

材料や、情報公開として住民に公表することもできるという点である。

これら4点によって、スムーズに次世代育成支援行動計画の評価が行われ、また、報告書作成の手間等、行政職員の事務処理負担の軽減も行える。情報管理もしやすく、蓄積したデータを活用することで、次世代育成支援行動計画の次の計画を立てる際にも役に立つ分析資料とすることができるようになるのである。

＜問題点＞

今回実際に伊丹市において本データベースを使用させていただき中で、出てきた問題点をまとめてみたい。最も多かったのは、庁内評価シートの評価項目の量に関する指摘である。項目数が多すぎ、回答に時間がかかるというのが主な訴えであった。評価ツールそのものの改善が必要である。評価項目をもう少しスリム化しなければならない。

次に多かったのは、出力シートの量や内容の問題である。特に「事業別」出力シートをプリントアウトすると、1事業につき18ページにわたって印刷されてしまう。この量では、検討材料として多すぎるという指摘である。確かにその通りであり、出力内容とともにその量を検討していく必要がある。

また、庁内の担当者の負担の問題もある。現在の方式では、こども企画課の取りまとめ役の職員にかなりの負担がかかる方式である。よって、もう少し簡便に評価ツールの配布・回収ができるような工夫が求められる。

以上のようないわば「使いにくさ」の改善が求められており、既に1度目の試行を終え、指摘された点の一部については改良を行った。しかし、評価ツールそのものの問題点等は、すぐに改良できるものではないため、今後の課題といえる。

2. 次世代育成支援行動計画の事業情報提供・利用 portal site の開発

1) 研究開発のプロセス

次世代育成支援行動計画の事業情報提供・利用 portal site の開発にあたり、本年度は昨年度行った市民（情報受信側）の情報提供に関するニーズ把握に加えて、宝塚市側（情報発信側）における情報提供の現状の把握をさらに詳細に行った。その方法は、宝塚市の担当職員と研究チームによるインテンシブインタビューおよびグループディスカッションである。そして、子育て支援サービス情報の portal site の基本構造についての検討を重ね、その内容をもとに portal site のベータ版の開発を行った。

①宝塚市子育て支援サービス情報提供の現状（情報発信側の現状）

宝塚市では、子育て支援サービスに関する情報提供が、より多くの人にかつ一人ひとりの市民のニーズに応じた情報提供が行われることにより、より正確に・速く、そして市民が情報提供を担う媒体のそれぞれの方法に満足が得られ、「宝塚市に住んでよかった!!」と思ってもらえる情報提供を考えている。情報提供の方法（手段）は全部で11の方法であるが、主な情報提供手段として①紙ベース媒体、次に②対面式、③検診等の場、④その他のメディア媒体である。

＜紙ベース媒体＞

宝塚市における子育て支援サービスに関する情報提供の主流となっているのが、紙ベース媒体である。ただの「紙」ではなく「紙ベース」としたのは、紙に印字された情報（チラシも含む情報誌）はさらに、宝塚市のホームページを通じてPDF形式でそのまま掲載されるものもあるという仕組みとなっているためである。

行政関係からの情報提供は、紙ベース媒体を代表する冊子である、『宝塚子育て・子育てガ

イド「たからばこ」(以下、「たからばこ」)に、子育て支援サービス情報を網羅的に掲載している。ただし、増え続けるサービス情報すべてを載せるということではなく、見易さに配慮し、できるだけコンパクトに冊子をまとめている。一定量の情報になるように毎年改訂される際に掲載内容と量の調整を行っている。

「たからばこ」の配布は、妊娠届け時、転入届時(就学前児童のいる家庭)、児童虐待防止市民啓発事業の参加者(子育て支援の支援者等含む)、民生委員・児童委員、主任児童委員、市民が利用する公共施設の窓口、行政機関職員、出前児童館、閲覧用として子どもの居場所となる児童館、保育所、指定保育所などで行われている。また、宝塚市のホームページにも掲載されている。

「たからばこ」は毎年改訂されるが、日常的に行われる細かい日々のお知らせや、毎月、四半期、1年おきといった発行間隔のある情報誌・チラシによる情報提供も大きな割合を占めている。情報誌には、「市広報誌」、子ども家庭支援センター発行「きらきら」(年4回)、子育て支援課発行「夢クルー」(年5回)がある。これらはすべて宝塚市のホームページにも掲載されている。チラシやリーフレットは、「保育所保健だより」(毎月)、「健康センターだより」(年1回)、公立保育所子育て支援マップ(各園ごと)、「児童館だより」(各児童館が毎月発行、宝塚市のホームページにも掲載)、その他講座案内等というようになっている。チラシ・リーフレットは主に、子育て支援に関係する各所管がそれぞれ個別に発行している。

宝塚市では民間の情報誌による情報提供もおおよそ把握している。例えば、社会福祉協議会による情報誌、ボランティア活動による情報誌等である。民間のミニコミ誌として、7つのグループによって情報誌が発行され、市民に広く利用されている。

<対面式>

各関係機関が主催する子育て支援事業に参加

した市民が、そのときに直接宝塚市職員と会話をするすることで、同じ「情報」であってもより具体的な情報提供につながる。また、市民のニーズをそういった対面式の情報提供の中でキャッチできることにもなる。さらに、そこで市民が得た情報がその他の市民への口コミ情報となることもある。

<検診等の場>

特に母子保健の分野では、紙ベースの情報提供はもちろんのこと、対面式の検診や母親学級等の支援の中で情報提供を行うことが大きな役割を果たしている。

<その他のメディア媒体>

FM宝塚(ラジオ)、ジェイコムTV(ケーブルテレビ)のメディアを活用した情報提供も随時行っている。

以上みてきたように、宝塚市では様々な情報提供媒体を活用しながらよりきめ細かく情報提供が行われるよう配慮されている。

②『宝塚子育て・子育てガイド「たからばこ」の作成

宝塚市では、紙ベース媒体による情報提供が主な手段となっている。市の広報誌では市全体の情報の中の一部として、子育て支援サービスに関する情報が掲載され、特にイベント情報についての保護者の関心度は高くなっている。紙ベース媒体としてもう1つ有力な方法として「たからばこ」がある。これは、子育て支援サービス情報をメインに子育てに関する様々な情報が、子育てする保護者の視点に立って書かれているものである。

宝塚市が「たからばこ」を作成するに至った経緯とその作成プロセスについて明らかにすることで、現在の宝塚市の情報提供に対する視点と現状がより明確になると考え宝塚市子育て施策担当職員にインタビューを行った。その結果について、以下にまとめた。

