

サービスデザインの視座に基づく行政の子育て支援 サービスに関する研究

下村, 萌

<https://hdl.handle.net/2324/6758961>

出版情報 : Kyushu University, 2022, 博士 (芸術工学), 論文博士

バージョン :

権利関係 : Public access to the fulltext file is restricted for unavoidable reason (2)

氏 名 : 下村 萌

論 文 名 : サービスデザインの視座に基づく行政の子育て支援サービスに関する研究

区 分 : 乙

論 文 内 容 の 要 旨

少子化は日本が抱える重大な社会課題の一つである。日本では子どもの数が高齢者人口を下回った1997年以降、さまざまな少子化対策が取り組まれてきた。子育て支援は、国の少子化社会対策の重点課題であり、これからの日本社会において重要な行政サービスの一つである。しかし、日本の行政組織において、イノベーションを生み出すサービスデザインの思考や手法を子育て支援に用いた取り組みはまだ始まったばかりである。そこで、本研究はサービスデザインの視座に基づきサービスを提供する行政とサービスを利用する市民の両者にとって有用な行政機関における子育て支援サービスをデザインするための基本要件を導き出すこと、さらにはその基本要件に沿って新たな子育て支援ツールをデザインし、子育て支援サービスデザインのプロトタイピングの可能性を考察することを目的とする。この目的を達成するために、三つのリサーチクエスチョン（1）日本の行政サービスにおける子育て支援の課題は何か、（2）行政サービスにおける子育て支援をデザインするための基本要件は何か、（3）行政サービスにおける子育て支援をデザインするための基本要件を用いてどのようなプロトタイピングが可能か、を設定し研究を進めた。

第1章では、本研究の背景と目的、対象となる領域、研究の方法、本論文の構成を示した。

第2章では、サービスデザインの定義と変遷を整理した後、サービスデザインの評価指標を比較し、本研究が対象とする行政サービスにおける子育て支援に有用な指標としてサービスデザイン思考を選出した。

第3章では、日本とフィンランドを対象に、行政機関におけるサービスにデザインの手法やアプローチを導入した事例を調査し、これらのサービスにおけるデザインの役割とその成果を確認した。両国に共通する国、自治体、市民の三つの評価視点を設定した。

第4章では、サービスデザインの視座に基づき、日本の行政サービスにおける子育て支援の提供者と利用者の実情を調査し、国、自治体、市民の観点でそれぞれの実態と課題を確認した。国の視点では42の政策・事業を医療、保健・福祉、経済的支援、保育・教育、雇用・労働、地域連携の領域に分類した。国の政策は特に困難な状況にある子どもに対するハイリスクアプローチに比重があることが確認された。自治体の視点では、国の政策と自治体の実施状況には一貫して整合性があるとは言えないこと、自治体によって実施事業に差があることが課題であった。また、サービスデザインの観点からは、サービス間の連続性や全体的な視点がないまま子育て支援サービスが提供されており、利用者中心の設計とは言い難いことと利用者の立場から課題が顕在化し難い状況にあることが示唆された。市民の視点では、子育て支援を利用する市民のニーズ調査を行い、心理的課題、

経済的課題、機能的課題、社会的課題の四つを確認した。

第5章では、フィンランドの行政サービスにおける子育て支援の実情を把握し、課題を確認した。ここでは、日本の子育て支援と比較するため、第4章と同様にサービスの提供者と利用者の観点で調査した。国の視点では40の政策・事業を医療、福祉、経済的支援、保育・教育、雇用・労働、ウェルビーイングの領域に分類した。フィンランドではウェルビーイングを実現するポピュレーションアプローチと予算とのバランスが課題であった。自治体の視点では、国の政策・事業と自治体の実施状況に高い整合性が示された。また、子育て支援施設ネウボラが中心となって家族にサービスを提供する仕組みがあることを確認した。市民の視点では、子どもを育てる市民にインタビュー調査を行い、心理的課題、機能的課題、社会的課題の三つを確認した。

第6章では、これまでの調査結果から行政機関における子育て支援サービスをデザインするための基本要件を国、自治体、市民の視点で提示した。国の視点では、(1) 子育て支援に関する国の政策方針に沿っていること、(2) 子育てに関わるあらゆる人を包含した全体的なアプローチであること、(3) 国の政策方針が実質的な子育て支援の行政サービスに結実することの3件であった。自治体の視点では、(1) 国の政策と自治体の実施状況に一貫した整合性があること、(2) 多岐にわたる子育て支援のタッチポイントを利用者中心に集約すること、(3) サービスの連続性を考慮し全体的な視点をもって設計すること、(4) 法制化された政策を確実に実施すること、(5) 子育てに関わる多様なステークホルダーと連携すること、(6) 市民に子育て支援サービスの情報を伝えること、の6件であった。市民の視点では、(1) 子育ての心理的負担を軽減すること、(2) 子育ての長期的かつ全体的な流れを把握できること、(3) 子育てを支援する社会的な仕組みがあること、(4) 子連れで気兼ねなく外出できること、(5) 子育ての経済的負担を軽減すること、(6) 子育てに関する適切な知識・情報が得られること、の6件であった。

第7章では、導出した基本要件に沿ったプロトタイプとして新たな子育て支援ツールをデザインし、それに対する利用者評価を得た。その結果、男性利用者への有用性、子育て初心者への有用性、子育て支援の全体的な流れの理解促進、医療機関での入手ニーズ、オンライン媒体への展開ニーズが示された。さらに、子育て支援サービスデザインのプロトタイピングを通して、サービスデザインの手法を導入したことで行政職員が利用者に対する共感を深めたこと、サービスのステークホルダーが共創する場を創出したこと、子育て支援の全体性に対する理解を促進させたことの三つの有用性を提示した。

最後に第8章では、本研究を総括して論文の構成に基づきその成果を取りまとめた。