

デジタル庁 御中

国民との共創による政策実現のための
プロセス策定及びコミュニティ運営に関する
調査研究
報告書

2023年3月

MRI 三菱総合研究所

デジタル・イノベーション本部

目次

1. 本調査の目的	2
2. 調査結果.....	3
2.1 有識者ヒアリング.....	3
2.1.1 調査の概要	3
2.1.2 調査結果	5
2.2 海外事例調査.....	18
2.2.1 調査の概要	18
2.2.2 調査結果.....	20
2.3 デジタル庁アイデアボックスの活用.....	28
2.3.1 調査の概要	28
2.3.2 調査結果.....	28
2.4 ロジックモデルの検討	35
2.4.1 調査の概要	35
2.4.2 調査結果.....	35
2.5 ユーザビリティテスト	51
2.5.1 調査の概要	51
2.5.2 調査結果.....	53
2.6 今後のオープンガバメント推進方法	70
2.6.1 政策立案ステップと意見収集方法	70
2.6.2 意見収集方法とツール.....	72

1. 本調査の目的

デジタル庁では、オープンガバメントの一環として、デジタル社会のかたちやデジタル改革の進め方等について、幅広い国民から意見やアイデアを募集し、オープンに共有・議論する双方向型サイト「デジタル庁アイデアボックス」を運営してきた。これまでの運営を通して、政策の立案・改善につながる多様な意見やアイデアを集めることができた一方で、それらを政策に反映し実現するまでのプロセスの明確化が課題として明らかになった。また、オンラインに限らない様々な対話の場の構築や、論点整理におけるステークホルダーの巻き込み強化など、より良い対話を行うためのコミュニティ運営が課題として明らかになった。

本調査では、

- オープンガバメントチームのミッションである「国民に対する透明性の高い情報提供、及び直接の対話により、デジタル社会実現にむけた信頼の向上やデジタルサービス施策への多様な観点の反映を目指す」こと
- デジタル庁オープンガバメントが目指すアウトカム（＝「信頼性の向上」と「多様な観点の反映」へのコミット）の実現

を目的とする。

2. 調査結果

2.1 有識者ヒアリング

2.1.1 調査の概要

本調査の目的である「国民との共創による政策実現のためのプロセス策定及びコミュニティ運営」（本委託調査件名）に関する助言を得るため、以下の方々に個別にオンラインでヒアリングを行った。

表 2-1 ヒアリング対象者一覧（敬称略・五十音順）

属性	氏名	所属
事業実践者	小田 理恵子 (おだ・りえこ)	株式会社 Public dots & Company 代表取締役、一般社団法人官民共創未来コンソーシアム代表理事、元川崎市議会議員
	米田有希 (よねだ・ゆき)	NPO 法人フローレンス 政策提言担当
	石原弘子 (いしはら・ひろこ)	DX・デジタル推進担当
	佐藤 大吾 (さとう・だいご)	NPO 法人ドットジェイピー 理事長
	隅屋 輝佳 (すみや・てるか)	一般社団法人 pnika (ブニカ) 代表理事、世界経済フォーラム第四次産業革命日本センターアジャイルガバナンスプロジェクト担当
	廣田 達宣 (ひろた・たつのり)	株式会社 issues 代表
	藤沢 烈 (ふじさわ・れつ)	一般社団法人 RCF 代表理事
自治体による住民参加の取組み経験者	田中 美乃里 (たなか・みのり)	NPO 法人地域魅力 代表理事（元藤沢市市民電子会議室関係者）
	松島 隆一 (まつしま・りゅういち)	千葉市職員（元ちばレポ担当）
研究者	奥村 裕一 (おくむら・ひろかず)	元東京大学公共政策大学院教授、一般社団法人オープンガバナンスネットワーク代表理事、一般社団法人オープンガバナンスラボ代表理事
	庄司 昌彦 (しょうじ・まさひこ)	武蔵大学社会学部教授
	森田 朗	行政学者、東京大学名誉教授、一般社団法人次世代基盤政策

属性	氏名	所属
	(もりた・あきら)	研究所 (NFI) 代表理事、東京大学公共政策大学院初代院長
	安岡 美佳 (やすおか・みか)	ロキレス大学准教授、北欧研究所代表

ヒアリングでお聞きした主な事項は以下の通り。

表 2-2 ヒアリングでお聞きした主な事項 (例)

<ul style="list-style-type: none"> ・現在、国民の声はどの程度、政府に届いているのか、主な手段は何か ・国民の声を聞くうえでの効果的な手法は何か ・国民の声を政策検討プロセスに反映させる仕組みはどう作ればいいのか ・皆さんが日々の活動の中で実践していること、感じていること、課題 ・政府として積極的に取り組むべきこと（課題把握、政策立案、評価の各段階で） など
--

2.1.2 調査結果

ヒアリングから得られた示唆を整理すると以下の通り。個々のヒアリング結果は、巻末参考資料参照。

(1) まずは何よりも「情報発信」

国民に意見を求めたり一緒に考えたりする上で、国民との情報共有は必須であり、政策検討過程の情報なども含め、読み手にとってわかりやすい内容、対象者に合わせた届け方と届いたかどうかの検証、適切なタイミング、根拠データの提示、さらには NPO による解説などが必要。

海外では、情報を届けたい層にあわせたメディアの選択、内容の工夫などが行われており、また届いているかどうかを検証し、届いていない場合には代替案を考えるなどの対応が行われている。

また政策などの検討過程の情報も随時公開しており、これは政策実施後の評価の際にも有効である。

(2) 国民の声を政策につなぐ組織・体制

国民とコミュニケーションを図り、国民の声を政策につなぐためには、政府内に専門の組織・体制を構築する必要がある。例えば台湾では、デジタル担当大臣直下に、全庁横断組織のポリシーラボ（Public Digital Innovation Space : PDIS）を設けるとともに、各府省にパーティシペーション・オフィサー（PO）を配置し、国民と各府省内各部署がコミュニケーションを図る窓口の役割を果たしている。なお、PO は広報担当者とは異なる。

(3) 課題把握から政策評価まで、各段階の方法や利用ツール

課題把握、政策立案、政策実行、政策評価の各段階において、情報発信、国民の意見の聞き方、最適な利用ツールなどが異なる。台湾では、どの段階、どの場面で国民の参加を得るのか、アイデアの提示やエビデンスの収集など、どのような貢献（タスク）を国民に求めるのか、どんな階層や対象者の意見を必要としているのか、それぞれの段階でどのようなオンラインツールを使うのかなどが、ガイドラインにまとめられている。

(4) 課題の把握方法

課題を把握するためには、とにかく現場に行くことが一番大切であり、さらには支援団体から話を聞くと、現場の課題や適切な支援方法、施策などに関する情報が得られる。当事者は、なかなか

自分で声をあげないので、支援団体に話を聞くことは有効。ただし、現在の行政職員は、多忙で現場に出向く時間が取れないので、業務改革などで時間を捻出する必要がある。

必要とする情報により手法は異なり、例えば、定量データが必要な場合はウェブアンケート調査、定性データが必要な場合は支援団体や当事者などへのヒアリング調査が考えられる。

情報を得る際、一次情報（当事者による情報）と二次情報（伝聞等による情報）を区別することが必要で、特に一次情報が大切。意見を聞く場合も、二次情報が入りやすい意見よりも、本人の体験談を聞くことで、一次情報を得やすくなる。

(5) 政策立案過程での意見の聞き方

政策や施策に関する意見を述べることはハードルが高い場合があるので、支援団体に話を聞くと、必要な施策や要望などの情報を得やすい。

また、施策の選択肢などを示し、一定数以上の賛同が得られた場合は、政府が検討するというルールを設けている国もある。検討した結果、実現できなかった場合でも、その理由を示すことで、政府の透明性や国民の納得を得られる。

なお、政策の立案・実行に関しては、民間企業や NPO などがまず小さく始めて実績を作り、その結果をもとに政策化、制度化、予算化して全国展開する方法が考えられる。

また、地方自治体を介して全国に施策を展開することが多いが、自治体の業務が増えるのと、サービス提供までに時間を要することが多いので、自治体を介さずに全国の支援団体などが直接施策を行う方法（政策セカンドトラック）を採用することも考えられる。

