

令和3年度子ども・子育て支援調査研究事業
保育所等入所手続き等に関するICT化に向けた
好事例集の作成に係る調査研究
報告書

令和4年3月



株式会社 日本総合研究所
The Japan Research Institute, Limited

1. 事業概要.....	1
2. 事業全体の流れ	2
(1) 市区町村向け ICT 化の推進に係るアンケート調査.....	2
(2) 保育所入所手続き等の ICT 化に関するヒアリング調査.....	2
(3) 請求事務・加算認定事務等の ICT 化に関するヒアリング調査.....	2
(4) ICT 化推進の課題及びポイントの検討、整理	3
(5) 事例集及び報告書取りまとめ	3
3. 事業の実施概要	4
(1) 市町村へのアンケート実施について	4
① アンケートの目的.....	4
② アンケートの概要.....	4
③ アンケートの調査票について.....	5
④ アンケートの結果概要.....	18
(2) 市町村へのヒアリングの実施.....	20
① ヒアリングの目的.....	20
② ヒアリングの概要.....	20
③ ヒアリングの結果概要.....	21
4. ICT 化推進の課題及びポイントの整理	27
(1) 調査から見えてくる課題・ポイント	27
① 保育所入所手続きについて	27
② 請求事務・加算認定事務等について	27
(2) 今後の ICT 化に向け検討すべき事項.....	28
① 保育所入所手続きについて	28
② 請求事務・加算認定事務等について	28
別紙①「保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査」	29
別紙②「施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査」	63
別紙③ 事例集.....	87

1. 事業概要

「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）において、「地方公共団体における情報システム等の共同利用、手続の簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、地方公共団体の業務プロセス・情報システムの標準化に取り組む」ことが明示され、子ども・子育て支援関係についても行政サービスの利用者の利便性向上並びに行政運営の簡素化及び効率化に立ち返った業務改革（BPR）の徹底を前提に業務プロセス・情報システムの標準化を進めることとされており、子ども・子育て支援に係る業務支援システムについては、令和4年夏までに標準仕様書を作成することとされている。

子ども・子育て関連における手続は多数存在し、対面、書面での対応が必要な手続も多く、利用者、自治体双方の負担は小さくない。これらの負担を軽減するためにマイナポータルを活用し、子育てに関するサービス検索、オンライン申請が可能な子育てワンストップサービス（ぴったりサービス）が開始されている。ただし、デジタル化の推進等を背景に、子ども・子育て支援分野においてもICTの活用促進の機運は高まっているところではあるものの、保育所等の入所申請等に係る手続はデジタル化になじまないという指摘も存在し、入所申請等まで含めたぴったりサービスの活用は必ずしも十分とは言えない状況である。

なお、子ども・子育ての分野では、利用者と自治体間の手続き以外に、自治体と保育所等の施設・事業所間の事務も存在する。施設型給付費等の支給に係る事務は毎月支給が原則であり、加算認定等も変更が生じる都度手続きが必要となることから、自治体、施設双方に恒常的に事務負担が生じている。

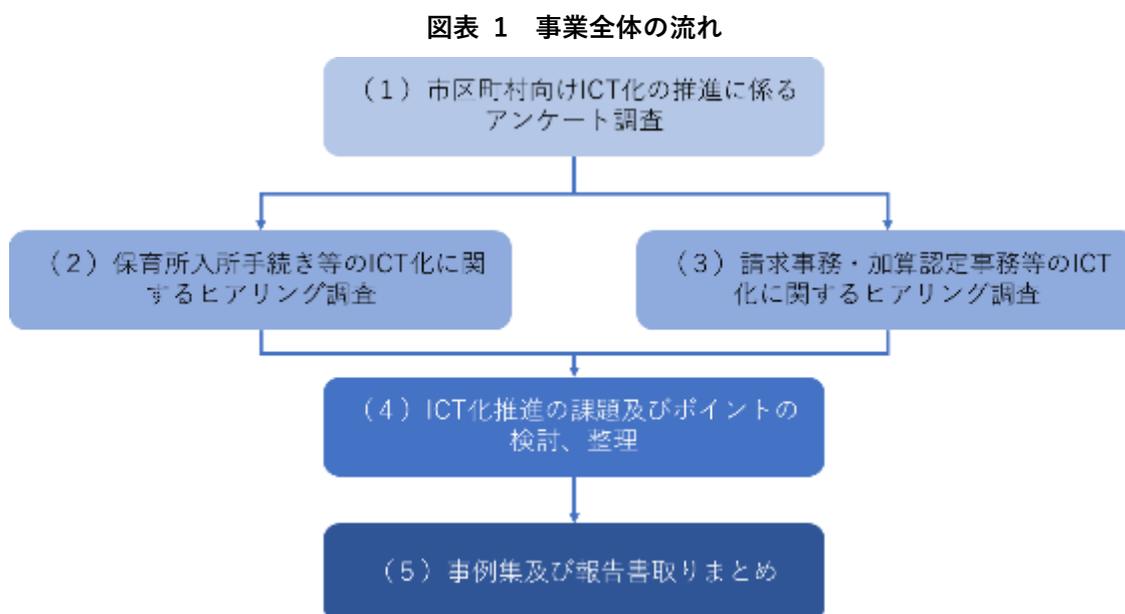
今後のデジタル化、ICT化推進の流れにおいては、利用者と自治体に係る手続きだけでなく、保育所等の施設・事業所との事務・各種手続きにおいても、双方の負担軽減のための仕組みづくりが重要になる。

行政のICT化の推進という観点からは、住民・利用者、保育所等の施設、自治体それぞれにとって利便性が高く、負担を軽減できるものとしていくことが求められる。

以上の背景を踏まえ、本調査研究では、保育所等の入所手続き等についてデジタルで完結可能な自治体及び対象手続きの拡大（ぴったりサービスの取扱自治体数、取扱い可能手続きの拡大）、及び施設型給付費等の請求事務や加算認定事務等のICT化推進による事務負担軽減に資することを目的とし、利用者の保育所入所手続き等に関して手続き全般をデジタルで完結できる仕組みを構築、ICT化を推進している自治体の好事例及び保育所等の施設との請求事務及び加算認定事務についてのICT化推進事例についても取りまとめることとした。好事例について横展開をはかることで、恒常的に生ずる事務負担の軽減につなげることを企図した。

2. 事業全体の流れ

本事業については、以下の流れで実施した。



(1) 市区町村向け ICT 化の推進に係るアンケート調査

広く ICT 化の対応状況とその範囲を把握し、ヒアリングによる事例調査の対象を抽出する目的で、各市区町村における、保育入所手続き等の利用者との間の手続きの ICT 化の状況、請求事務や加算認定事務等の施設・事業所との手続きに関する ICT 化の状況についてのアンケート調査を実施した。

保育所等入所手続き及び請求事務・加算認定事務の ICT 化の推進に係るアンケート調査は、デスクリサーチや自治体へのプレヒアリング等により、基本的な手続きのフロー・プロセスについて可視化・整理を行った上で実施した。

(2) 保育所入所手続き等の ICT 化に関するヒアリング調査

市区町村向け ICT 化の推進に係るアンケート調査の結果から保育所等の入所手続きを ICT 化している自治体を抽出し、デジタル化の対応内容、対応上の工夫、デジタル対応による効果等についてヒアリング調査を実施した。

ヒアリング調査においては、利用側の利用拡大の観点、電子対応を進める過程での課題・障壁とそれらに対する対応策についても考慮して聞き取りを行った。

(3) 請求事務・加算認定事務等の ICT 化に関するヒアリング調査

市区町村向け ICT 化の推進に係るアンケート調査の結果から施設型給付等に係る請求事務及び加算認定事務について ICT 化している自治体を抽出し、その対応内容、対応上における工夫、デジタル対応による効果等についてヒアリング調査を実施した。

ヒアリング調査の実施においては、(2) のヒアリング調査と同様、アンケート調査の結果を踏まえて聴取する項目、ポイントを設定し、事前に手続きのプロセスを可視化しておくことで、ICT 化の推進におけるポイントが明確になるように留意して聞き取りを行った。

(4) ICT化推進の課題及びポイントの検討、整理

各調査結果を踏まえ、各手続きにおける ICT 化、オンライン対応において共通的に課題となると考えられる事項、課題への対応のポイント等について検討、整理を実施した。また、今後の横展開、対応自治体の拡大を考慮し、ICT 化の推進による効果、メリットについても明確にできるよう検討の上、整理を実施した。

(5) 事例集及び報告書取りまとめ

(1) から (4) の調査、検討結果に基づき、保育所等の入所手続きや請求事務・加算認定事務に関する ICT 化、オンライン対応事例について事例集として取りまとめ、検討の経緯や基礎となる情報についても報告書として取りまとめた。報告書は株式会社日本総合研究所ウェブサイトで公表する。

3. 事業の実施概要

(1) 市町村へのアンケート実施について

① アンケートの目的

広く ICT 化の対応状況とその範囲を把握し、ヒアリングによる事例調査の対象を抽出することを目的とし、各市区町村における、保育入所手続き等の利用者との間の手続きの ICT 化の状況、請求事務や加算認定事務等の施設・事業所との手続きに関する ICT 化の状況についてのアンケート調査を実施した。

② アンケートの概要

アンケート調査については、「保育入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査」と「施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査」の2つに分けて実施した。それぞれの概要は以下のとおり。

図表 2 保育入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査の概要

調査対象及び調査方法	全国の市区町村を対象に、インターネット上でアンケート調査を実施（アンケート調査の依頼状に URL 及び ID を記載し、各市区町村の保育入所手続き担当課に電子メールを送付。）。	
調査期間	2022年1月26日～2月9日	
調査の内容	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 保育入所に係る手続きのデジタル化について ➤ 電子申請の際の原本提出の有無、今後の予定及び原本提出を求める理由について ➤ 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果について ➤ 今後のぴったりサービス導入・デジタル化対応の予定について ➤ ぴったりサービス導入における課題・障壁について ➤ デジタル化の推進に際し難しかった点、工夫した点について 	
回収状況	調査対象	1,741件
	有効回答数	1,115件
	有効回答率	64.0%

図表 3 施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査の概要

調査対象及び調査方法	全国の市区町村を対象に、インターネット上でアンケート調査を実施（アンケート調査の依頼状に URL 及び ID を記載し、各市区町村の保育入所手続き担当課に電子メールを送付。）。	
調査期間	2022年1月26日～2月9日	
調査の内容	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 施設型給付費の請求・支給事務、加算認定事務手続きのデジタル化対応状況について ➤ 電子申請の際の原本提出の有無、今後の予定及び原本提出を求める理由について ➤ 今後の業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況及び意向について ➤ デジタル化に向けた検討の際の課題について 	
回収状況	調査対象	1,741件
	有効回答数	1,091件
	有効回答率	62.7%

③ アンケートの調査票について

「保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査」と「施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査」の調査票についてはそれぞれ以下のとおり。

図表 4 保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査 調査票について

2 保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査

全国自治体保育関係調査_2.保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査

貴自治体における、保育所の入所手続きに関連する手続き・業務のデジタル化の状況についてお伺いします。

※デジタル化には専用システムでの対応はもちろんのこと、RPA・AI/OCRの活用や、エクセル/ワード等による対応も含むと想定ください

基礎的な情報についてお伺いします。

[必須]
F1 該当する都道府県名をお選びください。

選択して下さい ▼

[必須]
F2 該当する市区町村名をお選びください。

選択して下さい ▼

F3 部署名をご記入ください。（任意）

[必須]
Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。

	当該業務は行っていない 特にデジタル化に対応していない 市区町村独自の取組でデジタル化している その他「具体的に」
申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	→ ● ● ● ● <input style="width: 50px;" type="text"/>
問い合わせチャットボット等の相談の自動化	→ ● ● ● ● <input style="width: 50px;" type="text"/>
申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施 (オンライン相談)	→ ● ● ● ● <input style="width: 50px;" type="text"/>

2 保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査

保育所の認定/利用申請	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<p>特にデジタル化に対応していない 申請書はPC操作業務的に作成できあふつにしている (電子申請には非対応)</p> <p>メール等での申請可能</p> <p>市の町村独自の取り組みでデジタル化している</p> <p>ひつたりサービスを活用してデジタル化している</p> <p>その他【具体的に】</p>
保護者等相談の日程調整	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<p>対応業務は行っていない 特にデジタル化に対応していない</p> <p>市の町村独自の取り組みでデジタル化している</p> <p>その他【具体的に】</p>
保護者等相談の実施	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<p>特にデジタル化に対応していない 申請書はPC操作業務的に作成できあふつにしている (電子申請には非対応)</p> <p>メール等での申請可能</p> <p>市の町村独自の取り組みでデジタル化している</p> <p>ひつたりサービスを活用してデジタル化している</p> <p>その他【具体的に】</p>
保育所の状況届の提出	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<p>特にデジタル化に対応していない 申請書はPC操作業務的に作成できあふつにしている (電子申請には非対応)</p> <p>メール等での申請可能</p> <p>市の町村独自の取り組みでデジタル化している</p> <p>ひつたりサービスを活用してデジタル化している</p> <p>その他【具体的に】</p>

2 保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査

その他「具体的に」
当該業務は行っていない
特にデジタル化に対応していない
市町村独自の取組でデジタル化している

保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み → ● ● ● ●

保育所の利用調整 → ● ● ● ●

【注】

Q2 Q1で回答したシステム以外で保育施設等の入所手続きに関連する業務について現在デジタル化に取り組まれていることはございますでしょうか。
ある場合は対象業務を選択し、次問でデジタル化の概要について教えてください(代表的な1件をご記入ください)。

【対象業務】

- 申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約
- 問い合わせチャットボット等の相談の自動化
- 申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施(オンライン相談)
- 保育施設等の認定/利用申請
- 保護者等面談の日程調整
- 保護者等面談の実施
- 保育施設等の現況届の提出
- 保育施設等の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み
- 保育施設等の利用調整
- その他保育所入所手続き関連業務
- なし

【注】

前問で選択した「**回答：Q2**」について、取組概要をご記入ください。

【取組概要】

2. 保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査

【例】

Q3 電子申請の際、申請書および添付書類（就労証明書等）で別途原本の提出を求めているものはございますか。

表例は、デジタル化対応されている項目のみ表示されます
（どちらもデジタル化非対応の場合はQ7へ進みます）

保育所の認定/利用申請	→	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
保育所の現況届の提出	→	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

原本提出を求めている項目はデジタル化非対応項目
（おごてでいいのってデジタル化非対応項目）

【例】

Q4 現在、添付書類の原本提出を求めている場合にお伺いします。
今後、原本提出はどのようにすることを予定していますか。

表例は、原本提出対象の項目のみ表示されます
（どちらも非対象の場合はQ6へ進みます）

保育所の認定/利用申請	→	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
保育所の現況届の提出	→	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

今後は原本提出を求めない
現在、原本提出を求めている項目はデジタル化非対応項目
今後も原本提出は必須とする予定
未定・わからない

【例】

Q5 添付資料について原本提出を求めるものがある場合、その理由についてあてはまるものをすべて選択してください。

保育所の認定/利用申請	→	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="text"/>
保育所の現況届の提出	→	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="text"/>

その他「具体的に」
原本提出の方が提出していた方が早いものがある。
ルール上、原本の保管が必要となるため
押印等があり、提出履歴が分かるため

2 保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。

表例は、デジタル化対応されている項目のみ表示されます
(下表含め表示される項目がない場合はQ7へ進みます)

実態が分からない
デジタルツールしたがほぼ利用されていない
デジタルツールの利用が思ったより進んでいない
デジタルツールの利用が進んでいる
デジタルツールの利用が非常に進んでいる

申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	→	●	●	●	●	●
問い合わせチャットボット等の相談の自動化	→	●	●	●	●	●
申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	→	●	●	●	●	●
保育所の認定/利用申請	→	●	●	●	●	●
保護者等相談の日程調整	→	●	●	●	●	●
保護者等相談の実施	→	●	●	●	●	●
保育所の状況届の提出	→	●	●	●	●	●

デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない
デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在しており業務は軽減していない
デジタル化対応と比べて大幅に業務工数が軽減した

保育所の認定/利用申請・状況届のデータ取り込み	→	●	●	●
保育所の利用調整	→	●	●	●

2. 保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査

【必須】

Q7 保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定はありますか。

- 今後対応する予定 **⇒Q9へ進みます**
- 今後対応することを検討している
- 今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない
- 今後も当面対応予定はない
- 未定・わからない

【必須】

Q8 現在、びったりサービスに対応していない/デジタル化ができていない場合にお伺いします。びったりサービス導入における課題・障壁となっていることがあればその内容について可能な範囲で具体的に記入してください。
※なければ「該当なし」とご記入ください。

【利用者側に関すること】

【自治体側に関すること】

Q9 貴自治体で保育施設の入所手続きに関連して既にデジタル化を進めている手続き等がある場合、その対象システムと併せてデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点はありますか。ある場合、可能な範囲で具体的にご記入ください。複数ある場合は**最も他自治体の参考になると思われる1事例**をご記入ください。（任意）

【対象システム】

- 申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約
- 問い合わせチャットボット等の相談の自動化
- 申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）
- 保育所の認定/利用申請
- 保護者等面談の日程調整
- 保護者等面談の実施
- 保育所の現況届の提出
- 保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み
- 保育所の利用調整
- その他

デジタル化対応されている項目が表示されます
(すべてデジタル化非対応の場合は「その他」のみ表示されます。特記事項がない場合は、「次へ」をクリックして次の質問へ進みます)

2. 保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査

【難しかった点】

(記入例)

デジタル化を進める必要性を庁内の関連部署に理解してもらおうのが難しかった、漠然と進めた方が良いと感じていたが具体的にどのように検討を進めてよいか分からなかった、検討・導入にあたって利用可能な国の補助事業等がわからなかった、庁内の予算確保が難しかった 等

【工夫した点】

(記入例)

庁内の関係にあたって周辺自治体の取り組みが進んでいることを示す等でうまくアピールした、具体的な進め方の参考として他自治体に取り組み事例を確認した、直接的な予算ではなく関連予算をうまく紐つけて検討を進めた

【お願い】

この度は調査のご協力誠にありがとうございました。

回答内容について、より詳細をお聞きしたい場合に、ヒアリングさせて頂きたいと考えております。

ご担当者さまのご都合に合わせて日程調整させていただきます。

また、ヒアリングはご負担をおかけしないように実施させていただきます。

ヒアリングの協力可否について、ご回答ください。

- 協力できる
- 協力できない

本調査にご回答いただいた方のお名前、電話番号、メールアドレスをご記入ください。

担当者名:

電話番号:

メールアドレス:

図表 5 施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査

3.施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査

全国自治体保育関係調査_3.施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査

本調査では施設型給付等に係る請求事務、加算認定事務等に関連するデジタル化の状況についてお伺いします。
 なお、デジタル化とは専用システムでの対応はもちろんのこと、RPA・AI/OCRの活用や、エクセル/ワード等を用いて電子的に処理すること及び自動処理をすることを含むと想定ください。

基礎的な情報についてお伺いします。

[必須]
F1 該当する都道府県名をお選びください。

選択して下さい ▼

[必須]
F2 該当する市区町村名をお選びください。

選択して下さい ▼

F3 部署名をご記入ください。（任意）

[必須]
Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。

【請求・支給事務】
 施設型給付費の請求に関する一連の業務の中で施設とのやり取りを伴う業務についてお伺いします。
 （都道府県等とのやり取りは対象外）

当該業務は存在しない

経理上でやり取り（配布/受領）している

Excel/PDF等の電子データを用いてやり取りしている

個別にやり取り（配布/受領）している

専用サイト/システム等を用いてまとめてやり取り（配布/受領）している

施設型給付費の請求に係る様式の配布 — ● ● ● ● ●

各施設での請求書等の作成・市区町村への提出 — ● ● ● ● ●

3.施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査

当該業務は存在しない
紙での処理が存在している
自動化未対応だがデジタルデータのみで対応している
一部自動化できている
自動化できている

各施設への給付費の支払いデータ作成

※施設から受領した申請書類・データ等からRPA/マクロ等を用いて自動で支払いデータを作成しているかを確認してください

→ ● ● ● ● ● ●

【加算認定事務】

加算認定事務に関する一連の業務についてお問い合わせ。

当該業務は存在しない
紙媒体でやり取り（配布/受領）している
Excel/PDF等の電子データを用いてやり取り（配布/受領）している
個別にやり取り（配布/受領）している
専用サイト/システム等を用いてまとめてやり取り（配布/受領）している

施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出

→ ● ● ● ● ● ●

加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出

※存在しない場合は「当該業務は存在しない」を選択ください

→ ● ● ● ● ● ●

当該業務は存在しない
紙での処理が存在している
自動化未対応だがデジタルデータのみで対応している
一部自動化できている
自動化できている

加算認定書類の市区町村における審査

※デジタルデータを紙に出力して審査を行っている場合も「紙での処理が存在している」を選択ください

→ ● ● ● ● ● ●

加算認定通知の作成

→ ● ● ● ● ● ●

3.施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査

当該業務は存在しない
紙媒体でやり取り（配布／受領）している
Excel/PDF等の電子データをメールで
個別にやり取り（配布／受領）している
専用サイト／システム等を用いてまとめて
やり取り（配布／受領）している

加算認定通知の施設への交付

→ ● ● ● ●

【Q2】

貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。

【請求・支給事務】

施設型給付費の請求に関する一連の業務の中で施設とのやり取りを伴う業務についてお伺いします。
(都道府県等とのやり取りは対象外)

デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が難しく行われて
いるか自覚確認をしているため、特に工数は減っていない。
デジタル化対応によりある程度業務工数が削減したものの、
一定人手が介在（紙の運用が残っている等）しており想定
ほどは削減していない。
デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が削減した

表例は、デジタル化対応されている項目のみ表示されます
(表示される項目がない場合はQ3へ進みます)

施設型給付費の請求に係る様式の配布

→ ● ● ●

各施設での請求書類の作成・市区町村への提出

→ ● ● ●

各施設への給付費の支払いデータ作成

→ ● ● ●

【加算認定事務】

加算認定事務に関する一連の業務についてお伺いします。

施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出

→ ● ● ●

加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出

→ ● ● ●

加算認定書類の市区町村における審査

→ ● ● ●

加算認定通知の作成

→ ● ● ●

加算認定通知の施設への交付

→ ● ● ●

3.施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査

【6項】

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。

【請求・支給事務】

施設型給付費の請求に関する一連の業務の中で施設とのやり取りを伴う業務についてお伺いします。
(都道府県等とのやり取りは対象外)

未定・わからない
今後も当面対応する予定はない
今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない
今後対応する方向で検討している
今後対応する予定
すでに着手中

表例は、一部または全部デジタル化対応されていない項目のみ表示されます
(表示される項目がない場合はQ4の後へ進みます)

	1	2	3	4	5	6
施設型給付費の請求に係る様式の配布	→ ●	●	●	●	●	●
各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	→ ●	●	●	●	●	●
各施設への給付費の支払いデータ作成	→ ●	●	●	●	●	●
【加算認定事務】						
加算認定事務に関する一連の業務についてお伺いします。						
施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	→ ●	●	●	●	●	●
加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	→ ●	●	●	●	●	●
加算認定書類の市区町村における審査	→ ●	●	●	●	●	●
加算認定通知の作成	→ ●	●	●	●	●	●
加算認定通知の施設への交付	→ ●	●	●	●	●	●

3.施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査

【お願い】

この度は調査のご協力誠にありがとうございました。
回答内容について、より詳細をお聞きしたい場合に、ヒアリングさせて頂きたいと考えております。

ご担当者さまのご都合に合わせて日程調整させていただきます。
また、ヒアリングはご負担をおかけしないように実施させていただきます。
ヒアリングの協力可否について、ご回答ください。

- 協力できる
- 協力できない

本調査にご回答いただいた方のお名前、電話番号、メールアドレスをご記入ください。

担当者名:

電話番号:

メールアドレス:

④ アンケートの結果概要

アンケートの結果概要については、別紙①「保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査」と別紙②「施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査」のとおり示している。詳細については別紙を参照することとするが、ここでは結果の概要について述べる。

ア 保育所入所手続きについて

図表 6 保育所入所手続きに係るアンケートの概要

設問	回答結果の概要
保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況	<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタル化の状況としては、「問い合わせチャットボット等の相談の自動化」「申請書類・届出のデータ取り込み」「保育所の利用調整」において、デジタル化の割合が比較的高い結果となった。 ➤ また、「保育所の認定/利用申請」「保育所の現況届の提出」については、ぴったりサービス活用及び申請書の電磁的作成により対応している団体が一定程度存在することがうかがえる。
上記以外の保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 現在検討しているデジタル化の取組としては、「保育施設等の認定/利用申請」「保育施設等の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み」「保育施設等の利用調整」が挙げられる。 ➤ その他の関連業務としては、「入所通知等の発行申請」「児童台帳の管理」「保育料の計算」等を挙げていた自治体が複数存在した。
電子申請時の原本提出状況	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 電子申請時における原本提出の請求については、請求している自治体と請求していない自治体がほぼ同じ割合であった。 ➤ 今後の電子申請時の原本提出については、不要とする予定と自治体は存在せず、今後も必須とする予定、未定・わからないと回答する自治体が多かった。 ➤ 原本提出を求める理由としては、押印等があり、現物確認が必要なため、と回答する割合が最も高く、次いで、原本提出の方が提出しやすいと回答する割合が高かった。
保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果	<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタル化による効果については、全体的に「デジタルツールの利用が進んでいる」と回答している団体は少なく、また「保育所の認定/利用申請」「保育所の現況届の提出」については、「デジタルツールがほぼ利用されていない」と回答する団体はかなり多く存在した。 ➤ また、「申請書類・届出のデータ取り込み」「保育所の利用調整」についても、大幅な工数軽減と回答している団体は一部に留まっている。
今後デジタル化等を進めていく予定	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 各自治体の、保育所等の入園手続きに関するデジタル化等の予定については、「未定・わからない」と回答する割合が最も高く、次いで「今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない」と回答する割合が高かった。 ➤ 自治体では、今後のデジタル化については具体的な検討が進んでいない状況がうかがえた。
デジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「保育施設等の認定/利用申請」「保育施設等の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み」「保育施設等の利用調整」については、デジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点があると回答した団体が多く存在した。

イ 請求事務・加算認定事務等について

図表 7 請求事務・加算認定事務等に係るアンケートの概要

設問	回答結果の概要
施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 施設型給付等に係る手続きについては、各施設と都道府県とのやり取りについては「電子データのメール送付」「紙媒体」が大半を占める結果となった。 ➤ また、支払データ作成・書類審査・通知作成については、紙での処理が存在している自治体が多く存在する結果となった。
施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果	<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタル化による効果については、「想定ほど軽減していない」「特に工数は減っていない」の回答割合が大半を占めているが、支払いデータ作成・書類審査・通知交付については、一定程度デジタル化による効果もあるという回答となった。
今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化については、様式配布についてはすでに着手中の団体が150ほどとなっているが、それ以外の手続きについては2桁以内の回答数に収まっている。 ➤ また、「今後対応する予定」「今後対応する方向で検討している」の回答数は、他と比較するとかなり少なくなっており、検討が進んでいない自治体が多いことがうかがえる。
デジタル化に向けた検討を進める上での課題	<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタル化に向けた検討を進める上での課題については、回答が大きく分かれたが、「システム導入に係る予算の確保」「対象とする業務・手続きの整理、様式類の整備」「デジタル化に関するノウハウ・情報の不足」の回答数が多い結果となった。

(2) 市町村へのヒアリングの実施

① ヒアリングの目的

アンケート調査を踏まえ、他自治体がデジタル化を進めるにあたって参考となりうる取組をさせている自治体についてその実態を確認し、好事例集を作成することを目的とする。

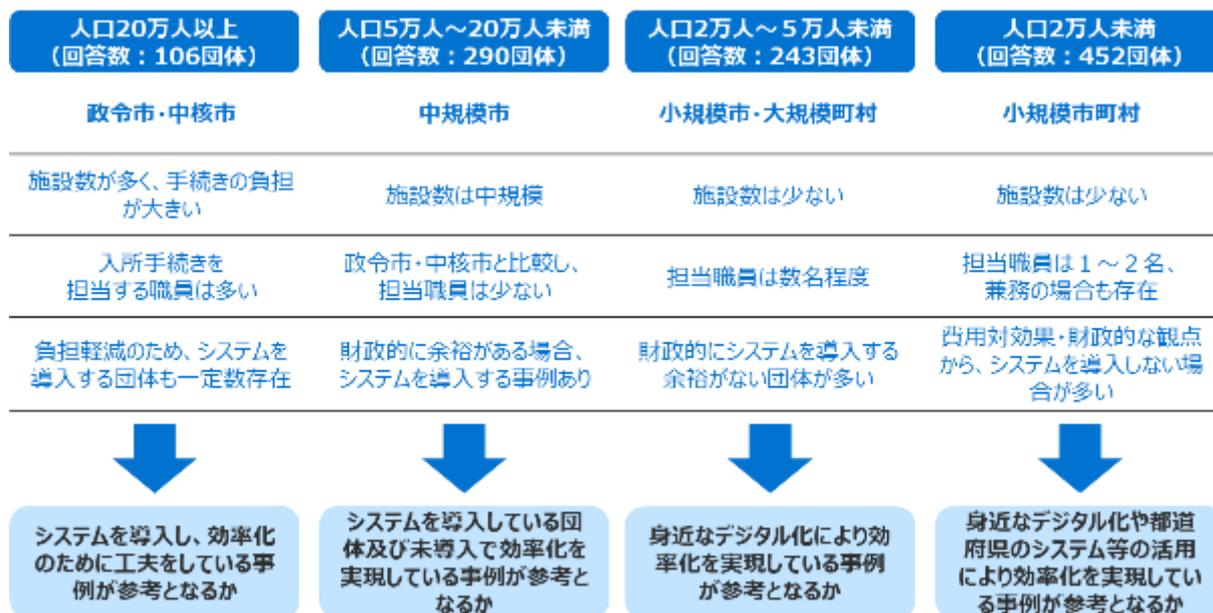
② ヒアリングの概要

ヒアリング対象の抽出方針について記載する。まず、人口規模により、各自治体の子ども数及び保育施設の入所に係る手続きの負担・課題や、入所手続きを担当する職員数は異なるものと考えられる。そこで各自治体により参考となる事例の情報を収集するため、人口規模によって自治体を4つに区分し、各区分からヒアリング対象を抽出することとした。具体的には以下の4つの区分ごとに入所手続き別に参考となりそうな自治体をアンケート調査から抽出した（26件のヒアリング依頼をかけ、17件のヒアリングを実施）。その際、対象となる業務プロセスとして保育所入所手続きに関しては自治体から好事例のデジタル化対応の意欲が高い「問い合わせチャットポット等の相談の自動化」、「保育所の認定/利用申請」、「保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み」、「保育所の利用調整」の4プロセスに絞った。

