

平成20年度 地域情報プラットフォーム推進事業(地域活性化分野:子育て支援)

## 成果報告書

平成21年3月27日

安川情報システム株式会社

## 目次

1 事業概要	1
1. 1 本事業実施の背景	1
1. 2 目的	2
1. 3 本事業の進め方	3
1. 3. 1 進め方	3
1. 3. 2 本事業の実施体制	3
2 全体設計	6
2. 1 次期モデル、将来モデル設定の考え方	6
2. 1. 1 モデル設定の考え方	6
2. 1. 2 次期モデルから将来モデルへの拡張の考え方	7
2. 2 次期モデルの設定	8
2. 2. 1 次期モデルの範囲	8
2. 2. 2 子育てポータル目標	9
2. 2. 3 次期モデルの要件	10
2. 3 将来モデルの設定	11
3 個別設計	13
3. 1 次期モデルの設計	13
3. 1. 1 設計の考え方	13
3. 1. 2 次期モデルの全体サービスイメージ	14
3. 1. 3 次期モデルで想定するサービスの概要	15
3. 2 実証実験システムの設計	21
3. 2. 1 実証実験システムのイメージ	21
3. 2. 2 実証実験システムの前提条件と概要	21
3. 2. 3 機能要件	23
3. 2. 4 機能一覧	24
3. 2. 5 画面イメージ	26
4 評価指標の策定	29
4. 1 評価指標策定の考え方	29
4. 1. 1 ロジックモデルとは	29
4. 1. 2 評価指標について	29
4. 2 子育てポータルの評価指標	31
4. 2. 1 「子どもを産み育てやすい環境づくり」	31
4. 2. 2 「地域産業の活性化」	34
4. 2. 3 「電子自治体の推進」	37
5 実証実験	39
5. 1 実証実験の目的	39
5. 2 実証実験における評価指標と測定方法	40
5. 2. 1 「子どもを産み育てやすい環境づくり」	40
5. 2. 2 「地域産業の活性化」	40
5. 2. 3 「電子自治体の推進」	41
5. 3 実証実験の実施	42
5. 3. 1 実施内容	42
5. 3. 2 実証実験シナリオ	43
5. 3. 3 実証実験、意見交換会実施日および実施内容	47
5. 3. 4 実証実験参加モニター属性	47
5. 4 地域ポータルに関する意見交換会の実施	49
5. 4. 1 民間事業者との意見交換会	49

5. 4. 2 北九州市職員との意見交換会 .....	50
5. 5 測定結果と考察 .....	51
5. 5. 1 「子どもを産み育てやすい環境づくり」 .....	51
5. 5. 2 「地域産業の活性化」 .....	61
5. 5. 3 「電子自治体の推進」 .....	68
<b>6 課題と解決策</b> .....	<b>73</b>
6. 1 課題と解決策検討の考え方 .....	73
6. 1. 1 検討の流れ .....	73
6. 2 課題と解決策の提示 .....	74
6. 2. 1 運用面の課題と解決策 .....	74
6. 2. 2 制度面の課題と解決策 .....	79
<b>7 相互接続設計検証</b> .....	<b>83</b>
7. 1 相互接続検証の目的 .....	83
7. 1. 1 目的 .....	83
7. 1. 2 範囲 .....	83
7. 2 対象とする技術仕様及びテストモデル .....	83
7. 2. 1 対象とする技術仕様 .....	83
7. 2. 2 テストモデル .....	84
7. 3 実施手順およびスケジュール .....	84
7. 3. 1 相互接続検証の実施概要 .....	84
7. 3. 2 検証項目および手順 .....	85
7. 3. 3 スケジュール .....	88
7. 3. 4 検証場所 .....	88
7. 4 相互接続の検証システムの策定 .....	89
7. 4. 1 システム概要 .....	89
7. 4. 2 インターフェース定義および環境設定 .....	90
7. 4. 3 テストデータ .....	91
7. 5 基準分野横断基盤との相互接続検証結果 .....	94
7. 5. 1 検証全体 .....	94
7. 6 相互接続検証のまとめ .....	96
<b>8 普及啓発活動</b> .....	<b>97</b>
8. 1 普及啓発活動に関する考え方 .....	97
8. 2 地域報告会 .....	97
<b>9 まとめ</b> .....	<b>98</b>

## 1 事業概要

## 1. 1 本事業実施の背景

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享受することが広い範囲で可能となると考えられる。

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。

このような背景から、北九州市では、従来のサービス提供者本位のサービス提供ではなく、市民個々のライフステージに沿った生活上のイベントやニーズから、必要な情報やサービスだけを容易にかつ効果的に利用できるような“地域密着型の総合ポータル（地域ポータル）”の実現が重要であるとの視点に立ち、その確立を目指して、平成17年度に「北九州地域ポータル検討会」を立ち上げた。

本検討会では、北九州市において少子高齢化対策のニーズが高いこともあり、まずは人生最初のライフステージである「子育てステージ」を題材にした「子育てポータル」に絞って検討を開始した。

さらにその後も、平成18年度の総務省委託事業、「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」、平成19年度においても総務省から「地方公共団体と民間企業等の協力による地域ICTサービス（住民生活向上系）の実現に関する調査事業」を受託し、一貫して「子育てポータル」をテーマにした検討を行ってきた。

本事業では、これまでの調査結果を十分にふまえて、「子育てポータル」の実際の事業としての実現に向けた検討を行うものである。

### 地域密着型の総合ポータル「地域ポータル」

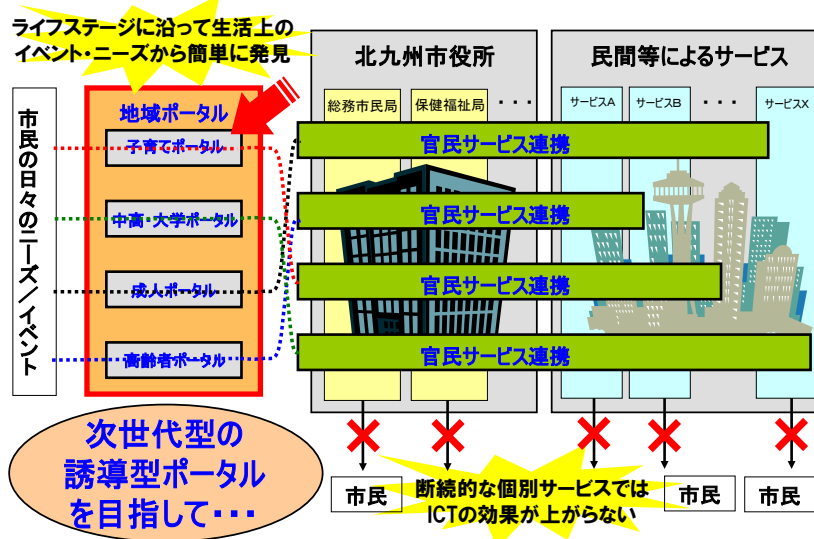


図1-1 地域密着型の総合ポータル「地域ポータル」概念図

## 1. 2 目的

子育てポータルの実証実験実施地域（北九州市）では、上記でも述べたように、少子高齢化対策を希望するニーズが高く、その背景から、希望するすべての人が安心して子どもを産み、育てることのできる社会の実現を目指し、従来から積極的に子育て支援施策に取り組んでいる。しかし、市民への子育て支援施策に係る情報提供の方法が十分でないことや、子育てに関連する地元企業のICTを利活用した情報提供の方法が進んでいないことから、地域の子育てに関する情報やサービスが、官民間わず一括して利用可能となる環境整備が課題となっている。

そこで本事業としては、地域情報プラットフォームを活用し、地域における子育て関連サービスへの入口として、「妊娠期から小学校卒業」までを対象とした子育てに関する官民の多様な情報やサービスを一つのサイトに集約し、同時に関連するサービスを相互にワンストップで連携させるような環境を構築し、実現性の確認を行うとともに、その事業としての実現に向けた課題と解決策を提示することとする。

## 1. 3 本事業の進め方

### 1. 3. 1 進め方

本事業では、「仮説・検証型」に基づいた手順に従い検討した。

現状、官民が連携した子育てワンストップサービスは、まだ実現されていないサービスであるため、実現に当たっては、技術面、運用面、制度面、ビジネス面などの観点で、それぞれ課題や制約があることが想定される。

これらの課題を抽出すると共に、将来（ToBe）モデルを目指しつつも現実解を次期モデル(仮説)として策定する。本事業においては、策定した仮説に対して、実証実験システムを構築し、アンケート等を実施し検証した。

さらに、成果物をフィードバックすることで、当初策定した仮説に対する修正項目等の抽出を行い、このようなサイクルで当該事業を遂行することで、目指すべき目標に対して、効果的に推進していくことができると考える。



図 1-2 本事業の進め方

なお、今回構築するシステムは、地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.0 を活用して構築する。地域情報プラットフォーム標準仕様書への活用を前提とすることは、システムの高い汎用性につながり、今回の実証実験で取り纏める実用仕様案が、今後、標準仕様として全国的に普及することにより、最終的には全国レベルのワンストップサービスが実現されると考える。

### 1. 3. 2 本事業の実施体制

#### (1) 実施地域

福岡県北九州市

#### (2) 実施体制

本事業の全体取り纏めは、安川情報システム株式会社がを行い、オブザーバとして、財団法人九州ヒューマンメディア創造センターが参画した。

地域における子育てポータル実現に向けた課題抽出・解決策検討については、「地域ポータルに関する意見交換会」を設け、財団法人九州ヒューマンメディア創造センターを筆頭として、新日鉄ソリューションズ株式会社、株式会社日立製作所及び、子どもに関連する民間サービス提供者の観点としての有識者として、東京海上日動あんしん生命保険株式会社、地元商店街関係者、子育て関連通信販売業者、子育て関連情報誌及び Web サイト運営者、IT 関連会社が参画した。

本事業に参画した、北九州市、財団法人九州ヒューマンメディア創造センター及び、新日鉄ソリューションズ株式会社は、これまでのさまざまな検討から、子育てポータルなどの地域情報化及び、地域 ICT サービスに関する知見を有しており、株式会社日立製作所は、NICT 委託研究事業(\*1)における官民連携ワンストップサービスに適用可能な要素技術の研究や、APPLIC(\*2)での相互接続性検討ワーキンググループ主

査活動等を通じて様々なノウハウを得てきた。本事業においては、これらの知見、ノウハウ等を活用して事業を遂行した。

実施体制図を以下に示す。

- (\*1) 異なる運用ポリシーや異なるアーキテクチャ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
- (\*2)財団法人 全国地域情報化推進協議会

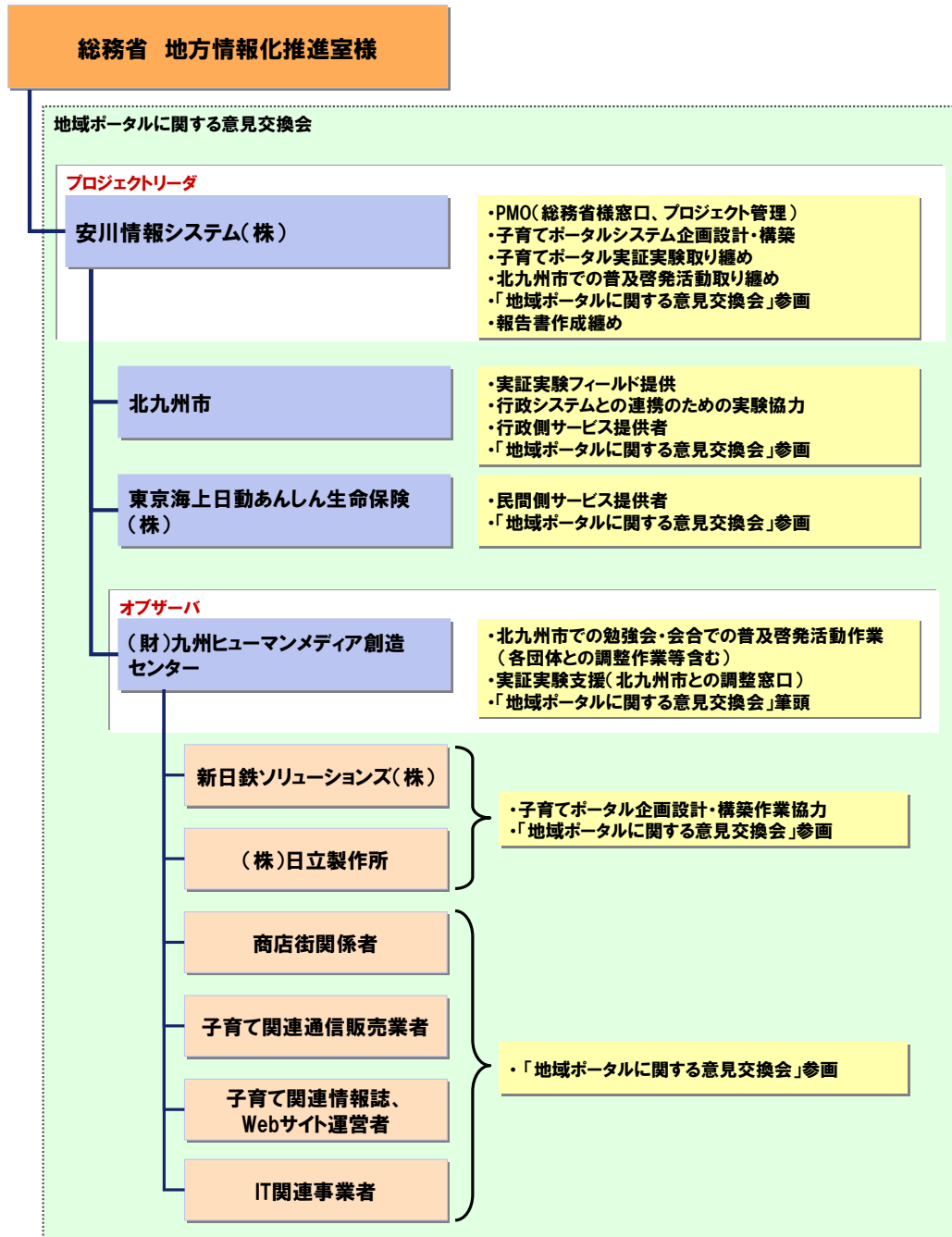


図 1-3 体制図

各社の役割を以下に示す。

表 1-1 各社の役割

No.	会社名	役割
1	安川情報システム(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PMO（総務省様窓口、プロジェクト管理）</li> <li>・子育てポータルシステム企画設計・構築</li> <li>・子育てポータル実証実験取り纏め</li> <li>・北九州市での普及啓発活動取り纏め</li> <li>・成果報告書作成纏め</li> </ul>
2	北九州市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実証実験フィールド提供</li> <li>・行政システムとの連携のための実験協力</li> <li>・行政側サービス提供者</li> <li>・「地域ポータルに関する意見交換会」への参画</li> </ul>
3	東京海上日動あんしん生命保険(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間側サービス提供者</li> <li>・「地域ポータルに関する意見交換会」への参画</li> </ul>
4	(財)九州ヒューマンメディア創造センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オブザーバ</li> <li>・北九州市での勉強会・会合での普及啓発活動作業（各団体との調整作業等含む）</li> <li>・実証実験支援（北九州市との調整窓口）</li> <li>・「地域ポータルに関する意見交換会」筆頭</li> </ul>
5	新日鉄ソリューションズ(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育てポータル企画設計・構築作業協力</li> <li>・「地域ポータルに関する意見交換会」への参画</li> </ul>
6	(株)日立製作所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育てポータル企画設計・構築作業協力</li> <li>・「地域ポータルに関する意見交換会」への参画</li> </ul>
7	その他民間事業者 ・商店街関係者 ・子育て関連通信販売業者 ・子育て関係情報誌,Web サイト運営者 ・IT 関連事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「地域ポータルに関する意見交換会」への参画</li> </ul>

### (3) 全体スケジュール

本事業の全体スケジュールを以下に示す。

表 1-2 全体スケジュール

作業項目	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①ワンストップサービスを実現するための設計								
○ワンストップサービスに必要とされる機能の調査・分析	→							
○実験装置の基本設計		←→	→					
・連携方式設計・画面設計		→						
・機能設計・データ設計		→						
・インターフェース設計			→					
②実証実験・実験データ収集・効果の検証								
○システム構築・総合試験				→				
○実験装置の操作手引書・実験手順書の作成					→			
○実証実験の実施						→		
○実験データ収集・分析							→	
③課題整理・分析・検討・取りまとめ								
「実用仕様案」・「成果報告書」の作成								→
④相互接続性の確認の実施								
相互接続検証の実施				→	→			

## 2 全体設計

本章では、「仮説・検証型」に基づいた手順に沿って、将来（ToBe）モデル（以下、将来モデルとする）と次期モデルを設定する。

### 2. 1 次期モデル、将来モデル設定の考え方

#### 2. 1. 1 モデル設定の考え方

将来モデルは、新たなサービスを実現するに当たって考えられる、各種課題や制約がすべて解消されたことを前提としたモデルであり、本事業では、北九州市がこれまで検討してきた「地域密着型の総合ポータル（以下、地域ポータル）」を、将来モデルと設定した。

将来モデルの要件を以下に示す。なお、将来モデルは、2015 年度の実現を目指す理想的なモデルとする。

- ・市民の妊娠から死亡までを複数のライフステージをサポートすること
- ・他地域でも同じ枠組みを活用できること

しかしながら、現状考えられる課題をすべて解決し、地域ポータルの要件を満たす将来モデルを実現するためには、多くのステップを踏む必要がある。そこで、将来モデルの実現に向けた課題や各種制約事項を考慮しつつ、現状の課題を解決でき、早期に実現可能な現時点での現実解となるモデルを策定し、次期モデルと位置づける。

本事業における次期モデルは、北九州市が進める「北九州 e-PORT 構想」フェーズⅡの活動における「子育てポータル事業の創出」と連動して 2010 年度の実現を想定する。

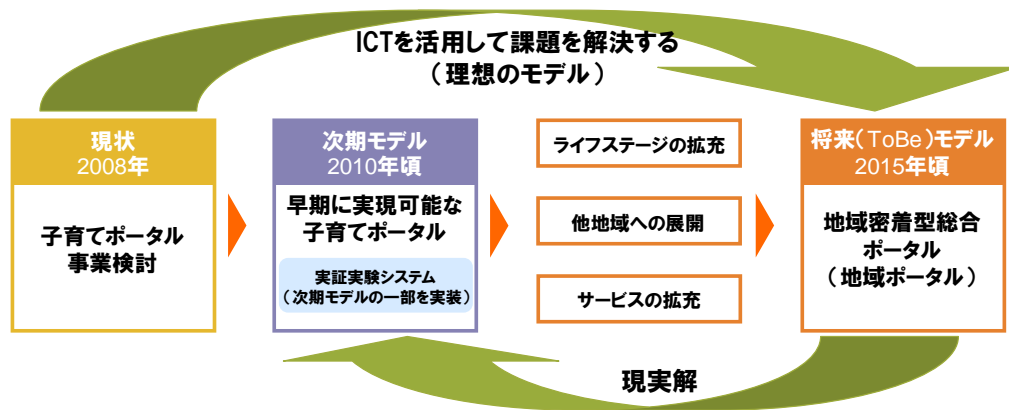


図 2-1 モデル設定の考え方

## 2. 1. 2 次期モデルから将来モデルへの拡張の考え方

次期モデルから将来モデルに拡張するステップについて、以下の3つの観点で考える必要がある。

- ① ライフステージの拡充（提供するステージを拡充する）  
子育て世代を対象とした子育てポータルだけでなく、複数のライフステージに拡充し、利用する対象者を拡充する。
- ② 他地域への展開（提供する地域を拡充する）  
他地域でも地域ポータルの考え方が普及した場合に、容易に提供可能なものとし、提供する地域を拡充する。
- ③ サービスの拡充（提供するサービスの質を向上する）  
各種課題や制約の解決や技術が進歩することにより、ポータルが提供する情報やサービスが拡充されることで、ポータル全体の質が向上することにつながる。  
例えば、制約の解決という点では、これまで、市民が自治体に対して申請する時に必要であった添付書類をなくすことができたことにより、申請における手間の軽減が可能となる。また、技術の進歩という点では、個人を特定する技術が進歩することにより、これまで必ず窓口訪問が必要だったものが、申請に関する訪問回数をなくすまたは減らすことができ、これらが、ポータルの「サービスの質の向上」につながると思う。

上記、3つの観点から将来モデル、次期モデルを考える必要がある。

次期モデルから将来モデルへの拡張の考え方を以下に示す。

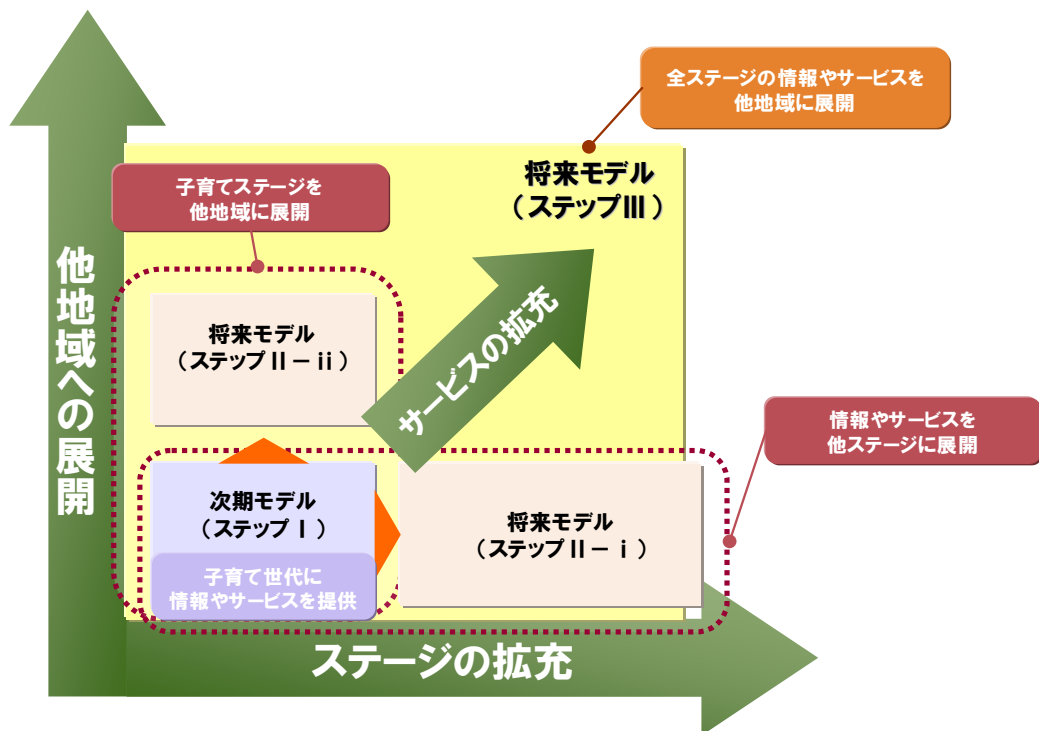


図 2-2 次期モデル、将来モデルへの拡張の考え方

## 2. 2 次期モデルの設定

### 2. 2. 1 次期モデルの範囲

次期モデルとしては、図 2-2 で示した、ステップ I を実現するものとし、市民の生涯のイベントの中でも、「妊娠期から小学校卒業まで」を対象とした、子育てに関する情報やサービス「子育てポータル」を対象とする。

次期モデルのイメージを以下に示す。

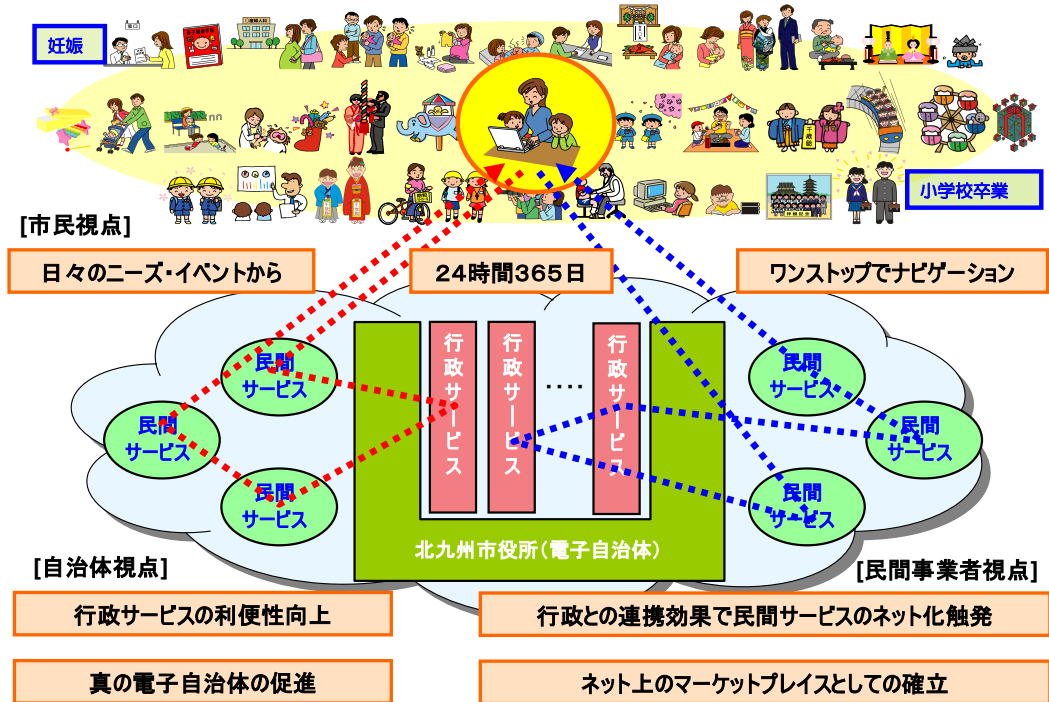


図 2-3 次期モデルのイメージ

## 2. 2. 2 子育てポータルの目標

これまで一貫して検討してきた子育てポータルの実現を目指して、具体的に検討を進めるために、サービスを利用する市民の視点、サービスを提供する地元民間事業者の視点、自治体職員の視点で目標を3つ設定した。

子育てポータルが目指すべき目標を、以下に示す。

1. 子育て支援施策・サービスの充実による「子どもを産み育てやすい環境づくり」

2. 中小企業のIT化支援や新ICTサービスの創出による「地域産業の活性化」

3. 市民の利便性を向上させる「電子自治体の推進」

図 2-4 子育てポータルが目指すべき目標

上記3つの目標を設定するにあたり整理した、地域における課題を以下に示す。

### (1) 子育て支援施策・サービスの充実による「子どもを産み育てやすい環境づくり」

北九州市は全国平均を上回るスピードで少子高齢化が進んでおり、市民が誇りを持てる魅力的な地域づくりを進めるには、将来に希望が持てるよう、持続的な成長を達成することが必要であると考えている。

一方で、平成19年度の北九州市の市民意識調査にも表れているように、少子化対策は市の全36施策中、今後要望する分野の第4位（H183位、H172位）と、市民からの要望が非常に高い分野でもあることがわかっている。実際、北九州市が各区に設置した「子ども・家庭相談コーナー」には、平成16年度、44,135件の相談が寄せられ、また児童福祉司等が対応する、「子ども総合センター」（児童相談所）へのより専門的な相談については、平成11年度の2,723件に対して、平成16年度は5,815件と、この5年間で2倍以上の伸びを示すなど増加傾向にあり、こうした数字にも市民のニーズの高さが表れている。

こうした背景には、核家族化やライフスタイルの多様化に伴う家庭の子育て機能の低下に加え、子育て費用の増大等、多様な原因が考えられますが、少子高齢化を少しでも緩和し、安心して暮らせるまちづくりを進めるには、子育てに伴う様々な負担の軽減を積極的に推進する必要があると考える。

そこで、市民のニーズにタイムリーに応え、かつ利用しやすい形で提供する体制を確立するとともに、教育など、新しいニーズにも対応した官民連携によるサービスの創出などを通じて、「子どもを産み育てやすい環境づくり」を推進することが課題となっている。

### (2) 中小企業のIT化支援や新ICTサービスの創出による「地域産業の活性化」

これまでのリアルな市場の他に、インターネット上での売買など、バーチャルな市場が急速に発展し、顧客の居住地が地域から全国へと拡大する中、地元の中小・零細小売企業が売上を維持・拡大させていくためには、IT化を進め自らの競争力を向上

させることが不可欠である。

一方で、地域の IT 化には、それを支えるための情報通信基盤や、情報関連産業の集積・発展、あるいは拠点形成も必要となる。

北九州市においては、情報関連産業の集積・活性化を目指す「北九州 e-PORT 構想」を推進してきた結果、一定の集積が実現してきたが、これを活かし、更なる集積を促進するため、ウェブ連携の仕組みを活用したプラットフォームを地域においても構築し、より付加価値の高い新しい ICT サービスを創出し、「地域産業の活性化」を推進することが課題となっている。

### (3) 市民の利便性を向上させる「電子自治体の推進」

インターネットや携帯電話など、市民の ICT 活用が飛躍的に高まりつつある今日、行政手続きやサービスの利便性を格段に高めるためには、ワンストップ、ノンストップを実現する電子申請システムをはじめとした電子自治体の推進が不可欠である。

また財政上の制約が厳しい中、その推進に当たっては、レガシーシステムの見直しや業務の見直しなどを一体的に進め、市民サービスの向上と業務の効率化（コストの削減）を同時に達成することが必要となる

一方で、システムの利用率を向上するためには、官民間問わず視聴率の高いサイトと連携するなど、市民が意識しないでアクセスできる仕組みをもった、「電子自治体の推進」が課題となっている。

