

子育てノンストップサービスの実現

—実現のための課題と解決の方向性仮説—

株式会社アスコエパートナーズ

2018年 11月 1日

04

子育てワンストップサービスで実現すること

あなたにぴったりの行政サービスを検索できます。

ご利用にあたって

利用者はログインすることなく、ワンストップサービスでご自身の状況にあったサービスを探すことができます。ワンストップサービスの利用にあたっては、マイナポータルからもアクセスすることができます。

子育てサービス検索

フリーワードや属性情報（住所、家族構成、年齢等）により自身にあったサービスの検索を可能とします。

電子申請

利用者は申請事項の入力や、ファイルの添付を行い申請を行うことができます。必要に応じてマイナンバーカードを用いて電子署名を付すことが可能です。

お問い合わせ機能

ワンストップサービスの利用方法について問い合わせ機能を提供します。



- サービスの対象範囲のさらなる拡大
 - 対象行政サービスの拡大
 - 民間サービスの取り込み
- UIのさらなる改善
 - 能動検索型からPUSHおすすめ型へ
- 自治体職員利便性のさらなる向上
 - 職員向け情報入力 of 利便性向上、簡易化、自動化
 - 基幹系システムとの連携強化
- さらなる普及、啓蒙

「点」から「線」へ

1) 子育ては止まらない

- 「妊娠」、「出産」、「子育て」、「教育」など一連の流れが子育て

2) 「官か民か」より、「官も民も」

- 利用者視点で、官からも民からも、最適な方法で、最適なサービスを使える状況を実現する

3) タッチポイントとプロセス双方

- 利用者との接点の最適化はもちろん、役所内部のバックオフィスの業務最適化とあわせて考える

子育ては、「妊娠」、「出産」、「子育て」、「教育」など一連の流れが一体


府中市
 Fuchu City


Fu-CHU こそだてサイト
ふわっと




ホーム


行政サービス


イベント


相談する


施設・窓口

子育てガイド 妊娠中 | 出産後

「知ってよかった!」「使って便利」な役立つ行政サービスがいっぱい。手続きや利用のタイミングを逃さないよう子育てガイドでチェックして、便利な行政サービスを上手に使いこなしましょう。

☒ **妊娠中**

妊娠初期

3か月
 (8～11週)

医療機関で妊娠の確定診断を受けたら、できるだけ早い時期に保健センターなどの窓口で**母子健康手帳**を受け取りましょう。その際、**妊婦健康診査**の受診票も一緒に交付されます。

マタニティマークは、妊産婦にやさしい環境づくりの一環として考えられたもので、母子健康手帳と一緒にお渡ししています。



4か月
 (12～15週)

☒ **働いているママは**

出産を機に退職するのか、育児休業をとって復帰するのか等、今後の予定も含めて会社に報告を。また出産予定日がはっきりしたら、妊婦健診の予定も伝えておきましょう。

上のお子さんの育児などで手助けが必要な場合は、**産前産後家庭サポートやファミリー・サポート・センター**が利用できます。早めに登録していきましょう。


府中市
 Fuchu City


Fu-CHU こそだてサイト
ふわっと




ホーム


行政サービス


イベント


相談する


施設・窓口

子育てガイド 妊娠中 | 出産後

「知ってよかった!」「使って便利」な役立つ行政サービスがいっぱい。手続きや利用のタイミングを逃さないよう子育てガイドでチェックして、便利な行政サービスを上手に使いこなしましょう。

☒ **出産後**

0才

1か月

誕生後、2週間以内に**出生届**を提出。**お子さんの医療費の助成**や、**児童手当**の申請手続きも一緒に済ませましょう。母子健康手帳に添付の**出生通知票**の投函と、**国民健康保険**または勤務先の社会保険への加入も忘れずに。



先輩ママからアドバイス

児童手当は、申請前の分を返してもらえないので、赤ちゃんが生まれたらすぐに手続きするのを忘れないで。

2か月

子育てで気になることは何でも、**新生児訪問指導**や自治体の**相談窓口**を気軽に利用して!

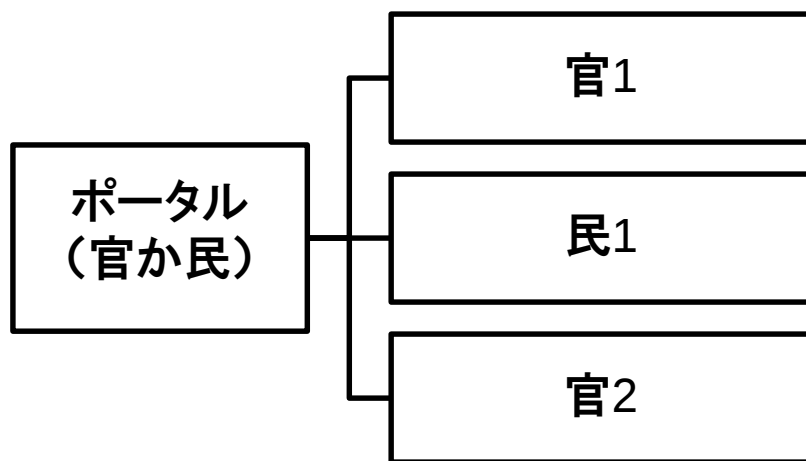
出産直後は体も心もぐたぐた。**産前産後家庭サポート**や**ファミリー・サポート・センター**などを利用してたまには息抜きを。

2か月位から予防接種を受け始めましょう。**定期予防接種**だけでなく、**任意予防接種**含めて早め早めに受けられるよう計画的に!
ふちゅう予防接種ナビに**ちっくん**に登録すると、お子さんに合わせた予防接種スケジュールを自動で作成し、電子メールでお知らせします。

