

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～

Code for Bunkyo

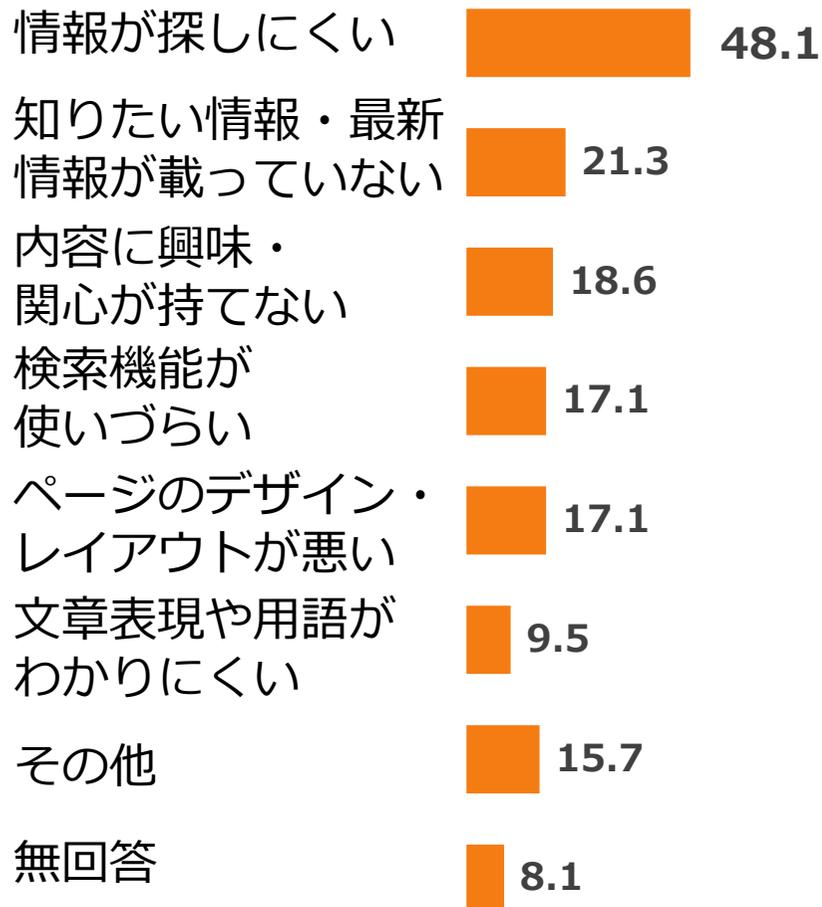
○荒川清晟, 野寄修平, 岡田誠, 末木達也
(東京大学)

課題抽出から解決策提案までの流れ

- **Step 1: 文京区の課題の抽出** (文京区民×学生)
- **Step 2: 課題の具体化** (学生)
- **Step 3: 課題の設定** (文京区×学生)
- **Step 4: 子育て世代のニーズの把握** (学生)
- **Step 5: ソリューション** (学生)
- **Further Steps: 今後の取り組み** (文京区×学生)

Step 2: 課題の具体化

区ホームページに満足していない と感じる理由 (% , n=210)



- 区のホームページは区報ぶんきょうについて閲覧数が高い
- にもかかわらず、利用者の半数が情報が探しにくいと感じている
- 普及率の高いスマートフォンを用いて情報発信をおこなう

Step 3: 課題の設定

「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

- ワークショップで取り上げられた**子育て**に着目
 - 文京区では、**男女ともに約半数が理想の子ども数を下回る数**しか子どもを持つことができていない
(近藤ら, 2016)
 - 今以上に子育てを支援することで、**文京区の少子化**に一定の歯止めをかけることができると考えられる

近藤ら; Factors related to the discrepancy between planned number and desired number of children among married people at Bunkyo-City in Tokyo, Japan. 第36回日本看護科学学会学術集会, 東京都. 2016年12月10-11日.

