

ユビキタスネット社会における
新たな地域ICTサービスの実現に関する調査事業報告書

～ 北九州市：子育てポータル検討 ～

平成19年3月28日

財団法人 九州ヒューマンメディア創造センター

目次

1	子育てポータル調査概要	2
1.1	調査の背景と目的	2
1.2	調査概略	5
2	子育てポータルの概要と基本機能	9
2.1	子育てポータルの概要	9
2.2	子育てポータルの基本機能の整理	10
3	ニーズ調査	14
3.1	ニーズ調査の全体像	14
3.2	ニーズ調査結果	17
3.3	ニーズ分析	24
4	サービスの現状と将来像の検討	33
4.1	前提条件	33
4.2	サービスの現状と将来像	36
4.3	まとめ	61
5	事業化検討	63
5.1	ステークホルダー	63
5.2	事業モデル	68
5.3	戦略性	80
5.4	事業化検討まとめ	81
6	まとめ	84
6.1	調査を振り返って	84
6.2	全国展開に向けて	85

<別紙>

- 別紙1 サービス案一覧
- 別紙2 住民アンケート結果抜粋版
- 別紙3 収支シミュレーション

<別冊>

- 【別冊1】ヒアリング結果メモ
- 【別冊2】サービスの現状(AsIs)と将来像(ToBe)
- 【別冊3】課題一覧・解決策一覧

1 子育てポータル調査概要

北九州市は、ライフステージに沿った(B+G)toCプラットフォームの確立を目指して、平成17年度に「北九州地域ポータル検討会」を立ち上げ、北九州地域ポータルの事業化の検討を行なっている。

本検討会では、“妊娠”から“死亡”に至る市民の生涯を「子育てステージ」、「中高・大学ステージ」、「成人ステージ」、「高齢ステージ」などの幾つかのステージに分け、全市民を対象とした「生活密着型の総合ポータルサービス事業」(以下、「地域ポータル」という)として実現させることを目指しているが、本調査・検討プロジェクトでは人生の最初のステージとなる「子育てステージ」を題材とし、**「子育てステージにおける地域ポータルサービス」(以下、「子育てポータル」という)の調査・検討**を実施してきた。

なおこのように北九州市では「地域ポータル」(事業の総称)のひとつのサービス・ディレクトリーとして「子育てポータル」を位置づけているため、以降、必要に応じて「地域ポータル」と「子育てポータル」の両用語を使い分けて説明することとする。

1.1 調査の背景と目的

(1) 「地域ポータル」が求められる背景

近年のインターネット、ブロードバンドおよび携帯ネットワーク端末の爆発的普及に伴い、ネットワークを利用した各種サービスが官民を問わず様々な形で提供されるようになってきている。将来的には、更なるサービスの充実が見込まれ、利用者が窓口へ直接出向いたり書類に記入したりすることなく、情報端末から簡便な入力で容易にサービスを受用することが広い範囲で可能となると考えられる。

例えば利用者の住居の引越など、生活の環境や状況の変化に伴うサービス提供者への個人情報の変更や申請等(電気・ガス・水道の解約及び新規申し込み、自治体への転入・転出届、児童手当の認定請求など)の多岐に渡るサービスが、情報端末から簡単に利用できることが期待される。

しかし、現状では、それら様々なサービスの提供状況を利用者自身が全て把握した上で必要なものを適切に取捨選択し、それぞれを個別に正しく順を追って処理していかなければならないなど、本来期待される利用者の利便性という観点では、未だ不十分なものであると言える。また、今後のサービスの増加により、更にサービスの利用が複雑化していくことも懸念される。

さらには、u-Japan 政策による「いつでも、どこでも、何でも、誰でもネットワークに繋がるユビキタス・ネットワーク社会」の実現を視野に入れると、これからはネットワーク上で提供されるサービスそのもののあり方を改めて見直さなくてはならない。我が国が推進する施策の本質的な部分の更なる向上を目指していくためには、ネットワーク上に散在する個々のサービスが適切に連携し、利用者にとって真に利便性に優れた高付加価値サービスの提供が必須となってきている。

〔注〕総務省・NICT による「異なる運用ポリシーや異なるアーキテクチャーのサービスが連携し、高付加価値サービスを提供できるためのサービス連携基盤技術の研究開発」の資料を参考にさせていただいた。

(2) 「地域ポータル」の目的

「地域ポータル」を実現するためには、サービスの利用者である市民と、ポータル上でサービスを提供する行政及び企業の参加が重要となってくる。そのため、目的を整理する上でも、それぞれの立場を考慮する必要がある。それぞれの立場での目的を以下に示す。

① 市民の視点から見た目的

市民の日々の生活におけるイベントやニーズに沿って、その時々で必要なサービスを官民間問わず網羅的に利用できるようなワンストップナビゲーションサービスを実現することで、ICT社会における快適な市民生活を支援する。

② 行政の視点から見た目的

市民が行政サービスを地域ポータルから日々利用してくれることで、行政サービス活用の利便性向上を図る。さらに、これにより、行政内部の業務の効率化も図れることから、真の電子自治体実現を目指すことも目的とする。

③ 企業の視点から見た目的

民間企業として、市民の多くが日々利用する高視聴率なポータルに参加し、インターネットによる効果的なサービスの提供を可能することで、ICT社会におけるマーケットインによる効果的なビジネスの拡大を図る。

(3) 「子育てポータル」が求められる背景

平成14年1月に発表された「日本の将来推計人口」によると、従来、少子化の主たる要因といわれてきた晩婚化に加え、「夫婦の出生力そのものの低下」が指摘され、現状のままでは少子化は今後一層進行すると予想されている。

急速な少子化の進行は、労働力人口の減少、経済成長への影響、子ども同士の交流機会の減少など、社会経済全体に大きな影響を与えるものであるため、北九州市においては、少子社会対策として、保健・医療・福祉・教育をはじめ、雇用、住宅、生活環境等の幅広い施策を展開し、北九州市らしい総合的なまちづくりを推進してきているが、長く続いた経済の低迷や一人ひとりの価値観の変化、またそれに伴うライフスタイルの変容などにより、北九州市の出生数は伸び悩んでいる状況にある。

このような背景から、安心して子を産み、健やかに成長させ得る環境の整備がますます重要となってきているのが現状である。

(4) 「子育てポータル」の目的

この環境整備には「市民」、「行政」、「企業」、「地域社会」のみんなが協力・連携し、一体となって取り組むことが不可欠となる。

本「子育てポータル」では、妊娠してから出産を経て子どもが小学校を卒業するまでの人生のステージにおいて必ず生じる“イベント”や“ニーズ”と、「市民」、「行政」、「企業」、「地域社会」などが提供する“情報”や“サービス”をマッチングさせることにより、安心して子を産み、育てられるようなICT社会の社会基盤を構築することを目的とする。

ここで整理として、前述の「地域ポータル」のねらいと本プロジェクトで調査する後述の「子育てポータル」の位置付けを以下に図示する。

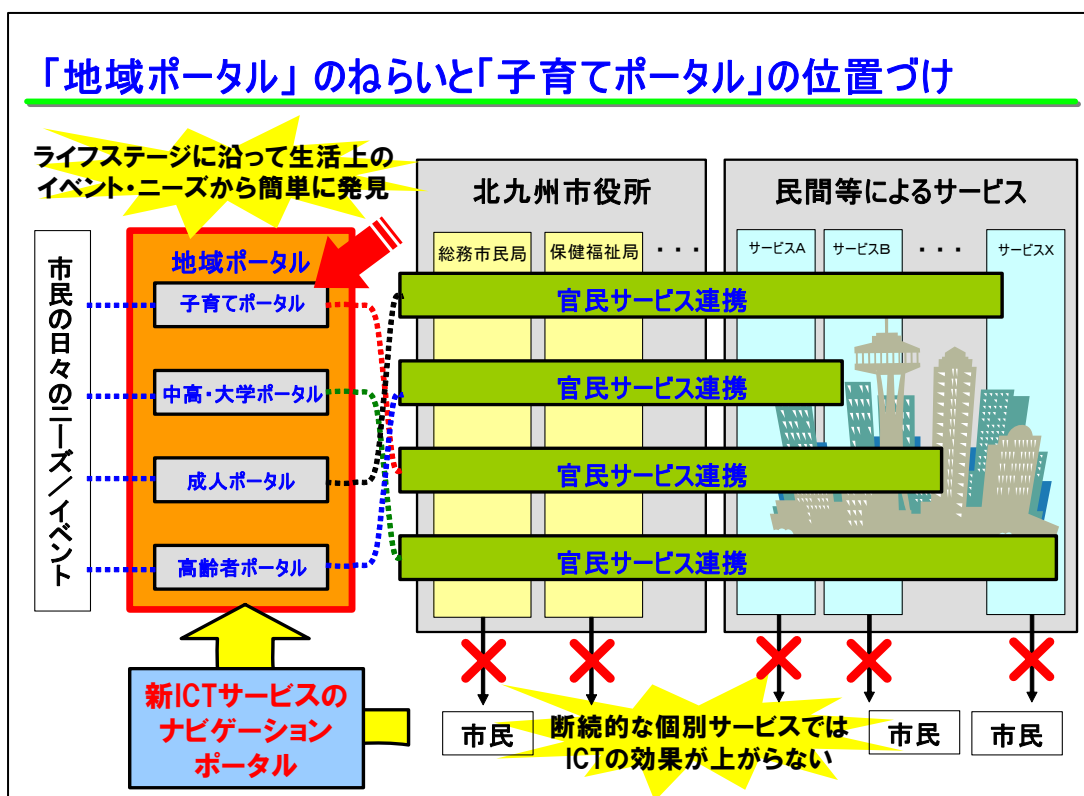


図1-1 「地域ポータル」のねらいと「子育てポータル」位置付け

このような経緯から本プロジェクトの目的としては、市民の日々の生活におけるイベントやニーズに沿って必要なサービスを官民間問わず網羅的に利用できるようなワンストップナビゲーションサービスについて、人生最初のステージである「子育てステージ」を対象としてより具体的に利用者ニーズを調査・分析することで、「子育てポータル」で提供すべきサービスを明確化するとともに、その実現により期待される効果や事業性を詳細に検討することで、継続可能な「子育てポータル」事業の早期成立を目指すこととする。

1.2 調査概略

(1) 調査対象自治体

本調査は、「子育てポータル」の検討を含めて「地域ポータル」の検討を既に進めていた「北九州市」をその対象自治体とした。

(2) プロジェクト体制

本プロジェクトの体制は、上記の北九州市をフィールドとして、財団法人九州ヒューマンメディア創造センター（以下、ヒューマンメディア財団という）以下、下図のような体制で調査を実施した。

この調査にあたっては、平成 18 年 1 月より同市で既に活動中であった「北九州地域ポータル検討会」と連携することで、より効果的なサービスの検討を目指してきた。

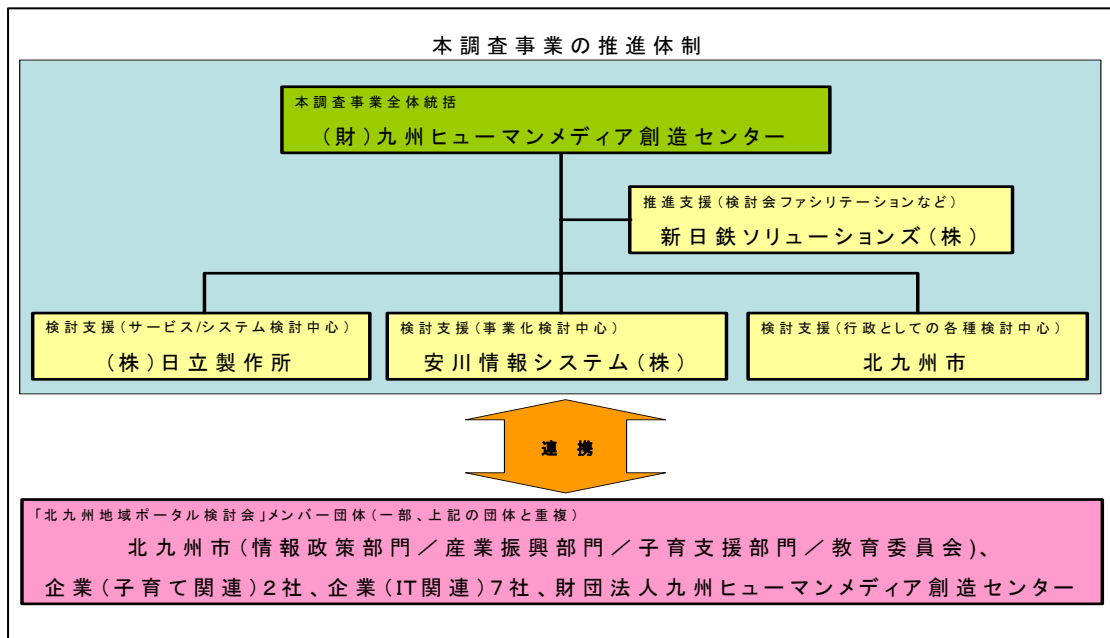


図1-2 本調査事業の推進体制

注) 「北九州地域ポータル検討会」とは

■検討会の目的： 本検討会では、情報リテラシーの決して高くない市民が日々の生活上のリテラシーのレベルで官・民の膨大な情報やサービスの中から自分のニーズに合ったものだけを容易に取り出し、ワンストップで利用できるようなポータルサイトの可能性について検討し、本市での実証実験に繋げることを第一の目的とする。またその事業化を検討し、情報消費社会とも言われる次世代における市民の快適な生活を支援するとともに、日々の生活の中で活用されるような高視聴率なサイトに地域全体で育て、電子自治体(GtoC)の普及促進と企業サービス(BtoC)のネット化を促進していくことを最終的な目的とする。

■検討期間： 平成18年1月～平成19年3月(予定)

■検討会メンバー： 北九州市(情報政策部門/産業振興部門/子育て支援部門/教育委員会)、企業(子育て関連)2社、企業(IT関連)7社、ヒューマンメディア財団

(3) スケジュール

本調査は、前述の「北九州地域ポータル検討会と適宜連携しながら、9月下旬の全体キックオフ以降、平成19年1月31日までの約4ヶ月間、以下のようなスケジュールにて作業を進めてきた。

表1-1 調査スケジュール表(実績)

No.	作業項目	平成18年				平成19年		
		9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	キックオフ会議	▲総務省全体キックオフ ▲地域側プロジェクト・キックオフ						
2	ニーズ調査の準備 (サービス内容の仮説設定)	→						
3	ニーズ調査		→					
4	ニーズ調査の結果集計と分析			→				
5	サービス内容の(再)検討・具体化			→				
6	サービスの現状と将来像の比較				→			
7	事業化の検討				→			
8	全国展開の検討と全体のまとめ					→		
9	中間調査報告書作成/提出			→				▲総務省提出

(4) 調査の前提

本プロジェクトでは、上記調査期間を通じて「子育てポータル」で必要となるサービスを総合的に検討していけるよう、「子育てポータル」が対象としている期間、すなわち「子育てステージ」をさらに4つの期間(以下、「サブステージ」という。)に分け、以下のような前提を置いた。

<p>子育てステージ</p> <p>妊娠してから出産を経て小学校を卒業するまでの期間</p> <p>①妊娠・出産期 (サブステージ 1) 子育てステージのうち、妊娠してから出産し、こどもが満1歳になるまで(1歳未満)の期間</p> <p>②乳幼児期 (サブステージ 2) こどもが1歳になってから概ね3歳までの期間</p> <p>③未就学期 (サブステージ 3) こどもが保育園や幼稚園などに入園して(概ね4歳)から卒園する(概ね6歳)までの期間</p> <p>④小学校期 (サブステージ 4) こどもが小学校に入学して(概ね6歳)から卒業する(概ね12歳)までの期間</p> <p>注)②から⑤に記載の各年齢についてはいずれも飽くまで目安年齢である。(例えば、3歳で保育園等に入園すれば、その場合は乳幼児期であるとともに未就学期である。)</p>

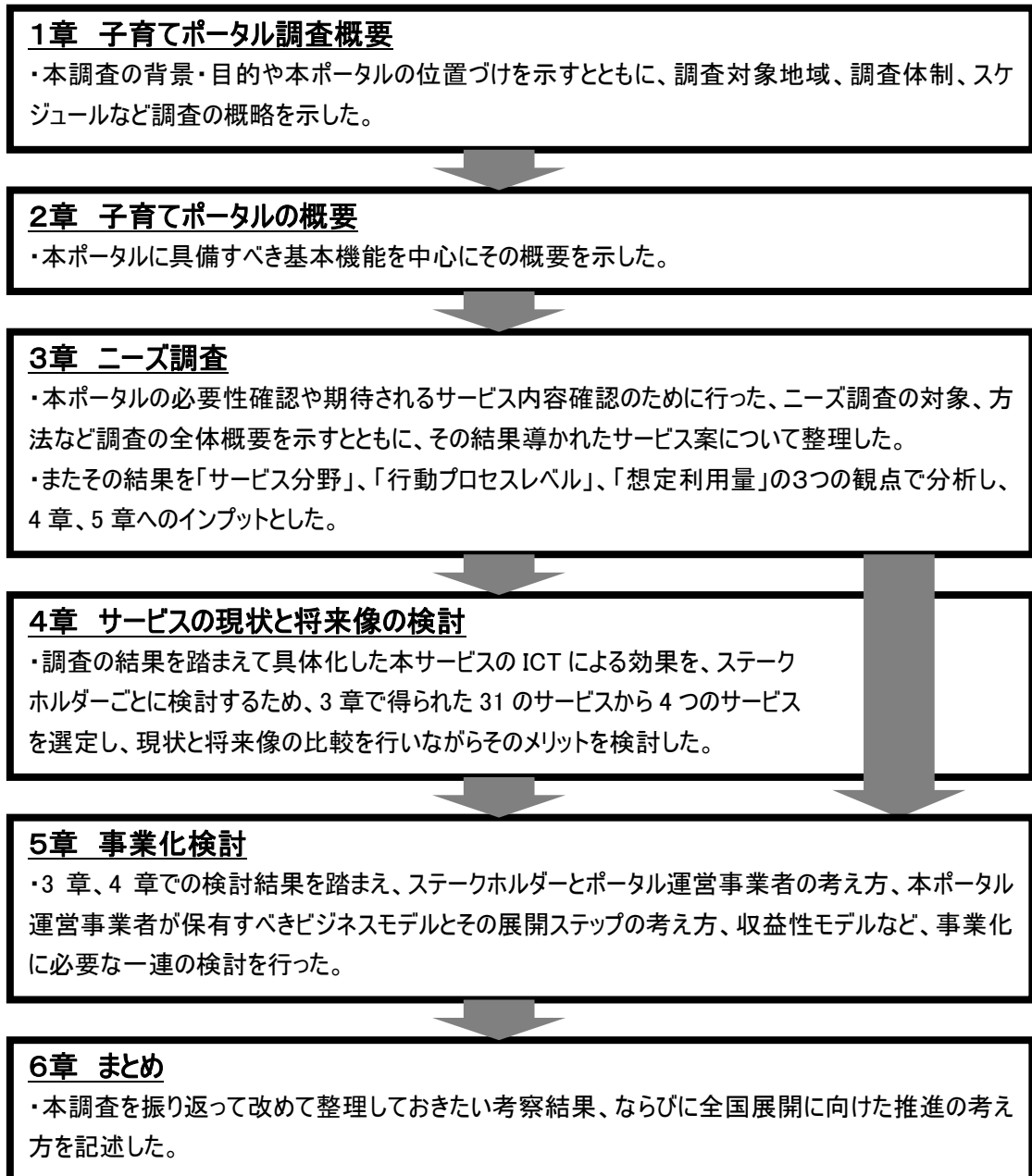
また目的にあるように「市民の日々の生活におけるイベントやニーズに沿って、その時々で必要なサービスを官民間問わず網羅的に利用できるようなワンストップナビゲーションサービスを実現すること」を目指しているため、サービスの網羅性を少しでも高めるために上記のサブステージごとのイベントやニーズについて以下のように整理し、以後、このフレームをプロジェクトで共有の上、調査を開始した。

項目	定義	子育てステージ					
		～0歳	1～3歳	4～6歳	6～12歳 (小学校1～6年生)		
目安年齢	各期間の目安年齢	～0歳	1～3歳	4～6歳	6～12歳 (小学校1～6年生)		
サブステージ	子育てステージにおける一定期間を中分類として括ったもの	妊娠・出産期	乳幼児期	未就学期	小学校期		
スポット・イベント	各サブステージにおいて、限定的にしか存在しない(1回～数回程度)イベント	妊娠 命名／お七夜 出産／お生	お食い始め／離乳食 初節句 初誕生日 公園デビュー 検診／健診 予防接種 七五三	入園／入所 検診／健診 予防接種 七五三 小学校受験 就学前健診 卒園	入学 学童保育 七五三 予防接種	中学校受検 修学旅行 卒業	
マルチ・イベント	各サブステージにおいて、複数回または繰り返し発生するイベント			弁当・給食 お遊戯会・運動会 遠足・体験学習 通園	弁当・給食 学習発表会・体育大会 遠足・体験学習 通学		
他ステージ連動イベント	専ら他のステージのイベントであるもののうち、当該ステージにも関係するイベント			引越 結婚／離婚 障害(保護者／子供) 死亡(保護者／子供) 求人・求職			
ステージ共通ニーズ	本ステージ全体に共通に発生する可能性のあるイベントやニーズ			「おでかけ」に関するもの 「買い物」に関するもの 「イベント・行事」に関するもの 「学校・教育」に関するもの 「健康・医療」に関するもの 「安全・防犯」に関するもの 「相談」に関するもの その他			

図1-3 「子育てステージ」の整理フレーム

(5) 本調査報告書の構成

本調査報告書は以下のような構成で整理した。



2 子育てポータル概要と基本機能

2.1 子育てポータルの概要

「子育てポータル」は、“妊娠期”から“小学校卒業”を対象とし、妊娠期から小学校の子どもを持つ市民、すなわち子育てステージにある市民が、イベントやニーズに応じて、必要な情報やサービスを容易に取り出すことができるポータルである。

子育てステージにある市民が必要とするサービスを提供するのは、行政機関や民間企業と多岐に渡っているが、市民は、これらサービス提供者を意識することなく、サービスを受けることが可能となる。さらには個々のイベントに対し、情報やサービスを提供するだけでなく、市民の行動パターンを意識した、サービス連携も実現するものである。

本ポータルを通じて行政機関及び民間企業のサービスの連携するイメージを図2-1に、子育てポータルのトップ画面イメージ(仮)を図2-2に示す。

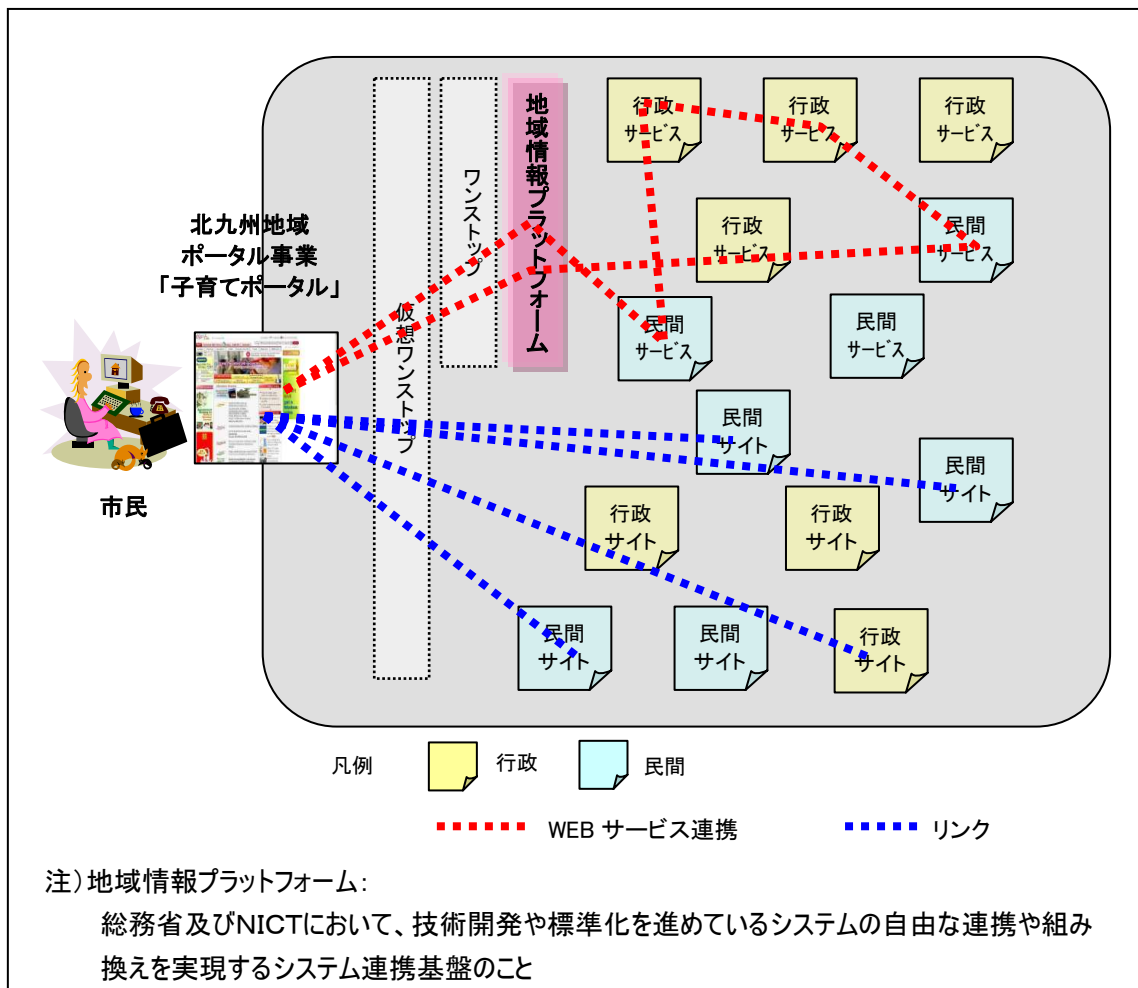


図2-1 「子育てポータル」と行政機関及び民間企業のサービス連携イメージ

2.2 子育てポータルの基本機能の整理

子育てポータルは、子育て上のイベントやニーズに沿った官民の情報やサービスを容易に利用できる市民のポータル(入り口)である。そのため、ポータルとしての基本機能と、官民の情報やサービスを提供するために必要な機能が求められることになる。後者の機能は、情報やサービスの提供形態によって異なってくるため、個別のサービスを分析しながら整理していくことになる。これは、4 章にて、一部サービスについて整理する。

ここでは、ポータルとして必要となる基本機能を、子育てポータルの基本要件を整理する中から導き出していく。

子育てポータルの目的は、1 章でも述べたが、『子育てステージにおいて必ず生じる“イベント”や“ニーズ”と、「市民」、「行政」、「企業」、「地域社会」などが提供する“情報”や“サービス”をマッチングさせることにより、安心して子を産み、育てられるようなICT社会の社会基盤を構築すること』である。社会基盤となるためには、子育てステージに関係する多くの市民にとっての、市民生活を営む上でのインターネット上のポータルである必要がある。すなわち、多くの住民が、ほぼ、毎日利用できるポータルでなければならない。これをトップ要件と捉え、利用者及びサービスを提供する企業や行政機関に対してどのような下位要件が必要となるかを整理する。

図2-2に、子育てポータルの目的から手段展開して整理した、子育てポータルに求められる要件を示す。

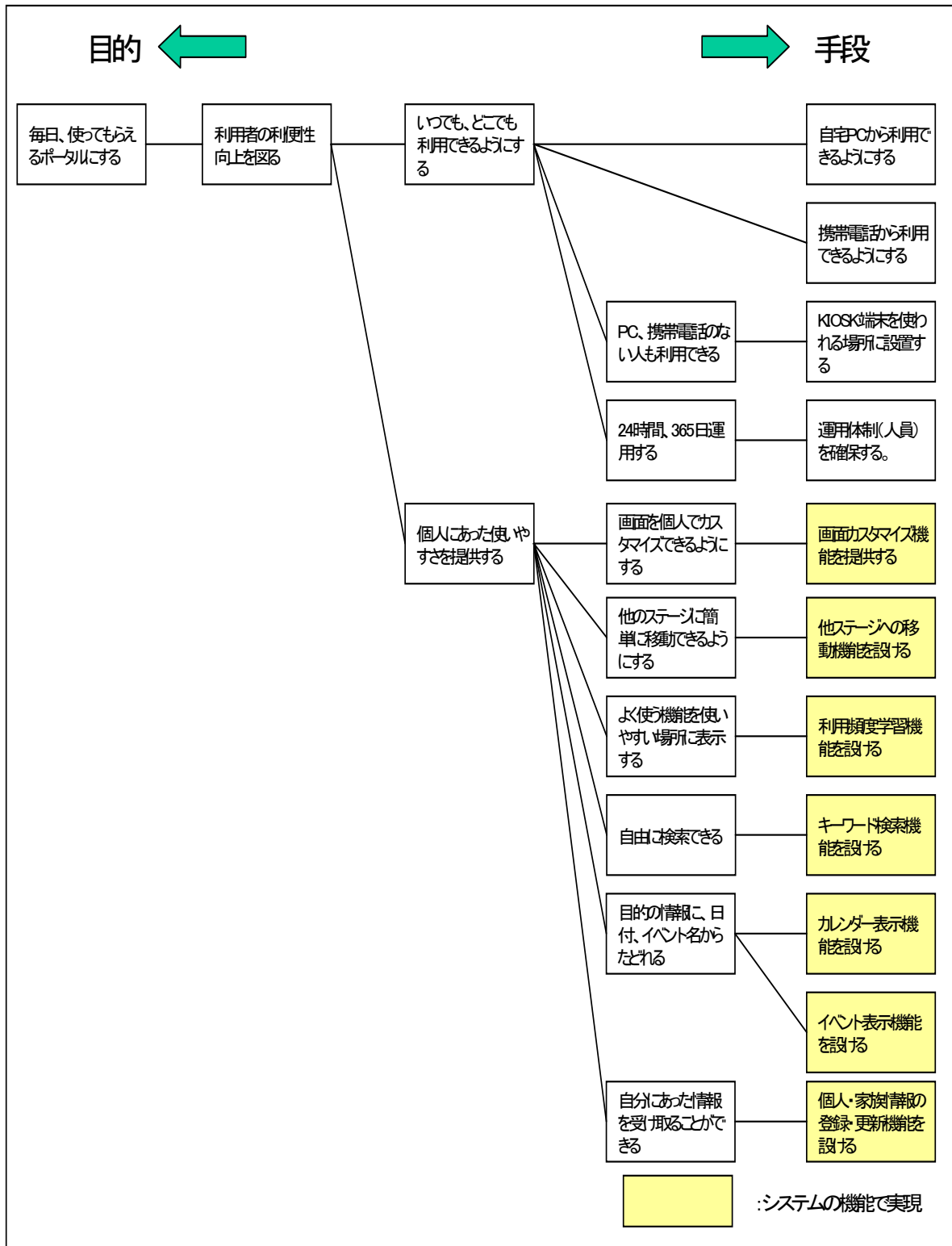


図2-2 子育てポータルに求められる要件(1/2)