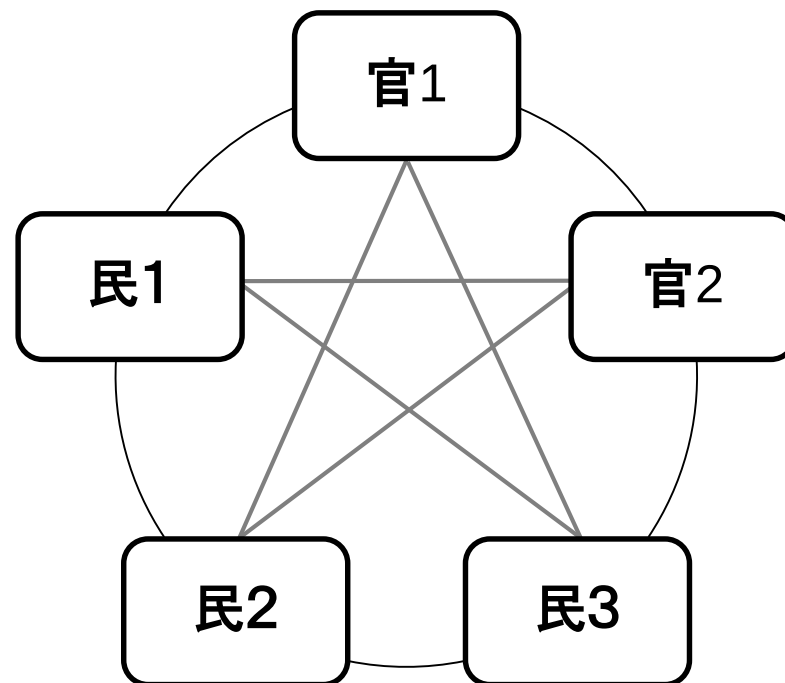
「官か民」から、「官も民も」へ (イメージ)

