



Fujisawa Digital Promotion Office

子育てプラットフォーム

# 背景及びビジネスゴール

---

～子育てPF～

# 藤沢市が 現在抱える課題





うちの子ちょっと、言葉を覚えるのが遅いのよね。。。

市役所に相談してみようかしら



なんかホームページが見にくい  
し、言葉が難しい。。。

一体どうすればいいのよ！

とりあえず、それっぽいところ  
見つけたから問い合わせるわ。

それ、うちじゃないんです…  
〇〇課におつなぎしますね！



お電話かわりました、要件をもう一回お願いします！

あ、それは予約が必要なんで、紙とってきます！

えーっと、○日と○日は空いてて…

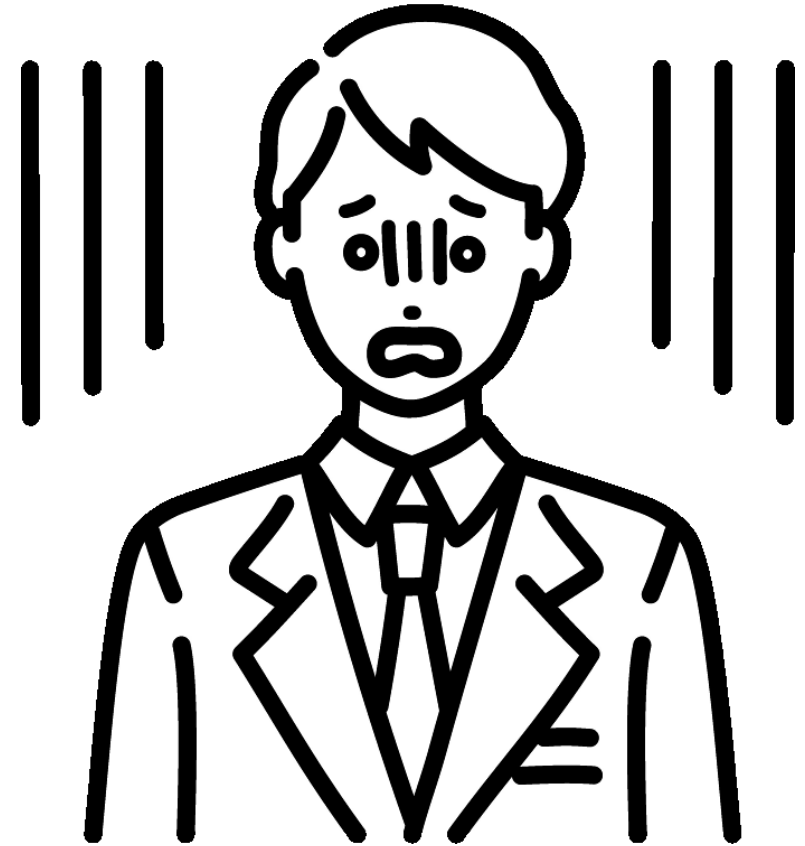




ただでさえホームページはわかりにくいし、何度も同じこと言わなくちゃいけないし、あげくに予約まで時間とらせるの？！

こちらは仕事中に電話してるのに、無駄な時間とらせないでよ！

ホームページもわかりやすくしてるつもりだし、ちゃんと要件聞かなくちゃ案内できないよ…





# 課題の背景



1.縦割の情報提供

2.縦割のシステム導入

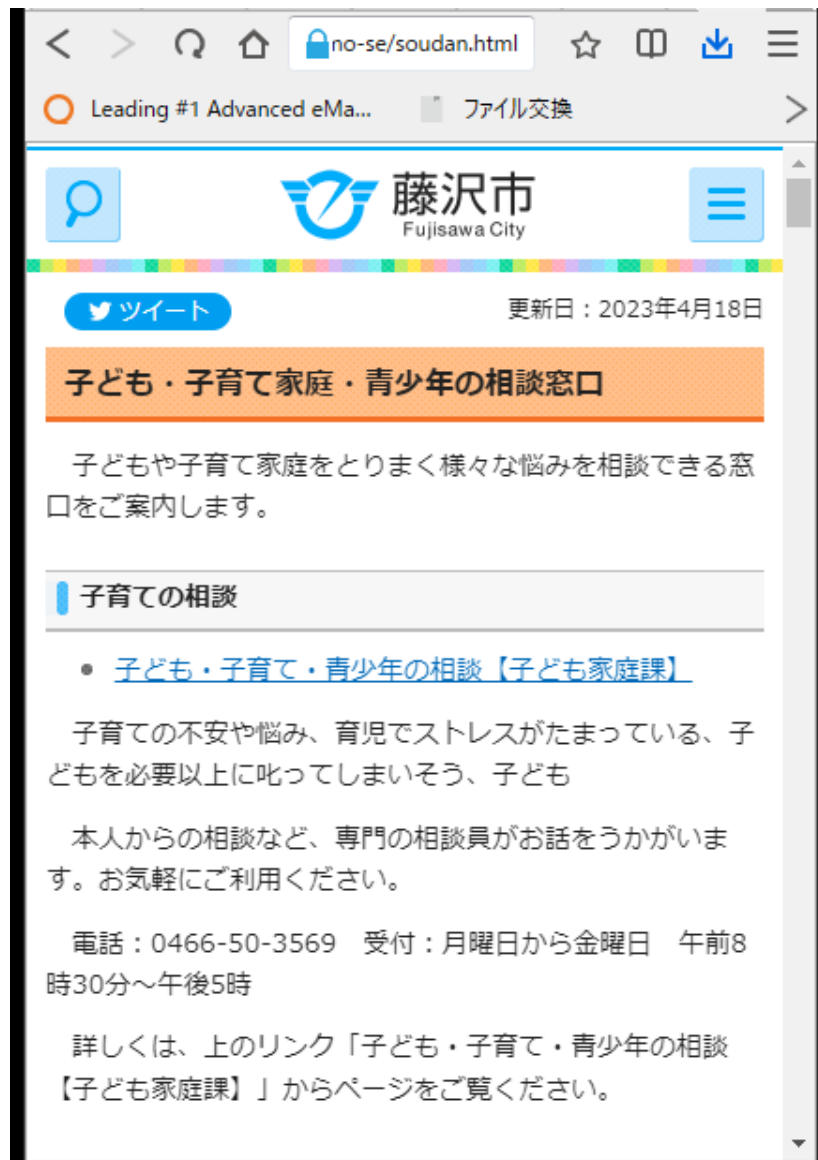


更新日：2015年9月30日

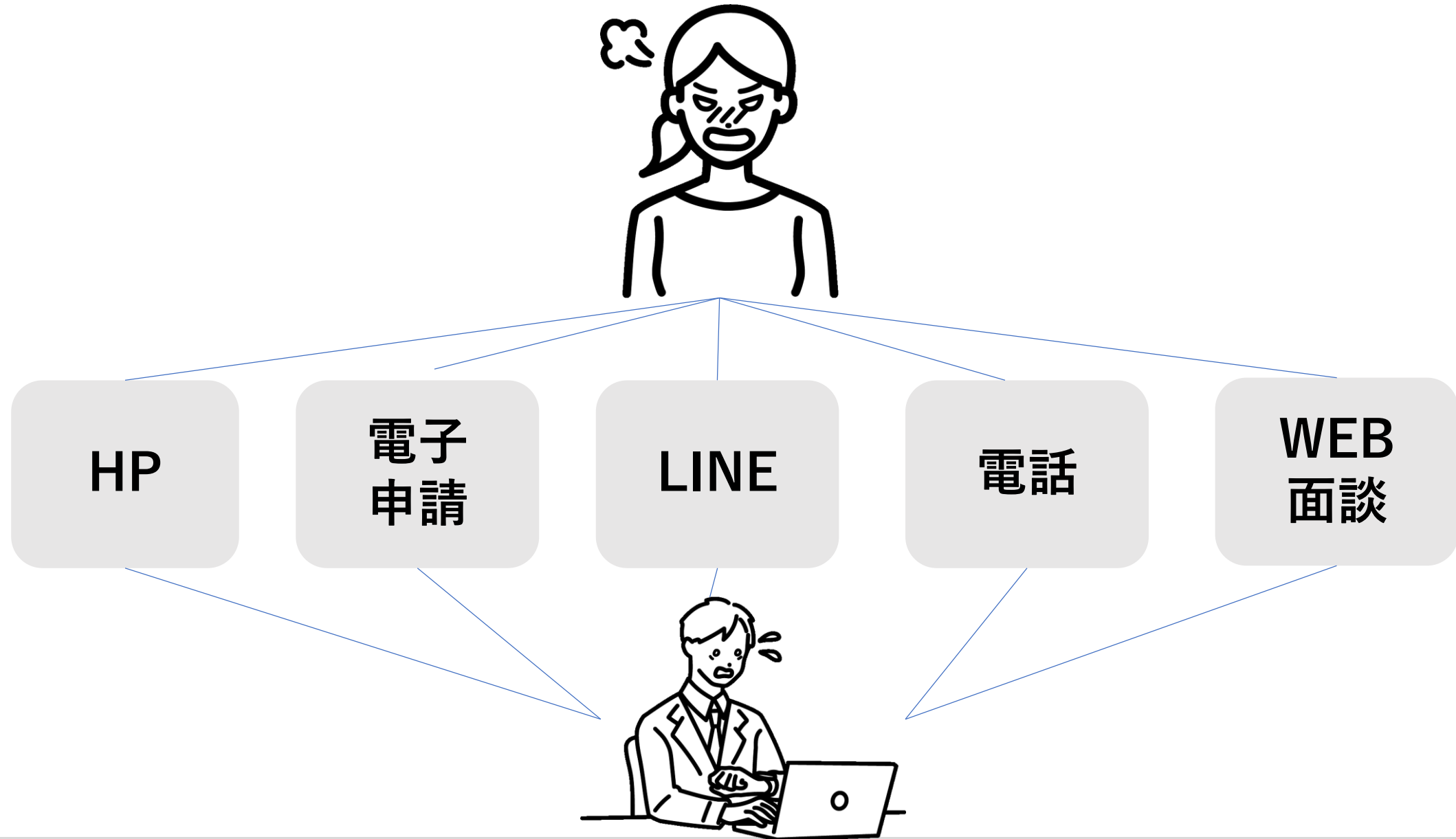