Step 4: 子育て世代のニーズの把握

- 子育てにかかわる方々へインタビューを実施

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ると嬉しい

病気の子供は普通の保育園では預かることができないため、お迎えに来てもらうが、そのような時に病気の子供を預けることができる場所を簡単に探すことができるとよい



保健師

電話で空き状況をお伝えしても、実際に予約するときには状況が変わっていることがあるので、電話での対応は難しい



保育士

Step 5: ソリューション

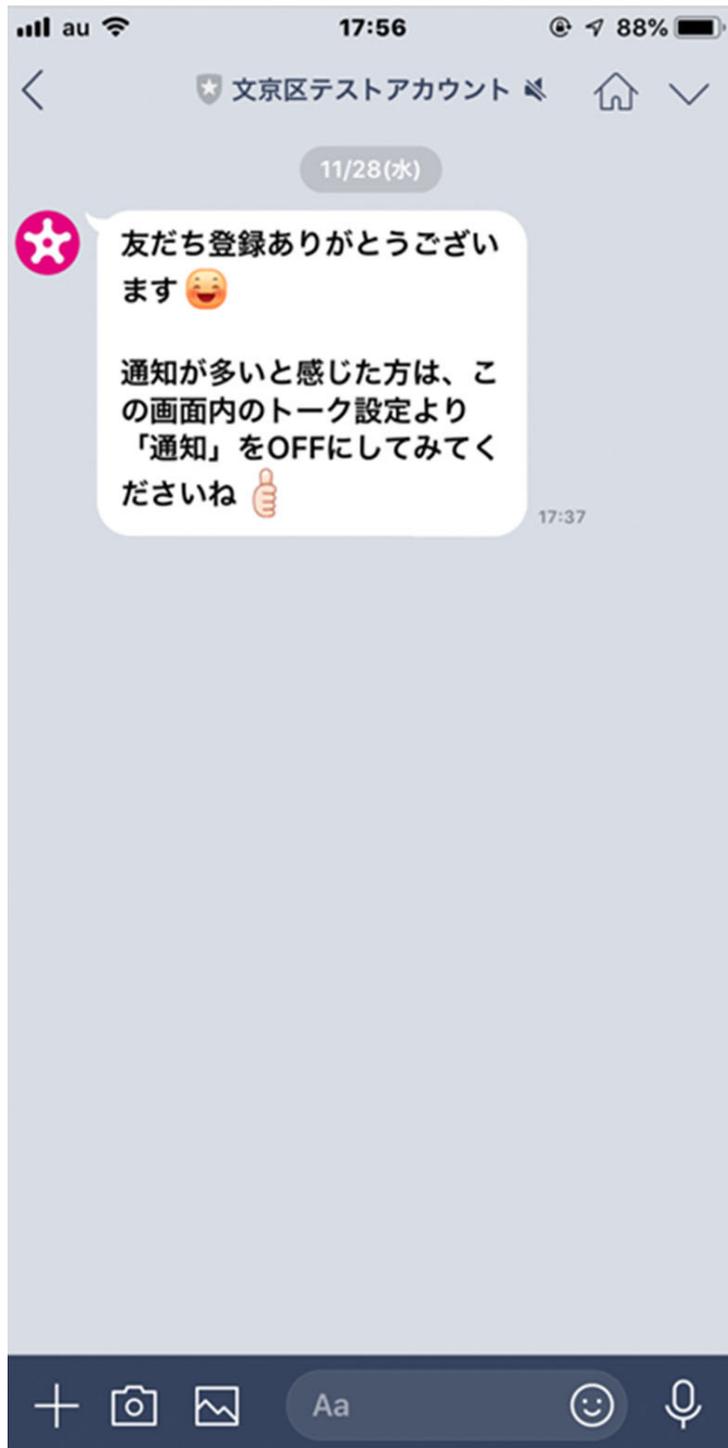
- ワークショップ, 既存の資料の精査, 文京区とのディスカッション, インタビューから見えてきた文京区の子育て/保育の課題