図表 8 ヒアリング調査対象抽出の4区分 ～保育所入所手続きについて～

人口20万人以上 (回答数：111団体)	人口5万人～20万人未満 (回答数：293団体)	人口2万人～5万人未満 (回答数：248団体)	人口2万人未満 (回答数：463団体)
政令市・中核市	中規模市	小規模市・大規模町村	小規模市町村
子ども数・保育施設が多く、 手続きの負担が大きい	子ども数・保育施設は中規模	子ども数・保育施設は少ない	子ども数・保育施設は非常に 少ない
入所手続きを 担当する職員は多い	政令市・中核市と比較し、 担当職員は少ない	担当職員は数名程度	担当職員は1～2名、 兼務の場合も存在
負担軽減のため、システムを 導入する団体も一定数存在	財政的に余裕がある場合、 システムを導入する事例あり	財政的にシステムを導入する 余裕がない団体が多い	費用対効果・財政的な観点 から、システムを導入しない場 合が多い
↓	↓	↓	↓
システムを導入し、効率化 のために工夫をしている事 例が参考となるか	システムを導入している団 体及び未導入で効率化を 実現している事例が参考と なるか	身近なデジタル化により効 率化を実現している事例 が参考となるか	身近なデジタル化や都道 府県システム等の活用 により効率化を実現してい る事例が参考となるか

図表 9 ヒアリング調査対象抽出の4区分 ～請求事務・加算認定事務等について～



③ ヒアリングの結果概要

ヒアリング調査の結果を業務プロセスごとに整理した結果は以下の通り。

図表 10 ヒアリング結果の概要 ～保育所入所手続きについて～

対象プロセス	ヒアリング結果の概要
問い合わせチャットボット等の相談の自動化	<p>◆自治体 A</p> <p>【概要】 県内では半数以上の自治体が共通の基幹システムを利用しているという背景から、各種デジタルツールの導入は県主導で実施している。問い合わせチャットボットについてもこの仕組みで導入することとなった。システムの機能としては、子育て関連全般の相談に対応してくれるチャットボット、市町特有の情報も含めて回答してもらえる。詳細な導入コストは不明で、導入にあたっては最初に想定問答集をシステムに流し込んでおけばあとは自動的に AI が回答してくれるという形の為、初期にその対応が必要になる程度の負荷で導入できる。</p> <p>【効果等】 当市町では 2021 年の 1 月末から運用を開始したところの為、チャットボットに関する反響の実態がまだ見えていない。</p> <p>◆自治体 B</p> <p>【概要】 情報システム部局が中心となって、全庁的な問い合わせチャットボット導入の検討があり、子ども子育て分野は 2019 年から導入を開始。子ども子育て分野は子育て部の導入したチャットボットでは、SNS アプリの「LINE」上で、あらかじめ宇都宮市のアカウントを友達登録した「問い合わせ」に対し、AI を活用して自動的に「回答」ができる。その他にも「LINE」機能を活用し、登録者に対し、随時、プッシュ型の情報発信が可能である（子育てサロン等の情報発信を行っている。）</p> <p>【効果等】</p>

	<p>利用の状況を当課では把握できていないが一定利用されている印象。また、情報発信に関しては手間をかけずに効率的に行えている実感がある。 (具体的な工数までは不明)</p>
<p>保育所の認定/利用申請</p>	<p>◆自治体 C 【概要】 当市では 2021 年度から独自システム導入に向けた取組実施、5～6 月頃に保育連盟と幼稚園協会への協議を開始（会長、役員との調整）。9 月に関係する園向けの説明会を実施し、園に見学こられる際にフライヤー共有と電子申請を促すよう依頼した。入所手続きの入り口のマイナンバーカード登録はなくメールでのアカウント登録のみとしつつ、途中でマイナンバーカードの提出を求めることで利用率を高める工夫をした。 なお、細かい機能の話になるが添付資料は写真データでも登録可能としている。入力不備に関して住民基本台帳で補完する仕組み（自動でチェック：別途アクセスを利用している）となっている。</p> <p>【効果等】 新規の利用は一次も二次も 100%電子化を達成した（約 600 件）。随時募集もすべて電子化対応にしているので、合計 1,000 件程度をすべて電子化できている。なお、申請の画面だけである為、開発コストもあまりかかっていない。また、就労証明書の記載不備はあるが想定よりも件数少なくその対応業務が膨らむこともなかった。</p> <p>◆自治体 D 【概要】 当町では児童手当に関する業務のデジタル化を進めており、その流れで入所手続きもデジタル化も併せて取り組むこととなった。 ただ、入所手続きに関しては現在保護者が各施設に紙で書類を提出し、取りまとめて町役場に提出する流れが主流となっており、ぴったりサービスでは町役場に直接届いてしまい使いづらい印象がある。施設経由で提出としている理由は、施設の方が保護者の就労状況の変化を把握しやすい為そういった場合の対応を柔軟にできるように施設側で取りまとめてもらうような役割分担としている。なお、そういった状況にあるため、町としてはぴったりサービスの利用を推奨していない。</p> <p>【効果等】 現時点で 0 件</p> <p>◆自治体 E 【概要】 当区ではぴったりサービス発足当初から導入はしていたが、思ったように利用件数が増えなかった。令和 4 年度入所から急激な利用件数の増加がみられた。ただ、令和 4 年度入所から広報活動等を開始したということではなく、マイナンバーカードの普及が要因であると考えている。</p> <p>【効果等】 令和 3 年度入所の電子申請が 4-50 件程度であったのに対して、令和 4 年度入所は電子申請件数が 200 件弱に増えている(いずれも 4 月入所ベース:4 月入所全体では 4,000 件程度を受け付けているので 5%程度まで上昇)。電子申請が浸透することで総じて効率化効果が得られているという手ごたえがある（窓口が込むのも解消できる 等）。他方で、入力ミスへの対応も生じており、まだまだ改善すべき点も多い。</p>

保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み

◆自治体 F

【概要】

以前は申込を紙ベースで数百～1,000 件受けており、担当が Excel データを手動で作成し、入所の判定会議では Excel 資料を基に実施していた。2021 年から AI-OCR を導入し、CSV ファイルに自動的にデジタル化できるようになった。読み取りの精度（識字率）も非常に高く、住所や漢字の入力間違いもなく、判定会議用の資料の作成が効率化された。来年度は AI-OCR で取り込んだ内容を RPA でシステムに取り込むよう調整している。

【効果等】

当市の特色として、保育入所は 1 年中受付を実施している。例えば令和 4 年度の入所手続きがあったが、令和 4 年 4 月のみではなく、令和 5 年の 2 月～3 月まで入所手続きを実施することが可能であり、産前でも対応している。この冬だけではなく、申込も随時受付している。そのため業務集約化も難しく、AI-OCR の活用は効果的である。実態としてデジタルツールの活用はかなり進んでいる。来年度も RPA が実際に導入されるので、更なるデジタル化を進める予定である。過去 2 年間と比較すると、十数時間～20 時間削減できたのではないかと思う。システムの利用料が月額 10 万円程度。

◆自治体 G

【概要】

当市では、①RPA 及び AI-OCR を利用して保育システムを稼働し、保育所の申請の自動入力を行う、②RPA を利用し保育所申請児童の並び替え、決定施設等を自動で判断する、③RPA を利用し毎月保育施設へ支払う運営費の請求書印刷、データ保存、メール送信を自動で行う、の大きく 3 つがデジタル化できている。①②については新年度の保育園申し込み時期である 10 月～1 月末にかけてデータ入力件数が増加し、手作業での入力による負担増加が問題であった。③については毎月末に各施設に運営費請求書を作成する業務に 1 日費やしており、単純作業ではあるが職員の手が塞がり、他の業務に従事できなかった。というそれぞれの背景があり、デジタル化に取組 2021 年 10 月より運用開始。

【効果等】

①について、従来は 100 件の入力に複数人で 1 日かかっていたが、導入により 100 件の入力が 1 時間程度に短縮された。（繁忙期：年 2 回程度：400～500 件）②について、従来は 3 日程度要する作業が、3 時間程度で完了する。急な申し込み内容の変更等にも、ある程度柔軟に対応できるようになった。（年 2 回）③について、従来は 6 時間程度かかっていた作業が、3 時間で完了している。一度起動すれば自動進行するためその間職員は別の業務に従事できる。また、従来は請求書を印刷して各施設へ配布していたが、RPA を利用して請求書データを PDF で自動送信するため 500 枚程度のペーパーレス化につながった（月 1 回）

◆自治体 H

【概要】

保育申請書類の内容について、手入力で Excel に記載し、その資料を入所の審査会に活用している。審査会を経て、保育の利用が確定した人をシステムに入力するような形としている。

	<p>【効果等】 ずいぶん前からそのような形で実施しているので、いつからそのような形で実施されているかはわからず、効果も不明であるが、Excel 入力・管理を実施することで、施設側への資料作成の際に Excel 情報から作成し、同時差し込み等を実施できる。</p> <p>◆自治体 I 【概要】 現況届はオンライン化されていないが、申込書をデータで読み取るような形となっている。情報システム化が主となっているが、RPA で読み取っている。システムに取り込むにあたり、自治体の申込書を読み込み (AI-OCR)、システム入力を RPA により自動化。平成 30 年 11 月ごろから RPA を導入。経緯は不明だが、全庁的に機械を導入するにあたって、申込が 2000 件以上あるので、効率化のために導入した。</p> <p>【効果等】 4 月の入所選考では 2000 件以上あり、その入力が AI-OCR・RPA で実施できるので、かなり効率化はされた。しかしながら、システムエラーが発生し、結局数百件入力しなければならないことはあった。</p>
<p>保育所の利用調整</p>	<p>◆自治体 J 【概要】 特に 4 月の利用調整において、職員の手作業による調整作業を行っていたが、毎年度、申込児童と認可施設が増加傾向にある中で、主に次の課題があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間外勤務の原因となっていたこと ・調整ミスが発生し常にそのリスクがあったこと ・利用調整結果通知の発送までに時間がかかっていたこと ・不承諾通知書に希望施設ごとの不承諾理由を表示できないこと <p>こういった背景から、システムによる保育所等の利用調整一括処理に取り組んだ。</p> <p>【効果等】 調整処理においては、基本、月 1～2 回の利用している。4 月利用調整に関しては、エラー確認や調整結果を踏まえて施設が受入人数を変更する等によって調整処理の回数が増える。主に利用調整における時間外勤務が増加する 2 月と 3 月時間外勤務時間が約 4 割削減となった。なお、システム更改、ハードウェア代、リース料率込みでシステム導入費は 50,000,000 円弱かかった。</p> <p>◆自治体 K 【概要】 当市では利用調整に AI システムを用いている。きっかけは市全体でデジタル化の機運が高まっている中で、部署として残業時間が多いことに課題認識が生じ、取り組むこととなった。利用調整のルール等を AI に設定して作成して対応している。申請における添付資料は紙で受けているので、OCR でデータ化し、入力確認に使っている。RPA 以前導入を試みたもののうまくいかず、まだ導入に至っていないが、今後導入を検討している。</p> <p>【効果等】</p>

	<p>システムに正確にデータ入力できれば手間は減る。過去は手作業で1日かかっていた作業が、システムを利用することで数分もかからない。結果はエクセルで出力できるので、内定者名簿等にも加工しやすく事務作業の削減にもつながっている。</p> <p>◆自治体L</p> <p>【概要】</p> <p>当町では平成30年から待機児童が発生してしまいそのタイミングで利用調整が必要になってきた。それまでは受付順で希望の園への入園を決めており、利用調整をやっていなかった。利用調整の基準を平成30年に作って、実際に利用調整をしようとした際に紙ベースでの対応は難しいと考え、そのタイミングでエクセルにデータ入力して機械的に調整できるようにした。現時点でも申請自体は紙で受領し、その後デジタルデータ化を人手で行いその後の調整を機械的に行っている形となっている。</p> <p>【効果等】</p> <p>紙で受領した情報のデジタルデータ化は人手で行っているが、極力効率的に進める為に1人で集中して作業したうえで、他人員で登録されたデジタルデータをダブルチェックする形として、極力集約化・効率化を図っている。なお、利用調整をデジタル化せずに対応すると非常に時間がかかってしまうので、楽になっている（800件/年程度）。</p>
--	--

図表 11 ヒアリング結果の概要 ～請求事務・加算認定事務等について～

対象プロセス	回答結果の概要
<p>請求様式の配布 ～施設での請求書作成 ～給付額の確認 (～加算認定事務)</p>	<p>◆自治体M</p> <p>【概要】</p> <p>施設への様式の配布、提出はファイル共有サイト（暗号化されたサイト）に可サイン認定書類等、エクセルにマクロを組み込んだファイルを共有する形で対応。在園児名簿を市から施設に配布、名簿をマクロファイルに取り込むことであらかじめ設定した計算式で請求額が算出される。当初は電子メールでファイルを送付していたが、個別の送信の負担、個人情報保護等の観点から平成28年度よりファイル共有サイトを活用。加算認定について資料は電子化し、共有サイトにおいてもらっている。</p> <p>【効果等】</p> <p>施設との個別のやり取り及び確認に係る作業負担が削減できている。</p> <p>◆自治体N</p> <p>【概要】</p> <p>エクセル様式を施設に配布、施設側で内容を確認、請求書作成等を行っている。都道府県への加算認定書類の提出もエクセルを活用。施設側での負担が小さくなるよう、必要な入力内容はプルダウン形式の選択式とする等、工夫している。施設側に金額算定の内容を理解してもらうためにもこのような仕組みを採用している。請求書の様式についても従前の様式と同様のものがシステムでは出力できなかったため、従前の様式を踏襲するためにもエクセル対応としている。都道府県への提出については、システムで作成される台帳を基にエクセルで作成、送付している。</p>

【効果等】

市側、施設側で工数負担を抑制できている。施設で請求内容の項目を細かく把握できるため、運営状況等の確認に活用できる。エクセル上で間違いがあれば確認できるようにしており、手戻り作業を削減可能。

◆自治体O

【概要】

エクセルベースの様式を施設に配布し、施設側で確認、請求書作成等を行うようにしている。電子ファイルを電子メールでやり取りして対応している（ツールは適宜改良）。請求書については児童の名前を入れることで自動的に金額が反映されるようにエクセルツールを整備している。加算に関する事務については、現状は原則として電子ファイルで提出してもらう対応としている。

【効果等】

審査に係る工数削減、関連資料を整備するための事務作業の工数削減が実現できている。市の担当として法令、通知を精査する機会にもなっている。また、在宅ワークでも業務を継続することができている。

◆自治体P

【概要】

様式の配布は、市の基幹システムから請求関連のデータをエクセル形式で出力、そのデータをクラウド上に移して、施設側で確認。施設では加算情報等を含めて内容を確認、クラウド上のメールシステムを活用して内容をやり取りし、確認等を実施。システム上で請求書を発行、紙媒体で市に提出する。

◆自治体Q

【概要】

サイボウズ kintone を利用して対応している。市側で作成した請求データをクラウド経由で施設に配布。施設側はエクセルデータを受領し、施設保有データを基に内容を確認し、問題がなければ請求データとして市に提出する。

4. ICT化推進の課題及びポイントの整理

(1) 調査から見えてくる課題・ポイント

① 保育所入所手続きについて

保育所入所手続きについては、調査の結果、以下の課題・ポイントが把握された。

- 保育所の入所手続きについては、導入割合・事例が未だ少なく、また検討が進められている自治体も少ない。
デジタル化技術が最も導入されていたのは「保育所の認定/利用申請」であるが、ぴったりサービスの活用によるデジタル化は20%にも満たない状況である。その他のデジタル化技術についても、導入割合は1割に達していないものも多く、そもそも保育所の入所手続きについて、デジタル化が進められていない状況にあるといえる。
- 申請書類の原本提出について、原本提出を求めている書類があると回答している自治体のうち、今後原本提出を不要とする予定の自治体は存在しない。
政府は申請書類に係る原本提出について、押印等の廃止により不要とすることが可能となるよう判断を示しているが、一方で自治体側では、原本提出の不要化に向けて課題が残っているといえる。ヒアリングにおいては、原本提出を不要化することについて、「文書改ざん等の恐れがあるため、原本を確認することが必要と考えている」「病院で発行された文書等については原本の提出を求めざるを得ない」といった意見があり、自治体にとっては原本提出の不要化には障壁が残っているものと考えられる。

② 請求事務・加算認定事務等について

請求事務・加算認定事務等については、調査の結果、以下の課題・ポイントが把握された。

- 請求事務・加算認定事務等については、自動化できているケースは限定的であり、一部で自動化している場合においてもエクセル等で自動的に金額が算出できるといったものとどまる。
請求事務において、給付費の支払いデータの作成では一部自動化している自治体がみられるものの、ほかの事務については、ほぼ自動化されていない。給付費の支払いデータ作成はシステム対応している自治体があるが、請求様式の配布、施設での請求書類作成・市区町村への提出等については、エクセル等のツールを作成し、省力化、一部自動化の取組を進める自治体が見られるという状況である。人口規模の大きい自治体ではクラウドシステム等の活用も一部みられる。
また、今後についても未定・わからない、今度も当面对応する予定はないという自治体が各事務について半数超となっており、デジタル化の推進に向けては課題も多いと考えられる。
加算認定業務については、一部でも自動化できている自治体はほぼみられず、現状でも事務作業量が多くなっているとみられる。

(2) 今後の ICT 化に向け検討すべき事項

① 保育所入所手続きについて

保育所入所手続きについては、今後の ICT 化に向け、以下の点について検討すべきであると考えられる。

○ 自治体が ICT 化を進めることが可能となる環境醸成の支援

アンケート調査及びヒアリング調査において、自治体が ICT 化を進めることができない要因として、「財源の不足」「費用対効果の低さ」「(ぴったりサービス等の場合) マイナンバーカードの導入率の低さ」等が主な理由として挙げられた。これらは、自治体側においても自助的な努力により解決すべき課題である一方、政府側もまた、自治体が ICT を導入することが可能となるよう支援することが必要であると考えられる。

ICT 化を実施する場合の補助金の給付や、国民のマイナンバーカードの普及等、自治体の積極的な ICT 化に向けた環境醸成の方法が考えられる。

② 請求事務・加算認定事務等について

請求事務・加算認定事務等について今後 ICT 化を進めていく上では、以下の点について検討する必要があると考えられる。

○ デジタル化推進、負担軽減のモデル事例の蓄積、周知

請求事務・加算認定事務等については、デジタル化の検討を進める上での課題として多様なものが挙げられており、予算確保、対象業務・手続きの整理、様式類の整備、デジタル化に関するノウハウ・情報の不足等が多く挙げられる。

デジタル化に関するノウハウ・情報不足や対象業務・手続きの整理、様式の整備については、少ないながらデジタル化に取り組む自治体の事例を蓄積し、その内容を周知していくことが有用と考えられる。また、エクセル等のツールを活用している自治体事例が複数見られており、初期投資が少ない取組について取りまとめていくことは予算の確保という課題に対応できるものであり、周知が重要と考えられる。

○ 各自治体でデジタル化を進める際の要点、基本的な流れの提示

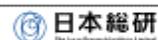
法令や通知の解釈の面で一律に機械的な対応が難しく、デジタル化の検討が進みにくい要因となっている面がある。すべての自治体で画一的に前提条件・基準を設けることは難しいと考えられるが、判断に迷うポイントや各自治体で基準を設ける際に考慮すべき事項等を明確にし、自治体による対応の流れを整理、示していくといったことが必要と考えられる。

以上

別紙①「保育所入所手続きデジタル化状況に関するアンケート調査」

I. 調査概要

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

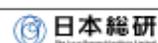


調査概要

- 調査概要は以下の通り。

		内容
調査対象及び調査方法		全国の市区町村を対象に、インターネット上でアンケート調査を実施（アンケート調査の依頼状にURL及びIDを記載し、各市区町村の保育所入所手続き担当課に電子メールを送付。）。
調査期間		2022年1月26日～2月9日
調査の内容		<ul style="list-style-type: none">保育所入所に係る手続きのデジタル化について電子申請の際の原本提出の有無、今後の予定及び原本提出を求める理由について保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果について今後のびったりサービス導入・デジタル化対応の予定についてびったりサービス導入における課題・障壁についてデジタル化の推進に際し難しかった点、工夫した点について
回収状況	調査対象	1,741団体
	有効回答数	1,115団体
	有効回答率	64.0%
備考		含意抽出のため、人口規模を「20万人以上」「5万人～20万人未満」「2万人～5万人未満」「2万人未満」の4区分に分け、集計を実施。

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

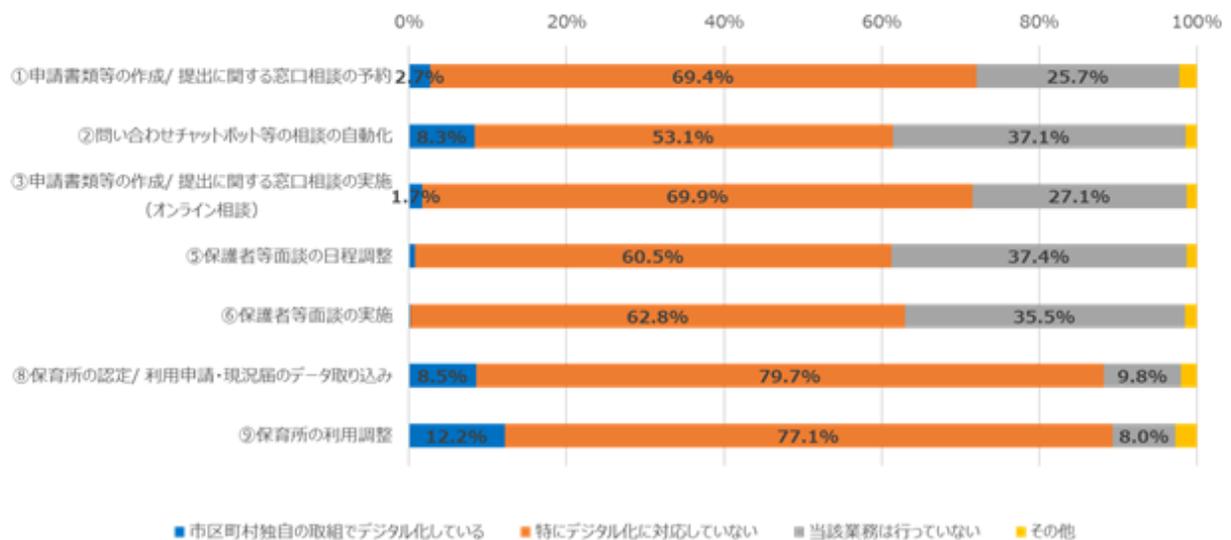


Ⅱ. アンケート結果（全体）

Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。

	市区町村独自の取組でデジタル化している	特にデジタル化に対応していない	当該業務は行っていない	その他	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	30 2.7%	774 69.4%	286 25.7%	25 2.2%	1115 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	93 8.3%	592 53.1%	414 37.1%	16 1.4%	1115 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	19 1.7%	779 69.9%	302 27.1%	15 1.3%	1115 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	9 0.8%	675 60.5%	417 37.4%	14 1.3%	1115 100.0%
⑥保護者等面談の実施	2 0.2%	700 62.8%	396 35.5%	17 1.5%	1115 100.0%
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	95 8.5%	889 79.7%	109 9.8%	22 2.0%	1115 100.0%
⑨保育所の利用調整	136 12.2%	860 77.1%	89 8.0%	30 2.7%	1115 100.0%

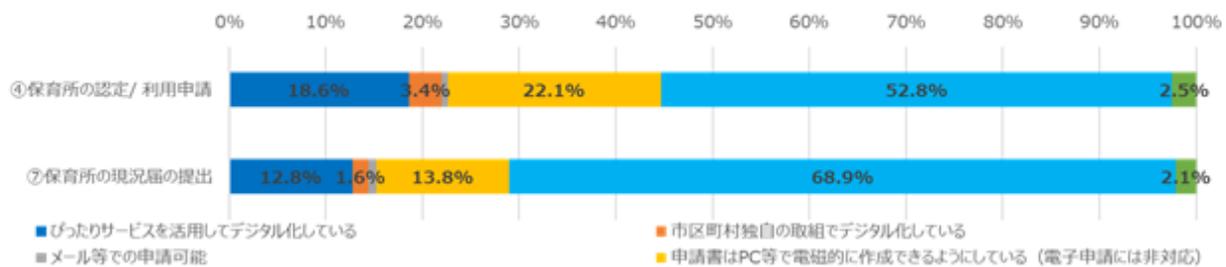
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



	普及サービスを活用してデジタル化している	市区町村独自の取組でデジタル化している	メール等での申請可能	申請書はPC等で電磁的に作成できるようにしている (電子申請には非対応)	特にデジタル化に対応していない	その他	全体
④保育所の認定/利用申請	207 18.6%	38 3.4%	7 0.6%	246 22.1%	589 52.8%	28 2.5%	1115 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	143 12.8%	18 1.6%	9 0.8%	154 13.8%	768 68.9%	23 2.1%	1115 100.0%

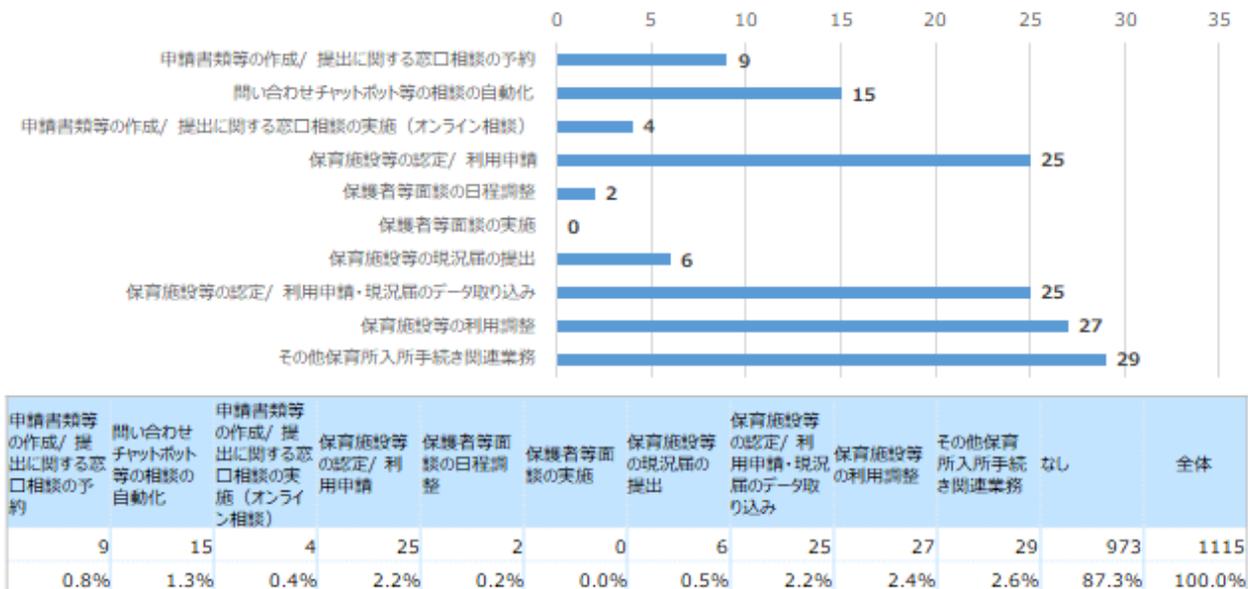
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

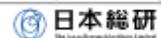
Q2 Q1以外の保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- Q1で回答したシステム以外の自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q2 Q1で回答したシステム以外で保育施設等の入所手続きに関連する業務について現在デジタル化に取り組まれていることはございますでしょうか。ある場合は対象業務を選択し、次問でデジタル化の概要について教えてください(代表的な1件をご記入ください)。



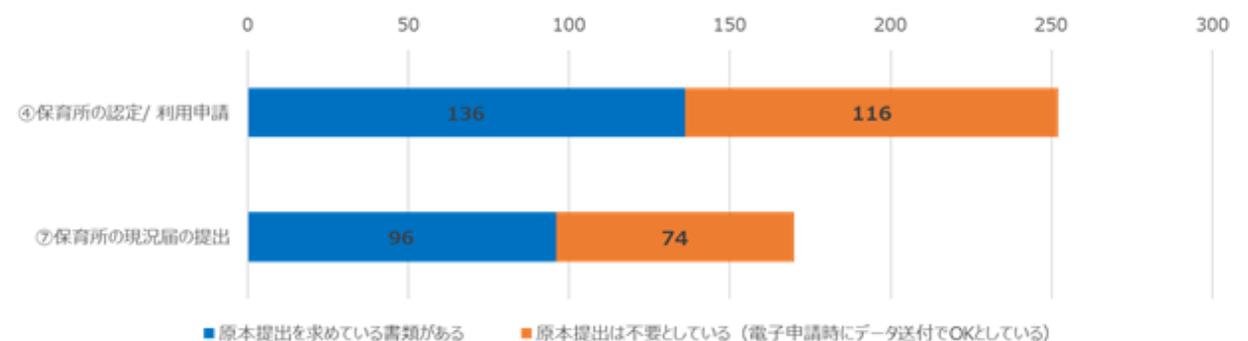
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q3 電子申請時の原本提出状況

- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求状況は以下のとおり。

Q3 電子申請の際、申請書および添付書類（就労証明書等）で別途原本の提出を求めておられるものはございますか。



	原本提出を求めている書類がある	原本提出は不要としている（電子申請時にデータ送付でOKとしている）	全体
④保育所の認定/利用申請	136	116	252
	54.0%	46.0%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	96	74	170
	43.5%	56.5%	100.0%

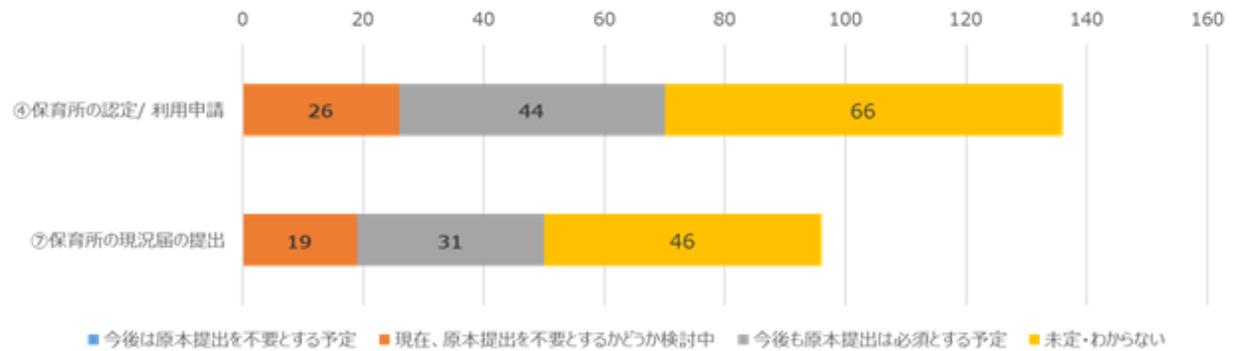
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q4 今後の電子申請時の原本提出に係る予定

- 各自治体の、今後の電子申請時における原本提出の請求予定は以下のとおり。

Q4 現在、添付書類の原本提出を求めている場合にお伺いします。今後、原本提出はどのようにすることを予定していますか。



	今後は原本提出を不要とする予定	現在、原本提出を不要とどうか検討中	今後も原本提出は必須とする予定	未定・わからない	全体
④保育所の認定/ 利用申請	0 0.0%	26 19.1%	44 32.4%	66 48.5%	136 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	0 0.0%	19 19.8%	31 32.3%	46 47.9%	96 100.0%

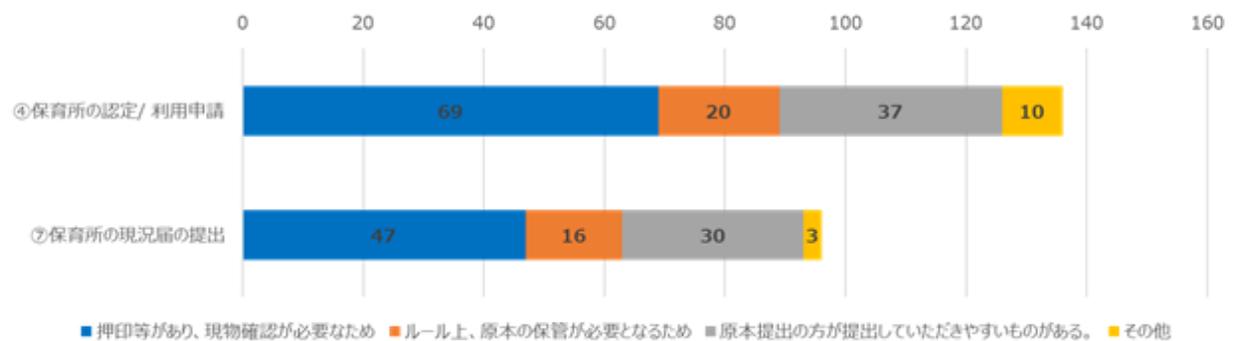
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited.

