

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)

別冊:アンケート

- (1) サービス利用者視点実証実験モニターアンケート
- (2) サービス提供者(民間事業者)アンケート
- (3) サービス提供者(自治体)アンケート

平成21年3月27日
安川情報システム株式会社

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)

別冊: サービス利用者視点モニターアンケート結果

基本情報

対象 子育てに関連する父親、母親

実施形式 説明、実際の操作のあと、アンケート調査

実施場所 北九州市小倉北区AIMビル内 テレワークセンター会議室A

実施日時と参加者数(アンケート回答者数)

回	開催日時	参加者数	内 訳
1回目	2009年1月22日(木) 13:30~15:00	17名	男性 6名、女性 11名
2回目	2009年1月23日(金) 10:00~11:30	22名	男性 5名、女性 17名
3回目	2009年1月23日(金) 13:30~15:00	20名	男性 7名、女性 13名
	合計	59名	男性 18名、女性 41名

設問1 Push型情報提供サービス

(1) ① これまで、あなたはどのように情報を入手していましたか？(複数選択可)

1	広報誌やタウンニュース、広告等、紙媒体	38	64%
2	インターネット検索	45	76%
3	知人	40	68%
4	該当団体への問い合わせ	25	42%
5	何もしていない	1	2%
6	その他	3	5%

会社より案内
市からのお知らせ、病院(かかりつけ)からのお知らせ
職場

② 今回の実証実験でのPush型の情報取得方法では、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？

1	便利になる	44	75%
2	やや便利になる	15	25%
3	現状と変わらない	0	0%
4	今までの方がやや良い	0	0%
5	今までの方が良い	0	0%

③ ②で「4」又は「5」と回答された方、その理由をお聞かせください。

④ 属性情報を登録することについて、どのように思いますか。

1	細かく設定してもよい	16	27%
2	適量	25	42%
3	少なくともよい	18	31%
4	登録したくない	3	5%

必須項目は極力少なく、任意項目は多くても可
個人情報の流出が心配
公的サービス以外で一時的な判断で情報の提供の選択が行われることに抵抗がある
適量だと思うが基本情報で年収等が必要か疑問
なぜ必要なのかわからない

⑤ ④で「3少なくともよい」と回答された方、いらないと思う項目に×をつけて下さい。

No.	大項目	全体数	小項目										
			氏名	性別	生年 月日	職業	住所	電話 番号	年収	居住 形態	学校	習い事	
1	基本情報	0	0	0	0	5	1	3	15	11	-	-	
2	配偶者情報	0	1	0	0	7	-	-	15	-	-	-	
3	対象児童情報	0	2	0	0	-	-	-	-	-	0	6	
			親	祖父母	兄弟								
4	同居家族情報	3	0	1	0								
			習い事	生活 情報	スポ ーツ	車							
5	興味分野	1	2	1	3	3							

⑥ ④で「4登録したくない」と回答された方、その理由をお聞かせ下さい。

手続きなどに直接関係ないものは不要
年収などは市町村でわかると思うのでそれを反映してほしい
普段は必要な申請などの情報を強調してわかり易く提供してほしい
貯蓄額は変動するし必要ないと思う
最初は個人情報ではできるだけ登録せず、便利で安全なことが確認できれば入力する

⑦ 今回ご用意した属性情報の設定作業は、入力の負担になると感じますか。

1	負担に思わない	23	39%
2	やや負担に思わない	3	5%
3	特に問題ない	24	41%
4	やや負担	9	15%
5	負担	0	0%

見にくい(若いお母さんは携帯利用が多いので情報リテラシーに差がある)

- ⑧ 今回は、PC版子育てポータルサイトにアクセスしていただくきっかけとして、個人のメールアドレス(今回は携帯電話メール)にメールマガジンを送りました。今後、このようなサービスが提供された場合、これらのメールを希望しますか？

1	希望する	34	58%
2	希望しない	11	19%
3	わからない	15	25%

<希望する>

- 10人 便利だから(すぐに、いつでも、どこでも見れる)
 6人 必要な(新しい)情報があるかもしれないので
 3人 メールが届くと手軽に情報を得ることが出来るから
 2人 北九州市の地域情報がもらえるから
 パソコンを開く前段階として発信されると時間を作って見よう!という気持ちになるから
 所定の手続きや申請モレがないように、リスク回避したいから
 忙しくてPCを毎日チェックしてないときなどに適切な情報をもらうために必要。
 短時間で情報収集が出来るから
 メリットがありそうだから希望はするが、お得な情報でなければ解除するかも
 予防接種など間をあけて受けるものは母子手帳を見ないとわからないのでメールは便利
 自宅PCを開く時間があまりとれないので携帯のメルマガなら見ることが可能
 子どもの予防接種を忘れてしまうことがあるので連絡があれば助かる
 インターネットよりメールのやり取りのほうが普段良く利用しているから
 ステージに応じて整理された情報が届くと便利である