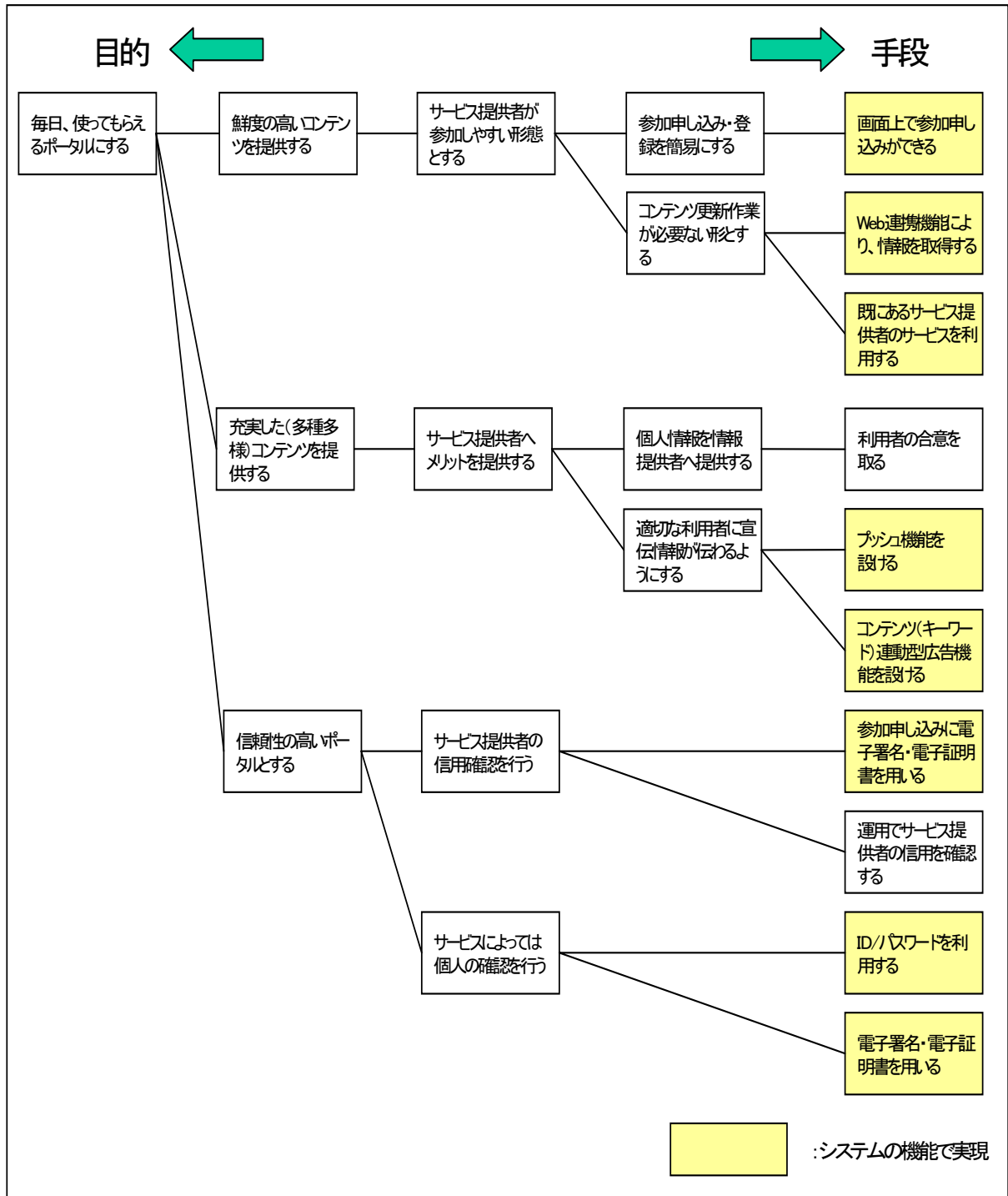


図2-2 子育てポータルに求められる要件(2/2)

図2-2に示す要件のうち、システムの機能で実現すべき要件を網掛けで示しているが、これらが、子育てポータルに必要な基本機能と考えられる。

子育てポータルに必要な機能を表2-1に示す。

表2-1 子育てポータルに必要となる機能

No.	機能名	機能説明	備考
1	画面カスタマイズ機能	子育てポータルの画面のサービスの配置や色、文字の大きさをカスタマイズできる機能。 注)複数ステージが揃った後は、他のステージでよく使うメニューを良く使うステージに移動できるような機能も用意する。	
2	他ステージへの移動機能	総合トップ、他ステージトップへ簡単に移動できる機能。利便性を考慮しデザインする。(例 フォルダのインデックス形式など)	
3	利用頻度学習機能	ひとつのメニューブロック内(例 子育てステージのあなたを支援するいろんなコーナー)の中のメニューの順序を、利用者の利用頻度に応じて多い順に上から並べる機能。	
4	キーワード検索機能	自由なキーワードを単一、複数指定することにより、必要な情報を検索する機能。コンテンツや、地域情報を優先的に表示する。	
5	カレンダー表示機能	カレンダーを表示する機能。 今日が何月何日かがわかるほか、日付を押すとその日付に関するイベントの全体を確認することができる。	
6	イベント表示機能	イベントを表示する機能。 子供の年齢・時期ごとにどのようなイベントがあるかをわかりやすく表示する機能。イベントを押すとそのイベントの由来やイベントに関する情報を確認することができる。	
7	個人・家族情報登録・更新機能	自分や家族の情報や、自分の欲しい情報等、登録・更新する機能。申込み時の入力を省略可能としたり、プッシュ型の情報配信の希望有無も、ここで行う。	
8	サービス提供者登録機能	サービス提供者がサービス提供の登録申し込みをするための機能。	
9	サービス・コンテンツ登録更新機能	サービス提供者が、サービス(コンテンツ)を登録・更新するための機能も設ける。	ホームページを持たないサービス提供者向機能
10	情報収集機能	サービス提供者が、子育てポータルのためにコンテンツを編集したりアップしたりすることなく、必要な情報を定期的又は何らかのトリガーによって、自動的にコンテンツを収集する機能。また、子育てポータルから収集したコンテンツを、サービス提供者側に反映することもできる。	
11	サービス連携機能	サービス提供者の持つサービスを直接利用する機能。(Webサービス)	
12	プッシュ機能(配信機能)	サービス提供者から個人あてに、情報を配信する機能。配信するに当たっては、個人の了解を取ってから行う。	
13	コンテンツ(キーワード)連動型広告機能	利用者が利用するコンテンツや入力したキーワードに沿ってバナー広告を連動させ表示する機能。	
14	ID/パスワード登録機能	利用者を識別するために ID とパスワードを登録するための機能。サービスによっては、ID/パスワードなしでも利用できるようにする必要がある。	No.7と連携しながら行う。
15	認証基盤連携機能	利用者に、電子証明書等を用いさせる場合は、その検証を行うために該当の認証基盤に連携する機能。電子署名検証、証明書検証、本人性確認を行う。	

子育てポータルより、多くの機能を提供して行くことになるが、これら15の機能が基本となるものと考えられる。

3 ニーズ調査

3.1 ニーズ調査の全体像

子育てポータルが提供するサービスは、子どもを持つ保護者が利用したいと考えるサービスであることが重要である。そのため、子育てポータルが提供すべきサービスを整理するにあたっては、子どもを持つ保護者のニーズを把握する必要がある。

また、子育てポータルが提供するサービスは、地元企業や北九州市が、子育てポータルを介して提供することになる。そのため、サービスを提供する側の地元企業や北九州市の提供のしやすさも考慮する必要がある。

そこで、本ニーズ調査は、利用者のニーズと、サービスを提供する側のニーズを把握することを目的に実施した。

本ニーズ調査では、次の3つの方法にて行った。

【ニーズ調査の方法】

- ・地域ポータル検討会での検討結果の活用
- ・子育て関連企業及び北九州市関連部署へのヒアリング
- ・「北九州次世代育成行動計画」の際に実施したアンケート調査結果の活用

北九州市では、地域のための地域ポータルの必要性を早期より認識し、平成17年度に、「地域ポータル検討会」を立ち上げ、地域ポータルについての検討を開始した。その中で、特に「子育て」をキーワードに、子育て世代に必要なサービスの検討を行っている。そこで、本ニーズ調査では、「地域ポータル検討会」において、子育てポータルが提供すべきとしたサービス案を活用することとした。

さらに、「地域ポータル検討会」であげられたサービス案をもとに、地元企業や北九州市の関係部署に対しヒアリングを実施し、利用者ニーズの確認を行うとともに、サービスを提供する側のニーズを把握することとした。

また、北九州市では、少子化対策の一環として、「北九州市次世代育成行動計画」を平成17年3月に作成しており、作成に際して、子育てに関する住民へのアンケートを実施していた。そこで、本アンケート結果を活用し、利用者ニーズの確認を行うこととした。

本ニーズ調査の全体像を図3-1に示す。

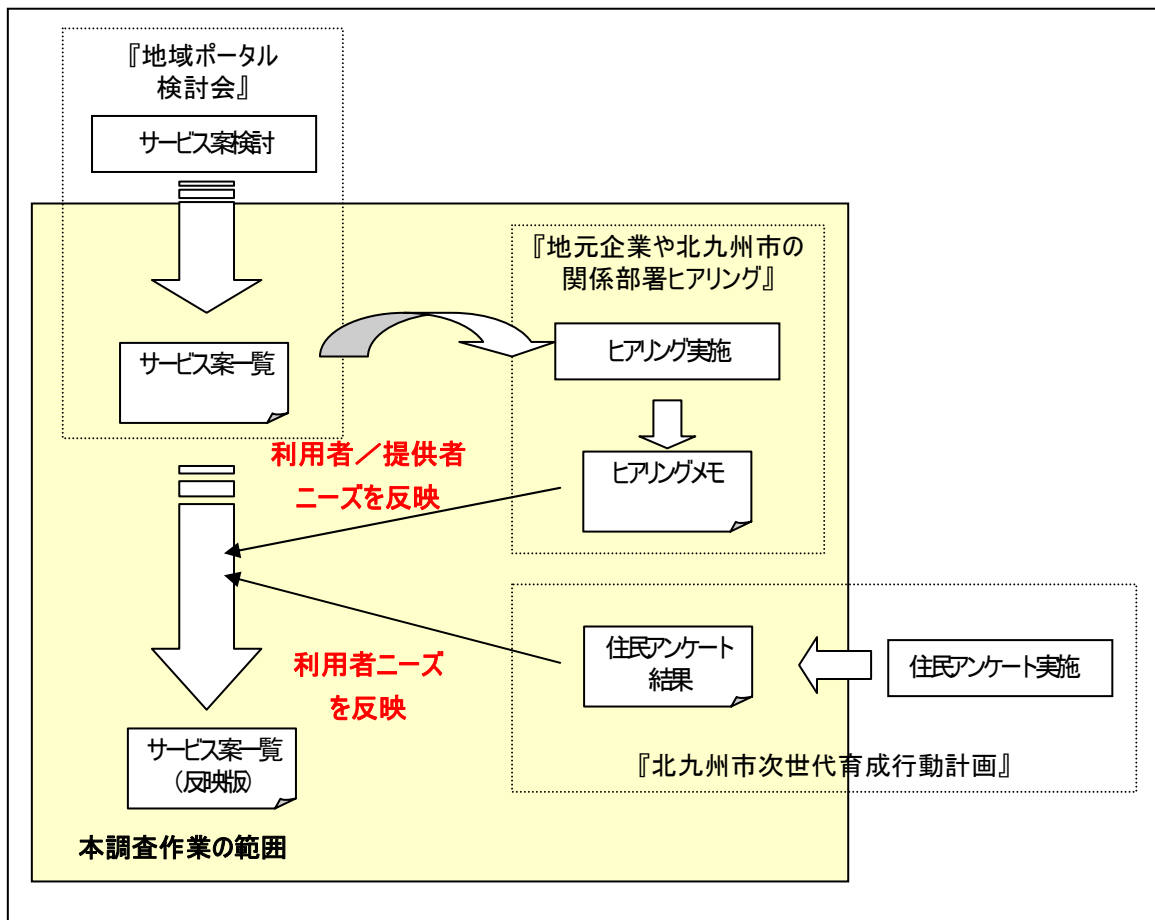


図3-1 ニーズ調査の全体像

(1) 「地域ポータル検討会」でのサービス案検討概要

地域ポータル検討会において、子育てポータルが提供するサービスについて検討を行った。検討の結果、21のサービスを挙げる事ができた。21のサービスの詳細を別紙1「サービス案一覧」に示す。

(2) ヒアリング実施概要

今回のヒアリングの目的は、地域ポータル検討会にてあげられたサービス案について、利用者のニーズとサービスを提供する側のニーズを把握することである。そのため、子育て世代に対してサービスを実施している企業や行政機関をヒアリング先に選定し、ヒアリングを実施した。

ヒアリング時の主な調査項目を表3-1に示す。

表3-1 主な調査項目

ヒアリングの目的	ヒアリング内容
住民ニーズの把握	各ヒアリング先が、日々子どもを持つ保護者と接する経験を積む中で、実際の保護者の意見／要望として蓄積してきた以下の内容 ・子育てポータルが提供すべき機能やサービスの種類(コンテンツ)に対する意見／要望 ・子育てポータルが考慮すべきサービスの種類以外の意見／要望
企業・行政ニーズの把握	・サービス提供者として子育てポータルに要求する事項
その他	・子育てポータルの事業運営に関する意見

また、今回ヒアリングを行ったヒアリング先とヒアリング対象者及び実施日時を表3-2に示す。

表3-2 ヒアリング実施状況

No.	ヒアリング先	ヒアリング実施日時
1	北九州市情報政策室	10月17日 13:00~14:05
2	北九州市教育委員会企画課	10月17日 14:10~15:00
3	北九州市保健福祉局子ども家庭課、保育課	10月17日 15:30~17:00
4	北九州市内学童保育クラブ	10月17日 18:00~20:00
5	北九州市内保育所	10月18日 10:30~11:30
6	子育てふれあい交流プラザ	10月18日 14:30~15:30
7	子育て支援サロン	10月18日 15:45~16:45
8	子ども総合センター	10月19日 9:00~10:00
9	子育て関連 WEB 運営会社 子育て関連情報誌編集会社	10月19日 14:00~15:30
10	北九州市内百貨店	10月25日 16:00~18:00
11	子育て関連サービス提供企業	11月16日 13:00~14:00

(3) 「北九州市次世代育成行動計画」作成時の住民アンケート実施概要

平成 17 年 3 月に『北九州市次世代育成行動計画』を作成しているが、その際に実施した住民アンケートの概要について表 3-3 に示す。

表 3-3 『北九州市次世代育成行動計画』の調査概要

	次世代育成支援に関するニーズ調査
調査時期	平成 16 年 2 月～3 月
調査方法	郵送によるアンケート調査
調査対象者	就学前児童の保護者：3, 000 人 小学校児童の保護者：3, 000 人 18 歳才以上 35 歳未満の男女：1, 500 人
主な調査項目	家族の状況、子育てに関する不安や負担、 利用したい子育て支援サービス、行政サービスへの要望、 よく利用する公共施設、保育サービス、放課後児童クラブ、 仕事の継続意向、仕事と子育ての両立に必要なもの 等

3.2 ニーズ調査結果

子育てポータルにて提供するサービスを把握するため、別紙 1 に示した地域ポータル検討会でのサービス案に対し、関連企業や行政機関へのヒアリングを行い、そのヒアリング結果の反映を行った。また、『北九州市次世代育成行動計画』における住民アンケートの結果も反映し、調査結果の精度を高めた。

表 3-2 に示した 11 団体に対して行ったヒアリング結果の詳細は、別冊 1 「ヒアリング結果メモ」に示す。また、アンケート結果から判断した、住民のサービスごとの要望を別紙 2 に示す。

ヒアリングやアンケート調査の結果を元に、新たな要望も踏まえて、サービスの再整理を行った。その結果、別紙 1 に示すサービスは、22 のサービスに見直され、さらに、新たなサービスとして 9 つのサービスが追加された。

ヒアリング及びアンケートの結果から導き出されたサービス一覧(反映版)を、根拠とともに表 3-4 に示す。

表3-4 サービス案一覧(反映版)1/5

No.	サービス(機能含む)名	サービス(機能含む)の概要	根拠			
			機 会	ヒアリング		アケツト
				利用者	提供者	
1	わたしのなんでもフォルダ (個人・家族情報の登録・変更もここから)	個人情報や家族情報の登録の内容に沿って、ポータルの利用者である保護者や子供に関するタイムリーな情報を配信するサービス。自分用のツールボックスであり、子育てステージに訪れるイベントに沿って必要となる手順などを教えてくれるほか、自分の趣味や興味を登録するとそれにマッチした官民のイベントや売り出し情報などがプッシュされる。また、現状の市政だよりに相当する市政情報は関係住民へ配信される。市が無料で解放している施設や PC の有無などの情報も提供される。親子の絆を深めるためのコミュニケーションツールとして交換日記機能も提供される。	○		○	○
2	今日の“なんでも”コーナ ー	子育てステージに関連する「今日の××」を集めたもので、カレンダー機能により、今後の予定が見られ、行事などは選択しておくとお知らせ通知がある。カレンダー表示やスケジュール表示なども可能であり、子どもの誕生日や予定日を登録すると、カウントダウンを行うことも可能となる。 また、デフォルトで、子育ての意義や重要性などを理解しやすく書いたコラム等も配信する。これによって、地道だが少しずつ子育ての重要性を啓蒙することが可能となる。	○	○		○
3	イベント・ニーズからの探 索コーナー	子育てステージにいる保護者が、妊娠から小学校卒業までのイベントメニューから関連する情報やサービスを探索できる。また、日々のニーズメニューから同じく関連する情報やサービスを探索できる。 いずれも顧客の要望を聞き出し、十分な知識ベースに基づいて、最適な商品やサービスをアドバイスすることができる。	○	○	○	○
4	子育て用品リサイクル・ 販売コーナー	ベビーベッドやバギー、いらなくなったおもちゃ、学用品などに関する、売ります、買います、お貸します、お譲りしますの各情報を商売・個人問わず情報提供するとともに、申込、注文も可能とする。また、売れなかった、譲れなかった子育て用品の廃棄にも対応する。	○	○		○
5	お祝い・プレゼント・おも ちゃコーナー	お祝いごとの多い子育てステージに合わせて、おくりもの、お祝いなどに関する情報(相場や人気商品ランキング等)を総合的に掲載し、申込や注文も可能とする。口コミ情報の登録や、ランキングの表示も行う。また、伝統的な行事については、その由来やその土地ならではの慣習なども合わせて紹介する。	○	○		
6	子どもと一緒に/おでかけコ ーナー	子どもと一緒に/おでかけできる情報やサービスを総合的に掲載する。飲食店や関連施設までの地図情報や画像情報、アクセス方法、そして利用者の口コミ情報など体裁を整えて掲載する。また各種条件にそって絞り込み検索を行うことができ、場合によっては予約も可能とする。	○	○		○

表3-4 サービス案一覧(反映版) 2/5

No.	サービス(機能含む)名	サービス(機能含む)の概要	根拠			
			機会	ヒアリング		アンケート
				利用者	提供者	
7	母と子の健康・医療コーナー	母子の健康や医療に関する情報やサービスを総合的に掲載する。 健康食品や医薬部外品などの一括購入も可能とする。	○	○		
8	子どもを看ます、預かりますコーナー	乳幼児から学童まで働く保護者や一人でお出かけしたい保護者へのサービスを総合的に掲載する。 一次保育、病後保育、障害児保育、食事作り代行、外遊び代行、通院代行、学習特訓等の短時間サービスも実施し、働いていない親やパート勤務の親にも利用可能なサービスとする。実際に利用する方のために、関連施設や登録したボランティア宅までの地図情報や画像情報、アクセス方法なども掲載する。	○	○		○
9	保育施設・教育機関情報コーナー	保育園、幼稚園、小学校に限らず、中・高・大まで、子どもの将来を考えるための情報を総合的に掲載する。保育園や幼稚園の入園申込サービスも可能である。また、お受験情報も掲載する。各種機関の入園・入所の申込時期には、大々的に特集を組む。また、各種条件にそって絞り込み検索を行うことができる。	○			○
10	子どもの安全・防犯コーナー	子どもの安全、防犯に関する各種情報や不審者情報などを掲載する。不審者情報の提供時には、その後の解決時の情報(逮捕もしくは真偽確認)まで掲載するなど、きめ細かい情報を提供する。また、消防車の出動情報(出火や消火の状況・発生地域・状況・けが人等)も希望者には閲覧可能とする。	○	○		○
11	子どもの能力開発支援コーナー	子どもに見せたい本、図書や教育のための教材、学習施設や育児教室のほか、伝統芸能(歌舞伎、落語、狂言、相撲等)やスポーツ、芸術などの情報を総合的に掲載し、申込や注文も可能とする。 また、近くにある塾や習い事の紹介(場所、授業料、口コミの評判など)を掲載し、無料体験教室の申込をすることも可能とする。さらに、地域選択など、検索結果のより高度な絞り込みも可能とする。	○	○		○
12	何でも家計簿コーナー	家計診断、家計管理などに関する情報・サービスを総合的に掲載するほか、子育て費用シミュレーションや貯蓄、学資保険、行政からの経済支援などの情報やサービスを掲載する。 子育て費用シミュレーションでは、保育料、授業料、給食費などの子育てに必要な経費と、利用者(子どもの保護者)が受けられる手当(障害児助成金、児童手当など)の給付額を、設定した条件のもとでシミュレーションすることができる。 なお、自治体職員が、内外の市民からの問い合わせ対応に利用することも可能となる。	○			○

表3-4 サービス案一覧(反映版)3/5

No.	サービス(機能含む)名	サービス(機能含む)の概要	根拠			
			機能	ヒアリング		アンケート
				利用者	提供者	
13	〇〇学校(子どもの学校名など)ホットライン	対象となる子どもが通っている園や学校とのホットライン。 園・学校側から緊急な連絡がある場合に携帯であればメール、PC 画面では「連絡があります」といった画面ポップアップ表示があるほか、保護者参観等の行事の確認や子どもが休むときの連絡などが可能となる。	○	○	○	
14	子ども／子育て相談ホットライン	子どもと子どもを持つ家庭の保護者のための相談コーナー。学校や友だち等のことで悩む子どもからの相談のほか、子育てに悩む親からの相談、虐待に関する通報等を、専門の相談員が対応する。よくある相談と回答内容を、子ども向け、大人向けの双方に分けて Q&A 方式で情報提供する。	○	○	○	○
15	(〇〇校区)コミュニティ	校区単位のコミュニティで行事、イベント、会合や地域で共有したい各種情報などを交換する。	○			○
16	子育てコミュニティ	テーマをサイトオーナー側で設定したネットフォーラムの開催や市民からの投稿テーマでのコミュニケーションを可能としコミュニティを広げる。その他、グループメールを設定できる機能やアンケート機能により、子育てステージにいる保護者の意見を集計も可能とする。なお、利用者同士の比較的軽めな相談や情報交換ができるよう、幅広く柔軟にテーマ設定をする。	○	○		○
17	ワンストップ電子申請	「児童手当認定申請」や「国民健康保険加入届出」といった各手続を電子的にワンストップで提供するサービス。将来的には、行政のみならず、民間をも視野にいれる。	○			
18	子どもとおやのおすすめ1週間メニュー	一週間単位での大人向けのおすすめメニューを紹介や、大人向けメニューをもとにした、実生活に役立つ子ども向けの月齢別離乳食メニューを紹介する。また、一週間分をまとめて買いく際の食料品の量の目安や、栄養バランスなども紹介する。 さらに、参考情報として、近隣保育園等にて出される給食献立の提供も行う。		○	○	
19	ママのイライラ度チェック診断	子育てに携わる親(主に母親)の精神面のフォローをするため、現状のストレス状況を簡易診断する。 子育て悩み相談コーナーへのリンク、「子ども／子育て相談ホットライン」への相談申込み、近隣の心療内科への受診予約なども可能とし、問題が深刻化するまえの予防策をこじめる。		○	○	○
20	パパのための「初めての子育て」コーナー	育児への係り方が分からないパパのために、子どもの誕生後から、月齢に合わせた段階的な情報を提供する情報配信サービス。 また、携帯電話等に登録しておく、毎日1つ新しい育児への係り方を進める短いコラムも配信される。		○		○

表3-4 サービス案一覧(反映版) 4/5

No.	サービス(機能含む)名	サービス(機能含む)の概要	根拠			
			機能	ヒアリング		アンケート
				利用者	提供者	
21	学用品一括検索・申込サービス	子どもが幼稚園や小学校などに入学・進学した際に必要となる学用品は地域や学校・学年等で指定されていることが多い。幼稚園や小学校と提携することで、利用者はインターネット上から、子どもの所属する幼稚園や小学校指定の学用品を検索、申込み、および希望する住所への配送までをワンストップで注文することができる。	○			
22	子育て中のグッズ、サービス、お買物コーナー	子育て中の気になるグッズやサービスを紹介し、購入や予約までをおこなう。 売れ筋に関係なく、特集するテーマ(子育てママのストレス発散グッズ etc)ごとに新製品や風変わりなグッズも紹介する。	○	○		
23	地域なんでも MAP コーナー	ローカルな地域に区切って(No15「○○校区」コミュニティ)の単位)、その地域の特徴をGISを用いて配信する。地域情報はその地域に居住する住民からの生の声も掲載する。 小・中学校の配置関係や、保育所や関連施設の表示、公園の内部(トイレ、ベンチの位置)、立ち入り危険箇所表示など、目的に応じて切り替わるマップを搭載し、他地域との比較を可能にする。		○		
24	お子様知的能力チェック診断	子育てに携わる親(主に母親)の子どもに対する知的能力面での不安を払拭するために、乳幼児から小学校高学年までの適正な知的レベルをチェック・判定する簡易診断サービス。 「正常範囲内」「診療の勧め」等の判定結果に合わせて、次のステップへの情報提供を行うことが可能とする。また、子育て悩み相談コーナーへのリンク、「こども／子育て相談ホットライン」への相談申込み、近隣の対応可能な病院への受診予約なども可能とする。		○		
25	子どもの様子チェックコーナー	保育園や幼稚園や児童館等、提携している子ども関連施設や契約者の家庭における様子をインターネットを通じてリアルタイムで音声や画像を配信する。 利用料を払い、利用者登録を済ませた利用者のみ、ID、パスワード等にて画面にログインし、インターネット上で音声や画像を確認することができる。				○
26	いまさら聞けない“子どもの性”教育コラム	はじめての性教育についての適切な知識と情報を提供する。小学校中学年～高学年向けの子どもの対象とする。子どもに対する性教育をどうしていいのかわからない親の不安を払拭するために、学校等で配布されている冊子の内容をいつでも閲覧することができる。また、掲示板等にて性教育にまつわる相談や体験談を投稿、閲覧することができる。				○

表3-4 サービス案一覧(反映版)5/5

No.	サービス(機能含む)名	サービス(機能含む)の概要	根拠			
			機会	ヒアリング		アンケート
				利用者	提供者	
27	病院検索コーナー	子どもの病状を簡易に判定する。また、平日の昼間だけではなく、夜間および土日に診療している病院も検索、診療予約の申込みが可能とする。さらに、予防接種等の行政サービスの受付情報も掲載している。 それぞれの施設における担当可能な勤務医の情報、実際の利用者による感想や口コミ情報なども掲載し、各種条件にそった細かな絞り込み検索も可能とする。	○	○	○	○
28	ボランティア隊員・パトロール隊員登録コーナー	小学校の通学路や、保育園、幼稚園近辺および公園の周囲など、子どもが活動する範囲において、有志のボランティアやパトロール用員を募集し、登録を行うサービス。登録時には、各種条件によって希望する時間帯、希望する地域、ボランティアの内容などの設定を可能とする。				○
29	子どもと親のためのイベント・講座・求人等申込	官民の子育て関連団体が提供する、健康づくり、子育て支援、再就職支援等のイベント、講座の申込をインターネットで行なうことができる。 また、申し込んだ講座等に参加することができなかった場合には、イベントや講座終了後、その内容を自宅のPCで見ることが出来る。	○			
30	おばあちゃんの知恵コーナー	核家族化が進み、年配の助言を聞く機会の減った現代の子育て世代のために、いろいろな先人の知恵を登録し提供する情報配信サービス。 提供される各種の「知恵」はいくつかのジャンルに分けて利用者同士が蓄積する形式とし、「知恵」の入力自体はお年寄りでも可能とする。		○		
31	eラーニングコーナー	小学生学習塾や教材作成会社と提携し、子どもの学習進度に合わせて毎日の学習用eラーニング教材を提供する。子どもが学習した後は、“採点→見直し→再採点”を行い、学習が完全に終了した段階で、保護者のフォルダへ結果を通知する。親子のコミュニケーションツールとしての役割も果たす。	○			

なお、2章に記述した「子育てポータル」の基本機能に、ニーズ調査結果として得られたサービスを反映して可視化した画面イメージ(仮案)を参考までに図3-2に示す。

3.3 ニーズ分析

(1) ニーズ分析の方法

表3-4 サービス案一覧(反映版)に示したとおり、挙げられたニーズは多岐にわたった。挙げられたニーズをもとに、本プロジェクトメンバで以下の3つの観点について分析を行い、全体的な傾向を調べることにした。

【3つの観点での分析】

(ア) サービス分野での分析

子育てポータルで利用者が利用したいサービスの分野の広さをつかむため、31のサービスを生活上のカテゴリで分類する。

(イ) 行動プロセスレベルでの分析

サービスの連携の度合いや構築の難易度を計るため、31のサービスを利用者の行動プロセスレベルで分類する。

(ウ) 想定利用量での分析

サービス実現時の利用状況を把握するため、31のサービスにおける想定利用量を『利用者層』『利用者特性』『利用頻度』の3つの要素から整理する。

(2) ニーズ分析の結果

(ア) サービス分野での分析

サービス分野を平成 17 年度の北九州地域ポータル検討会の成果である「手続き/サービスの性質による分類結果」を参考にして設定した。設定した分野を表3-5に示す。

表3-5 サービス分野

No.	分野名	概要
1	おでかけ	子供同伴可能な飲食店や一時保育の検索等、お出かけに関する分野のサービス
2	買い物	子育てに関する物品の購入や売却等、買い物に関する分野のサービス
3	イベント・行事	誕生日といったお祝いの際における商品の購入や、イベントの申し込み等、イベント・行事に関する分野のサービス。
4	学校・教育	教育機関からの情報提供や、学用品の一括購入、塾の検索等の学校・教育に関する分野のサービス。
5	健康・医療	健康情報提供、病院検索等の健康・医療に関する分野のサービス。
6	安全・防犯	子どもの様子確認、不審者情報の共有等の安全・防犯に関する分野のサービス。
7	相談	子育てに関する意見交換や悩み相談等、相談ごとに関する分野のサービス。
8	個人ツール	個人を特定することによるパーソナルサービス。

表3-5のサービス分野に基づき、分析対象となる31サービスを振り分けた結果を表3-6に示す。

表3-6 サービス分野による分類結果(分野別に振り分け)

No.	分野名	表3-6の31サービス
1	おでかけ	・子どもと一緒に/おでかけコーナー ・子どもを看ます、預かりますコーナー
2	買い物	・子育て用品リサイクル・販売コーナー ・学用品一括検索・申込サービス ・子育て中のグッズ、サービス、お買物コーナー
3	イベント・行事	・イベント・ニーズからの探索コーナー ・お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー ・ワンストップ電子申請 ・子どもと親のためのイベント・講座・求人等申込
4	学校・教育	・保育施設・教育機関情報コーナー ・子どもの能力開発支援コーナー ・〇〇学校(子どもの学校名など)ホットライン ・(〇〇校区)コミュニティ ・パパのための“初めての子育て”コーナー ・お子様知的能力チェック診断 ・いまさら聞けない“子どもの性”教育コラム ・eラーニングコーナー
5	健康・医療	・母と子の健康・医療コーナー ・子どもとおやのおすすめ1週間メニュー ・ママのイライラ度チェック診断 ・病院検索コーナー
6	安全・防犯	・子どもの安全・防犯コーナー ・子どもの様子チェックコーナー ・ボランティア隊員・パトロール隊員登録コーナー
7	相談	・何でも家計簿コーナー ・子ども／子育て相談ホットライン ・子育てコミュニティ ・地域なんでも MAP コーナー ・おばあちゃんの知恵コーナー
8	個人ツール	・わたしのなんでもフォルダ(個人・家族情報の登録・変更もここから) ・今日の“なんでも”コーナー

