

令和7年度子ども・子育て支援等推進調査研究事業

こども政策DX推進に関する中長期的な展望についての調査研究
報告書

アクセントゥア株式会社
令和8（2026）年3月

目次

1. 事業概要	2
1. 本事業の背景	3
2. 本事業の目的	4
3. 本事業の概要	5
2. こども・子育て分野における DX の 実態・課題把握調査	6
1. ヒアリング調査	7
1-1. ヒアリング調査概要	7
1-2. 自治体ヒアリング	7
1-3. 子育て関連施設ヒアリング	11
1-4. 児童相談所ヒアリング	14
1-5. 民間企業ヒアリング	16
2. アンケート調査	18
2-1. アンケート調査概要	18
2-2. 自治体アンケート	18
2-3. 子育て関連施設職員アンケート	74
2-4. 子育て家庭アンケート	89
3. 先行事例調査	102
1. 国内外における先行事例調査	103
1-1. 調査結果の概要	103
1-2. 先行事例の成功事例一覧	103
1-3. 先行事例における工夫、課題と解決策	104
2. 諸外国における DX 推進の基本原則に関する調査	105
2-1. DX 原則の調査概要	105
2-2. 調査結果の概要	105
2-3. 先行事例の紹介	106
4. こども政策 DX の中長期展望の考察	114
1. 将来像仮説のアーキテクチャ概念図	115
1-1. 基本的な考え方・アプローチ	115
1-2. 将来像に求められる要素	116
1-3. あるべき姿の将来像仮説の必要性	116
1-4. 将来像仮説の概念図 ～業務・データの分類(案)	117
1-5. 将来像のアーキテクチャ概念図	118
2. こども政策 DX の実現に向けた基本的な考え方	119
2-1. こども政策 DX プリンシプルの考え方	119
2-2. こども政策 DX プリンシプル(案)	120
3. こども政策 DX の実現に向けたロードマップの整理	133
3-1. ロードマップの整理方針	133
3-2. ロードマップ(素案)の考察	133
5. 結び	134

1.事業概要

1.本事業の背景

こども家庭庁では、子育てに関する多様な行政手続を見直し、申請・届出等の簡素化を通じて、子育て家庭をはじめとする利用者の利便性向上と負担軽減を図るため、保育や母子保健等、こども・子育て分野全体を対象に「こども政策DX」を推進している。そうした取組を個別分野ごとに着実に前進させることが重要である一方、それらが実現された先を見据え、こども政策を更に推進するために中長期的な視点から「あるべき姿」を構想し形作ることも求められている。

そのためには、国のみならず、全国の①自治体や民間事業者等における業務の実態や、現場が抱える課題を把握し、関係者との意見交換を通じて合意形成を図りながら、解決の方向性を具体化していく必要がある。また、AIを含むデジタル技術やクラウド環境を含めた、情報連携基盤等を適切に活用することで、②国・自治体・民間事業者等のそれぞれのサービス提供に係る一層の業務負担軽減と効率化をはかり、必要に応じた制度設計を関係者が一体となり推進していくことが求められる。

本取組では、こうしたこども政策DXの中長期的な展望を描くため、現状・課題を把握した上で基本的な考え方・方向性を掘り下げるとともに、③実現に向けた中長期展望への考察等を行うものである。

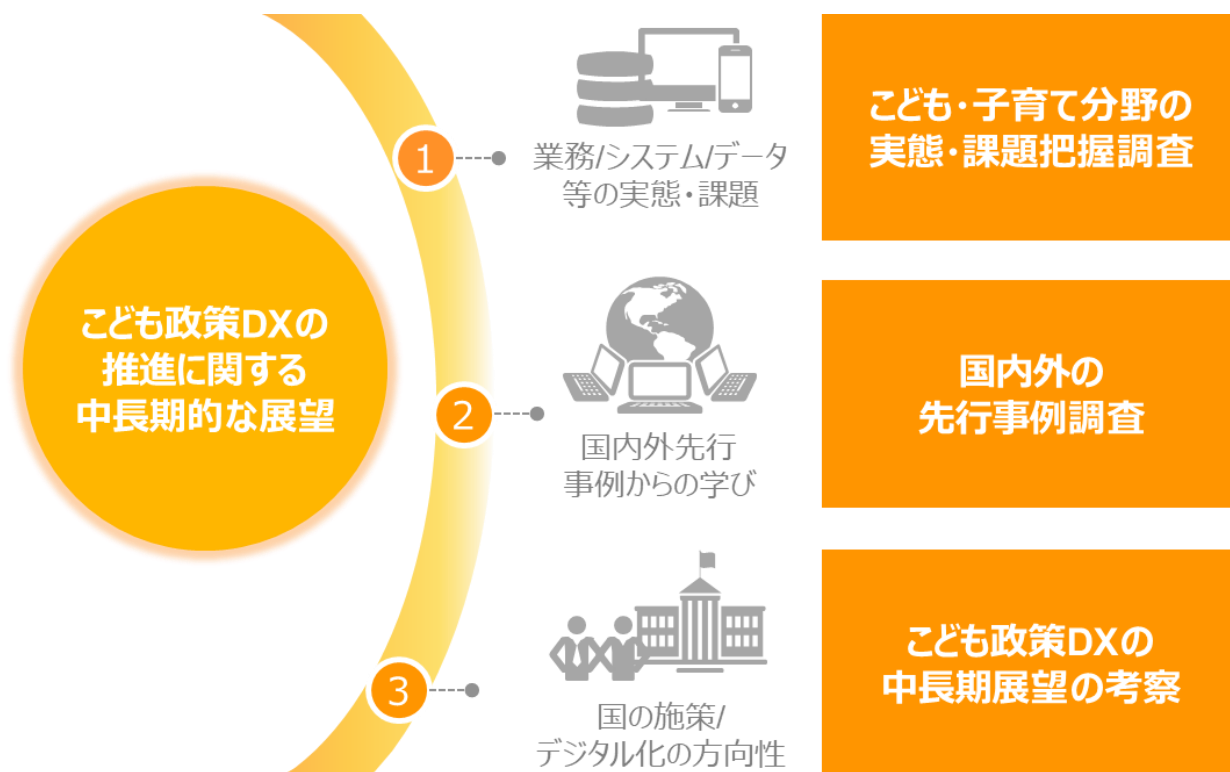
本事業の背景を鑑み、本調査研究の取組事項として、以下の3つを設定した。

- ① 自治体や民間事業者等における業務の実態や、現場が抱える課題を把握するための「こども・子育て分野の実態・課題把握調査」
- ② 国・自治体・民間事業者等のそれぞれのサービス提供に係る一層の業務負担軽減と効率化をはかる参考となる「国内外の先行事例調査」
- ③ 実現に向けた中長期展望への考察等を行うものである「こども政策DXの中長期展望の考察」

2.本事業の目的

背景を踏まえ本事業において、子育て家庭・自治体・子育て支援事業者・民間事業者への調査を通じて、現状の実態・課題をより明確にした上で、最適なこども政策DX全体のあるべき姿を描画するとともに、あるべき姿を実現するための原則やロードマップを考察する。

図 1

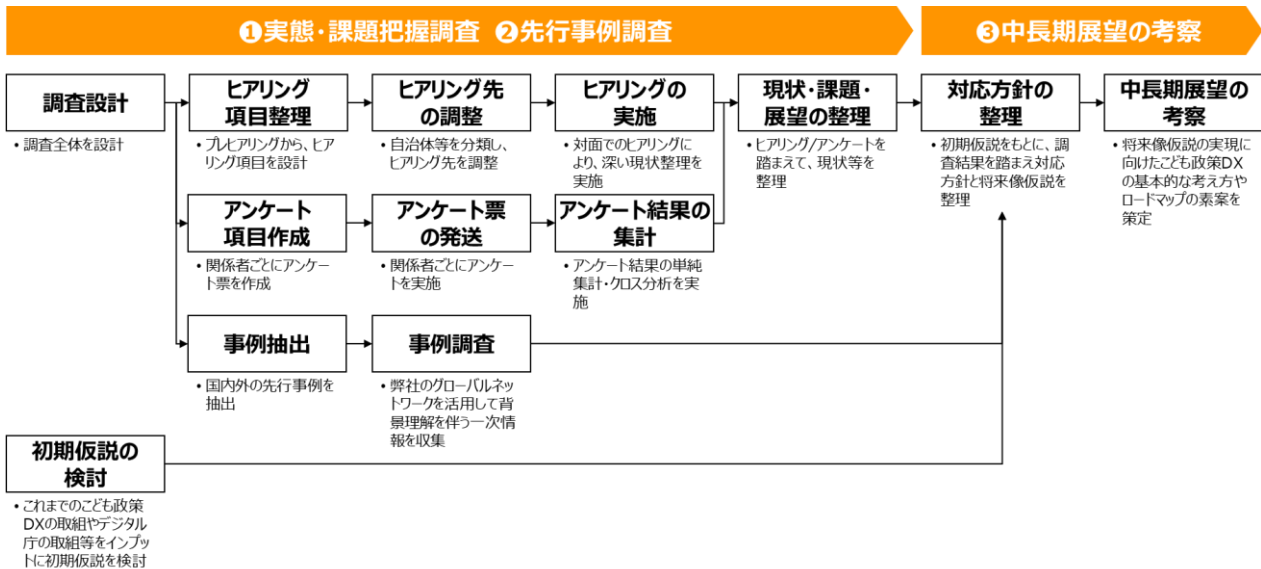


- ① こども・子育て分野の実態・課題把握調査
全国の自治体や民間事業者、子育て家庭等における実態についてヒアリング・アンケートにより把握する。同時に、こども・子育て分野においてDXを推進するために現場が抱える課題を把握・整理する。
- ② 国内外の先行事例調査
こども・子育て分野に限らない国内外のDXに取り組まれている事例を収集する。また、諸外国におけるDXとDXを支える原則・指針の事例を収集する。
- ③ こども政策DXの中長期展望の考察
それぞれの調査を踏まえ、中長期に目指すあるべき姿について、DXを支える将来像としてのシステム・アーキテクチャ等の仮説を設定して考察する。

3.本事業の概要

アンケート・ヒアリング調査、先行事例調査の結果を踏まえ、こども政策DXのこれまでの取組等から中長期展望に対する考察を行う。

図 2



2.こども・子育て分野における DX の 実態・課題把握調査

1.ヒアリング調査

1-1.ヒアリング調査概要

こども政策DXの各当事者の業務、システム、情報連携・データ連携の現状と今後の展望を把握するため、自治体、子育て関連施設、児童相談所、民間企業に対してヒアリングを実施した。

図 3

	自治体	子育て関連施設	児童相談所	民間企業
ヒアリング項目	利用システム <ul style="list-style-type: none"> 導入状況 導入の背景と障壁 関係者との合意形成 住民へのサービス向上意識 業務プロセス <ul style="list-style-type: none"> システム導入による業務変化 アナログ業務の継続理由 負荷が高い業務 DX推進の牽引役と体制 情報連携 <ul style="list-style-type: none"> 庁内のシステム間連携状況 他機関との情報共有方法とデータ連携の需要 情報セキュリティへの意識 今後の展望 <ul style="list-style-type: none"> DXを推進したい業務 DXにより生まれた時間で注力したい業務 	利用システム <ul style="list-style-type: none"> 導入状況 導入の背景と障壁 関係者との合意形成 保護者へのサービス向上意識 業務プロセス <ul style="list-style-type: none"> 負荷が高い業務 システム導入による業務変化 アナログ業務の継続理由 情報連携 <ul style="list-style-type: none"> 他機関との情報共有方法とデータ連携の需要 情報セキュリティへの意識 今後の展望 <ul style="list-style-type: none"> DXを推進したい業務 DXにより生まれた時間で注力したい業務 	利用システム <ul style="list-style-type: none"> 導入状況 導入の背景と障壁 業務プロセス <ul style="list-style-type: none"> 負荷が高い業務 システム導入による業務変化 アナログ業務の継続理由 情報連携 <ul style="list-style-type: none"> 他機関との情報共有方法とデータ連携の需要 データ連携におけるセキュリティ 今後の展望 <ul style="list-style-type: none"> DXを推進したい業務 DXにより生まれた時間で注力したい業務 	提供サービス <ul style="list-style-type: none"> サービス・システム概要 システム導入先への支援 システム導入の障壁と判断基準 システム利用実態 <ul style="list-style-type: none"> 利用者のシステム活用への課題 利用者のシステム活用における意識 情報連携 <ul style="list-style-type: none"> 他事業者や自治体とのデータ連携の有無 データ連携のニーズと障壁 今後の展望 <ul style="list-style-type: none"> 自社システムと国施策の協働
ヒアリング対象の選定	自治体規模による分類から選定 <ul style="list-style-type: none"> 指定都市レベル 中核市レベル 一般市レベル 町村レベル 都道府県 	施設類型及び設置主体による分類から選定 <ul style="list-style-type: none"> 認定こども園 公立・私立の保育所 公立・私立の児童クラブ 	自治体規模による分類から選定 <ul style="list-style-type: none"> 大規模 中規模 	こども・子育て領域におけるシステムの提供機能及び事業特性による分類から選定

1-2.自治体ヒアリング

1-2-1.調査結果の概要

住民視点と業務効率化を起点としたDXは進展しているが、分野横断的な情報連携を実現するには、自治体規模や組織構造を踏まえた制度設計の工夫が求められる。

図 4

	示唆	主要結果
現状把握	仕組み <ul style="list-style-type: none"> システム活用 <ul style="list-style-type: none"> 自治体が利用するシステムは、住民向けアプリやウェブフォームを中心にDXが進んでいる 新システムの導入については、技術面のハードルよりも制度への適合や運用調整が懸念されやすく、住民の利便性が考慮されやすい DXは初期段階ではトップダウンによる推進、導入後は現場の声を反映した運用の改善が求められる 改善にシステム改修が必要となる場合には、自治体側に追加の調整や対応が発生し、負担が増える可能性がある 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体では、住民向けのアプリ活用や職員の業務負担軽減のためのシステム構築が進められている 新規システムの導入やシステム改修の判断軸として、具体的なユースケースの確立が重視されている 新システムの導入についてはステークホルダーの反発や合意形成が課題となるが、トップダウンによる推進と現場へのサポートで円滑に進む事例も見られる 自治体では、システム連携の制限や住民の意向により、紙とシステム双方での二重管理が必要となるケースがあり、業務負担の増大や費用対効果の面で課題がある 業務改善や合意形成には、システム導入前後のデジタル部門のサポートが大きく、デジタル部門の現場業務に対する理解が重要となる 技術的な問題よりも、制度面での整理が難しいことが障壁となっている自治体が多い 政令市・中核市では部局の縦割り構造、一般市区町村では事業横断型の担当体制により自治体内のデータ連携は進んでいない 職員の異動や、こどものライフステージの変化に伴う情報引継ぎには課題がある
	運用 <ul style="list-style-type: none"> 業務プロセス <ul style="list-style-type: none"> システムと紙での二重管理は、一時的であっても現場の抵抗や導入遅延の要因になるため、デジタル部門による集中的なサポートや、事前の業務の棚卸しによる二重管理期間の短縮が継続的な業務改善につながる 	
	連携 <ul style="list-style-type: none"> 情報連携 <ul style="list-style-type: none"> 自治体単独でデータ連携に関する情報の取扱いを判断するには限界があるため、国による明確な方針や基準、モデルケースの提示が、連携の拡大につながる 共通様式によるデータ管理は、職員の異動やこどものライフステージの変化があった場合でも、関係者間で円滑に情報連携できるため、切れ目ない支援の実現につながる 	
将来像	今後の展望 <ul style="list-style-type: none"> 単純作業の自動化に加え、要支援家庭のリスク検知や支援優先度の可視化等、現場の判断を補強する目的のAI活用を進めていくことも、住民への支援の充実につながる 	<ul style="list-style-type: none"> AIを活用したさらなる業務効率化の意向や、データ分析を活用した住民に対するサービス品質の向上が見られる デジタル化により効率化した時間で、住民への窓口対応の充実や、より高度な判断を要する業務に注力したいと考えられている

1-2-2.調査結果の詳細

① 市区町村

住民が利用者となる申請や自治体職員の業務についてデジタル化が見られる一方、組織横断の連携やガバナンスの未整備がDX推進の障壁となっている側面が確認された。

(1) システム活用

- 住民からの申請については、自治体独自に開発したアプリや民間アプリを活用する事例が見られる
- AIを活用して業務効率化や支援の質向上に取り組んでいる事例がある一方で、書類管理についてAI・OCR活用の要望があっても、標準化の環境制約や個人情報におけるセキュリティの観点上、進められていない自治体もある
- 国の標準仕様と自治体独自業務の間には、規模の違いによる機能ニーズのギャップが生じている。規模の大きい自治体にとっては標準仕様の機能では不十分であり、逆に規模の小さい自治体にとっては不要な機能が含まれているため、運用負荷や導入効果にばらつきが生じている
- 政令市においては、システムの導入や新たな政策の導入に関する各区への調整が必要になるが、一定のトップダウンで合意形成は進みやすい面がある
- 子育て関連施設におけるDXについては、市が主導して現場の意見を把握した上で、市の政策として後押しをすることで進んでいる事例が多い
- 新システムや政策への対応においては、住民の利便性につながるかという視点が重要視されている
- 自治体が住民に提供するアプリにおいて、住民の意見を積極的に把握し、改修に反映している事例が見られる

(2) 業務プロセス

- 自治体独自のサイトやアプリを構築し、申請業務のデジタル化、サービスの申込みをオンラインサイトに集約することにより、業務負担を軽減している事例がある
- デジタル移行期における、紙とデジタルの二重管理による一時的な職員負担増への懸念がある
- 住民からの申請をオンライン化した後も、バックエンド側で住基情報との連携ができないため、結果として紙媒体との二重運用が発生している
- 住民からの申請や面談業務については、アナログ対応の需要を認識しており、職員の負荷が高くてもデジタルとアナログで申請を受け付けている自治体が見られる
- システム導入時にはデジタル部門による事前の業務棚卸の必要性を認識しており、デジタル専門人材や部門による伴走支援等の対策を行っている自治体も多いが、基本的には担当課が主導となってDXを進めている

(3) 情報連携

- システム上のデータ連携について、制度上の整理が困難なために実施できていない自治体からは、国からの方針や政策として統一した基準を求める声があった
- 政令市や中核市では、各分野・各課で業務が完結しているため、自治体内における部局横断的なデータ連携は進みにくく、必要に応じて確認する方法が多い

- 一般市や町村では、1人の担当者が複数事業を横断して情報を管理しているため、自治体内でのデータ連携の必要性は高くないとされる一方で、担当者ごとに情報管理の方法が異なることから、こどものライフステージの変化や担当者の異動の際に、情報の引継ぎが十分に行われないという課題がある
- 個人情報や、支援関連の情報等特にセンシティブな情報に関する外部との連携については、リスク意識やセキュリティ懸念から、郵送や電話等アナログでの作業が行われている
- 支援者と支援内容の記録を連携する需要が多くあり、独自で連携のセキュリティ、範囲を決めて取り組んでいる自治体も複数見られた

(4) 今後の展望

- 自治体独自でAIやRPAといった技術を活用することで、計算業務や監査業務等における非効率な事務作業等を自動化し、職員の業務負担を更に軽減したいとの意向がみられた
- 蓄積されたビッグデータを活用した支援や施策の具体的な改善に繋げていくことを目指している事例もある
- 業務を効率化することにより、初めて窓口に来る市民や個別の事情を持つ市民への対面相談や個別対応といった、人にしかできないサービスの質の向上に注力していく方針がある

② 都道府県

都道府県へのヒアリング調査では、デジタル化や市区町村との連携が限定的であるが、都道府県が主導となり、市区町村へ独自システム導入している事例も確認された。

(1) システム活用

- こども・子育て分野の業務は市区町村が担うことが多く、都道府県におけるシステム活用は限定的である
- 帳票の型等が条例に定められている場合は、DXを進めるに当たり、条例改正等の法整備が必要となる場面がある
- 子育て関連施設への監査業務にシステムを活用しようとしたものの、施設側の反発により断念した事例がある一方で、システムを活用している事例もみられる
- 都道府県がデジタル戦略を策定した上、住民向けのオンライン申請アプリを構築し、市区町村へと波及している事例がある
- システム導入については、具体的なユースケースの確立を重視し、職員の業務時間の削減と住民満足度の向上を費用対効果として明確化している

(2) 業務プロセス

- 新制度導入に際して、子育て関連施設との調整や、窓口での住民接点等市区町村にしかできない中核的な業務に注力してもらえるように、都道府県ではバックヤードにおけるシステム面での業務を担う等市区町村での役割分担を明確にすることが重要である
- 国が主導する施策やシステム導入については、業務を担う市に対して新しい施策やシステムの理解を浸透させることが重要であるが、現状では理解が十分に浸透していない市区町村が多く、複数の市区町村から同じ質問が来ることがある
- 職員の異動が頻繁であるため、システム全体を理解している都道府県職員が少なく、情報システム部門や

ベンダーへの問合せを行う必要が生じる場面が多い

- 市区町村が行うこと・子育て分野の業務についても、都道府県のデジタル専門の課が市区町村支援を推進している例もある

(3) 情報連携

- 基本的に、都道府県と市区町村とのデータ連携はなく、ある場合も市区町村が保有するシステムデータの閲覧等、一部利用にとどまっている
- 市区町村とシステムが連携していないことから時系列での情報の把握が難しいため、今後連携の必要性が増えればシステム化も検討する
- 住民サービスの向上やより包括的な支援の観点から、本人の個人情報だけでなく、その家族の個人情報の連携についても需要がある
- 高度な情報連携を進めるに当たっては、プライバシー保護の観点が極めて重要であり、技術的な実装に加えて、国による統一的な法整備やガイドラインの策定が求められている

(4) 今後の展望

- 国主導で導入したシステムを実効的に活用するためには、具体的な導入メリットの明示や、十分な準備期間、習熟期間の設定等を通じて、市区町村に対して十分な支援を行うことが求められる
- 国主導で導入したシステムを実効的に活用するためには、具体的な導入メリットの明示や、十分な準備期間、習熟期間の設定等を通じて、市区町村に対して十分な支援を行うことが求められる

1-3.子育て関連施設ヒアリング

1-3-1.調査結果の概要

保育所・こども園・放課後児童クラブ等の子育て関連施設へのヒアリングでは、ICT活用により業務効率化が進んでいる一方、自治体による制度・運用方針の制約や職員のデジタル化への不安により二重管理やアナログ併用が残っている一面も見られた。

図 5

示唆		主要結果
現状把握	仕組み システム活用 <ul style="list-style-type: none"> 自治体のこども政策や国の実証事業等の政策的なきっかけ、導入前後でのサポートが子育て関連施設におけるDXの実現につながっている 保護者目線でも、施設を選ぶ際にICTが活用されているかが施設選びの大きな判断基準になっていく可能性がある 	<ul style="list-style-type: none"> データ管理や運用ルールは自治体・施設ごとの差が大きい 自治体の担当課と施設長が密に連携する他、自治体のこども政策がDX推進の追い風となって円滑な導入・定着につながっている事例がある こどもが保育所から小学校に進学して放課後児童クラブを利用する際や、きょうだいと同時に子育て施設に通っている場合等、同一のアプリを利用できることがあり、アプリの導入が保護者の利便性の向上に寄与している ICT導入により、電話連絡や紙台帳管理等の高負荷なアナログ業務は効率化され、転記作業やミスも削減されている 自治体の意向や、職員のデータ消失への不安から紙との二重運用が残っている事例がある一方で、ICT導入前に紙撤廃の実証期間を設けることで業務改善に成功している例も見られる 小学校や児童相談所等他機関との情報連携はアナログが中心であり、業務負担の増加や情報のタイムラグが課題である センシティブ情報の取扱いには慎重な姿勢が強い 公立施設のICT導入は、自治体側も施設の利用記録の閲覧が可能になるため、自治体への連携業務の負担軽減というメリットも存在する AI活用等、DXによるさらなる業務効率化や価値創出への期待がある一方で、支援の質や保護者との関係性を重視し、デジタルとアナログを併用する運用が重視されている 自治体の規則によりICTシステムの施設外からの利用が制限されているケースもあり、職員の連絡や研修動画閲覧等を可能にする環境整備が課題である
	運用 業務プロセス <ul style="list-style-type: none"> ICT導入による効果を一定程度感じている施設が多い 紙との二重運用を廃止し、デジタルに一本化するためには、廃止の明確なポリシーを策定することに加え、実証期間を設ける等、施設職員に安心感をもたすことが必要である 	
	連携 情報連携 <ul style="list-style-type: none"> 児童相談所等と緊急性の高い情報をやり取りするニーズが強い一方で、センシティブ情報の取扱いについては、明確な方針の提示や統一ルールの策定が求められる 施設と自治体のやり取りに関して、データ連携等を通じて同じ情報を確認可能にすることが業務効率化につながる 	
将来像 今後の展望 <ul style="list-style-type: none"> DXによる効率化と価値創出を進めつつも、すべてをデジタルに置き換えるのではなく、対面の対話や気配りといったアナログの価値との共存が求められる 安全性を確保しつつ、リモートアクセス等柔軟な運用を可能にする仕組みづくりが求められる 		

1-3-2 調査結果の詳細

① 保育所・認定こども園

ICTを導入した施設において、職員や保護者からデジタル化に対する否定的な意見は見られないが、情報連携についてはアナログが中心であり、セキュリティへの懸念から、一部では二重管理が発生している。

(1) システム活用

- 自治体主導のもと、「保育士の労働環境改善」と「新型コロナウイルス感染症の影響による保護者との連絡体制の整備の必要性」を背景に、市内全ての公立・私立保育所でICTが導入された
- 保育所・認定こども園のDXは園長の意識で決まることが多く、ICT導入にネガティブな園も多く把握している
- システムを導入している園の中で、公立施設では、自治体の担当課と現場の園長が密に連携してルールを策定したり、自治体の方針や政策がDX推進の後押しとなったりすることで、円滑な導入と定着に繋がっている
- 国や自治体からトップダウンで導入を推進する場合は、推進する側が現場のことを理解しているかという点が合意形成において重要である
- 施設へのシステム導入について、保護者に対し使い方を職員が個別にサポートをしており、保護者から反対意見は見られなかった

(2) 業務プロセス

- デジタルデータの管理については、各施設でアクセス権限設定やパスワードの配布等の体制が整備されているが、デジタルに精通した管理者がいない施設では運用が難しい
- ICTシステム導入前は、保護者への個別電話連絡、紙台帳での登降園管理、手書き資料作成といったアナログ業務が高負荷であり、伝達ミスや時間ロスにつながっていたが、ICT化により業務改善が見られている例が多い
- ICT化により業務の効率化が進んだ一方で、園児の状態記録のように日々内容が変化する記録は効率化を実感しにくい施設もみられた
- ICT化によって効率化された時間は、人材育成や保育士間のコミュニケーション増加に繋がり、保育の質向上に寄与している
- 完全に紙を撤廃するルール作りがされておらず、監査対応におけるデータ消失のリスク懸念から、依然としてアナログ(紙での印刷・提出)での業務が継続される、複数のベンダーのシステムを併用することで二重管理が発生するといったケースが課題となっている

(3) 情報連携

- 他機関(児童相談所、小中学校)との情報連携は、依然として電話やメール、郵送といったアナログな手段が中心であり、自治体への情報連携については、各自治体が独自システムを利用している場合でも施設のシステムとは連携ができない状況である
- 児童相談所との連絡は電話で行っているが、事案発生から数日後に連絡がある等、時間差も課題になっている
- センシティブな園児情報は、情報漏えいリスクや保護者の意向から、データでの連携に慎重になっている

(4) 今後の展望

- 将来的には、AIを活用した文書作成の自動化や、保護者・保育士と施設をマッチングさせるシステムの開発等、さらなる業務効率化や新たな価値創出への期待もみられる
- デジタルのみでは保護者が閲覧できない情報もあるため、必要に応じて印刷・掲示を行う等、負担が過度にならない範囲でデジタルとアナログの利点を組合せ、保育の質向上を目指したいという意向がある

② 放課後児童クラブ・児童館

入退室管理のデジタル化は、現場負担の軽減と保護者満足の向上に寄与している一方で、自治体ごとの運用差が機能活用の制約となっている。

(1) システム活用

- ICTを利用する場合でも、自治体ごとに運用ルールが異なることがあり、結果として開発済みのICTの機能を十分に活用できないケースがある
- 自治体への提出情報や民間委託におけるシステム運用ルールは自治体ごとに大きく異なり、全施設の意見を幅広く取り入れて合意形成を図る事例がある一方、自治体から一方的にルールが示されるケースもみられる

- 保護者からは、システム化、特に児童の入退室状況がリアルタイムで把握できることに対し、安心感や利便性の点で肯定的な意見が寄せられている
- 保育所で既にICTシステムのアプリを利用している保護者にとっては、放課後児童クラブでも同じアプリが使えることがメリットになる

(2) 業務プロセス

- 保護者から提出される利用予定表の手作業での転記、市への「こどもの利用状況報告」や「延長料金の費用報告」といった各種書類作成が高負荷であったが、ICTシステムの導入によりこれらの負荷のほとんどが解消された
- ICT化されることで50%以上の業務時間が削減されたというデータがあることに加え、伝達ミスの軽減にもつながっている
- 自治体の意向により、個人情報保護への対応として紙とデジタルの二重管理を行う施設がある一方で、自治体がトライアル期間を設けて職員の理解と安心感を醸成し、紙管理を完全に廃止している施設もみられる等、自治体による対応で差異がみられる

(3) 情報連携

- 市内の全ての放課後児童クラブに一括でICTツールが導入されたことで、自治体内のすべての施設のこどもの入退室情報を自治体側が閲覧できるようになり、自治体への定期的な報告業務(利用状況報告、延長料金報告等)が不要となった施設、業務負担が軽減された施設が存在する
- 小学校とは年に数回情報のやり取りをされるが、システムを活用している施設でも、小学校とのデータ連携は基本的でない

(4) 今後の展望

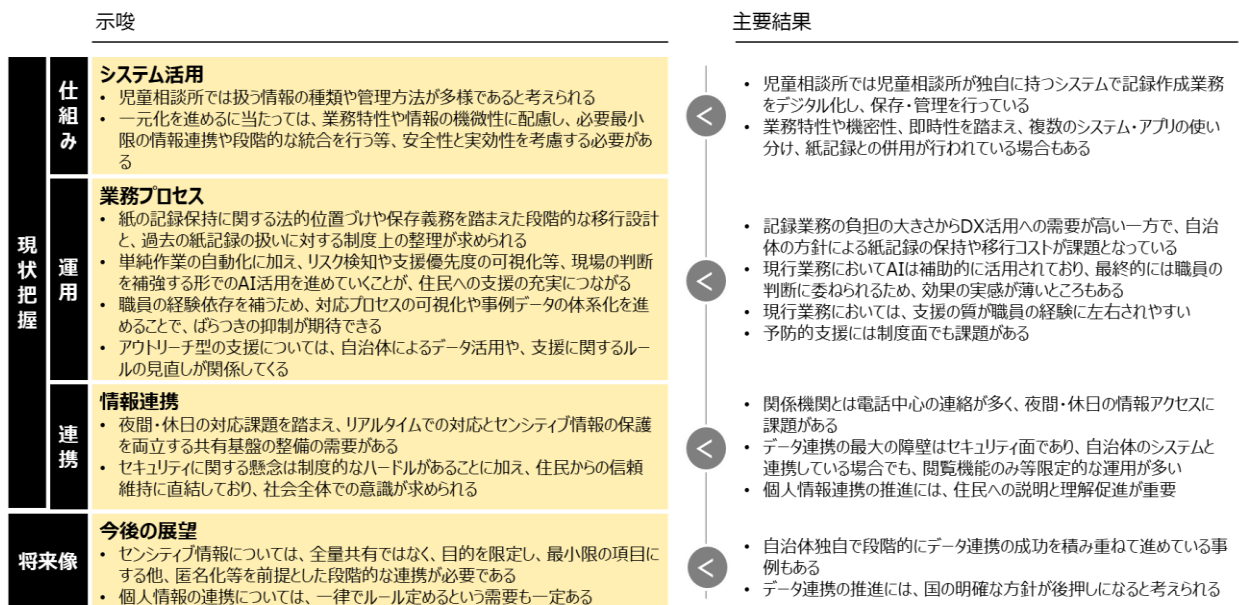
- デジタル化が進む中で、保護者とのコミュニケーションにはより力を入れている施設が多く、入所申請においては、施設と保護者間の雰囲気や相性の確認のため今後もアナログで残したいと考えている施設がある
- 市のセキュリティ規則により、施設外からのICTシステム利用が制限される等、職員にとって不便に感じている点があるため、施設外からもICTシステムの一部の機能(例：研修動画の閲覧)を使えるようにしたいと考えている

1-4. 児童相談所ヒアリング

1-4-1. 調査結果の概要

記録業務の負担軽減ニーズは高く、デジタル化は進展している一方で、データ連携を進めていく上では、制度的制約や情報の機密性の高さ、支援業務の特性を踏まえ、限定的かつ段階的な推進が重要となる。

図 6



1-4-2. 調査結果の詳細

児童相談所のDXにおいては情報の即時性や情報連携が求められるが、法整備や制度上の制約が障壁となっている。

(1) システム活用

- システム導入は記録業務の負担軽減や支援記録の一元化を目的に進められている事例が多い
- 情報の機密性、即時性を踏まえ、職員間の連絡や一時的なメモと正式な記録を用途に応じて分ける等、複数のシステムやアプリを使い分けている事例がみられる

(2) 業務プロセス

- 児童相談所職員の業務はアナログでの作業が多く、中でも最も負担が大きいのは記録作成であるため、音声の自動文字起こし等DX活用への需要は高い
- 支援の一連のプロセスは職員の経験に依存する部分が多く、対応の質にばらつきが生じやすい
- 一時保護が必要となるリスクの算出にAI機能が導入されているものの、予測精度と実用性には限界があり、最終的な判断は現場職員に委ねられている
- 紙を正式記録とする自治体の方針や紙の文書の保存期間の規定のため紙管理が残存しており、過去の紙記録をシステムへ移行するコストも課題である

- 現在の支援制度では、要支援家庭に介入するには明確な根拠が必要となるため、「アウトリーチ型支援」は困難であると認識されている

(3) 情報連携

- 小学校や子育て関連施設に対しては電話等アナログでコミュニケーションをとることが多いため、夜間・休日における情報アクセスについては困難に感じている
- 自治体を持つ母子保健や福祉保健のシステムと連携していることもあるが、双方がデータの閲覧のみできる形での運用である
- データ連携における最大の課題としてセキュリティ面が挙げられており、市区町村からの情報の連携が困難となっている
- 個人情報連携の推進には、情報共有の必要性や個人情報連携の影響について、国から住民に対して説明し、理解を促進することが重要だと認識されている

(4) 今後の展望

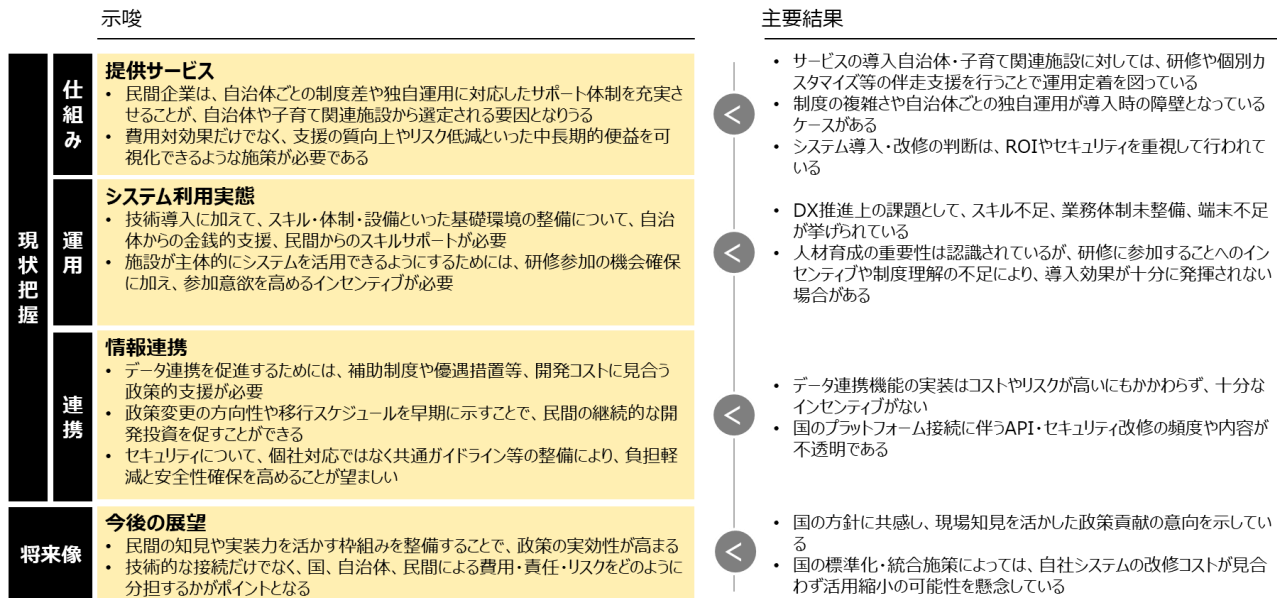
- 自治体独自のポリシーに則った上で、機微な情報を連携する実証実験を行っている自治体では、今後も段階的に連携を広げていく意向がある
- 市区町村が持つデータの取り込みについては、将来的に、自治体のみならず国の方針が示されればデータ連携を推進しやすくなると考えている
- 業務が効率化された時間で、より保護者や児童とのコミュニケーションに集中したいという意向がある

1-5 民間企業ヒアリング

1-5-1.調査結果の概要

民間企業の知見や実装力を活かしてDXを推進するためには、データ連携に係る負担への配慮や国・自治体・民間の役割分担の明確化が重要である。

図 7



1-5-2.調査結果の詳細

システム活用においては、自治体向けの研修やカスタマイズの支援が広く行われている一方、他機関とのデータ連携については、開発や改修コストに対するインセンティブが十分でないとの懸念が示されている。

(1) システム活用

- システムを導入した自治体や子育て関連施設に対しては、研修の実施や各自自治体・施設の実情に応じたカスタマイズを行う等、導入後の運用を見据えた支援が行われている
- システム導入に当たっては、制度の複雑さや自治体ごとの独自運用が障壁となっている
- システム導入や改修を判断する際にはROIの観点や、外部システム環境におけるIPアドレス制限等のセキュリティ要件が重視されている

(2) 業務プロセス

- システムを導入した子育て関連施設の職員や自治体からは、DX推進において「システムに関するスキルや知識の不足」、「施設内における業務体制の整備不足」、「端末台数の不足」といった課題が挙げられている
- 子育て関連施設を運営する企業では、紙での運用の撤廃意向はありつつも、現場からの紙での情報管理の意向を尊重している

- ICT活用による業務改善には人材育成が重要と認識されているものの、研修参加へのインセンティブが十分でないことに加え、職員の制度理解が浅い場合には、システム導入がかえって「業務負担の増加」と受け止められ、習熟に時間を要するとの指摘もある

(3) 情報連携

- 保育ICTにおいては、施設が利用するシステムと自治体のシステムは、現状では連携していないことがほとんどであるが、会計・労務システムや、小学校・病院等の独自システムとの連携することによるデータ入力・転記作業が軽減されることへのニーズがあると認識している
- 保育施設等のデータ連携を進めるに当たり、標準的なユニークIDやデータモデルが整備されていないことによる開発コスト増加やデータ項目自体が秘匿情報であることが障壁であると考えている
- システム間のデータ連携機能の実装については、開発コストやプライバシーリスクが大き一方で、現状ではそれに見合うインセンティブが十分に確保されていない
- 国のプラットフォームへの接続を行う場合、自社システムについてもAPI連携やセキュリティ対応の改修が複数回発生する可能性があるが、その頻度や具体的な内容は不透明であるため、事業者側の負担に見通しがたかない

(4) 今後の展望

- 現場の課題や実態を把握している立場から、その声を国に届けたいと考えており、こども家庭庁が示す保育DX方針に共感するとともに、国だけでは十分に対応しきれない領域において民間として貢献したいとの意欲がみられる
- 子育て関連施設向けに独自開発しているシステムについては、国の新施策により機能が統合・標準化された場合、連携対応や改修に要するコストが見合わず、自社システムが活用されなくなる可能性も想定している

2. アンケート調査

2-1. アンケート調査概要

自治体、子育て関連施設職員、子育て家庭に対して、以下のとおりアンケートを実施した。

図 8

	自治体	子育て関連施設	子育て家庭
調査目的	・ ども・子育て分野に関連する自治体における業務・デジタル化の現状や課題等を調査	・ ども・子育て分野に関連する施設における業務・デジタル化の現状や課題等を調査	・ 子育て家庭が受けている行政サービス・支援とそのデジタル化に関する現状や課題等を調査
調査対象	・ 1,741自治体の市区町村	・ 20-80代、男女 ・ (施設職員フラグ=幼稚園、保育所) ・ 施設職員フラグ「有り」を対象に、督促を含む全数配信を先行実施。当該配信完了後、フラグ「無し」対象者にも追加配信を実施。	・ 20-50代、男女、小学生までの子どもがいる家庭
調査方法	・ Excel調査票の配布・回収	・ ウェブフォームにて実施	・ ウェブフォームにて実施
調査期間	・ 令和8年1月6日～令和8年1月28日	・ 令和8年1月23日～令和8年1月26日 ※ローデータ上の最終回答終了時間を基準	・ 令和8年1月29日～令和8年2月1日 ※ローデータ上の最終回答終了時間を基準
回収状況	・ 回答数：538/1,741 回答率：30.7%	・ 合計：300サンプル ・ 割付条件：なし	・ 合計：1,000サンプル ・ 割付条件： ・ 長子(第一子)の年齢を基準として判定 ・ ① 未就学児のいる家庭：500サンプル ・ ② 小学生のいる家庭：500サンプル

2-2. 自治体アンケート

2-2-1. 調査結果の概要

現状では、効果が見えやすい業務を中心にDXが進む一方、障害児支援や虐待対応等個別性・秘匿性の高い業務では、システム導入・データ連携が進んでいないため、分野特性を踏まえたDX施策や制度整備が求められる。

図 9

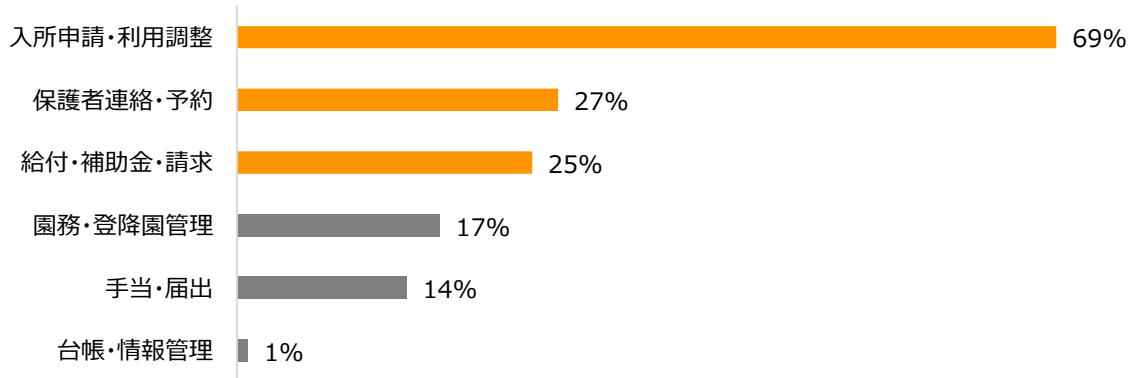
示唆		主要結果
現状把握	仕組み システム活用	<ul style="list-style-type: none"> 申請や届出等の定型的な業務ではオンライン化が進んでいる一方、専門性や個別対応が求められる領域では未着手の割合が高い デジタル化の目的は「住民サービスの向上」と「業務効率化」という、職員や子育て家庭にとって効果が見えやすい部分に集中している システム導入の障壁として、時間不足や予算調整、ツール選定が上位に挙げられている 子育て家庭からの不満が来庁負担や重複入力といった手続面に集中していることから、行政手続の煩雑さが課題として認識されている 各領域を横断して、「相談、面談、入園前の面接、家庭訪問、虐待通告対応」等、表情・声色・生活環境の確認等の非言語情報が判断に繋がるものは、デジタル化に適さないと認識されている 業務件数僅少、費用対効果の観点からデジタル化が望まれない業務も一定数存在している データを管理するシステムは一定数存在するが、システム内で単独保有するケースが多く、外部機関へデータを連携していない割合が高い 県/国/医療機関や施設とのデータ連携が未整備であること、必要性が高くないこと、個人情報の機微性等がデータ連携における障壁として多数指摘されている 申請や届出のデジタル化は、負担軽減、正確性担保を理由に多くの領域で広く求められている 虐待防止領域においては、記録の作成、要約、文字起こしについて、業務効率化・負担軽減の観点からデジタル化のニーズがある 情報共有、データの一元管理も領域横断で求められている
	運用 業務プロセス	
	連携 情報連携	
将来像	今後の展望	

2-2-2.調査結果の詳細

(1) 保育・子育て領域：オンライン化に重点的に取り組んでいる業務

「入所申請・利用調整」が69%と半数を超えており、「保護者連絡・予約」が27%、「給付・補助金・請求」が25%で続く。

図 10 保育・子育て領域：オンライン化に重点的に取り組んでいる業務(N=322)

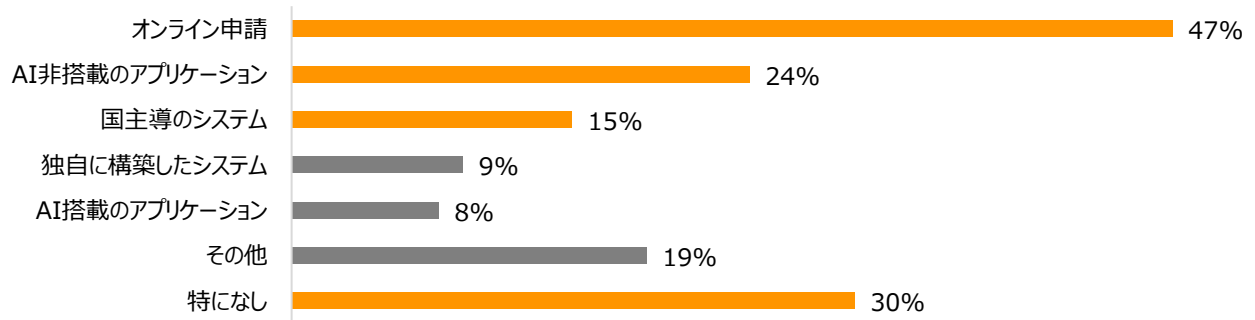


カテゴリ	主な回答
入所申請・利用調整(69%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育所・認定こども園等の利用申請・入所調整、希望園変更届、退園届 ・ 保育所等利用申請、病児保育事業の事前利用登録、学童保育室の利用申請等 ・ 施設型給付費等の申請・審査業務、放課後児童クラブ利用申込み ・ 保育所・認定こども園等の利用申請・入所調整
保護者連絡・予約(27%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者と保育施設間の連絡業務 ・ 連絡帳記載 ・ 市内直営保育所における保護者との連絡業務 ・ 学童クラブにおける保護者との連絡、オンライン相談 ・ “病児保育ネット予約サービス
給付・補助金・請求(25%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育料の決定・徴収 ・ 施設への給付費等の支払業務 ・ 教育・保育給付費等管理 ・ 給付業務 ・ 利用料の収納管理
園務・登降園管理(17%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登降園、出欠席管理 ・ 登降園管理 ・ 児童の入退室管理 ・ 保育所業務支援システムを導入し、登降園管理や手書き書類の電子化

(2) 保育・子育て領域：デジタル化の取組状況

「オンライン申請」が47%を占め、「AI非搭載のアプリケーション」が24%、「国主導のシステム」が15%と続く一方で、「特になし」も30%と、デジタル化の取組にはばらつきが残る。

