

課題①： **使い勝手の悪い手続き**が多く、手続きの内容を**理解する**だけでも時間がかかる

＜解決の方向性＞自治体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導入**いただきたい

- 自治体ごとに手続きがバラバラ。もしも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
- **複数の手続き間で、データ連携は必須**。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・精神的負荷**が大きすぎる（※2ページ目。経験談①）
- 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

課題②：導入したオンラインサービスについて、**当事者の目線に立って、一括して説明できる人**がいない

＜解決の方向性＞**心地よく使える方法**を考え、実行できることができる**人材の調達・育成**がマスト

- 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、**手続きに抜け漏れ・非効率が生じる**ことも。（※2ページ目。経験談①）実績あるサービスを自ら使い込み、**利用者目線で、複数の手続きを理解し、使いこなせる人材**を、役所側にこそ調達・育成してほしい
- 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、徹底的に直ちに見直すべき

- 例えば、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、保育園に入れないことが決ま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（※3ページ目。経験談②）
- デジタル化による情報連携を加速させることで、各制度をスピーディーに使えるようにすることはもちろん、**制度間の不整合も同時に見直すべき**

<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14日 正能茉優

妊娠～出産後2ヶ月の今までに、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 ※この1回だけで左の書類を頂きました → → → →
- ・ <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）
保育園に入らなかった場合、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

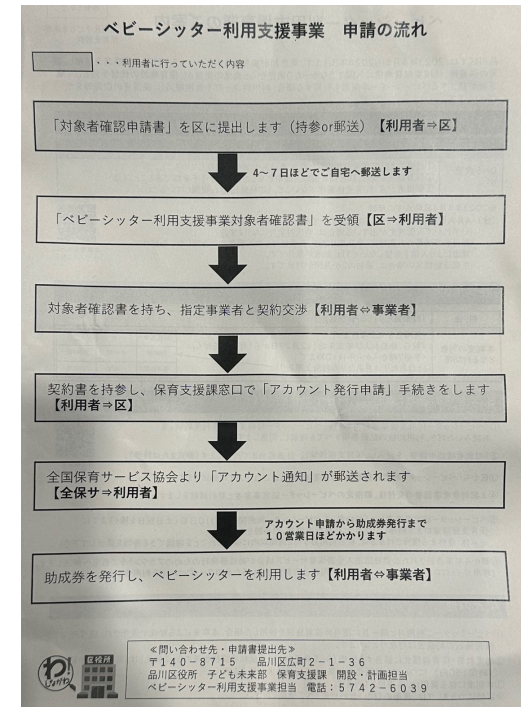
2023年12月14日 正能茉優

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」