

算するために得点がつけられている（図87）。
評価で「4」または「5」と記入した場合に記入された理由も一覧で見ることができる（図88）。

【蒙昧のプランにおける基本目標への貢献度】	評価	得点
1 この事業は本計画の各事業種別「子ども家庭・地域・共・暮らし」のいずれかに貢献している	4	2.00
2 この事業は 基本目標に貢献している	4	2.00
3 この事業は 結果の方向性に貢献している	4	2.00
		6.00
<目標達成妥当性>		
1 事業推進に当たり、推進が所定範囲内に納まっている	4	0.77
2 事業推進に当たり、職員の仕事の役割が適切に納まっている	4	0.77
3 事業推進に当たり、活動の内容が適切に納まっている	4	0.77
4 事業推進に当たり、活動の1ヶ月～3ヶ月以内に進捗状況を把握し、進捗状況を把握している	5	0.96
5 事業推進に当たり、進捗状況を把握し、進捗状況を把握している	5	0.96
6 事業推進に当たり、事業の進捗状況を把握している	5	0.96
7 事業推進に当たり、事業の進捗状況を把握している	5	0.96
8 目標達成率	50%	0.77
		6.75
<妥当性>		
1 事業計画は、サービスの提供に必要に応じて、事業環境の変化に応じて対応している	5	1.54
2 事業計画を想定したサービス提供が、事業の進捗状況、必要資源が確保できていると想定されている	5	1.54
3 事業の実施手段が適切に選択して実行されている	4	1.25
4 提供されているサービスが適切に適切である	4	1.25
5 提供されているサービスが適切に適切である	4	1.25
		7.36
<透明性>		
1 市民の目に触れやすい方法で、市民の目線で事業の進捗状況を報告している	4	2.98
2 外部（市民等）との関わりを、適切に実施している	3	2.14
3 事業の進捗状況を、適切に報告している	4	2.98
		8.04
<公平性>		
1 受益者負担が適正である	3	4.52
		4.52
<必要性>		
1 市民ニーズの強い事業である	3	0.92
2 事業を廃止・中止した場合市民生活に大きな影響がある	3	0.92
3 事業の進捗状況が、市民生活に貢献している	4	1.25
4 事業の進捗状況が、市民生活に貢献している	3	0.92
5 事業の進捗状況が、市民生活に貢献している	3	0.92
6 事業の進捗状況が、市民生活に貢献している	3	0.92
		4.96

図87

◆◆◆4または5と評価した理由◆◆◆

【蒙昧のプランにおける基本目標への貢献度】

1 この事業は本計画の各事業種別「子ども家庭・地域・共・暮らし」のいずれかに貢献している	
2 この事業は 基本目標に貢献している	
3 この事業は 結果の方向性に貢献している	
<目標達成妥当性>	
1 事業推進に当たり、推進が所定範囲内に納まっている	
2 事業推進に当たり、職員の仕事の役割が適切に納まっている	
3 事業推進に当たり、活動の内容が適切に納まっている	
4 事業推進に当たり、活動の1ヶ月～3ヶ月以内に進捗状況を把握し、進捗状況を把握している	
5 事業推進に当たり、進捗状況を把握している	
6 事業推進に当たり、事業の進捗状況を把握している	
7 事業推進に当たり、事業の進捗状況を把握している	
8 目標達成率	
<妥当性>	
1 事業計画は、サービスの提供に必要に応じて、事業環境の変化に応じて対応している	
2 事業計画を想定したサービス提供が、事業の進捗状況、必要資源が確保できていると想定されている	
3 事業の実施手段が適切に選択して実行されている	
4 提供されているサービスが適切に適切である	
5 提供されているサービスが適切に適切である	
6 事業計画を適切に適切である	
7 事業計画を適切に適切である	
<透明性>	
1 市民の目に触れやすい方法で、市民の目線で事業の進捗状況を報告している	
2 外部（市民等）との関わりを、適切に実施している	
3 事業の進捗状況を、適切に報告している	

図88

計画値や実績値もグラフ化される。本年度は1年分の計画値と実績値であるが、年度が積み重なると棒グラフが増え、増減が折れ線グラフで示されるため、経年変化を見ることができる（図89）。

また、年度別の利用者評価と庁内評価の合計を100点満点で換算した得点化も行われ、一目で得点結果を見ることができる。これも毎年評価が行われることによって比較可能となっている（図89）。

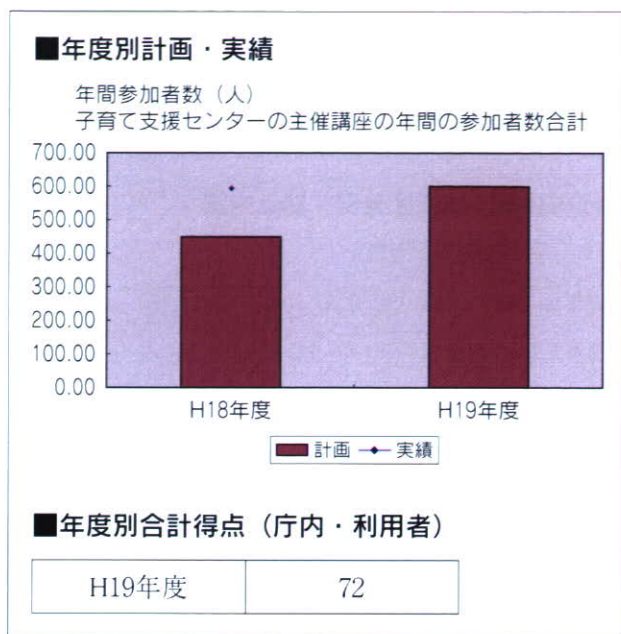


図89

庁内評価の5件法部分をグラフ化したものが図90である。各セクションの合計がグラフ化されており、一目でどの項目の得点が高いかがわかる。また、これも他の項目と同様、年度が積み重なると複雑なグラフとなるが、グラフ化によって年度ごとの比較も可能となる。

