

保育からはじまるDX

— 小さなことから大きな変化へ —

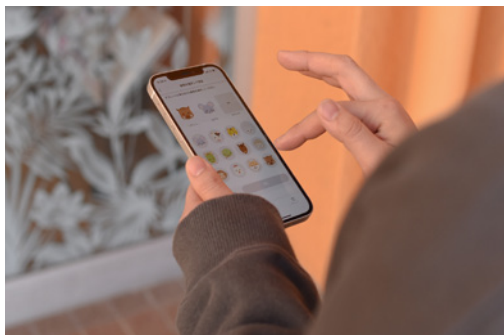
北上市で始まったDX。取り組みが始まった子育て世代の事例からご紹介します。



※DX…デジタルトランスフォーメーションの略。デジタル技術を活用した業務改善や変革

問い合わせ 都市プロモーション課 ☎72-8325

登降園はスマートフォンで打刻。紙に記帳していた際の混雑時の行列はなくなりました。



市内の公立保育園やこども療育センターで7月から導入されたこのアプリにより、登園・降園の打刻や毎日のお便り帳のやり取りのほか、献立表やクラス便りなどのお知らせ、イベントの写真注文などが、スマートフォン上で行えるようになりました。菊池さんは「ク

園 での子どもの遊びや生活の様子が分かりやすくなったし、園とのやり取りが楽になった。そう語るのは、市立大通り保育園にお子さん2人を預ける、菊池望洋恵さん。公立保育園で導入された保育園システム「ルクミー」利用後の変化について話してくれました。

ラスでの行事や子どもの遊ぶ姿がカラー写真付きで届きます。子どもの様子が目で見て分かるので、安心しますし、楽しみ」と言います。また、お便り帳を子どもに持たせて登園する必要がなくなったほか、欠席連絡が電話でなくルクミーの操作で済むなど、便利になりました。

菊池さんはさらに「保護者だけでなく、先生方の事務作業が減ったのでは」と、園側の利点にも目を向けています。



市立大通り保育園
保護者 菊池 望洋恵さん

夫、4歳の息子、2歳の娘の4人暮らし。仕事では市内の製造業社で総務を担当。

菊池さんのお子さんを預かる同園の川越稜さんは、ルクミー導入後の変化を実感する保育士の人。「今まで当然と思っていたお便りの印刷などの事務負担が減った分、保育資材の準備や保育計画作りなど子どものための時間が増えました」とその効果を説明します。「これまでは全てのお知らせを印刷し子どもたちのバッグに入れていましたが今ではアプリで直



朝は保護者のお便り帳のチェック、夕方には子どもたちの記録を送信します。

接保護者に送っています。また、写真販売もスマホでの注文に切り替えたので、写真の掲示、注文取り、現金精算といった事務が全てオンライン上で完結できます」と対応の違いを説明します。



市立大通り保育園
りんご組・保育士 川越 稜さん

保育士になって10年目。妻、4歳の娘、2歳の息子の4人暮らし。黒沢尻鬼剣舞の白面としても忙しい日々を過ごす。

子どもたちと向き合う時間の変化という点では、発育がゆっくりな子どもが通う、こども療育センターでも、同じくルクミーを導入し、多くの手続きがスマートフォン上で可能になり、事務が効率化されました。保育士の鈴木祐子さんと菅原紗恵子さんは「事務負担が減った分、子どもの療育という本来の業務に集中できるよう

になりました。また、アンケートの回答率が上がりました。インターネットを使うことで保護者の都合が良い時間に回答でき、これまでに以上に多くの意見を集めることができたのはうれしい」と話します。加えて、発達支援の内容や進め方など日々の業務の振り返りに写真を用いてより具体的な意見を集めるなど、「効果的な支援について考える時間が増えました」と新たな効果を実感します。さらに職員の仕事の姿勢が変わり始めました。改善アイデアが湧いたり、即座に実行したりと、主体的に業務に取り組みます。