### 子育て

- [子ども・若者のページ](#)
- [子どもの居場所](#)
- [子ども・子育て家庭・青少年の相談窓口](#)
- [子育て支援](#)
- [親子でお出かけ](#)
- [もしものとき](#)
- [幼児教育・保育の無償化](#)
- [保育施設](#)
- [幼稚園](#)
- [手当・小児医療助成](#)
- [ひとり親家庭支援](#)
- [特別な支援を必要とする子どものための制度](#)
- [健康診査・予防接種](#)
- [青少年育成](#)
- [計画・施策](#)

言葉の羅列と、統一感のない見出し



子育て企画課で相談窓口をまとめたページを作っていますが、同じような窓口があったり、網羅性や継続性に課題があります。





職員も市民も、一つの欲求を達成するのに  
色んなサービスにアクセスしないといけません。

システム間連携もありませんので、  
何回も同じ情報の入力が必要になります。



## 例えば保育園の入所申請なら

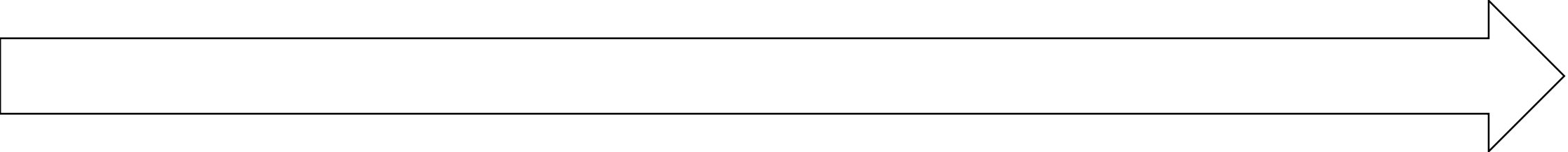
手続案内

空き状況

入所  
相談

入所  
手続

結果  
通知



できるだけ、ワンストップ（に見える）でサービス提供

市民と職員の接点がまとまり

お互いの欲求が完結する

そんなサービスを提供したい





それが

デジタル市役所

です！



その中のメインとなるのが  
子育てプラットフォームです！