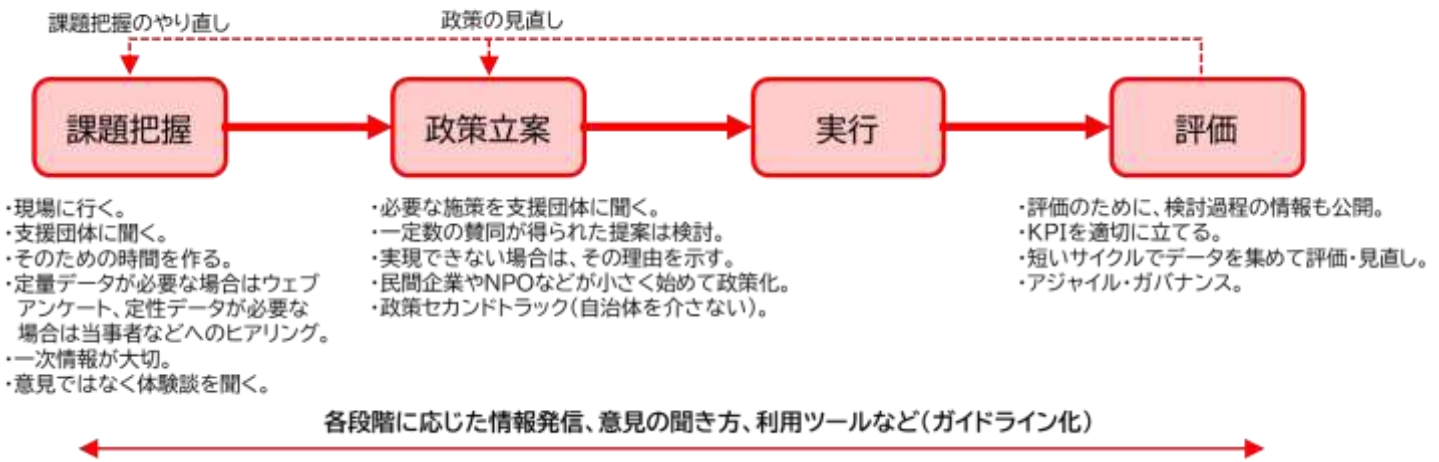
(6) 政策の評価

政策評価のためには、政策検討過程の情報も公開する必要がある。また、効果の測定、費用対効果の算出、政策の課題把握と見直し等のためにも、適切な KPI を立てる必要がある。

また、最近ではリアルタイム、あるいは短いサイクルでデータを集めて評価・見直しをすることも可能になっている。前提条件が変わったら柔軟に政策を見直すなど、デジタル臨調の 5 原則にも示されている、アジャイル・ガバナンスの考え方を積極的に取り入れていくことも有効である。

まずは何よりも「情報発信」

- ・読み手にとってわかりやすい内容
- ・対象者に合わせた届け方と届いたかどうかの検証
- ・タイミング
- ・根拠データ
- ・NPOなどによる解説 など



出所：有識者ヒアリング結果をもとに三菱総合研究所作成

図 2-1 有識者ヒアリング方得られた示唆のまとめ

表 2-3 有識者ヒアリングからの主な示唆【まとめ】

課題	主な示唆
行政の情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・国民との情報共有は、物事を一緒に考える上での原点。 ・論理的な情報公開で、国民の納得や信頼を得る。 ・読み手にとってわかりやすい内容。 ・適切なタイミング。 ・適切なメディアの選択。 ・施策検討過程の情報も公開（施策効果検証の際にも必要）。 ・根拠データも公開。 ・NPO 等による解説。 ・間違っただけでも情報を隠さない。 ・情報を届けたい人にいかにリーチするかを戦略的に考える。 ・情報が届いたかどうかを検証。
課題把握	<ul style="list-style-type: none"> ・現場に出向く。 ・支援組織などに話を聞く。 ・現場に出向いたり支援組織から話を聞いたりするための時間を作る。
政策への反映	<ul style="list-style-type: none"> ・客観的な根拠データを示して議論する。 ・前提条件が変わったら、政策も柔軟に変える。 ・選択肢を示して意見を聞く。 ・一定数の賛同を得られたら政府が検討するというルールを作る。 ・実現できない場合は、その理由をきちんと説明する。 ・課題把握から政策評価までのプロセスごとの意見の聞き方や、利用するツールなどをガイドラインにまとめる。 ・参加型デザイン。 ・政策起業家などのコミュニティを複数作る。 ・必ずしも政策に反映されなくても、国民が納得できることが大切。
政策の実現・実行方法	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO や企業が小さく実績を積み、それを政策化して全国展開。 ・自治体を介さずに事業を全国展開する施策（政策セカンドトラック）。
国民の意見の聞き方	<ul style="list-style-type: none"> ・誰の意見を聞きたいのか、対象者を明確にする。 ・取り上げたいテーマや意見を集める側の意思、目的などを明確にする。 ・国民の身近なテーマ。 ・定量的なデータが必要であればウェブアンケート調査、定性的な情報であれば当事者などへのヒアリング。LINE アンケートなども有効。 ・現場の方が 100 倍情報を得られる。 ・意見ではなく体験談を聞く。 ・国民の動線上で声を聞く。 ・当事者による一次情報と二次情報を分ける。 ・一次情報を持っている人が参加。 ・進行役を置く。

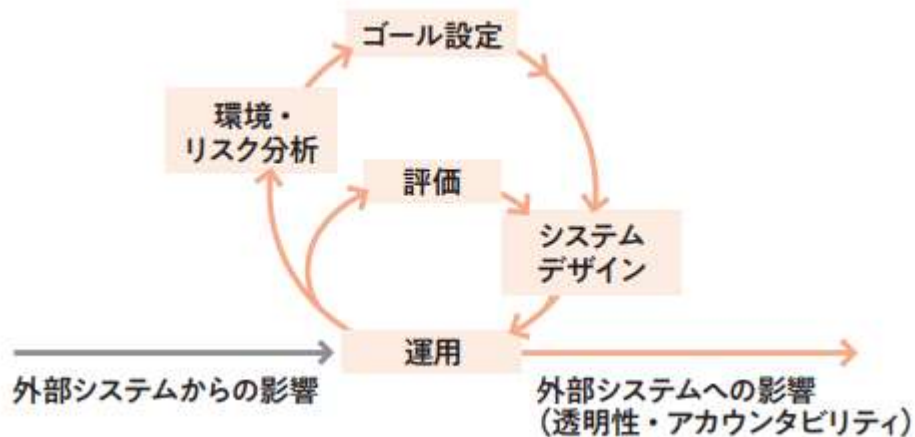
課題	主な示唆
	<ul style="list-style-type: none"> ・声を聞いてあげる、ではなく一緒に考えるという姿勢。 ・必ずしもデジタルにこだわらない。必要なら直接会いに行く。 ・すべての市民を満足させることはできないが、納得してもらうことはできる。
市民参加促進	<ul style="list-style-type: none"> ・関心がある人が参加しやすい仕組み。関心ある人が自由に参加できるように、窓を開いておくことはとても重要。 ・参加して欲しいステークホルダーを能動的に探して、参加を呼び掛ける。 ・地道な広報活動。 ・メディアや NPO などが、議論の場を提供。 ・子供のころからの教育。 ・小さくてもいいので何かを変えたことがある人、行動を起こす人が増えていけば、大きな変化につながる。 ・市民参加ではなく、市民を中心に物事を考える。
官民共創、 自助・共助・公助	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の課題を行政だけで解決することは不可能。 ・まずは自分たちで解決できるかどうかを考える。大きな予算や、法律や制度を変える必要がある場合は、政治や行政に助けを求める。 ・地域社会を支えるのは市民自身だという意識を持つ。 ・これまで行政が担ってきた自治業務を、市民や事業者などにも広げるのがデジタルの役割。 ・地元企業がサービスとセットで市民に活動の場を提供。 ・プラットフォームの共同運営（プラットフォーム・コーポラティビズム：共同組合主義）。 ・ワークライフソーシャルバランス。生活の一定時間を社会活動に充てる。
行政職員の 意識改革	<ul style="list-style-type: none"> ・50 代の管理職世代の意識を変える。 ・小さな成功体験や、若手職員が活躍できる仕組みづくり。
市民や企業の 意識改革	<ul style="list-style-type: none"> ・民間企業は行政のことを、行政も民間企業のことをもっと学ぶ。 ・企業と行政の win-win の関係を作る。
公務員の業務改革 (時間の捻出)	<ul style="list-style-type: none"> ・アライバイ作りのための作業を減らす。 ・業務量の適切なコントロールと人員配置。 ・捻出した時間を、現場に出向いたり、支援組織や当事者の話を聞いたりする時間に充てる。
行政組織・機能	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンガバメントなどを推進する全庁組織（ポリシーラボ）の設置。各府省に国民の声を政策につなぐ役割を果たすパーティシペーション・オフィサー（PO）を配置。PO は広報とは異なる。ポリシーラボは PO の人材育成も担う。 ・より多くの関係者などが参加できるオープンタスクフォース。 ・国の意思決定の仕組みをわかりやすく（外部人材などに）。
ガバナンス	<ul style="list-style-type: none"> ・ルールベースのガバナンスからゴールベースのガバナンスへ。ゴールベースのガバナンスでは、各ステップで、関係者からのフィードバック、継続的なモニタリング、合意形成など、様々なステークホルダーや市民の参加が必要。 ・アジャイル・ガバナンス（※）。

