

プレスリリース

令和2年11月30日

報道関係者各位



特定非営利活動法人

きずなメール・プロジェクト



モビルス株式会社

LINE を活用した子育て支援の連携

モビルス株式会社「自治体ソリューション」から、NPO 法人きずなメール・プロジェクトの孤育て予防メッセージ「きずなメール」を配信。

相模原市 LINE 公式アカウント「さがみはら子育てきずなメール」

NPO 法人きずなメール・プロジェクト（本社：東京都杉並区、代表理事：大島由起雄、以下、団体）と、モビルス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏）は、連携して、2020年11月9日（月）より、神奈川県相模原市の LINE 公式アカウント（@sagamihara_city）から、妊産婦や0歳-3歳誕生日までの乳幼児がいる保護者むけ「さがみはら子育てきずなメール」の LINE 配信を開始しました。

これまで同市では、メールを利用した「さがみはら子育てきずなメール」を配信していました。この度、1人でも多くの人に届けることを目的に、配信方法に、子育て世代に広く利用されている LINE を追加しました。市と住民のオンラインでの繋がりを強化し、対面支援が難しい状況にも、非接触での切れ目のない支援を実施し、妊産婦さんや子育て世帯の孤立を防ぎます。

子育てアドバイス

妊娠期

妊娠4週0日～妊娠41週6日。

出産後

生後100日まで・・・毎日

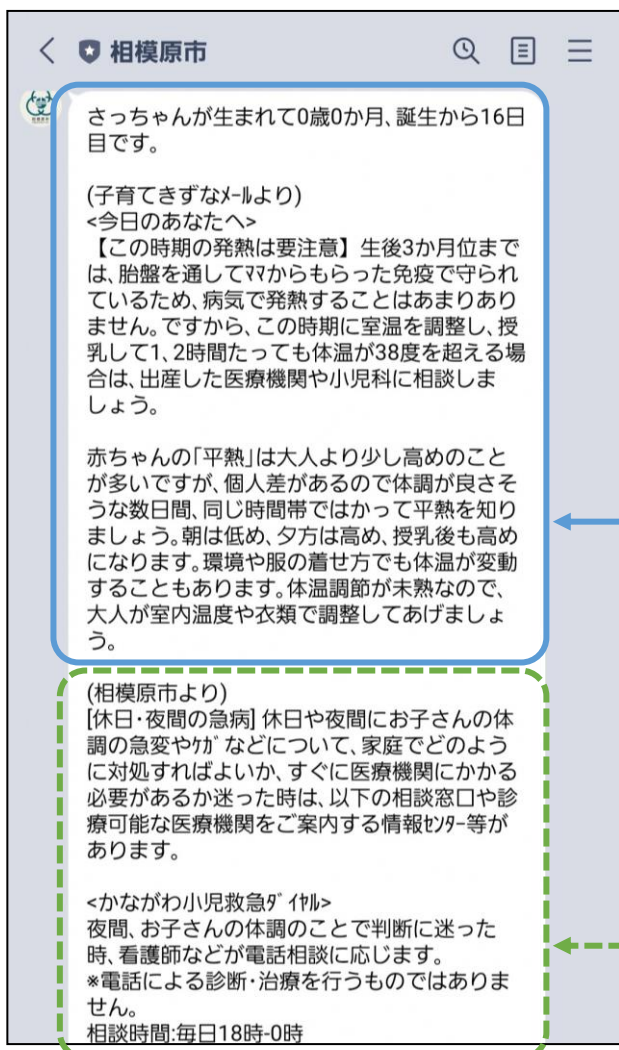
1歳誕生日まで・・・3日に1回程度

2歳誕生日まで・・・週1回程度

3歳誕生日まで・・・月2回程度

市からの支援情報

妊娠週数やお子さんの月齢に応じた、市の支援や相談窓口・医療・保育園等子育てに関する情報等



NPO 法人きずなメール・プロジェクトが提供する「きずなメール」は孤育て予防を目的として作成された、子育てアドバイス原稿を中心とした、子育て支援の仕組みです。子育てアドバイス原稿の内容は、医師などの専門家が監修し、妊娠週数やお子さんの月齢にあわせた「おなかの赤ちゃんの様子／子どもの成長や発達／保護者に向けたアドバイス」です。

これまで、「市役所からの支援情報／講座・イベント情報」等と組み合わせた内容を「さがみはら子育てきずなメール」として提供していました。

このたび、モビルスの自治体向けソリューション「モビルス×LINE 住民サービス」に「きずなメール」配信の仕組みが実装されたことにあわせて、LINE 版にも同様の原稿提供を開始しました。

[参考：さがみはら子育てきずなメール事業について]