Q5 電子申請時に原本提出を求める理由

- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求を求める理由は以下のとおり。

Q5 添付資料について原本提出を求めるものがある場合、その理由についてあてはまるものをすべて選択してください。



	押印等があり、現物確認が必要なため	ルール上、原本の保管が必要となるため	原本提出の方が提出していただきやすいものがある。	その他	全体
④保育所の認定/ 利用申請	69 50.7%	20 14.7%	37 27.2%	10 7.4%	136 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	47 49.0%	16 16.7%	30 31.3%	3 3.1%	96 100.0%

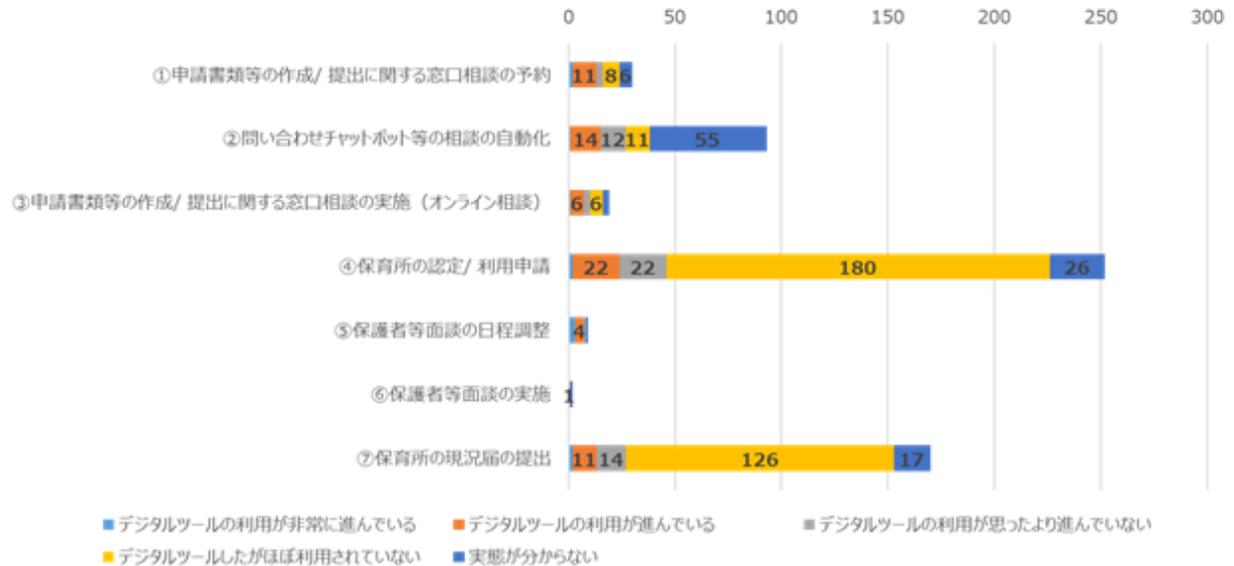
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited.

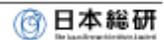
Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



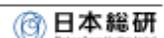
Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。

業務プロセス	デジタルツールの利用が非常に進んでいる	デジタルツールの利用が進んでいる	デジタルツールの利用が思ったより進んでいない	デジタルツールしたがほぼ利用されていない	実態が分からない	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	2 6.7%	11 36.7%	3 10.0%	8 26.7%	6 20.0%	30 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	1 1.1%	14 15.1%	12 12.9%	11 11.8%	55 59.1%	93 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	1 5.3%	6 31.6%	3 15.8%	6 31.6%	3 15.8%	19 100.0%
④保育所の認定/利用申請	2 0.8%	22 8.7%	22 8.7%	180 71.4%	26 10.3%	252 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	3 33.3%	4 44.4%	1 11.1%	0 0.0%	1 11.1%	9 100.0%
⑥保護者等面談の実施	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	2 1.2%	11 6.5%	14 8.2%	126 74.1%	17 10.0%	170 100.0%

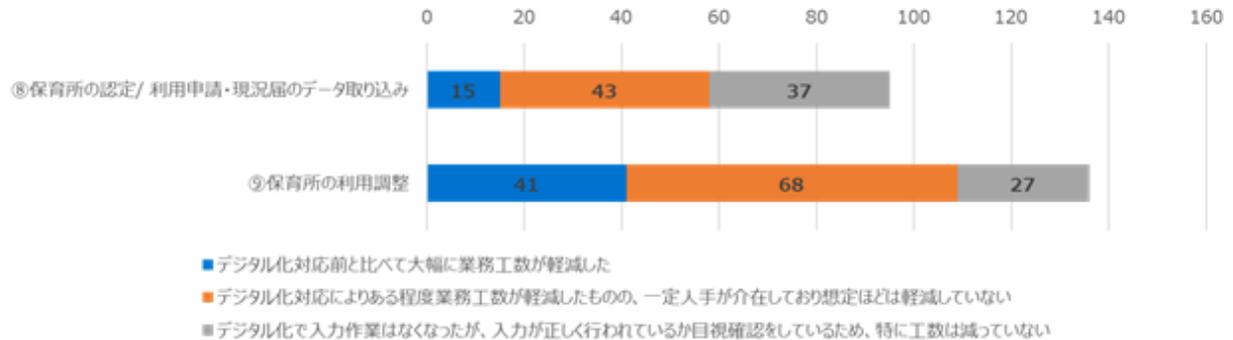
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	15	43	37	95
	15.8%	45.3%	38.9%	100.0%
⑨保育所の利用調整	41	68	27	136
	19.9%	30.1%	50.0%	100.0%

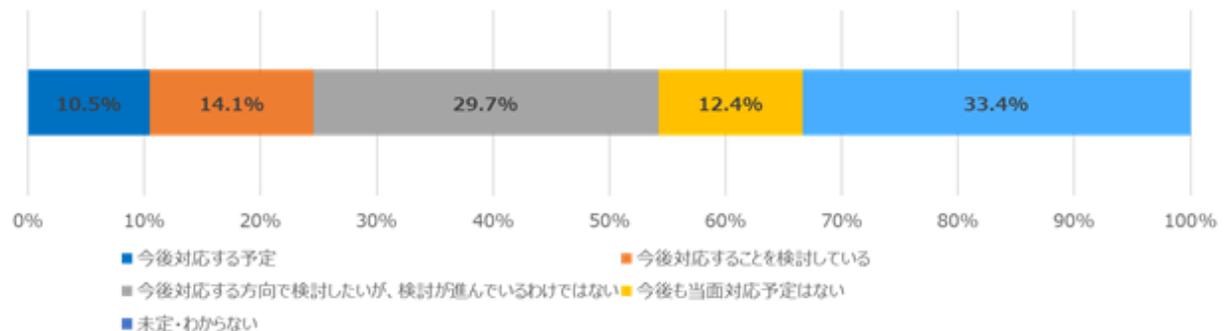
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q7 今後デジタル化等を進めていく予定

- 各自治体の、保育所等の入園手続きに関して現状びたりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定は以下のとおり。

Q7 保育所等の入園手続きに関して現状びたりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定はありますか。



今後対応する予定	今後対応することを検討している	今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない	今後も当面対応予定はない	未定・わからない	全体
117	157	331	138	372	1115
10.5%	14.1%	29.7%	12.4%	33.4%	100.0%

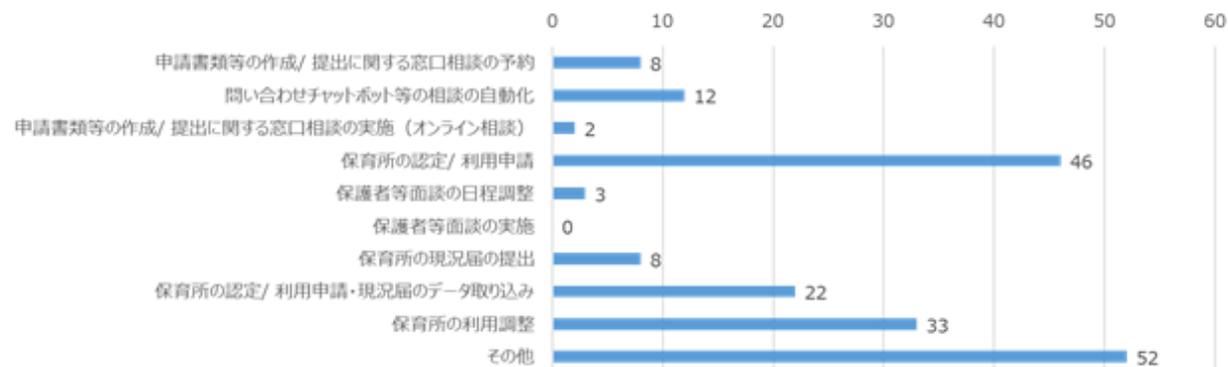
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q9 デジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点

- 各自治体の、既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点は以下のとおり。

Q9 既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点はありますか。



申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	保育所の認定/利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育所の現況届の提出	保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	保育所の利用調整	その他	無回答	全体
8	12	2	46	3	0	8	22	33	52	929	1115
0.7%	1.1%	0.2%	4.1%	0.3%	0.0%	0.7%	2.0%	3.0%	4.7%	83.3%	100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Ⅲ. アンケート結果（人口20万人以上市区町村）

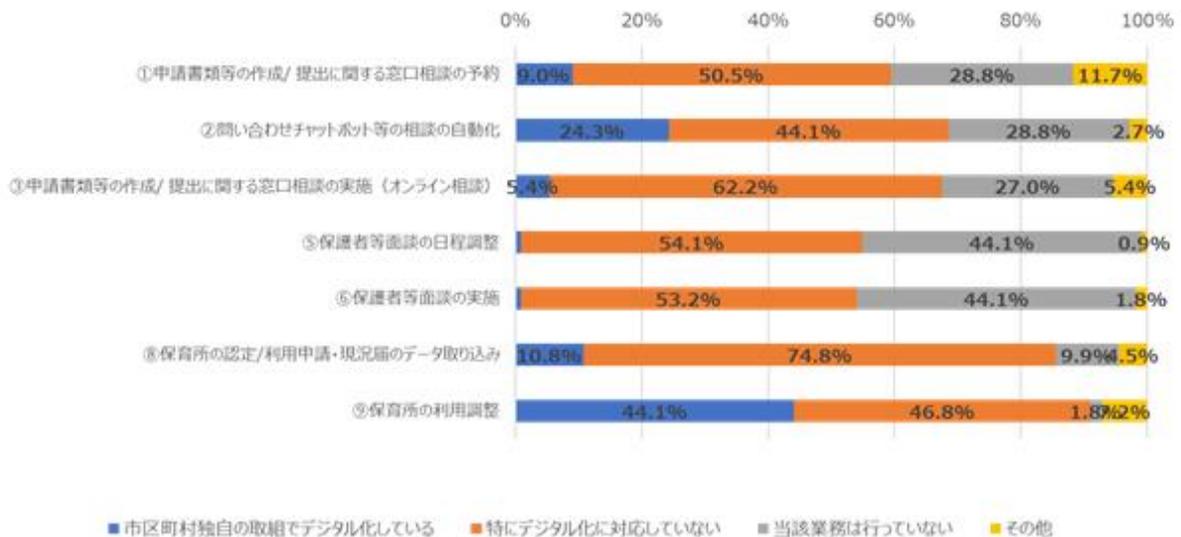
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。

	市区町村独自の取組でデジタル化している	特にデジタル化に対応していない	当該業務は行っていない	その他	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	10 9.0%	56 50.5%	32 28.8%	13 11.7%	111 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	27 24.3%	49 44.1%	32 28.8%	3 2.7%	111 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	6 5.4%	69 62.2%	30 27.0%	6 5.4%	111 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	1 0.9%	60 54.1%	49 44.1%	1 0.9%	111 100.0%
⑥保護者等面談の実施	1 0.9%	59 53.2%	49 44.1%	2 1.8%	111 100.0%
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	12 10.8%	83 74.8%	11 9.9%	5 4.5%	111 100.0%
⑨保育所の利用調整	49 44.1%	52 46.8%	2 1.8%	8 7.2%	111 100.0%

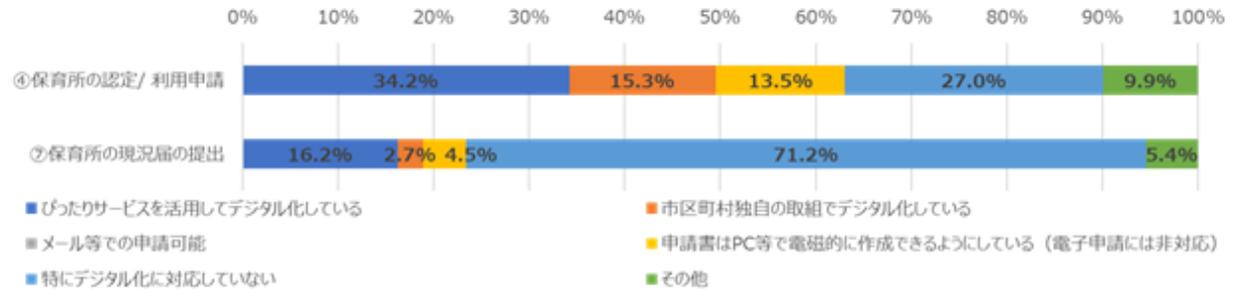
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



	びったりサービスを活用してデジタル化している	市区町村独自の取組でデジタル化している	メール等での申請可能	申請書はPC等で電磁的に作成できるようにしている (電子申請には非対応)	特にデジタル化に対応していない	その他	全体
④保育所の認定/利用申請	38	17	0	15	30	11	111
	34.2%	15.3%	0.0%	13.5%	27.0%	9.9%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	18	3	0	5	79	6	111
	16.2%	2.7%	0.0%	4.5%	71.2%	5.4%	100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 Q1以外の保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- Q1で回答したシステム以外の自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q2 Q1で回答したシステム以外で保育施設等の入所手続きに関連する業務について現在デジタル化に取り組まれていることはございますでしょうか。ある場合は対象業務を選択し、次問でデジタル化の概要について教えてください(代表的な1件をご記入ください)。



申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施 (オンライン相談)	保育施設等の認定/利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育施設等の現況届の提出	保育施設等の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	保育施設等の利用調整	その他保育所入所手続き関連業務	なし	全体
4	4	0	5	0	0	5	3	6	7	77	111
3.6%	3.6%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	4.5%	2.7%	5.4%	6.3%	69.4%	100.0%

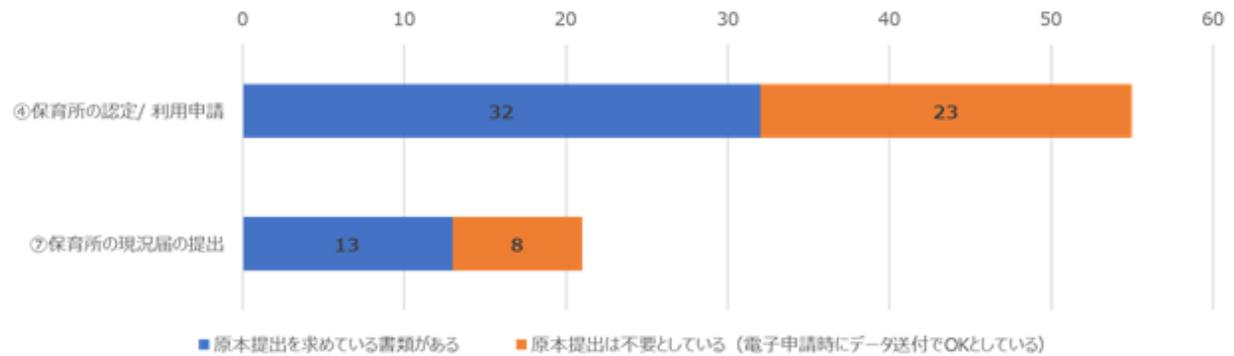
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q3 電子申請時の原本提出状況

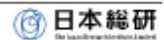
- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求状況は以下のとおり。

Q3 電子申請の際、申請書および添付書類（就労証明書等）で別途原本の提出を求めておられるものはございますか。



	原本提出を求めている書類がある	原本提出は不要としている（電子申請時にデータ送付でOKとしている）	全体
④保育所の認定/利用申請	32	23	55
	58.2%	41.8%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	13	8	21
	61.9%	38.1%	100.0%

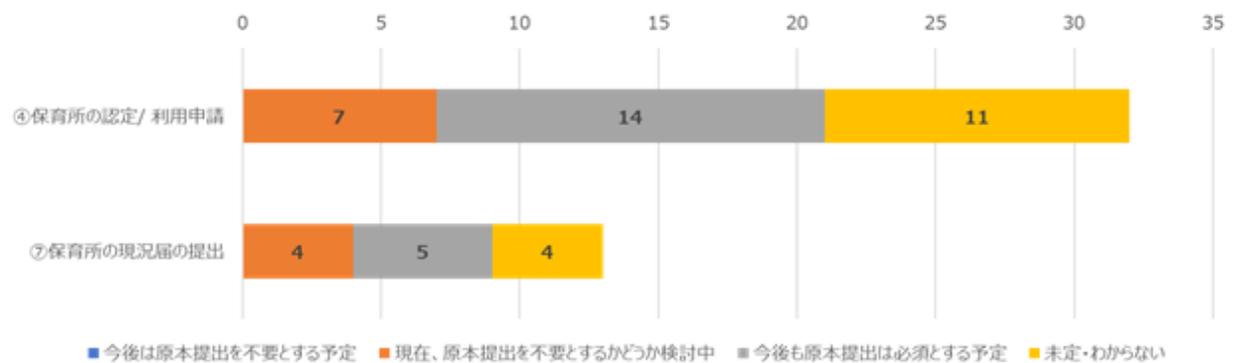
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q4 今後の電子申請時の原本提出に係る予定

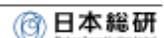
- 各自治体の、今後の電子申請時における原本提出の請求予定は以下のとおり。

Q4 現在、添付書類の原本提出を求めている場合にお伺いします。今後、原本提出はどのようにすることを予定していますか。



	今後は原本提出を不要とする予定	現在、原本提出を不要とするかどうか検討中	今後も原本提出は必須とする予定	未定・わからない	全体
④保育所の認定/利用申請	0	7	14	11	32
	0.0%	21.9%	43.8%	34.4%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	0	4	5	4	13
	0.0%	30.8%	38.5%	30.8%	100.0%

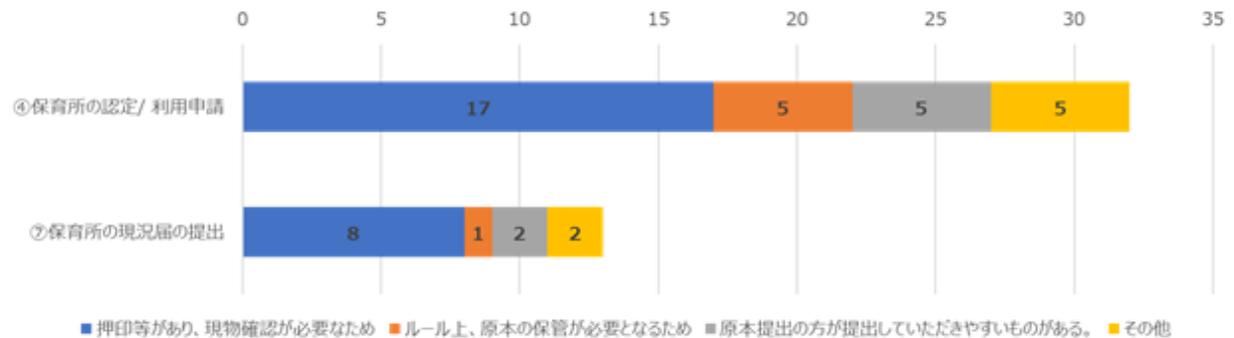
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q5 電子申請時に原本提出を求める理由

- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求を求める理由は以下のとおり。

Q5 添付資料について原本提出を求めるものがある場合、その理由についてあてはまるものをすべて選択してください。



	押印等があり、現物確認が必要なため	ルール上、原本の保管が必要となるため	原本提出の方が提出していただきやすいものがある。	その他	全体
④保育所の認定/利用申請	17	5	5	5	32
	53.1%	15.6%	15.6%	15.6%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	8	1	2	2	13
	61.5%	7.7%	15.4%	15.4%	100.0%

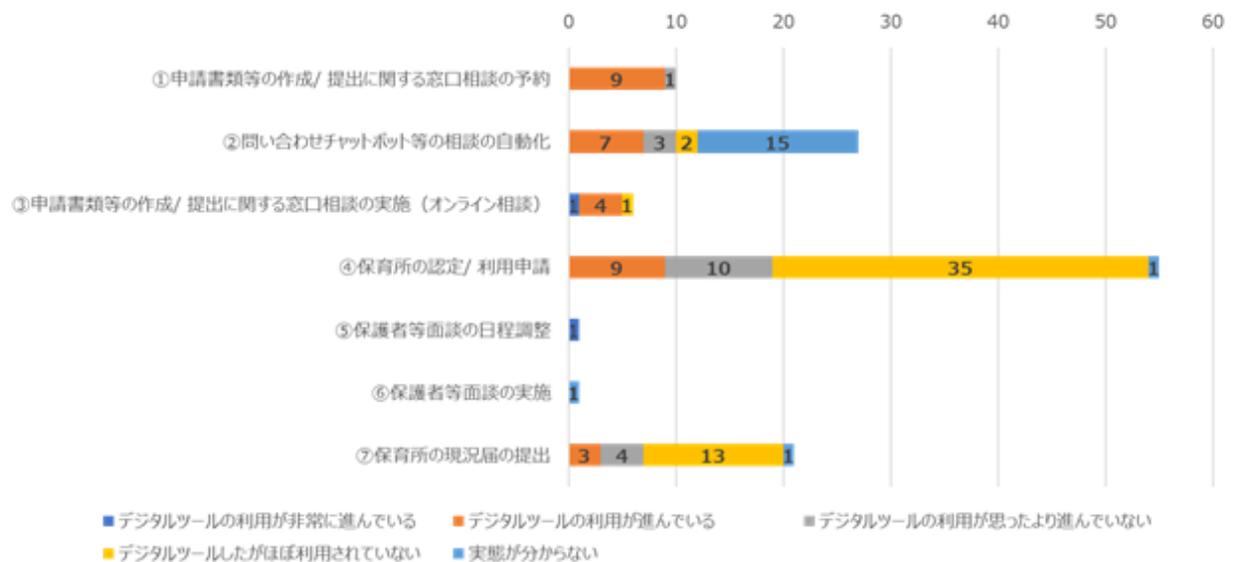
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。

	デジタルツールの利用が非常に進んでいる	デジタルツールの利用が進んでいる	デジタルツールの利用が思ったより進んでいない	デジタルツールしたがほぼ利用されていない	実態が分からない	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	0 0.0%	9 90.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	0 0.0%	7 25.9%	3 11.1%	2 7.4%	15 55.6%	27 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	1 16.7%	4 66.7%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	6 100.0%
④保育所の認定/利用申請	0 0.0%	9 16.4%	10 18.2%	35 63.6%	1 1.8%	55 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
⑥保護者等面談の実施	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	0 0.0%	3 14.3%	4 19.0%	13 61.9%	1 4.8%	21 100.0%

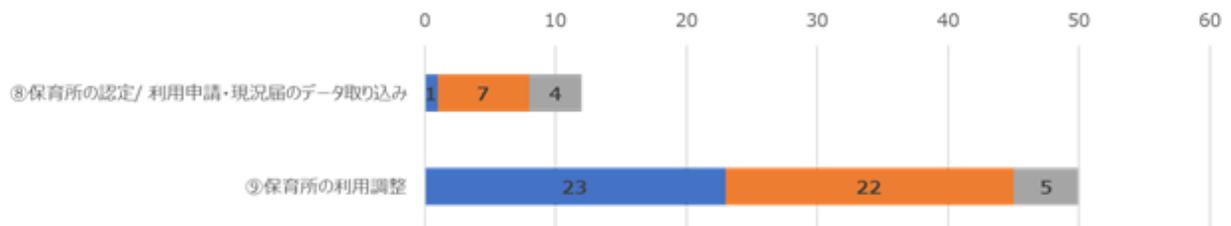
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



- デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した
- デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在しており想定ほどは軽減していない
- デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない

	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	1 8.3%	7 58.3%	4 33.3%	12 100.0%
⑨保育所の利用調整	23 46.0%	22 44.0%	5 10.0%	50 100.0%

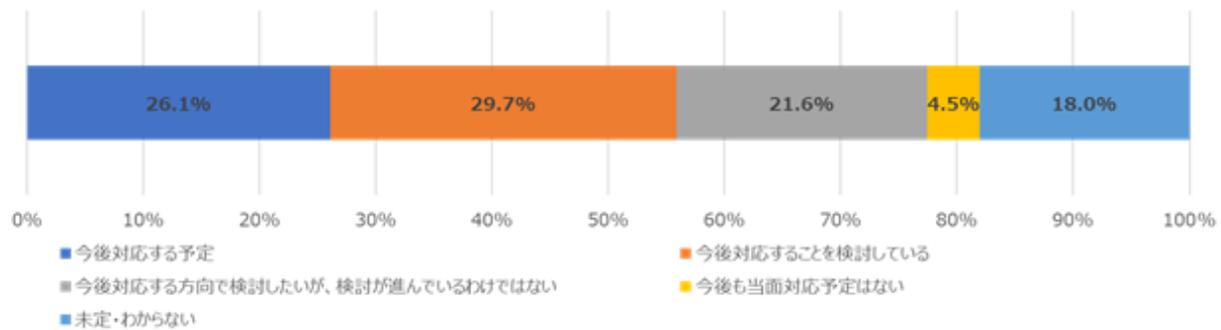
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q7 今後デジタル化等を進めていく予定

- 各自治体の、保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定は以下のとおり。

Q7 保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定はありますか。



今後対応する予定	今後対応することを検討している	今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない	今後も当面対応予定はない	未定・わからない	全体
29	33	24	5	20	111
26.1%	29.7%	21.6%	4.5%	18.0%	100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q9 デジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点

- 各自治体の、既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点は以下のとおり。

Q9 既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点はありますか。



申請書類等の作成/ 提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/ 提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	保育所の認定/ 利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育所の現況届の提出	保育所の認定/ 利用申請・現況届のデータ取り込み	保育所の利用調整	その他	無回答	全体
2	1	1	10	1	0	0	2	14	2	78	111
1.8%	0.9%	0.9%	9.0%	0.9%	0.0%	0.0%	1.8%	12.6%	1.8%	70.3%	100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

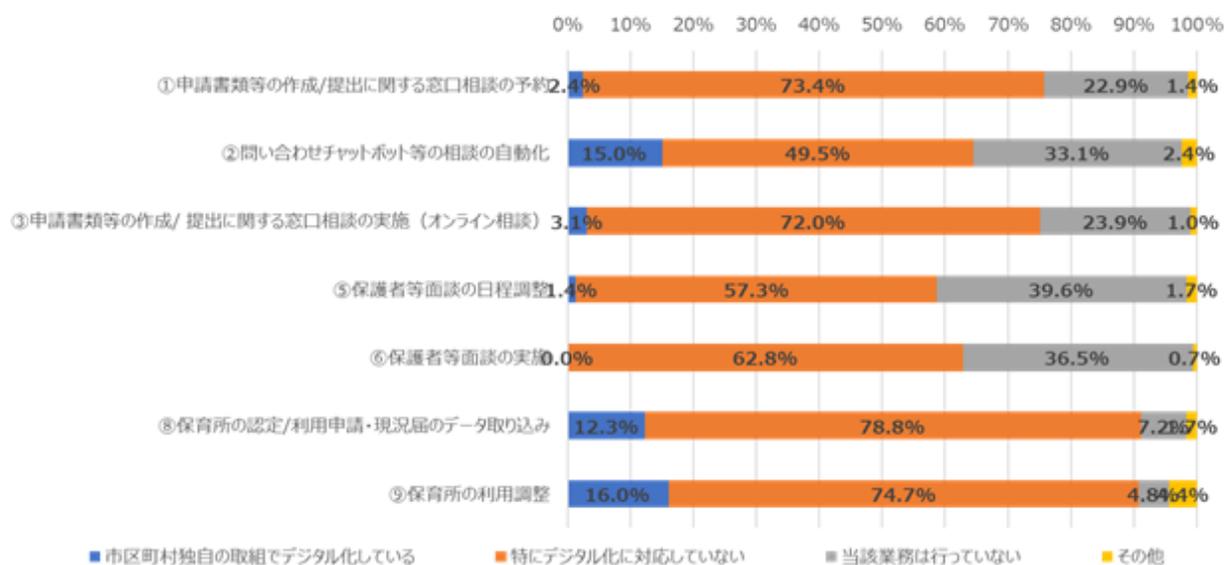
日本総研
The Japan Research Institute, Limited

IV. アンケート結果 (人口5万人~20万人未満市区町村)

Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



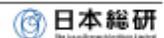
Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。

	市区町村独自の取組でデジタル化している	特にデジタル化に対応していない	当該業務は行っていない	その他	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	7 2.4%	215 73.4%	67 22.9%	4 1.4%	293 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	44 15.0%	145 49.5%	97 33.1%	7 2.4%	293 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	9 3.1%	211 72.0%	70 23.9%	3 1.0%	293 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	4 1.4%	168 57.3%	116 39.6%	5 1.7%	293 100.0%
⑥保護者等面談の実施	0 0.0%	184 62.8%	107 36.5%	2 0.7%	293 100.0%
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	36 12.3%	231 78.8%	21 7.2%	5 1.7%	293 100.0%
⑨保育所の利用調整	47 16.0%	219 74.7%	14 4.8%	13 4.4%	293 100.0%

