

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 ～

【別冊 1】ヒアリング結果メモ

平成19年3月

【別冊1】 ヒアリング結果メモ目次

①北九州市情報政策室	P1
②北九州市教育委員会企画課	P3
③北九州市保健福祉局子ども家庭課、保育課	P4
④企救丘学童保育クラブ	P6
⑤若松コスモス保育所	P8
⑥子育てふれあい交流プラザ	P9
⑦子育て支援サロン	P12
⑧子ども総合センター	P14
⑨イーコムジャパン、プロフィット	P17
⑩株式会社井筒屋	P21
⑪株式会社 ベネッセコーポレーション	P23

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果①

【ヒアリング先】: 北九州市情報政策室

【ヒアリング回答者】:

【ヒアリング日時】: 2006年10月17日 13:00～14:05

【ヒアリング場所】: 北九州市役所

【ヒアリング者】: (財)ヒューマンメディア創造センター
(株)日立製作所

【ヒアリング項目】: 1. 地域情報プラットフォームへの対応について
2. 総合窓口について
3. 地域ポータルについて

【ヒアリング結果】:

1. 地域情報プラットフォームへの対応について

- ・ 情報システムの再構築を計画しており、平成 21 年度に稼動予定である。来年契約し、2 年間で構築する予定。
- ・ 地域情報プラットフォームに準拠した構築を考えているが、北九州市側の方が動きが早く、総務省での仕様決定に時間がかかりそうなので、間に合うかどうか微妙である。
- ・ 仕様が決まり準拠した構築を行えると良いが、間に合わないと思った仕様に対応するしかけを後から作る可能性がある。
- ・ ワンストップ実現のため、システム連携の仕組みが必要。
- ・ 仮想 DB による連携が望ましいが、過渡期として実 DB を作ることになる可能性がある。

2. 総合窓口について

- ・ 情報システムの再構築と並行で、総合窓口(区役所窓口のワンストップサービス)の計画を進めている。
- ・ 総合窓口ではシステム連携の仕組みを利用し、来庁者への動的対応をはかっていきたい。
- ・ 窓口では時期によって作業量に差があるため、非正規職員を短期雇用するような対応も必要になる。可能なら民間委託も検討したい。
- ・ 窓口にくる目的は、証明書、申請、相談の 3 種類があるが、フロアマネージャによる的確な誘導を行いたい。
- ・ 相談業務は正規職員が対応する。
- ・ 来庁者管理システムも導入し、受付番号発行等を行いたい。
- ・ カードを利用した申請書自動生成も検討。
- ・ Felica カードなら乗車券や電子マネーと兼用でき、市民が普段持ち歩きやすい。

3. 地域ポータルについて

(1)総合窓口との関係

- ・ 地域ポータルはネット上の総合窓口。

- ・ リアルな行政窓口で民間サービスを組み込むことはできない。
- ・ 官民連携が必要な引越シワストップは、地域ポータルでの提供が適している。
- ・ 窓口で地域ポータルの KIOSK を設置し、役所でも利用できるといいかもしれない。

(2) 認証

- ・ 地域ポータルの利用において、内容によっては本人確認(認証)が必要になる。
- ・ 認証方法についての検討が必要。

(3) 電子申請との関係

- ・ 現在は申請は申請ポータルから入っているが、再構築後はポータルとシームレスに連携させていく。

(4) 市のオフィシャルサイトとの関係

- ・ 市のオフィシャルサイトは民間サービスを組み込めないで、地域ポータルで官民連携サービスを提供する。
- ・ ただし市のオフィシャルサイトと地域ポータルの位置付け、リンク、更新の方法等、併存させるための多くの課題がある。
- ・ 地域ポータルを存続させるためには収益性が課題となる。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果②

【ヒアリング先】: 北九州市教育委員会企画課
【ヒアリング回答者】:
【ヒアリング日時】: 2006年10月17日 14:10～15:00
【ヒアリング場所】: 北九州市役所

【ヒアリング者】: (財)ヒューマンメディア創造センター
(株)日立製作所

【ヒアリング項目】: 1. 教育委員会のホームページについて
2. 安心・安全への取組について

【ヒアリング結果】:

1. 教育委員会のホームページについて

- ・ 以前は教育委員会のコンテンツは企画課がまとめていたが、北九州市のホームページ作成システムの変更に伴い、現在は各課でコンテンツを作っている。教育委員会としてのトップページがなくなったためどこに何の情報があるかわかりにくくなった。
- ・ 学校でもそれぞれホームページを作っている。
- ・ 図書館の蔵書検索のサービスをホームページで提供している。貸し借りは図書館単位で、図書館間の連携は行っていない。

2. 安心・安全への取組について

- ・ 登校時間をすぎると校門を閉めている。
- ・ 通学路の安全確保は、生活安全パトロール隊(総務局)と、スクールヘルパー(教育委員会)が連携して取組んでいる。
- ・ 防犯ブザーの購入補助事業を実施している。
- ・ 安全情報のメール配信は、福岡県警が行っている。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果③