<希望しない>

- 2人 情報がほしい場合は自らアクセスするので希望しない
 2人 メルマガで受信BOXがいっぱいになってしまうのが面倒なので受け取らないようにしている
 2人 パケット代がかかるため
 PCの方が見やすい
 PCに届けばよい
 携帯は操作が面倒
 北九州市民ではないのでいりません
 知りたい情報があるときだけPCにアクセスすればよいので携帯のメルマガはいらない。
 今のところは携帯をそこまで活用していないので

<わからない>

メールが長すぎると読みにくい。自分の興味に沿ったメルマガならば希望するかも。

- ⑨ 将来的には、メールで受け取ったメールマガジンから、携帯電話用サイトにアクセスし、PC版子育てポータルサイトと同等の情報を見ることができます。このようなサービスが開始された場合、ご利用になるとお考えですか？

1	携帯電話 利用する	21	36%
	携帯電話 利用しない	30	51%

<利用しない>

- 10人 画面が小さく見づらい
 6人 パケット代がかかるため
 6人 PCであれば、携帯でする必要がないから
 2人 携帯電話はメールと電話のみの使用にしているから
 2人 携帯でサイトを見ることがほとんどないから
 携帯が苦手
 携帯でサイトを見るのが嫌だから
 携帯は操作が面倒。PCと同じくらいの操作性にならないかぎりには。
 必要なときのみでよいので
 頻りにメールが来ても迷惑。
 携帯については日常電話機能しか現在使用していないから

2	PC 利用する	45	76%
	PC 利用しない	4	7%

<利用しない>

- 3人 パソコンを見る時間がない
 メールを受け取ってアクセスするより直接ポータルにアクセスする

3	両方 利用する	21	36%
	しない	7	12%

<利用しない>

- 4人 PCであれば、携帯でする必要がないから
 PCのほうは夜とかあいた時間に見れるから良いが携帯は見たいと思わない。
 PCでやる時間があると思うから

- (2) ① 今回はサンプルの情報でしたが、送られてきた情報のうち、あなたが欲しいと思えるような情報はどの程度ありましたか？

1	8割以上	12	20%
2	6～8割	14	24%
3	4～6割	27	46%
4	2～4割	2	3%
5	2割以下	0	0%

その広告や情報が役に立った度合いで表示順位が変化するといい。
 (広告料金の順に表示されると、「全国ブランド」の企業が有利になってしまう)

- ② あなたにとって、送られてきたうち、どのくらいの情報が役立てば良いと考えますか？

1	8割以上	3	5%
2	6～8割	25	42%
3	4～6割	25	42%
4	2～4割	4	7%
5	2割以下	2	3%

- ③ 今後、このようなサービスが提供された場合、利用すると思いますか？
 利用の有無とその理由をお答えください。

1	利用したい	51	86%
2	利用しない	0	0%
3	わからない	8	14%

<利用したい>

- 7人 外出しなくてすむ
- 7人 情報の入手が効率的に行えるため
- 6人 自分の興味のある情報を得るため(北九州の施設や学校、イベント情報等がほしいから)
- 5人 必要な情報が送られてくるのは便利だから
- 5人 色々な情報が受けれて、申請し忘れがなくなるので。
- 3人 各種手続きが楽になりそう
- 3人 手続きしなくてはならない項目がわかりやすいため(特に市役所からのお知らせは役立つ)
- 2人 いつなにをしたらよいか等わかって助かると思うから。
- 2人 時間を選ばず利用できるのは大変ありがたい。
- 各種手続き等が同時に行えるのがありがたい。
- 申請状況の確認が出来るのが嬉しい(特に予防接種など忘れがちなので)
- 知りたい情報を見たり、手続き等を時間を気にせずにできるから
- 区役所等届けに行く手間がなくなるため。簡単な操作で行えるため
- 市役所関係や施設情報、支援サービスについては積極的に利用したいため
- 自治体の場合は、知らないと受けられないサービスがあるため教えてもらうと便利。
- 多くの情報があるほうが選択肢が広がるので
- 自分が知らないもしくは見落とした情報を取得できるから。
- 任意の情報(手続き必須の情報以外)はユーザが選択できるようにしたい
- 役所のHPの詳しいサイトとして利用すると思う。
- 今まで知らないサービスだと思うのでぜひ利用したい
- あまりにもたくさんサービスが提供されると嫌になるけど、適度な量なら利用する。
- 一番目にするのがPC。葉書などは見過ごすことがあるため
- どこまでの情報が民間に提供されるかがわからないので不安がある。
- 便利

