

令和 5 年 6 月 6 日現在

機関番号：17102

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2020～2022

課題番号：20K12533

研究課題名（和文）市民視点からの地方行政のサービスデザインの研究

研究課題名（英文）Study on Service Design in Local Government from Citizen Point of View

研究代表者

平井 康之（Hirai, Yasuyuki）

九州大学・芸術工学研究院・教授

研究者番号：10336084

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,300,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、福岡県福津市を研究対象として実施した。成果としてキッズデザイン賞を受賞した「福津市こどもの国 子育てサービスマップ」と「子育て支援ガイドブックこどもの国」を社会実装した。それらをもとに、さらにアプリとホームページの改修もを行い、情報発信方法を同じポリシーで統一した。そのような実績をもとに、福津市と隣接する古賀市、宗像市の市民や行政関係者を対象に広域連携の可能性を探るセミナーを3回実施した。目的や課題の共有など、今後の子育てサービスにつながる議論が行われた。また、人材育成として、福津市職員を対象にデザイン思考人材育成プログラムを2回実施した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

デザイン学の領域は、モノやコトのデザインから、行政のような社会の仕組みのトランスフォーメーション（変革）に拡大している。本研究では福岡県福津市の子育て行政サービスを対象に、市民・行政側双方の参加によるデザイン手法を用い、紙ベースの子育てサービスマップとガイドブック、デジタルベースの既存のホームページとアプリの改修を行い、市民への情報発信方法を同じポリシーでの統一し使いやすくした。また職員向けにデザイン思考研修を行うことで、デザインスキルの定着を図った。子育て行政を行う行政組織のあり方と具体的なサービスデザインについて総合的な取り組みとなり、社会的に意義のある研究となった。

研究成果の概要（英文）：This research was conducted in Fukutsu City, Fukuoka Prefecture. As a result, we have socially implemented the "Fukutsu City Kodomo no Kuni Child-rearing Service Map" and the "Child-rearing Support Guide Book Kodomo no Kuni," which won the Kids Design Award. Based on them, the app and homepage were further improved, and the information dissemination method was unified under the same policy. Based on these achievements, three seminars were held to explore the possibility of wide-area cooperation for citizens and administrative officials of Koga City and Munakata City, which are adjacent to Fukutsu City. A discussion was held that will lead to future child-rearing services, such as sharing objectives and issues. In addition, as part of human resource development, a design-thinking human resource development program was held twice for Fukutsu City officials.

研究分野：インクルーシブデザイン

キーワード：ソサエタルデザイン 行政サービス サービスデザイン インクルーシブ ユーザー参加 子育て 人間中心デザイン

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

## 1. 研究開始当初の背景

研究を始めた2020年は、政策ポリシーや行政サービスへのデザインの導入が始まった過渡期であった。政策ポリシーでは、特許庁が2018年8月にデザイン統括責任者(CDO)を設置、行政サービスでは、滋賀県で有志による Policy Lab が始まった。本研究では、ネウボラに代表されるフィンランドの先進的な子育てサービスや行政デザインを表すソサエタルデザイン研究をもとに、日本における子育てサービスデザインのあり方について、福岡県福津市と共同で研究を行った。

## 2. 研究の目的

本研究は、市民視点からの地方行政サービス改革(BPR: Business Process Re-engineering)に関するデザイン研究である。市民が直面する行政の課題を、行政側の業務にどうつなげるか、デザイン学の観点から現状を調査し、社会実験を行うことで、行政サービス改革に必要な要件を明らかにすることを目的とする。

## 3. 研究の方法

以下の3領域で、デザイン思考を応用した社会実験による実証的な開発と検証を行った：

- 1)市民側領域:多様な市民や外部専門家を包括する共創ネットワークによって構成される共創プラットフォームの構築を行う。
- 2)行政側組織領域:現状の行政業務の重複や未着手業務に対応する柔軟な組織横断プロセスの構築を行う。
- 3)行政側人材領域:課題発見型スキルを育成する行政向けデザイン思考人材育成プログラムの開発を行う。

