

ユーザー体験を意識してDX化を成功に導く～保育園入園はWeb申し込みで～（群馬県太田市）

取組概要

保育園入園申し込み用の電子申請フォームを作成し、保護者が自宅から24時間、いつでも都合の良い時間に、スマートフォン・パソコンから申し込みを完了できるようにした。

取組の効果

75%の利用者が電子申請を完了し、市民満足度の向上と職員の時間外勤務削減。必要な人にはより時間を割いて丁寧に対応できた。

創意・工夫した点

多くの保護者が来庁せずに自ら手続き完了できるように、手引き、ガイドブック、HPを一刷新。申し込みフォームの作成にあたっては、利用者のユーザー体験を意識し、画面表示や場合分けなどシステムの機能を活かすことで、電子での申し込み率が向上するように努めた。

他団体へのアドバイス

DX化は特別なことではなく、これまでどおり利用者(市民)の目線で考え、質の高いユーザー体験を目指すことが肝要だと考えます。

人口 222,518人(R6.1.1現在)

担当 こども 課



作成したガイドブック



申し込みフォーム