<わからない>

- 送られてきた情報が全てではないので、それ以外で知れた情報と比較する
- 送られる情報を事前に取捨選択できるのであれば利用したい

- (3) ① Push型の情報提供でどのような情報を希望しますか？
 希望する情報を、以下よりお選びください。その他がある場合は、具体的に記入願います。(複数選択可)

1	あなたの自治体の一般的な情報	32	54%
2	あなたや子供の属性に応じた必要なお知らせ	50	85%
3	官民のイベント情報	40	68%
4	民間の情報	20	34%
5	公共料金や各種支払い通知	17	29%
6	口座の入出金	8	14%
7	介護サービス情報	30	51%
8	年金情報	33	56%
9	医療情報	36	61%
10	その他	10	17%

2人 子どもの予防接種時期などの情報

- 流行しているアイテム、行動
- 身体に障害がある子どもなどに関する情報(コミュニティサークルなど)
- インフルエンザ・はしかなどの流行情報
- 高齢者に関する情報(施設、病院、病気など)

設問2 ワンストップサービス

- (1) ① ワンストップサービスは、現在の手順とくらべて、良くなると思いますか。

1	良くなると思う	42	71%
2	やや良くなると思う	17	29%
3	変わらない	0	0%
4	やや悪くなる	0	0%
5	悪くなる	0	0%

- ② ②①で「3」「4」「5」と回答された方、その理由をお聞かせ下さい。
 自分でサービスを判断するので掲載されている情報だけが命になってしまう。
 PC操作が苦手な人で入力を間違えたまま処理されると後で面倒な手続きはおこらないか。

- ③ 今回のように、自治体への手続きの後に、民間からの情報提供がされていることについて、どのようにお感じになりましたか。

- 9人 ステージ(年齢)にあった情報提供についてはよい
 8人 便利だと思う
 4人 情報流出等が心配
 4人 必要な情報であれば良いと思う
 3人 気にならないが、ある程度の信頼できる民間の情報であったほうがよい
 3人 必ずしもそこから購入するとは思わないけど、必要な物を考えるいい手助けになると思う。
 2人 たくさんの情報があって助かる反面、多すぎて迷いそうな気がする。
 2人 便利だと思うがその民間企業が自治体が薦めている企業のように感じられる
 2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特に違和感を感じない
 役に立つものやシーンに合うものならOK
 気が利いてる！見てみようという気になる。
 初めての出産のときは気づかないことが多いので助かる
 一度の情報で何と何をしたら良いのかの判断できる手段になると思うので大変便利
 良いと思う。できたら1つの企業ではなく自分の好みに合った通販や保険を選べるとよい。
 あってもなくてもよい
 ないよりはあったほうがよい
 思ったよりも恩着せがましくない。こういうこともあるのかと気づく点で有効
 表示される情報の項目(保険情報は表示しないなど)あればよいと思う。
 利用することはないかもしれないが、情報としてはいいと思う。
 最大公約数的な内容になることは否めないのだからあくまでも参考。
 情報があれば必要・不要の判断に役立つ
 子どもが生まれることによって何が必要なかわかるので良いと思う
 申請書類の記述が簡単
 初めての手続きの場合は役立つと思う。2回目以降はあまり見ないと思う
 情報提供されるのは便利だと思うがやめたいときに容易にやめられるようにすべき
 手続き直後には不要な情報だと感じた(申請完了画面)
 特定の企業のみ対象となるため公平性が損なわれる気がした。
 押し付けにならないか心配。自治体の手続きの後だと買わなきゃいけないと思う。
 自治体が提供するサイトにどの企業が広告を出すのか、また、情報提供するのか疑問
 どのような基準で選ばれるのだろうかと思う。わざわざ検索しなくて済むのでよいのではないか
 特に必要ない。人によっては要否は異なるので必要なコンテンツのみが表示されればよい。

- ④ 電子で申請できることに便利さを感じますか。

1	便利になるので満足	58	98%
2	特に何も感じない、変わらない	1	2%
3	不便になる	0	0%

手続きの回数が少ないのであまり変わらないと思う

- ⑥ 子育てポータルでは、手続き忘れや、サービスを知らないことによる手続漏れなどを減らすために、あなたの属性などに応じて、必要と思われる手続をお知らせしています。このようなお知らせが行われることに便利さを感じますか。

1	便利になるので満足	59	100%
2	特に何も感じない、変わらない	0	0%
3	不便になる	0	0%

- ⑧ 本サービスを利用すると、関連団体間(医療機関と自治体、自治体間等)とでやり取りすることで対応するため、あなた自身で添付書類を準備する必要がなくなります。これについて、あなたはどのように感じますか。

