

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			
論文調査委員	主査	九州大学	教授	平井 康之
	副査	九州大学	准教授	池田 美奈子
	副査	九州大学	名誉教授	森田 昌嗣

論文審査の結果の要旨

博士（芸術工学）の学位申請のために提出された本論文は、日本の社会課題の一つである少子化を背景に、フィンランドと日本を比較しながら行政の子育て支援をサービスデザインの観点で研究したものである。本論文の目的は、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・検証することであった。本研究は、トライアングレーションの方法論に基づき、文献調査によりサービスデザインと行政サービスについて概念の整理を行った後、日本とフィンランドにおける先行事例を調査した。次に、日本とフィンランドを対象として、文献調査、ヒアリング調査、デザインワークショップを通して行政サービスにおける子育て支援の課題を国、自治体、市民の三つの視点で抽出した。これらの調査から、サービスを提供する行政とサービスを利用する市民にとって有用な日本の行政サービスをデザインするための15の基本要件を導き出した。この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「子育てサービスマップ」を社会実装し、それに対する利用者評価を得た。その結果、男性利用者と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が認められた他、医療機関での入手ニーズの高さとオンライン媒体への展望を示した。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の可能性として、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。本研究の独自性は、利用者の立場からは顕在化しづらい行政サービスにおける子育て支援の課題をサービスデザイン手法によって可視化した点にある。行政機関における子育て支援サービスデザインの新たな基本要件を導出しただけでなく、プロトタイピングを用いて有用性を検証したことは、デザイン学において重要な実践的研究と位置付けられる。よって本論文は、博士（芸術工学）の学位に値する。