

正能 茉優 しょうのう まゆ

- 株式会社ハピキラFACTORY 代表取締役
- 会社員（パーソルキャリア 新規事業 企画職）

1991年生まれ。慶應義塾大学 総合政策学部卒業。

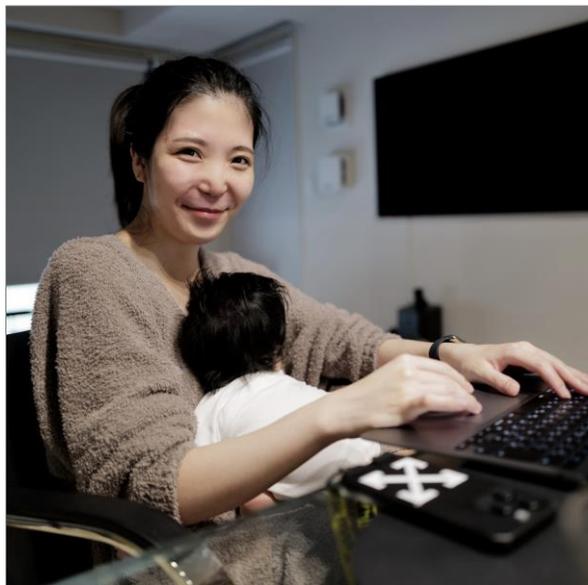
在学中に創業したハピキラFACTORYの代表を務める傍ら、2014年博報堂に入社。会社員としてはその後ソニーの新規事業関連部署を経て、現在はパーソルキャリアにて、HR領域における2つの新規事業の責任者を務める。

また2018年度から現在に至るまで、内閣官房「まち・ひと・しごと創生会議」「デジタル田園都市国家構想実現会議」などの最年少委員を歴任。

上場企業を含む2社の社外取締役も。

これらの現場で接した「組織における感情」に興味を持ち、事業の傍ら、2023年に慶應義塾大学大学院修了。専門は経営学で、研究テーマは「組織における感情・涙の役割」。

プライベートでは、今年の夏に出産し、1児の母。



自身の「妊娠・出産・育児」経験を踏まえ、感じている課題と解決の方向性

2023年12月15日 正能茉優

課題①： **使い勝手の悪い手続き**が多く、実行はなおのこと、手続きの内容を**理解する**だけでも時間がかかる（※3頁 参考資料①）

＜解決の方向性＞ 区市町村ごとに独自システムを作り込まず、**実績ある使い勝手のいいオンラインサービスを統一で導入**いただきたい

- 妊娠ただけでも、母子手帳＋検診の受診票（複写式の紙で14セット）＋40枚以上の紙での案内＋複数のスマホアプリ。「使いこなせ」と言われても、**時間的・精神的負担**が大きすぎる（※4頁 参考資料②）
- 少なくとも、**同じデータは異なる手続き間で共有**し、**不必要な書類・書式の撤廃**をお願いしたい
- 区市町村ごとに手続きがバラバラ。同一手続きが一定規模以上の市場を作れば、解説サービスなど使い勝手の良い伴走支援サービスが育つ可能性も。区市町村ごとに手続きがバラバラなため、**友人間での情報共有・相談**ができないことも多い。自分一人でどうにかするしかない

課題②： こと**保活**においては、**理解・実行の負担**が大きく、保育園探し～入れなかった場合のネクストアクションまでが非効率

＜解決の方向性＞ **スムーズに「預け先決定」まで完了する方法**を検討いただきたい。実行できる**人材の育成・調達**が必要

- どの保育園がいいかを**網羅的・相対的に知る術**がない。**自己評価（保育園）・他者評価（ユーザー・行政）**で、保育園の得意・不得意を知りたい
- 利用者は、複数の手続きのすべてを理解し、抜け漏れなく使いこなす必要がある。他方、役所に相談に行くと、担当外のことは教えていただけない。利用者が聞けば回答・対応してもらえても、役所は受け身であるため、**自分にとって最適な動き**は自分で考えるしかない
- **利用者目線で、複数の手続き・サービスを理解し、使いこなし、相談に乗ってくれる人材**を、役所側にこそ育成・調達してほしい
- なお、担当者の説明がなくても、**誰もがオンラインで手続きを完了できるような設計**をそもそもお願いしたい

課題③： そもそも、**手続き間でタイムライン上の整合性がとれていない制度・事業**がある

＜解決の方向性＞ デジタル化に併せて、**制度間の不整合**を、徹底的に直ちに直視すべき

- 例えば保活においては、私の住む東京都某区では、待機児童用のベビーシッター支援事業があるにも関わらず、保育園に入れなかった後にその支援事業を使おうとすると、**復職までに待機児童支援事業の利用が間に合わない**というケースがあった（※5頁 参考資料③）