課題	主な示唆
	<ul style="list-style-type: none"> ・民間のプレイヤーもルールメイキング機能を持つ。 ・各法律に、関連する政省令や通達・通知、ガイドラインなどを紐づけて公開。 ・デジタル庁主導で、レグテック（Regulation + Technology）コミュニティを拡大。 ・「オープンガバメント」から「オープンガバナンス」へ。オープンガバナンスはガバナンスをオープンにするという意味で、市民も行政も主役、「efficiency」（能率、効率化）よりも「effective」（効果的、市民との関係構築）を重視。 ・業務の標準化より、データの標準化が重要。 ・国は、必要なツールやデータの提供、標準化などで下支え。
組織間の横のつながり	<ul style="list-style-type: none"> ・支援組織間の横のつながり。 ・Code for Japan、新公益連盟、内閣府の「孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム」など。
デジタル庁アイデアボックス	<ul style="list-style-type: none"> ・課題から始める。 ・関係者などが意見を出し合い、それを国民が見ることができる場。 ・集合知を導き出す。 ・意見の分析の自動化。 ・パブリックコメントと同じにならない工夫。

※アジャイル・ガバナンスとは

（「アジャイル・ガバナンスの概要と現状」 2022年1月31日 経済産業省「新たなガバナンスモデル検討会」p.16-17より） <https://www.meti.go.jp/press/2022/08/20220808001/20220808001-a.pdf>

不確実性の増加する社会においては、事前に正しいルールや責任の所在を定めておくことが困難であるため、失敗を許容しつつ、社会全体で継続的に学習し、ガバナンスの仕組みを迅速にアップデートし続けることが求められる。（中略）アジャイル・ガバナンスのモデルとは、PDCAを内包しつつも、その前提となる環境分析やゴール設定を常に見直しつづけると共に、外部に対する透明性やアカウンタビリティを確保するモデルであるといえる。



出所：経済産業省「アジャイル・ガバナンスの現状と概要」

（<https://www.meti.go.jp/press/2022/08/20220808001/20220808001-a.pdf>）（閲覧日：2023年3月20日）

図 2-2 アジャイル・ガバナンスのサイクル

表 2-4 有識者ヒアリングからの主な示唆【課題別】（個々のヒアリングメモから受託者が要約、抜粋）

課題	主な示唆
<p>行政の情報発信</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生活実感がある内容を、面白く短く伝える。（小田さん） ・デジタル庁は、自治体向けの情報発信にもっと力を入れるべき。（小田さん） ・国の政策は頭のいい人が頭のいい人向けに作っており、大多数の国民には理解するのが難しい。（小田さん） ・適切なタイミングで必要な情報を発信し、政策の透明性を高め、途中でも声を上げることができるようにする。（藤沢さん） ・政策実施後に妥当性や効果などを検証するためにも、政策立案過程の情報の公開・蓄積は重要。現状は、行政の意図が国民に必ずしも正しく伝わっていないし、国民も正しく理解・批評できていない。（藤沢さん） ・検討過程の情報を公開していないと、どうしてもずれた意見や検討済みの意見などが出る。（田中さん） ・運営委員がわかりやすく解説したり、市民からわかりにくいと言われる前に、運営委員が市側に質問し、市の担当者から回答を引き出す。（田中さん） ・これまで行政内に閉じていた地域の課題や対応状況などの情報をオープンにし、市民と共有。（松島さん） ・負担に対する納得感や行政施策への理解を得る。（松島さん） ・市民に対して、行政側の考えの論拠を示して説明し、基礎データを共有する。（松島さん） ・行政と市民で情報を共有することは、物事を一緒に考える上での原点。（奥村さん） ・行政職員は、公開する情報について、簡略化して数行の文章にまとめる能力を身に着けないといけない。該当箇所をクリックすると、関係するデータを見ることができるようにする。（奥村さん） ・難しいのはデジタルではなく行政。コミュニケーションの際も、行政都合が強すぎる。（庄司さん） ・事実や根拠をしっかり示すことが大切。（森田さん） ・なぜ人口動態のような重要な情報に、社会が関心を示してこなかったのか。（森田さん） ・北欧諸国などでは、情報の出し方が論理的で説得力がある。例えば、投資対効果をしっかり説明することで、国民の納得や信頼を得ている。主張に説得力があれば、国民も納得する。（森田さん） ・日本政府は、国民に対して筋の通った説明をあまりしてこなかったのではないか。国民が理解できないと思っているとしたら失礼な話。（森田さん） ・行政が出す情報は、国民が読んでも、結局、何が実現するかがわからない。（森田さん） ・行政が出す情報には、別の解釈も併記するなどして、できるだけ中立的に伝えることが大切。NPO などの関連団体が、わかりやすく解説するのもいい。簡潔にわかりやすく解説することが大切。（森田さん）

課題	主な示唆
	<ul style="list-style-type: none"> ・今後はサイエンス・コミュニケーションが重要。サイエンス・コミュニケーションには、その分野の専門知識だけでなく、コミュニケーション技術も必要になる。（森田さん） ・北欧などでは、議論の積み重ねが、民主主義を育ててきた。日本では、福祉はもっとやれ、ただし税金は上げるなという話になりがち。その結果、反対意見が出てきそうな行政情報は出さないといった傾向になってしまう。（森田さん） ・もっと国民のメリットを考え、訴えていくべき。（森田さん） ・デンマークの政治家や行政機関は、伝え方がすごく上手。一般の人が読みやすく、わかりやすく、楽しいものや、詳細なデータを掲載した詳しいものまで、読み手の知識やニーズに応じて数種類出している。さらにこの情報に、様々な団体や専門家が解説を加えて、よりわかりやすくしている（安岡さん） ・デンマークでは、情報を届けたい人いかにリーチするかを戦略的に考えている。情報が実際に届いたかどうかの検証も行っている。どの層に届いているか、届いていないかを常に分析しており、結果をもとに対策を講じる。（安岡さん） ・信頼は積み重ねていくもの。政府も間違ったり、失敗したりすることがあるが、失敗した時の説明の仕方や透明性（隠し事をしない）が大事。（安岡さん） ・日本は皆さんよろしくお願ひしますというお願ひベースの情報発信が多いが、デンマークでは、みんなで一緒に頑張ろう、敵は外にいるといった姿勢の情報発信が多い。（安岡さん）
課題把握	<ul style="list-style-type: none"> ・フィールドワーク、現場体験が大切。（小田さん） ・官僚は激務のため、現場を見たり、支援団体の話を聞いたりする時間的余裕があまりない。（フローレンス） ・支援団体や中間団体は、国民が抱えている課題も、どういう支援をすればいいかもわかっている場合が多いので、これらの団体に聞くとよい。（フローレンス） ・いきなり国民の意見を聞くことが難しい場合は、業界団体やアドボカシー（権利擁護や政策提言）団体と連携して着手する手もある。（佐藤さん） ・課題を把握するためには、現場をとにかくまわること。広く世の中に周知したりする際には、ネットやメディアは有効。（藤沢さん） ・行政は現場で市民に接しているが、そこから得られる情報を政策に活かさきれていない。中央省庁のキャリア官僚も、国会答弁などに縛られるのではなく、もっと現場に出るべき。理論より現場。（奥村さん） ・下意上達。現場の声を、どのようにして自然に吸い上げるか。（奥村さん） ・デジタル庁、あるいはデジタル担当者にとって、現場とは何か。現場でどうデジタル技術が使われているかが大切。（奥村さん） ・本当に支援を必要としている人の多くは、声をあげてこない。（森田さん）
政策への反映	<ul style="list-style-type: none"> ・ひとつの政策や制度を変えると、影響は様々なところに出てくる。国民が正しく理解するのは難しい。（小田さん） ・デジタルツールなどを有効に活用して、より多くの人の意見を聞く仕組みを作る。賛同が多く集まった意見は、政府が検討しなければならぬルールにする。実現が難しい場合は、そ