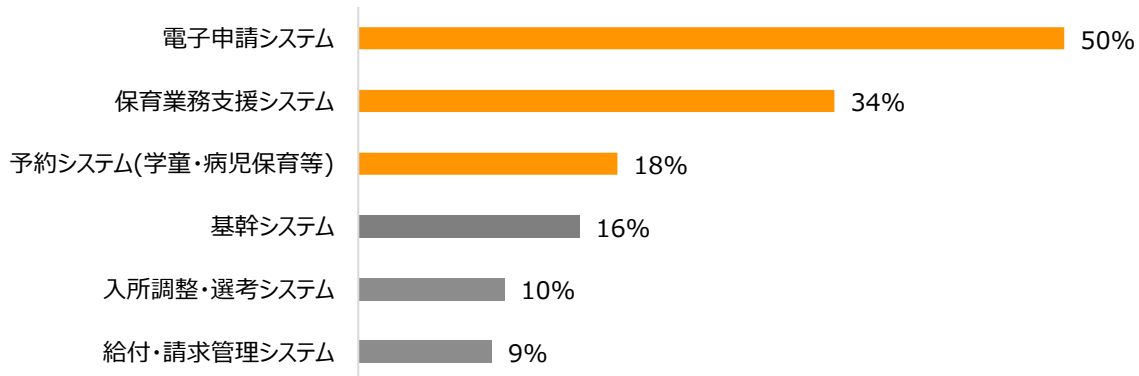
図 11 保育・子育て領域：デジタル化の取組状況(N=529)



(3) 保育・子育て領域：特に利用頻度の高いデジタルツール

「電子申請システム」が50%と半数、「保育業務支援システム」が34%、「予約システム」が18%で続く。

図 12 保育・子育て領域：特に利用頻度の高いデジタルツール(N=338)

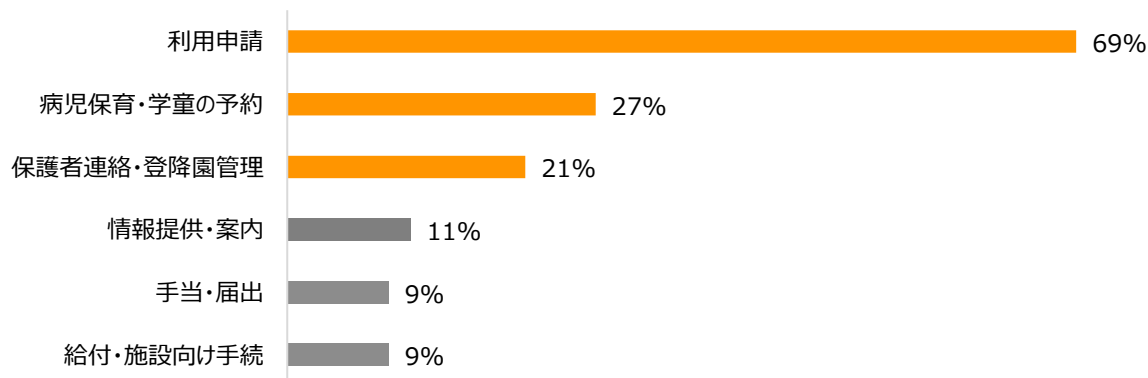


カテゴリ	主な回答
電子申請システム(50%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育所入所申込等、マッチング利用調整、病児保育利用登録・予約、児童の入所情報等の管理 ・ 施設型給付費の申請業務、認可保育所等に係る各種申請、各種補助金の申請及び実績報告業務 ・ 入退室等関係の申請 ・ 施設型給付費請求管理 ・ 学童クラブの入会申請
保育業務支援システム(34%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育業務支援、公立保育所での保育業務の事務全般 ・ 入退室管理、保護者連絡機能 ・ コード読み取りによる登降園打刻、保護者専用による出欠席連絡や連絡帳記入等 ・ 機能：公立保育所・公立認定こども園の登園管理・園児データ管理・保護者との連絡
予約システム(学童・病児保育等)(18%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病児保育利用登録・予約 ・ 放課後児童クラブ利用申込 ・ 学童クラブの入会申請を受け付けている ・ 4月入園分の申込受付の予約について、保護者自身がウェブで空き状況を確認し予約できるようにした ・ 一時預かり総合予約システム
基幹システム(16%)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育料の徴収、保育園等の利用調整、保育料の決定等 ・ 児童手当認定請求、現況届等 ・ 公立保育所・公立認定こども園の園児データ管理 ・ 住民情報管理

(4) 保育・子育て領域：住民向け業務においてデジタル化したサービス

「利用申請」が69%で中心となり、「病児保育・学童の予約」が27%、「保護者連絡・登降園管理」が21%で続く。

図 13 保育・子育て領域：住民向け業務においてデジタル化したサービス(N=261)



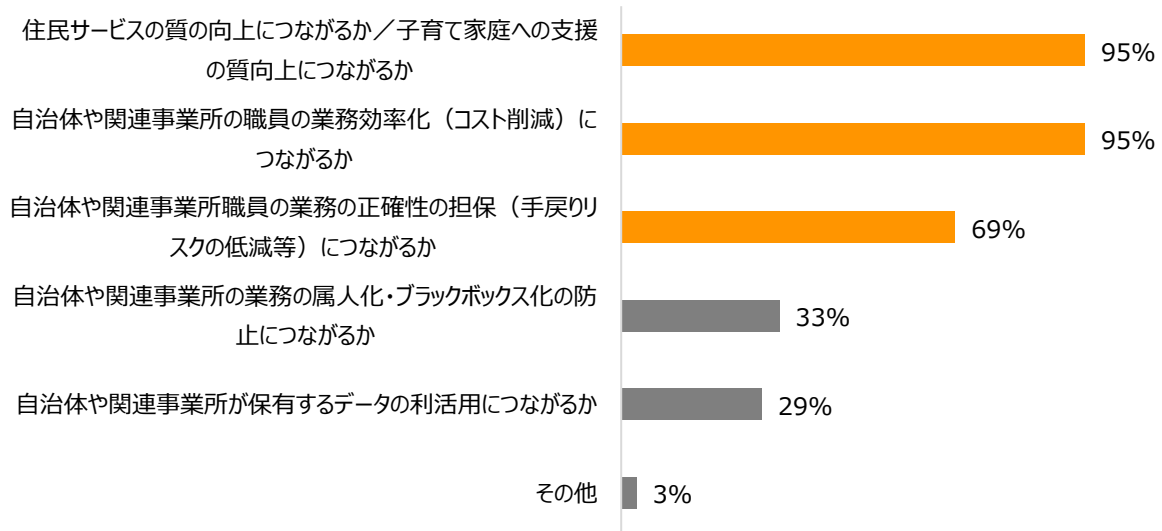
カテゴリー	主な回答
利用申請(69%)	<ul style="list-style-type: none"> 保育所・認定こども園等の利用申請・入所調整に係るオンライン申請(※利用率は約95%) 認定こども園等の利用申込(利用率は88.4%) 保育施設の入園申請(申請者の約90%が利用) 保育園の次年度4月入所に関するオンライン申請(利用率は30%程度)
病児保育・学童の予約(27%)	<ul style="list-style-type: none"> 病児・病後児保育施設のオンライン予約 公立保育所の一時預かりの予約受付をフォームにて実施(オンライン申請率は100%) 一時保育(区立保育園)の利用登録
保護者連絡・登降園管理(21%)	<ul style="list-style-type: none"> 登降園管理及び園と保護者の相互連絡 市立保育園・幼稚園と保護者間の連絡・記録サービス 保育ドキュメンテーション及び保護者への通知文の電子化 公立保育施設在籍児童の保護者向けに、ICカードによる登園・降園記録やアプリケーションでの欠席連絡対応(在籍児童の全保護者が利用)
情報提供・案内(11%)	<ul style="list-style-type: none"> 保護者に対する連絡、お知らせ配信 市内子育て支援施設情報紙アプリ 通所児童の保護者に対し、アプリケーション内でお知らせ等を通知する

※利用状況は、記述回答に基づく各自治体の個別事例の数値です

(5) 保育・子育て領域：デジタル化判断で重視する観点

「住民サービス向上」と「業務効率化」が95%、「正確性担保」が69%と高い優先度を占める一方で、「属人化防止」や「データ利活用」は30%程度と相対的に優先度が低い。

図 14 保育・子育て領域：デジタル化判断で重視する観点(N=529)



(6) 保育・子育て領域：デジタル化したい業務・理由

デジタル化したい業務は「A.入所申請・利用調整」が53%と半数を超えており、理由は「1：住民サービス向上」が43%、「2：業務効率化」が30%を占め、業務と理由の組合せにおいても「A×1」が32%、「A×2」が21%を占める。

図 15 保育・子育て領域：デジタル化したい業務(N=466)

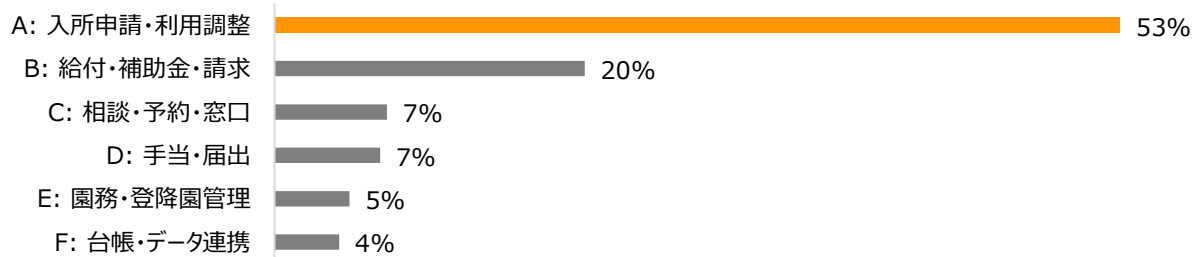


図 16 保育・子育て領域：デジタル化したい理由(N=391)

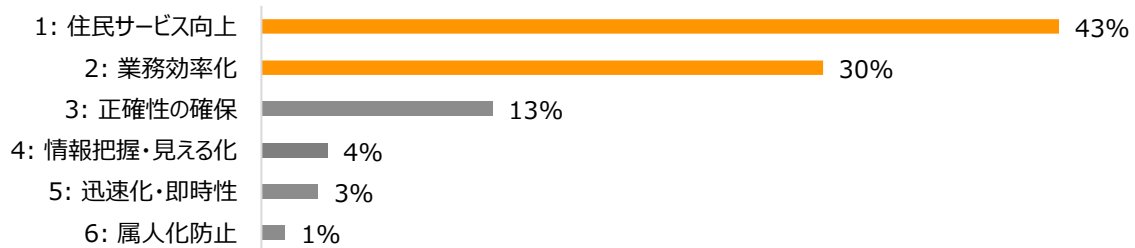
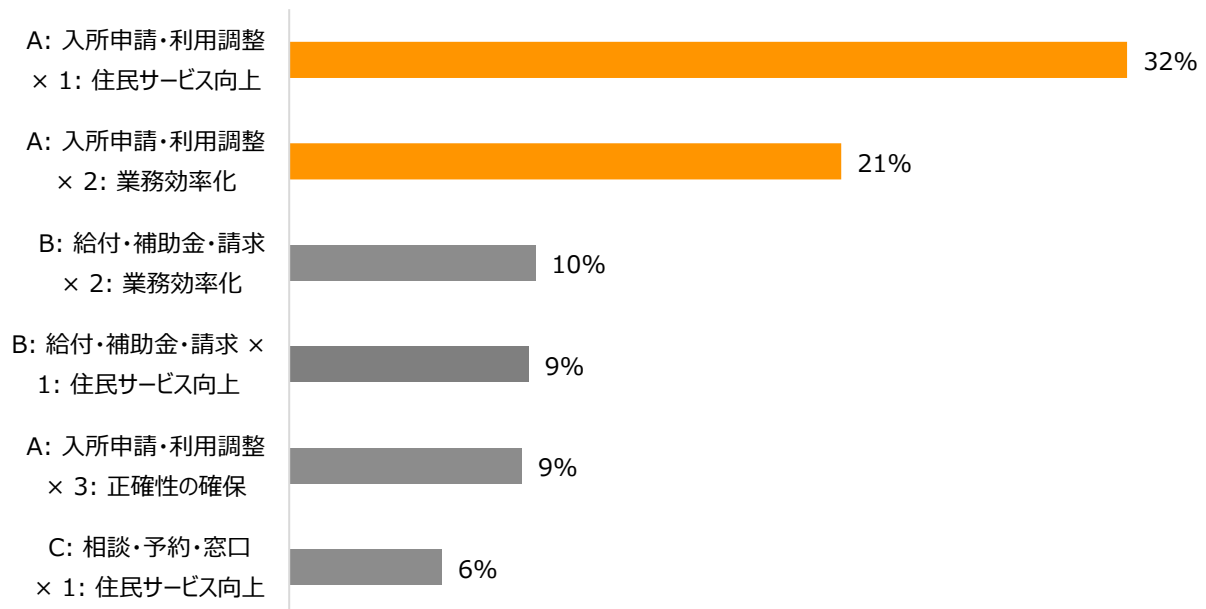


図 17 保育・子育て領域：業務・理由の組合せ(N=389)



カテゴリー	主な回答
A: 入所申請・利用調整 × 1: 住民サービス向上(32%)	<ul style="list-style-type: none"> • 一時保育利用申込み / 保護者の空き状況の把握や利用申込みの負担軽減が見込まれるため • 看護師面談の予約フォーム、認可保育施設の入園申込み、その他紙で受付をしている申請、施設型給付費の申請業務 / ペーパーレス化や保護者の負担軽減、クラウド型のシステムを使用しているものの、デジタル化の幅が狭く、もっと多くの箇所をデジタル化したい
A: 入所申請・利用調整 × 2: 業務効率化(21%)	<ul style="list-style-type: none"> • 入所調整、入所申込み / 申込数が多いことや兄弟状況等を考慮した振分けを行うため、手作業では多くの時間がかかっており、こうした内容はシステムが得意な領域であり、かつ間違いが少ないと考えるため • 入園申請申込及び現況届のオンライン化 / オンライン化により、時間に制限されずに申請ができる。また、申請書類等の電子取込みにより、手入力や目視確認等の業務効率化が図れる
B: 給付・補助金・請求 × 2: 業務効率化(10%)	<ul style="list-style-type: none"> • 保育給付費の請求のうち、システム化できていない費目を順次デジタル化を進めたい。(施設等利用給付等) / 施設からの請求が、件数が多く、事務手続きが煩雑なため • 保護者から現金徴収している費用のキャッシュレス化 / 保護者が現金を用意する負担の軽減と、保育士が現金管理することへの業務効率化と精神的負担の軽減
B: 給付・補助金・請求 × 1: 住民サービス向上(9%)	<ul style="list-style-type: none"> • 補助金業務のデジタル化 / 住民サービスの向上と保育施設の業務改善のため • 子育て関連の給付 / 各種証明書等の資料の添付を画像で行えるので、申請者の負担が減る • 保育サービス・学童支援の充実(登降園管理や料金の徴収) / 住民サービスの利便性向上につながるため

(7) 保育・子育て領域：デジタル化に適さない業務・理由

業務は「A: 相談・面談・窓口対応」の26%、理由は「1: 対面对応が必要」が41%、「2: 個別事情の把握が必要」が25%、組合せにおいても対面・個別事情考慮・信頼関係の必要性が重視されている。

図 18 保育・子育て領域：デジタル化に適さない業務(N=404)

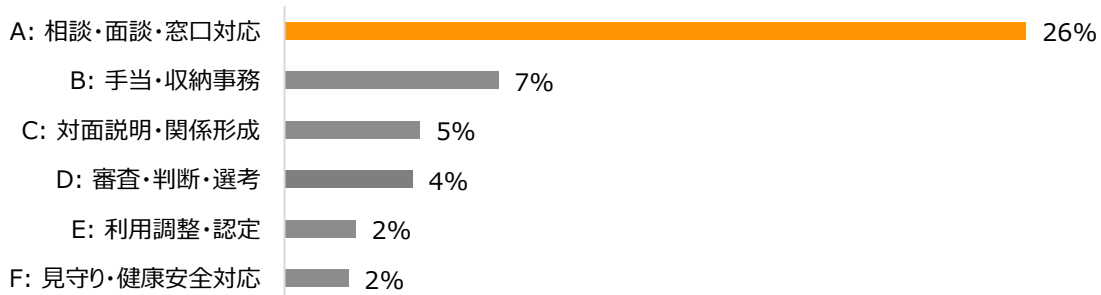


図 19 保育・子育て領域：デジタル化に適さない理由(N=317)

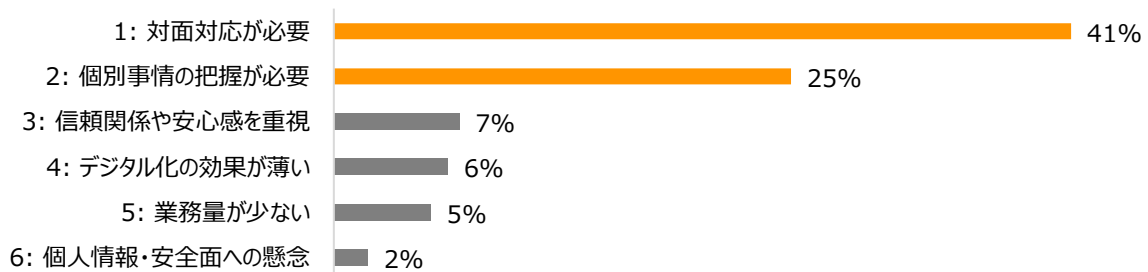
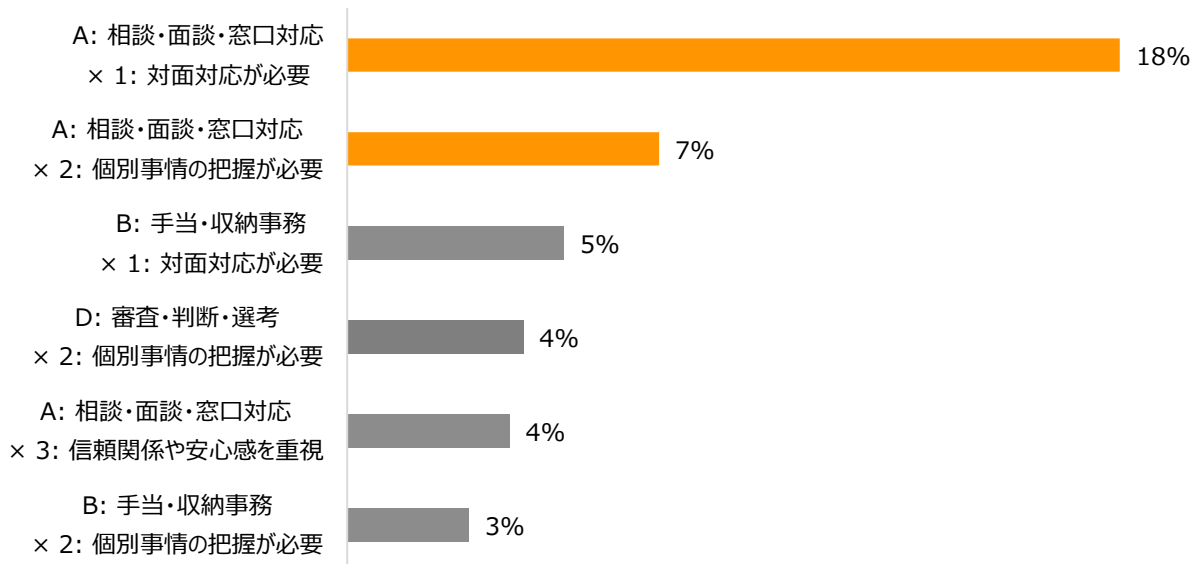


図 20 保育・子育て領域：業務・理由の組合せ(N=314)

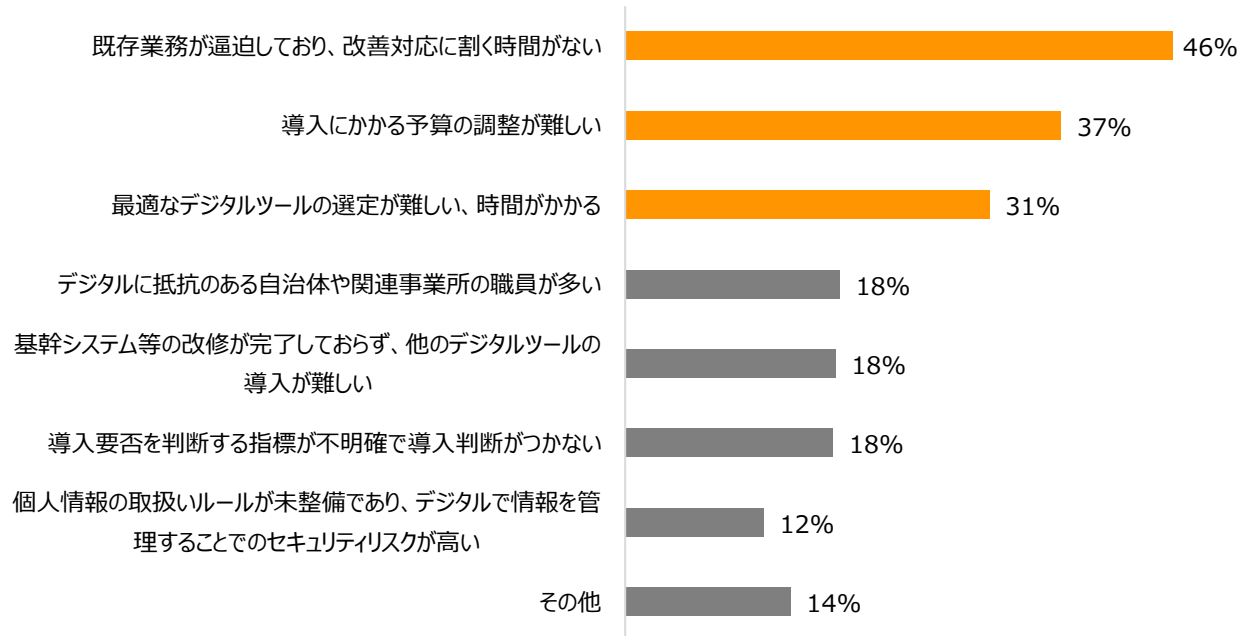


カテゴリー	主な回答
A: 相談・面談・窓口対応 × 1: 対面対応が必要(18%)	<ul style="list-style-type: none"> • 保育所入所の相談業務 / オンライン面談でも可能ではあるが、対面で行うことで、こどもの様子や特徴を実際に見て把握でき、また保護者の思い等も表情と同時に見ることができる • 学童クラブの入会申請時における保護者からの相談受付 / 障害等サポートが必要な方については、オンライン申請では状況が掴みにくいため、窓口申請は併用して継続していきたい
A: 相談・面談・窓口対応 × 2: 個別事情の把握が必要(7%)	<ul style="list-style-type: none"> • 申請審査業務/ 申請ごとに審査内容がことなり、個別確認が必要なため • 児童の面談 / 実際に児童の様子を確認する必要があるため • 配慮が必要な児童の支援方針の決定や相談等 / 世帯情報を記載した現況届を配布し、確認及び押印のみをしてもらっており、オンライン化する方が手間が増える恐れがある
B: 手当・収納事務 × 1: 対面対応が必要(5%)	<ul style="list-style-type: none"> • 児童扶養手当新規申請、窓口・電話での相談対応業務 / 申請者の生活状況等を聞き取ることも重要な業務となっているため • 児童扶養手当業務 / 既に発行していることも医療費受給資格証を回収する必要があるため • 児童手当、児童扶養手当の手続 / 対面での聞き取りが必要な業務のため
D: 審査・判断・選考 × 2: 個別事情の把握が必要(4%)	<ul style="list-style-type: none"> • 入園面談等対面での確認が必要な業務 / 個々の事情や様子を確認する必要があるため • 入所申請の就労証明等添付書類の確認 / データでのアップロード等では、画像が荒く確認できないケースがある。家庭の状況により、提出必要書類が異なるが、デジタルで判別するのが困難

(8) 保育・子育て領域：デジタル化推進の主な障壁

最大の障壁は「既存業務が逼迫しており、改善対応に割く時間がない」で46%を占め、「予算調整の難しさ」と「最適ツール選定に時間」が30%程度で続く。

図 21 保育・子育て領域：デジタル化推進の主な障壁(N=529)



(9) 保育・子育て領域：システムで取り扱っているデータ・連携先

データは「D1：保護者・児童の基本情報」が64%、システムでは「S1：保育業務支援・園連絡」/「S2：電子申請・フォーム」/「S3：基幹システム」がともに20%程度で、連携先は「R1：子ども・子育てシステム」が25%を占める。

図 22 保育・子育て領域：取り扱っているデータ(N=507)

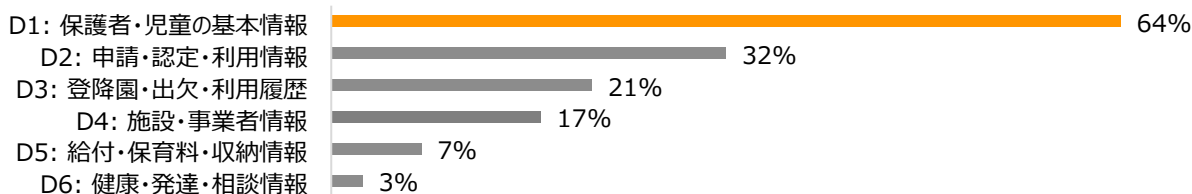


図 23 保育・子育て領域：データを扱うシステム(N=415)

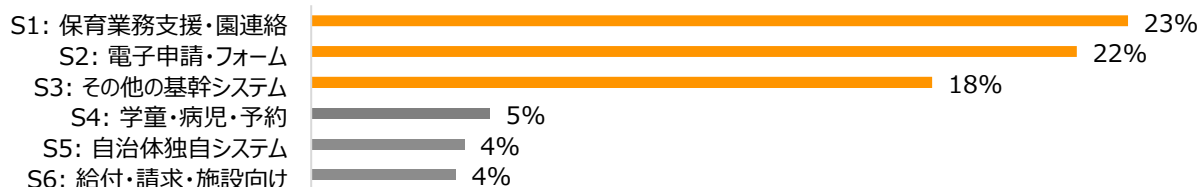


図 24 保育・子育て領域：データの連携先(N=321)

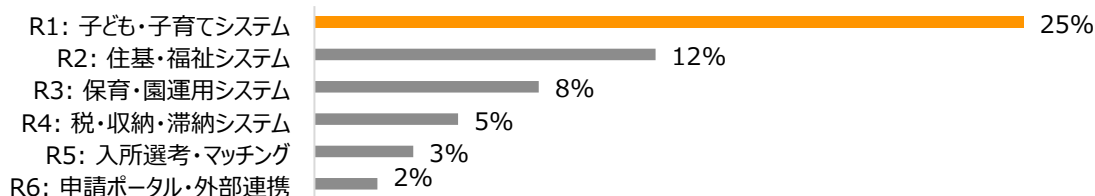
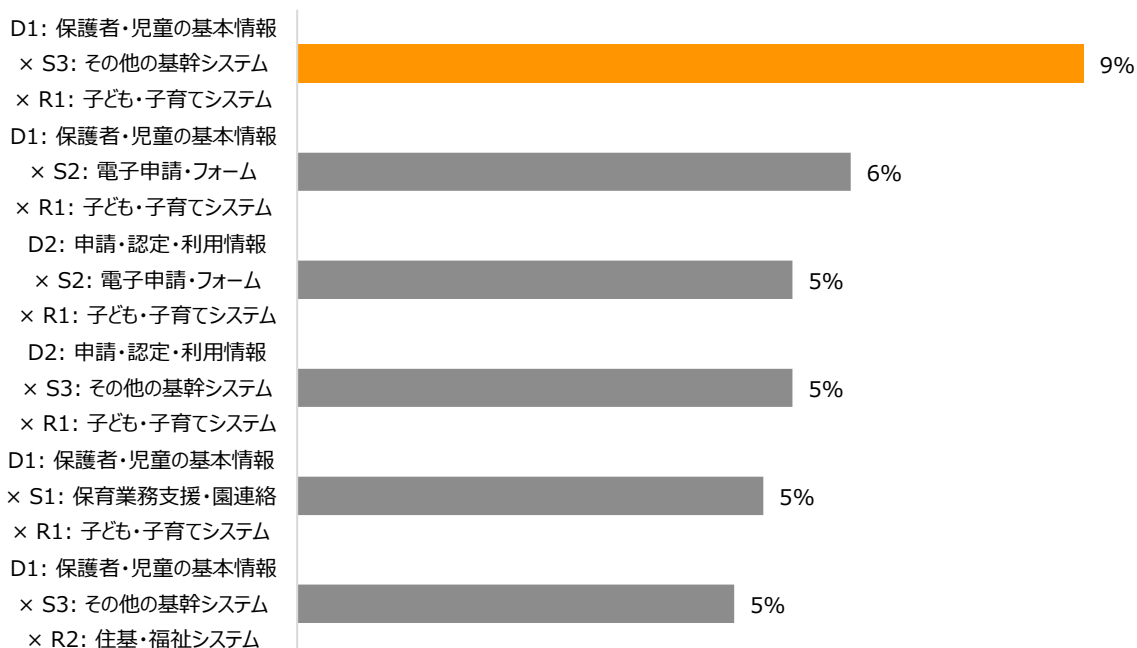


図 25 保育・子育て領域：データ、システム、連携先の組合せ(N=313) ※上位項目抜粋

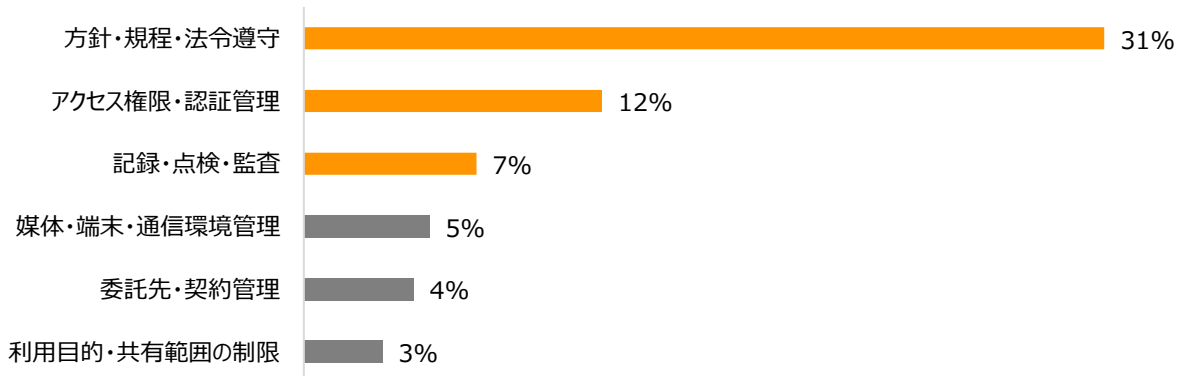


カテゴリー	主な回答
D1: 保護者・児童の基本情報 × S3: 基幹システム × R1: 子ども・子育てシステム(9%)	<ul style="list-style-type: none"> • 保護者・児童の個人情報、保育施設の施設情報 / 子ども・子育て支援 / AI マッチングシステム • 保護者・児童の個人情報 / 庁内システム / マイナンバーによる自治体間情報連携システム
D1: 保護者・児童の基本情報 × S2: 電子申請・フォーム × R1: 子ども・子育てシステム (6%)	<ul style="list-style-type: none"> • 保護者の個人情報、児童の個人情報 / フォーム / 自治体向け住民情報システム • 保育園等施設の運営情報、保護者の個人情報、児童の個人情報、園に在籍する児童の登降園時刻 / オンライン行政手続システム / 子育て支援システム
D2: 申請・認定・利用情報 × S2: 電子申請・フォーム × R1: 子ども・子育てシステム(5%)	<ul style="list-style-type: none"> • 保護者・児童の個人情報 / 子ども・子育て支援システム • 保育園等施設の運営情報、保護者の個人情報、児童の個人情報、園に在籍する児童の登降園時刻 / 電子申請オンライン行政手続 • 申請者、利用者の個人情報 / 申請管理
D2: 申請・認定・利用情報 × S3: 基幹システム × R1: 子 ども・子育てシステム(5%)	<ul style="list-style-type: none"> • 園に在籍する児童の登降園時刻 / 基幹系システム / 登降園管理・連絡帳 • 申請者、利用者の個人情報 / アクセス、エクセル / 子育て支援システム • 希望園や調整指数等の申請情報 / 子ども・子育て支援 / 入所選考システム

(10) 保育・子育て領域：個人情報の管理におけるルール

「方針・規定・法令遵守」が31%を占め、「アクセス権限・認証管理」が12%、「記録・点検・監査」が7%と続く。

図 26 保育・子育て領域：個人情報の管理におけるルール(N=164)

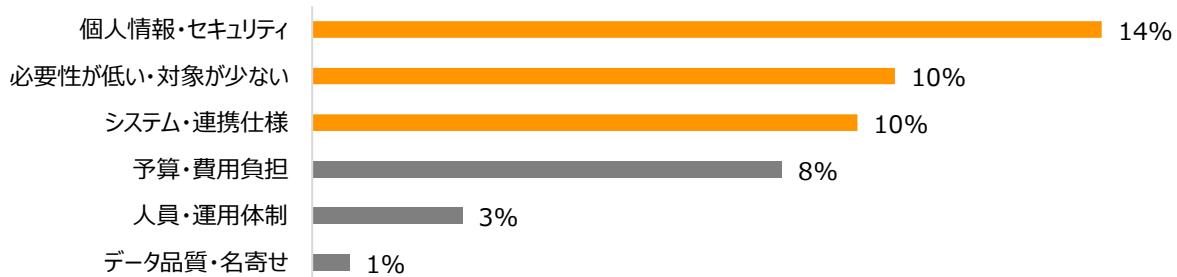


カテゴリー	主な回答
方針・規程・法令遵守(31%)	<ul style="list-style-type: none"> 「個人情報の保護に関する事務取扱要領」等に基づき適切に取り扱う 市の情報セキュリティポリシーを順守している 法令に定められた範囲内で適正な利用を行う 国の取扱基準に基づき対応
アクセス権限・認証管理(12%)	<ul style="list-style-type: none"> 適正なログインアカウントの管理、アクセスログの監視 情報系端末と基幹系端末を分け、基幹系端末では静脈認証を導入している 出力したデータにパスワードをかけ関係者以外が閲覧できないようにしている 取得した個人情報は当課情報NWの中での管理とし、また連携先に不要なアクセスを絶対にしないこと
記録・点検・監査(7%)	<ul style="list-style-type: none"> 複数の職員によるダブルチェック 施設型給付費等の申請・審査業務) 外部記憶媒体のデータ消去について、利用後、常時確認している ※連携は手動によるデータの受取のみ 市情報担当部署でアクセスログを記録している 異常があった際は業者に確認を行う
媒体・端末・通信環境管理(5%)	<ul style="list-style-type: none"> 外部記憶媒体のデータ消去について、利用後、常時確認している オンラインで申請を受け付けたのち、申請内容を印刷し、紙ベースで管理を行うため、紙ベースでの申請と同様に注意を払って管理している 外部媒体接続の制御 市の情報系に近いネットワーク上で運用。インターネット上では運用しない

(11) 保育・子育て領域：連携における障壁

「個人情報・セキュリティ」が14%、「必要性が低い・対象が少ない」、「システム・連携仕様」がそれぞれ10%で並び、「予算・費用負担」も8%で一定数みられる。

図 27 保育・子育て領域：連携における障壁(N=74)

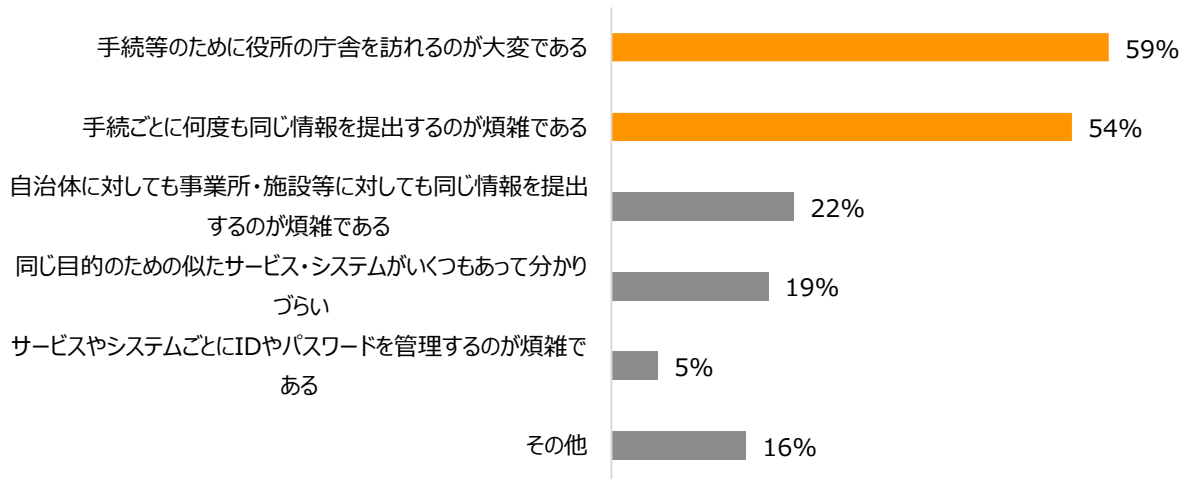


カテゴリ	主な回答
個人情報・セキュリティ(14%)	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報等の取扱いが難しい点、連携先とのデータベースがクラウドになり、連携したい情報が住民基本台帳になることから、個人情報上連携が困難 理想は基幹系との連携だが、セキュリティ及びネットワークが分離されていることから、簡単ではない 個人情報提供の正当性 基幹はインターネット接続していないため、データ連携せず手入力している
必要性が低い・対象が少ない(10%)	<ul style="list-style-type: none"> データ関係の必要性がない 内部で完結するため、現状連携の必要性がない 公立保育所が活用しているシステムにおいて、他システムと連携させる必要性が薄いため 見守り付き校庭解放事業では必要性がないため、学童入室においてはデータ連携の互換性がないため
システム・連携仕様(10%)	<ul style="list-style-type: none"> 申請者の入力誤り等により、紐付けができないケースが発生することが予見される データ連携先との適合が現在の仕様上困難であること それぞれが連動していない 市のセキュリティポリシー等
予算・費用負担(8%)	<ul style="list-style-type: none"> 改修に係る予算の確保 連携機能が導入されておらず、令和7年度時点では導入の見込みがないとベンダーから回答があった 対象世帯が少ないため、連携に要する費用の費用対効果が見込めない 対費用効果 費用、ベンダー間の調整等

(12) 保育・子育て領域：子育て世帯からの主な要望・不満

最大の不満は「役所へ何度も足を運ぶ負担」の59%と「手続きごとに同じ情報を何度も提出する煩雑さ」の54%であり、「自治体・事業所・施設ごとに同じ情報を提出する必要がある」や「類似サービスが乱立して分かりづらい」も20%程度の回答を占める。

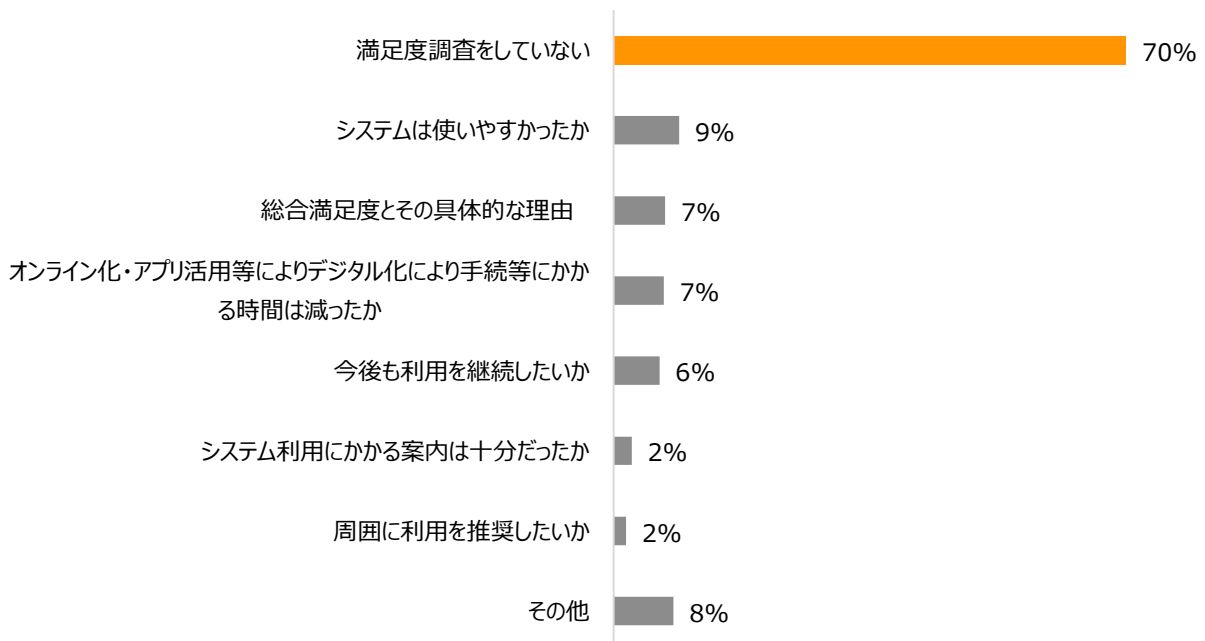
図 28 保育・子育て領域：子育て世帯からの主な要望・不満(N=529)



(13) 保育・子育て領域：デジタルサービスの満足度調査状況

満足度調査は、70%の自治体が未実施であり、実施自治体においても「使いやすさ」の9%や「時間短縮」の7%等評価項目は限定的で、「今後も利用を継続したいか」の6%、「周囲に利用を推奨したいか」、「システム利用にかかる案内は十分だったか」の2%と把握はわずかである。

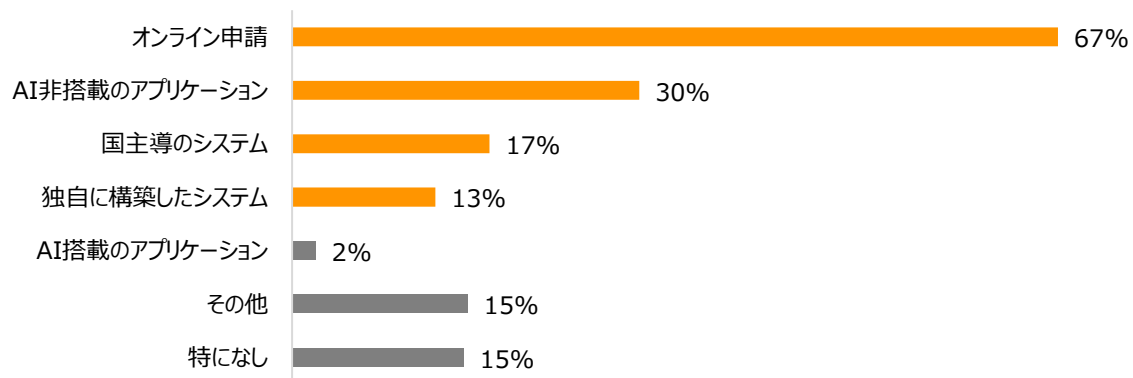
図 29 保育・子育て領域：デジタル化推進の主な障壁(N=529)



(14) 母子保健領域：デジタル化の取組状況

「オンライン申請」が67%、「AI非搭載アプリ活用」が30%、「国主導システム」が17%、「独自構築システム」が13%で続く一方、「AI搭載アプリ」は2%にとどまる。

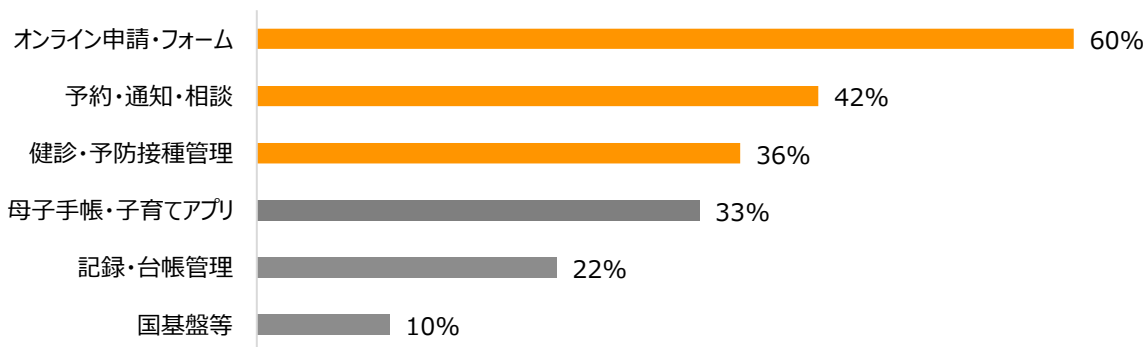
図 30 母子保健領域：デジタル化の取組状況(N=528)



(15) 母子保健領域：特に利用頻度の高いデジタルツール

「オンライン申請・フォーム」が60%で最も多く、「予約・通知・相談」が42%、「健診・予防接種管理」が36%で続く。

図 31 母子保健領域：特に利用頻度の高いデジタルツール(N=397)

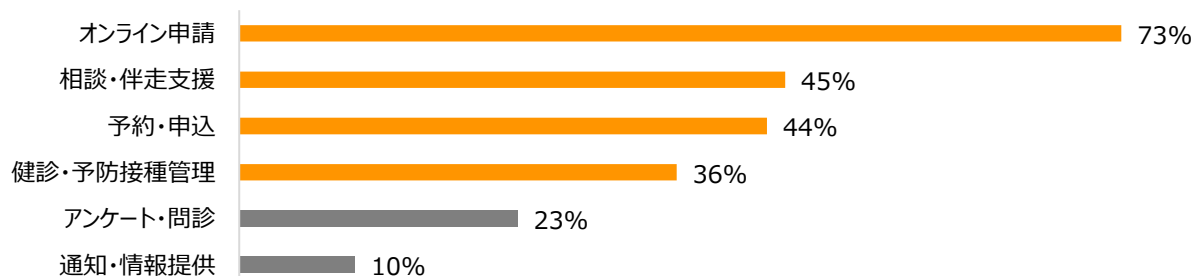


カテゴリー	主な回答
オンライン申請・フォーム(60%)	<ul style="list-style-type: none"> フォームでのオンライン申請 乳幼児健診事前予約について、システムの予約機能を使用し、市民がオンラインで予約を取れるようにしている オンライン申請。母子健康手帳交付のための事前申請(アンケートや各助成券の申請書に反映)や産後ケア事業の申請等
予約・通知・相談(42%)	<ul style="list-style-type: none"> 母子健康手帳の窓口申請予約 相談対応の記録 産婦人科医、小児科医、助産師にオンライン上で相談ができる(通話、ビデオ通話等)。緊急性を伴わない妊婦やこどもの健康、育児、発達等の相談が可能 母子手帳交付来所予約 産婦人科・小児科オンライン相談
健診・予防接種管理(36%)	<ul style="list-style-type: none"> 乳幼児健診結果、予防接種記録管理 健診等の副本連携等のために使用 妊娠届出・予防接種・新生児・乳幼児家庭訪問・乳幼児健診等の記録、対象者の抽出、統計等 乳幼児健診、予防接種予診票発行
母子手帳・子育てアプリ(33%)	<ul style="list-style-type: none"> 子育て支援アプリ 子育てアプリ 母子手帳アプリを使用 情報発信ツール、町からの迅速な情報の発信 アプリによる電子申請

(16) 母子保健領域：住民向け業務においてデジタル化したサービス

「オンライン申請」が73%、「相談・伴走支援」、「予約・申込」、「健診・予防接種管理」もそれぞれ40%程度と高い割合を占める。

図 32 母子保健領域：住民向け業務においてデジタル化したサービス(N=335)