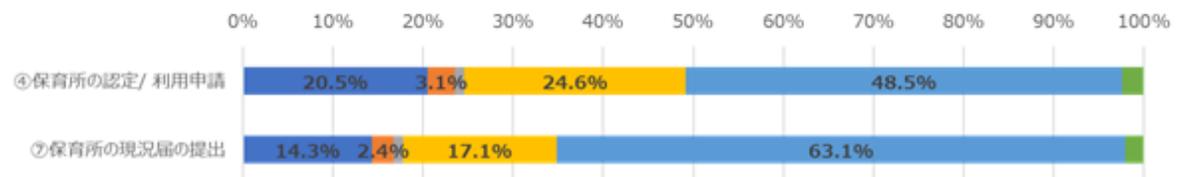
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



- びつたりサービスを活用してデジタル化している
- メール等での申請可能
- 特にデジタル化に対応していない
- 市区町村独自の取組でデジタル化している
- 申請書はPC等で電磁的に作成できるようにしている（電子申請には非対応）
- その他

	びつたりサービスを活用してデジタル化している	市区町村独自の取組でデジタル化している	メール等での申請可能	申請書はPC等で電磁的に作成できるようにしている（電子申請には非対応）	特にデジタル化に対応していない	その他	全体
④保育所の認定/利用申請	60 20.5%	9 3.1%	3 1.0%	72 24.6%	142 48.5%	7 2.4%	293 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	42 14.3%	7 2.4%	3 1.0%	50 17.1%	185 63.1%	6 2.0%	293 100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q2 Q1以外の保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

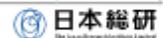
- Q1で回答したシステム以外の自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q2 Q1で回答したシステム以外で保育施設等の入所手続きに関連する業務について現在デジタル化に取り組まれていることはございますでしょうか。ある場合は対象業務を選択し、次問でデジタル化の概要について教えてください(代表的な1件をご記入ください)。



申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	保育施設等の認定/利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育施設等の現況届の提出	保育施設等の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	保育施設等の利用調整	その他保育所入所手続き関連業務	なし	全体
3	6	1	9	0	0	1	10	17	13	233	293
1.0%	2.0%	0.3%	3.1%	0.0%	0.0%	0.3%	3.4%	5.8%	4.4%	79.5%	100.0%

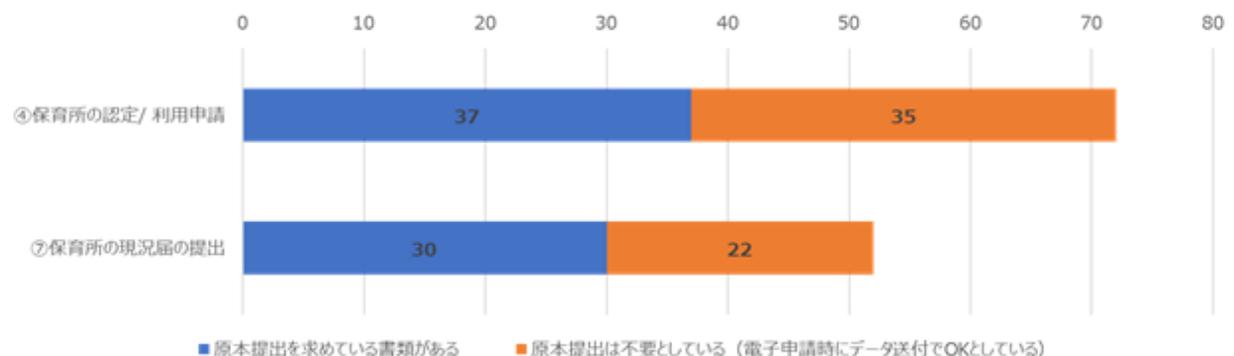
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q3 電子申請時の原本提出状況

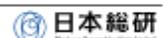
- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求状況は以下のとおり。

Q3 電子申請の際、申請書および添付書類（就労証明書等）で別途原本の提出を求めておられるものはございますか。



	原本提出を求めている書類がある	原本提出は不要としている（電子申請時にデータ送付でOKとしている）	全体
④保育所の認定/利用申請	37	35	72
	51.4%	48.6%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	30	22	52
	57.7%	42.3%	100.0%

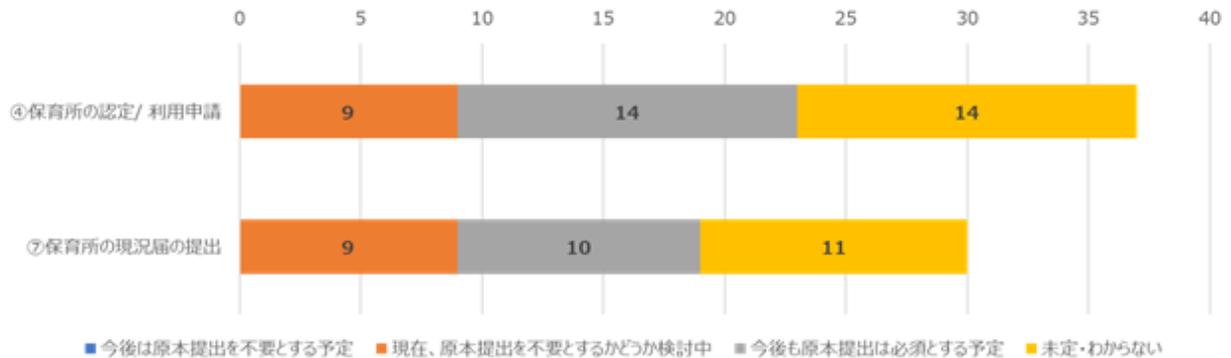
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q4 今後の電子申請時の原本提出に係る予定

- 各自治体の、今後の電子申請時における原本提出の請求予定は以下のとおり。

Q4 現在、添付書類の原本提出を求めている場合にお伺いします。今後、原本提出はどのようにすることを予定していますか。



	今後は原本提出を不要とする予定	現在、原本提出を不要とするかどうか検討中	今後も原本提出は必須とする予定	未定・わからない	全体
④保育所の認定/ 利用申請	9 0.0%	14 24.3%	14 37.8%	0 0.0%	37 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	9 0.0%	10 30.0%	11 33.3%	0 0.0%	30 100.0%

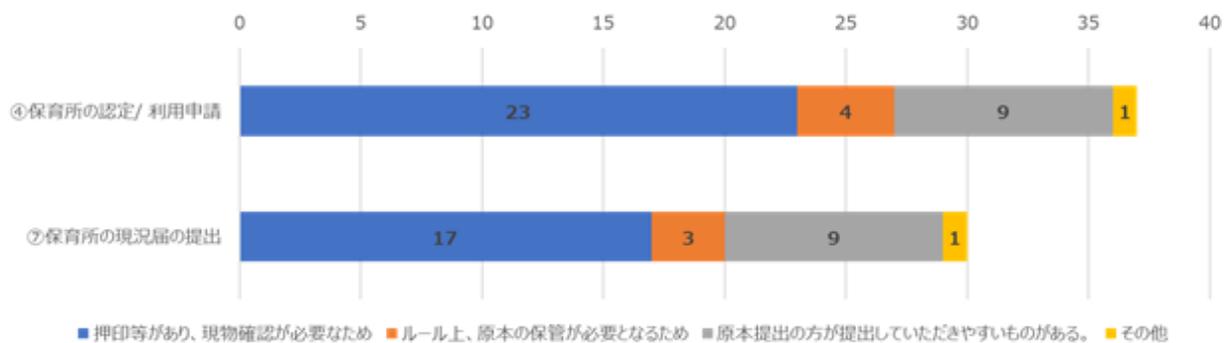
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q5 電子申請時に原本提出を求める理由

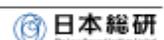
- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求を求める理由は以下のとおり。

Q5 添付資料について原本提出を求めるものがある場合、その理由についてあてはまるものをすべて選択してください。



	押印等があり、現物確認が必要なため	ルール上、原本の保管が必要となるため	原本提出の方が提出していただきやすいものがある。	その他	全体
④保育所の認定/ 利用申請	23 62.2%	4 10.8%	9 24.3%	1 2.7%	37 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	17 56.7%	3 10.0%	9 30.0%	1 3.3%	30 100.0%

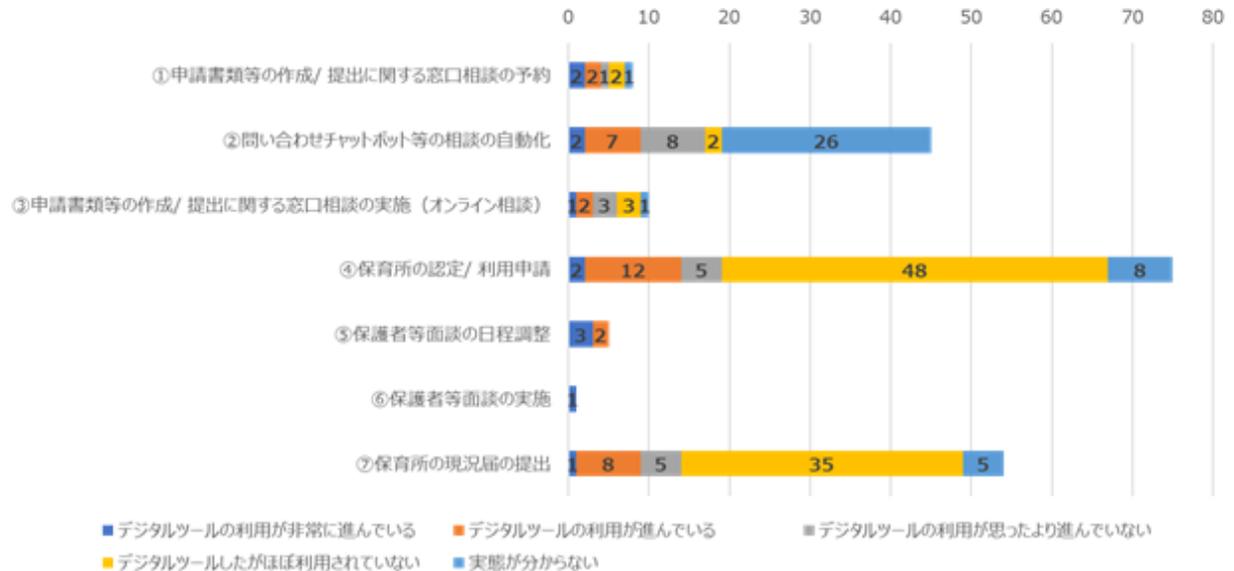
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



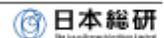
Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



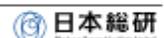
Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。

業務プロセス	デジタルツールの利用が非常に進んでいる	デジタルツールの利用が進んでいる	デジタルツールの利用が思ったより進んでいない	デジタルツールしたがほぼ利用されていない	実態が分からない	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	2	2	1	2	1	8
	25.0%	25.0%	12.5%	25.0%	12.5%	100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	2	7	8	2	26	45
	4.4%	15.6%	17.8%	4.4%	57.8%	100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施(オンライン相談)	1	2	3	3	1	10
	10.0%	20.0%	30.0%	30.0%	10.0%	100.0%
④保育所の認定/利用申請	2	12	5	48	8	75
	2.7%	16.0%	6.7%	64.0%	10.7%	100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	3	2	0	0	0	5
	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
⑥保護者等面談の実施	1	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	1	8	5	35	5	54
	1.9%	14.8%	9.3%	64.8%	9.3%	100.0%

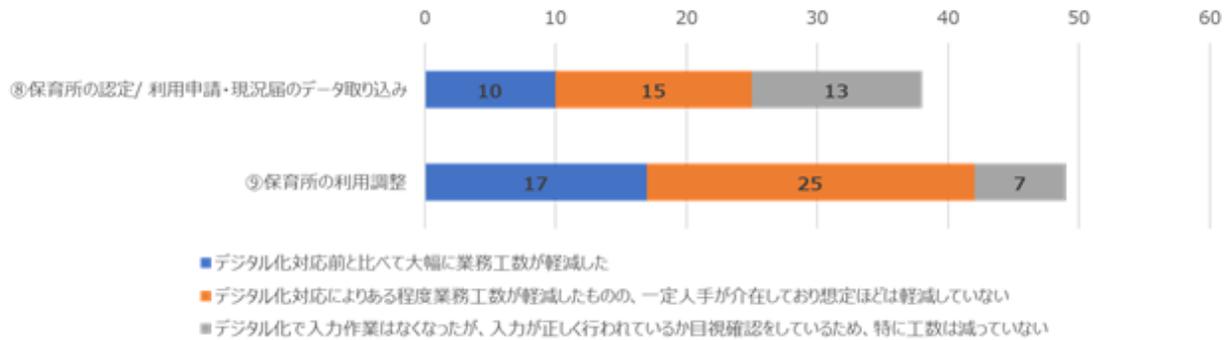
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	10	15	13	38
	26.3%	39.5%	34.2%	100.0%
⑨保育所の利用調整	17	25	7	49
	34.7%	51.0%	14.3%	100.0%

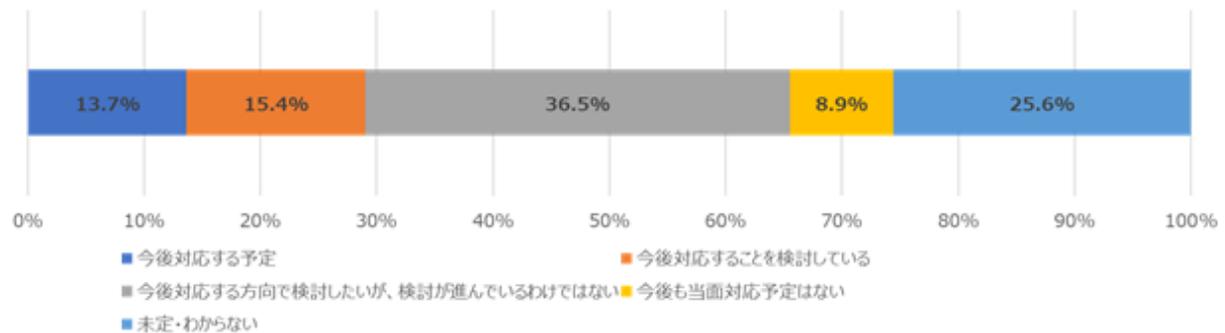
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q7 今後デジタル化等を進めていく予定

- 各自治体の、保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定は以下のとおり。

Q7 保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定はありますか。



今後対応する予定	今後対応することを検討している	今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない	今後も当面对応予定はない	未定・わからない	全体
40	45	107	26	75	293
13.7%	15.4%	36.5%	8.9%	25.6%	100.0%

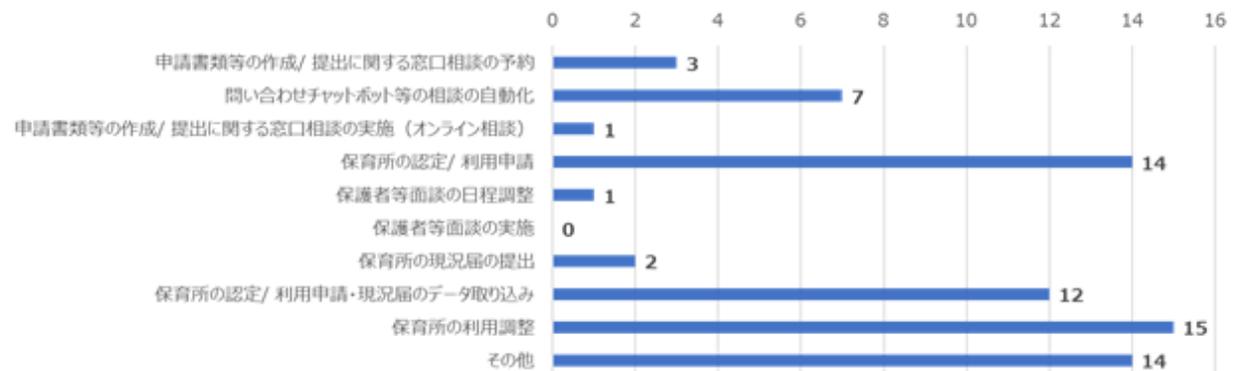
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q9 デジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点

- 各自治体の、既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点は以下のとおり。

Q9 既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点はありますか。



申請書類等の作成/ 提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/ 提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	保育所の認定/ 利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育所の現況届の提出	保育所の認定/ 利用申請・現況届のデータ取り込み	保育所の利用調整	その他	無回答	全体
3	7	1	14	1	0	2	12	15	14	224	293
1.0%	2.4%	0.3%	4.8%	0.3%	0.0%	0.7%	4.1%	5.1%	4.8%	76.5%	100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

V. アンケート結果（人口2万人～5万人未満市区町村）

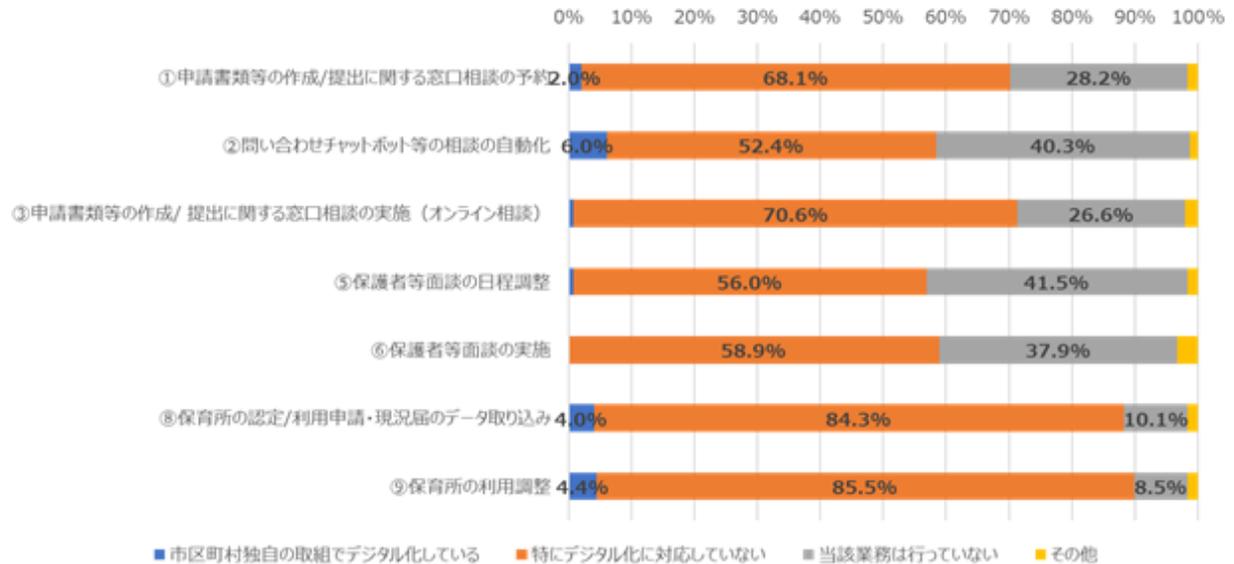
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

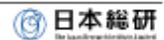
Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



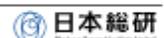
Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。

	市区町村独自の取組でデジタル化している	特にデジタル化に対応していない	当該業務は行っていない	その他	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	5 2.0%	169 68.1%	70 28.2%	4 1.6%	248 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	15 6.0%	130 52.4%	100 40.3%	3 1.2%	248 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	2 0.8%	175 70.6%	66 26.6%	5 2.0%	248 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	2 0.8%	139 56.0%	103 41.5%	4 1.6%	248 100.0%
⑥保護者等面談の実施	0 0.0%	146 58.9%	94 37.9%	8 3.2%	248 100.0%
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	10 4.0%	209 84.3%	25 10.1%	4 1.6%	248 100.0%
⑨保育所の利用調整	11 4.4%	212 85.5%	21 8.5%	4 1.6%	248 100.0%

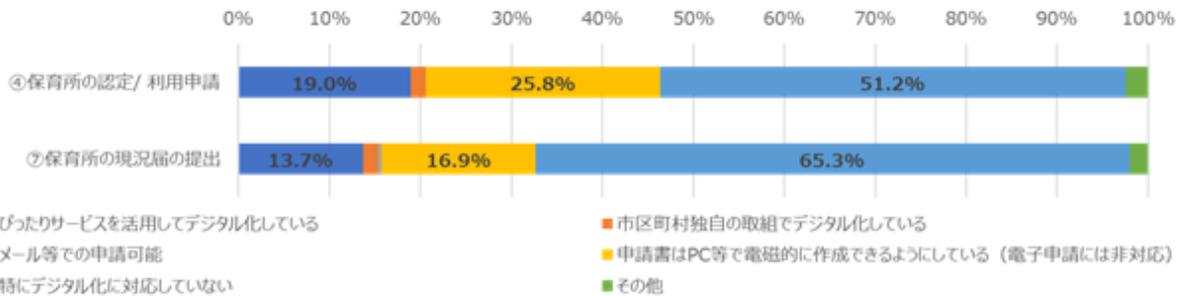
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



	びつたりサービスを活用してデジタル化している	市区町村独自の取組でデジタル化している	メール等での申請可能	申請書はPC等で電磁的に作成できるようにしている（電子申請には非対応）	特にデジタル化に対応していない	その他	全体
④保育所の認定/ 利用申請	47	4	0	64	127	6	248
	19.0%	1.6%	0.0%	25.8%	51.2%	2.4%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	34	4	1	42	162	5	248
	13.7%	1.6%	0.4%	16.9%	65.3%	2.0%	100.0%

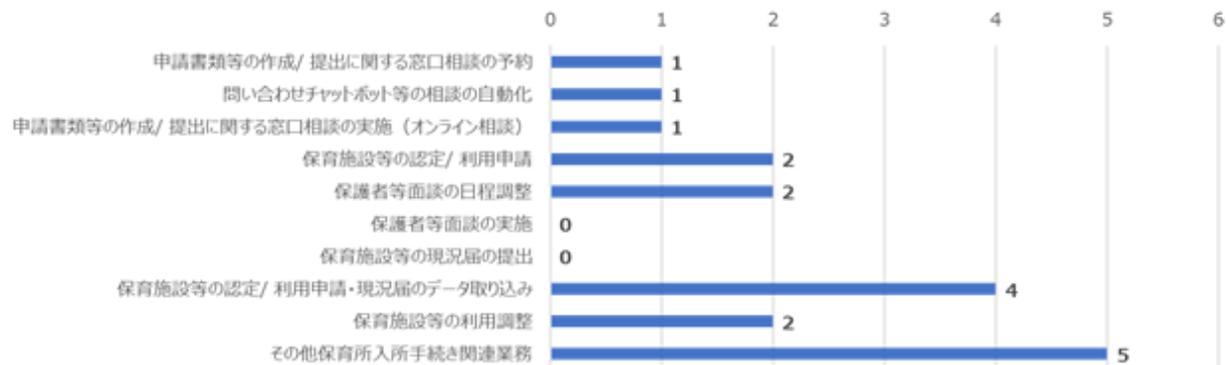
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 Q1以外の保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- Q1で回答したシステム以外の自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q2 Q1で回答したシステム以外で保育施設等の入所手続きに関連する業務について現在デジタル化に取り組まれていることはございますでしょうか。ある場合は対象業務を選択し、次間でデジタル化の概要について教えてください(代表的な1件をご記入ください)。



申請書類等の作成/ 提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/ 提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	保育施設等の認定/ 利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育施設等の現況届の提出	保育施設等の認定/ 利用申請・現況届のデータ取り込み	保育施設等の利用調整	その他保育所入所手続き関連業務	なし	全体
1	1	1	2	2	0	0	4	2	5	230	248
0.4%	0.4%	0.4%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	1.6%	0.8%	2.0%	92.7%	100.0%

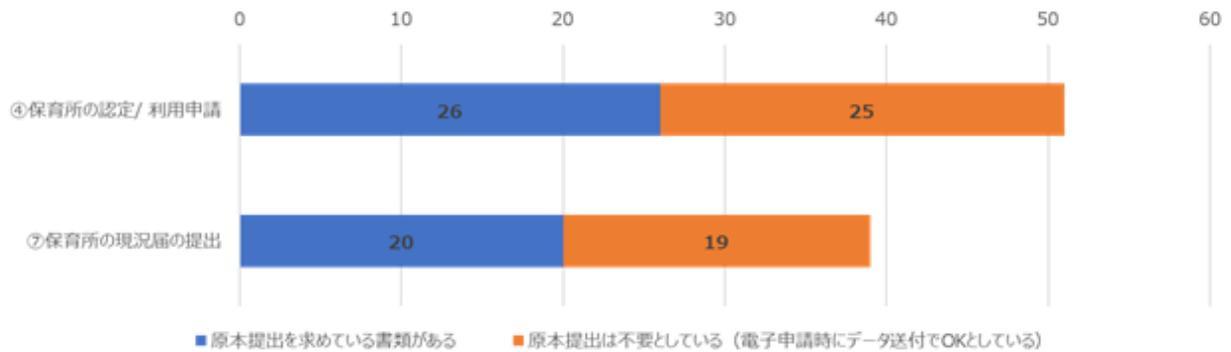
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q3 電子申請時の原本提出状況

- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求状況は以下のとおり。

Q3 電子申請の際、申請書および添付書類（就労証明書等）で別途原本の提出を求めておられるものはございますか。



	原本提出を求めている書類がある	原本提出は不要としている（電子申請時にデータ送付でOKとしている）	全体
④保育所の認定/利用申請	26	25	51
	51.0%	49.0%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	20	19	39
	51.3%	48.7%	100.0%

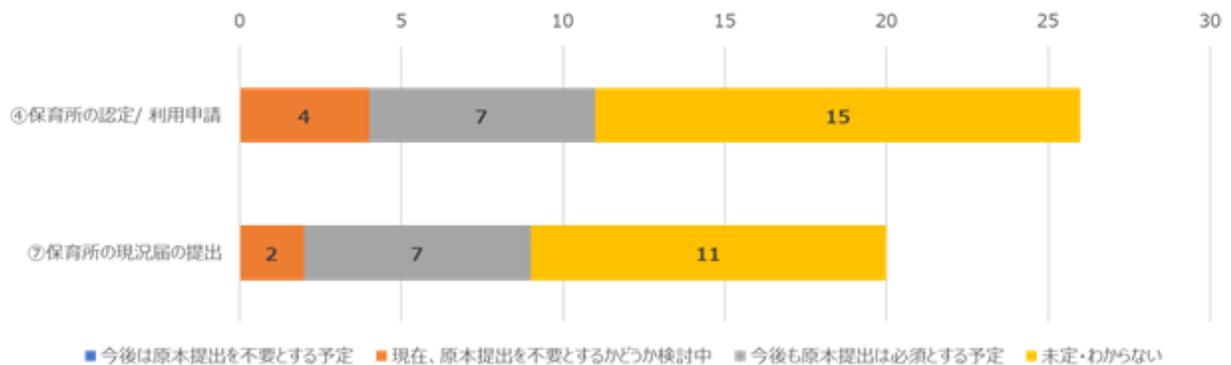
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q4 今後の電子申請時の原本提出に係る予定

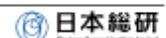
- 各自治体の、今後の電子申請時における原本提出の請求予定は以下のとおり。

Q4 現在、添付書類の原本提出を求めている場合にお伺いします。今後、原本提出はどのようにすることを予定していますか。



	今後は原本提出を不要とする予定	現在、原本提出を不要とするかどうか検討中	今後も原本提出は必須とする予定	未定・わからない	全体
④保育所の認定/利用申請	0	4	7	15	26
	0.0%	15.4%	26.9%	57.7%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	0	2	7	11	20
	0.0%	10.0%	35.0%	55.0%	100.0%

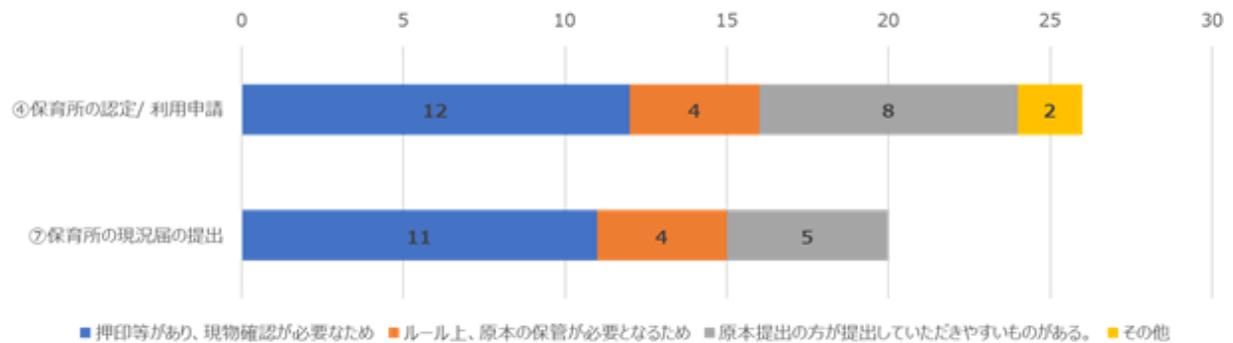
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q5 電子申請時に原本提出を求める理由

- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求を求める理由は以下のとおり。

Q5 添付資料について原本提出を求めるものがある場合、その理由についてあてはまるものをすべて選択してください。



	押印等があり、現物確認が必要なため	ルール上、原本の保管が必要となるため	原本提出の方が提出していただきやすいものがある。	その他	全体
④保育所の認定/利用申請	12	4	8	2	26
	46.2%	15.4%	30.8%	7.7%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	11	4	5	0	20
	55.0%	20.0%	25.0%	0.0%	100.0%

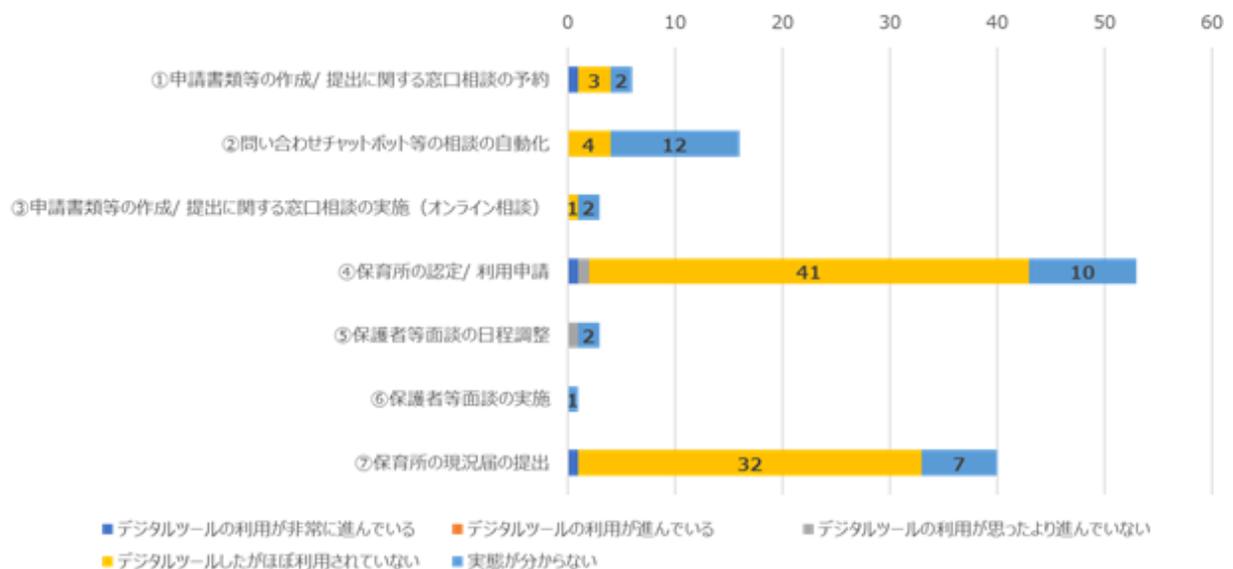
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実施をご教示ください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。