1	便利になるので満足	56	95%
2	特に何も感じない、変わらない	0	0%
3	不満である	2	3%

申請間違いなどがなければよい
 市外・県外の医療機関との連携がどうなるのか気になる
 早く実現してほしい
 自分で内容を確認しないまま他の団体間で情報がやり取りされることに不安を感じる

- ⑨ ⑧で「3 不満である」と回答された方、その理由をお聞かせください。
 便利になると思うが、関連団体間でどのようなやり取りが行われたかも知らせてほしい
 便利にはなるが、自らが直接行ったという実感がないので、ちゃんとできているか不安。
 確かに便利になるがどのようにその書類がやりとりされているのか心配
 書類に不備がないかもきちんとチェックしてもらいたい。
 自分で確認しないまま書類が提出されてしまうことは少々不安(正確かどうか)

- ⑩ 今回の実証実験での子育てに関する手続きのワンストップサービスは、費用面の削減につながると思えますか。

1	削減できる	26	44%
2	やや削減できる	28	47%
3	変わらない	4	7%
4	やや増加	0	0%
5	増加する	1	2%

- ⑪ ⑩で「4」又は「5」と回答された方、その理由をお聞かせください。
 削減した分は申請もしている人へのフォローなどをしてほしい。
 人件費の削減はできると思うがサーバダウン時、各手続き場で対処できる人がいるのか？
 家からインターネットに接続できる人については削減できると思う
 PCやネット環境がないと費用増になるかも
 情報の鮮度を保つための費用は増えるかも
 費用が増えても利益性が高ければ利用する

- ⑫ 子育てに関する以下の手続きについて、利用の有無とその理由をお答えください。
 妊娠届け

1	利用したい	46	78%
2	利用しない	5	8%
3	わからない	8	14%

<利用しない>

申請場所と交付場所が同じなのであまり利用価値がない
 届出のみならず今後の諸々の手続きを確認したい
 窓口で相談したいことが色々あるから
 利用したいが北九州市民ではない
 もう妊娠しなと思うので

<わからない>

2人 母子手帳の交付はやはり窓口で発行するのでは。

出生届け

1	利用したい	48	81%
2	利用しない	9	15%
3	わからない	2	3%

<利用しない>

4人 手間がかかっても直接行って実感したい
 安全性で確信が持てない
 PCで子どもの名前を登録するのはいくら便利になっても機械的で嫌だから
 自分が会社に出す申請書の添付資料があるのでその分も一緒にもらって処理したい
 北九州市民ではない
 もう生まないと思う

児童手当申請

1	利用したい	55	93%
2	利用しない	1	2%
3	わからない	3	5%

<利用しない>

北九州市民ではない

国民健康保険加入

1	利用したい	34	58%
2	利用しない	8	14%
3	わからない	16	27%

<利用しない>

5人 国民健康保険には加入しないから
 制度等細かい点について確認したい
 切替などの質問をしたい
 北九州市民ではない

<わからない>

今は社会保険なのでどんな手続き方法か知らない

出産一時金申請

1	利用したい	50	85%
2	利用しない	4	7%
3	わからない	5	8%

<利用しない>

出生届と同時に手続きできるから
 現在健保に対し行っている
 北九州市民ではない
 もう出産しないと思うから

<わからない>

一時金の事前申請など対応が出来るか不明なのでわからない

乳幼児医療受給資格申請

1	利用したい	54	92%
2	利用しない	1	2%
3	わからない	4	7%

<利用しない>

北九州市民ではない

保育所申入所申込

1	利用したい	34	58%
2	利用しない	8	14%
3	わからない	17	29%

<利用しない>

3人 保育所・幼稚園は自分で実際に行ってしまうほうが良い
 希望先の申込み状況を確認して申し込みたい
 入所できるかどうかといった相談をしてから申し込みたいから
 実際に出向いているような情報を聞いてみたいから
 入所の必要性を丁寧に説明したいから
 必要ない

<わからない>

利用したいが入所人数などの情報がなければ別で確認が必要となるため
 子どもにあっていいる所か見てから利用するかもしれない。

(2) ① 以下に示す手段のうち、希望する手段をお選びください。(3つ以内選択)