宝塚市では1997（H9）年7月に「エンゼルプラン宝塚」に基づき、妊娠、出産、育児の支援の推進を基本目標に掲げ、その1つとして「総合的情報提供の窓口の改正及び情報誌の発行」を新規事業として掲げた。この新規事業が立ち上がった背景として、宝塚市によって実施されたニーズ調査の結果より、「市民が市の施策を知らない」、そして「施策が活用されていない」という現状が明らかとなった。子どもに関する施策は年齢によって変わり、そのために所管課も多課にまたがっていることから、市民にもそして職員にも分かりづらく、相談を受けた職員でさえ市民を各課にたらいまわしにしかねない状況であった。このような背景から、分かりやすく、市民にとって身近に感じられるもので、何回も繰り返し見てもらえるような情報誌の作成を行うこととなった。また、情報を実際に活用することになる市民を巻き込んだ形での情報誌の作成がスタートすることとなった。

「たからばこ」作成プロセスは次のようなものであった。まず、庁内で子育て支援サービスに関係する担当課8名（児童福祉課、健康推進課、女性施策課、保育所、学校教育課、社会教育課）と公募によって選ばれた市民ボランティア12名によって「子育てマップ検討委員会」を設置し、作成が始められた。2000（H12）年にこの「子育てマップ検討委員会」が設置されてから、内容の検討・情報収集等の検討、作成内容の庁内照会、取りまとめ、版下作成を経て、ようやく2001（H13）年3月に完成し、5月初旬より順次、市民の手に配布された。

この冊子「たからばこ」を作成するにあたり、他市でもその当時、総合誌としての冊子があまりなく参考になるものがなかったため、出来上がりのイメージが分からないまま手さぐり状態ではじまった。情報収集については、主に行政が施策についての情報を集め、市民ボランティアが自分たちの欲しい情報を集めるという風に役割分担を行った。しかし、その過程で市民にとって魅力的なものとしての「たからばこ」と行政が目指す情報提供の意味あいとの間にずれ

が生じてくるということが起こり始めた。つまり、行政は施策を知ってそれを利用してもらうことで家庭の負担軽減をしてもらいたいという意図があるが、市民ボランティアは市の施策よりもお出かけ場所等の民間情報もいれたいという期待が生まれ、両者の間での目的意識の共有化を図るために当初かなりの時間を要することとなった。結果的に、現在の「たからばこ」は民間情報ではあるけれども準公的情報ともいえるような社会福祉協議会や社会福祉法人などから発する情報についてが掲載されている。

2001（H13）年3月に初版が刷られてからはほぼ毎年改訂が繰り返され、現在は第6版（2007年度版）となっている。改訂の際には「たからばこ」に情報が掲載されているサービスの担当課等に再度照会し、最新の情報を掲載していることから、現在では庁内でも「たからばこ」の存在は十分に認識されるようになってきており、相談員がこの「たからばこ」を参照しながら直接子育て相談に応じる、または、電話口で相談員と保護者とが「たからばこ」の同じページを見ながら子育て支援情報を提供するという活用方法まで行われるようになってきている。しかし、年度中に始まった新規事業等に対する情報収集の方法は現在課題となっており、リアルタイムでの総合的な情報提供について、今後改善していく必要性を感じているとのことである。

市民ボランティアを巻き込み、市民のニーズを反映させながら手探り状態で始まった「たからばこ」の作成であったが、現在では宝塚市が先駆的に作成した「たからばこ」を近隣他市が参考にしながら独自の情報誌を作成するというも行われている。

以上みてきたように、「たからばこ」の作成にあたっては多くの関係所管課や市民ボランティアが関わりながら進められてきたということが分かるだろう。次節で詳しく、Web版「TAKARABAKO」の開発へのプロセスについて述べるが、ウェブサイトを作成するにあたりどのような情報をどのような担当課から集めてくるのかといった具体的なウェブサイト作成に関

わる現状についても本インタビューにおいて合わせて把握することができた。多くの所管課にまたがっている子育てサービスに関する情報を集約し、ウェブサイトに掲載するためには、宝塚市全庁的な協力が必要である。特に、市民の望んでいる「最新情報の掲載」のためには、それぞれの担当課による即時の情報の更新も必要である。

③ Web 版「TAKARABAKO」の開発へ

＜website 型情報提供について＞

Heeks (1999, p18) は、ICT (Information and communication technology) を活用した情報提供は、紙ベースよりも効果的で正確であり、安価で迅速であるというメリットがあると述べている。多くの市町村において紙ベースの情報提供とあわせて、ウェブサイトを活用した情報提供は積極的に行われるようになりつつある。しかし、どのようなウェブサイトが子育て中の保護者にとって見やすく、活用しやすいのかといった研究についてはこれまであまり行われてこなかった。また、情報提供を行うことによって、保護者が得た情報を活用し、実際にサービス利用にまで結びつけることを目的としたウェブサイトは見当たらない。子育て中の保護者にとって使い勝手がよく、欲しい情報を効率よく簡単に引き出すことができるウェブサイトの開発が求められると考える。そのためには、ICT のメリットである、情報を体系的に整理し、分かりやすく分類されたウェブサイトが必要である。また、ウェブサイトにおけるリンク機能や検索機能によってより手軽に自分の欲しい情報にたどり着くことができる仕組みが必要である。ICT は、社会参加やコミュニケーション、サービス提供に貢献するツールである (Geoghegan, 2004, vii) ため、ウェブサイトを活用した情報提供は意義があると考えられる。

(引用)

Heeks, R. and Davies, A. (1999) 'Different approaches to information age reform', in

R. Heeks (ed) Reinventing government in the information age, London: Rout ledge.

Geoghegan L. and Lever J. with MacGimpsey L. (2004) 「ICT for social welfare」, The Policy Press. p33

2) website の開発プロセス

ウェブサイトを活用した情報提供を行うにあたり、宝塚市の研究チームと一緒に他市における先駆的な取り組み (西宮市、豊中市、横浜市、浜松市など) について検討することから始めた。宝塚市との協働研究チームでは、浜松市の子育て支援情報のウェブサイト注目し、検討を重ねた。浜松市では NPO 法人によって運営されている「ぴっぴ」というウェブサイトに、市内の様々な子育てに関する情報が掲載されている。この「ぴっぴ」の開発のプロセス (月刊 LASDEC—地方自治情報誌— Vol. 38 NO. 9, 2007) を参考に、情報提供の内容、情報提供のための宝塚市側の体制等についての検討を重ねた。

宝塚市の子育て支援サイトでは、次世代育成支援行動計画の事業を中心に次の 5 つの機能を備えたウェブサイトを開発していくこととなった。①子どもの発達プロセスに沿って検索できるサイトであること、②地域ごとに情報が閲覧可能なサイトであること、③目的別に検索できるサイトであること、④ウェブサイトだけではなく実際に子育てについての相談 (コンサルジュ) をするきっかけ作りとして活用できるサイトとして活用できること、⑤子育ての少し先を見越して、あらかじめ自分が利用できるサービスに関する情報を集めておくことが簡単にできる (ミニフォーキャスト) ことである。宝塚市には冊子「たからばこ」という市民の声が反映される形で作成された資源があるため、その内容を生かしながら、開発した β 版では上記の 5 点がウェブサイトに盛り込まれる内容となる。

