尼崎市 Amagasaki City

つなぐ つながる うごきだす

令和８年（2026 年）４月 30 日	
所　属	こども入所支援課
所属長	髙田　十美子
電　話	06－6489－6369

【県下初】自宅がそのまま相談窓口に。スマホで完結！
保育所入所のオンライン相談を常設します
～あまがさき共創ＤＸで「市民に寄り添うスマート窓口」を実現～

尼崎市では、４月２０日（月）より、保育所の入所に関する相談をビデオ通話で行う「オンライン相談」を開始しました。保育所入所のオンライン相談窓口の常設は、兵庫県内の自治体で初の取り組みとなります。

１　本サービスのポイント

【県 下 初】オンライン相談窓口の常設により、どこからでもスマホ１つで相談可能。
【負担軽減】小さなお子様を連れての外出や、繁忙期の待ち時間（最大１時間超）を解消。
【ＤＸ推進】オンラインで２４時間予約可能。「行かない」「待たない」窓口の実現により、利便性と業務効率を両立。

２　背景：子育て世代の「切実な声」に対応

例年、次年度入所に向けた相談が増える７月～１１月は窓口が非常に混雑し、１時間以上の待ち時間が発生することがありました。また、市民アンケートでは「乳幼児を連れての移動は負担」「混雑する窓口で、長時間子どもと待つことは精神的にも負担」「尼崎市に転入予定だが、市外在住なので何度も来庁することが困難」といった声が多く寄せられていました。

これらの心理的・時間的負担を軽減するため、本サービスを導入します。

３　オンライン相談の概要

お手持ちのスマートフォンやパソコンから、ビデオ通話システムを利用して相談いただけます。

⑴　開 始 日：令和８年４月２０日（月）～
⑵　相談時間：平日９：００～１７：００（１枠３０分。１日に７枠を設定）
（※土・日曜日、祝日、１２月２９日～翌年１月３日はご利用いただけません。）
⑶　対　　象：保育所の入所を検討されている保護者・妊婦の方
⑷　通 信 費：利用者負担

４　利用のステップ（３ステップで完了）

⑴　予　　約：「尼崎市オンライン申請ポータルサイト」から希望日の３開庁日前までに予約。
⑵　通　　知：予約時間の２４時間前に、申請時に登録した電話番号又はメールアドレス宛に相談用 URL が届く。
⑶　開　　始：予約時間になったら届いた相談用 URL をクリックして入室。相談開始！

５　今後の期待される効果

移動や待ち時間の解消により、子育て世帯の心理的・時間的なゆとりを創出します。

あわせて、職員も在宅勤務中に相談対応が可能となるなど、市役所における多様な働き方の推進にも寄与します。

以　上

自宅からスマホ・パソコンで相談できます

保育施設利用のオンライン相談スタート！

来庁不要

予約は
相談希望日の
３開庁日前まで

スマホで
簡単

無料
※通信料は
自己負担です

相談できる内容

- 保育施設利用申込みの流れ、申込み期限や必要書類
- お住まいの地域の保育施設

など

利用の流れ

尼崎市オンライン申請ポータルサイトで相談希望日時を予約

▼

予約完了後、URLが届く

▼

当日、URLをクリックして相談開始

相談時間

平日の9：00～17：00のうち、
１回あたり３０分（事前予約制）
詳しくはホームページをご覧ください

ホームページ

予約フォーム

尼崎市　こども青少年局　保育児童部　こども入所支援課
06-6489-6369　06-6489-6467
ama-nyusho@city.amagasaki.hyogo.jp
〒660-8501　尼崎市東七松町1丁目23-1 尼崎市役所　北館2階
お問い合わせ時間　平日9：00～17：00

保育所入所相談窓口とは

こどもを保育施設等に入所させたい保護者などが、制度や手続き等について相談できる窓口

主な相談内容

①入所制度の説明
- ◆利用調整基準

②申請手続きの案内
- ◆申請書類の案内
- ◆申請の流れや締め切り

③市内保育施設等の情報提供
- ◆各保育所の空き状況
- ◆認可・認可外など各保育施設の違い

④個別相談
- ◆育休復帰のタイミング
- ◆その他保育入所に関する相談

現状の相談方法と課題

①窓口での相談
- ◆相談が集中する７月～１１月は待ち時間が1時間程度生じることもある。

②メールでの相談
- ◆相談したい内容が伝わりにくく、やり取りに時間を要する可能性がある。

③電話での相談
- ◆慢性的に電話がつながりにくくなり、問い合わせなどがつながらず業務に支障をきたす可能性がある。

特に、乳幼児を抱える保護者にとって育児の**心理的、時間的**負担が大きい

課題解決に向けたニーズの調査とオンライン相談の実施

市民ニーズ調査を実施

実施時期
令和７年８月６日～９月５日
対象者
窓口を利用した126名にアンケートを実施

調査結果（主な意見）

◆月齢が小さい子どもを連れての移動は親・子にとって大きな負担
◆転入予定だが、現在市外在住なのでオンラインで相談できれば助かる
◆窓口が混雑しており、長時間子どもと待っているのは精神的にも大きな負担なのでオンラインでできるとよいと思う

調査結果より、**約83%**（105/126名）の方が**オンラインでの相談を希望**されていることが判明

オンライン相談開始（4/20から）

◆保護者のスマートフォン、タブレット、パソコン等を用いて、自宅等から窓口と同等の相談が可能に
（通信費は保護者負担）
◆保護者からの相談は、窓口と同様、こども入所支援課職員が対応

- ✓ 待ち時間ゼロで保護者の**心理的・時間的負担の軽減**に寄与（あまがさき子ども・子育てアクションプラン）
- ✓ **「行かない」「待たない」窓口**の実現（あまがさき共創DXプラン2.0）
- ✓ 職員の**多様な働き方**を応援（テレワークによる相談）

オンライン相談の常設実施は県下初

オンライン相談の概要

利用方法

◆尼崎市オンライン申請ポータルサイトで希望日の３開庁日前までに予約する。
◆予約時間の24時間前に、申請時に登録した電話番号又はメールアドレスにオンライン相談用のURLが記載されたSMS又はメールが届く。
◆予約時間になったら、SMS又はメールに記載のURLを開いて入室し、相談を開始する。

相談受付時間

午前9時、10時、11時、午後1時、2時、3時、4時の7枠（各枠30分）
※土・日曜日、祝日、12月29日～翌年1月3日はご利用いただけません。