1	PC	53	90%
2	携帯電話	33	56%
3	モバイルPC	7	12%
4	KIOSK端末	0	0%
5	テレビ	21	36%
6	電話・FAX	7	12%
7	その他	1	2%

ネットに継続されたゲーム機

設問3 子育てポータル全般

- (1) ① どこでも情報やサービスを享受できることによる満足度を、お答えください。

1	満足	33	56%
2	やや満足	23	39%
3	どちらでもない	3	5%
4	やや不満	0	0%
5	不満	0	0%

- ② ①で「4 やや不満」又は「5 不満」と回答された方、その理由をお聞かせください。
 ポータルサイトは手続き支援や情報支援になると思うが、子育ての大変さは変わらない
 パソコンがない家庭も多いため心配
 満足だがやはり個人情報の漏洩が心配。対策をしっかりやっていただきたい
 満足だがもし市の税金が使われているのならば、誰もが利用できる状態を目指してほしい
 満足だが個人を特定する認証がID/PWのみでよいかは十分検討したほうが良い

- ③ ワンストップサービスを安心して利用していただけるために対応が必要と思う施策を、選択してください。
 (複数選択可)

1	ポータルの運用には自治体が関与	38	64%
2	審査基準を設ける	40	68%
3	規定を設けて管理を徹底	53	90%
4	その他	4	7%

情報の修正などのサイトの柔軟性
 住所・氏名などは本当の情報を入力しない
 利用者登録の際の本人確認の方法(なりすまし防止など)
 ポータルが提携する情報に対する見直しの仕組み

- (2) Push型の情報提供サービスやワンストップサービスの実現などのこれらの取組みは、子育て支援につながると感じますか？

1	つながると思う	38	64%
2	ややつながると思う	20	34%
3	変わらない	1	2%
4	つながると思わない	0	0%

設問4 子育てポータル操作性

- (1) ① 子育てポータルのレイアウトは、よく利用される検索サイトと比べて情報を探しやすいレイアウトになっていましたか。

1	とても探しやすい	34	58%
2	やや探しやすい	14	24%
3	どちらでもない	9	15%
4	やや探しやすい探しにくかった	2	3%
5	探しにくかった	0	0%

総合的なポータルとは目的が違うのでどちらでもない

- ② ② よく利用される検索サイトを教えてください。(子育て情報の検索に限定しなくて結構です)

24人 Yahoo
 15人 Google
 3人 楽天
 3人 ドンナマンマWeb
 2人 amazon
 2人 MSN
 wikipedia、excite、infoseek、goo、教えてgoo、Yahooショッピング
 北九州市役所、インターエデュ、レタスクラブネット、
 子連れでCHACHACHA、ウィメンズパーク
 旅行、飲食、求人、スポーツ店のサイト、お知らせやおすすめチャンネル、
 離乳食メニュー、出産費用、病気
 子育てマップ(使いづらい)、ロコミサイト

- ③ ①で「4」又は「5」と回答された方、どのような点が探しにくかったと感じますか。
 「大切な手続きはあります」のところを、大切ならもっと目立つ色にしてもらいたい
 レイアウトが縦に長く全体の様子がわかりにくい点
 大切な手続きは上にあるのでよい

- ④ 本ポータルでは、「大切な手続きが〇件あります!」と、市役所からのお知らせやお役立ち情報とは別の領域を設けました。

手続きを探すに当たり、探しやすかったですか。

1	とても探しやすかった	48	81%
2	やや探しやすかった	8	14%
3	どちらでもない	0	0%
4	やや探しやすかった探しにくかった	2	3%
5	探しにくかった	1	2%

必ずする手続きなのか任意の手続きなのか区別がつくとなおうれしい

目立つ色、字ではなかったと思うので、もう少し目に着くようにしたらいいと思う

自分が申請したのかどうか明確にわかるものがあればよかった

複数の子どもの分の手続きを同時に表示しているとき、どの子の手続きかわからなかった

- ⑤ ④で「4」又は「5」と回答された方、どのような点が探しにくかったと感じますか。

目立つ色にして欲しい

色やフォントの大きさ等、インパクトがやや弱いと思う

探しやすいが子どもが2人いると必要な手続きが混ざってわかりにくい

- ⑥ 各種申請手続きをする場合、申請書には入力の手間を軽減する仕組みを提供しています。

入力のしやすさにつながると感じますか。

1	便利である	52	88%
2	やや便利である	7	12%
3	どちらでもない	0	0%
4	やや不便	0	0%
5	不便	0	0%

- ⑦ ①で「4」又は「5」と回答された方、どのような点で不便と感じますか。

中高生の情報もあればもっと便利

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)

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結果

基本情報

対象 子育てに関連する企業
実施形式 説明、実際の操作のあと、アンケート調査
実施場所 北九州市小倉北区AIMビル内 テレワークセンター会議室A
実施日時 2009年1月27日(火) 14:00~16:00
参加者数(アンケート回答者数)
7名