## 2. 2. 3 次期モデルの要件

子育てポータルが目指す目標ごとに考えられる要件を以下に示す。

表 2-1 子育てポータルの要件

No.	目標	要件
1	子どもを産み育てやすい環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>さまざまな情報の中から、利用者ひとりひとりの属性や状態に合った情報が提供されること。</li> <li>市民の生活圏に根づいた、地元の情報やサービスを中心に提供されること。</li> <li>自治体・民間事業者、両方の手続きが簡単にできること。</li> <li>市民どうしが子育てに関する情報を聞ける、交換できること。</li> </ul>
2	地域産業の活性化	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供する情報やサービスが提供したい顧客層（市民）に提供できること。</li> <li>地元の事業者の情報やサービスを優先的に提供されること。</li> <li>自治体を含めたサービスの連携により付加価値が追加されること。</li> <li>利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が軽減されること。</li> <li>ポータルが地域企業の販路拡大や新たなビジネスチャンスにつながること。</li> </ul>
3	電子自治体の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者にタイムリーかつ確実に必要な情報を提供できること。</li> <li>地元の事業者の情報やサービスを中心に提供できること。</li> <li>自治体と民間事業者のサービス連携により付加価値が追加されること。</li> <li>利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が軽減されること。</li> </ul>

### 2. 3 将来モデルの設定

将来モデルとは、「2. 1. 2 次期モデルから将来モデルへの拡張の考え方」で記述したとおり、①ライフステージの拡充、②他地域への展開、③サービスの拡充といった3つの観点で次期モデルよりも成長した状態と位置付けている。

まず①ライフステージの拡充については、本事業では「妊娠から小学校卒業まで」を「子育てステージ」と定義し、情報提供基盤を「子育てポータル」としているが、将来的に目指すものは、「妊娠から死亡まで」の市民の生涯に渡る「地域密着型の総合ポータル（地域ポータル）」であるため、下図に示すような子育てステージ以降のステージ拡充がなされた状態を指す。

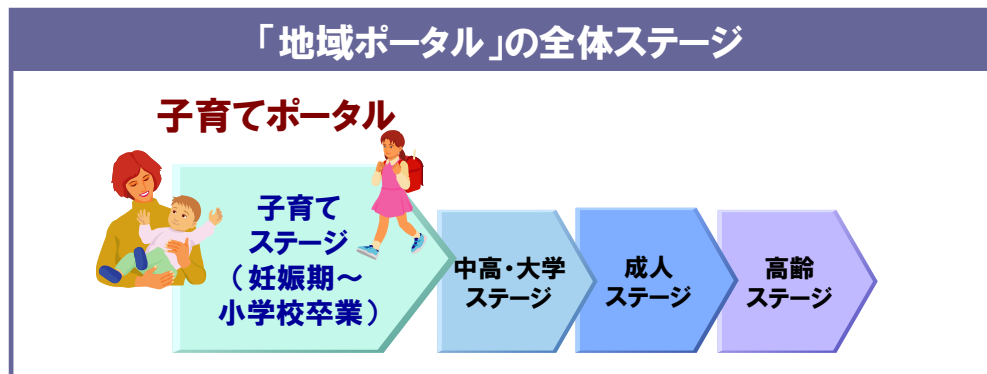
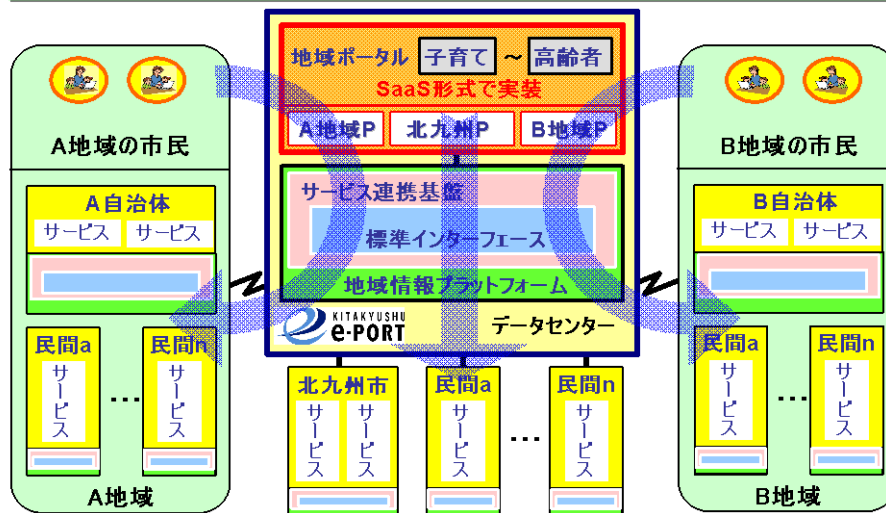


図 2-5 「地域ポータル」の全体ステージ

次の②他地域への展開については、同様のサービスへの期待は本事業の実証実験地域である北九州市に止まらず、他の地域でもニーズがあることが想定されるため、SaaS形式でデータセンターに実装して、他の地域での地域ポータルとしても活用されるようになった状態を指す。

本事業の「子育てポータル」、及びその延長にある「地域ポータル」は、ともに地域情報プラットフォームを活用した SOA（サービス指向アーキテクチャー）に基づくシステムでの実現を目指しているため、横展開を図りやすい環境にある。

### 他地域への展開イメージ



注) 図中のe-PORTとは、北九州市で推進しているデータセンター事業を中心とした地域政策

図 2-6 他地域への展開イメージ図

最後の③サービスの拡充については、サービスの実現にあたって制約となる事項（実現上の制約については「6. 2 課題と解決策の提示」で詳述）が解消し、サービス機能が拡充した状態、すなわち、インターネットを介したワンストップ化実現時の制約である本人確認についての精度が格段に向上したり、申請時の添付書類を無くすことができたりして、ポータル全体の質が向上する状態を指す。

これらの3つの軸での拡張モデルを本事業のゴールのモデル、すなわち将来モデルとして位置付けることとする。

## 3 個別設計

本章では、前章で設定した次期モデルの設計と、次期モデルの一部の機能を実装した実証実験システムの設計について、記載する。

なお、次期モデルの設計、実証実験システムの構築に当たっては、「地域情報プラットフォームガイドライン V2.0」で示す技術を活用した。

### 3. 1 次期モデルの設計

#### 3. 1. 1 設計の考え方

次期モデルの設計においては、地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.0 を活用し、汎用的なモデルを設定する。

地域情報プラットフォーム標準仕様書の活用を前提とすることはシステムの高い汎用性につながり、今後、地域ポータルの考え方が全国的に普及した場合に、全国レベルのワンストップサービスが実現されると考えられる。

汎用的なモデルとすることは、今後、以下の点で重要であると考えられる。

##### (1) 他の地域活性化分野との連携

「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）に基づくシステムとして設計・構築することで、引越ワンストップサービスや、他の地域活性化分野のポータルとの連携が容易になる。

様々なポータルが連携することによって、例えば、引越ワンストップサービスと連携し、引越先地域の子育て情報を取得するようなことも可能となる。

##### (2) カセット化によるサービスを選択

本事業で設計した子育て関連サービスの仕様が標準となり、仕様に準拠した様々なサービスが開発され、地域情報プラットフォームの基本的な理念であるカセット化により、ポータル運営者は様々なサービスを選択可能になり、更に利便性が向上することになる。

##### (3) 様々なステークホルダの参画を推進

申請手続きに係るサービスだけでなく、プッシュ型情報提供サービスについても地域情報プラットフォームの手順に従って仕様を標準化することで、より汎用的な仕様となり、さまざまなステークホルダの参画が推進されるほか、他分野のポータルでも同様のサービス連携が容易になる。

### 3. 1. 2 次期モデルの全体サービスイメージ

次期モデルで想定するサービスの全体イメージを以下に示す。サービスの概要については、3.1.3にて説明する。

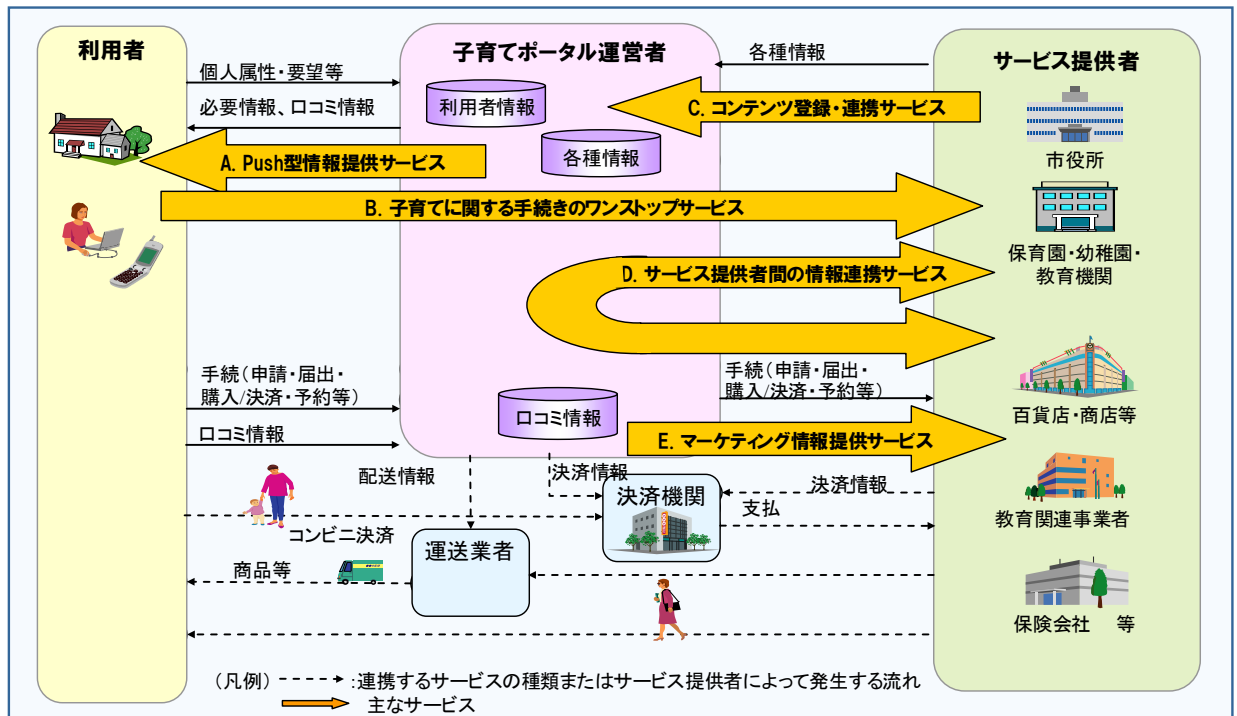


図 3-1 次期モデルの全体サービスイメージ

次期モデルで提供する主なサービスとして、以下の5つのサービスを検討している。

- A. Push型情報提供サービス
- B. 子育てに関する手続きのワンストップサービス
- C. コンテンツ登録・連携サービス
- D. サービス提供者間の情報連携サービス
- E. マーケティング情報提供サービス

また、子育てポータルを実現するためのステークホルダとその役割は、以下に示す。

表 3-1 ステークホルダと役割

No.	ステークホルダ	役割
1	サービス利用者	子育てポータルに属性を登録することで提供される情報をもとに、各サービス提供者の情報やサービスを、子育てポータルを介して利用する。
2	子育てポータル	サービス提供者の情報やサービスを取りまとめ、利用者に必要な情報を提供する。 また、利用者の要求(手続き)に応じ、該当するサービス提供者に必要な情報を提供する。
3	サービス提供者	子育てに関連する情報やサービス(イベント・申請手続き、商品情報等)を提供する。 また、利用者からの申請手続き等を受け付ける。

3. 1. 3 次期モデルで想定するサービスの概要

図 3-1 で示した、次期モデルで想定するサービスについて、それぞれの概要を以下に示す。

(1) Push型情報提供サービス

利用者が能動的に情報を探すのではなく、サービス提供者側から、属性などを元にして利用者に有益と思われる情報を提供する仕組みを「Push 型」と定義した。提供される情報は、子育てポータルに表示されることを基本的なモデルとした。

ポータルと各サービス提供者間の情報連携(下図②)には、地域情報プラットフォームに準拠したインタフェースを整備することとする。

Push 型情報提供サービスの機能の流れのイメージと流れの説明を以下に示す。

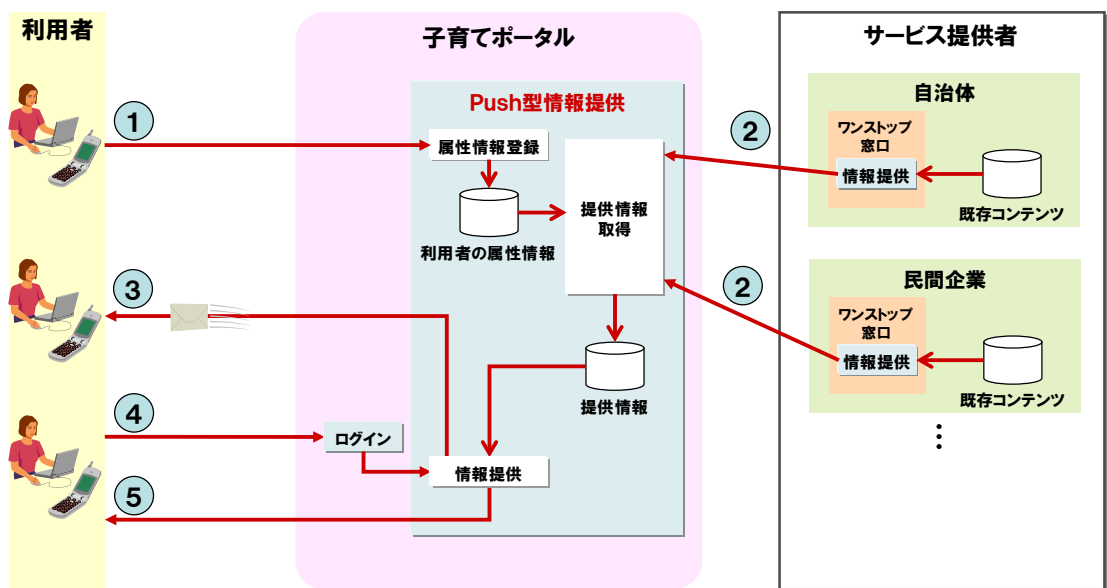


図 3-2 Push 型情報提供サービスの流れ

表 3-2 Push 型情報提供サービスの流れの説明

手順	概要
①	利用者は、利用者属性(家族構成、提供して欲しい情報など)をあらかじめ登録しておく。 ・属性情報の登録および活用は、利用者の同意を得た上で行うことを前提とする。
②	ポータルは、サービス提供者から利用者に提供する情報を取得する。
③	ポータルは、利用者の属性に合わせて有益な情報を、利用者の携帯電話またはPCにお知らせメールを送信する。
④	利用者は、ポータルにアクセス(ログイン)する。
⑤	ポータルは、利用者の属性に合わせて、有益な情報を表示する。 ・表示する情報の具体例 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 各団体が保有する、利用者に関する情報や、利用者に向けたお知らせなどの情報</li> <li>➢ イベントなどに関連して必要となる手続の情報、利用可能なサービスやお勧めのサービスなどの情報</li> </ul>

## (2) 子育てに関する手続きのワンストップサービス

子育てに関する手続きのワンストップサービス（以下、ワンストップサービスとする）は、Push型で提供された情報を確認し、そこから申し込み・予約・申請など次のアクションを行えるようにすること、また、官民含めた複数の手続きを一括して行えるサービスと定義した。Push型情報提供サービスと連携した一連のサービスとして提供し、手続き情報の入手から関連する手続までのワンストップ化を図るものとした。

また、ワンストップの途中でサービス提供者間で情報を連携することで、利用者の添付書類を用意する手間を軽減するサービスも提供する。具体的な連携情報としては、自治体と医療機関との間で行う、出生証明書情報や検査結果情報等がある

ワンストップサービスの機能の流れのイメージと流れの説明を以下に示す。

※ 子育てに関する手続きのワンストップサービスでは、Push型の情報提供サービスや、サービス提供者間の情報連携サービスにも活用する。

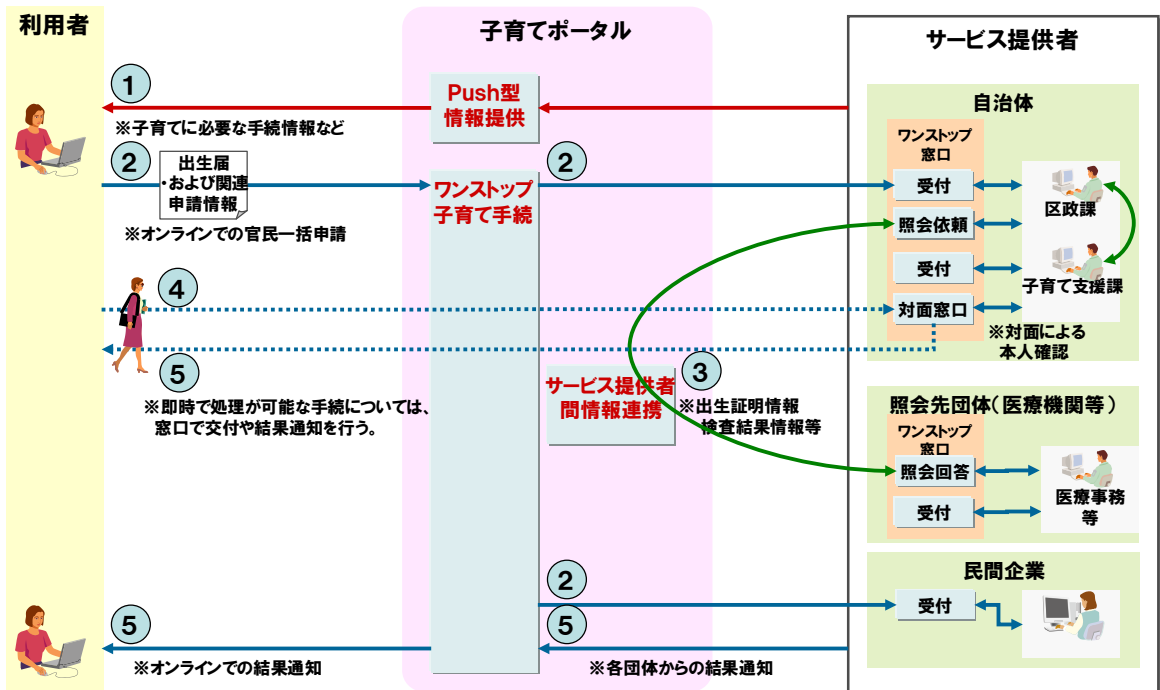


図 3-3 ワンストップサービスの流れ

表 3-3 ワンストップサービスの流れの説明

手順	概要
①	ポータルは、利用者の属性（家族構成など）を元に、子育てに関する必要な手続情報を、利用者に提供する。
②	<p>利用者は、必要な官、民の手続を一括して、オンラインで申請する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供者は、オンラインでの申請に対し、必要な処理を開始する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 厳密な本人確認が必要な手続については、この時点ではまだ本人確認が行われていないため、「仮申請」という位置づけとなる。</li> <li>➢ 資料請求など、厳密な本人確認が不要な手続については、この時点で正式な申請として処理を開始する。</li> </ul> </li> <li>サービス提供者（自治体）は、「仮申請」に対して「仮審査」を行い、申請を受理するための記載不備などの確認を行っておく。</li> </ul>
③	<p>各業務の審査に必要な情報を、団体間で照会する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自治体で必要となる情報（出生証明書情報、検査結果情報等）を、医療機関へ照会する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 医療機関は、自治体からの照会に備えて、必要な情報を準備しておく。</li> </ul> </li> </ul>

手順	概要
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体は審査に必要な情報の入手後に、各業務で「正式審査」を開始する。</li> </ul>
④	<ul style="list-style-type: none"> <li>仮申請後に、利用者が自治体窓口を訪問する。</li> <li>・自治体窓口で、対面による本人確認、申請情報の確認などを行う。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 申請情報に不備などがあった場合は、窓口訪問時に修正することも可能とする。</li> <li>➢ 本人確認、申請情報の確認後に、「正式申請」として受付付ける。</li> </ul> </li> <li>・自治体窓口で、提出書類も含めて、書類等の受け取りを行う。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 利用者が持参する書類は、極力省略する。(必要な情報は、サービス提供者間の連携でやりとりする)</li> <li>➢ 審査に必要な書類があった場合は、窓口で一括して受け取り、原課に受け渡す。</li> </ul> </li> </ul>
⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>処理の結果を利用者に通知し、交付物を交付する。</li> <li>・即時で処理可能な手続は、利用者が自治体窓口へ訪問した際に、結果通知や交付まで行う。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 各団体では、仮審査など事前の処理を行っておくことにより、なるべく多くの申請について即時の交付を行えるようにし、また窓口での市民の処理待ち時間をなるべく短くする。</li> </ul> </li> <li>・即時で処理できない手続は、別途、結果通知や交付を行う。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 結果通知は、オンラインによる通知を行う。</li> <li>➢ 交付については、必要に応じて、郵送、電子交付などの手段を用いる。</li> </ul> </li> </ul>

(3) コンテンツ登録・連携サービス

サービス提供者が、Push 型で提供する情報を作成・登録するサービスであり、以下の2種類を用意した。

「コンテンツ連携サービス」は既存のコンテンツと連携して情報やサービスを提供することができるサービスである。すでにホームページを構築し既存のコンテンツを利用可能な団体を対象としたサービスである。

「コンテンツ登録サービス」は、子育てポータルが用意した提供者情報登録画面を利用して、新規にコンテンツを作成することができるサービスである。これまでホームページを活用した情報提供を行っていなかった団体を対象としたサービスで、中小事業者でも IT 市場に参入しやすくするために、用意したものである。

なお、コンテンツ連携サービスのポータルと各サービス提供者間は（下図①-1）、地域情報プラットフォームに準拠したインタフェースを整備することとする。

コンテンツ登録・連携サービスの機能の流れのイメージと流れの説明を以下に示す。

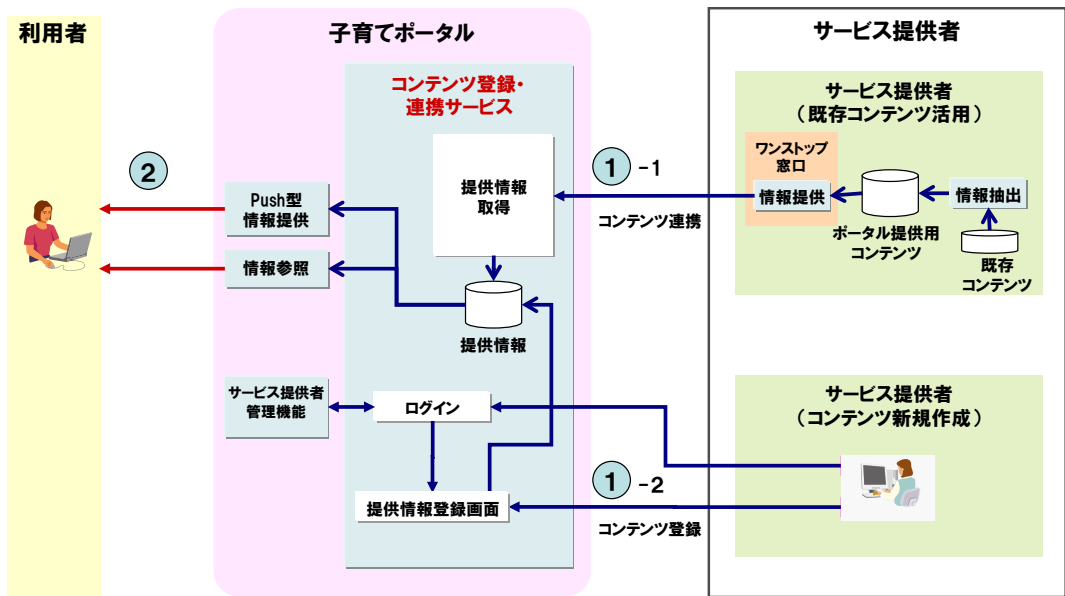


図 3-4 コンテンツ登録・連携サービスの流れ

表 3-4 コンテンツ登録・連携サービスの流れの説明

手順	概要
①	サービス提供者は、利用者に提供するコンテンツを作成する。 ①-1 既存コンテンツを活用して連携する場合（コンテンツ連携サービス） （サービス提供者側環境に情報提供機能を実装する場合） ▶ 既存コンテンツからポータルの規定するインタフェースに基づいて情報を抽出し、ポータル提供用コンテンツを用意する。 ▶ サービス提供者側の情報提供機能を用いて、ポータルに情報を取得する。 ①-2 コンテンツを新規作成して登録する場合（コンテンツ登録サービス） （ポータルが実装する提供情報登録機能を利用し Web ブラウザから情報を登録する） ▶ あらかじめ登録した ID,PW を用いて、ブラウザからポータルが実装する提供情報登録画面にアクセスし、ポータルが提供するフォーマットを用いて、提供情報を作成する。
②	利用者は、登録された情報を参照する。 ・ Push 型で情報提供される情報を参照する。 ・ ポータルから情報を参照する。

(4) サービス提供者間の情報連携サービス

サービス提供者間の情報連携サービスは、利用者が申し込み・予約・申請などをする際に用意する添付書類を、利用者が用意するのではなく、ポータルを介して、サービス提供者間でやり取りをするものとした。

上記サービスを活用することにより、利用者の添付書類を用意する手間の軽減につながる考えた。ただし、各サービス提供者が直接連携を行うのではなく、必ずポータルを介して連携することとする。

サービス提供者間の情報連携には、ワンストップ手続の中で行う場合と、情報連携のみを行う場合がある。子育て手続きの中でのサービス提供者間の情報連携については、(2) 子育てに関する手続のワンストップサービスに記載し、ここでは、申請と関連しない情報連携について記載する。

各サービス提供者間の情報連携には、地域情報プラットフォームに準拠したインタフェースを整備することとする。

サービス提供者間の情報連携サービスの機能の流れのイメージと流れの説明を以下に示す。

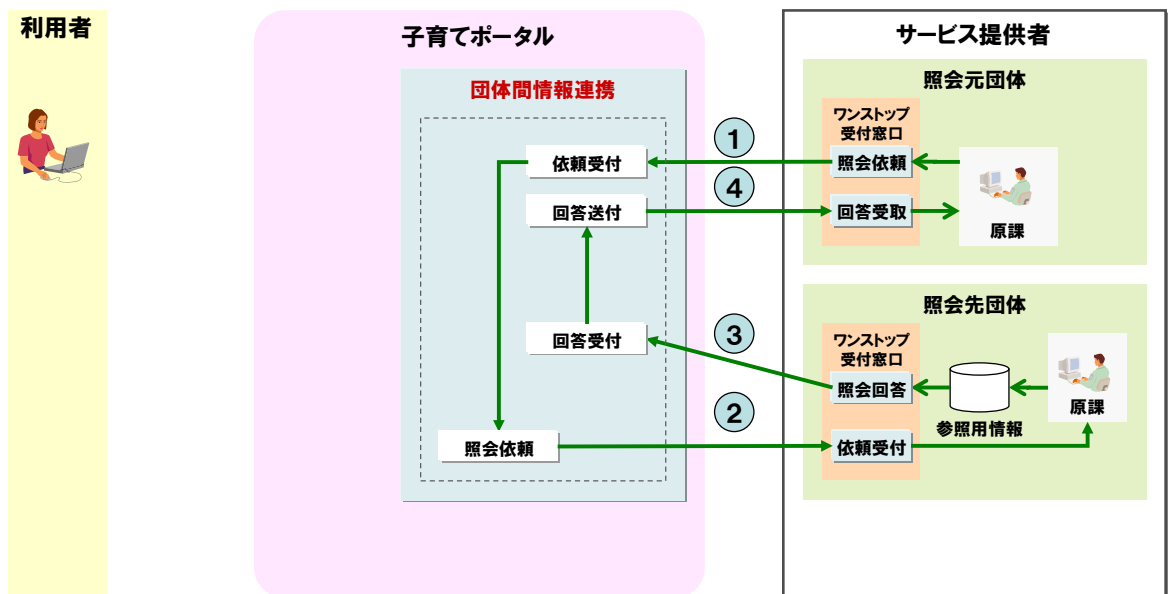


図 3-5 サービス提供者間の情報連携サービスの流れ

表 3-5 サービス提供者間の情報連携サービスの流れの説明

手順	概要
①	照会を行う団体が、ポータルに対して照会依頼を送信する。
②	ポータルは、依頼を受け、照会先団体に依頼情報を送信する。
③	依頼を受けた団体は、回答情報をポータルに送信する。
④	ポータルは、回答情報を受け取り、照会元団体に、回答情報を送信する。  ▶ このときポータルは、情報へのアクセスログ（照会元団体、照会先団体、照会情報など）を管理しておく。

(5) マーケティング情報提供サービス

マーケティング情報提供サービスは、サービス提供者の販路拡大と新たなビジネスチャンスにつながるように、子育てポータルに登録している利用者の集団の情報や利用者がどのような順で情報を参照したかなどの履歴などの情報をサービス提供者に提供するものと定義した。なお、提供するマーケティング情報は、個人を特定する情報は含まないことを前提とした。