子育てポータルで利用者が利用したいサービスの分野をつかむため、31のサービスをサービス分野で分類したところ、表3-6に示したとおり、設定した分野に対し、幅広く振り分けられた。つまり、子育てポータルに期待するサービスは、特定の分野ではなく、幅広い分野でのサービスであることがわかった。

(イ) 行動プロセスレベルでの分析

行動プロセスレベルは、利用者がサービスを利用する際のプロセスを意識して3段階で設定した。設定した行動プロセスレベルを表3-7に示す。

表3-7 行動プロセスレベル

No.	レベル名	区分	主な機能	概要
1	1st アクション	①	検索・参照 他	利用者は情報提供および共有のために、情報の検索・参照をすることができる。
2	2nd アクション	②	① + 申請・届出・予約 他	利用者は情報提供・情報共有された内容をもとに、申請・届出・予約等を行うことができる。
3	3rd アクション	③	② + 決済・配送 他	利用者は申請・届出・予約等した内容をもとに、決済・配送依頼等を行うことができる。

表3-7の行動プロセスレベルに基づき、分析対象となる31サービスを振り分けた結果を表3-8に示す。

表3-8 行動プロセスレベルによる分類結果(レベル別に振り分け)

No.	レベル名	区分	主な機能	サービス名
1	1st アクション	①	検索・参照 他	<ul style="list-style-type: none"> ・わたしのなんでもフォルダ (個人・家族情報の登録・変更もここから) ・今日の“なんでも”コーナー ・イベント・ニーズからの探索コーナー ・子どもの安全・防犯コーナー ・(〇〇校区)コミュニティ ・子育てコミュニティ ・子どもとおやのおすすめ1週間メニュー ・パパのための“初めての子育て”コーナー ・地域なんでも MAP コーナー ・子どもの様子チェックコーナー ・いまさら聞けない“子どもの性”教育コラム ・おばあちゃんの知恵コーナー
2	2nd アクション	②	①+申請・届出・予約 他	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもと一緒に/おでかけコーナー ・子どもを看ます、預かりますコーナー ・保育施設・教育機関情報コーナー ・何でも家計簿コーナー ・〇〇学校(子どもの学校名など)ホットライン ・子ども/子育て相談ホットライン ・ママのイライラ度チェック診断 ・お子様知的能力チェック診断 ・病院検索コーナー ・ボランティア隊員・パトロール隊員登録コーナー
3	3rd アクション	③	②+決済・配送 他	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て用品リサイクル・販売コーナー ・お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー ・母と子の健康・医療コーナー ・子どもの能力開発支援コーナー ・ワンストップ電子申請 ・学用品一括検索・申込サービス ・子育て中のグッズ、サービス、お買物コーナー ・子どもと親のためのイベント・講座・求人等申込 ・e ラーニングコーナー

表3-8からわかるように、利用者は、必ずしも行動プロセスレベルの深いもののみを欲しているのではなく、単純な情報提供レベルのサービス(既に存在しているサービスも含む)も多く含まれていた。つまり、子育てポータルニーズとしては、サービスの付加価値だけでなく、網羅性も重要であることが確認できた。

(ウ) 想定利用量での分析

本プロジェクトでは、『利用者層』としては幅が広く、『利用者特性』としては偏りがなく、『利用頻度』としては高いものが、より想定利用量が高いものと想定し、表3-9に示す判断基準で分析することとした。

表3-9 想定利用量の判断基準

No.	評価指標	判断基準
1	利用者層	サービスの利用対象となる利用者層で評価する。 利用者層は、以下の4つの層に分けて評価する。 ① 妊娠・出産期 ② 乳幼児期 ③ 未就学児期 ④ 小学校期 ⑤ ①～④以外の層 より多くの層を対象としているサービスの評価を高くする。 3: 5層全部、 2: 3から4層 1: 1から2層 の3段階で評価する。
2	利用者特性	サービスの利用するための特性(属性、趣味等)があるかどうかで評価する。不特定多数を対象としたサービスの評価を高くする。 3: 利用条件なし、 2: 利用条件はあるが、利用者層の半分以上は対象 1: 利用条件により、利用者層の半分以下 の3段階で評価する。
3	利用頻度	対象としている方がどの程度の頻度で利用するか。利用頻度の多いサービスの評価を高くする。 3: 週1回以上、 2: 週1回未満～月1回以上 1: 月1回未満 の3段階(3, 2, 1)で評価する。

表3-9の想定利用量の判断基準に基づき、分析対象となる31サービスを評価した結果を表3-10に示す。なお、表内の各サービスは評価の合計点の高い順に並べている。

表3-10 想定利用量による評価

順位	別紙 3の No.	サービス名	評価指標			想定 利用量
			利用者層	利用者特 性	利用頻度	
1	2	今日の“なんでも”コーナー	3	3	3	27
2	23	地域なんでも MAP コーナー	3	3	2	18
3	31	e ラーニングコーナー	2	3	3	18
4	11	子どもの能力開発支援コーナー	2	3	3	18
5	4	子育て用品リサイクル・販売コーナー	2	3	2	12
6	18	子どもとおやのおすすめ1週間メニュー	2	2	3	12
7	10	子どもの安全・防犯コーナー	2	3	2	12
8	3	イベント・ニーズからの探索コーナー	3	3	1	9
9	5	お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー	3	3	1	9
10	15	(〇〇校区)コミュニティ	3	3	1	9
11	13	〇〇学校(子どもの学校名など)ホットライン	1	3	3	9
12	1	わたしのなんでもフォルダ (個人・家族情報の登録・変更もここから)	3	3	1	9
13	12	何でも家計簿コーナー	3	1	3	9
14	20	パパのための“初めての子育て”コーナー	2	2	2	8
15	16	子育てコミュニティ	2	2	2	8
16	7	母と子の健康・医療コーナー	2	3	1	6
17	6	子どもと一緒に/おでかけコーナー	1	3	2	6
18	22	子育て中のグッズ、サービス、お買物コーナー	2	3	1	6
19	29	子どもと親のためのイベント・講座・求人等申込	2	3	1	6
20	27	病院検索コーナー	2	3	1	6
21	30	おばあちゃんの知恵コーナー	2	3	1	6
22	28	ボランティア隊員・パトロール隊員登録コーナー	3	1	2	6
23	8	子どもを看ます、預かりますコーナー	1	2	2	4
24	9	保育施設・教育機関情報コーナー	2	2	1	4
25	25	子どもの様子チェックコーナー	2	1	2	4
26	21	学用品一括検索・申込サービス	1	3	1	3
27	26	いまさら聞けない“子どもの性”教育コラム	1	3	1	3
28	24	お子様知的能力チェック診断	1	3	1	3
29	19	ママのイライラ度チェック診断	2	1	1	2
30	17	ワンストップ電子申請	2	1	1	2
31	14	子ども／子育て相談ホットライン	2	1	1	2

事業性を考慮すると、より想定利用量の高いサービスが有効であると考えられる。しかし、いざというときに必要だとしてユーザのニーズ調査であがった「ワンストップ電子申請」や「子ども／子育て相談ホットライン」などは、想定利用量が低い結果となっている。

このことから、子育てポータルで効果的なサービスを提供していくには、サービスの網羅性が重要であるが、事業性だけを追求して利用想定量の高いサービスだけを実装しても、ユーザニーズを満足しないと考えられる。

(3) ニーズ分析のまとめ

『(2)ニーズ分析の内容』における分析結果をまとめると表3-11のようになる。

表3-11 分析結果

No.	分野	サービス名称	行動プロセスレベル	想定利用量
1	おでかけ	子どもと一緒に/おでかけコーナー	②	6
2		子どもを看ます、預かりますコーナー	②	4
3	買い物	子育て用品リサイクル・販売コーナー	③	12
4		学用品一括検索・申込サービス	③	3
5		子育て中のグッズ、サービス、お買物コーナー	③	6
6	イベント・ 行事	イベント・ニーズからの探索コーナー	①	9
7		お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー	③	9
8		ワンストップ電子申請	③	2
9		子どもと親のためのイベント・講座・求人等申込	③	6
10	学校・ 教育	保育施設・教育機関情報コーナー	②	4
11		(〇〇校区)コミュニティ	①	9
12		〇〇学校(こどもの学校名など)ホットライン	②	9
13		いまさら聞けない“子どもの性”教育コラム	①	3
14		お子様知的能力チェック診断	②	3
15		eラーニングコーナー	③	18
16		子どもの能力開発支援コーナー	③	18
17	健康・ 医療	子どもとおやのおすすめ1週間メニュー	①	12
18		ママのイライラ度チェック診断	②	2
19		病院検索コーナー	②	6
20		母と子の健康・医療コーナー	③	6
21	安全・ 防犯	子どもの安全・防犯コーナー	①	12
22		子どもの様子チェックコーナー	①	4
23		ボランティア隊員・パトロール隊員登録コーナー	②	6
24	相談	子育てコミュニティ	①	8
25		地域なんでも MAP コーナー	①	18
26		おばあちゃんの知恵コーナー	①	6
27		パパのための“初めての子育て”コーナー	①	8
28		何でも家計簿コーナー	②	9
29		子ども／子育て相談ホットライン	②	2
30	個人 ツール	わたしのなんでもフォルダ (個人・家族情報の登録・変更もここから)	①	9
31		今日の“なんでも”コーナー	①	27

挙げられた31のサービスは、分野、実施する際に必要となる機能や登場人物、利用者見込みそれぞれが様々であり、全体として一貫した傾向のないことがわかった。

子育てポータルを構築しても、31のサービスを一気に提供することは困難であるため、なんらかの判断基準を設けて提供するサービスを選定しなければならない。そのためにも、前提条件による絞り込みや新たな観点での分析など、今後も継続した検討が必要となる。

4 サービスの現状と将来像の検討

4.1 前提条件

(1) 分析対象サービスの選定

3章の調査結果より、子育てポータルから提供すべきサービスとして、31 のサービスが整理できた。これらのサービスの提供を実現するためには、それぞれのサービスを分析し、「子育てポータル」として、共通に必要な15の基本機能以外に、さらにどのような機能が必要となるのか、また、どのような課題があるのかを明確にしていく必要がある。

しかし、本調査事業の期間内にすべてのサービスを分析するのは、困難であるため、子育てポータルのサービスを効率的に分析可能と想定されるサービスを選定し、分析することとした。

子育てポータルのサービスを効率的に分析するためには、多くの機能や課題が洗い出される必要があり、それらを多く含んでいると考えられるサービスを選定するのが望ましい。

サービスを選定するための要件を表4-1に示す。

表4-1 サービス選定要件

No.	要件	内容	選定基準
1	多くの機能を有するサービス (機能)	子育てポータルにてサービスを提供するためには、子育てポータルがどのような機能を有すべきか洗い出すことが重要である。それを明確にするため、多くの機能を含むと想定されるサービスを選定する。	行動プロセスレベルが3rdアクションであること。
2	地域の関与団体が多いサービス (団体)	関与する団体の種類によって、関わり方や必要となる機能が明確になるため、多くの種類の異なる団体が関わってくるサービスを選定する。	関与する団体の種類が多いこと。
3	官民が連携するサービス (官民)	北九州市の子育てポータルは、官民連携を大きな特徴としてあげており、官民連携の際の課題を明らかにするためにも、官民が連携するサービスを選定する。	官民が連携していること。
4	社会情勢等により緊急性が高いサービス (安全)	現在の社会情勢を踏まえると、子どもの安全・安心に関する取り組みは必至である。安全安心に関する緊急性の高いサービスを選定する。	子どもの安全・安心に関するサービスであること。
5	Web サービスで実現できるサービス (Web)	北九州市の子育てポータルは、地域情報 PF を活用を前提としている。地域情報 PF の大きな特徴である Web サービスで実現できるサービスを選定する。	Web サービスの利用が想定されること。

注) 要件の()内は、表4-2で使用する要件の略称。

なお、サービスの選定に当たっては、表4-1に示す要件とあわせて、想定利用量も考慮して選定する。31 手続きの上記 5 つの現時点で想定できる要件満足度と想定利用量を表4-2に示す。

表4-2 サービス別要件満足度

No.	分野	サービス名称	要件満足度					想定 利用量	結果
			機能	団体	官民	安全	Web		
1	おでかけ	子どもと一緒に/おでかけコーナー		○				6	
2		子どもを看ます、預かりますコーナー		○				4	
3	買い物	子育て用品リサイクル・販売コーナー	○		○		○	12	◎
4		学用品一括検索・申込サービス	○				○	3	
5		子育て中のグッズ、サービス、お買物コーナー	○	○			○	6	
6	イベント・行事	イベント・ニーズからの探索コーナー		○				9	
7		お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー	○	○			○	9	◎
8		ワンストップ電子申請	○		○		○	2	◎
9		子どもと親のためのイベント・講座・求人等申込	○	○			○	6	
10	学校・教育	保育施設・教育機関情報コーナー		○	○			4	
11		(〇〇校区)コミュニティ						9	
12		〇〇学校(子どもの学校名など)ホットライン						9	
13		いまさら聞けない“子どもの性”教育コラム						3	
14		お子様知的能力チェック診断						3	
15		eラーニングコーナー						18	
16		子どもの能力開発支援コーナー	○				○	18	
17	健康・医療	子どもとおやのおすすめ1週間メニュー						12	
18		ママのイライラ度チェック診断						2	
19		病院検索コーナー		○				6	
20		母と子の健康・医療コーナー	○				○	6	
21	安全・防犯	子どもの安全・防犯コーナー			○	○	○	12	◎
22		子どもの様子チェックコーナー				○		4	
23		ボランティア隊員・パトロール隊員登録コーナー				○		6	
24	相談	子育てコミュニティ						8	
25		地域なんでも MAP コーナー		○	○			18	
26		おばあちゃんの知恵コーナー						6	
27		パパのための“初めての子育て”コーナー						8	
28		何でも家計簿コーナー						9	
29		子ども／子育て相談ホットライン						2	
30	個人ツール	わたしのなんでもフォルダ (個人・家族情報の登録・変更もここから)						9	
31		今日の“なんでも”コーナー		○	○			27	

表4-2に示す結果から、1つのサービスですべての要件を満たすものがないため、すべての要件を満たすよう複数のサービスを選択する。

1つのサービスで3つの要件を満たすサービスが最大のため、その中から、想定利用量が高い上位3つのサービス「No.21 こどもの安全・防犯コーナー」、「No.3 子育て用品リサイクル・販売コーナー」、「No.7 お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー」を選択すると、5つの要件をすべて満たすこととなる。

さらに、官民連携の分析を強化するため、住民と行政の接点である行政手続等の申請・届出に関するサービスである「No.8 ワンストップ電子申請」を追加し、合計4つのサービスの詳細分析を行うこととした。表4-3に、選択したサービスを示す。

表4-3 詳細の分析を行う手続き

No.	サービス名称	要件満足度					想定 利用量
		機能	団体	官民	安全	Web	
3	子育て用品リサイクル・販売コーナー	○		○		○	12
7	お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー	○	○			○	9
8	ワンストップ電子申請	○		○		○	2
21	こどもの安全・防犯コーナー			○	○	○	12

(2) 将来像の考え方

表4-3に示した4つのサービスについて、子育てポータルから提供するサービスの将来像について検討する。なお検討にあたっては、子育てポータルの事業者と他のステークホルダーとの役割分担を図示する必要があるため、以下の前提条件を設定し、将来像を策定した。

【ステークホルダー間の分担上の前提条件】

- ① 原則として市民・サービス提供者間の仲介機能のみを子育てポータルの事業範囲とする。
子育てポータルは、市民の日々の生活に必要なサービスを網羅的に提供するための市民のポータル(入り口)であることが主たる事業であるため、行政機関や民間企業と住民との仲介的機能やサービスのみを子育てポータルの事業範囲として整理する。
- ② 既に存在しているサービスは極力新規システムを構築せず、高度連携を図るものとする。
サービスを提供する行政機関及び民間機関が既に行っているサービスが存在している場合は、独自のシステムを子育てポータル側には構築せず、それと高度連携させることにより、市民に付加価値の高いサービスを提供するような役割分担として整理する。

なお詳細なステークホルダー間の役割分担は、さらに事業性を加味した結果として「5章 事業化検討」で詳述するものとする。

4.2 サービスの現状と将来像

4つのサービスの現状と将来像を分析した結果を述べる。それぞれのサービスの現状と将来像の、ユースケース図、DFD、WFAは、【別冊2】に示す。

ここでは、以下に示す手順で、4つのサービスについて詳細を分析した結果を述べる。

(ア) 現状の処理の流れと問題点の明確化

(イ) サービスの将来像の検討

- ・ 問題点を解決すべきICTを導入したサービスの流れと機能の整理
- ・ サービスのステークホルダーと役割整理

(ウ) ICT導入による効果の考察

(1) 子育て用品リサイクル・販売コーナー

子育て用品は、子どもの成長に合わせて変わってくるものであり、一時的にしか利用できないものである。そのため、新しく調達するのではなく、リサイクルで対応することも多くなっている。

まずは、この子育て用品をリサイクルする方及びされる方の立場で、現状と将来像を整理する。

(ア) 現状の処理の流れと問題点

現状の子育て用品のリサイクルや販売方法については多数あり、個人によって異なる方法をとっている。

子育て用品を譲り受ける場合は、知り合いや近隣に該当の用品を譲りたいという人がいれば、その方から譲ってもらうこともあるし、リサイクルショップを訪問し、必要なものを購入するという方法もある。インターネットで検索する場合もある。

また、既に子育て用品が不要となった場合は、知り合いや近隣の方に譲ったり、リサイクルショップへ持ち込むという方法でリサイクルする方と、粗大ゴミとして処分する方とまちまちである。

北九州市においては、家庭の不用品を有効に活用するために、リサイクルプラザを開設し、譲りたい人と譲ってほしい人の不用品交換情報を、インターネットを介して提供している。そこで、本サービスの現状については、この「不用品交換情報」のサービスを利用した場合について、整理する。

ただし、この「不用品交換情報」のサービスを利用した場合においても、リサイクルできない場合があるため、その場合は、粗大ゴミとして処理する場合を例として、整理することとする。

現状の子育て用品のリサイクル及びゴミ処理までの、処理の流れを図4-1に示す。

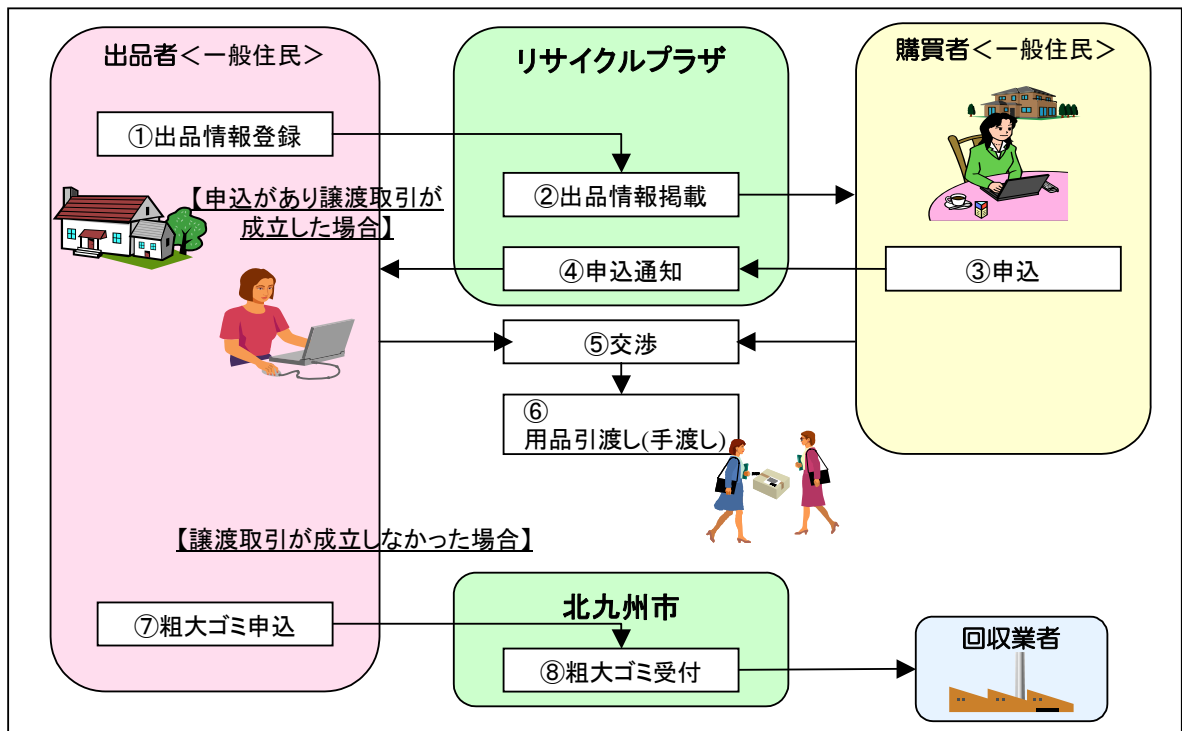


図4-1 子育て用品リサイクルの現状

- ① 出品者は、「不用品交換情報」サービスを利用し、提供する用品情報を登録する。
- ② リサイクルプラザは、登録された情報を掲載し、購入希望者に閲覧可能とする。

＜申込があり譲渡取引が成立した場合＞

- ③ 購入希望者は、購入希望を申し込む。
- ④ リサイクルプラザは、申込者の情報を出品者に通知する。
- ⑤ 出品者が申込者と直接連絡し、交渉する。
- ⑥ 用品の引渡しや費用の引渡しを手渡しで行う。

＜譲渡取引が成立しなかった場合＞

- ⑦ 出品者は、粗大ゴミの申込を行う。
- ⑧ 北九州市は、申込を受け付け、回収業者に申込の情報を伝える。

現状の流れでもわかるように、リサイクルをしたい場合とゴミとして処分する場合の窓口が異なっており、出品者は、それぞれの窓口を調べて、処理を行う必要がある。

また、リサイクルプラザにおける「不用品交換情報」提供サービスでは、「リサイクル用品の引渡しを原則手渡し」としているため、手渡しが可能な範囲に利用者が制限されるという問題が発生している。現状の問題点を整理すると表4-4に示す通りとなる。

表4-4 現状の問題点

No.	現状の問題点
1	リサイクルの窓口とゴミ処理の窓口が異なっている。
2	手渡しが原則となっているため、利用者が制限される。

(イ) サービスの将来像

(i) サービスの流れと機能

子育てポータルで提供するサービスは、現状の問題点を解決したものでなければならない。そこで、問題点を解決するための課題を設定し、課題を実現するための解決施策を検討して行くこととする。

本サービスを子育てポータルから提供する場合においては、インターネットを介すため、顔の見えない相手との取引となる。そのため、現状の問題点に対する課題の実現のみでなく、利用者に安心してサービスを利用してもらえるような、新しい課題も実現する必要がある。具体的には、出品者の担保を確認する手段を確立するという新たな課題が発生する。

本サービスを子育てポータルから提供するための課題と本課題実現により解決できる現状の問題点を表4-5に示す。

表4-5 課題一覧

No.	課題	解決できる問題点
1-1	リサイクルの窓口とゴミ処理の窓口を共通化と連携	リサイクルの窓口とゴミ処理の窓口が異なっている。
1-2	決済機能の提供	手渡しが原則となっているため、利用者が制限される。
1-3	配送関係機能の提供	
1-4	出品者の担保を確認する手段の確立	—

これらの課題の詳細と課題を解決する解決施策については、【別冊3】に示している。

【別冊3】に示した解決策を導入したサービスの流れ図を4-2に示す。表4-5に示す課題を実現する箇所を図中に赤枠で示している。

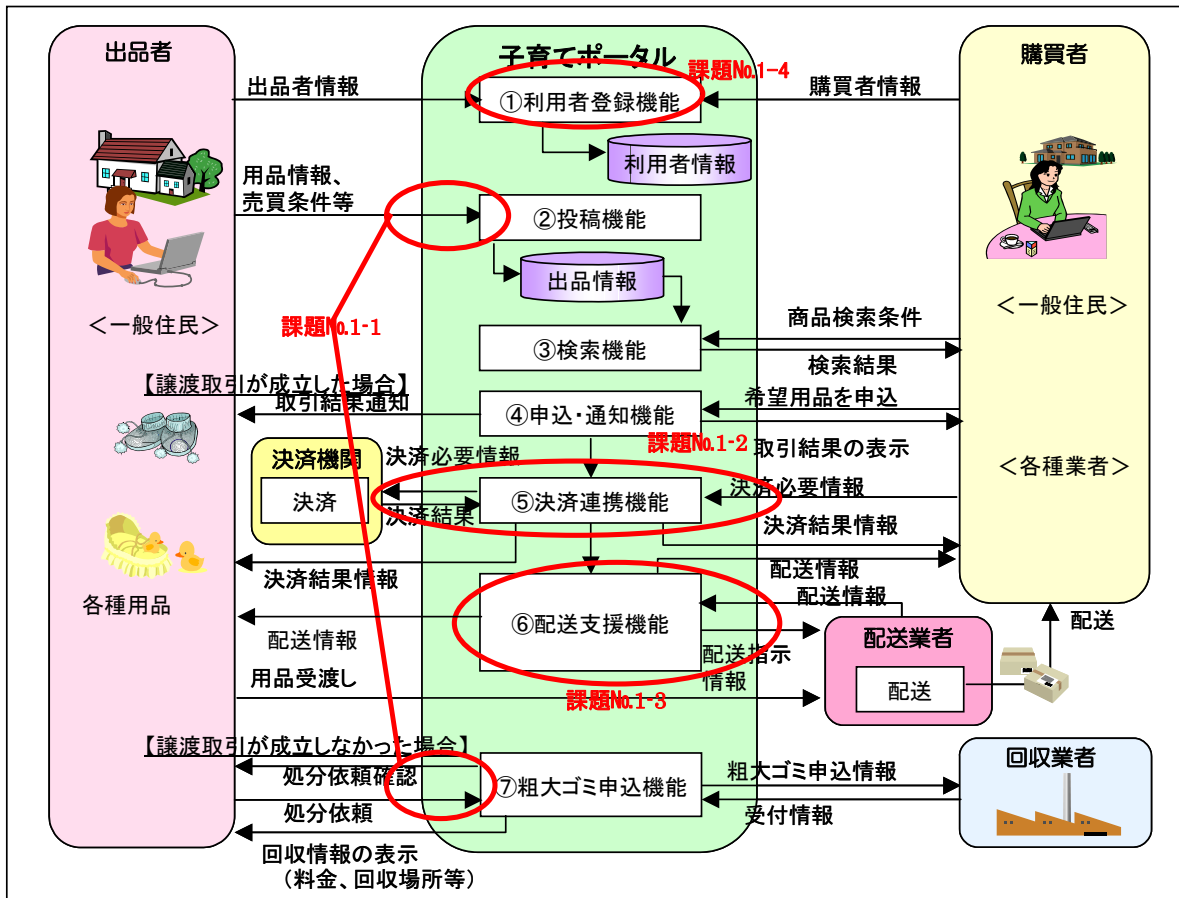


図4-2 「子育て用品リサイクル・販売コーナー」のサービスの流れ

- ① 子育てポータルは、出品者や購買者の情報を受け取り、登録する。
- ② 出品者は、子育てポータルの「投稿機能」を用いて、出品情報を登録する。
- ③ 購買者は、欲しい用品を検索する。
＜譲渡取引が成立した場合＞
- ④ 購買者は、検索後、欲しい用品があった場合、用品の申込を行う。子育てポータルは、申込があったことを出品者に通知する。
- ⑤ 費用の支払いが発生する場合は、子育てポータルから決済機関に必要な情報を引き渡し、決済機関にて、決済を行う。決済が終了したら、申込者及び購買者にその旨、通知する。
- ⑥ 配送が必要な場合は、出品者が指定する配送業者に、配送に必要な情報を引き渡し、配送を指示する。配送業者は、出品者より用品を受け取り、購買者へ配送する。出品者、購買者は、必要に応じて配送状況を確認できる。
＜譲渡取引が成立しなかった場合＞
- ⑦ 子育てポータルより、処分の確認を出品者に行う。確認が取れた場合、ゴミ処理の申込を行い、回収業者に必要な情報を引き渡す。

子育て用品リサイクル・販売コーナーで必要となる機能を表4-6に示す。

表4-6 子育て用品リサイクル・販売コーナーに必要となる機能

No.	機能名	機能説明	備考
1	利用者登録機能	出品者と購買者が、サービスを利用するために自分の情報を登録する機能。登録が許可されれば、ID/パスワードを付与する。	子育てポータル機能のNo. 14 と同。子育てポータルの中では、同一の ID/パスワードで利用可とする。
2	投稿機能	個人利用者が自分の物品をリサイクル・販売するために掲載するための機能。	
3	検索機能	子育て用品リサイクル・販売コーナーの出品情報を検索する機能。	子育てポータル機能のNo. 4 と同。
4	注文申込機能	購買希望者が該当の出品者に対し、注文を行う機能。	
5	通知機能	注文があった場合、注文状況を通知する機能。	
6	決済連携機能 (Webサービス)	費用が発生する場合、提携する金融機関のインターネットバンキングサービスを利用する機能。	
7	配送指示機能	配送に関する情報を子育てポータルから提携の配送業者へ配信する機能。	
8	配送状況確認・通知機能 (Webサービス)	利用者の要求に応じ、配送状況を確認できる機能。配送終了時には、出品者へ配送済みを通知することもできる。	配送状況は、配送業者が管理していることが前提。
9	粗大ゴミ申込機能 (Webサービス)	粗大ゴミの申込を行う機能。既存の粗大ゴミ電子申請システムで行う。	

注) 網掛け: 子育てポータルの基本機能と同様の機能

子育て用品リサイクル・販売コーナーのサービスを実現するためには、表4-6に示すとおり9の機能が必要となる。このうち、子育てポータルの基本機能と同様の2機能が含まれている。

(ii) サービスのステークホルダーと役割

本サービスを実現するためには、利用者である出品者と購買者及びサービスを提供する子育てポータル以外にも、決済を行う決済機関や配送を行う配送業者等、それぞれの役割を持ったステークホルダーが存在する。図4-3にステークホルダー間の関連図を示す。