官か民のポータルより、官も民もつながり、どこからでも利用できる

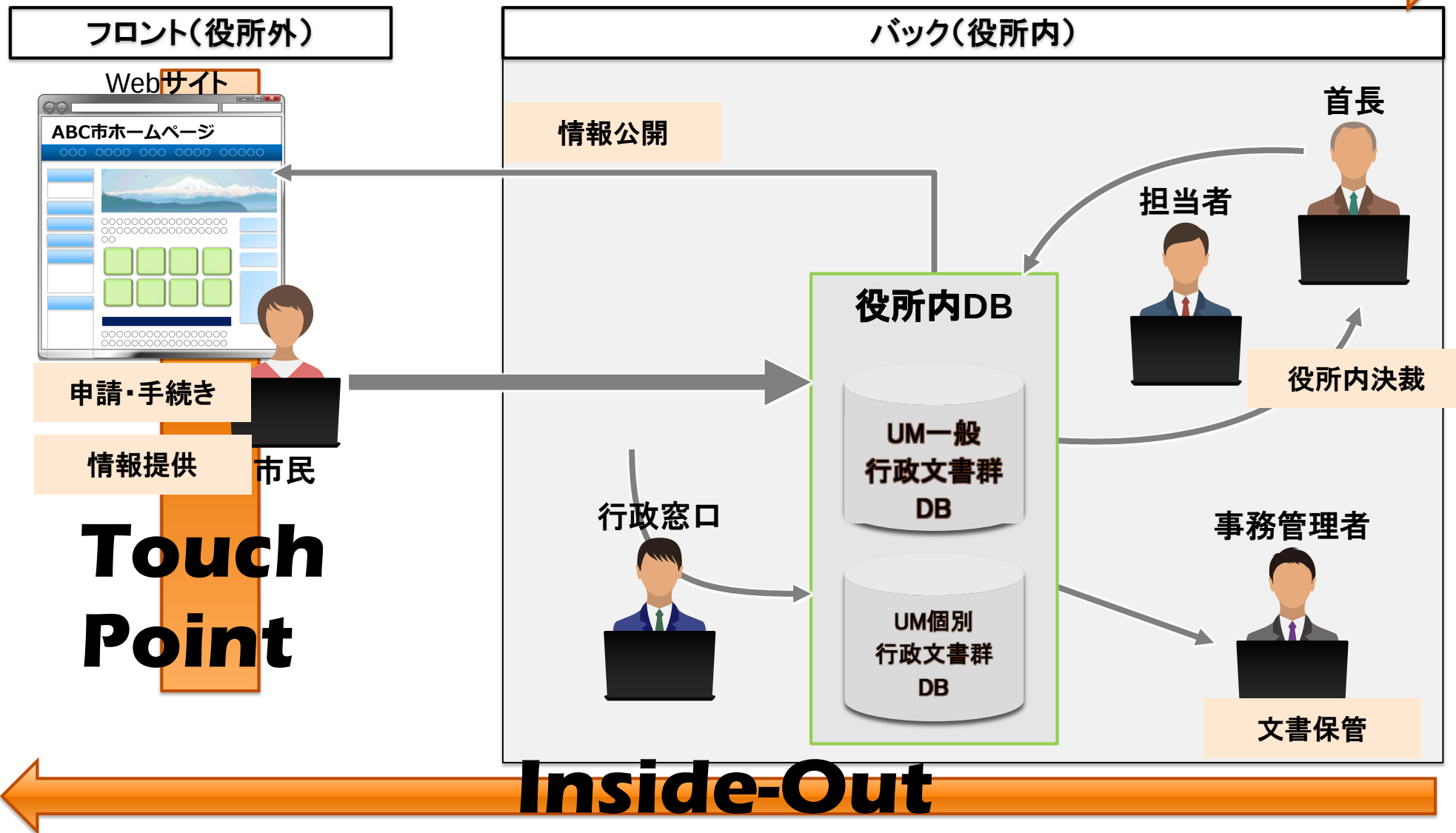
今まで



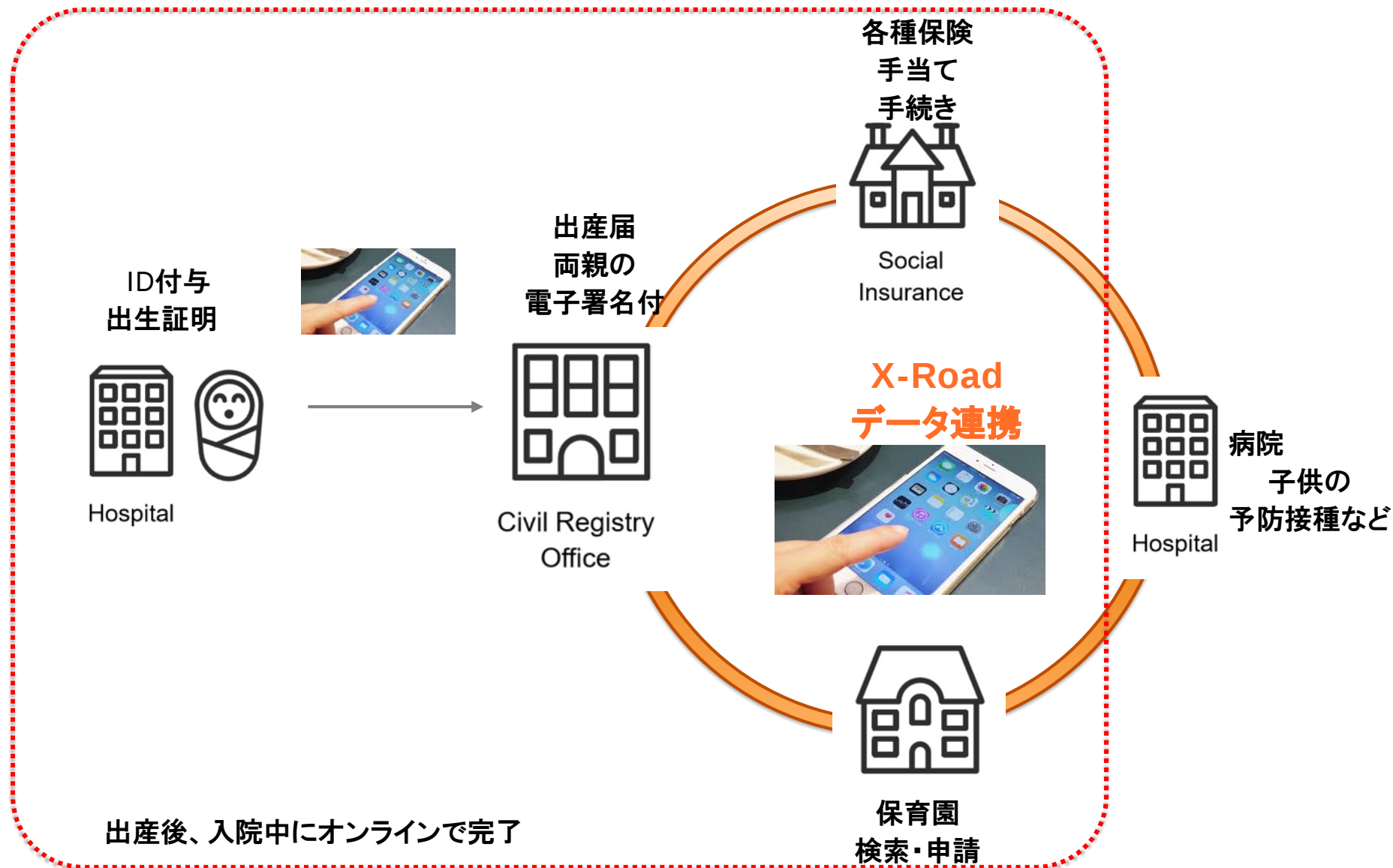
これから



Outside-In



【参考】 エストニア(タリン市)事例 出産後の手続き



資料： エストニア政府向けユニバーサルメニュー、アスコエパートナーズ作成

【参考】 エストニア(タリン市)事例 続き

- エストニアの市民IDカードによる個人認証＝病院の患者ポータルへのログインにも使える
 - ・検査結果の閲覧
 - ・検診予約の確認、変更、様々な費用の支払い
- 赤ちゃんは生まれてすぐにエストニア市民IDがつけられる
- 出産翌日には、病室から赤ちゃんのIDでエストニア市民ポータルに出生届を提出、名前を登録
- 出生届には両親の署名が必要＝電子署名もIDカードなしでスマホでできるようになっている
(PCやカードリーダー不要)
- 出生届が受理される→親の市民ポータルメインページに子供の名前が表示される
- 出生届のオンライン提出(両親がやる)、各種育児手当等の申請、保育園の検索・申し込みは、スマホで完結
- それぞれの機関もX-Roadでつながっている
(ひとつの機関から証明書を取り寄せて、他に提出することは不要)
 - ・出生届の登録＋保育園はタリン市、
 - ・各種手当の支給は社会保険省、
 - ・医師による出生証明は病院
- (おまけ)タリン市からの出産記念品(お皿・カップ・名前が書かれた色紙)は手渡し
←欲しければ取りに行ってもよい

資料: エストニア政府向けユニバーサルメニュー、アスコエパートナーズ作成

【参考】海外の事例(シンガポール)