＜子どもの発達段階ごとに閲覧可能なサイト＞
宝塚市の次世代育成支援推進行動計画を参考

に子どもの発達段階を「妊娠・乳児期」、「幼児期」、「学齢前期」、「学齢後期」、「思春期」、「青年期」の6つのカテゴリに分類することとした。さらに、全ての成長過程にあてはまるサービスを選択できるように「全成長過程」という選択肢を用意した。

<地域ごとに閲覧可能なサイト>

宝塚市では、市内を7つのブロックに区切っている。自宅に近いサービスを検索したり、他ブロックのサービスを検索できるようにそれぞれのブロックにあるサービスを整理し、地域ごとにサービスを閲覧できる仕組みとした。

<目的別に検索できるサイト>

子育てに関連するサービスは各種手続きや、講座、相談サービスなどさまざまである。保護者の目的に沿ってサービスを検索できるよう、「したいこと」から検索可能にした。具体的な項目としては、13項目（①情報を得たい、②相談したい、③届け出たい、④仲間をつくりたい、⑤利用予約をしたい、⑥学びたい、⑦休みたい（親）、⑧遊びたい（子）、⑨助成を受けたい、⑩助けてほしい、⑪子どもを預けたい、⑫子ども虐待を知らせたい、⑬その他）である。

<実際に相談も可能なサイト（コンセルジュ）>

子育て支援サービスを選択する1つの方法として、コンセルジュに相談しながら自分にあったサービスを見つけられるよう、その入り口をウェブサイトにも設けることとした。現在、検討中であるがwebカメラを活用しながら対面式で相談に応じることで、自宅にいながら気軽に情報収集をする機会をつくることことができる。また、コンセルジュに相談することで、さまざまなサービス情報のなかから自分にあったサービスを簡単に見つけることができる。

<自分でプラン（ミニフォーキャスト）>

「ウェザー・フォーキャスト」は、「天気予報」のことである。日々変化する気圧の様子や

昨年度までの天気情報の統計などから明日、あさっての天気を予想する（フォーキャスト）のである。それによって、我々は「午後から雨が降りそうなので傘をもって出かけようかな」というような予測をもって行動することができる。天気予報がなければ、降ってくる雨についての準備をすることができないだろう。ミニフォーキャストは、保護者が子育ての少し先を想像しながら、宝塚市にて実際に利用可能なサービスをセルフプランニングすることによって、保護者がサービスを利用しようと思ったときに簡単にそれらのサービスを利用することができる仕組みである。

以上の5つの機能を備えたウェブサイトを開発するのは、情報を選択する方法を保護者自身で選びみつけてもらうことが可能だからである。たくさんの情報が掲載されていたとしても、保護者が欲しいと思っている情報（ニーズ）にたどり着くことができなければ、その情報の意義はないといっていだろう。そして、保護者が得たサービス情報が、保護者が必要なときに利用可能なものであることが必要条件であると考えられる。また、保護者が自分自身で情報を検索し、見つけ出すことができない場合は直接相談員に相談し、自分にあったサービス情報を提供してもらうこともできる。

websiteに掲載する具体的な情報の内容は、冊子「たからばこ」に掲載されている情報を整理し直し、掲載することとなった。冊子「たからばこ」は、宝塚市で利用できる様々なサービス（事業）名を保護者に分かりやすい言い回しに書き換えて編集されている。よって、サービス情報は保護者が理解しやすい用語を用いて入力することとした。具体的な子育て支援サービスに関する情報のカテゴリ、項目については、次節の事業情報提供・利用 portal site の概要で述べる。

④宝塚市子育て支援サービス情報提供の全体像とポータルサイトの位置づけ

前節で、宝塚市の子育て支援サービスについての情報提供を行うためには子育て支援に関係する多くの所管課のそれぞれの協力が必要であることは述べた。ここでは、宝塚市全体としての子育て支援サイトの位置づけについて述べる。本年度は研究開発の2年目であり、検討中の事項も含まれるが、現段階で期待される事項についても以下に述べる。

＜宝塚市子育て支援サービスの情報提供の全体像（図29）＞

本研究で開発されるポータルサイトは、その他の情報提供手段とともに、利用者に情報を提供する（図29）。その他の情報提供手段とは、イベントなどの場での情報提供、ちらし・リーフレットを活用した情報提供、冊子「たからばこ」や、来年度以降の課題であり検討中の携帯メールや対面式の情報提供であるコンサルジュである。これら6つの方法を重複的に用いなが