これまで行っていた日々の振り返りは、写真もついでパワーアップ。具体的な改善案が増えました。



一方、北上市公式LINEアカウントが7月に開設されました。休日診療や子育て支援などの行政情報が届くのはもちろん、手続きや各教室などの予約もオンライン上でできるようになりました。手元のスマートフォンに直接情報が届く上、夜間や休日などにも手続きが行えると好評です。菊池さんも利用者の一人で、「休日当番医や子育て相談会などの案内が届き、困った時に頼りになります。市内のイベント情報も分かり便利」と、子育て世代と市の新たな接点が生まれるなど、変化が起り始めました。

びかびか教室のこと 知ってほしくて…

紹介動画

子育てLINEの友達登録はこちら

子育てLINEにはクリックしたくなるお知らせが届きます。

北

上市では令和3年4月、企画部都市プロモーション課に情報政策推進室を設置するとともに、同年6月に民間人材の自治体DX推進リーダーを任用し、市民視点と現場視点による全庁を挙げた市民サービスの変革の取り組みを進めてきました。

市が進める変革の狙いや今後の展望などについて、DX推進リーダーの大塚主幹が解説します。

（大塚）今回ご紹介した取り組みを含め、北上市は幅広い市民にデジタル化の恩恵をもたらすことを狙い、昨年度から市民と市、そして市職員にとって「三方良し」のDXになるように推進しています。

デジタル化による市民・職員の变化

保育園や療育センターではシステム導入をきっかけに、仕事が変わりました。本来の保育や療育の質を向上させようとする現場の意欲や時間を、業務に費やすことができました。「導入」で終わるのではなく、利用者の傾向をデータで把握しながら、より良いサービスを試行錯誤する現場になることが目標です。そして、既に次の業務改善の取り組みが保育士チームと始まっています。変革は続けることが大事です。

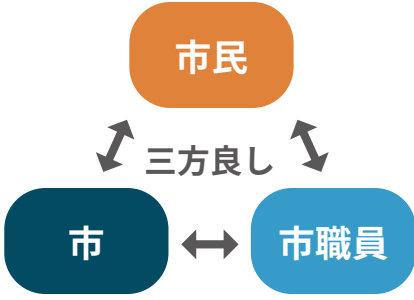
同時に子育て世代に向けての変革も進んでいます。数カ月前まで「窓口で受け付け、紙に手書き、問い合わせは電話」が主流だった子育て関連の市民サービスは、共働きの皆さんには不便でした。さらに相談や手続きにかかる時間が事前に分からないことに加え、子育て支援の相談会やイベントなどに申し込みするには、市役所の開庁時間内に電話しなければなりませんでした。

しかし、現在は子育て世代向

けの北上市公式LINEを通じ、「わかりやすく」かつ「オンラインで即申し込みできる」情報提供とサービスが開始されたことで、都合のよいタイミングにタイムリーな情報を得て、そのままスマートフォンで申し込みや日程変更ができるようになりました。

一方、市職員目線でのこの変革を見てみましょう。母子保健事業を担当する保健師チームは、4月からオンラインでの相談・手続き予約や妊娠中期アンケートなどの実現に向けて、仕事を見直して業務変革に取り組みました。数学が得意な保健師のデータ分析により、手続き全体の8割がオンラインだったこと、またその中の5割が昼休み中と仕事後の時間に集中することを把握しました。オンライン手続は3カ月間で148件、10月に限っては55件と、今までならこれらの手続きを職員が電話対応し、転記作業していたはずでした。

この保健師チームは、勘や「何となく」ではなく、市民の動向をデータで日々把握し、データに基



北上スタイルのデジタル変革

北上市 DX推進リーダー
大塚知彦 主幹



今なら間に合うマイナポイント！ コンビニ交付に使える マイナンバーカードを取得 するなら今！

マイナンバーカードを取得するなら、最大20,000円相当のマイナポイントをもらえる、年内の申請がお得です。この機会にマイナンバーカードを取得しましょう。

マイナポイントの受け取りにはマイナンバーカードの取得が必要です。マイナポイント受け取りまでの手続きはこちらをご確認ください。



マイナンバーカードの取得手順

- ①専用の予約サイトから予約する
- ②指定日に窓口で本人確認や顔写真撮影などの手続きを行う（手続きは15分ほど）
- ③1～3カ月後にカードが自宅に届く



11月・12月は申請手続きがお近くの 場所で可能です！

11月と12月は市役所3庁舎だけでなく、江釣子ショッピングセンターパルやhoKko、各地区交流センターで申請が可能です。右記QRコードまたは電話（☎050-5369-5617）でお申し込みください。