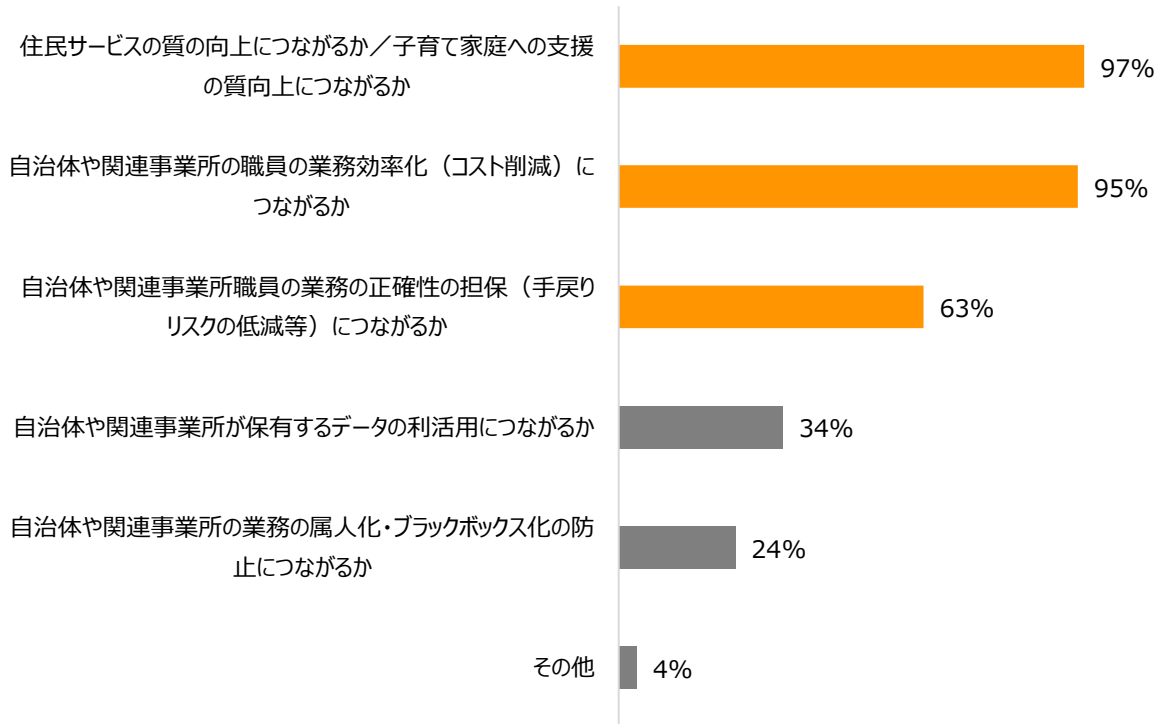


カテゴリー	主な回答
オンライン申請(73%)	<ul style="list-style-type: none"> 産後ケア事業利用券交付申請(利用率は49.4%) 母子健康手帳交付申請(利用率は90.3%) 産後ケア事業の申請についても、数名を除いてはオンライン申請を利用している 市外医療機関にて定期接種するため、市から接種実施医療機関あての依頼書発行における申請受付業務
相談・伴走支援(45%)	<ul style="list-style-type: none"> 産後ケア利用申請、妊婦支援給付金申請、各種教室等の申込みをフォームにて行っている 相談予約、アンケート実施 妊婦支援給付金及び妊娠8か月アンケート、離乳食教室、予防接種費用助成申請を実施し、利用件数や予約件数の大幅な増加がある 乳幼児健診、離乳食教室、産後ケア等
予約・申込(44%)	<ul style="list-style-type: none"> 窓口申請予約 乳幼児健診事前予約は、ネット予約を過半数以上は利用していると思われる 電子自治体共同システムで妊娠の届出を受付 母子保健事業についての参加申込申請(利用率80%程度)
健診・予防接種管理(36%)	<ul style="list-style-type: none"> 乳幼児健診予約、こどもの予防接種手続 アプリなので、利用者の入力が必要となるが、計測値の管理、予防接種履歴の管理ができる 妊娠8か月アンケート送付回答、出生連絡票提出、幼児健診日程変更、県外受診費用助成事前申請、産後ケア事業利用申請、妊婦教室・離乳食教室の参加申込み(申請の全数利用)

(17) 母子保健領域：デジタル化判断で重視する観点

「住民サービス・支援の質向上」の97%と「職員の業務効率化」の95%が共に90%以上の回答を占め、「正確性担保」も63%と高い一方で、「データ利活用」は34%、「属人化防止」は24%と相対的に優先度が低い。

図 33 母子保健領域：デジタル化判断で重視する観点(N=528)



(18) 母子保健領域：デジタル化したい業務・理由

「B: 申請・予約・手続 × 1: 住民負担軽減」が19%、「A: 健診・問診 × 1: 住民負担軽減」が15%で、「A: 健診・問診 × 2: 業務効率化」が13%で続く。

図 34 母子保健領域：デジタル化したい業務(N=481)

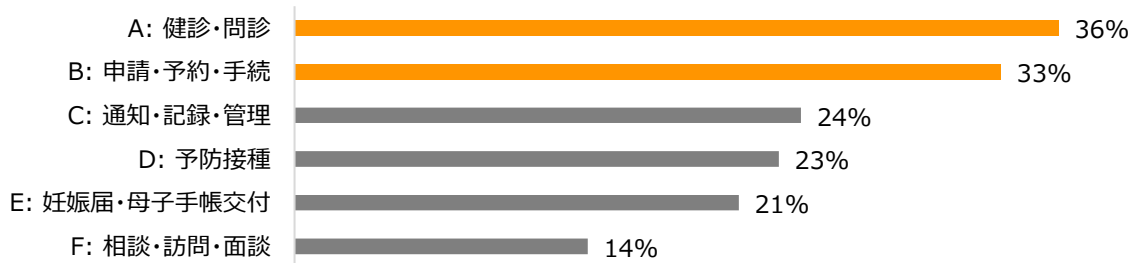


図 35 母子保健領域：デジタル化したい理由(N=433)

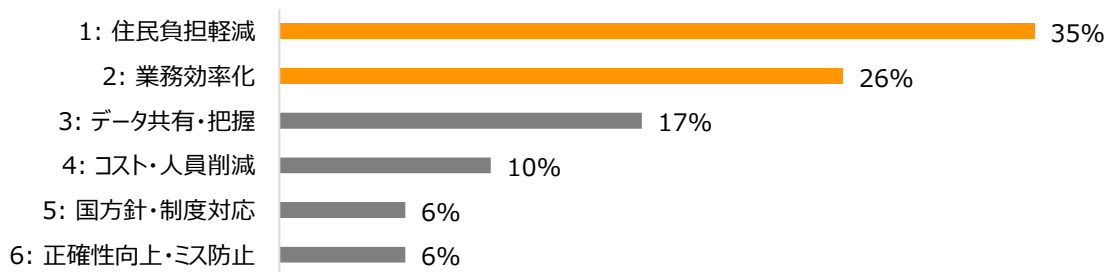
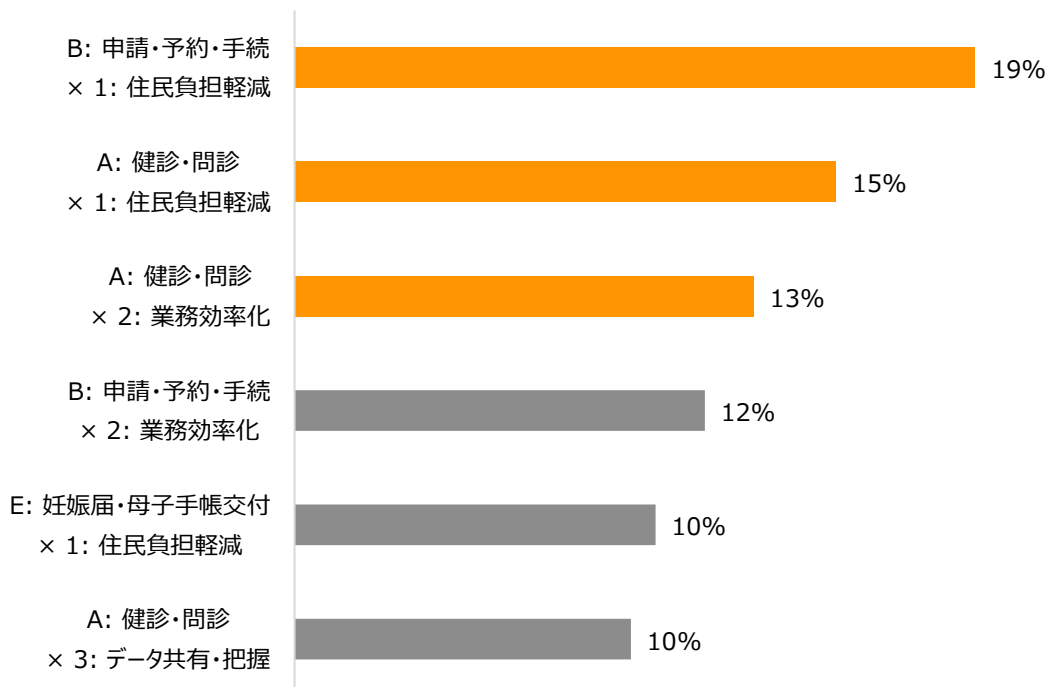


図 36 母子保健領域：業務・理由の組合せ(N=431)※上位項目抜粋



カテゴリー	主な回答
B: 申請・予約・手続 × 1: 住民負担軽減(19%)	<ul style="list-style-type: none"> • 産後ケア事業利用のための施設予約 / 施設の空き状況や予約については電話での問合せとなるため、デジタル化できれば施設側と利用者側の双方の利便性の向上につながる • 申請や面談等の日程調整等 / 申込の利便性向上、入力間違い等の確認が確実にできるため • 育児相談予約 / 保護者の都合の良い時間に予約できる
A: 健診・問診 × 1: 住民負担軽減(15%)	<ul style="list-style-type: none"> • 妊娠届出申請・集団幼児健診のデジタル化 / 利用者の手続に関わる負担を軽減することができる。事前に利用者の情報を取得し手続をスムーズに進められる • 予防接種の他市依頼や償還払いの申請等の手続関係、健診の予診票記入 / 事務的な手続は対面である必要がなく住民の利便性も高まるため
A: 健診・問診 × 2: 業務効率化(13%)	<ul style="list-style-type: none"> • 健診案内通知のデジタル化、電話相談の記録作成 / 業務量(事務量)や経費の削減が図れる • 乳幼児健診の問診票と問診業務 / 問診票が事前に届き、問診で聞き取った内容をその場で入力、健康カルテシステムに反映されると、保護者の負担軽減や業務量の軽減に繋がるため • 乳幼児健診予診票の入力、集計等 / 郵送費等コスト削減、業務の効率化のため
B: 申請・予約・手続 × 2: 業務効率化(12%)	<ul style="list-style-type: none"> • 各種申請等 / 書類の提出や申請については、オンライン化を進めることが住民の利便性と行政の業務効率化において利点がある • 母子手帳交付の予約、給付金の申請、妊娠届出書 / 業務の効率化

(19) 母子保健領域：デジタル化に適さない業務・理由

「A: 妊娠届出・母子手帳交付」、「B: 相談・面談」がともに40%以上を占め、理由においては「1: 対面での関係構築が必要」が60%を超える。

図 37 母子保健領域：デジタル化に適さない業務(N=463)

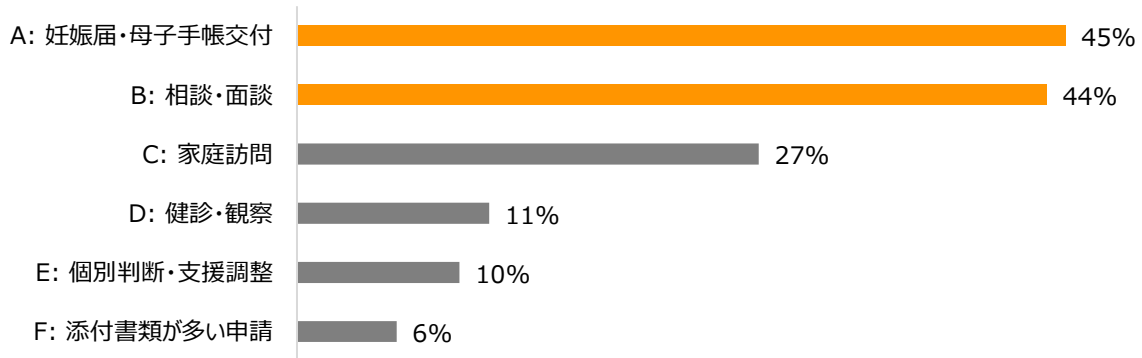


図 38 母子保健領域：デジタル化に適さない理由(N=436)

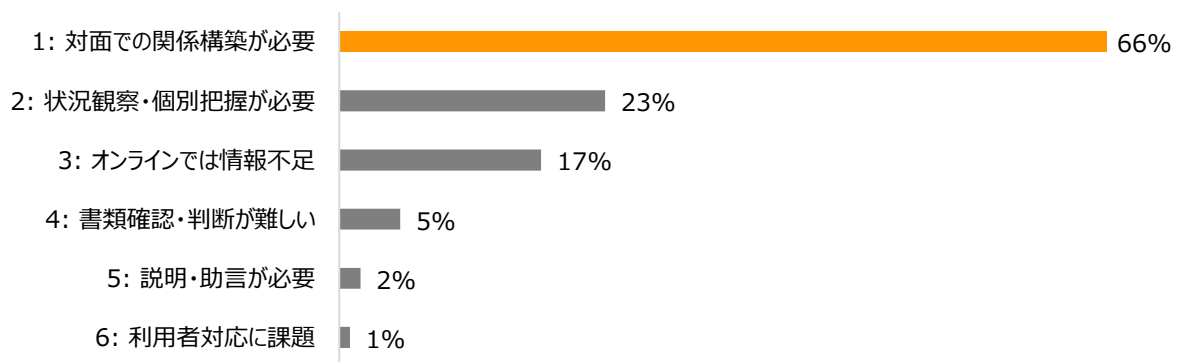
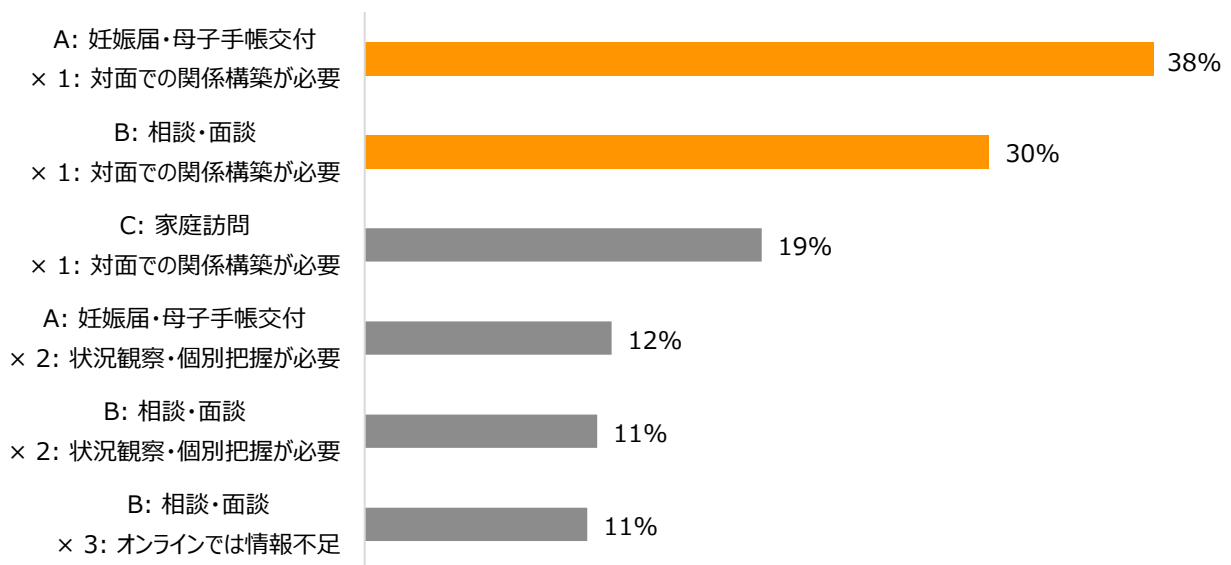


図 39 母子保健領域：業務・理由の組合せ (N=434) ※上位項目抜粋

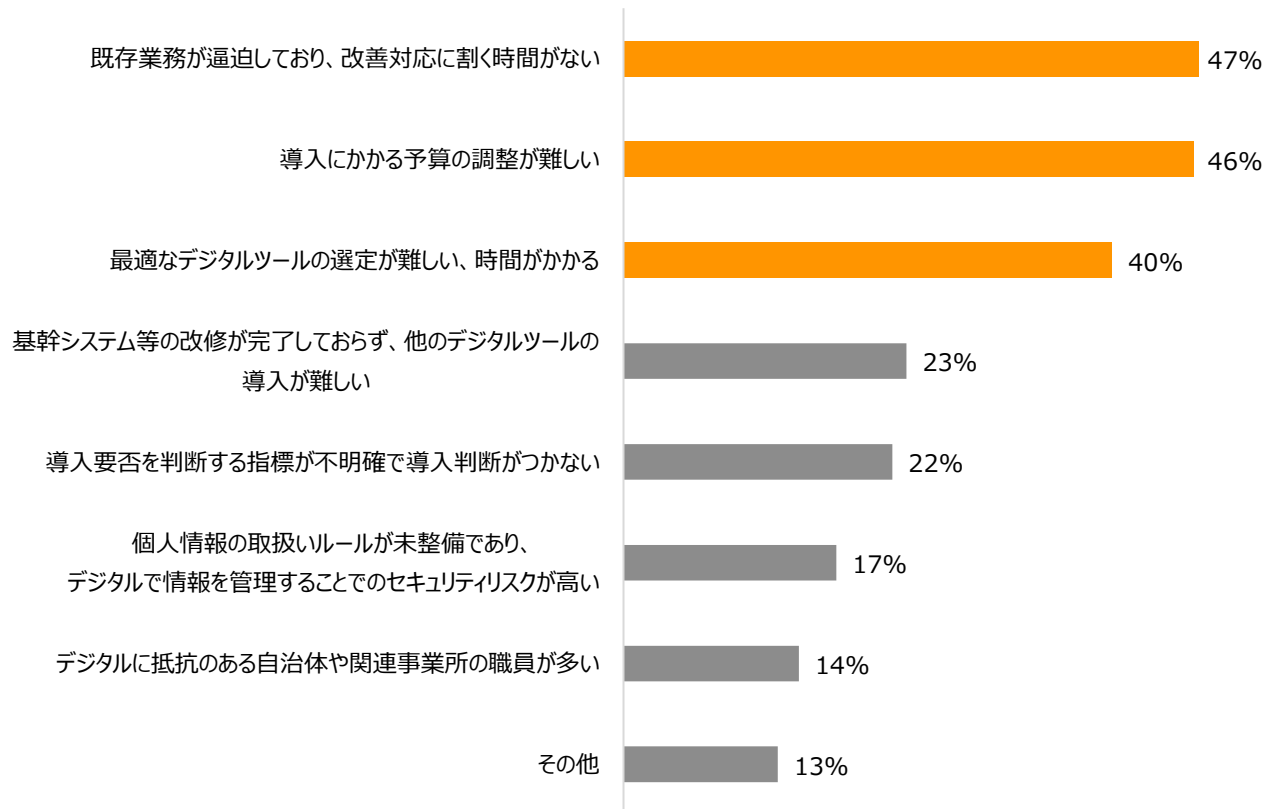


カテゴリー	主な回答
A: 妊娠届・母子手帳交付 × 1: 対面での関係構築が必要 (38%)	<ul style="list-style-type: none"> • 妊娠届 / 届出時の対面での面談により妊婦の情報収集や妊婦との関係構築が行いやすく、必要な支援につなげることができるため • 母子手帳交付 / 面接を通して必要なサービスの説明を行い、産前産後のプランを利用者と一緒に作成している。関係づくりを行い、利用者が安心して支援を受けられるようにするため • 妊娠届やアンケート類 / 対面する機会を逃したくないため
B: 相談・面談 × 1: 対面での関係構築が必要(30%)	<ul style="list-style-type: none"> • 相談業務等 / 保健師が対面で面談したい業務 • 妊産婦や乳幼児に関する保健指導や相談対応業務 / 対面での支援が最も効果的と考えられるため • 家庭訪問や来所相談 / 身体計測等対面等の対応が適しているから • 母子手帳交付、育児相談、家庭訪問 / 対面でなければわからないニュアンスや伝わらないことが大きい
C: 家庭訪問 × 1: 対面での関係構築が必要(19%)	<ul style="list-style-type: none"> • 乳幼児相談、家庭訪問等の相談事業 / 対面での観察が必要 • 新生児訪問、乳幼児健診等の対面が必須となる業務 / 問診票のデジタル化等、一部を工夫することは可能だと思うが、対面必須の事業であり適さない部分もある • 面接、訪問指導 / 対面等のアナログ対応が適している業務
A: 妊娠届・母子手帳交付 × 2: 状況観察・個別把握が必要 (12%)	<ul style="list-style-type: none"> • 妊娠届出時の面談 / 妊婦の状況の把握(アンケート記入の様子を含め)をするため対面が必要である • 母子手帳の交付、訪問等 / 住民の反応や状況把握が必要なため • 母子健康手帳交付 / 対面での交付による対象者の状況把握が大切であるから • 妊娠届の提出 / 提出時に、体調や家庭環境等の把握をしているため

(20) 母子保健領域：デジタル化推進の主な障壁

最大の障壁は「既存業務が逼迫し改善対応に割く時間がない」の47%と「予算調整が難しい」の46%であり、「最適ツール選定に時間がかかる」が40%と続く一方で、他項目は20%程度と相対的に小さい。

図 40 母子保健領域：デジタル化推進の主な障壁(N=528)



(21) 母子保健領域：システムで取り扱っているデータ・連携先

データは「D1：妊娠・出産情報」、「D2：健診記録」、「D3：母子手帳・申請情報」、「D4：予防摂取記録」がともに70%超えて、システムは「S1：健康管理システム」80%の一強となり、連携先は「R1：基幹システム」/「R2：住民基本台帳」が最多を占める。

図 41 母子保健領域：取り扱っているデータ(N=515)



図 42 母子保健領域：データを扱うシステム(N=493)



図 43 母子保健領域：データの連携先(N=330)

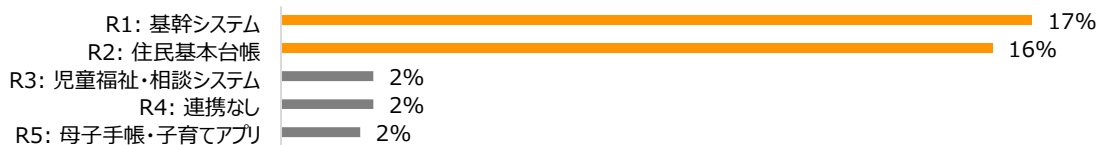


図 44 母子保健領域：データ、システム、連携先の組合せ(N=327) ※上位項目抜粋

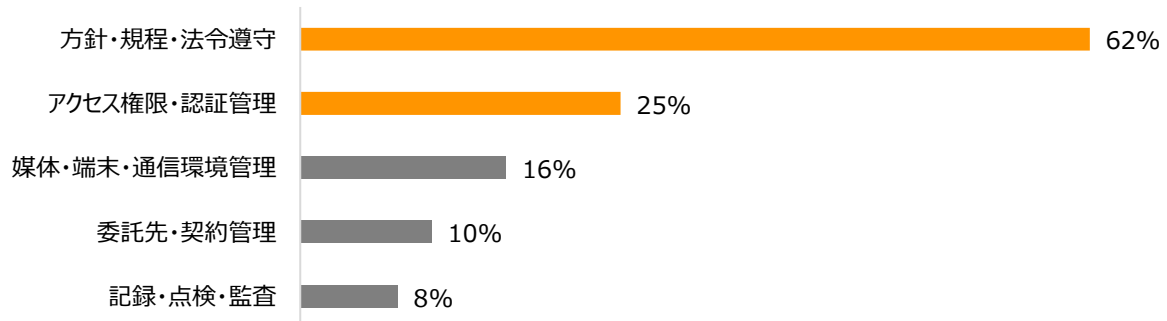


カテゴリー	主な回答
D2: 健診記録 × S1: 健康管理システム × R1: 基幹システム (14%)	<ul style="list-style-type: none"> 妊産婦や乳児の個人情報、妊婦健診・乳幼児健診に関する記録 / 健康管理システム / 団体内統合宛名システム、地方公共団体情報連携中間サーバー 妊婦健診・乳幼児健診に関する記録、予防接種対象者情報、新生児・乳幼児家庭への訪問記録 等 / 健康管理システム / 地方公共団体情報連携中間サーバー
D1: 妊娠・出産情報 × S1: 健康管理システム × R1: 基幹システム(13%)	<ul style="list-style-type: none"> 妊娠届受理情報や母子健康手帳交付情報 / 健康管理システム / 地方公共団体情報連携中間サーバー 乳幼児健診結果、予防接種情報 / 健康管理システム / 地方公共団体情報連携中間サーバー 妊産婦や乳児の個人情報 / 健康管理システム / 地方公共団体情報連携中間サーバーシステム
D3: 母子手帳・申請情報 × S1: 健康管理システム × R1: 基幹システム(13%)	<ul style="list-style-type: none"> 妊娠届受理情報 / 健康管理システム / 住民情報システム 母子健康手帳交付情報 / 健康管理システム / 住民情報システム
D4: 予防接種記録 × S1: 健康管理システム × R1: 基幹システム(13%)	<ul style="list-style-type: none"> 予防接種対象者情報 / 健康管理システム / 住民情報システム 予防接種情報 / 健康管理システム / 地方公共団体情報連携中間サーバーシステム

(22) 母子保健領域：個人情報の管理におけるルール

「方針・規定・法令遵守」が62%で最も多く、「アクセス制御・権限管理」が25%で続く。

図 45 母子保健領域：個人情報の管理におけるルール(N=222)

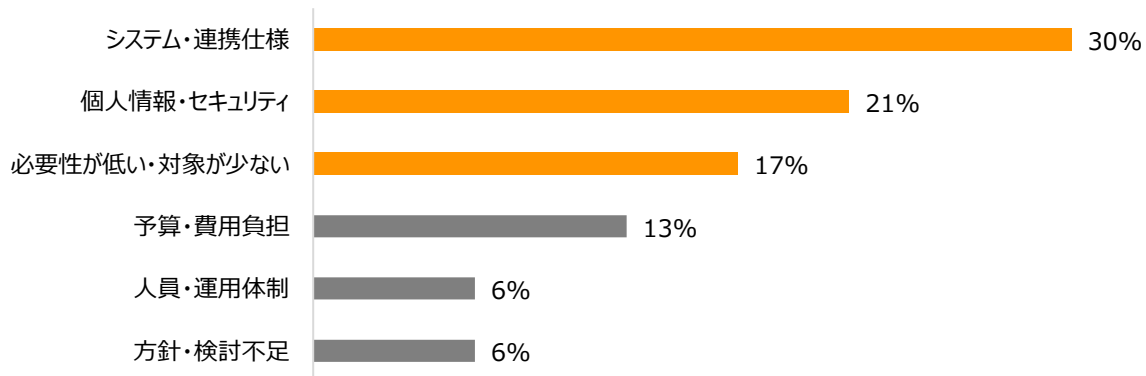


カテゴリー	主な回答
方針・規定・法令遵守(62%)	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティポリシーを遵守する / マイナンバー利用事務系においては、原則として、他の領域との通信をできないようにした上で、端末からの情報持ち出し不可設定や端末への多要素認証の導入等により、住民情報の流出を防ぐ 業者との契約書に個人情報取扱特記事項と情報セキュリティに関する特約を添付 庁内で情報セキュリティ実施手順を定めてシステムを取り扱っている
アクセス権限・認証管理(25%)	<ul style="list-style-type: none"> 連携は必要最小限とし、予防接種歴、簡易な乳幼児健診歴のみ連携している。データ抽出、帳票作成は許可制、担当課以外のデータ閲覧不可等制限をかけている 健康カルテシステムに入れる職員の限定 システム使用者のアカウント管理。システムの変更時のデータ移行を確実にを行う
媒体・端末・通信環境管理(16%)	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護対象者の場合は連携可否を担当課で行う。連携データは中間サーバーを経由し送信している 個人を特定するキーを基に専用回線でデータを連携し反映させる インターネット接続がないPCで管理
委託先・契約管理(10%)	<ul style="list-style-type: none"> 再委託契約の禁止、事故発生時の報告義務、持ち出しの禁止 個人情報取扱いに関する研修を受講、委託先とはシステム契約時に書面で確認 契約書に、市情報セキュリティポリシー等の規定に基づき業務を行う旨を記載

(23) 母子保健領域：連携における障壁

「システム・連携仕様」が30%で最も多く、「個人情報・セキュリティ」が21%、「必要性が低い・対象が少ない」が17%で続く。

図 46 母子保健領域：連携における障壁(N=247)

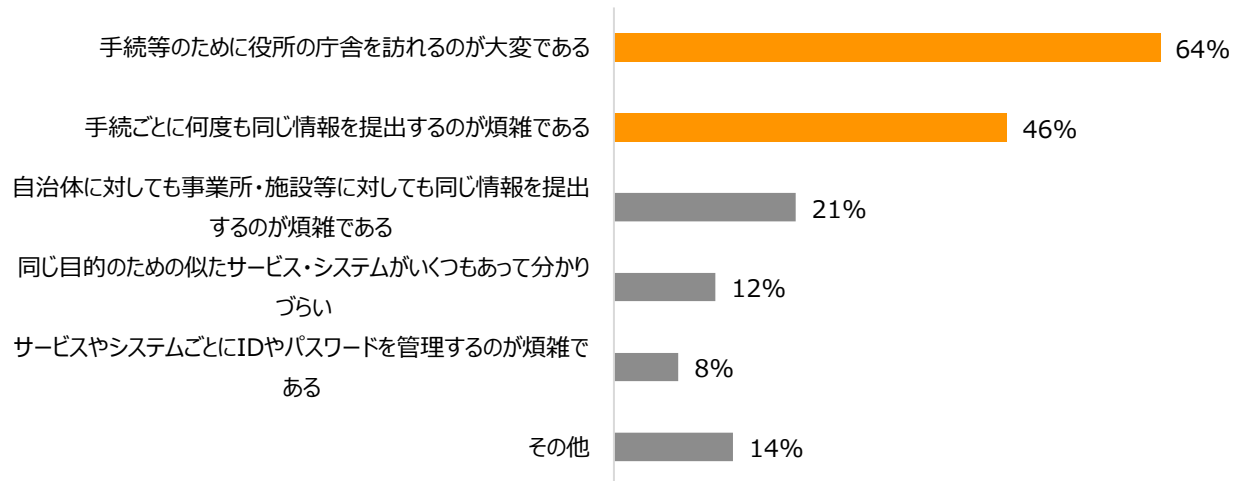


カテゴリ	主な回答
システム・連携仕様(30%)	<ul style="list-style-type: none"> 電子母子手帳の導入時、連携予定 連携しなければならないシステムが特にない 妊婦に関して、流産・死産等の把握が困難であることから、他のシステムでリアルタイムに活用したい場合の取扱いに懸念があるため システム連携についての導入要否の判断がついていない
個人情報・セキュリティ (21%)	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ対策 現在、情報セキュリティ対策について、現状分析を行っており、今後、対策基準、実施手順を策定する 予算及びセキュリティ上問題があるため 連携する個人情報の管理について 課を超えて連携する場合は、個人情報の管理が障壁になる
必要性が低い・対象が少ない (17%)	<ul style="list-style-type: none"> 連携しなければならないシステムが特にない 連携の必要性を感じていない 連携の必要性が不明確
予算・費用負担(13%)	<ul style="list-style-type: none"> 端末タブレットがない、導入にかかる予算の調整が厳しい 連携先のシステムの妥当性、費用対効果が見えにくい 予算の調整 個人情報の管理における留意事項やルール整備、連携によるメリット・デメリットの認識共有、データ連携の成功事例共有、データ連携作業に係る各種コストに係る調整が必要

(24) 母子保健領域：子育て世帯からの主な要望・不満

最大の不満は「役所へ何度も足を運ぶ負担」が64%、次いで「手続きごとに同じ情報を何度も提出する煩雑さ」が46%であり、「自治体・事業所・施設ごとに同じ情報を提出する必要がある」は21%、「類似サービスが乱立して分かりづらい」が12%と続く。

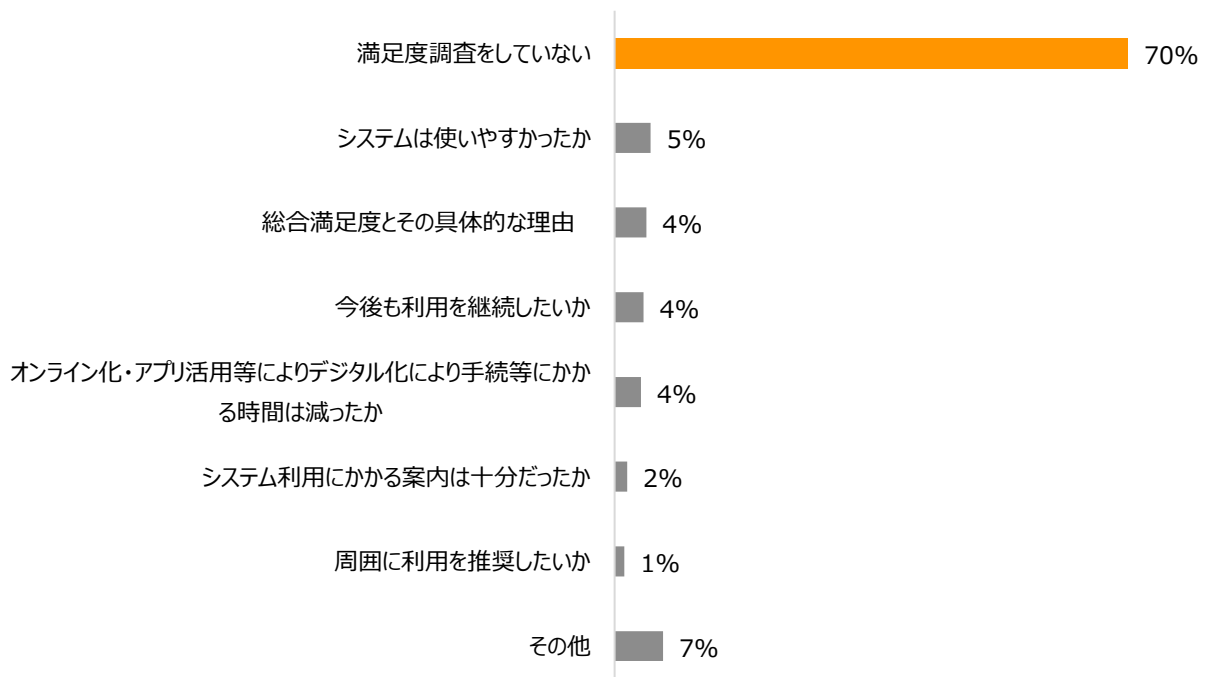
図 47 母子保健領域：子育て世帯からの主な要望・不満(N=528)



(25) 母子保健領域：デジタルサービスの満足度調査状況

満足度調査については、70%が未実施であり、実施自治体でも「使いやすさ」が5%、「時間短縮」が4%、「継続意向」が4%、「推奨意向」が1%と限定的である。

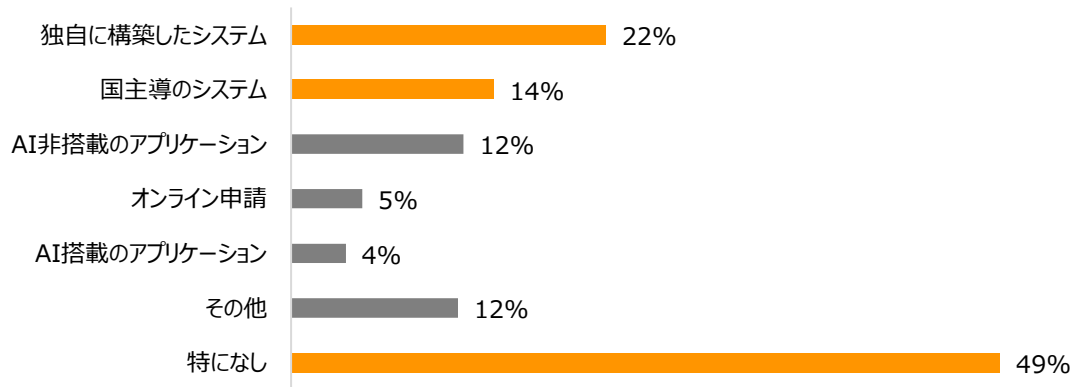
図 48 母子保健領域：デジタルサービスの満足度調査(N=528)



(26) 児童虐待防止対策領域：デジタル化の取組状況

半数近くが「特になし」で49%、デジタル化は未着手が多い。「独自構築システム」が22%、「国主導システム」が14%と中心であり、「オンライン申請」は5%、AI活用は「非搭載アプリ」が12%、「搭載アプリ」が4%と限定的である。

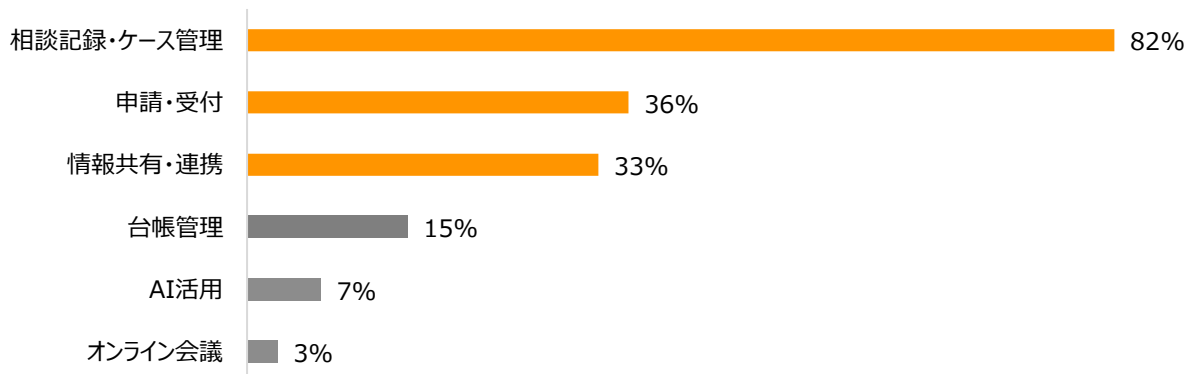
図 49 児童虐待防止対策領域：デジタル化推進の主な障壁(N=529)



(27) 児童虐待防止対策領域：特に利用頻度の高いデジタルツール

「相談記録・ケース管理」が82%で最も多く、「申請・受付」が36%、「情報共有・連携」が33%で続く。

図 50 児童虐待防止対策領域：特に利用頻度の高いデジタルツール(N=244)

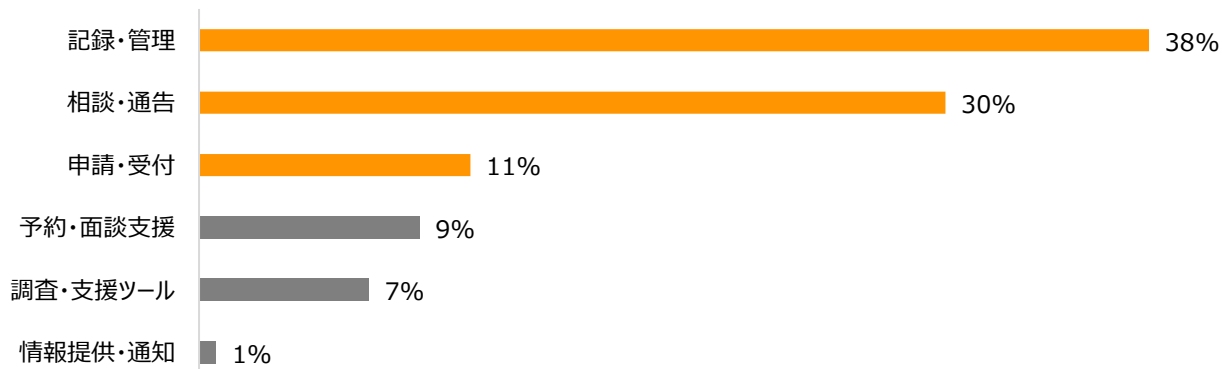


カテゴリー	主な回答
相談記録・ケース管理(82%)	<ul style="list-style-type: none"> ケース記録管理 通告記録の作成、転出入ケースの引継ぎ等 相談記録等の情報管理 ケース管理を主に行っている ケース管理、ケース記録の共有、ケース集計
申請・受付(36%)	<ul style="list-style-type: none"> 初期受付 児童虐待通告のオンライン受付 児童家庭相談システムにより、日常の虐待通告や相談業務における虐待通告の受付や経過記録の作成 養育相談の受付
情報共有・連携(33%)	<ul style="list-style-type: none"> 共有、関係機関との連携、情報共有、転出入ケースの引継ぎ書類の作成等 要保護児童等に関する情報共有システム 全国に対して要対協管理ケースの情報共有や依頼等 異動による移管等の際に他自治体との情報共有を行うことができる
台帳・基幹管理(15%)	<ul style="list-style-type: none"> 相談記録、住基照会記録 要保護児童対策地域協議会において管理している世帯等の経過記録や会議資料等の作成 健康管理システム

(28) 児童虐待防止対策領域：住民向け業務においてデジタル化したサービス

回答の中心は「記録・管理」で38%を占め、次いで「相談・通告」が30%、「申請・受付」が11%となっている。

図 51 児童虐待防止対策領域：住民向け業務に置いてデジタル化したサービス(N=148)

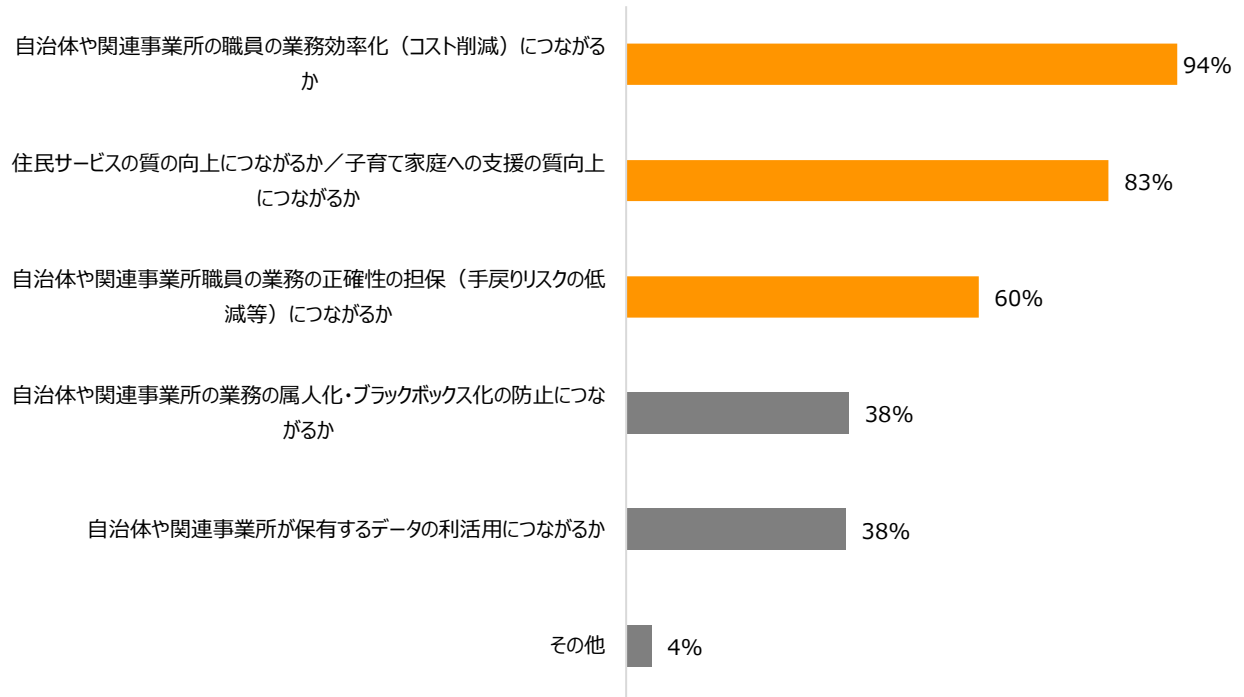


カテゴリ	主な回答
記録・管理(38%)	<ul style="list-style-type: none"> 児童相談システム、相談記録等の情報管理 電話音声自動記録システム(AI 搭載)を初期初動相談対応担当者電話に設置 支援経過の記録や世帯情報を共通管理している ケース記録の管理
相談・通告(30%)	<ul style="list-style-type: none"> ビデオ通話により子育て相談が可能 虐待の通告、相談を受けた児童とその保護者等の情報、相談を受けた家庭への面接、DV の通告、相談を受けた家庭への対応 虐待に関する相談対応、子育てに関する相談対応、家庭相談対応 子育て、家庭に関するオンライン相談窓口
申請・受付(11%)	<ul style="list-style-type: none"> 市のウェブサイトによるメール相談受付 子育て相談受付 相談受付から支援履歴の管理 子育て短期支援事業の電子申請 ショートステイ等の申請をオンラインで行えるようにしている
予約・面談支援(9%)	<ul style="list-style-type: none"> オンライン相談システム：オンラインでの相談窓口として 1 回 1 時間程度の面談時間に対応 支援が必要な要保護児童等に関する電話、面談 面談記録 ビデオ通話によるオンライン相談(対面にて面談ができない家庭に対しオンライン相談を実施)

(29) 児童虐待防止対策領域：デジタル化判断で重視する観点

「業務効率化」の94%と「住民サービスの質向上」の83%が主要軸であり、「業務の正確性担保」も60%を占める一方、「業務の属人化防止」、「データ利活用」の38%は相対的に優先度が低い。

図 52 児童虐待防止対策領域：デジタル化判断で重視する観点(N=527)



(30) 児童虐待防止対策領域：デジタル化したい業務・理由

業務としては「A：記録作成・要約」が50%、理由として「1：業務効率化」が45%を占め、組合せにおいても両者のペアが63%を占める。

図 53 児童虐待防止対策領域：デジタル化したい業務(N=460)

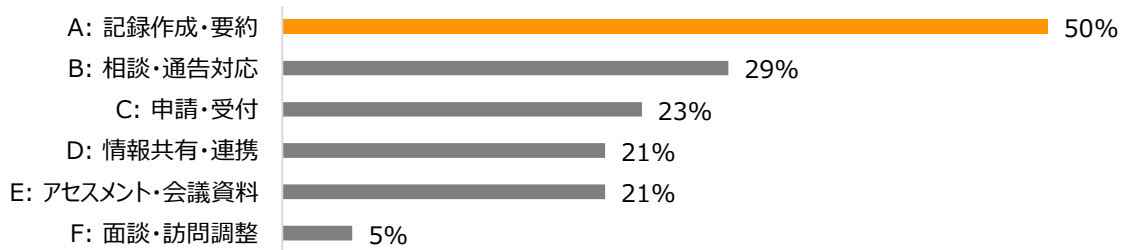


図 54 児童虐待防止対策領域：デジタル化したい理由(N=370)