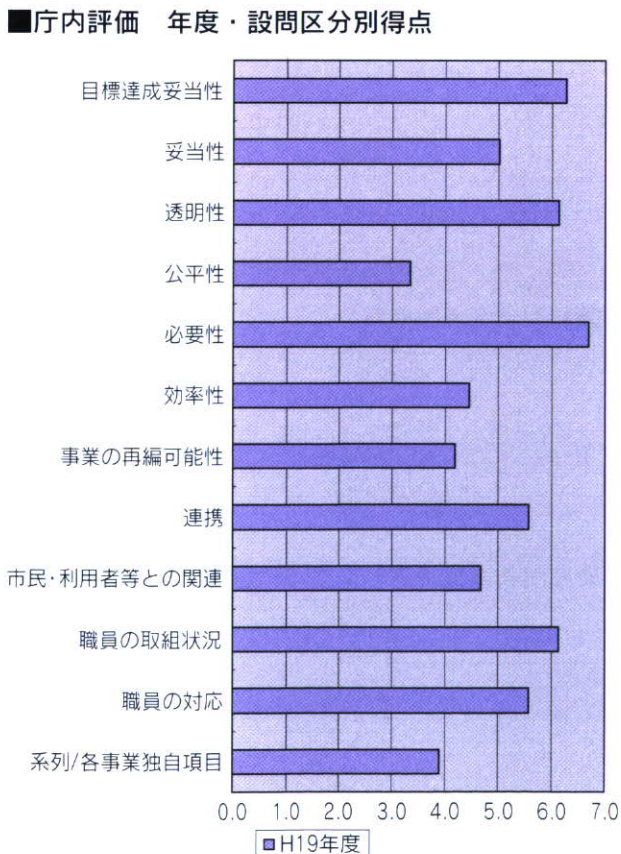


図90

次には、5件法でたずねている各セクションの詳細についてもグラフ化され、細かく内容を検討することができる（図91）。

■ 庁内評価 設問区分別 得点内訳

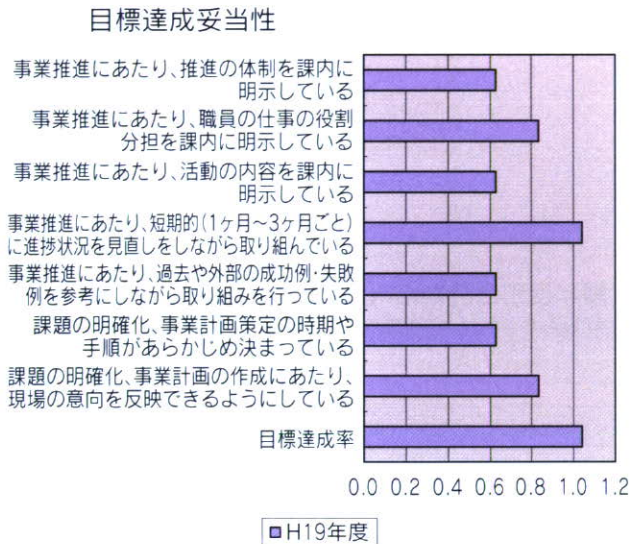


図91

一連の庁内評価結果のレポートが終了すると、利用者評価結果レポートが出力される。

まずは、利用者評価の実施件数（配布数及び回収数や回収率）を一覧としてみることができ、次いで、利用者評価結果と庁内評価結果とをそれぞれ100点満点で換算しなおした得点が表示される。よって、その事業に関する利用者評価結果と庁内評価結果の得点を比較することができる（図92）。



図92

利用者評価の属性部分は、すべてグラフ化され、各回答者の割合等がわかりやすく表示されるよう工夫を行っている（図93）。

■ 回答者

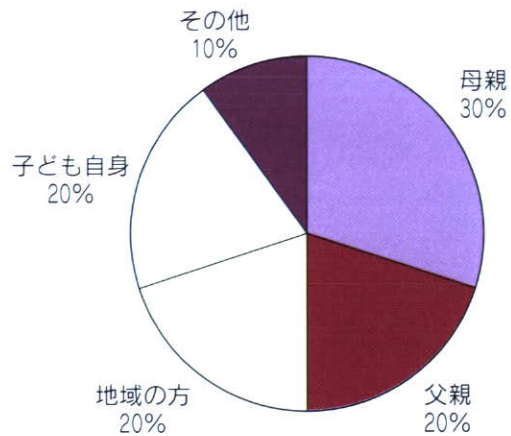


図93

これらの結果例は、資料として巻末にのせている。

< 庁内検討用：「分類別」出力 >

次に、「広場事業関連」に属する「分類別」出力を取り上げる。

「事業別」とグラフ等の表示が類似するものについては割愛し、特徴的なもののみを提示することとする。

図94は庁内評価結果である。「広場事業関連」事業全体の平均が得点化され、レイダーチャート化されるようになっており、一目で結果が視覚的にわかる。また、複数年度でもレイダーチャート化できるため、年度比較もできる。

■ 庁内評価 設問区分別評価平均

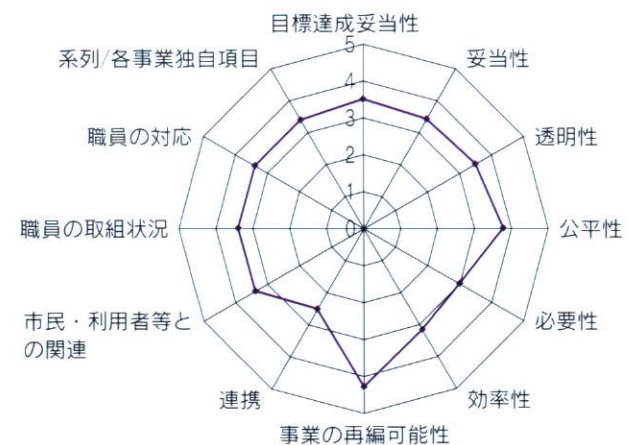
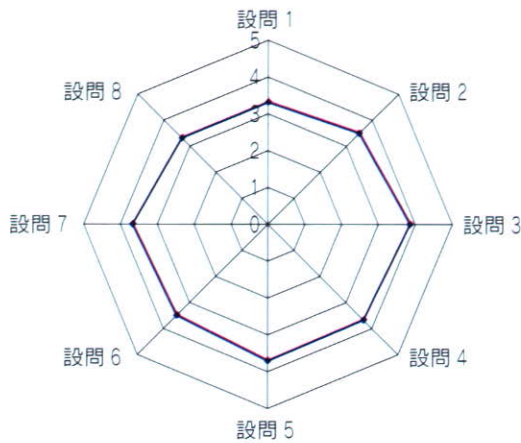


図94

図95は、利用者評価結果である。図94の庁内評価結果と同様にレイダーチャート化されている。

■利用者評価 設問別評価平均



- 設問 1 子育ての仲間ができた
- 設問 2 子どもの遊び仲間ができた
- 設問 3 利用・参加しやすい雰囲気だった
- 設問 4 全体として満足できた
- 設問 5 各事業独自項目の設定
- 設問 6 各事業独自項目の設定
- 設問 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
- 設問 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

図95

<庁内検討用：「全体」出力>

最後に「全体」の出力である。図96を見ると、達成率が5段階評価で示されている。評価した事業全体の目標達成度を5段階評価で表したものである。また、評価実施事業全体の利用者評価と庁内評価の合計得点も100点満点で記載される。図96では、達成率は「4」、合計得点は、68点となっている。

■達成率 5段階評価	
H19年度	4
■年度別合計得点（庁内・利用者）	
H19年度	68

図96

次に、庁内評価の5件法部分がグラフ化されている。これも評価実施事業全体の結果がグラフ化されている。これも、「事業別」と同じく、各年度の評価データが蓄積されるとその都度グラフに反映され、年度比較ができる仕組みと