Moments of Life (Family) App

- シンガポール政府は、0～6歳の子供がいる家族に政府のサービスと情報にアクセスする便利なアプリを提供
- 社会福祉省、移民局、幼児発達庁、健康促進委員会の4機関が連携してサービスを作成。
- アプリ作成に当たっては市民との対話を通じたユーザーニーズの洗い出しから作成。
- 主な機能：
 - 子供の出生登録、ベビーボーナスの申請。
 - 地理情報をベースに、料金と空き情報とともに適切な保育園の検索。
 - 児童開発基金を受け入れている機関の検索。
 - 子供の病院予約と接種記録へのアクセス。
 - オススメの育児情報とイベントリストの受取。

※今後機能を拡充していく中でプッシュで通知していくことも考えている模様(ノンストップ化)



Moments of Life (Families)

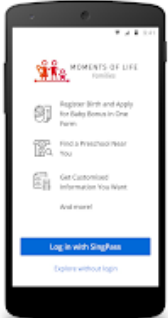
Government Technology Agency 教育 ★★★★★ 45

3+

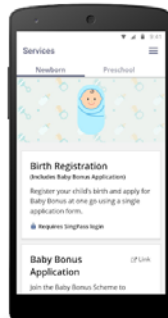
× このアプリはお使いのどの端末にも対応していません。

📌 ほしいもののリストに追加

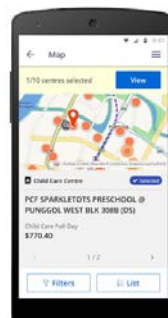
Moments of Life (Families) supports you on your parenting journey



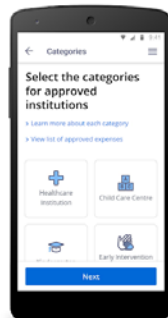
Register your child's birth and apply for Baby Bonus online in a single form