	デジタルツールの利用が非常に進んでいる	デジタルツールの利用が進んでいる	デジタルツールの利用が思ったより進んでいない	デジタルツールしたがほぼ利用されていない	実態が分からない	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	2 33.3%	6 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 25.0%	12 75.0%	16 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施(オンライン相談)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	2 66.7%	3 100.0%
④保育所の認定/利用申請	1 1.9%	0 0.0%	1 1.9%	41 77.4%	10 18.9%	53 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	3 100.0%
⑥保護者等面談の実施	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	32 80.0%	7 17.5%	40 100.0%

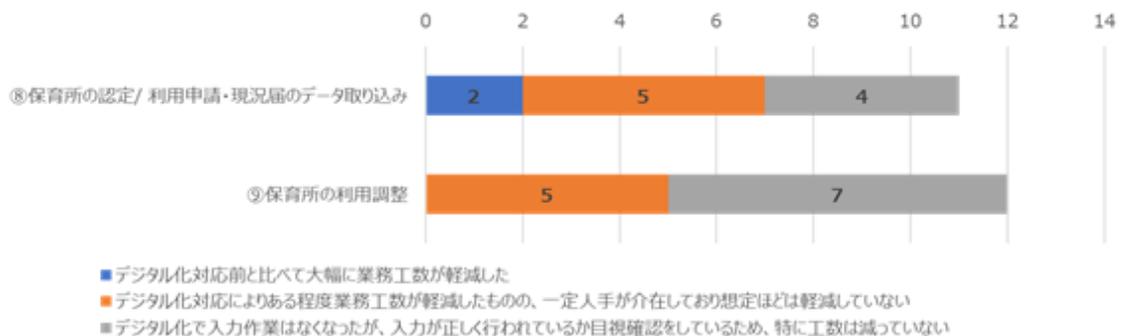
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	2 18.2%	5 45.5%	4 36.4%	11 100.0%
⑨保育所の利用調整	0 0.0%	5 41.7%	7 58.3%	12 100.0%

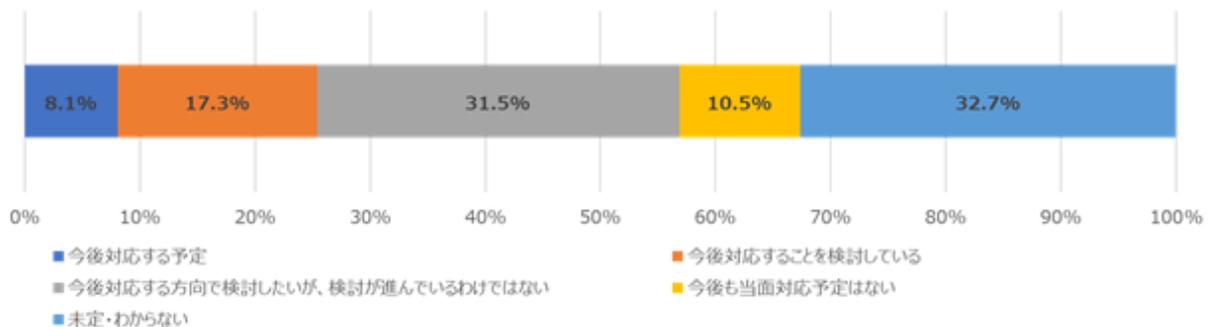
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q7 今後デジタル化等を進めていく予定

- 各自治体の、保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定は以下のとおり。

Q7 保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定はありますか。



今後対応する予定	今後対応することを検討している	今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない	今後も当面対応予定はない	未定・わからない	全体
20	43	78	26	81	248
8.1%	17.3%	31.5%	10.5%	32.7%	100.0%

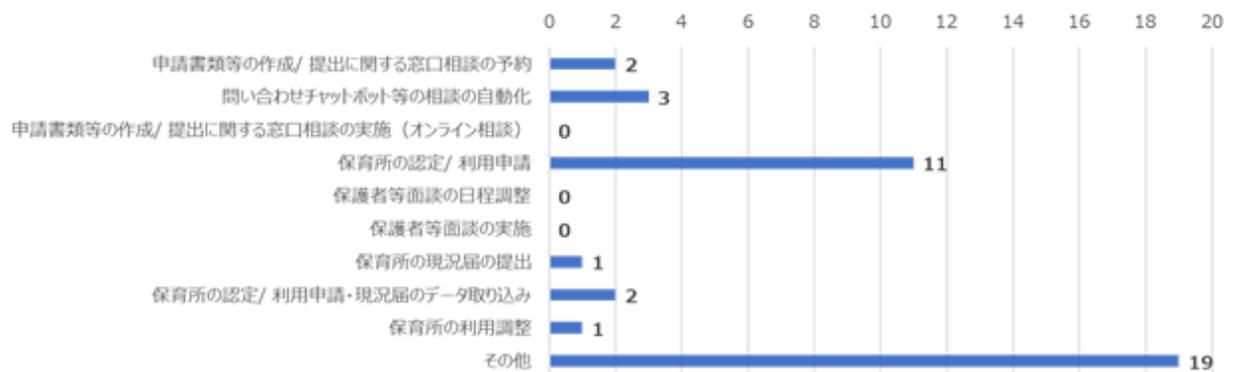
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q9 デジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点

- 各自治体の、既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点は以下のとおり。

Q9 既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点はありますか。



申請書類等の作成/ 提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/ 提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	保育所の認定/ 利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育所の現況届の提出	保育所の認定/ 利用申請・現況届のデータ取り込み	保育所の利用調整	その他	無回答	全体
2	3	0	11	0	0	1	2	1	19	209	248
0.8%	1.2%	0.0%	4.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.8%	0.4%	7.7%	84.3%	100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

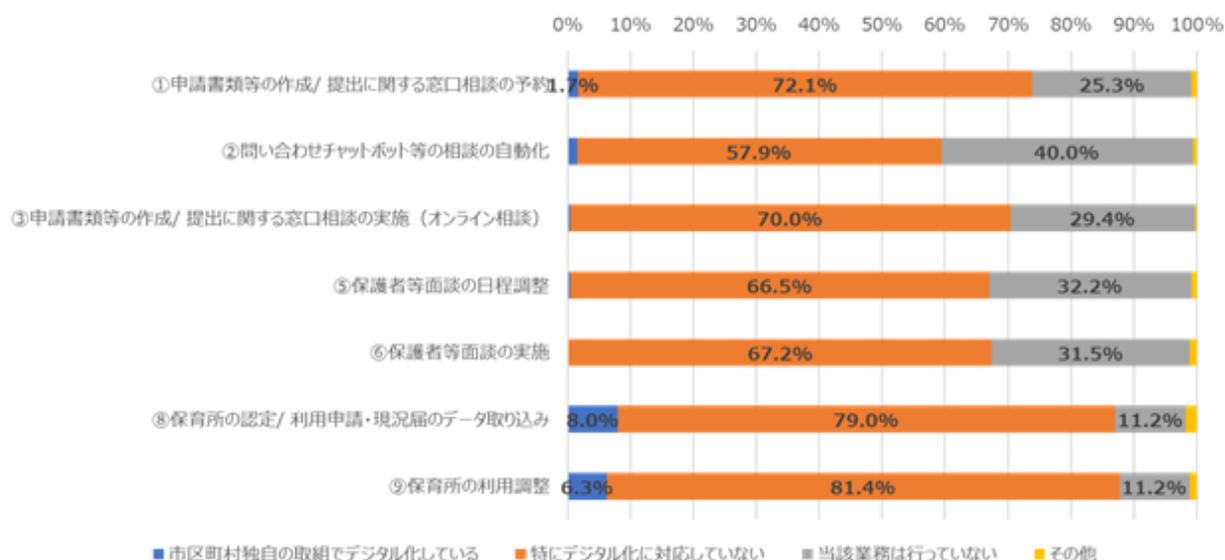
日本総研
The Japan Research Institute, Limited

VI. アンケート結果（人口2万人未満市区町村）

Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



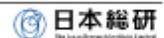
Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。

	市区町村独自の取組でデジタル化している	特にデジタル化に対応していない	当該業務は行っていない	その他	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	8 1.7%	334 72.1%	117 25.3%	4 0.9%	463 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	7 1.5%	268 57.9%	185 40.0%	3 0.6%	463 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	2 0.4%	324 70.0%	136 29.4%	1 0.2%	463 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	2 0.4%	308 66.5%	149 32.2%	4 0.9%	463 100.0%
⑥保護者等面談の実施	1 0.2%	311 67.2%	146 31.5%	5 1.1%	463 100.0%
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	37 8.0%	366 79.0%	52 11.2%	8 1.7%	463 100.0%
⑨保育所の利用調整	29 6.3%	377 81.4%	52 11.2%	5 1.1%	463 100.0%

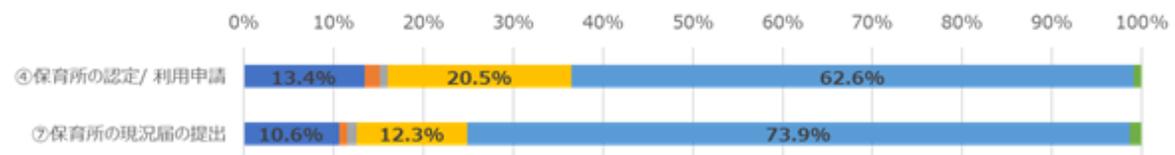
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q1 保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

- 自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況についてお伺いします。あてはまるものを選択してください。



- びったりサービスを活用してデジタル化している
- メール等での申請可能
- 特にデジタル化に対応していない
- 市区町村独自の取組でデジタル化している
- 申請書はPC等で電磁的に作成できるようにしている（電子申請には非対応）
- その他

	びったりサービスを活用してデジタル化している	市区町村独自の取組でデジタル化している	メール等での申請可能	申請書はPC等で電磁的に作成できるようにしている（電子申請には非対応）	特にデジタル化に対応していない	その他	全体
④保育所の認定/利用申請	62 13.4%	8 1.7%	4 0.9%	95 20.5%	290 62.6%	4 0.9%	463 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	49 10.6%	4 0.9%	5 1.1%	57 12.3%	342 73.9%	6 1.3%	463 100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q2 Q1以外の保育所の入所に係る手続きのデジタル化（電子化、自動化等）の状況

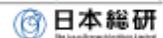
- Q1で回答したシステム以外の自治体の保育所の入所に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q2 Q1で回答したシステム以外で保育施設等の入所手続きに関連する業務について現在デジタル化に取り組まれていることはございますでしょうか。ある場合は対象業務を選択し、次問でデジタル化の概要について教えてください(代表的な1件をご記入ください)。



申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	保育施設等の認定/利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育施設等の現況届の提出	保育施設等の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	保育施設等の利用調整	その他保育所入所手続き関連業務	なし	全体
1	4	2	9	0	0	0	8	2	4	433	463
0.2%	0.9%	0.4%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.4%	0.9%	93.5%	100.0%

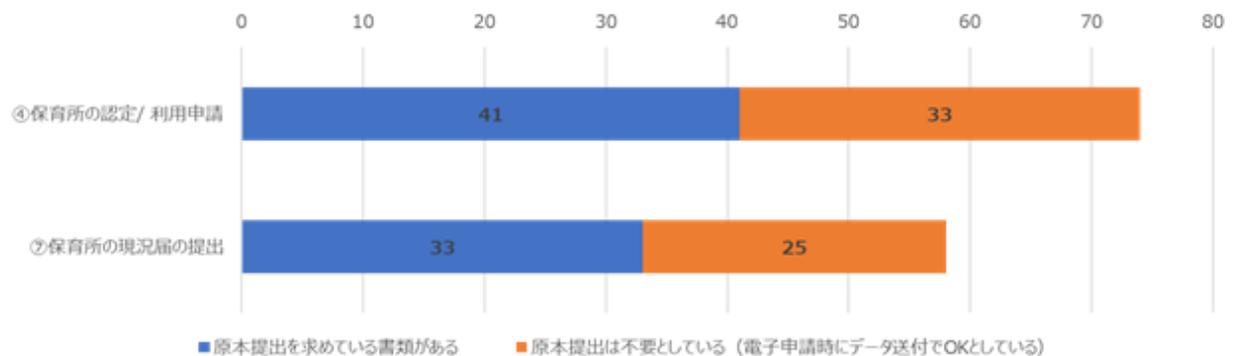
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q3 電子申請時の原本提出状況

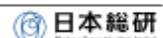
- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求状況は以下のとおり。

Q3 電子申請の際、申請書および添付書類（就労証明書等）で別途原本の提出を求めておられるものはございますか。



	原本提出を求めている書類がある	原本提出は不要としている（電子申請時にデータ送付でOKとしている）	全体
④保育所の認定/利用申請	41	33	74
	55.4%	44.6%	100.0%
⑦保育所の現況届の提出	33	25	58
	56.9%	43.1%	100.0%

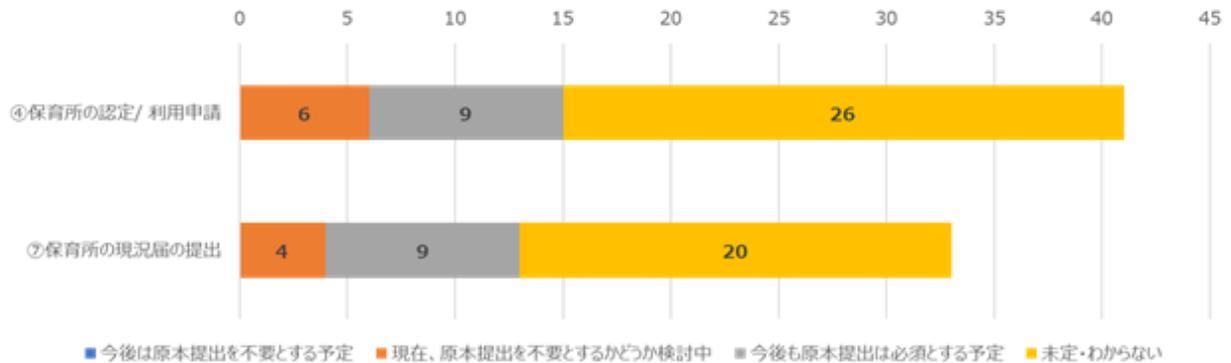
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q4 今後の電子申請時の原本提出に係る予定

- 各自治体の、今後の電子申請時における原本提出の請求予定は以下のとおり。

Q4 現在、添付書類の原本提出を求めている場合にお伺いします。今後、原本提出はどのようにすることを予定していますか。



	今後は原本提出を不要とする予定	現在、原本提出を不要とすることが検討中	今後も原本提出は必須とする予定	未定・わからない	全体
④保育所の認定/利用申請	0 0.0%	6 14.6%	9 22.0%	26 63.4%	41 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	0 0.0%	4 12.1%	9 27.3%	20 60.6%	33 100.0%

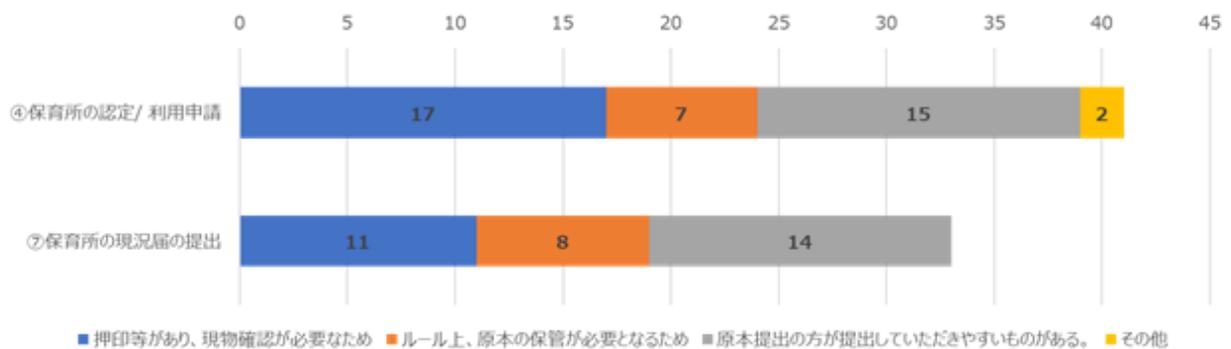
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q5 電子申請時に原本提出を求める理由

- 各自治体の、電子申請時における原本提出の請求を求める理由は以下のとおり。

Q5 添付資料について原本提出を求めるものがある場合、その理由についてあてはまるものをすべて選択してください。



	押印等があり、現物確認が必要なため	ルール上、原本の保管が必要となるため	原本提出の方が提出していただきやすいものがある。	その他	全体
④保育所の認定/利用申請	17 41.5%	7 17.1%	15 36.6%	2 4.9%	41 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	11 33.3%	8 24.2%	14 42.4%	0 0.0%	33 100.0%

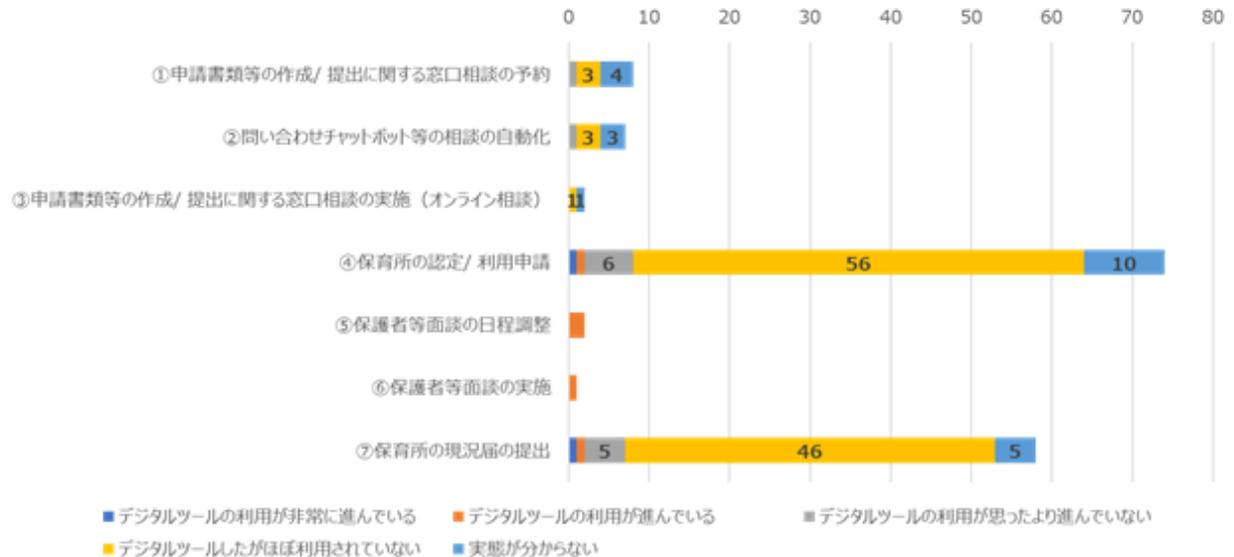
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

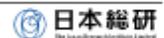
Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



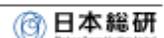
Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。

業務プロセス	デジタルツールの利用が非常に進んでいる	デジタルツールの利用が進んでいる	デジタルツールの利用が思ったより進んでいない	デジタルツールしたがほぼ利用されていない	実態が分からない	全体
①申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	3 37.5%	4 50.0%	8 100.0%
②問い合わせチャットボット等の相談の自動化	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	3 42.9%	3 42.9%	7 100.0%
③申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施(オンライン相談)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
④保育所の認定/利用申請	1 1.4%	1 1.4%	6 8.1%	56 75.7%	10 13.5%	74 100.0%
⑤保護者等面談の日程調整	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
⑥保護者等面談の実施	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
⑦保育所の現況届の提出	1 1.7%	1 1.7%	5 8.6%	46 79.3%	5 8.6%	58 100.0%

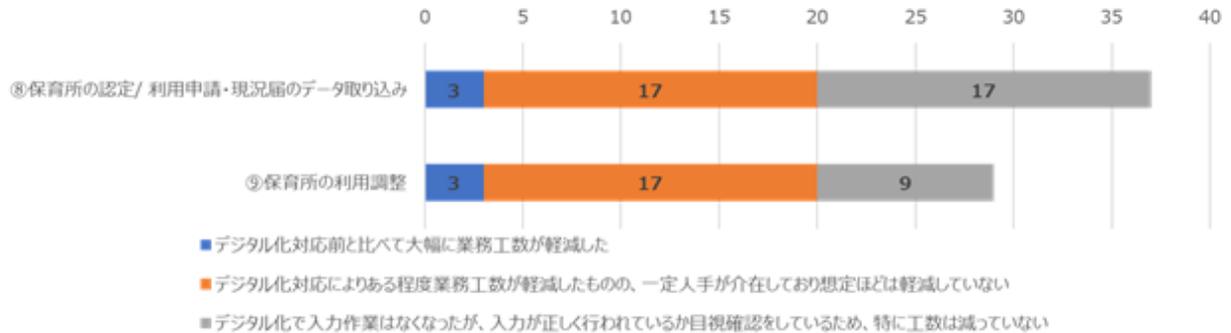
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q6 保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q6 貴自治体における保育施設の入所に係る手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。業務プロセスごとにその実態をご教示ください。



	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
⑧保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	3	17	17	37
	8.1%	45.9%	45.9%	100.0%
⑨保育所の利用調整	3	17	9	29
	10.3%	58.6%	31.0%	100.0%

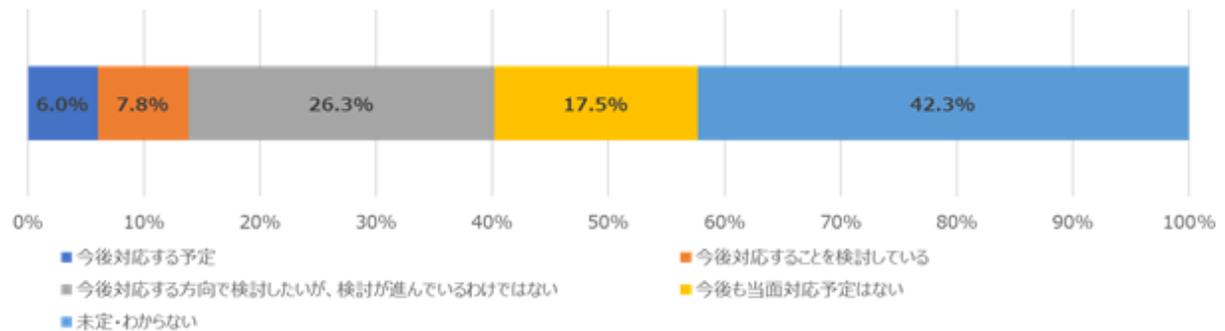
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q7 今後デジタル化等を進めていく予定

- 各自治体の、保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定は以下のとおり。

Q7 保育所等の入園手続きに関して現状びったりサービスに対応していない/ デジタル化ができていない部分を今後デジタル化等を進めていく予定はありますか。



今後対応する予定	今後対応することを検討している	今後対応する方向で検討しているが、検討が進んでいるわけではない	今後も当面対応予定はない	未定・わからない	全体
28	36	122	81	196	463
6.0%	7.8%	26.3%	17.5%	42.3%	100.0%

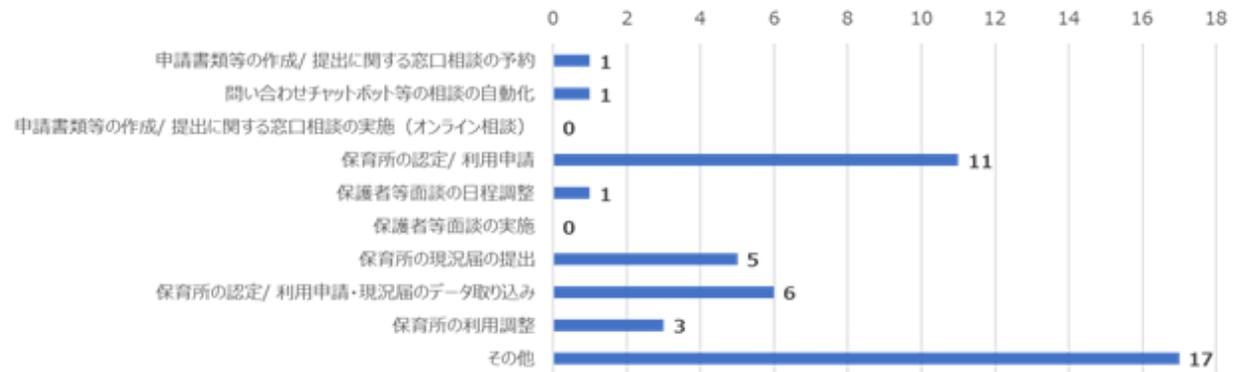
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q9 デジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点

- 各自治体の、既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点は以下のとおり。

Q9 既にデジタル化を進めている手続きのデジタル化の推進に際して難しかった点、工夫した点はありますか。

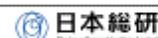


申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の予約	問い合わせチャットボット等の相談の自動化	申請書類等の作成/提出に関する窓口相談の実施（オンライン相談）	保育所の認定/利用申請	保護者等面談の日程調整	保護者等面談の実施	保育所の現況届の提出	保育所の認定/利用申請・現況届のデータ取り込み	保育所の利用調整	その他	無回答	全体
1	1	0	11	1	0	5	6	3	17	418	463
0.2%	0.2%	0.0%	2.4%	0.2%	0.0%	1.1%	1.3%	0.6%	3.7%	90.3%	100.0%

別紙②「施設型給付手続き等のデジタル化状況に関するアンケート調査」

I. 調査概要

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

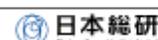


調査概要

- 調査概要は以下の通り。

		内容
調査対象及び調査方法		<ul style="list-style-type: none"> 全国の市区町村を対象に、インターネット上でアンケート調査を実施（アンケート調査の依頼状にURL及びIDを記載し、各市区町村の保育所入所手続き担当課に電子メールを送付。）。
調査期間		<ul style="list-style-type: none"> 2022年1月26日～2月9日
調査の内容		<ul style="list-style-type: none"> 施設型給付費の請求・支給事務、加算認定事務手続きのデジタル化対応状況について 電子申請の際の原本提出の有無、今後の予定及び原本提出を求める理由について 今後の業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況及び意向について デジタル化に向けた検討の際の課題について
回収状況	調査対象	1,741団体
	有効回答数	1,091団体
	有効回答率	62.7%
備考		含意抽出のため、人口規模を「20万人以上」「5万人～20万人未満」「2万人～5万人未満」「2万人未満」の4区分に分け、集計を実施。

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

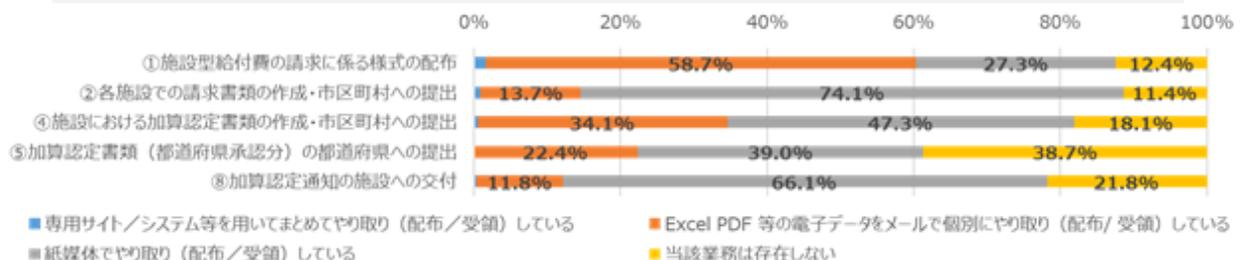


Ⅱ. アンケート結果（全体）

Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。

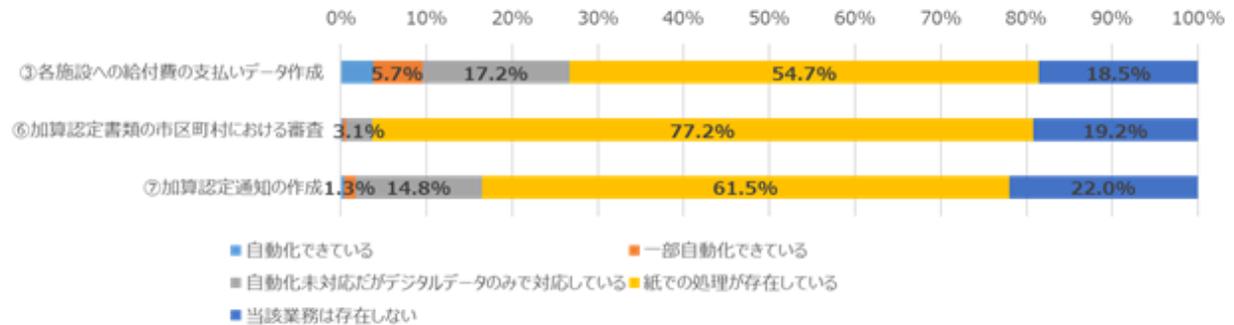


	専用サイト/システム等を用いてまとめてやり取り（配布/受領）している	Excel PDF 等の電子データをメールで個別にやり取り（配布/受領）している	紙媒体でやり取り（配布/受領）している	当該業務は存在しない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	18	640	298	135	1091
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	10	149	808	124	1091
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	6	372	516	197	1091
⑤加算認定書類（都道府県承認）の都道府県への提出	0	244	425	422	1091
⑧加算認定通知の施設への交付	3	129	721	238	1091

Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



	自動化できている	一部自動化できている	自動化未対応だがデジタルデータのみで対応している	紙での処理が存在している	当該業務は存在しない	全体
③各施設への給付費の支払いデータ作成	42	62	188	597	202	1091
⑥加算認定書類の市区町村における審査	2	4	34	842	209	1091
⑦加算認定通知の作成	4	14	162	671	240	1091
	0.4%	1.3%	14.8%	61.5%	22.0%	100.0%

