



# 子育て分野（保活）におけるサービスデザイン導入に係る調査研究報告書

（保活ワンストッププロジェクト事業運営検討会（第1回） デジタル行財政改革会議事務局提出資料）



## インタビューテーマ どうしたら子育て家庭が保育園に入所するために必要な情報を知り、手続きすることができるだろうか

子育て家庭は、なるべく新鮮な学びを多く得られるよう、直近で保活経験があり実際に負担や課題を感じた方を優先的に選定し、定性的な課題背景を深掘りした。また、自治体担当者と保育所担当者へもインタビューを行い、3者各視点からの立体的な分析に役立てた。

### 実施概要

- 1時間程度・オンライン
- 質問に対して自由に話を展開していただく半構造化インタビュー形式
- 実施時期：2024年1月～2月

子育て家庭	東京都杉並区 / 東京都国分寺市 O・Sさん	自治体担当者	関西地方
子育て家庭	東京都練馬区 S・Cさん	自治体担当者	九州地方
子育て家庭	東京都墨田区 N・Mさん	自治体担当者	九州地方
子育て家庭	東京都八王子市 S・Mさん		
子育て家庭	神奈川県横浜市 Y・Yさん	保育所担当者	東京都墨田区 園長、副園長 N・Tさん、D・Kさん
子育て家庭	埼玉県さいたま市 K・Cさん	保育所担当者	千葉県野田市 理事長 W・Rさん
子育て家庭	千葉県八千代市 N・Mさん		
子育て家庭	兵庫県明石市 K・Tさん		

## 現状の保活の流れと気付きの整理

保活のステップ	保活の開始	保活全体に関する情報収集	保育園に関する情報収集	見学予約	見学実施	希望順の検討	申請書の記入・提出	結果通知
子育て家庭	<p>そもそも保活の一般的な流れやスケジュールが分からないので動き出せない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現状の保活の流れはこのステップが存在していない</li> <li>自分の家庭の状況や、保活全体の流れや基本的なやることが分からないまま、気付けば保活を始めないといけない状況になってしまう</li> </ul>	<p>自治体公式の情報に頼るしかないが、分かりづらい・見づらい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実質的に、自治体の役所に相談しに行くところが保活のスタートになっている</li> <li>そこで初めて保活に関する情報を一気に伝えられ、不安や焦りの中で否応なく情報戦に身を投じる事になる</li> <li>その情報戦でうまく立ち回れるかは、散在している情報を能動的に取りに行ったり整理してまとめるリテラシーにかかっており、不安や責任を分かち合えない</li> </ul>	<p>各保育園の散在した情報と、競争率や空き情報をまとめてフラットに比較したい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各保育園に関する情報も、区分によって散在していたり、保育園によって公開度合いのバラつきがあり、知りたい情報を知るの是一筋縄ではいかない</li> <li>結局直接保育園に聞いたり見学しに行かないと分からないことがたくさんある</li> </ul>	<p>見学に適切な時期が分からず、電話予約が面倒で見ておくべきポイントもよく分からない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全体の流れが分からないまま手探りで保活をするため、気付いたときには見学日時の余裕がなくなってしまう場合もある</li> <li>見学しに行かないと分からないことが多いが、たくさん見学に行こうとすればするほど電話やアナログな予約管理・日程管理が大変になる</li> <li>実際に見学を重ねるまでは事前にごくを見るべきなのかイメージできない</li> </ul>	<p>見学に行かずとも知れる情報はあらかじめ知ったうえで、見学では直接でしか分からないことを知りたい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>見学しに行かないと分からないことが多く、見学でしっかり情報収集ができるかどうかがミスマッチになるかどうかの運命を分ける最重要イベントになっている</li> </ul>	<p>指数計算が難解で入園難易度もはっきりしないため、入園希望順の判断が困難</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用調整条件や指数計算が複雑すぎて、どう希望園を選べばいいか正解が分からないので、最後は締め切りで追われるように決める</li> <li>十分に検討して納得して選択したという実感が持てないので、提出した後もあれで良かったのか不安が消えない</li> </ul>	<p>アナログなやり方は、書類の取得と提出の手間や同じ情報の記入の二度手間などが負担</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書の書き方も分かりづらく、何度も同じことを書かされるのが大きなストレス</li> <li>申請書以外にも就労証明書など関連する書類を手記しないといけないのも面倒</li> <li>ただ申請書をPDF化しただけのオンライン申請はかえって面倒であり使う気になれない</li> </ul>	<p>郵送だと結果がいつ分かるか分からないため次のアクションが取りづらい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>もし入れなかったらすぐに次の手を打たないといけないのに、いつ結果が出るか分からず不安</li> </ul>
自治体	<p>複雑化した保育制度は自治体担当者にとっても負担</p>	<p>様々な手段で情報を提供しているが、自治体担当者との直接相談が保護者にとっての命綱</p>	<p>各国の詳細な状況は自治体では把握できず、やりとりはアナログ対応が中心</p>	-	<p>実際に見学に行ってももらえないと提供できない情報が多いため見学を推薦している</p>	<p>希望する園が多くなればそれだけマッチングの可能性は広がる</p>	<p>申請の記入などのアナログな手続きが手間となっている</p>	<p>2次申込まで相談・再検討の時間的余裕がないのは大きなプレッシャー</p>
保育所	<p>複雑化した保育制度は保育所担当者にとっても負担</p>	-	<p>情報公開の取り組みは積極的に行っているが細かな情報は質問がなければ届けられない</p>	<p>見学対応のオンライン化は保育所にとっても負担軽減になる</p>	<p>実際に見学に来てもらえないと提供できない情報が多い</p>	<p>受け入れたいけど他に割り振られてしまうことも</p>	-	<p>入園まで相談・再検討の時間的余裕がないのは大きなプレッシャー</p>