Locate child care centres or preschools near you



Locate institutions that accept Child Development Account (CDA) funds

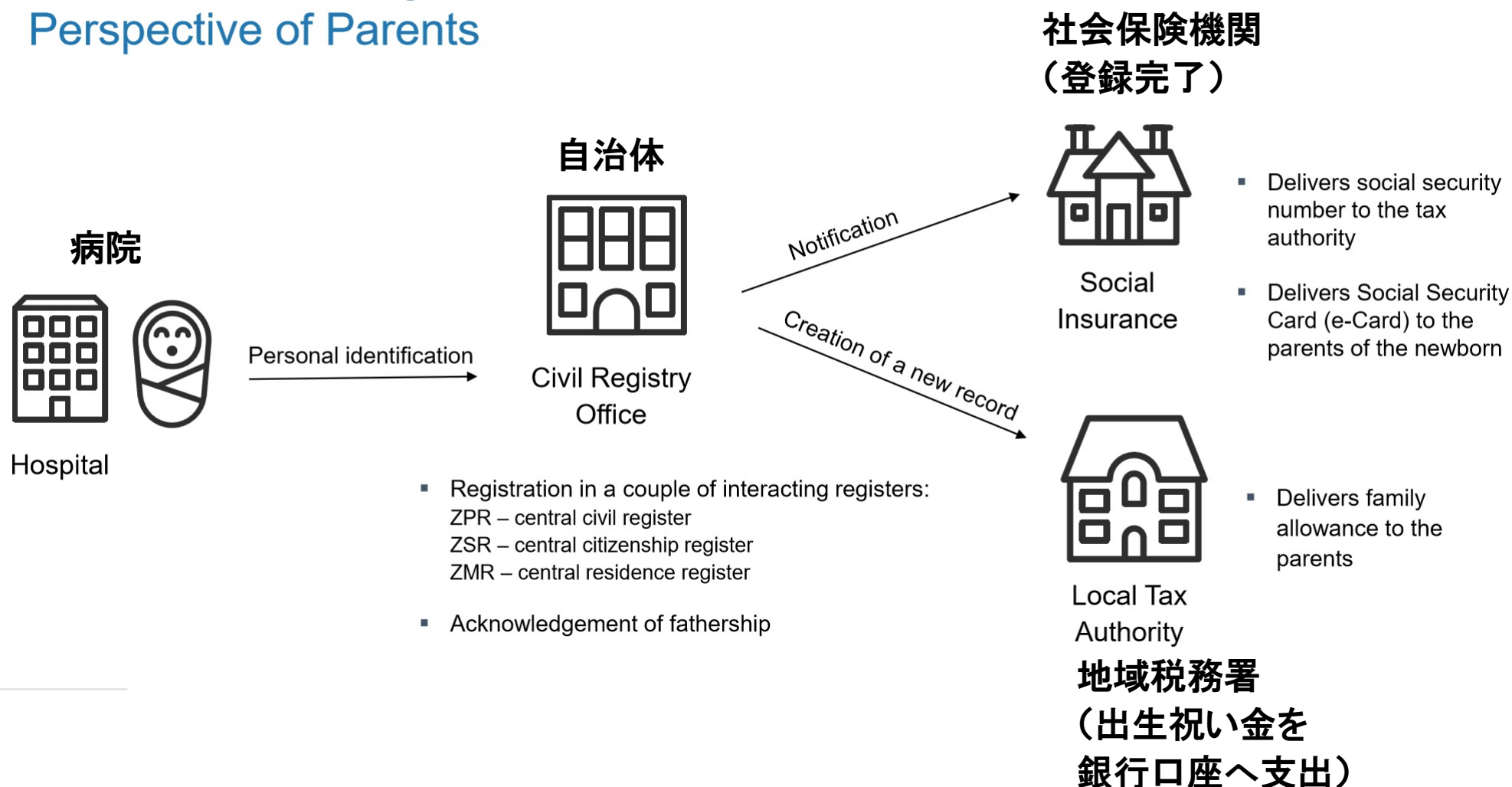


Easy access to your child's immunisation records and medical appointments



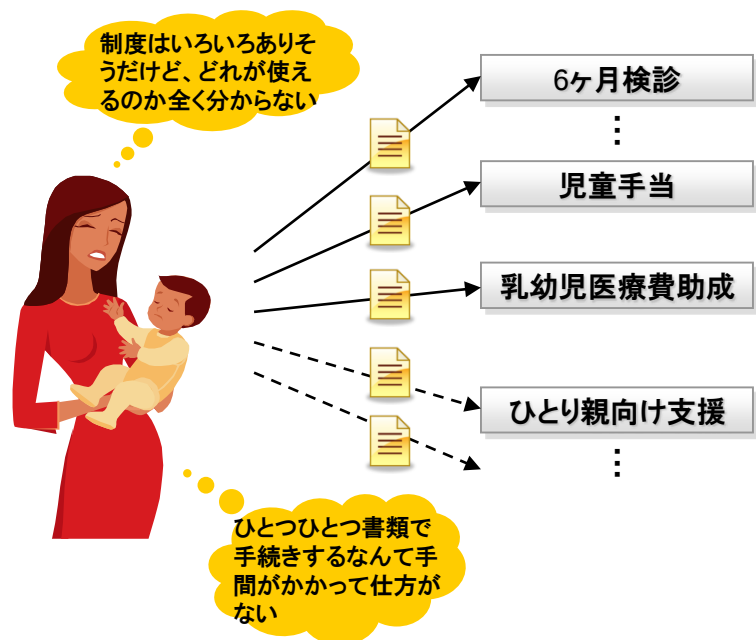
資料：内閣官房 資料

Current One-Stop-Process Perspective of Parents



資料: scop4.euサイトよりアスコエパートナーズ作成

今まで

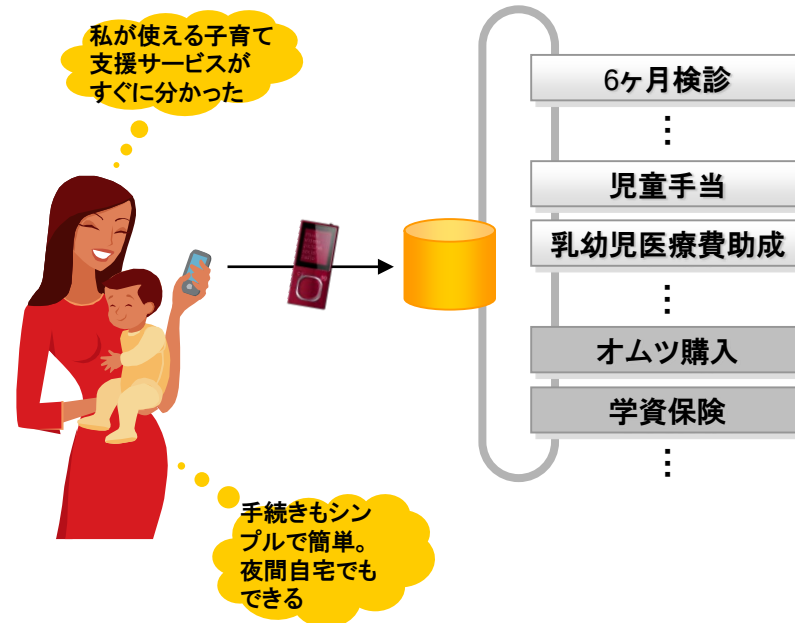


- 子育て支援の制度を作る中心。制度があっても利用者に伝わっていない
- 制度ごと、役所ごとの煩雑な書類ベースの手続き中心(夜間や休日の受付は基本的にNG)
- 役所内部でも書面での保存が中心

<関連法規>

母子保健法第一章第一六条、母子保健法施行規則第七条(母子健康手帳)、母子保健法第一章第一二条・一三条、母子保健法施行規則第二条、健康増進法第九条第一項(健康診査)、児童手当法、特別児童扶養手当法、各市区町村条例など。

これから



- 情報の整理、情報の伝達を重視してITを活用。子育て支援制度を、もっと分かりやすく、活用しやすくする
- 書面に加えて、スマホベースのやりとりを選択肢として用意。
- 自治体側側のBPR・業務効率化につながる
- 民間のサービスも取り込める(官民の垣根がなくなる)