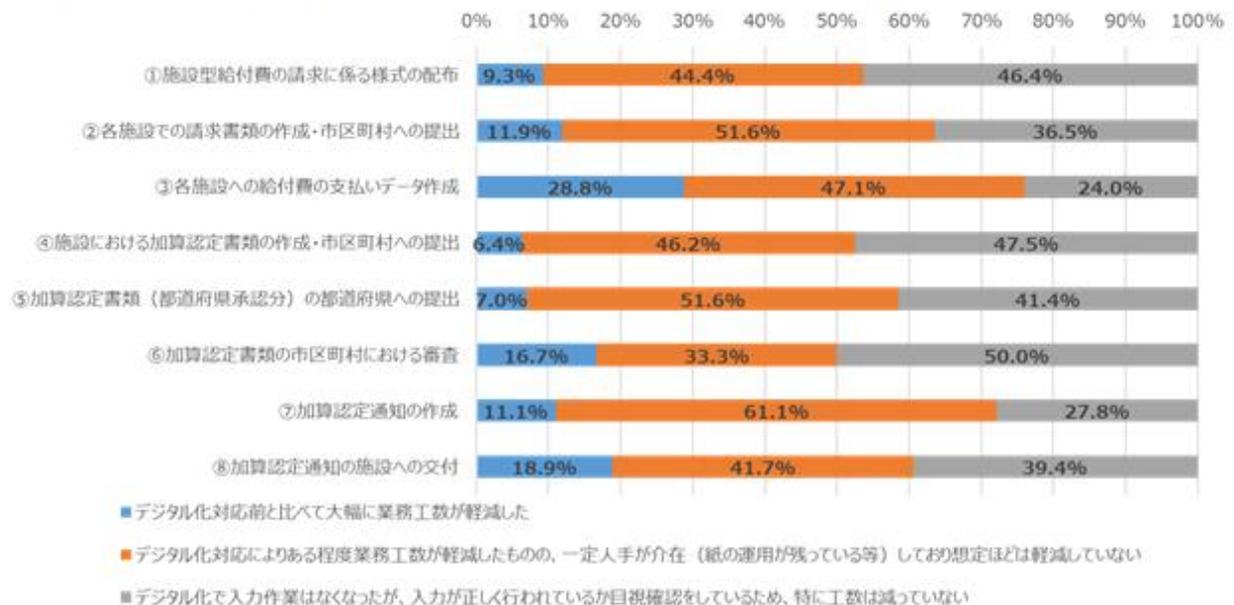
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

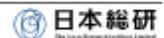
Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。

	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在（紙の運用が残っている等）しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	61 9.3%	292 44.4%	305 46.4%	658 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	19 11.9%	82 51.6%	58 36.5%	159 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	30 28.8%	49 47.1%	25 24.0%	104 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	24 6.4%	174 46.2%	179 47.5%	377 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	17 7.0%	126 51.6%	101 41.4%	244 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	1 16.7%	2 33.3%	3 50.0%	6 100.0%
⑦加算認定通知の作成	2 11.1%	11 61.1%	5 27.8%	18 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	25 18.9%	55 41.7%	52 39.4%	132 100.0%

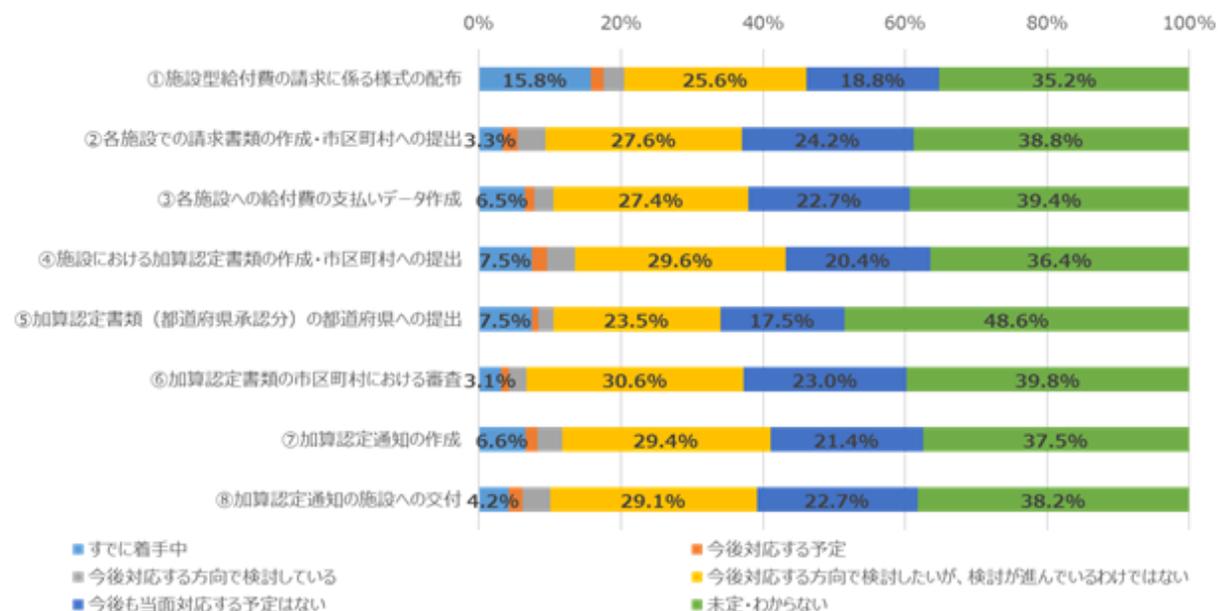
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



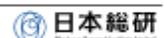
Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

- 各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



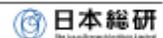
Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

・各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。

	すでに着手中	今後対応する予定	今後対応する方向で検討している	今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない	今後も当面对応する予定はない	未定・わからない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	148 15.8%	17 1.8%	27 2.9%	240 25.6%	176 18.8%	330 35.2%	938 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	32 3.3%	20 2.1%	38 4.0%	264 27.6%	232 24.2%	371 38.8%	957 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	55 6.5%	11 1.3%	23 2.7%	232 27.4%	192 22.7%	334 39.4%	847 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	67 7.5%	19 2.1%	35 3.9%	263 29.6%	181 20.4%	323 36.4%	888 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	50 7.5%	6 0.9%	14 2.1%	157 23.5%	117 17.5%	325 48.6%	669 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	27 3.1%	10 1.1%	22 2.5%	269 30.6%	202 23.0%	350 39.8%	880 100.0%
⑦加算認定通知の作成	56 6.6%	14 1.7%	29 3.4%	249 29.4%	181 21.4%	318 37.5%	847 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	36 4.2%	16 1.9%	33 3.9%	247 29.1%	193 22.7%	325 38.2%	850 100.0%

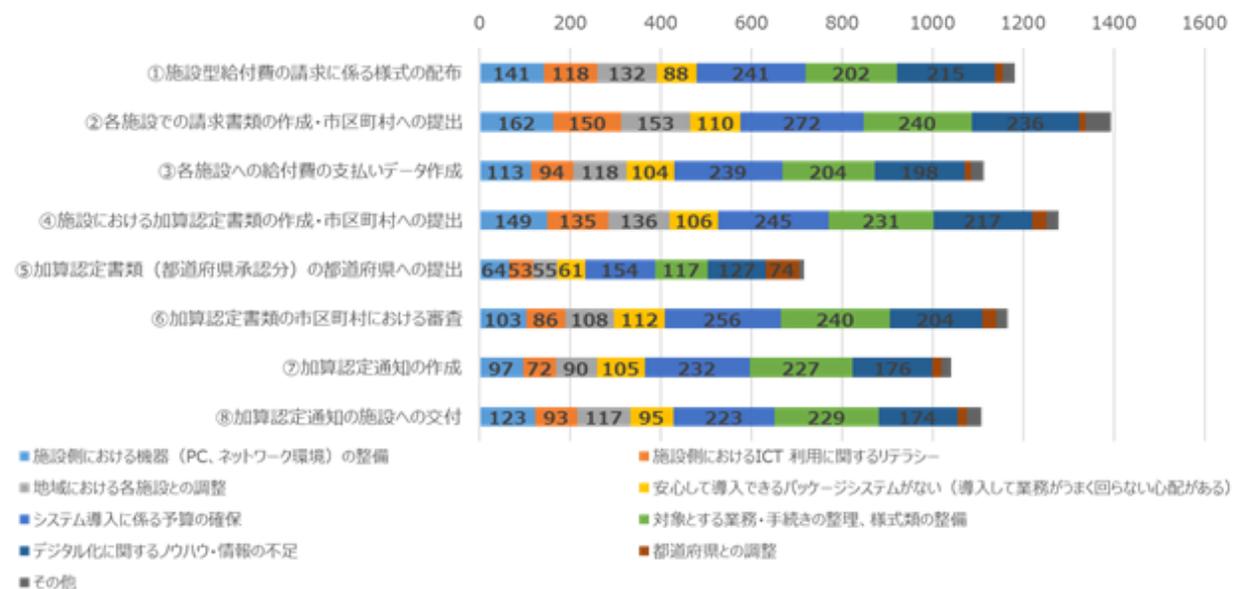
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



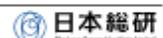
Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

・各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。（MA）



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



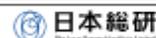
Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

- 各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。(MA)

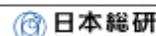
	施設例における機器(PC、ネットワーク環境)の整備	施設例におけるICT利用に関するリテラシー	地域における各施設との調整	安心して導入できるパッケージシステムがない(導入して業務がうまく回らない心配がある)	システム導入に係る予算の確保	対象とする業務・手続きの整理、様式類の整備	デジタル化に関するノウハウ・情報の不足	都道府県との調整	その他	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	141	118	132	88	241	202	215	17	27	443
	31.8%	26.6%	29.8%	19.9%	54.4%	45.6%	48.5%	3.8%	6.1%	100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	162	150	153	110	272	240	236	15	55	534
	30.3%	28.1%	28.7%	20.6%	50.9%	44.9%	44.2%	2.8%	10.3%	100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	113	94	118	104	239	204	198	14	28	447
	25.3%	21.0%	26.4%	23.3%	53.5%	45.6%	44.3%	3.1%	6.3%	100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	149	135	136	106	245	231	217	32	26	479
	31.1%	28.2%	28.4%	22.1%	51.1%	48.2%	45.3%	6.7%	5.4%	100.0%
⑤加算認定書類(都道府県承認分)の都道府県への提出	64	53	55	61	154	117	127	74	10	288
	22.2%	18.4%	19.1%	21.2%	53.5%	40.6%	44.1%	25.7%	3.5%	100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	103	86	108	112	256	240	204	31	26	493
	20.9%	17.4%	21.9%	22.7%	51.9%	48.7%	41.4%	6.3%	5.3%	100.0%
⑦加算認定通知の作成	97	72	90	105	232	227	176	20	22	459
	21.1%	15.7%	19.6%	22.9%	50.5%	49.5%	38.3%	4.4%	4.8%	100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	123	93	117	95	223	229	174	21	32	473
	26.0%	19.7%	24.7%	20.1%	47.1%	48.4%	36.8%	4.4%	6.8%	100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Ⅲ. アンケート結果(人口20万人以上市区町村)

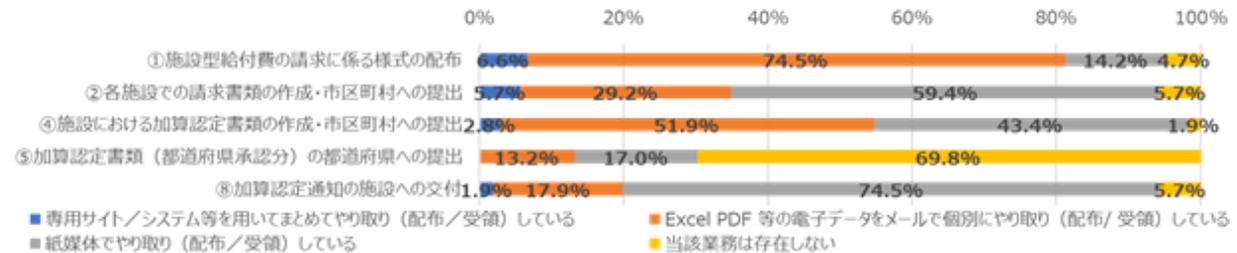
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

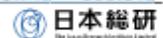
- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



	専用サイト/システム等を用いてまとめてやり取り（配布/受領）している	Excel PDF 等の電子データをメールで個別にやり取り（配布/受領）している	紙媒体でやり取り（配布/受領）している	当該業務は存在しない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	7	79	15	5	106
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	6	31	63	6	106
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	3	55	46	2	106
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	0	14	18	74	106
⑧加算認定通知の施設への交付	2	19	79	6	106

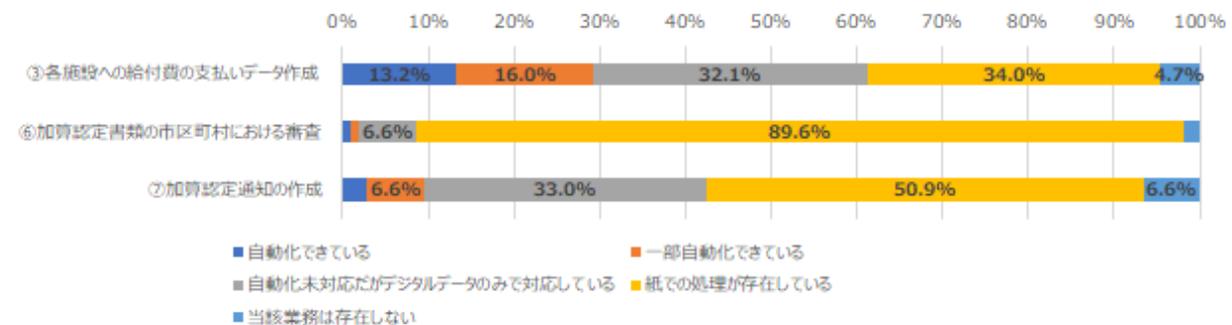
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

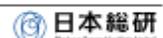
- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



	自動化できている	一部自動化できている	自動化未対応だがデジタルデータのみで対応している	紙での処理が存在している	当該業務は存在しない	全体
③各施設への給付費の支払いデータ作成	14	17	34	36	5	106
⑥加算認定書類の市区町村における審査	1	1	7	95	2	106
⑦加算認定通知の作成	3	7	35	54	7	106

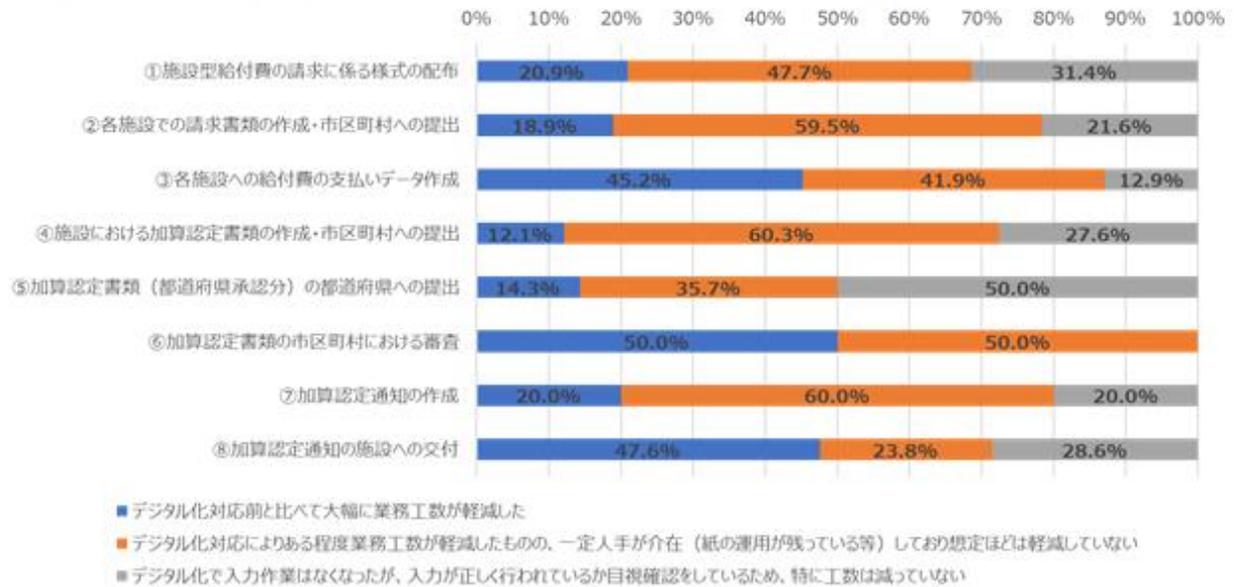
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。

	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在（紙の運用が残っている等）しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	18 20.9%	41 47.7%	27 31.4%	86 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	7 18.9%	22 59.5%	8 21.6%	37 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	14 45.2%	13 41.9%	4 12.9%	31 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	7 12.1%	35 60.3%	16 27.6%	58 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	2 14.3%	5 35.7%	7 50.0%	14 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	2 100.0%
⑦加算認定通知の作成	2 20.0%	6 60.0%	2 20.0%	10 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	10 47.6%	5 23.8%	6 28.6%	21 100.0%

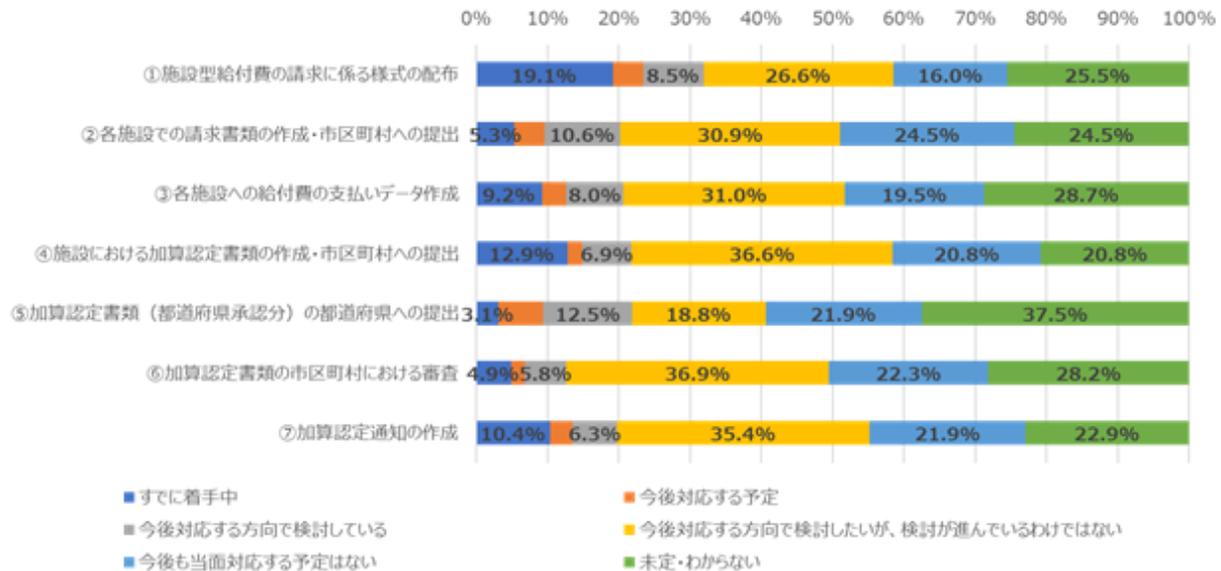
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

・各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited.

Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

・各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。

	すでに着手中	今後対応する予定	今後対応する方向で検討している	今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない	今後も当面対応する予定はない	未定・わからない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	18 19.1%	4 4.3%	8 8.5%	25 26.6%	15 16.0%	24 25.5%	94 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	5 5.3%	4 4.3%	10 10.6%	29 30.9%	23 24.5%	23 24.5%	94 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	8 9.2%	3 3.4%	7 8.0%	27 31.0%	17 19.5%	25 28.7%	87 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	13 12.9%	2 2.0%	7 6.9%	37 36.6%	21 20.8%	21 20.8%	101 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	1 3.1%	2 6.3%	4 12.5%	6 18.8%	7 21.9%	12 37.5%	32 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	5 4.9%	2 1.9%	6 5.8%	38 36.9%	23 22.3%	29 28.2%	103 100.0%
⑦加算認定通知の作成	10 10.4%	3 3.1%	6 6.3%	34 35.4%	21 21.9%	22 22.9%	96 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	2 2.0%	4 4.1%	8 8.2%	34 34.7%	23 23.5%	27 27.6%	98 100.0%

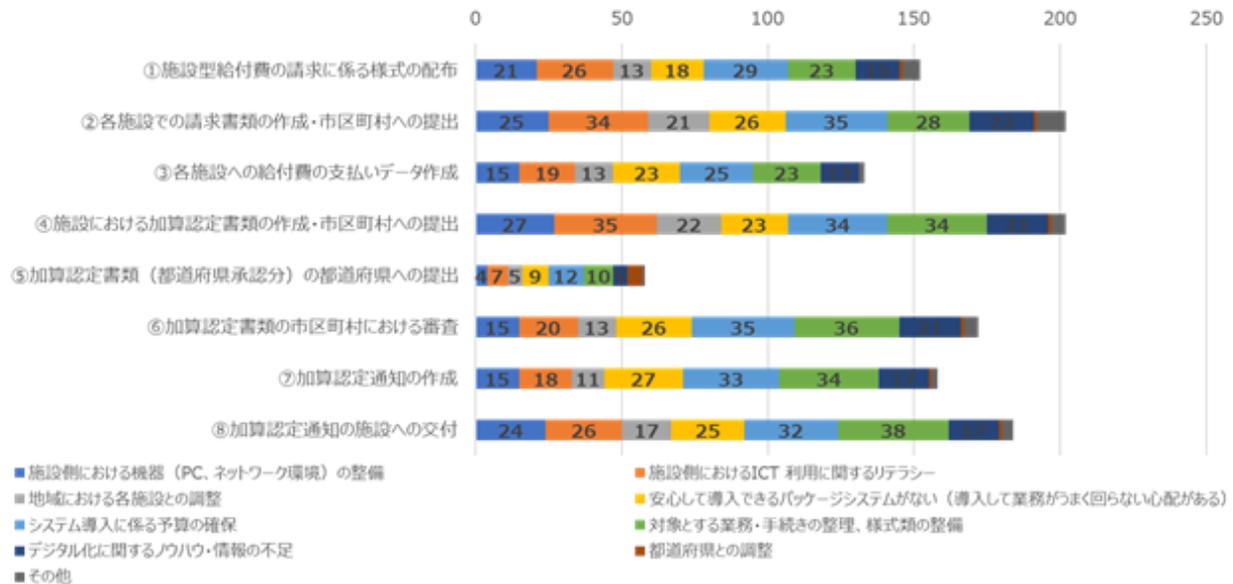
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited.

Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

- 各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。(MA)



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

- 各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。(MA)

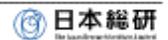
	施設側における機器 (PC、ネットワーク環境) の整備	施設側におけるICT 利用に関するリテラシー	地域における各施設との調整	安心して導入できるパッケージシステムがない (導入して業務がうまく回らない心配がある)	システム導入に係る予算の確保	対象とする業務・手続きの整理、様式類の整備	デジタル化に関するノウハウ・情報の不足	都道府県との調整	その他	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	21 13.8%	26 17.1%	13 8.6%	18 11.8%	29 19.1%	23 15.1%	15 9.9%	1 0.7%	6 3.9%	152 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	25 12.4%	34 16.8%	21 10.4%	26 12.9%	35 17.3%	28 13.9%	22 10.9%	1 0.5%	10 5.0%	202 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	15 11.3%	19 14.3%	13 9.8%	23 17.3%	25 18.8%	23 17.3%	13 9.8%	0 0.0%	2 1.5%	133 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	27 13.4%	35 17.3%	22 10.9%	23 11.4%	34 16.8%	34 16.8%	21 10.4%	1 0.5%	5 2.5%	202 100.0%
⑤加算認定書類 (都道府県承認分) の都道府県への提出	4 6.9%	7 12.1%	5 8.6%	9 15.5%	12 20.7%	10 17.2%	5 8.6%	5 8.6%	1 1.7%	58 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	15 8.7%	20 11.6%	13 7.6%	26 15.1%	35 20.3%	36 20.9%	21 12.2%	1 0.6%	5 2.9%	172 100.0%
⑦加算認定通知の作成	15 9.5%	18 11.4%	11 7.0%	27 17.1%	33 20.9%	34 21.5%	17 10.8%	1 0.6%	2 1.3%	158 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	24 13.0%	26 14.1%	17 9.2%	25 13.6%	32 17.4%	38 20.7%	17 9.2%	1 0.5%	4 2.2%	184 100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

IV. アンケート結果 (人口5万人~20万人未満市区町村)

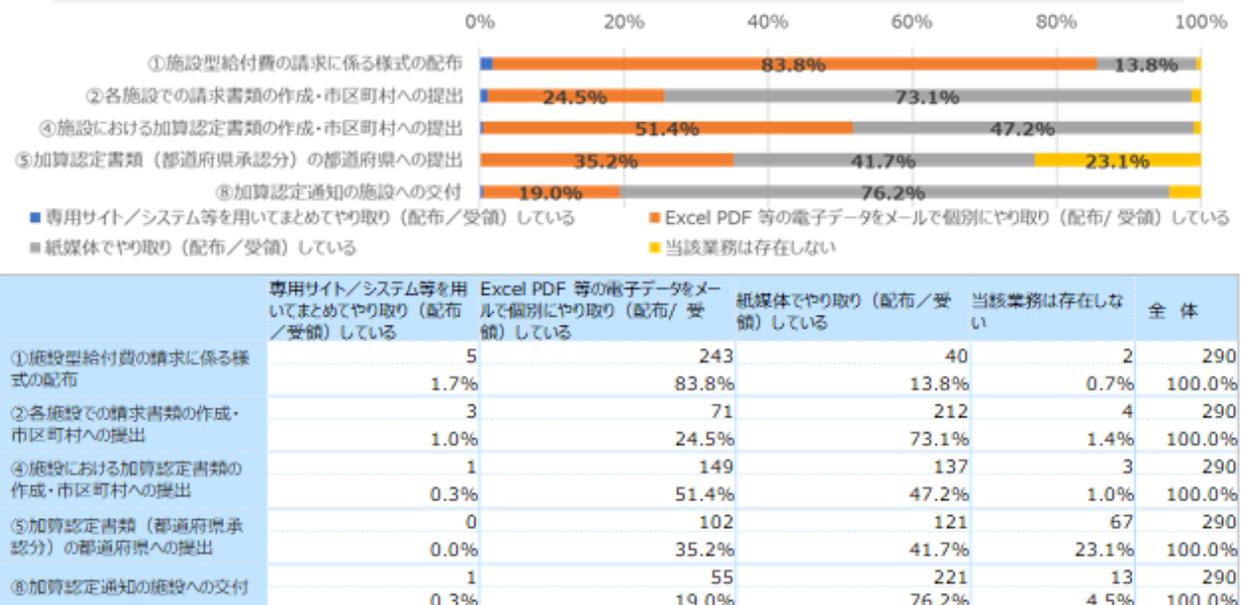
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



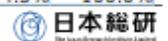
Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



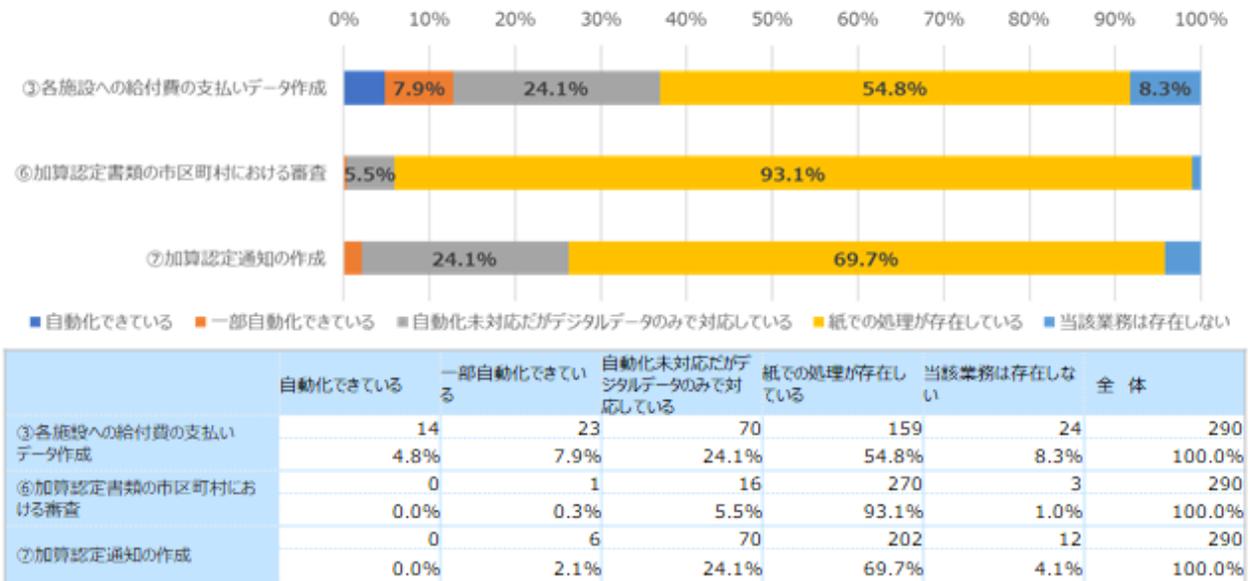
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



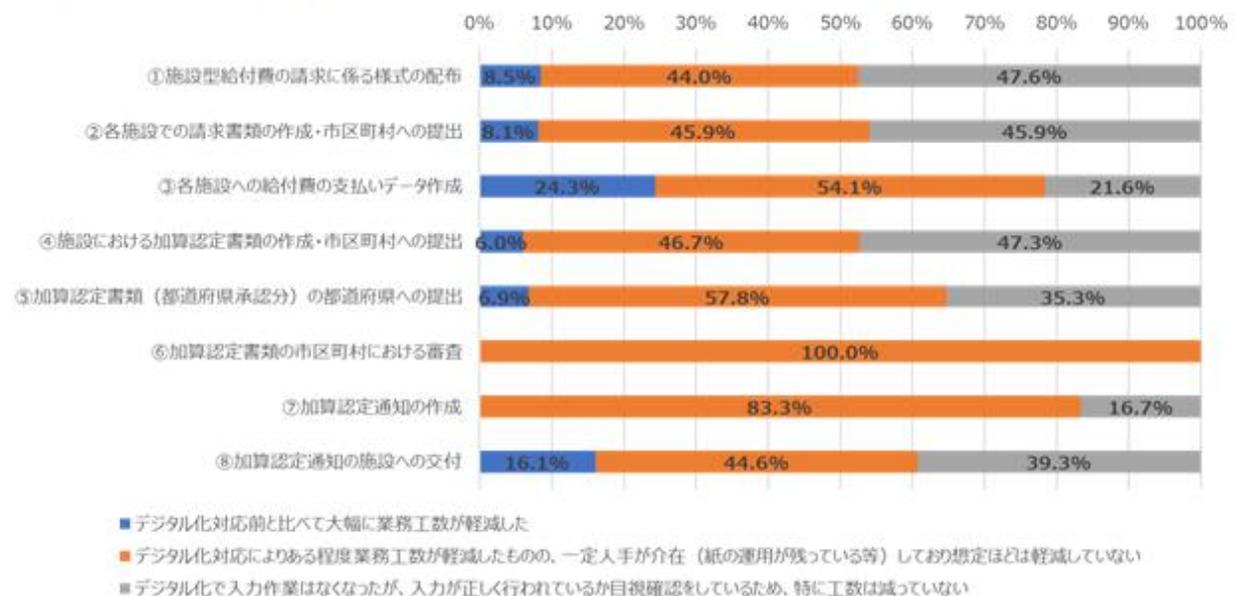
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。

