

チャレンジ！！オープンガバナンス 2018 市民／学生応募用紙

| | | | |
|--------------------|--------------------------------------|---|--------|
| 地域課題タイトル (注1) | No. | タイトル | 自治体名 |
| | - (事務局用) | 『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 | 東京都文京区 |
| アイデア名 (注2) (公開) | 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～ | | |

(注1) 地域課題タイトルは、COG2018 サイトの中に記載してある応募自治体の地域課題名を記入してください。

(注2) アイデア名は各チームで独自にアイデアにふさわしい名前を付けてください。

1. 応募者情報

| | | | |
|------------|--|---------------|--|
| チーム名 (公開) | Code for Bunkyo | | |
| チーム属性 (公開) | <input type="radio"/> 1. 市民によるチーム <input checked="" type="radio"/> 2. 学生によるチーム <input type="radio"/> 3. 市民、学生の混成によるチーム | | |
| メンバー数 (公開) | 6名 | | |
| 代表者情報 | 氏名 (公開) | 荒川 清晟 | |
| メンバー情報 | | 野寄修平、岡田誠、末木達也 | |

(注意書き) ※ 必ず応募前にご一読ください。

<応募の際のファイル名と送付先>

1. 応募の際は、ファイル名を COG2018_応募用紙_具体的チーム名_該当自治体名にして、以下まで送付してください。東京大学公共政策大学院の COG2018 サイトにある応募受付欄からもアクセスできます。 admin_padit_cog2018@pp.u-tokyo.ac.jp

<応募内容の公開>

2. アイデア名、チーム名、チーム属性、チームメンバー数、代表者と公開に同意したメンバー氏名、「アイデアの説明」は公開されます。
3. 公開条件について：
「アイデアの説明」でご記入いただく内容は、クリエイティブ・コモンズの CC BY (表示) 4.0 国際ライセンスで、公開します。ただし、申請者からの要請がある場合には、CC BY-NC (表示-非営利) 4.0 国際ライセンスで公開しますので、申請の際にその旨をお知らせください。いずれの場合もクレジットの付与対象は応募したチームの名称とします。
(具体的なライセンスの条件につきましては、<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.ja>、および、<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.ja> をご参照ください。また、クリエイティブ・コモンズの解説もあります。<https://creativecommons.jp/licenses/>)
4. 上記の公開は、内容を確認した上で行います。(例えば公序良俗に違反するもの、剽窃があるものなどは公表いたしません)
5. この応募内容のうち、「自治体との連携」は、非公開です。なお、内容に優れ今後の参考になりうると判断したものは、公開審査後アドバイスの段階で相談の上公開することがあります。

<知的所有権等の取扱い>

6. 「アイデアの説明」中に、応募したチームで作成・撮影したものではない文章、写真、図画等を使用する場合、その知的所有権を侵害していないことを確認してください。具体的には、法令に従った引用をするか、知的所有権者の許諾を取得し、その旨を注として記載してください。「自治体との連携」中も同様をお願いします。
7. 「アイデアの説明」中に、人が写りこんでいる写真を使用している場合、使用している写真に写りこんでいる人の肖像権またはプライバシーを侵害していないことを確認してください。

<チームメンバー名簿>

チームメンバーに関する情報を最終ページに記載して提出してください。(2. の扱いによる代表者氏名を除き、他のメンバーに関する情報は本人の同意があるものを除き COG 事務局からは非公開です。詳細は最終ページをご覧ください。)

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容、(2) アイデアの理由、(3) 実現までの流れ、の三項目に分けて記入してください。

必要に応じて図表を入れていただいて結構です。

(1) アイデアの内容（公開）

アイデアは、課題解決のために、何をやる社会的なサービス（活動）なのか、をわかりやすく示してください。これが将来実現した場合、魅力的で新規性があり、実践したり、活用したくなる、そしてその結果として、課題が解決される、そんなワクワク感のあるアイデアを期待します。2ページ以内でご記入ください。