アスコエ版「iネウボラ」の概要

アスコエ iネウボラの概要

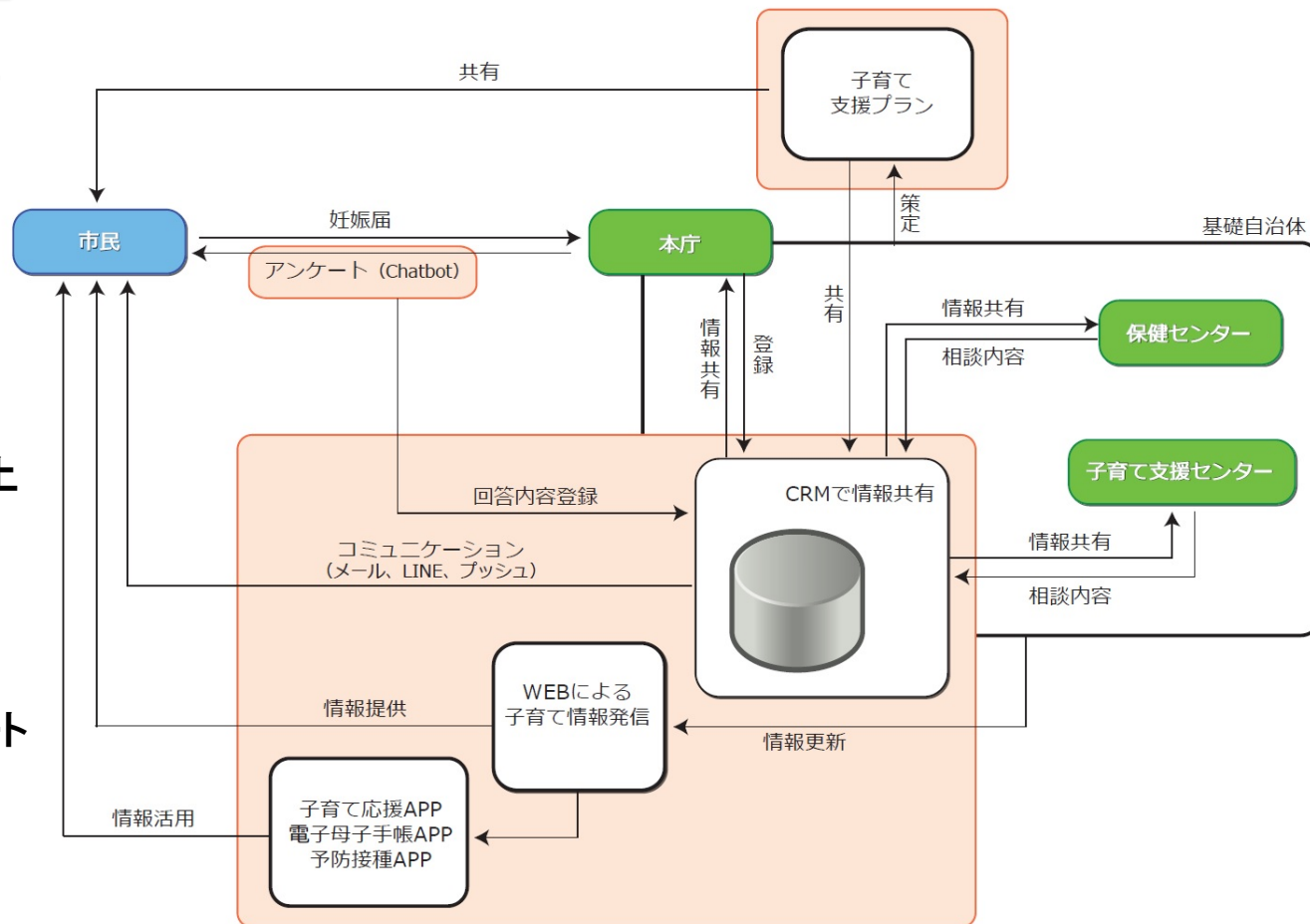
・妊娠、出生というライフイベントに沿って、必要な手続き案内や行政サービスが、属性情報のみで個別にプッシュ型で利用できる。

・提供者は、民間サービスと混合する(民間アプリ等)

・行政サービスも、スマートフォン上で、ワンクリックで、手続きが完了する。

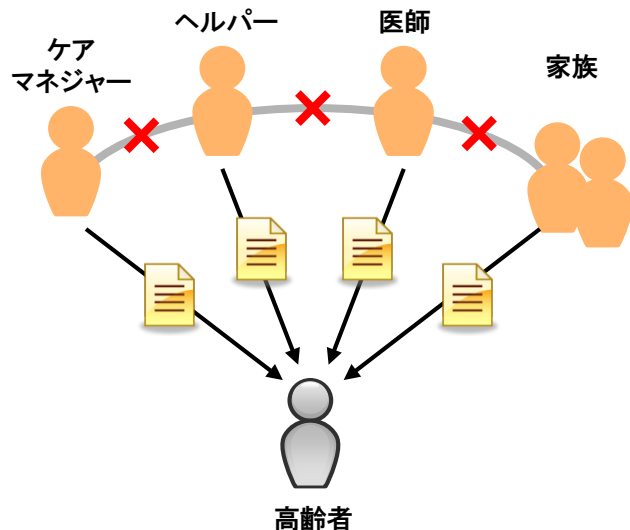
・例えば、乳児の1か月健診は、ご案内から病院予約までがスマートフォンなどで完結する。

・例えば、要件を満たしていれば自動的に児童手当が保護者に振り込まれる。



資料：アスコエパートナーズ作成

今まで

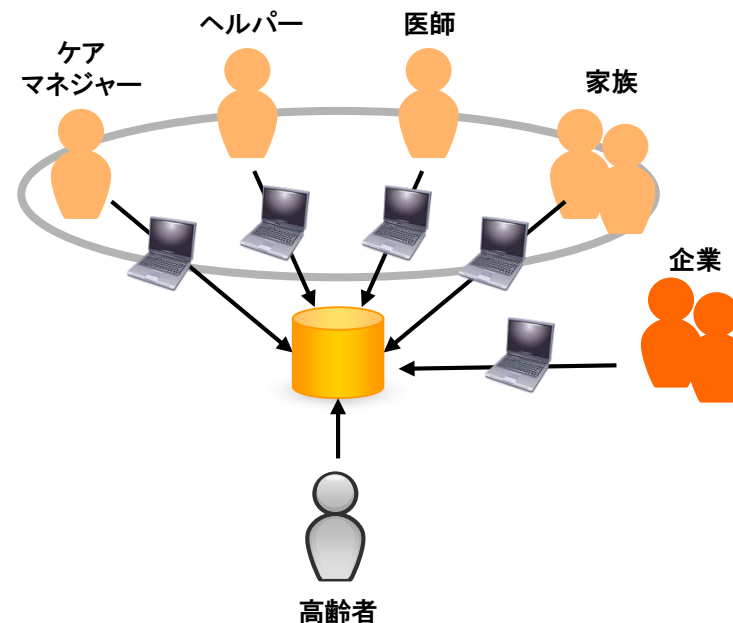


- ケアマネジャー、ヘルパー、医師など、様々な関係者がいるが、書類はあっても連携なし
- 高齢者本人だけでなく、家族など遠隔にいる人との情報共有も不可欠。しかし、書面のやり取りでは限界