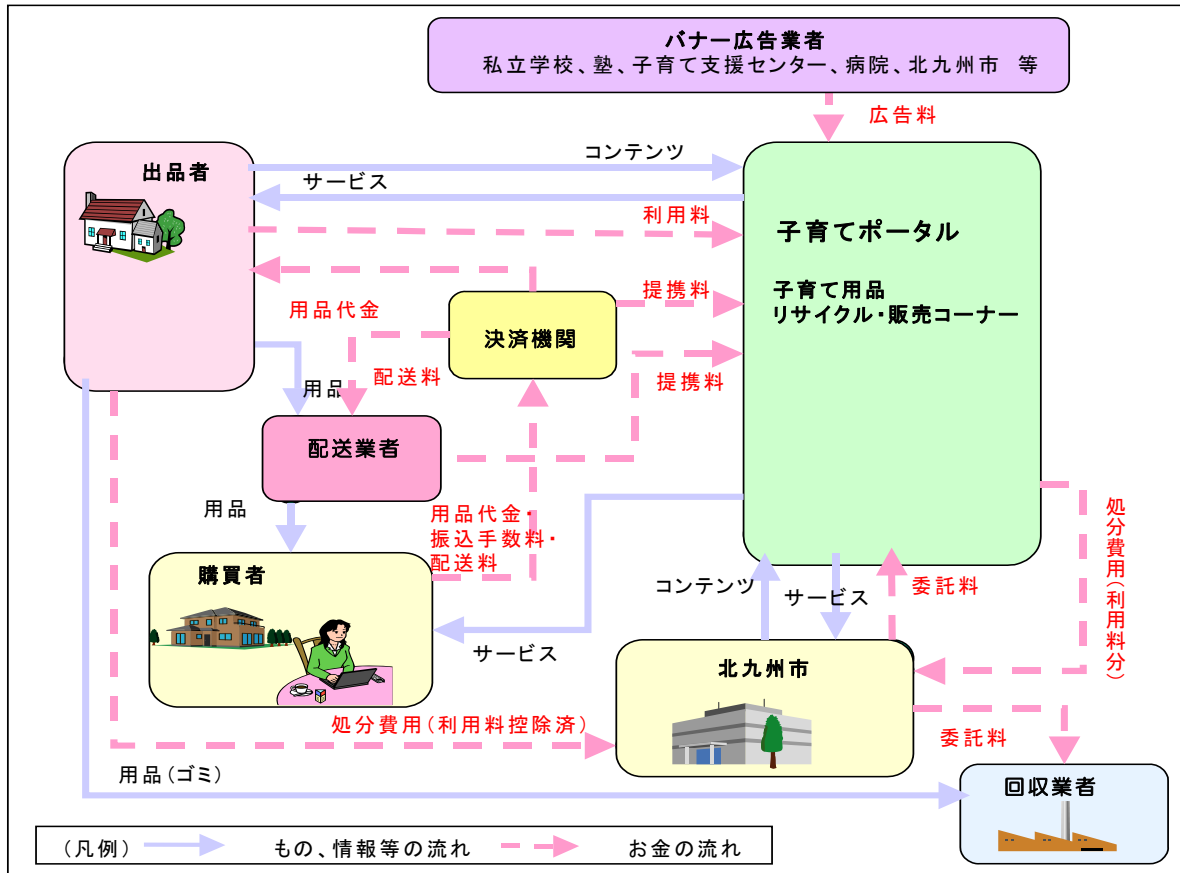


図4-3 「子育て用品リサイクル・販売コーナー」のステークホルダー関連図

本サービスを実現するためには、図4-3に示すステークホルダーの登場が必須となる。それぞれのステークホルダーとその役割を表4-7に示す。

表4-7 「子育て用品リサイクル・販売コーナー」のステークホルダーとその役割

No.	ステークホルダー	役割
1	子育てポータル	サービス提供者。 出品者、購買者の情報を管理する。リサイクル品のコンテンツの管理は行うが、売買の責任は負わない。
2	出品者	サービスの利用者であり、コンテンツの提供者。サービス利用料を支払う。
3	購買者	サービスの利用者であり、商品の購入者。
4	決済機関	子育てポータルの提携業者。 譲渡取引成立後の決済機能を提供する。顧客・業務拡大につながることから、提携料を支払う。
5	北九州市 (回収業者)	行政指定のゴミ処理業者。粗大ゴミ処分を行う。
6	配送業者	子育てポータルの提携業者。配送機能を提供する。
7	パナー広告業者	広告・お知らせ掲載者。 (例)北九州市、各種学校、塾、病院、子育て支援センター 等

(ウ) ICT導入による効果の考察

子育て用品のリサイクルや販売または、粗大ゴミの処理をする場合において、表4-6に示すICTを活用し、子育てポータルでから提供することにより、現状の問題点が解決することがわかった。

また、ICT導入による新たなステークホルダーの関係や役割も整理することができた。これらのステークホルダーについては、子育てポータルから本サービスを提供することにより、表4-8に示すメリットがあると考えられる。

表4-8 ステークホルダー別サービス参画のメリット

No.	ステークホルダー	メリット
1	出品者	<ul style="list-style-type: none"> ・リサイクルの窓口と粗大ゴミの申込が同じ窓口(子育てポータル)から可能となる。 ・子育て用品を出品する際に、出品後の条件(粗大ゴミ申込)を登録することにより、粗大ゴミの申込が自動で処理できる。 ・子育てポータルより配送業者の指定や、インターネットバンキングを利用した金銭のやり取りが可能となるため、離れた購買者との取引が可能となり、リサイクル率が向上する。
2	購買者	<ul style="list-style-type: none"> ・子育てポータルより配送業者の指定や、インターネットバンキングを利用した金銭のやり取りが可能となるため、離れた出品者との取引が可能となり、リサイクル率が向上する。
3	決済機関	<ul style="list-style-type: none"> ・子育てポータルを通して、顧客・業務拡大につながる。(口座申込、預金の増加、決済手数料収入の増加)
4	北九州市 (回収業者)	<ul style="list-style-type: none"> ・リサイクルが増え、ゴミの量が削減する。
5	配送業者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務処理が増加する。
6	バナー広告業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ターゲットを絞った広告ができるため、広告のヒット率が向上する。 ・自社商品の認知度及び購入チャネルの増加により、商品売り上げの増加につながる。

これらのことから、本サービスを子育てポータルより提供することは、それぞれのステークホルダーに新たな付加価値を与える効果があると考察できる。

(2) お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー

次に、子どもの日やひな祭り、七五三、誕生日等のイベント時に、子どもの保護者が何かを企画する場合や、親戚の方が子どもにおもちゃ等のプレゼントを行う場合についての現状と将来像を整理する。

(ア) 現状の処理の流れと問題点

現状のお祝い時の行事やプレゼントをする場合の商品購入方法については多数あり、個人によって異なる方法をとっている。

お祝い時の行事に際し、お店の予約等を行う場合は、近隣の方の助言やインターネット等で予約するお店を検索し、電話で予約を行うのが一般的である。

また、お祝いにプレゼントをする場合は、百貨店等に出かけていき、商品を購入・送付する方や、インターネットで商品を購入し、送付してもらう方等、まちまちである。

このような状況の中、現状として 1 つの流れに整理することは困難であるため、ここでは、七五三のお祝いに母親と子どもが晴れ着のレンタルと美容院を予約する場合を例として、整理する。

図4-4に、現状の、七五三の処理の流れ例を示す。

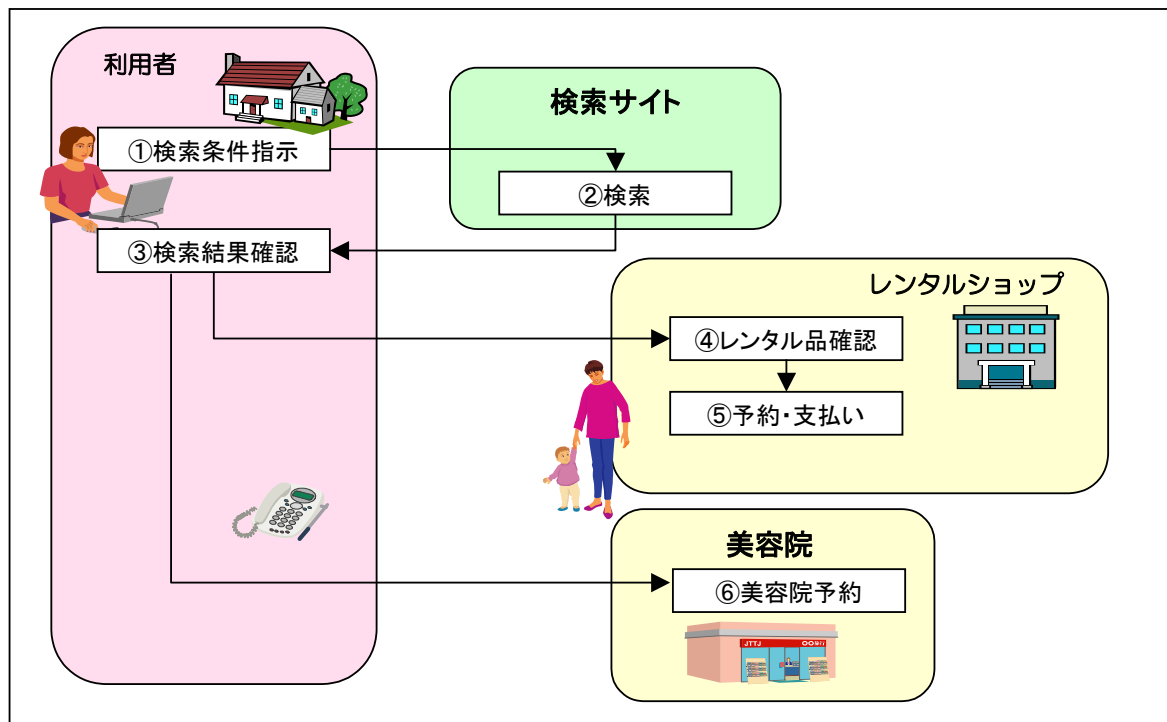


図4-4 七五三の処理の流れ例

- ① 利用者は、インターネットの検索サイトを利用し、近隣のレンタルショップや美容院の検索条件を指示する。
- ② 検索サイトや、検索条件に従い、検索を行う。

- ③ 利用者は、検索結果を確認する。
- ④ 検索結果を元に、レンタルショップを訪問するか、電話等で、レンタル商品を確認する。
- ⑤ 希望の商品があった場合は、該当商品の予約を行い、料金を支払う。希望の商品がない場合や予約ができなかった場合は、他のレンタルショップをあたる。
- ⑥ 美容院の予約を電話にて行う。

現状では、検索方法(窓口)と予約方法(窓口)がそれぞれ異なっており、利用者の意思でそれぞれ、インターネットや、訪問又は電話等を選択し、実行する必要がある。

また、検索等で取得する情報についても、地域を意識したものではないため、利用者は、地域を意識して検索条件を指示する必要がある。

現状の問題点を整理すると表4-9に示す通りとなる。

表4-9 現状の問題点

No.	現状の問題点
1	検索方法(窓口)と予約方法(窓口)が異なっている。
2	決済方法が取引先、サービスの種類で異なっている。
3	地域に密着した情報を取得するのが困難である。

(イ) サービスの将来像

(i) サービスの流れと機能

子育てポータルで提供するサービスは、現状の問題点を解決したものでなければならない。

そこで、問題点を解決するための課題を設定し、課題を実現するための解決施策を検討して行くこととする。

本サービスを子育てポータルから提供する場合においては、利用者が欲する情報を即座に提供する必要がある。そのため、現状の問題点を解決するための課題だけでなく、検索対象となるできるだけ多くのかつ、鮮度の高い情報を多く準備しておく新たな課題にも対応する必要がある。

本サービスを子育てポータルから提供するための課題と本課題実現により解決できる現状の問題点を表4-10に示す。

表4-10 課題一覧

No.	課題	解決できる問題点
2-1	検索機能と予約・注文機能の連携	検索方法(窓口)と予約方法(窓口)が異なっている。
2-2	決済機能の提供	決済方法が取引先、サービスの種類で異なっている。
2-3	地域優先の検索エンジンの提供	地域に密着した情報を取得するのが困難である。
2-4	情報のリアルタイム収集	—

これらの課題の詳細と解決策については、【別冊3】に示している。【別冊3】に示した解決策

を導入した子育てポータルを中心としたサービスの流れ図4-5に示す。表4-10に示す課題を実現する箇所を図中に赤枠で示している。

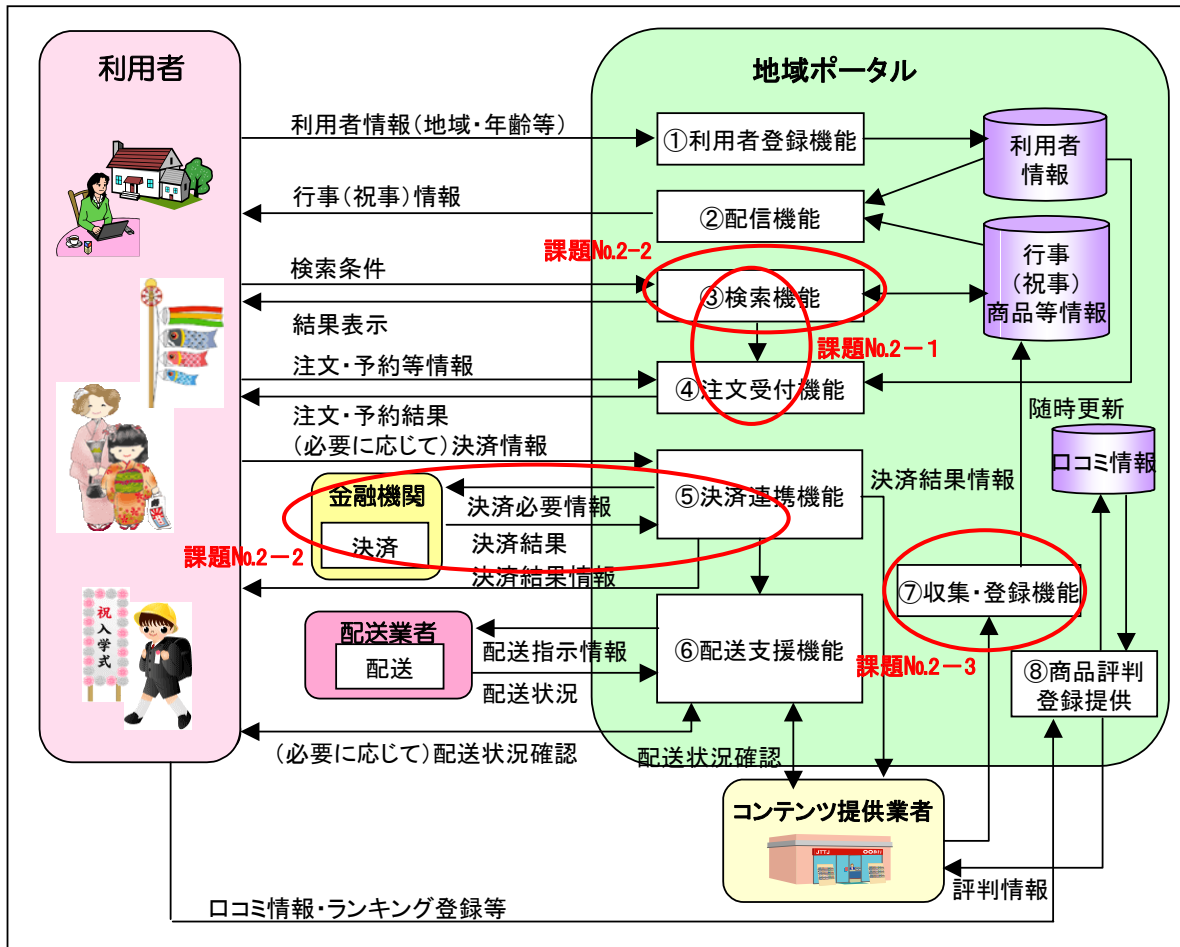


図4-5 「お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー」のサービスの流れ

- ① 子育てポータルは、サービスの提携業者の各種情報を新規・更新のタイミングで収集しておく。
- ② 利用者は、自分自身の情報(子どもの年齢、地域等)を、子育てポータルに登録しておく。
- ③ 子育てポータルは、イベント等時期に、関連する情報を利用者に配信する。
- ④ 利用者は、送られてきた情報をもとに、子育てポータルから必要な情報を検索し結果を確認する。
- ⑤ 利用者は、検索結果から、必要な処理を行う。(七五三のレンタルショップへの晴れ着の予約、美容院の予約等)。
- ⑥ 費用の支払いが発生する場合は、子育てポータルは、利用者から必要な情報を入手し、決済処理を行い、決済終了を利用者と関係業者に通知する。
- ⑦ 配送が必要な場合は、子育てポータルから配送業者に配送を指示する。利用者又は、関連業者から配送状況の照会があった場合は、配送業者より取得した配送状況を返す。
- ⑧ 利用者は、サービスの結果を評判情報として登録することができる。子育てポータルは、登録された情報を関連業者に伝える。

図4-5に示すサービスを実現するために必要となる機能を表4-11に示す。

表4-11 お祝い・プレゼント・おもちゃコーナーに必要となる機能

No.	機能名	機能説明	備考
1	条件登録機能	自分や家族の情報(年齢、性別等)や、自分の欲しい情報等、登録・更新する機能。	子育てポータル機能のNo.7の中で実施可能。
2	配信機能	サービス提供者から個人あてに、情報を配信する機能。No.1の条件(配信有無の希望も含む)に応じて、情報が配信される。	地域ポータル機能のNo.12と同。
3	検索機能	お祝い・プレゼント・おもちゃ等の情報を検索する機能。検索は、地域の情報を優先的に行う。	地域ポータル機能のNo.4と同。
4	注文受付機能	商品の注文を行う機能。	「子育て用品リサイクル・販売コーナー」のNo.4と同等機能。
5	決済連携機能 (Webサービス)	商品の支払いを、MPN 又はクレジット等で行うための機能。商品提供者及び利用者の要求を考慮し、必要な決済サービスに連携する。	
6	配送指示機能	配送に関する情報を子育てポータルから提携の配送業者へ配信する機能。	「子育て用品リサイクル・販売コーナー」のNo.7と同等機能。
7	配送状況確認・通知機能 (Webサービス)	利用者の要求に応じ、配送状況を確認できる機能。配送終了時には、出品者へ配送済みを通知することもできる。	配送状況は、配送業者が管理していることが前提。「子育て用品リサイクル・販売コーナー」のNo.8と同等機能。
8	口コミ情報登録機能	利用者が、サービスに関する評判等を登録する機能。	

注) 網掛け: 子育てポータルの基本機能と同様の機能

お祝い・プレゼント・おもちゃコーナーのサービスを実現するためには、表4-9に示すとおり8つの機能が必要となる。このうち、子育てポータルの基本機能を3つ含んでいる。また、子育て用品リサイクル・販売コーナーと同様の機能もある。

(ii) サービスのステークホルダーと役割

本サービスを実現するためには、利用者とサービスを提供する提携業者及子育てポータル以外にも、決済機関や配送業者等、それぞれの役割を持ったステークホルダーが存在する。図4-6にステークホルダー間の関連図を示す。

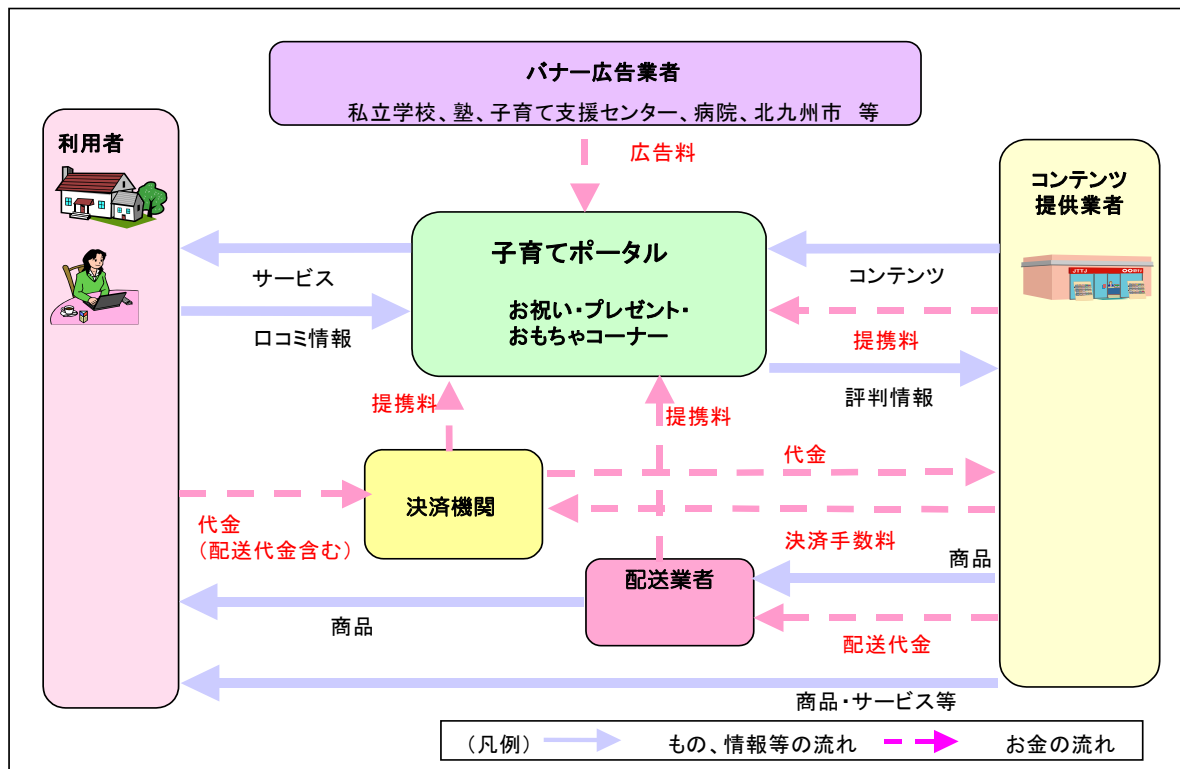


図4-6 「お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー」のステークホルダー関連図

図4-6に登場するステークホルダーとその役割を表4-12に示す。

表4-12 「お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー」のステークホルダーとその役割

No.	ステークホルダー	役割
1	子育てポータル	サービス仲介者。 利用者情報の管理、コンテンツの収集・管理を行う。 利用者に条件に合った情報を編集し、配信する。利用者から収集した口コミ情報は提携業者へ情報提供する。
2	利用者	サービスの利用者。 提供された情報を元に、各提携業者の提供している商品やサービスを利用できる。利用した商品やサービスに関する口コミ情報を子育てポータルへ提供する。
3	コンテンツ提供者	コンテンツ提供者。 商品・サービスを自 HP 内にて登録することにより、子育てポータルの情報を更新する。自HPがない業者は、直接更新する。
4	決済機関	商品等購買時の決済機関(金融機関・クレジット会社)。決済機能を提供する。顧客・業務拡大につながることから、提携料を支払う。
5	配送業者	子育てポータルの提携業者。配送機能を提供する。
6	パナー広告業者	広告・お知らせ掲載者。 (例)北九州市、各種学校、塾、病院、子育て支援センター 等

(ウ) ICT導入による効果の考察

イベント時のお祝い行事の検索やサービスの予約、あるいは、おもちゃ等のプレゼントをする場合において、表4-11に示すICTを活用し、子育てポータルでから提供することにより、現状の問題点が解決することがわかった。

また、ICT導入による新たなステークホルダーの関係や役割も整理することができた。これらのステークホルダーについては、子育てポータルから本サービスを提供することにより、表4-13に示すメリットがあると考えられる。

表4-13 ステークホルダー別サービス参画のメリット

No.	ステークホルダー	メリット
1	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報(年齢・地域等)を登録することにより、イベント等時期に地域に密着した必要なお知らせを受けることができる。 一つのイベントに関連する複数のサービスを、子育てポータルから検索し、注文・予約等ができる。
2	コンテンツ提供者	<ul style="list-style-type: none"> 顧客チャネルの増加により、利用者の増加につながる。 利用者の声(評判情報)を取得できる。
3	決済機関	<ul style="list-style-type: none"> 子育てポータルを通して、顧客・業務の拡大につながる。 (銀行口座申込、銀行預金の増加、クレジット申込、決済手数料収入の増加)
4	配送業者	<ul style="list-style-type: none"> 業務処理が増加する。
5	パナー広告業者	<ul style="list-style-type: none"> ターゲットを絞った広告ができるため、広告のヒット率が向上する。 自社商品の認知度及び購入チャネルの増加により、商品売り上げの増加につながる。

これらのことから、本サービスを子育てポータルより提供することは、それぞれのステークホルダーに新たな付加価値を与える効果があると考察できる。

(3) 子どもの安全・防犯コーナー

次に、子どもの安全・防犯のサービスとして、不審者情報提供と災害情報提供のサービスについて、現状と将来像を整理する。

(ア) 現状の処理の流れと問題点

現在、不審者情報については警察署が、災害情報については消防署が、住民に対し情報を提供している。ただし、警察署の不審者情報は、配信サービスのみであり、過去の情報を提供することは行っていない。過去の不審者情報を確認する場合は、民間の犯罪情報サイトより検索する必要がある。災害情報については、最新の情報配信とその時点で必要な災害情報検索の

両方のサービスを消防署が提供している。

ここでは、子どもの安全・防犯コーナーの現状として、不審者情報が子どもを持つ保護者に伝わるまでの流れについて整理する。

現在、警察署においても、不審者情報配信サービスを実施しており、希望者には、直接、警察署より情報が配信されるが、ここでは、全保護者に情報が伝達されるまでの学校経由の流れについて整理する。

現状の不審者情報が保護者に伝達されるまでの流れ及び、過去の不審者情報を検索する流れについて、図4-7に示す。

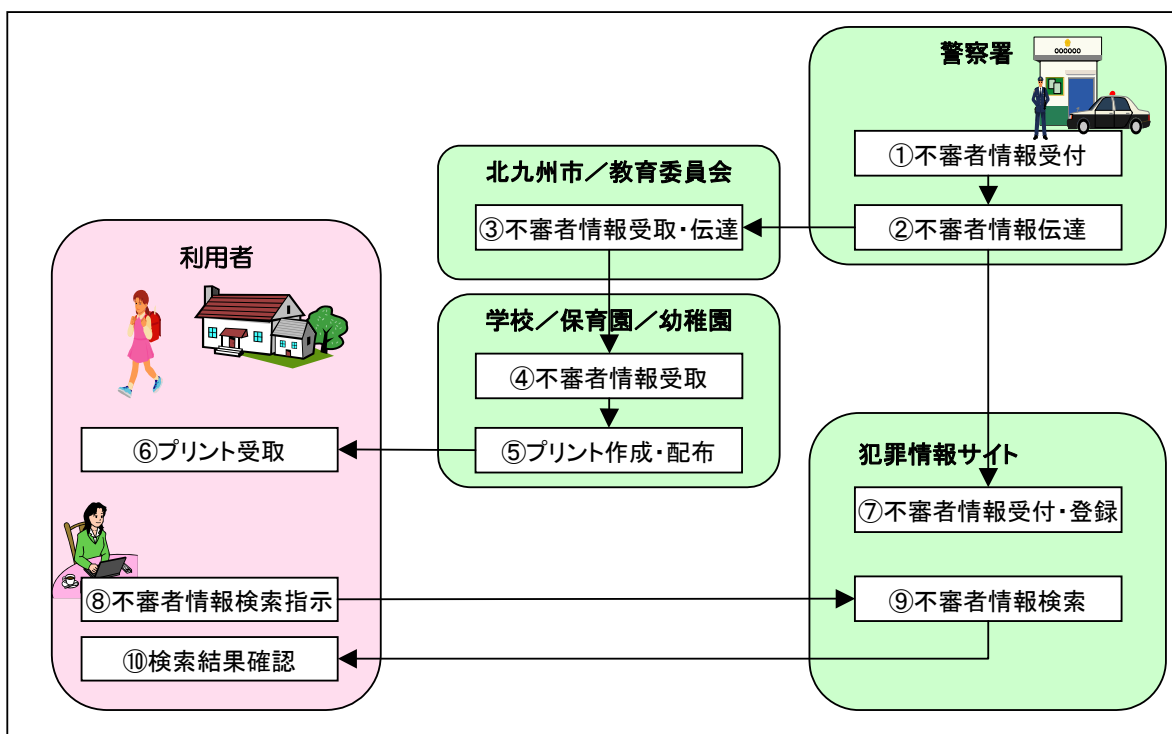


図4-7 子どもの安全・防犯コーナーの現状

- ① 警察署で不審者情報を受け付ける。
- ② 警察署より、北九州市の関連部署に情報を伝達する。また、希望する団体(犯罪情報サイト)にも、情報を伝達する。
- ③ 北九州市の関連部署は、情報を受け取り、管轄する機関(学校、保育園、幼稚園)に情報を伝達する。
- ④ 学校、保育園、幼稚園は、不審者情報を受け取る。
- ⑤ 学校、保育園、幼稚園は、保護者向けのプリントを作成し、子どもを通して配布する。
- ⑥ 利用者(保護者)は、不審者に関するプリントを子どもから受け取る。

<過去の情報を検索する場合>

- ⑦ 犯罪情報サイトは、警察署より受け取った不審者情報を登録する。

- ⑧ 利用者は、犯罪情報サイトにアクセスし、検索指示を与える。
- ⑨ 犯罪情報サイトは、検索条件に沿って検索を行う。
- ⑩ 利用者は、検索結果を確認する。

現状では、最も情報を必要とする子どもを持つ保護者に情報が伝達するまでに、多くの機関を経由しているため、時間がかかっている。また、子どもを通しての伝達となるため、情報が伝わらない可能性がある。

過去の情報を検索する場合は、利用者自身で犯罪情報サイトを探し出す必要があるため、知らない利用者は、情報を確認することができない。

現状の問題点を整理すると表4-14に示す通りとなる。

表4-14 現状の問題点

No.	現状の問題点
1	利用者に情報が伝わるまで時間がかかる
2	利用者に情報が伝わらない可能性がある。
3	過去の情報検索については、知らない人が多い。

(イ) サービスの将来像

(i) サービスの流れと機能

子育てポータルで提供するサービスは、現状の問題点を解決する必要がある。

そこで、問題点を解決するための課題を設定し、課題を実現するための解決施策を検討して行くこととする。

本サービスを子育てポータルから提供するための課題と本課題実現により解決できる現状の問題点を表4-15に示す。

表4-15 課題一覧

No.	課題	解決できる問題点等
3-1	必要な人へのタイムリーな情報配信	利用者に情報が伝わるまで時間がかかる 利用者に情報が伝わらない可能性がある。
3-2	不審者情報、災害情報の履歴検索窓口の共通化	過去の情報検索については、知らない人が多い。

これらの課題の詳細と解決策については、【別冊3】に示している。【別冊3】に示した解決策を導入した子育てポータルを中心としたサービスの流れ図4-8に示す。表4-15に示す課題を実現する箇所を図中に赤枠で示している。