マーケティング情報提供サービスの機能の流れのイメージと流れの説明を以下に示す。

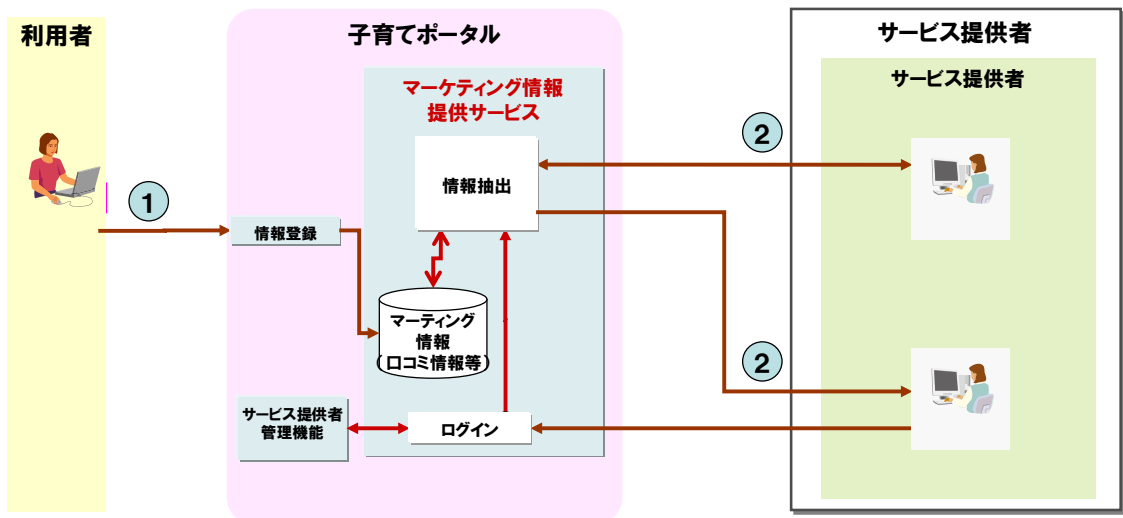


図 3-6 マーケティング情報提供サービスの流れ

表 3-6 マーケティング情報提供サービスの流れの説明

手順	概要
①	<p>ポータルは、利用者が登録する属性情報、口コミ情報などを収集し、マーケティング情報として集計しておく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マーケティング情報の具体例 ※個人を特定する情報は提供しないものとする。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 利用者からの口コミ情報</li> <li>➢ 統計情報 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域別の世帯構成等の情報</li> <li>・利用者登録時に登録してもらった趣味嗜好等の情報</li> <li>・利用者の行動特性等の情報</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
②	<p>サービス提供者にマーケティング情報を提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポータルから、定期的に提供する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ サービス提供者は、サービス提供者登録の際に、提供を希望するマーケティング情報をあらかじめ登録しておく。</li> <li>➢ このとき、定期的に取得したい旨の設定をしておく。</li> </ul> </li> <li>・サービス提供者の依頼に応じて情報提供する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ サービス提供者が必要なときに検索ができる。</li> <li>➢ このとき、ポータルは、サービス提供者の確認のために、登録済みのサービス提供者情報と認証を行う。</li> </ul> </li> </ul>

### 3. 2 実証実験システムの設計

#### 3. 2. 1 実証実験システムのイメージ

今回の実証実験では、図 2-2 で示した、ステップ I の次期モデルの実現を目指すものであるが、全てを準備することは難しいため、現時点でも提供できるサービスについて実装した。

実証実験システムにて実装したサービスを、以下に示す。

- A. Push 型情報提供サービス
- B. 子育てに関する手続きのワンストップサービス
- C. コンテンツ登録・連携サービス

実証実験システムの概要図を以下に示す。

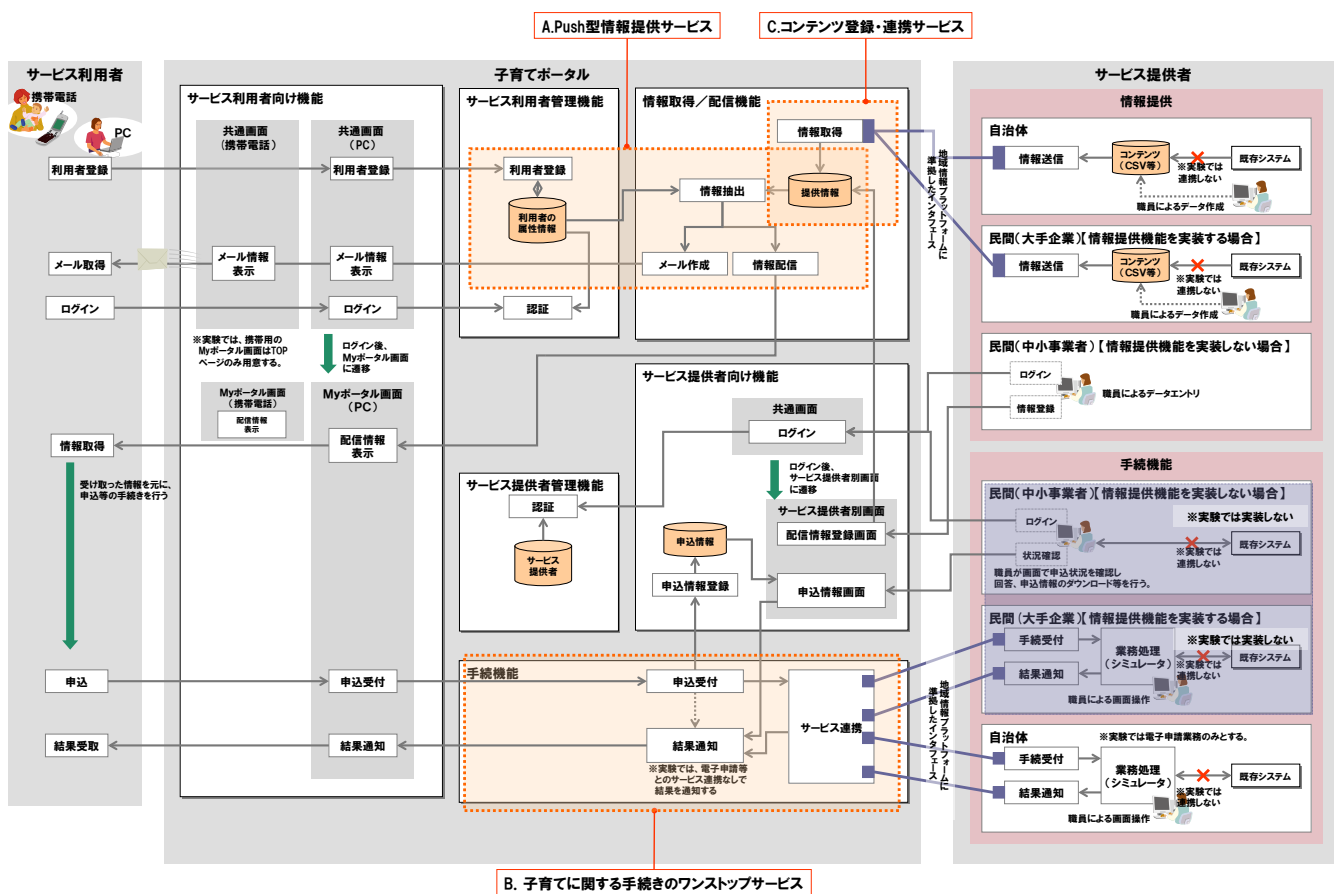


図 3-7 実証実験システム概要

#### 3. 2. 2 実証実験システムの前提条件と概要

実験システム構築時の前提条件を以下に示す。

##### (1) サービス利用者に関する前提条件

- ・ サービス利用者の ID、PW は、あらかじめ登録されていることとする。
- ・ 実験では、ログイン後からの画面を対象とする。(ログイン前の画面は、ログインのみが行えればよい)

##### (2) サービス提供者に関する前提条件

- ・ ポータル画面を利用する際の、サービス提供者の ID、PW は、あらかじめ登録さ

---

れていることとする。

- ・ 実験では、ログイン後からの画面を対象とする。(ログイン前の画面は、ログインのみが行えればよい)

(3)操作性に関する前提条件

- ・ Web アクセシビリティを考慮した操作しやすい画面とする。(20～40代を想定)
- ・ 画面遷移は多くならないようにする。
- ・ 提供された情報から次のアクションに移行しやすくする。

(4)実証実験システムで提供するコンテンツに関する前提条件

- ・ 実証実験システムで提供するコンテンツは、実証実験用コンテンツとして用意する。

(5)その他前提条件

- ・ 全国で汎用的に用いられるシステムであるよう、地域情報プラットフォームを活用した環境を準備する。
- ・ 多様な属性の利用者の立場に配慮する等、利用者視点で仕組みを検討する。
- ・ 民間情報サービスをすべて提供するのではなく、適切なサービスを選別する仕組みについて検討する。

## 3. 2. 3 機能要件

実験システムの機能要件を以下に示す。

表 3-7 実証実験システムの機能要件

No.	サイト	機能		機能要件（概要）
1	子育てポータル	サービス利用者向け機能	共通画面	・ ID、PW によるログインが行えること。
2			My ポータル画面	・ 各種サービスが利用できること。 ・ サービス利用者に向けた情報が表示できること。 ・ サービス利用者が、申込等の手続を行えること。
3		サービス利用者管理機能		・ サービス利用者の ID、PW が管理できること。 ・ サービス利用者の属性情報が管理できること。 ・ (氏名,住所,生年月日,家族構成,家族の生年月日など) ・ サービス利用者のログイン時に、ID、PW による認証が行えること。
4		情報取得/配信（提供）機能		・ サービス提供者から、情報を取得し登録できること。 ・ サービス利用者の属性に応じた情報を抽出し、サービス利用者に配信（提供）できること。
5		サービス提供者管理機能		・ サービス提供者が管理できること。 ・ 画面からアクセスするサービス提供者については、ID、PW が管理できること。 ・ 画面からアクセスするサービス提供者がログインする際に、ID、PW による認証が行えること。
6		サービス提供者向け機能	共通画面	・ ID、PW によるログインが行えること。
7			サービス提供者別画面	・ サービス提供者が、画面から提供情報を登録できること。 ・ サービス提供者に対する申込情報を画面で確認し、回答できること。 ・ 申込情報を、サービス提供者の PC にダウンロードできること。
8			その他	・ サービス提供者に対する申込情報が、子育てポータル内で管理できること。
9		手続機能		・ サービス利用者からの申込情報を受け付け、必要に応じてサービス提供者に情報を受け渡せること。 ・ サービス提供者の処理結果を受け取り、結果通知を行えること。
10	自治体	コンテンツ連携・登録機能		・ 自治体からの配信情報を、自治体内で登録し、管理できること。 ・ 自治体からの配信情報を、子育てポータルに配信できること。
11		手続機能		・ サービス利用者からの申込等を受け付け、業務処理を行い、処理結果を通知できること。
12	民間事業者	コンテンツ連携・登録機能		・ 民間事業者からの配信情報を、民間事業者内で登録し、管理できること。 ・ 民間事業者からの配信情報を、子育てポータルに配信できること。
13		手続機能		・ サービス利用者からの申込等を受け付け、業務処理を行い、処理結果を通知できること。

## 3. 2. 4 機能一覧

実験システムの機能一覧を以下に示す。

なお、一部、ポータル上に表示するのみの機能も含む。

表 3-8 実証実験システムの機能一覧

No.	サイト	機能		機能概要	
1	子育てポータル	サービス利用者向け機能	共通画面	画面表示機能	・ 共通画面を表示する機能
2			共通画面	ログイン機能	・ サービス利用者を ID/パスワードで認証する機能
3		Myポータル画面	画面表示機能	・ 共通画面を表示する機能	
4			カレンダー機能	カレンダー表示機能	・ カレンダーを表示する機能
5				カレンダー連動機能	・ 日付を押された際に、配信情報の中から、その日付に関連するイベント情報を表示する機能
6			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、地域ポータルサイト内、及びあらかじめ登録されたサイト内の、静的コンテンツ (HTML) から、必要な情報を検索する機能	
7			Web 広告作成機能	・ バナー広告主より受け付けた広告を、ポータル上に掲載するサービス	
8			掲示板機能	・ サービス利用者が情報・サービスを利用した感想や、テーマに沿った意見などを登録する機能 ・ 他のサービス利用者が登録した内容を閲覧できる機能	
9			利用者属性変更機能	・ サービス利用者が、自分や家族の情報や、自分の欲しい情報等を、変更する機能 ・ 情報配信の希望有無も設定できる	
10			情報配信機能	配信情報表示機能	・ My ポータル表示時に、配信情報を一覧形式で表示する機能 ・ 一覧の中の情報を選択した際に、その情報の詳細内容を表示する機能 ・ 表示した情報から、申込等の手続処理に遷移する機能
11					他サイトへのリンク機能
12				手続連携機能	・ 配信された情報から、その情報に関連する申込等の手続処理に進むことができる機能
13		申込対応機能	申込受付機能	・ サービス利用者が申込等を行う機能	
14			進捗確認機能	・ サービス利用者が、申込等に対して、処理の進捗状況を確認する機能	
15			結果通知機能	・ サービス利用者が処理の結果を確認する機能	
16		サービス	情報管理機能		・ サービス利用者の ID、PW と属性情報を DB で管理する機能
17			属性情報更新機能		・ サービス利用者からの入力内容を元に、属性情報を更新する機能

No.	サイト	機能		機能概要	
18		利用者管理機能	認証機能	・サービス利用者がログインした際に、ID、PWによる認証を行う機能	
19	情報取得／配信機能	情報取得機能		・サービス提供者から、配信情報を取得し、DBに登録する機能	
20		情報抽出機能		・DBに登録された配信情報の中から、サービス利用者の属性情報に基づいて、条件に合致する情報を抽出する機能	
21		情報配信機能		・抽出した情報を、サービス提供者に配信する機能（Myポータル画面の配信情報表示機能に、情報を引き継ぐ）	
22	サービス提供者管理機能	情報管理機能		・サービス提供者のID、PWをDBで管理する機能	
23		認証機能		・サービス提供者がログインした際に、ID、PWによる認証を行う機能	
24	サービス提供者向け機能	共通画面	画面表示機能	・共通画面を表示する機能	
25			ログイン機能	・サービス提供者をID、PWで認証する機能	
26		コンテンツ登録画面	画面表示機能	・配信情報登録画面を表示する機能	
27			配信情報登録機能	・サービス提供者が、配信情報を画面から入力する機能 ・入力された情報を、DBに登録する機能	
28		申込情報画面	画面表示機能	・申込情報画面を表示する機能	
29			申込一覧表示機能	・サービス利用者からの申込情報を画面に一覧表示する機能 ・一覧の中の情報を選択した際に、その情報の詳細内容を表示する機能	
30			申込回答機能	・申込情報に対して、画面から回答が行える機能	
31			申込情報ダウンロード機能	・申込情報を、画面からサービス提供者のPCにダウンロードする機能	
32		申込情報登録機能	申込一覧表示機能	・サービス利用者からの申込情報を、DBに登録する機能	
33		手続	申込受付機能		・サービス利用者からの申込情報を受け付ける機能

No.	サイト	機能	機能概要	
34		機能	進捗確認機能	・各申込に対する処理の進捗状況を管理し、画面からの要求に対して進捗状況を送る機能
35			結果通知機能	・サービス提供者から処理結果を受け取り、サービス利用者に対して結果を通知する機能（結果は画面に表示）
36			サービス連携機能	・連携するサービス提供者のサイトやサービスを管理する機能 ・必要に応じて、サービス提供者に情報を送る機能
37	自治体	情報提供機能	配信情報登録機能	・自治体からの配信情報を、自治体内であらかじめ登録しておく機能
38			コンテンツ連携機能	・登録してある配信情報を、子育てポータルの規定するインタフェースに基づいて、変換する機能 ・配信情報を子育てポータルに送付する機能
39		手続機能	申込受付機能	・子育てポータルから送られる申込情報を受け付ける機能
40			業務処理機能	・申込情報に対して、審査、承認などを行う機能
41			結果通知機能	・処理の結果を子育てポータルに通知する機能
42		民間事業者	情報提供機能	配信情報登録機能
43	コンテンツ連携機能			・登録してある配信情報を、子育てポータルの規定するインタフェースに基づいて、変換する機能 ・配信情報を子育てポータルに送付する機能
44	手続機能		申込受付機能	・子育てポータルから送られる申込情報を受け付ける機能
45			業務処理機能	・申込情報に対して、審査、承認などを行う機能
46			結果通知機能	・処理の結果を子育てポータルに通知する機能

### 3. 2. 5 画面イメージ

実証実験システムが提供する、子育てポータルの TOP 画面とサービス提供者用のコンテンツ登録サービスの画面を以下に示す。

- ①子育てステージ切替**  
 子育てステージを切り替えます。  
 ※実証実験用にご用意した機能です。
- ②ユーザ情報変更**  
 各種ユーザ情報を変更できます。
- ③お知らせ**  
 各ステージとユーザ情報に合わせて、お知らせが表示されます。  
 ・市役所からのお知らせ  
 ・お役立ち情報
- ④子育てチャンネル**  
 各ステージに合わせた情報チャンネルが表示されます。
- ⑤目的で探す**  
 知りたい情報をカテゴリー別に探すことができます。
- ⑥電子申請**  
 オンライン上から、子育てに関する自治体への電子申請ができます。
- ⑦子育てカレンダー**  
 各イベント情報が月別に表示されます。
- ⑧子育てアンケート**  
 各ステージで必要に応じてアンケートが表示されます。
- ⑨メールマガジン**  
 メールマガジンを送信するフォームが開きます。



図 3-8 子育てポータル TOP 画面

①サービス提供者用トップページ  
サービス提供者ごとに、ページをご用意しています。



②商品一覧  
これまで子育てポータルに掲載した商品情報を一覧で表示します。



③商品登録テンプレート  
作成する項目を標準化したテンプレートを用意しています。



図 3-9 サービス提供者用コンテンツ登録サービス画面

## 4 評価指標の策定

本章では、子育てポータル事業を継続していくため、事業継続可否の判断をするための評価指標を策定する。

### 4. 1 評価指標策定の考え方

次期モデルにおける子育てポータルの事業を評価するための評価指標について、ロジックモデルの考え方をベースに、目的樹木を用いて策定した。

まず、子育てポータルの目標ごとに、目的と手段の連鎖・階層関係を整理し、目的樹木として作成する。次に、目的樹木の目的や手段である要素ごとに、その達成度を測るための適切な指標を検討し、指標の定義を行った。

#### 4. 1. 1 ロジックモデルとは

評価指標策定の前提となるロジックモデルについて、説明する。

ロジックモデルとは、投入される資源（インプット）から、実施される活動の結果（アウトプット）、その成果（アウトカム）までに至る論理（ロジック）の道筋を、体系的に図式化して説明するものであり、公共サービス／政策の業績を、ミッション目線で測定・評価するためのフレームワークとして使われることが多い。

公共サービス／政策の立案と、ロジックモデルの関係を下図に示す。

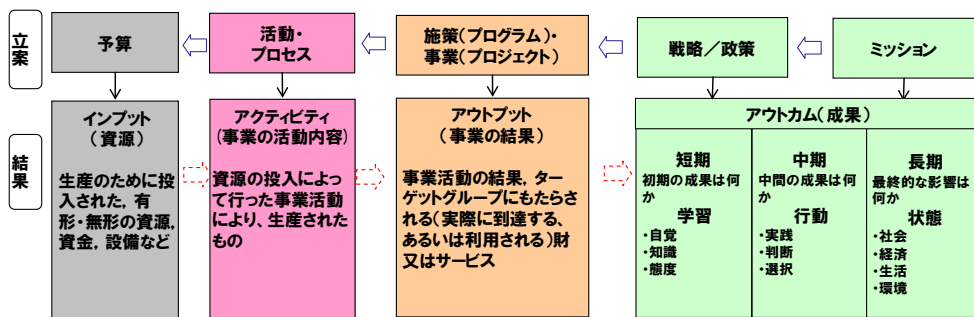


図 4-1 公共サービス/政策の立案とロジックモデルの関係

#### 4. 1. 2 評価指標について

事業の結果や成果を評価する主な指標の種類としては、アウトプット指標、アウトカム指標、効率性指標、総合評価指標（投資対効果）がある。

ロジックモデルと指標の関係を下図に示す。

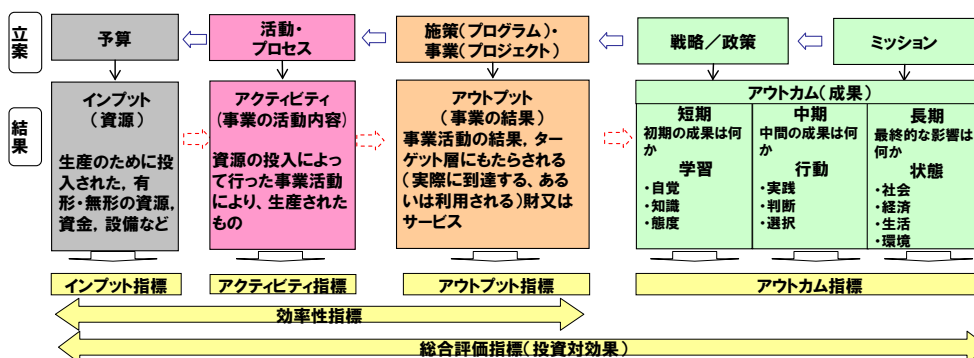


図 4-2 ロジックモデルと評価指標の関係

また、指標の種類とその内容を以下に示す。

表 4-1 指標の種類と内容

No.	種類	指標	内容
1	効果指標	アウトプット指標	事業レベルの活動を測る指標 (ターゲット層にどれだけのサービスが届いたか)
2		アウトカム指標	アウトプットがもたらされる対象の意識、行動や状態の何らかの変化。(成果)を測る指標
3		効率性指標	アウトプット1単位あたりのコスト (インプット÷アウトプット)
4		総合評価指標 (投資対効果)	アウトカム1単位あたりのコスト (インプット÷アウトカム)
5	実績評価 指標	アクティビティ指標	事業活動により生産された量
6		インプット指標	投入した資源の量(額)。予算に対する実績評価

実績評価指標は、効果指標ではないが、資源の投入結果や活動の状況を図る指標とであり、効率性価や総合評価を行う際の基本情報となる。

4. 2 子育てポータルの評価指標

4. 2. 1 「子どもを産み育てやすい環境づくり」

子育てポータルの目標の1つである『子育て支援施策・サービスの充実による「子どもを産み育てやすい環境づくり」』をミッション、子育てポータルから提供するサービスを「活動」と位置づけ、これらを思考の開始点とし、ロジックモデルをベースとした目的樹木を作成した。

次に、目的樹木の各要素について、その実績や効果を測る適切な指標を検討した。下図に目的樹木と評価指標を示す。

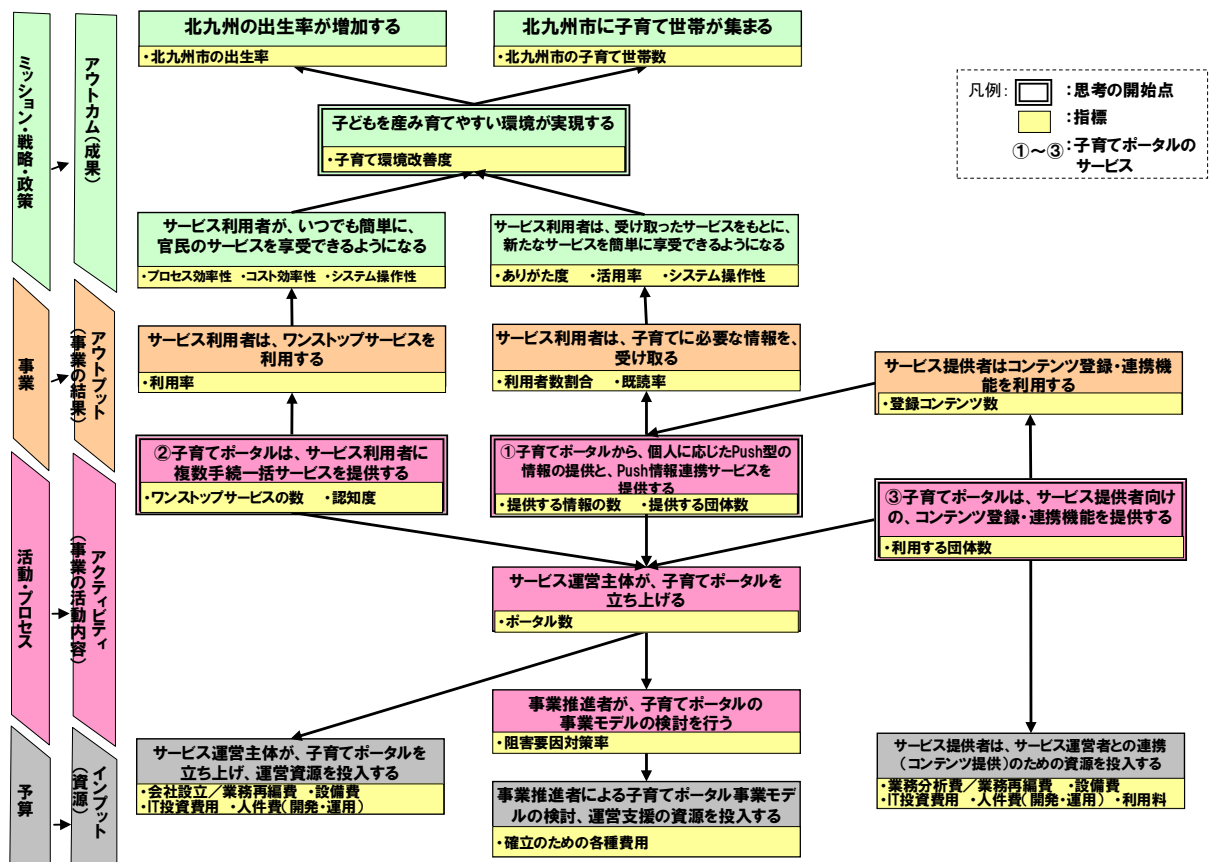


図 4-3 子どもを産み育てやすい環境づくりに関する目的樹木

図 4-3 に示した指標は、目的樹木の各要素の実績や評価を測る指標であり、事業全体を評価するに当たって、すべての評価指標で評価しなければならないわけではない。

図 4-3 に示す評価指標においては、「子どもを産み育てやすい環境づくり」という目標の達成度を適切に評価できる指標を選定する。  
そのため、ロジックモデルの考え方に沿って、以下を選定した。

表 4-2 子どもを産み育てやすい環境づくりに関する評価指標概要

No.	ロジックモデルに基づく整理		指標
	対象	内容	
1	事業の対象	サービス利用者（子育てに係わる人々）	—
2	事業の結果 (アウトプット)	サービス利用者は、子育てに必要な情報を受け取る	・利用者数割合 ・既読率
3		サービス利用者は、ワンストップサービスを利用する	・利用率
4	事業の成果 (アウトカム)	中間 アウトカム	サービス利用者は、受け取ったサービスをもとに、新たなサービスを簡単に享受できるようになる
5		サービス利用者が、いつでも簡単に、官民のサービスを享受できるようになる	・プロセス効率性 ・コスト効率性 ・システム操作性
6		最終 アウトカム	子どもを産み育てやすい環境が実現する

選定した指標について、その内容を下表に示す。

表 4-3 子どもを産み育てやすい環境づくりに関する評価指標

No.	ロジックモデル	評価指標	内容
1	（事業の結果 アウトプット）	利用者数割合	子育てポータルを利用する利用者（又は、ターゲットとする利用者数）を母数とし、Push 型情報の提供を希望する利用者の割合を表す指標。
2		既読率	Push で送られた情報をサービス利用者がどの程度、参照したかを測る指標。利用者の平均で表す。
3		利用率	子育てポータルよりワンストップサービスを利用した利用者の割合。 例えば、出生ワンストップサービスの場合、以下の計算式で算出する。 $\frac{\text{（子育てポータルから行った利用者数）}}{\text{（出生届対象者全体）}} \times 100$
4	（事業の成果 中間アウトカム）	ありがた度	Push での情報提供を受けている利用者において、ありがたいと感じた利用者の割合を測る指標。
5		システム操作性	Push 型の情報提供サービスについて、情報の見易さ、操作のしやすさ等を図る指標。パソコン、携帯電話それぞれについて評価する。
6		プロセス効率性	サービス利用者が、本サービスを利用することによる、官民のサービス享受プロセスの変化を測る指標。
		場所の制約度	①訪問団体数割合 手続を行うのに、窓口等に出向く必要がある手続きの対象団体の割合 $\frac{\text{（指定箇所訪問団体数）}}{\text{（手続き対象団体数）}} \times 100$ ②チャンネル数（増加率） 代理窓口等、訪問しなければならない団体の受付を扱

No.	ロジックモデル	評価指標	内容
			うチャンネル数（サービス利用者の自宅より対象の団体窓口圏内に含まれているチャンネルの数で評価）
		所要時間	サービス利用者が、本サービスを利用することにより、一連の手続にかかる所要時間の削減量を測る指標。 $100 - \left( \frac{\text{本サービス利用時の全所要時間計}}{\text{本サービスを利用しない場合の全所要時間計}} \right) \times 100$
7		コスト効率性	サービス利用者が、本サービスを利用することにより、一連の手続にかかるコストの削減量を測る指標。 $100 - \left( \frac{\text{本サービス利用時の全処理コスト計}}{\text{本サービスを利用しない場合の全処理コスト計}} \right) \times 100$
8		システム操作性	ワンストップサービスを利用するのに、子育てポータル の操作のしやすさを図る指標。パソコンについて評価する。
9	カム （事業の最終成果アウト）	子育て環境改善度	子育てポータルのサービスが、子育ての環境の改善にどの程度貢献しているかを測る指標。 必要な官民情報が取得できているか、子育てポータルが与える「子育てに関する安心感」等について、評価する。



「地域産業を活性化する」という目標の達成を測るのに適した指標を、ロジックモデルに沿って選定した結果を下表に示す。

表 4-4 地域産業活性化に関する評価指標概要

No.	ロジックモデルに基づく整理		指標
	対象	内容	
1	事業の対象	サービス提供者（民間）	—
2	事業の結果 （アウトプット）	サービス提供者は、Push 型情報提供サービスを利用する	・利用する団体数
3		サービス提供者は、複数手続一括サービスサービスを利用する	・利用する団体数
4	事業の成果 （アウトカム）	中間 アウトカム	サービス利用者は、受け取ったサービスをもとに、新たなサービスを簡単に享受できるようになる
5		企業の仕事が効率的に行える	・プロセス効率性 ・コスト効率性 ・システム操作性
6		地域企業が新たなビジネスチャンス、顧客層を得る	・新規立上事業数 ・新規獲得顧客率
7	最終 アウトカム	地域産業を活性化する	・売上げ/利益向上率