【ヒアリング先】： 北九州市保健福祉局子ども家庭課、保育課

【ヒアリング回答者】： 子ども家庭課
保育課

【ヒアリング日時】： 2006年10月17日 15:30～17:00

【ヒアリング場所】： 北九州市役所

【ヒアリング者】： (財)ヒューマンメディア創造センター
(株)日立製作所

【ヒアリング項目】： 1. 福祉局の業務と地域ポータルの関係について
2. 地域ポータルへの要望
3. その他

【ヒアリング結果】：

1. 福祉局の業務と地域ポータルの関係について

(1) 子育て支援サロンびあちえーれ

- ・ 地域ポータルの子育てステージで提供しようとしている情報は、子育て支援サロンびあちえーれで提供している情報と重複している。
- ・ 子育て関連の情報はびあちえーれに統合していきたいと考えている。

(2) 放課後児童クラブ

- ・ クラブ数は126、登録児童数は5,704人。133ある小学校区のうち126校区にあり、半分程度が小学校に併設されている。
- ・ 待機児童数は108名。
- ・ 運営はクラブごとにまちまちなので、システム導入や地域ポータルでのサービス提供は難しい。

2. 地域ポータルへの要望

(1) 信頼性の確保

- ・ 民(商業ベース)の情報を市として発信するのは、信頼性を担保できず危険であるため、「びあちえーれ」では、行政からの情報しか発信しないようにしている。
- ・ 官民双方のコンテンツを掲載するなら、少なくとも提供元が官か民かの明示が必要。
- ・ 官民連携でサイトを作ると、官民の情報が重複することも想定され、そうすると利用者の混乱を招く恐れがある。
- ・ クチコミは中傷や間違った情報発信(例えば「うちの子は熱があっても出かけて大丈夫だった」という記事を、読み出かけて肺炎になるとか。)につながり危険である。

(2) 病院予約機能について

- ・ 地域ポータルに追加してほしい機能として病院予約機能がある
- ・ 現在は朝早く病院に行き予約をして一旦帰宅し、予約時間にまた病院に行くのが負担になっている。

- ・ 病院は院内感染の危険もあり、安全安心の観点からも行く回数を減らすことが望ましい。

3. その他

(1) 他のサービスとの差別化

- ・ 旭化成が提供している「育児 365」という子育て支援 ASP サービスがあり、地域ポータルとサービス内容が似ている。
- ・ 地域ポータルを作る以上、他のサービスと明確な差別化をはかる必要がある。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果④

【ヒアリング先】: 企救丘学童保育クラブ
【ヒアリング回答者】:
【ヒアリング日時】: 2006年10月17日 18:00～20:00
【ヒアリング場所】: 企救丘学童保育クラブ

【ヒアリング者】: (財)ヒューマンメディア創造センター
(株)日立製作所

【ヒアリング項目】: 1. 企救丘学童保育クラブについて
2. 地域ポータルへの要望

【ヒアリング結果】:

1. 企救丘学童保育クラブについて

(1)概要

- ・ 対象は小学校1年生～6年生。
- ・ 企救丘学童保育クラブは市内で1番大きく、2箇所に分かれて運営しており、ここだけで児童数は70名。
- ・ 先生は3人。
- ・ 児童が遊ぶ場所はクラブの建物の中と裏庭。4年生以上は隣接する小学校のグラウンドでも遊んで良いことにしている。

(2)運営、保護者からの要望等

<帰宅時間の管理>

- ・ 習い事、スポーツの練習などがあり、児童の帰宅時間は曜日別にきめ細かく管理する必要がある。
- ・ 「うちの子が帰っていないのですが何時に帰りましたか」という問合せがよくある。

<宿題／勉強>

- ・ 自主的に宿題をする子が多いが、保護者から学童で宿題をやらせて欲しいという要望が出ることもある。
- ・ 勉強の理解に個人差があり(1年生が繰り上がりの計算が理解できずにいる等)、私たちは教師ではないため迷うこともあるが、子どもと接する時間が長く、気がついたことは保護者に伝えている。家庭では、保護者も忙しく、子どもの宿題を見る時間が取れていないみたいだ。

<求職>

- ・ 数年前は、父親がリストラで、母親の就職先を探している状況もあった。今でも、子どもが小学生になったので働きたいと考えている保護者(主に母親)も多い。
- ・ 子どもを学童に預け職探しをしている人もいる。

2. 地域ポータルへの要望

(1)〇〇学校ホットライン

- ・ 緊急連絡や欠席の連絡をサポートして欲しい。
- ・ 台風等安全上の理由で学校が休みの時は学童も閉所になるが、保護者の指示で学童に来てしまう児童がいる。
- ・ 電話連絡網は不在の保護者が多く伝えるべきことが伝わらない。
- ・ メールの一斉配信を利用し連絡網として利用している学童もある。
- ・ 保護者の電話や携帯に何度連絡してもつながらず、児童の病気等緊急の連絡が伝えられないことがある。

(2)こども／子育て相談ホットライン

- ・ 子育てで悩んでいる人は多く、相談機能の提供は必要。
- ・ 児童が学校でトラブルがあったようだが、どうしたら良いのか、というような相談を受けることがある。
- ・ 年代の若い保護者は PC をよく使っている。
- ・ 民間幼稚園で匿名で投稿できる保護者の電子会議室を提供しているところがあるが、中傷などが多く荒れているようである。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果⑤

【ヒアリング先】: 若松コスモス保育所
【ヒアリング回答者】:
【ヒアリング日時】: 2006年10月18日 10:30～11:30
【ヒアリング場所】: 若松コスモス保育所

【ヒアリング者】: (財)ヒューマンメディア創造センター
(株)日立製作所

【ヒアリング項目】: 1. 若松コスモス保育所について
2. 地域ポータルへの要望

【ヒアリング結果】:

1. 若松コスモス保育所について

(1) 保育所の概要

- ・ 児童数は121名。対象は0～6歳児。
- ・ 職員は20名。パートは6名。
- ・ 19時までの延長保育を行っている。

(2) 地域子育て支援センター事業について

- ・ 若松コスモス保育所は地域子育て支援センターの機能も持っており、育児相談やイベント開催等、さまざまな子育て支援事業を行っている。
- ・ 事業の案内は、チラシを作成し全戸に配布している。

< 育児相談 >

- ・ 相談専用の電話を設置している。
- ・ 相談件数は今年に入ってから4件。
- ・ 4～5歳児の保護者からの相談が多く、内容は子育ての悩みに関する事。
- ・ 電話は相手が見えないので、どう答えたら適切か悩むことがある。

2. 地域ポータルへの要望

(1) 食育について

- ・ 朝食を食べないでくる園児がいることもあり、食育の重要性について保護者に伝えていく必要があると考えている。
- ・ 簡単レシピや病気の際の食事の注意事項(ex. 下痢の時は油物はだめ)を掲載すると良いと思う。

(2) その他

- ・ 地域ポータルの機能を充実させることも重要だが、最も子育てで悩んでいるのは、引きこもり等で自分から外部に接触することができない保護者なので、そうした人への配慮が必要である。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果⑥

【ヒアリング先】: 子育てふれあい交流プラザ
【ヒアリング回答者】:
【ヒアリング日時】: 2006年10月18日 14:30～15:30
【ヒアリング場所】: 子育てふれあい交流プラザ内

【ヒアリング者】: (財)ヒューマンメディア創造センター
安川情報システム株式会社、(株)日立製作所

【ヒアリング項目】: 1. 保護者からの意見や要望等について
2. サービス提供者としての意見について
3. その他

【ヒアリング結果】:

1. 保護者からの意見や要望等について

(1) 保護者から寄せられる意見や要望等でインターネット上のサービスとして提供できそうなものについて

- ・この交流プラザでは、保護者と子どもに遊ぶ場所を提供することが目的であり、職員が、直接保護者と接するわけでないため、保護者の意見や要望を把握していない。
- ・保護者から何らかの相談を受けた場合は、子育て支援サロンを紹介するため、子育て支援サロンの方で保護者の意見等を把握している。

(2) 別紙のサービス案における、「このサービスが必要」、「これは使えない」等の意見について

<No.3: 今日の‘なんでも’サービス>

- ・運用がかなり大変だが、あった方がよい。
- ・母親の楽しみ情報の提供として、有名人の誕生日等もあっても良い。
- ・季節のイベント(ひな祭り、5月の節句等)等については、意味だけでなく、由来も提供できればよい。
- ・これらの情報は、親子のコミュニケーションにつながる。
- ・今日のお弁当や今日のレシピは大変喜ばれると思う。

<No.4: イベント・ニーズからの探索サービス>

- ・子育てに特化するだけでなく、若い世代に向けた冠婚葬祭に関する情報提供もあればよい。
- ・例えば、お祝い金の包み方や金額等の常識や、イベント等の由来や意味についてもあればよい。

<No.7: 子育て用品コーナー>

- ・先日、NHKの特集にもあったように、一時的しか使わない子ども用品のリサイクルには、多くの保護者が興味を持っていると思われる。リサイクルできる仕掛けが提供できれば良い。
- ・ただし、リサイクル品の配送代等費用の問題が発生する。
- ・ごみ捨てとにならないように気をつけなければならない。

<No.9:子どもと一緒に、おでかけコーナー／No.11:こどもを看ます、預かりますコーナー／

No.12:保育施設・教育機関情報コーナー>

- ・子どもを預けることができる施設(保育園、預かりコーナーを持つ施設等)の情報を提供できることは良い。
- ・子どもが喜ぶ公園やエンターテインメント施設情報も良い。
- ・上記情報は、リンクをはるだけでなく、地図情報や画像等も合わせて提供できればよい。

<No.10:母と子の健康・医療コーナー>

- ・妊婦向けに産科情報を提供すべき。
- ・北九州の医師会で病院の検索コーナーをもっているため、そこにリンクするだけでもよい。
- ・情報の提供だけでなく、病院の予約(順番取り)まで、できればありがたいと思う。
- ・病後の食事(特に離乳食時)について、どのようにすべきかアドバイスのような情報提供があればよい。

<No.14:子どもの能力開発支援コーナー>

- ・近くでやっている塾や習い事の情報が欲しい。

2. サービス提供者としての意見について

(1)現在、提供しているホームページにおいて、評判が良いものやよく利用されているものについて

- ・提供しているホームページの利用状況は、運用を委託しているため、把握していない。
- ・現在、イベント等の情報を提供しているが、申込は電話や来館時である。特にインターネットでの申込に対する要求もなく、予定もない。
- ・絵本の紹介を行なっているが、購入したい場合は、購入できるよう amazon.co.jp にリンクしている。

(2)運用上の課題について

- ・毎日、訪問させるためには、ホームページが常に更新されていることを利用者にわからせる必要がある。
- ・リンク集にリンクするのはNG。
- ・最初に訪問した時に、引き付けることが重要である。ページの色使いやデザイン等も重要な要素である。また、情報の絞込みやスクロールの仕方、階層の持ち方等も重要となってくる。