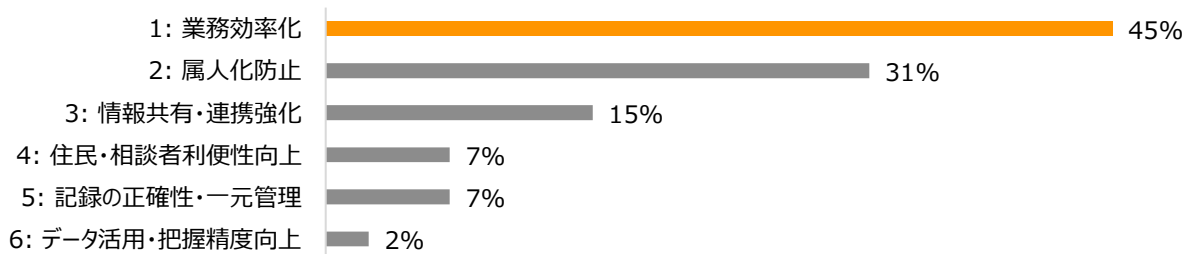
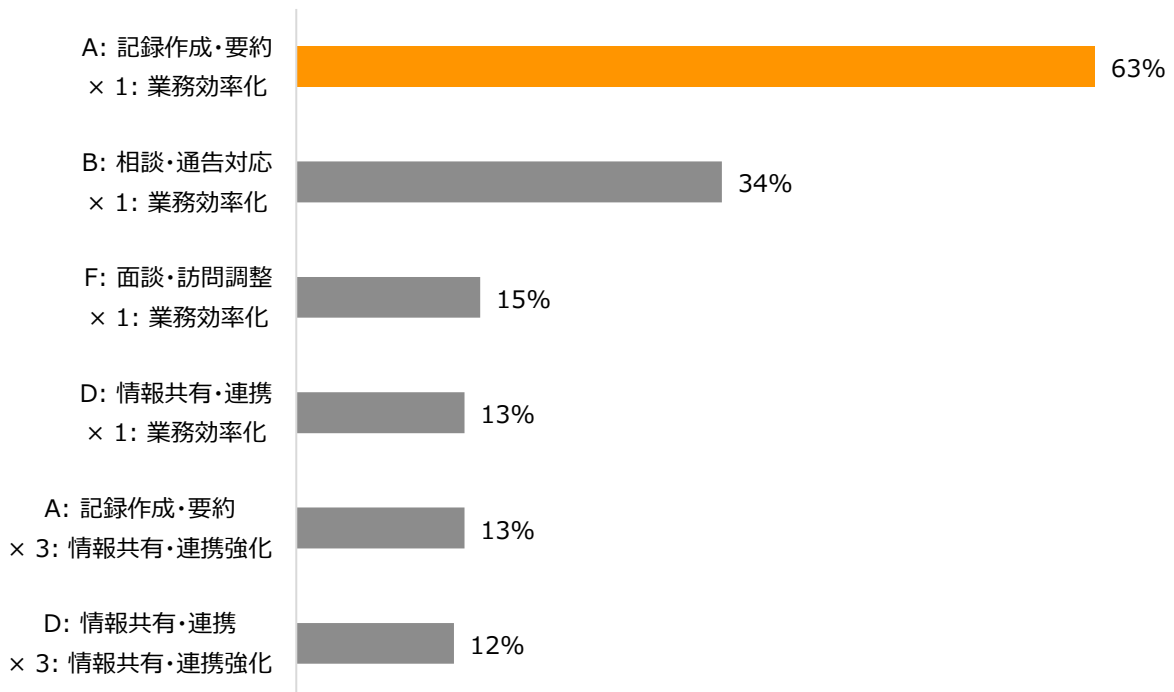


図 55 児童虐待防止対策領域：業務・理由の組合せ(N=241) ※上位項目抜粋



カテゴリー	主な回答
A: 記録作成・要約 × 1: 業務効率化(63%)	<ul style="list-style-type: none"> • 面談や会議等の記録入力支援 / 記録作成に時間がかかり、超過勤務が発生しているため • 記録の要約 / ケースによっては記録が膨大なものとなり、人力でようやく行う現状をAIに代替できれば業務削減につながるから • 面談・訪問等支援記録の作成 / 現在もシステムに入力しているが、記録作成を効率的にできるよう補助するツールがあれば更に効率化できる
B: 相談・通告対応 × 1: 業務効率化(34%)	<ul style="list-style-type: none"> • 相談受付業務 / 児童虐待の相談件数(電話・来庁とも)が多く、時間設定が必要 • 電話対応等の相談内容のAIを活用した記録入力 / 記録入力に時間を要しているため • 通告記録の作成、転出入ケースの引継ぎ / 通告記録の作成、県外転出等のケース対応はアナログ対応では時間がかかる
F: 面談・訪問調整 × 1: 業務効率化(15%)	<ul style="list-style-type: none"> • 面接等の記録作成の軽減につながるデジタルツールの活用 / 記録作成等に時間を要するため • AIを搭載したアプリケーションを活用した面接記録等の作成 / ケースワークに面接記録等は必要不可欠であるが、作成に多くの時間を要している。業務の効率化の観点からAIによる要約機能を活用しながら業務の効率化を図り、ケースワークの充実を図る必要があるため
C: 情報共有・連携 × 1: 業務効率化(13%)	<ul style="list-style-type: none"> • 転出入ケース引継ぎ / 引継書の作成、記録の打出し、郵送等手間がかかる • 要対協のケース管理や進行管理 / 会議のための資料作り等の時間を要するため • 要対協のケース管理や進行管理 / 会議のための資料作り等の時間を要するため

(31) 児童虐待防止対策領域：デジタル化に適さない業務・理由

業務の「A: 対面対応」62%、理由の「1: 対面性が必要」59%、両者の組合せが80%と高い割合を占める。

図 56 児童虐待防止対策領域：デジタル化に適さない業務(N=458)

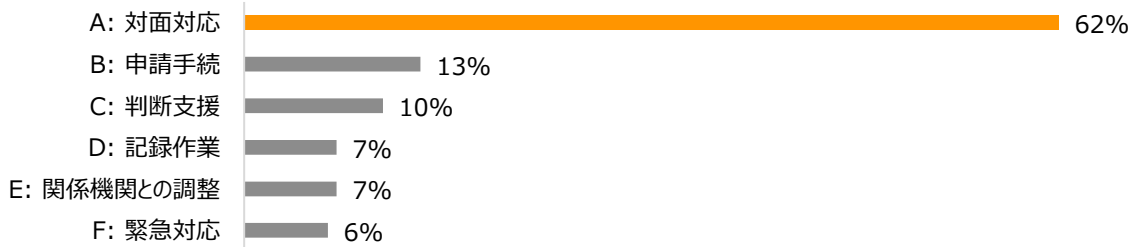


図 57 児童虐待防止対策領域：デジタル化に適さない理由(N=398)

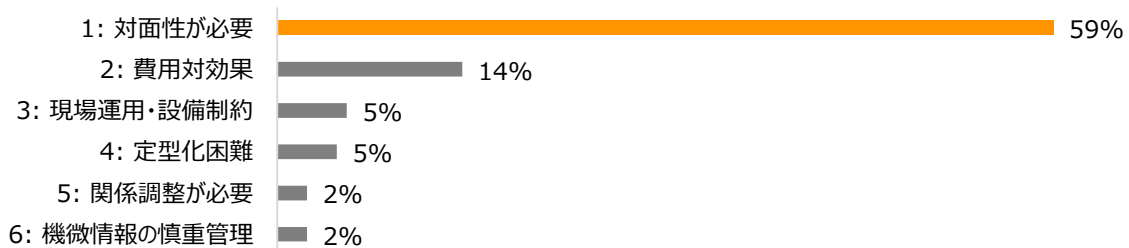
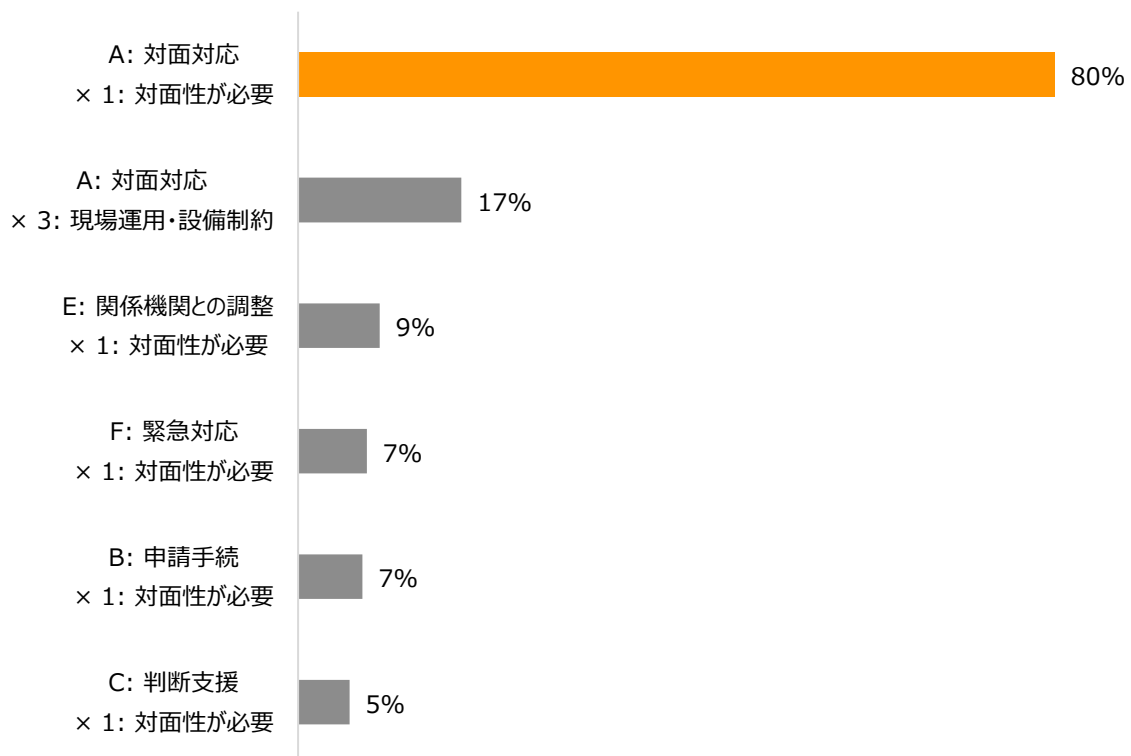


図 58 児童虐待防止対策領域：業務・理由の組合せ(N=220) ※上位項目抜粋

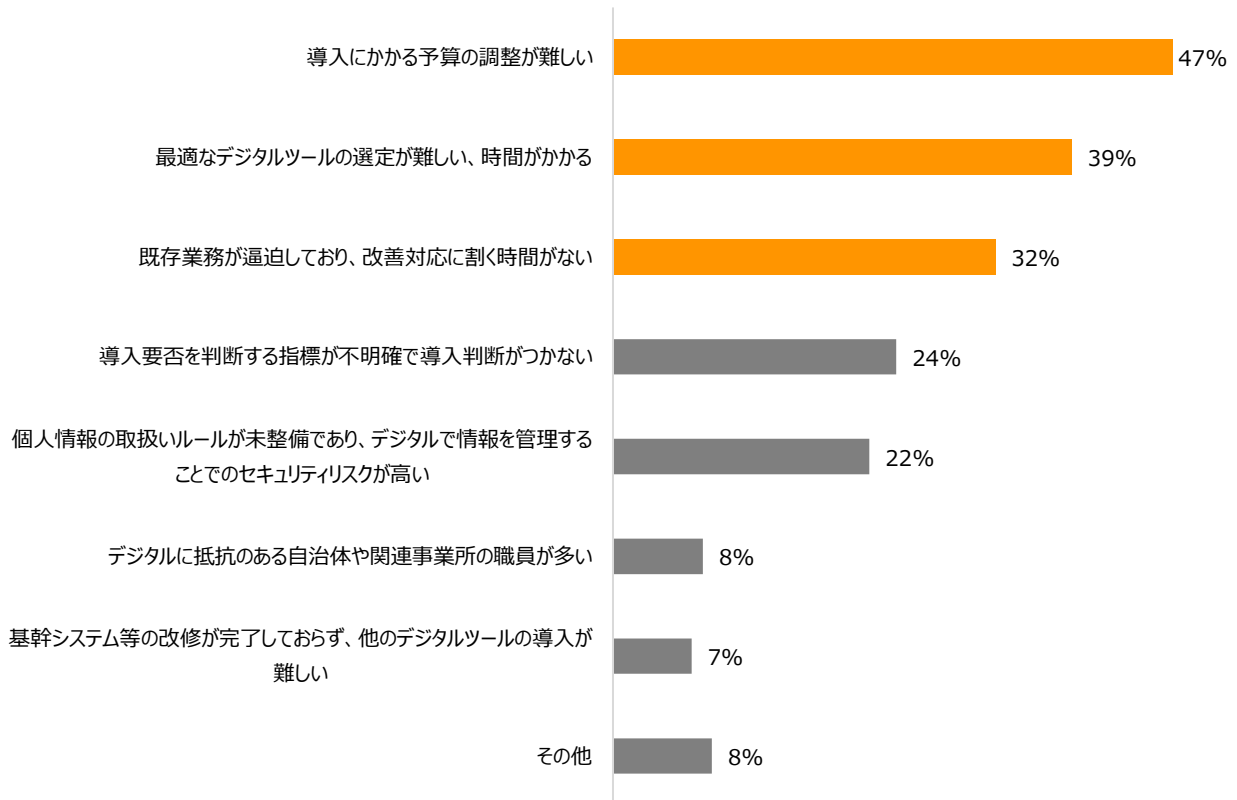


カテゴリー	主な回答
A: 対面对応 × 1: 対面性が 必要(80%)	<ul style="list-style-type: none"> • 個別面談等 / 直接面談により支援につながりやすいと思われる • 虐待通告の受付、通告記録の作成 / 対面での対応や個人情報等、多様なケースに対応できない • 相談業務 / 対面での対応が望ましいため • 面談 / 直接対面で会うことで得られる情報もあるため
A: 対面对応 × 2: 現場運 用・設備制約(17%)	<ul style="list-style-type: none"> • 訪問・相談業務 / アナログ対応の方が適している業務だから • ケースの訪問、面談で対面の業務 / ケースの家庭状況や養育状況の聞き取りを行い、アセスメントの際、アナログでの対応が適している • 相談業務 / 面談記録等アナログ対応が適しているため
E: 関係機関との調整 × 1: 対 面性が必要(9%)	<ul style="list-style-type: none"> • 個別面談、個別ケース会議等、ケースに関する直接的な支援や介入 / 個別ケースへの介入や支援、関係機関との会議等、対面でありデジタル化はできない • 対象者との面談、関係機関による連携会議 / いずれも対面により現状を確認した上で支援方針の検討につなげる必要があるため、デジタル化には適さないと考える
F: 緊急対応 × 1: 対面性が 必要(7%)	<ul style="list-style-type: none"> • 緊急性の高い相談業務 / 迅速な対応を図るため、対面による状況把握を行う必要があるため • 家庭訪問・来庁や電話の相談対応 / 直接関わることから得られる情報も多く、相手の様子を察しながら個別の配慮が必要な場合もあるため • 対面での面接や家庭訪問等 / 信頼関係の構築や家庭環境の確認等支援の重大な要素を含むため、アナログ対応が適していると考え

(32) 児童虐待防止対策領域：デジタル化推進の主な障壁

最大の障壁は「予算調整が難しい」の47%、次いで「最適ツール選定に時間がかかる」の39%と「既存業務が逼迫し改善対応に割く時間がない」の32%であり、「セキュリティリスクが高い」、「判断指標が不明確で判断が難しい」も20%程度の回答を占める。

図 59 児童虐待防止対策領域：デジタル化推進の主な障壁(N=518)



(33) 児童虐待防止対策領域：システムで取り扱っているデータ・連携先

データとしては「D1：支援・対応記録」、「D2：相談・通告情報」、「D3：児童・家庭情報」が50%程度を占め、システムは「S1：児童相談管理」の44%が一強、「R1：住基システム」、「R2：児童相談・福祉部門」以外の回答は少数に留まった。

図 60 児童虐待防止対策領域：取り扱っているデータ(N=502)

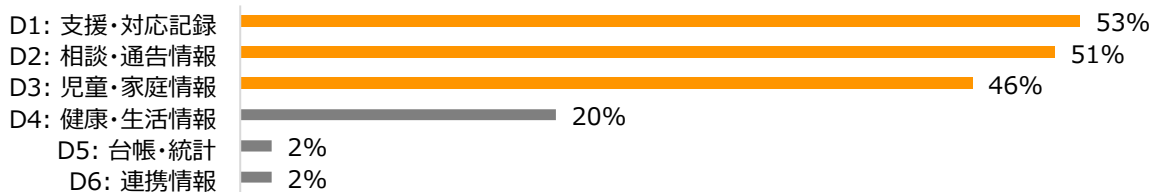


図 61 児童虐待防止対策領域：データを扱うシステム(N=438)



図 62 児童虐待防止対策領域：データの連携先(N=358)

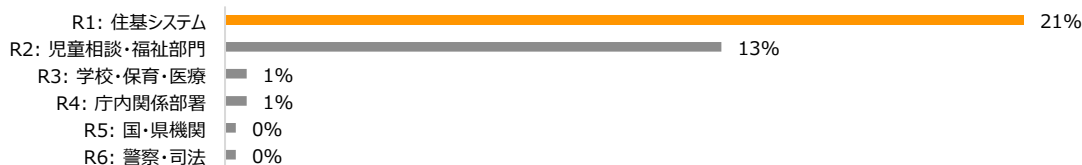
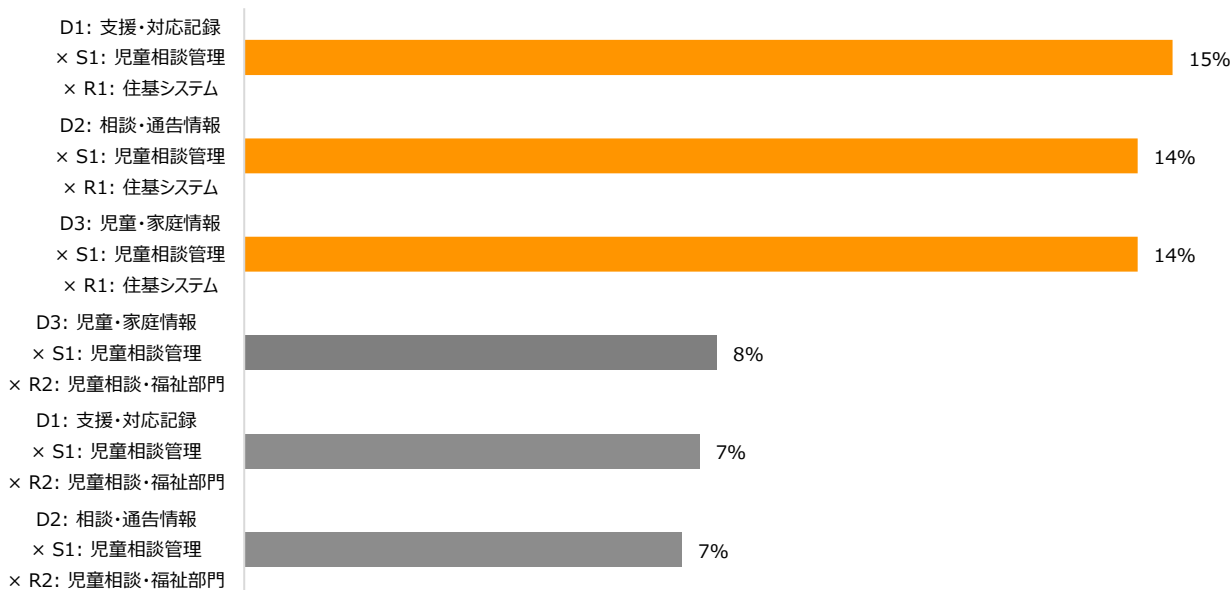


図 63 児童虐待防止対策領域：データ、システム、連携先の組合せ(N=354) ※上位項目抜粋

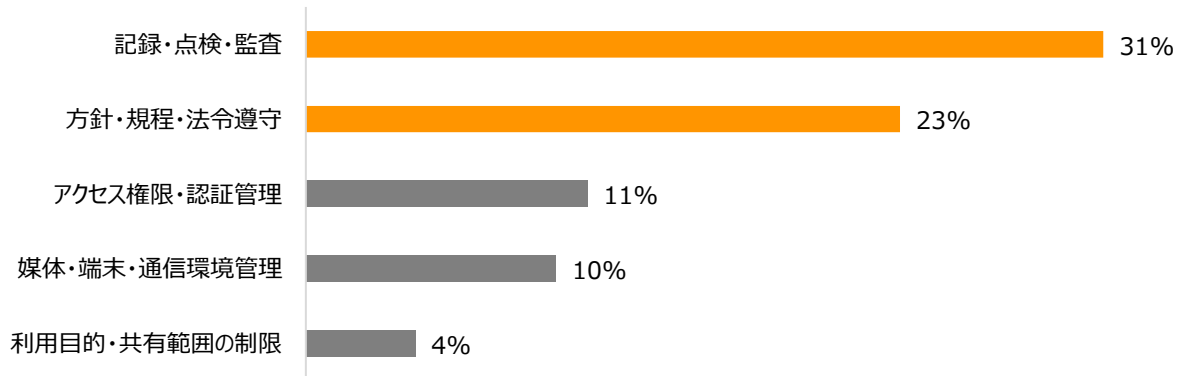


カテゴリー	主な回答
D1: 支援・対応記録 × S1: 児童相談管理 × R1:住基システム(15%)	<ul style="list-style-type: none"> 家庭児童相談記録 / 家庭児童相談システム / 住民基本台帳システム 虐待の通告 / 児童相談システム / 住民情報システム 虐待の通告 / 児童家庭相談システム / 住民基本台帳システム 住民記録 / 児童相談システム / 総合行政システム
D2: 相談・通告情報 × S1: 児童相談管理 × R1:住基システム(14%)	<ul style="list-style-type: none"> 虐待の通告 / 児童相談システム(ベンダー構築) / 住民基本台帳システム 虐待の通告 / 児童相談システム / 住民基本台帳システム 虐待の通告 / 家庭児童相談システム / 住民基本台帳システム
D3: 児童・家庭情報 × S1: 児童相談管理 × R1:住基システム(14%)	<ul style="list-style-type: none"> 要保護児童対策地域協議会において管理している世帯情報等 / 児童家庭相談システム / 住民基本台帳 児童情報(氏名等) / 児童相談システム / 住民基本台帳システム
D3: 児童・家庭情報 × S1: 児童相談管理 × R2: 児童相談・福祉部門(8%)	<ul style="list-style-type: none"> 要保護児童情報 / 児童相談管理システム / 児童相談管理システム 虐待の通告 / 健康管理システム(要保護児童情報管理システム) / 要保護児童等に関する情報共有システム

(34) 児童虐待防止対策領域：個人情報の管理におけるルール

最も多いのは「記録・点検・監査」の31%と「法令・規程・契約の遵守」の23%で相対的に回答が多い。

図 64 児童虐待防止対策領域：個人情報の管理におけるルール(N=164)

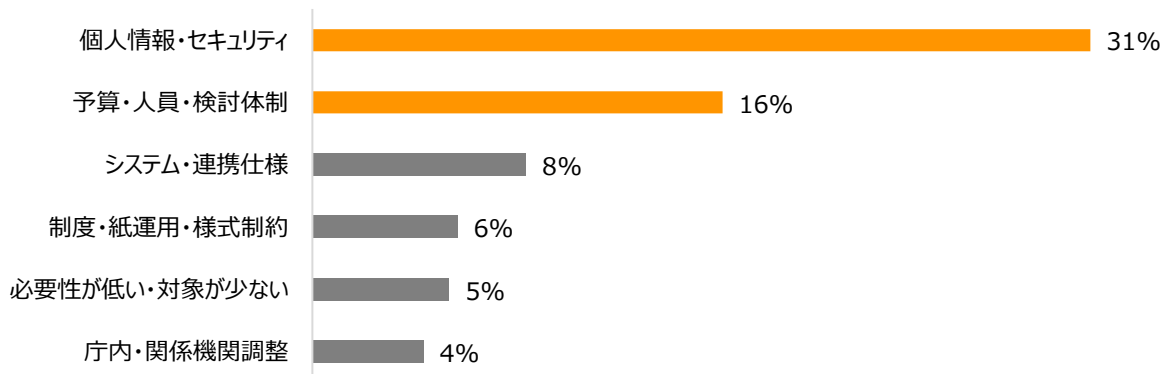


カテゴリー	主な回答
記録・点検・監査(31%)	<ul style="list-style-type: none"> • 不必要なデータが残っていないか定期的に確認 / データを削除する際には完全消去を行い、紙媒体で保存されている情報はシュレッダーで裁断する • 全国検索の要否及び検索結果の取扱いについては特段の配慮をしている • 毎月ログで不適切なログイン等がないか確認している
法令・規程・契約の遵守(23%)	<ul style="list-style-type: none"> • データ保有システムを使用する職員すべてを住民情報システム取扱者として登録し、個人情報保護に係る研修を定期的に受講する • 契約書内に個人情報取扱特記事項を明記している。 • 個人情報保護法に基づくセキュリティ管理。生体認証によるログイン • 市で規定している個人情報の取扱いに準じる
アクセス権・認証管理(11%)	<ul style="list-style-type: none"> • パスワードを使用し、担当外の閲覧を抑制 • アクセス権限で制限をかけている • 利用する際のアカウントの徹底や定期的なパスワード更新 • 特定アカウント配布者のみ閲覧、入力可能。アカウント作成時にセキュリティポリシーの確認、要対協守秘義務の確認をしている
媒体・端末・通信環境管理(10%)	<ul style="list-style-type: none"> • 個人情報を取り扱う端末とインターネット等の外部との連携をする端末の回線を分けている • 限られた端末で限られた職員のみ閲覧できるようになっている • 基幹系PCと切り離れた運用をしている

(35) 児童虐待防止対策領域：連携における障壁

「個人情報・セキュリティ」が31%で最も多く、「予算・人員・検討体制」が16%で、他項目は10%未満である。

図 65 児童虐待防止対策領域：連携における障壁(N=297)

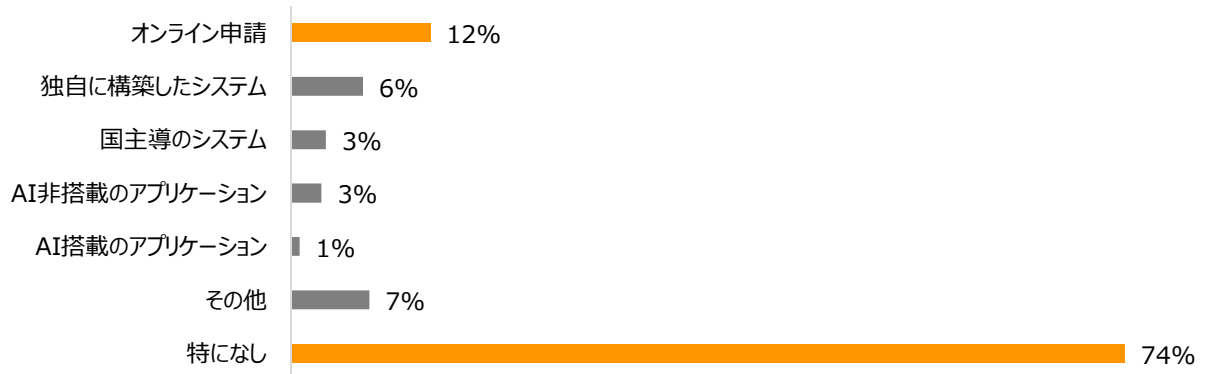


カテゴリ	主な回答
個人情報・セキュリティ(31%)	<ul style="list-style-type: none"> 情報共有に当たっての対象家庭の同意 / 情報漏えいリスク 個人情報扱いにおける管理・閲覧ルール 個人情報の取扱い 個人情報の取扱いをどのように行うか
予算・人員・検討体制(16%)	<ul style="list-style-type: none"> 追加費用が発生することやシステム更新があれば、またカスタマイズが必要となるため システム導入及びランニングコストに係る予算の確保が難しい等 導入にかかる費用が高額であり、標準化のタイミングで連携を行いたい 住基システムと連携すると費用がかかる
システム・連携仕様(8%)	<ul style="list-style-type: none"> 住基データと連携していないこと システムを導入していないため 児童虐待対応に関する情報は機微性が高く、個人情報の取扱いに関する整理が必要であることに加え、システム改修に伴う費用や運用面での調整が課題となっている。 連携を行う場合のルール化が必要。連携を行う際にシステム改修が必要
制度・紙運用・様式制約(6%)	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク環境における障壁 住基システムと現在利用しているシステムのネットワークが違うため、人数分のパソコンを配備することが難しい 児童相談に係る記録は情報漏えいした場合のリスクが高く、システム連携を行うには慎重な運用が必要

(36) 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化の取組状況

70%以上が「特になし」である中、実施例は「オンライン申請」の12%が中心で、「国主導のシステム」の3%、「独自に構築したシステム」の6%で続く。

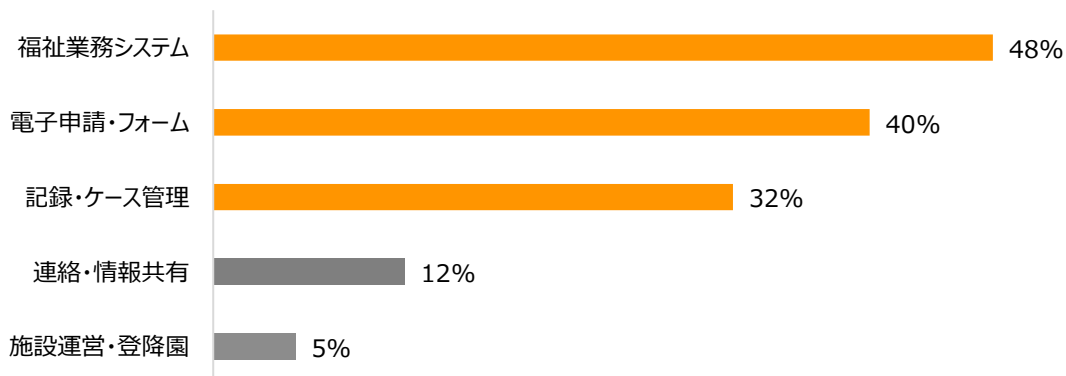
図 66 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化の取組状況(N=518)



(37) 障害児・医療的ケア児支援領域：特に利用頻度の高いデジタルツール

「福祉業務システム」の48%、「電子申請・フォーム」の40%、「記録・ケース管理」の32%の利用頻度が高く、その他のツールについては限定的である。

図 67 障害児・医療的ケア児支援領域：特に利用頻度の高いデジタルツール(N=119)

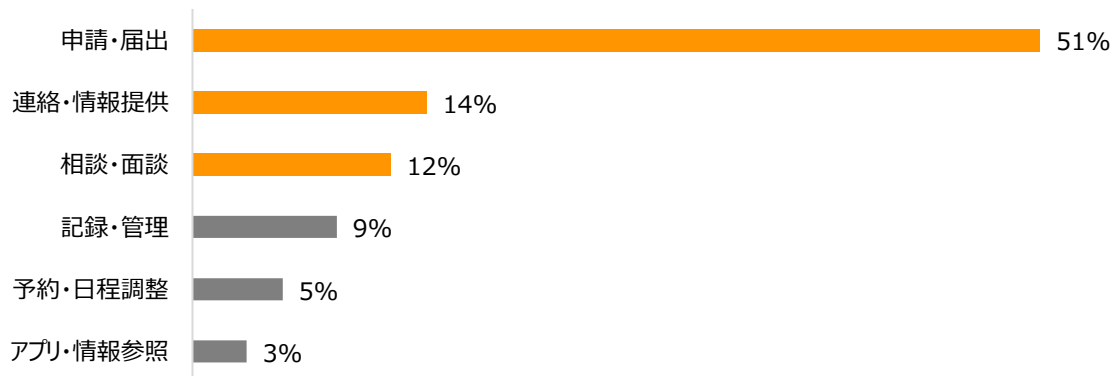


カテゴリー	主な回答
福祉業務システム(48%)	<ul style="list-style-type: none"> 障害福祉システムによる、支給決定情報管理・各種通知文書等作成・統計データ抽出 支給管理台帳作成システムによる、障害児相談支援の支給決定事務、支給状況照会 総合福祉システムによる 手帳情報の登録、補装具・日常生活用具の給付決定、障害児福祉サービスの支給決定事務処理
電子申請・フォーム(40%)	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請システムによる、日常生活用具給付事業の3か月ごとの申請受付 障害児の個人情報管理や補装具・日常生活用具等の給付申請 補装具・日常生活用具の給付申請 手話通訳派遣のオンライン申請
記録・ケース管理(32%)	<ul style="list-style-type: none"> 利用サービスや支給管理、受給者証の発行、国保連への請求 補装具・日常生活用具、各種障害者手帳、障害児通所支援の管理 福祉総合システムによる 障害福祉サービスの申請・給付情報の管理・帳票・書類の打ち出し 相談支援システムを利用した、相談記録の入力
連絡・情報共有(12%)	<ul style="list-style-type: none"> 電子連絡帳による、支援対象者を中心とした関係機関連携ツール 児童福祉等の在宅医療介護に関わる専門職が相互に情報連携するためのICTプラットフォームによる、訪問記録、写真の共有 医療・介護施設における職場内での情報共有にプラットフォームを活用 多職種間でのリアルタイムな情報共有、データ管理

(38) 障害児・医療的ケア児支援領域：住民向け業務においてデジタル化したサービス

「申請・届出」が51%で最も多く、「連絡・情報提供」が14%、「相談・面談」が12%で続く。

図 68 障害児・医療的ケア児支援領域：住民向け業務においてデジタル化したサービス (N=93)

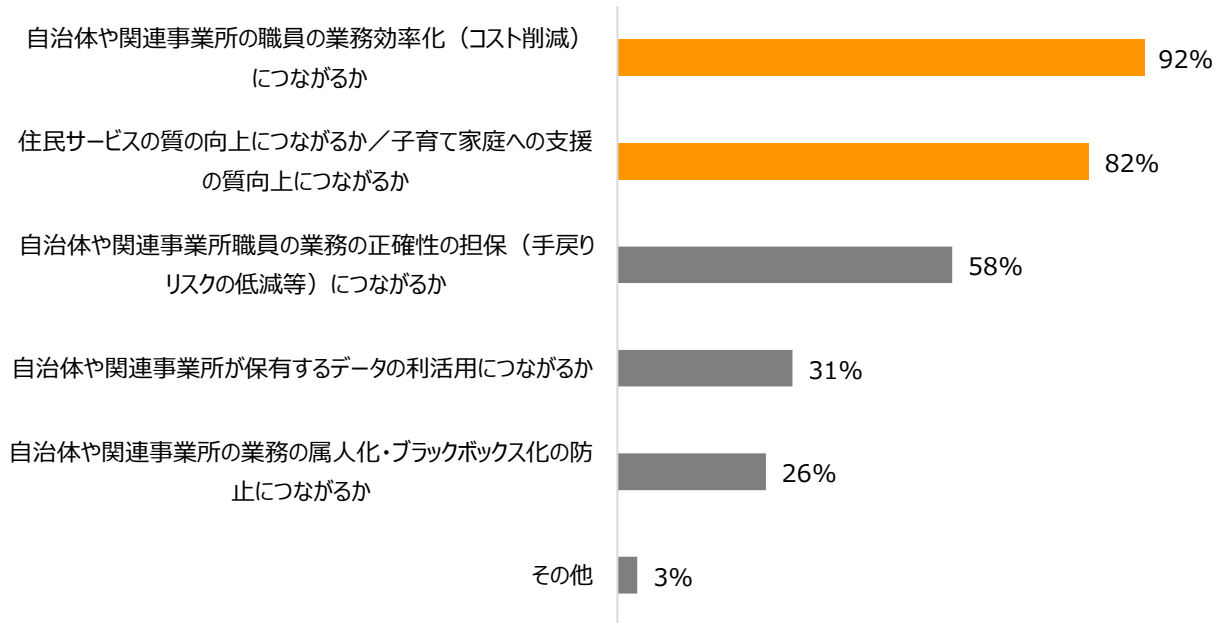


カテゴリ	主な回答
申請・届出(51%)	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーびったりサービスによる認可保育所のオンライン入所申請(医療的ケア児の保育所入所申請においても利用可能) 日常生活用具のオンライン申請 障害者手帳所持児向けの心身障害者医療費助成のオンライン申請 児童発達支援事業の利用申込み
連絡・情報提供(14%)	<ul style="list-style-type: none"> ツールを活用した発達障害児や医療的ケア児等の保護者と関係者(園、学校、訪問看護師等)との連絡のやりとり 障害者支援アプリの構築による障害福祉施策の情報等の発信や情報検索 市内通所事業所(地域資源)の情報公開
相談・面談(12%)	<ul style="list-style-type: none"> オンラインによる就学相談 地域生活支援事業の更新申請、補装具・日常生活用具の相談受付等 障害児通所支援サービスの給付処理、障害児・保護者との面談内容保存 二次元コードによる保護者から就学相談の申込み 障害児通所支援事業所への交通費に係る助成申請 / 就学相談の申込み

(39) 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化判断の重視点

「業務効率化」の92%と「住民サービス向上」の82%が主要軸であり、「正確性担保」も58%ある一方、「データ利活用」の31%や「属人化防止」の26%は相対的に優先度が低い。

図 69 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化判断の重視点(N=518)



(40) 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化したい業務・理由

理由における「1：業務効率化・負担軽減」の42%、「2：住民の利便性向上」の22%が二大動機で、業務を問わず左記理由との組合せが多く見られる。

図 70 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化したい業務(N=423)

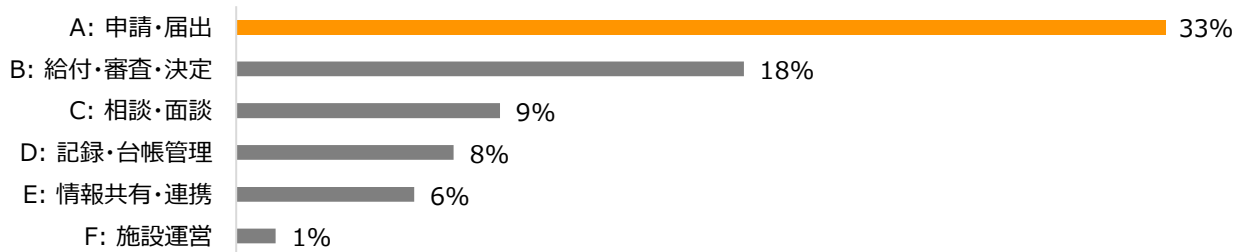


図 71 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化したい理由(N=298)

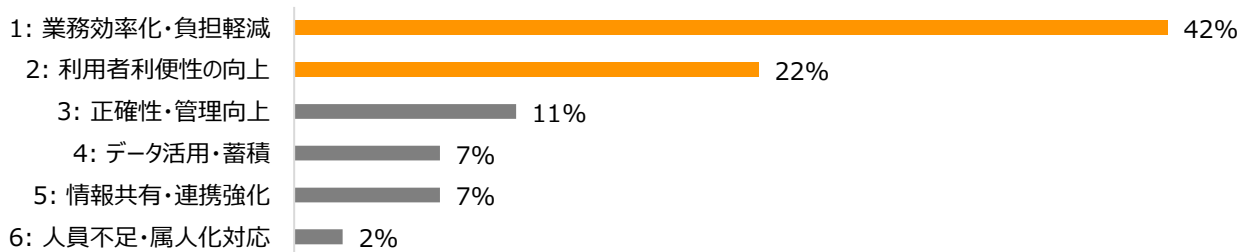
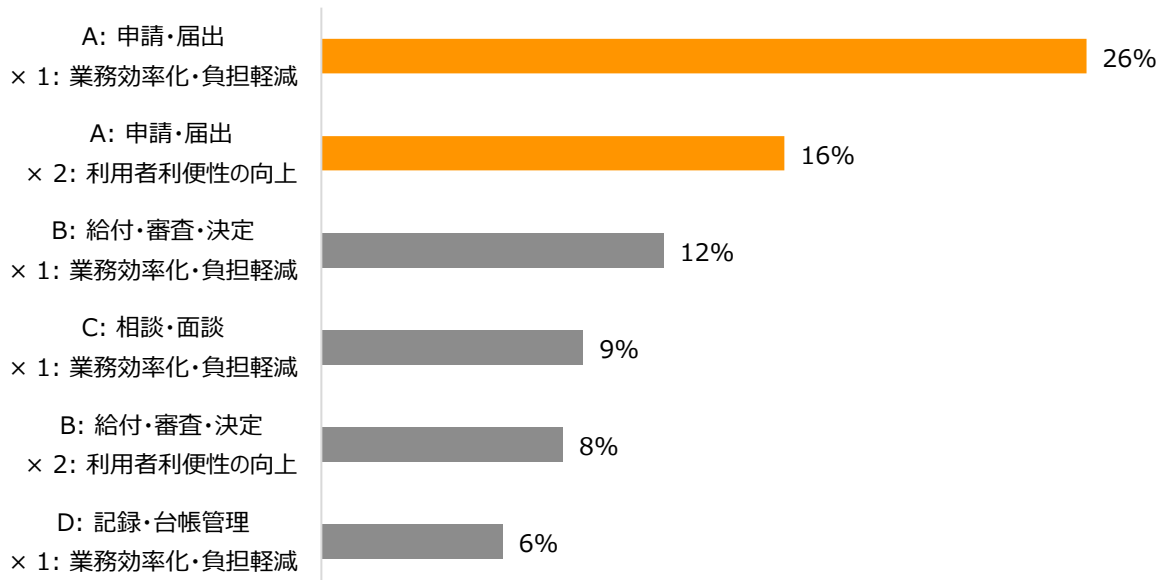


図 72 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化したい業務・理由(N=292) ※上位項目抜粋



カテゴリー	主な回答
A: 申請・届出 × 1: 業務効率化・負担軽減(26%)	<ul style="list-style-type: none"> • 各申請業務のオンライン化 / 業務時間の短縮や人員削減等に繋がる • 申請が多いものや、手書き申請、ルーティン業務等 / 申請から県進達業務等、同じ作業を繰り返し行うものは効率化できる • サービスの申請等 / 件数が多いためデジタル化することによって職員、申請者の負担軽減、業務の効率化につながると考えられるため
A: 申請・届出 × 2: 利用者利便性の向上(16%)	<ul style="list-style-type: none"> • 各サービスの申請手続・聴き取り調査業務 / 核家族化した夫婦共働き社会の中で、保護者が行政機関窓口にて、有給を取得して来る実態がある。手続コストの低減のためにデジタル化は適している • 障害福祉サービス更新面接予約のアプリケーション活用と面接のオンライン化 / 障害福祉サービスの更新面接をアプリで予約可能とし、オンラインで面接することで時短につなげる
B: 給付・審査・決定 × 1: 業務効率化・負担軽減(12%)	<ul style="list-style-type: none"> • 障害児通所支援の給付決定のための調査 / 個人情報やりとりを手交しており、手作業が多く、手間がかかる • 障害児通所支援の支給申請、補装具・日常生活用具の給付申請 / 来庁による申請件数を減らすことで、窓口対応時間を短縮できる • 支給決定事務の自動化 / 業務効率化、業務の正確性の担保
C: 相談・面談 × 1: 業務効率化・負担軽減(9%)	<ul style="list-style-type: none"> • 実地調査、面談を要さない申請のオンライン申請 / 申請者、職員の窓口負担の軽減 • 対象児に対する相談支援業務(相談記録、プラン作成等) / 障害児者の増大により相談支援事業所の負担も大きくなっており、事務的な業務の負担軽減が課題であるため

(41) 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化に適さない業務・理由

業務は「A：個別相談・面談」が36%、「B：現場対応・観察」が30%を占め、理由は「1：対面・現場対応が必要」が47%と一強であり、利用者との対面で行なうべき業務においてはデジタル化に適さないという回答が多数を占める。

図 73 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタルに不適な業務 (N=449)

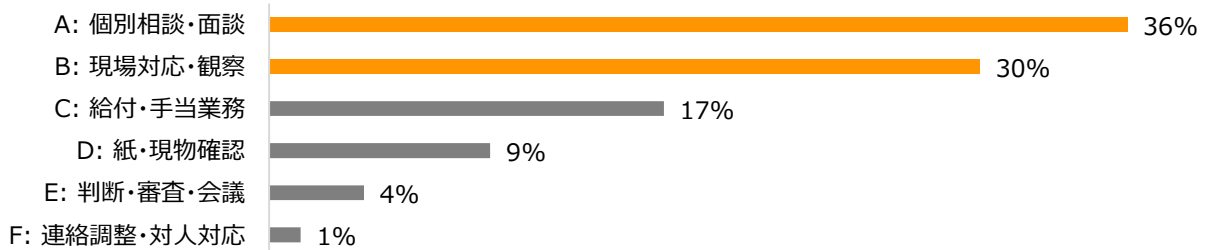


図 74 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化に適さない理由(N=370)

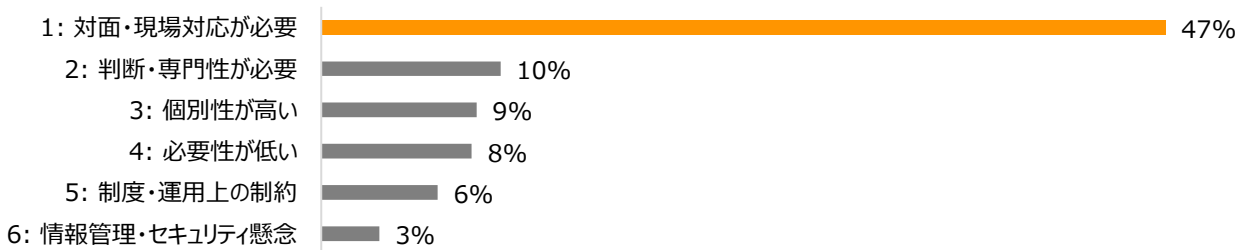
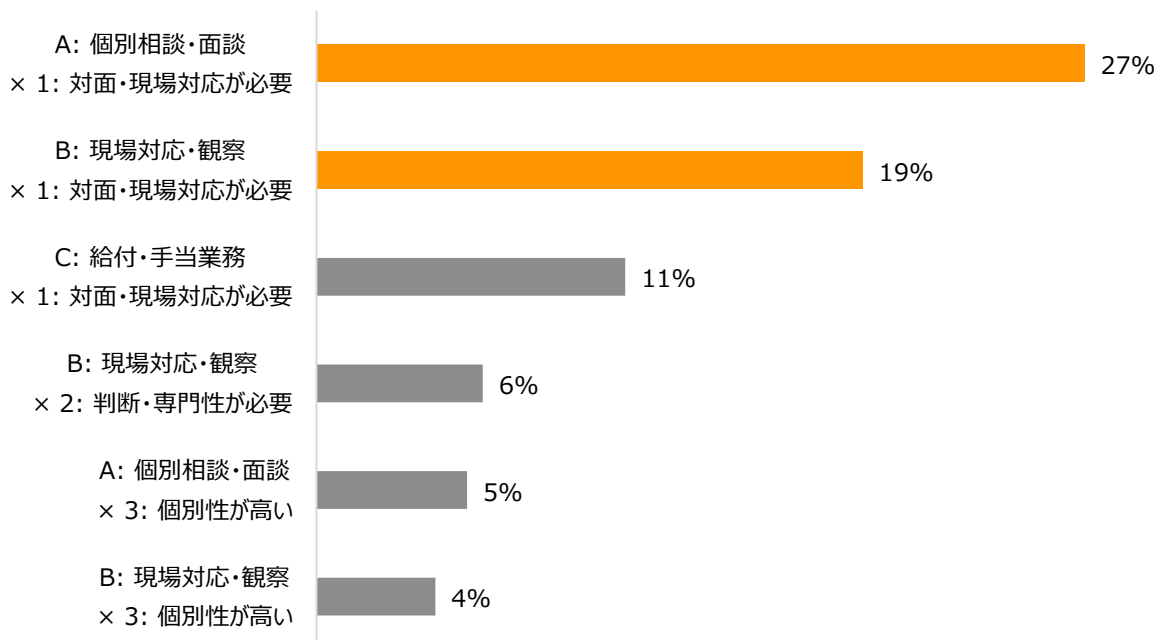