課題	主な示唆
	<p>の理由をきちんと説明する。どれが選択され、どれが選択されなかったかが多くの人の目に触れる状態になっていることが大切。賛同が得られた意見は、どの省庁が担当かを捌く人が必要。また、意見を集めるプラットフォームは、国が責任者として運営すべき。（佐藤さん）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・vTaiwan では、課題の発見から施策の評価までの過程の中で、どの段階、どの場面で国民の参加を得るのか、アイデアの提示やエビデンスの収集など、どのような貢献（タスク）を求めるのか、どんな階層や対象者の意見を必要としているのか、それぞれの段階でどのようなオンラインツールを使うのかなどが、ガイドラインにまとめられている。（隅屋さん） ・5000 票以上の賛同が得られると、担当府省が対応するルール（台湾の Join）。（隅屋さん） ・ネットの意見を直接、政策に反映させることは難しい。（藤沢さん） ・政策起業家などが参加するコミュニティを複数作る。（藤沢さん） ・市民からの提案を政策に反映するプロセスをルール化。（田中さん） ・反映されるかどうかよりも、担当者にちゃんと届いていると知らせることが大切。（田中さん） ・同じ予算でできる施策の選択肢を示してネットアンケート等で市民の意見を聞き、その結果を基に施策を決定して市民の納得を得る。（松島さん） ・プロセスごとに管理して、政策に取り入れる仕組みが大切。（庄司さん） ・ネットに限らず、立場を越えて合意形成するのは難しい。（庄司さん） ・予算の一部分を切り出して、市民が使い方を考えることで、行政や地域への参加意識を高める。（庄司さん） ・客観的な根拠を示して議論することが大切。最近ではデータを短い間隔やリアルタイムで集めることもできるようになってきている。判断が早くなり、意思決定のコストやリスクも下げられる。前提条件が変われば政策も柔軟に変えていく。（森田さん） ・デンマークでは、企業だけでなく行政機関でも参加型デザインを積極的に取り入れている。市民や企業なども参加する会議に、政府やデザインコンサルタントも参加。（安岡さん） ・デンマークでは、民間等が運営するサービスで、電子署名で賛同を何件以上集めたら政府に提案するといった仕組みもある。（安岡さん）
<p>政策の実現・実行方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体を介さずに全国に事業を展開する（政策セカンドトラック）。（フローレンス） ・小さな成功体験の実績をもとに国に提案し、政策化、事業化。（フローレンス） ・NPO の「エンドゲーム」は、オープンソース化、行政施策化、民間サービス化などにより、事業の継続や全国拡大を図るもの。（佐藤さん）
<p>国民の意見の聞き方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・誰の意見を聞きたいのか、対象者を明確にする。（小田さん） ・各府省のウェブサイトには、意見を書き込める機能があるが、意見が政策に活かされているかという疑問。（フローレンス） ・参加を呼びかける際には、取り上げたいテーマや意見を集める側の意思、目的などを明確にした上で、参加者の輪を広げていく。（隅屋さん）

課題	主な示唆
	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの一般国民は、行政が扱う範囲や行政特有の制約条件がわからないので、広く意見や要望を募集すると、行政では対応できないものも含め、多種多様な意見や要望が来てしまう。(廣田さん) ・issues では、市民からの要望をもとに、issues 側で優先順位をつけてトピックを設定。日常生活に近いテーマを扱うようにしている。(廣田さん) ・issues では、トピックを示して賛成か反対かを答えてもらう。意見ではなく体験談を書いてもらう。(廣田さん) ・定量的なデータが必要であればウェブアンケート調査、定性的な情報であれば当事者などへのヒアリング。(廣田さん) ・誰もが行う行為の延長線上に課題を集める仕組みを作る。選択肢を示し、それぞれのクリック数を集計。(廣田さん) ・当事者による一次情報と二次情報を分ける必要がある。(藤沢さん) ・現場の方が 100 倍情報を得られる。一次情報を持っている人が参加していることが重要。(藤沢さん) ・投稿があると担当者にメールが届き、担当者は業務の一環として業務時間内に回答。(田中さん) ・できるだけ一般の人からも意見を聞きたい、普段、なかなか意見を出す機会がない人にも参加して欲しいという思いで運営。(田中さん) ・多様な視点から議論を進行したりする等の役割を担う人がいるといい。(田中さん) ・顔の見えない組織名より、顔が見える個人名のほうが話しやすい。(田中さん) ・国の場合、現場から遠いので、資料を示して「意見をください」と意見は出にくい。(田中さん) ・運営委員がテーマを理解し、最初の聞き方、深堀のしかたなどのプロセスを、原課と運営委員で検討する。(田中さん) ・当事者かそうでないかの区分。(田中さん) ・データのマイニングから議論の傾向を分析し、政策担当者が様々な声を拾う際の参考にする。(田中さん) ・すべての市民を満足させることはできないが、納得してもらうことはできる。(松島さん) ・行政はファシリテーション役を担う。何のために意見募集をしているのか、そもそもの趣旨を常に意識し、枝葉末節の議論に陥らない。(松島さん) ・議論は具体的なテーマや内容で行う。(奥村さん) ・必ずしもデジタルにこだわらない。必要なら直接会いに行く。(庄司さん) ・私たちが皆さんの声を拾ってあげますよという姿勢はよくない。Code for Japan など、一緒に考えましょうという同じ目線の取組み。(庄司さん) ・LINE アンケートを年数回行えば、大規模なデータが取れるし、回答する側も参加している感じが出る。(庄司さん) ・市民の身近なテーマで始めると、当事者意識を持って参加できる。(安岡さん)

課題	主な示唆
	<ul style="list-style-type: none"> ・デンマークの質問紙調査は、デジタルポスト（公的部門などからの連絡をインターネットで受け取る仕組み）を使ってオンラインで調査票を送って、即座に回答・集計・分析することができる。（安岡さん）
市民参加促進	<ul style="list-style-type: none"> ・市民と一緒に考えて考え、併走する。（小田さん） ・何かを変えたことがある人がどんどん増えていけば、大きな変化につながる。（佐藤さん） ・参加して欲しいステークホルダーを能動的に探して、参加を呼び掛ける。（隅屋さん） ・関心ある人が自由に参加できるように、窓を開いておくことはとても重要。（隅屋さん） ・運営委員が市民に代わって質問し、担当課職員が回答することで、多くの人が参加しやすくなる。（田中さん） ・日常的な地道な広報活動。（田中さん） ・住民側も行政側も便利で効率的になる仕組みづくり。（松島さん） ・行動を起こす人がたくさんいるということが大切。（奥村さん） ・市民参加ではなく、市民を中心に物事を考える。（奥村さん） ・通常、国や自治体の施策に対して、国民はあまり関心を示さない。（森田さん） ・デンマークの労働時間は 09:00-17:00 で時間に余裕があり、参加しやすい。（安岡さん） ・デンマークでは、新聞社などのメディア各社や、政治・公共系の NPO 団体などが議論の場を提供することが多い。（安岡さん） ・デンマークの若者が政治に関心を持ち、参加する理由としては、子供の頃からの教育や、関心がある人が政治に参加できる仕組みがあることなどが大きい。（安岡さん）
官民共創、 自助・共助・公助	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の課題を行政だけで解決することは不可能。（小田さん） ・地域コミュニティなどの共助で解決できることもたくさんある。（佐藤さん） ・大きな予算が必要だったり、法律や制度を変える必要があったりする場合は、政治や行政に助けを求める。（佐藤さん） ・まずは自分たちで解決できるかどうかを考える。自分たちだけで解決できない場合は、行政や企業のキーマンを探す。（藤沢さん） ・ゼロをイチにするのは企業の支援で行い、それを広げる際は県や国の制度、予算を活用。（藤沢さん） ・地域社会を支えるのは市民自身だという意識を持つことが大切。（松島さん） ・市民も行政に甘えすぎない。行政と対立しない。（奥村さん） ・ワークライフソーシャルバランス。（奥村さん） ・これまで行政が担ってきた自治業務を、市民や事業者などにも広げるのがデジタルの役割。（庄司さん） ・行政が自分で作って参加を促すと行政都合になってしまうが、地元企業がサービスとセットで提供すれば、市民も参加しやすい。（庄司さん） ・プラットフォームを共同運営するというプラットフォーム・コーポラティビズム（共同組合主義）という考え方。（庄司さん）
行政職員の	<ul style="list-style-type: none"> ・50 代の管理職世代の意識を変えないと、組織は変わらない。（小田さん）