## 実現を目指す体験の方向性

# 情報戦を勝ち抜くためではなく、なるべくしなくて済むためのデジタル化

現状の保活は、慣れない育児に忙殺され先のことを考える余裕もない中、いつの間にか訪れ、いきなり決断を迫られるイベントのよう。訳も分からないまま、手探りの情報戦を強いられる不安とストレス。紙やアナログなプロセスが気持ちをより一層焦らせ苛立たせる。

インタビューの中では直接的には「もっと早く、もっと多く情報がほしい」という声が大きく感じるが、課題の構造を整理してみると、保活の最初期に見通しがつく適切な情報を提供することで、各ステップの負荷や不安の軽減につながりうることが分かる。

理想の保活とは、この手探りの情報戦を効率的に勝ち抜くための情報をより早く多く届けることではなく、頑張っ情報収集したり頭を悩ませなくとも、納得できる保育所を見つけられ、より深く検討したい家庭にはより有用な情報を提供できること。保活のスタートからゴールまでメインルートとなる一本のレールを敷き、安心して保活に備え、取り組めるようにするデジタル化が理想の保活だと言える。

## 理想の保活の流れと情報連携基盤の青写真

保活のステップ	保活の開始	保活全体に関する情報収集	保育園に関する情報収集	見学予約	見学実施	希望順の検討	申請書の記入・提出	結果通知
子育て家庭	<p>アプリを入れれば自分の保活スケジュールや指数が分かるので余裕を持って動き出せる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン母子手帳・妊婦健診・乳幼児健診などで保活フンストップサービスを知り、アプリをダウンロードする</li> <li>マイナンバーや出生日などの情報をアプリに入力する</li> </ul>	<p>必要な情報がアプリひとつにまとめられ、必要に応じてそこから問い合わせもできる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アプリで保活に関する基本情報を確認する</li> <li>アプリ上の説明を読んでも理解ができない・特殊なケースで対応の仕方を確認する</li> </ul>	<p>アプリのマップから各保育園の基本的な情報が同じ粒度で揃い、比較が容易になる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アプリ経由で自宅近くの保育園を探す</li> <li>気になる保育園の詳細情報を確認する</li> </ul>	<p>アプリ上で保育園の比較管理からなめらかに見学の予約が行える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保育園の情報を管理する</li> <li>アプリから保育園の見学予約をする</li> </ul>	<p>保育園の基本情報はアプリにまとまっているので、見学で得るべきポイントを絞れる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実際に見学をする</li> <li>見学した所感や備考をお気に入りリストにメモする</li> </ul>	<p>自分の点数と記録した各園の評価や感想が可視化され、客観的な判断が可能になる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保育園の優先順位付けを行う</li> <li>疑問点を確認する</li> </ul>	<p>アプリからそのまま申請できる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>希望の保育園に申請を行うために必要な情報を入力する</li> <li>フォームから申請を行う</li> <li>申請後、結果を待つ</li> </ul>	<p>アプリ上で即座に結果通知を受け取れる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>結果を確認する</li> <li>次のアクションを検討する</li> </ul>
