

推薦調書（実装部門）（注 1）

表彰区分	指定都市・中核市・施行時特例市等	推薦都道府県	静岡県
地方公共団体名	浜松市		
取組名称	市民協働による「浜松市子育て情報サイト」の運営		
連携自治体、企業、団体等	認定 NPO 法人はままつ子育てネットワークぴっぴ		
デジタルを活用した取組の概要 （デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的な内容）	（種類）（注 2）	①	（左記が①の場合の分野） 子育て
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>本市の子育て支援に係る情報サイトを、民間の子育て支援団体と行政が協働で運営することで、より市民目線で必要な情報の収集、提供を可能にすると共に、市民参加による地域活性化やサイトの親近感や信頼性の向上を実現した。</p> <p>○配信内容(文章・デザインなど)やサイトの掲載情報を、子育て支援団体が持つネットワークや蓄積してきた独自データを活用し、行政と協働で編集。</p> <p>○「オープンデータ」の利活用により、最新の情報を常にアップロードできるように再構築。</p> <p>○サイト公式 LINE アカウントにより、「プッシュ通知」による情報発信を行うとともに「チャットボット」機能を導入。</p> <p>○子育て支援団体独自の取組として、オープンデータを活用したスマートスピーカーのスキル開発を行い、ICT 関連サービスによる情報発信力を強化。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>平成 17 年度に設置された「浜松市子育て情報サイト」は、セキュリティレベルの向上が必要となっていた。</p> <p>また、サイトのユーザビリティや提供する情報についても、デジタル機器の活用慣れた現在の子育て世代のニーズに合った市民目線のサービスへ再構築を行う必要があった。</p> <p>※スマホ使用率 20 代 95%、30 代 94.5%、40 代 87.5% 総務省「令和 3 年版情報通信白書」より</p> <p>【解決する課題の具体的な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て世代が本当に必要とする、市民目線での、情報の提供方法と提供内容。 ・相談者が必要な支援まで簡易にたどり着くための方法の確立。 ・困窮を知られたくないなど、対面での相談窓口の利用にハードルを感じる人への対策。 ・子供のライフステージにより変化する必要な支援のタイムリーな提供。 ・女性の社会進出や働き方改革、幼児教育・保育の無償化等の効果により年々増加する保育施設利用相談への対応。 		
デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）	<ul style="list-style-type: none"> ・(サイト)新規ユーザーによるセッション獲得数：136,425 件 ・(サイト)ページビュー獲得数(旧サイト 3 月期との比)：99,771 件増 (数値は新サイト公開後実績の R4.4 月分のもの) <p>アクセス数の増加は、情報内容および配信方法が子育て世代の市民ニーズにマッチした結果と判断している。</p>		

<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>【共助の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・官（公助）でもなく民（自助）でもない、独自のネットワークやデータを持つ地域のNPOと協働（共助）により市民目線のサービスを提供する持続可能なモデルを構築した。 <p>【サイト公式LINEアカウントの運用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て世代にも利用率が高いLINEを活用することで、利用に対するハードルを下げるだけでなく、市がアプリケーションを開発、所有、更新することによるリスクを避けた。 <p>※LINE利用率 20代97.7%、30代95.6%、40代96.6% 総務省「令和2年度情報通信メディアの利用時間と情報に関する調査報告書」より</p> <p>【ICT関連サービスの提供による情報発信力強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公式LINEアカウントのプッシュ通知機能の導入により、行政は利用者が希望する情報を直接発信することが可能となり、情報発信力の強化につながった。 ・スマートスピーカーのスキル開発により子育て情報を、スマートフォンを操作することなく、容易に取得できるようにした <p>【チャットボットの導入による事務効率化、利便性向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・単純な質疑応答(よくある質問)について、職員の事務効率化と、利用者の利便性の向上の両立を図り、24時間365日対応できるように、公式LINEアカウントのトーク機能にチャットボットを導入した。当該チャットボットはAI搭載型とし、回答パターンの積み重ねにより、市民の利便性を継続して向上できるよう企画した。 <p>【オープンデータの活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイトの再構築にあたり、オープンデータの自動反映によるページ更新機能を搭載し、修正の都度業者に依頼する工程を、オープンデータを修正してデータフォームに格納する形に再編成した。
<p>今後の展望</p>	<p>サイト本体並びに付帯コンテンツについて、閲覧傾向、アクセス動向、チャットボットの質疑応答履歴など、運用に際して蓄積される様々なデータを分析し、より市民のニーズに合わせた形に最適化していくと共に、シビックテックとの協働なども促進し、本事業が市民協働・共助のモデルとなるよう取組んでいく。</p>

注1： 行や列の追加は行わないでください。行や列を拡大していただくのは差し支えありませんが、最大2ページの内で作成をお願いします。

注2： 以下の①または②のいずれかを選択

- ① 域内市町村の取組で、デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。
 (・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災)
- ② 域内市町村の取組で、高齢者、障害者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。

「浜松市子育て情報サイトの運営」概要図