課題	主な示唆
意識改革	<ul style="list-style-type: none"> ・小さな成功体験や、若手職員が活躍できる仕組みづくり。(小田さん)
市民や企業の意識改革	<ul style="list-style-type: none"> ・民間企業はもっと行政のことを学ぶ必要があるし、行政側も民間企業のことを学ぶ必要がある。win-win の関係を構築することが大切。(小田さん)
公務員の業務改革 (時間の捻出)	<ul style="list-style-type: none"> ・ちゃんとやっていると思わせるための仕事が多すぎる。(フローレンス) ・人人体制を変えずに業務量を増やしていくばかりのやり方は良くない。(フローレンス) ・政策評価のための膨大な作業。(フローレンス)
行政組織・機能	<ul style="list-style-type: none"> ・台湾のポリシーラボ「PDIS (Public Digital Innovation Space) 」や、各府省に配置された、国民の声を政策につなぐ役割を果たすパーティシペーション・オフィサー (PO) 。PO は広報とは役割が異なる。(隅屋さん) ・デジタル庁におけるデジタルマーケットプレイスの検討では、オープンタスクフォースを指向。省庁や他団体にも参考にしてもらえるよう試行錯誤していく。(隅屋さん) ・国は、政党や各府省などステークホルダーが多く、外部人材にとっては意思決定の仕組みがわかりにくい。(藤沢さん)
ガバナンス	<ul style="list-style-type: none"> ・これからは、ルールベースのガバナンスからゴールベースのガバナンスへの転換が必要。ゴールベースのガバナンスでは、各ステップにおいて、関係者からのフィードバック、継続的なモニタリング、合意形成など、様々なステークホルダーや市民の参加が必要。(隅屋さん) ・デジタル臨調の 5 原則 のひとつにアジャイル・ガバナンスが盛り込まれた。(隅屋さん) ・これからは、民間のプレイヤーがルールメイキング機能を持つことも必要。(隅屋さん) ・各法律に、関連する政省令や通達・通知、ガイドラインなどを紐づけて公開することを義務化するとよい。(隅屋さん) ・デジタル庁が主導して、レグテック (Regulation + Technology) コミュニティの裾野を拡大していかないか。(隅屋さん) ・政府をオープンにして、国民と一緒に仕事をしていくという考え方。マネジメントの考え方を大きく変える。(奥村さん) ・「オープンガバメント」は政府組織の考え方や姿勢、「オープンガバナンス」はガバナンスをオープンにするという意味で、市民も行政も主役。(奥村さん) ・マネジメント改革には、「efficiency」(能率、効率化) と「effective」(効果的、市民との関係構築) がある。オープンガバナンスは後者を重視。(奥村さん) ・オープンガバナンスには、データ分析、デザイン思考、デジタル技術の 3 つの「D」が必要。(奥村さん) ・業務の標準化より、データの標準化が重要。国と自治体の間のデータ流通や役割分担の再整理なども必要。(奥村さん) ・国は全体を俯瞰しつつ、ミクロとマクロの整合性を取ることが重要。俯瞰だけでなく現場で困っている人のことも、きちんと考える必要もある。(庄司さん) ・国は、必要なツールやデータの提供、標準化などで下支えする。(庄司さん)
組織間の横のつながり	<ul style="list-style-type: none"> ・支援組織間の横のつながりが必要。Code for Japan、新公益連盟、内閣府の「孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム」なども参考になる。(フローレンス)

課題	主な示唆
デジタル庁アイデアボックス	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル庁アイデアボックスは既存の政策や制度、ルールなどを変更する際に有効ではないか。(小田さん) ・翻訳者として市民と政策決定者をつなぐ中間団体の存在も非常に重要。(隅屋さん) ・個別企業や当事者が意見を言える場があり、それを国民も見ることができるような場も重要。(隅屋さん) ・参加者同士が議論を交わし、集合知を導き出すことができるデジタル庁アイデアボックスは有用な仕組み。(松島さん) ・今のデジタル庁アイデアボックスは、国民に何を求めているのかがわかりにくい。本当は課題から始めるべき。(奥村さん) ・寄せられた意見の分析などを自動化すると、少しは効率化するのではないか。パブリックコメントと同じものにならないような工夫が必要。(森田さん)

2.2 海外事例調査

2.2.1 調査の概要

(1) 政策策定プロセスに係る取り組み

政策策定プロセスにおける国民の声の取り込み方法等の参考として、海外における取組事例の調査を実施した。各事例の概要は以下のとおりである。

表 2-5 調査した海外事例の概要

国／都市名 (事例名)	概要
フィンランド (e デモクラシー推進の取組 “Demokratia.fi”)	<ul style="list-style-type: none"> 1990 年代後半から現在まで国民参加型の政策決定プロセス構築に取り組んでおり、民主主義促進の取組の中で「国民が直接法案を提出できる権利」が憲法に明記された。 各省庁が特定のテーマに関する意見を募集するためのものや、国民主体で政策を発案できるものなど、国民の声を聞くためのプラットフォームが複数存在する。
エストニア (熟議民主主義)	<ul style="list-style-type: none"> 2013 年以降、人口減少問題に対して、国民会議システム (Rahvakogu) を用いて、課題認識の共有・ディスカッション・解決策の検討が行われた。 一連のプロセスはオンラインとオフラインの両方で実施され、成果 (課題認識やキーワード、解決策のアイデア等) は Web サイトで公開されている。また、議論の成果は関係各省やまちづくり関係者への提案という形で引き継がれている。
ポルトガル (参加型予算制度)	<ul style="list-style-type: none"> ポルトガル政府は 2017 年 1 月、予算の一部を国民の提案と投票の 2 段階で実施する参加型予算を導入した。 ポータルサイト (Orçamento Participativo Portugal) を通じて又は全国で開催される参加型会議の場で政策の提案ができ、実現可能性の審査を通過すれば投票の対象となる。国民のネットワーク作りや地域間統合の促進を狙いとしており、文化的な連帯感を育むプロジェクトの選定が特徴的。
パリ (参加型予算制度)	<ul style="list-style-type: none"> 2014 年以降、建物や道路、公園等の公共施設・設備の整備・改修等の「投資予算」の 5% (7 年間で約 5 億ユーロ) の用途を市民による提案と投票で決定した。2016 年からは、予算の一部は市内の最も貧しい地域 (労働者階級) のプロジェクト、若者や教育プロジェクトに使用することとなっている。過去に採用された事業の進捗状況をオンラインで一覧できる。 国籍、年齢に関係なく、全パリ市民がデジタルプラットフォーム (Paris Budget Participatif) を通じてプロジェクトの提案、投票を行うことができる。
台湾 (vTaiwan)	<ul style="list-style-type: none"> vTaiwan は、g0v が構築・運営する合意形成プラットフォーム (テーマはデジタル関係に限定) であり、台湾の市民と政府をオンライン及びオフラインで結びつけ、オープンな協議プロセスを通じて、国家的な問題を審議し、合意形成を行う。本プロセス

国／都市名 (事例名)	概要
	<p>を法律で制度化しようとする動きがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 政府から一部資金援助を受けているが、g0v のボランティアによって運営・維持されており、中立的な立場で協議プロセスをサポートしている。
台湾 (Join (公共政策網路 參與平臺))	<ul style="list-style-type: none"> 2015 年から導入された、国民がオンラインで政策提案を行い、討論を行うためのプラットフォーム。vTaiwan をベースに構築されているが、Join は政府主導型で運営され、政策課題として行政側が認識したテーマについて、市民やステークホルダーと深く議論するためのプラットフォームとして活用。 提案が 60 日以内に 5,000 人の賛同を得られた場合、当該提案に対して 2 か月以内に行政の関係部署は書面により回答しなければならない。
ボルチモア (CitiStat)	<ul style="list-style-type: none"> 2000 年から運用を開始された、地理情報システムを活用した行政業務のモニタリングシステム。CitiStat チームが市の施策に係るデータを GIS 等を利用して分析して報告書にまとめ、データ分析に基づいた課題把握及び解決策の検討を行うことにより、施策のパフォーマンス向上を図る。報告書はホームページにおいて公開され、施策の透明性を確保するという役割も果たしている。 さらに、コールセンターで受け付けた市民からの苦情等が DB に登録され、対応状況等も上記仕組みの中で評価される。
デンマーク (Digital Post を活用し たアンケート調査)	<ul style="list-style-type: none"> 公共機関とのコミュニケーションツールとしての電子メールボックスで、15 歳以上の全国民が利用しなければいけない。 各公共機関は、年齢等の属性でメッセージの送信先を抽出することが可能であり、この機能を利用したアンケート調査が実施されている。なお、アンケート調査そのものは別サイトに構築し、メッセージでは別サイトへのリンクを送信している。 なお、Digital Post は、国営の Web サイトだけでなく、一部の民間サイトからもアクセス可能となっている。