	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在（紙の運用が残っている等）しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	21 8.5%	109 44.0%	118 47.6%	248 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	6 8.1%	34 45.9%	34 45.9%	74 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	9 24.3%	20 54.1%	8 21.6%	37 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	9 6.0%	70 46.7%	71 47.3%	150 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	7 6.9%	59 57.8%	36 35.3%	102 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
⑦加算認定通知の作成	0 0.0%	5 83.3%	1 16.7%	6 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	9 16.1%	25 44.6%	22 39.3%	56 100.0%

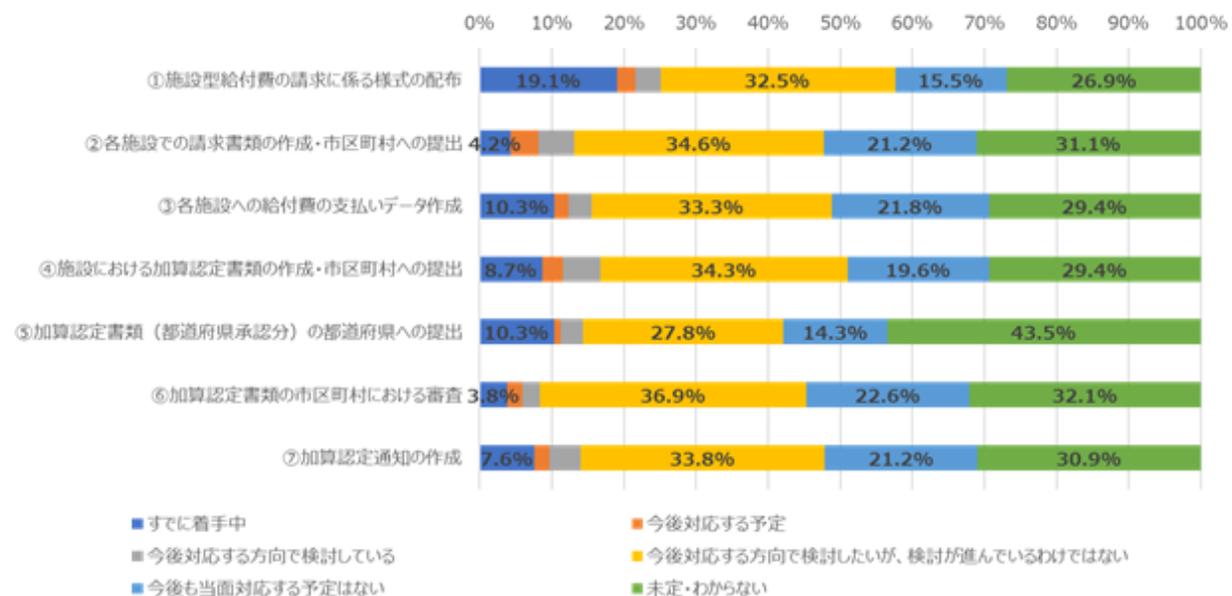
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

- 各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

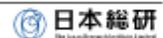
Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

・各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。

	すでに着手中	今後対応する予定	今後対応する方向 で検討している	今後対応する方向 で検討したいが、検討が 進んでいるわけではない	今後も当面对応する 予定はない	未定・わからない	全 体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	54 19.1%	7 2.5%	10 3.5%	92 32.5%	44 15.5%	76 26.9%	283 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	12 4.2%	11 3.9%	14 4.9%	98 34.6%	60 21.2%	88 31.1%	283 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	26 10.3%	5 2.0%	8 3.2%	84 33.3%	55 21.8%	74 29.4%	252 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	25 8.7%	8 2.8%	15 5.2%	98 34.3%	56 19.6%	84 29.4%	286 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	23 10.3%	2 0.9%	7 3.1%	62 27.8%	32 14.3%	97 43.5%	223 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	11 3.8%	6 2.1%	7 2.4%	106 36.9%	65 22.6%	92 32.1%	287 100.0%
⑦加算認定通知の作成	21 7.6%	6 2.2%	12 4.3%	94 33.8%	59 21.2%	86 30.9%	278 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	15 5.4%	5 1.8%	14 5.1%	94 34.1%	61 22.1%	87 31.5%	276 100.0%

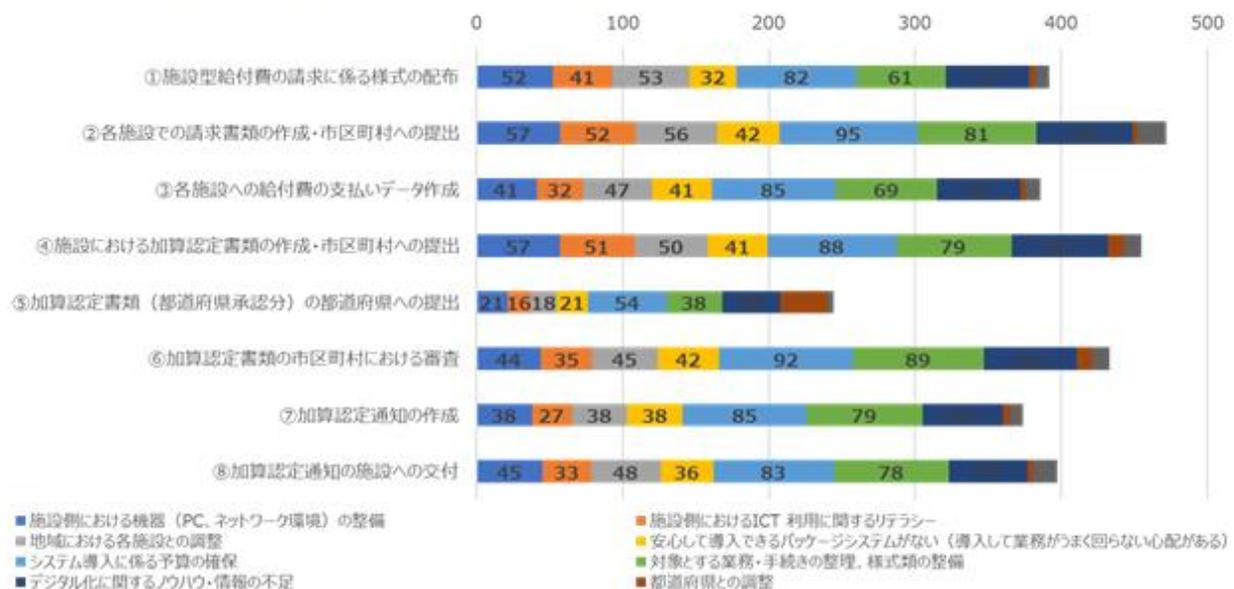
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



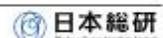
Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

・各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。（MA）



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

- 各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。(MA)

	施設例における機器(PC、ネットワーク環境)の整備	施設例におけるICT利用に関するリテラシー	地域における各施設との調整	安心して導入できるパッケージシステムがない(導入して業務がうまく回らない心配がある)	システム導入に係る予算の確保	対象とする業務・手続きの整理、様式類の整備	デジタル化に関するノウハウ・情報の不足	都道府県との調整	その他	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	52 13.3%	41 10.5%	53 13.5%	32 8.2%	82 20.9%	61 15.6%	57 14.5%	4 1.0%	10 2.6%	392 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	57 12.1%	52 11.0%	56 11.9%	42 8.9%	95 20.1%	81 17.2%	66 14.0%	3 0.6%	20 4.2%	472 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	41 10.6%	32 8.3%	47 12.2%	41 10.6%	85 22.0%	69 17.9%	57 14.8%	4 1.0%	10 2.6%	386 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	57 12.5%	51 11.2%	50 11.0%	41 9.0%	88 19.3%	79 17.4%	66 14.5%	11 2.4%	12 2.6%	455 100.0%
⑤加算認定書類(都道府県承認分)の都道府県への提出	21 8.6%	16 6.6%	18 7.4%	21 8.6%	54 22.1%	38 15.6%	40 16.4%	32 13.1%	4 1.6%	244 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	44 10.2%	35 8.1%	45 10.4%	42 9.7%	92 21.2%	89 20.6%	64 14.8%	10 2.3%	12 2.8%	433 100.0%
⑦加算認定通知の作成	38 10.2%	27 7.2%	38 10.2%	38 10.2%	85 22.7%	79 21.1%	55 14.7%	5 1.3%	9 2.4%	374 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	45 11.3%	33 8.3%	48 12.1%	36 9.1%	83 20.9%	78 19.6%	54 13.6%	4 1.0%	16 4.0%	397 100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

 日本総研
The Japan Research Institute, Limited

V. アンケート結果 (人口2万人~5万人未満市区町村)

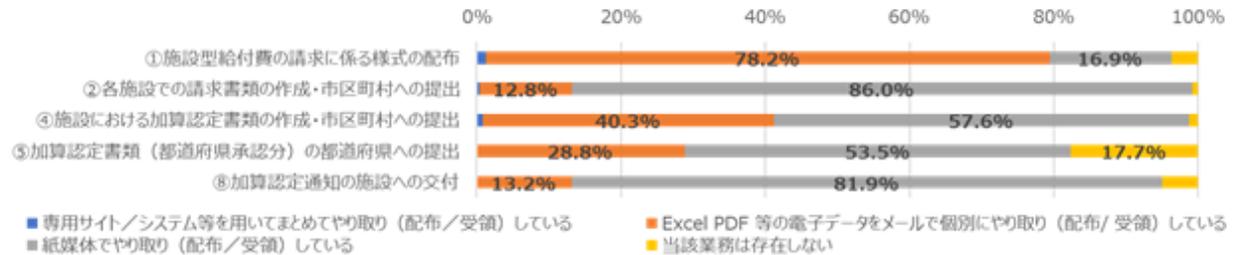
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

 日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

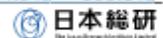
- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



	専用サイト/システム等を用いてまとめてやり取り (配布/受領) している	Excel PDF 等の電子データをメールで個別にやり取り (配布/受領) している	紙媒体でやり取り (配布/受領) している	当該業務は存在しない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	3	190	41	9	243
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	1	31	209	2	243
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	2	98	140	3	243
⑤加算認定書類 (都道府県承認) の都道府県への提出	0	70	130	43	243
⑥加算認定通知の施設への交付	0	32	199	12	243

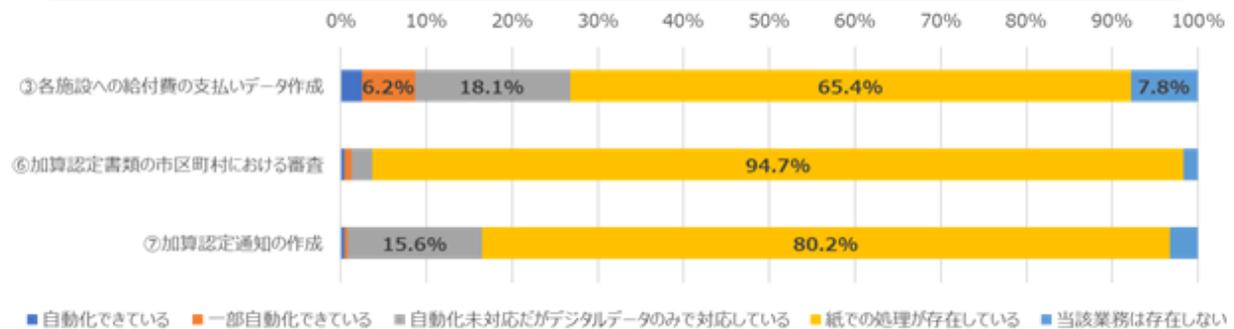
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

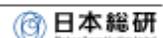
- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



	自動化できている	一部自動化できている	自動化未対応だがデジタルデータのみで対応している	紙での処理が存在している	当該業務は存在しない	全体
③各施設への給付費の支払いデータ作成	6	15	44	159	19	243
⑥加算認定書類の市区町村における審査	1	2	6	230	4	243
⑦加算認定通知の作成	1	1	38	195	8	243

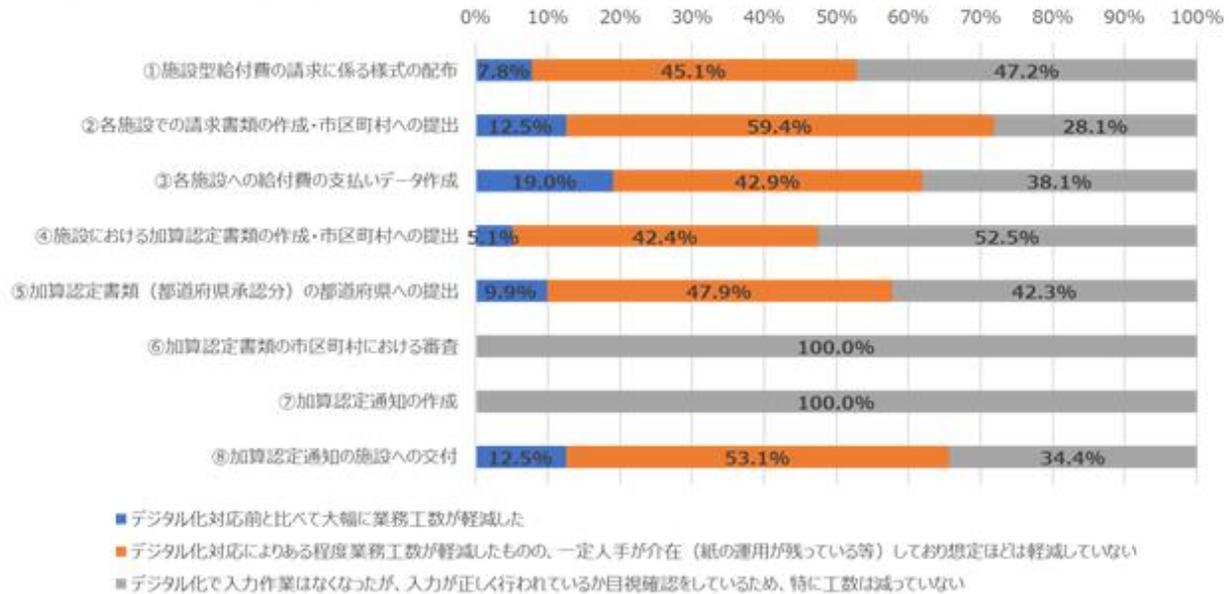
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。

	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在（紙の運用が残っている等）しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	15 7.8%	87 45.1%	91 47.2%	193 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	4 12.5%	19 59.4%	9 28.1%	32 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	4 19.0%	9 42.9%	8 38.1%	21 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	5 5.1%	42 42.4%	52 52.5%	99 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	7 9.9%	34 47.9%	30 42.3%	71 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	3 100.0%
⑦加算認定通知の作成	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	2 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	4 12.5%	17 53.1%	11 34.4%	32 100.0%

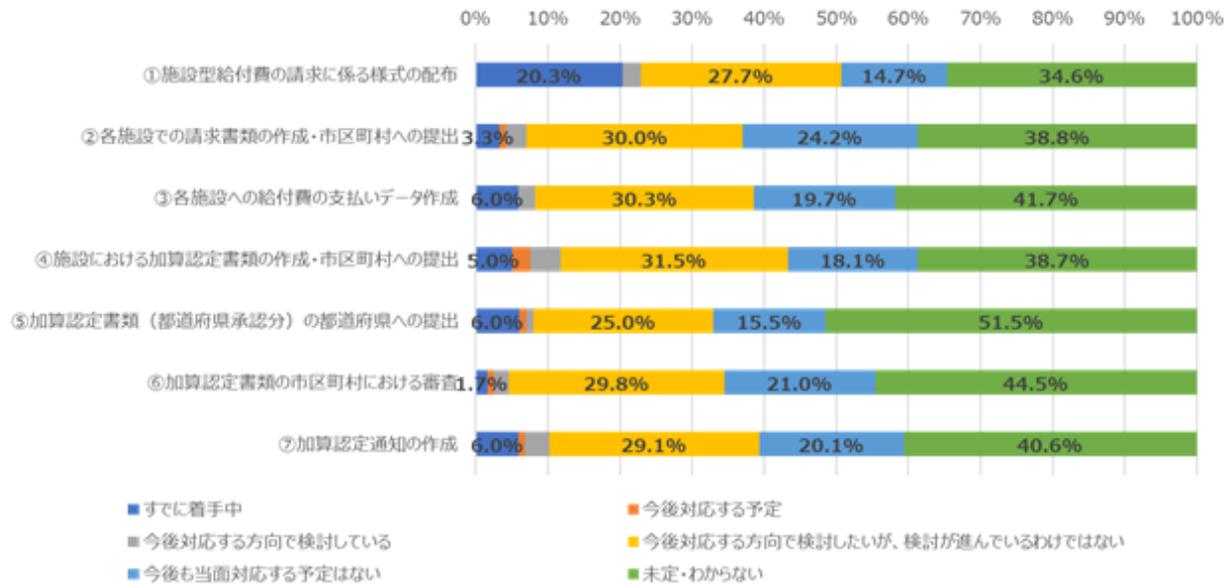
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

・ 各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



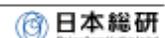
Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

・ 各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。

	すでに着手中	今後対応する予定	今後対応する方向で検討している	今後対応する方向で検討したいが、検討が進んでいるわけではない	今後も当面对応する予定はない	未定・わからない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	47	0	6	64	34	80	231
	20.3%	0.0%	2.6%	27.7%	14.7%	34.6%	100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	8	2	7	72	58	93	240
	3.3%	0.8%	2.9%	30.0%	24.2%	38.8%	100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	13	0	5	66	43	91	218
	6.0%	0.0%	2.3%	30.3%	19.7%	41.7%	100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	12	6	10	75	43	92	238
	5.0%	2.5%	4.2%	31.5%	18.1%	38.7%	100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	12	2	2	50	31	103	200
	6.0%	1.0%	1.0%	25.0%	15.5%	51.5%	100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	4	2	5	71	50	106	238
	1.7%	0.8%	2.1%	29.8%	21.0%	44.5%	100.0%
⑦加算認定通知の作成	14	2	8	68	47	95	234
	6.0%	0.9%	3.4%	29.1%	20.1%	40.6%	100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	11	4	7	64	52	93	231
	4.8%	1.7%	3.0%	27.7%	22.5%	40.3%	100.0%

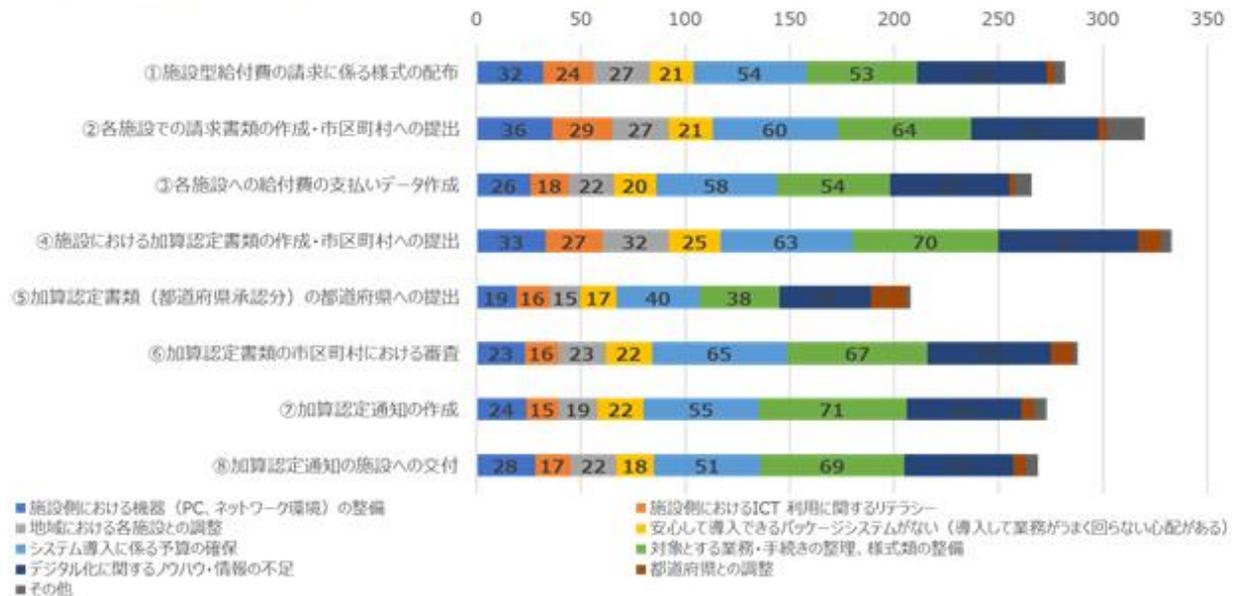
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



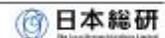
Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

- 各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。(MA)



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



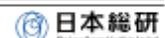
Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

- 各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。(MA)

	施設側における機器 (PC, ネットワーク環境) の整備	施設側におけるICT 利用に関するリテラシー	地域における各施設との調整	安心して導入できるパッケージシステムがない (導入して業務がうまく回らない心配がある)	システム導入に係る予算の確保	対象とする業務・手続きの整理, 様式類の整備	デジタル化に関するノウハウ・情報の不足	都道府県との調整	その他	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	32 11.3%	24 8.5%	27 9.6%	21 7.4%	54 19.1%	53 18.8%	62 22.0%	4 1.4%	5 1.8%	282 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	36 11.3%	29 9.1%	27 8.4%	21 6.6%	60 18.8%	64 20.0%	61 19.1%	4 1.3%	18 5.6%	320 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	26 9.8%	18 6.8%	22 8.3%	20 7.5%	58 21.8%	54 20.3%	57 21.4%	3 1.1%	8 3.0%	266 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	33 9.9%	27 8.1%	32 9.6%	25 7.5%	63 18.9%	70 21.0%	67 20.1%	11 3.3%	5 1.5%	333 100.0%
⑤加算認定書類 (都道府県承認分) の都道府県への提出	19 9.1%	16 7.7%	15 7.2%	17 8.2%	40 19.2%	38 18.3%	44 21.2%	17 8.2%	2 1.0%	208 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	23 8.0%	16 5.6%	23 8.0%	22 7.6%	65 22.6%	67 23.3%	59 20.5%	11 3.8%	2 0.7%	288 100.0%
⑦加算認定通知の作成	24 8.8%	15 5.5%	19 7.0%	22 8.1%	55 20.1%	71 26.0%	55 20.1%	6 2.2%	6 2.2%	273 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	28 10.4%	17 6.3%	22 8.2%	18 6.7%	51 19.0%	69 25.7%	52 19.3%	6 2.2%	6 2.2%	269 100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



VI. アンケート結果（人口2万人未満市区町村）

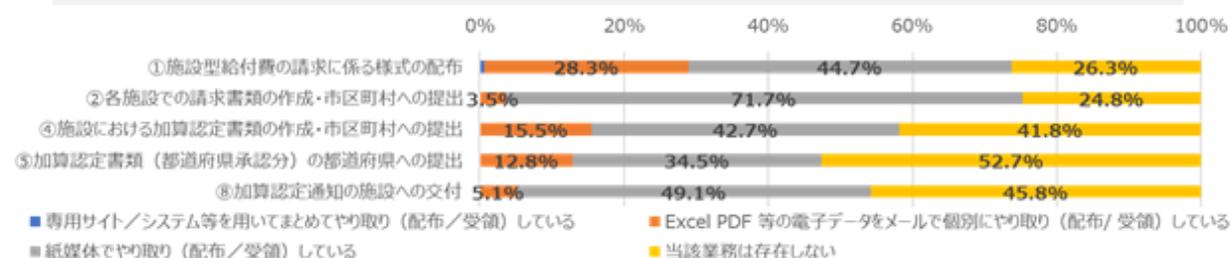
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



	専用サイト/システム等を用いてまとめてやり取り（配布/受領）している	Excel PDF 等の電子データをメールで個別にやり取り（配布/受領）している	紙媒体でやり取り（配布/受領）している	当該業務は存在しない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	3 0.7%	128 28.3%	202 44.7%	119 26.3%	452 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	0 0.0%	16 3.5%	324 71.7%	112 24.8%	452 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	0 0.0%	70 15.5%	193 42.7%	189 41.8%	452 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	0 0.0%	58 12.8%	156 34.5%	238 52.7%	452 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	0 0.0%	23 5.1%	222 49.1%	207 45.8%	452 100.0%

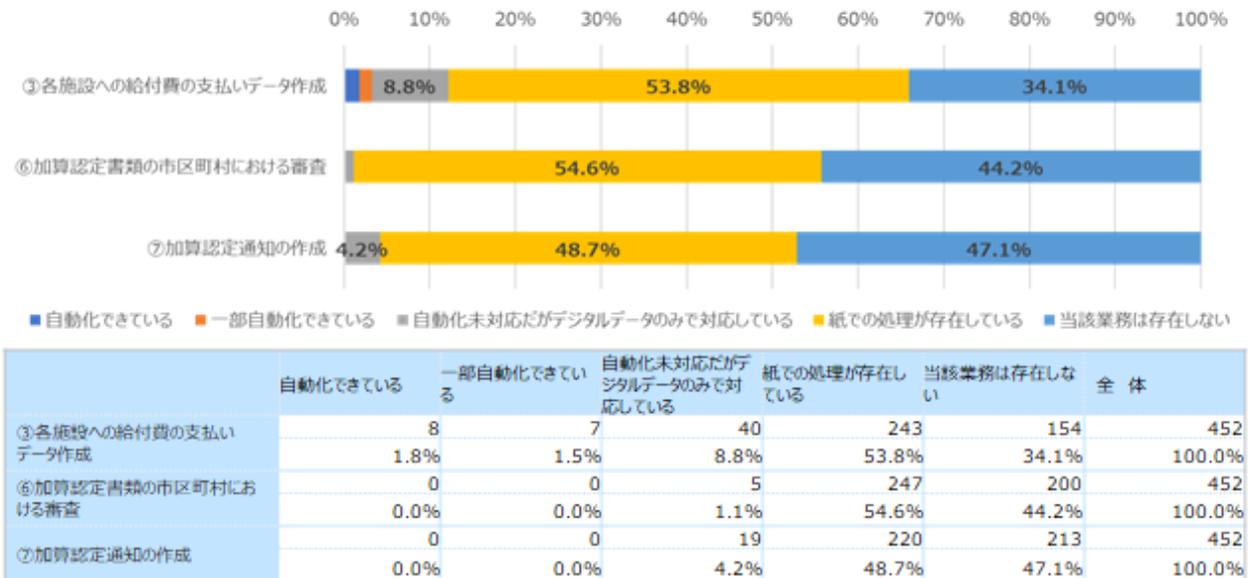
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q1 施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況

- 自治体の施設型給付等に係る手続きのデジタル化の状況は以下のとおり。

Q1 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きについてデジタル化の対応状況についてお伺いします。それぞれ該当するものを選択してください。



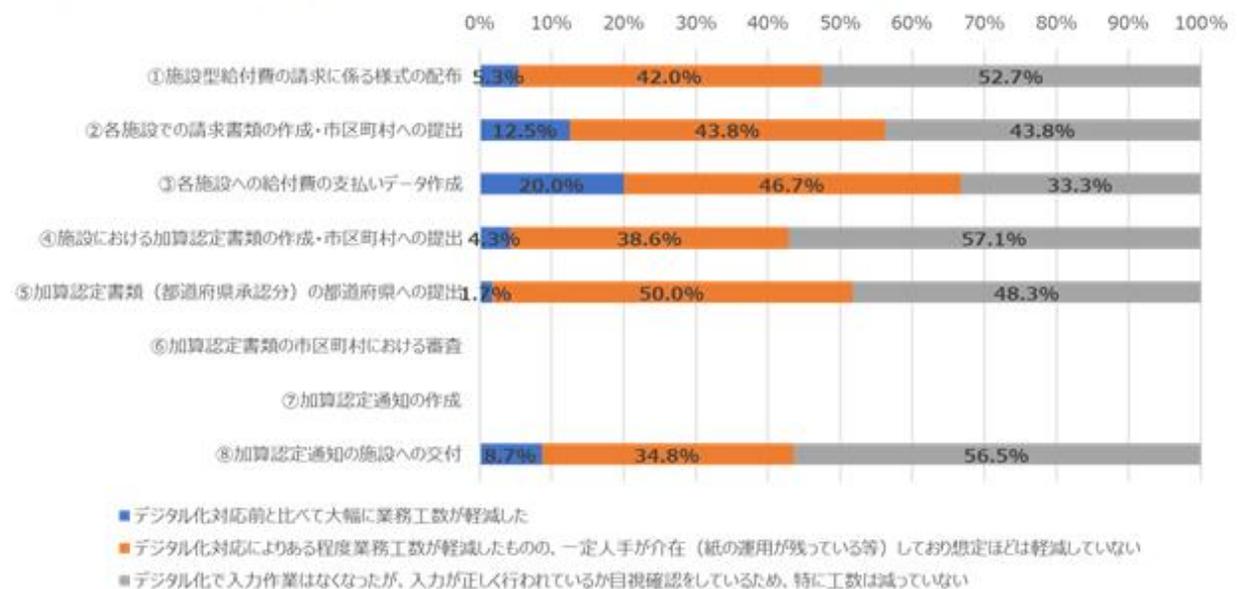
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

日本総研
The Japan Research Institute, Limited

Q2 施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果

- 各自治体における施設型給付等に係る手続きのデジタル化による効果は以下のとおり。

Q2 貴自治体における施設型給付費についての請求・支給事務及び加算認定事務手続きのデジタル化による効果についてお伺いします。

	デジタル化対応前と比べて大幅に業務工数が軽減した	デジタル化対応によりある程度業務工数が軽減したものの、一定人手が介在（紙の運用が残っている等）しており想定ほどは軽減していない	デジタル化で入力作業はなくなったが、入力が正しく行われているか目視確認をしているため、特に工数は減っていない	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	7 5.3%	55 42.0%	69 52.7%	131 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	2 12.5%	7 43.8%	7 43.8%	16 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	3 20.0%	7 46.7%	5 33.3%	15 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	3 4.3%	27 38.6%	40 57.1%	70 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	1 1.7%	29 50.0%	28 48.3%	58 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
⑦加算認定通知の作成	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	2 8.7%	8 34.8%	13 56.5%	23 100.0%