図 75 障害児・医療的ケア児支援領域：業務・理由の組合せ(N=365) ※上位項目抜粋

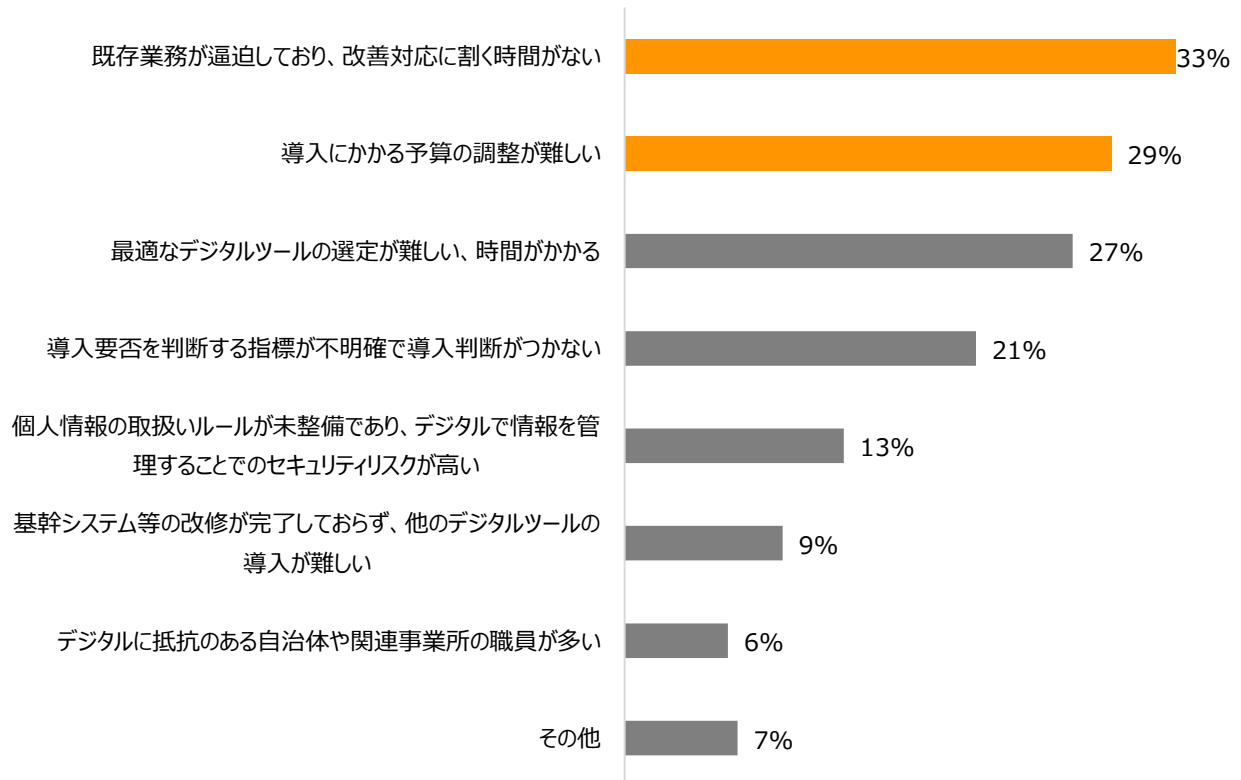


カテゴリー	主な回答
個別相談・面談 × 対面・現場 対応が必要(27%)	<ul style="list-style-type: none"> • 保護者面談 / 対面の方が、保護者の思いが伝わり、アナログ対応が適しているため • 障害児福祉サービス全般、対面による相談業務 / 対面等のアナログ対応の方が適している • 児童の発達に係る相談 / ビデオ通話の画面に映る情報だけでは、相談者の様子が分かりづらいこともあり、対面対応が適しているため
現場対応・観察 × 対面・現場 対応が必要(19%)	<ul style="list-style-type: none"> • 医療的ケア児を保育所で受入できるか否かを判断する際の、施設や嘱託医等との検討・協議 / 安全な保育体制を確保できるか否かの協議は、施設や嘱託医と直接意見交換等をする必要があると思われるため • 相談事業(基本相談・発達相談・発達検査・医療相談、医療的ケア児等相談窓口、障害児相談支援事業等)、障害児通所支援事業 / 対面等のアナログ対応の方が適している業務
給付・手当業務 × 対面・現場 対応が必要(11%)	<ul style="list-style-type: none"> • 通所給付の申請事務 / 対面による面談が必要なため • 補装具・日常生活用具の電子申請 / 対面による丁寧な説明が必要であると考えているため • 障害児通所支援サービスの支給決定業務、障害児福祉手当の認定業務等 / 申請受付時に申請者から細やかな聴取等が必要な業務であり対面での対応が必要
現場対応・観察 × 判断・専門 性が必要(6%)	<ul style="list-style-type: none"> • 対面で実施する必要がある面談 / 目視確認はオンライン上では正しく判断できない部分も多いと考える • 保護者・当事者との相談支援 / 保護者等との信頼関係の構築にはアナログ対応の方が適している。医療的ケア児の状況把握や発達障害の状況等の把握には、対面による支援が不可欠である • 相談支援・支給決定調査等業務 / 対応に専門的視点が必要であるため

(42) 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化推進の主な障壁

最大の障壁は「既存業務が逼迫し改善対応に割く時間がない」の33%と「予算調整が難しい」の29%であり、「最適ツール選定に時間がかかる」が27%、「判断指標が不明確で判断が難しい」の21%、「セキュリティリスクが高い」の13%が続く。

図 76 障害児・医療的ケア児支援領域：デジタル化推進の主な障壁(N=518)



(43) 障害児・医療的ケア児支援領域：システムで取り扱っているデータ・連携先

「D1：個人基本情報」31%、「S1：福祉総合システム」32%、「R1：庁内他システム」16%がそれぞれ組合せにおいても上位に位置する。

図 77 障害児・医療的ケア児支援領域：取り扱っているデータ(N=489)

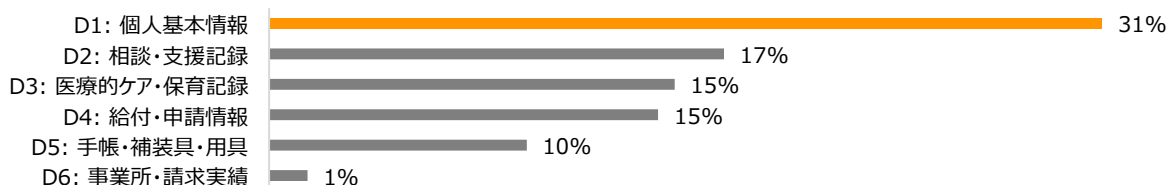


図 78 障害児・医療的ケア児支援領域：データを扱うシステム(N=391)

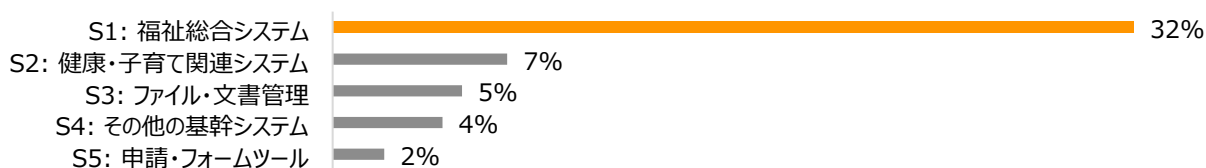


図 79 障害児・医療的ケア児支援領域：データの連携先(N=322)

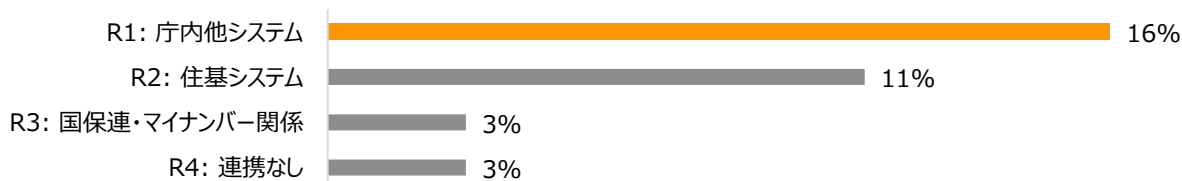
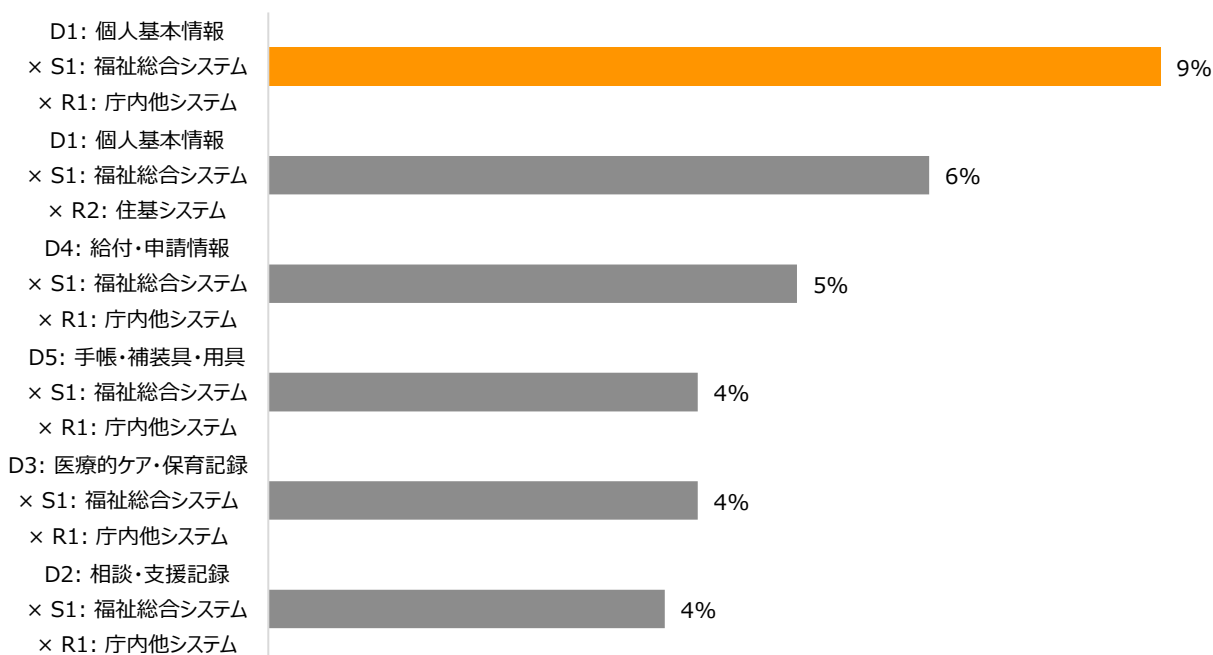


図 80 障害児・医療的ケア児支援領域：データ、システム、連携先の組合せ(N=316)※上位項目抜粋

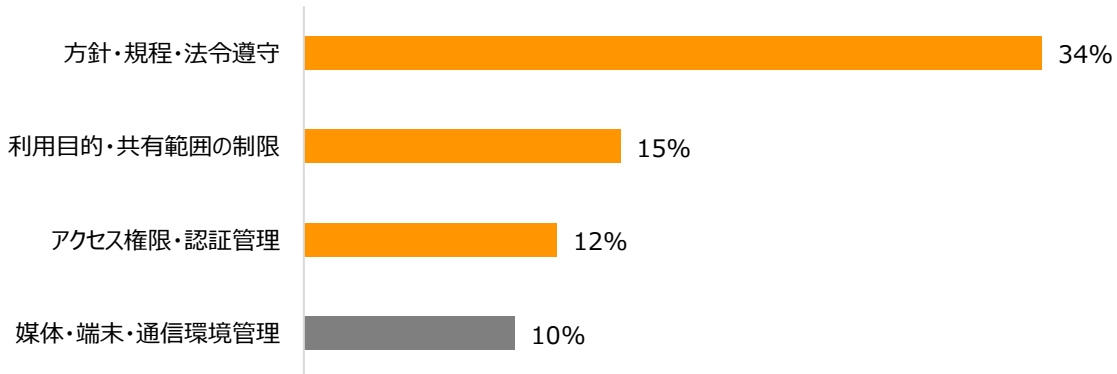


カテゴリー	主な回答
D1: 個人基本情報 × S1: 福祉総合システム × R1: 庁内他システム(9%)	<ul style="list-style-type: none"> • 障害児の基本情報、利用しているサービス内容や期間、見直し時期 / 障害者福祉システム / 基幹システム • 障害児の個人情報(障害者手帳の有無、障害福祉サービスや福祉制度の利用状況等) / 福祉総合システム / 福祉給付システム • 対象児童の障がいの種別、等級、サービスの支給決定状況及び利用状況 / 保健福祉総合システム / こどもの支援システム
D1: 個人基本情報 × S1: 福祉総合システム × R2: 住基システム(6%)	<ul style="list-style-type: none"> • 障害児の個人情報等 / 障害者福祉管理システム / 総合行政システム(住基・税情報等) • 各種障がい関連データ(手当、サービス給付等) / 福祉情報システム / 住民基本台帳システム • 障害児・医療的ケア児の個人情報 / 地域健康支援システム / 住民基本台帳システム
D4: 給付・申請情報 × S1: 福祉総合システム × R1: 庁内他システム(5%)	<ul style="list-style-type: none"> • 重心医療受給者情報 / 障害福祉システム / 総合行政システム • 障害児の手帳情報、対応記録、利用サービス情報 / 障害福祉システム / 国保連システム • 福祉サービスを利用する児の個人情報、支給決定情報 / 介護保険システム / 総合行政情報システム
D5: 手帳・補装具・用具 × S1: 福祉総合システム × R1: 庁内他システム(4%)	<ul style="list-style-type: none"> • 身体障害者手帳情報、日常生活用具支給、補装具支給、特別障害者手当等 / 福祉総合システム / 総合行政システム • 住民基本台帳情報、税情報、生活保護受給情報、障害者手帳情報、障害福祉サービス受給情報、障害関連医療・手当受給情報 / 障害福祉システム / 住民基本台帳システム、税情報システム、生活保護システム、障害福祉システム

(44) 障害児・医療的ケア児支援領域：個人情報の管理におけるルール

「方針・規定・法令遵守」が34%で最も多く、「利用目的・共有範囲の制限」が15%、「アクセス権限・認証管理」が12%で続く。

図 81 障害児・医療的ケア児支援領域：個人情報の管理におけるルール(N=103)

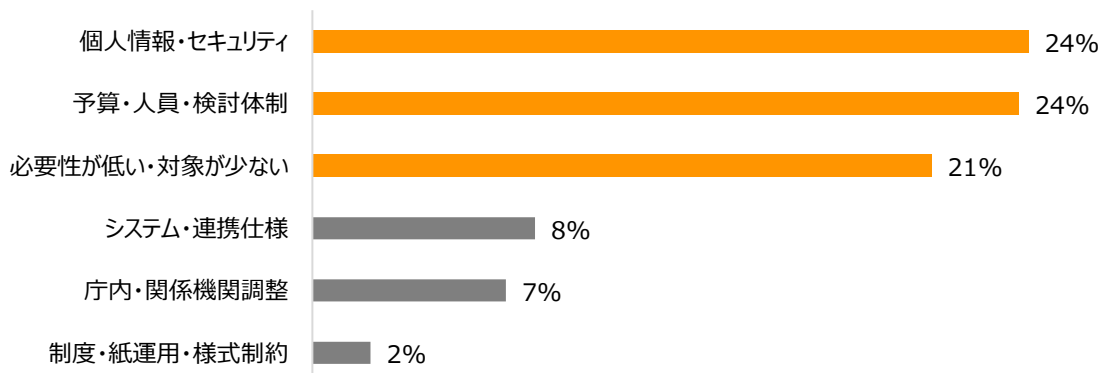


カテゴリー	主な回答
方針・規定・法令遵守(34%)	<ul style="list-style-type: none"> 市の個人情報の保護に関する法律施行条例に基づく 特定個人情報評価書に基づき管理 省令や市で定めるデータ保護管理に係る訓令に基づき管理連携しており、住民基本台帳システムは週1回程度、個人住民税システムは年1回データ連携を行っている
利用目的・共有範囲の制限(15%)	<ul style="list-style-type: none"> 連携する情報を制限している 業務上必要な範囲でのみの利用とする 利用者の個人情報は施設と利用者のみが確認できるようにしている 他課に関係のない情報は、非公開にする
アクセス権限・認証管理(12%)	<ul style="list-style-type: none"> 職員は登録制となっており、静脈認証登録、ID、パスワードを保有。システムを利用する度に、個人認証を行っている 利用職員ごとにIDを付与 操作記録を管理 PCにパスワードをかけ特定の者しか利用しない等、基本的な個人情報の管理に留意している

(45) 障害児・医療的ケア児支援領域：連携における障壁

「個人情報・セキュリティ」・「予算・人員・検討体制」が共に24%、「必要性が低い・対象が少ない」が21%で続く。

図 82 障害児・医療的ケア児支援領域：連携における障壁(N=306)



カテゴリ	主な回答
個人情報・セキュリティ(24%)	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取扱いルールが未整備であるため セキュリティ面の安全性 個人情報等の管理がリスク 相談内容等の個人情報が他課でどのように扱われるかわからないため
予算・人員・検討体制(24%)	<ul style="list-style-type: none"> データ連携まで視野に入れたシステムを導入・開発する技術・予算がない ソフト及びハード面のコストの問題、個人情報のセキュリティ問題がある点や、インターネット環境の安定化を要すること ルール等が統一されていない 個人情報の管理や他部署との連携におけるルールを整備する必要があること
必要性が低い・対象が少ない(21%)	<ul style="list-style-type: none"> 現時点では連携の必要がない データ連携の必要性がわからない 対象者が少ないため、DXの効果が薄い 件数が少なく、特化したシステムの利用は不要 業務量が少ない
システム・連携仕様(8%)	<ul style="list-style-type: none"> データ連携まで視野に入れたシステムを導入・開発する技術・予算がない ソフト及びハード面のコストの問題、個人情報のセキュリティ問題がある点や、インターネット環境の安定化を要すること ルール等が統一されていない 個人情報の管理や他部署との連携におけるルールを整備する必要があること

2-3.子育て関連施設職員アンケート

2-3-1.調査結果の概要

約半数の子育て関連施設が、登降園管理や保護者連絡等一部業務でツールを活用し、効率化を実感している一方で、ITスキルへの不安や情報連携の非効率さから、業務全体の最適化や記録の一元管理には至っていない。

図 83

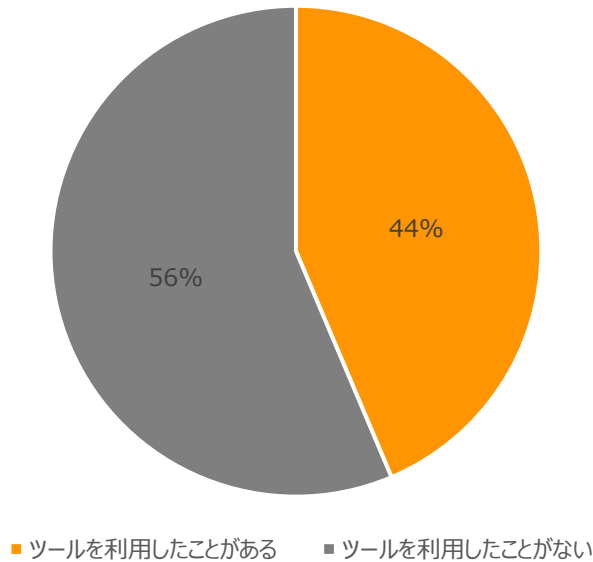
示唆		主要結果
現状把握	仕組み システム活用 <ul style="list-style-type: none"> 子育て関連施設におけるシステムは貢献している部分大きいですが、導入の余地はまだ高い 操作性やサポート体制への期待が高いため、導入後も継続的に現場の声を反映したシステム改善とサポート体制をより充実させて不安をなくす必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> 日常業務において何かしらのツールを活用している職員の割合は半分程度である システム導入時には、操作性やサポートへの期待が高い一方、ITスキルや運用面の不安が導入障壁となっている ツール導入済みの現場では、「保護者との連絡」や「登園・降園管理」の効率化が進んでいる 「こどもの記録」や「情報の引継ぎ・共有」は、効率化を望む声が多く、現時点で十分なシステム活用が出来ていない 既に保護者用の連絡アプリや業務システムを利用しているも、まだ効率化したい業務があると考えている職員が多い 外部機関との情報連携は依然としてアナログ手段が主流であり、情報の重複入力や転記といった非効率現場負担となっている 特に、納付・請求に負担を感じている職員は、データ連携によりその負担が軽減されると考えている デジタル化により生まれた時間を、こどもの関わりや支援の質向上に活用したいという意識が現場に根強い
	運用 業務プロセス <ul style="list-style-type: none"> 日々同じ作業を繰り返す業務については、効率化しやすい一方で、施設ごと・こどもごとに対応が異なる業務は、現状のシステムやツールでは十分な効率化が図られていない 一度のシステム導入で全業務が効率化されるわけではなく、現場の課題や業務特性に合わせた継続的な機能改善が必要である 	
	連携 情報連携 <ul style="list-style-type: none"> 複数回の入力や転記等の二重作業は現場の課題となっているため、同じ情報を一度入力すれば済むような運用フローやシステム間の連携への需要がある 自治体との納付・給付に関するやりとりを連携することへの需要は一定あると考えられる 	
	将来像 今後の展望 <ul style="list-style-type: none"> デジタル化・業務効率化の成果を、こどもに向き合う時間や支援の質向上に還元する運用を実現することで、現場のモチベーションや保育・支援の価値向上につなげることができる 	

2-3-2.調査結果の詳細

(1) 業務におけるツール利用状況

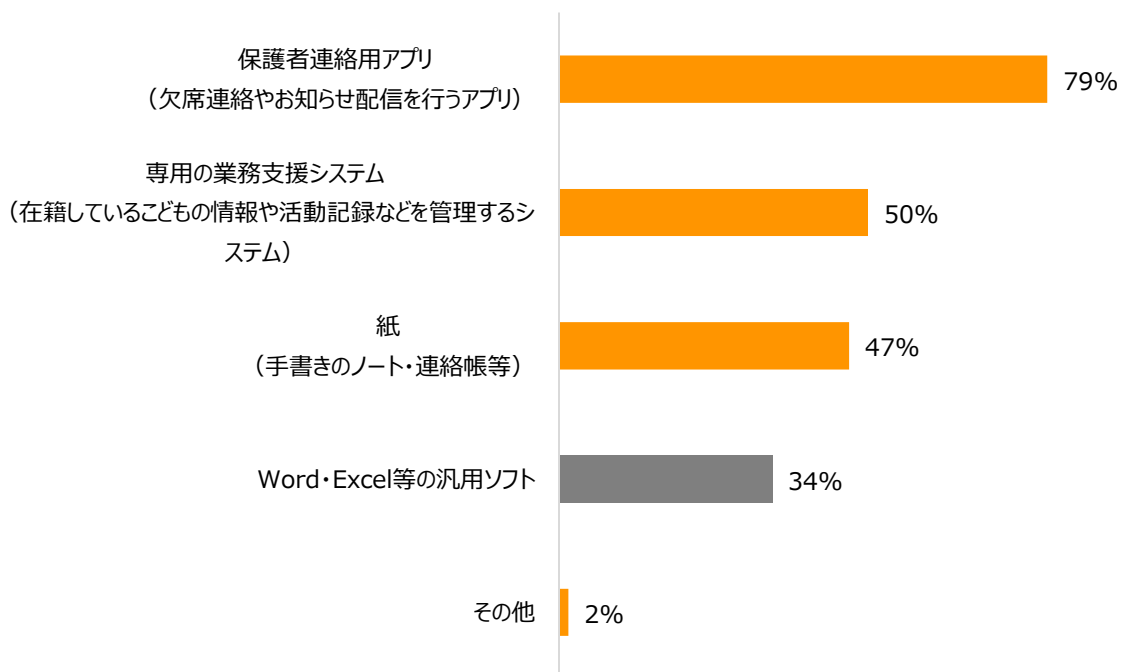
日々の業務(こどもの記録、保護者連絡、事務作業等)で、主に活用しているツールについて、半数以上の子育て関連施設職員は業務でツールを利用したことがない。

図 84 日々の業務で、ツールを利用したことがあるか(N=300)



日々の業務で利用経験がある職員については、79%が「保護者連絡用アプリ」を活用している。

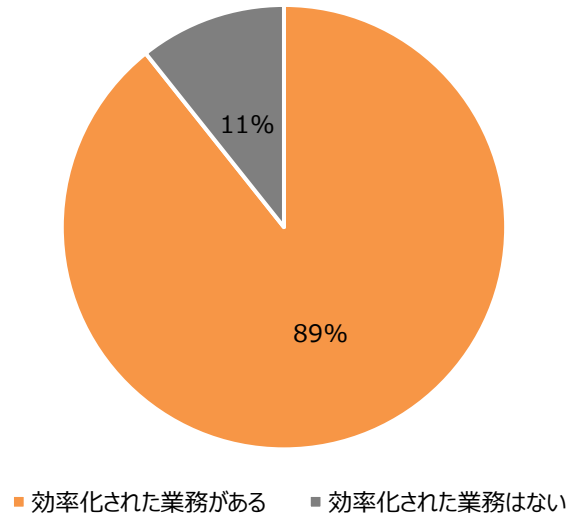
図 85 日々の業務で利用している手段(N=131)



(2) システムやツールにより効率化されたと感じる業務

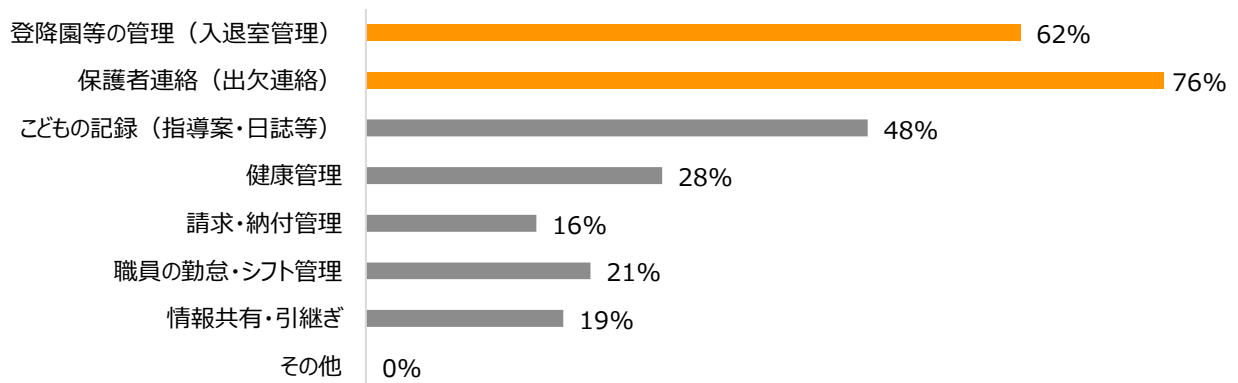
システムやツールを導入している施設で働く職員の89%は効率化を感じている。

図 86 システムやツールの導入によって、「以前よりも効率化された」と感じる業務があるか(N=131)



「保護者連絡」(76%)、「登降園管理」(62%)で効率化の実感が高い。

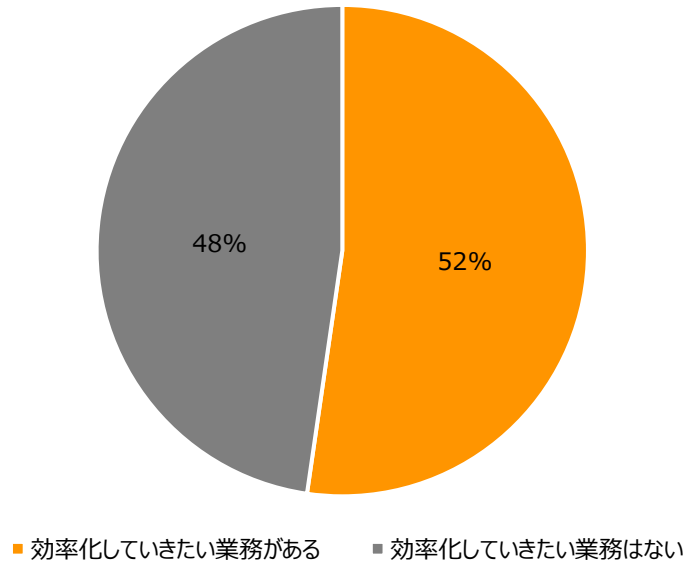
図 87 「以前よりも効率化された」と感じる業務内容(N=117)



(3) システムやツールにより効率化していきたい業務

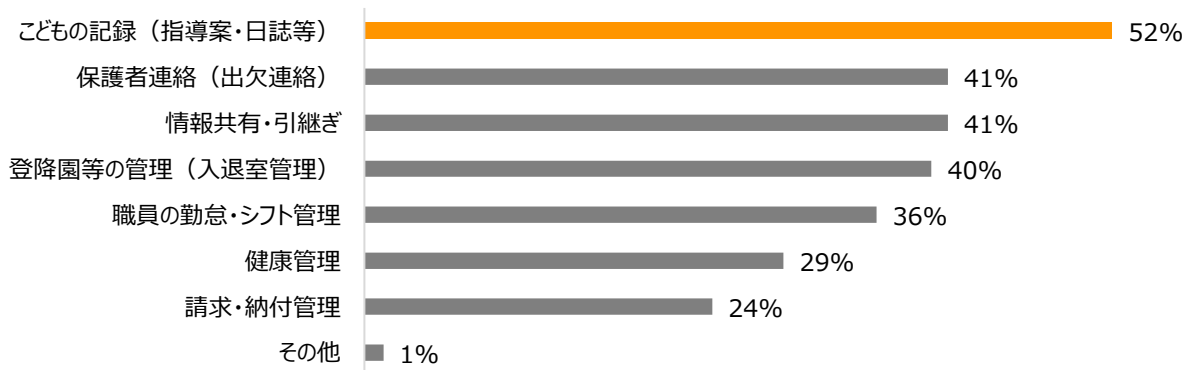
52%の職員が、業務の効率化を希望していると回答している。

図 88 効率化したい業務があるか(N=300)



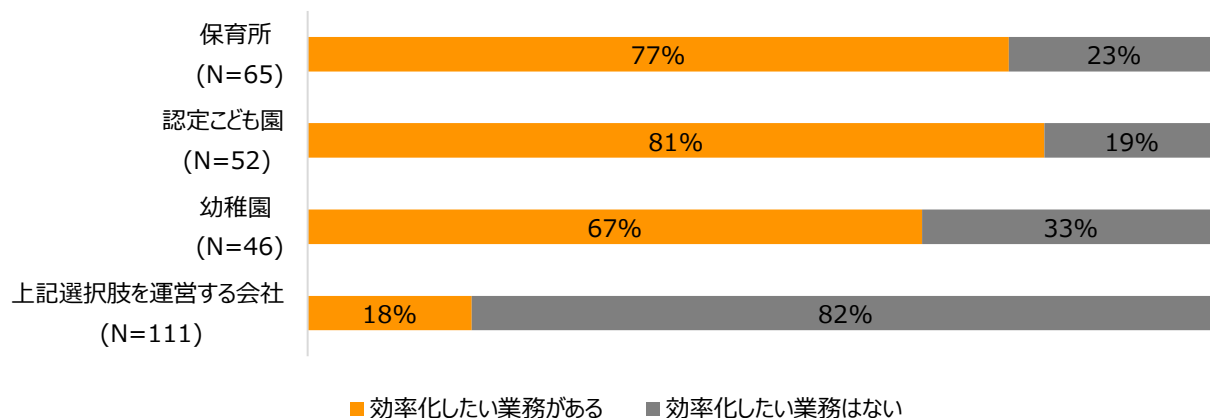
効率化したい業務として「こどもの記録」が最多で52%である。

図 89 今後効率化したい業務(N=157)



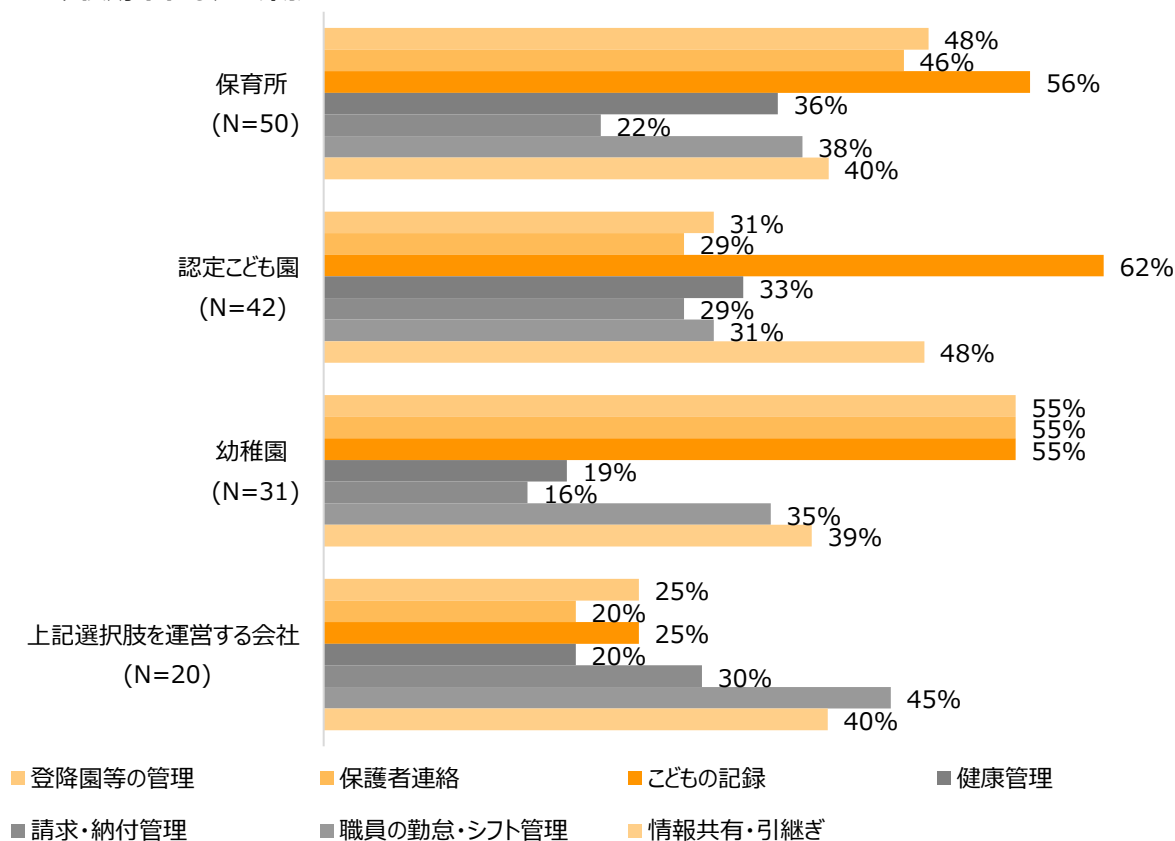
また、保育所、認定こども園、幼稚園とその運営会社の職員ごとの回答結果として、施設類型を問わず半数以上の職員がデジタル化による業務効率化の必要性が認識されている。

図 90 今後効率化したい業務はあるか



具体的な、業務内容としては、登降園管理や保護者連絡は効率化意向が見られ、特に、こどもの記録や情報共有・引継ぎに関しては依然として効率化ニーズが高い状況にある。

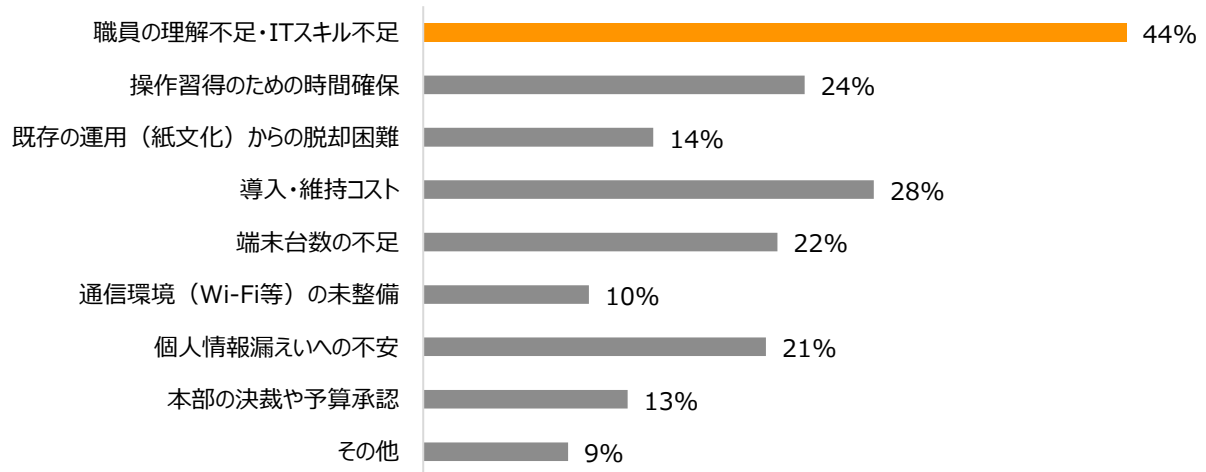
図 91 今後効率化したい業務



(4) システム導入時の主な障壁

システム導入時の障壁については、「職員のITスキル不足」が導入障壁として最多で44%であり、「導入・維持コスト」、「操作習得のための時間確保」、「端末台数の不足」、「個人情報漏えいへの不安」が20%で続いている。

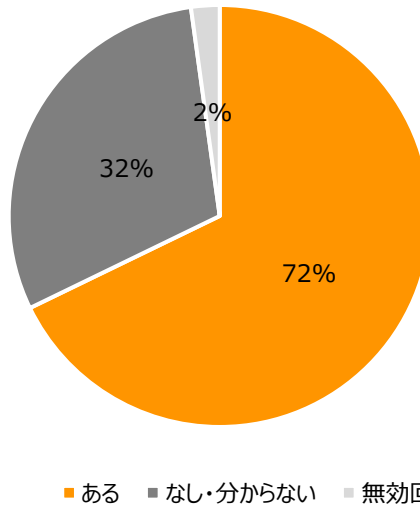
図 92 システム導入に当たり、障壁(不安や課題)となっていること (N=300)



(5) システム導入時に重視すること

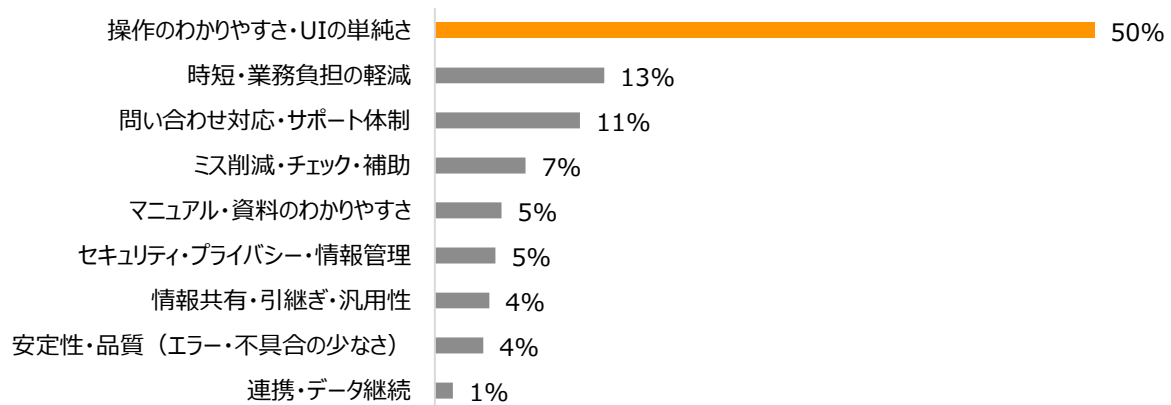
72%の子育て関連施設はシステムを導入・利用する場合に何かしら求める点を回答している。

図 93 システム導入時に重視することがあるか(N=300)



特に、操作・わかりやすさ等、利便性に対する期待が多く、手続の短縮・負担軽減、困った場合の問合せサポートも期待されている。

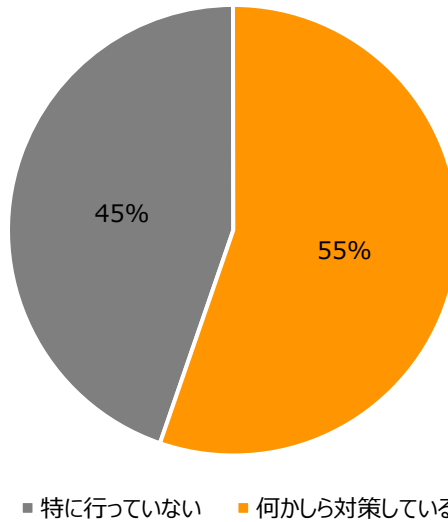
図 94 システム導入時に重視すること (N=217)



(6) 個人情報管理の取組状況

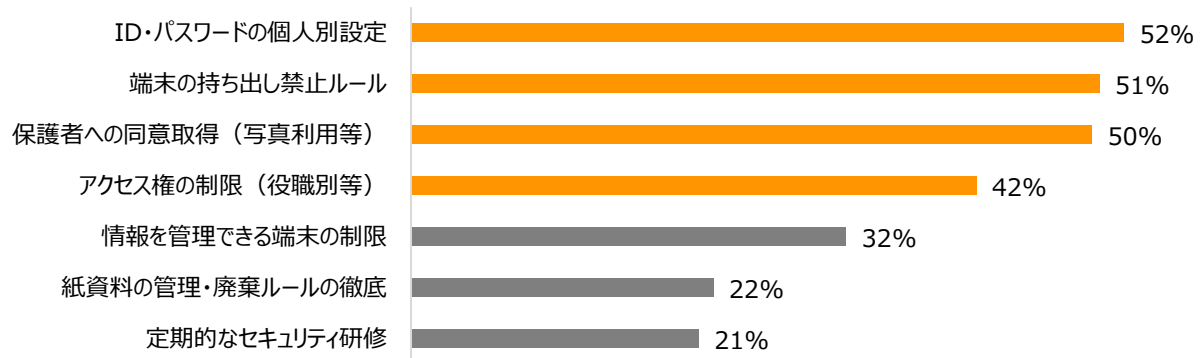
半数以上の施設が何らかの情報管理に関する取組を実施している。

図 95 情報管理に関する取組をしているか(N=300)



具体的な回答内容としては、「ID・パスワードの個人別設定」の52%や「アクセス権の制限」の42%等、システム面での対策、「端末の持ち出し禁止ルール」の51%や「保護者同意取得」の50%等、運用面での対策、双方において高い。

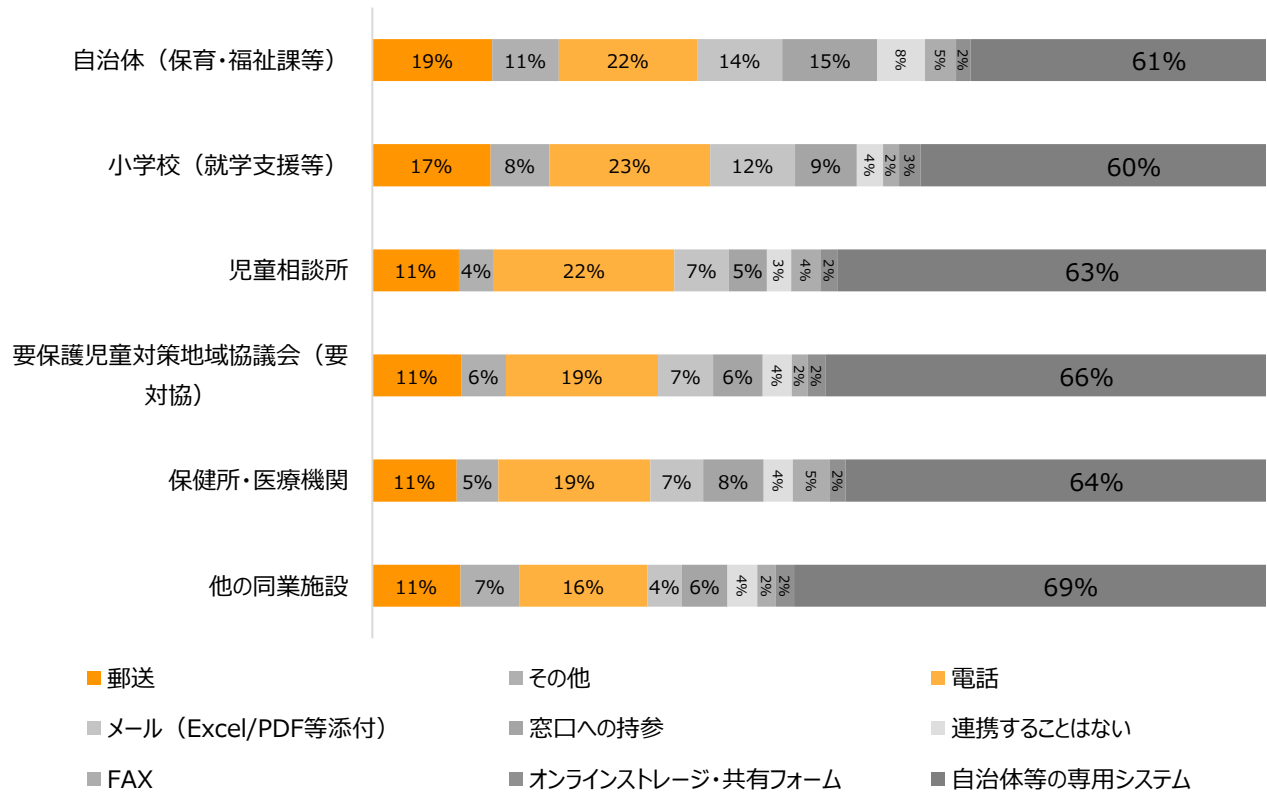
図 96 情報管理に関する取組内容(N=166)



(7) 外部機関との情報共有手段

外部機関との連携については、いずれの機関区分においても60%以上が実施していない状況であり、連携を行っている場合の手段としては、電話・郵送・メール等アナログが中心である。

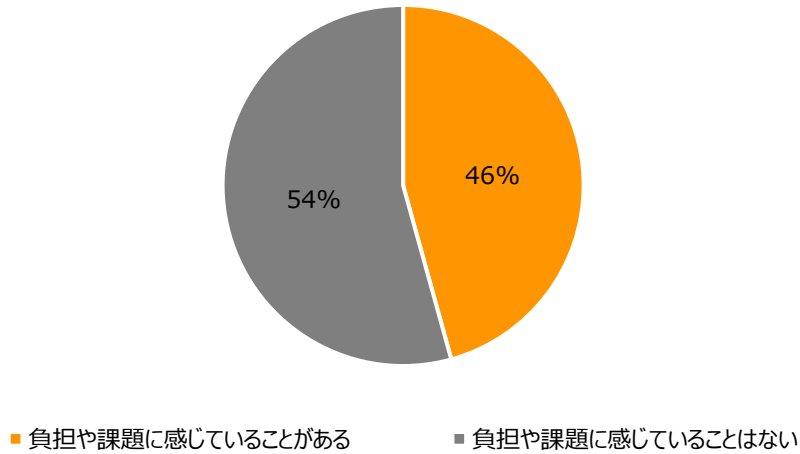
図 97 こどもの出欠、家庭状況等の情報を、外部(施設外)の機関と共有・連携する方法(N=300)



(8) 外部連携業務の課題

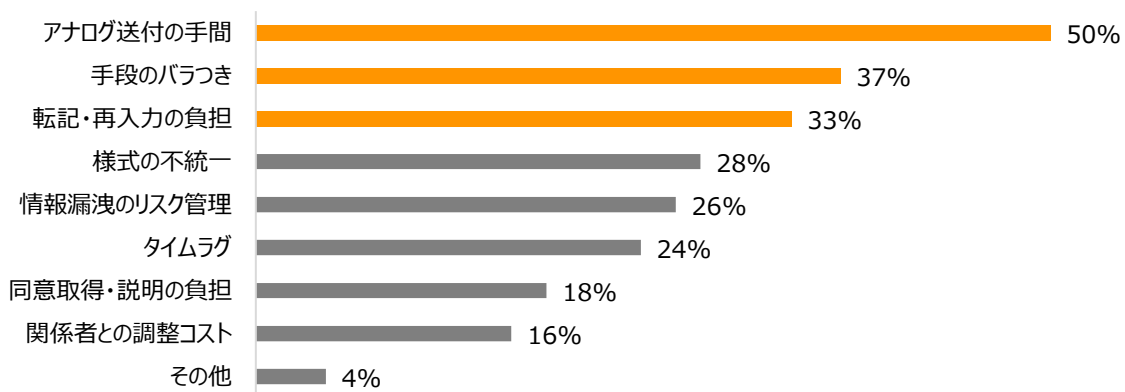
46%の職員が外部への情報連携業務に課題を感じている。

図 98 情報の外部連携業務に関して負担を感じるか(N=300)