ら利用者に情報提供を行う。

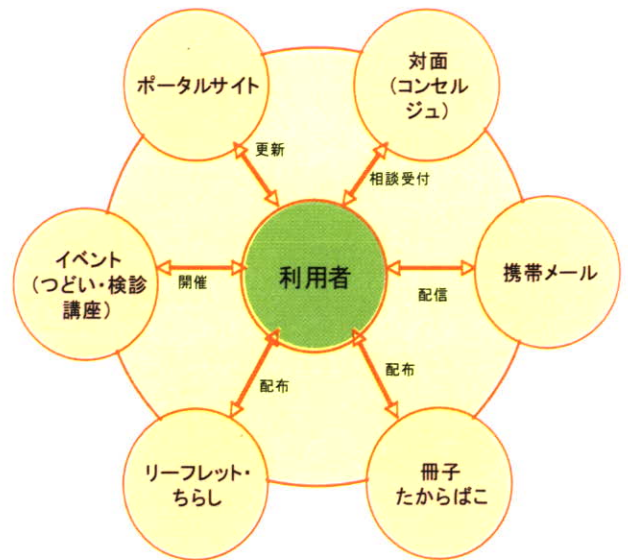


図29 宝塚市子育て支援サービスの情報提供の全体像

＜子育て支援ポータルサイト利用のフロー（図30）＞

宝塚市の子育て支援サービスをひとまとめにしたポータルサイトは、図30のようなフローのなかで活用されるイメージである。子育て支援

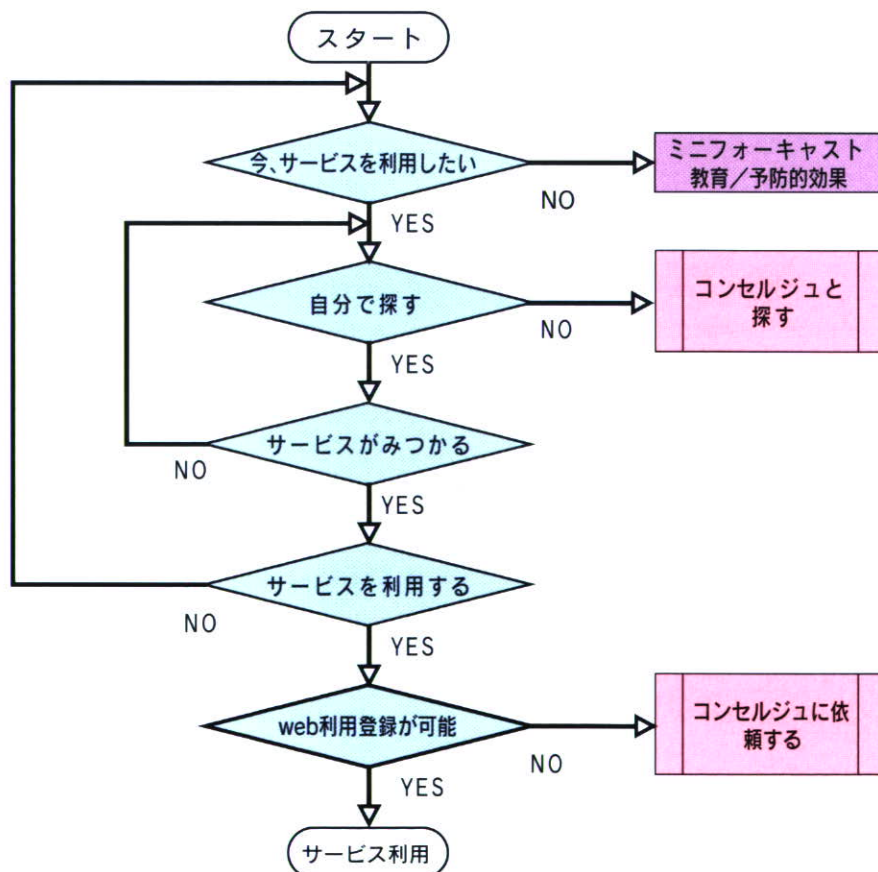


図30 子育て支援ポータルサイト利用のフロー

サービスを利用したいかどうかというところからはじまり、実際にサービスを利用するところまでがゴールである。ポータルサイトを利用するだけではサービス情報をみつけることができない場合には、コンセルジュと一緒に探すことになる。

<事業情報提供・利用 portal site の概要>

i) 情報提供 Web システムの構成について

次世代育成支援行動計画で展開されている約200ある事業の情報提供のしくみについて、市民に分かりやすく、且つ、行政担当者にとっても情報整理・利用が容易である方法を実現させるためのシステム構成を目指した。

また、次年度の取り組みとして、本研究の、伊丹市において開発・実践（検証）中である利用者評価システムと連携させることも視野に、情報提供と利用者評価の統合が可能な情報マネジメントシステムとしている（図31）。

ii) 情報の入力・編集について（情報管理者システム）

<機能>

- ・事業（サービス）及び施設情報の新規入力・編集・削除
- ・情報の検索・閲覧
- ・統計
- ・帳票印刷
- ・アクセス分析

情報の新規追加・編集・削除は、アクセス権限を付与された担当者が、パソコンからDBにアクセスして行う。

事業の情報は、DBに用意された統一フォーマットに入力する。事業名・事業番号・事業分類・サービス名（行政の事業名と市民に公表している名称が異なる場合）、住所、問合せ先など基本情報とともに、Web上で提示する検索カテゴリーにおける分類と検索キーワードを入力する。

Web上で提示する検索カテゴリーは、例え

ば「事業分類」でのカテゴリーでは、以下のとおりであるが、

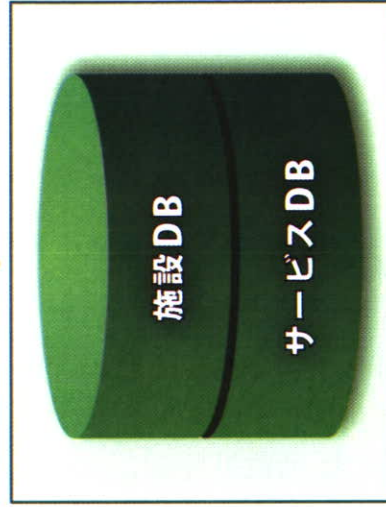
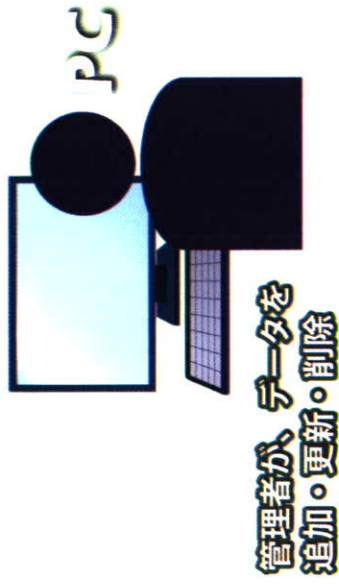
- ①レスピット等サービス事業
- ②講座／啓発イベント事業
- ③相談事業
- ④各種制度
- ⑤助成制度
- ⑥子ども自身が参加する事業
- ⑦その他

利用者にとっては、探しているサービスがどの分類にあてはまるのかが分からない場合が考えられる。そのため、「したいこと」という検索カテゴリーは、以下のとおりとなっている（図32）。

- ①情報を得たい
- ②相談したい
- ③届け出たい
- ④仲間をつくりたい
- ⑤利用予約をしたい
- ⑥学びたい
- ⑦休みたい（親）
- ⑧遊びたい（子）
- ⑨助成を受けたい
- ⑩助けてほしい
- ⑪子どもを預けたい
- ⑫子ども虐待を知らせたい
- ⑬その他

また、エリアを絞って情報を得たい場合には「地区」から、対象年齢を絞って情報を得たい場合には「成長過程」から、場所や施設だけを探したい場合には「施設分類」から探すことができるよう、情報入力システム（DB）が用意されている。加えて、宝塚市の場合は既に配布され、市民に広く認知されている子育て情報冊子「たからばこ」と併用して利用できるよう、「たからばこ」と同じ分類の検索項目がある。いずれも、カテゴリーをクロスして「and 検索」が可能なくみである。

