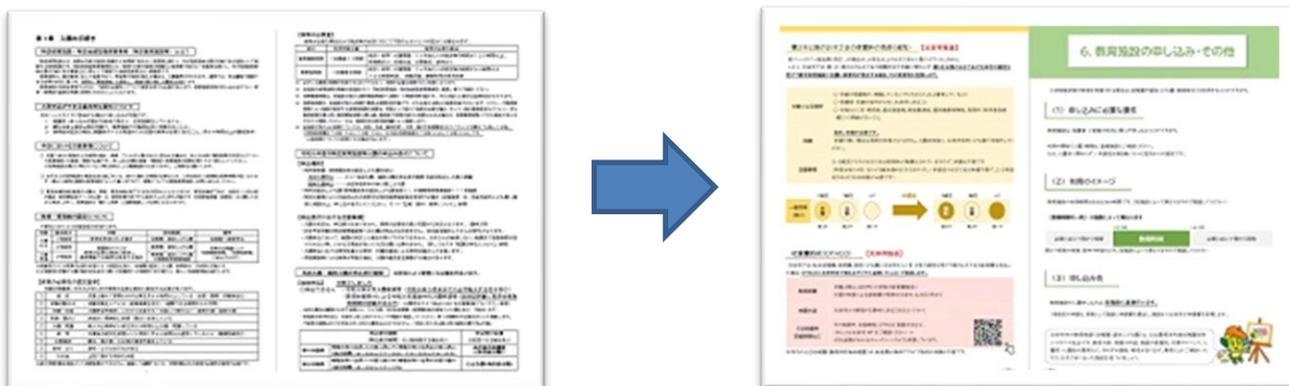
先行事例の研究により、電子申請化を成功させるためには、①利用者への分かりやすい情報提供、②良質なユーザー体験(入力に迷わない)を伴う電子申請フォームの作成、の2つが必須であると考えた。

- ①を実施するため、ホームページと手引きの刷新を実施した。
- ②を実施するため、新システムを検討し、工夫と拘りをもってフォームを作成した

6 特徴(独自性・新規性・工夫した点)

【電子申請の提出率向上のために工夫した点】

- 「電子申請」という固すぎて分かりにくいと感じる名称は使わず、「Web申し込み」という柔らかく電話などでも瞬時に意味が伝わるネーミングにした。
- これまでの入園にまつわる案内・手引きの冊子は、紙に印刷して利用者に手渡しすることを前提として、白黒で文字を小さくしページ数を極力抑えた、市民目線では分かりにくい冊子となっていた。Web申し込みを成功させるためには、利用者が前提知識を事前に理解することが必要であると考え、手引きはスマートフォンやパソコンなどで読むことを前提とし、ページ数を一切気にせず、文字の大きさ、図表、分かりやすさを最優先にしてカラーで作り直した。



- 詳細な手引きとは別に、更にかんたんな事項だけに絞って案内をする「はじめてガイドブック」を作成した。イメージとしては、最近の家電などに良くある、詳細な説明書とは別の、かんたんガイドのような冊子を参考とした。



- Web 申し込みフォームの作成にあたっては、利用者のユーザー体験を最優先に、最後まで申し込みが完了できるようにこだわって作成した。民間企業も含めたあらゆる Web フォームを参考にしながら、利用者が入力に迷わないようにし、様々な場合分けにより最小限の入力になるようにした。質問の順番や入力内容に応じた説明文の表示なども、これまでの窓口でのノウハウを活かした。

(例)

- ・子どもの生年月日を入力すると自動で歳児クラスを判定し、希望できる募集施設の選択肢を制御
- ・利用者の入力内容によって、必須となる書類のみ添付させるようにする
- ・「保育必要量」や「認定区分」といった専門知識が必要な入力には利用者にさせず、一般的な家庭環境の質問に答えるのみで自動で判定されるようにした
- ・同じ施設を第1、第2、第3希望で重複してしまうといった、誤った申し込みでは先に進まないように制御

【Web申し込み受付後の処理について】

- システムの機能を最大限活用した。Web申し込みでもこれまでと同様の帳票が作成・印刷できるようにし、窓口受付と同様に後処理ができるようにした。また、いわゆる利用調整のための採点についても、申し込みフォーム上の入力内容によって自動的に採点されるようにシステムを組み、後処理の効率化・処理ミス削減を図った。