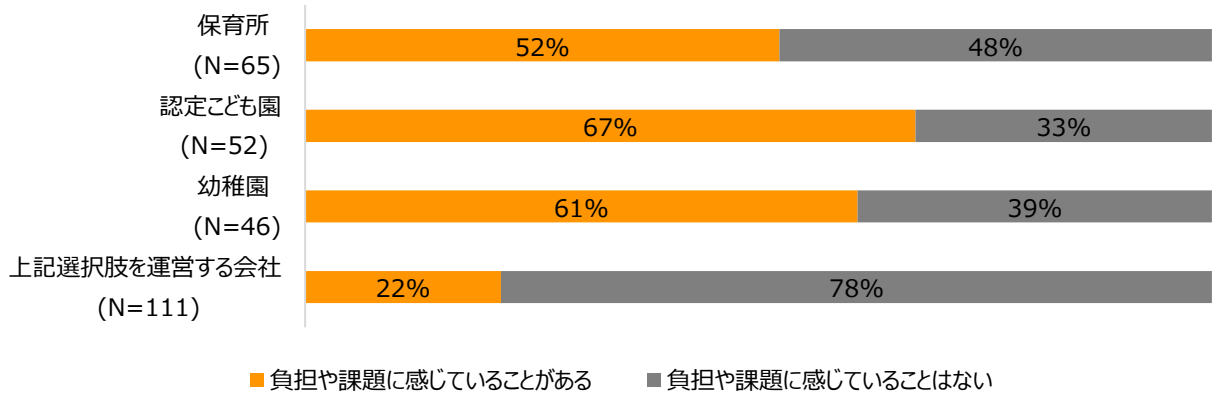
負担に感じる内容として、「アナログ送付の手間(50%)」「手段のばらつき(37%)」「転記・再入力(33%)」等、作業の手間に関連する項目が多い。

図 99 情報の外部連携業務で負担に感じること(N=166)



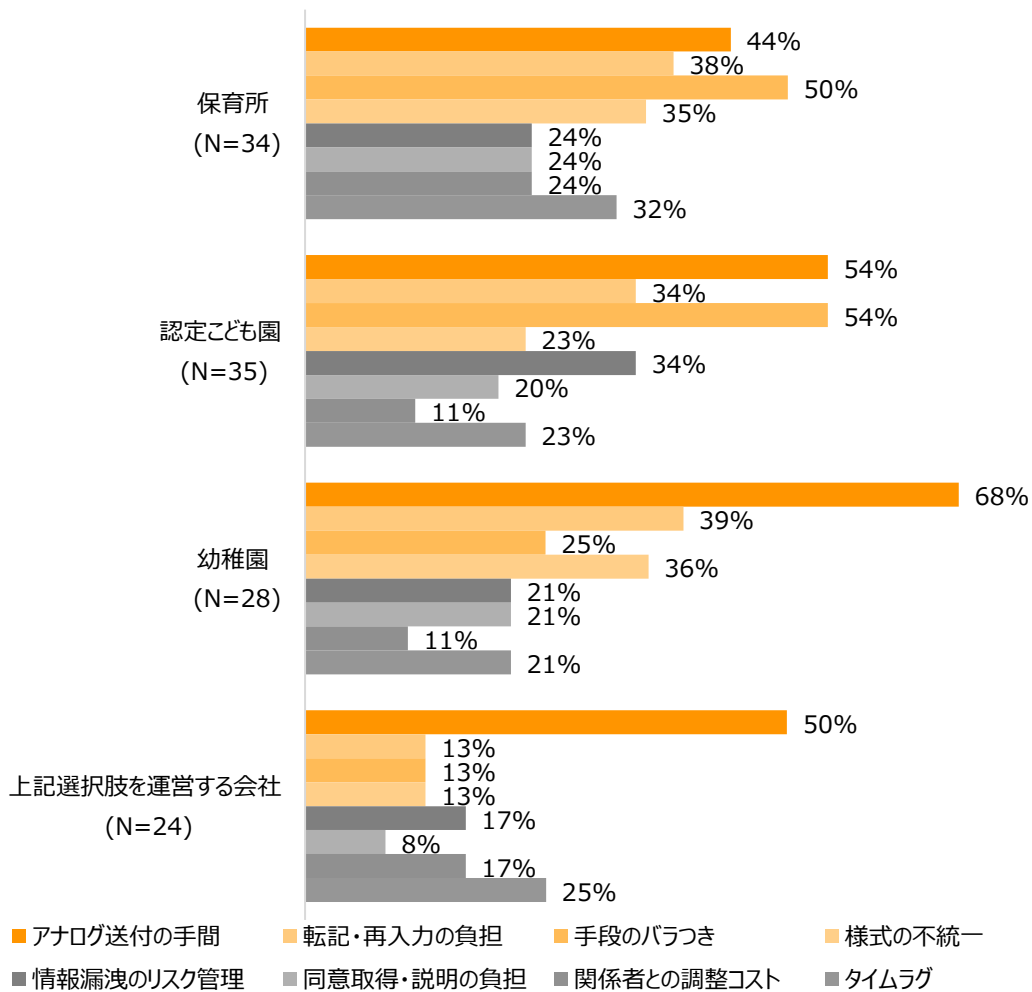
施設種別に見ても、外部への情報連携について、施設種別に関わらず50%以上の職員が外部機関との情報の連携業務に負担を感じている。

図 100 施設種別：情報の外部連携業務に関して負担を感じるか



負担に感じる内容として、アナログでの送付が40%~70%を占め、どの施設でも共通して負担に感じている。

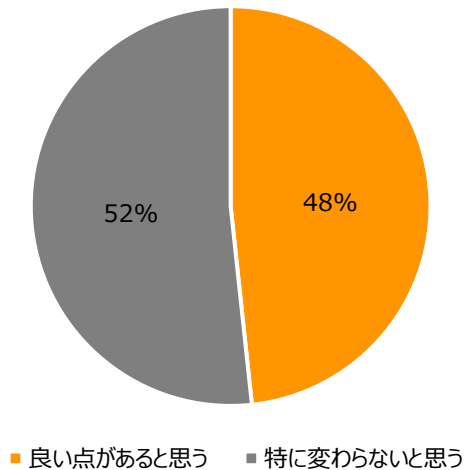
図 101 施設種別：情報の外部連携業務で負担に感じる内容



(9) 情報連携により期待される効果

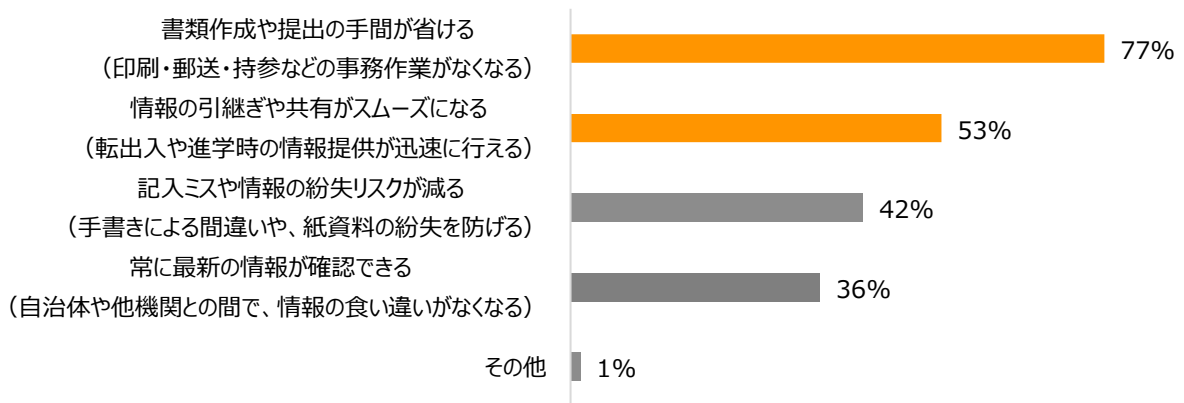
48%の職員は、将来、施設内で管理している「こどもの情報(基本情報や保育の記録等)」を、自治体や小学校と同じデータとして共有できる仕組みが整った場合、業務に関して期待できる効果があると答えている。

図 102 情報連携により期待される効果があるか



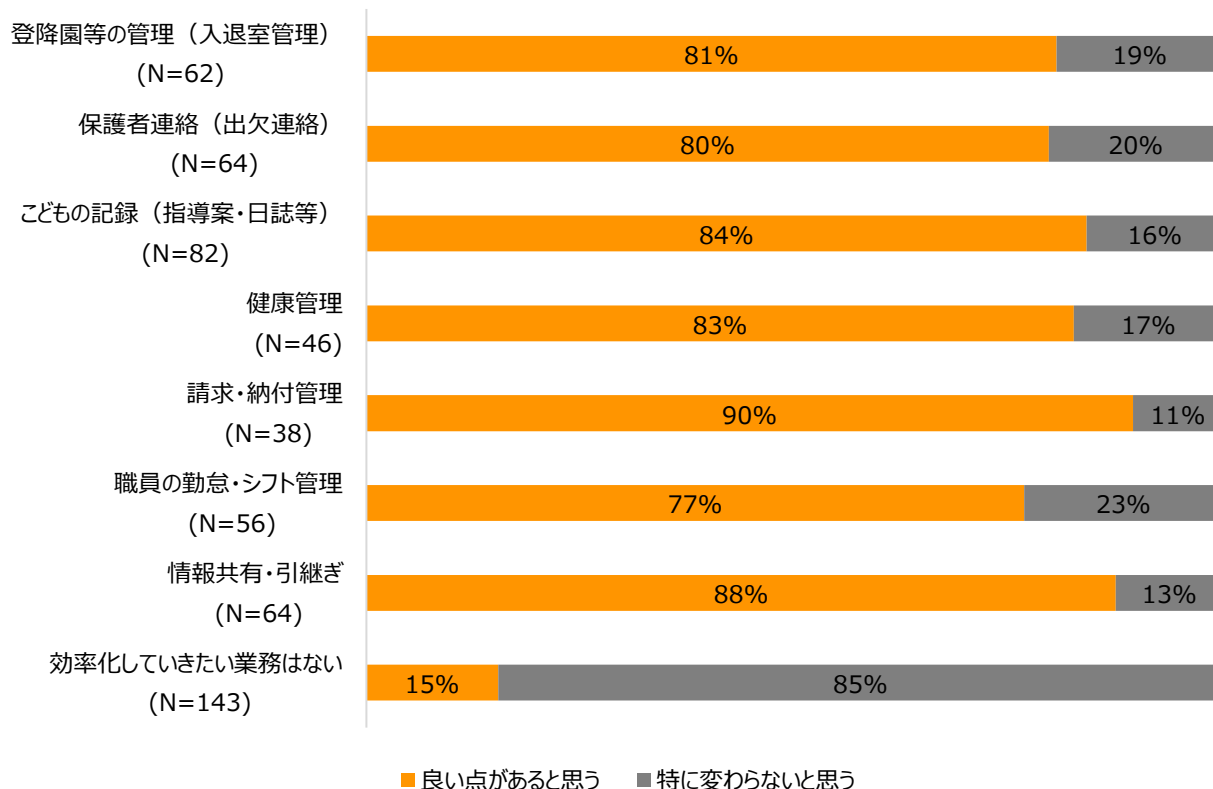
期待する効果としては、「書類作成・提出の手間削減(77%)」「情報引継ぎの円滑化(53%)」等、業務負担軽減への期待が大きい。

図 103 どのような効果を期待するか(N=166)



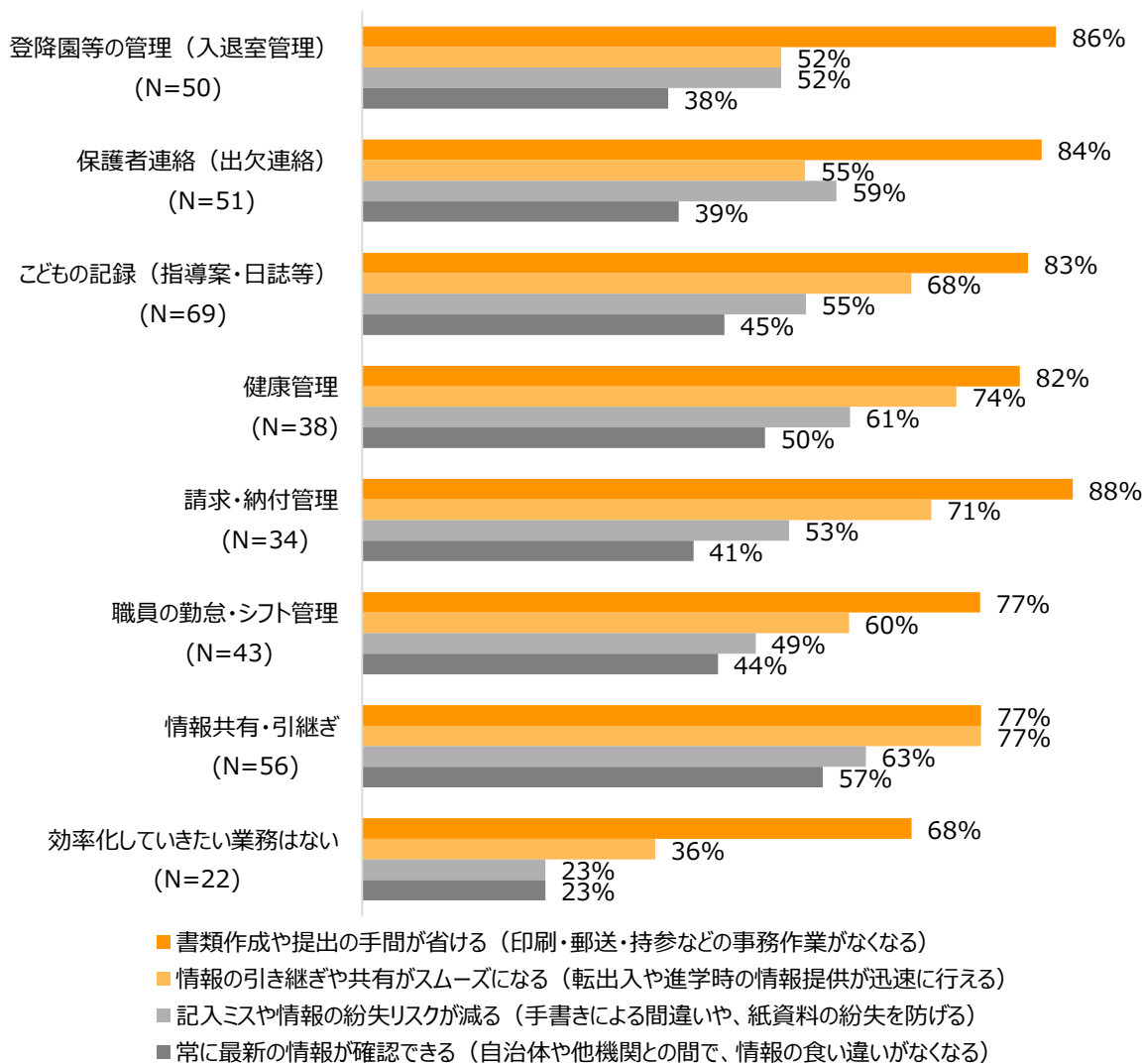
効率化の需要があると回答された業務については、70～90%が、データを共有できる仕組みが整うことで何かしらのメリットがあると考えられている。

図 104 情報連携により期待される効果があるか



データ連携により、いずれの業務においても書類作成の手間の削減が期待されている。

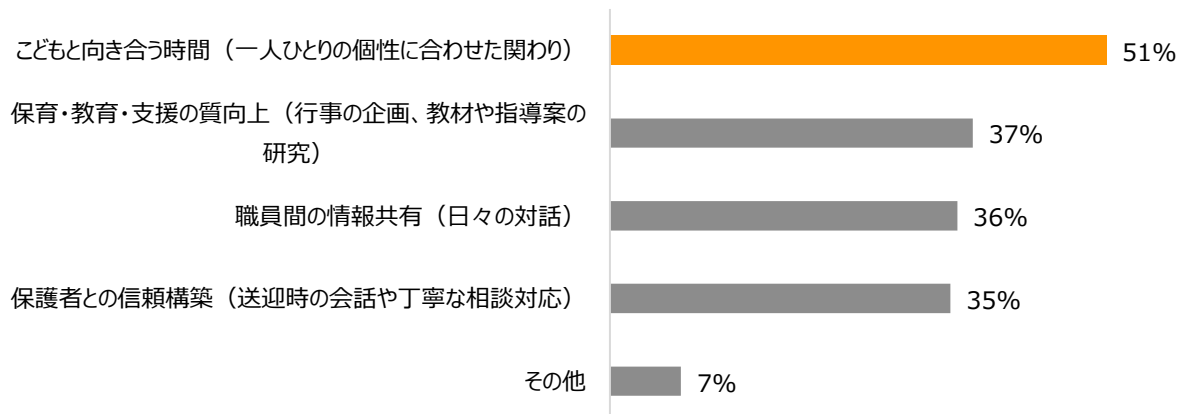
図 105 どのような効果を期待するか



(10) デジタル化による時間の活用意向

デジタル化によって生まれた時間の活用については、「こどもと向き合う時間」に充てることが最多で51%である

図 106 デジタル化によって生まれた時間を重点的に充てたい業務や活動(N=300)



2-4.子育て家庭アンケート

2-4-1.調査結果の概要

子育て家庭ではデジタル利用は一定程度進んでいるものの、情報の届きにくさや手続の煩雑さへの不満が多くみられ、情報連携による支援充実に対しては利便性と安心感の両立が必要である。

図 107

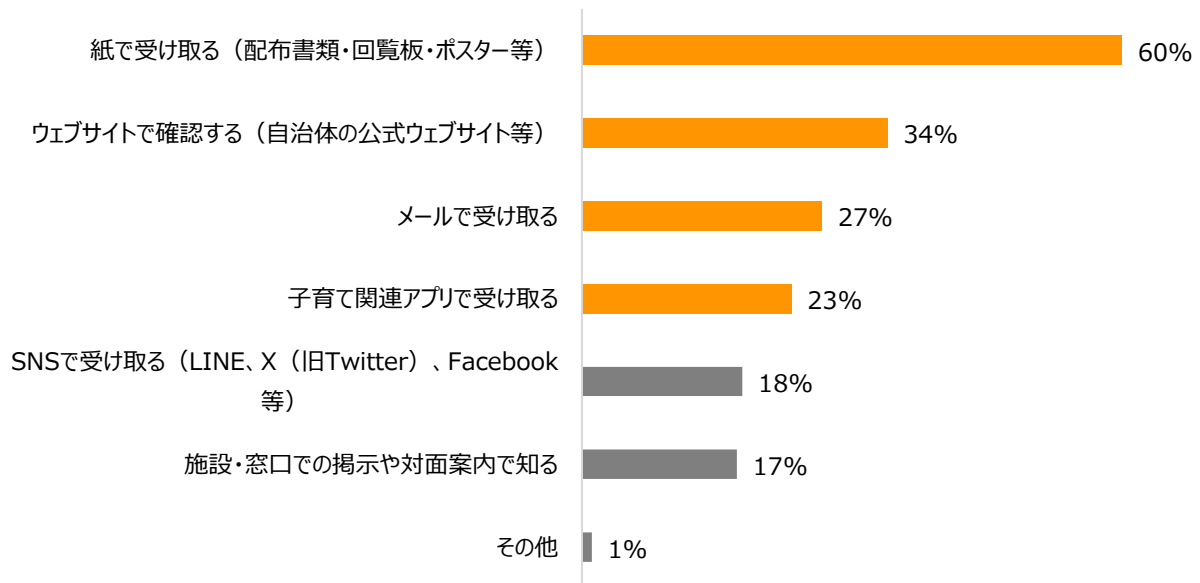
示唆	主要結果
<p>情報の収集</p> <ul style="list-style-type: none"> 子育て支援に関する情報提供は依然としてアナログ中心であり、情報の整理・集約及び分かりやすい伝達手法の確立が十分とはいえない ライフステージや家庭の状況に応じて必要な支援や手続が変化するため、通知機能やライフイベント単位での情報整理等を通じて「次に取るべき行動」が分かる形で支援する仕組みが求められている 	<ul style="list-style-type: none"> 子育て支援情報の収集手段として紙媒体が6割であることから、情報提供は依然としてアナログ手段に依存している状況が伺える 子育てに関する情報の発信について不満を持つ子育て家庭が多く、情報の整理や伝達方法に課題がみられる 情報収集への期待値としては、スマホ・アプリによる通知や家庭・子どもに合わせた個別最適化が多くある
<p>手続の特定・申請</p> <ul style="list-style-type: none"> 子育て家庭のデジタル申請の利用そのものは進んでいるが、システムの利便性には改善余地がある 子育て家庭が行う申請に関しては、アナログ手段が残存しており、負担を感じていることから、今後のデジタル化の余地はあると考えられる 手続の利便性向上には、オンライン化のみならず、情報や手続を一元的に管理できる仕組みや、利用者が迷わず手続を進められる身近な媒体と分かりやすいシステム設計が必要である 子どもや家庭の情報が連携されることに対しては申請が楽になる側面と安心感を得られるセキュリティ面の両立が求められている 	<ul style="list-style-type: none"> 申請について、約7割がデジタル機器の利用経験を持つ一方で、利用者の半数以上が操作面で不便を感じている 窓口手続や紙での郵送が半数以上を占めており、窓口訪問の負担や書類提出の煩雑さが上位に挙げられている 手続の負担軽減に向けては、スマートフォンやアプリの活用、情報の一元管理やフロンストップ化に加え、分かりやすいシステム設計と十分なサポート体制の整備に対する期待が高い 申請した情報を、関係機関間で情報共有することについて、6割が気になると回答し、特にセキュリティや正確性への懸念が示されている
<p>支援の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談先の選択においては物理的アクセスが重要な要因となっている 相談資源そのものの不足というよりも、窓口の役割分担の明確化や適切な相談先へ円滑につなぐ仕組みの不十分さが、利用促進の阻害要因となっている可能性がある 	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の利用理由は「近さ」が最多であり、対面での相談が多く利用される等、物理的なアクセスのしやすさが相談先の選択要因となっている 相談窓口は全体として利用率が高くなく、子どもの年齢や通っている施設に関わらず、相談窓口が多く、適切な相談先が分からないことや、相談時間が限られていることに対する改善への需要が高い

2-4-2.調査結果の詳細

(11) 子育て支援情報の主な収集手段

子育て支援情報の収集方法は「紙で受け取る(配布書類・回覧板等)」が最多で60%を占めており、「アプリでの受信」や「ウェブサイトの閲覧」等、デジタルの利用は30%前後である。

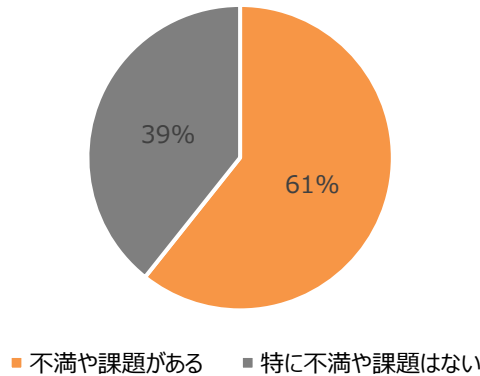
図 108 子育て情報の収集方法(N=1,000)



(12) 子育て支援情報の収集に関する課題

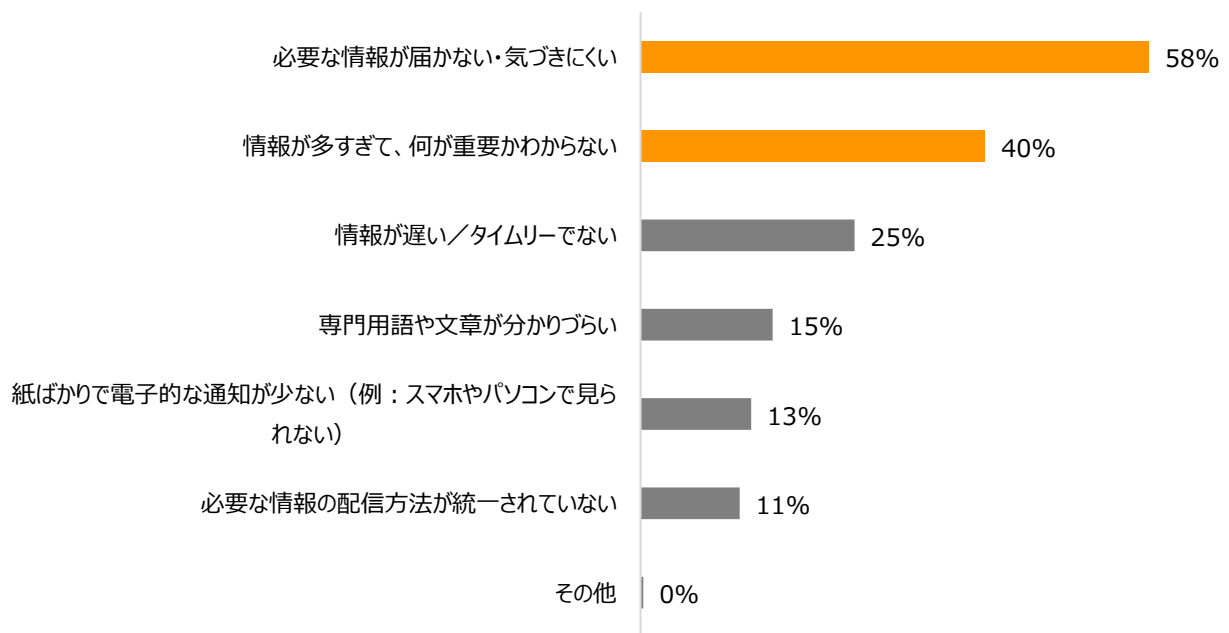
子育て家庭の約60%が自治体からのお知らせに不満や課題を感じている。

図 109 情報収集に関する不満や課題があるか(N=1,000)



「必要な情報が届かない・気づきにくい(58%)」「情報が多すぎて重要な点が分かりづらい(40%)」といった情報の伝達・整理面での課題が多く挙げられている。

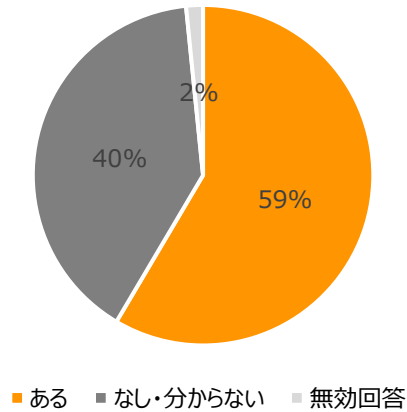
図 110 情報収集に関して不満や課題に感じていること(N=607)



(13) 子育て支援情報の収集に関する期待

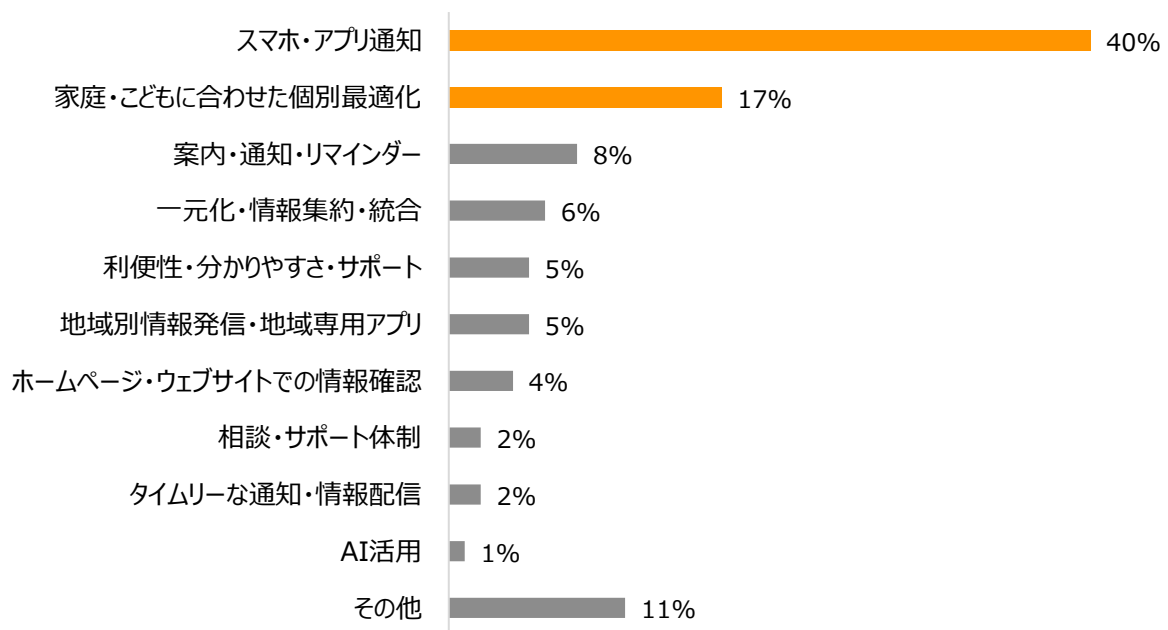
子育て家庭約60%が、情報収集の仕組みに何らかの改善や変化を期待している。

図 111 情報収集に関して期待することがあるか(N=1,000)



特に「スマホ・アプリ通知」や、「家庭・子どもに合わせた個別最適化」された情報提供を求めている。

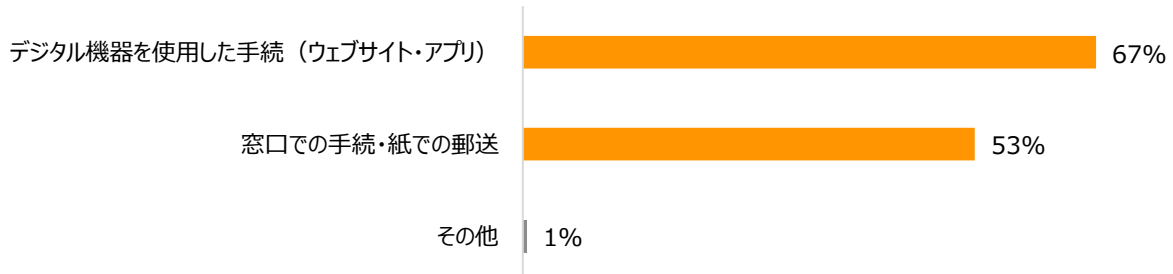
図 112 情報収集に関して期待すること(N=585)



(14) 申請で利用した手段

約70%の子育て家庭が、自治体(市役所・区役所・町役場等)への手続きをするとき、デジタル機器を使用した経験があり、窓口での手続きや紙での郵送も50%以上が経験している。

図 113 子育て支援の申請で利用したことがある手段(N=1,000)



(15) 子育て支援申請時のデジタルサービス利用状況

子育て支援の申請では「自治体等のホームページ」の利用が56%と最も多く、アプリやマイナポータルの利用も40%程度見られる。

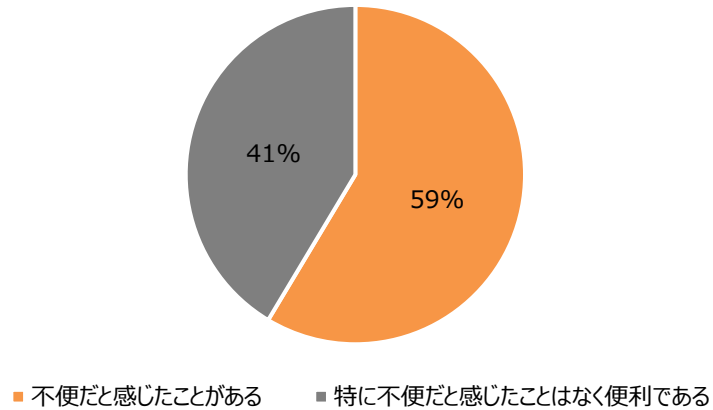
図 114 子育て支援の申請で利用したことがあるサービス(N=526)



(16) 子育て関連アプリ・オンラインサービスの利便性

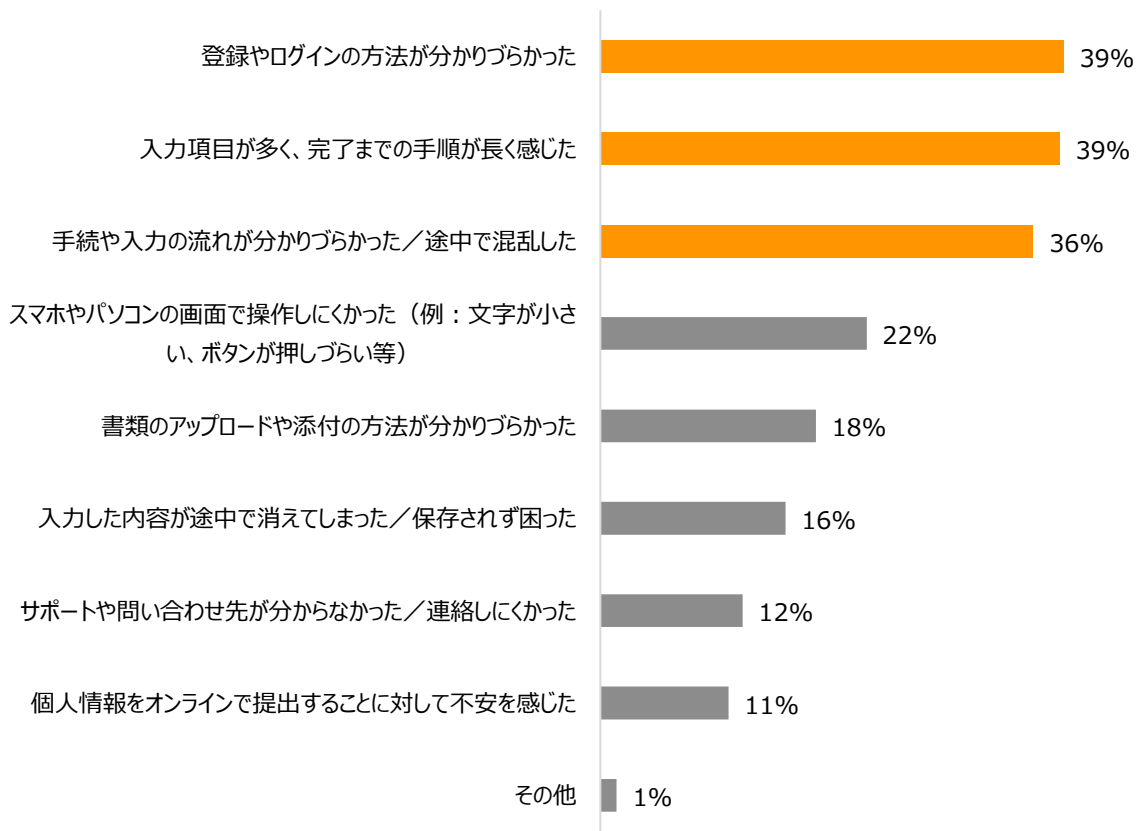
申請を行う際に、デジタル機器を使用したことがある子育て家庭の60%が、利用時に不便さを感じている。

図 115 子育て支援の申請で不便に感じたことがあるか(N=526)



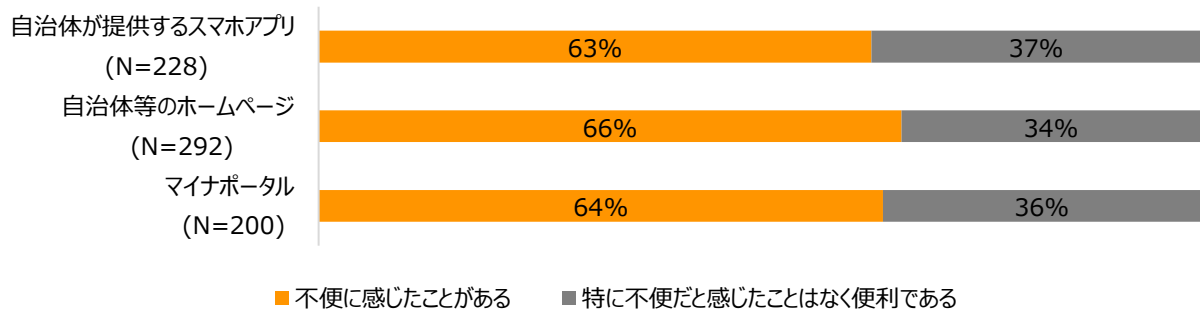
特に「登録やログイン方法」「手続や入力の流れ」「入力項目の多さ」等操作面の課題がそれぞれ約40%と多く挙げられている。

図 116 子育て支援の申請で不便に感じていること(N=308)



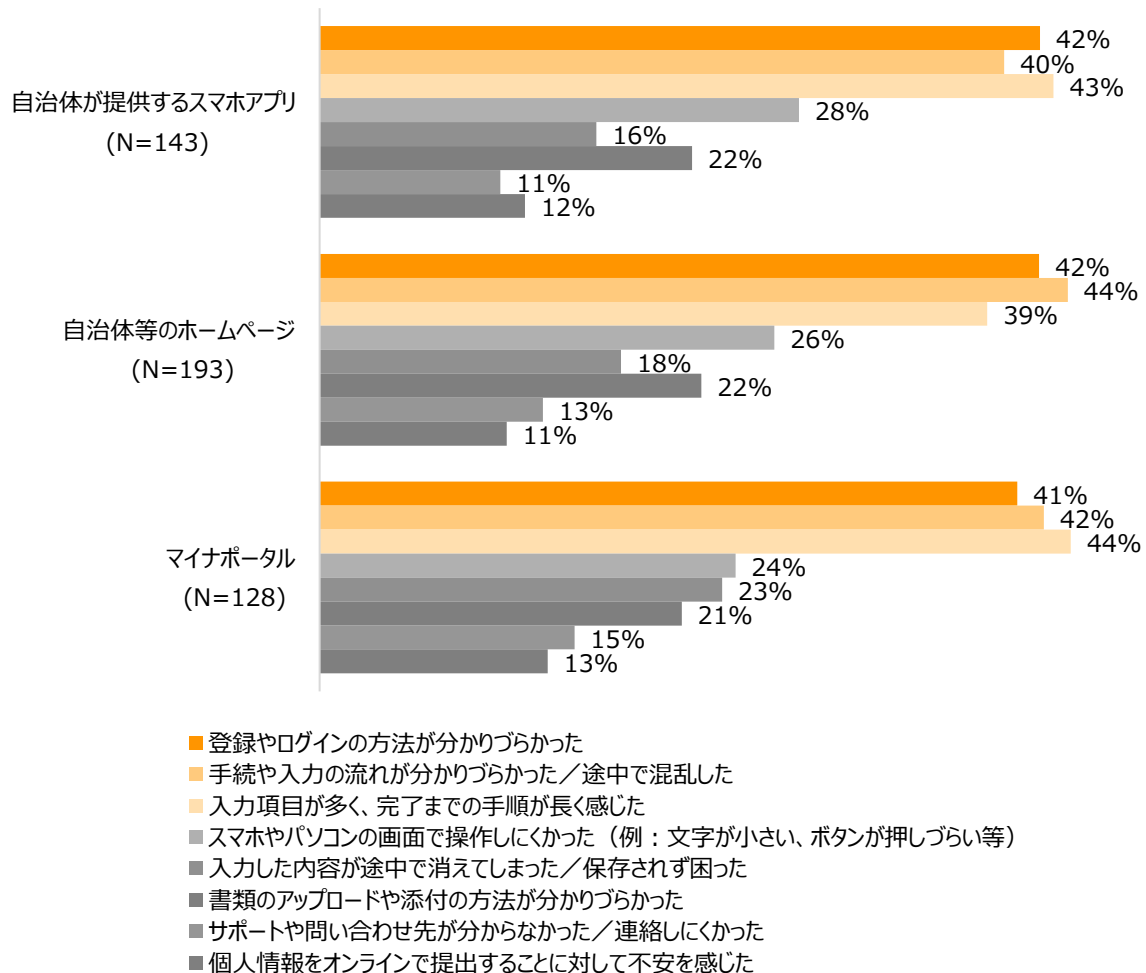
デジタル申請を行っている家庭について、どのサービスについても60%以上が不便に感じている。

図 117 申請手段別：子育て支援の申請で不便に感じたことがあるか



手続面における課題が40%程度挙げられている。

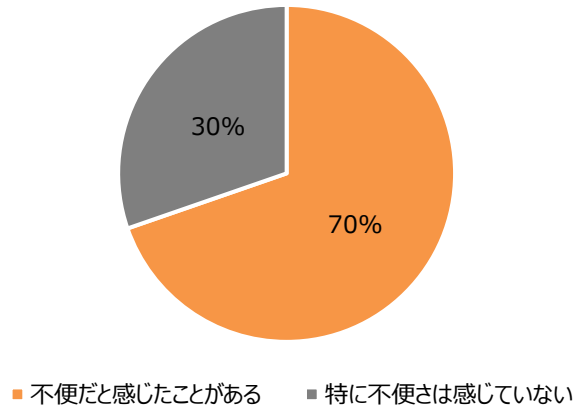
図 118 申請手段別：子育て支援の申請で不便に感じていること



(17) 子育て支援に関する手続の課題

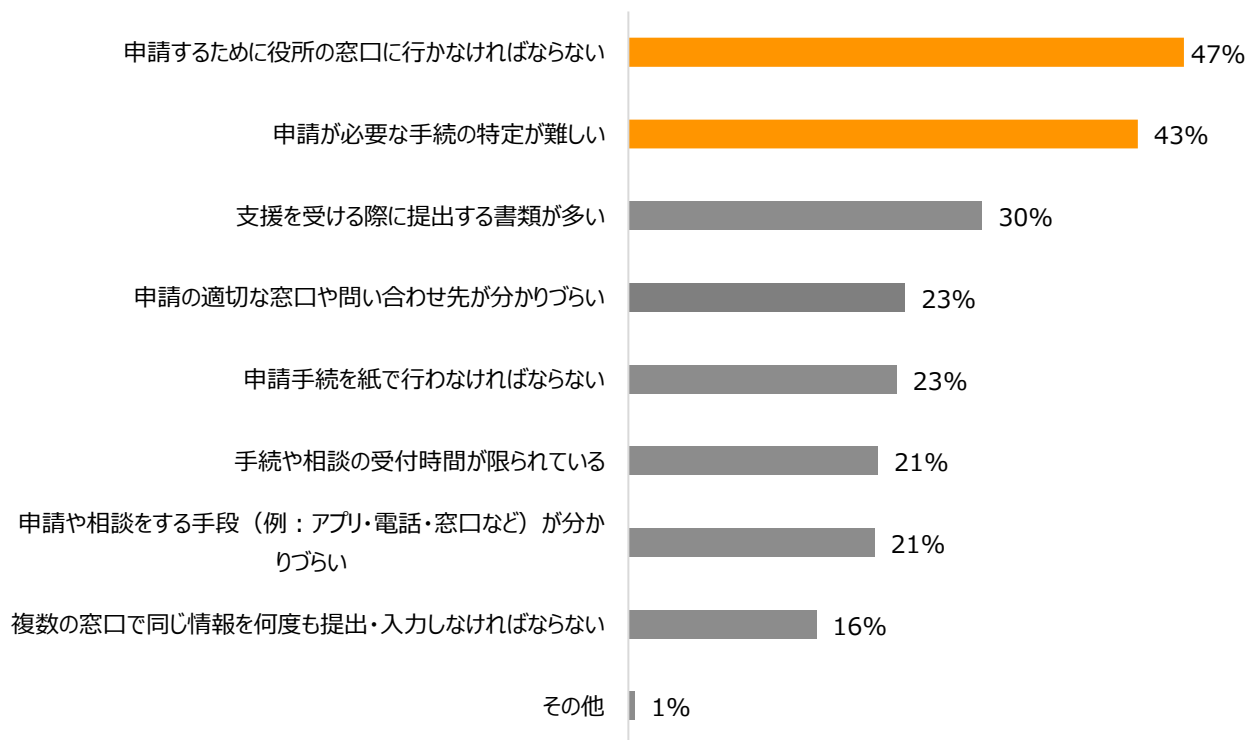
70%が手続全般に不便さを感じている。

図 119 子育て支援の手続全般に関して不便に感じたことがあるか(N=1,000)



「申請するために役所の窓口に行く負担(47%)」や、「必要な手続の特定(47%)」があげられている。

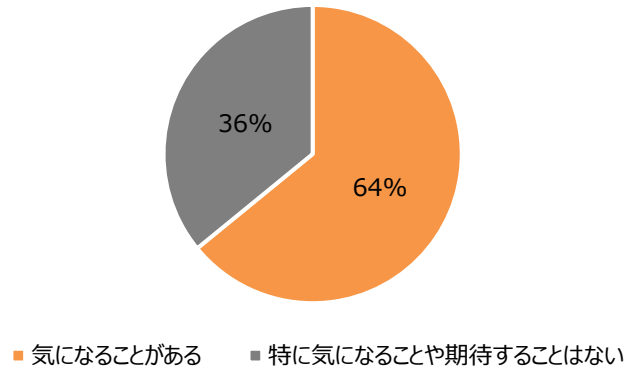
図 120 子育て支援の手続全般に関して不便に感じていること(N=698)



(18) 子ども・家庭情報の共有・連携時に気になること

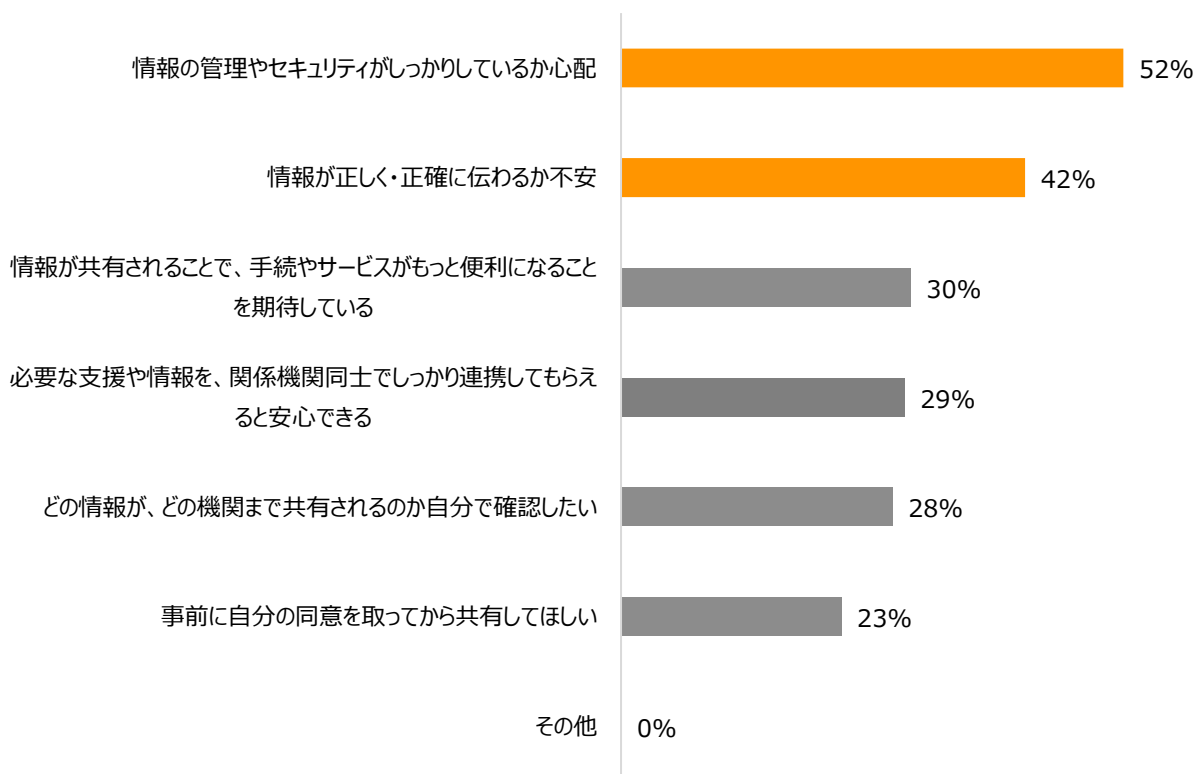
子どもや家庭の情報が関係機関で共有・連携されることについて、60%が気になると回答している。