施設の情報は、子育て関連に限定されず市全体の施設として管理されている場合も多いので、市全体の共有情報として共有マネジメント



※施設とサービスは、共通のIDで一致させる。

タカラバコ 情報提供システムイメージ図

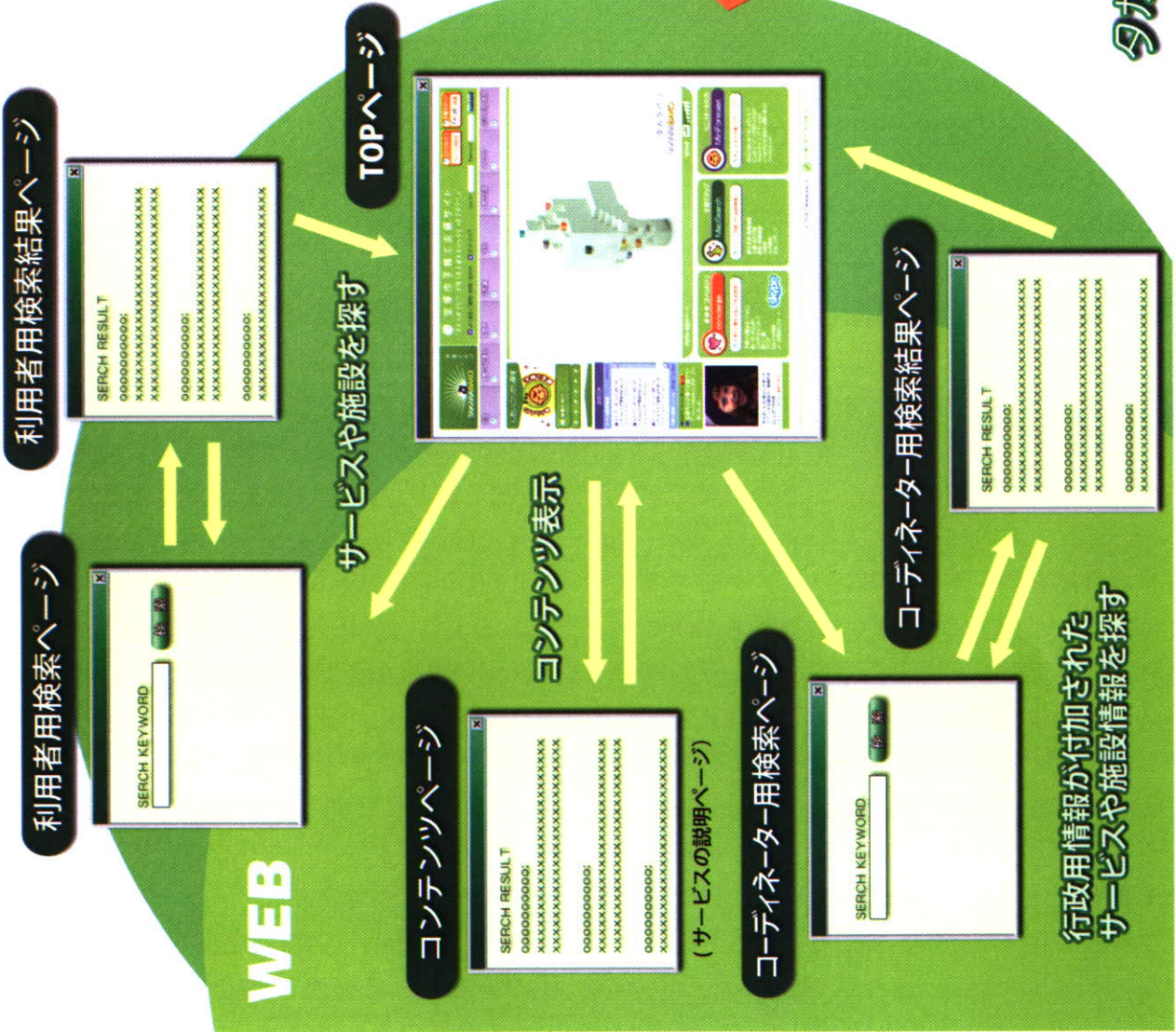


図31 タカラバコ 情報提供システムイメージ図

サービスを探す

【したいことから探す】

- 情報を得たい
- 相談したい
- 届け出たい
- 仲間をつくりたい
- 利用予約をしたい
- 学びたい
- 休みたい(親)
- 遊びたい(子)
- 助成を受けたい
- 助けてほしい
- 子どもを預けたい
- 子ども虐待を知らせたい
- その他

【成長過程から探す】

- 妊娠・乳児期
- 幼児期
- 学齢前期
- 学齢後期
- 思春期
- 青年期

>> 全選択

【地域から探す】

- 第1ブロック
- 第2ブロック
- 第3ブロック
- 第4ブロック
- 第5ブロック
- 第6ブロック
- 第7ブロック

>> 全選択

【たからばこから探す】

- 制度
- 子育ても仕事も
- 保育所
- 幼稚園
- 学校
- 子育て支援
- おでかけ
- 防犯/防災

【キーワードから探す】

【事業分類】

- レスビット等サービス事業
- 講座/啓発イベント事業
- 相談事業
- 各種制度
- 助成制度
- 子ども自身が参加する事業
- その他

【事業番号】

【担当課名】

【事業名】

【更新日】

>> 検索条件をクリア

サービス検索 GO

図32

する。そのため、本DB内では「施設情報」と「サービス情報」を2つのDBを連携させて利用する。

iii) 情報の閲覧について (利用者システム)

<機能>

- ・情報の検索・閲覧

利用者は、上記ii)で、様々な分類に整理され、キーワードが付与された情報を、Webサイト上で検索して取り出す。

サイト上に各項目の説明(コンテンツページ)も掲載されているので、宝塚市が提供するサービスについて概要を把握しながら、利用者各々のニーズに合致するサービスや施設を絞り込む。

iv) 情報の閲覧について (コーディネーターシステム)

<機能>

- ・情報の検索・閲覧
- ・(報告)

情報の案内役であるコーディネーターも、利用者と同じ検索システムを利用して、情報を取り出す。あるいは、検索の方法を利用者に伝えながら、同じ画面を利用してスムーズな案内につなげる。

但し、コーディネーター用ID/PWを使用しアクセスする為、各担当部課名や、担当者名、更新日、注意書きなど、利用者画面には表示されない運営側の情報も得ることができる。

コーディネーター・行政担当者は事業分類で区別するほうが便利であり、市民(利用者)は

生活上の感覚的な分類（預けたい、休みたい）で案内されるほうが分かりやすい、といった不都合が解消され、情報のワンストップマネジメントが実現される。

v) 叩き台の開発について

本研究では、研究開発（M-D&D）の行程として、まず、叩き台を完成させて改良しながら仕様固めを行う、実践モデルを確立する為の方策として、PCのLAN+簡易的WEB公開というしくみにしている。DBは1台のPC端末を利用し、DBシステムのソフトであるファイルメーカー Pro のInstantWeb 機能を利用して、同時アクセス5セッションまで可能な小規模なWeb公開を行った。仕様書で要件を固める段階では、実際の利用イメージが湧かないことも多い。Webシステムを開発する場合、開発後に仕様を修正することは時間と費用の大きなロスになる。従って、本年度は、研究チームと実際に本システムが稼動した場合に使用する情報管理者・利用者（利用者視点で使い勝手を検証

する研究者）がInstantWeb上で試用し、改良点を検証する。その後、改良点を盛り込み、本格的なWebシステムのDB設計、プログラムを行うという手順で開発を行う。

vi) 宝塚市子育て支援サイトの詳細

宝塚市子育て支援サイトの詳細について簡潔に述べる。

宝塚市子育て支援サイトのトップページ（図33）は、保護者がどのように子育て支援サービスを検索するかを選択することができる。具体的には、6つの方法から選択することが可能である。