(3)インターネット上のサービスで、提供できれば良いと思われるサービスについて

- ・サービスというより、訪問者に分かりやすい HP を提供することが重要である。「ビジュアル化」「色、文字の大きさ、行間等の見せ方」の工夫を行なう必要がある。
- ・また、必要な情報をすぐに見つけられるように、莫大な情報の取捨選択、絞込み、及び検索機能の充実が必要である。
- ・子育て情報というより、全国的に深刻化している「少子化」問題等、保護者世代にも考えてもらいたいまたは知って欲しい情報を提供するの也不错。そのためにも魅力的な HP を作成する必要がある。

3. その他

(1) 本施設の宣伝方法について

- OPEN 時の取材や公報等でお知らせした。
- あとは、一度、施設に遊びにきた方からの口コミで広がっている。
- 宣伝に関し、特に苦労はしていない。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果⑦

- 【ヒアリング先】: 子育て支援サロン
【ヒアリング回答者】:
【ヒアリング日時】: 2006年10月18日 15:45～16:45
【ヒアリング場所】: 子育てふれあい交流プラザ内
- 【ヒアリング者】: (財)ヒューマンメディア創造センター
安川情報システム株式会社、(株)日立製作所
- 【ヒアリング項目】: 1. 保護者からの意見や要望等について
2. サービス提供者としての意見について
3. その他
- 【入手資料】: こちら育児相談室 平成17年6月
こちら育児相談室 平成18年7月

【ヒアリング結果】:

1. 保護者からの意見や要望等について

(1) 子育て支援サロンにおける相談業務について

- ・子育て支援サロンでは、0～6歳児(就学前)の児童をもつ保護者からの相談対応を行なっている。子どもの年齢に応じて、相談内容も異なってくる。年齢別の相談内容は、概ね以下の通り。
 - 0歳児: 離乳
 - 1歳から2歳児: 「オムツのはずし方」「食事」「睡眠」
 - 2歳から3歳児: 「性格」「しつけ」「下の子どもができた時の上の子の育て方」
 - 4歳から: 「遊び」「就学を控えた不安」「多動性」「自閉症」
- ・母親自身について、本人からや父親からの相談もある。主に、母親の鬱状態に関してである。
- ・相談は、eメール、電話、対面で行なっているが、eメールでの件数は多くはない。本当に悩んでいる保護者には、来てもらって顔を見ながら会話するのが良い。

(2) 保護者との相談等により、インターネット上のサービスとして提供できそうなものについて

<食事関係>

- ・段階的な離乳食のレシピがあれば、喜ばれると思う。1回ごとの食事ではなく、1週間程度の親の食事メニューを元にした離乳食のメニューがあれば良い。
- ・離乳食時の病後のメニューも、離乳食の段階に応じて提供して欲しい。
- ・保育園の食事は、栄養面や児童のメニューを踏まえて離乳食を作っているため、保育園のメニューは参考になると思う。

<遊び関係>

- ・雨の時や病後の外で遊べない場合の、家の中での親と子の遊びについて、年齢に応じた遊び方を提供できれば良い。
- ・既に、塗り絵や創作キットを提供しているところもあるが、体を使って親と子が一緒にできる遊びが喜ばれると思う。例えば、手遊びやわらべ歌等。
- ・テキストや図だけでなく、動画等を用いて提供できれば更によい。

<パパのコーナー>

- ・育児への係り方が分からないパパのために、情報を提供して欲しい。

<メンタルチェックコーナー>

- ・相談するほどのことではないが、母親のイライラ度チェックが自分でできれば良いと思う。
- ・チェックの度合いによっては、「相談した方がよい」や「病院紹介」を行なってはどうか。
- ・同じ悩みを持つママの生の声を提供できるのもよい。

<子育て事例の提供>

- ・子育てに関する悩みは多岐にわたるが、他の保護者がどのようなことで悩んでいるか、また、その悩みにどのように対応して解決したか、事例を中心に提供できれば良いと考える。

2. サービス提供者としての意見について

(1) 現在、提供しているホームページにおいて、評判が良いものやよく利用されているものについて

- ・ホームページで情報の提供を行なっているが、どの程度利用されているかは分からない。
- ・相談に来る方は、電話か、プラザに遊びにきた方で相談を行なっていることを知った方が見えられる。
- ・子育てQ&Aについては、必要に応じて更新していきたいが、現状、更新できていない状況である。

(2) 運用上の課題について

- ・子育てに関する情報は莫大な情報量となるが、必要な方に必要な情報が提供できるようにする必要がある。

3. その他

(1) 子育て支援サロンの宣伝方法について

- ・市政だよりにて、案内している。
- ・イベント等については、市政だよりとHPでも情報提供している。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果⑧

【ヒアリング先】： 子ども総合センター
【ヒアリング回答者】：
【ヒアリング日時】： 2006年10月19日 9:00～10:00
【ヒアリング場所】： 子ども総合センター(戸畑駅横ウエル戸畑内)

【ヒアリング者】： (財)ヒューマンメディア創造センター
新日鉄ソリューションズ(株)
(株)日立製作所

【ヒアリング項目】： 1. 子ども総合センターの事業内容について
2. インターネット上のサービスとして提供できそうなものについて
3. その他

【入手資料】： 平成17年度 事業概要(平成16年度実績)