情報収集・伝達のギャップ

- ・イレギュラーな保育所利用時の問い合わせ, 予約
- ・自治体が保育所の空き状況を集約して伝えることは困難



**LINEを活用した一時保育の
ワンストップサービス化**



<想定されるユースケース>

どうしても3日後に
子供を預けないと
いけない



➡ LINEによる文京区の一時的保育
手続きの一元化

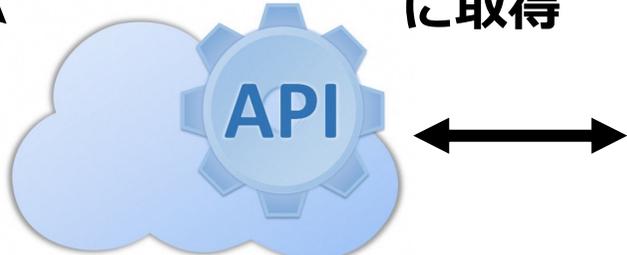


<API公開>

※文京区とは今後調整

必要なデータ

リアルタイムに取得

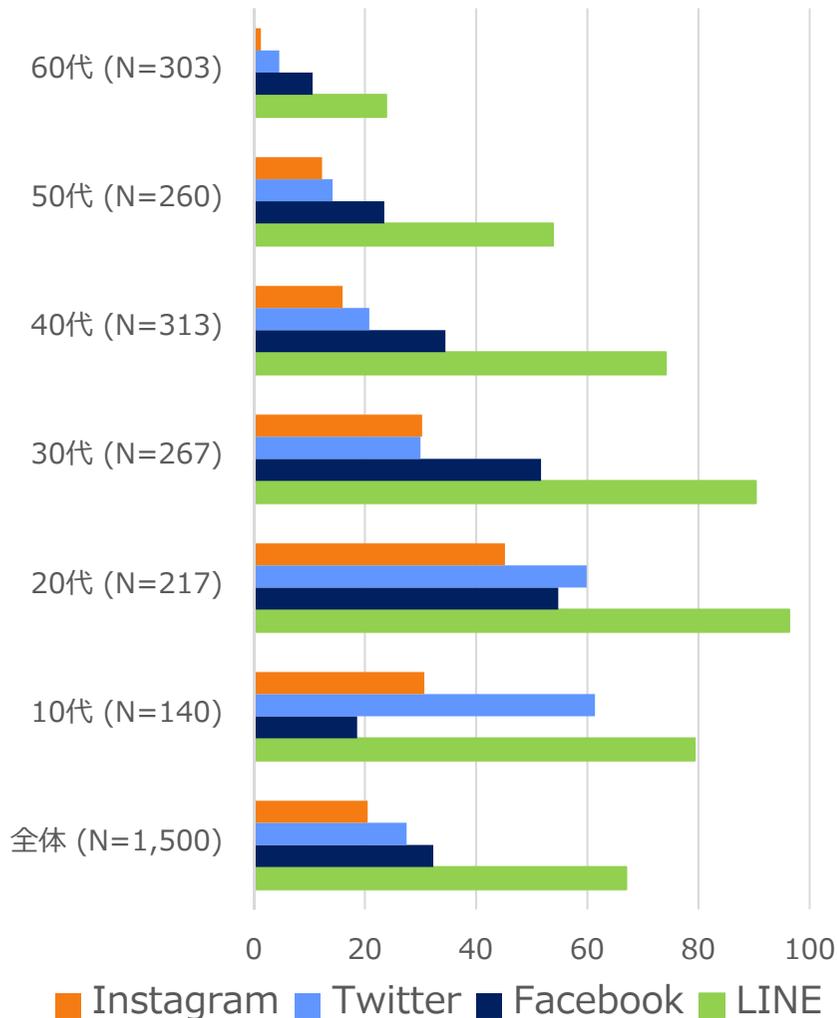


データ

データ

なぜLINEなのか

主なSNSの利用率（%, 2016年・年代別）



● 普及率が高い

- 区民が新しくアプリをダウンロードする必要がない

● メッセージの柔軟性

- LINEは文字のみならず音声データ, URLリンクを送信可能
- LINE Botを使用することでやりとりを自動化

(出典) 総務省情報通信政策研究所「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

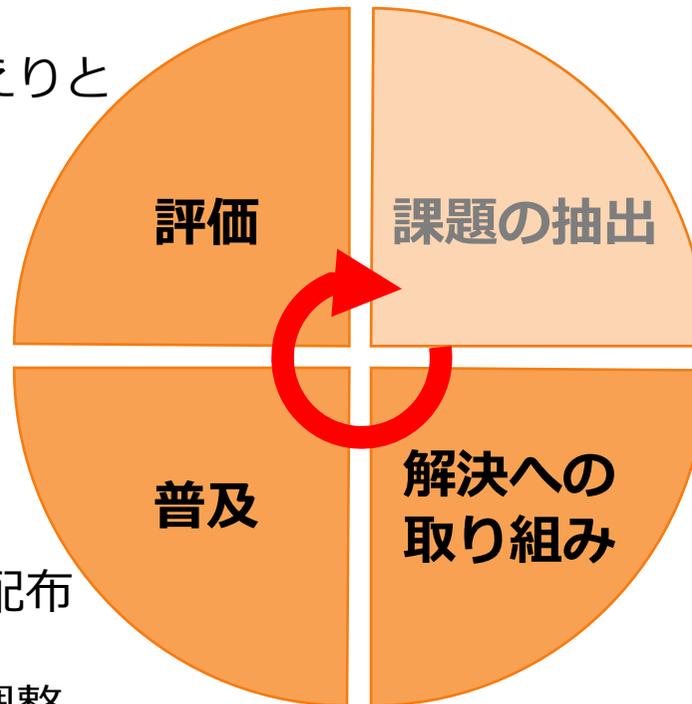
Further Steps: 今後の取り組み

2019年5月~7月

- 一連の流れのふりかえりと改善点の検討
- 資金調達
- 取り組みの多角化

2019年2月~5月

- PR活動
 - 窓口でのQRコード配布
 - 文京区チャンネル
 - インターフェースの調整
- ※文京区とは今後調整



2018年6月~8月

- WS
- ディスカッション
- インタビュー
- 文京区との相談