まず始めに、図33の①（パープルの部分）の冊子版たからばこの目次から検索する方法である。宝塚市ですでに広範に情報検索の方法として活用されている冊子版たからばこの目次とほぼ同じ形で情報が分類されているため、冊子になじみが深く、ウェブサイトを初めて活用する人でも利用がしやすい。また、冊子であらかじめサービス情報を検索しておき、さらに詳細な



図33 宝塚市子育て支援サイトトップページ

情報が必要なときにウェブサイトを活用することもできる。2点目に、図33の②（左上みどりの部分）では、保護者が自分でしたいと思っている内容から検索することができる（詳細は後述する）。3点目に、コンセルジュに相談して探す方法がある（図33の③）。ここでは、IP電話（Skype）を活用して相談員に直接子育て支援サービスに関する相談、問い合わせをすることも可能である。あるいは、コンセルジュへの問い合わせ方法なども知ることができる。4点目に、保護者が利用したいサービスをマップから選んで選択することができる（図33の④）。5点目に、保護者が利用可能なサービスについて2、3年先の様子を見越して事前に情報検索できる「ミニフォーキャスト」の方法を選択することもできる（図33の⑤）。6点目に、成長過程と地域をグラフィックデザインを活用した立体的な画像から自分に合った条件をみながらサービスを選択することができる（図33の⑥）。

情報検索の入り口は、トップページのボタンのなかから選択することができるが、検索したい条件を組み合わせ、詳細な情報の検索も可能である（図34）。例えば、「したいこと」と子どもの「成長過程」とサービスを利用したい「地域」などを組み合わせ、よりニーズに見合ったサービスを簡単に選択することができる。保護者がほしいと思っている情報に関する条件を選択し、検索を実行すると図35のような検索結果が表示される。図34の画面の上の部分に、どのような条件を自分で選んだかが表示されるようになっている。図35の場合、検索条件にあてはまった情報は3件である。そして、この3つの子育て支援サービスについての、名前、サービスの内容、開催地、連絡先などが詳細に表示される。さらに、子育て支援サービスが受けられる開催場所がウェブサイトを開設している場合には、URLをクリックするだけで閲覧できるようにリンクされている（図36）。



図34 子育て支援サービスの条件検索

	検索キーワード	
	しあいごと	相談
	成長過程	妊娠・乳児期 幼児期 学童前期 学童後期 思春期 青年期
	地域	第1エリア 第2エリア 第3エリア 第4エリア 第5エリア 第6エリア
たからばこ		戻る

3件のサービスが見つかりました。

検索結果 1

サービス名	子育て家庭ショートステイ
内容	子育てしている家庭などの悩みの解消や、一時的に児童（18才未満）の養育が困難な時、宝塚市の指定している児童養護施設等で一時的にお世話します。
趣	対象理由・・・疾病、出産、看護、育児疲れ、冠婚葬祭、出張等の社会的理由 対象期間・・・原則1か月以内で、お世話が必要と認められる期間
対象	幼児期 妊娠・乳児期 学童前期 学童後期 思春期
開催日	
開催予定（期）	随時
利用料金	無料
お問合せ先	家庭児童相談室
住所	宝塚市の町12番5号
電話	0797-86-3865
最寄駅	（電車で行くとき）阪急宝塚線 宝塚駅西口、中川駅の南歩いて約10分 （バスで行くとき）毎朝はこニスタ（アサザ）下車すぐ
行き方	下記URL 参照ください。（地図掲載あります）
時間	9:00-17:15（月曜～金曜日）
休日	土日、休日
URL	http://www.ttk.tak.na.jp/ba12b-05/turcuma.htm
お申込み先	子ども家庭支援センター
方法	窓口（宝塚市、該当機関）

図35 子育て支援サービスの条件検索結果



図36 子育て支援サービスの詳細情報

さらに、開催場所の所在地情報がGoogleの検索マップを活用して閲覧できる仕組みとなっている(図37)。このように、様々な検索方法と、検索結果の出力方法を採用することで、保護者が自分で得た情報を利用して、実際にサービスを利用できるようさまざまなニーズに対応できる子育て支援サービス情報の提供のためのポータル

サイトとなっている。

宝塚市では、冊子版たからばこに掲載されている情報は宝塚市職員と市民が協力して精査されている。ウェブサイトとして子育て支援サービス情報を掲載するためには、一定のフォーマットに誰でも簡単に入力可能な仕組みにしておくことが必要であると考えた。図38は、情報



図37 子育て支援サービスの所在地

サービス詳細	サービスリスト	施設リスト	新規入力	削除	検索	全レコード表示	ソート
シリアル番号	1						
事業名	産後ヘルパー派遣事業						
事業番号	1216						
事業ニックネーム	産後ヘルパー派遣						
事業分類	<input checked="" type="checkbox"/> レスピット等サービス事業 (各種制度) <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 講座・啓発イベント事業 (助成制度) <input type="checkbox"/> 相談事業 (子ども自身が参加する事業)						取込データ サービスカテゴリ 1
メニュー別したいこと	<input checked="" type="checkbox"/> 情報を得たい <input type="checkbox"/> 学びたい <input type="checkbox"/> 子どもを預けたい <input type="checkbox"/> 相談したい <input type="checkbox"/> 休みたい(親) <input type="checkbox"/> 子ども虐待を知らせてほしい <input type="checkbox"/> 届け出たい <input type="checkbox"/> 遊びたい(子) <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 仲間をつくりたい <input type="checkbox"/> 助成を受けたい <input checked="" type="checkbox"/> 利用予約をしたい <input checked="" type="checkbox"/> 助けてほしい						
メニュー別地区	<input checked="" type="checkbox"/> 第1ブロック <input checked="" type="checkbox"/> 第3ブロック <input checked="" type="checkbox"/> 第5ブロック <input checked="" type="checkbox"/> 第7ブロック <input checked="" type="checkbox"/> 第2ブロック <input checked="" type="checkbox"/> 第4ブロック <input checked="" type="checkbox"/> 第6ブロック						
メニュー別成長過程	<input checked="" type="checkbox"/> 妊娠・乳児期 <input type="checkbox"/> 学齢前期 <input type="checkbox"/> 思春期 <input type="checkbox"/> 幼児期 <input type="checkbox"/> 学齢後期 <input type="checkbox"/> 青年期						
メニュー別たからばこ	<input checked="" type="checkbox"/> 制度 <input type="checkbox"/> 保育所 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> おでかけ <input type="checkbox"/> 子育ても仕事も <input type="checkbox"/> 幼稚園 <input checked="" type="checkbox"/> 子育て支援 <input type="checkbox"/> 防犯/防災						
メニュー別施設分類	<input type="checkbox"/> 育児支援施設 <input type="checkbox"/> 病院/医療施設 <input type="checkbox"/> レストラン <input checked="" type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 参画施設 <input type="checkbox"/> 市役所 <input type="checkbox"/> おけいこ <input type="checkbox"/> 公園/遊び場 <input type="checkbox"/> 公共施設 <input type="checkbox"/> 文化/スポーツ						
内容説明	産後の体調不良のため家事や育児が困難な家庭にホームヘルパーを派遣します。						
補足説明	どんなことがしてもらえるの？ 家事に関すること(調理・洗濯・掃除など) 育児に関すること(沐浴の手伝い、きょうだいのお世話など) 利用は産後8週まで(多胎は1年まで)日2時間以内で所得課税定率で1000円。事前に相談を受け付けます。						