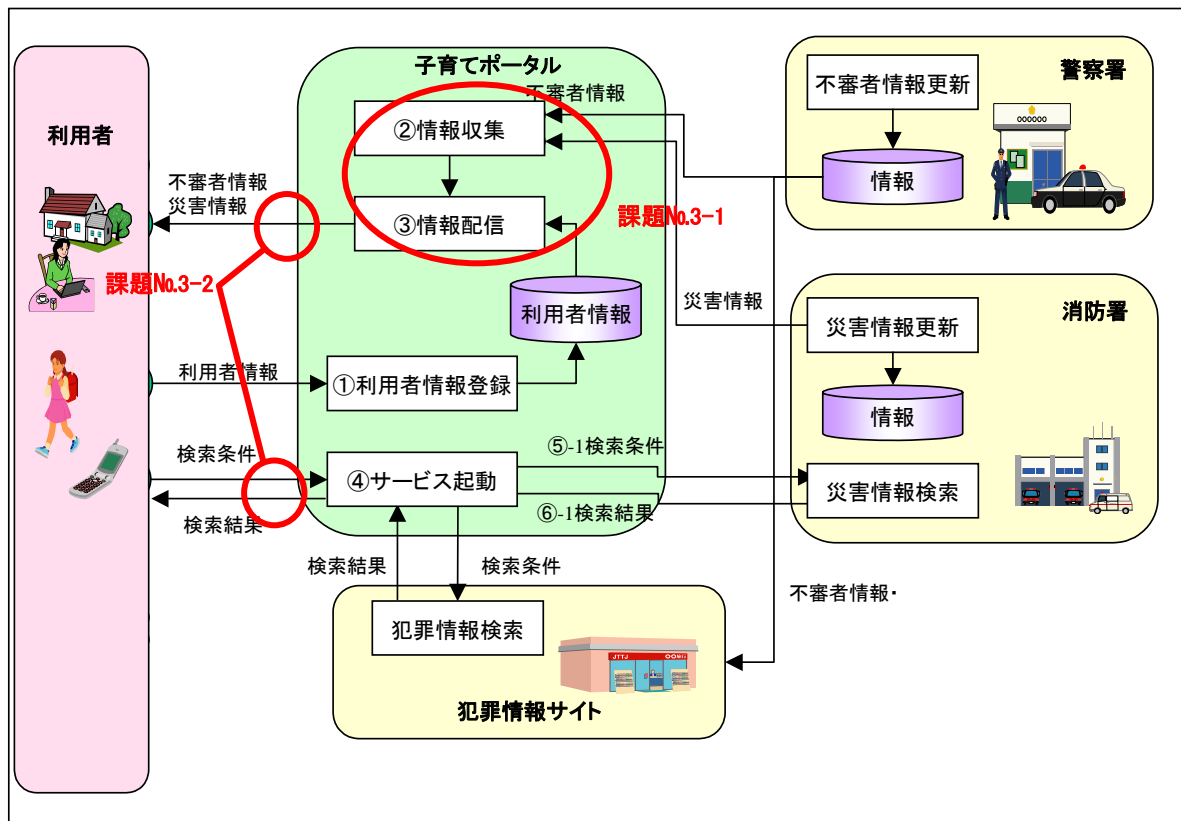


図4-8 安全・防犯コーナーのサービスの流れ

- ① サービスの利用者は、あらかじめ利用者情報を子育てポータルに登録する。
- ② 不審者の情報を警察署で警察署のシステムに登録すると同時に、災害情報の場合は、消防署で消防署のシステムに登録すると同時に、子育てポータルが情報を収集する。
- ③ 子育てポータルは、不審者情報または災害情報を収集すると同時に、サービスの利用を希望した利用者には、情報を配信する。
- ④ 利用者は、過去の不審者情報または、現時点での関係する災害情報を検索する場合は、子育てポータルよりサービスを選択する。

<不審者情報の場合>

子育てポータルは、提携する犯罪情報サイトの検索サービスを起動し、利用者にサービスを提供する。

<災害情報の場合>

子育てポータルは消防署の検索サービスを起動し、利用者にサービスを提供する。

安全・防犯コーナーで必要となる機能を表4-16に示す。

表4-16 子どもの安全・防犯コーナーに必要となる機能

No.	機能名	機能説明	備考
1	利用者情報登録	不審者情報や防犯情報の配信を希望を登録する機能。	子育てポータル機能のNo.7の中で実施可能。
2	情報収集機能	警察が持つ不審者情報や、消防が持つ災害情報をリアルタイムに収集する機能。 警察又は、消防で情報を更新した時点で、収集する必要がある。	子育てポータル機能のNo.10の中で実施可能。
3	配信機能	不審者情報や栽培情報を個人あてに、配信する機能。	子育てポータル機能のNo.12の中で実施可能。
4	サービス連携機能	過去の不審者情報や災害情報を検索するために、既にサービスを実施しているサイトのサービスを直接利用する機能。(Webサービス)	子育てポータル機能のNo.11の中で実施可能。

注) 網掛け: 子育てポータルの基本機能と同様の機能

子どもの安全・防犯コーナーのサービスを実現するためには、4つの機能が必要となる。この4つの機能とも、子育てポータルの基本機能に含まれている。

(ii) サービスのステークホルダーと役割

本サービスを実現するためのステークホルダーの関連図を図4-9に示す。

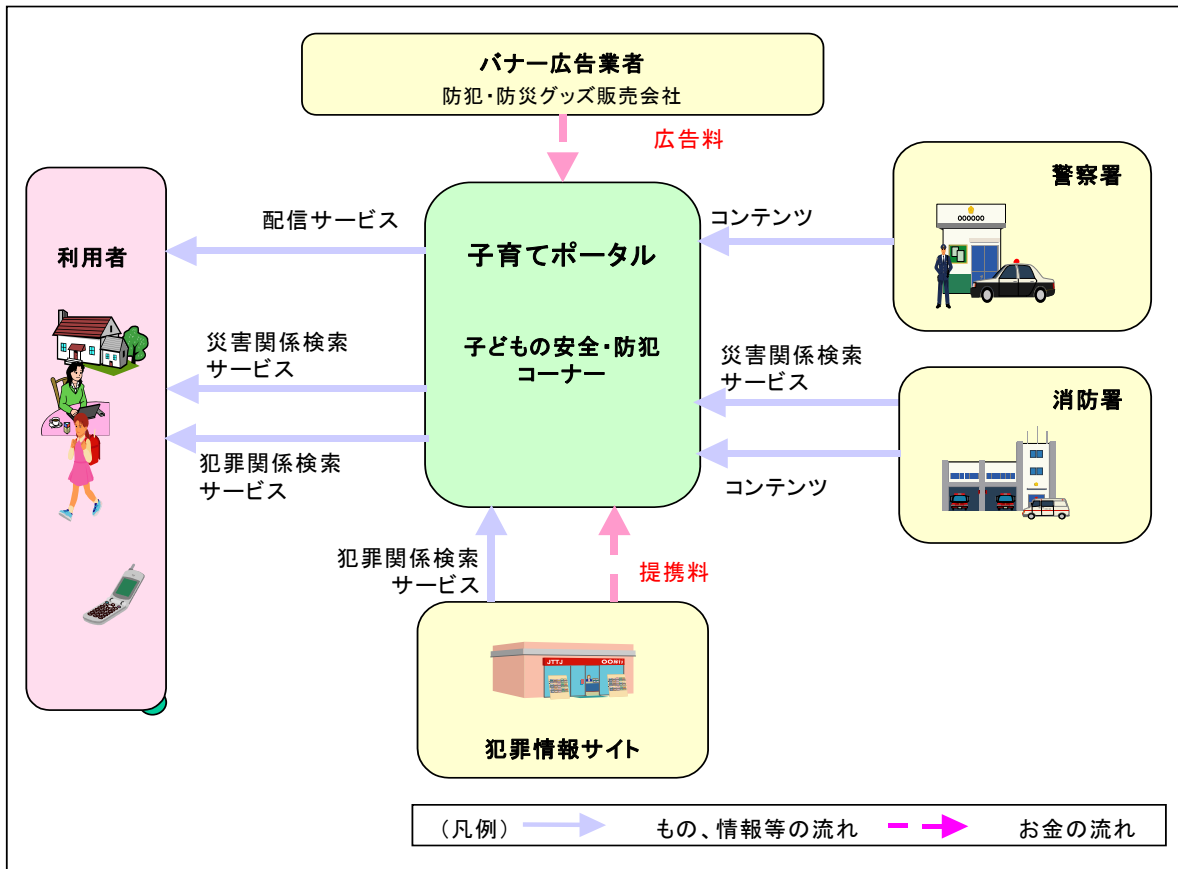


図4-9 子どもの安全・防犯コーナーのステークホルダー関連図

図4-9に登場するステークホルダーとその役割を表4-17に示す。

表4-17 「子どもの安全・防犯コーナー」のステークホルダーとその役割

No.	ステークホルダー	役割
1	子育てポータル	サービス提供者または、サービス仲介者。 サービス利用者の情報の管理は行うが、サービス提供に必要なコンテンツの管理は行わない。
2	利用者	サービスの利用者。
3	警察署	コンテンツ提供者。
4	消防署	コンテンツ提供者であり、災害情報検索サービスの提供者。
5	犯罪情報サイト運営会社	子育てポータルの提携業者。不審者情報検策サービスを提供する。
6	バナー広告業者	広告掲載者。

(ウ) ICT導入による効果の考察

不審者情報や災害情報の配信や検索サービスを表4-16に示すICTを活用し、子育てポータルでから提供することにより、現状の問題点が解決することがわかった。

また、ICT導入による新たなステークホルダーの関係や役割も整理することができた。これらのステークホルダーについては、子育てポータルから本サービスを提供することにより、表4-18に示すメリットがあると考えられる。

表4-18 ステークホルダー別サービス参画のメリット

No.	ステークホルダー	メリット
1	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報(年齢・地域等)を登録することにより、イベント等時期に地域に密着した必要なお知らせを受けられることができる。 一つのイベントに関連する複数のサービスを、子育てポータルから検索し、注文・予約等ができる。
2	警察署	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報を必要な利用者に早期に確実に伝えることができる。
3	消防署	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報を必要な利用者に早期に確実に伝えることができる。
4	犯罪情報サイト 運営会社	<ul style="list-style-type: none"> 自サイトの認知度アップにより、本来サービスの利用者が増加し、収益アップにつながる。
5	バナー広告業者	<ul style="list-style-type: none"> ターゲットを絞った広告ができるため、広告のヒット率が向上する。 自社商品の認知度及び購入チャネルの増加により、商品売り上げの増加につながる。

これらのことから、本サービスを子育てポータルより提供することは、それぞれのステークホルダーに新たな付加価値を与える効果があると考察できる。

(4) ワンストップ電子申請

子育てのイベントごとに必要となる申請手続きを、ワンストップで実現できれば、利用者の利便性は向上する。ワンストップで行う申請手続きは、子育てのイベントごとに異なってくるため、ここでは、「出生」を例にとり、分析することとする。

子どもが生まれた場合、一般的に行う手続きについて整理する。

出生時に必要となる手続きや必要となる書類等については、保険の種類や1月1日時点の住所地等により異なってくるため、ここでは、国民健康保険加入者であり、1月1日時点で北九州市在住の方を例として記載する。処理する手続きは、「出生届」、「国民健康保険加入届」、「出産育児一時金支給申請」、「児童手当認定申請」、「乳幼児医療証交付申請」の5つについて、整理する。

(ア) 現状の処理の流れと問題点

現状の出生に北九州市に対して行う各手続きの流れについて、図4-10に示す。

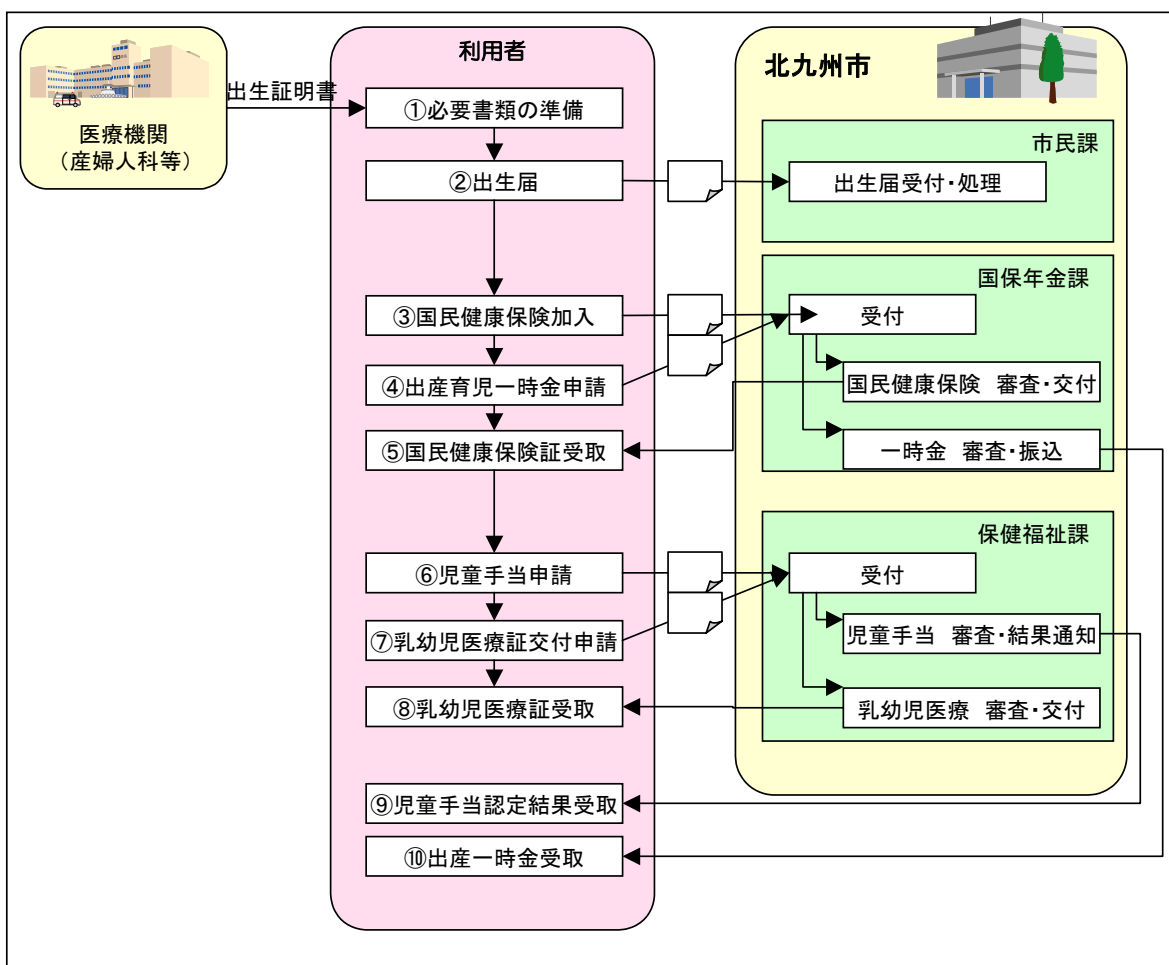


図4-10 出生時の処理の現状

- ① 利用者は、出生時に行う手続きに必要な書類を準備する。
- ② 出生届を記載し、北九州市の市民課に届け出る。
- ③ 国民健康保険加入届を記載し、北九州市の国保年金課に届け出る。
- ④ 国民健康保険証を国保年金課より受け取る。
- ⑤ 出産育児一時金申請書を記載し、北九州市の国保年金課に申請する。
- ⑥ 児童手当申請書を記載し、北九州市の保健福祉課へ申請する。
- ⑦ 乳幼児医療証交付申請書を記載し、北九州市の保健福祉課へ申請する。
- ⑧ 乳幼児医療証を保健福祉課より受け取る。
- ⑨ 後日、利用者は、保健福祉課より送られてきた児童手当の認定結果(通知書)を受け取る。
- ⑩ 後日、利用者は、国保年金課より振り込まれた出産一時金を受け取る。

現状では、申請者は区役所に出向いて、それぞれの手続きを行うのが一般的であるが、それぞれの手続きの窓口が異なるため、利用者は窓口を調べて、渡り歩く必要がある。また、申請のための様式がそれぞれの手続きごとに準備する必要があるため、重複する内容を何度も記入しなければならない。

さらに、里帰り出産等で、北九州市以外で出産した場合は、出生届は、出生地で受け付けてもらえるが、それ以外の手続きは、北九州市でしか受け付けてもらえないため、出生届以外の手続きを実施する時期も遅れる可能性がある。

現状の問題点を整理すると表4-19に示す通りとなる。

表4-19 現状の問題点

No.	現状の問題点
1	手続きごとに窓口を渡り歩かなければならない。
2	複数の申請書に同じ内容を何度も記載する必要がある。
3	北九州市以外で出産した場合、出生届以外の手続きの実施時期が遅くなる可能性がある。

(イ) サービスの将来像

(i) サービスの流れと機能

子育てポータルで提供するサービスは、現状の問題点を解決したものでなければならない。

そこで、問題点を解決するための課題を設定し、課題を実現するための解決施策を検討して行くこととする。

本サービスを子育てポータルから提供する場合には、インターネットを介したサービスとなることにより、新たに対応しなければならない課題が発生する。具体的には、窓口での受付では問題とならない申請者本人の確認方法や、出生証明書等の添付書類の取扱いである。

本サービスを子育てポータルから提供するための課題と本課題実現により解決できる現状の問題点を表4-20に示す。

表4-20 課題一覧

No.	課題	解決できる問題点
4-1	いつでもどこでも、一括届出・申請の実現	手続きごとに窓口を渡り歩かなければならない。 北九州市以外で出産した場合、出生届以外の手続きの実施時期が遅くなる可能性がある。
4-2	申請・届出様式の簡素化	複数の申請書に同じ内容を何度も記載する必要がある。
4-3	申請・届出者の認証方法の確立	ICT化により新たに発生する課題
4-4	第3者発行の添付書類の取り扱い及び認証方法の確立	同上

これらの課題の詳細と課題を解決する解決施策については、【別冊3】に示している。

【別冊3】に示した解決策を導入したサービスの流れ図を4-11に示す。表4-20に示す課題を実現する箇所を図中に赤枠で示している。

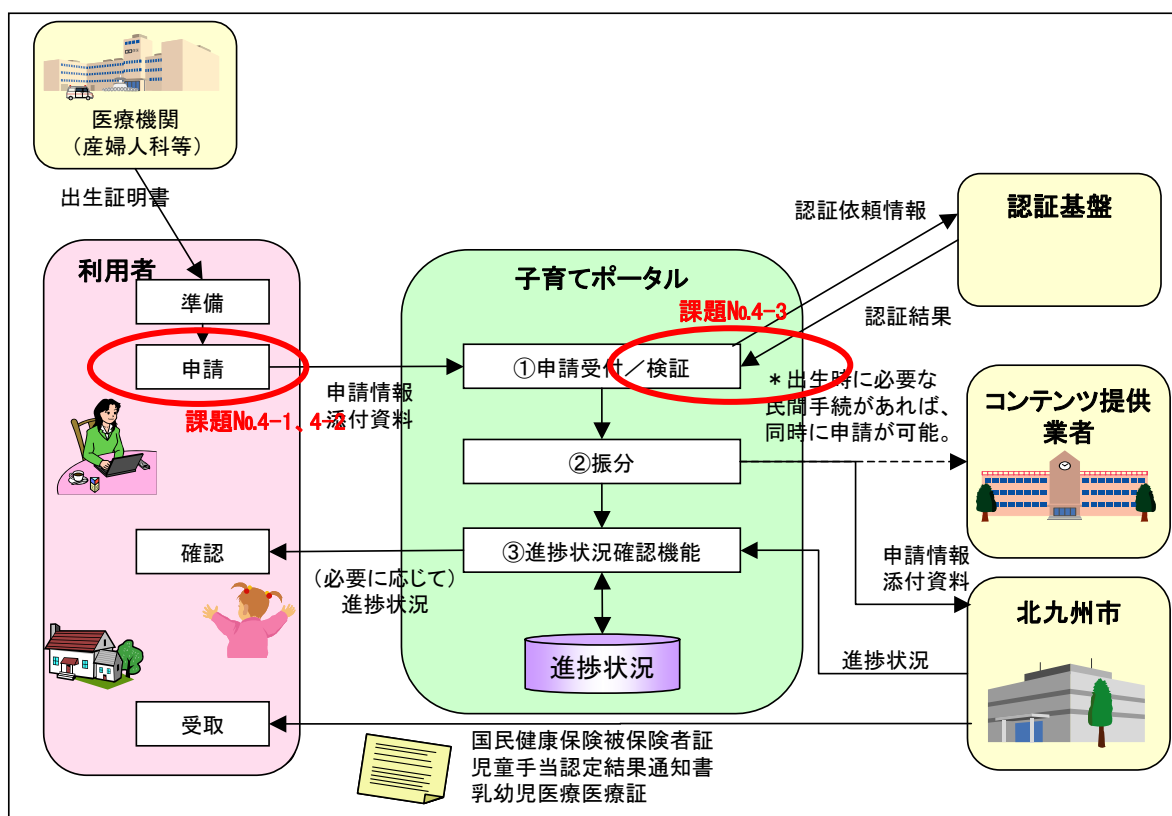


図4-11 出生ワンストップ電子申請のサービスの流れ

- ① 子育てポータルは、利用者から申請のあった申請情報を受け、申請書内容の確認及び検証を行う。(利用者は、あらかじめ必要な添付資料(出生証明書、年金加入証明書)を準備しておく)
- ② 子育てポータルは、申請に必要な情報を北九州市へ引き渡す。

- ③ 子育てポータルは、北九州市の手続きの処理の状況を確認し、利用者の要求に応じて処理状況を提供する。

<子育てポータル外の機能>

北九州市は審査処理を行い、必要な交付物を申請者あてに送付する。

ワンストップ電子申請で必要となる機能を表4-21に示す。

表4-21 ワンストップ電子申請に必要な機能

No.	機能名	機能説明	備考
1	申請受付機能	ワンストップの各種申請書を受付け、申請書の形式審査を行う機能。	
2	認証基盤連携機能	申請書に添付された電子署名の検証を行うため、該当の認証基盤と連携する機能。	子育てポータル機能のNo.15と同。
3	振分機能	複数団体への申請がある場合は、該当の団体に申請情報を振り分ける機能。	今回分析した「出生ワンストップ」の場合は、本機能不要。
4	進捗状況確認機能	利用者の要求に応じ、ワンストップの処理状況が確認できる機能。該当の申請手続きの処理状況をリアルタイムに把握しておく必要がある。	

注) 網掛け: 子育てポータルの基本機能と同様の機能

ワンストップ電子申請のサービスを実現するためには、表4-21に示すとおり4の機能が必要となる。このうち、子育てポータルの基本機能である1機能が含まれている。

(ii) サービスのステークホルダーと役割

本サービスを実現するためのステークホルダーの関連図を図4-12に示す。

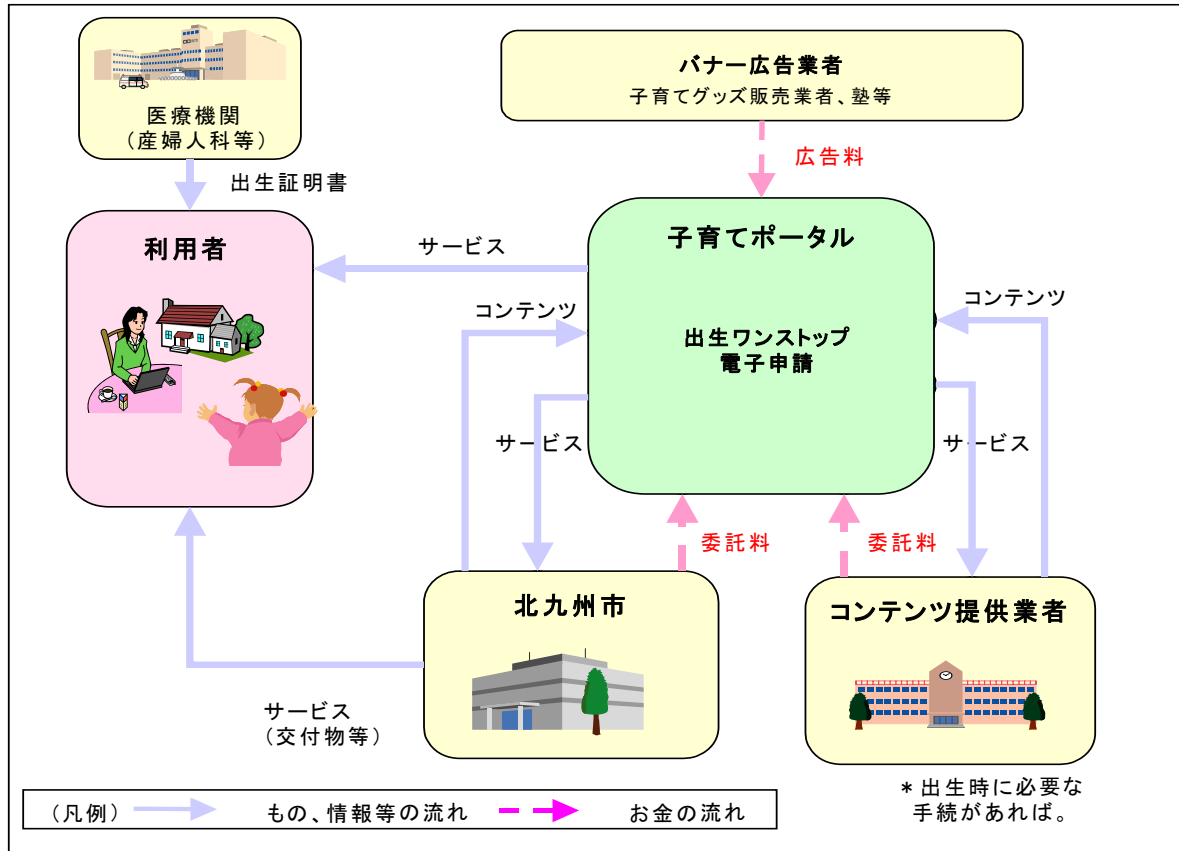


図4-12 出生ワンストップ電子申請のステークホルダー関連図

図4-12に登場するステークホルダーとその役割を表4-22に示す。

表4-22 出生ワンストップ電子申請のステークホルダーとその役割

No.	ステークホルダー	役割
1	子育てポータル	サービス提供者または、サービス仲介者。 北九州市（または民間組織）の住民等からの申請手続きの申請窓口を提供する。実際のサービスは、各手続き担当団体が実施する。
2	利用者	サービスの利用者。
3	北九州市	サービスの利用者であり、行政機関手続きに関するコンテンツ提供者。
4	コンテンツ提供者	サービスの利用者であり、民間企業の手続きに関するコンテンツ提供者。
5	バナー広告業者	広告掲載者。

(ウ) ICT導入による効果の考察

出生時の手続きをワンストップで行えるサービスを表4-21に示すICTを活用し、子育てポータルでから提供することにより、現状の問題点が解決することがわかった。

また、ICT導入による新たなステークホルダーの関係や役割も整理することができた。これらのス

テークホルダーについては、子育てポータルから本サービスを提供することにより、表4-23に示すメリットがあると考えられる。

表4-23 ステークホルダー別サービス参画のメリット

No.	ステークホルダー	メリット
1	利用者	<ul style="list-style-type: none">・場所と時間にとらわれず、行政手続(及び民間企業への手続き)をすることができる。・一つのイベントに関連する複数の手続きを一括して行うことができる。
2	北九州市	<ul style="list-style-type: none">・場所と時間にとらわれず、行政手続の受付を行えることより、住民の満足度を向上させることができる。
3	コンテンツ提供者	<ul style="list-style-type: none">・場所と時間にとらわれず、自社の各種手続の受付を行えることより、顧客の満足度を向上させることができる。
4	バナー広告業者	<ul style="list-style-type: none">・ターゲットを絞った広告ができるため、広告のヒット率が向上する。・自社商品の認知度及び購入チャネルの増加により、商品売り上げの増加につながる。

これらのことから、本サービスを子育てポータルより提供することは、それぞれのステークホルダーに新たな付加価値を与える効果があると考察できる。

4.3 まとめ

ニーズ調査結果より、子育てポータルから提供すべきサービスのうち、4つのサービスについて詳細分析を行った。それぞれについては、ICT導入により、現状の問題点を解決できることがわかった。また、子育てポータルでサービスを提供するにあたっては、15の基本機能以外にも必要な機能が明確になった。子育てポータルの基本機能と今回分析した4つのサービスで利用するその他の機能を表4-23に示す。

表4-23 子育てポータルと4つのサービスの機能

No.	機能名	ポータル	リサイクル	お祝い	安全・安心	電子申請	備考
1	画面カスタマイズ機能	○					
2	他ステージへの移動機能	○					
3	利用頻度学習機能	○					
4	キーワード検索機能	○	○	○			
5	カレンダー表示機能	○					
6	イベント表示機能	○					
7	個人・家族情報登録・更新機能	○		○	○		
8	サービス提供者登録機能	○	○	○		○	
9	サービス・コンテンツ登録更新機能	○		○			
10	情報収集機能	○			○		
11	サービス連携機能	○			○		
12	プッシュ機能(配信機能)	○		○	○		
13	コンテンツ(キーワード)連動型広告機能	○					
14	ID/パスワード登録機能	○	○				No.7 と連携しながら行う。
15	認証基盤連携機能	○				○	
16	投稿機能		○				
17	注文申込機能		○	○			
18	通知機能		○				
19	決済連携機能(Webサービス)		○				インターネットバンキング
20	配送指示機能		○	○			
21	配送状況確認・通知機能(Webサービス)		○	○			
22	粗大ごみ申込機能(Webサービス)		○				
23	ロコミ情報登録機能			○			
24	決済連携機能(Webサービス)			○			MPN, クレジット決済
25	申請受付機能					○	
26	振分機能					○	「出生ワンストップ」は、本機能不要。
27	進捗状況確認機能					○	

注)黄色の網掛けは、子育てポータルの基本機能

また、今回は、4つのサービスの詳細分析にとどめたが、総じて子育てポータルサービスの充実させることは、住民だけでなく、情報やサービスを提供する側である行政機関や民間企業に対しても、大きなメリットを与えることがわかった。

それらのメリットを総合的に将来像のイメージとして図4-13に示す。

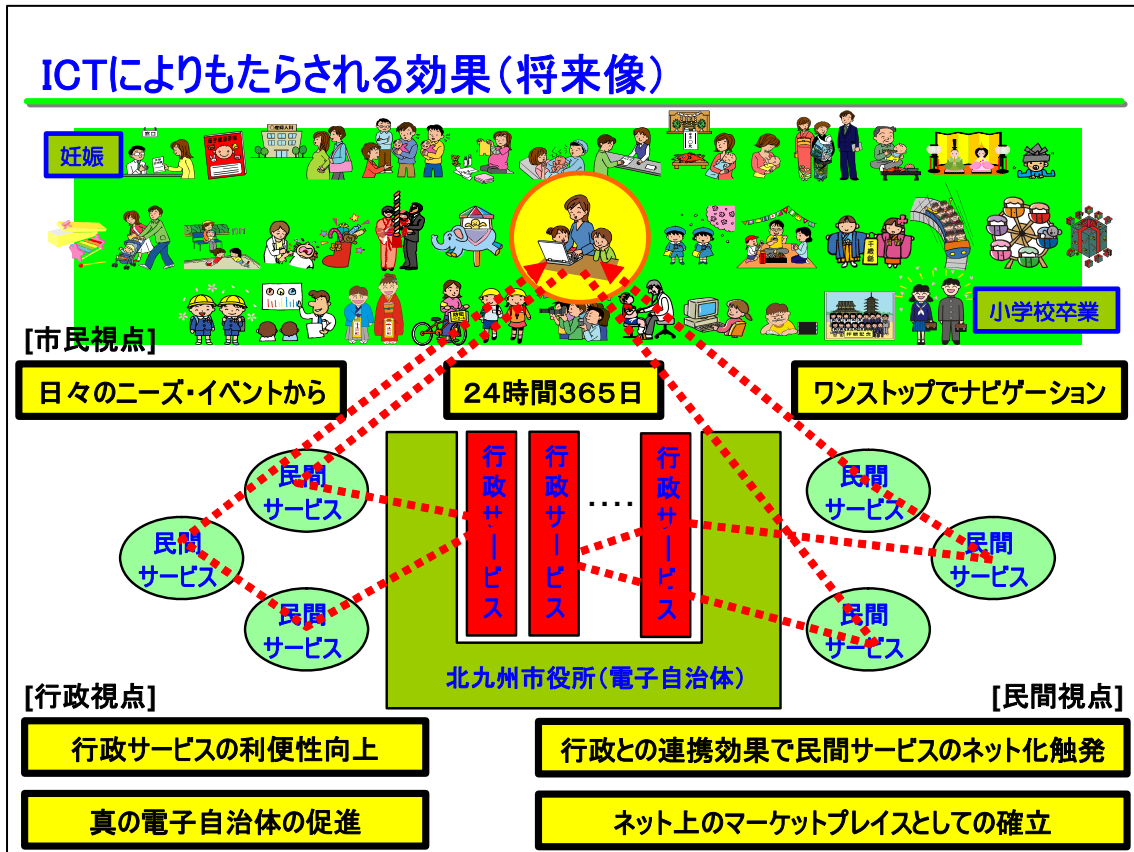


図4-13 子育てポータルのICT導入による効果(将来像)イメージ

この図からわかるように、市民にとっては、いつでもどこでも、日々発生したニーズやイベントに応じ、必要な情報の取得やサービスを利用することが可能となり、行政機関にとっては、行政サービスの向上につながり、かつ、真の電子自治体を促進して行くことになるとともに、民間企業にとっては、行政との連携強化で民間サービスのネット化を促進し、ネット上のマーケットプレイスとして確立していくことが期待される。