選定した指標について、その内容を下表に示す。

表 4-5 地域産業活性化に関する評価指標

No.	ロジックモデル	評価指標	内容
1	事業の結果 （アウトプット）	利用する団体数	子育てポータル の Push 型情報提供サービスを利用するサービス提供者（民間）数
2		利用する団体数	子育てポータル の複数手続一括サービスを利用するサービス提供者（民間）数
3	事業の成果 （中間アウトカム）	ありがた度	Push で提供される情報が、ありがたいと感じた利用者の割合を測る指標
4		活用率	提供された情報により、実際にそのサービスを利用した割合を測る指標。 $\frac{\text{（提供された情報から直接次のアクションを行った数）}}{\text{サービス運用者から提供された情報の数}} \times 100$
5		プロセス効率性	企業が、本サービスを活用することにより、一連の手続にかかるプロセスの変化を測る指標。
		ワンストップ処理所要時間削減量	ワンストップ申請の企業内の処理にかかる所要時間の削減量を測る指標。 $100 - \left( \frac{\text{本サービス活用時の全所要時間計}}{\text{本サービスを活用しない場合の全所要時間計}} \right) \times 100$
		情報提供所要時間削減量	該当の個人に情報を通知するための処理にかかる所要時間（コンテンツ作成～対象者抽出～情報到着まで）を算出する。 $100 - \left( \frac{\text{本サービス活用時の全所要時間計}}{\text{本サービスを活用しない場合の全所要時間計}} \right) \times 100$

## 4 評価指標の策定

No.	ロジックモデル	評価指標	内容
6		コスト効率性	企業が、本サービスを活用することにより、関連する処理にかかるコストの削減量を測る指標 $100 - \left( \frac{\text{本サービスを活用しない場合の全処理コスト計}}{\text{本サービス活用時の全処理コスト計}} \right) \times 100$
7		システム操作性	サービス提供者が、コンテンツ登録・連携サービスや Push 型情報提供サービス、数手続き一括サービスを利用する際の操作性を評価する指標。
8	事業の成果 (最終アウトカム)	新規立上事業数	北九州市内にて新たに立ち上がった事業数。 子育てポータル開始前と開始後で比較する。
9		新規獲得顧客率	子育てポータルに参加する企業が新たに獲得した顧客の割合。参加する企業の平均で表す。
10		売上/利益向上率	企業の売上げや利益の変化を表す指標。 子育てポータル活用前と活用後で比較する。

4. 2. 3 「電子自治体の推進」

子育てポータルサイトの3つ目の目標である、『市民の利便性を向上させる「電子自治体の推進」』をミッション、子育てポータルから提供するサービスを「活動」と位置づけ、これらを思考の開始点とし、ロジックモデルをベースとした目的樹木を作成した。

次に、目的樹木の各要素について、その実績や効果を測る適切な指標を検討した。下図に目的樹木と評価指標を示す。

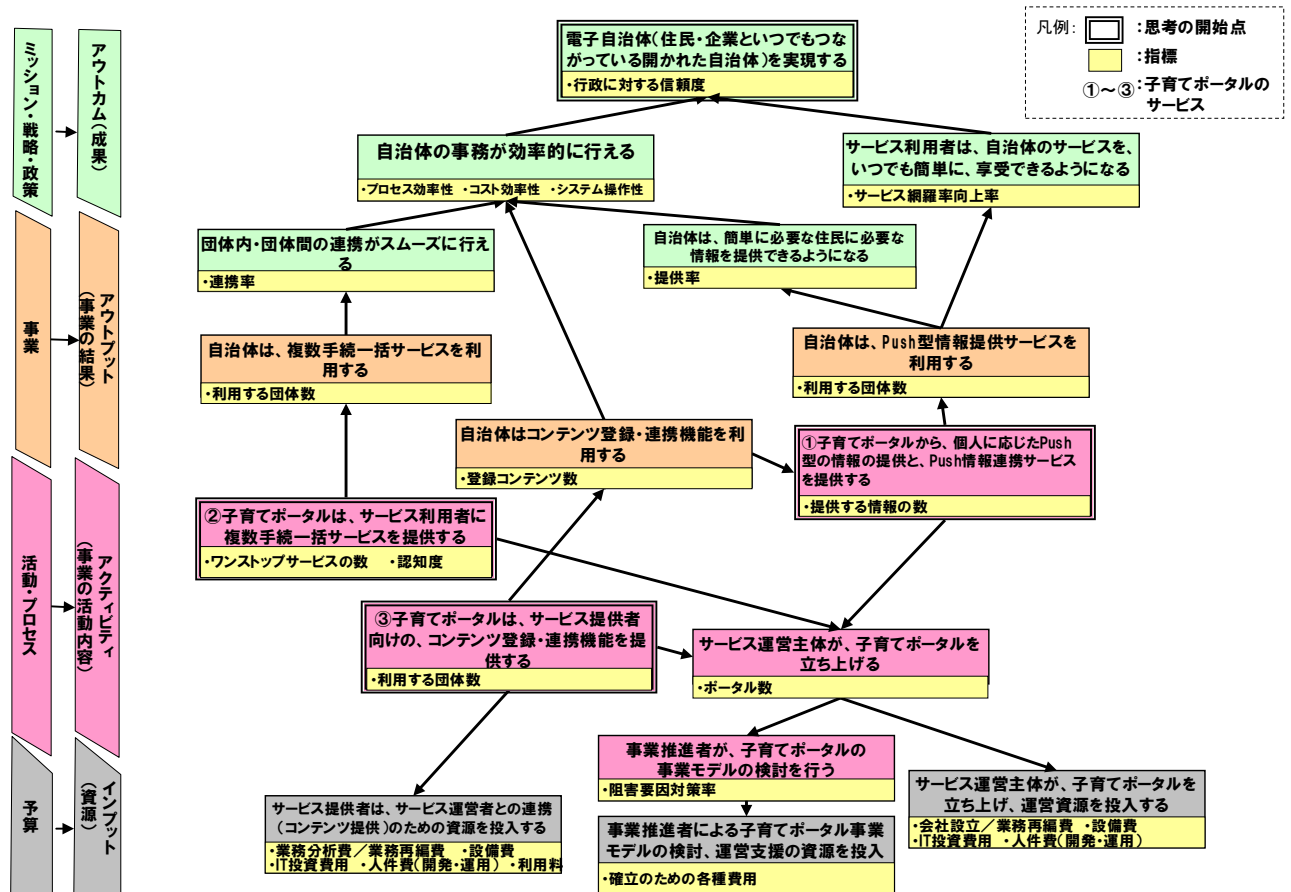


図 4-5 電子自治体推進に関する目的樹木

「地域産業を活性化する」という目標の達成を測るのに適した指標を、ロジックモデルに沿って選定した結果を下表に示す。

表 4-6 電子自治体推進に関する評価指標概要

No.	ロジックモデルに基づく整理		指標
	対象	内容	
1	事業の対象	サービス提供者（自治体）	—
2	事業の結果 （アウトプット）	自治体は、Push型情報提供サービスを利用し、ターゲット顧客に情報を提供する	・利用する団体数
3		自治体は、複数手続一括サービスサービスを利用する	・利用する団体数
4	事業の成果 （アウトカム）	中間 アウトカム	サービス利用者は、自治体のサービスを、いつでも簡単に、享受できるようになる
5		自治体の事務が効率的に行える	・プロセス効率性

No.	ロジックモデルに基づく整理		指標
	対象	内容	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・コスト効率性</li> <li>・システム操作性</li> </ul>
6	最終アウトカム	電子自治体（住民・企業といつでもつながっている開かれた自治体）を実現する	・行政に対する信頼度

選定した指標について、その内容を下表に示す。

表 4-7 電子自治体推進に関する評価指標

No.	ロジックモデル	評価指標	内容
1	事業の結果 (アウトプット)	利用する団体数	子育てポータル の Push 型情報提供サービスを利用するサービス提供者（自治体）数
2		利用する団体数	子育てポータル の複数手続一括サービスを利用するサービス提供者（自治体）数
3	事業の成果 (中間アウトカム)	サービス網羅率向上率	自治体のサービスが、住民にどれくらいいきわたったかをあらわす指標
4		プロセス効率性	自治体が、本サービスを活用することにより、一連の手続にかかるプロセスの変化を測る指標。
		ワンストップ処理所要時間削減量	ワンストップ申請の自治体内の処理にかかる所要時間の削減量を測る指標。 $100 - \left( \frac{\text{本サービス活用時の全所要時間計}}{\text{本サービスを活用しない場合の全所要時間計}} \right) \times 100$
		情報提供所要時間削減量	該当の個人に情報を通知するための処理にかかる所要時間（コンテンツ作成～対象者抽出～情報到着まで）を算出する。 $100 - \left( \frac{\text{本サービス活用時の全所要時間計}}{\text{本サービスを活用しない場合の全所要時間計}} \right) \times 100$
5		コスト効率性	自治体が、本サービスを活用することにより、関連する処理にかかるコストの削減量を測る指標 $100 - \left( \frac{\text{本サービスを活用しない場合の全処理コスト計}}{\text{本サービス活用時の全処理コスト計}} \right) \times 100$
6		システム操作性	自治体が、コンテンツ登録・連携サービスや Push 型情報提供サービス、複数手続一括サービスを利用する際の操作性を評価する指標。
7	事業の成果 (最終アウトカム)	行政に対する信頼度	住民・企業が行政に対して感じている信頼度を測る指標。 子育てポータル実現に向けた行政の支援姿勢や以下の取組みを行っていることで行政への信頼度の変化を見る <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Push 型情報提供サービス</li> <li>・ ワンストップサービス</li> </ul>

## 5 実証実験

本章では、「4 評価指標の策定」で策定した事業全体を評価する評価指標の中から、実証実験で評価する評価指標を選定し、評価するための実証実験の実施内容について説明する。また、実証実験の測定結果と評価について示す。記載内容を以下に示す。

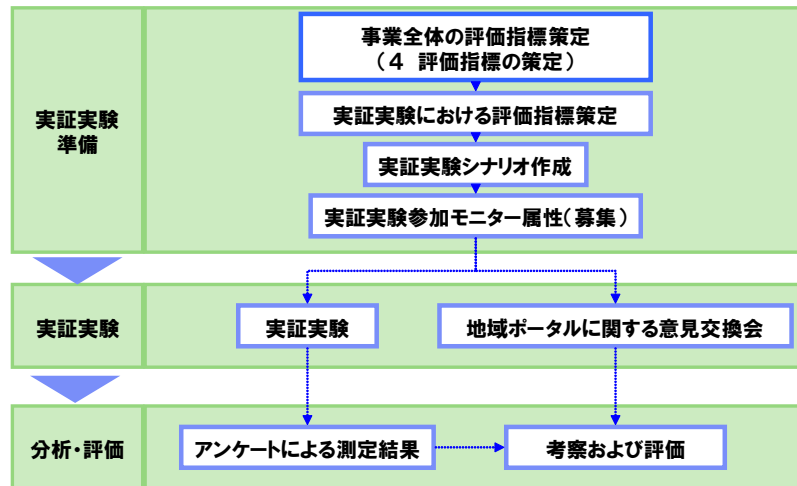


図 5-1 本章の記載内容

## 5. 1 実証実験の目的

実証実験では、子育てポータルの実現性を確認することを目的とした。

実現性の確認に当たっては、実際の利用者を想定した実証実験モニターを募り、実証実験システムの操作およびアンケートを実施していただき、評価指標を評価した。

また、サービス提供者とは、地域ポータルに関する意見交換会（以下、意見交換会とする）を開催し、子育てポータル実現に向けた課題等について意見を交わした。

## 5. 2 実証実験における評価指標と測定方法

実証実験では、次期モデルのすべての機能を実装するわけではなく、また、利用するコンテンツも実験用のコンテンツとなっているため、「4 評価指標の策定」で策定したすべての評価指標の評価を測ることはできない。

そのため、実証実験における評価指標を選定する。

### 5. 2. 1 「子どもを産み育てやすい環境づくり」

実証実験の範囲において、「子どもを産み育てやすい環境づくり」を評価する評価指標と測定方法を下表に示す。また、評価指標を測る対象となるサービスについてもあわせて示す。

表 5-1 「子どもを産み育てやすい環境づくり」評価内容と測定方法

No.	評価指標	実証実験での評価内容	対象サービス*		測定方法
			①	②	
1	利用者数割合	次期モデル実現時に、Push 型情報提供サービスを利用すると思う人の割合で評価する	○		・利用者アンケート
2	利用率	次期モデルが実現時に、ワンストップサービスを利用すると思う人の割合で評価する		○	
3	ありがた度	次期モデルが実現した場合、どの程度ありがたいと感じると思うかで評価する	○		
4	プロセス効率性	次期モデルが実現した場合、効率的になるかという観点で評価する		○	・利用者アンケート ・民間アンケート ・自治体アンケート
5	コスト効率性	次期モデルが実現した場合、費用削減につながるかという観点で評価する		○	・利用者アンケート
6	システム操作性	実証実験システムの Push 型情報提供サービス、ワンストップサービスについて、情報の探し易さ、入力のしやすさ等を評価する。	○	○	・利用者アンケート ・民間アンケート ・自治体アンケート
7	子育て環境改善度	次期モデルが実現した場合、子育て環境の改善につながりそうかという観点で評価する	○	○	・利用者アンケート

\*対象サービス

①Push 型情報提供サービス、②ワンストップサービス

### 5. 2. 2 「地域産業の活性化」

実証実験の範囲において、「地域産業の活性化」を評価する評価指標と測定方法を下表に示す。また、評価指標を測る対象となるサービスについてもあわせて示す。

表 5-2 「地域産業の活性化」評価指標と測定方法

No.	評価指標	実証実験での評価内容	対象サービス*			測定方法
			①	②	③	
1	利用する団体数	次期モデル実現時に、利用すると思う団体数で評価する	○			・民間アンケート
2	利用する団体数	本サービスを利用することが、企業としてメリットがあるかどうかの観点で評価する		○		
3	ありがた度	次期モデルが実現した場合、どの程度ありがたいと感じると思うかで評価する	○			・利用者アンケート
4	コスト効率性	次期モデルが実現した場合、子育てポータルを利用することにより、関係する処理にかか	○			・民間アンケート ・机上計算

No.	評価指標	実証実験での評価内容	対象サービス*			測定方法
			①	②	③	
		るコストが削減するかの観点で評価する				
5	システム操作性	実証実験システムにおける、コンテンツ登録・連携サービスを利用する際の操作性を評価する			○	・民間アンケート
6	新規立上事業数	子育てポータルが実現することにより、新たなサービスが提供できそうかという観点で評価する	○	○		
7	新規獲得顧客率	次期モデルが実現した場合、新たな顧客が獲得できそうかという観点で評価する	○	○		

\*対象サービス

①Push 型情報提供サービス、②ワンストップサービス、③コンテンツ登録・連携サービス

### 5. 2. 3 「電子自治体の推進」

実証実験の範囲において、「電子自治体の推進」を評価する評価指標と測定方法を下表に示す。また、評価指標を測る対象となるサービスについてもあわせて示す。

表 5-3 「電子自治体の推進」評価指標と測定方法

No.	評価指標	実証実験での評価内容	対象サービス*			測定方法
			①	②	③	
1	プロセス効率性	本サービスを利用することにより、処理時間がどの程度効率化できるかを評価する 現状は、ヒアリングにより確認し、子育てポータル実現時においては、推定値で評価する	○	○		・自治体ヒアリング ・机上計算
2	システム操作性	実証実験システムにおける、コンテンツ連携サービスを利用する際の操作性を評価する			○	・自治体アンケート
3	行政に対する信頼度	行政の本事業に対する取組み等により、行政に対する信頼度に変化があるかを評価する	○	○		・利用者アンケート

\*対象サービス

①Push 型情報提供サービス、②ワンストップサービス、③コンテンツ登録・連携サービス

5. 3 実証実験の実施

5. 3. 1 実施内容

実証実験システムを評価指標にあわせて効率的に操作し、各サービスの利便性等を確認していただくために、実証実験シナリオを作成した。

実証実験の大まかなシナリオと操作の流れと画面イメージを以下に示す。

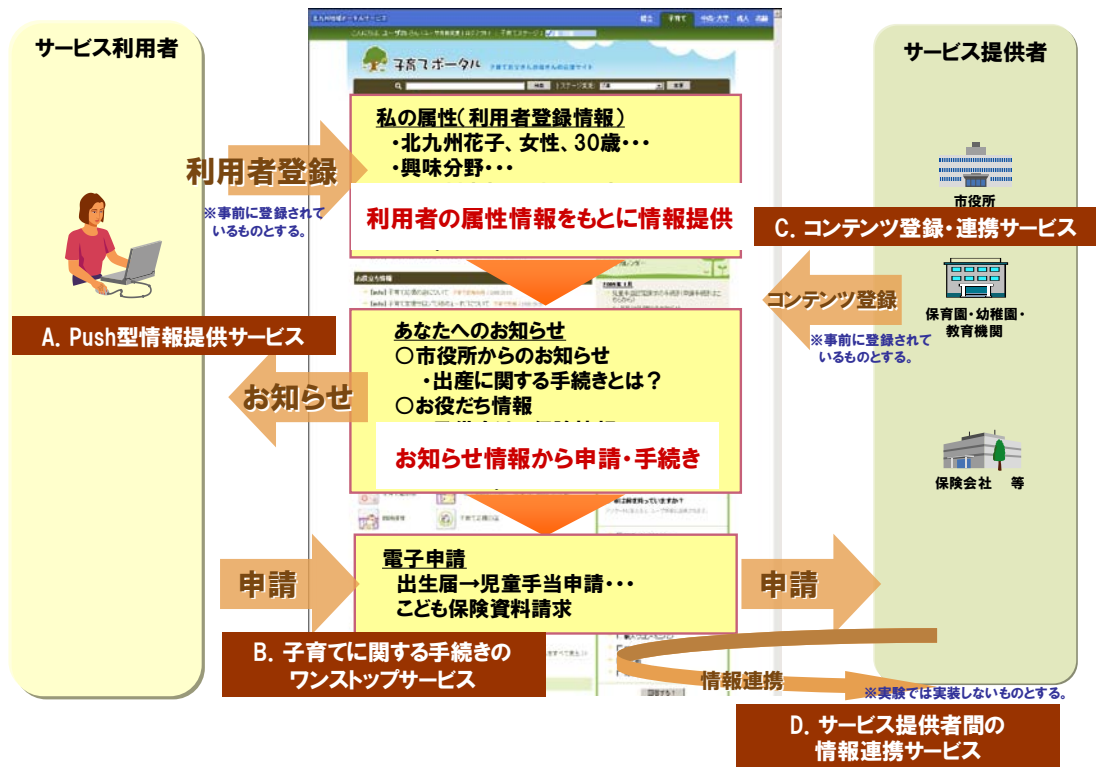


図 5-2 実証実験の流れ（概要）



図 5-3 画面イメージ

### 5. 3. 2 実証実験シナリオ

サービス利用者視点モニター、サービス提供者視点モニターには、子育てポータル実証実験用システムを操作後、それぞれの視点で利便性等評価していただいた。実証実験システム操作に当たっては、評価指標にあわせた実証実験シナリオを作成した。以下に、各モニターのシナリオを示す。

#### (1) サービス利用者視点モニター用シナリオ

実証実験では、想定するモデルファミリーを設定し、モデルファミリーに合わせて提供する情報やサービスを作成した。

提供する情報やサービスについては、子育てステージの中にさらに、年代に合わせて10の年代別ステージを設定した。10の年代別ステージは、短時間のうちに子どもの成長に合わせて提供される情報やサービスの違いを確認できるように、「妊娠期から小学校卒業まで」のイベントを年代にあわせて設定し、ステージを切り替えながらシナリオに沿った操作を実施した。

なお、利用者視点モニター用シナリオは、サービス提供者視点モニターにも操作していただいた。

モデルファミリーと10の年代別ステージを以下に示す。

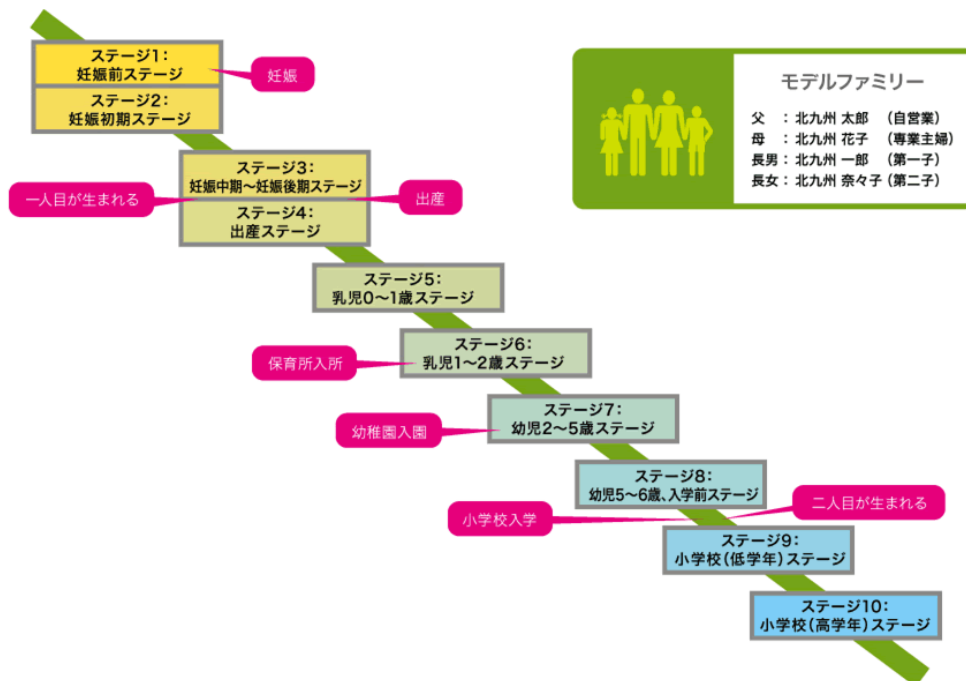
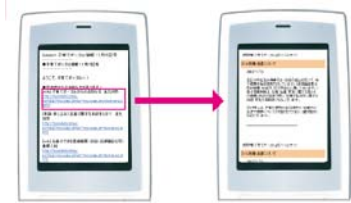


図 5-4 10の年代別ステージの流れ

サービス利用者視点モニター用の実証実験シナリオと該当サービスを以下に示す。

**1 携帯電話にお知らせメールが届く**

➢Push型情報提供サービスの確認。  
 ・パソコン版子育てポータルにログインする契機として有効が確認する。



**2 パソコン版子育てポータルにログインし、子育てポータルトップページに提供されている、官民からのお知らせや大切な手続き等を確認する。**

➢Push型情報提供サービスの確認。  
 ・子育てポータルには、年齢(ステージ)にあった情報やサービスが提供されており、年齢(ステージ)の変化による、提供される情報の変化を確認する。



**3 大切な手続きから申請手続きをおこなう。※出生届申請を例に説明。**

・出生届の申請とあわせて、以下手続きを一括申請する。

**自治体への手続き**

- －児童手当受給資格申請
- －出産育児一時金申請
- －国民健康保険加入申請

**民間への手続き**

- －こども保険資料請求

➢ワンストップサービスの確認。  
 ・各ステージに必要な自治体への手続きを実施する。  
 申請とあわせて提供される関連情報を確認する。



**4 利用者登録情報を確認する。**

・Push型情報提供サービスを受けるために事前に登録している利用者情報を確認する。



**5 アンケートに回答し、実証実験終了。**

図 5-5 サービス利用者視点モニター用実証実験シナリオ

## (2) サービス提供者（民間事業者）視点モニターシナリオ

サービス提供者（民間事業者）には、提供する情報が利用者にとどのように提供されるかをサービス利用者の視点で操作していただいた後に、サービス提供者の視点で、提供する情報の登録方法を確認していただいた。

その後、意見交換会を開催し、子育てポータル実現に向けて議論した。

サービス提供者(民間事業者)視点モニター用のシナリオと該当サービスを以下に示す。

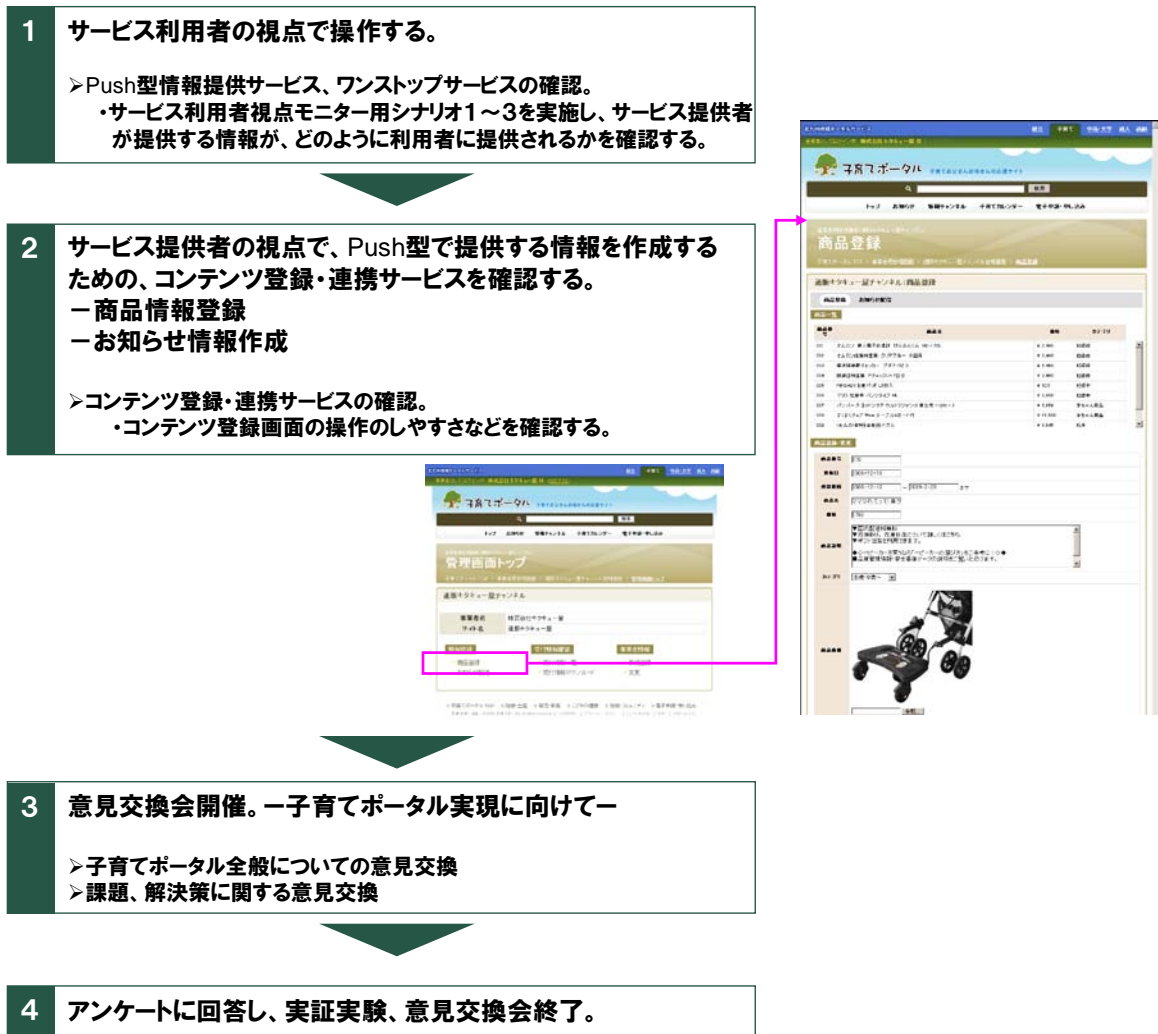


図 5-6 サービス提供者（民間事業者）視点モニター用実証実験シナリオ

### (3) サービス提供者（北九州市職員）視点モニターシナリオ

サービス提供者（北九州市職員）にも、民間事業者同様、提供する情報が利用者にとどのように提供されるかをサービス利用者の視点で操作していただいた後に、サービス提供者の視点で、提供する情報の登録方法を確認していただいた。

その後、意見交換会を開催し、子育てポータル実現に向けて議論した。

サービス提供者(北九州市職員)視点モニター用のシナリオと該当サービスを以下に示す。

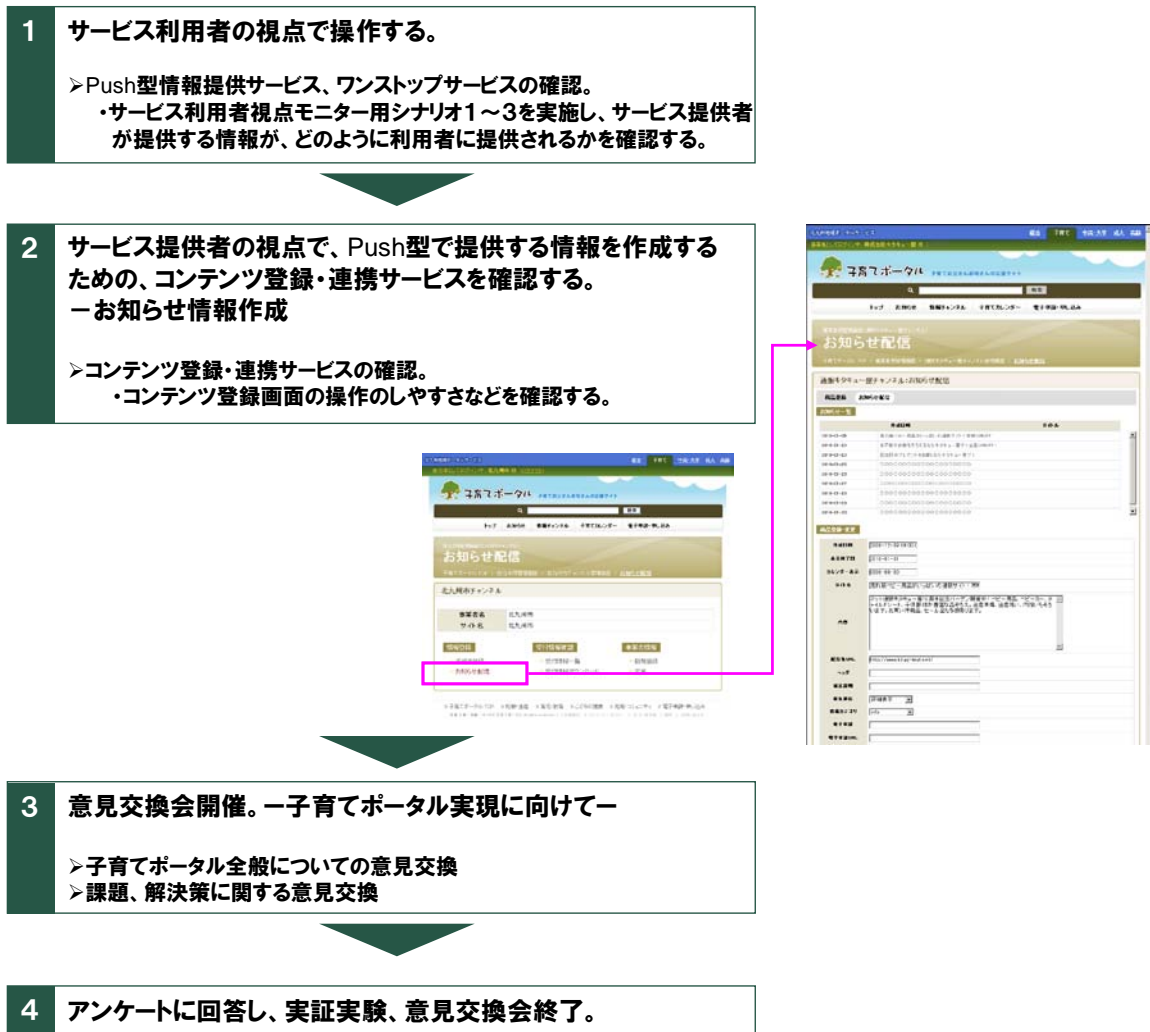


図 5-7 サービス提供者（北九州市職員）視点モニター用実証実験シナリオ

### 5. 3. 3 実証実験、意見交換会実施日および実施内容

実証実験では、子育てポータルの利用者として想定する各モニターに実証実験会場に集合していただき、実証実験の趣旨や操作方法を説明しながら、シナリオに沿って実際に画面を操作していただいた。

