

文京区の子育てワンストップサービス ～LINEを活用した手続きの一元化～

文京区 × Code for Bunkyo

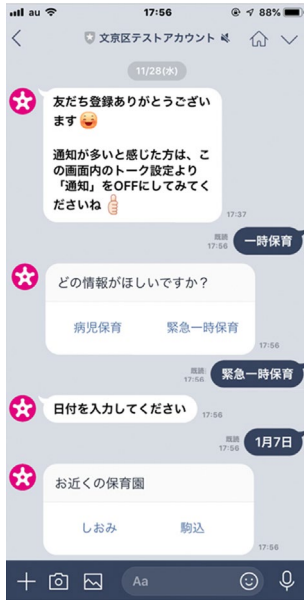
< テーマ >

「文京区に住んでいてよかった」と実感していただける区民サービス向上へのアイデア



文京区の課題として子育てに着目し、子育てに関する公共サービスに関する情報収集・伝達のギャップを埋めるためのアイデアを提案する

提案するアイデア



どうしても3日後に
子供を預けないと
いけなくなった



LINEのチャットボットを活用し、急に一時保育を利用したいときに保育園の空き状況を簡単に知ることができる仕組み。さらに、利用手続きまでワンストップで行える。

課題の抽出

文京区民、学生によるワークショップ、子育て世代などへのインタビューを通じ、課題を具体化

ワークショップの様子。課題を絞るため、「区の公共サービスに期待すること」と題してディスカッションした



子育て世代

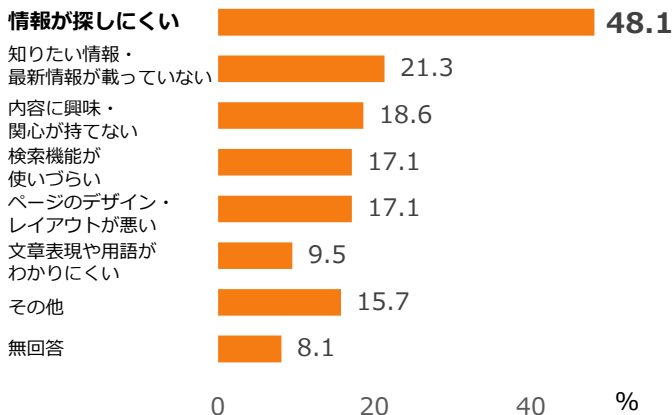


- ・急に預けたい時に探している時間がない
- ・簡単に預けたい
- ・用事のある行き先の近くで預けられると嬉しい

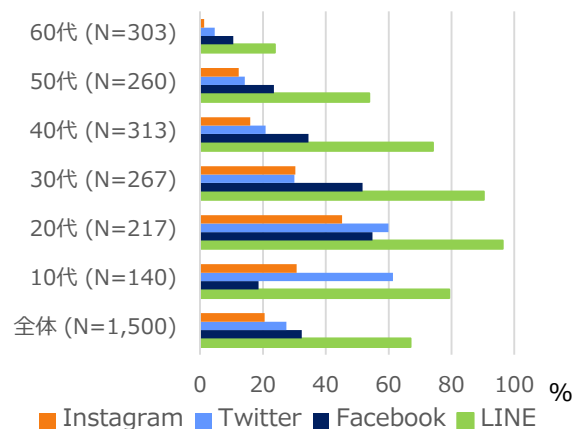
インタビュー内容の一例

アイデアの理由（データから）

区ホームページに満足していないと感じる理由
(%, n=210)



主なSNSの利用率(%, 2016年・年代別)



「情報が探しにくい」ことが文京区のホームページの満足度を下げている

情報発信の方法を変えることで、区民が知りたい情報にリーチできる可能性

LINEはどの世代でも利用者が多く、20-40代の子育て世代で特に利用率が高い

LINE, LINE Botを使用すれば新たにアプリを入れる必要がない