■持ち物…通知カード（または個人番号通知書）、本人確認書類（免許証、健康保険証など）

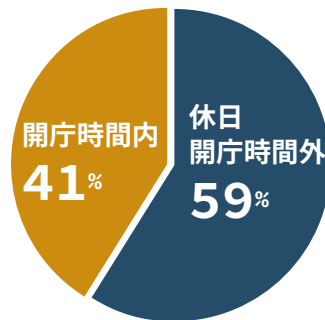
※マイナンバーカード申請書を持っている場合は、申請手続きが簡単になるので合わせて持参してください。

■主な出張先/日程…江釣子ショッピングセンターパル/12月10日(土)・11日(日)、hoKko/12月18日(日)・25日(日)

■問い合わせ…北上市マイナンバーカード申請受け付けセンター☎050-5369-5617

WEB申し込み時間帯

[母子保健事業]



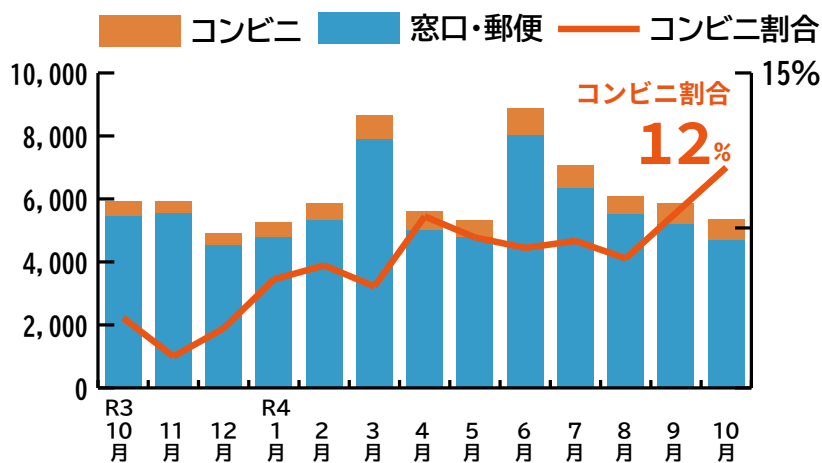
期間/令和4年7月～11月

づいて意思決定をしています。この変化はここ3カ月ほどで実現しました。しかも、既存業務の見直しと、既存のツールの利用によるものです。

さらにこの取り組みで重要なのは、残り2割の電話や郵送手続きには、以前に比べて丁寧に対応する時間が確保されることです。

この他にも、市民課窓口での手続きの変革にも取り組んでいます。住民票の写しや印鑑登録証明書などは、これまで市役所の開庁時間に庁舎でしか取得できなかったものが、マイナンバーカードを利用すれば早朝や深夜、休日でも全国のコンビニで取得できます。コンビニで証明書を取得する人は全体の12%を超え、このうち59%が市外や開庁時間外に取得しています。そして、来年には転入、転出、転居の手続きの事前予約や、転入などに伴う手続きの各種書類を一括作成するいわゆる「書かない窓口」の運用を開始する予定です。

各種証明書交付数[場所別]



DXの恩恵は全ての市民のために

デジタル化やオンライン化で直便利になるのは、スマートフォン所有率が95%を超える子育て世代や若い世代が中心です。その新しいサービスは数カ月というスピード感での提供と、利用者が増えても少数人数で対応できるのが良い点です。一方で、それ以外の世代やデジタル機器に慣れていない市民の皆さんにとっては、デジタル化で効率化した効果が電話対応や来庁での手続き・相談のサービスの維持・向上という形で生かされます。

市職員がデータに基づいて業務変革を続け、同時に若い世代に限らずデジタル機器を利用できる市民を増やすための「スマホ教室」にも取り組むことで、「三方良し」のワクワクするようなDXを推進していきます。