<経験談①> 妊娠～出産後2ヶ月の今までに必要なだった手続きと、その時の動き

2023年12月15日 正能茉優

妊娠～出産後2ヶ月までに、妊娠・出産・保育園の手続きのために**90枚以上の紙**を受け取り、**7回 役所**に行く必要がありました。

妊
娠
～
出
産

出
産
～
産
後
2
ヶ
月
ま
で

- ・ <区役所・手続き> 妊娠届の提出
- ・ <区役所・相談> 保育園の手続きの確認・相談（1回目・2回目）
- ・ <勤務先・手続き> 産休の手続き、産後に必要な手続きの書類受け取り
- ・ （<区役所・郵便物> 子宮頸がん検診のお知らせ）
- ・ <病院・手続き> 子どもの医療費の支払い
退院時は、保証金のみ支払って退院（ツケ払いのような形に）。
出生届を提出した後に、勤務先で健康保険証を発行してもらう。
健康保険証が発行され次第、再度病院にて、支払いを行う。
健康保険証が発行され次第、区役所にて、医療証を発行してもらう。
医療証の発行が支払いと同月内に完了した場合には、病院にて払い戻し。
同月内に完了しなかった場合には、区役所にて払い戻し
- ・ <区役所・手続き> 出生届の提出、児童手当の手続き
- ・ <勤務先・手続き> 子どもの健康保険加入
出生届を提出した時点ではリクエストがない限りその場でマイナンバーは発行されないため、健康保険証作成のためにマイナンバー発行が必要なことを理解していない場合、4週間程度待つことに。マイナンバーが必要な旨を区役所の窓口で伝えると数分でその作業を実施してくれる
- ・ <区役所・手続き> 医療証の発行手続き
- ・ <病院と勤務先・手続き> 出産育児一時金の手続き
- ・ <勤務先・手続き> 育児休業給付金・育児休業の手続き
- ・ <区役所と病院・郵便物と手続き> ワクチン接種
ワクチン1本あたり、2枚1セットの複写式の接種券が必要。生後5ヶ月までに打つ全15本分の接種券が、紙書類と届く。接種券は1本ずつ記載が必要
- ・ <区役所・その他> すくすく赤ちゃん訪問事業の対応
書類にあるQRコードをもとに、オンラインで申し込み。その後、助産師さんから訪問のため日程調整の電話をいただき、電話で日程調整を完了する（私の場合、授乳中や業務などでタイミングが合わず、6回電話をいただくことに）。なおこの訪問が、東京都出産応援事業を受けるための条件に
- ・ <区役所・その他> 品川区おむつ宅配便
上記同様、システムでの申し込みが可能だが、毎月品川区と提携する助産師さんの訪問面談が必須
- ・ <区役所と勤務先・手続き> 認可認証保育園申請
勤務証明書など、勤務先に依頼して発行してもらう必要のある提出書類が複数。なお令和5年度に毎月応募するための書類と、令和6年度4月に応募するための書類は別書類のため、フォーマットも異なる
- ・ <区役所と勤務先・手続き> 東京BS支援事業（待機児童）
保育園に入れなかった場合、種々の手続きが必要（3ページ目）。保育所等利用不可通知書は、復職前月の下旬に郵便で届くため、復職タイミングである翌月頭からこの事業をスタートさせることは手続き上不可能
- ・ <区役所・手続き> 東京BS支援事業（一時預かり）
指定業者への書面提出と利用後の還付申請が必要。業者側がデジタルで区役所がアナログのため、手続きが煩雑

<経験談①> 妊娠～出産後2ヶ月の今までに必要なだった手続きと、その時の動き

2023年12月15日 正能茉優

妊娠届の提出時だけで、**46種類の書類**をいただきました。
色も大きさもバラバラで、冊子も用紙もあり、提出すべき書類からお知らせまでが混在していて、
何があるのかを把握するのも一苦労でした。