<応募チームとして解決したい課題>

文京区の情報が入りにくいこと

<解決アイデアの内容>

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～

課題背景：

文京区の課題について、区民と学生でワークショップを行なったところ、子育て・教育・コミュニティ・介護・行政手続き・交通など様々な課題が抽出された。それらの課題に対する解決策をディスカッションした結果、「情報をリアルタイムに分かりやすく提供すること」、「情報の入手から行動までのフローを簡素化すること」が必要であることが分かった。

区民サービスの中で、ワークショップ・ディスカッションで取り上げられた「子育て」に注目した。近藤らは、文京区在住の結婚している男女を対象とした調査で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ることを明らかにしており(近藤, 2016)、いま以上に「子育て」を支援することで文京区で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。我々は、子育て世代、中でも共働き世帯の真のニーズを把握するため、共働きの子育て世代の方々や保健師にインタビューを行った。その結果、イレギュラーな保育所利用時の問い合わせ、予約が大きな負担であるとわかった。時間のないときの検索は手間であるため、すぐに空き状況を知りたいというニーズがある一方、行政組織が保育所の空き情報を集約して電話で伝えることが困難であるという、情報収集・伝達のギャップがあった。そこで、我々はこの情報収集・伝達のギャップを埋めるアイデアを提案する。

目的：

- ・ 文京区の子育てワンストップサービスを実現するため、LINE による情報の発信と手続きの簡素化を行うこと。
- ・ 行政情報の API(Application Programming Interface)公開を行い、リアルタイムな情報の提供を可能にする。

方法：

文京区民が保育園の空き状況を簡単に知ることができ、さらに手続きも簡単におこなうことのできる仕組みをつくるため、LINE のチャットボットを用いる。リアルタイムな情報の提供を可能にするため、行政情報の API 公開を行う。

なぜ LINE なのか？

- ・ LINE のチャットボットを利用することで、LINE を通じたメッセージのやりとりを自動的に行うことができ、人が1つ1つ返信する場合と比べて迅速に市民が知りたい情報を提供することができる。
- ・ 利用者のメッセージを自然言語処理にかけたり、相手の属性を LINE 上の会話を元に収集してデータベースに保存したりすることにより、相手の送信してきた文に応じてこちらの自動返信内容を柔軟に変えることができる。
- ・ LINE Bot は文字だけでなく画像や音声データ、URL リンク、スタンプ、位置情報等一般的な LINE で用いる機能を使えるので、多様なコンテンツを対話的に提供できる。
- ・ 普及率が高く、区民が新しいアプリケーションをダウンロードする必要がない。

なぜ API なのか？

必要なデータのみを独立したサーバーで公開することにより、行政は保有するデータを個人、企業が利活用しやすい形で情報を提供することができる。個人や企業の利活用しやすい形でデータを提供することで、市民側は行政の保有する膨大なデータにアクセスし、それら信頼性の高い多くのデータを利活用することができ、市民が社会の課題を解決する機会を得ることができる。



新規性

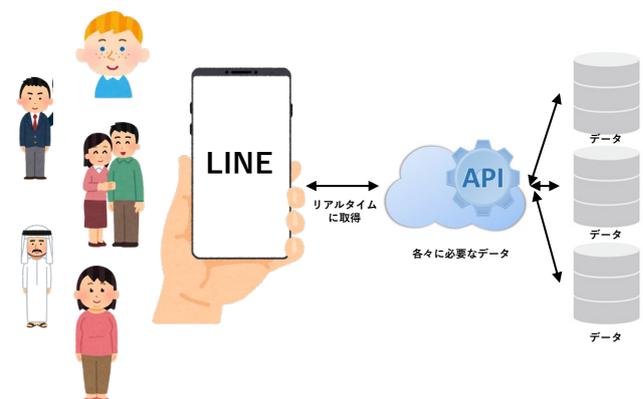
LINE を用いて行政情報を発信するという点においては、既存の「熊本市 LINE アカウント」などが存在するが、それらと比較して、本提案におけるプランでは、1つの「事柄（例：今回であれば保育）」に対して、利用者のニーズに適したカスタマイズをできるという利点がある。さらに、本提案では行政の情報発信に留まらず、行政と連携し、既存の制度、仕組みを利用者のニーズに適した形に調整し、手続きまでをワンストップ化できるという特徴がある。また、日本の地方公共団体における API 公開は、我々の知る限り存在しておらず、地方公共団体が API 公開を行うこと自体に新規性があり、今後の社会で求められていることである。