相模原市における当事業は、相模原市、特定非営利活動法人きずなメール・プロジェクト、相模原商事株式会社（協賛企業）の三者が「妊婦及び保護者を支援し、孤立や不安、産後うつ等を未然に防ぐこと」を目的に協働して実施しています。

モビルスは、企業のコンタクトセンターや自治体向けに AI チャットボットと有人応答のスムーズな連携が可能なチャットシステム「mobiAgent（モビエージェント）」を始めとした、顧客サポートを支援するソリューションを提供し、現在 200 社以上の導入実績があります。

自治体向けには、道路の老朽化や公園器具の破損等の不具合情報やごみ分類・子育て相談が LINE からできる「モビルス×LINE 住民サービス」を提供しているほか、福岡市の LINE 公式アカウントでの避難行動支援機能の開発や、品川区の「しながわ活力応援給付金」チャットボットの開発など、自治体と住民のコミュニケーション活性や業務効率化に向けた取り組みを支援してきました。

2020 年 3 月より相模原市 LINE 公式アカウントに「モビルス×LINE 住民サービス」の「情報配信」サービスが採用され、防犯・防災やイベントなど市からのお知らせを利用者の希望に沿って配信しています。

この度、新たに「住民支援配信」サービスが採用されました。「地域支援配信」サービスは、「出産予定日」「出産日」「生年月日」といった基準日を登録することで、「生後〇日目の赤ちゃんを持つお父さん、お母さん」や「出産予定日〇日目のお父さん、お母さん」、「〇歳になる地域住民」などに向けた LINE メッセージを一括予約配信できる機能です。

これにより、相模原市 LINE 公式アカウントでは、出産予定日や子どもの誕生日を登録すると、「さがみはら子育てきずなメール」を受け取ることが可能となりました。

■「さがみはら子育てきずなメール」配信による効果

- ・ 正確で信頼できる情報を提供することで、検索不安を解消し、妊娠・出産・子育てに関する不安もやわらげる。
- ・ 困りごとに適した相模原市の相談先情報を伝えることで、いざというとき市民が迷わず相談先と繋がることできる。
- ・ 相模原市の子育て情報を伝えることで、地域からの孤立を防ぐ。
- ・ パートナーと一緒に読む事で、パートナーの育児参加を後押しする。
- ・ 祖父母と一緒に読む事で、子育て情報の世代間のギャップを解消する。

【相模原市 本村賢太郎市長からのコメント】



子育て世代への切れ目のない支援を進めています。

相模原市では、安心して妊娠、出産、子育てができる環境をつくるため、切れ目のない支援の充実に取り組んでいます。

そのひとつとして、妊娠期から子どもが3歳になるまでの家庭を対象に、おなかの赤ちゃんや産後のお子さんの成長に合わせたタイムリーな情報やご家族へのメッセージなどをお届けする「さがみはら子育てきずなメール」を平成25年から配信してきました。

そしてこの度、多くの子育て世代の皆さんが利用し、また手軽に登録できるLINEでの配信を開始することになりました。

子育てについての様々な相談は、各区の子育て支援センターでお受けしていますし、相談のほかにも、子育て中の皆さんの悩みや不安に寄り添い、安心して子育てをしていただくための情報を発信していきますので、多くの皆さんのご利用をお待ちしています！

■「さがみはら子育てきずなメール LINE 版」の概要

- ・ 配信開始 令和2年11月9日（月）
- ・ 対象 相模原市在住の、妊娠期から3歳未満の子どもの保護者やその家族
- ・ 登録方法 LINEで「相模原市LINE公式アカウント」と友だちになります



QRコードまたは下記URLから友だち登録が可能です

<https://line.me/R/ti/p/%40360lkth>

・利用の流れ

- ①相模原市 LINE 公式アカウントと友だち登録後、「受信設定」を選択
- ②「妊娠・子育て」を選択
- ③配信カテゴリで受け取りたい情報を選択、登録していきます

「さがみはら子育てきずなメール LINE版」の利用方法



<妊娠中の方>

1. 「配信カテゴリ」から「さがみはら子育てきずなメール（妊娠期）」を選択
2. 出産予定日を入力
3. 登録後、毎日メッセージが届きます

<子育て中の方>

1. 配信カテゴリから「さがみはら子育てきずなメール（子育て期）」を選択
2. お子さまのニックネームと誕生日を入力
※4人まで登録可能です
3. 登録後、生後100日までは毎日、それ以降は定期的に3歳お誕生日までメッセージが届きます

<子育て等のお知らせ>

- ・配信カテゴリから「子育て等のお知らせ」を選択
- ・「さがみはら子育てきずなメール」のほかに、妊娠期から就学前までのお子さんに関する、市からの情報が届きます

■相模原市が活用している「きずなメール」

- ・原稿
 - ・マタニティきずなメール
 - ・子育てきずなメール（0歳-2歳）
 - ・自治体情報原稿（相模原市オリジナル）
 - ・1歳・2歳・3歳お誕生日メッセージ
- ・読者アンケート