(2) 台湾における PDIS 及び PO に係る取り組み

台湾では、オードリー・タン氏が IT 担当大臣になった時に、オープンガバメントの推進を目的に PDIS (Public Digital Innovation Space) 及び PO (Participation Officer、開放政府連絡人) の組織及び役職を創設した。PDIS は、「市民と政府との間に信頼関係が構築された社会」を推進する組織 (ポリシーラボ) であり、PO は、「PO ネットワーク」と呼ばれる各省庁の協力を促進するために、互いに協力し合う緊密なネットワークを形成する。

なお、台湾では数位発展部 (デジタル省) が 2022 年 8 月 27 日に発足され、オードリー・タン氏が部長 (大臣) に就任された。本報告書では、主に数位発展部が発足される前の情報を調査・整理している。

2.2.2 調査結果

(1) 政策策定プロセスに係る取り組み

1) 新たな政策アイデアを収集する

- 各国で国民から新たな政策に係る意見募集を行っているが、パブリックコメントのようなほぼ完成した政策に対する意見収集よりも、定められたテーマ（例えば、人口減少問題、高齢化における保険・健康、文化、生涯学習など）で幅広く自由に意見募集をすることが多く、寄せられるアイデアは身の回りの課題や改善策、新たな提案等も含めたものが多い。各国で採用されたアイデアを見ると、「過去の物語と伝説の書籍への編纂」（ポルトガル）、「道路を午後の3時間、歩行者天国のような形で遊び場として子どもたちに開放するプロジェクト」（パリ）、「獣医療への人間用医薬品の使用」（台湾）などであり、行政では把握しきれない市民の身近な課題の把握に有効であると考えられる。
- 新たな政策アイデアの収集も試みられているが、国民からの政策提案は検討の熟度の低いことが多いことが課題の一つとなっている。そのため、意見募集にあたってはワークショップを開催してある程度練られた政策アイデアを提案してもらう（ポルトガル、台湾）、個人から提案されたアイデアを政策として作り上げていく過程において専門家による議論を行って政策としての形づくり（フィンランド、エストニア、パリ）等の取り組みが行われている。
- また、エストニアや台湾などでは、これらの仕組みへ提示される政策アイデアが必ずしも国民を代表する意見とはなっていない等の指摘もある。例えばパリの参加型予算では、一部予算をこのようなシステムに参加が難しいとされている労働者階級層が貧しい地域のプロジェクトに限定する等の対策を行っている。日本国内でこのような社会階級層等を特定して対応することは難しいと思われるが、例えばNPO等の中間支援団体等を通じて、意見提示の困難なユーザー層等の課題把握を行うことも考えられる。

2) 収集したアイデアに対して対応する

- 国民からの政策アイデアを募集している事例の多くでは、提示した政策アイデアが予算化される可能性がある（ポルトガル、パリ）、国民から一定の関心の寄せられたものについては国会等で審議がされる（フィンランド kansalaisaloite、エストニア）または行政が回答書を提示する（台湾（Join））等、一定の条件の下で国民からの意見が政策に反映される可能性があるシステムとなっている。
- 一方、例えばフィンランドの意見募集システムである otankantaa は、提示された国民からの意見が政策決定に反映される保証が無く、実際には影響を与えることができていないのではないか、という批判がある。

- このことから、国民に信頼してアイデアを提示してもらうためには、行政としての考え方の提示、予算化等のリアクションを行政が行うことが重要であると考えられる。ただし、すべての意見に対してリアクションすることは現実的ではなく、例えば投票などによって一定の関心が寄せられたもの等の条件を示した上でコミットすることが考えられる。

表 2-6 各国システムにおける対応条件および内容等

国/システム	人口	条件	対応内容
フィンランド kansalaisaloite.fi	551 万人 (2018)	6 か月以内に 5 万人の署名	国会等に法案提出
エストニア	133 万人 (2021)	1,000 人以上の署名	国会等に法案提出
ポルトガル	1,034 万人 (2021)	最終審査に残った PJ の中から投票の多い PJ。2018 年は 12 万票の投票があり、22 件が受賞	PJ の予算化
パリ	218 万人 (2018)	最終審査に残った PJ の中から投票の多い PJ。2014 年は 4 万票以上の投票があり、9 件が受賞	PJ の予算化
台湾 (Join)	2,340 万人 (2021)	60 日以内に 5,000 人以上の賛同	行政が 2 か月以内に書面による回答

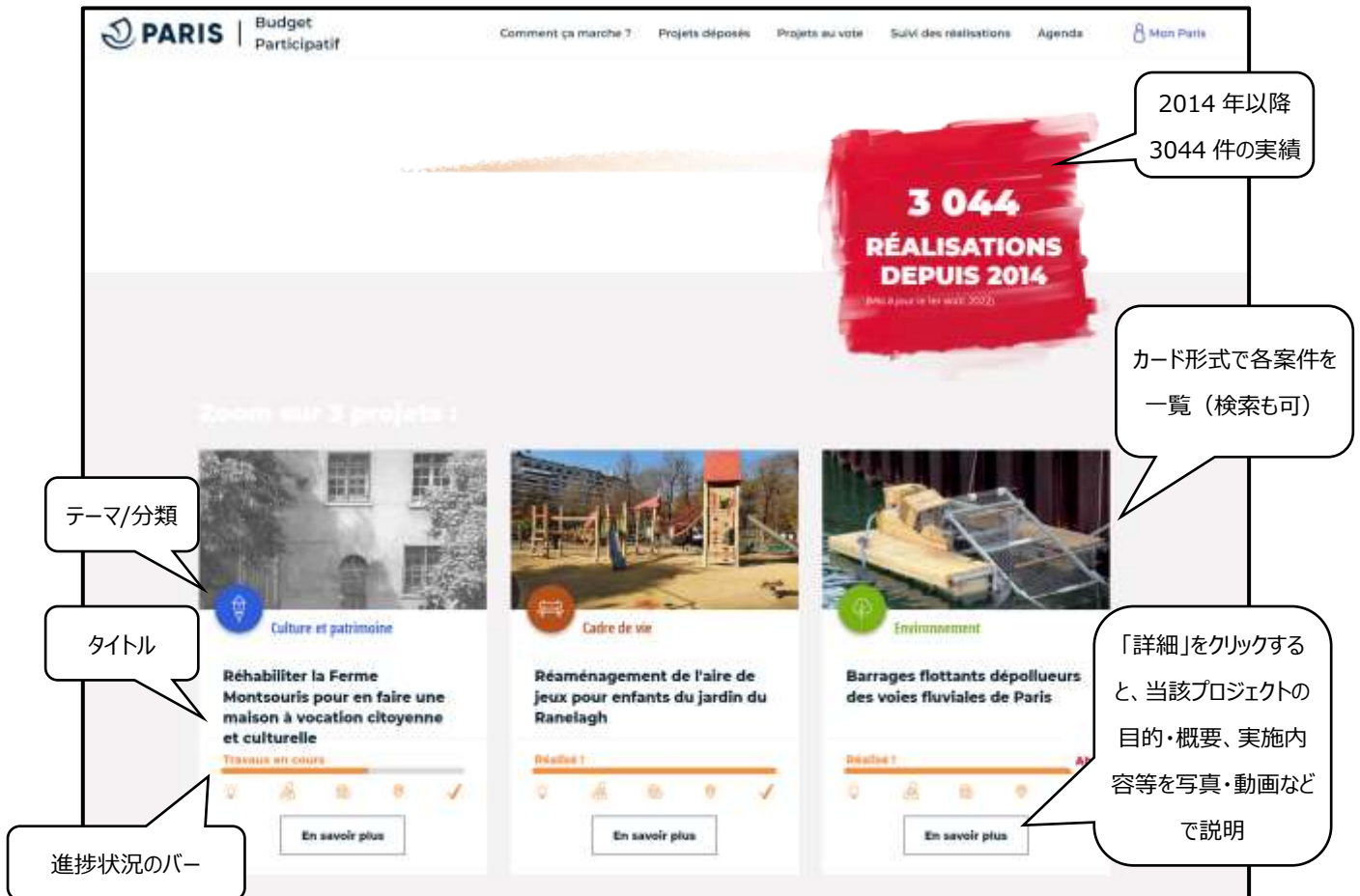
3) さまざまなプラットフォームを活用・連携する

- 台湾の「vTaiwan」では、検討フェーズに応じて複数の民間サービスのプラットフォームを活用し、すべてを行政/運営主体で整備・運用しているわけではない。デンマークの「Digital Post」は、国が運営する電子メールサービスに加えて、民間の電子メールサービスからも接続可能となっている。
- 多くの国のシステムでは、国民 ID 等によるユーザー認証を行っている（エストニア、ポルトガル、デンマーク等）が、台湾の「Join」では、既存 SNS のユーザー認証機能を利用してログイン認証を可能としている。
- これらの事例から、すべてのプラットフォームを行政で整備・運営することは、人的・コスト的負担が大きいと、民間サービスも上手に活用することも有効であると考えられる。