図 121 子どもや家庭の情報が共有・連携される際に気になることがあるか(N=1,000)



「管理やセキュリティへの不安(52%)」「正確な情報伝達への懸念(42%)」について不便だと感じている割合が高い。

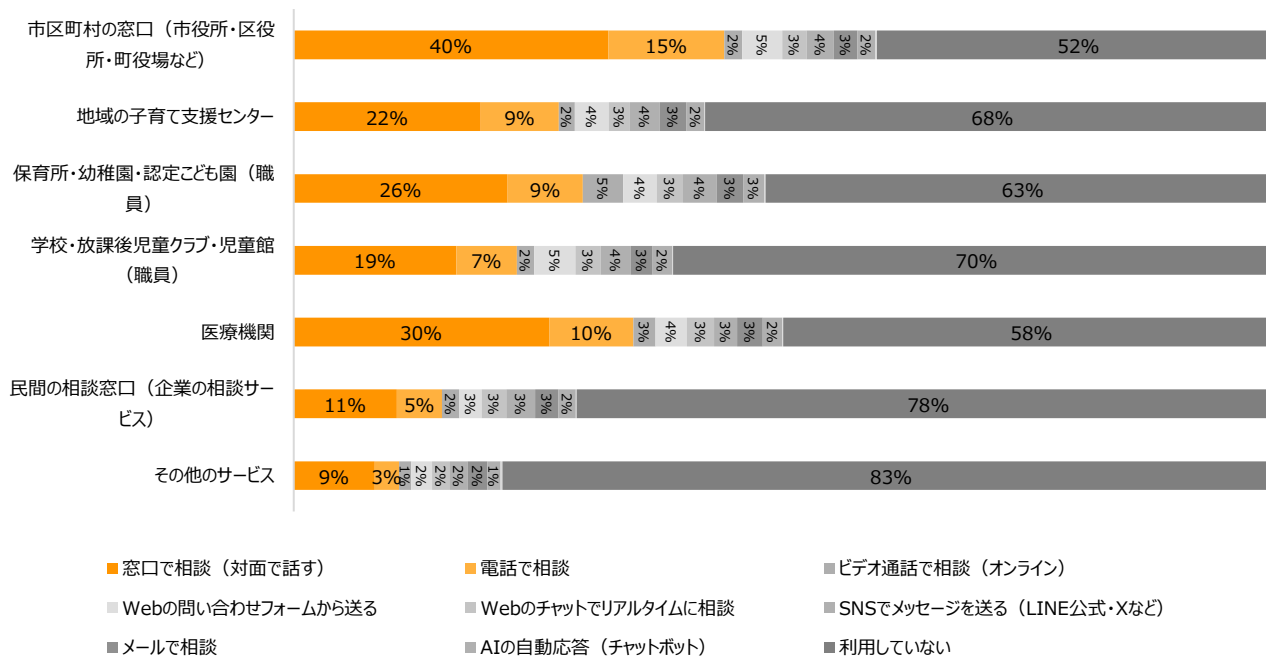
図 122 子どもや家庭の情報が連携・共有される際に気になること(N=641)



(19) 子育て・こどもに関する相談窓口の利用状況

どの相談先においても半分以上の子育て家庭は相談先を利用したことがない状況であり、市区町村の窓口や医療機関等では対面での相談が多く、30%~40%利用されている。

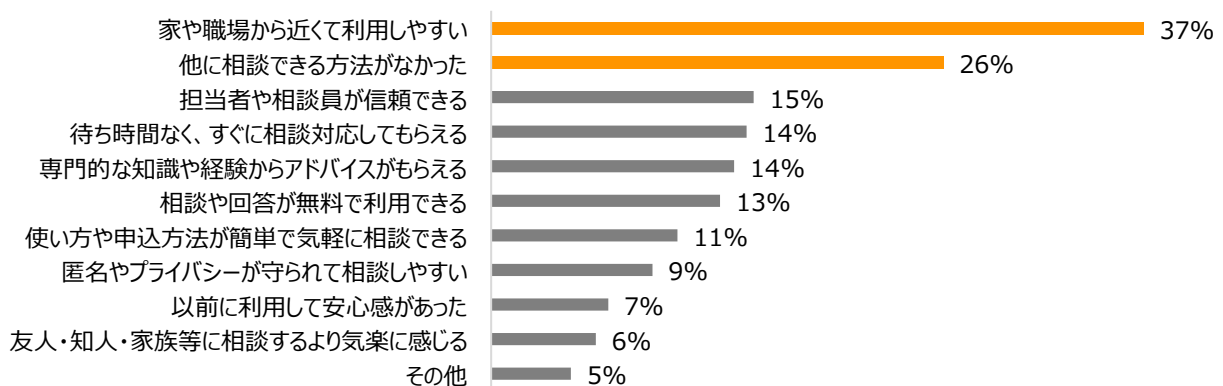
図 123 子育て支援で相談窓口を利用したことがあるか(N=1,000)



(20) 相談窓口やサービスの選定理由

利用している相談窓口やサービスを選んだ理由は、「家や職場から近くて利用しやすい」が最も多く、次いで「他に相談できる方法がなかった」が26%となっている。

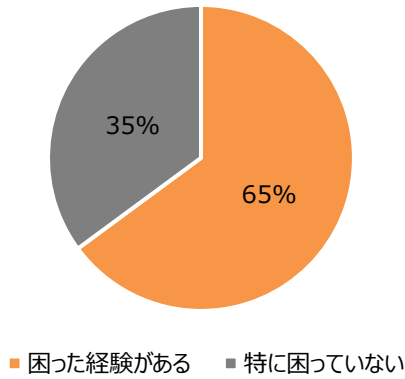
図 124 相談窓口の選定理由(N=1,000)



(21) 相談支援を受ける際の課題

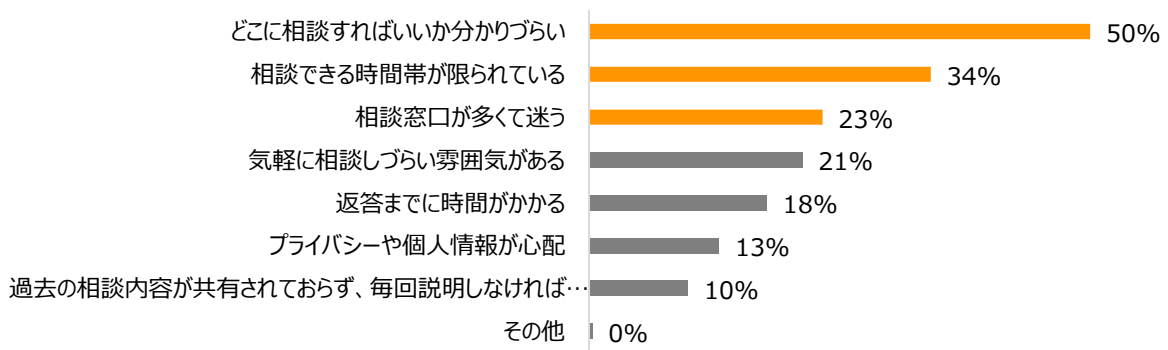
60%以上が相談支援を受ける際に困難に感じた経験がある。

図 125 相談支援を受ける際に困難に感じたことがあるか(N=1,000)



具体的には、「相談先が不明確であること(50%,23%)」や「相談できる時間帯が限られている(34%)」ことへの課題に対する割合が高くなっている。

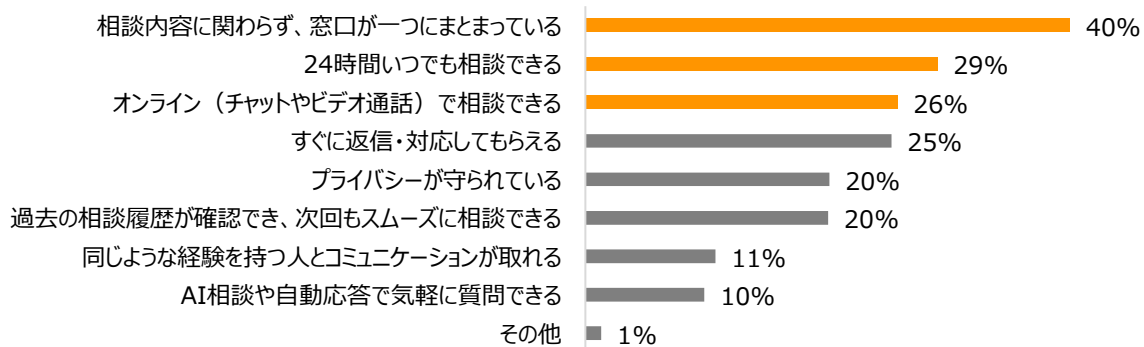
図 126 相談支援を受ける際に困難に感じたこと(N=649)



(22) 子育て支援に求める相談方法・対応

安心して利用できると感じる相談方法は「窓口が一つにまとまっている」が40%と最も多く、次いで「24時間いつでも相談できる」「オンラインで相談できる」等、デジタル化への需要も挙げられている。

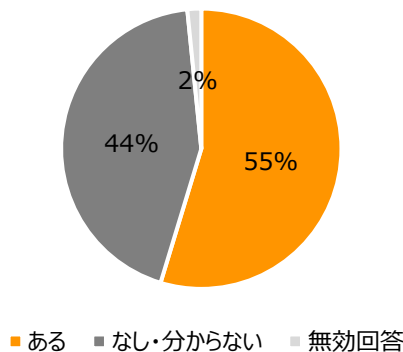
図 127 相談支援に期待する対応(N=1,000)



(23) 手続や相談支援の利便性への期待

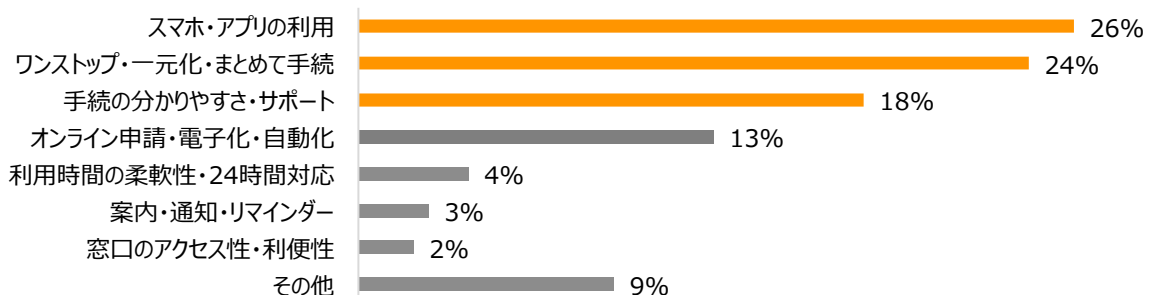
55%が、手続や相談をより便利にするための仕組みや工夫を求めている。

図 128 手続や相談支援に求める仕組みがあるか(N=1,000)



特にスマホ・アプリの活用、情報の一元管理やワンストップ化、分かりやすいシステムと十分なサポート体制への期待が高い。

図 129 具体的に求めること(N=547)



(24) 子育て支援に求める相談方法・対応

子育て支援を利用している家庭は、こどもの年齢や利用施設に関わらず、相談窓口の一本化や、オンラインかつ24時間での相談、返信・対応への迅速性に関わる対応を求める家庭が多い。

図 130 長子の年齢別：子育て支援を受ける際に求める対応

%	Base (人)	相談内容に関わらず、 窓口が一つにまとまっている	オンライン(チャットやビデオ 通話)で相談できる	24時間いつでも相談で きる	すぐに返信・対応しても らえる	プライバシーが守られて いる	AI相談や自動応答で 気軽に質問できる	同じような経験を持つ人 とコミュニケーションが取 れる	過去の相談履歴が確認 でき、次回もスムーズに 相談できる	その他	
		Total	1,000	39.9	25.7	29.0	25.2	20.1	9.8	10.7	20.0
【長子の年 齢】	0歳	28	35.7	28.6	32.1	32.1	14.3	14.3	17.9	21.4	0.0
	1歳	63	36.5	31.7	38.1	27.0	19.0	12.7	7.9	15.9	0.0
	2歳	60	26.7	28.3	28.3	23.3	11.7	8.3	10.0	18.3	3.3
	3歳	84	38.1	20.2	31.0	22.6	20.2	6.0	9.5	21.4	0.0
	4歳	89	39.3	18.0	28.1	25.8	21.3	11.2	10.1	20.2	0.0
	5歳	87	43.7	29.9	26.4	24.1	21.8	5.7	18.4	12.6	2.3
	6歳(小学校入学前)	89	38.2	21.3	23.6	15.7	14.6	4.5	9.0	25.8	2.2
	小学校低学年	201	43.8	21.4	29.4	33.3	24.9	12.4	10.4	19.4	2.0
	小学校中学年	112	43.8	32.1	27.7	29.5	20.5	10.7	6.3	17.0	0.9
	小学校高学年	187	39.6	29.4	29.4	18.7	19.8	10.7	11.8	24.1	1.1

図 131 利用施設別：子育て支援を受ける際に求める対応

%	Base (人)	相談内容に関わらず、 窓口が一つにまとまっている	オンライン(チャットやビデオ 通話)で相談できる	24時間いつでも相談で きる	すぐに返信・対応しても らえる	プライバシーが守られて いる	AI相談や自動応答で 気軽に質問できる	同じような経験を持つ人 とコミュニケーションが取 れる	過去の相談履歴が確認 でき、次回もスムーズに 相談できる	その他	
		Total	989	39.9	25.7	29.0	25.2	20.1	9.8	10.7	20.0
【利用施 設】	保育所	168	36.9	28.0	32.1	27.4	17.3	7.7	12.5	15.5	1.2
	認定こども園	87	35.6	20.7	27.6	20.7	19.5	8.0	13.8	20.7	1.1
	幼稚園	119	42.9	20.2	22.7	15.1	16.8	7.6	7.6	16.8	1.7
	放課後児童クラブ	135	45.2	29.6	31.1	34.1	26.7	14.8	12.6	16.3	0.7
	その他	21	28.6	28.6	38.1	33.3	33.3	14.3	19.0	33.3	0.0
	利用していない	459	39.7	25.5	28.8	24.6	19.2	9.6	9.4	22.7	1.5

3. 先行事例調査

1.国内外における先行事例調査

1-1.調査結果の概要

国内・海外の主要な先行事例のうち、DX・BPR事例について、国内外・子ども/非子ども・行政/民間分野における事例をインターネット上の公表資料より、幅広く抽出した。

図 132

エリア	分野	主体	主な事例
国内	子ども子育て分野	行政	<ul style="list-style-type: none"> 手続Baton(群馬県・太田市): AI-OCRとRPAの活用により紙・オンライン申請の処理を自動化 書かない窓口(東京都・青梅市): 本人確認情報をもとにタブレット上で申請書類に情報を自動入力
		民間	<ul style="list-style-type: none"> みんなの相談検索(Kids Public社): 医師・助産師による相談への回答内容を検索可能 「こどもの杜」データ連携PF(両備システムズ社): 教育・保健・福祉等の部門を越えて情報を連携
	非子ども分野	行政	<ul style="list-style-type: none"> ケアプランデータ連携システム(神奈川県・藤沢市): 居宅支援者とサービス事業者間でケアプラン情報連携 ふるさと納税専用LINEアカウント(埼玉県・北本市): 継続的寄付者と地元商店街をつなぐ
	分野横断	行政	<ul style="list-style-type: none"> デジタル郵便サービス(岐阜県・下呂市): マイナンバーカードを活用し一部行政文書をオンライン配信 生成AI導入(神奈川県・横須賀市): 全庁に生成AIを導入し、文章作成・要約・翻訳等を効率化
海外	子ども子育て分野	行政	<ul style="list-style-type: none"> Child Package(オランダ・Zuidhorn市): ブロックチェーン技術を活用し児童手当・支援物資を提供 Primero CPIMS(複数の発展途上国): 脆弱な子どものケース情報を一元管理・遠隔で参照可能
		民間	<ul style="list-style-type: none"> PEIVE(シンガポール・Peive Kids社): 個別最適化された子どもの発達支援教材・オンライン支援を提供 Canvas DX(アメリカ・Cognoa社): 自閉スペクトラム症(ASD)のAI診断ツール
	非子ども分野	行政	<ul style="list-style-type: none"> PROSVASIS platform(ギリシャ): テキスト読み上げ機能等のついた障害者向けデジタルプラットフォーム vCity(スペイン): 都市計画のシミュレーション・市民参画プラットフォーム
	分野横断	行政	<ul style="list-style-type: none"> Participa.gov(ポルトガル): デジタルID・ブロックチェーンを活用し市民がアイデア共有・投票・政策FB実施 SYNERGASIA(ギリシャ): 民間のCSR資金を地域の優先ニーズに呼び込むプラットフォーム

1-2.先行事例の成功事例一覧

抽出した先行事例から、利用者ごとに分類の上で主要な成功事例として15事例を抽出した。

図 133

事例分類	事例種類	深堀対象事例	成功事例名・概要	
子育て家庭	情報収集効率化	窓口一元化	プッシュ型情報提供事例	#1 行政・エストニア・Proactive Family Benefit System(プッシュ型の手当案内・支給)
			複数サービスを統合した共通ポータル事例	#2 行政・シンガポール・LifeSGアプリ(各種政府サービス情報・申請へのアクセス、個別最適通知)
	手続効率化	オンライン手続	出生届・保育関連のオンライン申請事例	#4 行政・ニュージーランド・SmartStart Portal(妊娠や出産に関する手続等を保護者がワンストップで利用可能)
	サービス提供効率化	オンラインサービス提供	電子母子手帳の事例	#5 行政・シンガポール・HealthHub Digital health platform(母子健康情報を含めた個人の医療情報を確認)
新サービス提供	個別最適サービス	サービス内容個別最適化事例	#6 民間・アメリカ・BabySparks(子どもの発達データに基づき支援内容をAIでパーソナライズ)	
職員	情報管理効率化	市民情報共有	医療・支援情報共有の事例	#7 行政・スウェーデン・National Patient Overview(全国の医療記録情報共有) #8 行政・イギリス・Family Safeguarding(多機関連携による相談支援)
		事務情報共有	保育事務情報共有の事例	#9 行政・フィンランド・eVaka(保育施設の事務作業をデジタルで処理) #10 民間・オーストラリア・xplor(保育・放課後施設の内部業務をデジタルで処理)
		市民への連絡	保育関連連絡の事例	#11 民間・日本・CoDMON保育ICTシステム(保育士と保護者の間でコミュニケーション) #12 民間・複数国・Storypark(保育士と保護者の間で記録共有・コミュニケーション)
	データ活用(EBPM)	現状可視化	課題把握事例	#13 行政・フィンランド・Itla View(子ども・家族支援現場担当者からのデータと関連指標・地域ニュースデータをAIにて分析し、サービスの課題・修正の必要性を予測)
		リスク予測・早期支援	プッシュ型支援事例	#14 民間・日本・AiCAN(児童相談所のリスク予測・情報連携業務を支援) #15 行政・アメリカ・Allegheny Family Screening Tool(児童虐待のリスク予測値算出)

1-3. 先行事例における工夫、課題と解決策

国内外の成功事例における課題と解決策を調査した結果、システム開発段階ではユーザーの巻き込み・アジャイル開発・法的根拠確保・ガイドライン整備、システム展開段階では不安感・負担感の払拭、粘り強い教育の実施といった工夫が講じられていた。

図 134

工夫		課題と解決策
システム構築に関わる内容	ユーザーの巻き込み	<ul style="list-style-type: none"> 各サービスの関係組織が多く開発方針の不一致やユーザー視点の抜け穴が発生するおそれ⇒保護者・病院・政府関係者がプロトタイプ検証のワークショップに参加し、複数案のうち最適な案を選定 ユーザーにとって重要な情報が不足⇒ユーザーからのフィードバックに基づき段階的にシステムを改善・開発
	アジャイル開発	<ul style="list-style-type: none"> 従来ウォーターフォール型システム構築は時間がかかる⇒アジャイル開発を実施 幅広い開発スコープに対して協力が得られない⇒小規模な開発スコープでサービス開発を始めることで、意思決定者・ユーザーから協力を得て迅速に開発
	法的根拠確保	<ul style="list-style-type: none"> 医療・福祉領域でデータ形式が異なる⇒標準的なデータ形式の利用を義務付ける法律を制定 データ共有のための法的根拠が無い⇒標準的なプロトコルによるデータ共有を義務付ける法律を制定
	ガイドライン整備	<ul style="list-style-type: none"> 自由入力では記入の有無・粒度が揃わず結果的に利用しづらい⇒記入要否・粒度について最低限のガイドラインを整備 各自治体の業務プロセスが異なる⇒自治体同士でそれぞれの業務プロセスを比較し、共通方式を設定
システム利用に関わる内容	不安感の払拭	<ul style="list-style-type: none"> 慣れた紙媒体ではなくICTを活用することにより逆に負担が増える懸念⇒動機付け面接・スキル研修を実施、デジタルが苦手な職員をロールモデルとした現場の巻き込み、紙とアプリの併用期間を設定 個人情報の扱いや生成AIの安全性への不安あり⇒市が研修を実施・オンライン相談窓口を設置
	負担感の払拭	<ul style="list-style-type: none"> 既存業務で忙しいためシステム導入に負担感あり⇒システム利用職員による経験談・事例を共有し説得 既存の業務システムとの二重管理の負担感あり⇒負担軽減の定量的エビデンスを作成して提示
	粘り強い教育	<ul style="list-style-type: none"> 利用者・職員のICTリテラシーが不足⇒巡回支援員の配置、チャット相談窓口の設置、モデル施設の設定・事例の紹介を実施

2. 諸外国における DX 推進の基本原則に関する調査

2-1. DX 原則の調査概要

国連によるデジタル政府ランキングから、以下のとおり選定した対象国に調査を実施した。

選定方法

デジタル政府ランキングが日本より上位の国のうち、以下3つの指標がすべて日本より高い国と、日本と子ども福祉制度が似ている国の2つの観点により選定。

—以下3指標が日本より高い国

- ① 国民の教育・デジタルリテラシー水準
- ② 国民側のインフラ整備レベル
- ③ 政府がオンラインで提供できている対象のサービス指標




—日本の子ども福祉制度と似ている国

2-2. 調査結果の概要

デジタル政府ランキング(※)上位国においてはDXを支える原則や評価指標において、ユーザーのニーズ・利益に沿ったサービス設計、多様な関係者を巻き込んだサービス構築といった要素が挙げられている。

(※)2024年に国連が発表した、各国のデジタル政府化状況の報告書における、“国民の教育・デジタルリテラシー水準”、“国民側のインフラ整備レベル”、“政府サービスのオンライン化状況”の3つの指標の平均値のランキング

図 135

観点	調査対象国・DXプリンシプルの特徴	
3指標		デンマーク <ul style="list-style-type: none"> 5年ごとに政府のデジタル戦略を策定 最新版デジタル戦略は2022-2026版
		エストニア <ul style="list-style-type: none"> ユーザー満足度に注目したKPIを設定、達成に向けて2021年にDXプリンシプルを設定
		シンガポール <ul style="list-style-type: none"> ユーザー満足度や官民の共創を含む複数のKPIを設定、達成に向けて2024年に政府全体の目標及び各種プリンシプルを設定
		韓国 <ul style="list-style-type: none"> デジタル化推進の技術的条件に加え、国民の利益、行政の最適化や政府投資といったコストとベネフィットの観点も取り入れる
福祉制度		イギリス <ul style="list-style-type: none"> 優良な公共サービスを提供するための「Service Standard」を設定し、「良いサービスを構築するためのプリンシプル」と位置付けている
		ドイツ <ul style="list-style-type: none"> デジタル化推進に必要な技術面・制度面の条件をカバーしている一方で、デジタル化のユーザーへの利益に関する言及が薄い傾向

海外主要国のDX推進では、制度・技術基盤の整備とともにユーザー中心の視点やKPI等による効果の可視化が重視されており、日本の子ども政策DXにおいても、システム構築基準の策定と利用者視点での効果測定・見える化を両輪とした推進が求められる。

2-3.先行事例の紹介

2-3-1.デンマーク

デンマークのDXに関する原則は、官民連携や、中小企業を含む民間企業の成長の観点に特徴があり、DXを支えるし原則・指針を国民のみならず企業とも紐付けている。

(1) 政府のデジタル戦略を支える原則(2022年)¹

1. **デジタル・ソリューションはすべての人に利益をもたらし、成長を促進し、競争力と生産性をサポートするものでなければなりません。**(デジタルスキルに関係なく、誰もが社会に参加できるべきです。)
2. **デジタル開発は、セキュリティ、責任、倫理に重点を置く必要があります。**(データやデジタル・ソリューションは、責任と透明性のある方法で開発・使用されなくてはなりません。)
3. **デジタル化の推進は官民が連携して進めなければなりません。**(公的機関と企業のソリューション全体の成長、革新、一貫性を確保する必要があります。)
4. **パブリックデータは、公共財として成長とイノベーションに貢献しなければなりません。**(イノベーションと発展を推進するためには、価値ある非個人情報公開データを研究者、企業、公的機関に公開する必要があります。)
5. **デンマークはグローバルなデジタル開発を形作らなければなりません。**(私たちは国際的なデジタル分野と輸出市場に参入し、デンマークでの優れた経験とソリューションの反映を目指さなくてはなりません。)

(2) 原則の前提となる9つのビジョン(2022年)²

1. **サイバーセキュリティと情報セキュリティの強化**
2. **国民と企業のための一貫したサービス**
3. **新しいテクノロジーの利用増加による、福祉の時間の増加**
4. **成長の加速とデジタル中小企業**
5. **未来のデジタルヘルスケア**
6. **デジタル・ソリューションによるグリーン・トランスフォーメーションの加速**
7. **強力かつ倫理的で責任あるデジタル基盤**
8. **国際的なデジタル化の中心に立つデンマーク**
9. **デジタルの未来に備えた人口**

(3) EU加盟国のKPI(2023年)³

%評価

- e-Government 利用率

スコア評価

- 市民へのデジタル公共サービス
- ビジネス向けデジタル公共サービス
- 事前記入フォーム

¹ National Strategy for Digitalisation - together in the digital development (2025)

² National Strategy for Digitalisation - together in the digital development (2025)

³ State of the Digital Decade 2025 report | Shaping Europe's digital future

- サービス提供、設計、個人データの透明性
- ユーザー・サポート
- モバイル・フレンドリー
- 電子健康記録へのアクセス

2-3-2.エストニア

ユーザー満足度に注目したDXのKPIを設定しており、その達成に向けて2021年にDXを支える原則を設定している。

(1) 公共サービス開発の原則・指針(2021年)⁴

1. **ユーザーの真の問題とニーズを特定する**
2. **多様な知識を持つ革新的な人材をチームに巻き込む** *KPI(a)に関連
3. **考えられる解決策を検討し、最適なものを選択する**
4. **解決策を検討する際には、将来も見据える**
5. **必要かつ使いやすいサービスを作る**
6. **ユーザーや他の関係者と協力してサービスを開発する** *KPI(b)に関連
7. **相互運用性を確保し、既存のサービスを再利用し、作成したサービスを他者に公開する**
8. **アジャイルに作業する**
9. **安全で透明性のあるサービスを構築し、維持する** *KPI(d)に関連
10. **独自のサービスを運営する**

(2) 政府全体のDXを支える原則・指針(2021年)⁵

1. **私たちは、人々の基本的人権を保護し、促進します。**(人々が個人データの利用を管理する機会を持ち、プライバシーが保護されることを保証します。) *KPI(a)に関連
2. **私たちはエストニア語と文化を守ります。**(デジタル社会とデジタル空間におけるエストニア語と文化の存続可能性を促進します。)
3. **私たちは信頼性を維持します。**(イニシアチブや開発活動を開始する際には、関連するリスクを慎重に評価し、リスクを最小限に抑えるための行動を計画します。) *KPI(d)に関連
4. **私たちは技術的に中立です。**(成果を重視し、それを達成するための最適な技術を選択します。可能な限り、オープンスタンダードとソリューションを優先します。すべての適切なソリューションに適用できるように、共通の政策手段(支援、法的措置など)を確立します。)
5. **私たちは、共にデジタル社会を構築します。**(国内外のテクノロジー企業や大学、公共機関、様々な政府レベル、第三セクター、または他国と連携します。) *KPI(b)に関連
6. **私たちは革新的です。**(課題に取り組む際には、常に、自分たちに何ができるのか、そして何を変えられるのかを検討します。可能な限り、新しいアプローチをテストします。それは、後により大きな成果をもたらす可能性があるからです。)
7. **私たちは気候と環境に配慮します。**(デジタル技術を活用し、環境保護を推進し、気候変動の緩和に貢

⁴ 10 principles for creating digital public services - e-Estonia (2021)

⁵ Estonia's Digital Agenda 2030 (2021) p11

献し、その影響への適応を支援します。)

(3) KPI (2021 年)⁶

- a. **公共デジタルサービスに対する個人満足度**(satisfaction of private persons with public digital services)
- b. **公共デジタルサービスに対する起業家満足度**(satisfaction of entrepreneurs with public digital services)
- c. **高速インターネットの利用可能性**(availability of high-speed internet)
- d. **サイバースペースの回復力と信頼性**(resilience and trustworthiness of cyberspace)

2-3-3.シンガポール

ユーザー満足度や官民の共創を含む複数のDXのKPIを設定しており、その達成に向けて2024年に政府全体の目標、及び各種原則(Blueprint)を設定している。

(1) デジタル・ガバメント実現に向けた Blueprint (2020 年)⁷

1. **市民と企業のニーズを中心としたサービスの統合**
2. **政策、運用、技術の統合強化**
3. **政府の ICT インフラの再構築**
4. **信頼性、回復力、安全性に優れたシステムの運用**
5. **イノベーションを追求するためのデジタル能力の向上**
6. **市民や企業との共創、及び技術導入の促進**

※上記実現のために以下のデジタルサービス標準(Digital Service Standard)を設定

- ベースライン設計プラクティス
- パフォーマンスと信頼性
- 信頼と正当性
- 取引と決済
- ユーザーを理解する

(2) 政府のデジタル政策方針:Smart Nation 2.0 (2024 年)⁸

1. **信頼**
 - デジタルインフラのセキュリティとレジリエンスを強化する
 - 有害なオンライン活動への対策を強化する
 - 信頼できるデジタル空間を共に拡大する
2. **成長**
 - デジタル経済を活性化する
 - 企業と労働者に力を与える

⁶ Estonia's Digital Agenda 2030 (2021) p12

⁷ Overview ,digitalgovernmentblueprint.pdf (2020) p5

⁸ Goals of Smart Nation 2.0 | Smart Nation Singapore (2025) Smart Nation 2.0 Report (2024)

- 次世代を育成する

3. コミュニティ

- 包摂性を強化する：誰一人取り残さない
- コミュニティの結束を強化する
- 市民とのパートナーシップを強化する

※上記実現のための各種 Blueprint

- Singapore National AI Strategy 2.0
- Digital Readiness Blueprint
- Digital Connectivity Blueprint
- **Digital Government Blueprint (=デジタル・ガバメント実現に向けた Blueprint)**
- Digital Enterprise Blueprint
- Singapore Cybersecurity Strategy

(3) KPI *デジタル・ガバメント実現に向けた Blueprint (2020 年)⁹

a. ステークホルダー満足度

- デジタルサービスに対する市民の満足度
- デジタルサービスに対する企業の満足度

b. エンドツーエンドのデジタルオプション

- 電子決済オプションを提供するサービス
- 政府データが事前に入力されているサービス
- 手書きだけでなくデジタル署名が可能なサービス

c. エンドツーエンドのデジタル取引

- エンドツーエンドのやり取りがデジタルで完了した取引の割合
- 支払・受取が電子決済で完了した支払いの割合

d. デジタルスキル

- データ分析とデータサイエンスの研修を受けた公務員の数
- 基本的なデジタルリテラシーを持つ公務員の数

e. 変革的なデジタルプロジェクト

- 変革的なデジタルプロジェクトの数

f. AI、データ、データ分析

- サービス提供または政策立案に AI を使用する省庁の割合
- 影響力の大きいデータ分析プロジェクトの数
- 機械可読形式で API で転送可能な中核データ領域
- 省庁横断プロジェクトのデータ共有に必要な時間

g. 商用クラウド移行

- 商用クラウド上で利用可能な政府システムの割合

⁹ digitalgovernmentblueprint.pdf (2020) p21

2-3-4.韓国

デジタル化推進の技術的条件に言及するにとどまらず、国民にとっての利益、行政の最適化や政府投資の重複の防止といったコスト／ベネフィットの観点にも言及している。

(1) Digital Government Key Principles (2022年)¹⁰

1. **国民の利益のためにデジタルサービスを設計し、提供する**
2. **行政を革新するとともに、最適化する**
3. **デジタルサービスのセキュリティ、堅牢性、信頼性を確保する**
4. **個人情報とプライバシーを保護する**
5. **公共データの共有と活用を促進する**
6. **相互運用性を向上させる**
7. **政府投資における潜在的な重複を防ぐ**

Mission(Key Principlesの土台となるもの)

1. **国民に対して、より統合されカスタマイズされたサービスを提供する**
2. **デジタル技術の倫理的かつ効率的な利用を促進する**
3. **官民の連携を強化する**

(2) 韓国のDX政策の特徴¹¹

- 単一の官庁(行政安全部)に政府全体のDX政策を主導する法的権限が集中している。
- ①政治的リーダー(大統領及び大臣)、②行政安全部、③各省のCIO/CIIOという多層的なリーダーシップによって、トップからボトムの間の整合性を担保している。
- すべての公的機関は、法的責任を負うCIO/CIIOを任命しなくてはならない。
- 長期的デジタル戦略が法的に義務付けられており、5年ごとに更新されている。
- デジタル・プロジェクトは毎年監査を受け、パフォーマンス目標の達成度に応じて予算が決定される。
- 政治的な支持によって、省庁をまたいだ協力や資金援助を可能にできた。

(3) KPI (2025年)¹²

- **主要な公共サービスの80%をデジタルに変革する。**
- **公共部門のシステムを100%クラウドに移行する。**
- **計画段階からデジタルで公共サービスを設計する。(デジタル・バイ・デザイン)**
- **市民が好むチャネルを通じてサービスを提供する。(オムニチャネル・アプローチ)**
- **市民からの情報提供は一度だけとする。 (「ワンスオンリー」原則)**
- **公共データとサービスを民間部門に公開し、再利用できるようにする。**

¹⁰ National Administration > Digital Government > Digital Government (2023)

¹¹ Digital Government Review of Korea (EN) (2025)

¹² Digital Government Review of Korea (EN) (2025)

2-3-5.イギリス

14か条からなる詳細な原則を設定している一方で、デジタル政策の「目標」については明確なKPIを設定しておらず、「指標の一貫性のなさ」がデジタル政策の推進に影響していると指摘されている。

(1) 政府の公共サービスにおけるサービス・スタンダード(2022年)¹³

1. **ユーザーとそのニーズを理解する。**(ユーザーニーズのリサーチ、分析等を通じて、ユーザーの問題を学ぶ必要がある。)
2. **ユーザーの問題を包括的に解決する。**(サービスに影響を与える法制度等の制約を理解するとともに、ユーザーのジャーニーを理解する、シングルサインオンを用いてユーザーから政府への情報提供回数を抑制するといった点に留意する。)
3. **すべてのチャンネルにおいて、連携したサービスを提供する。**(サービス提供主体には、問題解決の最善の方法を探索する権限が与えられており、サービスのオンライン部分のデータ等をオフラインチャンネルの改善に活用すること等も可能である。)
4. **サービスは簡単に使えるようにする。**(ユーザーに求める対応は最大限シンプルなものとし、サービスデザインに一貫性を持たせる。)
5. **誰もがサービスを使えるようにする。**(デジタルスキル等によりサービス利用が制限されることのないよう、適切な支援を提供する。)
6. **多領域にわたるチームを編成する。**(サービス開発の各フェーズにおいて、目標に適した多領域にわたるチームが構築を行う。)
7. **アジャイルな働き方を用いる。**(アジャイル開発を採用し、進捗に合わせて検査、学習、適応を行う。)
8. **頻繁に、かつ繰り返し改善を行う。**(サービス開発の初期段階に限らず、ライフサイクル全体を通して継続的に改善を行う。)
9. **ユーザーのプライバシーを保護する、安全なサービスを構築する。**(サービス提供者は「セキュア・バイ・デザイン」の原則に従う。)
10. **成功を定義し、パフォーマンス・データを公開する。**(サービスが問題をどの程度解決しているかを示す指標を特定し、それに基づいてパフォーマンスを追跡する。)
11. **適切なツールとテクノロジーを選択する。**(自動化や共通 PF の活用など、費用対効果の高い方法でサービスを構築・運用する)
12. **新しいソースコードをオープンなものにする。**(政府の機密性の高い政策を除き、コードはオープンリポジトリに公開する。)
13. **オープン・スタンダードや共通コンポーネントを活用、提供する。**(オープンスタンダードや政府の標準的コンポーネントを使用する)
14. **信頼できるサービスを運営する。**(サービス稼働時間と応答速度の最大化、ソフトウェア変更のダウンタイムの短縮等に留意する。)

(2) 現状に関する定量的指標(2025年)¹⁴

- 中央政府のサービスの約47%が電話や紙といった**非デジタルの手法**を用いている。

¹³ Service Standard - Service Manual - GOV.UK (2023)

¹⁴ State of digital government review - GOV.UK (2025)

- **公共サービスに対する利用者の満足度**は、過去 10 年間で 79 % から 68 % に低下している。
- **単一のログインで複数の政府サービスにアクセスできる GOV.UK One Login** を通じて、300 万以上のアカウントが作成されている。
- 中央政府のシステムの約 28%が**レガシーシステム**に分類されている。
- なお、政府が公表したデジタル政策のレビュー文書において「**デジタル・パフォーマンスの指標の一貫性のなさ**」が指摘されている。

2-3-6.ドイツ

デジタル化推進に必要な技術面・制度面の条件をカバーしているものの、デジタル化が民間ユーザーにもたらす利益に関する言及が薄い傾向がある。

(1) 政府全体のデジタル原則(2023 年)¹⁵

1. デジタルサービスは誰でも利用できるものでなければなりません。

デジタル公共サービスは、アクセスしやすく、ユーザーフレンドリーで、包括的であるべきですが、同時に、デジタルチャンネルを使用できない、使用しない人々のために、非デジタルの代替手段も提供する必要があります。

2. データの再利用には統一された法的基盤が必要となります。

行政データは一度収集された以後は、再利用されるべきです(「ワンスオンリー」原則)。そのためには、調和のとれた法的ルール、標準化されたデータ定義、そしてデータ共有のための明確な許可が必要となります。

3. 確立されたテクノロジーにより効率的な実装が可能になります。

行政当局は、ソリューションを再発明したり、過度に厳格なテクノロジーを指定したりするのではなく、既存の実績のあるテクノロジー、共有の政府コンポーネント、オープン・スタンダードに拠るべきです。

4. 自動化は明確で曖昧さのないルールに依存します。

行政プロセスを自動化するためには、法律とワークフローを明確で一貫性があり論理的なものにしたうえで、明確な意思決定パスと構造化されたルールを具備させる必要があります。

5. データ保護と情報セキュリティが信頼を築きます。

デジタル・サービスは、市民の信頼を維持し安全なデジタル・インタラクションを確保するために、強力なプライバシー対策とセキュリティ対策を適用し、合法的かつ安全なデータ処理を確実なものとする必要があります。

(2) Digital Strategy (2022 年)¹⁶

- 安全で包括的、かつ主権あるデジタル参加によって国民に力を与える。
具体的には、5G 回線のカバー範囲をドイツ全土に拡大する、オープン・スタンダードと欧州のクラウド/データ・イニシアチブを通じてデジタル主権を促進する 等
- デジタル・テクノロジーを通じて競争力とイノベーションを促進する。
具体的には、AI、量子コンピューティング等の主要技術に投資する、スタートアップ企業やイノベーションハブを促進する 等
- 効率的でユーザー中心、かつ安全な公共サービスを提供する。

¹⁵ Fünf Prinzipien – Digitalcheck (2023)

¹⁶ Digital Strategy - Creating Digital Values Together

具体的には、安全なデジタル ID ソリューションを開発する、登録システムをワンスオンリー原則に則ってモダン化する 等

(3) EU 加盟国の KPI¹⁷

- **e-Government 利用率**：%評価
- **市民へのデジタル公共サービス**：スコア評価
- **ビジネス向けデジタル公共サービス**：スコア評価
- **事前記入フォーム**：スコア評価
- **サービス提供、設計、個人データの透明性**：スコア評価
- **ユーザー・サポート**：スコア評価
- **モバイル・フレンドリー**：スコア評価
- **電子健康記録へのアクセス**：スコア評価

¹⁷ State of the Digital Decade 2025 report | Shaping Europe's digital future

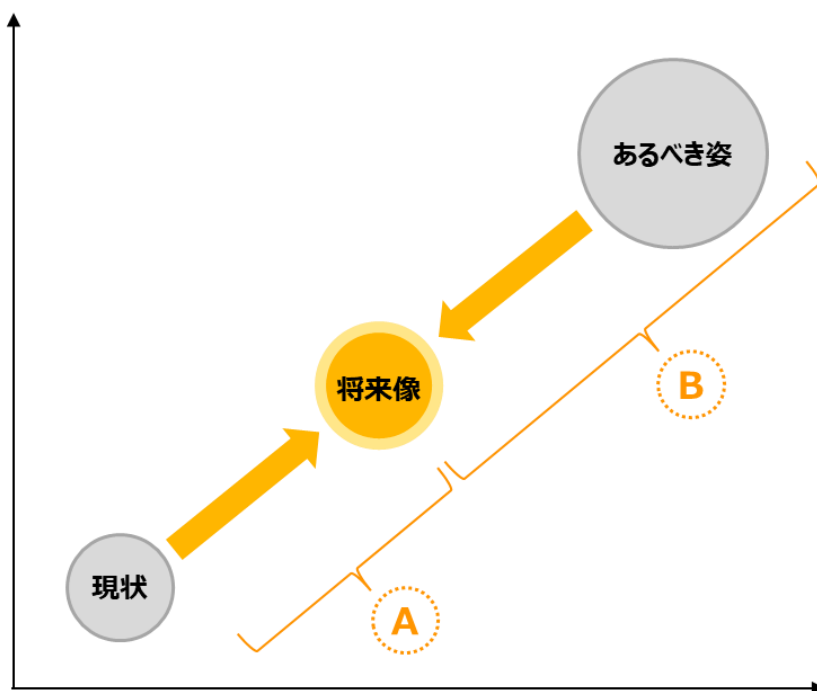
4.こども政策 DX の中長期展望の考察

1. 将来像仮説のアーキテクチャ概念図

1-1. 基本的な考え方・アプローチ

こども政策DXの中長期的な展望の検討では、次年度以降においてどのようにこども政策DXを適用・実行するかの現状起点に加えて、今後の中長期展望におけるあるべき姿を見据えた将来起点も含め、最適な将来像を仮説を設定して検討する。

図 136 将来像仮説



現状起点からの視点 (A)と将来起点からの視点 (B)の双方からこども政策 DX の将来像を検討する

- | | | |
|---|---|---|
| <p>A</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 「こども政策DXの実現に向けた取組方針2025」やデジタル庁の定める各ガイドライン、各自治体の取組等がシームレスにつながるように、こども・子育て分野の実態を把握するとともに、課題や改善の方向性について整理✓ また、国内外のDXに関する先行事例についても収集 | } | <p>現状の実態・課題/
先行事例の調査</p> |
| <p>B</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 国や自治体等における業務・システムの在り方を踏まえて、こども政策DXを通じて中長期的に目指すべき将来像仮説を基に、実現に向けた基本的な考え方や実行する際のロードマップに関する考察 | } | <p>実現に向けた基本的な
考え方や原則の策定</p>
<p>将来像となる
システム・アーキテクチャ/
ロードマップ</p> |

1-2.将来像に求められる要素

子ども・子育て分野におけるDXの実態・課題把握調査を通じて、自治体、子育て関連施設、子育て家庭におけるあり方・状況が変化する。

図 137

	実態・課題把握調査からの示唆		将来像仮説に必要な要素
自治体/ 児童相談所	<ul style="list-style-type: none"> 自治体独自制度の業務・システムは、自治体側で継続的に改修・運用しつつ、定型業務や一次対応可能な業務を自動化することで、業務負担を軽減できる 個人情報を含むデータ連携は制度面の制約と住民への理解を得るために、統一的なルール整備が求められる 専門性や個別対応が求められる領域では、各担当の専門性を活かしつつ、デジタルを活用した支援の質の向上につなげていくことが必要である 		<ul style="list-style-type: none"> DXによる効率化や一部業務のシェアード化を踏まえ、自治体独自の取組に選択集中する 手続やデータ打込等の業務をDXによりデジタル化する 対面相談等の直接的な支援とDXを組合せ、必要な家庭に必要なサービスや支援が届くよう、データを活用した寄り添い支援を行う
子育て 関連施設	<ul style="list-style-type: none"> 紙による二重管理の撤廃や、情報連携に関するルールを整備することで、職員の安心感につながり、業務の効率化や支援の質の向上につながる ICT導入により保護者対応業務の負担は軽減されており、今後は情報の対外連携や内部共有にもICT活用を広げ、重複入力や転記を削減する DXにより業務が変わることで、対面等の人対人のコミュニケーションについても、効率化によって生まれた余力をこどもの観察や保護者との対話に充てることで確保していく 		<ul style="list-style-type: none"> 事務負担の削減だけでなく支援の質の向上とあわせて評価できる指標の設計が重要 ツール導入にとどまらず、ケース共有の方法、情報更新のルール、権限管理等の情報ガバナンスをあわせて整備する 対面や人による関わりの価値を適切に位置づけ、デジタルと対面の関わりを組合せて活用する
子育て 家庭	<ul style="list-style-type: none"> 手続のデジタル化に加えて、情報・手続を一元管理し、迷わず使える分かりやすい媒体/システム設計が求められている アプリやスマホでの通知機能やライフイベント単位の手続の整理により、「次取るべき行動」が個別最適化され、分かりやすく提示されることが求められている 各サービスでは、個人情報や個人に紐づく付帯情報と、一度でも提出された書類や情報と紐付き、何度も同じ情報を提出することなく継続してサービスを利用する 		<ul style="list-style-type: none"> システム毎の画面を意識せず、利用したいサービスを共通ポータルから選択・提供される こどもの年齢やライフイベントに応じたサービスや手続が整理・連携され、通知機能等を通じて「次取るべき行動」を簡単に把握できる 一度提出した情報から、こども・家庭の情報をもとに様々な行政サービスが利用でき、必要な手続が行政からプッシュ通知される