サービス提供者視点モニターには、実証実験システムと同日に意見交換会を実施した。

実証実験、意見交換会の実施日と実施場所を以下に示す。

表 5-4 実施日と実施場所

No.	実施日	場所	対象者	実施内容
1	1/22 (木) 1/23 (金)	北九州テレワークセンター	サービス利用者視点モニター	・実証実験
2	1/27 (月)		サービス提供者 (民間事業者) 視点モニター	・実証実験 ・意見交換会
3	2/9 (月)	小倉北区役所	サービス提供者 (北九州市職員) 視点モニター	・実証実験 ・意見交換会

### 5. 3. 4 実証実験参加モニターの属性

実証実験にご協力いただいたモニターの属性について、以下に示す。

#### (1) サービス利用者視点モニター

サービス利用者として、北九州市在住の子育て世代および子育て経験のある 20 代～40 代の男女、59 人に参加していただいた。

参加モニターの属性を以下に示す。

表 5-5 サービス利用者視点モニター概要

区分	女性			男性	年齢合計
	働いている方		無職	働いている方 (常勤)	
	常勤	パート・アルバイト			
20 代	1	1	0	1	3
30 代	9	7	13	11	40
40 代	3	0	7	6	16
小計	13 人	8 人	20 人	18 人	59 人
合計	41 人			18 人	

### <実証実験風景>



## (2) サービス提供者（民間事業者）視点モニター

大手事業者の視点として参加していただいた、東京海上日動あんしん生命保険株式会社には、コンテンツをご提供いただいた。また、地元の民間事業者視点として、以下の7団体に参加していただいた。

ご参加いただいた、地元の民間事業者の属性を以下に示す。

表 5-6 民間事業者モニター概要

団体概要	団体数
商店街関係者	2 団体
子育て関連通信販売業者	2 団体
子育て関係情報誌および Web サイト運営者	1 団体
IT 関連事業者	2 団体
合計	7 団体

## (3) サービス提供者（北九州市職員）視点モニター

妊娠から小学校卒業までに発生する、北九州市への申請手続きを担当される5部署に参加していただいた。

ご参加いただいた、部署を以下に示す。

表 5-7 北九州市職員モニター概要

部署名
総務市民局民部区政課
総務市民局情報政策室
保健福祉局保健医療部保健衛生課
子ども家庭局子ども家庭部子育て支援課
教育委員会学務部学事課

## 5. 4 地域ポータルに関する意見交換会の実施

実証実験後に実施した地域ポータルに関する意見交換会で議論した、主なテーマと頂いたご意見について以下に示す。

### 5. 4. 1 民間事業者との意見交換会

#### (1) 議論のテーマ

民間事業者との意見交換会では、主に「子育てポータルの運営主体・運営体制の検討」について議論した。

子育てポータルの運営主体については、検討当初からの課題であり、以下のように考えていた。

運営主体としては、利用者が安心して利用できるための高い信頼性、倫理性、公益性を備える必要がある。また、サービス内容や情報の安全性確保についても、利用者に安心してサービスを受けて続けてもらうために、サービス提供者の審査および監視体制を構築し、日々その業務に当たる必要がある。

そのため、これまでの検討では、運営主体は、北九州市と目的を共有する存在であることが重要であると考え、北九州市の外郭団体やNPO 法人が好ましいと考えていた。

しかし、今回の課題抽出・解決策の検討の中で、運用面、制度面において検討した結果、官民どちらでもポータル運営主体になることが可能であると解釈できた。

#### (2) 意見交換会でのご意見

意見交換会では、官民どちらでも運営主体になることが可能であることを前提に、議論した。

自治体が運営主体となった場合については、以下のような、民間事業者に対する制約等を懸念するご意見があった。

- ・官と民の情報やサービスでは性質が異なるため、一緒に提供することは難しい。
- ・自治体が運営者となった場合、民間事業者が提供する情報の審査が厳しくなり、提供する情報に制約が出るのではないかと懸念する。

一方で、民間事業者が運営主体となった場合については、以下のような肯定的なご意見があった。

- ・現在運営している子育てに関する情報サイトで行政の手続きができるサービスが追加できたら、利用者にとってはさらに便利になり喜ばれると思う。

このことから、当初の検討で官民どちらでもポータル運営主体となることが可能と解釈したが、民間事業者視点では、自治体が運営主体となるよりも、民間事業者が運営主体となる方が、受け入れられやすいと考えられる。

## 5. 4. 2 北九州市職員との意見交換会

### (1) 議論のテーマ

北九州市職員との意見交換会では、主に「官民が同じポータル上で情報提供すること」と「子育てに関する手続きがワンストップ化すること」について議論した。

### (2) 意見交換会でのご意見

官民が同じポータル上で情報提供することについては、以下のようなご意見があった。

- ・現状でも自治体のホームページで民間事業者のバナー広告等を掲載しているので問題は少ないのではないかと。
- ・ただし、市民が民間事業者の情報を見たとき、「自治体が推奨する情報」と勘違いしないようにする必要がある。

後者の「自治体が推奨する情報と勘違いしないようにする」というご意見については、ポータル運営者としては、サービス提供者を認証する基準や、基準に反した場合の罰則規定などを利用者に公開するなどの手段を検討することにより、勘違いするのではという懸念を払拭できると考える。

また2つ目のテーマである、子育てに関する手続きがワンストップ化することについては、以下のような、市民のサービス向上および職員の業務効率化に寄与できると考えられるようなご意見があった。

- ・小さな子どもを抱えて自治体の複数の窓口をまわることは、困難も多いと思われるので、一部でも電子申請ができることは、住民サービス向上にもつながり、職員にとっても受付に要する時間を短縮できる。
- ・必要な情報がPushで提供されてそこからワンストップで申請できることは、申請漏れを防止できるのでよいと思う。

本事業で想定する次期モデルは、1度は窓口を訪問するモデルである。

今後目指すべき将来モデルとしては、現状制約となっている制度面の課題など、様々な課題が解決されて、段階的にサービスや機能を拡充していくことで、窓口訪問なしでポータルのみで処理が完結するモデルとしている。

しかし、自治体の現場の声としては、以下のような全てを電子化することは難しいというご意見もあった。

- ・子育てに関する手続きについては、対面での説明や手帳等の交付があったり、市民から相談したいという要望があり、窓口訪問をなくすことは難しい。
- ・全ての市民がインターネットを利用できる環境にないため、窓口での対応をなくすことは難しい。

このことから、本事業が目指す将来モデルと今回いただいた現場のご意見とを鑑みて、今後のモデルを検討していく必要があると考える。

## 5. 5 測定結果と考察

目標ごとに、実証実験で評価した評価指標の測定結果と考察を示す、  
 なお、評価指標を測定するために、アンケートを実施しているが、項目ごとのアンケート結果については、別冊にまとめる。

### 5. 5. 1 「子どもを産み育てやすい環境づくり」

#### (1) 測定結果まとめ

測定結果を以下にまとめる。

表 5-8 測定結果まとめ

No.	ロジックモデル		評価指標	結果
ア	事業の結果（アウトプット）		利用者数割合	86%(*1)
イ			利用率	79%(*2)
ウ	事業の成果 （アウトカム）	中間アウトカム	ありがた度	75%(*3)
エ			プロセス効率性	72%(*4)
オ			コスト効率性	44%(*5)
カ			システム操作性	85%(*6)
キ		最終アウトカム	子育て環境改善度	98%(*7)

\*1：利用者数割合は、「利用したい」と回答した割合で算出。

\*2：利用率は、今回対象とした7手続きの利用率の平均値で算出。

\*3：ありがた度は、「便利になる」と回答した割合で算出。

\*4：プロセス効率性は、「良くなる」と回答したサービス利用者、提供者視点モニターの割合の平均値で算出。

\*5：コスト効率性は、「削除できる」と回答した割合の合算で算出。

\*6：システム操作性は、(a)情報の探しやすさの「探しやすい」と(b)入力のしやすさの「便利」と回答したサービス利用者、提供者視点モニターの割合の平均値で算出。

\*7：子育て環境改善度は、「つながる」「ややつながる」と回答した割合の合算で算出。

「子どもを産み育てやすい環境づくり」に関する指標について、全ての評価指標において高い結果が得られた。

特に、ロジックモデルの「事業の成果（最終アウトカム）」を評価する指標に該当する「子育て環境改善度」の評価が98%であったことから、子育てポータルを実現することは、「子どもを産み育てやすい環境づくり」に、ICTを活用した施策の一つとして寄与できると評価できた。

今後、官民が連携した子育てポータルの実現をきっかけに、ネット上だけではなくリアルな世界でも官民が融合し、子育て支援施策やサービスが充実することも考えられる。将来的には、本事業で策定した目的樹木の最終アウトカムの北九州市の出生率の増加や子育て世帯数の増加にも、つながるものと考えられる。

## (2) 測定結果と考察

子どもを産み育てやすい環境づくりに関する測定結果と考察を、評価指標ごとに示す。

### ア) 評価指標「利用者数割合」

#### ① 測定結果

利用者数割合とは、ロジックモデルの「事業の結果（アウトプット）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、Push 型情報提供サービスを利用したいと思う人の割合で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

#### 【設問】

今後 Push 型情報提供サービスが提供された場合、利用したいと思いますか？

(別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問 1(2)③参照)

アンケート結果を以下に示す。(回答数：利用者モニター59人)

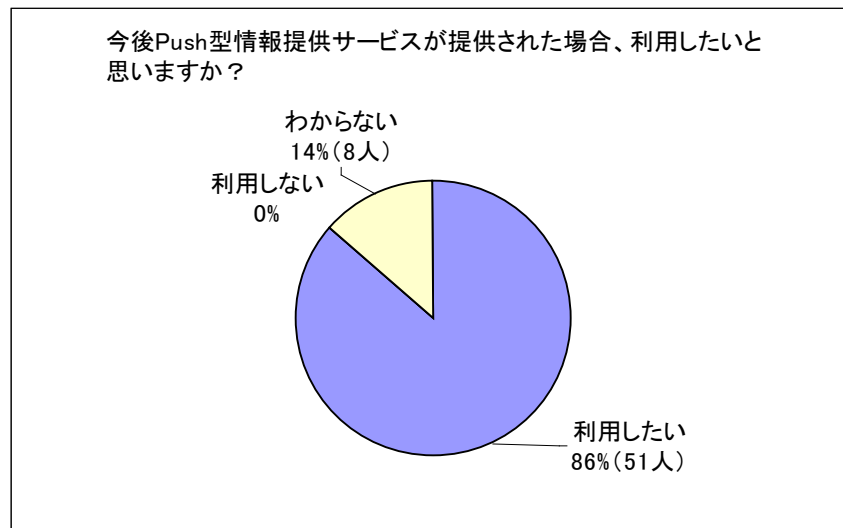


図 5-8 利用者数割合に関するアンケート集計結果

アンケートの結果、利用したいとする割合は、86%（51人）であった。本実証実験では、これを利用者割合とみなすため、本評価指標である「利用者数割合」の結果は、86%となる。

#### ② 考察

本指標で評価対象とした、Push 型情報提供サービスは、以下にあげる「利用する」理由からも、情報入手の手段として高い評価を得ることができた。

「利用したい」理由の主な意見を以下にあげる。

- ・情報の入手が効率的になる（7人）
- ・必要な情報が送られてくるのは便利（5人）
- ・いろいろな情報が受けられ、申請し忘れがなくなる（5人） 等

Push 型情報提供サービスは、利用者が事前に属性情報を登録しておくことで、属性に合った情報やサービスを楽しむことができるものである。検討段階では、属性情報

を登録する行為については、利用者にとって、以下のような問題点があると考えていた。

- ・個人に関する情報を登録（開示）することへの抵抗があるのではないか
- ・属性情報を登録する作業が負担に感じるのではないか

これらについては、本指標とあわせてアンケートを実施した。

アンケートの結果、個人に関する情報を登録（開示）することについては、約6割のモニターが「適量またはもう少し細かくてもよい」との回答であった。開示しても適切な情報が受けられるのであれば問題ないということがわかった。また、登録作業の負担についても、約8割のモニターが問題ないとの回答であった。

しかし、本サービスを利用したい、また属性情報を登録することも抵抗感はないと、回答しながらも、以下のような意見もあげられた。

- ・どこまでの情報が民間に提供されているかわからないので不安がある
- ・あまりにもたくさんのサービスが提供されるのは嫌になるが、適量ならば利用する
- ・適量ではあると思うが、年収等の情報が必要なのか疑問

上記の結果より、個人情報登録（開示）することに抵抗を感じたり属性情報を登録する作業負担を感じる方が、想定よりも少なく、高く評価されたと考えられる。

今後、子育てポータル実現に当たっては、子育てポータルで取り扱う個人情報について、システム面、制度面、運用面などから対策を行い、一層の安全性を確保する必要があるとともに、結果として安全であることを利用者にも正しくご理解いただくことが鍵となることを再確認した。

また、提供するサービスについても、量や質の精査が必要であることを再確認した。これらの意見については以下にまとめ、今後子育てポータル実現時の課題として検討していく。

- (a) 利用者属性情報の取り扱いに関するセキュリティの確保
  - ・システム面でのセキュリティ対策
  - ・個人情報保護法に基づいた管理規則、ルールの策定と運用
  - ・登録させる属性情報項目の選定
- (b) 提供する情報やサービスの精査
  - ・利用者にとって見やすくわかりやすく情報が提供されるように、規程を定めるなど提供する情報やサービスの質を高める仕組みの提供
  - ・利用者に必要以上に情報が提供されないように、提供する情報やサービスの量をフィルタリングする仕組みの提供 など

## イ) 評価指標「利用率」

## ① 測定結果

利用率とは、ロジックモデルの「事業の結果（アウトプット）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、ワンストップサービスを利用すると思う人の割合で評価する。

実証実験では、実証実験で対象とした7手続きに対して実施した、以下のアンケートの回答結果で判断する。

## 【設問】

今後本サービスが提供された場合、利用すると思いますか？  
(別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問 2(1)⑩参照)

手続き毎の利用率を以下に示す。(利用者視点モニター58人(無効回答1人))

表 5-9 利用率に関するアンケート集計結果

No.	対象手続き名称	利用したい	利用しない	わからない
1	妊娠届	46人(79%)	4人(7%)	8人(14%)
2	出生届	48人(83%)	8人(14%)	2人(3%)
3	児童手当申請	55人(95%)	0人(0%)	3人(5%)
4	国民健康保険加入	34人(59%)	8人(14%)	16人(27%)
5	出産育児一時金申請	50人(86%)	3人(5%)	5人(9%)
6	乳幼児医療受給資格申請	54人(93%)	0人(0%)	4人(7%)
7	保育所入所申込	34人(59%)	7人(12%)	17人(29%)
	平均	46人(79%)	4人(7%)	8人(14%)

アンケートの結果、ワンストップサービスで対象とした子育てに関する手続きの利用率の平均は79%であったため、本評価指標の「利用率」は、79%となる。

全体として、79%という値は、良い結果であると判断できるが、上表に示すように、手続きによって、値にばらつきがある。

## ② 考察

本指標で評価対象とした、ワンストップサービスは、上記7手続きの平均が79%と比較的高く、実際にサービスを提供した場合、利用されるサービスであると考えられる。

今回対象とした7手続きに共通して見られる「利用したい」の理由の主な意見を以下にあげる。特に、妊娠期から出産直後は、本人の外出が難しいまた控えたという意見が多く、ワンストップサービスの利用率は高いと考えられる。

- ・ 出産後は本人も入院または療養しているため家族の誰かが行かねばならないので自宅にいて手続きできるとよい
- ・ 申請しないと受けられないので、出産時に申請漏れがなくなると安心
- ・ 窓口まで行かなくても申請できるのが便利 等

ただし、以下のように手続きの内容によっては、電子のみでワンストップ化が完結するものではなく、窓口訪問も併用することとなる。

- ・ 妊娠届など、交付物(母子健康手帳等)があり対面での交付および説明が必要な場合。
- ・ 保育所の入所手続きなど、市民が自分で確かめたり相談したりといった対面での行為が必要な場合。

また、出生届については、「利用しない」の理由としては、以下のような意見が

あり、ワンストップで申請が可能となった場合でも、利用率が低くなる手続きもあることがわかった。

- ・一生に一度の大切な手続きであり自分で出したい
- ・手間がかかっても直接窓口に行って実感したい

このことから、運用方法も含めて、ワンストップサービス化する手続きを選定するに当たっては、個別の手続きの結果も踏まえる必要があることがわかった。

## ウ) 評価指標「ありがた度」

### ① 測定結果

ありがた度とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、これまでの情報入手の方法と比べて便利であり、ありがたいと感じるかの観点で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

#### 【設問】

Push 型の情報取得方法は、これまでのあなたの情報取得方法と比較して、必要な情報を入手するのに便利になると感じますか？  
(別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問 1(1)②参照)

アンケート結果を以下に示す。(回答数：利用者モニター59人)

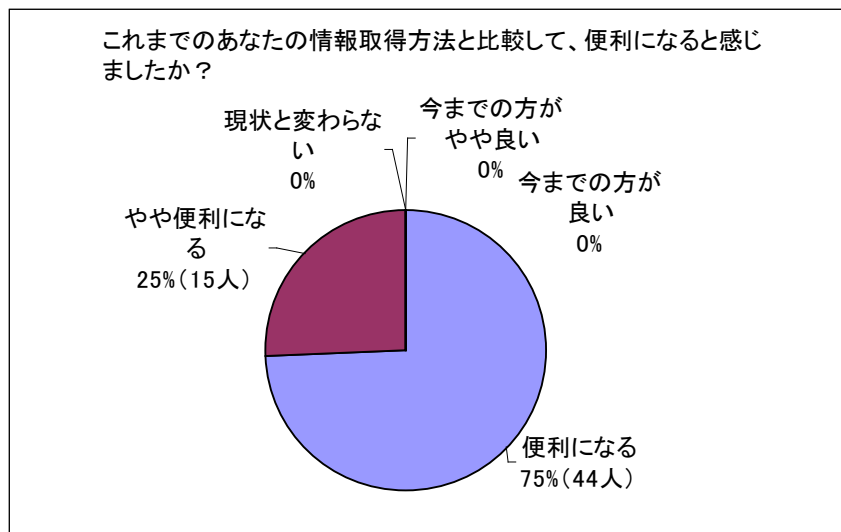


図 5-9 ありがた度に関するアンケート集計結果

アンケートの結果、便利になると回答した割合は、75% (44人) であった。本実証実験では、これをありがた度とみなすため、本評価指標である「ありがた度」の結果は、75%となる。

### ② 考察

本指標で評価対象とした、Push 型の情報提供方法の利便性を、十分理解していただけたと考えられる。

これまでの情報入手方法については、本指標とあわせてアンケートを実施し、インターネット検索のほか広報誌などの紙媒体や知人からの口コミなど、様々な手段を利用していることがわかった。子育てポータルは、これらを含めたサービスをめざしていることから、情報入手の手段の一元化にもつながると考えられる。

また、今回は Push 型で提供される情報の一部を携帯電話のメールアドレスにメールマガジンとして配信し、メールマガジンから携帯電話サイトにアクセスする手順と携帯版の子育てポータルについても画面を用意し、アンケートを実施した。

検討段階では、子育てに忙しい保護者にとって携帯電話は、身近にある手軽な情報入手の手段になるのではないかと考えていた。しかし、アンケートの結果、メールマガジンを受け取るが、携帯版子育てポータルの利用率は低いことがわかった。これは、子育てに関する情報は、育児といっても情報の種類が多岐に渡ることや、じっくりと検索し内容を吟味したいということから、携帯電話では画面が小さくみづらいという回答が多かったと考える。携帯電話を活用する場合は、画面に表示する情報の量など、検討する必要がある。

## エ) 評価指標「プロセス効率性」

### ① 測定結果

プロセス効率性とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、サービス利用者が官民への複数の手続きを行う場合の手順が、効率的になるかという観点で評価する。

実証実験では、サービス利用者、サービス提供者視点モニターそれぞれに実施した、以下のアンケートの回答結果の平均値で判断する。

#### 【サービス利用者向け 設問】

ワンストップサービスは現状の手順と比べてよくなると思いますか？  
(別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問 2(1)①参照)

#### 【サービス提供者向け 設問】

利用者にとって現状と比較してよくなると思いますか？  
(別冊「サービス提供者視点（民間事業者）モニターアンケート」：設問 2(1)  
別冊「サービス提供者視点（自治体職員）モニターアンケート」：設問 2(1)参照)

アンケート結果を以下に示す。

(回答数：利用者視点モニター59人、民間事業者7団体、自治体職員5人)

表 5-10 プロセス効率性に関するアンケート結果集計

No.	区分	良くなる	やや良くなる と思う	変わらない	やや悪くなる	悪くなる
1	利用者視点モニター	42人(71%)	17人(29%)	0人	0人	0人
2	提供者視点(民間事業者)モニター	7団体 (100%)	0団体	0団体	0団体	0団体
3	提供者視点(自治体職員)モニター	2人(40%)	3人(60%)	0人	0人	0人
	平均	51人(72%)	20人(28%)	0人	0人	0人

アンケートの結果、良くなると回答した、利用者視点、提供者視点モニターの平均72%(51人)であった。

### ② 考察

本指標で評価対象とした、ワンストップサービスが提供する、地域の子育てに関する情報やサービスを、官民間問わず一括で利用可能となる環境が実現することは、これまで個別に情報入手し手続きをしていたものに比べて、効率的になると評価できた。特に自治体への複数手続きを一括でできることについて、評価が高かった。

また、本指標と合わせて、ひとつのポータルで官民の情報が提供され手続きができることについて、どのように感じるかを利用者、提供者それぞれにアンケートを実施した。

利用者からの肯定的な意見としては、以下のようなものがあり、基本的には便利であると感じていただけた。

- ・年齢にあった情報提供についてはよい（9人）
- ・必要なものを考える良い手助けになる（3人）
- ・市役所のホームページにも民間のバナー広告があるので違和感はない

一方では、以下のような意見もあり、提供する情報やサービスを選定する基準が必要であることがわかった。

- ・便利だと思うが、自治体が推奨している民間事業者のように感じられ、少し違和感を覚える
- ・特定の民間事業者のみが情報提供するようになると、公平性が損なわれるのではないか
- ・ポータルが、どのような基準で提供する情報を選んでいるのか疑問

#### オ) 評価指標「コスト効率性」

##### ① 測定結果

コスト効率性とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、費用削減につながるかという観点で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答で判断する。

なお、今回は、必要に応じて窓口に訪問することも想定していたことから、交通費等の費用削減はないと考え、具体的に費用算出は実施しなかった。

##### 【設問】

実証実験での子育てに関するワンストップサービスは、費用面の削減につながると思いますか？

（別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問 2(1)⑩参照）

アンケート結果を以下に示す。（回答数：利用者視点モニター59人）

表 5-11 コスト効率性に関するアンケート集計結果

No.	アンケート項目	削減できる	やや削減	変わらない	やや増加	増加する
1	費用面の削減につながると思いますか？	26人(44%)	28人(47%)	4人(7%)	0人	1人(2%)

アンケートの結果、削減できると回答した割合が44%（26人）であった。

本実験では、これをコスト効率性とみなすため、本評価指標である「コスト効率性」の結果は、44%となる。

##### ② 考察

実証実験では、手続きのワンストップ化することで、下記のコスト削減を想定した。

- ・窓口を訪問する回数を減らすことで交通費を削減。
- ・申請書に添付する必要がある書類を「サービス提供者間の情報連携サービス」を利用することで、利用者が添付書類を用意する費用の削減。

今回の利用者モニターは、パソコンやインターネット環境が整備されていることを前提としたため、ワンストップサービスの実現により、コスト削減につながるなどの回答が多かった。

しかし、市民のパソコンなどの環境整備の状況によっては、コスト増につながることも認識しておく必要がある。

#### カ) 評価指標「システム操作性」

##### ① 測定結果

システム操作性とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時の、Push 型情報提供サービス、ワンストップサービスについて情報の探しやすさ、入力のしやすさ等で評価する。

実証実験では、以下 2 つのアンケートの回答結果で判断する。

本指標については、サービス提供者視点モニターにもサービス利用者の視点でアンケートを実施しているため、平均値で判断する。

##### 【設問】

(a) 自治体への申請手続きについて別領域に表示しましたが、手続きを探すにあたり探しやすかったですか？

(別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問 4(1)④)

別冊「サービス提供者視点（民間事業者）モニターアンケート」：設問 4(4)

別冊「サービス提供者視点（自治体職員）モニターアンケート」：設問 4(4)参照)

アンケート結果を以下に示す。

(回答数：利用者視点モニター59人、民間事業者7団体、自治体職員5人)

表 5-12 システム操作性(a)に関するアンケート集計結果

No.	区分	探しやすい	やや探しやすい	変わらない	やや探しにくい	探しにくい
1	利用者視点モニター	48人(81%)	8人(14%)	0人	2人(3%)	1人(2%)
2	提供者視点(民間事業者)モニター	7団体(100%)	0団体	0団体	0団体	0団体
3	提供者視点(自治体職員)モニター	3人(60%)	2人(40%)	0人	0人	0人
	平均	58人(81%)	10人(14%)	0人	2人(3%)	1人(2%)

アンケートの結果、探しやすかったと回答した、利用者視点、提供者視点モニターの平均 81%(48人)であった。

## 【設問】

(b) 各種申請手続きの入力の手間を軽減する仕組みを提供していますが、入力のしやすさにつながるとお考えですか？

(別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問 4(1)⑥)

別冊「サービス提供者視点（民間事業者）モニターアンケート」：設問 4(6)

別冊「サービス提供者視点（自治体職員）モニターアンケート」：設問 4(6)参照)

アンケート結果を以下に示す。

(回答数：利用者視点モニター59人、民間事業者7団体、自治体職員5人)

表 5-13 システム操作性(b)に関するアンケート集計結果

No.	区分	便利	やや便利	どちらでもない	やや不便	不便
1	利用者視点モニター	52人(88%)	7人(12%)	0人	0人	0人
2	提供者視点(民間事業者)モニター	7団体(100%)	0団体	0団体	0団体	0団体
3	提供者視点(自治体職員)モニター	4人(80%)	1人(20%)	0人	0人	0人
	平均	63人(89%)	8人(11%)	0人	0人	0人

アンケートの結果、便利であると回答した、利用者視点、提供者視点モニターの平均89%(63人)であった。

本実証実験では、上記(a)、(b)の平均をシステム操作性とみなすことから、本評価指標である「システム操作性」の結果は、85%となる。

## ② 考察

システムの操作性については、情報の探しやすさと申請書の入力のしやすさについてアンケートを行った。

情報の探しやすさについては、自治体への手続きをポータルの上部に別枠を設けて設置した。これについては、レイアウトとしてはよいが目立つ色ではなかったとの意見があった。

入力のしやすさについては、入力の手間を軽減する仕組みとして、以下を提供し、便利であるとの回答が多かった。

- ・属性登録時の情報を申請書にあらかじめ表示する
- ・複数の手続きを一括で行う場合、共通項目と補助項目を作成し入力の重複をさける

レイアウトや色合い、細かな便利機能については、今後、サービス開始時に十分考慮する。

## キ) 評価指標「子育て環境改善度」

## ① 測定結果

子育て環境改善度とは、ロジックモデルの「事業の成果（最終アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時の、自治体が積極的に情報やサービスを提供することは子育て環境改善につながると思うかという観点で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

## 【設問】

本サービスが開始した場合、北九州市が積極的に情報やサービスの提供を行うことについて、子育て支援につながると感じますか？

(別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問3参照)

アンケート結果を以下に示す。(回答数：利用者モニター59人)