7 取組の効果・費用

【直接の効果】

- 申し込みの全体の75%が、市役所に来庁せずに申し込みを完了した。
- 申し込み時にアンケートを行い、その結果「市役所に来庁せずに、子育てをしながら好きな時間に手続きができた」といった、市民満足度が大幅に向上していることを確認した。

【波及効果】

- 申し込み会場も混雑がなくなり、必要な人にはより時間を割いて丁寧に対応することができるようになった。
- 手引きの充実と丁寧な対応により、申し込み前後の電話・窓口問い合わせも削減された。
- 申し込み期間に日中にも通常業務ができるようになり、担当係の時間外勤務を74%削減することができた。

【費用】

- 後述するように電子申請システムを新しく導入したが、システムのトライアル期間中に利用したため、本事業単独での費用はかかっていない。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

【不可能と言われていた保育園入園のWeb申し込み化への方針転換について】

元々、保育園の入園申請はその申請書や添付書類が複雑であり、窓口で職員が説明しないと申し込みが完了できずトラブルに繋がるのではないかなどを理由に、「電子化不可能」という意見が根強くあった。

しかし、最近の子育て世代(20~30代)に近い若手職員によれば、今の世代では大事なことを自ら説明を読んでWebで手続きすることにあまり抵抗が無いのではないかという意見があった。小学校ではパソコンの授業があり、大学の授業の履修登録や課題提出などもスマホ・パソコンで行い、就職活動もWebで情報収集、就職後もパソコンで仕事を使い、保険や携帯の契約、買い物、旅行、結婚、子育てに至るまで、ほとんどをWeb経由で行っていることが分かった。

そこで市内の子育て世代に向けてアンケートを実施。8割以上の保護者がWeb申し込みに抵抗が無く前向きで、子育ての情報収集も多くがWebで行っていることが分かった。これを受けて、利用者を信じWeb申し込み化を進めていくことを方針とした。

結果として、多くの方が自力で説明を読みWeb申し込みを完了した。懸念していた申し込み後のトラブルについても、Web申し込みを理由とするものは無かった。

【フォームの作成について】

保育園の入園申し込みは、保護者・児童・家庭の事情によって、申請書の記入内容、提出すべき書類、説明すべき案内が異なり、電子申請システムにおいては多くの場合分けが必要であった。当初、当市で使用していた電子申請のシステムでは、この場合分けへの対応が難しく、利用者が入力に迷ってしまうケースや、誤った申し込み送信が行われるケースが想定された。

そこで、情報システム部門と連携しながら、新たな電子申請システムを検討。複数社を詳細に調査し、他市事例も参考にしながら、システムの変更を行った。

結果として、場合分けにも全て対応ができ、画面表示の視認性も大きく向上し、利用者が迷うことなく誤った申し込みが行われないフォームが完成した。例として、入力内容によって必須とする添付書類欄を制御したり、入力内容によって説明文・案内文を変更したり、誤った入力ではエラーを表示し先に進ませないようにするといった、利用者のユーザー体験の質が大きく高まったことがWeb申し込み率の向上に大きく寄与した。



9 今後の予定・構想

○ 今回のWeb申し込み化のノウハウを活かして、他の保育園にまつわる手続きもオンライン化していく。なお、本改善にあたりフォームの作成などの検討・実施段階においては、その実現性を高めるためにデジタルツールに明るい職員のみで作業を行っていた。ノウハウの水平展開の課題として、デジタルツールを活用できる人材を増やしていくことが求められる。

○ 自治体内で本事例を共有し、他の部署の手続きについても、新しいシステムを用いながら電子化を目指す。

10 他団体へのアドバイス

昨今、少子高齢化を主な理由とした職員数の減少に備え、各自治体はあらゆる面においてDX化による業務効率化を迫られています。しかし、DX化は特別なことを求められているのではなく、自治体職員が考えるべきことはこれまでもこれからも変わらないと思います。それは、利用者（市民）の目線で考えることです。普段の生活においても民間のサービスなどにアンテナを張り、そのユーザー体験が良いか悪いか、どのように工夫されているかを考えながら自分の糧として、自治体のDX化へ反映させ、市民サービスの向上に努めるべきだと思います。

11 取組について記載したホームページ

<https://www.city.ota.gunma.jp/site/kosodate/1021.html>

<https://www.city.ota.gunma.jp/site/kosodate/1024605.html>