

# 地域子育て支援拠点の利用者を対象とした口コミ情報システムの構築

菊池 幸恵 岡本 東 堀川 三好 菅原 光政

岩手県立大学 ソフトウェア情報学部

## 1. はじめに

近年、少子化や核家族化の進行など、子どもや子育てを取り巻く環境が変化する中で、家庭や地域における子育て機能の低下や子育て中の親の孤独感の増大等といった問題が生じている。こうした現状から「地域子育て支援拠点事業」が創設されている。

本研究は、地域子育て支援拠点の利用者を対象として施設の行事情報や子育て情報などを利用者同士が共有する口コミ情報システムを構築し、先行研究である下堀<sup>2)</sup>のシステムを拡張した。特に、次の世代に役立つ情報の陳腐化を防ぐための口コミの評価手法と活用方法について提案する。

## 2. 地域子育て支援拠点事業

### 2.1 地域子育て支援拠点事業の概要

地域子育て支援拠点は、子育て親子の交流の場の提供、子育てに関する講習の実施、子育て関連の情報提供、子育て等に関する相談・援助の4つの業務を行っている<sup>1)</sup>。

### 2.2 地域子育て支援拠点の利用者における問題点と解決策

各利用者の地域子育て支援拠点の利用期間は、一般に子どもが幼稚園や保育園に入園する前の3年程度に限られているため、同世代の子供を持つ親同士の情報交換に留まってしまい、次の世代との情報交換まで至らないという状況にある。そこで、世代を超えた利用者同士を繋ぐ仕組みを提案する。また、利用者の声を施設が吸い上げる利用者と施設を繋ぐ仕組みも提案する。図1に提案する仕組みの概要を示す。

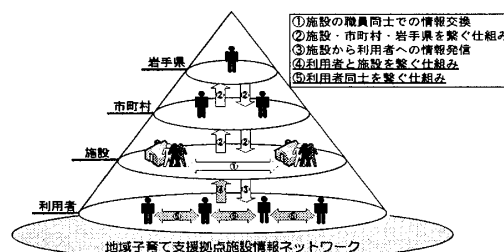


図1 提案する仕組みの概要

## 3. 口コミの評価手法と活用方法

本研究では、限られた期間の中でより多くの利用者同士の情報共有を行うことを目的としているため、投稿や閲覧が容易な口コミサイトを用いて情報共有の場の提供を行う。また、次の世代に役立つ情報を残すため口コミの評価手法について提案を行う。

### 3.1 口コミによる情報伝達

口コミとは本来、対面形式での口頭における情報のやりとりを意味している。しかし、現代の「口コミ」は対面型での会話に加え、ブログや掲示板などのインターネットを通じて様々な形態によって行われている。現在、インターネット上で情報交換を支援するサービスは様々な存在し、具体的には口コミサイト、ブログ、SNSなどが挙げられる。各種サービスは、口コミサイト、ブログ、SNSの順に個人情報の露出度を高める代わりに参加者間のつながりを深めることができる。

### 3.2 地域子育て支援拠点事業における口コミの評価手法の適用

口コミの評価手法として口コミに対して利用者の感想を投票という形で利用することが多い。現在、広く普及している投票方式を表1に示す。

表1 投票方式

| 投票方式    | 対象                      | 利用例                 |
|---------|-------------------------|---------------------|
| 記事投票方式  | 投稿した記事に対して<br>信憑性の投票を行う | 電子掲示板の投稿記事<br>評価    |
| 投稿者投票方式 | 記事の投稿者に対して<br>信憑性の投票を行う | オークションサイトの<br>出品者評価 |

Development of Word-of-Mouth Information System from Users of Child Care Institutions.