なっている（図97）。

■庁内評価 年度・設問区別得点

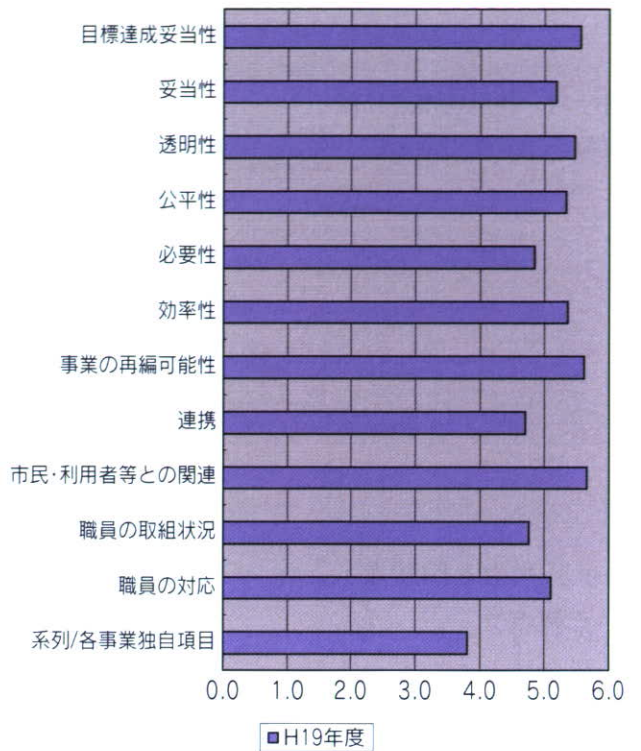


図97

利用者評価結果についても、「事業別」と同様の形式で、利用者評価実施数や、利用者評価結果と庁内評価結果とをそれぞれ100点満点で換算しなおした得点が表示されている（図98）。

■利用者評価回収率			
H19年度	配布	1364	
	回数	675	49%
	有効回答	85	6%
■利用者評価得点		■庁内評価得点	
H19年度	69	H19年度	67

図98

グラフ化についても「事業別」と同様の形式をとっているため、ここでは割愛する。詳細は、資料を参照されたい。

「全体」出力のひとつの特徴は、図99である。その年度に評価を実施した事業の得点が、「利用者評価」・「庁内評価」別に一覧となってい

る。これによって、各事業の評価結果の比較ができるとともに、利用者と庁内での評価差を簡単に見ることができる。

■庁内・利用者得点比較

事務事業評価コード	愛あいプランコード	事業名	庁内	利用者
231002	5303	私立保育所一時保育事業費補助事業	65	59
231001	5304	公立保育所延長保育事業	57	65
231005	5306	病後児保育委託事業	73	66
231004	5305	私立保育所休日保育事業費補助事業	66	65
231302	5301	児童くらし運営事業	63	64
230801	6103	子育て交流ルーム事業	65	77
230302	1106	子どもの居場所づくり事業	78	73
230601	6102	「家庭子ども支援地域ネットワーク」推進事業	86	75
230606	4603	草の根家庭教育推進事業	74	67
230702	5201	育児ファミリーサポートセンター事業	55	71
230607	4604	「家庭の日」だんらんホリデー事業	66	61
230802	4601	子育て支援センター事業	63	73
230803	6101	地域子育て支援広場事業	63	59
230903	5307	子育て家庭ショートステイ事業	61	84

図99

iv) 利点と問題点

<利点>

利点は大きく4つある。

1点目は、評価システムの定着化に寄与している点である。具体的に言うと、利用者評価及び庁内評価の各年度実施の定着化や、これら評価結果を次世代育成地域協議会で検討し、次年度課題を抽出するという仕組みを作っていく上で大きな役割を果たしているという点である。

2点目は、計画の進捗状況のチェックに有用かつ効率的であるという点である。これは1点目とも関連するが、毎年評価を行うことで、年度ごとの計画の新着状況を確認することができる。また、評価ツールがあること、入力システムや、出力システムがあることから、効率よく評価を行う仕組みができつつあるからである。

3点目は、データ蓄積やデータ出力が簡便で、行政や利用者の評価時間や評価にかかる手間を少なくすることができている点である。これは、利用者評価項目数が少ないこと、入力方法が簡単であること、ボタン一つで出力が可能であり、評価結果を報告書としてまとめるに際して、分析やグラフ作成等をしなくて済むという点といえる。

最後は、出力したデータをそのまま報告書として使用することができ、庁内での検討資料のみでなく、次世代育成支援地域協議会での検討

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。項目数が多い、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) 平成18年（2006年）度の研究

①子育て支援情報の提供に関する質的調査： フォーカス・グループ・インタビュー（FGI） の再分析

i) 研究目的：

今年度の目的は、現在共同研究を行っている宝塚市の情報提供に関する現状を把握し、住民と宝塚市相談員のニーズに基づく情報提供 website の基本デザインを構築することである。

ii) 研究方法：

国内外の情報提供および情報マネジメントに関する文献を中心に文献研究を行うことで、website 開発に必要な基本的視点について検討を行った。さらに、質的調査であるフォーカス・グループ・インタビュー（FGI）の調査結果の再分析を行った。この調査は、2004年度に宝塚市の協力のもと実施し、子育て中の保護者を対象に、宝塚市における子育て情報提供についてのニーズを明らかにしたものである。この調査結果の再分析から、website として実現可能なニーズの整理を行った。同時に、宝塚市職員との研究会の中で、現在、子育て支援情報提供の主な方法である広報誌「たからばこ」の内容の精査と、効率的な情報提供の方法について検討を行った。

iii) 研究結果と考察：

社会福祉サービスの相談窓口の存在が住民にあまり知られていないことは珍しくなく（生田、2002）、子育て相談に関するサービスに限定してみても、家族・児童福祉施策に関する認知度はかなり低い（松原、1998；寺見・萬田、2001）といわれている。子育て支援事業を利用しながら子育てを行うためには、まずは保護者

が利用可能なサービスに関する情報を入手しなくてはならないが、市町村による子育て支援サービスに関する情報提供は十分には行われていないのではないだろうか。

2004年に筆者らが実施したフォーカス・グループ・インタビュー（FGI）の調査結果からは多くの子育て支援情報に関するニーズが抽出された（板野、2006）。この調査結果は、本研究において子育て支援情報の提供を行う website 開発に重要なアイデアを与えてくれる（詳しくは後述する）。

Geoghegan ら（2004）は子育て支援サービスの情報提供について大変興味深い研究を行っている。家族をサポートするためにコミュニケーションを通じたサービス提供を行うことで「予防的」な活動にもつながるといえる。この活動は、保護者や子どもが自分自身でサービス情報にアクセスする（self-access social welfare information）ことを目指しており、コミュニケーションのスキルアップをもとに、専門家から幅広い情報を得、保護者が必要としているまさにそのサポートが得られるということを目指している。さらに、ICTを活用した情報提供の方法は、デジタル情報のよさを活かし、検索がしやすく、情報と情報をリンクさせ統合することによって利用者の利便性を高めるとしている。

先に述べた FGI の調査結果からは多くの情報提供に関するニーズが抽出された。この調査結果を再分析し、website 型情報提供を行うことによってニーズが解消されると思われる3項目を抽出した。

1つ目は、「子育てサービス情報のみを情報提供してほしい」というニーズである。これは、現在の情報提供のありかたとして、広報誌などの一部に子育て情報もあわせて掲載されたり、あるいは広報誌のあちこちに子育てに関する情報が掲載され、情報を見つけにくいことが多いというニーズである。そのため、保護者にとってたいへん見づらいものとなっている。子育て情報のみの website を開設し、情報をひとまと