<関連法規>

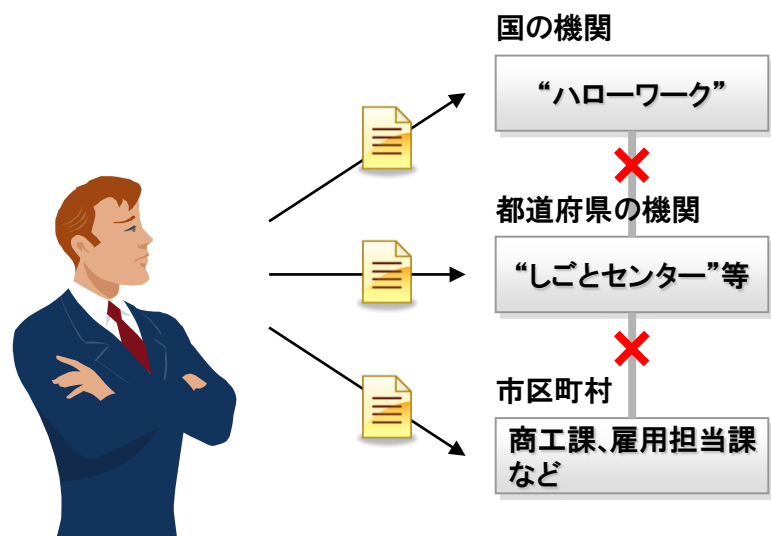
介護保険法、老人福祉法、各市区町村条例など。

これから



- 介護の関係者のデータ化、つながる化で、もっときめ細やかなケアを効率的に実現
（“地域包括ケア”のIT化がすでに現在進行中）
- ネットを活用し、今まで情報共有が難しかった家族との情報共有も実現
- 民間のサービスも取り込める
（例：グルメ、旅行など、単なる介護の垣根を超えた“包括支援”）

今まで

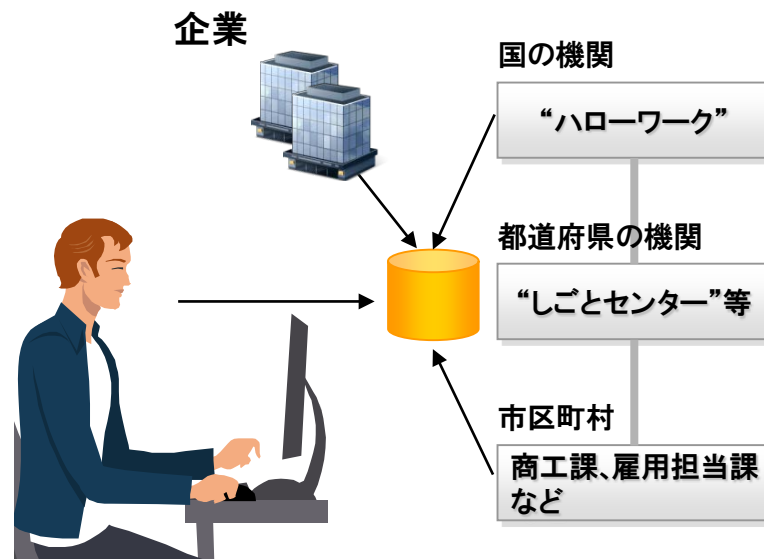


- 管轄を行っている国・都道府県・市区町村、別々に、就職関連支援窓口、制度が存在
- 技術研修補助、資格習得支援など、せっかく様々な就職支援があっても、利用者に伝わっていない。
- さらに申込みは紙ベースで制度ごとにばらばらに都度行う必要(地方は、地方でしかできない。)

<関連法規>

雇用対策法、職業安定法、職業能力開発促進法、各市区町村条例など。

これから



- 様々な就職関連サービスをデータ化・つなげる化することで、就職活動をしている利用者のニーズによりきめ細やかに情報提供。
- 地域を超えて、様々な就職支援制度を、もっと身近に提供するフローの実現(地方が都会とつながる)
- 地域との距離がなくなる、官民の垣根がなくなる (都市と地方、移民受け入れ)