市民は悩んだときに子育てPFへ行けば、  
やるべきことがすぐにわかる・届く。

来庁したり、何度も同じことを入力しないで、  
簡単にやりたいことが完結できる。



もちろん職員にもメリットがなければいけません。

何個もシステムにログインが不要で、やるべきことが明確に表示される。

同じ問い合わせへの対応や単純なシステム入力作業など、人がやらなくてもいいことはシステムで自動化。



## 1. 妊娠・出産伴走支援サービス

妊娠届時に会員登録してもらい、その後のサービス（面談予約・ギフト申請・アンケート・プッシュ通知）を一貫して提供

## 2. 保育園の一時預かり・病児（病後児）サービス

施設面談、利用予約、支払い、施設の利用実績集計などを一貫して提供（システム間連携を検討）

## 3. 汎用的相談予約システム

## 4. 条件別プッシュ通知システム（月齢や地域ごとに、健診やイベントの情報をプッシュ）

とはいえ、完璧なサービスを  
を一気に提供するのには困難  
です…なので…



一気にやらない

一貫してやる！！





## デジタル市役所

### インター フェース群

PC

スマホ

電話

メール

### サービス群

情報

予約

支払

手続

面談

通知

## 1.どこでも

マルチインターフェース  
シングルタッチポイント

## 2.ぴったり

パーソナライズされた  
サービス案内

## 3.簡単

ワンストップ  
ワンズオンリー