めにすることができればこのニーズに対応できるものとする。

2つ目は、「サービス内容を分かりやすくしてほしい」というニーズである。宝塚市には、「たからばこ」というすべての子育て情報を掲載している冊子があるが、索引はついていないものの、網羅的に記載されているため自分が欲しい情報がどこに書いてあるのか分かりにくいことがある。これらの情報をよく似た情報ごとによりカテゴリー化し、インターネットの機能の1つである、リンク機能を活用することによって、情報を検索しやすいインターフェイスと内容にすることができると考える。

3つ目は、「地域ごとの情報がほしい」というニーズである。これは、宝塚市にあるブロック制という仕組みを利用して、地域をブロックごとに分類し、地域ごとに情報を集め掲載することによって対応できると考える。

先行研究と、FGIの結果の再分析を行うことで、websiteの基本的な仕組みと考え方についての叩き台を作成した。それは、「利用者自身で情報検索の方法を選択でき、保護者自身のニーズにあった情報を効率よく収集できる仕組み」である。

上記の叩き台をもとに作成したwebsiteの基本デザインを宝塚市の研究チームと共に検討し作成したwebsiteのデザインは結論の2.で報告する。

宝塚市の研究チームとの研究会によって明らかとなった今後の課題としては、作成するwebsiteの「ウェブアクセシビリティ」に関する内容をどのように反映させるのかということと、web上に掲載する情報からの広告等の「リンク」についてどのように対応していくのかという点である。さらに、すべての情報を収集しwebsiteにまとめることができたとき、その情報を活用しながら、総合コーディネータがどのようにして保護者の相談に対応していくのかという点があげられる。

iv) 参考文献：

- 生田正幸 (2002). 「福祉情報システムの課題と展望—福祉情報の活用と共有のあり方をめぐって—」. 『社会福祉研究』, 78, 48-56.
- 板野美紀 (2006). 「地域子育て支援情報提供に関するニーズの分析—子育て中の母親へのグループインタビューを通して—」. 『子ども家庭福祉学』, 6, 23-32.
- 松原康雄 (1998). 「家族・児童福祉の供給と利用」. 庄司洋子・松原康雄・山縣文治 (編), 『家族児童福祉』, (pp.69-84). ミネルヴァ書房.
- 寺見陽子・萬田幸恵 (2001). 「現代の母親の育児意識と子育て支援ニーズに関する調査研究—神戸市とその周辺を中心に—」. 『児童教育学研究』, 20, 74-109.
- Geoghegan L. and Lever J. with McGimpsey I. (2004). 『ICT for social welfare』, The policy Press.

2) 平成19年(2007年)度の研究

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。

②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の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、子育て支援に係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。

③ Web版「TAKARABAKO」の開発へ

i) 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: Routledge.

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

ii) 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できる (ミニフォーキャスト) ことである。宝塚市には広報冊子「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でかけようかな」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いただろう。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事業情報提供・利用 portal site の概要

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。

＜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100）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100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

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100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100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100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100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100の⑥）。



図100 宝塚市子育て支援サイトトップページ

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
- 作みたい (紙)
- 遊びたい (子)
- 助成を受けたい
- 届けしてほしい
- 子どもを預けたい
- 子ども虐待を知りたい
- 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

>> 検索条件をクリア

【キーワードから探す】

サービス検索 GO

施設を探す

【分類から探す】

- 育児支援施設
- 教育施設
- 公園遊び場
- 病院/医療施設
- 市役所
- 公共施設
- レストラン
- おけいこ
- 文化スポーツ
- その他

【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

【施設名から探す】


【住所から探す】

【キーワードから探す】

>> 検索条件をクリア

施設検索 GO

図101 子育て支援サービスの条件検索



検索キーワード	相談したい
成長過程	妊娠・乳児期 幼児期 学齢前期 学齢後期 思春期 青年期
地域	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
たからばこ	

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が病気などの理由で、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。
（種別）	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日以内で、お世話が必要と認められる期間
対象	幼児期 妊娠・乳児期 学齢前期 学齢後期 思春期
開催日	
開催予定（曜）	随時
利用料金	無料
お問い合わせ先	家庭児童相談室
住所	宝布東の町1-2番5号
電話	0797-86-3865
最寄駅	（電車で行くとき）阪急宝塚線「宝布東駅」宝布東駅から徒歩約10分 （バスで行くとき）阪急宝塚線「宝布東駅」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、祝日
URL	http://www.tnk.zaq.ne.jp/budb408/furemura.htm
お申込み先	子ども家庭支援センター
方法	窓口（市役所、該当機関）

図102 子育て支援サービスの条件検索結果



図103 子育て支援サービスの詳細情報



図104 子育て支援サービスの所在地

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101）。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102のような検索結果が表示される。図101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く。図102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103）。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104）。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活用して、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105は、情報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。

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="radio"/> レスピット等サービス事業 <input type="radio"/> 各種制度 <input type="radio"/> その他 <input type="radio"/> 講座/管見イベント事業 <input type="radio"/> 助成制度 <input type="radio"/> 相談事業 <input type="radio"/> 子ども自身が参加する事業
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たい <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 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"/> 妊産・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 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"/> 教育施設 <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)1日2時間以内で所得課税世帯で1000円。事前に相談を受け付けます。

取込データ
 サービスカテゴリー
 1

[▲ 画面上へ](#)

図105 子育て支援サービス情報の入力フォーマット

⑤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

1. 平成18年（2006年）度の研究の結論

1) データベース・システムの基本デザインについて

先述した市町村調査の結果を精査し、また伊丹市との研究会を通して、次世代育成支援行動計画の推進を評価できるデータベース・システムの基本デザインについて検討を重ねたが、結論として以下のような研究成果を得たので報告する。なお、この基本デザインは平成19年度に実施する M-D&D 第2フェーズにおいてデータベースの叩き台作成のための α 版あるいはスケッチといえるもので、第2フェーズにおいてプログラム化するための素材となるものである。

次世代育成支援行動計画は庁内の縦割りを越えた多数の事業の連携によって推進される総合的な施策である。そうした複数事業の推進は、一つの施策として評価されることになるが、行政側の、あるいは庁内の行政評価としては、個々の事務事業としての事業評価を事業担当部局が複数の指標を用いて行い、それを集約することによって施策の総合的な評価にしていると考えられる。この場合の複数の指標には、事業

の実施状況を、たとえば利用者数として捉える場合のように事業における活動の指標と、たとえば事業を利用することによってどの程度問題解決がなされたかという成果の指標とがある。また、その事業を実施するのにかかった人件費等の事業費は客観的なコスト指標として重要な評価の指標である。

伊丹市との研究会を通して明らかになったことを踏まえ、次世代育成支援行動計画の推進を評価する場合のこうした行政側の施策評価をイメージ化したのが図106の左上の円筒形(storage)である。これを「施策評価データベ

ス・システム」と呼ぶ。ここには、複数の施策評価をする上で必要な活動指標と成果指標、そしてコスト指標のデータベースが施策ごとに整理されて配置されている様子を横長の長方形で示している。そしてそれぞれの施策は複数の事務事業から構成されており、それぞれの事務事業は必要な活動指標(データ)、成果指標(データ)そしてコスト指標(データ)から構成されている様子を、図では縦長の長方形で示している。当該事業の担当部局が必要なデータを入力するとそれが集約され施策データベースに蓄えられることになる。