4) 政策の取り組み内容や進捗状況、評価等を国民に対して分かりやすく伝える

- 例えば下図のように、多くの取り組みにおいて、国民の参加を促すだけでなく、その検討過程や進捗状況、検討結果等を公開している。公開にあたっては、一覧性・検索性に優れ

た分かりやすいインタフェースの Web サイトや、SNS を使った広報なども活用し、積極的かつ効果的に情報発信を実施している。



出所：パリ市ウェブサイト (<https://budgetparticipatif.paris.fr/bp/jsp/site/Portal.jsp>) (閲覧日：2022/8/26) に三菱総合研究所が吹き出しを追記)

図 2-3 パリの参加型予算の Web サイトの例 (一部抜粋)

表 2-7 各海外事例からの主な示唆

課題	概要
課題把握 ・政策立案	<p>(国民からの課題把握)</p> <ul style="list-style-type: none"> 政策決定のプロセスにおいて、インターネット上のプラットフォームやオフラインの会議などで住民からの意見収集を行っている (フィンランド、エストニア) 市民からの苦情等をコールセンターで受け付け、DB に登録している (ポルチモア) (予算化) 予算化を前提として、外国人も含む幅広い住民から、身近な課題、要望等を募集している。政策化にあたっては、専門家も含めて議論を行っている (ポルトガル、パリ) 参加型予算の一部は、市内の最も貧しい地域 (労働者階級) のプロジェクト、若者や教育プロジェクトに使用することとなっている (パリ)

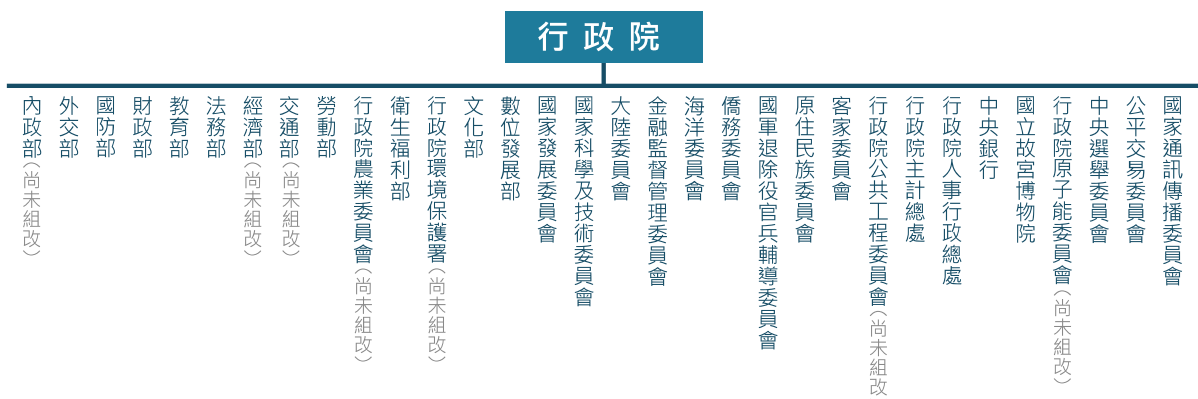
課題	概要
	<p>(法案化)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 法案に対して国民の署名が6か月以内に5万人以上集まれば、国会に法案を提出することが可能となる（フィンランド） • プラットフォームに掲載して1,000人以上の署名を得た政策提案は国会等に提出することになっている（エストニア） • 提案が60日以内に5,000人の賛同を得られた場合、当該提案に対して2か月以内に行政の関係部署は書面により回答しなければならない（台湾（Join）） <p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 意見が政策決定に反映される保証がない（フィンランド） • 参加者が国民を偏りなく代表しているとはいえない（フィンランド） • 市民からの提案は、十分に精査されたプロジェクトが少なく、プロジェクトの品質を改善するための教育の強化、テーマの多様性の確保等の改善方策、市と市民による共同構築のための時間を含めたスケジュールの改善などが課題（パリ） • 参加した国民の多くはすでに政治家との接触や政治団体等での活動経験等のある者が多い（エストニア）
政策の実施	<ul style="list-style-type: none"> • 予算獲得したプロジェクトの遂行に専念するため、参加型予算を中断している（予算獲得したものの、現場の担当者が対応しきれていない）（ポルトガル）
政策評価	<ul style="list-style-type: none"> • 市の施策について、データ分析に基づいた課題把握及び解決策の検討を行うことにより、施策のパフォーマンス向上を図っている（ボルチモア） • 市民からの苦情等への対応状況等の評価を行っている（ボルチモア）
プラットフォーム	<ul style="list-style-type: none"> • 各省庁が特定のテーマに関する意見を募集するための PFF、国民主体で政策を発案できる PF など、国民の声を聞くためのプラットフォームが複数存在する。（フィンランド） • アイデア募集のオンラインプラットフォームには、オープンソースの既存のシステムが利用されている（エストニア） • 政策提案の各プロセス（政策案の策定、ディスカッション等）において、インターネット上の既存のツールを組み合わせ活用している（台湾（vTaiwan）） • Digital Post に対して、国営の Web サイトだけでなく、一部の民間サイトからもアクセス可能（デンマーク）
情報発信	<ul style="list-style-type: none"> • 政策立案に係るディスカッションの成果（課題認識やキーワード、解決策のアイデア等）は Web サイトで公開されている（エストニア） • 過去に採用された事業の進捗状況等の詳細をオンラインで一覧できる（パリ） • 協議プロセスはインターネットで公開し、オープンな議論を通じて国家的な問題を審議し、合意形成を行っている（台湾（vTaiwan）） • 政策を分析した報告書はホームページにおいて公開され、施策の透明性の確保を図っている（ボルチモア） • システムが国民に十分に周知されていない等の課題も指摘されている（フィンランド）

(2) 台湾における PDIS 及び PO に係る取り組み

1) PDIS(Public Digital Innovation Space)

a. 組織

PDIS は行政院の下にある部会を横断した組織であり、オフィスはオードリー・タンのオフィス内にある。



出所：台湾・行政院ウェブサイト (<https://www.ey.gov.tw/Page/62FF949B3DBDD531>) (閲覧日：2023年3月20日)

図 2-4 行政院の下にある三十二の部会

b. 構成員

PDIS では、行政院の各組織に偏らないよう、三十二の部会からそれぞれ一人ずつしか働くことはできないルールとなっている。PDIS では二十人ほどが働いており、その半分以上は各部会の職員で、残りは「傾聴」を得意とする民間の専門家で構成されている。

c. 主な役割

直面している社会問題や環境問題の解決に向けて、みんなで力を合わせて取り組む「コラボ会議（協働会議）」と呼ばれる会議を開催する。少数意見を把握し、委員も気がつかない問題を取り上げ、直接委員とやり取りできない人たちでも、インターネットを利用してつながりを持つことができるプラットフォームの役割を担う。

PDIS 及び PO の職員は、自ら考えて行動し、交易の実現のために働くことが求められている。

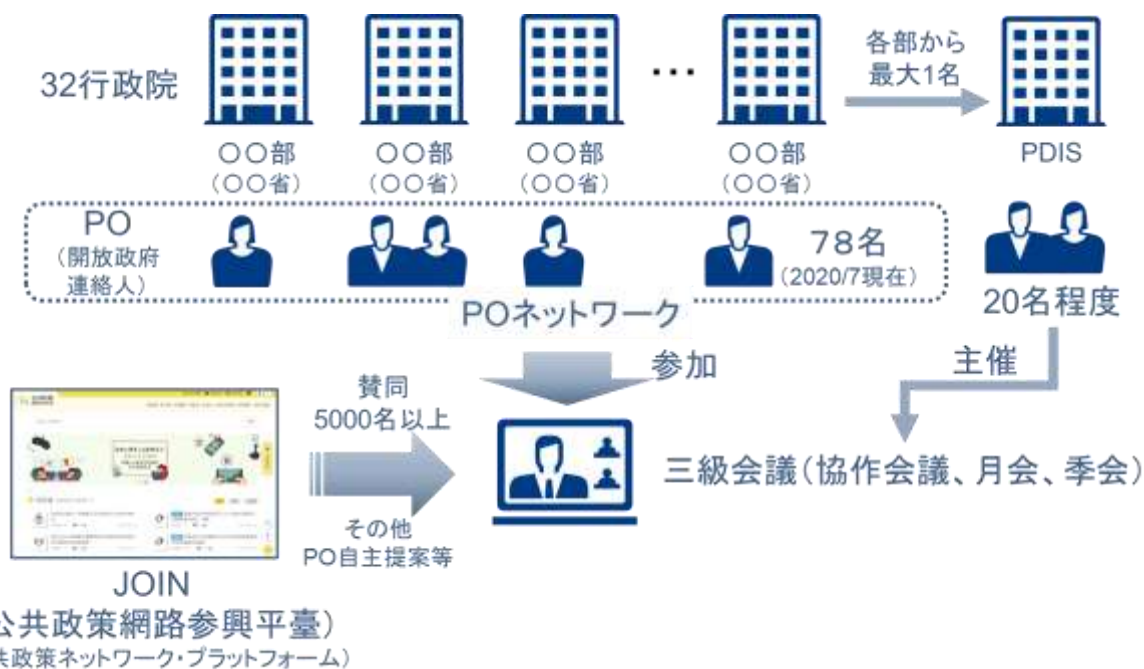
d. その他の活動

PDIS のメンバーは、2017年9月から「巡回座談会」と称して各地方で座談会を実施している。座談会の様子は、同時に各地方都市の拠点にライブ配信され、質疑応答等のコミュニケーションが図られている。