## 4. 研究成果

調査フィールドとして、2019年にSDGs未来都市に選ばれた福津市の協力を得て進めた：

1)市民側領域:多様な市民や外部専門家を包括する共創ネットワークによって構成される共創プラットフォームの構築について、紙媒体の資料として2020年に「福津市こどもの国 子育てサービスマップ(以下:子育てサービスマップ)」と、2021年に「子育て支援ガイドブックこどもの国(以下:ガイドブック)」を、福津市役所子育て世代包括支援課と共同でデザインした。子育てしている人の視点に立った、利用しやすい形での情報提供をめざした子育てサービスマップは、2021年のキッズデザイン賞を受賞した。2021年1月から、市役所をはじめ、図書館や子育て支援センター「なかよし」、中央公民館などの市内の公共施設やイオンモール福津などで配布を開始し、同時に子育てサービスマップの有用性についてアンケート調査を実施した。また妊娠・出産から子育てまでの各種制度やサービス、保育園・幼稚園、相談窓口等、役立つ情報をわかりやすくまとめた福津市公認のガイドブックを企画・発刊し、実際の行政サービスとして実現した。市役所窓口での母子健康手帳交付時や乳幼児健診(4カ月児・1歳6カ月児・3歳児)時の配布を行っている。さらに2021年からデジタルトランスフォーメーション(DX)を融合する共創プラットフォームの構築を進めた。計画を進めるにあたり、子育て当事者の保護者市民へのヒアリング調査の結果、市民から見た場合、デザインした紙媒体と既存のホームページやアプリとの情報連携に課題があることがわかった。また忙しい保護者は、ホームページよりもアプリをメインにチェックしていることがわかった。そこで、アプリとホームページの棲み分けを明確化

する調査を行った上で、ホームページとアプリのデザイン改修を行った。その結果、市民への情報発信方法を同じポリシーでわかりやすくかつ使いやすく統一を図ることができた。

2)行政側組織領域:現状の行政業務の重複や未着手業務に対応する柔軟な組織横断プロセスの構築について、「子ども・子育て支援事業計画」に沿った要件を市民視点で提供するには、どのように行政側が情報発信や社会的しくみを構築する必要があるのかを検討した。2018年8月から福津市で、メインとなるこども課、いきいき健康課、教育委員会の参加で、行政スタッフワークショップを実施した。同ワークショップでは、ステークホルダーの関係を可視化しマッピングするエコマップ手法と、時系列で行政サービスメニューを書き出すタイムライン手法を用いて、業務の洗い出しを行なった。その結果をもとに福津市市民の生活者視点に立った子育てサービスマップの実現化を推進した。続けて、福津市職員、福津市内の12の子育てサロン代表者と九州大学関係者で、現状の課題についてのヒアリングと、サービスマップ案についてのディスカッションを行った。また並行して先進事例であるヘルシンキ市の行政組織であるヘルシンキデザインラボの調査を、ヘルシンキ在住の研究協力者に依頼し行い、参考にした。その結果、上記1)の市民向けサービスデザインを実現した。そのような実績を活かす目的で、隣接する自治体間の広域連携の可能性を探る交流型セミナーを開催し、ヒアリング調査を行なった。「子育てサービスを広域でデザインする」と題し、第1回「子育てサービスを俯瞰する」、第2回「広域だからこそできる子育てサービスとは」、第3回「子育てに広域の力で応える」の計3回実施した。福津市と同じ医療体制を共有する隣接する古賀市、宗像市などの市民や行政関係者を対象に行い、柔軟な組織横断プロセスの構築のための目的や課題の共有など、今後の子育てサービスにつながる議論が行われた。

3)行政側人材領域:課題発見型スキルを育成する行政向けデザイン思考人材育成プログラムの開発について、福津市職員を対象に、子育てにおける市民視点をテーマとするデザイン思考人材育成プログラムを計2回実施した。また、長崎県、大分県、福岡市でも同様のデザイン思考研修を行った。

以上のように子育てサービスマップとガイドブックの成果をベースに、既存のホームページやアプリの改修を行い、市民への情報発信の使いやすさとポリシーの統一を行なった。今後、本研究内容を定着させるためには、子育て行政サービスを行う行政組織内での継続的な取り組み体制の構築が必要である。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計2件（うち査読付論文 1件/うち国際共著 1件/うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 SHIMOMURA Moe, HIRAI Yasuyuki, KOMMONEN Kari-Hans	4. 巻 na
2. 論文標題 Design issues for parenting support services in Japanese municipalities from the users' perspective	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 [ ]With Design:Reinventing Design Modes	6. 最初と最後の頁 493,513
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.1007/978-981-19-4472-7_33	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 該当する

1. 著者名 平井康之	4. 巻 12月号
2. 論文標題 インクルーシブデザインの基礎と自治体に導入する際のポイント	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 月刊ガバナンス	6. 最初と最後の頁 42,44
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計1件（うち招待講演 0件/うち国際学会 1件）

1. 発表者名 Moe SHIMOMURA, Yasuyuki HIRAI, Kari-Hans KOMMONEN
2. 発表標題 Design issues for parenting support services in Japanese municipalities from the users' perspective
3. 学会等名 IASDR2021 国際学会（国際学会）
4. 発表年 2021年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

福津市 こどもの国 子育てサービスマップは、  
九州大学 大学院 芸術工学研究院 / 福津市 子育て世代包括支援センター / アールト大学共同で  
2021年度キッズデザイン賞受賞：  
[https://kidsdesignaward.jp/search/detail\\_210020](https://kidsdesignaward.jp/search/detail_210020)

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
--	---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計1件

国際研究集会 ソサエタルデザイン シンポジウム	開催年 2021年～2021年
----------------------------	--------------------

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関		
フィンランド	アールト大学		