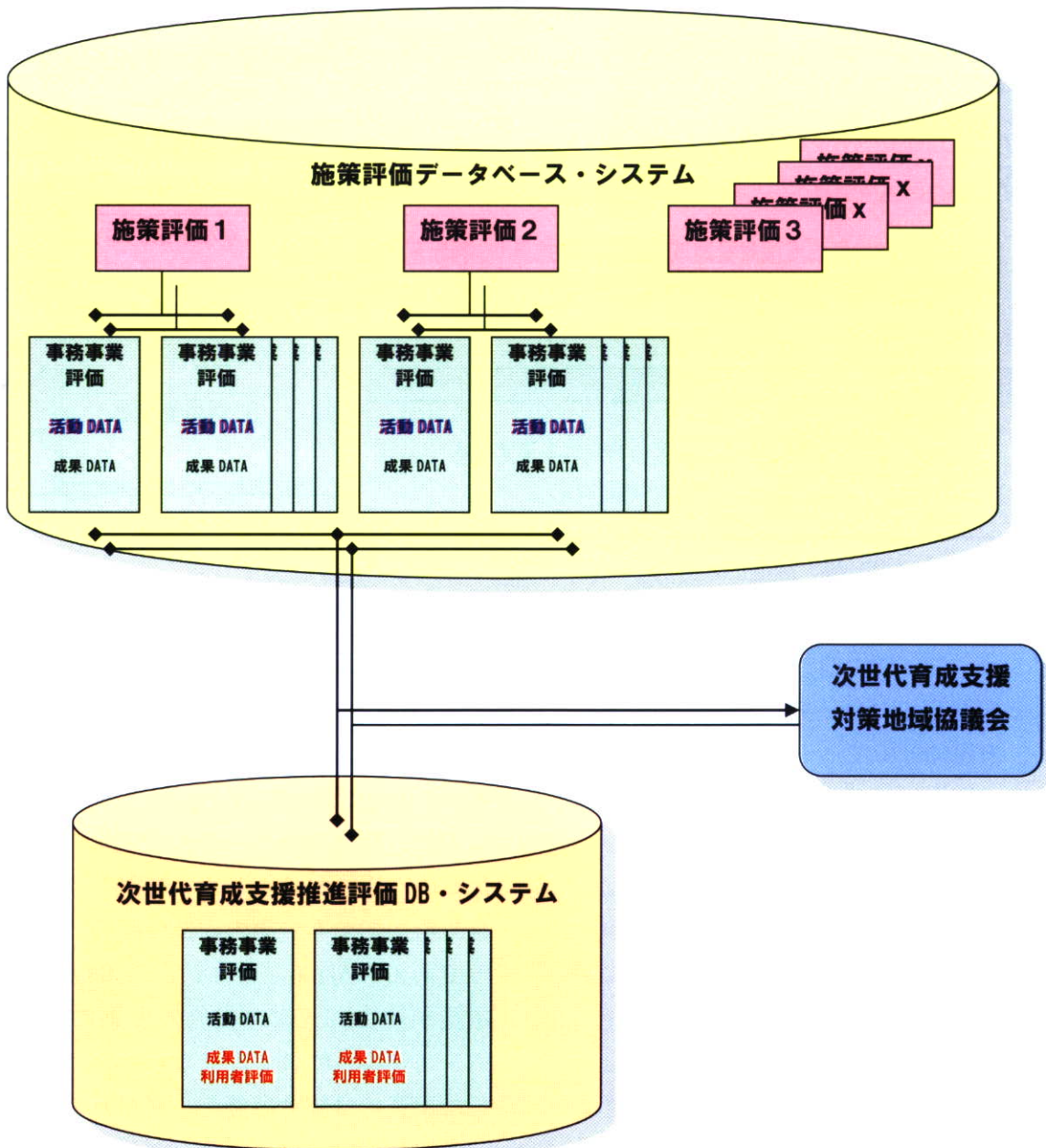


図106 評価のためのデータベース・システムのイメージ図

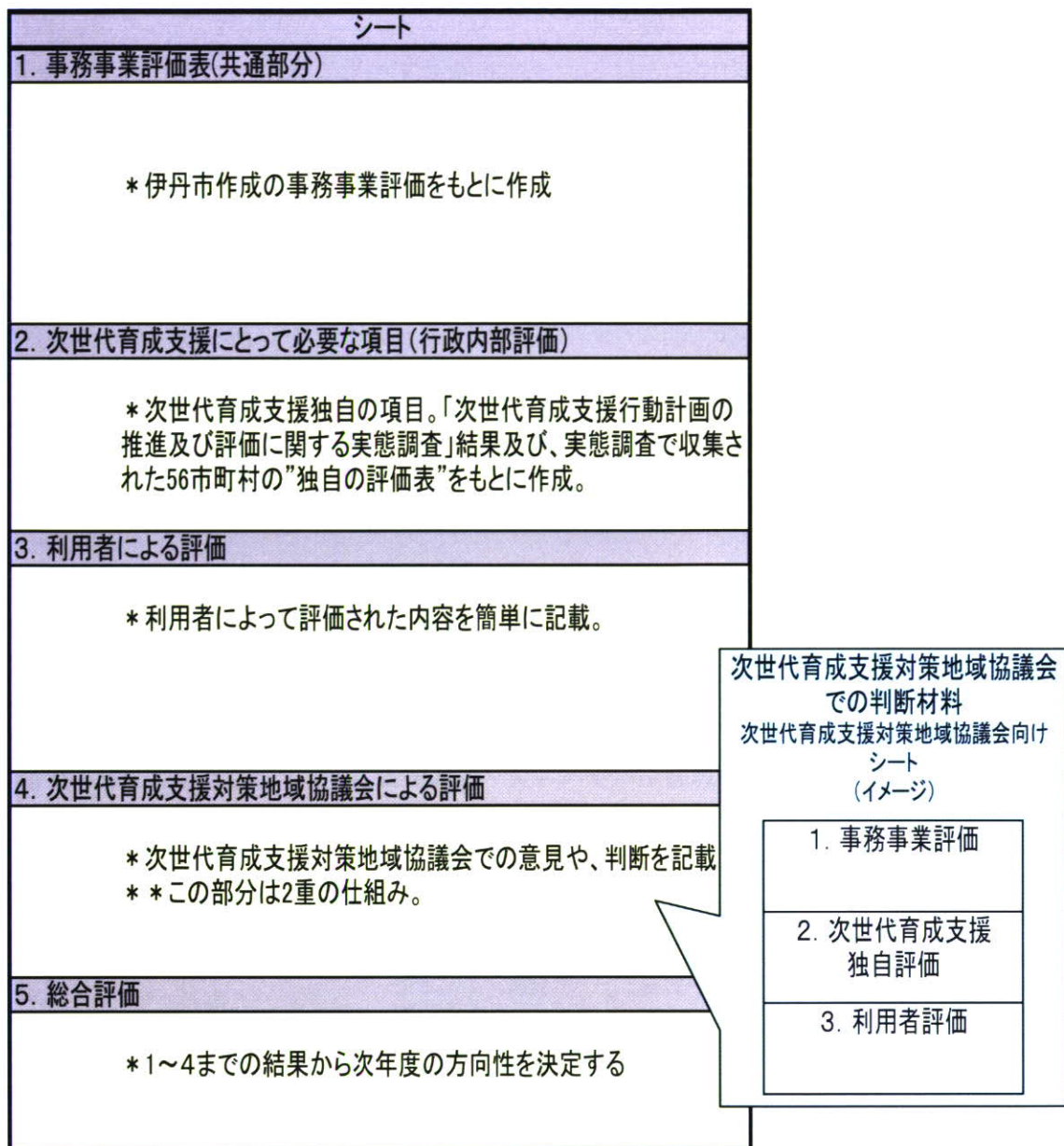


図107 評価のためのデータベース・システム内容のイメージ図

伊丹市ではすでにこの部分のデータベース・システムを構築しており、施策データベースを活用して、市民にとってわかりやすい形で施策評価の結果を示すプログラムの開発も行い、試行の準備が整いつつある。