【ヒアリング結果】：

1. 子ども総合センターの事業内容について

(1) 事業概要について

- ・子ども総合センターにおいては、「相談」「調査・診断・判定」「指導・治療」「一次保護」「施設措置」「強制的保護」を行なっている。(平成17年度 事業概要(平成16年度実績)P9 参照)
- ・基本的に相談を受けた後に、子どもと親の調査を行い、結果に応じて、指導や施設入所措置等の処置を行なう。(処遇の種類と内容は、平成17年度 事業概要(平成16年度実績)P13 参照)
- ・子ども総合センターで扱う対象は、北九州市在住の18才未満の児童とその保護者が中心である。一部、少年法に基づき、20歳未満までを対象としている。
- ・北九州市以外、対象年齢を超える相談もまれにあるが、断れるものではないため、対応している。
- ・電話の相談窓口として、24時間365日対応の子ども相談ホットラインを設けている。
- ・相談以外にも、以下のような事業を行なっている。
 - メンタルフレンド研修、メンタルフレンド派遣事業
深刻な悩みではなく、軽い症状の保護者に対して実施している。
 - ペアレント・トレーニング事業
養育不安の軽減、心理査定、自身の養育態度の把握や養育意欲の向上等を図るため、カウンセリング等を実施している。
- ・相談内容について、受付の状況や内容をDBに蓄積するが、業務の流れ自体は、システム化されているものではない。

(2) 相談事業に関して

- ・相談は、子ども又は保護者本人からだけでなく、保育園や近隣等から来ることもある。(相談の経

路は、平成17年度 事業概要(平成16年度実績)P10 参照)

- ・相談件数は、8～9 件/日程度であり、今年度、既に 5,200 件程度となっている。(昨年度実績は、5,815 件。平成17年度 事業概要(平成16年度実績)P17,21 参照)
- ・子どもの年齢別に相談の内容に差異が現れてくる。
 - 5～9 歳:学習障害、自閉症、多動性
 - 10～14 歳:非行、いじめ、不登校
 - 15 歳～:不登校、非行
- ・本人からの相談は、電話が多いが、最近では、Eメールの相談も多くなってきている。
- ・母親からの相談も多いが、電話相談において、会話しながら自分で解決できる場合もある。会話することにより、心を落ち着かせることができる母親もいる。
- ・子ども家庭相談コーナーではドメスティック・バイオレンス(DV)の相談も扱っている。

(3)他機関との連携について

- ・非行に関しては、警察と連携することが多い。こちらから警察に連絡するだけでなく、警察から連絡がくることもある。
- ・近隣の方からの「泣き声通報」の場合は、警察と連携する。(一緒に該当宅を訪問)
- ・子どもや保護者との接点である障害者施設や保育園、学校とも連携している。
- ・その他、相談の経路としてあげている機関(平成17年度 事業概要(平成16年度実績)P10 参照))とは、連携していることになる。
- ・これらの関連機関とは、子どもたちの悩みを共有し、地域として子どもたちを育てていくという意識が重要である。

2. インターネット上のサービスとして提供できそうなものについて

- ・状況を確認しながら、対面での相談対応が望ましいため、本事業のサービスをインターネットで提供するの難しい。
- ・よくある質問で、簡易なものの情報提供する程度。例えば、子どもの状況に応じての対処方法やその原因についての情報を提供する。
 - (例) 子どもが嘘をつく ⇒ 親の態度に問題がある。子どもは、何らかの信号を発信している。
 - 「ろ」と「る」の区別がつかない ⇒ 学習障害の可能性
- ・問題が発生する前に、予防的観点の情報提供も考えられる。現在では、虐待問題については、対処におわれている状況であり、防ぐための対応が遅れている。
- ・相談内容には、お気軽レベルと深刻レベルとあるが、お気軽レベルであれば、自身で状況を判定できるようなサービスの提供もできるかもしれない。
 - 保護者の心理面の状況を自分で把握するための簡単な心理面のチェック・判定
 - 子どもの知的レベルのチェック・判定

3. その他

(1)本施設の宣伝方法について

- ・小学生、中学生に対しては、子ども相談ホットラインの電話番号等を記載したカードを配布しているが、

あまり浸透している状況ではない。

- ・幼稚園や保育園にも、おいている。
- ・社会と関わりのない保護者(就学前、保育園・幼稚園登校前等)に対して、周知するのは難しい。

(2) 民間での相談事業について

- ・北九州大学の川島先生のチャイルドラインがある。学生がボランティアで子どもたちの相談に対応している。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果⑨

- 【ヒアリング先】: イーコムジャパン(ドンナマンマ WEB 担当)
プロフィット(ドンナ・マンマ雑誌編集)
- 【ヒアリング回答者】: イーコムジャパン株式会社 代表取締役社長
ドンナマンマ編集長 取締役ディレクター
- 【ヒアリング日時】: 2006年10月19日 14:00～15:30
- 【ヒアリング場所】: イーコムジャパン事務所
- 【ヒアリング者】: (財)ヒューマンメディア創造センター
安川情報システム株式会社、(株)日立製作所
- 【ヒアリング項目】: 1. 子育て情報誌 Donna-mamma、Donna-mammaWeb 展開を通して
2. 子育てポータルで提供するサービスに対する意見
3. サービス提供者としての意見について
4. その他

【ヒアリング結果】:

1. 子育て情報誌Donna-mamma、Donna-mammaWeb展開を通して

(1)子育て情報誌 Donna-mamma

- ・当初は、乳幼児を持つ母親を対象として発行し、児童の成長に合わせて対象となる児童の年齢も上げていった(中学生まで)。現在は、乳幼児の母親対象にもどしている。
- ・対象の母親が興味を持つようなテーマを、常にアンテナをはって情報収集している。
- ・ネタに困った場合は、お母様方を集めて情報を収集することもある。
- ・「Donna-mamma」は提案型の情報誌をコンセプトとしているので、テーマは、発信側が提案する。読者からのテーマの提案はない。
- ・考えるシリーズで「安全」をテーマに扱ったことがあるが、興味を持たせるため(読ませるため)の編集の仕方や見せ方が重要である。
- ・扱うテーマとしては、行政が扱わない、「性」「セックスレス」「いじめ」等、表に出せないものもある。

(2)Donna-mammaWeb

- ・テーマは全て自由。読者がテーマを提案して、情報を発信しているイメージである。
- ・最低限のルールを守って、読者が情報発信をしていく。マナーを多少はずせることも、好評の要因である。
- ・読者の多くは、母親である。

(3)共通

- ・子育てステージの保護者が常に興味を持つ3大テーマがある。

● 受験

- 病院(出産含む)
 - 幼稚園・保育園選び
- ・ただし、上記3大テーマも、児童の年齢や地域によって、必要とする情報の種類(内容)は、異なってくる。受験の場合は、幼稚園、小学校、中学校等。

2. 子育てポータルで提供するサービスに対する意見

(1) 事業を展開する中で、インターネット上のサービス(子育てポータル)として提供できそうなものについて

- ・信頼の高い企業の求人/求職情報を提供すると喜ばれる。最近では、ハローワークで暴力団関係の企業の求人情報もおいている等の苦情もあるため、子育てポータルとして信頼性を高め、信用のある企業の求人情報を提供できれば良い。
- ・各種商品の販売サービスの提供も良い。子育てグッズだけでなく、母親のストレス解消のための商品の販売は喜ばれる。Donna-mammaWeb でも商品販売を行なっている。Donna-mammaWeb では、配送は直接販売元から行なっているが、決済は Donna-mammaWeb で行なっている。
- ・消防の出動情報や犯罪情報は、働く母親は知りたがる情報である。
- ・消防車が出動した場合は、出火・消火情報(地域、状況、結果、けが人等)の情報を提供すべきである。
- ・犯罪情報についても、不審者情報のみでなく、その結果(つかまった、不審者でないことが確認された等)の情報まで提供すべきである。
- ・テーマとしては、「受験」「恋愛」「浮気」「離婚」「先生ネタ」等を扱えばよいのではないかと。
- ・子育てポータルの対象地域の範囲にもよるが、「この地域はどんな地域」等、地域選びに役立つ情報もあればよい。遠方からの地域選びだけではなく、北九州市内住民への他地域情報の提供というレベルである。
- ・提供方法としては、Webを見れば誰でも見れるようなサービスと、個人が必要とする情報のみを個人に直接配信するサービスの2通り考えられる。ただし、その場合、個人の了解のもと行なう必要があり、欲しい情報の条件(地域、種類等)を設定してもらう必要がある。

(2) 別紙のサービス案における、「このサービスが必要」、「これは使えない」等の意見について

- ・ファイナンシャルはあまり興味を持たないと思う。高校生以上は興味を持つかもしれないが、それ以下の児童や母親には、あまり受けないだろう。ただし、簡易家計相談程度であれば良いかも知れないが、回答は専門家のきれいな回答ではなく、母親同士のどろどろとした回答の方が盛り上がると思われる。
- ・健康・医療コーナーでは、静止の情報(病院情報、病気の症状)だけでなく、動的情報の提供が喜ばれる。実際に保護者が欲しい情報は、風邪やインフルエンザ等が流行りだしたら、その状況(各地域の患者数の推移、学級閉鎖状況等)である。
- ・七五三の特集を組んだことがあるが、あまり盛り上がらなかった。興味を持たないのではないかと。
- ・画面カスタマイズ機能はありがたい。個人によって欲しい情報が異なる。例えば、子育てステージでありかつ介護も行なっていれば、自分にあった子育てステージ+介護ステージの必要情報を集められるような機能を提供してあげられればよい。
- ・検索機能も充実させる必要がある。個人が欲しい情報をすぐに探せるサイトとするべきである。

(3) サービス提供の切り口について

- ・現在の画面案の切り口ではなく、以下のような切り口はどうか。
 - 子どもにしてあげていること・・・例えば、5/5 は柱にキズをつけて成長を確認しています。
 - 近所付き合い
 - いじめ
 - 学校の先生に対する評価
 - 民生委員会は是非 等

3. サービス提供者としての意見について

(1) Donna-mammaWeb の運用方法について

- ・住民が情報発信を行なうサイトである。そのため、発信情報を常に監視し、誹謗中傷情報はすぐに削除している。
- ・個人情報は一切取得していない。そのため、運営者として読者に対し、強い態度を取ることができる。例えば、発信された情報の削除や、誹謗中傷が多い特定の個人をサイトに入れなくするといった対応を取ることができる。
- ・個人や団体を特定できる情報で、その特定個人・団体に不利益となる情報は無条件に削除している。ただし、良い情報はそのまま利用している。
- ・住民から発信された情報(特に団体に対する批判・苦情等)を該当の団体に伝えることはしていない。(情報誌の方は、伝えている。)
- ・最近やようやく広告料(リンク料)で運営できるまでに来たという状況である。リンク料は、サイトによりまちまちであるが、Donna-mammaWeb では、15,000円/月となっている。
- ・読者の投稿で、他のサイトにリンクしている場合があるが、事前に連絡がない場合は、削除している。