2018年8月 ~2019年3月

- WS
- ディスカッション
- インタビュー
- 文京区との相談

**ユーザーの課題に柔軟に対応しつづける
永遠のベータ版**



連携状況説明

チームとの打ち合わせ

- 打ち合わせ **5回**, メールのやり取り **56回**
- 課題設定の段階（6月）から打ち合わせ
 - 本区におけるオープンデータ化の取組状況, 電子申請の利用状況, 人工知能(AI)やRPA等の先進的技術の導入, SNS等を活用した取組の紹介
 - 全庁にわたる主な課題などについて情報交換
- 課題に対するアイデアの打ち合わせ
 - 所管の課を含め, 課題解決に対する具体的なアイデアについて定期的に話し合いを行った

今後のチームとの連携

- **継続的な連携**

- COG終了後も、継続的に協働しながら地域課題を解決する取組を根付かせたい

- **取組の多角化**

- 今回のアイデアは防災対策, 子どもや高齢者の見守りなど他の分野の課題解決にも応用可能
- 看護・社会情報学系の学生が企画立案・応用を行い, 情報系の学生が実装を行う中で, さらに行政がサポートを行う

学生と協働してみても

- 本区の課題について、時間をかけて研究してくださってありがとうございました。
- 区民目線に立って検討を進め、先進的なICTに関する知識を活かした、新たな区民サービスのスタイルを提案していただき、今後の施策展開へ、とても参考になりました。
- これからも、このような協働の取り組みを継続し、学生の皆様の専門的な知識を活かして、オープンデータや人工知能(AI)などの先進的技術を活用した課題解決を進めていければ、有意義だと思っております。

皆様ご協力をお願いいたします!!

文京区 × Code for Bunkyo