設問1 Push型情報提供サービス

全数 7

(1) これまで、情報提供サービスをしていましたか？

1	はい	7	100%
2	いいえ	0	0%

(2) (1)で「1 はい」と回答された方、どのような手段を利用されておりましたか？(複数回答)

1	郵送	1	14%
2	電話	0	0%
3	チラシ、パンフレット	2	29%
4	自社のホームページ	7	100%
5	通販サイトでの店舗ホームページ出店	3	43%
6	その他	1	14%

子育て情報誌

(3) (2)で選択された情報提供手段で、年間どのくらいのコストがかかっておりましたか？

① 郵送

50万円	1
------	---

③ チラシ、パンフレット

30万円	1
1,000万円	1

④ 自社のホームページ

0円	1
6万円	1
10万円	2
30万円	1
100万円	1
サーバ費用+開発費用	1

⑤ 通販サイトでの店舗ホームページ出店

36万円	1
50万円	1
100万円弱	1

⑥ その他(情報誌)

150万円	1
-------	---

(4) 「どのような属性の方に提供したいか」という情報を追加する手順が増えますが、本サービスを利用してみたいと思いませんか？

1	利用してみたい	4	57%
2	利用しないと思う	1	14%
3	どちらでもない	2	29%

(5) (4)で「1 利用しないと思う」と回答された方、理由をお聞かせください。

属性を入力する項目がかなりあったため多くの商品を登録するにはかなり労力が必要
サイトへの興味が利用者視点で考えたとき少しポイントにズレを感じる。

(6) (2)で「4 自社のホームページ」「5 ヤフーや楽天等、通販サイトへの店舗ホームページ出店」以外の回答された方には、「コンテンツ登録サービス」をご利用いただくと、情報提供のチャネルを増やすことができます。

操作説明の際にご説明したような画面は利用しやすいと感じますか？

1	利用しやすい	3	43%
2	利用しにくい	0	0%
3	どちらでもない	0	0%

(7) (6)で「2 利用しにくい」と回答された方、理由をお聞かせください。

CSVファイルなどでの登録があると便利

(8) 本サービスは、企業の宣伝活動に役立つと思いませんか？

1	役立つ	2	29%
2	やや役立つ	5	71%
3	特に変わらない	0	0%
5	役立たない	0	0%

費用次第

方向性次第では役に立つ

- (9) 子育てポータル利用者にPushで送りたい情報をお教えてください。(複数選択可)

1	新商品情報	5	71%
2	キャンペーンやイベントなどの情報	7	100%
3	回収情報	0	0%
4	料金支払い通知などの情報	0	0%
5	その他	0	0%

- (10) 利用者に、よりの確に情報提供するために、フィルタリングする情報としてどのような属性があるとよいと思いますか。有効であると思うものに、○をつけてください。(複数選択可)

No.	大項目	全体数	小項目									
			氏名	性別	生年月日	職業	住所	電話番号	年収	居住形態	学校	習い事
1	基本情報	4	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
2	配偶者情報	4	0	0	0	0	-	-	0	-	-	-
3	対象児童情報	5	0	0	1	-	-	-	-	-	0	0
			親	祖父母	兄弟							
4	同居家族情報	3	0	0	0							
			習い事	生活情報	スポーツ	車						
5	興味分野	3	0	0	0							