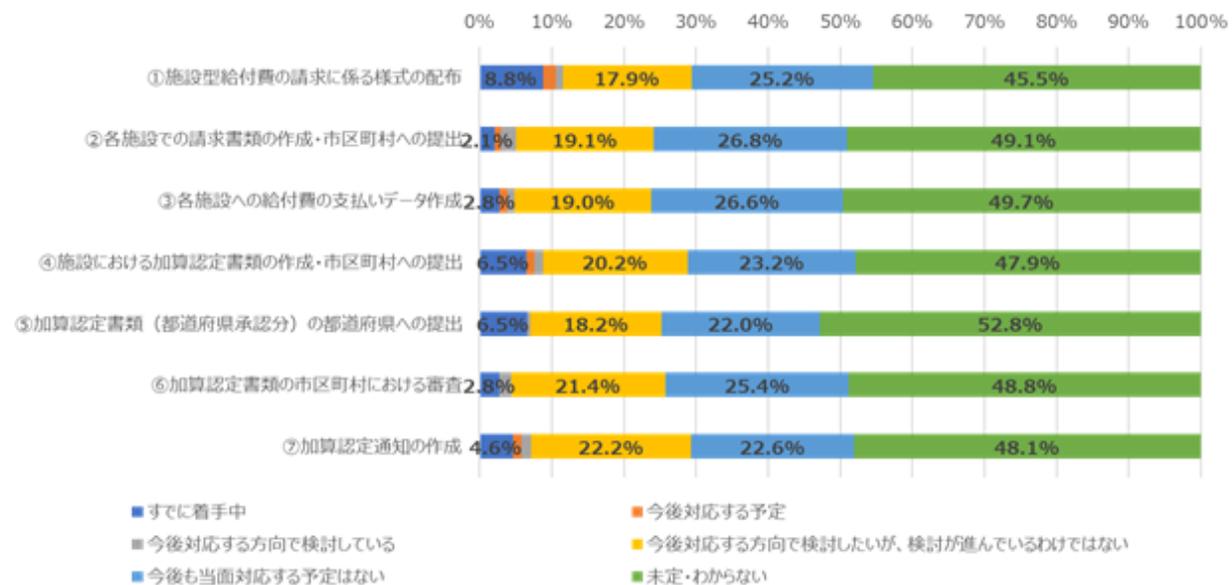
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



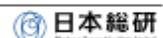
Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

- 各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



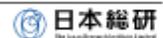
Q3 今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況

・各自治体における今後の施設型給付等に係る手続きのデジタル化に向けた取り組みの検討状況は以下のとおり。

Q3 今後、各業務の更なるデジタル化に向けた取り組みの検討状況および意向を教えてください。

	すでに着手中	今後対応する予定	今後対応する方向 で検討している	今後対応する方向 で検討したいが、検討が 進んでいるわけではない	今後も当面对応する 予定はない	未定・わからない	全 体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	29 8.8%	6 1.8%	3 0.9%	59 17.9%	83 25.2%	150 45.5%	330 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	7 2.1%	3 0.9%	7 2.1%	65 19.1%	91 26.8%	167 49.1%	340 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	8 2.8%	3 1.0%	3 1.0%	55 19.0%	77 26.6%	144 49.7%	290 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	17 6.5%	3 1.1%	3 1.1%	53 20.2%	61 23.2%	126 47.9%	263 100.0%
⑤加算認定書類（都道府県承認分）の都道府県への提出	14 6.5%	0 0.0%	1 0.5%	39 18.2%	47 22.0%	113 52.8%	214 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	7 2.8%	0 0.0%	4 1.6%	54 21.4%	64 25.4%	123 48.8%	252 100.0%
⑦加算認定通知の作成	11 4.6%	3 1.3%	3 1.3%	53 22.2%	54 22.6%	115 48.1%	239 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	8 3.3%	3 1.2%	4 1.6%	55 22.4%	57 23.3%	118 48.2%	245 100.0%

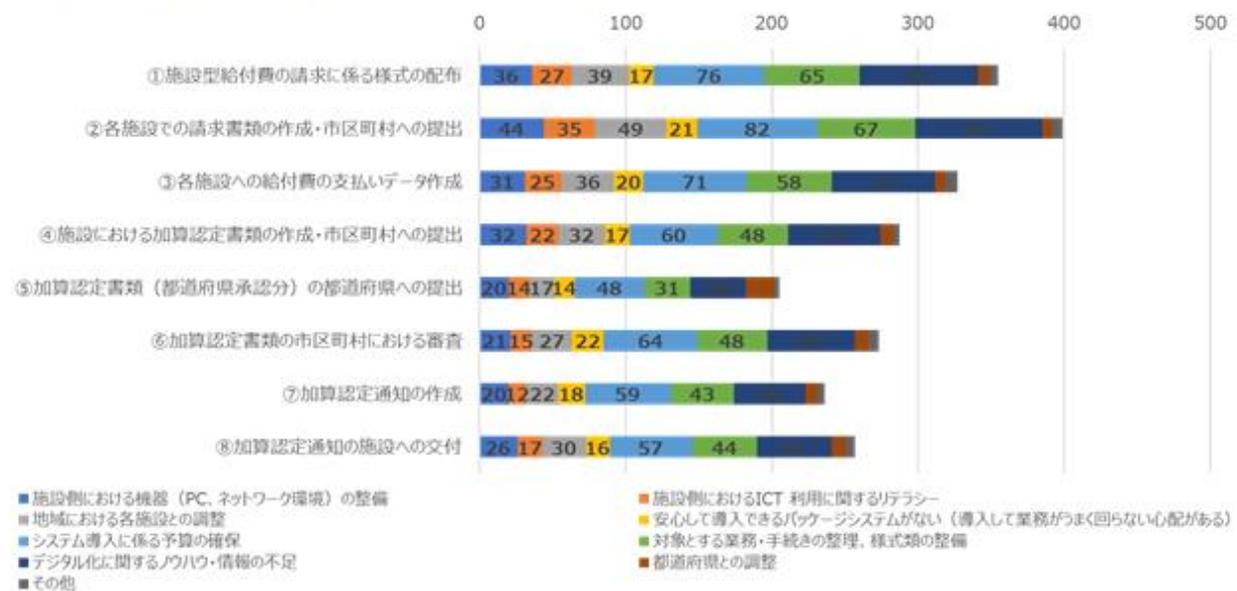
Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



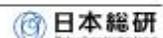
Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

・各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。（MA）



Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.



Q4 デジタル化に向けた検討を進める上での課題

- 各自治体におけるデジタル化に向けた検討を進める上での課題は以下のとおり。

Q4 デジタル化に向けた検討を進めるにあたって課題となる項目を教えてください。(MA)

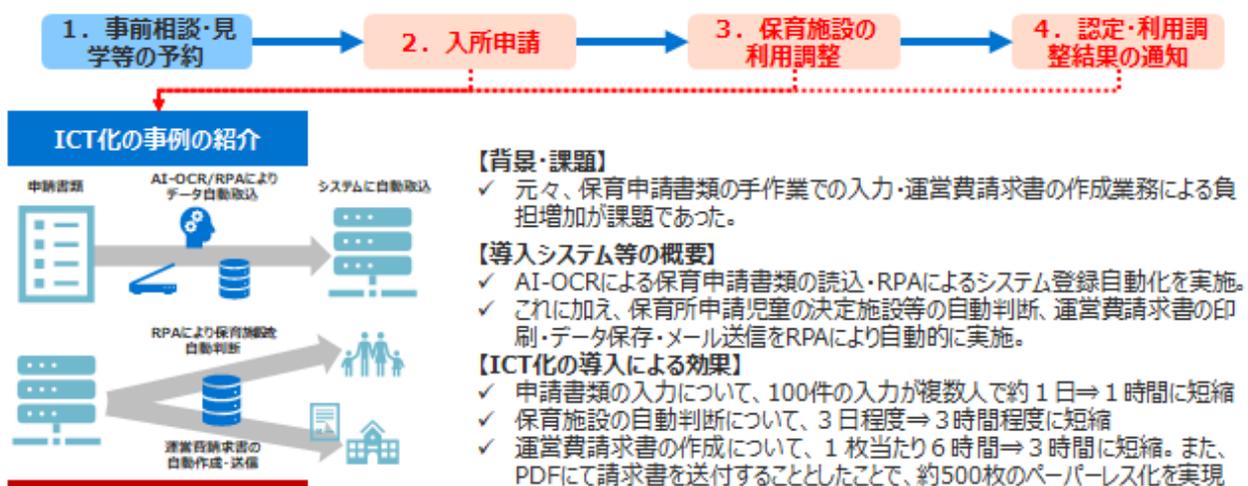
	施設側における機器(PC、ネットワーク環境)の整備	施設側におけるICT利用に関するリテラシー	地域における各施設との調整	安心して導入できるパッケージシステムがない(導入して業務がうまく回らない心配がある)	システム導入に係る予算の確保	対象とする業務・手続きの整理、様式類の整備	デジタル化に関するノウハウ・情報の不足	都道府県との調整	その他	全体
①施設型給付費の請求に係る様式の配布	36 10.1%	27 7.6%	39 11.0%	17 4.8%	76 21.4%	65 18.3%	81 22.8%	8 2.3%	6 1.7%	355 100.0%
②各施設での請求書類の作成・市区町村への提出	44 11.0%	35 8.8%	49 12.3%	21 5.3%	82 20.6%	67 16.8%	87 21.8%	7 1.8%	7 1.8%	399 100.0%
③各施設への給付費の支払いデータ作成	31 9.5%	25 7.6%	36 11.0%	20 6.1%	71 21.7%	58 17.7%	71 21.7%	7 2.1%	8 2.4%	327 100.0%
④施設における加算認定書類の作成・市区町村への提出	32 11.1%	22 7.7%	32 11.1%	17 5.9%	60 20.9%	48 16.7%	63 22.0%	9 3.1%	4 1.4%	287 100.0%
⑤加算認定書類(都道府県承認分)の都道府県への提出	20 9.8%	14 6.8%	17 8.3%	14 6.8%	48 23.4%	31 15.1%	38 18.5%	20 9.8%	3 1.5%	205 100.0%
⑥加算認定書類の市区町村における審査	21 7.7%	15 5.5%	27 9.9%	22 8.1%	64 23.4%	48 17.6%	60 22.0%	9 3.3%	7 2.6%	273 100.0%
⑦加算認定通知の作成	20 8.5%	12 5.1%	22 9.3%	18 7.6%	59 25.0%	43 18.2%	49 20.8%	8 3.4%	5 2.1%	236 100.0%
⑧加算認定通知の施設への交付	26 10.1%	17 6.6%	30 11.7%	16 6.2%	57 22.2%	44 17.1%	51 19.8%	10 3.9%	6 2.3%	257 100.0%

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

保育所入所手続き等のICT化に関する事例

保育所入所手続き等のICT化に関する事例①（人口5～20万人）

- ▶ 当市では、多数の保育申請の一括処理による業務量増加・ヒューマンエラー解消のため、AI-OCR及びRPAを活用し、保育申請書類の読込・システム取込についてICT化を図っている。また、これに留まらず、RPAを活用し、保育施設の自動判断、保育施設に支払う運営費の請求書印刷・データ保存・メール送信を自動的に実施している。
- ▶ 認定申請、利用調整、調整結果の通知を一括的に実施することで、業務の大幅な効率化を実現している。



参考となると考えられる点

- ◆ 複数の手続きについて、AI-OCR/RPAを活用することで業務効率化を実現している事例。
- ◆ 市全体の取組みの一環として実施しており、その費用は5,143千円と高額であることから、規模の大きい自治体にとって参考となる事例か。

保育所入所手続き等のICT化に関する事例②（人口2万人未満）

- 当町の所在県では、各種デジタルツールの導入は、県主導で進められており、子育て関連のAIチャットボットについてもその取り組みが進み、当町では、その取り組みで作成されたチャットボットを利用している。



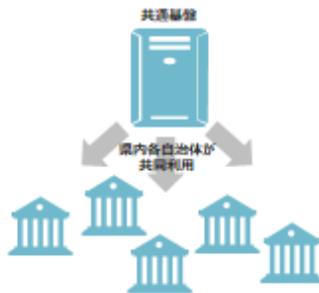
1. 事前相談・見学等の予約

2. 入所申請

3. 保育施設の
利用調整

4. 認定・利用調整
結果の通知

ICT化の事例の紹介



【背景・課題】

- 当町の所在県では、市町村行政情報センターのシステムを42のうちの30以上が使っているという背景から、各種デジタルツールの導入は、県主導で実施してきた。今回はAIチャットボットの導入を進めることとなり、当町もそれに合わせて導入

【導入システム等の概要】

- システムの機能としては、子育て関連全般の相談に対応してくれるチャットボット、市町特有の情報も含めて回答してもらえる。

【ICT化の導入による効果・費用】

- 県主導での開発の為、比較的安価に導入可能。（詳細な導入コストは不明）導入にあたっては最初に想定問答集をシステムに流し込んでおけばあとは自動的にA I が回答してくれるという形の為、初期にその対応が必要になる程度の負荷で導入できる。

参考となると考えられる点

- ◆ 県主導又は広域でのシステム導入による、低コスト化及び業務効率化。
- ◆ 小規模自治体では手が回らない部分のデジタル化を実現。

保育所入所手続き等のICT化に関する事例③（人口20万人以上）

- 当市では、毎年度の保育所の利用調整が時間外勤務や調整ミスの原因となっており、この状況を改善するため、ベンダへの委託による利用調整プログラムを活用し、保育所等の利用調整について一括処理を実施している。
- 市独自で導入している利用調整方法（兄弟姉妹がいる場合の入所・発達支援児の入所）等についても、ベンダと協議してプログラムに組み込み、市の利用調整制度をプログラム上で精緻かつ正確に実現することができるよう工夫している。



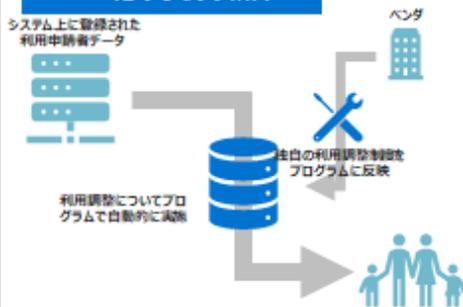
1. 事前相談・見学等の予約

2. 入所申請

3. 保育施設の
利用調整

4. 認定・利用調整
結果の通知

ICT化の事例の紹介



【背景・課題】

- 当市においては、元々、毎年度の保育所利用調整の負担が大きく、職員の時間外勤務や調整のミスにつながっていた。

【導入システム等の概要】

- ベンダのパッケージをカスタマイズし、独自の利用調整プログラムの開発を委託。
- 市独自で導入している利用調整方法（兄弟姉妹がいる場合や、発達支援児の入所条件の変更等）についても、ベンダと協議を重ね、精緻かつ正確にプログラム上で実現。

【ICT化の導入による効果】

- 5年間の契約で46,020千円（税込）と費用は高額ではあるが、主に利用調整における時間外勤務が増加する2月と3月時間外勤務時間が約4割削減。

参考となると考えられる点

- ◆ 大規模自治体では保育施設の利用調整は最も負担が大きい業務の一つであり、プログラムの導入によって職員の負担・業務時間をかなり効率化することができている。
- ◆ 利用申請者が多くなる大規模自治体向けの事例であるといえる。

保育所入所手続き等のICT化に関する事例④（人口20万人以上）

- ▶ 当市では、子育て関連の手続きをスピード感をもって電子化を進める方針を掲げており、保育所入所手続きについても取り組んだ。これにより、独自のシステムを導入し令和4年度入所の申請の100%電子化を達成している。



ICT化の事例の紹介



【背景・課題】

- ✓ 当市では、子育て関連の事務手続きをスピード感をもって電子化を進める方針が掲げられていた。

【導入システム等の概要】

- ✓ 入所申請のをスマートフォン等からでも可能とするシステムを導入
- ✓ マイナンバーによる認証はなく、メールでのアカウント登録と申請のみとする事で誰でも使いやすいシステムとした。
- ✓ 一定、誤入力を自動的にチェックする機能も設け、さらには住民基本台帳のデータを用いてデータ補完も自動で行う仕組みとなっている。
- ✓ 専用の広報用資料も作成し住民や施設へのアナウンスを徹底して行った。

【ICT化の導入による効果・費用】

- ✓ 導入初年度から100%の電子化を実現。システムも標準的な申請ツールではないので安価に納めることができた。

参考となると考えられる点

- ◆ 安価かつシンプルな独自システムの導入により100%の電子申請を実現
- ◆ びったりサービス利用促進に向けての広報活動やシステム機能改善の参考ともなる

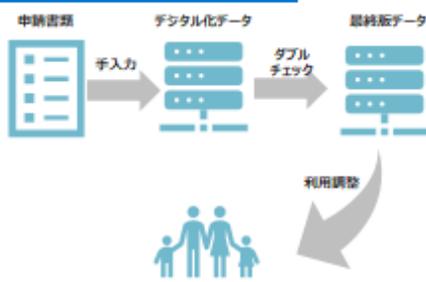
出所：広島県呉市「子育てオンライン申請」を基に日本総研作成

保育所入所手続き等のICT化に関する事例⑤（人口2~5万人）

- ▶ 当町では、従来は申請の先着順で行っていた利用調整を待機児童の発生に伴いしっかりと制度化を進めるにあたり利用調整を自動で行うエクセルシートを作成した。
- ▶ 運用にあたり入力担当者を1人とし、別の担当者がチェックすることで集約による効率化しつつ正確性を担保した。



ICT化の事例の紹介



【背景・課題】

- ✓ 平成30年から待機児童が発生してしまい、そのタイミングで利用調整が必要になってきた。それまでは受付順で希望の園への入園を決めており、利用調整をやっていた。利用調整の基準を平成30年に作成し、実際に利用調整をしようとした際に紙ベースでの対応は難しいと考え、そのタイミングでエクセルにデータ入力して機械的に調整できるようにした。

【導入システム等の概要】

- ✓ 紙媒体で申請されるデータを利用調整しやすい形で電子化したファイルの中で利用調整を実施している。

【ICT化の導入による効果・費用】

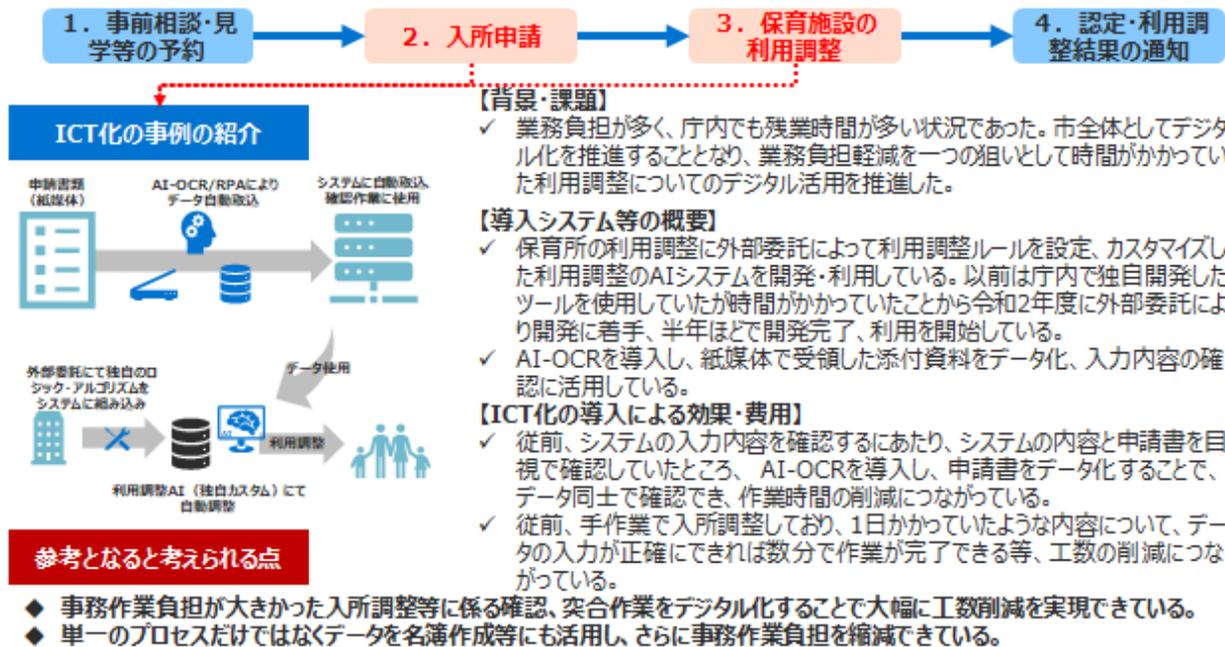
- ✓ 利用調整をデジタル化せずに対応すると非常に時間がかかってしまうので、非常に楽になっている（800件/年程度）

参考となると考えられる点

- ◆ 今後利用調整を実施する自治体や現時点で利用調整に手間がかかっている自治体には参考となる（小規模自治体）
- ◆ また、既に類似の運用をしている自治体にとっても業務の集約化や正確性担保の仕組みは運用面で参考となる。

保育所入所手続き等のICT化に関する事例⑥（人口5～20万人）

- 当市では、庁内全体でのデジタル化、残業の削減の一環として、利用調整AIの導入、AI-OCRの活用を行っている。
- これにより、負担が大きかった確認作業等の工数の大きな削減を実現している。

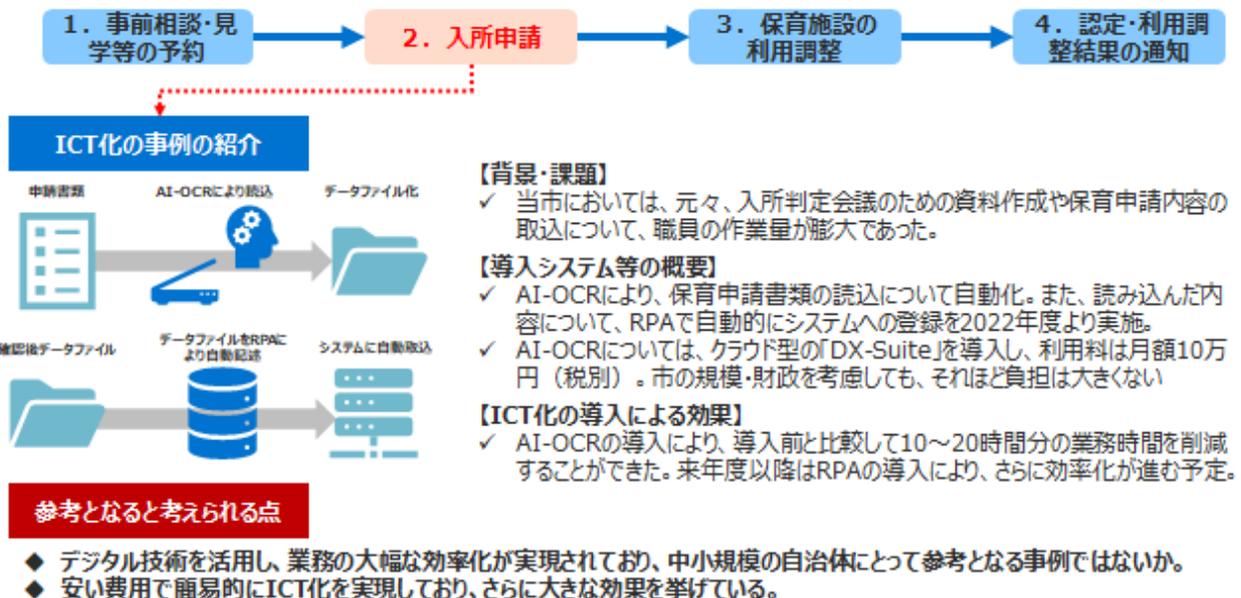


日本総研

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

保育所入所手続き等のICT化に関する事例⑦（人口2～5万人）

- 当市では、多数の保育申請の一括処理による業務量増加・ヒューマンエラー解消のため、AI-OCR及びRPAを活用し、保育申請書類の読込・システム取込についてICT化を図っている。これにより、入所判定会議のための資料作成・保育申請内容のシステム登録業務について、作業が効率化されている。
- また、1年中、産前段階も含めて保育入所申請を受け付けており、上記のICT化は、保育利用希望者からの申請を柔軟に受け付ける意味でもかなり効果の高い取組となっている。



日本総研

Copyright (C) 2021 The Japan Research Institute, Limited. All Rights Reserved.

請求事務・加算認定事務等のICT化に関する事例

請求事務・加算認定事務等のICT化に関する事例①（人口5~20万人）

- ▶ 当市では、マクロを組み込んだエクセルツールをファイル共有サイトを通じて配布、回収している。確認作業の工数削減、個人情報保護の観点からのセキュリティ対策等につながっている。

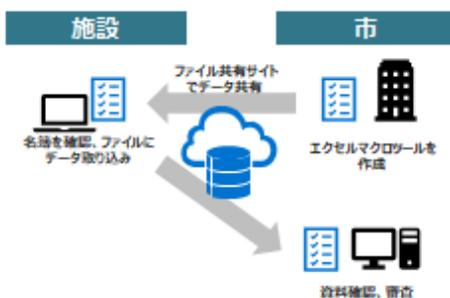
1. 請求様式の配布

2. 請求書類等作成

3. 施設型給付費等の給付額の確認・給付事務

4. 施設型給付費等の加算認定事務

ICT化の事例の紹介



参考となると考えられる点

- ◆ エクセルベースでの対応であり、導入のハードルは高くはないと考えられる。
- ◆ ファイルのやり取りについてメールからファイル共有サイトの活用に移行、工数削減等につなげている。

【背景・経緯】

- ✓ 子ども・子育て支援新制度となった平成27年度から電子的な対応を進めている。
- ✓ 新制度に合わせて施設側も負担なく利用できるようにツールを整備した。

【対応方策・取組概要】

- ✓ 施設への様式の配布、提出はファイル共有サイト（暗号化されたサイト）に加算認定書類等、エクセルにマクロを組み込んだファイルを共有する形で対応。
- ✓ 在園児名簿を市から施設に配布、施設の管理内容と突合、確認、名簿をマクロファイルに取り込むことであらかじめ設定した計算式で請求額が算出される。
- ✓ 施設に配布し、データとして取り込むものは子育て関係の別システムからcsv形式で出力したデータを使用している。
- ✓ 当初は電子メールでファイルを送付していたが、個別の送信に係る負担、個人情報保護等の観点から平成28年度よりファイル共有サイトを活用。
- ✓ 加算認定について資料は電子化し、共有サイトにおいてもらう。（審査は手作業での確認が前提であり、審査負担は残っている）

【ICT・デジタル活用による効果】

- ✓ 施設との個別のやり取り及び確認に係る作業負担が削減できている。

請求事務・加算認定事務等のICT化に関する事例②（人口2~5万人）

- 当町では、独自にエクセルツールを作成、配布している。町側、施設側の負担が削減できるよう工夫するとともに、施設が運営状況を把握し、施設運営にも活用できるように留意した設計、運用を行っている。

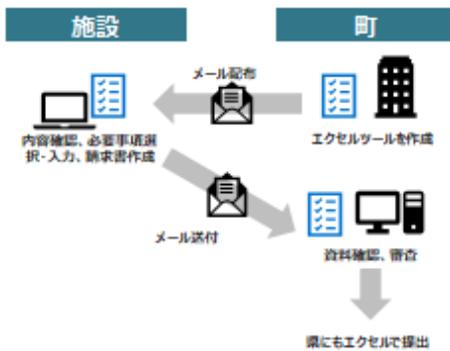
1. 請求様式の配布

2. 請求書類等作成

3. 施設型給付費等の給付額の確認・給付事務

4. 施設型給付費等の加算認定事務

ICT化の事例の紹介



参考となると考えられる点

- ◆ エクセルベースでの対応であり、導入のハードルは高くないと考えられる。

【背景・経緯】

- ✓ 子ども・子育て支援新制度となった頃から電子的な対応を進めている。

【対応方策・取組概要】

- ✓ エクセルベースの様式を施設に配布し、施設側で内容を確認、請求書作成等を行うようにしている。都道府県への加算認定書類の提出もエクセルを活用。
- ✓ 施設側での負担が小さくなるよう、基本的な情報は町で入力し、必要な入力内容はプルダウン形式の選択式とする等、負担がないように工夫している。施設側に金額算定の内容、積み上げの内容を理解してもらううえでも有用な仕組みと考えている。（町での給付費算定は子ども・子育てのパッケージソフトを活用している。機能上、その結果はPDF出力となってしまうため、連携して活用することが難しいという課題もあり、メリット、デメリット考慮して現状の仕組みとしている。）
- ✓ 請求書の様式についても従前の様式と同様のものがシステムでは出力できなかったため、従前の様式を踏襲するためにもエクセル対応としている。
- ✓ 都道府県への提出については、システムで作成される台帳を基にエクセルで作成、送付している。

【ICT・デジタル活用による効果】

- ✓ 町側、施設側で工数負担を抑制できている。
- ✓ 施設で請求内容の項目を細かく把握できるため、運営状況等の確認に活用できる。
- ✓ エクセル上で間違いがあれば確認できるようにしており、手戻り作業を削減可能。

請求事務・加算認定事務等のICT化に関する事例③（人口5~20万人）

- 当市では、エクセルツールを整備し、施設に配布、施設側で自動名を入力を行い、自動で請求額が算出できるようにしている。自動計算により、データの精度が高まり、確認・審査業務の工数削減を実現できている。

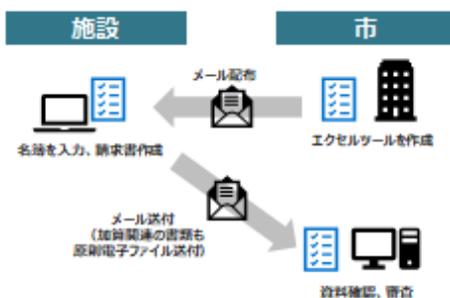
1. 請求様式の配布

2. 請求書類等作成

3. 施設型給付費等の給付額の確認・給付事務

4. 施設型給付費等の加算認定事務

ICT化の事例の紹介



参考となると考えられる点

- ◆ エクセルベースでの対応であり、導入のハードルは高くないと考えられる。

【背景・経緯】

- ✓ 子ども・子育て支援新制度となった頃から電子的な対応を進めている。

【対応方策・取組概要】

- ✓ エクセルベースの様式を施設に配布し、施設側で確認、請求書作成等を行うようにしている。電子ファイルを電子メールでやり取りし、対応。（ツールは適宜改良）
- ✓ 請求書については児童の名前を入れることで自動的に金額が反映されるようにエクセルツールを整備している。児童の管理は市でも行っているが、施設側での確認の意味も含めて各施設に対応を依頼している。
- ✓ 加算に関する事務については、現状は原則として電子ファイルで提出してもらう対応としている。

【ICT・デジタル活用による効果】

- ✓ 審査に係る工数削減、関連資料を整備するための事務作業の工数削減が実現できている。
- ✓ エクセルツールのロジックを設計するうえでは、法令、通知を精査することが必要であり、その対応状況・不備等も明確になる確認に活用できている。
- ✓ 現在の環境上、在宅ワークとなることもあるが、電子データでの対応であり、在宅でも業務を行うこともできている。

※本調査研究は、内閣府令和3年度子ども・子育て支援調査研究事業として実施したものです。

内閣府 令和3年度子ども・子育て支援調査研究事業

**保育所等入所手続き等に関する ICT 化に向けた
好事例集の作成に係る調査研究
報告書**

令和4年3月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL: 080-2302-7799 FAX: 03-6833-9480