5 事業化検討

ここまで、3章のニーズ調査により本ポータルユーザから見た必要性について、また4章のサービス分析より本ポータルの事業としての有効性について確認してきた。そこで本章では前章までのサービスの検討結果を踏まえ、子育てポータルの事業化について、事業に関わるステークホルダーの整理と事業モデルの検討を行うとともにその事業の戦略性について、検討の結果を整理した。

なお事業化の具体的な検討にあたっては、4章で検討した4つのサービスの詳細検討を受けて事業検討を実施することを基本としつつも、4章から導かれる事業モデル以外のものについても事業の拡大・継続上必要と判断されるものについて追加検討するとともに、残る 27 サービスについては、これらの検討結果から演繹的に事業モデルとの相関性を検討し、結果として本ポータルにおける事業全体を俯瞰し、本章にまとめる方法をとった。

5.1 ステークホルダー

前章までのサービスの分析より挙げられたステークホルダーを事業の側面より大きくまとめると、本ポータルを利用する「利用者」、本ポータルを運営する「ポータル運営事業者」及び各種の情報やサービスを提供する「情報・サービス提供者」に分類される。

図5-1にステークホルダーの全体構成を、表5-1に4章で検討したサービス毎のステークホルダー分類を示す。

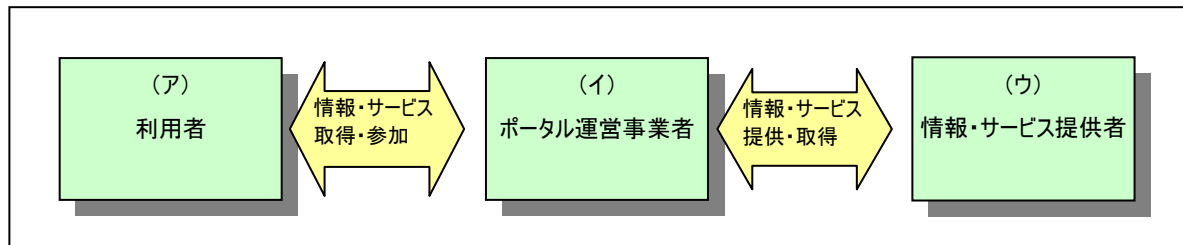


図5-1 ステークホルダーの構成

表5-1 サービス毎ステークホルダー分類

No.	サービス名称	利用者	ポータル運営事業者	情報・サービス提供者
3	子育て用品リサイクル・販売コーナー	・出品者 ・購買者	・子育てポータル	・出品者 ・パナー広告業者 (例:北九州市、各種学校、塾、病院、子育て支援センター等) ・決済機関(注) ・北九州市(注) (廃棄物回収業者) ・配送業者(注)

7	お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー	・利用者	・子育てポータル	・コンテンツ提供者 ・バナー広告業者 ・利用者 ・決済機関（注） ・配送業者（注）
8	ワンストップ電子申請	・利用者 ・北九州市 ・コンテンツ供給業者	・子育てポータル	・北九州市 ・コンテンツ供給業者 ・バナー広告業者
21	こどもの安全・防犯コーナー	・利用者	・子育てポータル	・警察署 ・消防署 ・犯罪情報サイト運営会社 ・バナー広告業者

（注）：収支面より情報・サービス提供者として掲載しているが、ポータル運営事業者の機能を補完（分担）する事業連携機関でもある。

（1）ステークホルダー詳細

「利用者」「ポータル運営事業者」「情報・サービス提供者」の各ステークホルダーについて、表5-1の整理結果も参考としながら、事業の視点より対象者の想定とその役割について整理する。

（ア）利用者

■利用者の想定

利用者は北九州市在住の子育てに関与する住民と想定する。

但し、住民以外の事業団体においてもサービスによっては利用者となりうる場合があるが、ここでは、住民を利用者とし、検討する。

北九州市における現在の人口分布から、妊娠から小学校卒業までの子育てに深く関与すると考えられる女性（20～49歳）のインターネット利用率より、123,689 人が本ポータルの核となる利用者として想定する。

また、核となる利用者の他に3章にて検討したサービス（お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー等）を用いた祖父母や親戚等、子育てステージ外に相当する 417,319 人の利用もありうる想定する。（表5-2参照）

表5-2 利用者の想定

年齢	北九州市人口(人) *注1			インターネット利用人口(人) *注2)		
	男	女	合計	男	女	合計
0～9	44,529	42,314	86,843	利用もありうる利用者層		核となる利用者層
10～19	47,229	45,517	92,746			
20～29	58,830	58,127	116,957	39,298	38,829	78,127
30～39	66,845	68,487	135,332	44,652	45,749	90,402
40～49	55,753	58,550	114,303	37,243	39,111	76,354
50～59	74,676	79,604	154,280	49,884	53,175	103,059
60～	120,507	168,513	289,020	80,499	112,567	193,065
不詳	2	5	7			
合計	468,371	521,117	989,488	251,576	289,432	541,008

*注1) 北九州市人口: 2006年(平成18年)9月30日現在(北九州市発表)

*注2) インターネット利用人口: インターネット利用率 66.8% を乗じた人数
(総務省 平成18年版 情報通信白書より)

■利用者の役割

利用者の役割として、以下を想定する。

- ・本ポータルに搭載されている情報・サービスの照会・活用
- ・本ポータルへの情報提供及び、参加(個人ツールの利用含める)

(イ) ポータル運営事業者

■ポータル運営事業者の想定

ポータル運営事業者として、表5-3のとおり候補が考えられるが、最終的には民間企業による自立運営が望ましいと思われる。

ただし、設立当初は本ポータルの特性により、行政の協力が大きくウェイトを占めると考えられるため、フェーズを分けて事業の形態を発展させて行く必要があると考える。

表5-3 ポータル運営事業者の想定

候補		メリット(特色)	デメリット(問題・課題)
行政のみ		行政の情報を能動的に取り入れる活動が行える。	民間の情報の取り扱いに制限あり。
民間のみ		事業の延長として、活動が行える。	行政のサービス・情報の取り扱いに難あり。
(例)	民間(物販系)	自社物販への誘導が容易に行え、コア事業(実販売)での実益を高めることが出来る。	自社以外の商品の取り扱いに制限あり。
	民間(情報システム系)	システムの拡張に容易に対応出来る。	物販ノウハウに欠ける。
行政+民間		上記メリットを効率よく取り込むことが可能となる。	両者の事業連携の方法を充分に検討する必要がある。

■ポータル運営事業者の役割

ポータル運営事業者の役割として、以下を想定する。

- ・本ポータルの構築(事業基盤整備、各種アライアンス、ポータルシステム構築)
- ・本ポータルの事業運営(運営企画、情報・サービス提供者への営業活動、コンテンツ・サービス企画等)

(ウ) 情報・サービス提供者

■情報・サービス提供者の想定

情報・サービスの提供者としては、北九州市を拠点とする表5-4の官・民・地域の団体が考えられる。

表5-4 情報・サービス提供者の想定

分類	団 thể例	参加目的
北九州市、 公共・公益	北九州市 国、県、外郭等 電気、医療等 図書館、体育館、公民館、 学校、保育園、幼稚園、子育て支 援センター、 警察署、消防署 など	【市民サービス向上】 情報発信、電子申請、施設利用 促進 【収益の向上】 健康/文化活動促進、民間施設 情報交換、施設情報発信
地域企業体	百貨店、商店、地域情報誌、 カルチャーセンター、スポーツクラブ、 リサイクルプラザ、廃棄物回収業 者、配送業者、金融機関、 塾、レンタルショップ、美容院 など	【収益の向上】 商品販売/仲介、顧客情報活 用、アイデア商品開発、ベンチャー 育成、育児情報誌 医療・育児・健康・娯楽利用促進
ボランティア	子育てサポート、託児、地域安全 など	【生きがい・奉仕】 育児/ケア支援
サークル・自治会	町内会、子育てサークル など	【学習・成長】 サークル企画活動
市民	市民	【精神的安心】 育児経験情報(知恵)提供、商 品モニタ、口コミ

■情報・サービス提供者の役割

情報・サービス提供者の役割として、以下を想定する。

- ・本ポータルへの情報、サービスの提供
- ・本ポータルの情報の活用(市民、消費者の生の声)

(2) 事業の円滑・継続運営の考慮点

事業に関する主たるステークホルダーについて述べてきたが、事業が更に円滑に効率よく運営できる体制づくりとして、ステークホルダーに以下組織を設けることが必要と考察した。(図5-2参照)

(ア) 継続性の面より、官、民、市民をアドバイザとして迎え入れる。

ポータル運営事業者は、ポータルの利用状況をアドバイザへ報告すると共に、例えば、利用者からの要望として新たに追加したいサービスメニューなど事業として強化したい点等について、協力・後方支援をいただくことで、運営の継続・拡大へ繋げることが可能となる。尚、アドバイザの対象者は利用者及び情報・サービス提供者から募ることとし、アドバイザとしての機能が硬直しないように任期を設けることが望ましい。

(イ) 事業関係会社を設け、事業プロデュース活動に専念する。

ポータル運営事業者は、全ての業務を自社にて行わず、各種専門業者と連携を組み、事業を行うことで、主たる事業の継続・拡大へ専念することが可能となる。併せて、地域振興へも寄与する。

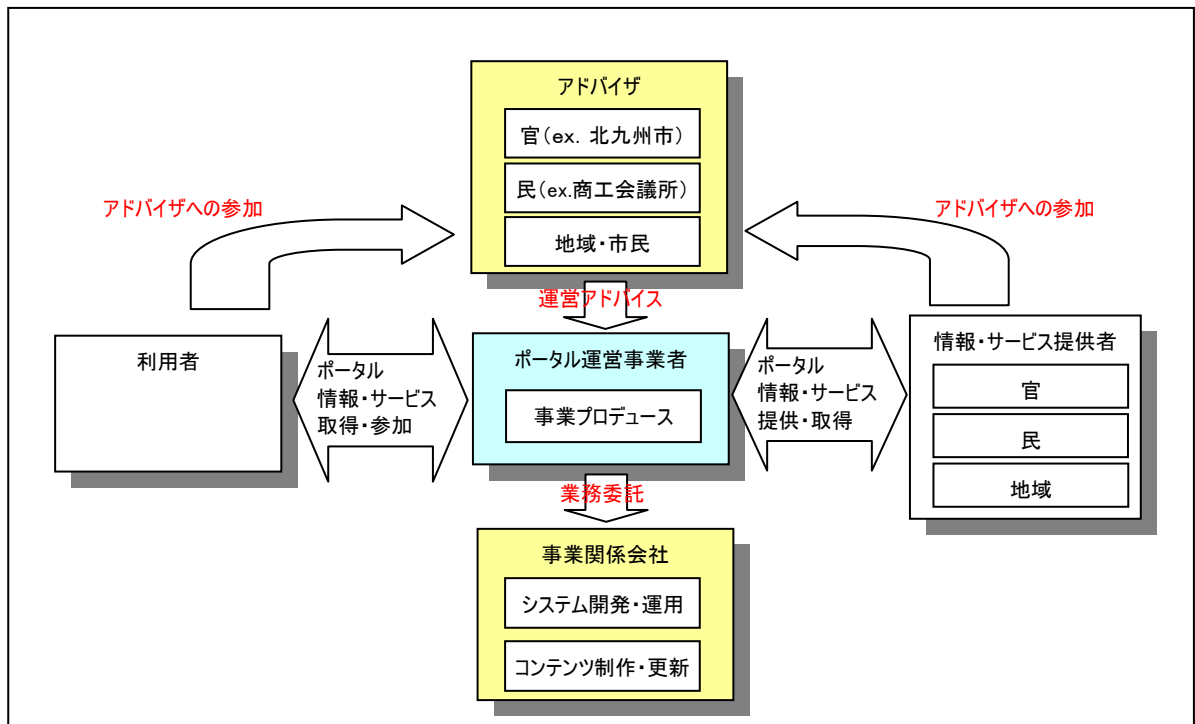


図5-2 事業の効率的運営のための体制

5.2 事業モデル

5.1 にてステークホルダーについて整理してきたが、本項では 3 分類したステークホルダーの中で、事業の中心となるポータル運営事業者の事業性について、その検討結果を整理する。

(1) ビジネスモデル(全体概要)

4章にて検討した4サービスについて、ポータル運営事業者がどこを収入元として何を収益とするのか、運営事業者の業務形態を明確にしながら表5-5に整理した。この表からポータル運営事業者の収益はひとつの事業モデルからもたらされるものではなく、複数モデルの集合体から得られることがわかる。

表5-5 ポータル運営事業者がサービスより得られる収益例

No.	サービス名称	収入元	収益	ポータル事業運営者の業務形態
3	子育て用品リサイクル・販売コーナー	出品者	サービス利用料	個人売買仲介(CtoC)
		バナー広告業者	広告料	広告掲載
		配送業者	提携料	業務アライアンス (BtoC マッチング)
		決済機関		
7	お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー	コンテンツ提供者	提携料	商品販売仲介(BtoC)
		バナー広告業者	広告料	広告掲載
		配送業者	提携料	業務アライアンス (BtoC マッチング)
		決済機関		
8	ワンストップ電子申請	北九州市 コンテンツ提供者	委託料	電子申請サービス代行
		バナー広告業者	広告料	広告掲載
21	こどもの安全・防犯コーナー	バナー広告業者	広告料	広告掲載
		犯罪情報サイト	提携料	業務アライアンス (BtoC マッチング)

これらのサービスの提供により収益を得る事業を以後「情報提供型ポータルサイト運営事業」と定義する。

「情報提供型ポータルサイト運営事業」においては、利用者へ価値のあるサービスを提供し続けることが事業運営上の命題となる。そのため、事業開始当初は前章までに検討した所定のサービスの通り提供したとしても、その後の利用者のニーズ、嗜好、またはその時代の各種トレンド、社会環境等の外的変化、及びサービスに係る運営費用等採算性の内的変化により、サービスの内容は逐次見直され変化させていくことが必要となる。

しかし、これらのサービスの変更(追加・停止・変更・拡大・縮小等)の都度、サービスの仕組みを再構築することは、企業競争力においてはスピード面等の観点から機会損失を招く危険性がある上、投資も嵩んでしまう可能性がある。

これらの弊害を回避するためには、収益を得る業務形態を構成するビジネスモデル、ポータルシステムソフトウェア(ICT システム)等を予め「ビジネスコンポーネント」と定義する合理的ないくつかの仕組

みにパッケージ化することで、変化に迅速に対応するとともに投資を抑えながら事業を推進すべきと考える。

例えば表5-5において、広告掲載を業務形態とするサービスが全サービスにおいて表れているが、広告掲載についての ICT システムやビジネスモデルを個々のサービス毎に行わず、広告掲載という一つの“ビジネスコンポーネント”として運営者のシステムに装備しておき、必要に応じて個々のサービスに付加することを意図している。

ただし、事業を長期に渡って拡大・継続していくためには、この「情報提供型ポータルサイト運営事業」のみを運営するのでは、地域ポータルとして利用者、情報提供者の絶対数がどうしても限られてしまう特性により、収益に限界が見られると想定する。したがって、より利益を向上させ、事業を拡大継続するための工夫として本プロジェクトでは、「情報マイニング事業」、及び「ビジネスコンポーネント販売事業」と定義した事業もそれに付加した形で実現すべきと考察した。

一つ目の「情報マイニング事業」は、「情報提供型ポータルサイト運営事業」にて蓄えられた情報をマイニング(分析)し、その情報を必要とする事業者へ提供する事業である。

例えば「お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー」サービスでは、利用者からの商品の照会履歴から人気ランキングなどの情報を提供することができるし、「子育てコミュニティ」「子ども/子育て相談ホットライン」等の利用者参加型サービスでは、利用者(市民あるいは消費者の立場)からの生の声を入手することも可能となり、これらは企業にとってのビジネスや行政サービスの質的向上にとって有益な情報となると考えられる。

また二つ目の「ビジネスコンポーネント販売事業」は、「情報提供型ポータルサイト運営事業」、「情報マイニング事業」によって、構築された仕組み(ビジネスモデル、システムソフトウェア、運用ノウハウ)をパッケージ化、あるいは SaaS(共同ホスティングによるシェアードシステム)化し、必要とする他の自治体等へ提供するものである。

これらの考え方を整理すると以下のとおりとなる。

①「情報提供型ポータルサイト運営事業」

前章までのサービスメニューによる情報・サービスの提供を行う。広告料、手数料等による収入が事業収入の中心となる。

②「情報マイニング事業」

「情報提供型ポータルサイト運営事業」で本ポータルに集積される利用者からの情報及びサービスの利用によって入手できる統計可能な情報を本ポータルの事業運営で活用するに留まらず、マイニング(分析)し、必要とする企業へ情報の販売等を行う。

③「ビジネスコンポーネント販売事業」

「情報提供型ポータルサイト運営事業」、「情報マイニング事業」によって、本ポータルに蓄積される仕組み(ビジネスモデル、システムソフトウェア、運用ノウハウ)をパッケージ化、SaaS(共同ホスティングによるシェアードシステム)化し、提供する。

これらの事業全体の情報・仕事と費用の流れを図5-3に示す。

また、各事業の詳細を以降に記す。

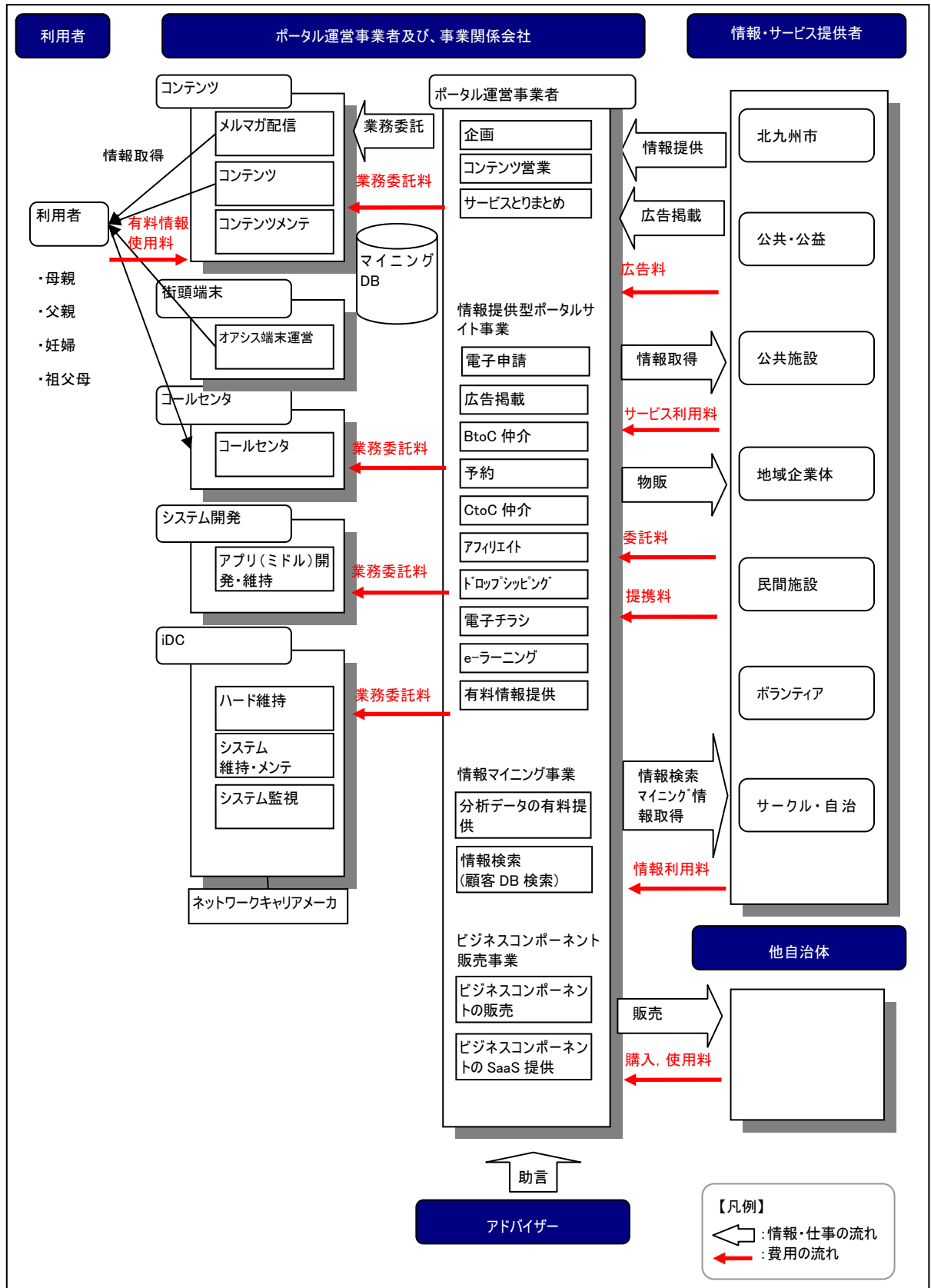


図5-3 ビジネスモデル(概要)

(2) 情報提供型ポータルサイト事業

前述のサービスメニューを中心としたポータルサイト運営事業である。

3章で検討したサービスにおいて、収益を伴う各サービスの収益モデルの仕組み（ICT システム、ビジネスモデル等）をコンポーネント化することにより、サービスの増減に容易に対応できる構成とする。

本検討のサービスメニューにおいては、以下のビジネスコンポーネントが考えられる。

① 広告掲載

バナー等広告の掲載依頼を受け付け、ポータル上に掲載し、広告主のサイトへの誘導を行い、広告主より広告掲載料の支払を受ける。支払は月額固定を想定している。

（表5-5の業務形態の広告掲載が本ビジネスコンポーネントに該当する。）

② 電子申請

各種の電子申請ワークフローアプリケーションをポータル上にて運用し、その運用費の支払を受ける。支払は月額固定を想定している。

（表5-5の業務形態の電子申請サービス代行が本ビジネスコンポーネントに該当する。）

③ BtoC 仲介

本ポータル上にてオンラインショッピング等の仲介業務を運営し、出品業者よりサービス仲介の支払を受ける。また、決済機関等の業務アライアンス等も BtoC マッチングとして本ビジネスコンポーネントに組み込まれる。

（表5-5の業務形態の商品販売仲介(BtoC)、業務アライアンス(BtoC マッチング)が本ビジネスコンポーネントに該当する。）

④ 予約

施設予約の代行業務を行い、施設業者より代行手数料の支払を受ける。支払は月額固定を想定している。

⑤ CtoC 仲介

本ポータル上にて個人売買のオークションを開設し、出品者より利用料の支払を受ける。

（表5-5の業務形態の個人売買仲介(CtoC)が本ビジネスコンポーネントに該当する。）

⑥ アフィリエイト

本ポータルにバナー、商品の紹介等の広告を掲載し、それらを経由し広告主のオンラインショッピングにて商品を購入した際に広告主より紹介料の支払を受ける。支払は1回の購入金額に紹介料率を乗じた金額を想定している。

⑦ ドロップシッピング

本ポータル上にてドロップシッピングにより提供される商品の物販を運営し、物販の売上に応じた利益を得る。（商品の仕入れ、在庫、決済、配送等はドロップシッピング業者が行う。）

⑧ 電子チラシ

新聞の折り込みチラシ等を電子化したものを掲載し、広告主より掲載料の支払を受ける。支払は月額固定を想定している。

⑨ eラーニング

eラーニングの運営を行い、受講者より受講料の支払を受ける。支払は講座単位を想定している。

⑩有料情報提供

子どもの様子チェックコーナー等、利用者へ有料にてサービスを提供する。

つまり本ポータルにおいては、収益を伴うサービスとしてこれらのビジネスコンポーネントを組み合わせることで実現することになる。

図5-4に4章にて検討の「お祝い・プレゼント・おもちゃコーナーサービス」を例にして、ビジネスコンポーネントのイメージを示す。4章の検討においては、お祝い・プレゼント・おもちゃコーナーサービスは、広告掲載、及び BtoC ビジネスコンポーネントを介し、情報・サービス提供者より情報及び収益を得て、利用者へ情報を提供することとなる。これに加え、アフィリエイト、ドロップシッピングのビジネスコンポーネントを追加装備することにより、より一層の収益の拡大へつなげられる。

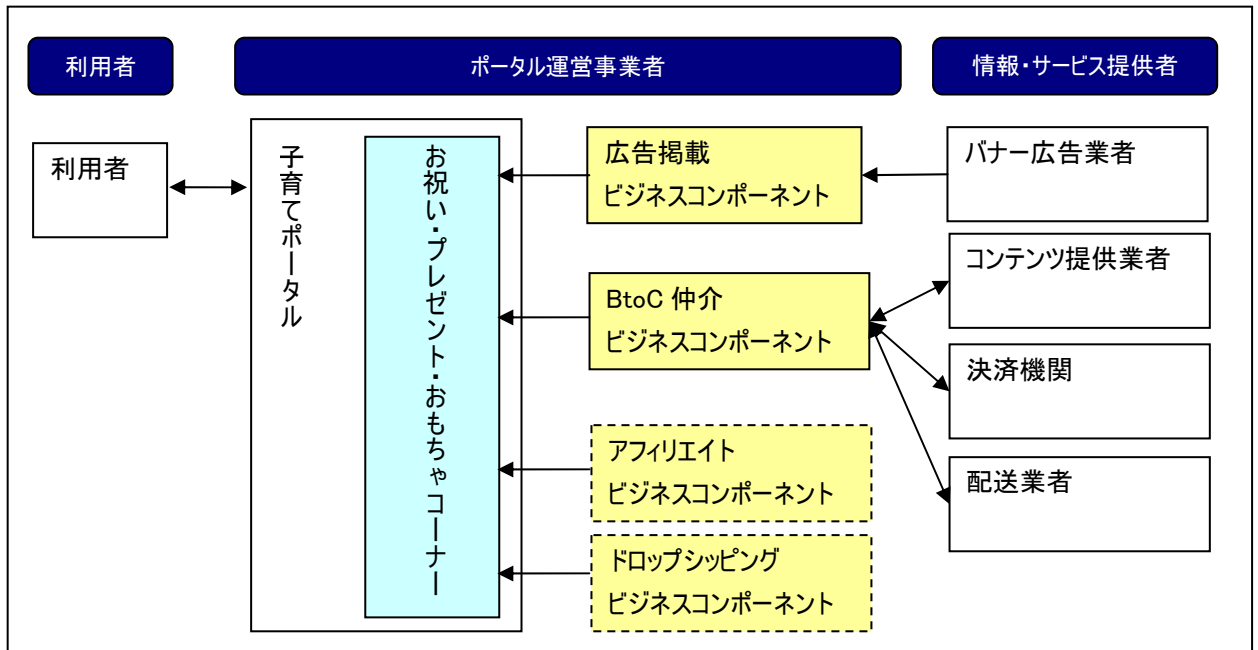


図5-4 お祝い・プレゼント・おもちゃコーナーサービスにおけるビジネスコンポーネントのイメージ

表5-6にサービスメニューに対応するビジネスコンポーネントを記載する。

但し、(3) 子育て用品リサイクル・販売、(7)お祝い・プレゼント・おもちゃ、(8)ワンストップ電子申請、(21)子どもの安全・防犯については4章の検討結果を反映した上で、拡張が想定されるビジネスコンポーネントを追記した。

またその他のサービスについては、これまでの検討結果から演繹的に本章にて新たに追加検討した内容を反映した。

表5-6 サービスメニューとビジネスコンポーネントの関連

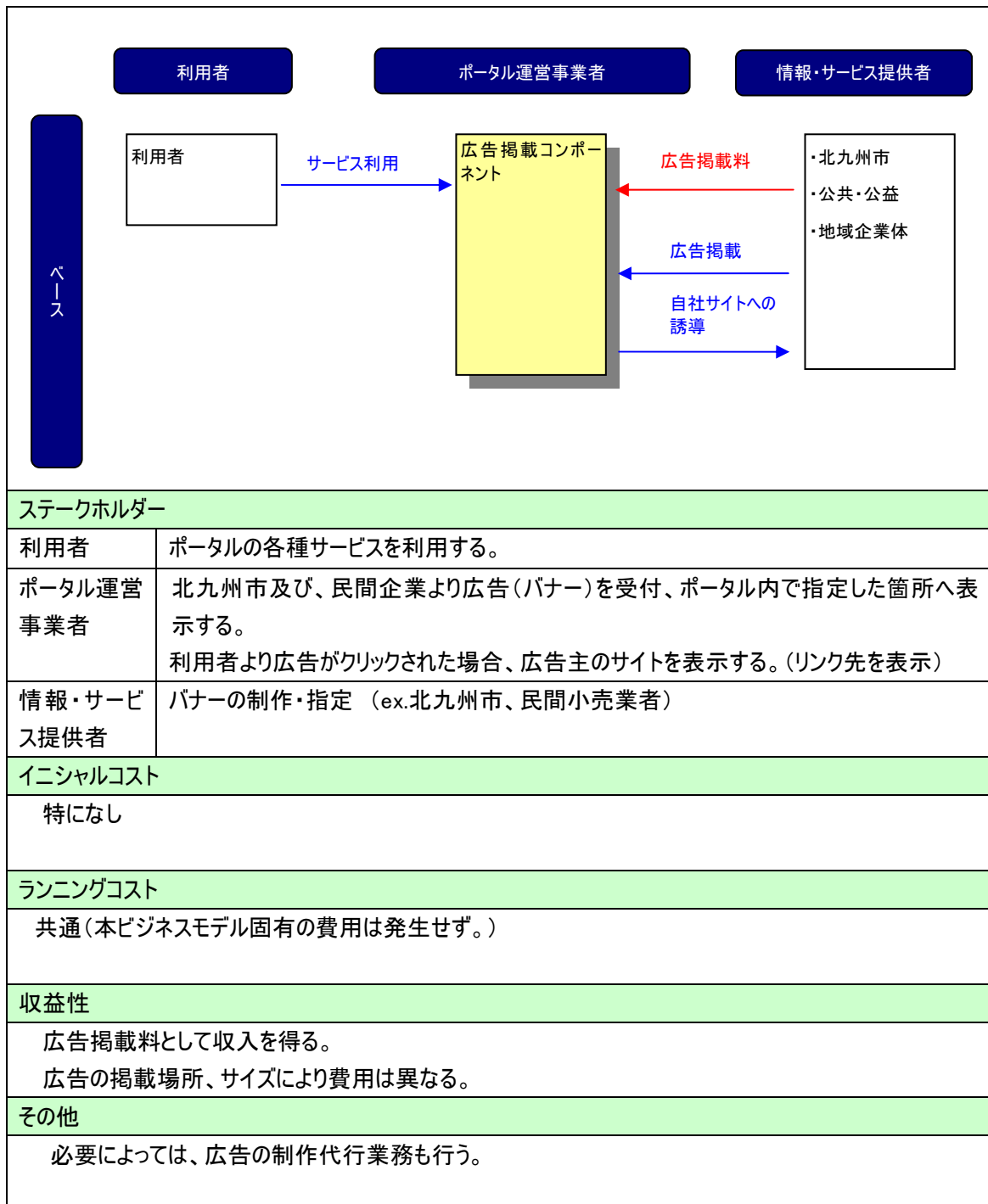
サービスメニュー	広告掲載	電子申請	母の仲介	予約	父の仲介	アフィリエイト	ドロップシッピング	電子チラシ	eラーニング	有料情報提供
(1)子どもと一緒に/おでかけ	○			○						
(2)子どもを看ます、預かりますコーナー	○									
(3)子育て用品リサイクル・販売	○		○		○					
(4)学用品一括検索・申込サービス	○		○			○				
(5)子育て中のグッズ、サービス、お買い物	○		○			○	○			
(6)イベント・ニーズからの探索										
(7)お祝い・プレゼント・おもちゃ	○		○			○	○			
(8)ワンストップ電子申請	○	○								
(9)子どもと親のためのイベント・講座・求人等申込	○			○						
(10)保育施設・教育機関情報	○									
(11)(○○校区)コミュニティ										
(12)○○学校(子どもの学校名など)ホットライン										
(13)いまさら聞けない”子どもの性”教育コラム										
(14)お子様知的能力チェック診断				○						
(15)eラーニング	○								○	
(16)子どもの能力開発支援	○		○			○	○			
(17)子どもとおやのおすすめ1週間メニュー										
(18)ママのイライラ度チェック診断				○						
(19)病院検索	○			○						
(20)母と子の健康・医療	○		○	○		○	○			
(21)子どもの安全・防犯	○		○							
(22)子どもの様子チェック										○
(23)ボランティア隊員・パトロール隊員登録										
(24)子育てコミュニティ										
(25)地域なんでも MAP										
(26)おばあちゃんの知恵										
(27)パパのための”初めての子育て”										
(28)何でも家計簿										
(29)子ども/子育て相談ホットライン										
(30)私のなんでもフォルダ										
(31)今日の”なんでも”	○							○		