ただ、こうした施策評価のデータベースは、事業費等のコスト指標と活動指標が中心となっており、成果指標、ことに利用者の満足度などの利用者の声を、事業評価データとして十分に取り込めていない現状がある。

本研究では、利用者の満足度など利用者による評価指標、及び、次世代育成支援に固有の活動指標を中心としたデータベース・システムの

構築を目的としているが、それをイメージ化したものが図106の左下のやや小さな円筒形(storage)である。これを「次世代育成支援推進評価DB・システム」と呼ぶ。

これも施策評価データベースであるが、次世代育成支援行動計画の中で展開されている事業を集約しており、その推進の評価に特化したものである。図106のように、この中には多くの事業が含まれており、その事業ごとのデータベースが縦長の長方形で表示されている。こうした事業には施策評価データベース・システムに含まれている事務事業と一致するものもあれば、一致しないものもある。

次世代育成支援推進DB・システムの各事業データベースは、次世代育成支援推進評価に特化した活動指標と、利用者評価指標に重きを置いた成果指標などから構成される。施策評価データベース・システムの事務事業データベースと一致している場合は、互いに補完し合っており、両方を統合すると、活動指標、利用者評価を含む成果指標、そしてコスト指標の間のバランスが取れた総合的な事業評価データベースとして機能すると考えられる。そして、このデータベース・システムから必要なデータを抽出、整理し、評価の第三者機関として機能することが期待されている次世代育成推進地域協議会等に提供することによって、事業評価のための包括的な資料なりえる。

図108は、入力者の目から見て、大きく5つのパートに分かれた入力・出力のイメージを表している。プログラミングのためのデータベース基本デザインをイメージしやすいように表現した。

5つのパートは、それぞれ、

- * 1 事務事業評価シートと共通パート
 - * 2 次世代育成支援事業内部評価パート
 - * 3 利用者による評価パート
 - * 4 地域協議会での評価パート
 - * 5 総合評価パート
- となっている。

図108のように、上段の「施策評価データベース」に入力され、蓄積された事務事業評価データから関連データを吸い上げるとともに、各パートで利用者評価データや次世代育成支援独自のデータを集積することによって、地域協議会で検討できる評価資料を事業ごとの評価データとそのまとめデータと出力し、地域協議会に提供することができる。そして、地域協議会での評価がデータとして付加され、最終的には次世代育成支援行動計画の推進状況を包括的に評価した総合評価シートが出力され、次年度の方向性を検討・決定することができる。

2) Websiteの基本デザインについて

先述のFGIによる質的データの再分析と、宝塚市との研究会での議論を踏まえ、次世代育成支援行動計画で展開される多数の事業に関する情報を効果的に提供するWebsiteの基本デザインを以下のように整理した。

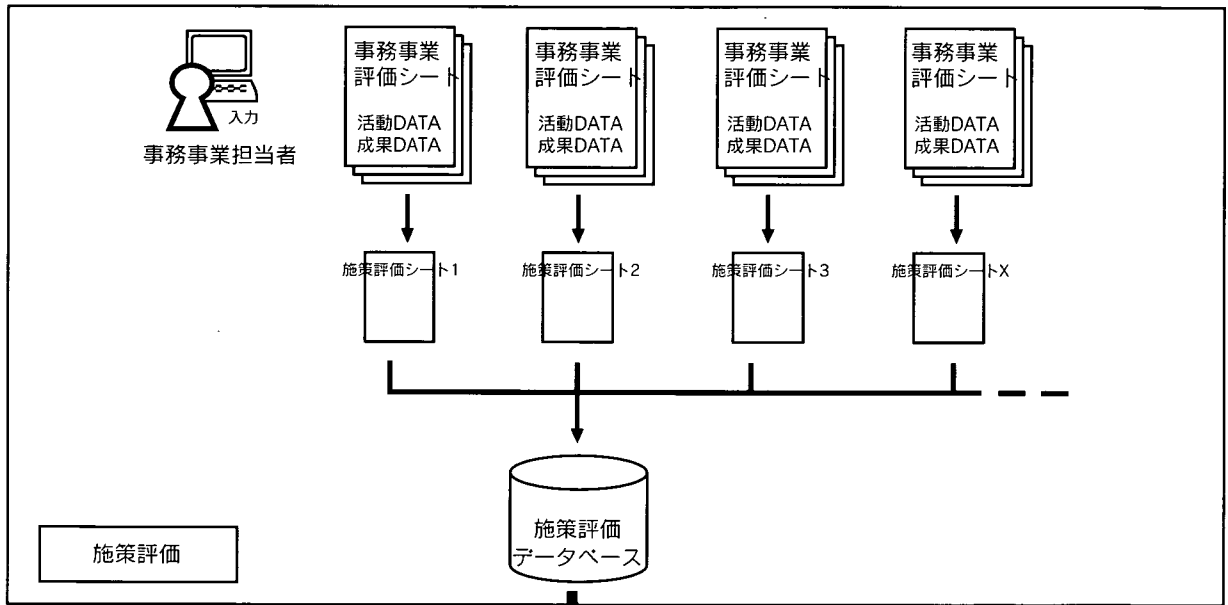
① Websiteのインターフェース・グラフィック・デザインのイメージ

質的データの再分析から、子育てをしている親が必要とする情報は、時間的、空間的に身近で活用しやすい情報であることが明らかとなっている。すなわち、今現在という子育ての特定の時期に、今住んでいる地域の身近な情報をできるだけすばやく得たいというニーズがある。したがって、次世代育成支援行動計画において提供される多数の事業に関わる情報を提供するWebsiteは、子育てをしている親が、時間的、空間的に置かれた位置から必要な情報を得られるように、Websiteのグラフィック・デザインを考える必要がある。図109はこうした点に配慮して、一つの例としてデザインされたイメージである。

ページトップの「TAKARABAKO」というロゴは、宝塚市で次世代育成支援等の子育て支援情報をコンパクトにまとめた市広報による情報冊子であり、もっとも活用され、信頼されている情報源である。この情報冊子のネームバリューを継承することをイメージしている。

ページ中央には、子どもの成長を右上に伸びる矢印で示し、「胎児期」から「青年期」までの成長発達段階とそれに相当する子育ての時期を示しており、その時期に必要な子育て情報への入り口を示している。今現在子育てをしている時期を図の該当する文字をクリックすることにより、その時期に入り込み、必要な事業サービス情報にまで到達し、情報を得ることができるのである。