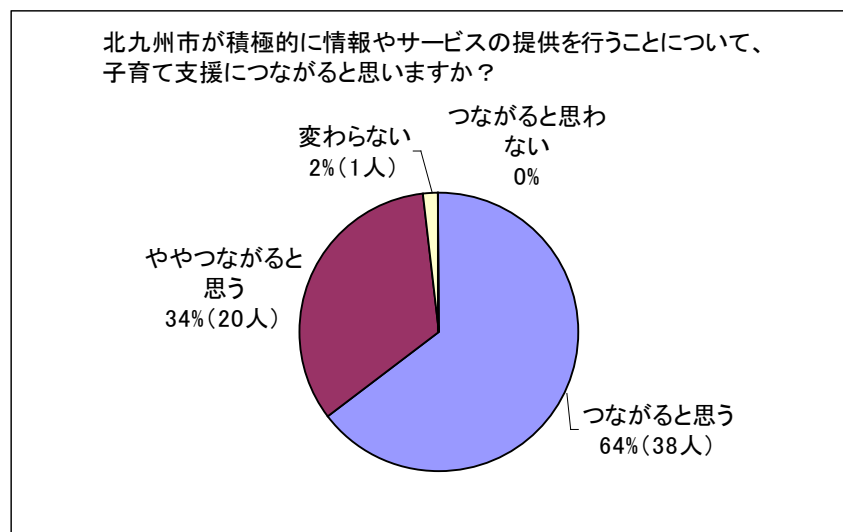


図 5-10 子育て環境改善度に関するアンケート集計結果

アンケートの結果、子育て支援につながる、ややつながるとする割合が 58 人 (98%) であった。

本実証実験では、これを子育て環境改善度とみなすため、本評価指標の「子育て環境改善度」の結果は、98%となる。

## ② 考察

子育てポータルは、IT を活用した支援策のひとつであり、子育てポータルの提供だけで、環境が改善されるわけではない。

しかし、今回のアンケート結果からも、自治体が積極的に子育てポータルを介して情報やサービスを提供することは、高く評価された。

これは、これまで知らなかったために享受できなかった手続きやサービスを属性に合わせて提供されることで、必要なときに必要な申請がもれなくできることにつながり、市民にとっては、サービスの向上につながると考えられる。

## 5. 5. 2 「地域産業の活性化」

## (1) 測定結果まとめ

測定結果を以下にまとめる。

表 5-14 地域産業の活性化に関する評価分析結果

No.	ロジックモデル		評価指標	結果
ア	事業の結果 (アウトプット)		利用する団体数 (Push 型情報提供サービス)	80%(*1)
イ			利用する団体数 (ワンストップサービス)	80%(*2)
ウ	事業の成果 (アウトカム)	中間アウトカム	ありがた度	75%(*3)
エ			コスト効率性	—
オ			システム操作性	100%(*4)
カ		最終アウトカム	新規立上事業数	85%(*5)
キ			新規顧客獲得率	100%(*6)

\*1: 利用する団体数は、「利用してみたい」と回答した割合で算出。「どちらでもない (2 団体)」との回答については母数としない。

\*2: 利用する団体数は、「メリットがある」と回答した割合で算出。「どちらでもない (2 団体)」との回答については母数としない。

\*3: ありがた度は、サービス利用者視点モニターのありがた度で算出。

\*4: システム操作性は、「利用しやすい」と回答した割合で算出。

\*5: 新規立上事業数は、「新たなサービスが考えられそう」「サービス提供者として参加している企業とコラボレーションしたい」「その他」と回答した割合で算出。

\*6: 新規顧客獲得率は、「とても感じた」「やや感じた」と回答した割合の合算で算出。

地域産業の活性化に関する指標について、評価指標の中でも、ロジックモデルの「事業の成果 (最終アウトカム)」を評価する指標に該当する、「新規立上事業数」「新規顧客獲得率」の評価が高かったことから、子育てポータルを実現することは、「地域産業の活性化」に寄与できると評価できた。

なお、今回参加していただいた民間事業者側のサービス提供者モニターは、すでにインターネットを利用して情報やサービスをしている方々であり、すでに子育てに関する掲示板を有するサイトを運営されている団体も参加されていた。

そのため、意見交換会では、子育て世代がアクセスするサイトを新規に立ち上げることには、若干の消極的なご意見もあったが、官民連携サービスに対する関心は高いと考えられる。

## (2) 測定結果と考察

地域産業の活性化に関する測定結果と考察を、評価指標ごとに示す。

### ア) 評価指標「利用する団体数（Push型情報提供サービス）」

#### ① 測定結果

利用する団体数とは、ロジックモデルの「事業の結果（アウトプット）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、Push 型情報提供サービスを利用して情報提供しようと思う団体の割合で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

#### 【設問】

子育てポータルを利用して情報提供してみたいと思いますか？  
 (別冊「サービス提供者（民間事業者）視点モニターアンケート」：設問 1(4) 参照)

アンケート結果を以下に示す。

(回答数：民間事業者 5 団体、(なお、「どちらでもない」との回答については、無効回答とする。))

表 5-15 利用する団体数（Push 型情報提供サービス）に関するアンケート集計結果

No.	アンケート項目	利用してみたい	利用しないと思う	どちらでもない
1	子育てポータルを利用して情報提供してみたいと思いますか？	4 団体 (80%)	1 団体 (20%)	2 団体

アンケートの結果、利用してみたいと回答した割合が 80% (4 団体) であった。本実証実験では、これを Push 型情報提供サービスを利用する団体数とみなすため、本評価指標である「利用する団体数」の結果は、80%となる。

#### ② 考察

本指標で評価対象とした、Push 型情報提供サービスは、4 団体が子育てポータルへの情報提供に興味を持っていただけたことから、利用されるサービスであると考えられる。

しかし、Push 型で提供する情報を登録する際、利用者が事前に属性情報登録するのと同様に、提供者も提供する情報の対象ユーザ属性を登録する必要があり、これについては、一度にたくさんの情報を登録する場合には、入力の手間がかかるという印象を与えた。今後サービス開始時に十分考慮する必要がある。

## イ) 評価指標「利用する団体数（ワンストップサービス）」

## ① 測定結果

利用する団体数とは、ロジックモデルの「事業の結果（アウトプット）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、ワンストップサービスを利用して、官民の情報やサービスが合わせて提供できることにメリットを感じると思う団体の割合で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

## 【設問】

子育てに手続きに関するワンストップサービスは民間事業者にとってメリットがあると感じますか？

(別冊「サービス提供者（民間事業者）視点モニターアンケート」：設問 2(3) 参照)

アンケート結果を以下に示す。

(回答数：民間事業者 5 団体、(なお、「どちらでもない」との回答については、無効回答とする。))

表 5-16 利用する団体数（ワンストップサービス）に関するアンケート集計結果

No.	アンケート項目	メリットがある	メリットを感じない	どちらでもない
1	子育てに手続きに関するワンストップサービスは民間事業者にとってメリットがあると感じますか？	4 団体 (80%)	1 団体 (20%)	2 団体

アンケートの結果、メリットがあると回答した割合が 80% (4 団体) であった。

本実証実験では、これをワンストップサービスを利用する団体数とみなすため、本評価指標である「利用する団体数」の結果は、80%となる。

## ② 考察

本指標で評価対象とした、ワンストップサービスについては、4 団体にメリットを感じていただけたことから、利用されるサービスであると考えられる。以下にあげる「メリットを感じる」理由のなかでも、「行政が絡むことで信頼性があがる」との意見があることから官民連携によるメリットを理解いただけたことがわかった。

- ・ 手間が省ける。行政が絡むことで信頼性があがる
- ・ 集客の有効な手段
- ・ 広告・広報の効果がある

しかし、意見交換では、官民が一体となったポータルを目指すことについて、以下のような意見があげられた。

- ・ 官民の情報やサービスは、色合いが違うので一緒にすることは難しいのではないかと
- ・ 誰か積極的に進める人が必要だと思う
- ・ 行政情報のポータルの中に商用のものがあることに違和感を覚える

特に今回のモニターは、子育てに関連するサイトを運営されている方など、インターネットを活用した情報提供の場を持っていることもあり、広告媒体としては有効と判断しても、新たにポータルを作ることは消極的な意見が多かった。

これについては、今後は協力しながら、子育てポータル実現に向けて活動することも考えられる。

## ウ) 評価指標「ありがた度」

## ① 測定結果

ありがた度とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、Push 型情報提供サービスを利用した利用者がありがたいと感じる割合で評価する。

本指標は、サービス利用者視点モニターに実施した以下のアンケートの回答結果で判断する。

## 【設問】

これまでのあなたの情報取得方法と比較して、便利になると思いますか？  
（別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問 1(1)②参照）

ありがた度に関するサービス利用者視点モニターアンケートの結果を以下に示す。

（回答数：利用者モニター59人）

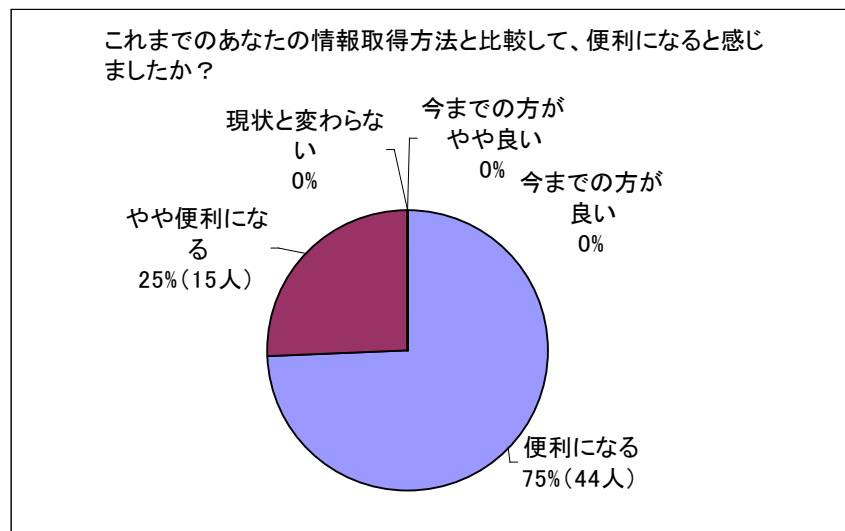


図 5-11 ありがた度に関するアンケート集計結果

アンケートの結果、便利になると回答した割合は、75%（44人）であった。本実証実験では、これをありがた度とみなすため、本評価指標である「ありがた度」の結果は、75%となる。サービス提供者が情報やサービスを提供することで、利用者がありがたいと感じたことがわかった。

## ② 考察

ありがた度については、サービス提供者が子育てポータルを活用して情報やサービスを提供した場合に、利用者が感じるありがた度の割合で評価した。上記のように、ありがた度75%は、比較的高い評価であることから、サービス提供者が情報やサービスを提供することは、意義があると考えられる。

今後、サービス利用者のありがた度を向上させるために、提供する情報やサービスの更新頻度をあげる工夫や、サービス提供者を増やすためのサービス提供者に対するサービスについても検討する必要があると考える。

## エ) 評価指標「コスト効率性」

## ① 測定結果

コスト効率性とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、子育てポータルを利用した場合、コスト削減につながるか机上計算し評価する指標である。

実証実験では、「現状、情報提供をする場合に利用している手段とそれにかかる年間コスト」の回答結果を用いて机上算出するものとしたが、算出のための情報が少なく、本事業におけるコスト効率性を算出することができなかった。

## ② 考察

本指標で評価対象とした、Push 型情報提供サービスは、対象者を選択して情報を提供するものであり、これまでの手段では、電話やダイレクトメールなどに該当する。実証実験では、現在利用している対象者を選択して情報提供する手段の代替手段として利用する場合にコストが削減されるか、という観点での情報が不足していた。

今後、子育てポータル実現に向けて、ビジネスモデルを検討する中で、本指標に関しても、アンケート等を実施し、継続的に評価していく必要があると考える。

なお、Push 型の情報提供サービスを新たに利用する場合は、本指標とは別の指標で測ることとなる。

## オ) 評価指標「システム操作性」

## ① 測定結果

システム操作性とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時の、コンテンツ登録・連携サービスについて利用しやすいと感じた団体の割合で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

## 【設問】

コンテンツ登録サービスの画面は利用しやすいと感じますか？

(別冊「サービス提供者視点（民間事業者）モニターアンケート」：設問 1(6) 参照)

特に、これまでホームページを活用した情報提供を行っていなかった団体が、新たに情報提供をする場合に利用するコンテンツ登録サービスの情報登録画面の操作性について、利用しやすい画面であったかについてアンケートを実施した。

アンケート結果を以下に示す。(回答数：民間事業者 3 団体（無回答 4 団体）)

表 5-17 システム操作性に関するアンケート集計結果

No.	アンケート項目	利用しやすい	利用しにくい	どちらでもない
1	コンテンツ登録サービスの画面は利用しやすいと感じますか？	3 団体 (100%)	0 団体	0 団体

アンケートの結果、3 団体が「利用しやすい」との回答であった。

本実証実験では、これをシステム操作性とみなすため、本評価指標である「システム操作性」の結果は、100%となる。

## ② 考察

Push 型で提供する情報を作成するコンテンツ登録サービスの画面については、対象ユーザを登録する画面が手間となる印象を与えた。今後サービス開始時に十分考慮する必要がある。

## カ) 評価指標「新規立上事業数」

## ① 測定結果

新規立上事業数とは、ロジックモデルの「事業の成果（最終アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、ポータルを介して新たな事業が見出させるかという観点評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

## 【設問】

本ポータルサービスを介して、何かやって見たいと思いますか？

(複数回答)

(別冊「サービス提供者視点（民間事業者）モニターアンケート」：設問 3(1)

参照)

アンケート結果を以下に示す。(回答数：民間事業者 7 団体 (複数回答))

表 5-18 新規立上事業数に関するアンケート集計結果

No.	選択肢	団体数
1	新たなサービスが考えられそう	5 団体
2	他のサービス提供者とコラボレーションしたい	1 団体
3	その他 (公共が提供しているサービスを ASP で提供して欲しい)	1 団体
4	特に浮かばない	1 団体

アンケートの結果、6 団体が「新たなサービスが考えられる」「他のサービス提供者とコラボレーションしたい」との回答であった。

本実証実験では、これを新規立上事業率とみなすため、本評価指標である「新規立上事業数」の結果は、85%となる。

## ② 考察

新規立上事業数については、具体的なサービス案はなかったものの、6 団体が新たなサービスが考えられるとの回答であった。今後、具体的に会話をしていくことで、構想が実現できると考えられる。

## キ) 評価指標「新規顧客獲得率」

## ① 測定結果

新規顧客獲得率とは、ロジックモデルの「事業の成果（最終アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時のポータルに、ポータルを活用することにより新たな販路拡大、新規顧客の獲得につながるかという観点で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

## 【設問】

新たな顧客層が獲得できると感じましたか？

(別冊「サービス提供者視点（民間事業者）モニターアンケート」：設問 3(2)

参照)

アンケート結果を以下示す。(回答数：民間事業者 7 団体)

表 5-19 新規顧客獲得率に関するアンケート集計結果

No.	アンケート項目	とても感じた	やや感じた	どちらでもない	感じない
1	新たな顧客層が獲得できると感じましたか？	2 団体 (29%)	5 団体 (71%)	0 団体	0 団体

アンケートの結果、とても感じた、やや感じたと回答した割合が7団体(100%)であった。

本実証実験では、これを新規顧客獲得率とみなすため、本評価指標の「新規顧客獲得率」の結果は、100%となる。

## ② 考察

アンケートの結果では、集客手段、広告媒体、広告手段の一つとして活用することで、顧客獲得に有効であると評価できた。

一方で、意見交換会では、地域を対象としたポータルを目指すことについて、インターネットは、全国をターゲットに広告ができるが、地域を対象とすることで顧客の絶対数が減るのではないかと、というご意見もあった。

ただし、本事業で考えるポータルは、インターネットの世界だけでなく、リアルな世界との融合の場となることと、利用者・サービス提供者の双方が周辺地域に特定されることで、むしろ全国系のショッピングモールなどでは埋もれ勝ちだった地域の民間サービスや商品が発見され易くなることを期待しており、そのような効果をサービス提供者へ正しく伝える必要があることを再確認した。

また、今後、民間事業者がサービス提供者として子育てポータルに参加することで、よりメリットを感じていただけるような、以下のようなサービス提供者向けのサービスも検討する必要があると考える。

- ・マーケティング情報提供サービスの実現
- ・サービス提供者間の情報交流の場の提供 など

### 5. 5. 3 「電子自治体の推進」

#### (1) 評価結果

電子自治体の推進に関する測定結果を、以下にまとめる。

表 5-20 電子自治体の推進に関する評価分析結果

No.	ロジックモデル		評価指標	結果
1	事業の成果 (アウトカム)	中間アウトカム	プロセス効率性	38%(*1)
2			システム操作性	100%(*2)
3		最終アウトカム	行政に対する信頼度	98%(*3)

\*1：プロセス効率性は、出生届の手続きの1件あたりの削減率を机上算出。

\*2：システム操作性は、「利用しやすい」と回答した割合で算出。

\*3：行政に対する信頼度は、サービス利用者視点モニターの子育て環境改善度にて算出。

電子自治体の推進に関する指標について、評価指標の中でも、ロジックモデルの「事業の成果（最終アウトカム）」を評価する指標に該当する「行政に対する信頼度」の評価が高かったことから、子育てポータルを実現することは、「電子自治体の推進」に寄与できると評価できた。

北九州市が子育てポータルを介して、積極的に情報提供することで市民や民間事業者とのつながり増やし、開かれた自治体の実現につながると考えられる。また、電子自治体が推進することは、市民の利便性向上や行政事務の効率化にもつながるものと考えられる。

(2) 測定結果と考察

電子自治体の推進に関する評価指標ごとの測定結果と考察を、以下に示す。

ア) 評価指標「プロセス効率性」

① 測定結果

プロセス効率性とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時に、業務効率向上につながるかを評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果と子育てポータルを利用した場合の処理時間を比較し、効率化が可能と考えられるプロセスを抽出し、所要時間を算出した。

**【設問】**  
 これまでの業務の手順とかかる所要時間をお聞かせください。  
 (別冊「サービス提供者（自治体職員）視点モニターヒアリング結果」)

今回は出生届に関する手続きを例について算出した。

表 5-21 プロセス効率性に関する算出結果

現状作業における処理時間				子育てポータルを利用した場合の処理時間(想定)			
No.	担当課	項目	時間(分)	No.	担当課	項目	時間(分)
1	区政課 (窓口業務)	申請者への申請書の記入指導	5	1	区政課 (電子申請)	住民票(受付審査票)を表示する	1
2		住民票(受付審査票)を出力する	1	2		戸籍(事務専用帳票)を表示する	1
3		戸籍(事務専用帳票)を出力する	1	3		出生証明書を表示する	1
4		受付審査票、事務専用帳票による届書の確認	3	4		受付審査票、事務専用帳票による届書の確認	3
5		データ入力及び確認	3	5		出生届出済証明のシールを出力・切り取り	1
6		出生届出済証明のシールを出力・切り取り・貼り付け・公印押印	2	6	区政課 (窓口業務)	出生届出済証明のシールを貼り付け・公印押印	1
7	区政課 (内部業務)	住民基本台帳事務担当者に届書部分のコピーし渡す	1	7	区政課 (内部業務)	住民基本台帳事務担当者に、届書部分のデータを印刷し渡す	1
小計			16	小計			9
8	住民基本台帳事務担当課	住民票(受付審査票)を出力	1	8	住民基本台帳事務担当課	住民票(受付審査票)を表示	1
9		委託職員が住基データ入力及び確認	3	9		委託職員が住基データ入力及び確認	3
10		市職員による確認	5	10		市職員による確認	5
11	国保担当課	出産一時金申請のための請求書記載指導	3	11	国保担当課	証明書作成	2
12		証明書作成	4	小計			11
小計			16	合計			20
合計			32				

アンケートの結果、出生届申請について1件あたり、現状32分かかっているのに対して、子育てポータルを利用した場合(想定)では、20分となり、削減率は38%となる。

なお、表中に示した、省略項目、追加項目および分割項目について、以下に説明する。

(a) 省略項目について

子育てポータルを利用することで、現状の作業から省略可能と考えられる項目を以下に示す。

- (i)申請者への申請諸の記入指導  
子育てポータルを利用した場合は、子育てポータル上に記入要領、記入例等を記載するため、窓口での記入指導のプロセスと処理時間を省略。
  - (ii)データ入力および確認  
申請者からの申請情報は電子データとなるため、データ入力プロセスと処理時間を省略。
  - (iii)出産一時金申請のための申請書記入指導  
(i)と同様、子育てポータル上に記入要領、記入例等を記載するため、窓口での記入指導のプロセスと処理時間を省略。
- (b) 追加項目について  
子育てポータルを利用することで、現状の作業から追加されると考えられる項目を以下に示す。
- (i)出生証明書を表示する  
サービス提供者間連携サービスを利用して、出生証明書データをパソコン画面上で確認する。
- (C) 作業分割項目について  
子育てポータルを利用することで、現状の作業を 2 つの手順に分けて実施することが考えられる項目を以下に示す。
- (i)出生届出済証明のシールを出力・切り取り、出生届出済証明のシールを貼り付け・公印押印  
出生届出済証明のシールを出力・切り取りは、市民が訪庁する前に内部業務として実施し、出生届出済証明のシールを貼り付け・公印押印は、市民が訪庁した際に実施する作業に分割して考える。

## ② 考察

本指標では、今回実証実験にて対象とした手続きの中でも、Push 型情報提供サービス、ワンストップサービス、サービス提供者間での情報連携サービスの活用を想定したモデルとした出生届について算出した。

机上計算の結果、38%の自治体職員のプロセス削減率が見込めることがわかった。この指標では、この他にも、市民の窓口での作業時間が現状 15 分かかることになるが、ポータルを利用すると、机上計算上 1 分に短縮できることもわかる。上記のことから、職員の業務効率向上、市民の利便性向上につながると考えられる。

しかし、手続きの種類によっては窓口訪問が必要であったり、全ての市民がインターネットを利用できる環境にないということもあり、従来の窓口訪問をなくすことは、難しいというご意見もあった。

## イ) 評価指標「システム操作性」

## ① 測定結果

システム操作性とは、ロジックモデルの「事業の成果（中間アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時の、コンテンツ登録・連携サービスについて利用しやすいと感じた団体の割合で評価する。

実証実験では、以下のアンケートの回答結果で判断する。

## 【設問】

コンテンツ連携サービスを利用してみようと思いますか？

(別冊「サービス提供者視点（自治体職員）モニターアンケート」：設問 1(4) 参照)

特に、これまでも、ホームページを活用して情報提供を行っていた団体向けのサービスについて、操作してみようと思ったかについてアンケートを実施した。

アンケート結果を以下に示す。

(回答数：自治体職員 4 人（なお、「無回答」「どちらでもない」との回答については、無効回答とする。))

表 5-2 2 システム操作性に関するアンケート集計結果

No.	アンケート項目	利用してみたい	利用しないと思う	どちらでもない
1	コンテンツ連携サービスを利用してみようと思いますか？	3 人 (100%)	0 人	1 人

アンケートの結果、3 人が「利用してみたい」との回答であった。

本実証実験では、これをシステム操作性とみなすため、本評価指標である「システム操作性」の結果は、100%となる。

## ② 考察

Push 型で提供する情報を作成するコンテンツ連携サービスの画面については、対象ユーザを登録する画面が手間となる印象を与えた。これについては、サービス開始時に十分考慮する必要がある。

## ウ) 評価指標「行政に対する信頼度」

## ① 測定結果

行政に対する信頼度とは、ロジックモデルの「事業の成果（最終アウトカム）」を評価する指標に該当し、実証実験では、次期モデル実現時の、自治体が積極的に情報やサービスを提供する支援姿勢に対して、信頼度の向上につながるかという観点で評価する。

本指標は、利用者視点モニターに実施した、以下のアンケートの回答結果から判断する。

## 【設問】

本サービスが開始した場合、北九州市が積極的に情報やサービスの提供を行うことについて、子育て支援につながると感じますか？  
(別冊「サービス利用者視点モニターアンケート」：設問3参照)

アンケート結果を以下に示す。(回答数：利用者モニター59人)

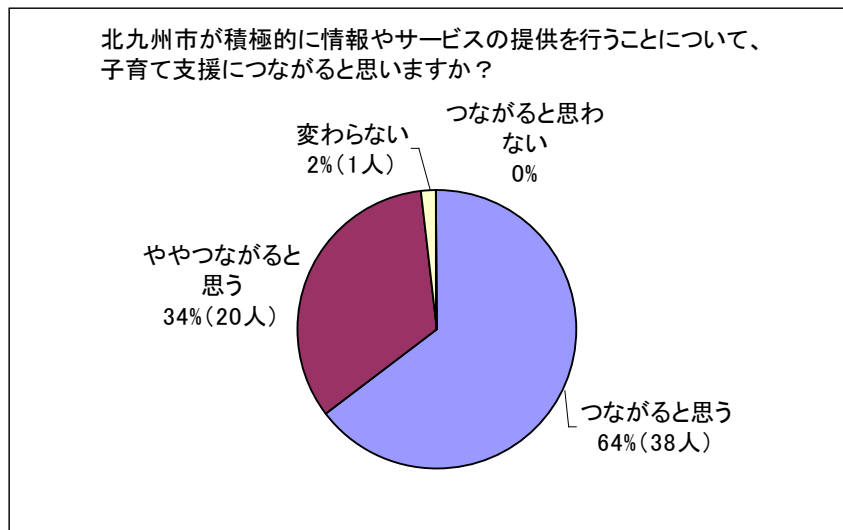


図 5-12 行政に対する信頼度に関するアンケート集計結果

アンケートの結果、子育て支援につながる、ややつながるとする割合が 58 人 (98%) であった。

本実証実験では、これを行政に対する信頼度とみなすため、本評価指標の「行政に対する信頼度」の結果は、98%となる。

## ② 考察

自治体がこれまでの情報提供方法に加えて、Push 型で情報を提供することは、市民が情報やサービスを知らなかったために、享受できなかったサービスを減らすことができると考えられる。このような、自治体による、積極的な情報やサービスの提供については、市民へのサービス向上や子育て支援の貢献につながると考えられることから、行政への信頼度が向上すると考えられる。

また、本指標とあわせて、本ポータルサービスを開始する際に、対応が必要と思う施策についてアンケートを実施した。アンケートの結果、「個人情報の取り扱い方法の確立」について、「ポータル運営には自治体にも関与して欲しい」という意見が6割あった。

今回のような、官民が一体となったポータルで、自治体が情報やサービスを提供すること、や運営主としてどのようにかわるかについては、引き続き自治体の関与のあり方について検討する必要があると考えられる。

## 6 課題と解決策

本章では、本事業で想定する地域ポータル実現に向けた、運用面、制度面の課題と解決策について提示する。

### 6. 1 課題と解決策検討の考え方

課題と解決策検討については、子育てポータルの将来モデルとして設定した「地域ポータル」の実現をベースに検討した。将来モデルは、次期モデルを包含するものであるため、将来モデルの要件をもとに検討する。

地域ポータルの目標を以下に示す。

1. ITを活用した情報提供・サービスの充実による「生活しやすい環境づくり」

2. 中小企業のIT化支援や新ICTサービスの創出による「地域産業の活性化」

3. 市民の利便性を向上させる「電子自治体の推進」

4. 他地域への展開

図 6-1 地域ポータルの目標

#### 6. 1. 1 検討の流れ

本事業で想定する地域ポータルは、官民の情報やサービスをひとつのポータルで提供することを特徴としており、これまで北九州では、このようなポータルはなかったと考える。そのため、地域ポータル実現に向けて、運用面、制度面の制約事項など、新たに検討する必要がある課題について、以下の手順で整理した。

手順1：評価指標で設定したアウトカムを要件として詳細要件を作成。

手順2：詳細要件を実現するための実現案作成。

手順3：実現案を実現するにあたり課題となる項目を運用面、制度面に分けて抽出。

手順4：課題ごとに解決策を検討。

今回整理した課題と解決策については、次期モデルの実現時期に解決が可能なものについては、子育てポータルに反映、2010年度の実現を目指す。また、将来モデルの実現時期以降の解決となるものについては、子育てポータルを運用しながら継続的に検討して、地域と取り巻く環境の変化を見据えながら、段階的に対応していくことが必要であると考えている。

なお、運用面、制度面の課題をまとめた一覧と各課題に対する検討内容の詳細と解決策（検討結果）および制度面の検討を行った際に、参照した根拠法令等をまとめた資料については、以下の別冊にまとめる。

別冊：課題と解決策（課題一覧）

別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集

## 6. 2 課題と解決策の提示

## 6. 2. 1 運用面の課題と解決策

運用面における課題と解決策の一部を、目標ごとに示す。すべての課題に対する検討内容と検討結果（解決策）については、別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集にまとめる。

## (1) ITを活用した情報提供・サービスの充実による「生活しやすい環境づくり」

## ア) 課題一覧

表 6-1 「生活しやすい環境づくり」運用面の課題一覧

No.	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題	
	アウトカム	詳細要件		課題No.	運用面
1	サービス利用者は、受け取ったサービスをもとに、新たなサービスを簡単に享受できるようになる	利用者にタイムリーかつ確実に必要な情報を提供できること	利用者の属性に応じた情報提供を行う (Push型情報提供)	1-1	利用者から取得した個人情報適切に管理及び利用するために、個人情報保護法に則った運用が必要となる。 なお利用者から取得する情報の中には、利用者自らポータル運営者の目的に合意して登録する情報のほか、サービスを活用した実績として蓄積される副次的情報もあり、その両面から課題検討を行う。
2			日付等の条件に応じた情報提供を行う (Push型情報提供)	2-1	—
3			利用者の使いやすい携帯電話へ情報提供する	3-1	—
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス利用者が、いつでも簡単に、安心して官民のサービスを享受できるようになる</li> <li>・自治体のサービスを、サービス利用者がいつでも簡単に、享受できるようになる</li> </ul>	官、民の各申請手続きが、子育てポータルで、一括して簡単にできること	官民の複数の手続きをワンストップで提供する(ワンストップサービス)	4-1	制度上電子申請が認められないケースやサービス提供者側ニーズで対面の必要性があり、あえて従来型のサービス運用部分を残すサービスの場合、利用者には電子化されていない理由が伝わらないケースがあり、クレームにならないようその理由を伝える運用を考慮する必要がある。
				4-2	—
				4-3	—
				4-4	「到達」とするために、サービス提供者側で処理が必要な手続きの場合は、到達が翌就業日になる場合がある旨を、利用者に伝える仕組みを提供する必要がある。
5			申請・届出に必要な添付書類を省略する	5-1	添付書類(あるいはそれに変わる情報参照)を該当申請書と合致(あるいは連携)させ、処理する仕組みを検討する。 例) ①添付書類郵送時の該当申請書との合致確認等の運用の検討 ②他団体で管理する情報を参照可能とするような仕組み
6	利用者が安心してサービスを受けられる仕組みを提供すること。		利用者が信頼できる運営者がポータルを運営する。	6-1	利用者の信頼を得るための必要な資格の取得、利用者へのアピール方法を検討する。 例) ①プライバシーマークの取得 ②ISMSの取得 ③個人情報管理・ポータル運用方針の策定・公開 等
				6-2	利用者が安心して利用できる運営主体・運営体制を検討する必要がある。
7			サービス提供者を審査する仕組みを確立する。	7-1	運営者によるサービス提供者の認定基準や提供するサービス内容・情報の安全性を確保する運用を検討する
8			利用者本人の認証を確実にを行う	8-1	本人確認を確実にを行う運用を検討する必要がある。
9	利用者がいつでも、簡単に、サービスを受けられること		24時間365日、サービスを提供する	9-1	システムの冗長化と運用の両面で24時間365日ノンストップのサービス提供を実現できる体制を検討する。
10			携帯電話からサービスを利用できるようにする	10-1	—