■ビジネスコンポーネント例

ビジネスコンポーネントの具体例として、広告掲載及び、電子申請について、その内容を以下に示す。

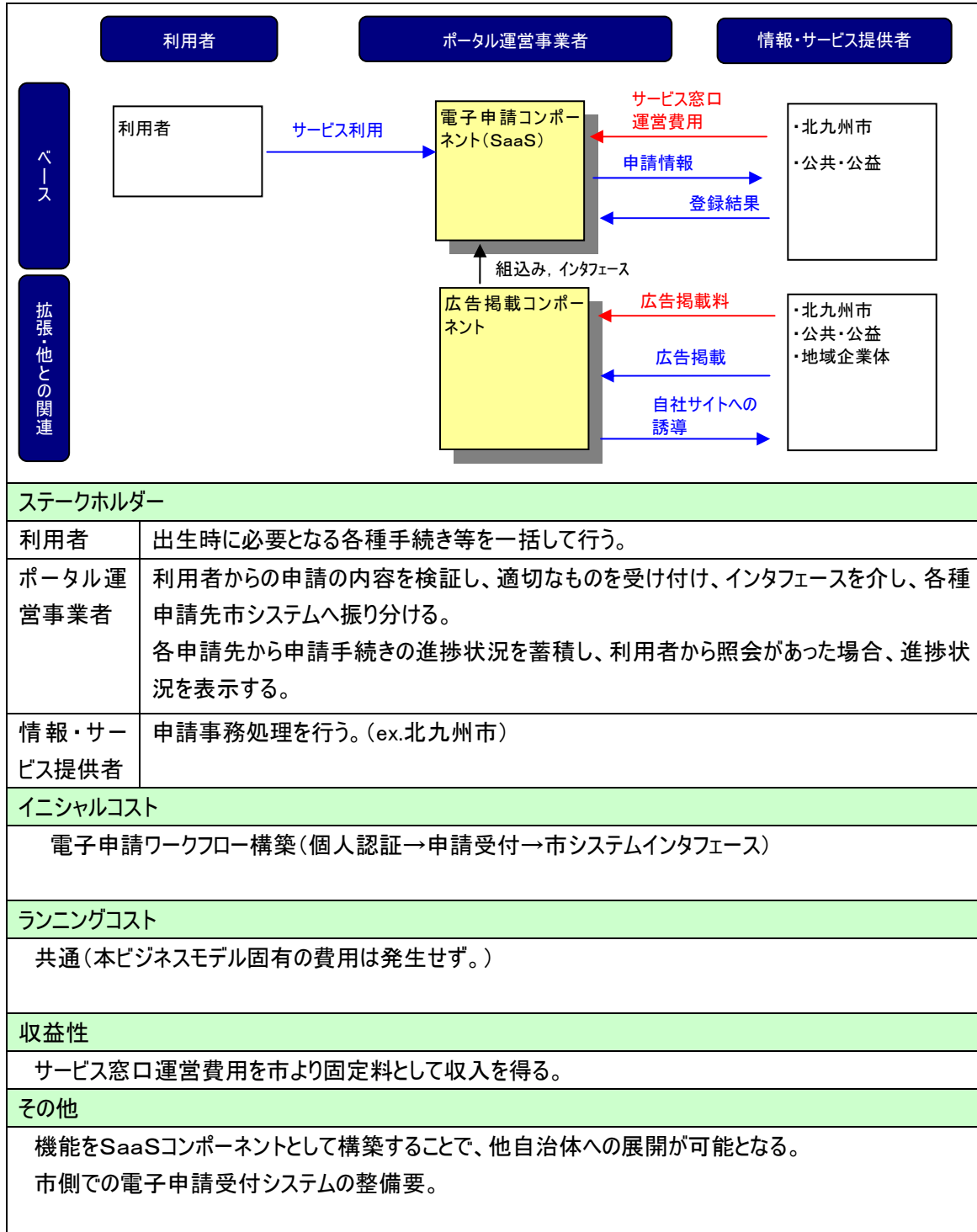
■例1: 広告掲載

表5-7 広告掲載ビジネスコンポーネント例



■例2: 電子申請

表5-8 電子申請ビジネスコンポーネント例



(3) 情報マイニング事業

本ポータルには、利用者及び情報・サービス提供者より様々な情報が蓄積される。これらの情報をマイニングし、必要とする行政及び民間企業へ販売・提供する。

ただし、検索も含め提供されるマイニングデータは、個人情報保護の観点より、ポータル運営事業者にて加工されたものであり、個人の特定は出来ないものとする。

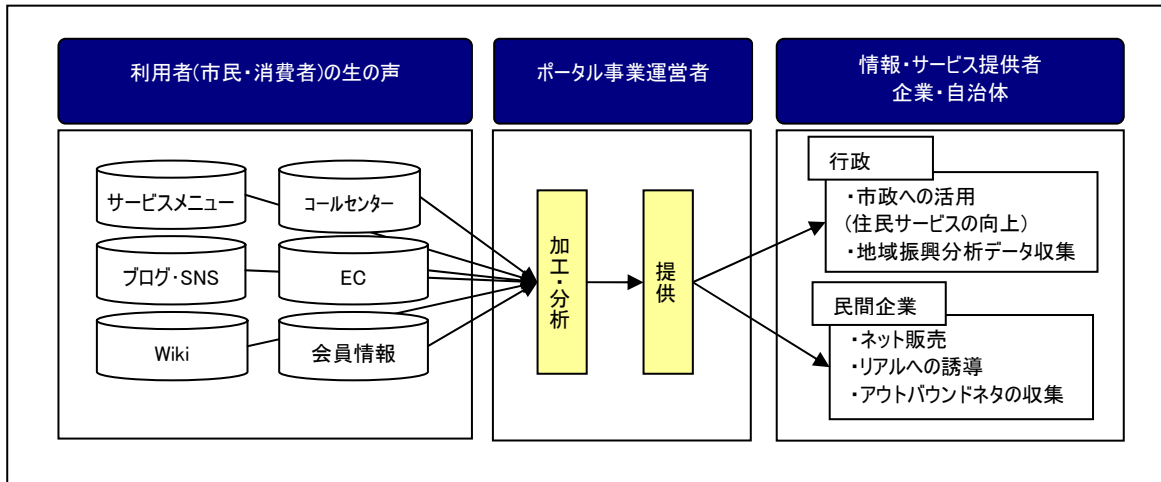


図5-5 データマイニングイメージ

各々のサービスメニューより得られるマイニング情報及び、その活用例を表5-9に示す。

表5-9 マイニングデータ例

サービスメニュー	マイニングデータ例	活用例
(1)子どもと一緒に/おでかけ	行き先、時間帯、施設設備等の利用者の検索条件等	公共施設、民間施設での利用者ニーズ統計として活用
(2)子どもを看ます、預かりますコーナー	地区、時間帯等の利用者の検索条件等	行政における市民要望基礎データとして活用
(3)子育て用品リサイクル・販売	照会商品、販売履歴等	小売業におけるマーケティングデータとして活用
(4)学用品一括検索・申込サービス	照会商品、販売履歴等	小売業におけるマーケティングデータとして活用
(5)子育て中のグッズ、サービス、お買い物	照会商品、販売履歴	小売業におけるマーケティングデータとして活用
(6)イベント・ニーズからの探索	イベント、ニーズ等の利用者の検索条件(キーワード)	各種事業のマーケティングデータとして活用
(7)お祝い・プレゼント・おもちゃ	照会商品、販売履歴	小売業におけるマーケティングデータとして活用
(8)ワンストップ電子申請	使用サービス統計、利用における要望	行政におけるシステム拡充・改善の基礎データとして活用
(9)子どもと親のためのイベント・講座・求人等申込	イベント種類、講座種類、求人職種等のトレンド情報	各種事業のマーケティングデータとして活用

(10)保育施設・教育機関情報	監視サービス、給食等の利用者の検索条件等	保育・教育関連事業のマーケティングデータとして活用
(11)(〇〇校区)コミュニティ	地域社会のトレンド	各種事業のマーケティングデータとして活用
(12)〇〇学校(こどもの学校名など)ホットライン	利用者からの要請事項等	教育関連のニーズ収集として活用
(13)いまさら聞けない“子どもの性”教育コラム	掲示板での話題	各種事業のマーケティングデータとして活用
(14)お子様知的能力チェック診断	利用者が抱えている悩み	医療・教育関連のマーケティングデータとして活用
(15)eラーニング	受講トレンド	教育関連業のマーケティングデータとして活用
(16)子ども能力開発支援	興味分野	図書館等の施設、教育関連業のマーケティングデータとして活用
(17)子どもとおやのおすすめ1週間メニュー	利用者の反応	食品小売業のマーケティングデータとして活用
(18)ママのイライラ度チェック診断	利用者の反応	医療関連のマーケティングデータとして活用
(19)病院検索	診療科目、診察時間等の利用者の検索条件等	医療関連のマーケティングデータとして活用
(20)母と子の健康・医療	健康食品、医薬品等の購入履歴、検索履歴	医療関連のマーケティングデータとして活用
(21)子どもの安全・防犯	利用者の反応	セキュリティ関連業のマーケティングデータとして活用
(22)子どもの様子チェック	利用者の登録状況	教育関連のマーケティングデータとして活用
(23)ボランティア隊員・パトロール隊員登録	ボランティアの要請内容	NPO のマーケティングデータとして活用
(24)子育てコミュニティ	コミュニティテーマ等のトレンド	各種事業のマーケティングデータとして活用
(25)地域なんでも MAP	地域に関する生の声	行政における住民サービスの向上基礎データ、各種事業のマーケティングデータとして活用
(26)おばあちゃんの知恵	利用者の興味分野	各種事業のマーケティングデータとして活用
(27)パパのための“初めての子育て”	利用者の反応	各種事業のマーケティングデータとして活用
(28)何でも家計簿	保険等の興味分野	フィナンシャル関連業のマーケティングデータとして活用
(29)子ども/子育て相談ホットライン	利用者が抱えている悩み	行政における住民サービスの基礎データとして活用
(30)私のなんでもフォルダ	趣味、興味分野等の登録情報	各種事業のマーケティングデータとして活用
(31)今日の“なんでも”	興味分野	各種事業のマーケティングデータとして活用

(4) ビジネスコンポーネント販売事業

本ポータル運営によって蓄積されたビジネスコンポーネントを、必要とする行政及び民間企業へ販売・提供する。

販売対象として、次が考えられる。

- ・ビジネスコンポーネント(ビジネスモデル、ソフトウェア)
- ・仕組み構築ノウハウ(体制づくり、プロジェクトマネージメント等)
- ・運用ノウハウ(推進体制、ICT 活用技術等)

販売形態として、次が考えられる。

①SaaS(共同ホスティングによるシェアードシステム)利用 (図5-6 ケース①参照)

本ポータルのビジネスコンポーネントのソフトウェア及び、ハードウェアをSaaSの形態にて使用提供する。

必要によっては、使用・導入のためのコンサルタント業務も行う。

②コンポーネントの販売 (図5-6 ケース②参照)

コンポーネント毎に顧客(他自治体、企業等)が要求するビジネスコンポーネントを販売する。

必要によっては、ポータルの構築全般(企画～導入～運用支援)を行うこともある。

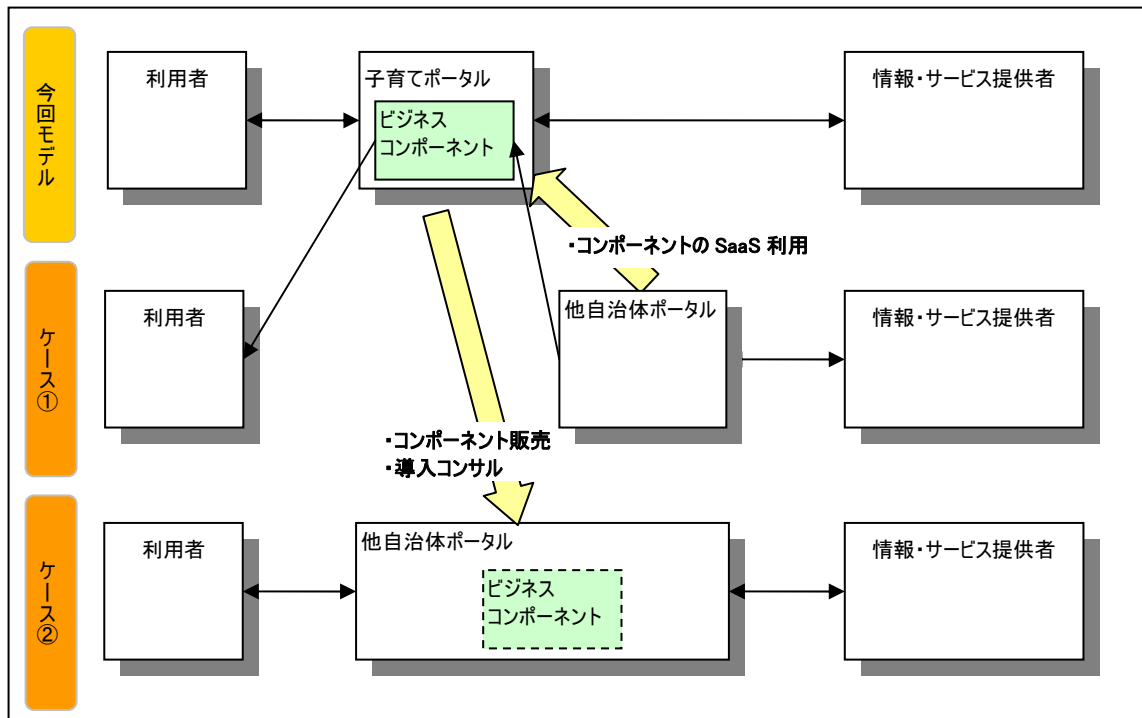


図5-6 ビジネスコンポーネント販売事業イメージ

(5) 事業展開ステップ

今まで検討した3つの事業を一度に立ち上げることは、時期や投資規模などの観点からリスクが高く現実的ではないため、事業の継続的成長の観点より、次のステップを経て事業拡大を行うことが望ましいと考える。(図5-7参照)

①ステップ1ー導入期： 情報提供型ポータルサイト運営事業

前章までのサービスメニューによる情報・サービスの提供を行う。広告料、手数料等による収入が事業収入の中心となる。この導入時期は助走段階であり、利用者へより多くの価値ある情報を提供し、集客へ努める必要があるとともに、情報・サービス提供者へのアピールと参加要請が必要である。このため各種行政の強力なバックアップが必要と考えられる。

②ステップ2ー成長期： 情報マイニング事業

「情報提供型ポータルサイト運営事業」の発展として、「情報マイニング事業」を行う。

「情報マイニング事業」では、「情報提供型ポータルサイト運営事業」にて運用の本ポータルに集積される利用者からの情報及び、サービスの利用によって入手できる統計可能な情報を本ポータルの事業運営で活用するに留まらず、マイニング(分析)し、必要とする企業へ情報の販売を行う。また、合わせて、マイニングデータベースの検索も可とする。

③ステップ3ー成熟期： ビジネスコンポーネント販売事業

「情報提供型ポータルサイト運営事業」「情報マイニング事業」の発展として、「ビジネスコンポーネント販売事業」を行う。

「ビジネスコンポーネント販売事業」では、本ポータル構築により蓄積される仕組み(ビジネスモデル、システムソフトウェア、運用ノウハウ)をパッケージ化、SaaS 化し、必要とする他の自治体へ提供する。場合によっては企業への提供も考えられる。

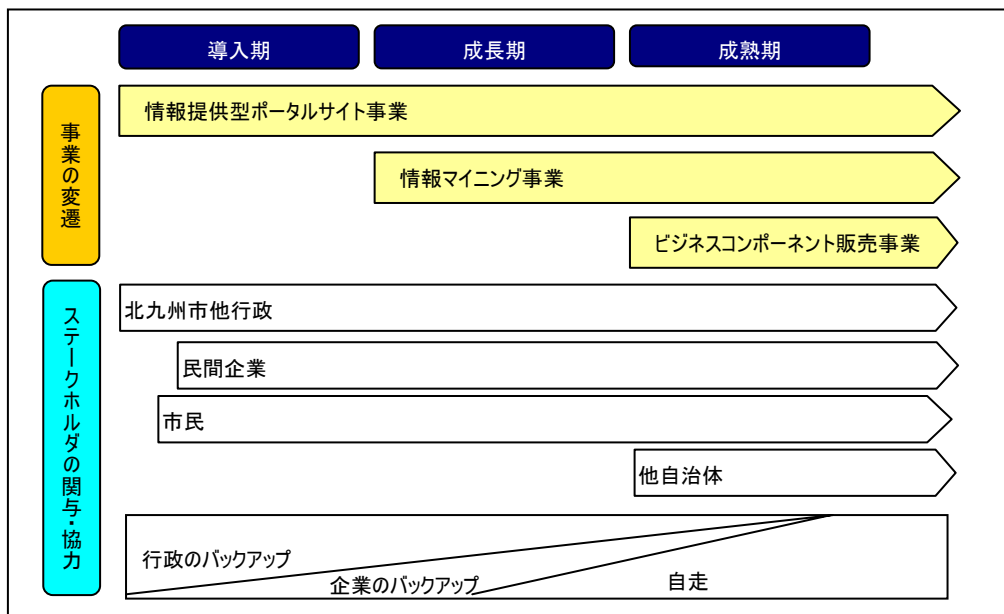


図5-7 事業モデルロードマップ

5.3 戦略性

事業の収益性について整理する。

中長期的な収益モデルとして、別紙3に示す前提を以てシミュレーションを試みた。その結果を表5-10に示す。

各サービス(ビジネスコンポーネント)は運営開始時に全てを揃えず、必要性、難易度、収益性等を考慮し、段階的に搭載とし、売上は各サービスの利用者が導入開始より徐々に増えるものと考え、計上した。

また、イニシャルコストとしては、ソフトウェアに係るパッケージ、開発及び、コンテンツ作成、ハードウェア等をサービス(ビジネスコンポーネント)の搭載時期に合わせ導入・構築とし、ランニングコストとしては、これらの維持・メンテナンスに係る費用、運営に係る人件費及び、iDC 等の外部委託費等を計上している。

これらのシミュレーションより、事業運営当初から3年目に単年で黒字化とし、5年目に累積での黒字化を想定している。

表5-10 収益性モデル

事業フェーズ		準備	導入期		成長期	成熟期		
			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
情報提供型ポータルサイト事業	広告掲載	構築	運営					
	電子申請	構築	運営					
	BtoC 仲介	構築	運営					
	予約	構築	運営					
	OtoC 仲介		構築	運営				
	アフィリエイト	構築	運営					
	ドロップシッピング		構築	運営				
	電子チラシ	構築	運営					
	eラーニング			構築	運営			
	有料情報提供		構築	運営				
情報マイニング事業				構築	運営			
ビジネスコンポーネント販売事業						運営		
売上(億円)		—	0.4	1.2	2.4	2.8	2.8	
イニシャルコスト(億円)		1.9	0.4	0.4	—	—	—	
リース・繰延(億円)		0	0.4	0.5	0.5	0.5	0.5	
ランニングコスト(億円)		0.4	1.2	1.3	1.4	1.4	1.4	
単年収支(億円)		-0.4	-1.2	-0.6	0.5	0.9	0.9	
累積収支(億円)		-0.4	-1.6	-2.2	-1.7	-0.8	0.1	

5.4 事業化検討まとめ

ここまで事業化の検討内容について整理してきたが、本章のまとめとして、事業を実行していく上での留意点(ポイント)を最後にまとめることとする。

(1) ICT活用による実社会での実益の創出

本ポータルサイトの運営においては、利用者及び情報・サービス提供者の集客性と継続性がポイントとなる。

そのために、利用者及び情報・サービス提供者へ次の付加価値を創出することが、事業運営上の命題と考える。

- ①利用者においては、実社会における「住みやすさ」を提供することが必要である。
- ②情報・サービス提供者においては、各提供者への実益への寄与を創出することが必要である。

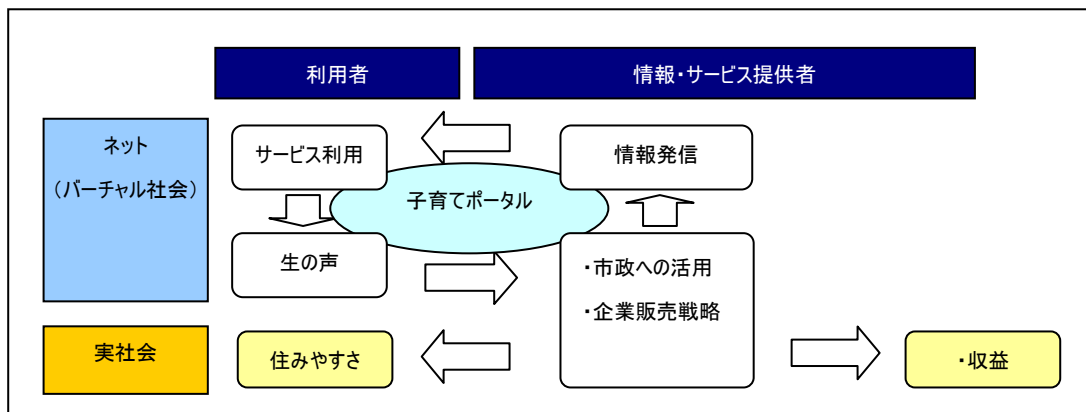


図5-8 利用者、情報・サービス提供者へメリットを創出する連鎖

(2) 事業継続性

本ポータル運営事業を継続していくたの考慮点として、住民価値向上の視点、費用対効果の視点、効率化、組織、プロセス改善の視点、地域活性化、社会貢献の視点にて事業継続性を図5-9に整理した。

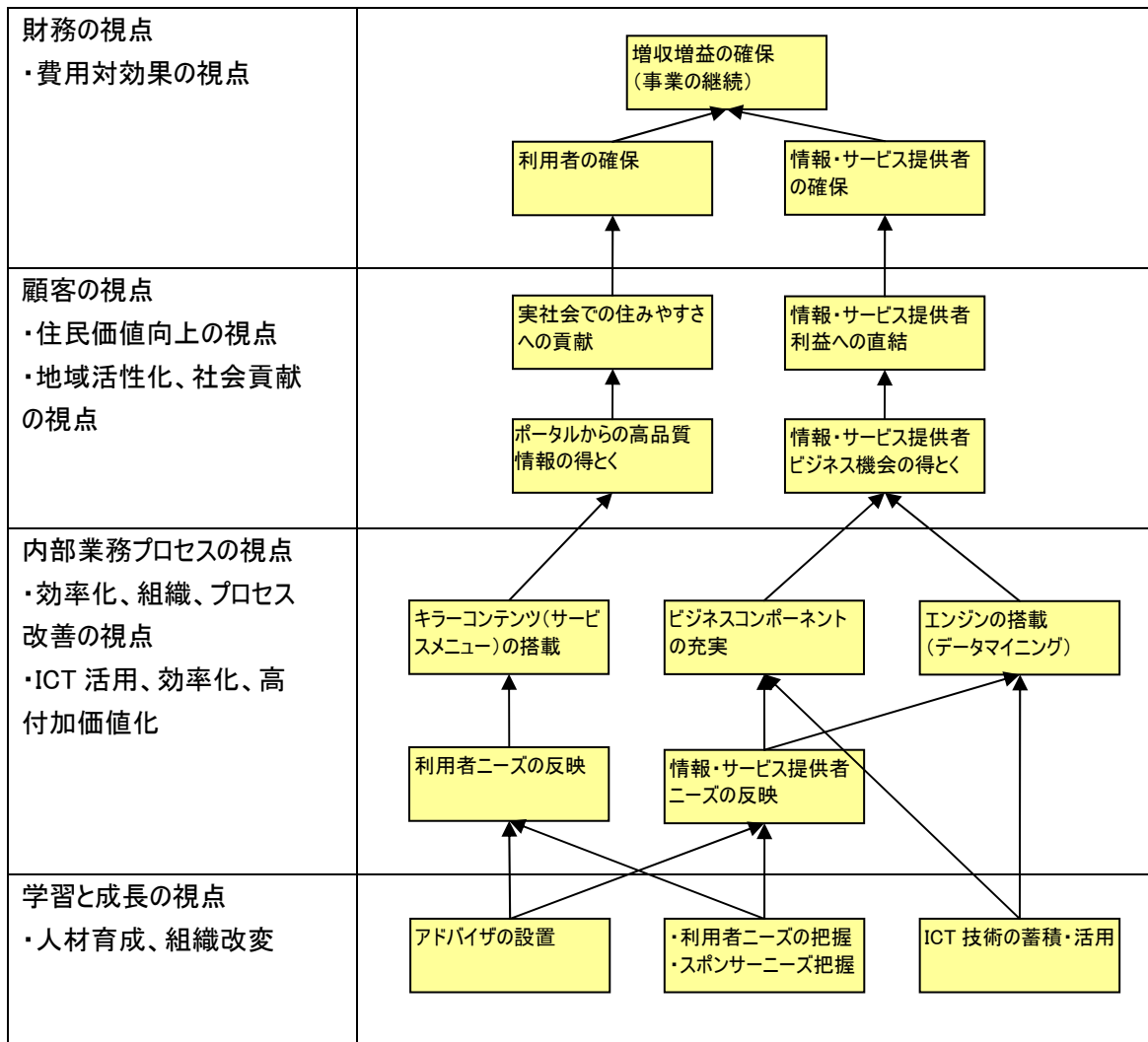


図5-9 事業継続BSC

(3) 事業展開

本ポータルに関連する事業展開の可能性を以下に整理する。

①行政業務委託の取り込み(図5-10 ①部分)

事業の延長として、本ポータル運営事業に取り込み可能な「快適な市民生活」に関する行政業務等について、行政業務委託を受けることにより、行政業務効率化への寄与を図る。

また、行政業務委託により、新規事業の拡大も可能となる。

②ポータルの他自治体への水平展開、または協業(図5-10 ②部分)

前述のビジネスコンポーネント販売事業に記したとおり、本ポータルの運用にて得た仕組み、ノウハウを他の自治体等へ展開し、本事業の拡大及び、他自治体の地域活性化へ寄与を図る。

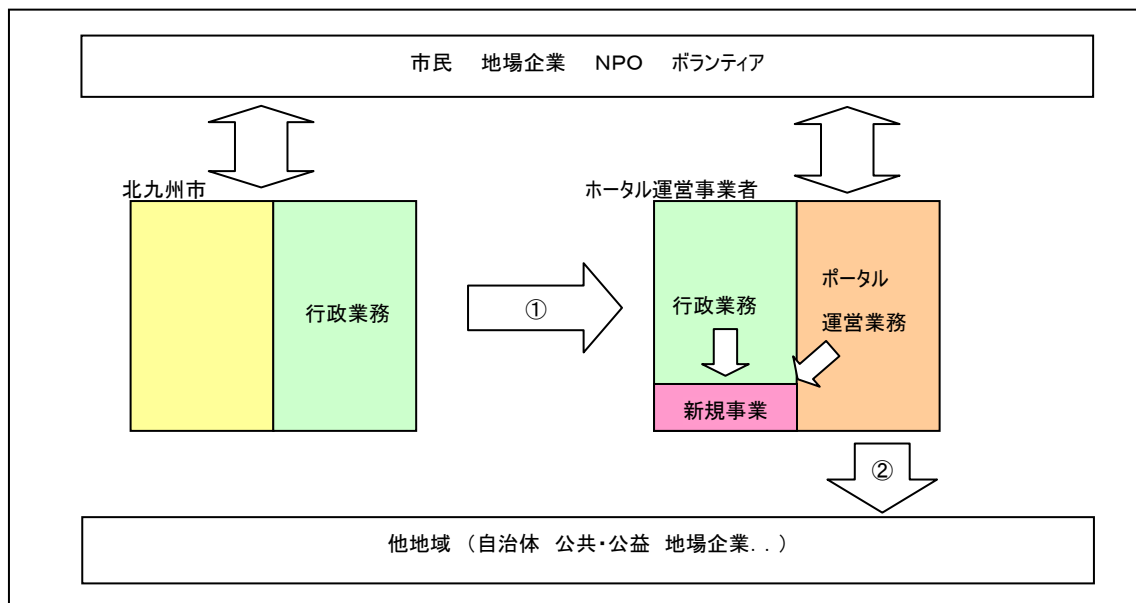


図5-10 事業の展開

6 まとめ

6.1 調査を振り返って

個々のサービスがインターネット上に点在し、別々にしか利用できない現状と比較すると ICT を活用した高付加価値な官民連携サービスの実現効果は高いと推察される。しかし、市民にとって日々の生活の中で起こるイベントやニーズは膨大多岐に渡るため、そのような高付加価値サービスが幾つか実現できたとしてもリテラシーの決して高くない多くの市民にとっては、やはりそれはインターネット上に存在する膨大なサービスの中で埋もれてしまう危険性ははらんでいる。

例えば、キラーコンテンツとなるような高付加価値な「官民連携サービス」が誕生したと仮定しても、もしそのキラーコンテンツが生活の中で頻繁に使われるようなものでないとしたら、日々インターネットを活用していない市民がイザというときにそれを知り、便利に活用できるかという課題が残る。

つまりより多くの市民が自分の必要なときにすぐにそのサービスの存在を発見し、慣れた操作で即利用できるかが、真に ICT の恩恵を享受できる社会の形成においても一つの重要な鍵であると考え。

そこで本プロジェクトで調査した「子育てポータル」の上位にある「地域ポータル」は、市民が頻繁に（できれば毎日）利用したくなるよう、人生のあらゆるステージで生じるイベントやニーズに沿ってサービスをナビゲーションしてあげられるようなポータルの実現を目指している。

すなわち、“個々のサービス”を能動的に見つけ出すことに優れている現在の「yahoo」や「google」などに対し、“高付加価値な官民連携サービス”を日々の生活の中で活用させることで操作に慣れ親しんでもらうことで、イザという時に直ぐに発見できる**「新 ICT サービスへのナビゲーションポータル」**として継続的に成長させていきたいという発想である。

