

正能 茉優 しょうのう まゆ

- 株式会社ハピキラFACTORY 代表取締役
- 会社員（パーソルキャリア 新規事業 企画職）

1991年生まれ。慶應義塾大学 総合政策学部卒業。

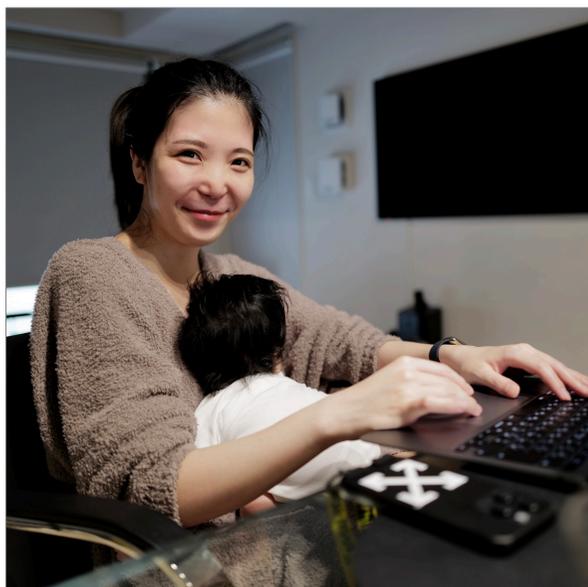
在学中に創業したハピキラFACTORYの代表を務める傍ら、2014年博報堂に入社。会社員としてはその後ソニーの新規事業関連部署を経て、現在はパーソルキャリアにて、HR領域における2つの新規事業の責任者を務める。

また2018年度から現在に至るまで、内閣官房「まち・ひと・しごと創生会議」「デジタル田園都市国家構想実現会議」などの最年少委員を歴任。

上場企業を含む2社の社外取締役も。

これらの現場で接した「組織における感情」に興味を持ち、事業の傍ら、2023年に慶應義塾大学大学院修了。専門は経営学で、研究テーマは「組織における感情・涙の役割」。

プライベートでは、2023年の夏に出産し、1児（9ヶ月）の母。



今日のテーマは、

「脱・紙地獄」

“大量の紙資料の説明のための、紙資料”というループから脱したい

<経験談①> 妊娠～出産後2ヶ月の今までに必要なだった手続きと、その時の動き

2024年6月7日 正能茉優

妊娠～出産後2ヶ月までに、妊娠・出産・保育園の手続きのために
90枚以上の紙を受け取り、**7回 役所**に行くことに。

受け取った書類には**提出すべきものとお知らせ**が混在し、内容を把握・理解するのに苦労しました。



妊娠届提出時に受け取った書類

一部の予防接種券のみが**後追いで郵送される**ことを把握できておらず、
「病院に行ったのに、予防接種を打てない」という状況に。

接種時期	ワクチンの種類	送られてくるタイミングと形式
2023年10月	ヒブ、肺炎球菌、B型肝炎、〇タ、4種混合	9月、1つの封筒にまとめられて郵送
2023年11月	ヒブ、肺炎球菌、B型肝炎、〇タ、4種混合	
2023年12月	ヒブ、肺炎球菌、4種混合	
2024年2月	BCG	後追いで別郵送
2024年3月	〇タ	9月、1つの封筒にまとめられて郵送



■ 経緯

- 該当する接種券が**一斉受取時の封筒になかった**ため、役所に電話問い合わせ。「**封筒内になくてOK**」との回答
- いざ病院に行くと「接種券がないと接種できない」と言われる。役所に再度電話したところ「**その封筒内にはないが、別郵送している**」とのこと
- 紛失したかも把握できていない状況だったため、再発行していただくことに。**即日再発行には、役所に行く必要あり**

- ① 妊娠・出産・子育て時の紙を用いた手続き・お知らせの理解・管理・記入・提出が、**困難で面倒**
- ② 個別具体の説明資料は数多あるが、**“今すべきこと”が抜け漏れなくわかり、アクションまで繋がるシンプルな仕組みが存在しない**

①

抜け漏れなく“**今すべきこと**”を**把握**できるようにし、

②

管理～記入～提出の**負担を最小限**にしたい

デジタルを軸にした抜本的な改革と平行に、すぐにできることとして、

「紙もののアーカイブ化 + マンスリーはがきでのプッシュ通知 + 手続きのデジタル化」

をお願いしたいです。

脱・紙地獄 1.0

イマココ!

90枚の紙を管理・利活用

理解・管理・利活用が難しい

- ・ 色・サイズが違う紙が混在
- ・ 必要書類とお知らせ・広告が混在
- ・ 今使う書類と数ヶ月後に使う書類が混在
- ・ 全容が把握しきれない状況で、
数回にわたり書類が郵送されてくる

記入が面倒

- ・ 妊婦一般健康診査受診票・予防接種予診票など、
同様の情報記入が繰り返し必要

提出・トラブル時には役所に行く必要あり

- ・ 問い合わせの際に明確な回答が得られないこともあり、
結局は役所に行くことも

脱・紙地獄 2.0

紙もののアーカイブ化
+ マンスリーはがきの送付
+ 一部手続きのデジタル化

紙ものをアーカイブ化、管理を最小限に

- ・ スマホ・PCでキーワード検索可に
- ・ 必要書類とお知らせで種類分け、対応履歴も
- ・ タイムスタンプを埋め込み、プッシュ通知
- ・ 郵送での追加書類発生時にも、自動同期

「マンスリーはがき」でのプッシュ通知

- ・ 「●歳●ヶ月の子を持つ保護者向け」という形で、
今月すべきことに関する案内を毎月送付
- ・ 母子健康手帳アプリにつながるQRコードも掲載
- ・ マンスリーはがき以外の書類は、見なくても、紛失し
てもどうにかなる状況に

関係手続きも、簡単にシームレスに

- ・ 問い合わせ・再発行も、1遷移以内で可能に

脱・紙地獄 3.0

デジタルを軸にしたシステム構築
+ 一部紙の活用

管理～記入～提出までデジタルで完結

- ・ 妊娠届の提出を皮切りに、妊娠～出産～育児に
関するすべての手続きがデジタルで完結
- ・ 今すべきことが抜け漏れなくお知らせされる
- ・ 過去に記入した情報は自動で転記
- ・ 保護者間での共有・分担が可能な設計に

紙でも使える部分も、一部必要

- ・ 受診券類に関しては通信が遅い場合や、スマホ
の電源切れ等にも対応できる方法を
- ・ 紙を使った場合にも、検診の受診歴等はPMH
でデータ連携

「マンスリーはがき」でのプッシュ通知

- ・ 今月すべきことはこれさえ見れば把握できる

※継続

① 「部分最適の親切」は避け、

「**全体最適の親切**」を意識いただけるとうれしいです

- 1つ1つの説明・案内資料はありがたいものの、資料が多すぎて、何を見ればいいのかわからないという状況に
- 行政の「親切」が、当事者の「混乱」になっているケースも
- 「マンスリーはがきで**全体把握**」×「アーカイブを検索し**詳細把握**」といった体験全体を考えた設計をお願いしたい

② **あえて紙にする部分**の検討もお願いします

- 「**全体感**を把握できる」「スマホ等の別媒体と**並べて見比べられる**」「枚数を絞り、デザイン等を工夫すれば、**目にする回数**を増やせる」という紙の強みを生かして、あえて紙にする領域・内容もあっていいのでは
- 「**今月すべきこと**」の伝達・把握に、紙媒体がマッチしていると考えている