一方それぞれの成長発達段階のところに示された楕円は、空間的な広がりという意味しており、身近な地域を選択することができる。宝塚市の



書き出し
(事務事業との共通項目) * 1 事務事業評価シートと共有データ

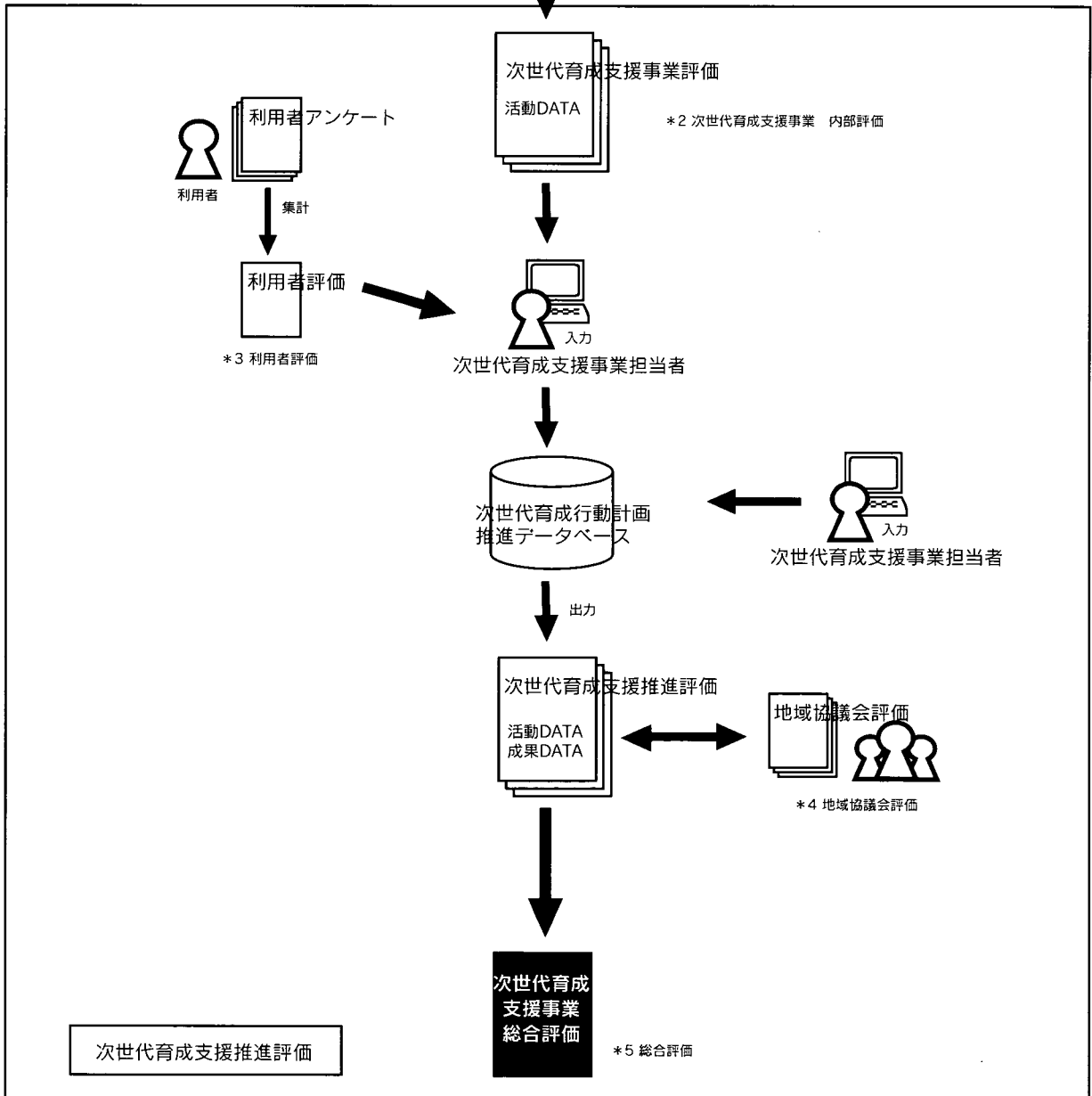


図108 次世代育成支援行動計画のためのデータベース システムイメージ図

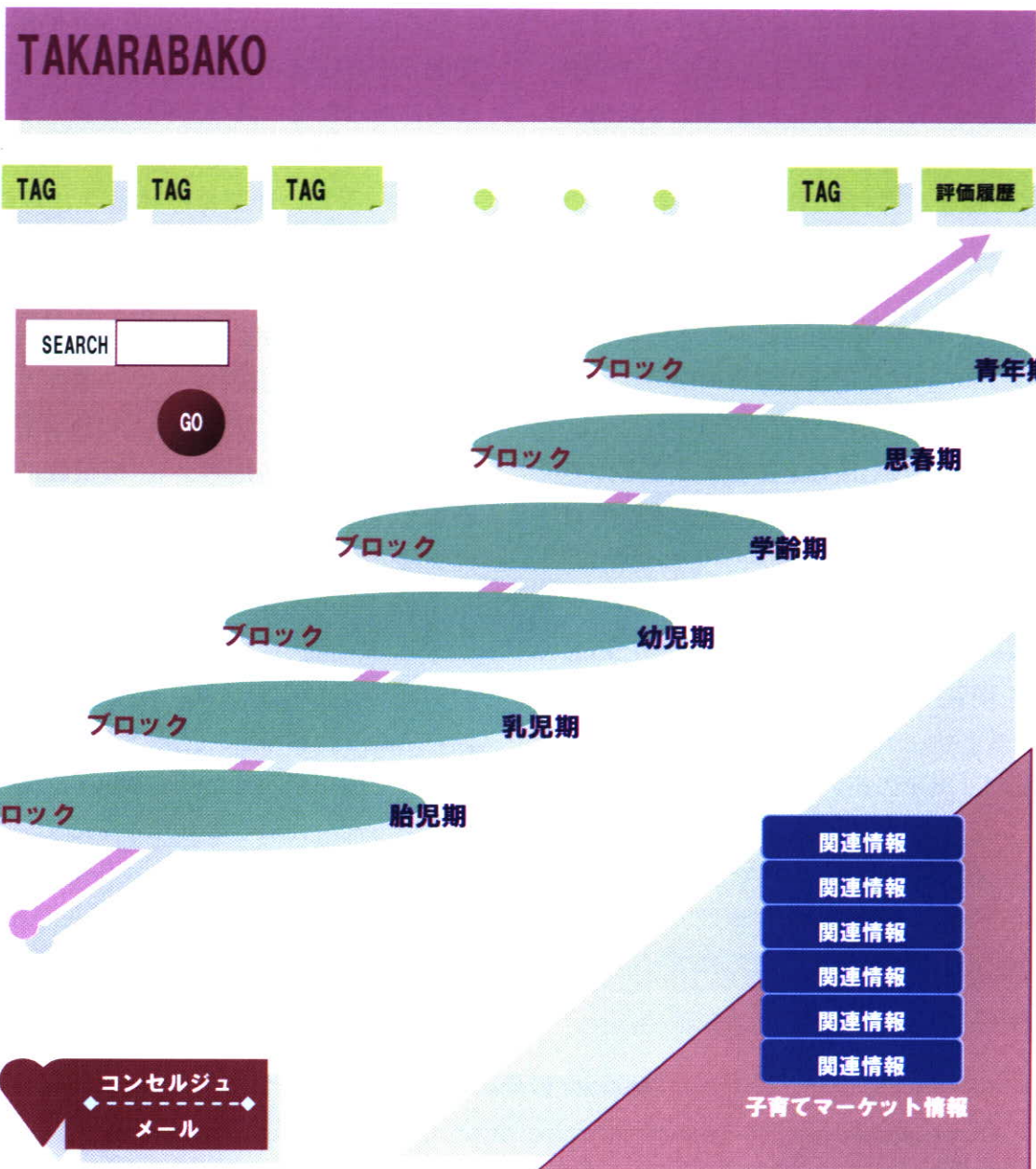


図109 Website のインターフェース・グラフィックのイメージ

場合は、福祉のサービス資源は市を7つのブロックに分けて整備し、提供しているので、「ブロック」というボタンを用意している。それぞれの発達段階で、「ブロック」をクリックすると7つのブロックが表示され、現在居住しているブロックを選択できる。そして、該当するブロックをクリックすると、そのブロックで提供されている事業サービス資源を選択し、情報を得ることができる。

こうした相対的な時間的、空間的位置から必要なサービス情報に辿り着けるほか、次節で述べるような多様な検索が可能となっている。タ

イトルの下の配置したタグをクリックすることによりそうした検索方法を選択することができる。あるいは、キーワードのみからの検索も可能で、「SEARCH」で示されたところからはじめることができる。

本節では、Website のインターフェース・グラフィック・デザインを中心に解説したが、次節では、情報選択機能を中心に説明する。

②ウェブサイトの基本構造

図110は Website の基本構造の全体像である。まず、最初に情報の探し方を決める。「自分で