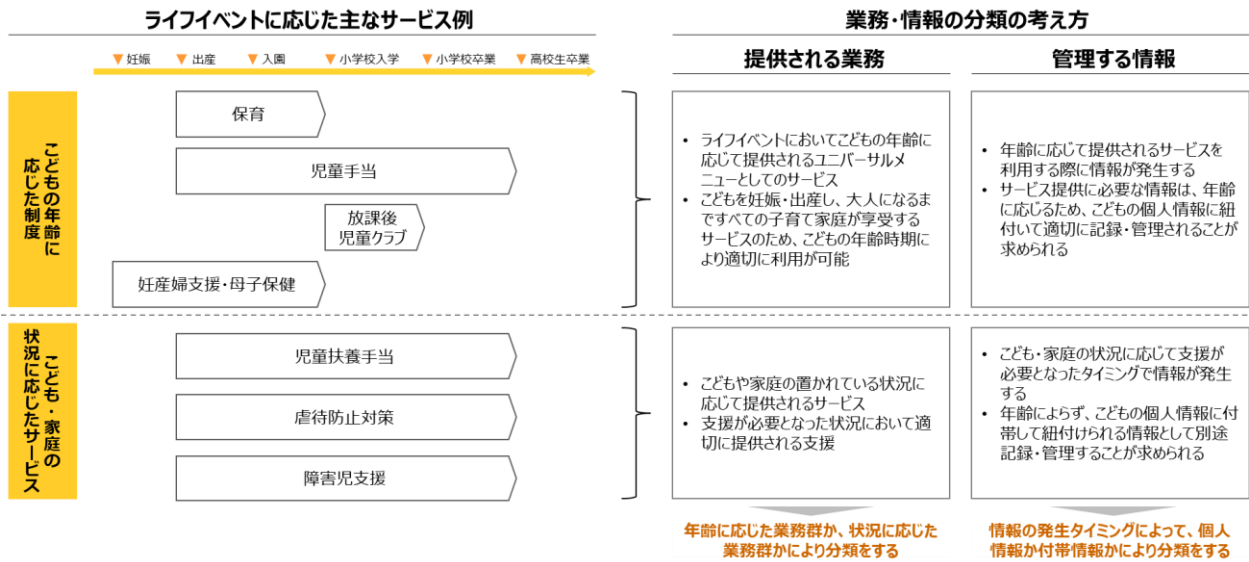
1-3.あるべき姿の将来像仮説の必要性

- 本調査研究では、こども政策DXを制度や手続のオンライン化にとどめず、国・自治体・民間等が関わる支援提供の全体像を、将来に向けてどのように定義すべきかを明らかにすることを一つの目的として、関係者へのヒアリング及びアンケートを実施した。
- その結果、現場では、申請・相談・審査・支給・記録といった一連の業務が、分野ごと・組織ごと・システムごとに実施されている現状や、紙を前提とした確認事務等の運用負担が残っていることがわかった。また、利用者側でも、行政サービス制度ごとに窓口や利用システムが異なり、必要な支援に辿り着くまでが煩雑で、状況によっては支援からこぼれ落ちる可能性があることが指摘された。
- 一方で、関係者の意見からは、単に個別システムを改修するだけでは課題は解消せず、支援の実効性を高めるには、データのガバナンス・連携、共通機能の再利用、認証・権限の管理運用を含めた全体最適が必要であることが示唆された。
- 加えて、デジタル化により、相談記録や文書の処理、業務支援、リスク検知等、支援の質向上や現場負担の軽減につながる活用余地が広がる一方で、こどもの権利・安全・プライバシーへの配慮や対外的な説明責任等、信頼を担保する前提条件を設計段階から織り込む必要性を確認した。
- これらの結果を踏まえ、本章では、ヒアリング・アンケートで得られた内容を起点として、こども政策 DX の将来像を「支援が必要なときに確実に届く社会インフラ」として構築するために必要となる機能・データ・連携・運用の要素を整理し、国・自治体・事業者が共通に参照できるシステム・アーキテクチャを仮説として設定し考察する。
- 以降では、まず現状の課題を構造化した上で将来像システム・アーキテクチャを定義し、その実現に必要な共通要素（共通データ、共通機能、連携方式、クラウド実行基盤）とシステムの利用を促進するための方針を示す。これに加え、将来像仮説へ移行するとした場合の道筋をロードマップ案として作成する。

1-4.将来像仮説の概念図 ～業務・データの分類(案)

現状を踏まえると、こども・子育て領域における業務は「年齢に応じた業務」と「状況に応じた業務」に、データは「個人の情報」と「個人に付帯する情報」に分類することができる。

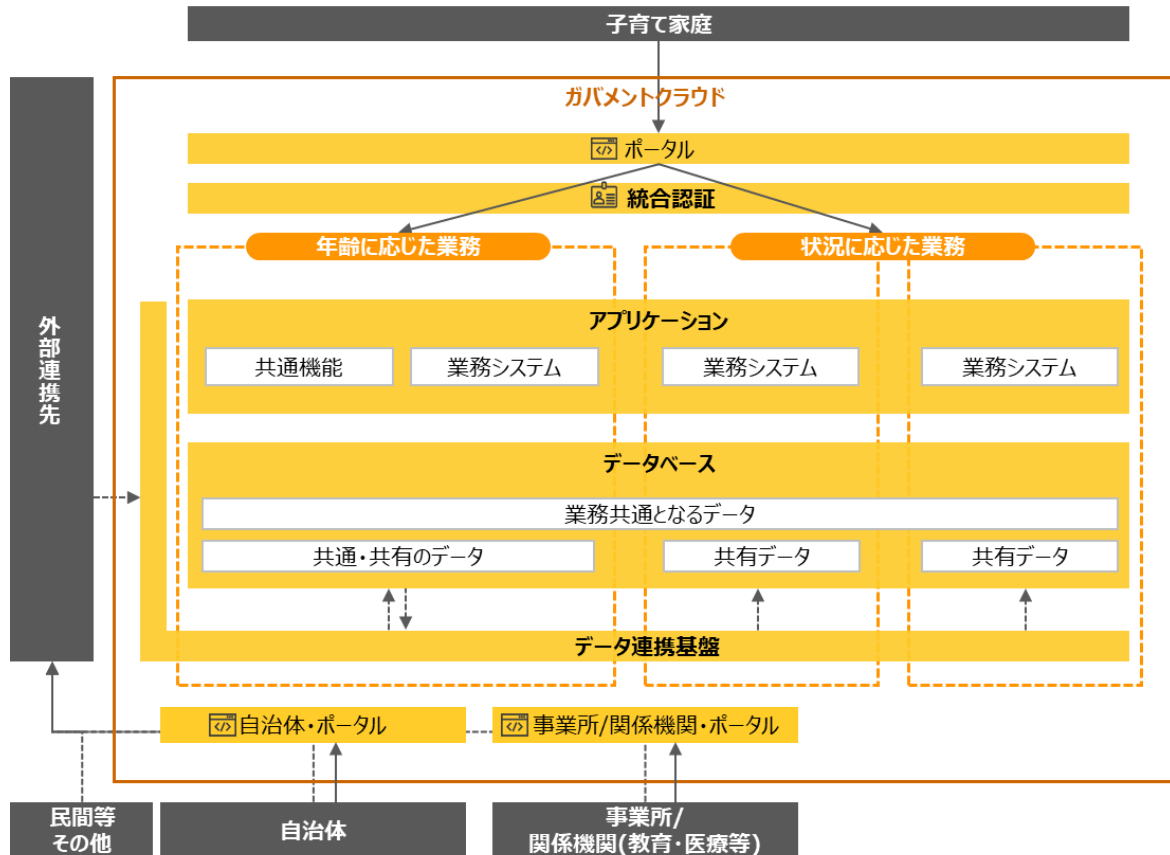
図 138



1-5.将来像のアーキテクチャ概念図

これまでの調査結果を踏まえ、将来像仮説となるアーキテクチャ概念図を示す。

図 139



(1) 認証統合

- 1つのアカウントですべての業務アプリケーションの認証・利用を可能とする
- 利用者はシステム毎のアカウントを管理する必要はなく、同じアカウントで行政サービスを受けられる

(2) アプリケーション

- こどもの年齢に応じて提供される業務システムは、共通機能と、各業務に必要な機能ごとに集約・配置する
- 各業務の機能は、保育・母子保健・虐待防止対策の業務領域ごとに集約し、個別最適ではなく全体最適を基本とする
- こどもや家庭の状況に応じて提供される業務は、支援内容や取扱情報が機微なため、各業務単位でシステムを配置する

(3) データベース

- こどもの情報を軸として、その家庭構成や親子関係、こどもの関連情報を共通データとして管理する
- 他業務に連携が求められるデータは共有データとして業務領域ごとに管理する
- 一方で、共通のデータベースに情報を登録・保管しすぎないように、取り扱うデータは最低限とし、かつ他データと紐付けられるキー情報とする

(4) データ連携基盤

- こども・子育て分野における内部・外部の共通的なデータ連携を管理する

2.こども政策 DX の実現に向けた基本的な考え方

2-1.こども政策 DX プリンシプルの考え方

こども政策DXの実現に向けた基本的な考え方や原則（本調査研究では「こども政策DXプリンシプル」という。）について、システム構築時に課題となっているシステム構築に関わるルール・ガイドライン方針とプロセスに沿って評価を実施する「構築基準」と、価値創出に向けた利用定着化への効果の評価・見える化を実施する「利用定着」の二部構成での素案を策定する。

（1）構築基準

・策定の必要性

- ✓ 現状、デジタル庁の「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」にある、企画化時の予算及び執行や、KGI・KPI 等を参考としているが、こども・子育て領域に落とし込み、こども家庭庁独自の基準が求められている
- ✓ こども・子育て分野では、政策面必要性から短期間でシステム整備を行う場合があることから、予算確保に当たり費用面を中心に適切な仕様となっているか等に留意する必要がある

・策定の目的

- ✓ 構築するシステムについて、政府が定めるアーキテクチャの方針/ルール・ガイドラインに準拠しているかどうかチェックできること
- ✓ 業務ごとの案件の目的に照らし合わせ、システム構築に係る費用対効果を含めシステム化が妥当であるかどうかを説明できること

（2）利用促進

・策定の必要性

- ✓ 「こども政策 DX の実現に向けた取組方針 2025」に定める各システムの構築が一定進み、複数のシステムで令和 8 年度から本格運用を開始し、各業務において利用が進むフェーズとなる
- ✓ 自治体や施設等の実態や課題を理解した上で、デジタル技術の活用を含む、継続的に政策反映するための仕組みが必要

・策定の目的

- ✓ ユーザーであるこども・子育て家庭や行政サービスに関わる関係者が、各サービスを認識し、理解してもらい、使い続けてもらう仕組みが整っていること
- ✓ 利用定着化の状況を KPI の成果指標として設定し、定量・定性化した上で効果が測れるようなデータ利用/可視化ができること

2-2. 子育て政策 DX プリンシプル(案)

子育て政策におけるDXプリンシプルの案を示す。

図 140

項目分類		子育て政策DXプリンシプル(案)
構築基準	デジタル化	<ul style="list-style-type: none"> 子育て政策に係るシステムは、子育て家庭への迅速かつ確実な支援を目的とし、制度・業務と一体となった設計・運用を基本とする 共通機能の利用、データの共通化、共通データ連携、ガバメントクラウドの利用を基本の対応とする
	データバタンス	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの利益を最優先とし、データの取得・管理・連携・分析・活用についての利用目的を明確化し、適正・安全・透明性のある運用とする 子どもの権利・プライバシー・年齢・状況・将来への影響に最大限配慮し、データの管理主体・責任範囲・取扱いの明確化を基本とする
	データ連携	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの利益を最優先とし、子どもを取り巻く環境における、必要最小限で信頼できるデータを取り扱うことを基本とする 子どもが成長するために必要なデータを官民で適切に共有し、国・自治体・準公共等において相互運用性を確保する
	システム評価	<ul style="list-style-type: none"> システムは、可能な限り共通化・標準化され、最適化されているかを基準に評価する 最適化された構成を標準とし、例外は必要性・便益・代替比較・将来コスト(運用/改修/移行)が説明可能な場合のみ許容する
利用促進	利用者中心	<ul style="list-style-type: none"> 子育て家庭の置かれている状況・行動を起点に、求めているニーズから設計することを基本とする 子どもの権利と安全やプライバシー配慮を前提として、支援が受けられないことがないように代替手段を含む支援への接続を確保する
	官民連携	<ul style="list-style-type: none"> 自治体・事業者・関係機関・民間サービス提供者を巻き込んだ合意形成を実施する 国がデジタル化のルールを整備し、関係者が利用者体験や付加価値において創意工夫・競争できる仕組みを確保する
	データ・AI利活用	<ul style="list-style-type: none"> 子育て家庭への支援の質向上を目的として、データを活用し業務を高度化することを基本とする AIは利用者への効果に資する範囲で適用し、信頼性・安全性・透明性を担保した上での利用を基本とする
	サービス指標評価	<ul style="list-style-type: none"> 利用者と現場への提供価値と改善効果について、定量・定性の指標を設定し、継続的に測定・改善することを基本とする 指標結果について、公表可能性と説明責任を考慮し、設定・評価を行う

(1) 構築基準

(ア) デジタル化

- 子育て政策に係るシステムは、子育て家庭への迅速かつ確実な支援を目的とし、**制度・業務と一体となった設計・運用を基本とする**
- 共通機能の利用、データの共通化、共通データ連携、ガバメントクラウドの利用を基本**の対応とする

【説明】

- 子育て政策 DX におけるデジタル化の原則は、子育て家庭への支援が必要なときに確実に届くための社会インフラとするための基本方針である。支援が届くまでの過程で、申請書類の記入や窓口の往復、同じ情報の再提出、組織・体制の境界による手続の分断等を改善し、利用者の利便性を向上させるとともに、行政・現場の事務負担を軽減しながら、デジタル庁やその他の取組とも足並みを揃え、支援の質を高めることを狙いとする。
- この原則では、子育て政策 DX におけるデジタル技術の活用を前提とし、制度・業務と一体となったシステムを設計・運用することを基本とする。オンライン化を単に追加するのではなく、申請・届出・予約・相談・通知・結果照会といった一連の流れを見直し、データがデジタルで生成・管理されることを標準とする。対面や紙による対応が必要な場合も、必要性に応じて設計する。
- 実現のためには、デジタル化は個別最適なシステム構築ではなく、共通・標準を軸として進める。具体的には、認証・申請・通知等の共通機能を優先的に利用し、同じ機能を自治体や制度ごとに構築しない。同時に、住民・児童・世帯・事業所等の基本情報や手続情報について、データの共通化・標準化を進め、制度や自治体をまたいで扱える再利用可能なデータを整備する。加えて、分野横断による支援のため、共通のデータ連携方式により相互運用性を確保し、ワンスオンリーの実現を支える。最後に、運用標準化の観点から、ガバメントクラウドの利用を原則とし、中長期の運用や制度改正に耐える持続可能な基盤とする。

- これらの原則は、国・自治体・関係機関・民間事業者が同じ考えのもとで連携するための共通言語とする。国は共通化・標準化の整備を進め、自治体は共通のシステム・機能の利用と、業務の見直しによる事務負担を減らし、民間はサービス品質や体験の改善・向上で価値を高めることにより、制度改正や支援メニューの拡充があっても、共通基盤の上で迅速に拡張・展開可能な状態を目指す。
- なお、個別構築はその妥当性が十分説明可能な場合は可とする。ただし、その場合であっても将来的な共通化・標準化に向けた計画を策定の上、期限とともに移行することとする。これにより、個別構築によるコストを最小限に抑える。デジタル化原則は、利便性・効率化だけではなく、取りこぼしのない支援や持続可能性、そして変化に強い社会インフラを実現するための、こども政策 DX の中核となる基本原則である。

【ルール・ガイドライン】

■ デジタル 3 原則による実装優先

- ✓ 業務・システムの設計・改修では、デジタルファースト/ワンスオンリー/コネクテッド・ワンストップを、要件定義・設計・実装・運用の各工程で優先すること
例) 紙・対面等のデジタル手段以外について、「誰が」「いつ」「どの場面で」なのかを必要性とともにユースケースとして整理されているか

■ 機能の共通化・再利用

- ✓ 既存の共通サービス・共通機能の利用可否について評価されていること
例) 既にある機能と構築・改修する機能が比較され利用可否について整理されているか、利用しない場合の必要性が明示されているか

■ データの共通化

- ✓ 業務・サービスの主体・ユースケースごとに、システムにおいて再利用可能な共通データが明確化されていること
例) 共通データ項目として、コード体系(氏名、住所のアドレス・ベース・レジストリ、施設種別・ID 等)が参照元とともに整理されているか

■ 連携実装の共通化

- ✓ 業務・サービスの主体・ユースケースごとに、データ連携の機能・非機能の連携仕様が明確化されていること
例) データの連携方式や認証・認可について、外部システムごとに可能な限り共通仕様にて整理され、例外の場合は必要性が明示されているか

■ ガバメントクラウドの優先

- ✓ 共通基盤／標準準拠システムの実行基盤は、原則としてガバメントクラウドを標準の実行基盤として優先採用すること
例) ガバメントクラウドを前提として、ガバメントクラウド上での採用範囲がシステム全体図や環境構成図に記載されているか

(イ) データガバナンス

- こどもの利益を最優先とし、データの取得・管理・連携・分析・活用への**利用目的を明確化し適正・安全・透明性のある運用**とする
- こどもの権利、プライバシー、年齢、状況、将来への影響に最大限配慮し、**データの管理主体・責任範囲・取扱いの明確化を基本**とする

【説明】

- データガバナンスとは、こども・子育て家庭に関するデータを、単に集める/共有する/分析するための仕組みではなく、こどもの最善の利益を起点に支援へ繋げるために、データの取得から管理、連携、分析、活用、共有までの過程を、適正かつ安全に運用するための原則である。
- こどもに関するデータは、取扱いを目的起点で定義し、どのデータを、なぜ取得し、どの業務・支援で、どのような効果を狙って活用するのかを明確にした上で、目的に対して必要最小限の範囲にデータ利用を限定することを基本とする。個人情報保護法等と照らし合わせ、利用目的・利用範囲等の明文化を出発点とし、取得・共有・分析・提供の各段階で、目的との整合性を確認できる状態とする。
- こどもに関するデータは、本人の意思形成が発展途上であること、家庭状況や支援履歴等機微な情報であること、そして将来の人生に影響を及ぼす可能性があることから、ガバナンスはこどもの権利・安全・プライバシーへの最大限の配慮を前提とする。ここでの配慮は、例えば、閲覧や共有の権限が過剰であれば、支援目的であっても不必要な情報が広がり、漏えいや不適切な閲覧だけでなく、家庭内暴力や虐待、秘匿すべき住所等に関連するリスクを考慮する。
- また、データは安全に扱うだけでなく、正しく使える状態とすることも重要である。支援において、仮にデータが誤っている場合は、不適切な判断につながり、結果として利用者の不利益が生じるため、データの品質(正確性・完全性・整合性・鮮度等)を担保するために、マスタデータ(どれが正式なデータか)、更新責任(誰がいつ更新するか)、管理主体(誰の責任で管理するか)等を明確にし、運用で品質を維持できる体制を整えることが求められる。
- 加えて、データガバナンスは、責任の所在を明確にし、透明性と説明責任を果たせる運用とする。データ群ごとに管理主体と運用責任者を定め、取得・連携・分析・提供の各段階で、誰がどの判断を行い、何を根拠に運用しているのかを説明可能とする。また、利用者(こども/保護者)や関係者に対して、どのようなデータが、どの目的で、どこまで共有されるのか、どのように安全が担保されるのかを、丁寧に説明し、個人情報保護法等に照らし合わせた同意の取得等を確実に実施する必要がある。

【ルール・ガイドライン】

■ デジタル 3 原則による実装優先

- ✓ データ利用における、取得・連携・分析・活用に対して、こどもの利益の確保を目的として明文化するとともに、リスクと代替手段を明確化すること

例) データセットごとに「利用目的/利用者/保管期間/利用場所・時期」が一覧化されているか

■ データ権限の設定

- ✓ こども・子育て家庭の状況と機微情報に対して、収集・閲覧・共有に係るデータ取扱い権限が設定されていること

例) 虐待、障害児支援の機微情報についての定義と、アクセス権限や共有条件・範囲等が、組織・役職ごとの最小単位で整理されているか

■ 管理主体の明確化

- ✓ データセットごとに管理主体と運用責任者を定義し、責任分界を明文化すること

例) データガバナンスの基本情報(管理台帳、利用方針、主要項目)は説明可能な管理となっているか

■ 個人情報・プライバシー保護

- ✓ 利用するデータには極めてセンシティブな情報が含まれるため、個人情報保護法等の法令に則り、利用目的の特定・整理と適正な取扱いを定める

例) 利用する子育て家庭の項目単位で情報の利用用途・目的が定義されていること

■ 透明性と説明責任

- ✓ データ取得・連携・利用・解析・提供の各段階で、対象(こども／保護者)や関係者に対して、丁寧な説明や同意取得等適切な対応が取られており、運用責任主体が明確であること

例) データ利用に関する問合せや説明依頼に対応する窓口・責任者が定められているか

(ウ) データ連携

- こどもの利益を起点に、こどもを取り巻く環境における、**必要最小限で信頼できるデータを取り扱うことを基本**とする
- こどもが成長にするために**必要なデータを官民で適切に共有し、国・自治体・準公共等において相互運用性を確保**する

【説明】

- こどもデータ連携のプリンシプルは、こども・子育て家庭への支援を「必要なときに、確実に、途切れなく」届けるために、分野・組織をまたいでデータを連携する基本方針となる原則である。こどもを取り巻く情報は、保健・医療、福祉、教育、保育、生活支援等複数領域において発生するため、支援によっては分野をまたいだ情報が必要となる場合もある。そのため、情報が分断されたままでは、支援側が状況を捉えきれず、支援の遅れや取りこぼしにつながりやすいため、支援の質を高めることを狙いとする。

- 本項目では、データ連携そのものを目的化せず、あくまでこどもの利益を起点に設計することを基本とする。どの場面で、誰が、どの支援に接続するために、どの情報が必要なのかを明確にした上で、必要最小限のデータを、適切な主体間で共有できるようにする。連携の範囲は、データガバナンスによる定義を考慮して設計し、現場が安心して使える連携を実現する。
- また、取り扱うデータは、権利・安全・プライバシーへの配慮を前提とし、それぞれの関係者が共通利用できるように、基本となる連携データ項目の標準化と、共通のデータ定義に基づく相互運用性の確保を基本とする。システムやプラットフォームが異なっても同じ意味でデータを扱え、必要な情報を同じ品質で利用できる状態とする。

【ルール・ガイドライン】

■ 連携目的の優先

- ✓ こどもデータ連携はこどもや家庭への支援の実効性を高めるための手段であり、データ連携の技術要件そのものではなく支援目的の成果を設定すること
例) 支援対象の早期把握、支援漏れの防止等、「誰が」「いつ」「どの場面で」このデータを使うのが明文化されているか

■ こどもの利益の優先

- ✓ こどもの最善の利益を守ることを最重要とし、システムの設計・運用に関して評価可能な基準を設定すること
例) こどもの利益を具体的な観点(こどもの安全性や、年齢や状況ごとの違い等)を明示しているか

■ 分野・組織横断のデータ連携

- ✓ 福祉、保健、教育等従来分断されてきた行政領域・システム間でのデータ連携の有無・必要性が明確であること
例) 関係する分野組織のステークホルダーごとに連携するデータ一覧と連携有無、リスクが整理されているか

■ 連携データ標準化

- ✓ こどもに関わる基本の連携データ項目を標準化し、それぞれの分野・組織間で共通のデータ定義を行うこと
例) コード体系や項目名が、関係者単位に連携有無と紐付き標準化対象が一覧として整理されているか

■ 相互運用性

- ✓ データ形式・API・プラットフォームが異なるシステム間でも、同じデータ定義で情報を利用できるように設計すること
例) 連携するシステム間の連携元・連携先、NW、セキュリティを含めたデータ連携の経路が明確になっているか

(工) システム評価

- システムは、**可能な限り共通化・標準化され、最適化されているかを基準に評価する**
- 最適化された構成を標準とし、**例外は必要性・便益・代替比較・将来コスト(運用/改修/移行)が説明可能な場合のみ許容する**

【説明】

- こども政策DXのシステム化は、単に構築するだけではなく、社会インフラとして中長期として持続可能であるか、多様な関係者が関わる中で最適であるか、という観点において、構築・改修が妥当であるかを評価するための基本方針である。こども・子育て領域の業務は分野横断であり、制度改正や運用変更も頻繁に発生する。その中で個別最適となると、同じ機能やデータ連携の重複や属人化が進み、結果としてコスト増・改修遅延・サービス品質の低下につながるリスクがある。システム評価のプリンシプルは、標準を軸とした継続改善を可能にすることを狙いとする。
- 共通化・標準化を最大限に活用したシステム構築が妥当かどうかを確認評価する。共通機能や共通サービス、共通データ定義、共通の連携方式、標準的な運用・監査の仕組み、ガバメントクラウド等の共通化・標準化を前提として構築・改修の計画を評価する。コストを最小化することが目的ではなく、制度改正対応や機能拡張、運用・保守、移行や切替まで含めた共通化・標準化を通じたコストの妥当性評価と、システム自体の品質を高めることを目的とする。
- その上で、想定される例外は説明可能であることを条件とする。具体的には、その必要性、共通・標準と比較した場合の便益(メリット)、他の代替案との比較結果、将来に発生すると想定される運用・改修・移行等のリスクを整理することを求めることとする。例外が放置されると将来的な負債となるため、例外の扱い自体を管理することが重要となる。
- こうした評価を実施することで、個別最適ではなく全体最適として、共通化・標準化によるシステム構成となり、再利用可能な資産として蓄積されると考える。結果として、制度改正への対応力の向上や、現場の負担低減・効率化、こども・子育て家庭にとっても分かりやすいサービス提供が実現可能となる。そのための共通化・標準化を基準にした説明可能な評価を行うための原則である。

【ルール・ガイドライン】

■ 共通化・標準化の設計

- ✓ 共通仕様・標準仕様に対する適用項目・範囲が設定されていること

例) 共通・標準仕様の参照元が整理され、参照元に対して構築・改修する機能の利用可否が明確になっているか

■ システム評価基準の設定

- ✓ 構築・改修対象のシステムが共通・標準に対する適合と差分(ギャップ)が明確化されていること

例) 構築対象システムの機能がガバメントクラウドのマネージドサービスの利用に係る適用範囲が評価されているか

■ 妥当性評価の説明可能性

- ✓ 構築・改修対象のシステムが共通・標準の利用をしない場合に、例外に関する説明項目が作成されていること

例) 例外申請の内容に、必要性/利用の便益/代替手段の比較結果(検討結果)/将来コストの考慮、を確認できるか

(2) 利用促進

(ア) 利用者中心

- ども・子育て家庭の置かれている**状況・行動を起点に、求めているニーズから設計とすることを基本**とする
- どもの権利と安全やプライバシー配慮を前提として、**支援が受けられないことがないように代替手段を含む支援への接続を確保**する

【説明】

- ども政策DXにおける業務・システムの設計は、ども・子育て家庭が置かれている状況や日々の行動を起点として組み立てるための基本方針である。ども・子育て家庭の生活は、妊娠・出産・育児・就労・転居・疾病・経済状況の変化等、どものライフイベントの中で状況が変化する中において、必要な情報が届かない・たどり着けない、同じ内容を何度も説明・提出する、期限や要件を把握できておらず支援の機会を逸する等の利用者の不利益が生じる可能性がある。利用者中心のプリンシプルでは、DXが利用者の利益となり、かつ必要なときに確実に届く支援とすることを狙いとする。
- この原則では、利用者は単なるユーザーとして捉えるのではなく、ども・子育て家庭を中心として、状況や時間に応じて変化した場合の関係者を含めたスコープで捉える。利用者の主となるシナリオ(例として、広域利用、転居、虐待・DV等の秘匿必要性、障害・言語の壁等)を設定し、シナリオごとの支援の目的、課題、求められる支援、障壁、を明確化し、利用者の体験をユースケースとして設計することを基本とする。一方で、利用者全体の流れを設計するとともに、利用者を支える現場にとっても負担軽減・効率的な業務を検討することが必要となる。
- また本原則では、ども・子育て家庭に関する情報についても考慮する。誤った設計は利用者の不利益や最悪の場合には生命の危険につながり得るため、どもの権利・安全・プライバシーへの配慮を前提として設計する。家庭状況や秘匿情報が想定している利用者以外に漏れることがないかのチェックや、誤通知・誤案内による支援の取りこぼしの可能性、システムから発信した情報が利用者の誤解を招くことがないか等を想定し、リスクを洗い出した上で対策を設計に盛り込むことが求められる。利用者中心とは、使いやすいという利便性・効率性だけでなく、利用者が安心・安全に使える状態を含むこととする。
- 加えて、デジタルが使えない人・状況を前提とすることが必要となる。デジタル環境、言語、障害、心理的ハードル、緊急性等によりデジタルでの対応が難しい場合でも、支援が途切れないように代替手段(窓口、電話、郵送、代理申請等)を設計し、デジタルと非デジタルの双方において、支援が分断されず同じ結果となる運用を基本とする。なお、代替手段があるのみではなく、代替手段においても利用者の不利益が生じない品質確保が重

要となる。

- 最後に本原則は、利用者を中心とするため、継続的な改善の仕組みとして運用されることが求められる。そのため、満足度や利用率、離脱率、といった定量指標に加え、アンケート・ヒアリング等の定性情報とともに、利用者状況を測定し継続的に改善させていくことが必要となる。

【ルール・ガイドライン】

■ 利用者のシナリオ・ニーズの定義

- ✓ 子ども・子育て家庭の状況を対象ごとにシナリオとして設定し、シナリオごとに「課題/支援目的/必要な支援/障壁」を定義すること
例) 子ども・家庭の状況について、妊娠、就労変化、虐待状況、家庭育成状況等のシナリオが整理され、ニーズが作成されているか

■ 利用者体験の設計

- ✓ 利用者の行動が体験の一連のフローとして整理され、求められるニーズが網羅されていることを検証すること
例) 利用者を起点として、申請・相談や手続、審査、通知、利用開始等のフローに対して利用者のニーズが紐付いて設定されているか

■ 利用者のリスクの定義

- ✓ 子どもの権利・安全・プライバシーを前提とし、利用者が不利益を被るリスクが洗い出されていること(虐待の秘匿情報の漏えい可能性等)
例) シナリオごとのリスクが洗い出され、各リスク単位に評価(発生可能性や影響度合い、対応手段等)がされているか

■ デジタル化の代替手段の設定

- ✓ デジタル環境・言語・障害・緊急性・心理的ハードル等によりデジタル利用が困難な場合における支援の代替手段が定義されていること
例) デジタル以外の代替手段が定義され、代替手段をフローに組み込んだとしても同様の結果となることが確認されているか

■ 利用者体験の計測設定

- ✓ 利用者体験を定量的もしくは定性的に計測し改善する運用に係る定義がされていること
例) 利用者の体験が指標(定量・定性)として定義され、計測可能(計測の対象/方法/頻度)となっているか

(イ) 官民連携

- 自治体・事業者、関係機関、民間サービス提供者を巻き込んだ合意形成を実施する
- 国がデジタル化のルールを整備し、関係者が利用者体験や付加価値において創意工夫・競争できる仕組みを確保する

【説明】

- 本原則は、こども政策DXを国、自治体、保育・母子保健・教育等の事業者、関係機関、民間サービス提供者までを含めた関係者が、同じ目的・設計方針を共有しながら、役割分担のもとでDXを設計するための基本方針である。こども・子育て領域の支援は多種多様な関係者が存在する。日々利用者と接して支援を行うのは自治体等の現場であり、支援の質は現場での運用や地域状況に大きく影響される。よって、こども政策DXを社会インフラとして成立させるには、関係者を巻き込んだ合意形成と、可能な限り再利用可能な共通・標準のルール整備、民間等の関係者が創意工夫できる仕組みを考慮して設計することが必要となる。
- 関係者の巻き込みを前提とした合意形成では、制度や業務フロー、要件・運用のルールを関係者に適合させるため、自治体の規模・事情、事業者の状況等を踏まえ、要件定義や構築、テスト、運用までのそれぞれの工程で、必要な主体が参画しながら合意形成を行うことを基本とする。それぞれが個別最適となり、同じ機能やデータが重複して構築されることの防止や、全国で見した場合の互換性・拡張性への考慮を踏まえ共通化・標準化を土台として、再利用可能かつ、自治体や事業者等が利用可能な品質を確保することで、関係者間の合意形成をより促進する。
- また、共通領域と工夫・競争領域を明確に分けて利用者への支援の価値向上につなげることが求められる。国は、支援全体の安全性や説明責任等を確保するための共通領域を整える一方で、様々な利用者の支援の質向上につながる箇所は、自治体、事業者、民間サービス提供者の創意工夫により、より良い支援となるよう競い合える余地を確保する。官民連携における競争では利用者がより良い支援を受けるためにある。
- 加えて、運用で得られた成果を共通資産として蓄積・展開することで、継続して共通化・標準化につなげることが必要となる。こども政策DXは、制度改正や利用者ニーズに応じて変化することが必要なため、関係者を含む運用から得た知見・経験を共通資産として整理し、制度・業務・システムの成熟度を向上させることも狙いとする。

【ルール・ガイドライン】

■ 参画者とその範囲の定義・合意形成の必須化

- ✓ 自治体、事業者、関係機関、民間事業者を含む参画者の範囲を定義し、要件定義から構築、運用、改善の各工程における合意形成を必須とすること
- 例) 自治体の規模(政令市、特別区、一般市、町村)ごとの案件参画自治体の一覧と、参画タイミング・方法が計画化されているか

■ 国の方針の定義

- ✓ 合意形成に当たり、データ項目やコード体系、連携仕様、監査・セキュリティ前提等のデジタル化における

国の方針を明確化すること

例) 自治体システムとのデータ連携項目の個人情報の取扱いについて、個人情報保護の観点に加え、自治体管理ポリシーの観点を明示しているか

■ 共通領域と競争領域のすみ分け

- ✓ 利用者価値を目的として、共通化・標準化とする共通領域と民間等の創意工夫を促す競争領域を明確にし、付加価値で競争可能な余地を持つこと

例) 競争領域の目的・範囲が明文化されるとともに、リスクに対するガード指標が設定されているか

■ 共通化・標準化への反映

- ✓ 実証や運用で得られた成果は、共通資産として蓄積し展開することを目的として、継続的に共通化・標準化の取組に反映すること

例) 成果の内容を分類し、共通化・標準化の項目内容との関連性を洗い出し、反映箇所の有無を確認しているか

(ウ) データ・AI 利活用

- ども・子育て家庭への支援の質向上を目的として、**データを活用し業務を高度化することを基本**とする
- AI は利用者への効果に資する範囲で適用し、**信頼性・安全性・透明性を担保した上での利用を基本**とする

【説明】

- ども政策DXにおけるデータ・AI利活用の原則は、ども・子育て家庭に必要な支援がより確実に届くことと、より質の高い支援を実現するために、データとAIを活用する基本方針を定めるものである。ども・子育て領域では、支援が多岐にわたり、現場の窓口やオンラインのチャンネルも様々な存在する一方、利用者の状況・ニーズは時間とともに変化し、支援の取りこぼしが生じやすく、更には現場負担も増大しやすくなる。データ・AI利活用によりこうした状況に対して、利用者への支援の精度とマッチングを高め、現場負担を低減させつつ、持続可能な運営体制を実現することが狙いとなる。
- 本プリンシプルでは、データ・AIの活用において利用者価値を起点として設計する。利用者のシナリオを設計し、どの課題を解消し、どの支援につなげ、どのような改善効果を狙うのかを明確化し、必要なデータの範囲、精度、更新頻度、利用元等を定義する。データは保有しすぎないように利用目的に応じて収集する。したがって、利活用に向けては、「何のために、どのデータを、どのように」という説明可能性を考慮し、必要最小限であることを基本とする。
- また、AIの活用は利用者への効果が見込める範囲に限定して段階適用を基本とする。AIは、相談記録や文書の要約・分類、問合せ対応、審査業務の補助、リスク兆候の検知等、現場の負担軽減と支援の質向上に寄与する一方で、ども・子育てに関する領域においては、利用者の不利益や危険につながる可能性があるため、AI利用は職員・専門職等の補助として位置付け、適用範囲と責任分界を明確にする。

- データ・AI利活用は、信頼を前提とした運用を必須とする。安全性(漏えい防止・権限管理等)、透明性(データ利用目的・範囲の説明等)、監査(ログ、再現性、検証可能な記録等)、公平性(特定の人に不利益が偏らない配慮等)等を要件として組み込む。また、利用者や関係者が不利益を被る可能性を考慮し、相談や改善の仕組みを整備する。加えて、オープンデータの活用についても、個人情報や機微情報を含まない形で統計情報等の公開可能なデータを整理し再利用しやすい形式で利活用することで可視化等につなげることが可能となる。オープンデータは分析・評価やAI学習への利用等を検討することが重要となる。
- データ・AI利活用のプリンシプルでは、支援の質向上という目的のもと、信頼できるシステム基盤の上で、適用範囲と責任を明確にし、信頼性・安全性・透明性を組み込んだ運用とすることが必要となる。こういった取組により、利用者にとっても関係者にとっても納得感のある運用を実現することに繋がる。

【ルール・ガイドライン】

■ 参画者とその範囲の定義・合意形成の必須化

- ✓ 自治体、事業者、関係機関、民間事業者を含む参画者の範囲を定義し、要件定義から構築、運用、改善の各工程における合意形成を必須とすること
例) 自治体の規模(政令市、特別区、一般市、町村)ごとの案件参画自治体の一覧と、参画タイミング・方法が計画化されているか

■ 利用者価値(支援の質向上)を起点とした目的・効果・適用範囲の明確化

- ✓ こども・子育て家庭への支援の質向上を起点に目的を明文化し、対象シナリオ/提供価値/適用業務・範囲/利用データ範囲を定義すること
例) 「誰」の「どのような状況」のシナリオがユースケースとして明確になっているか

■ データの相互運用性の確保

- ✓ データは国や自治体、民間等での運用性を前提として、可能な限り共通・標準の方式(共通データモデルや共通コード体系等)の利用を優先とすること
例) 利活用対象のデータ項目に対して共通化・標準化の機能や方式がマッピングされ整理されているか

■ 基礎データ利用の必須

- ✓ 手続や支援で利用される基礎データ(住所等)は、品質が確保された参照用データベース(ベース・レジストリ等)の利用を優先すること
例) 利活用データに対する参照可能な基礎データとの利用可否が棚卸され整理されているか

■ オープンデータの利用

- ✓ AI 学習や検索性向上を目的として、行政データ等のオープンデータ利用を検討すること
例) 利活用データに対する参照可能なオープンデータとの利用可否が棚卸され整理されているか

■ 信頼を目的とした運用確保

- ✓ データ・AI の利活用では、利用者への信頼性のため、安全性・透明性・監査可能性(継続的な監視・改善)を実装要件として確保すること
例) 質問や問合せに対して回答可能な説明が作成されているか

(工) サービス指標評価

- 利用者と現場への提供価値と改善効果を定量・定性の指標により、**継続的に測定し改善することを基本**とする
- 指標は**公表可能性と説明責任を考慮し設定・評価**を行う

【説明】

- 指標評価では、指標の対象を利用者と現場の両軸で設定する。こども政策DXにおける成果は、利用者にとっての体験(分かりやすさ、利用のしやすさ、安心感、負担軽減等)と、関係者にとっての業務(事務対応等の負担低減、処理時間の短縮等)のどちらも評価がなされ、効果を可視化しながら継続的に改善することが必要となる。
- 指標評価では、指標の対象を利用者と現場の両軸で設定する。こども政策DXにおける成果は、利用者にとっての体験(分かりやすさ、利用のしやすさ、安心感、負担軽減等)と、関係者にとっての業務(事務対応等の負担低減、処理時間の短縮等)のどちらも評価がなされ、効果を可視化しながら継続的に改善することが必要となる。
- 指標は定量と定性の組合せで定義を行う。定量指標により利用者や関係者の、満足度や利用率、業務処理時間、問合せ件数等の状況を客観的に評価する一方で、こども・子育て家庭や自治体・事業者等の考えや不安、心理的ハードル、支援の理解状況等の要素を、アンケートやヒアリング、自由記述等により、定量・定性を突き合わせて評価を行う。更に、指標評価を用いて改善する運用を設計することが求められる。目標値や基準値、評価の頻度、改善アクション検討、評価プロセス等を明確化し、継続する仕組みを基本とする。更に、制度・業務やシステムへの反映、共通化・標準化の見直し、運用ルールの改善等、指標結果の反映先を明確にすることで、サービス指標評価の継続改善を実施する。
- 指標は、公表可能性と説明責任についても考慮した設計とする。こども政策DXの取組は公共サービスとしての社会的な説明責任を伴うため、可能な範囲での外部への公表を前提とする。また、公開できない場合は、その理由を明確にすることで、信頼性や透明性を担保することが求められる。加えて、指標を定期的に見直すことで、利用者・関係者の実態に合わせて適切に更新する。

【ルール・ガイドライン】

■ 利用者と業務(現場)の指標設定

- ✓ 効果を測る場合には、利用者の観点と現場業務の観点の両軸を必須とすること
例) 利用者について利用率・利用時間・満足度等、現場業務については入力作業削減時間・問合せ件

数削減等、が設定されているか

■ 定量・定性の定義

- ✓ 指標は、定量(数値)と定性(アンケート・ヒアリング等)の組合せで定義を行い、算出根拠・評価データ・集計単位を明文化すること

例) 利用者と現場業務の双方に対して、指標による評価が定量・定性の両観点で定義されているか

■ 指標評価の運用設計

- ✓ 目標値、レビュー頻度、改善アクション、期限、責任者を含む推進体制、を含む運用設計を必須とすること

例) 期限までの目標計画や会議体設計、運用体制、管理ツール等の計画書が作成されているか

■ 公表可能性の設計

- ✓ 指標評価は外部公表を前提とし、個人情報や機微情報を避けて、匿名化やマスキング等を適用し、公表できない場合は、非公表理由を説明可能に明文化すること

例) 評価結果の内容について、公表/非公表の区分が整理されているか

3.こども政策 DX の実現に向けたロードマップの整理

3-1.ロードマップの整理方針

中長期を見据えたこども政策DXでは、現状起点となるこれまでの取組と、将来起点となる中長期展望の双方について、こども政策DXプリンシプルの活用を含めたあるべき将来像の実現までの工程をロードマップとして整理することが必要と考える。

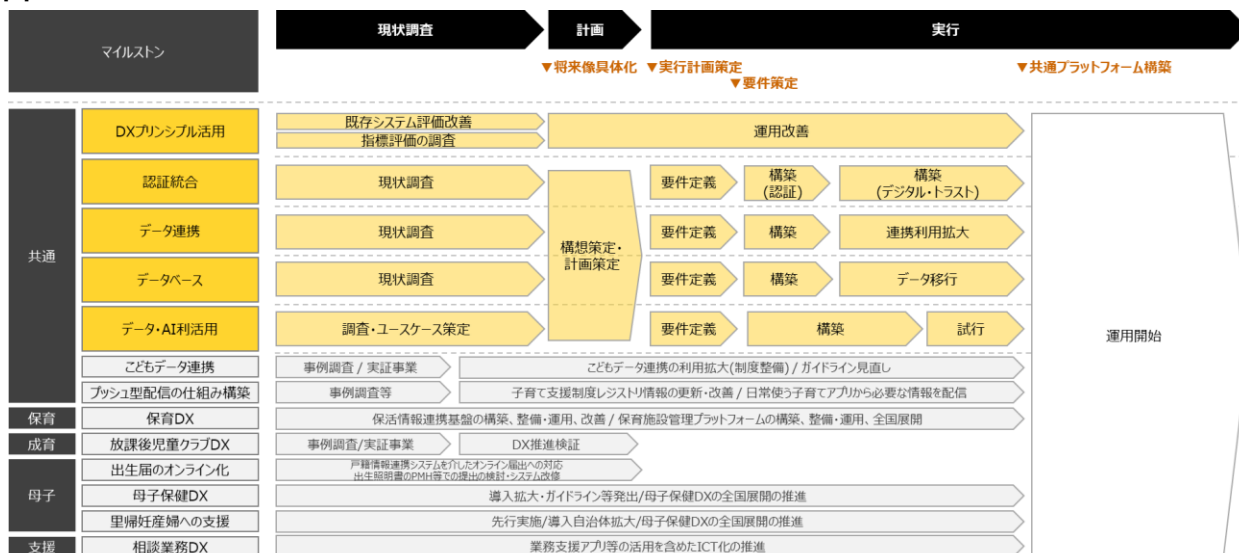
図 141

	取組状況	ロードマップへの整理方針
現状起点	<ul style="list-style-type: none"> 「こども政策DXの実現に向けた取組方針2025」に定める各システムの構築が一定進み、令和8年度から本格運用を開始し、各業務を利用が進むフェーズとなる 「こども政策DXの推進に向けた取組方針2025」でも示されるとおり、保育や母子保健等各業務領域でDXに向けた取組がなされる 	<ul style="list-style-type: none"> ガバメントクラウド利用等のインフラ面の推進や、構築時の費用対効果のチェック等のシステム構築基準に係る内容を、各業務領域の取組状況を踏まえて実行の順序性を検討する 令和8年度以降のフェーズを鑑みるに、構築に加え、運用・保守に関する項目についても考慮が必要
将来起点	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリングを通じて現場の声から得られた気づきをもとに、システム観点での将来像仮説を策定 これまでのこども家庭庁の取組に加え、こども政策DXとしての将来像仮説を実現するシステム観点での追加の取組が必要と考える 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体や事業所等へのヒアリングを通じた将来像仮説のシステム・アーキテクチャの実行案を検討する システム観点から、共通管理すべきものと個別管理すべきものを、「認証統合」、「データ連携」、「データベース」の各要素ごとに整理する

3-2.ロードマップ(素案)の考察

現在実施しているこども政策DXの取組から、業務の状況や先行事例を深掘りするとともに将来像を精緻化した上で、実現に向けたロードマップ(素案)を考察する。

図 142



5. 結び

本事業では、こども政策 DX を手続のオンライン化や個別システムの改修にとどめず、こども・子育て家庭への支援が必要なきに確実に届く社会インフラとして成立させるために、現場の現状・課題を把握した上で、将来像の方向性と、それを支える DX プリンシプル及びルール・ガイドラインの枠組みを整理した。

本事業のヒアリング・アンケートで得られた構造的課題は、個別の取組や個別最適では解消しにくい。一方で、共通化・標準化、データガバナンス、分野横断の連携、官民連携、データ・AI 利活用、サービス指標評価といった原則を一貫して適用することで、全国で再利用可能な共通基盤を軸に、段階的に全体最適へ移行していく道筋をより具体的に描いていく必要がある。

本事業の考え方を踏まえ、将来像をより具体化することが一つ重要となる。利用者のユースケースに基づく体験と、現場業務のプロセスを定義した上で、共通機能、共通データ、データ連携、実行基盤（ガバメントクラウド等）、そして信頼を担保するガバナンスを、国・自治体・事業者の役割分担のもとで構造化し、実装可能な参照アーキテクチャとして示す必要がある。

また、将来像は描いて終わりではなく、実証や運用で得られた知見を共通資産として蓄積し、継続的に更新される“生きた設計図”として運用していくことが求められる。その実現に向けては、DX プリンシプルを単なる理念として掲げるのではなく、企画・要件定義・調達・設計・開発・運用・評価の各工程に組み込み、案件ごとに適用・検証・改善することが不可欠である。

加えて、DX プリンシプルとなる、共通化・標準化を基準としたシステム評価、こどもの最善の利益を起点とするデータガバナンス、分野横断のデータ連携の目的設計、官民が共通領域と競争領域を分離して価値を高める連携、データ・AI 利活用における信頼の実装、サービス指標による効果測定と継続的改善は、将来像を前進させるための“規律”となる。

こども政策 DX は、こども・子育て家庭にとっての「分かりやすく」「つながりやすく」「安心して利用できること」と、現場にとっての「負担軽減」「継続可能な運用」を同時に実現して初めて社会インフラとして定着する。今後も関係者との合意形成を重ねながら、本事業で調査した DX プリンシプルを共通言語として、将来像アーキテクチャの具体化と段階的な実装を着実に進め、誰一人取り残さず支援につながる環境の実現に向けて取り組んでいくこととする。

本報告書は、アクセンチュア株式会社のホームページにて公表する。
また、本資料に関する著作権はアクセンチュア株式会社に帰属する。

令和7年度子ども・子育て支援等推進調査研究事
子ども政策DXの推進に関する中長期的な展望についての調査研究
事業報告書

令和8年3月
アクセンチュア株式会社