## イ) 解決策

抽出した課題に対して解決策の検討を行った。主に議論した課題に対する解決策を以下に示す。以下の課題を含む、その他の課題に対する検討内容の詳細は、別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集にまとめる。

表 6-2 「生活しやすい環境づくり」運用面の課題に対する解決策

課題 No.	実現案の実現に向けた課題	解決策
1-1	利用者から取得した個人情報を適切に管理及び利用するために、個人情報保護法に則った運用が必要となる。 なお利用者から取得する情報の中には、利用者自らポータル運営者の目的に合意して登録する情報のほか、サービスを活用した実績として蓄積される副次的情報もあり、その両面から課題検討を行う。	「個人情報の取り扱いについて」は、上記記載の内容をベースにした「利用目的」を常に参照可能な形で運営側ページとして用意するとともに、本ポータルシステムの構造では、その目的に沿った利用において、個人情報が漏洩することがないことを付記することとする。
6-1	利用者の信頼を得るための必要な資格の取得、利用者へのアピール方法を検討する。 例) ①プライバシーマークの取得 ②ISMS の取得 ③個人情報管理・ポータル運用方針の策定・公開 等	プライバシーマークの取得： 取得必須とする。  ISMS の取得： 取得が望ましい。  個人情報管理方針（規定）、ポータル運用方針（規定）の策定： 策定必須とする。  運営側ページでの説明： 「個人情報の取り扱いについて」、「本ポータルの運用方針について」というページを公開し、利用者が安心して利用できるよう運用していることをアピールする。

## (2) 中小企業のIT化支援や新ICTサービスの創出による「地域産業の活性化」

## ア) 課題一覧

表 6-3 「地域産業の活性化」運用面の課題一覧

No.	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題	
	アウトカム	詳細要件		課題No.	運用面
1	企業の事務が効率的に行える	利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が削減されること	団体間で電子的な情報連携を行う(サービス提供者間の情報連携)	11-1	利用者からの申請等に際し、ポータルと契約済みの他のサービス提供者が持つ情報とシステム的に連携させ、処理する仕組みを検討する。
2			民間企業内で管理する情報をポータルと連携することにより、利用者に情報を提供する。 (コンテンツ連携サービス)	12-1	サービス提供者が持つ各種コンテンツを本ポータルとシステム的に連携させ、利用者へ提供する仕組みを検討する。
3			利用者に提供したい情報を容易に入力できる仕掛けを提供する。 (コンテンツ登録サービス)	13-1	サービス提供者が持つ各種コンテンツを本ポータルに容易に登録できる仕組みを検討する。
4			地域企業が新たなビジネスチャンス、顧客層を得る	ポータルが地域企業の新たなビジネスチャンスにつながるような情報を提供すること	14-1

## イ) 解決策

抽出した課題に対して解決策の検討を行った。

以下の課題に対する検討内容の詳細は、別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集にまとめる。

表 6-4 「地域産業の活性化」運用面の課題に対する解決策

課題 No.	実現案の実現に向けた課題	解決策
11-1	利用者からの申請等に際し、ポータルと契約済みの他のサービス提供者が持つ情報とシステム的に連携させ、処理する仕組みを検討する。	システム機能の実装： 「本ポータルを介した他機関との連携による情報参照で解決する方式」を取る場合に備えて、システム機能として「サービス提供者間の情報連携サービス」の機能を準備し、他の団体で管理する情報への参照を可能にすることとする。 併せて、利用者からの申請等をトリガーにする場合は、情報連携の合意を画面で入力させるほか、事後には情報連携の実績ログを本人が確認できる機能を実装する。
12-1	サービス提供者が持つ各種コンテンツを本ポータルとシステム的に連携させ、利用者へ提供する仕組みを検討する。	システム機能の実装： システム機能として「コンテンツ登録・連携サービス」の機能を準備し、サービス提供者が持つ各種コンテンツを本ポータルに用意に登録でき、かつ本ポータルを介して希望する属性の利用者へ自動的に配信してくれるようにする。
13-1	サービス提供者が持つ各種コンテンツを本ポータルに容易に登録できる仕組みを検討する。	なお、公序良俗に反するコンテンツなどを除外できるようにするため、「7-1 運用面の検討結果」で記載の「適確な対応」がポータル事業者側の裁量のみで迅速に行えるよう契約書(サービス規約等)に明記し、運営を図ることとする。

## (3) 市民の利便性を向上させる「電子自治体の推進」

## ア) 課題一覧

表 6-5 「電子自治体の推進」運用面の課題一覧

No.	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題	
	アウトカム	詳細要件		課題No.	運用面
1	自治体の事務が効率的に行える	利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が削減されること	団体間で電子的な情報連携を行う(サービス提供者間の情報連携)	16-1	利用者からの申請等に際し、ポータルと契約済みの他のサービス提供者が持つ情報とシステムの連携させ、処理する仕組みを検討する。
2			自治体内で管理する情報をポータルと連携することにより、利用者に情報を提供する。	17-1	自治体が持つ各種コンテンツを本ポータルとシステム的に連携させ、利用者へ提供する仕組みを検討する。
3			利用者に提供したい情報を容易に入力できる仕掛けを提供する。(コンテンツ登録サービス)	18-1	自治体が持つ各種コンテンツを本ポータルに容易に登録できる仕組みを検討する。

## イ) 解決策

抽出した課題に対する、解決策の検討を行った。解決策について以下に示す。

以下の課題に対する検討内容の詳細は、別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集にまとめる。

表 6-6 「電子自治体の推進」運用面の課題に対する解決策

課題 No.	実現案の実現に向けた課題	解決策
16-1	利用者からの申請等に際し、ポータルと契約済みの他のサービス提供者が持つ情報とシステムの連携させ、処理する仕組みを検討する。	システム機能の実装： 「本ポータルを介した他機関との連携による情報参照で解決する方式」を取る場合に備えて、システム機能として「サービス提供者間の情報連携サービス」の機能を準備し、他の団体で管理する情報への参照を可能にすることとする。 併せて、利用者からの申請等をトリガーにする場合は、情報連携の合意を画面で入力させるほか、事後には情報連携の実績ログを本人が確認できる機能を実装する。 (以上、課題 No.11-1 に同様)
17-1	自治体が持つ各種コンテンツを本ポータルとシステム的に連携させ、利用者へ提供する仕組みを検討する。	システム機能の実装： システム機能として「コンテンツ登録・連携サービス」の機能を準備し、サービス提供者が持つ各種コンテンツを本ポータルに用意に登録でき、かつ本ポータルを介して希望する属性の利用者へ自動的に配信してくれるようにする。
18-1	自治体が持つ各種コンテンツを本ポータルに容易に登録できる仕組みを検討する。	なお、規約に反するコンテンツなどを除外できるようにするため、「課題 No.7-1 運用面の検討結果」で記載の「適確な対応」がポータル事業者側の裁量のみで迅速に行えるよう契約書(サービス規約等)に明記し、運営を図ることとする。 (以上、課題 No.12-1 と同様)

## (4) 他地域への展開

## ア) 課題一覧

表 6-7 「他地域への展開」運用面の課題一覧

No.	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題	
	アウトカム	詳細要件		課題No.	運用面
1	サービスのIT化が促進される	共通的なインタフェースを用意すること	ポータルとサービス提供者間のインタフェースを標準化する。	20-1	(1)Push型情報提供のインタフェースを標準化する。 (2)申請・届出等サービスのポータルとサービス提供者のインタフェースを標準化する。

## イ) 解決策

抽出した課題に対して解決策の検討を行った。解決策について以下に示す。

以下の課題に対する検討内容の詳細は、別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集にまとめる。

表 6-8 「他地域への展開」運用面の課題に対する解決策

課題 No.	実現案の実現に向けた課題	解決策
20-1	<p>(1) Push 型情報提供のインタフェースを標準化する。</p> <p>(2) 申請・届出等サービスのポータルとサービス提供者のインタフェースを標準化する。</p>	<p>(1) Push 型情報提供のインタフェースの標準化</p> <p>サービス提供者の官民の違いや業種の違いによらないインタフェースの策定を行う。 「サービス提供者の情報」と「提供情報」に分類し、それぞれに必要な項目を定義する。 お知らせの内容についてはサービス提供者によって表示したい内容が様々であるため、項目は詳細に分けず、内容(文章)項目と画像項目として定義し、その内容はサービス提供者が自由に設定できるようにする。</p> <p>(2) 申請・届出等サービスのポータルとサービス提供者のインタフェースの標準化。 申請・届出等サービスのインタフェースについては、インタフェース内に汎用的なエリアを設け、手続ごとに異なる項目は、そのエリアに設定することで、複数の手続に共通なインタフェースとするなどの仕組みを検討する。</p> <p>(3) 標準インタフェース公開と保守について 地域情報プラットフォーム標準仕様(ガイドライン)で提示されている仕様書フォーマットに従いインタフェースの仕様書を作成し、公開する。 保守(変更要望の対応など)のための体制を整備する。</p>

## 6. 2. 2 制度面の課題と解決策

制度面における課題と解決策の一部を、目標ごとに示す。すべての課題に対する検討内容と検討結果（解決策）については、別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集にまとめる。

## (1) ITを活用した情報提供・サービスの充実による「生活しやすい環境づくり」

## ア) 制度面の課題一覧

表 6-9 「生活しやすい環境づくり」制度面の課題一覧

No.	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題	
	アウトカム	詳細要件		課題No.	制度面
1	サービス利用者は、受け取ったサービスをもとに、新たなサービスを簡単に享受できるようになる	利用者にタイムリーかつ確実に必要な情報を提供できること	利用者の属性に応じた情報提供を行う (Push型情報提供)	1-1	利用者の属性情報を情報提供で活用する場合、法令等に抵触しないか検討する必要がある。(例：個人情報の目的外利用など) — 個人情報保護法や個人情報保護条例など。
2			日付等の条件に応じた情報提供を行う (Push型情報提供)	2-1	—
3			利用者の使いやすい携帯電話へ情報提供する	3-1	—
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス利用者が、いつでも簡単に、安心して官民のサービスを楽しむことができるようになる</li> <li>自治体のサービスを、サービス利用者がいつでも簡単に、享受できるようになる</li> </ul>	官、民の各申請手続きが、子育てポータルで、一括して簡単にできること	官民の複数の手続きをワンストップで提供する(ワンストップサービス)	4-1	オンラインによる申請が認められていない場合や、厳密な本人確認が必要となる場合など、手続きごとに制度上の制約を整理する必要がある。 — 行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律(適用除外)など ※本年度は、次期モデルで検討する手続きを対象とする。
				4-2	子育てポータルが、官民の手続・サービスを取り扱うことに対して、法令等に抵触しないか検討する。 (例：行政ポータル以外が行政手続きを扱う場合の制約事項など)
				4-3	官民を含めた複数の手続きを申請等する場合、申請等に必要情報を、同一画面より送信することに対して、法令等に抵触しないか検討する。
				4-4	行政手続における「到達」について、複数手続が同時に申請された場合、どの時点に到達と考えるか、整理する必要がある。
5			申請・届出に必要な添付書類を省略する	5-1	添付書類を不要としたり、他の方法で代用したりする場合、手続きごとに該当する法令、条例等の見直しが必要となる。 ※本年度は、次期モデルで検討する手続きを対象とする。
6	利用者が安心してサービスを受けられる仕組みを提供すること。		利用者が信頼できる運営者がポータルを運営する。	6-1	運営団体の性格(行政団体、民間団体、NPO団体)の違いによって、団体に対する信頼性に違いがないかどうか整理する必要がある。
7			サービス提供者を審査する仕組みを確立する。	7-1	—
8			利用者本人の認証を確実にする	8-1	複数の手続きをワンストップで行う場合の制度に照らし合わせて、認証方法を検討する必要がある。 ※本年度は、次期モデルで検討する手続きを対象とする。
9	利用者がいつでも、簡単に、サービスを受けられること		24時間365日、サービスを提供する	9-1	—
10			携帯電話からサービスを利用できるようにする	10-1	—

## イ) 解決策

抽出した課題に対して解決策の検討を行った。主に議論した課題に対する解決策を以下に示す。以下の課題を含む、その他の課題に対する検討内容の詳細は、別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集にまとめる。

表 6-10 「生活しやすい環境づくり」制度面の課題に対する解決策

課題 No.	実現案の実現に向けた課題	解決策
1-1	<p>利用者の属性情報を情報提供で活用する場合、法令等に抵触しないか検討する必要がある。(例：個人情報の目的外利用など)</p> <p>－個人情報保護法や個人情報保護条例など。</p>	<p>本ポータルが情報提供で活用する方法としては、以下2つが考えられる。</p> <p>(1) ポータルが利用者から取得した属性を活用する方法 (2) サービス提供者が持つ利用者の属性を活用する方法の場合</p> <p>これら2つの方法において、個人情報保護法、個人情報保護条例の範囲においては、これらの法や条例に遵守する範囲での運用を行えば、利用することが可能であると考えられる。</p> <p>サービス提供者が保有する情報についても、個別法で利用の制限がある場合についても、個別法の規定に沿った運用を行えば、利用することが可能と解釈できる。</p> <p>すなわち、個人情報を取得する際、基本的には以下を行うことで、現行の制度内で対応できると考えられる。</p> <p>①取得の目的を利用者に通知すること。 ②目的外に利用する際は、本人の同意を得ること。 ③第三者に提供する際は、本人の同意を得ること。</p>
4-2	<p>子育てポータルが、官民の手続・サービスを取り扱うことに対して、法令等に抵触しないか検討する。</p> <p>(例：行政ポータル以外が行政手続きを扱う場合の制約事項など)</p>	<p>子育てポータルの運営は、「官」「民」とも可能である。ただし、官の場合には、条例や規則等の改正が必要となるとともに、財務処理やサービス上の課題などが多数存在し、実現までには多くの課題が存在する。また、民の場合は、一般に安定的な収益が見込める事業であれば、多くの企業等で運営可能であるが、業種によっては、業務内容に制約がある場合もある。</p>
11-1	<p>連携する団体や連携する情報ごとに、制約事項を整理し、必要に応じて、制約事項の対応方法を検討する。</p> <p>1. 団体間で連携を行っているパターン</p> <p>2. 利用者からの添付書類を省略し、必要な情報を他団体から参照するパターン</p> <p>※本年度は、次期モデルで検討する手続を対象とする。</p>	<p>1. 団体間で連携を行っているパターン</p> <p>すでに電子で情報を連携がされているため、問題ないと解釈できる。</p> <p>ただし、保育所や幼稚園などが、電子化されていない場合は、電子化を進める必要がある。</p> <p>2. 利用者からの添付書類を省略し、必要な情報を他団体から参照するパターン</p> <p>②出生届の出生証明書の情報連携については、現行の法令上、実現は困難であると解釈できる。次期モデルでは、電子署名と電子証明の添付が可能なシステムが必要となる。</p>

## (2) 中小企業のIT化支援や新ICTサービスの創出による「地域産業の活性化」

## ア) 制度面の課題一覧

表 6-11 「地域産業の活性化」制度面の課題一覧

No.	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題	
	アウトカム	詳細要件		課題No.	制度面
1	企業の事務が効率的に行える	利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が削減されること	団体間で電子的な情報連携を行う(サービス提供者間の情報連携)	11-1	連携する団体や連携する情報ごとに、制約事項を整理し、必要に応じて、制約事項の対応方法を検討する。 一もともと、団体間で連携を行っているパターン 一利用者からの添付書類を省略し、必要な情報を他団体から参照するパターン  ※本年度は、次期モデルで検討する手続を対象とする。
2			民間企業内で管理する情報をポータルと連携することにより、利用者に情報を提供する。 (コンテンツ連携サービス)	12-1	—
3			利用者に提供したい情報を容易に入力できる仕掛けを提供する。 (コンテンツ登録サービス)	13-1	—
4	地域企業が新たなビジネスチャンス、顧客層を得る	ポータルが地域企業の新たなビジネスチャンスにつながるような情報を提供すること	利用者の属性情報や行動パターンなどのマーケティング情報を収集し、各サービス提供者に提供する。 ※マーケティング情報は個人を特定しない情報、とする。 (マーケティング情報提供サービス)	14-1	—

## イ) 解決策

抽出した課題に対して解決策の検討を行った。解決策について以下に示す。

以下の課題に対する検討内容の詳細は、別冊：課題と解決策の検討内容および根拠法令集にまとめる。

表 6-12 「地域産業の活性化」制度面の課題に対する解決策

課題 No.	実現案の実現に向けた課題	解決策
11-1	<p>連携する団体や連携する情報ごとに、制約事項を整理し、必要に応じて、制約事項の対応方法を検討する。</p> <p>1. 団体間で連携を行っているパターン</p> <p>2. 利用者からの添付書類を省略し、必要な情報を他団体から参照するパターン</p> <p>※本年度は、次期モデルで検討する手続を対象とする。</p>	<p>1. 団体間で連携を行っているパターン すでに電子で情報を連携しているため、問題ないと解釈できる。 ただし、保育所や幼稚園などが、電子化されていない場合は、電子化を進める必要がある。</p> <p>2. 利用者からの添付書類を省略し、必要な情報を他団体から参照するパターン ②出生届の出生証明書の情報連携については、現行の法令上、実現は困難であると解釈できる。次期モデルでは、電子署名と電子証明の添付が可能なシステムが必要となる。</p>

## (3) 市民の利便性を向上させる「電子自治体の推進」

## ア) 制度面の課題一覧

課題 No.16-1 は、「地域産業の活性化」における制度面の課題 No.11-1 と同様であると考えられる。

表 6-1 3 「電子自治体の推進」制度面の課題一覧

No.	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題	
	アウトカム	詳細要件		課題No.	制度面
1	自治体の事務が効率的に行える	利用者へのサービス提供にかかる手間、時間、コスト等が削減されること	団体間で電子的な情報連携を行う(サービス提供者間の情報連携)	16-1	連携する団体や連携する情報ごとに、制約事項を整理し、必要に応じて、制約事項の対応方法を検討する。 ーもともと、団体間で連携を行っているパターン ー利用者からの添付書類を省略し、必要な情報を他団体から参照するパターン  ※本年度は、次期モデルで検討する手続を対象とする。 (課題No11-1と同様)
2			自治体内で管理する情報をポータルと連携することにより、利用者に情報を提供する。	17-1	—
3			利用者に提供したい情報を容易に入力できる仕掛けを提供する。 (コンテンツ登録サービス)	18-1	—

## イ) 解決策

課題 No.16-1 は、課題 No.11-1 と同じであるため省略する。

## (4) 他地域への展開

## ア) 課題一覧

上記目標に関して、制度面における課題はなかった。

表 6-1 4 「他地域への展開」制度面の課題一覧

No.	将来(ToBe)モデルの要件		実現案	実現案の実現に向けた課題	
	アウトカム	詳細要件		課題No.	制度面
1	サービスのIT化が促進される	共通的なインタフェースを用意すること	ポータルとサービス提供者間のインタフェースを標準化する。	20-1	—

## イ) 解決策

制度面における課題がなかったため、解決策の提示もなしとする。

## 7 相互接続設計検証

### 7. 1 相互接続検証の目的

#### 7. 1. 1 目的

相互接続検証では、地域情報プラットフォーム標準仕様書 V2.0 で規定する仕様に準拠した分野横断基盤が、マルチベンダ環境で相互接続できることを検証した。また、平成 20 年度の地域情報プラットフォーム推進事業の「引越ワンストップサービス分野」事業で構築する基準分野横断基盤及び、他の「地域活性化分野」事業と連携して、各事業が個別に構築する分野横断基盤間の相互接続性を検証した。

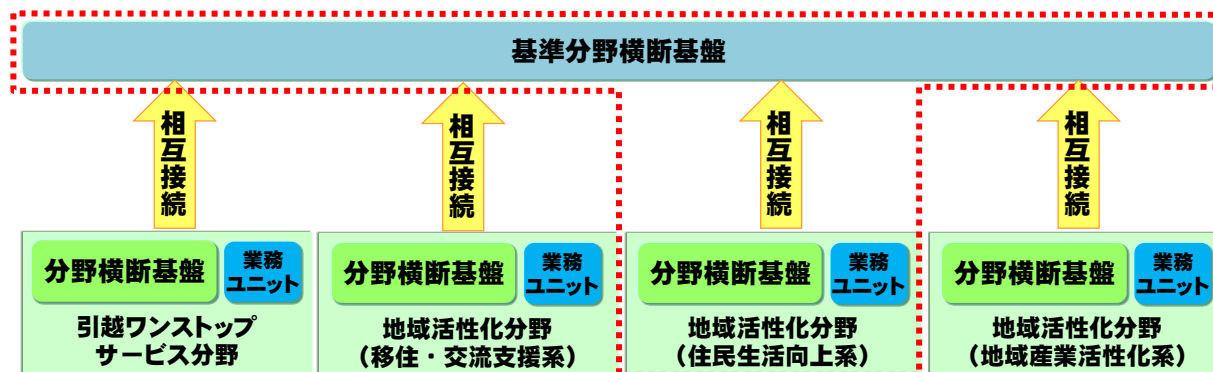


図 7-1 相互接続検証の実施概要図

#### 7. 1. 2 範囲

検証の対象とする範囲を以下に示す。

- ・ ライフイベントを実現するために必要となる分野横断基盤の接続確認の範囲を扱う。
- ・ 業務シナリオそのものの疎通は対象外とする。

### 7. 2 対象とする技術仕様及びテストモデル

#### 7. 2. 1 対象とする技術仕様

基準分野横断基盤との相互接続検証では、以下の技術仕様を対象範囲とした。

表 7-1 技術仕様と実施可否（地域活性化分野：住民生活向上系）

No	技術仕様名	相互接続検証 実施可否
1	SOAP、XML、WSDL	○
2	SSL	○
3	MEP(Message Exchange Protocol)	○
4	共通ヘッダ処理	○
5	添付ファイル処理	○

## 7. 2. 2 テストモデル

基準分野横断基盤との相互接続検証では、以下のテストモデル（以下、TM とする）を実施範囲とし、相互にリクエスタとレスポндаの立場で確認を行なった。

表 7-2 テストモデルと実施可否（地域活性化分野：住民生活向上系）

No	テストモデル	相互接続検証 実施可否
1	TM1（PF 通信 + PF 規定の XML パターン）	○
2	TM2（PF 通信の MEP 基本テスト(3 種類)）	○
3	TM3（PF 通信 + SSL（サーバ認証、クライアント認証））	○
4	TM4（PF 通信 + PF 規定添付ファイル）	○

上記に示した、テストモデル TM1～TM4 の詳細については、別冊：相互接続検証結果に記載する。

## 7. 3 実施手順およびスケジュール

### 7. 3. 1 相互接続検証の実施概要

相互接続検証では、基準分野横断基盤と分野横断基盤の間で地域情報プラットフォーム仕様に準拠したテストパターンで相互接続が問題なく行えることを検証した。検証は、事前検証⇒総合テスト&相互接続検証を同日に実施した。

作業フェーズの概要と検証内容を以下に示す。

表 7-3 作業フェーズの概要と検証内容

No.	作業フェーズ	作業概要	検証内容
1	事前検証 (1/23)	基準分野横断基盤マシンと分野横断基盤（地域活性化分野）マシンの連携テストを実施し、各マシン間の疎通確認を行う	PING での接続確認 エンドポイント URL への接続確認 相互接続検証用に用意された XML 定義及び WSDL での接続確認（TM1 想定）
2	総合テスト& 相互接続検証 (1/23)	基準分野横断基盤マシンと分野横断基盤（地域活性化分野）マシン間で、確認チェックリスト（詳細版）に従い、検証項目の確認を行う	相互接続検証用に用意された XML 定義及び WSDL での接続確認 ※7.2.2 テストモデルの内容を検証

### 7. 3. 2 検証項目および手順

#### (1) 事前検証

検証する項目と確認方法について以下に示す。

表 7-4 検証項目と確認方法

No.	検証項目	確認方法
1	PING での接続確認	基準分野横断基盤マシンと分野横断基盤マシンがネットワーク接続し、PING コマンドを入力し、互いが接続できていることを確認する
2	エンドポイント URL への接続確認	基準分野横断基盤マシンと分野横断基盤マシン間で各テスト用サービスのエンドポイント URL に接続できていることを確認する (HTTP としての ENDPOINT 接続確認 (Web ブラウザ) から ENDPOINT の呼出とその応答の確認)
3	相互接続検証用に用意された XML 定義及び WSDL での接続確認	確認チェックリスト (詳細版) に従い、分野横断基盤の送受信ログと基準分野横断基盤の送受信ログを採取し、「送信したデータと受信したデータが同じ内容であること」、「同期通信ができていないこと」、そして「日本語タグ/document/literal に対応していること」を確認する

#### ア) PINGでの接続確認

PING コマンドを入力し、互いが接続できていることを確認する。

IP アドレスについては、「IP アドレス/ホスト名」に従う。

- ・ 基準分野横断基盤マシン → 分野横断基盤マシン
- ・ 分野横断基盤マシン → 基準分野横断基盤マシン

#### イ) エンドポイントURLでの接続確認

Web ブラウザ (IE6.0 等) のアドレスバーにエンドポイント URL を入力し、要求及び応答を確認する。

エンドポイント URL については、「エンドポイント URL」に従う。

- ・ 基準分野横断基盤マシン → 分野横断基盤マシン
- ・ 分野横断基盤マシン → 基準分野横断基盤マシン

#### ウ) 相互接続検証用に用意されたXML定義及びWSDLでの接続確認 (TM1)

リクエスト・レスポンス型同期型レスポンス (以降、同期 2Way) を検証する。

- ・ XML 定義及び WSDL の接続確認は、下記に示す処理とメッセージで行う。

表 7-5 検証項目と確認方法 (TM1)

No.	処理	メッセージ
1	リクエスト (要求)	・ TM1_IN
2	レスポンス (応答)	・ TM1_OUT

- ・ 分野横断基盤マシン (リクエスト) → 基準分野横断基盤マシン (レスポンス)
- ・ 基準分野横断基盤マシン (リクエスト) → 分野横断基盤マシン (レスポンス)

## (2) 総合テスト及び相互接続検証

総合テスト及び相互接続検証する内容と確認方法について以下に示す。

表 7-6 検証項目と確認方法

No.	検証項目	確認方法
1	相互接続検証用に用意された XML 定義及び WSDL での接続確認	確認チェックリスト（詳細版）に従い、分野横断基盤の送受信ログと基準分野横断基盤の送受信ログを採取し、「送信したデータと受信したデータが同じ内容であること」、「同期通信ができていないこと」、「非同期で応答メッセージを返すことができること」、「https 通信ができること」、「添付ファイル（本文内へ埋め込み型）が送受信でき、当該データを取り出し、内容確認ができること」、そして「日本語タグ/document/literal に対応していること」を確認する

上記を確認するための確認シーケンスを以下に示す。なお、ログの採取により検証するため、実施前に必ず手作業による時刻同期をとることとする。

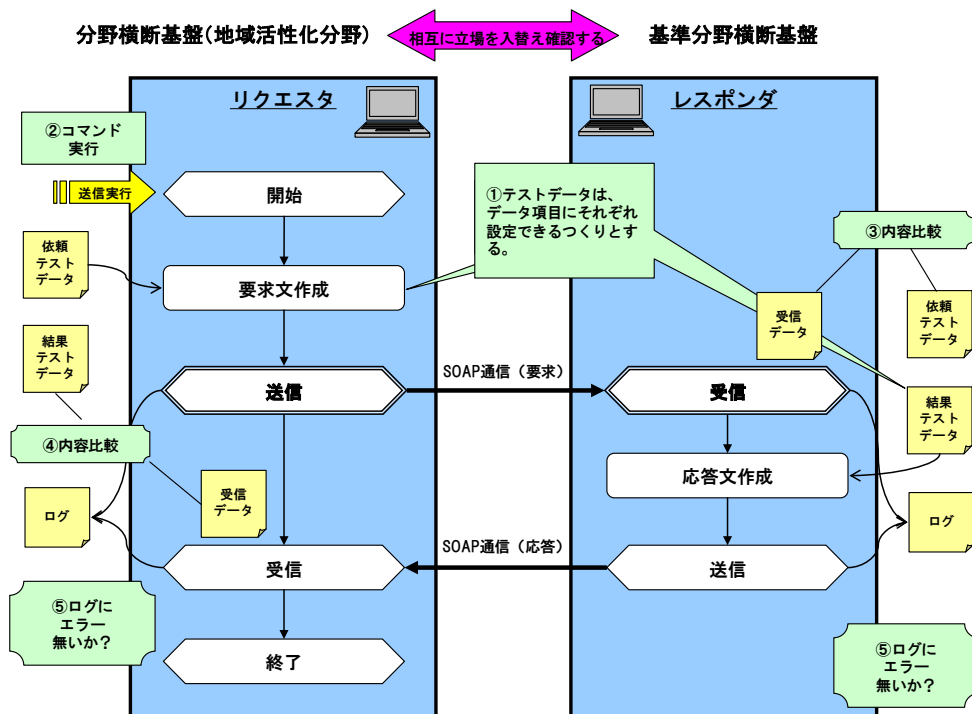


図 7-2 相互接続検証の確認シーケンス

## ア) 相互接続検証用に用意されたXML定義及びWSDLでの接続確認 (TM1)

前述の(1)事前検証の記載内容と同様であるため、省略する。

## イ) 相互接続検証用に用意されたXML定義及びWSDLでの接続確認 (TM2)

(TM2-1) リクエスト型受領 Ack あり (以降、1Way(受領)) を検証する。

(TM2-2) リクエスト・レスポンス型同期型レスポンス (以降、同期 2Way) を検証する。

(TM2-3) リクエスト・レスポンス型同期型受領 Ack+非同期型レスポンス (以降、非同期 2way) を検証する。

- ・XML 定義及び WSDL の接続確認は、下記に示す処理とメッセージで行う。

表 7-7 検証項目と確認方法 (TM2-1)