図38 子育て支援サービス情報の入力フォーマット

を提供する側がデータを入力するフォーマットである。必要な項目にチェックをいれることで、チェックの入っている項目が情報検索時にヒットする簡単な仕組みとなっている。このフォーマットに入力された情報が、上記に述べたようなスタイルで情報検索の結果として表示される。ウェブサイトに掲載される情報は、紙ベースの情報提供よりも情報の即時性が求められる。最新情報を入力しやすくすることで、情報更新の煩わしさをできるだけ軽減することができる。また、子育て支援サービスに関わる多くの関係機関からの情報も同様に入力できることによって情報が本サイトに集約され、よりポータルサイトとしての特色を活かせるものと考え開発した。

3) 事業情報提供・利用 portal site の問題点

開発された portal site は、サービスの利用者である宝塚市民と、情報を提供する側である宝塚市で相談を担当している職員も利用することになる。

ウェブサイトを活用するサービス利用者は、少なくとも簡単なコンピュータ活用のスキルのある人たちだと想定できる。単に情報提供を行うだけではなく、利用者が自分でサービス情報を検索し、その後、実際にサービスを利用してもらうことにつながれば、宝塚市での子育てがしやすい環境に資するウェブサイトとなると考えられる。本ウェブサイトは利用者の子育て支援サービス選択の意思決定をサポートする仕組みを取り入れているが、自分で子育て支援サービスを選択できない場合には、コンセルジュに対面式で相談することで、どんなサービスを利用できるのかをアドバイスを受けながら決めることもできる。

子育て世代（20歳代～40歳代）の約9割がインターネットを活用するようになった現在（総務省、「通信利用動向調査」2008）、ウェブサイトによる情報提供は意義があると考えられる。

社会資源としての子育て支援サービスは、子育てに困っている保護者こそ利用が求められる

ものであり、それと同時にサービスが行政から届けられるものである。しかし、そういった支援が必要な保護者ほどサービスから遠い存在であることも多く、こういった保護者にどのようにサービス情報を届け、実際にサービスを利用してもらうかを今後も引き続き検討していくことは重要である。本研究では、そういった点に配慮しながらも、ウェブサイトによる情報提供を行うことによって、自ら情報検索ができる保護者やコンセルジュと相談しながらサービスを選択することができる多くの保護者にとっては利用活用の意義の高いものであると考える。

開発される portal site は宝塚市にあるすべての情報を網羅的に集めたデータベース（民間情報は現段階では除く）としての役割りを果たすことにもつながる。このデータベースを活用しながら、相談援助を行う担当者が効率的に子育て支援サービスに関する情報を集めたり、検索、選択することができる。しかし、ウェブサイトを集積されているサービス情報についての理解や、サービス情報を見つけることができたとしても、そのサービスと利用者をつないでいくなどといった具体的なウェブサイトを活用した相談サービスについての技術開発、実践モデル開発はこれまで研究がされておらず、コンセルジュとして情報を集め、選別し、ニーズにあったサービスに関する情報提供を行うという役割りが果たせるよう、コンセルジュ養成のためのマニュアル作成が今後の課題であると考えられる。

D. 結論

以上、本開発的研究の最終年度となる平成19年度は、1) 総合評価データベース・システムの叩き台を伊丹市と協働して開発し、担当部局の協力を得て試行、修正を行い、2) 情報提供 portal site については、宝塚市と協働し、グラフィックと検索システムを洗練させつつ、市が提供する公的資源の中から必要な情報に確実に到達し、活用できる web site の叩き台を開発

した。

1. 総合評価データベース・システムの普及の課題

これまで見てきたように、平成19年度に完了した総合評価データベース・システムの開発は、伊丹市との協働によって実施した。伊丹市はモデル事業として2年をかけて次世代育成支援行動計画を策定したが、当初から詳細な策定プロセスに関わることができたことによって、評価データベースの開発に必要な事業に関する庁内評価指標および利用者評価指標を決定していくプロセスにおいて市の協力が得やすかった。したがって、開発のプロセスにおいて越えなければならないハードルもあったが、ほぼ計画通りに叩き台の作成を終えることができた。

M-D&Dの開発プロセスでは、フェーズⅠで問題を把握するために、量的調査を実施することが多い。本研究でも、自治体が次世代育成支援行動計画の評価に取り組む実態やデータベースの整備状況などについて全自治体を対象に量的調査を実施し、分析した。しかし、フェーズⅡの叩き台の作成、そしてフェーズⅢの試行、改良では、極めて高い水準の具体性が求められるために、量による普遍的モデルの開発というよりは、特定の対象（自治体）をモデルとして開発することが多い。そして、そのようにして開発したモデル（叩き台）を基に、フェーズⅢの終盤からフェーズⅣにおいて、広く普及する（dissemination）ためのモデル開発を検討することになる。普及を容易にするためのモジュール化、あるいはより汎用性の高いICTソフトウェアの選択やプログラミングの修正などを行うことになる。本研究では、叩き台開発のために必要な具体性を確保するために、良好な関係にある伊丹市と協働することとなった。

当初本研究は3年間を予定しており、3年目に本格的な普及の検討と工夫を行い、普及版の開発を予定していた。しかし、3年目の開発が叶わなかったために、叩き台の開発は終えたも

の、普及版の開発には至らなかった。

したがって、今後の課題としては、この叩き台をもって宣伝活動を行い、次世代育成支援行動計画の総合評価データベース・システムを導入したいと考えている自治体があれば、協働しながら普及を進めざるを得ないことになる。本来は普及版を開発し、それを持って普及を図るほうが容易ではあるが、直接採用現場でのカスタマイズ、誂えを行うという方法を試すことになる。

次世代育成支援行動計画の評価、ことに利用者評価を含む評価は、施策評価として不可欠であり、その実施は自治体に義務付けられることになる。本研究において叩き台として開発した総合評価データベース・システムは、そうした施策評価におおいに貢献すると考えられ、広く普及する意義は極めて大きいと考える。

2. 事業情報提供・利用 portal site の普及の課題

すでに触れたように、次世代育成支援行動計画で提供される事業に関する情報をわかりやすく提供し、簡便な利用を可能とする portal site の必要性は、調査結果が示すところである。本研究では、フェーズⅠでの量的及び質的調査の再分析などを通して site の基本設計をし、前の総合評価データベース・システムの開発と同様、特定の対象（自治体）をモデルとして選択し、開発を行った。宝塚市はやはり次世代育成支援行動計画策定段階から関わりのある市であるが、紙ベースの優れた情報提供媒体を活用してきた実績のある自治体である。