■NPO 法人 きずなメール・プロジェクトについて

NPO 法人きずなメール・プロジェクトは、2010年11月3日（「いいお産の日」）に設立しました。「孤育て予防」をミッションに、「きずなメール」を活用した事業を自治体や医療機関に提供中。2020年には、国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター（NCNP）認知行動療法センターと「テキストメッセージングによる周産期の父親のメンタルヘルス向上のためのランダム化比較試験」共同研究を実施。

「伝える内容と伝え方」を工夫することで、子育て世帯の不安をやわらげ、親と子のきずなや夫婦間のきずな、地域とのつながりを強めて、妊娠・子育てにまつわる社会課題解消を目指しています。

- ・2020年度 きずなメール 活用自治体：30

<https://www.kizunamail.com/read/>

■「モビルス×LINE 住民サービス」について

「モビルス×LINE 住民サービス」は、国内8,000万ユーザーが使うLINEを活用して、住民とのコミュニケーション活性を支援する自治体向けパッケージサービスです。これまでに、福岡県福岡市、千葉県市川市、東京都品川区、大阪府堺市、新潟県長岡市、大分県別府市などへ導入実績があります。下記より必要な機能を選んで導入することが可能です。

※相模原市LINE公式アカウントでは、「情報配信」、「Mail to LINE」、「地域支援配信」が採用されています。

【情報配信】

子育て、防災、市政情報など、利用者が希望する情報をLINEで配信することができます。LINE上で住民自身に希望する情報を選択してもらうことで、子どもの予防接種など本当に必要な情報だけを、必要なタイミングで届けることができます。

・Mail to LINE

送信したEメールの「件名」と「本文」を解析し、配信対象ユーザーの抽出と、LINEメッセージの配信までを、自動で行うことができます。メールもLINEメッセージも両方配信したい場合、メール配信システムとLINEメッセージ配信システムを別々に操作する手間も時間も省くことができます。

・地域支援配信

「出産予定日」「出産日」「生年月日」といった基準日を登録することで、「生後〇日目の赤ちゃんを持つ

お父さん、お母さん」や「出産予定〇日前のお父さん、お母さん」、「〇歳になる地域住民」等に向けた LINE メッセージを一括予約配信することができます。

※「Mail to LINE」「地域支援配信」は「情報配信」のオプションサービスです。

【不具合通報（道路や公園の損傷など）】

住民生活上の安全確保に欠かせない道路、河川、公園、街灯などの不具合、故障、その他の異常について、住民が手軽に通報できるチャットボットです。職員は、住民から寄せられた異常個所の写真と位置情報から、迅速な安全措置や修理対応を行うことができます。

【FAQ 自動回答（ゴミの分別など）】

ゴミ分別の方法など、住民からのよくある問い合わせや手続きについて、職員が予め用意したシナリオに沿って案内する LINE チャットボットを作成、ご利用いただけます。

【有人チャット対応（子育て・いじめ相談など）】

チャットボットでは対応が難しい質問や相談には、有人チャットサポートが適しています。

例えば、LINE で子育てやいじめ相談を受けることができます。電話では相談しづらいことでも、LINE のチャットなら気軽に問い合わせ・相談しやすいと高く評価されています。

<参考プレスリリース>

道路や公園等の不具合通報やごみ分類・子育て相談等が LINE で簡単にできる
自治体向け【モビルス×LINE 住民サービス】を提供開始

<https://mobilus.co.jp/press-release/18996>

■モビルス株式会社について

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット（自動応答）と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「mobiAgent(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/agent/>)」や、電話自答応答システム「mobiVoice (モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/voice>)」、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」(<https://mobilus.co.jp/v-ivr>)をはじめとした、顧客サポート業務を支援するソリューション開発を行っています。「mobiAgent」は 200 社以上に導入実績があり、3 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました(出典:「ITR Market View: ビジネスチャット市場 2020」)。

また、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」、

特別賞の「Chat/Voice Award」を受賞、さらに「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、「Planning Partner」に認定されています (<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

本 社 : 東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

会社名 : モビルス株式会社

代 表 : 石井 智宏

設立日 : 2011 年 9 月 16 日

事 業 : 人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域の AI ソリューション開発

ウェブ : <https://mobilus.co.jp/>

【プレスリリース・取材に関するお問い合わせ先】

NPO 法人きずなメール・プロジェクト

担当 : オノヘレ

電話 03-6317-5575 inquiry@kizuna-mail.jp

〒166-0001 東京都杉並区阿佐谷北 5 丁目 1-5-301

モビルス株式会社

広報担当 細川・甲賀

Tel : 03-6417-9523 Mobile : 080-7069-5981 (細川直通) Mail : pr@mobilus.co.jp