No.	処理	メッセージ
1	リクエスト (要求)	・ TM1_IN
2	レスポンス (応答)	・ 受領 Ack

表 7-8 検証項目と確認方法 (TM2-2)

No.	処理	メッセージ
1	リクエスト (要求)	・ TM1_IN
2	レスポンス (応答)	・ TM1_OUT

表 7-9 検証項目と確認方法 (TM2-3)

No.	処理	メッセージ
1	リクエスト (要求)	・ TM1_IN
2	レスポンス (応答)	・ 受領 Ack
3	リクエスト (要求)	・ TM1_OUT
4	レスポンス (応答)	・ 受領 Ack

- ・ 分野横断基盤マシン (リクエスト) → 基準分野横断基盤マシン (レスポンス)
- ・ 基準分野横断基盤マシン (リクエスト) → 分野横断基盤マシン (レスポンス)

## ウ) 相互接続検証用に用意されたXML定義及びWSDLでの接続確認 (TM3)

(TM 3-1) 同期 2Way+SSL サーバ認証を検証する。

(TM 3-2) 同期 2Way+SSL サーバ認証&クライアント認証を検証する。

- ・ 事前にサーバ証明書、クライアント証明書を準備しておく。
- ・ XML 定義及び WSDL の接続確認は、下記に示す処理とメッセージで行う。

表 7-10 検証項目と確認方法 (TM3)

No.	処理	メッセージ
1	リクエスト (要求)	・ TM1_IN
2	レスポンス (応答)	・ TM1_OUT

- ・ 分野横断基盤マシン (リクエスト) → 基準分野横断基盤マシン (レスポンス)
- ・ 基準分野横断基盤マシン (リクエスト) → 分野横断基盤マシン (レスポンス)

## エ) 相互接続検証用に用意されたXML定義及びWSDLでの接続確認 (TM4)

(TM 4-1) 同期 2Way+PF 規定添付ファイル (内包型) を検証する。

- ・XML 定義及び WSDL の接続確認は、下記に示す処理とメッセージで行う。

表 7-1 1 検証項目と確認方法 (TM4)

No.	処理	メッセージ
1	リクエスト (要求)	・ TM1_IN_attached
2	レスポンス (応答)	・ TM1_OUT_attached

- ・ 分野横断基盤マシン (リクエスト) → 基準分野横断基盤マシン (レスポンス)
- ・ 基準分野横断基盤マシン (リクエスト) → 分野横断基盤マシン (レスポンス)

## 7. 3. 3 スケジュール

相互接続検証を実施した、スケジュールを以下に示す。

表 7-1 2 相互接続検証スケジュール

フェーズ	11月	12月	1月
開発 (基準分野横断基盤)	→		
開発 (分野横断基盤)	→		
事前検証(TM1)、総合テスト 及び相互接続検証(TM1～ TM4)			1/23 ○

- ・ 事前検証 (機器設置、環境確認、テストパターン TM1 検証)  
1月23日 (金) AM 10:00～AM 12:00
- ・ 総合テスト及び相互接続検証 (テストパターン TM1～4 検証、チェックリスト記入)  
1月23日 (金) PM 1:00～PM 3:00

## 7. 3. 4 検証場所

〒107-0052 東京都港区赤坂2-17-28 NTT 赤坂ビル (会議室内)

## 7. 4 相互接続の検証システムの策定

## 7. 4. 1 システム概要

相互接続検証ではテストドライバを用いて、対象とする技術仕様の相互接続性の確認を行う。テストドライバは、送信処理を行う「リクエスタ」、受信処理を行う「レスポнда」から構成され、図 7-3 に示すような流れで、分野横断基盤、基準分野横断基盤間の処理を行う。

また、テストドライバに実装される機能の概要を表 7-1 3 に示す。

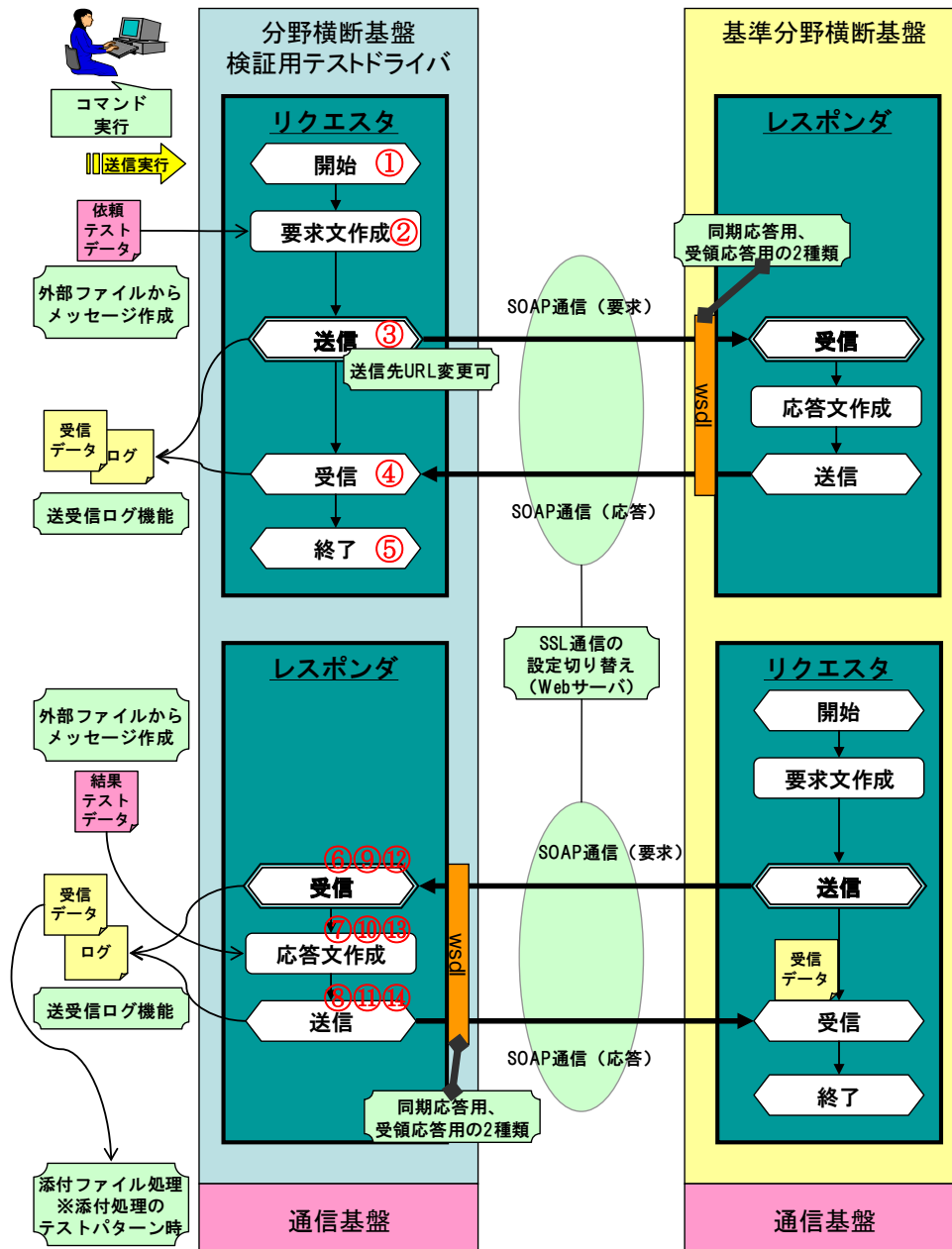


図 7-3 相互接続検証のシステムの概要図

表 7-13 相互接続検証処理説明

No.	機能	詳細機能	処理概要
1	リクエスト機能	開始	処理を開始する。
2		要求文作成	外部ファイルとして読み込んだ要求テストデータを元に SOAP 要求電文を作成する。
3		送信	外部設定ファイルより取得した送信先 URL に作成した SOAP 要求電文を送信する。 送信先 URL によってそれぞれ異なる通信手段を持つレスポнда機能が動作する。 また、SSL 相互認証の場合、指定したクライアント証明書を用いて暗号化通信を行う。
4		受信	応答電文を解析しログ出力を行う。
5		終了	処理を終了する。
6	レスポнда機能 (pf_suisin)	受信	要求電文を解析しログ出力を行う。 また、添付書類タグに値がセットされている場合、添付ファイル処理を行う。
7		応答文作成	外部ファイルとして読み込んだ応答テストデータを元に SOAP 応答電文を作成する。
8		送信	リクエスト元に作成した SOAP 応答電文を送信する。
9	レスポнда機能 (pf_suisin_SSL_SVR)	受信	要求電文を解析しログ出力を行う。 リクエスト機能の送信処理との間で暗号化通信を行う。またその際にサーバ認証を行いサーバが正しい通信相手かどうかの確認を行う。
10		応答文作成	外部ファイルとして読み込んだ応答テストデータを元に SOAP 応答電文を作成する。
11		送信	リクエスト元に作成した SOAP 応答電文を送信する。
12	レスポнда機能 (pf_suisin_SSL_CLI)	受信	要求電文を解析しログ出力を行う。 リクエスト機能の送信処理との間で暗号化通信を行う。またその際に相互認証を行いサーバ、クライアントがそれぞれ正しい通信相手かどうかの確認を行う。
13		応答文作成	外部ファイルとして読み込んだ応答テストデータを元に SOAP 応答電文を作成する。
14		送信	リクエスト元に作成した SOAP 応答電文を送信する。

#### 7. 4. 2 インターフェース定義および環境設定

相互接続検証で用いた、インターフェース定義、環境設定については、引越ワンストップサービス事業受託ベンダが各分野と連携するために設定した仕様を用いた。

インターフェース定義、環境設定については、別冊：相互接続検証結果に記載する。

### 7. 4. 3 テストデータ

基準分野横断基盤との相互接続検証に用いた、テストデータを以下に示す。

#### (1) TM1\_IN.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PF サイト間電子封筒形式>
<共通ヘッダ>
<受付番号>20090123BB@0001</受付番号>
</共通ヘッダ>
<メッセージ属性>
<属性名>userID</属性名>
<属性値>pf0001</属性値>
</メッセージ属性>
<メッセージ属性>
<属性名>地域情報プラットフォーム相互接続検証用メッセージ</属性名>
<属性値>子育て支援 情報提供</属性値>
</メッセージ属性>
</PF サイト間電子封筒形式>
```

#### (2) TM1\_OUT.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PF サイト間電子封筒形式>
<共通ヘッダ>
<受付番号>20090123BB@0001</受付番号>
<業務サービス結果情報>100</業務サービス結果情報>
<結果情報>0</結果情報>
</共通ヘッダ>
<メッセージ属性>
<属性名>userID</属性名>
<属性値>pf0001</属性値>
</メッセージ属性>
<メッセージ属性>
<属性名>地域情報プラットフォーム相互接続検証用メッセージ</属性名>
<属性値>子育て支援 情報提供</属性値>
</メッセージ属性>
</PF サイト間電子封筒形式>
```

## (3) 受領Ack.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<受領 Ack>
<共通ヘッダ>
<受付番号>20090123BB@0001</受付番号>
<業務サービス結果情報>100</業務サービス結果情報>
<結果情報>0</結果情報>
</共通ヘッダ>
<受領ステータス>0</受領ステータス>
<受領日時>
<日付>
<年>2009</年>
<月>01</月>
<日>23</日>
</日付>
<時>13</時>
<分>30</分>
<秒>30</秒>
</受領日時>
</受領 Ack>

```

## (4) TM1\_IN\_attached.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PF サイト間電子封筒形式>
<共通ヘッダ>
<受付番号>20090123BB@0001</受付番号>
</共通ヘッダ>
<メッセージ属性>
<属性名>userID</属性名>
<属性値>pf0001</属性値>
</メッセージ属性>
<メッセージ属性>
<属性名>地域情報プラットフォーム相互接続検証用メッセージ</属性名>
<属性値>子育て支援 情報提供</属性値>
</メッセージ属性>
<添付書類>
<添付書類名称>子育て支援情報提供その1</添付書類名称>
<添付書類ファイル名称>attached.txt</添付書類ファイル名称>
<添付書類内容>
gZqCu4LmlZeOc4K+guaC6IGaDQoNCg0KgUCBeZXpueCtYLMj+6V8YF6DQoNCoFAgUCCU
YJPgk+CWJROglGMjoJQk/qCyY5zlq+J74rZgsWXv5edi7OOuoLwikqNw4Kigr2CtYLCgreBQg0
KgUANCoFAgUCNoYnxgs2BQYK7guaVl45zgsyTwY5ZgsWCoILpk6SVhYLwjmeCwYK9gqiXv5
edgvCCooKtgsKCqYKyj9CJ7oKzgrmCxIKigr2CvoKrgtyCt4FCDQqBQIFADQqBQIFAK6SVhYL
wioiXcIK1gr2DZoNVgVuDZ43sguiCyYLgkqeQ7YK1gsSCooK9gr6Cq4LcgreBQiANCg0KgUCB
QIKyicaRsIK7guuCwYLEgrKOUYnBgq2CvoKzggKBQg0KDQoNCoFAgUCBn5BegrWNnoLdiv
qK1IFGgUCCUYJPgk+CV5ROglCCUYyOglGCU5P6gWCCUYJPgk+CWJROglCMjoJRgk+T+g
0KDQqBQIFAgZ+S6Ij1gUCBQIFAgUCBRoFAglWCT5a8gWmS6Ij1gvCStIKmgr2P6o2Hgs2BQ
ZKKkUmCyYlmguiMiJLogrWC3IK3gWoNCg0KgUCBQIGfkFyCtY2egt2Ri4z7gUaBQIK7guaV
l45zgUCPWpavg1SBW4Nyg1iJ2w0KDQo=</添付書類内容>
</添付書類>
<添付書類>
<添付書類名称>子育て支援情報提供その2</添付書類名称>
<添付書類ファイル名称>attached.pdf</添付書類ファイル名称>
<添付書類内容>※PDFファイルをBASE64エンコーディングした値をセット</添付書類内容>
</添付書類>
</PF サイト間電子封筒形式>

```

## (5) TM1\_OUT\_attached.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PF サイト間電子封筒形式>
<共通ヘッダ>
<受付番号>20090123BB@0001</受付番号>
<業務サービス結果情報>100</業務サービス結果情報>
<結果情報>0</結果情報>
</共通ヘッダ>
<メッセージ属性>
<属性名>userID</属性名>
<属性値>pf0001</属性値>
</メッセージ属性>
<メッセージ属性>
<属性名>地域情報プラットフォーム相互接続検証用メッセージ</属性名>
<属性値>子育て支援 情報提供</属性値>
</メッセージ属性>
<添付書類>
<添付書類名称>子育て支援情報提供その1</添付書類名称>
<添付書類ファイル名称>attached.txt</添付書類ファイル名称>
<添付書類内容>
gZqCu4LmlZeOc4K+guaC6IGaDQoNCg0KgUCBeZXpgueCtYLMj+6V8YF6DQoNCoFAgUCCU
YJPgk+CWJROglGMjoJQk/qCyY5zlq+J74rZgsWXv5edi7OOuoLwikqNw4Kigr2CtYLCgreBQg0
KgUANCoFAgUCNNoYnxgs2BQYK7guaV145zgsyTwY5ZgsWCoILpk6SVhYLwjmeCwYK9gqiXv5
edgvCCooKtgsKCqYKyj9CJ7oKzgrmCxIKigr2CvoKrgtyCt4FCDQqBQIFADQqBQIFAk6SVhYL
wioiXcIK1gr2DZoNVgVuDZ43sguiCyYLGkqeQ7YK1gsSCooK9gr6Cq4LcgreBQiANCg0KgUCB
QIKyicaRsIK7guuCwYLEgrKOUYnBgq2CvoKzggKBQg0KDQoNCoFAgUCBn5BegrWNnoLdiv
qK1IFGgUCCUYJPgk+CV5ROglCCUYyOglGCU5P6gWCCUYJPgk+CWJROglCMjoJRgk+T+g
0KDQqBQIFAgZ+S6lj1gUCBQIFAgUCBRoFAglWCT5a8gWmS6lj1gvCStIKmgr2P6o2Hgs2BQ
ZKKkUmCyYlmguiMiJLogrWC3IK3gWoNCg0KgUCBQIGfkFyCtY2egt2Ri4z7gUaBQIK7guaV
l45zgUCPWpavg1SBW4Nyg1iJ2w0KDQo=</添付書類内容>
</添付書類>
<添付書類>
<添付書類名称>子育て支援情報提供その2</添付書類名称>
<添付書類ファイル名称>attached.pdf</添付書類ファイル名称>
<添付書類内容>※PDFファイルをBASE64エンコーディングした値をセット</添付書類内容>
</添付書類>
</PF サイト間電子封筒形式>

```

## 7. 5 基準分野横断基盤との相互接続検証結果

### 7. 5. 1 検証全体

6.3.2 実施手順およびスケジュールにて示した実施手順にしたがい、TM1～TM4の検証を実施した。検証全体の確認結果を以下に示す。

なお、TM1～TM4におけるチェックリストの詳細は、別冊：相互接続検証結果に記載する。

#### (1) 正常動作の観点

表 7-14 正常動作時の確認項目と結果

No.	確認項目	確認結果
1	基準分野横断基盤マシンと地域活性化分野基盤マシンがネットワーク接続し、基準分野横断基盤マシンから地域活性化分野基盤マシンへ、PING で接続できたか？	○
2	基準分野横断基盤マシンと地域活性化分野基盤マシンがネットワーク接続し、地域活性化分野基盤マシンから基準分野横断基盤マシンへ、PING で接続できたか？	○
3	地域活性化分野基盤マシン上から、基準分野横断基盤マシン上のテスト用サービスのエンドポイント URL に接続できたか(HTTP としての ENDPOINT 接続確認 (Web ブラウザから ENDPOINT の呼出とその応答の確認))	○
4	基準分野横断基盤マシン上から、地域活性化分野基盤マシン上のテスト用サービスのエンドポイント URL に接続できたか(HTTP としての ENDPOINT 接続確認 (Web ブラウザから ENDPOINT の呼出とその応答の確認))	○
5	基準分野横断基盤マシンと地域活性化分野基盤マシン間で、双方向に、PF 通信による、「(TM1) : PF 通信 MEP 基本テスト」が成功したか？	○
6	基準分野横断基盤マシンと地域活性化分野基盤マシン間で、双方向に、「(TM2) : TM1-1 + PF 規定の XML パターン」が成功したか？	○
7	基準分野横断基盤マシンと地域活性化分野基盤マシン間で、双方向に、「(TM3) : TM1-1 + SSL (サーバ認証、クライアント認証)」が成功したか？	○
8	基準分野横断基盤マシンと地域活性化分野基盤マシン間で、双方向に、「(TM4) : TM1-1 + PF 規定の内包形添付」が成功したか？ (オプション) ?	○
9	テスト実施後、ログ等にエラーが発生していないか？	○
10	基準分野横断基盤サービス (テストドライバ) が停止はできたか	○
11	上記すべての確認が終了したか？	○

## (2) 異常動作の観点

表 7-15 異常動作時の確認項目と結果

No.	確認項目	確認結果
1	基準分野横断基盤マシンと地域活性化分野基盤マシンの各サーバは正常に動作しているか、また、ネットワークは正常か (PING 確認: PING のポートオープンが前提) 基準分野横断基盤マシンから地域活性化分野基盤マシン	○
2	基準分野横断基盤マシンと地域活性化分野基盤マシンの各サーバは正常に動作しているか、また、ネットワークは正常か (PING 確認: PING のポートオープンが前提) 地域活性化分野基盤マシンから基準分野横断基盤マシン	○
3	基準分野横断基盤のテストドライバは、正常に起動しているか? GUI やコマンド、プロセスモニタで確認	○
4	地域活性化分野基盤のテストドライバは、正常に起動しているか? GUI やコマンド、プロセスモニタで確認	○
5	基準分野横断基盤のテストドライバから、地域活性化分野基盤のテストドライバのサービスを呼び出す、エンドポイント URL ミスはないか?	○
6	地域活性化分野基盤のテストドライバから、基準分野横断基盤のテストドライバのサービスを呼び出す、エンドポイント URL ミスはないか?	○
7	双方で準備した、確認用の XML データと受信した XML データに齟齬はないか?	○
8	地域活性化分野基盤のテストドライバの通信ログに、エラーやワーニングはないか? 例、コネクションが確立できない。HTTP タイムアウト、HTTP エラーレスポンス、SOAP フォルト、SOAP レベルの検定エラーが出ていないか?	○
9	基準分野横断基盤のテストドライバの通信ログに、エラーやワーニングはないか? 例、コネクションが確立できない。HTTP タイムアウト、HTTP エラーレスポンス、SOAP フォルト、SOAP レベルの検定エラーが出ていないか?	—
10	SSL クライアント側において、SSL において、信頼されたサーバサイトではないとのエラーがでていないか?	○
11	SSL サーバ側において、SSL において、クライアント認証が失敗していないか?	○
12	上記のエラーが発生していないか?	○

## 7. 6 相互接続検証のまとめ

本検証では、地域活性化分野：住民生活向上系（子育て支援）で採用する技術仕様を選択し、各技術仕様にもとづく相互接続性を確認するための TM1,2,3,4 の各テストモデルの検証を実施した。

検証の結果、各テストモデルにおいて規定した検証項目全てにおいて、正しく動作したことが確認でき、分野横断基盤(地域活性化分野：住民生活向上系)が地域情報プラットフォーム V2.0 仕様に準拠した相互接続性をもつことが確認できた。

また、本検証では、各技術仕様の相互接続性を確認するために、テストモデルを規定し、検証手順、チェックリストの整備を行った。これら一連の手順は、システム間の相互接続性を確認するための基本的な手順、検証項目として活用でき、地域情報プラットフォーム仕様にもとづいたシステム間の検証仕様として利用できるといえる。

表 7-16 相互接続検証の検証結果

No.	相互接続検証の目的	結果
1	基準分野横断基盤と分野横断基盤の間で、地域情報プラットフォーム仕様に準拠した相互接続性を検証できること	地域情報プラットフォーム仕様にもとづいたシステムである基準分野横断基盤と分野横断基盤間の相互接続性を確認することができた。
2	地域情報プラットフォーム標準仕様書に準拠した実装同士がマルチベンダ環境で接続可能な相互接続実用仕様案を策定できること	検証にいたる過程の中で事前準備に必要な情報、手順を整理することができ、実用仕様案策定に向けた検証が実施できた。

---

## 8 普及啓発活動

---

### 8. 1 普及啓発活動に関する考え方

子育てポータルは、子育てに関する北九州地域のさまざまな情報が、官民を問わず提供され、また申請、申込みができる場を目指している。

住民にとって、子育てポータルが身近で便利なものとなるには、サービスやコンテンツを充実させるとともに子育てポータルの存在を住民及びサービス提供者に知ってもらうため、地域のセミナー等を通じた普及啓発活動を行う必要がある。

利用者モニター及びサービス提供者を対象とした実証実験では、子育てポータルの有用性などの評価のほか普及啓発活動も兼ねており、サービス提供者間で行った意見交換会での議論を取りまとめて地域報告会を開催し、その後の本格的な普及啓発活動に繋げていく。

### 8. 2 地域報告会

地域報告会は、サービス提供者となり得る地元の民間事業者に対し、今回の活動を普及啓発するものである。

地域報告会では、子育てポータルに関する意見交換会に参画していただいたサービス提供者視点のモニターを対象に、実証実験後に行ったアンケートの集計結果及び意見交換会で頂いたご意見を整理し、考察を加えたものを報告した。さらにご意見やご感想、改良点などがあれば、ご意見を伺うものとした。

意見交換会及び地域報告会で頂いたご意見等は、今後の子育てポータル実現に向けた検討の参考とし、より良い子育てポータル実現に向けるものとする。

## 9 まとめ

今回の事業では、北九州市における平成 18 年度の総務省委託事業からこれまでの検討内容を踏まえて、子育てポータルの実証実験システムを構築し、実現性を確認した。

本事業における、次期モデルと将来モデルは、図 9-1 のとおりである。

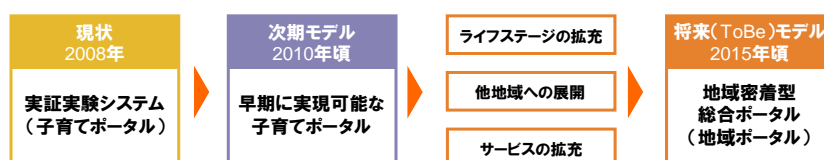


図 9-1 モデルの設定

今回の実証実験では、次期モデルの一部を実装した実証実験システムを構築した。構築においては、地域情報プラットフォーム標準仕様を利活用することで、ポータルとサービス提供者間のインタフェースを標準化するなど、汎用的な環境を構築することができた。

地域情報プラットフォームを利活用した環境を構築することは、将来、全国的に地域情報プラットフォームに準拠した様々なサービスやポータルが増え、それを利用するステークホルダが増えた場合に、子育てポータルの拡張性を高める点で有効であると考えられる。

実証実験における子育てポータルの実現性については、子育てポータルの目指すべき3つの目標ごとにロジックモデルを活用して評価指標を策定し、その指標をもとに作成して実施したアンケートの結果から評価した。

結果を以下にまとめる。

#### (1)子育て支援施策・サービスの充実による「子どもを産み育て易い環境づくり」

この目標は、市民（利用者）の視点として設定したものである。

利用者視点モニターへのアンケートの結果、事業の成果（最終アウトカム）を測る指標である「子育て環境改善度」が98%と高く、Push型情報提供サービスやワンストップサービスは、市民にとって有効なサービスであると評価できた。

子育てポータルは、ICTを活用した子育て支援策のひとつであるが、今後、官民が連携したポータルの実現をきっかけに、ネット上だけではなく、地域社会というリアルな世界でも官民が融合し、子育て支援策やサービスが充実することにつながると考えられる。

将来的には、本事業での最終アウトカムとした北九州市の出生率の向上や子育て世帯数の増加にも寄与できるものと考えられる。

#### (2)中小企業のIT化支援や新ICTサービスの創出による「地域産業の活性化」

この目標は、民間事業者のサービス提供者の視点として設定したものである。

サービス提供者（民間事業者）視点モニターへのアンケートの結果、事業の成果（最終アウトカム）を測る指標である「新規立上事業者数」が85%、「新規顧客獲得率」が100%と高く、子育てポータルを実現することは、地域産業の活性化に寄与できるものと考えられる。

#### (3)市民の利便性を向上させる「電子自治体の推進」

この目標は、自治体のサービス提供者の視点として設定したものである。

サービス提供者（北九州市職員）視点モニターへのアンケートの結果、事業の成果（最終アウトカム）を測る指標である「行政に対する信頼度」が98%と高く、自治体が積極的に情報提供することで、市民の利便性が向上し、市民からの行政に対する信頼度の向上に寄与できるものと考えられる。

以上のように、本実証実験では、3つの目標において、ロジックモデルの「事業の成果（最終アウトカム）」を評価する指標の結果が高かったことから、ICTを活用した子育て支援策のひとつである、子育てポータルを実現することで、3つの目標は概ね達成できると考えられる。

ただし、実際に次期モデルを実現するためには、運用面、制度面など様々な課題を解決する必要がある。本事業の中で、運用面、制度面の観点で制約となる課題と解決策を整理した。

主な課題を以下にあげる。

・ **ポータルの運営主体としては「官」「民」どちらが良いか（運用、制度面の課題）**

検討の結果、「官」「民」どちらも子育てポータルの運営者となることができるという解決の方向性が見えたが、官の場合には、条例や規則等の改正が必要となるとともに、財務処理やサービス上の課題など、実現までにはいくつかの課題が存在する。また、民の場合は、一般に安定的な収益が見込める事業であれば、多くの企業等で運営可能であるが、業種によっては、業務内容に制約がある場合もある。

また、民間事業者との意見交換会では、「官」が運営主体となった場合、民間事業者が提供する情報の審査が厳しくなり、提供する情報に制約が出るのではないかとといった理由から、「民」が運営主体となることのほうが、受け入れられやすいとの意見があった。

・ **サービス提供者間の情報連携サービスを利用して情報連携する場合の制約事項（制度面の課題）**

本事業では、市民の利便性と行政事務の効率化を図ることを目的に、可能な限り情報を電子で扱うこととしたため、次期モデルにおける出生届に関するワンストップサービスについては、オンラインで申請し、添付書類もサービス提供者間で情報連携することで、市民の添付書類を用意する手間を軽減するモデルとした。

しかし、添付書類をサービス提供者間で情報連携することについては、手続きによっては、現状の法令では制約があり、法令の見直しといった課題が残ることがわかった。

なお、実証実験システムでは、電子的に申請した後、一度は窓口を訪問し、必要な添付書類の提出や本人確認などを行うモデルとした。

今回整理した様々な課題と解決策は、次期モデルの実現時期である2010年頃までに解決可能なものについては、子育てポータルに反映し実装する。

また、次期モデルの実現時期以降に解決されるものについては、子育てポータルを運用しながら継続的に検討して、法制度の改正や地域を取り巻く環境の変化を見据えながら、段階的に対応していくことが必要であると考えられる。

これまでの検討結果から、子育てポータルの実現は、ICTを活用した一つの施策として、北九州市における子育て支援及び地域活性化に寄与できるものと考えられる。

そのため、今後も、北九州市の施策や地元の民間事業者とも連携し、地域密着型総合ポータル（地域ポータル）の実現に向けてステップをふみながら、よりよい子育てポータルの実現に向けて事業を推進していくことになる。