アプリで行うことができること	<ul style="list-style-type: none"> <li>世帯指数の目安の算出・表示</li> <li>出生（予定）日や保育園に入れたいタイミングに応じた保活タイムラインの作成・表示</li> <li>保活のアクションのタイミングのプッシュ通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最低限知っておくという保育制度の概要や、用語集、Q&amp;AなどをWeb・アプリ上で表示</li> <li>役所への相談ルート（チャット、電話、相談予約）の表示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マップ上に全ての保育施設が表示され、区分などで絞り込みができる</li> <li>自分の指数と各保育施設の過去実績から、入りやすい可能性がある園をマップ上に表示</li> <li>各保育施設の詳細ページから、基本情報・延長保育・設備・カリキュラム・費用負担、口コミなどを確認でき、より詳細な情報は直接問い合わせることができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保育施設のお気に入りチェックすると、自動でリストに貯まっていき、各項目を一覧比較・並べ替えができる</li> <li>自分の指数と各保育施設の過去実績から、入りやすい可能性がある園をリスト上で確認できる</li> <li>保育施設の詳細ページやお気に入りリストからフォームで空いている日を選んで見学予約ができる</li> <li>見学日程が確定したらプッシュ通知で見学日時をリマインドしてくれる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アプリ上にメモを記録</li> <li>優先順位はドラッグで簡単に並べ替えられる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分の指数と各保育施設の過去実績から、入りやすい園をリスト上で確認できる</li> <li>優先順位はドラッグで簡単に並べ替えられる</li> <li>役所への相談ルート（チャット、電話、相談予約）を表示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お気に入りリストからフォームで直接申請できる</li> <li>マイナンバーに紐づけられた情報はデフォルトで入力されており、訂正が必要な場合のみ編集できる</li> <li>入力不備がある箇所は即座にエラー表示で教えてくれ、フォームは下書き保存していつでも再開できる</li> <li>申請が完了したら、結果通知の日時、今後のフォローやQ&amp;Aを表示してくれる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結果が出たら即時にWeb・アプリで通知を確認できる</li> <li>結果通知とあわせて、内定の場合は入園までにやることを、不承諾の場合は2次申請のスケジュールやフォローを表示してくれる</li> <li>2次でも空きのある園をマップ上で確認できる</li> <li>役所への相談ルートが用意されている（チャット、電話、相談予約）</li> </ul>
連携基盤で連携するデータ	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域ごとの保活の進行スケジュール（申請期間や結果通知日時など）</li> <li>自己情報取得API</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保育制度の基本情報 / Q&amp;A / 用語集</li> <li>各自治体の相談窓口への問い合わせ先</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各保育園・幼稚園の位置情報</li> <li>各保育園の過去入園実績</li> <li>各保育園の基本情報</li> <li>各保育園の問い合わせ先</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各保育園の過去の実績（どのくらいの点数で入園ができるのか）</li> <li>各園の見学スケジュールと空き状況</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>各保育園の過去の実績（どのくらいの点数で入園ができるのか）</li> <li>各自治体の相談窓口への問い合わせ先</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域ごとの保活の進行スケジュール（申請期間や結果通知日時など）</li> <li>保育制度の基本情報 / Q&amp;A / 用語集</li> <li>自己情報取得API</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域ごとの保活の進行スケジュール（申請期間や結果通知日時など）</li> <li>各園の2次募集の状況</li> <li>各自治体の相談窓口への問い合わせ先</li> </ul>