探す」「ナビで探す」「検索して探す」「相談して探す」の4つの中から自分の好きな方法で情報を捜すことができる。次に情報をより詳細に探すために、条件を決める。条件は「地域で探す」「年齢で探す」「内容で探す」「一覧で探す」の4つのなかから1つ選択し、その後、さらに下位のカテゴリの中から情報の内容を決める。図111～115は、内容の決め方について図示したものである。カテゴリ化は宝塚市の情報誌である「たからばこ」を参考に行った。図111は、地域ごとに集められた情報を閲覧することができ、ブロックごとになっている。そして、それぞれのブロックで「保育情報」や「遊び場情報」などのさらに細かな内容ごとに掲載されることを示している。図112は、内容ごとにまとめられた情報を閲覧できるかたちになっており、例えば、「相談」という内容からさらに詳細な「妊娠中の相談」「出産の相談」「ひとり親のこどものために」というような項目が掲載されることを示している。図113は、ナビで情報を選ぶ場合である。子どもの年齢や居住地域、相談内容などから自分に当てはまる場所にチェックを

いれると、あてはまるサービスのみがヒットし、閲覧できる仕組みとなる。保護者が情報を集める際にある程度の情報選択の枠組みをチェック項目とすることでナビゲーションをする。さらに自分の欲しい情報だけ掲載されることになる。図114は、サイト内に掲載されているすべての情報から、自分で選んだキーワードを四角の中に入力し検索するというものである。このサイトが子育て支援情報のポータルサイトとなれば、この図のようなサイト内検索が簡単に行うことができる。図115は、相談員に相談して情報を得たい場合である。相談員に電話あるいは面接で直接相談するために、相談を受け付ける連絡先が掲載される仕組みとなる。

そして、選択した情報の中から自分に適したサービスがみつければ、電話あるいはFAXで問い合わせ、利用申し込みを行うか、あるいはメールで問い合わせたり、ネットを通じて利用登録も可能な仕組みをデザインしていく。もちろん、相談員が保護者からの利用申し込みを受け付けることも可能となる仕組みである。

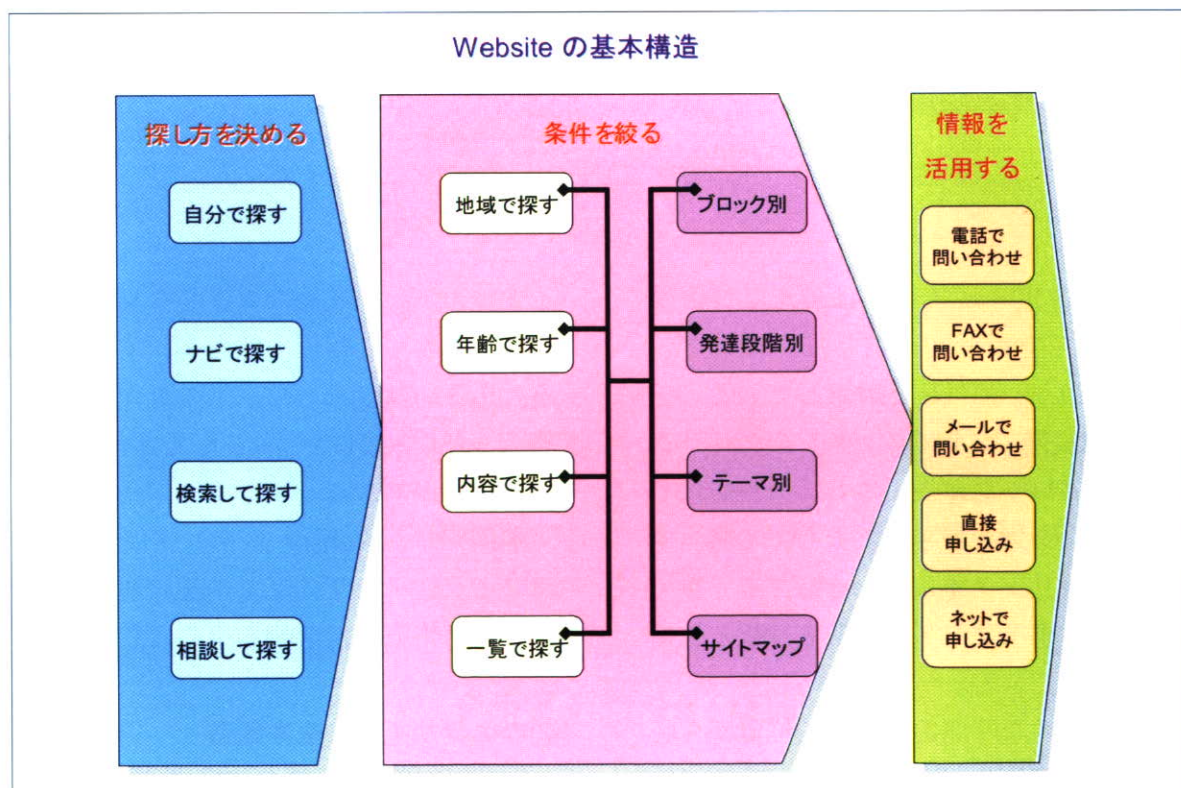


図110 Websiteの全体像