要件1

「届出・手続き」視点からの脱却

- 要件を満たせば申請手続きを不要とする等、申請主義自体の見直し
- 民間サービスも含めた「サービス視点」への移行

要件2

Connectableな仕組みへ

- 民間、自治体との連携が前提のシステム作り
- APIなどはもちろん、共通のデータ構造やID等の整備が不可欠

要件3

利用者属性情報の多様な活用方法の検討

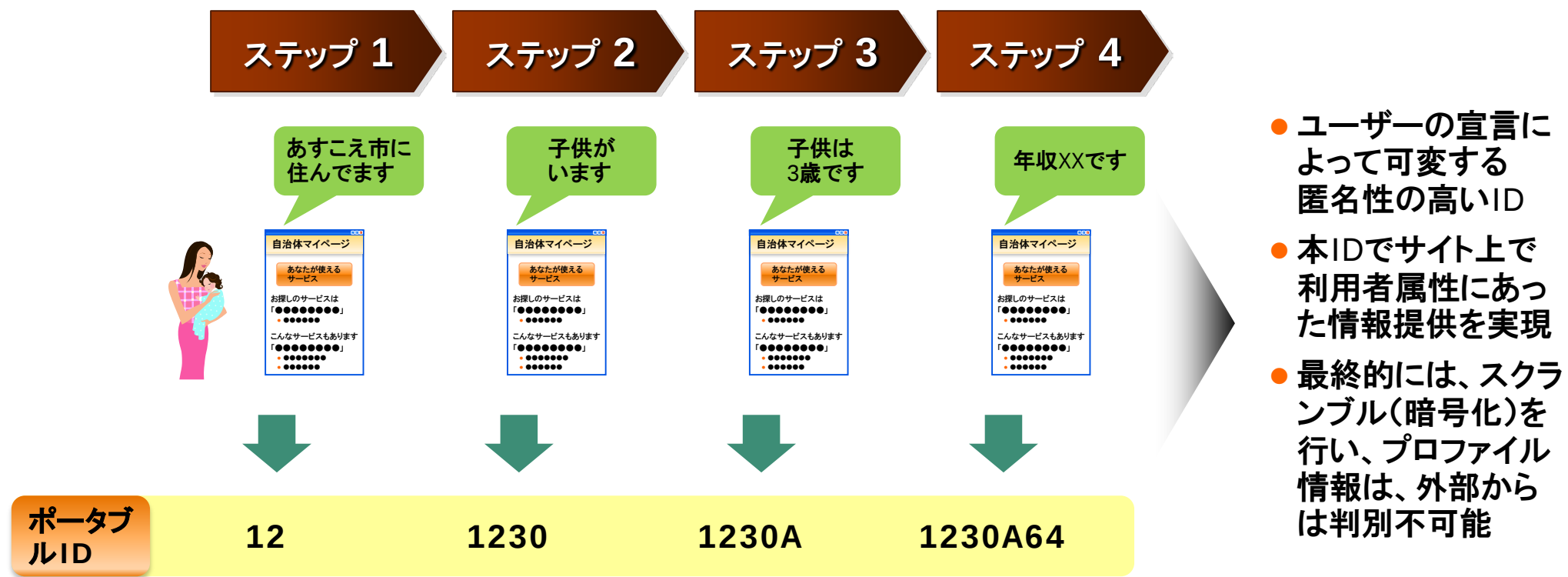
- マイナンバーカードをベースに、民間IDや属性ID(PortableID)など利用者属性の多様な収集、蓄積の方法を検討

要件4

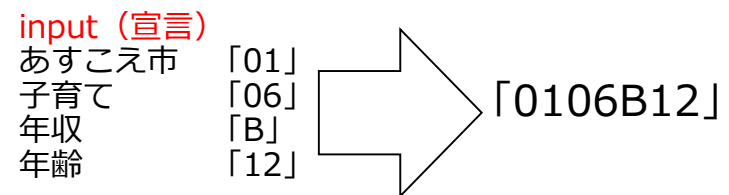
普及啓蒙、マーケティング視点のさらなる強化

- 使われないと、つながらない
- スマホ対応や生体認証など新たな本人確認手段も強化

ポータブルID (KOE ID)とは



実際のIDの生成方法(スクランブル化)



資料: アスコエパートナーズ作成
「ユーザID発行システム、行政制度情報ページ生成システム、方法およびプログラム」(特許第5640235号)

- (やはり)まず利用者のコエを聞く
- 早々に作ってみる(カタチにする)
(手間をかけ過ぎず、まずプロトタイプから)
- 官民の関係者が自由に討議できる場を作る
(ワークショップなど)
- 地域、対象領域を絞った実証実験も行う。
そこでは、PDCAの実現がカギ

<組織概要>

NPO団体 アスコエ

設立:2006年2月

- 市民のコエをベースにした自治体等公的機関WEBサイトの評価事業
- 市民のコエをベースにした公的機関向けWEBサイトの企画、制作、運用支援事業

株式会社アスコエパートナーズ

設立:2010年2月8日 資本金:5,000万円

- ユニバーサルメニューによる行政サービス情報提供事業
- ユニバーサルメニューに関するシステム、DB、WEBサイト構築事業
- 国、自治体コンサルティング事業
- コンテンツアライアンス(行政関連ネット広告展開)事業

一般社団法人ユニバーサルメニュー普及協会

設立:2013年5月18日

- ユニバーサルメニューに関する研究開発、普及啓発事業
- ユニバーサルメニューに関する知財管理

<安井 秀行(やすい ひでゆき)プロフィール>

NPO団体アスコエ 代表

株式会社 アスコエパートナーズ 代表取締役社長

一般社団法人ユニバーサルメニュー普及協会 代表理事

慶応義塾大学 政策・メディア研究科 非常勤講師

慶応義塾大学理工学研究科計算機科学専攻修士課程修了。

マッキンゼー・アンド・カンパニー・ジャパン入社。

米国ノースウエスタン大学 Institute of the Learning Science修士課程(MS)修了。

シニア向けコンピューター開発事業SiIC立上げ、株式会社DBMG取締役を経て、2005年より現職。

企業だけでなく、行政等公的機関も含めた、WEB、マーケティング戦略関連の幅広いコンサルティングを行っている。

内閣官房 新戦略推進専門調査会 電子行政分科会 委員

内閣官房 電子行政オープンデータ実務者会議 自治体普及作業部会 構成員 など

自治体サイトと連携した

「官民連携型プラットフォーム」

⇒自治体にとって：

安価に質の高いサイト、アプリ構築が可能

⇒企業にとって：

子育て顧客に絞った、信頼性が高い告知媒体



導入実績

Web版

アプリ版

リーフレット版



＜媒体自治体＞

- 神戸市、千葉市、福岡市、大阪市、立川市、所沢市、水戸市、厚木市、藤沢市など 全91自治体協定済

※対象人口2259万人、子育て世帯86万世帯

→ **日本総人口約23%カバー**
(2018年3月試算)

スマートパブリックとは、ICT主にインターネットを活用して実現する、官も民も垣根を超えた（シームレスな）「新しい公共（スマートパブリック）」のプラットフォームです。
スマートパブリックでは、市民・企業・自治体がつながり、官民連携して利用者のニーズを把握、行政と民間のサービスの継ぎ目をなくしたシームレスな「行政制度のサービス化」を目指しています。