Yukie KIKUCHI, Azuma OKAMOTO, Mitsuyoshi HORIKAWA, Mitsumasa SUGAWARA

Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

地域子育て支援拠点事業における口コミの評価は、記事投票方式と投稿者投票方式を用いて行う。

#### (1) 記事投票方式

記事投票方式では、口コミに対して 5 段階の評価値を設け、加重平均法を用いて算出する。また、地域子育て支援拠点事業における口コミの場合、次の世代に役立つ情報を残すことが求められているため、投票された時期の考慮が必要であると考えられる。そのため、口コミが投稿されてからの通算の評価値と最近の評価値を用いることで、次の世代にも参考となる情報を取り出していく。

#### (2) 投稿者投票方式

投稿者投票方式では、投稿者に対する支持率と口コミの投稿数から投稿者に対する評価を数値化する。

### 4. 口コミ情報システムの概要

#### 4.1 システムの機能

##### (1) 情報収集機能

携帯電話の電子メールを用いて、各施設で行われる行事に対しての口コミの収集を行う。

##### (2) 情報配信機能

口コミ情報が投稿されると同時に、行事の案内情報を付加した電子メールの返信を行う。また、投稿された情報は現在運用中の地域子育て支援拠点施設情報ネットワークと連動してホームページへ掲載することで、情報閲覧者への情報提供を行う。口コミ情報システム概念図を図 2 に、口コミの投稿内容を表 2 に示す。

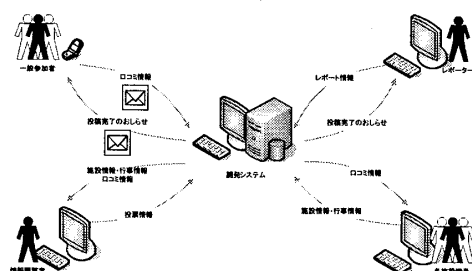


図 2 システム概念図

表 2 口コミの投稿内容

| メール情報   | 得られる情報  |
|---------|---------|
| 件名      | ニックネーム  |
| 本文      | 感想・コメント |
| 添付画像    | 投稿画像    |
| 受信日時    | 投稿日時    |
| 送信者アドレス | 投稿者     |
| 投稿先アドレス | 行事メニュー  |

#### 4.2 実行画面

地域子育て支援拠点の利用者の口コミ情報を配信する口コミ情報システムの実行画面を図 3 に示す。

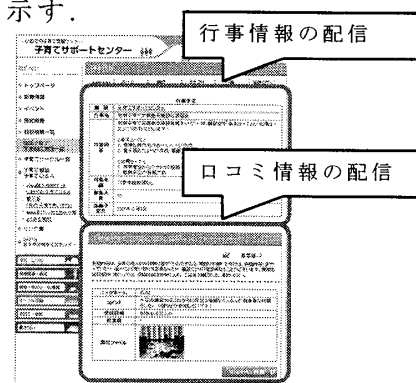


図 3 実行画面

### 5. 口コミ情報システムの運用

口コミ情報システムは、2009 年 12 月の運用に向けて地域子育て支援拠点の職員を対象としたシステムの講習会を行った。講習会では口コミ情報システムのアンケートを実施し 9 件の回答を得られた。図 4 に、アンケートの結果について示す。結果としては、口コミ情報システムの導入に関して「興味がある」、「どちらかというと興味がある」という肯定的な意見が大半を占めており、施設側としてはシステム導入に関して前向きに検討しているように思われる。

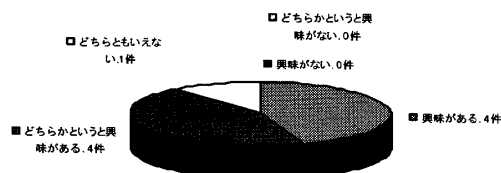


図 4 アンケートの結果

### 6. おわりに

本研究では、地域子育て支援拠点を対象として、利用者同士の情報共有を図る口コミ情報システムを構築した。また、次の世代に役立つ情報の陳腐化を防ぐ口コミの評価手法と活用方法について提案を行った。

今後は、提案した評価手法を取り入れたシステムの運用を行い、有効性の検証を行うことを課題とする。

### 参考文献

- 子育てサポートセンター: 岩手県地域子育て支援拠点づくりガイドブック (2008)
- 下堀智史, 岡本東, 堀川三好, 菅原光政: 地域子育て支援拠点の利用満足度向上を目的とした CMS の構築, 平成 20 年度日本経営工学会東北支部卒業論文・修士論文発表会抄録集 (2009)