課題解決後：

本提案によって、最終的には文京区に住む様々な人々が、自らの欲しい情報に手軽にアクセスし、簡単に手続きを行えるようになる（右図）。

今後の展開：

今後の展開として防災情報・公共施設の予約・イベント情報など、様々な区民のニーズにあった情報の発信と手続きの一元化が求められる。さらに、文京区には外国人も多いため、多言語対応なども求められる。また、社会的サービスを広く区民に広報していくため、ローカル TV での広報や QR コードの窓口での配布が必要である。



参考文献

近藤 真代, 松崎 政代, 柳瀬 裕貴, 成瀬 昂, 永田 智子, 米澤 かわり, 春名 めぐみ ; 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.

(2) アイデアの理由（公開）

このアイデアを提案する理由について、それをサポートするデータを根拠として示しつつ2ページ以内で説明してください。ここではアイデアの必要性、効果を確認します。データとは、統計類の数値データやアンケート・インタビューなどの資料や関連の計画、既存の施策などの定性データのことを総称します。データは出所を明らかにしてください。

STEP 1: 「区の公共サービスに期待すること」

What? 課題の抽出

Step 1

文京区民
×
学生

How? ディスカッション

「区の公共サービスに期待することは？」

Step 2

学生

How? データの分析結果

「ほしい情報にたどり着けない」

Step 3

文京区
×
学生

課題設定

(文京区の企画課、政策研究担当及び情報政策課の方々とのディスカッション)

「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

➡ 区民サービスのひとつとして「子育て」に着目

Step 4

文京区民
×
学生

How? 子育て世代にインタビュー

子育て世代の真のニーズは何か？

➡ 緊急時に簡単に子どもを預けられる

STEP 1

図 ワークショップの風景



図 文京区の課題と解決策



区民と学生でワークショップを行なった結果：

- ・課題：子育て・教育・コミュニティ・介護・行政手続き・交通
- ・解決策：「情報をリアルタイムに分かりやすく提供すること」、「情報の入手から行動までのフローを簡素化すること」

STEP 2

広報メディアに関する区民意識調査（平成 27 年度）

図 区政情報の入手方法（性・年代別）

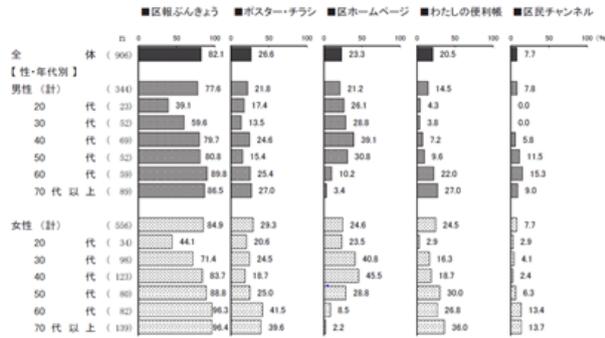
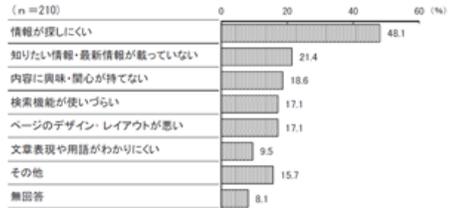


図 区ホームページに満足していないと感じる理由

【問15-4で「3. どちらかといえば不満である」「4. 不満である」「5. どちらともいえない」と回答した方に】
問16「区ホームページに「満足している」と感じないのはどのような理由からですか。
(〇はいくつでも)