<経験談②> 11月の復職を目指し、保育園・東京BS支援事業の手続きをしてみました

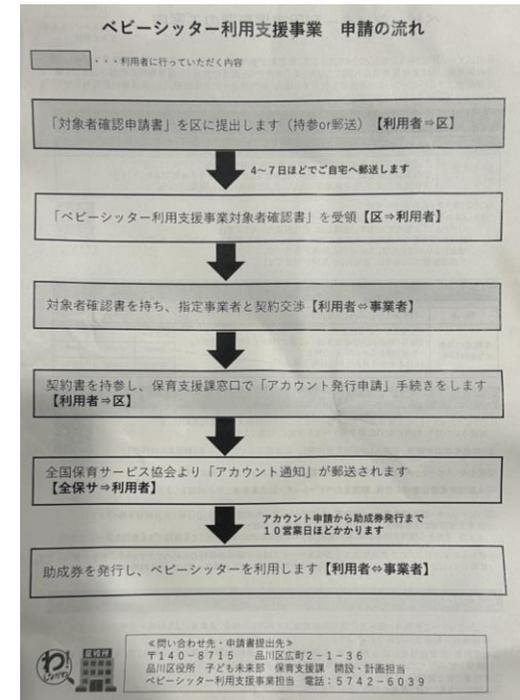
2023年12月15日 正能茉優

11月1日の復職を目指して保育園に入ろうとした結果、保育園に入れず、待機児童用のベビーシッター支援事業の手続きも間に合わず、**復職までに子供を預けるための手続きが完了しない現実**にぶち当たりました。

期日に間に合うような**手続きの簡略化・情報連携**と、**制度間のつなぎ**をお願いしたいです。

例：11/1（水）の復職を目指しての、保育園探し・東京BS支援事業（待機児童）のもとでのベビーシッター探しの場合

10/23（月）夕方	郵便で「保育所等利用不可通知書」が届き、保育園に入れないことが確定。 この時点で、 復職まで4営業日 しかない
10/24（火）	区役所に行き、東京BS支援事業の「対象者確認書」の申請を行う。 審査後4～7日で「対象者確認書」が利用者に届くとのこと
10/28（土）～31（火）	自宅に郵便で、「対象者確認書」が到着予定
その後① 10/29（日）～11/1（水） （この時点で、復職にはもう間に合わない想定です）	「対象者確認書」をもとに、指定事業者と契約交渉。 指定事業者に、11月分のシッターさんを探してもらう （一部指定事業者に問い合わせたところ、「希望者が多く、このタイミングでは難しい」との事前回答あり）
その後② ①の契約ができ次第 10/31（火）～11/2（木）頃	区役所の保育支援課窓口に行き、契約書を持参。 「アカウント発行申請」手続きを行い、助成券発行。 アカウント申請から助成券発行まで10営業日かかるとのこと
その後③ ②から10営業日後 最速で11/15（水） （復職予定から15日経過）	助成券が発行され、 ベビーシッター利用が可能に



参考：区にいただいた紙の案内
「ベビーシッター利用支援事業 申請の流れ」

お願い①： **当事者を常に入れた検討**・議論をお願いしたい

- 各**制度を“部分最適”**するのではなく、**当事者の体験として“全体最適”**する必要がある
- 当然ながら、日々困っているのは当事者。**手触り感のある課題**を大切にしてほしい
 - ✓ **色もサイズも違う紙が、20枚以上配られ、カオス**（※4頁 参考資料②）
 - ✓ **必要な情報を把握し、選び取るのも一苦勞** ※ 例：役所にある保育園の窓口の様子 → →
 - ✓ **一つの施策の手続き～実行に、紙・デジタル・電話・訪問のすべてを使う必要がある**
 - ✓ **複数の書類を、1歳になるまで物理的に保管しておく必要がある** など
- **行政の「親切」が、当事者にとっては「混乱」**になることも
 - ✓ **説明資料・案内資料が多すぎて、結局何を見ればいいのかわからない**
 - ✓ **わかりやすくしようと一部の書類を封筒に入れてセット化。ただそれ以外にも紙が別封されカオス**
 - ✓ **一部だけデジタル化したがために、二度手間・三度手間**

お願い②： **改善・アップデートのプロセス**を、当初の計画に盛り込んでいただきたい

- 当事者が**使えば使うほど、当事者に寄り添うものになっていく**サービス・プロセスであってほしい
- 今後、保護者の**暮らし方・働き方**はますます多様になっていくはず
 - ✓ **例えば、産育休後の復職は4月復帰でないケースも増えていくはず。月次申請と年次申請の場合で、書式が異なるのは避けていただきたい**
 - ✓ **デジタル化によって、手間を最小限にすることはもちろん、使う人に寄り添ったサービス・プロセスにアップデートし続けてほしい**



役所にある保育園の窓口の様子。

窓口に相談しても、
認可・認可外で相談窓口が異なるため、
自分で全体像を考え、
それぞれに相談するしかありません。