また、上記、属性情報以外で、新たに欲しい属性はありますか？(自由回答)
地域

設問2 ワンストップサービス

- (1) 今回のような官民が連携したサービスは、利用者にとって、現状と比較してよくなると思いますか？

1	良くなると思う	7	100%
2	やや良くなると思う	0	0%
3	変わらない	0	0%
4	やや悪くなる	0	0%
5	悪くなる	0	0%

- (2) (1)で「3」「4」「5」と回答された方、その理由をお聞かせ下さい。
-
- 窓口に行く必要はもうないんですね。素晴らしい

- (3) 子育てに関する手続きの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お感じになりますか？

1	感じる	4	57%
2	感じない	1	14%
3	どちらでもない	2	29%

<感じる>の理由

手間が省ける。行政が絡むことで信頼性がある
集客の有効な手段
大きな利益は生まないと思うが、有効な広告媒体になると思う
広告・広報の効果がある

設問3 子育てポータル全般

(1) 本ポータルサービスを介して、何かやってみたいと思いますか？

1	新たなサービスが考えられそう	5	71%
2	他のサービス提供者とコラボレーションしたい	1	14%
3	その他	1	14%
4	特に浮かばない	1	14%

「その他」の意見

公共が提供しているサービスをASPで提供してほしい

(2) 本サービスに参加することにより、新たな顧客層が獲得できると感じましたか。

1	とても感じた	2	29%
2	やや感じた	5	71%
3	どちらでもない	0	0%
4	感じない	0	0%

(3) (2)で選んだ感想の理由をお聞かせ下さい。

<やや感じた>の理由

方向性による

(4) 子育てポータル上の広告は、利用者の属性にあわせた広告を掲載する仕組みとなっています。このようなサービスは、新たな広告媒体として有効だと思いますか。

1	有効だと思う	2	29%
2	やや有効だと思う	4	57%
3	特に変わらない	1	14%
4	有効ではない	0	0%

(5) 「マーケティング情報提供サービス」は、販路拡大、ビジネスチャンスの創出に有効だと思いますか？

1	有効だと思う	2	29%
2	やや有効だと思う	1	14%
3	特に変わらない	4	57%
4	有効ではない	0	0%

設問4 子育てポータル操作性

- (1) 子育てポータルのレイアウトは、よく利用されるポータルサイトと比べて情報を探しやすいレイアウトになっていましたか。

1	とても探しやすかった	3	43%
2	やや探しやすかった	3	43%
3	どちらでもない	0	0%
4	やや探しやすかった探しにくかった	1	14%
5	探しにくかった	0	0%

- (2) よく利用されるポータルサイトを教えてください。(子育て情報の検索に限定しなくて結構です)

3人 Yahoo
 3人 Google
 3人 楽天
 3人 ドンナマンマWeb
 2人 Big bear's Plzza
 NEWSING
 価格
 北九州情報ネットワーク キタキュート

- (3) (1)で「4」又は「5」と回答された方、どのような点が探しにくかったと感じますか。
 ステージわけは便利だが反面情報が隠れる懸念も。。

- (4) 本ポータルでは、「大切な手続きが〇件あります！」と、市役所からのお知らせやお役立ち情報とは別の領域を設けました。
 手続きを探すに当たり、探しやすかったですか。

1	とても探しやすかった	7	100%
2	やや探しやすかった	0	0%
3	どちらでもない	0	0%
4	やや探しやすかった探しにくかった	0	0%
5	探しにくかった	0	0%

- (5) (4)で「4」又は「5」と回答された方、どのような点が探しにくかったと感じますか。

- (6) 各種申請手続きをする場合、申請書には入力の手間を軽減する仕組みを提供しています。
 入力のしやすさにつながると感じますか。

1	便利である	7	100%
2	やや便利である	0	0%
3	どちらでもない	0	0%
4	やや不便	0	0%
5	不便	0	0%

- (7) (6)で「4」又は「5」と回答された方、どのような点で不便と感じますか。

その他のご意見

民間事業者にとっては誰にいつ送られたのか最低限の情報が必要(有料である限り)⇔登録者は困る

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)

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結果

基本情報

対象 自治体職員
実施形式 説明、実際の操作のあと、アンケート調査
実施場所 北九州市 小倉北区役所 研修室
実施日時 2009年2月9日(月) 14:00~15:30
参加者数(アンケート回答者数)
5名

設問1 Push型情報提供サービス

全数 5

(1) これまで、情報提供をしていましたか？

1	はい	4	80%
2	いいえ	1	20%

(2) (1)で「1 はい」と回答された方、どのような手段を利用されておりましたか？(複数回答)

1	郵送	1	20%
2	電話	0	0%
3	市報、チラシ・パンフレット	3	60%
4	公共施設の掲示板	0	0%
5	北九州市ホームページ	4	80%
6	その他	0	0%

子育て情報誌

(3) (2)で選択された情報提供手段で、年間どのくらいのコストがかかっていましたか？

① 郵送

195万円	1
-------	---

③ 市報、チラシ・パンフレット

20万円	1
------	---

(4) 「どのような属性の方に提供したいか」という情報を追加する手順が増えますが、本サービスを利用してみたいと思いませんか？

1	利用してみたい	3	60%
2	利用しないと思う	0	0%
3	どちらでもない	1	20%

(5) (4)で「1 利用しないと思う」と回答された方、理由をお聞かせください。

(6) (2)で「5 北九州市ホームページ」以外の回答された方には、「コンテンツ登録サービス」を利用いただきます。

操作説明の際にご説明したような、画面は利用しやすいと感じますか？

1	利用しやすい	1	20%
2	利用しにくい	0	0%
3	どちらでもない	1	20%

(7) (6)で「2 利用しにくい」と回答された方、理由をお聞かせください。

(8) 本サービスは、自治体の情報提供活動に役立つと思いませんか？

1	役立つ	3	60%
2	やや役立つ	2	40%
3	特に変わらない	0	0%
5	役立つしない	0	0%

(9) 利用者に、よりの確に情報提供するために、フィルタリングする情報としてどのような属性があるとよいと思いませんか。有効であると思うものに、○をつけてください。(複数選択可)