図6-7-1 区ホームページに満足していないと感じる理由



- ・20代から40代の区政情報の入手方法は「区報ぶんきょう」に次いで、「区ホームページ」が多く使われている。
- ・「区報ぶんきょう」は月に2回しか配布されないため、日々の必要な情報は「区ホームページ」から入手している。
- ・「区ホームページ」は情報が探しにくく、知りたい情報を知ることができない。

LINEの普及率

図 主なSNSの利用率（2016年全体・性年代別）

| | LINE | Facebook | Twitter | Instagram |
|-------------|-------|----------|---------|-----------|
| 全体 (N=1500) | 67.0% | 32.3% | 27.5% | 20.5% |
| 10代 (N=140) | 79.3% | 18.6% | 6.4% | 30.7% |
| 20代 (N=217) | 96.3% | 54.8% | 59.9% | 45.2% |
| 30代 (N=267) | 90.3% | 51.7% | 30.0% | 30.3% |
| 40代 (N=313) | 74.1% | 34.5% | 20.8% | 16.0% |
| 50代 (N=260) | 53.8% | 23.5% | 14.2% | 12.3% |
| 60代 (N=303) | 23.8% | 10.6% | 4.6% | 1.3% |

(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」

- ・他 SNS に比較し、幅広い年代から使用されている。
- ・20代から40代のLINEの利用率が高い。
- ・利用率の高さから、ユーザーが新しくアプリケーションをダウンロードする必要がない、また、使い方になれている。

STEP 3 : インタビューによるニーズの把握

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れると嬉しい

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

ニーズ :

- ・忙しい時、緊急時に簡単に子供を預けられる。
- ・行政の電話対応が難しい。

(3) アイデア実現までの流れ（公開）

アイデアを実現する主体、アイデアの実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）の大まかな規模とその現実的な調達方法、アイデアの実現にいたる時間軸を含むプロセス、実現の制度的制約がある場合にはその解決策等、アイデア実現までの大まかな流れについて、2 ページ以内でご記入ください。ここでは実現可能性を確認します。

実現する主体

Code for Bunkyoと文京区の企画課、政策研究担当及び情報政策課の方々

実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）

ヒト：Code for Bunkyo チームの東京大学の学生と文京区の企画課、政策研究担当及び情報政策課の方々

モノ：API 用のサーバー（文京区）

カネ：アプリケーションの開発費用、社会調査費用（文京区と交渉）

実現にいたる時間軸を含むプロセス

5月～7月

- 一連の流れのふりかえりと改善点の模索
- 資金の調達
- 取り組みの深化・多角化

評価

6月～8月

- WS
- ディスカッション
- インタビュー
- 行政との相談

課題の抽出

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

普及

解決への
取り組み

8月～3月

- WS
- ディスカッション
- インタビュー
- 行政との相談

6月～8月

課題の抽出

文京区の課題を解決するため、区民と学生で文京区の課題探索ワークショップを行った。その結果、子育て・教育・コミュニティ・介護・行政手続き・交通など様々な課題が抽出された。それらの課題に対する解決策をディスカッションした結果、「情報をリアルタイムに分かりやすく提供すること」、「情報の入手から行動までのフローを簡素化すること」が必要であることが分かった。数ある区民サービスの中で、ワークショップ・ディスカッションで取り上げられた「子育て」に注目した。

8月～

・プロトタイプ作成

現在プロトタイプを作成を行った。今後このプロトタイプをユーザーに使ってもらい、感想を行う。

- ・アプリケーションのブラッシュアップ（自然言語対応、多言語対応、他の要因への対応など）

・文京区のAPI 公開

現在文京区の方々と交渉中であり、3月までに調整を行っていく。

・文京区のニーズに合わせた制度改革（ワンストップ対応）

現在文京区の方々と交渉中であり、3月までに調整を行っていく。