(2) 運営する上での課題、留意点等

- ・行政として行なう場合は、行政として使って欲しくない言葉もあるため注意する必要がある。例えば、「公園デビュー」等。
- ・地域が使っている用語については、地域の住民に親近感を与えることができる。例えば、「プラザデビュー」等。
- ・個人情報の取扱は注意が必要である。参加する企業としては欲しい情報であるが、行政として得た情報が本人の知らないままに共有されることのないよう注意が必要である。Donna-mammaWeb では、個人情報は一切取得していない。
- ・不特定多数の利用者を対象とするため、利用者からの文句も多いことが想定される。利用者の声を突っぱねることができる仕掛けも必要となる。このことから、行政や大企業であれば、利用者の声を突っぱねることは難しいため、運営者にはなれないであろう。
- ・信頼性の高いサイトにするためにも、提供する情報はしっかりふるいにかけることが重要である。
- ・「子育てポータル」のコンセプトに応じた運営をする必要がある。リンクをはるだけであれば簡単だが、発信者の声として情報を発信するのは、難しい。
- ・情報発信者になるためには、システムの構築等にかなりのお金がかかる。Donna-mammaWeb のように、

住民を発信者にする場合は、誹謗中傷等ならないよう、運営側の運営体制が重要となる。

- ・関係団体と情報の共有を行う必要がある。そのためにも、知識をもった人が運用にあたる必要がある。
- ・良い情報(普通の情報)だけでは人は集まってこない。どろどろとした部分も必要。
- ・欲しい情報がすぐ探せる。
- ・一方通行の情報提供だけでは受け入れられてもらえない。

4. その他

- ・「子育てポータル」事業を成功させるためには、多くの人間が関わりすぎるのも良くない。多数決では進んで行かない。意思を持った独裁者が必要である。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果⑩

【ヒアリング先】： 株式会社井筒屋

【ヒアリング回答者】： ベビー用品係
情報システム部

【ヒアリング日時】： 2006年 10月 25日 16:00～18:00

【ヒアリング場所】： 株式会社井筒屋 大手町別館 6F 情報システム部会議室

【ヒアリング者】： (財)ヒューマンメディア創造センター
(株)新日鉄ソリューションズ

【ヒアリング項目】： 1. 北九州地域ポータルへの意見・要望

【ヒアリング結果】：

1. 現在販促でチラシを使っているが、顧客側から見れば自分の欲しい情報がくるとは限らないので効果が低い。従って欲しい人が欲しいものを見れるサイトであるという意義はある。
2. 最近は「お喰い初め」や「初節句」の意味やしきたりなど知らない人も多い。従ってこのサイトは単に欲しいものをイベントから探すということに止まらず、忘れかけている伝統や文化を繋ぐ情報も提供できるようにして欲しい。
例)「お喰い初め」のイベントを選ぶと、しきたりや行い方の昔ならでは情報が掴めるようにする。さらにその情報に従うとワラジが必要となり、ワラジを注文する・・・という流れなど。
3. 「雑誌」も無駄な情報が多いし、読んでいるときには必要の無い情報まで一辺にでてくるので覚えてられない。その意味でも欲しい情報は欲しいときに取り出したい。
4. 初めての出産のときは、すべてにおいて何事も初めて。赤ちゃんとの生活がイメージできない。それでマタニティーブルーになったり、誰に連絡しないといけないだろうとか、内祝いをどうしようとか、何を揃えないといけないとか、急に思い出したり、忘れてたりで、どこまで意識しておけば足りるのか・・・という収束感が持てないので相当に精神的にストレスが溜まる。
しないといけないことが網羅されているだけでストレス解消となるし、イベントごとにやらなければならない情報が網羅され、一つずつ片付けられると良い。
5. 自分の子供(小学生/中学生)の通う学校の行事も多く、配り物も多い。自分の仕事場では1ヶ月後までの休暇予定を前もって出さないといけないが、こどもの行事と照らしながら仕事の出欠を決めようと思っても、イザというときに総合的に学校の行事が出てこなくて困ることがある。
そんなときに学校行事の予定などがインターネットから分かるととても助かる。
6. 販売促進の際に一応ターゲット(層)をピックアップしてDMを送ったりしているが、ヒットレシオは3%程度。チラシにいたっては、ヒットレシオの効果すら分からない。ニーズをもつ人にメール等絞り込んで送れるといいのだが。