No.	大項目	全体数	小項目										
			氏名	性別	生年月日	職業	住所	電話番号	年収	居住形態	学校	習い事	
1	基本情報	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
2	配偶者情報	2	0	0	0	0	-	-	0	-	-	-	-
3	対象児童情報	5	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0	0
			親	祖父母	兄弟								
4	同居家族情報	2	0	0	0								
			習い事	生活情報	スポーツ	車							
5	興味分野	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

また、上記、属性情報以外で、新たに欲しい属性はありますか？(自由回答)

北九州市の居住歴など、住民が市に対して持っている情報量を測れるもの。

必須条件としてはある程度限定して、あとは本人の希望する場合に限定してはどうか。

設問2 ワンストップサービス

(1) ワンストップサービスは、住民にとって、現状と比較してよくなると思いますか？

1	良くなると思う	2	40%
2	やや良くなると思う	3	60%
3	変わらない	0	0%
4	やや悪くなる	0	0%
5	悪くなる	0	0%

(2) (1)で「3」「4」「5」と回答された方、その理由をお聞かせ下さい。

(3) 官民が連携したサービスは、住民にとって、現状と比較してよくなると思いますか？

1	良くなると思う	2	40%
2	やや良くなると思う	3	60%
3	変わらない	0	0%
4	やや悪くなる	0	0%
5	悪くなる	0	0%

(4) (3)で「3」「4」「5」と回答された方、その理由をお聞かせ下さい。

(5) 子育てに関する手続きのワンストップサービスは、自治体にとってメリットがあるとお感じになりますか？

1	感じる	3	60%
2	感じない	0	0%
3	どちらでもない	2	40%

<感じる>の理由

必要な情報を一括して提供でき、また手続きモレにより住民が不利益を被る事態が減る。
 小さな子どもを抱えていると自治体に出向いて手続きをするのは困難なことが多い
 電子申請により住民サービスが向上し、自治体職員も受付に要する時間を短縮できる。
 Push型の情報提供による申請漏れ防止への寄与

設問3 子育てポータル全般

(1) 本ポータルサービスを介して、何かやってみたいと思いますか？

1	新たなサービスが考えられそう	2	40%
2	サービス提供者の企業とコラボレーションしたい	0	0%
3	特に浮かばない	3	60%

(2) 本サービスに参加することにより、住民サービスの向上につながると感じましたか。

1	とても感じた	2	40%
2	やや感じた	3	60%
3	どちらでもない	0	0%
4	感じない	0	0%

(3) (2)で選んだ感想の理由をお聞かせ下さい。

<とても感じた>の理由

子育て・高齢者等、住民のニーズに合った情報を発信できること
 小さな子どもや介護が必要な高齢者のいる家庭では外出が難しいため
 ライフスタイルの似た住民同士の情報交換による生活の質の向上が見込めること
 情報提供がより行われるため

<やや感じた>の理由

利用する住民数が少なく、一部にしか情報提供できなければサービス向上とはいえない。
 子の出生前後は頻繁に利用しても、次第に活用する人が減少することが懸念される。
 多くの住民が継続して利用したいと思うような、
 魅力あるサービス提供を自治体単独で行うことは難しい。

設問4 子育てポータル操作性

(1) 子育てポータルのレイアウトは、よく利用されるポータルサイトと比べて情報を探しやすいレイアウトになっていましたか。

1	とても探しやすかった	2	40%
2	やや探しやすかった	2	40%
3	どちらでもない	1	20%
4	やや探しやすかった探しにくかった	0	0%
5	探しにくかった	0	0%

(2) よく利用されるポータルサイトを教えてください。(子育て情報の検索に限定しなくて結構です)

2人 Yahoo
 1人 楽天

(3) (1)で「4」又は「5」と回答された方、どのような点が探しにくかったと感じますか。

(4) 本ポータルでは、「大切な手続きが○件あります！」と、市役所からのお知らせやお役立ち情報とは別の領域を設けました。手続きを探すに当たり、探しやすかったですか。

1	とても探しやすかった	3	60%
2	やや探しやすかった	2	40%
3	どちらでもない	0	0%
4	やや探しやすかった探しにくかった	0	0%
5	探しにくかった	0	0%

(5) (4)で「4」又は「5」と回答された方、どのような点が探しにくかったと感じますか。

(6) 各種申請手続きをする場合、申請書には入力の手間を軽減する仕組みを提供しています。入力のしやすさにつながると感じますか。

1	便利である	4	80%
2	やや便利である	1	20%
3	どちらでもない	0	0%
4	やや不便	0	0%
5	不便	0	0%

(7) (6)で「4」又は「5」と回答された方、どのような点で不便と感じますか。