

## 区立保育園における一時保育の予約方法変更について

区立保育園の一時保育利用予約は現在、電話又は電子申請で受け付けているが、空き状況の確認方法や予約方法等について改善を求められている。

区では、区民サービスの利便性向上と事務効率化を図るため、LINEの運用支援ツールを活用した行政手続のオンライン化を検討しており、その一環として一時保育利用予約について試行を行った。

その結果、LINE予約が3割を占め、空き情報が見やすい、時間や場所を気にせず予約ができるなど好評であり、事務効率化が見込まれるため、一時保育の予約方法を令和5年度からLINE予約に変更する。

### 1 事業概要

区立保育園における一時保育の予約方法をLINE予約へ変更する。

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| (1) 予約方法     | LINE             |
| (2) 対象施設     | 区立園（本町保育園、中野保育園） |
| (3) 予約方法変更時期 | 令和5年7月（予定）       |

### 2 試行期間の利用状況等

- (1) 試行実施期間 令和4年10月20日から令和4年11月30日  
(2) 一時保育予約の申込実績

	電子申請	電話	LINE	合計
試行期間 6週間 (10/20～11/30)	113 (37.7%)	85 (28.3%)	102 (34.0%)	300
(参考) 試行期間 一週間平均	19 (38.0%)	14 (28.0%)	17 (34.0%)	50
(参考) 試行前一週間 (10/13～10/19)	42 (64.6%)	23 (35.4%)		65

### 3 利用者の声の分析（アンケート結果より）

- ・アンケート回答者全員が利用しやすいと回答しており、利用しにくい点についての意見はなかった。
- ・利用しやすい点（複数選択）として、空き状況が見やすいとの回答が8割以上、場所を気にせず予約できるとの回答が7割以上、時間を気にせずに予約できるとの回答が6割以上だった。
- ・6週間の試行期間で、申請者の3割以上がLINEによる予約をしており、アンケート回答者の9割以上が今後もLINEでの予約を希望している。

### 4 今後の予定

令和5年7月 LINEによる一時保育予約の運用開始