7. 一時的に子供を預けられるところの情報などは欲しい。今の多くの保護者は子供を理由で会社を休むというのは気が引けている（会社も子供の理由で休むのか・・・といった雰囲気醸すこともある）人は相当多いと思う。ボランティアでもいいから簡単に預けられる相手がいて、いつでもお願いできると随分違う。
8. サイトのデザインとしては、「困ったとき」に必要となるような情報やサービスをまず最も発見しやすい、分かりやすい形で表示して欲しい。イザというときにこのサイトに来た人が必要な情報をすぐ見つけられない・・・ということがあってはいけない。
9. ベビー休憩室や子供を見てくれるようなものが付帯しているお出かけ場所が分かるようにして欲しい。
10. サイト画面の図案は従来のポータル同様、メニューの羅列になっている。見たい人が見たい情報に自然にたどり着けるような（サイバーコンシェルジュのような）ソリューション提供サイトに仕上げたい。
11. 井筒屋ではベビー用品売場に、ベビーコンシェルジュ（40年のキャリアの人がなった）というのを作った。後、玩具アドバイザーやシューフィッターというのがある。いずれも顧客の要望を聞き出して十分な知識ベースに基づいて最適な商品やアドバイスをすることを目的としている。そのようなインターフェースを期待する。
12. 「妊娠」から始まっているが、その前のイベントとして「不妊」のステージもあった方がよい。
13. 子育てに詳しい人が運営しないと充実したサイトにならないのではないかなと思う。利用者が責任を持って情報を作っていくというような仕掛けも面白い。（wikipediaのような）
14. この中に実はその情報がある・・・とか、このサービスがある・・・とか一瞬考えないと分かり難いタイトルではなく、非常にポイントになる情報は、タイトルから「ズバリ」の情報が欲しい。（例 例えばこどもが急病…とか？）
15. 顧客に訴求するような「いいズバリ」のメニューがあると言いし、運営しながらユーザの利用頻度なんかも反映して「いいズバリ」を作りだしていく運営サイドの工夫が欲しい。
16. 先ほどの伝統文化の継承としても役立つような・・・のつづきとして、最近はいろんなことを教えてくれる近所やお年寄りが周辺にいなくなって（自分の親も近くにいないとか）、だんだん大事なことが廃れていっているような気がする。仮に保護者世代の親が近くにいても親も知らないことが多くなっているような気がする。そんな廃れかけているが忘れてはいけないような情報を「おばあちゃんの知恵コーナー」と言う形で作って欲しい。知恵は利用者で蓄積する形態とし、知恵はお年寄りでなくても入力できるようにして良いと思う。

以上

子育てポータルニーズ調査 ヒアリング結果⑪

【ヒアリング先】： 株式会社 ベネッセコーポレーション

【ヒアリング回答者】： IT 戦略推進部

【ヒアリング日時】： 2006年11月16日 13:00～14:00

【ヒアリング場所】： ベネッセコーポレーション 本社

【ヒアリング者】： (財)ヒューマンメディア創造センター
安川情報システム株式会社、(株)日立製作所

【ヒアリング項目】： 1. ベネッセの状況
2. 北九州地域ポータルへの意見・要望

【ヒアリング結果】：

1. ベネッセの状況

(1)Web(インターネット)対応

- ・ベネッセでは、「ウイメンズパーク」という名称で Web サイトを運営している。
- ・PC 向けだけでなく、携帯電話対応も行っている。
- ・会員数は、40 万から 60 万人。
- ・掲示板機能も設けているが、必要に応じて、削除を行っている。
- ・全国向けのサイトではあるが、内容に応じて、地域向けにも対応している。例えば、病院等の検索。
- ・基本的に毎日、情報更新作業を行っている。
- ・本サイトの運営(コンテンツ更新?)は、4～5人程度。ただし、システム関係等については、別の対応者がいる。
- ・本サイトに他のリンクをはらせることはあるが、リンク収入をビジネスの目的としているわけではない。
- ・赤ペン先生の採点結果をインターネット経由で返すことは行っているが、回答する側はまだ、紙で実施している。
- ・物販も行っているが、購入者の個人認証は、クレジット会社等と連携し、ベネッセ側で行っている。

(2)Web以外

- ・地元の自治体と協力して、「しまじろう」のイベント等を実施することがある。これは、イベント参加者から、個人情報入手し、ダイレクトメールを送るためである。
- ・現在、東北地方で、ベネッセが独自で、地域ポータルの検討を行っている。
- ・ベネッセのターゲットは、妊娠から高校生までの保護者と児童、および介護対象者である。

2. 北九州地域ポータルに対する意見・要望

(1)運営について

- ・地域ポータルは、どこかと一緒に運営し、一部のコーナーのみ北九州が中心となっていくのが良いのではないかと。全体を事業化するのには、難しいと思う。

- ・キラーとなる何かが必要である。たとえば、地域に特化した、「検索サービス」。全国相手のポータルにおいては、近くの情報については、なかなか検索できない。
- ・過去に、高校生のための検索サービス(スクールオンライン)に携わったことがあるが、関係情報に絞っており、関係者(利用者)に好評であった。欲しい情報が、検索できるため、リピータが多い。また、運用も楽である。
- ・ベネッセとしては、北九州地域ポータルで、顧客の個人情報、特にお子様の情報を入手できるとありがたい。雑誌は、600 円程度であるが、雑誌で儲けようとは思っていない。商品売るためにダイレクトメールを出したいが、雑誌よりも Web の方が効率的だと思う。

(2) 提供するサービスについて

- ・ベネッセの読者(利用者)に評判の高い、「名づけランキング」のコンテンツの提供はできるであろう。これなら、更新の手間もかからない。
- ・更新の手間がかからないものが良い。
- ・ウイメンズパークに、リンクをはることも可能。
- ・利用者の観点からすると、その日のオムツや日用品等の特売情報があればうれしいと思う。
- ・価格.comのように、価格を比較してくれるとうれしいだろう。ただし、比較される側としては、うれしくないかも知れない。
- ・岡山のドラッグストアの「ZAG ZAG」では、新聞広告イメージをそのまま、Webで提供している。このレベルの提供でも良いのではないか。提供する側にとっても、メリットがある。

以上