そして「新 ICT サービスへのナビゲーションポータル」を完成させることで、“高付加価値な新 ICT サービスを提供しようとする人たち”と“そのサービスの（潜在的な）利用者”をマッチングさせ、新 ICT サービスの創出意欲の喚起と利用者の拡大を支援できると推察する。

ただし、

- | |
|---|
| <p>(1) どのようなユーザインターフェースを準備すれば、市民にとって「使いやすい」ものと言えるか？
(2) 市民が欲する多岐に渡るサービスをどのような方法で「官民から総合的に収集」できるか？</p> |
|---|

といった二つの大きな課題が本調査だけでは明確になっていない。

今後、本課題を解決していくために、(1)についてはその有効性を図るための実証実験が不可欠であり、また(2)については引き続き「北九州地域ポータル検討会」の場などを活用して、その具体的なアクションプラン策定が必要となる。

そしてその2課題を解決し、「子育てポータル」をサービス化に持ち込んだあとは、後続のライフステージへと繋げていくことで全ライフステージに渡る「地域ポータル」へと発展させていくとともに、本成果を「新 ICT サービスへのナビゲーションポータル」として認知されるよう全国への展開を図っていくこととする。

6.2 全国展開に向けて

現在北九州市ではデータセンターサービス事業を中核とした「北九州 e-PORT 構想」(平成 14 年 7 月発表)を推進中であり、以下のような使命に基づき具体的な施策を展開中である。

響灘大水深港湾や新北九州空港という海や空の港に続く第 3 の“情報の港”を整備し、ICT サービスを電気や水道のように、いつでも簡単、便利に使える社会基盤として提供することを目指す。
※北九州e-PORT構想のホームページ <http://www.e-port.gr.jp>

さらに本構想は本使命のもとに3つの目的を掲げており、その1つに、

市民の情報消費社会への転換支援
e-PORT 上に IT サービスを集積させ、市民にとって簡単・便利に利用できるサービスが生まれることにより、市民生活の IT 社会への適応を支援する。

を挙げており、下図に示す「次世代情報流通プラットフォーム」としての完成を目指し続けている。

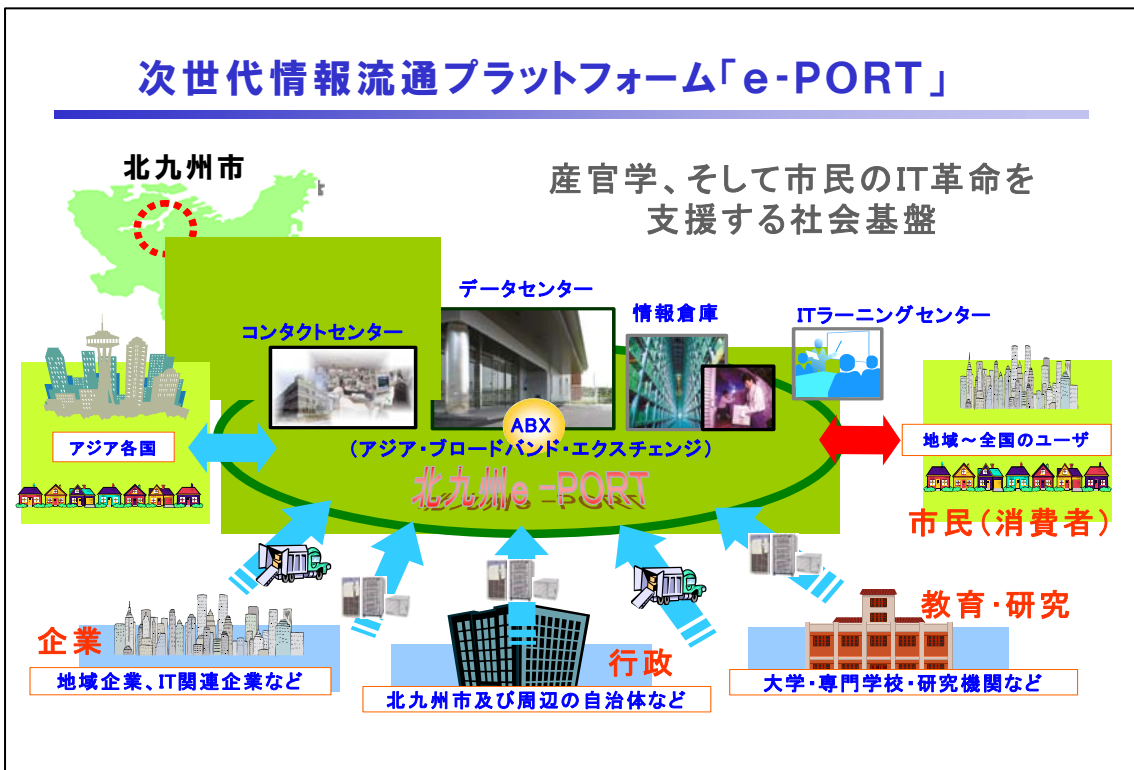


図6-1 北九州 e-PORT 構想に基づくプラットフォームの概念図

したがって全国展開のためには、本サービス即ち「新 ICT サービスのナビゲーションポータル」を本構想上のデータセンターに順次用意し、本市は元より他の地域からでもネットワークを経由して、あたかも自らの地域のポータルのように活用していただくことを目指すことになるが、その実現にはさらに以下の3つの課題の解決を図り、図6-2に示すようなゴールに向かいたいと考える。

- (1) 展開性と経済性の観点から本サービスを「SaaS形式で e-PORT 上のデータセンターに実装」し、他の地域がこれを活用したい場合に、あたかもその地域のポータルとして提供可能にすること
- (2) どの地域でのサービスでも本ポータルへの繋ぎこみに支障をきたさないことはもとより、地域を越えたサービス同士の連携が円滑に促進され、サービス充実の相乗効果を図れるよう、「地域情報プラットフォーム」を活用した、標準的 SOA(サービス指向アーキテクチャー)に基づくシステムとしてデザインすること
- (3) 現在、北九州市を挙げて「北九州 e-PORT 構想」の普及活動を推進中であるが、その活動と同期させた本ポータルの全国展開プロモーションを継続的に実施すること

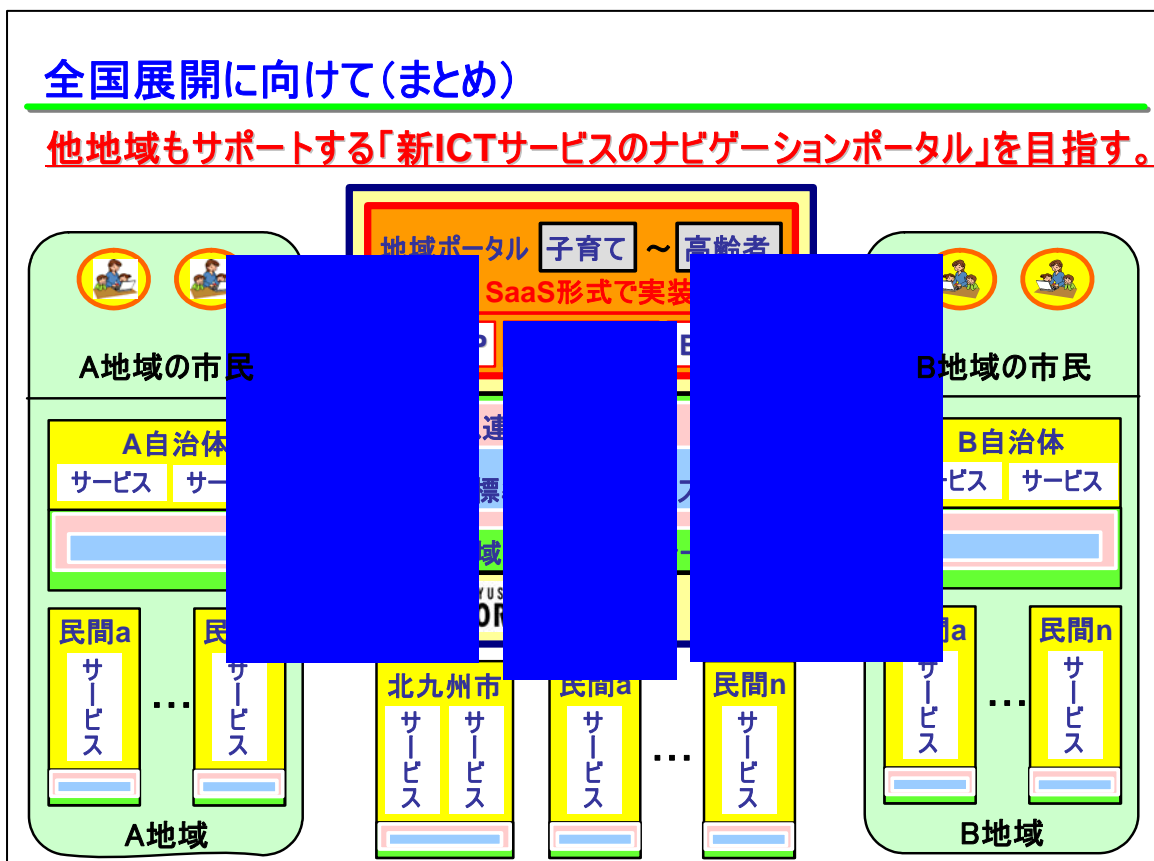


図6-2 本プロジェクトのゴール像

最後に、本調査にご協力いただいた「北九州地域ポータル検討会」のメンバー各位、ヒアリングにご協力いただいた企業の方々や北九州市の職員並びに子育て関係団体の方々に対し、御礼を申し上げて本調査報告書のまとめとさせていただきます。

地域ポータル検討会でのサービス案一覧(サービス)

No	サービス名称(仮称)	サービス概要	情報配信手段	サービスから迎えられるコンテンツ案
1	あなたへのお知らせ・メッセージ	個人情報や家族情報の登録の内容に沿って、ポータルの利用者である保護者や子供に関するタイムリーな情報を知らせてくれるサービス。 子育てステージに訪れるイベントに沿って必要となる手続などを教えてくれるほか、自分の趣味や興味を登録しておけばそれにマッチした官民のイベントや売り出し情報などがプッシュされてくる。	PC 携帯電話	登録情報に沿った行政からののお知らせサービスと民からのお知らせサービス ※リマインダーの役割も果たす。
2	わたしのなんでもフォルダ (個人・家族情報の登録・変更もここから)	インターネットサービスならではの自分用のツールボックス。 なお本ポータルを便利に利用するための「個人・家族情報の登録・変更」のここから行う。	PC	MY電子手帳(自分の予定表作成機能や過去の利用履歴も見れる)、MY思い出アルバム登録・スライドショー機能、お好みリンク機能などのほか、申込時の入力を省略可能にしたり、情報をプッシュしてもらったりするための個人情報・家族情報の登録機能も含む。
3	今日の“なんでも”コーナー	子育てステージに関連する「今日の××」を集めたもので、カレンダー機能により、今後の予定が見れたり、行事などは選択しておくとお知らせにも通知がある。	PC 携帯電話	今日のニュース、今日のお天気、今日の運勢、今日のおでかけイベント、今日の次売出し、今日のフリマ情報、今日の子育て番組、今日の子供向け番組などのほか、今日のおべんとう、今日のレシピなども掲載
4	イベント・ニュースからの探索サービス	子育てステージにいる保護者が、妊娠から小学校卒業までのイベントメニューから関連する情報やサービスを探索できるサービスと日々のニュースメニューから同じく関連する情報やサービスを探索できるサービス。	PC 携帯電話	イベント別情報・サービス探索機能、ニュース別情報・サービス探索機能 ※子育て支援関連の各種施設、情報、サービス、申請・届出などもイベントやニュースに沿って全て明らかになる。
5	子育て用品コーナー	ベビーベッドやバギー、いらなくなったおもちゃ、学用品などに関する、売ります、買います、お貸します、お譲りしますの各情報を商売・個人問わず情報提供するとともに申込、注文も可能とする。	PC 携帯電話	子育て用品に関する、売ります、買います、お貸します、お譲りしますの各種情報提供や申込・注文サービスなど
6	お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー	お祝いごとの多い子育てステージに合わせて、おくりもの、お祝いなどに関する情報を総合的に掲載。 申込や注文も可能とする。	PC 携帯電話	子育てステージの各イベントに沿ったプレゼント、贈り物、お祝い品、内祝い品、お祝い電報、おもちゃ、知育玩具などの商品・店舗の情報提供や注文サービスなど
7	子どもと一緒におでかけコーナー	子どもと一緒におでかけできる情報やサービスを総合的に掲載。	PC 携帯電話	遊び場・公園・ハイキング等情報、レジャー・旅行情報、プール情報、子ども向け映画情報、子育てバリエーション施設情報、子どもと一緒に食事ができる店舗情報、一時託児サービス付のエステ情報、子ども同伴で参加できるサークル情報子ども向けイベント情報、口コミ情報の投稿など
8	母と子の健康・医療コーナー	母子の健康や医療に関する情報やサービスを総合的に掲載。	PC 携帯電話	医療機関情報・検索サービス、母子に関係する家庭の医学、母子に関係する健康情報、予防接種申込サービス、フッ素塗布予約サービスなど
9	子どもを看ます、預かりますコーナー	乳幼児から学童まで働く保護者や一人でお出かけしたい保護者へのサービスを総合的に掲載。	PC 携帯電話	託児所情報、ベビーシッター情報、子育てヘルパー情報(出産直後など)、学童保育・放課後教室情報の提供や申込サービスなど
10	保育施設・教育機関情報コーナー	保育園、幼稚園、小学校に限らず、子どもの将来を考えるための、中・高・大までの情報を総合的に掲載。 保育園や幼稚園の入園申込サービスも可能。 お受験情報も。	PC 携帯電話	保育園、幼稚園、小学校、擁護学校、中学校、高校、大学、専門学校などの情報提供、保育園・幼稚園の入園申込サービス その他、お受験情報など
11	子どもの安全・防犯コーナー	子どもの安全、防犯に関する各種情報や不審者情報などを掲載するほか、防犯グッズの販売サービスなどを可能とする。	PC 携帯電話	子どもの安全、防犯情報、不審者情報などの情報提供や通報、虐待通報、子どもに関する事件・事故の目撃者情報収集などのサービス、防犯グッズの販売サービスなど
12	子どもの能力開発支援コーナー	子どもに見せたい本、図書や教育のための教材、学習施設のほか、スポーツや芸術などの情報を総合的に掲載。 申込や注文も可能とする。	PC 携帯電話	書籍、図書館情報、教材、お稽古事、学習塾(口コミ情報を含む)、運動・スポーツ教室、スポーツ少年団、音楽教室、美術・書道教室、自由研究支援などの情報提供や申込サービスなど
13	子育てのためのお勉強・サークルコーナー	子育てをする保護者のための本、図書や教材、育児教室などの情報を総合的に掲載。 申込や注文も可能とする。	PC 携帯電話	書籍、図書館情報、雑誌、教材、母親学級、育児教室、離乳食講座や子育てサークルなどの情報提供や申込サービスなど

地域ポータル検討会でのサービス案一覧(サービス)

No	サービス名称(仮称)	サービス概要	情報配信手段	サービスから送られるコンテンツ案
14	フィナンシャルプランナー	家計診断、家計管理などに関する情報・サービスを総合的に掲載するほか、子育て費用シミュレーションや貯蓄、学資保険、行政からの経済支援などの情報やサービスを掲載。	PC 携帯電話	家計診断、家計管理、子育て費用シミュレーション、貯蓄情報、学資保険、行政経済支援情報や手続サービスなど
15	〇〇学校(こどもの学校名など)ホットライン	対象となるこどもが通っている園や学校とのホットライン。園・学校側から緊急な連絡がある場合に携帯であればメールで、PC画面では「連絡があります」といった画面表示があるほか、保護者参観等行事の確認やこどもが休むときの連絡などができる。	PC 携帯電話	園・学校からの緊急連絡、行事・イベント情報、イベント写真販売、出欠連絡、登下校時間お知らせ、不審者情報、ライブ映像など
16	こども／子育て相談ホットライン	こどもとこどもを持つ家庭の保護者のための相談コーナー。学校や友だち等のごで悩む子どもからの相談のほか、子育てに悩む親からの相談、虐待に関する通報等を、専門の相談員が対応。	PC 携帯電話	24時間こども相談ホットライン、子ども総合センター(児童相談所)、区役所の子ども・家庭相談コーナー、子どもEメール相談、子育て支援サロン"びあちえーれ"やその他の民間の各種相談サービスなど
17	(〇〇校区)コミュニティ	校区単位のコミュニティで行事、イベント、会合や地域で共有したい各種情報などを交換する。	PC 携帯電話	校区における行事、まちづくり推進協議会会合・行事情報、市民福祉センター学習・行事・施設予約情報、スポーツ教室・少年団情報、不審者情報、危険な場所情報など
18	子育てコミュニティ	テーマをサイトオーナー側で設定したフォーラムや利用者からの投稿テーマでコミュニティを広げる。その他、グループメールを設定できる機能やアンケート機能により子育てステージにいる保護者の意見を集計したりすることを可能とする。	PC 携帯電話	電子フォーラム、電子掲示板、グループメール機能、アンケート機能など
19	ワンストップ電子申請	妊娠から小学校卒業までに必要となる(必要となる可能性のある)北九州市への申請・届出といった手続きを電子申請できるサービス。他ステージのイベントによって子育てステージの利用者が申請などの行動を起こす必要があるものについても紹介する。	PC	子育てステージに関連する全ての申請、届出情報の提供とワンストップ申請サービスならびに他ステージのイベントで子育てステージの利用者が行う必要のある電子申請・届出情報、サービス
20	ショッピング・グルメ・美容・健康サービスコーナー	子育てとは必ずしも関係しないものも含めて日々ポータルから生活ニーズ全般を満たすためにショッピング情報、グルメ情報の総合的に掲載。注文、予約、申込サービスも可能とする。	PC 携帯電話	ショッピング情報、グルメ情報、エステ、フィットネス、美容院などの情報提供と注文、予約、申込サービスなど
21	子育て中の方への求人・求職コーナー	子育て中の方でも可能な仕事や職場や内職情報などを提供するとともに求職情報も登録可能。申込やマッチングも可能とするサービス。	PC 携帯電話	求人情報、求職情報、内職情報などの提供や申込サービス、マッチングサービスや資格取得情報提供など

ニーズ調査結果(住民への提供サービス一覧)

No	サービスメニュー 名称 【別紙2-1】対応箇所	『北九州市次世代育成行動計画』住民向けアンケート 自由記述欄より抜粋	【別紙1】研究会でのサービス案一 覧】対応箇所
—	子育てポータル全体	<ul style="list-style-type: none"> 市の子育て支援施策はアピール不足である。 たくさんの方が参加できるように、メディアを通じて情報を教えてほしい。 	
1	わたしのなんでもフォルダ(個人・家族情報の登録・変更もここから)	<ul style="list-style-type: none"> 情報発信を積極的にしてもらいたい。どこで情報を手に入れるのか分からない。 行政がいくら子育て支援の施策を行っても、住民がその良さに気づかなければ意味がない、ぜひそのための働きかけを行ってほしい。 	#1 あなたへのお知らせ・メッセージ #2 わたしのなんでもフォルダ (個人・家族情報の登録・変更もここから)
2	今日の“なんでも”コーナー	<ul style="list-style-type: none"> 町内会に入っていないので、市政だよりが毎月読めず、子育て支援などの情報が得られない。 	#3 今日の“なんでも”コーナー
3	イベント・ニーズからの探索コーナー	<ul style="list-style-type: none"> 親子で出かけられる場所が分からないので、情報がほしい。 幼稚園の申込み時期に、市政だより等で幼稚園を特集してもらいたい。 子育て、ボランティアに気軽に参加できる環境を望む。 どのようなサービスがあるのかよく分からない、どれがサービスか、どこまでサービスがあるのか詳しく知りたい。 	#4 イベント・ニーズからの探索サービス
4	子育て用品リサイクル・販売コーナー	<ul style="list-style-type: none"> 中学・高校の制服および学用品、体操服等の価格が非常に高いため、経済的負担が大きい。 不要な学用品の購入を学校側から勧めないでほしい。あるものを活用したい。 	#7 子育て用品コーナー
5	お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー	—	#8 お祝い・プレゼント・おもちゃコーナー
6	子どもと一緒に/おでかけコーナー	<ul style="list-style-type: none"> 親子で出かけられる場所が分からないので、情報がほしい。 児童館や育児センター等の時間帯が近隣がどこも同じなので利用できない。 親子で使えるトイレがあるとよい。 雨の日でも気軽に連れて行って楽しめる場所がほしい。 雨の日、寒い日に遊べる場所がほしい。 小さな子ども(1〜3歳くらい)と一緒にゆっくりと食事ができる飲食店を増やしてほしい。 未就園児(0〜3歳)が親子でいつでも通える出合いの場がもっと増えるとよい。 無料もしくは低料金で遊べる施設を増やしてほしい。 市とカルチャーセンターの共同で安く利用できる場所がほしい。 お金がかからず、安全にのびのび遊べる場所や、講座や、親子で一緒に楽しめるイベント等あればよいと思う。 	#9 子どもと一緒に/おでかけコーナー
7	母と子の健康・医療コーナー	—	#10 母と子の健康・医療コーナー
8	子どもを看ます、預かりますコーナー	<ul style="list-style-type: none"> 一時保育の情報をもっと詳しく知りたい。 障害児の母親はリフレッシュのための一時保育も受け入れがなく、利用できない。 障害児のいる家庭でも安心して働ける子どもを預かるサービスを充実させてほしい。 障害児の場合、知的障害児でも疾病を伴っている子どもが多いため、受け入れ先を探すのが困難である。 子どもが病気をすると見てくれる人がいないため、必ず仕事を休まなくてはならない。 母子家庭なので、子育てがすべて自分にかかり、手伝ってくれる人が誰もいない。 日祝日も預かってくれる認可保育所や、専業主婦でも利用できる保育所がほしい。 専業主婦のリフレッシュのための一時保育を希望している。 兄弟で一人だけ病院へ行くとき短時間預かってくれるところがほしい。 親が仕事で休めない土曜日に、昼食を取る機会や友達とのふれあいの場があると助かる。 健康児・障害児ともに、平日の放課後の突発的な用事の時に預かってくれる学童があるとよいと思う。 パートの仕事がしたいが、保育所の待機児童数が200人近いと聞き、仕事を見つけることもできない。 	#11 子どもを看ます、預かりますコーナー
9	保育施設・教育機関情報コーナー	<ul style="list-style-type: none"> 延長保育が可能な認可保育所を増やしてほしい。 放課後児童クラブ等は、利用の仕方や申込方法が分からず、入りづらい。 日祝日も預かってくれる認可保育所や、専業主婦でも利用できる保育所がほしい。 一時保育の情報をもっと詳しく知りたい。 保育所などで行っている行事を見学できるものは一緒に見学してほしい。 幼稚園の申込み時期に、市制だより等で幼稚園を特集してもらいたい。 現在子どもを預けていない人にも園内を開放し、どんなところが気軽に見学できるようにしてほしい。 	#12 保育施設・教育機関情報コーナー

ニーズ調査結果(住民への提供サービス一覧)

No	サービスメニュー 名称 【別紙2-1】対応箇所	『北九州市次世代育成行動計画』住民向けアンケート 自由記述欄より抜粋	【別紙1】研究会でのサービス案一 覧】対応箇所
10	子どもの安全・防犯コー ナー	<ul style="list-style-type: none"> ・物騒な世の中なので不安。 ・ニュース等で子どもが被害を受けた事件を聞くと、子どもをどう守っていけばよいのか気になる。 ・安心して子どもを通学、外出させることができる防犯対策をしてほしい。 ・登下校経路の安全に力を入れてほしい。 ・子どもが通学中に誘拐される等の事件が多発しているので、将来一人で行動させることへの不安がある。 	#13 こどもの安全・防犯コーナー
11	子どもの能力開発支援 コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ・行政支援リミック教室・水泳教室等、子どもが体を動かす機会を増やしたい。 ・未就園児(0～3歳)が親子でいつでも通える出会いの場をもっと増えたい。 ・読み書き、時計の見方、英会話の授業があればいいと思う。 ・地域で珠算、習字等を教えてもらえる活動を行政サービスとして取り組んでほしい。 ・子ども達に日本の文化(歌舞伎、落語、狂言、相撲等)を伝えてほしい。 ・地域の老人クラブ等、昔の遊びやその人の特技を活かして子どもたちと触れ合える場をふやしてほしい。 	#14 こどもの能力開発支援コーナー #15 子育てのための勉強・サークルコーナー
12	何でも家計簿コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの教育費について、今後どれだけかかるか不安である。 ・経済的な不安を取り除いてくれるような相談場所や対策をしてほしい。 ・教育費がいくらかかるのか不安、補助金等の助成金を増やしてほしい。 ・子どもが多く学費が心配。 	#17 フィナンシャルプランナー
13	〇〇学校(子どもの学 校名など)ホットライン	—	#18 〇〇学校(こどもの学校名など) ホットライン
14	子ども/子育て相談 ホットライン	<ul style="list-style-type: none"> ・母親として自分が成長できていない気がする。 ・母親同士の付き合い方等に悩んでいる。 ・いじめについて不安を感じている。 ・子どもに手を上げたりしないが、子育てのストレスがたまり、自分が嫌になることがある。 ・子育ての不満や母親の気持ちを聞いてくれるサービスがほしい。 ・母子家庭なので、子育てがすべて自分にかかり、手伝ってくれる人が誰もいない。 ・もっと身近に感じられる子ども家庭相談コーナーにしてほしい。 ・核家族化が進み、身近に相談する人がいないので、気軽に育児相談ができるような場所を増やしてほしい。 ・子どもを育てながら働く人たちの休養と心のケアをはかるカウンセリングの場を多く作ってほしい。 	#19 子ども/子育て相談ホットライン
15	(〇〇校区)コミュニ ティ	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の支え合いネットワークを作してほしい。 ・核家族化が進み、身近に相談する人がいないので、気軽に育児相談ができるような場所を増やしてほしい。 ・親同士が交流できる場をもっと増やしてほしい。 ・保護者同士の交流の機会を増やしてほしい。 ・いじめについて不安を感じている。 ・働けない主婦の交流の場がほしい。 	#20 (〇〇校区)コミュニティ
16	子育てコミュニ ティ	<ul style="list-style-type: none"> ・同居の主人の親と子育ての意見が合わない。 ・母親同士の付き合い方等に悩んでいる。 ・いじめについて不安を感じている。 ・働けない主婦の交流の場がほしい。 ・働く母親のことを考えて、サポートシステムを充実させてほしい。 ・核家族化が進み、身近に相談する人がいないので、気軽に育児相談ができるような場所を増やしてほしい。 ・子育ては不安だけでなく自信もないので、こうしなさいやそれはダメじゃなく、そうよねと話を聞いてくれる人と場がほしい。 	#21 子育てコミュニティ
17	ワンストップ電子申請	—	#22 ワンストップ電子申請
18	子どもとおやのおすす め1週間メニュー	—	新規
19	ママのイライラ度チェ ック診断	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもに手を上げたりしないが、子育てのストレスがたまり、自分が嫌になることがある。 ・子育ての不満や母親の気持ちを聞いてくれるサービスがほしい。 	新規
20	パパのための”初めて の子育て”コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ・子育てについて父親が学ぶ機会を作って育児への参加を促してほしい。 ・核家族で父親の帰りが遅いと母親の育児の負担が大きいのので働きかけてほしい。 	新規
21	学用品一括検索・申込 サービス	—	新規

ニーズ調査結果(住民への提供サービス一覧)

No	サービスメニュー 名称 【別紙2-1】対応箇所	『北九州市次世代育成行動計画』住民向けアンケート 自由記述欄より抜粋	【別紙1】研究会でのサービス案一 覧」対応箇所
22	子育て中のグッズ、 サービス、お買物コー ナー	—	#6 ショッピング・グルメ・美容・健康 サービスコーナー
23	地域なんでもMAPコー ナー	<ul style="list-style-type: none"> ・遊べる場所の一覧表がほしい。 ・雨の日でも気軽に連れて行って楽しめる場所がほしい。 ・雨の日、寒い日に遊べる場所がほしい。 ・公園に柵がなく、遊ぶのに危ない。 ・池がとても危ないので、子どもが入っていけないようにしてほしい。 ・小さな子ども(1～3歳くらい)と一緒にゆっくりと食事ができる飲食店を増やしてほしい。 ・人気のない公園は誰もいない、そういうところが中学生の溜まり場になったりする。 ・最近、事件が多いので、子どもだけで公園に遊びに行かせるのが心配、有料でもよいから、プールのように監視員がいる遊び場があれば安心。 	新規
24	お子様知的能力チェッ ク診断	<ul style="list-style-type: none"> ・軽度の障害の子どもについて正しい情報を提供する場所を作ってほしい。 ・障害、心の病気を持つ子どもへの支援をし、教育者も広く知識を持つようにしてほしい。 	新規
25	子どもの様子チェック コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ・教室にカメラの設置をしてほしい。 ・保育所や学校の様子が分かるようにネットでつないでほしい。 ・物騒な世の中なので不安。 ・子どもだけで留守番をしている時間が心配である。 ・仕事の帰りが遅く、子ども一人の時間が多くなる。 ・インターネットでオンタイムの子どもの様子が分かるシステムがほしい。 	新規
26	いまさら聞けない”子ど もの性”教育コラム	<ul style="list-style-type: none"> ・性についてのことをどう教えてよいか分からない。 	新規
27	病院検索コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関の受付が18時までという場所が多く、働いていて受診したくても無理がある。 ・日曜日にも予防接種ができるようにしてほしい。 ・夜間病院に苦情箱の設置をしてほしい。子どもを連れて行くのに対応が悪すぎて心配。 ・休日・時間外の急病に対応できる病院や施設をもっと増やしてほしい。 	新規
28	ボランティア隊員・パト ロール隊員登録コー ナー	<ul style="list-style-type: none"> ・夏休みなどの長期の受入体制を整備、大学生などボランティアを有償で活用する。 ・保護者同士の交流の機会を増やしてほしい。 ・子どもが遊ぶ時間帯だけでもパトロールをしてほしい。 ・公園にホームレスが住み着いているので、子どもたちだけでは遊ばせておけない。 ・小学校の放課後は学校を開放しているが、警備員をつけるなどの配慮がほしい。 ・放課後の時間帯に公園等を警察やボランティアで見回りをしてほしい。 ・子育て、ボランティアに気軽に参加できる環境を望む。 ・たくさんの方が参加できるように、メディアを通じて情報を教えてほしい。 	新規
29	子どもと親のためのイ ベント・講座・求人等申 込	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者同士の交流の機会を増やしてほしい。 ・行政支援リトミック教室・水泳教室等、子どもが体を動かす機会を増やしたい。 ・未就園児(0～3歳)が親子でいつでも通える出会いの場をもっと増えたとよい。 ・市主催の子育て講座や育児行事が少なすぎる。 ・親子で行ける無料のイベントを増やしてほしい。 ・託児所つきの講座や教室はありがたく、これからも続けてほしい。 ・短時間のスポーツ講座(市政だよりに掲載している)をもっと増やしてほしい。 ・親が仕事で休めない土曜日に、昼食を取る機会や友達とのふれあいの場があると助かる。 ・地域の老人クラブ等、昔の遊びやその人の特技を活かして子どもたちと触れ合える場をふやしてほしい。 ・お金がかからず、安全にのびのび遊べる場所や、講座や、親子で一緒に楽しめるイベント等あればよいと思う。 	#16 子育て中の方への求人・求職 コーナー
30	おばあちゃんの知恵 コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ・核家族化が進み、身近に相談する人がいない。 ・同居の主人の親と子育ての意見が合わない。 ・子育ては不安だらけで自信もない。 	新規
31	eラーニングコーナー	—	新規