フェーズⅡおよびⅢにおいて具体的な叩き台を開発するに当たって、この紙ベースの情報媒体を活用してモデルを開発した。前のデータベース・システムと同じく、このモデルを普及版とするための検討と工夫が今後の課題となる。

その際、民間情報の取り扱いや、site の更新に関わる自治体のもろもろの制約をクリアする方法など、越えなければならないハードルはか

なりある。こうした障碍への対応を考えると、普及を検討するフェーズでは、民間との連携による site の運営の仕組みを十分に検討する必要がある。

次世代育成支援行動計画の推進では、わかりやすい情報の提供を求める市民の声が極めて高い。したがって、本研究の成果としての情報提供 portal site も、今後何らかの方法で普及していく意義は大きいと思う。

研究体制

〈ワーキング・グループ〉

主任研究者 芝野 松次郎（関西学院大学 教授）

研究協力者 小野セレスタ 摩耶（関西学院大学 研究員）

研究協力者 板野 美紀（関西学院大学 研究員）

研究協力者 森際 孝司（京都光華女子大学短期大学部 教授）

研究協力者 荒牧 菜実（(株) タンバリン・プロデューサーズ 代表取締役）

研究協力者 佐藤 孝行（有限会社 アールエスソリューション 代表取締役）

研究協力者 片岡 千春（(株) タンバリン・プロデューサーズ 製作部 コンテンツ室）

〈研究会〉

【次世代育成地域行動計画の評価データベースの開発研究会】

肥爪 勝幸（伊丹市こども部こども室長）

三橋 真記（伊丹市こども部こども室 主幹）

多田 勝志（伊丹市こども部こども室 こども企画課長）

高代真由美（伊丹市こども部こども室 こども企画課 主査）

木村 克治（伊丹市こども部こども室 こども企画課 主査）

鈴木 稲弘（伊丹市こども部こども室 子育て支援課長）

【総合的情報コーディネート・システムの開発研究会】

東郷ミチ子（宝塚市子ども未来部子ども室 子育て支援課 課長）

橋本 摩利（宝塚市子ども未来部子ども室 子育て支援課 係長）

大上 貫市（宝塚市子ども未来部子ども室 子ども家庭支援センター 所長）

松永 則子（宝塚市子ども未来部子ども室 子ども家庭支援センター 係長）

〈オブザーバー〉

太田 和男（厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 児童福祉専門官）

柏女 霊峰（淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授）

才村 純（日本子ども家庭総合研究所 子ども家庭福祉研究部 ソーシャルワーク研究担当部長）

研究成果の刊行に関連する一覧表

発表者	論文/本タイトル	発表誌名/出版社	巻号	ページ	出版年
芝野松次郎	エビデンス・ベースト・ソーシャルワークの特質① —量的分析、開発的研究の立場から—	ソーシャルワーク 研究	第34巻 1号	掲載決定	2008
芝野松次郎	エビデンスに基づくソーシャルワーク実践の科学化 —実践事例の分析とその理論化—	社会福祉実践理論 研究	第17号	掲載決定	2008
芝野松次郎	「社会福祉領域における援助」『対人援助の心理学：朝倉心理学講座』海保博之 監修/望月昭 編	朝倉書店			2007
Shibano, M.	“In Search of Evidence of a Child’s Best Interests: Bridging Research & Practice in Social Work.” In Furukawa, A. <i>Frontiers of Social Research Japan & Beyond.</i>	Trans Pacific Press		総頁数 351	2007
石田賀奈子・ 芝野松次郎・ 原佳央理・ 山岡美智子	児童福祉施設におけるファミリーソーシャルワーク実践に関する研究：乳児院への実態調査の結果から	子どもの虐待とネ グレクト	第9号 1巻	pp. 25-36	2007

※資料に記載しているデータは全てあくまでも1サンプルであり、無断での使用を禁止する。

資料

<トップページ>



<種別画面>



<アンケート配布数等に有力画面>

次世代育成事業評価 - [アンケート配布数・回収数2007]

クリア 検索 愛あいプランコード: 事業事業名:

事業コード	年度	愛あいプランコード		配布数	回収数	回収率	
230302	2007	1106	子どもの居場所づくり事業	100	20	20%	編集
230802	2007	4601	子育て支援センター事業	100	35	35%	編集
230606	2007	4603	草の根家庭教育推進事業	10	2	20%	編集
230607	2007	4604	「家庭の日」だんらんホリデー事業	50	10	20%	編集
230702	2007	5201	育児ファミリーサポートセンター事業	100	90	90%	編集
231302	2007	5301	児童クラブ運営事業	50	40	80%	編集
231002	2007	5303	私立保育所一時保育事業費補助事業	240	50	21%	編集
231001	2007	5304	公立保育所延長保育事業	10	10	100%	編集
231004	2007	5305	私立保育所休日保育事業費補助事業	100	80	80%	編集
231005	2007	5306	病後児保育委託事業	100	100	100%	編集
230903	2007	5307	子育て家庭ショートステイ事業	150	120	80%	編集
230803	2007	6101	地域子育て支援広場事業	244	98	40%	編集
230601	2007	6102	「家庭子ども支援地域ネットワーク」推進事業	10	10	100%	編集
230801	2007	6103	子育て交流ルーム事業	100	10	10%	編集

レコード: 1 / 14

開じる

<利用者アンケート入力画面①>

次世代育成事業評価 - [アンケート入力]

モード: 編集上書 ID: 年度: 2007 年度 (西暦4桁で入力してください)

分類: 広場関連事業 記入日: 2008/01/10

愛あいプランコード: 4601 子育て支援センター事業

I それぞれの設問について、5「あてはまる」、4「ややあてはまる」、3「どちらでもない」、2「あまりあてはまらない」、1「あてはまらない」のどれか一つに○をつけてください。 ※未回答の場合は、3を入力してください。

1. 子育ての仲間ができた	1
2. 子どもの遊び仲間ができた	2
3. 利用・参加しやすい雰囲気だった	3
4. 全体として満足できた	4
5. 各事業独自項目の設定	3
6. 各事業独自項目の設定	4
7. この事業は、次世代育成支援(安心して子どもを産み育てる環境づくり)に役に立っている	5
8. この事業は、子どもの「子育て」と家庭の「子育て」を支える地域を育むのに役に立っている	4

得点 60

II このアンケートに回答してくださる方について伺います。あてはまるものに○をお付けください。

1. このアンケートに回答した方は？お子さん対象の事業やサービスの場合は、お子さんから見た関係をお答えください(ひとつだけ○)

1 母親 2 父親 3 祖父母 4 子ども自身 5 地域の方 6 その他()

回答: 5

2. 近くに頼りに出来る親族(祖父母等)はいらっしゃいますか(ひとつだけ○)

1 同居している 2 同居していないが近隣にいる 3 いない

OK キャンセル