2) PO(Participation Officer、解放政府連絡人)

a. 組織

PO は、各部会（日本でいう省庁等）の下部機関として位置づけられている。



出所：三菱総合研究所作成

図 2-5 PDIS と PO 等の主な関係

b. 構成員

行政府院の各部会等からの出向者で編成されており、70～80 名程度が PO として活動している。

c. 主な役割

特に PO は、透明性を持った仕事をする事が求められている。政府の活動を国民に知らせるスポークスマンのような役割を担っている。PO が担う仕事は PDIS と似ているが、規模は比較的小さく、相互にリンクしている関係となっている。

最も重要な仕事は、公共部門が不特定多数の国民の意見を聞き、協力して省庁横断的な政策を立案するのを支援することである。PO には、パブリックコミュニケーションへの情熱、政策内容への精通、Web ツールの上手な活用が求められる。政策内容を理解することは、PO が機関と国民とのコミュニケーションの橋渡し役となるため、コミュニケーションをより円滑にするために必要であ

り、インターネット（ソーシャルメディアなど）に精通することで、PO がより広く効果的に政策対話を促進できるようになることが期待される。

また、自身の所属機関の業務を熟知し、かつ市民にわかる言葉で対外的な説明ができる能力を求められる。同時に市民の意見を内部に伝え、必要であれば会議を開く。PO は、四半期ミーティング、月次ミーティング、共創ミーティングに参加する。月次ミーティングでは、主に「Join」で 5000 名以上の署名を得た提案等について議論される。ステークホルダーが複雑で意見が分かれる問題については、PO は省庁内にワーキンググループを形成する等により、オープンガバメントの原則に基づいた適切な政策立案プロセスを計画し、多様なステークホルダーが参加してより包括的な視点で政策を改善することが期待される。



出所：台湾・パーティシペーション・オフィサーウェブサイト (<https://po.pdis.nat.gov.tw/en/po/>) をもとに三菱総合研究所作成

図 2-6 PO の主な役割

3) その他の関連活動・組織

a. Join

Join は、政府と地域社会との交流・コミュニケーションのための単一プラットフォームである。オープンガバメントを促進するため、行政院の下にある部会の 1 つである国家発展委員会(NDC)は 2016 年に、市民が公務に参加するための定期的なチャネルとして Join を設立し、起草・実施段階で政策問題について議論・助言できるようにした（公式サイトには 2015 年に設立されたと書かれている）。市民権を有していない台湾に住む外国人であっても、台湾をより良くするためのアイデアがあれば、参加プラットフォームで意見を述べることができる。

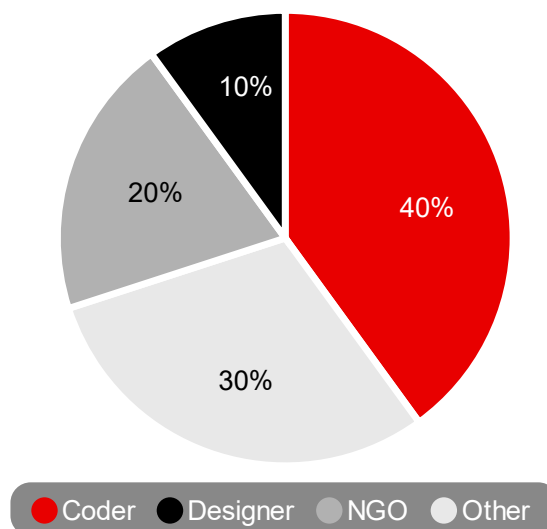
※国家発展委員会は、国家開発のための計画、調整、審議、資源配分を取り扱う部会。

b. vTaiwan

vTaiwan は、政府省庁、選出議員、学者、専門家、ビジネスリーダー、市民社会団体、市民が一堂に会して法案について討論することができるオンラインとオフラインの協議プロセスであり、2014 年に g0v と政府とのコラボレーションにより構築された。本プロセスは、議員がより高い正当性を持って決定を実行するのに役立つ。vTaiwan には、ウェブサイトや会議、ハッカソンなど、さまざまなコンタクトポイントがあり、協議プロセスであるとともに、オープンスペースでもある。

c. g0v

g0v は、市民の社会への貢献と相互のつながりを深めることに専念する草の根の市民コミュニティである。主にオンラインで運営されており、2 ヶ月に 1 度、大規模なハッカソンを開催している。参加者はさまざまなプロジェクトを提案し、仲間を募る。g0v には、オンラインとオフラインの両方で、あらゆる分野の人が集っている。



出所：g0v ウェブサイト (<https://zbryikt.github.io/g0v.asia/>) (閲覧日：2023 年 3 月 20 月)

図 2-7 g0v のメンバーの構成比

2.3 デジタル庁アイデアボックスの活用

2.3.1 調査の概要

今年度は、デジタル庁アイデアボックスを活用して、以下の4つのテーマについて意見募集を行った。

表 2-8 デジタル庁アイデアボックスの活用

テーマ	募集期間	概要	投稿数
デジタル社会の実現に向けた重点計画について	2022年4月15日（金） -5月5日（木） （21日間）	デジタル庁が進める重点計画の中から、以下の3つのテーマについて意見を募集した。 （1）誰一人取り残されないデジタル社会の実現について （2）スタートアップ企業の創出・成長について （3）その他、豊かなデジタル社会の実現に向けて	（1） ・アイデア90件、コメント258件 （2） ・アイデア39件、コメント96件 （3） ・アイデア88件、コメント235件
アドレス・ベース・レジストリ試験公開版について	2022年5月12日（木） -5月25日（水） （14日間）	2022年4月に公開したアドレス・ベース・レジストリの試験公開版について意見を募集した。	・アイデア65件、コメント479件
オープンデータ推奨データセット見直し案について	2022年10月12日（水） -10月25日（火） （14日間）	2022年10月に公開したオープンデータ推奨データセット見直し案について意見を募集した。	・アイデア61件、コメント128件
情報アクセシビリティについて	2023年3月6日（月） -3月26日（日） （21日間）	視覚障害者や支援団体、支援ツール開発者を対象に、日ごろの情報収集方法や使用ツールなどについて意見を募集した。	・アイデア96件、コメント23件

2.3.2 調査結果

今年度行った意見募集から得られた知見や課題などを整理する。

（1）寄せられた意見の整理

寄せられた意見は、まず小分類し、さらに大分類して整理した。詳細は参考資料参照。

表 2-9 寄せられた意見の整理（例）「誰一人取り残されないデジタル社会の実現について」

大分類	小分類	意見の例
行政手続き/制度改善	マイナンバーカード	・健康保険証として利用できる病院を増やす。 ・マイナンバーがある人はワクチン受診券を不要に。

大分類	小分類	意見の例
		<ul style="list-style-type: none"> ・普及率 100%。 ・コンビニ交付を全ての市町村で実施。 など
	マイナポータル	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての行政手続きをマイナアプリで完結。 ・民間のポイント・マイルサービスをマイナポータルで一元管理。
	アクセシビリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・UD フォントを活用。文字を見やすく。 ・アクセシビリティに関するガイドラインや法整備の議論を加速。 ・音声・文字インタフェースで完結するシステム。 ・Chrome ブラウザ対応。 など
	手続きのデジタル完結	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての手続きをインターネットで。 ・手続きのワンストップ化。 ・失業保険認定のオンライン化。 ・FAX と郵送による行政手続きを全面的にやめる。 など
	各種手帳のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者手帳をカード化。 ・母子健康手帳のカード化。
	電子証明書	<ul style="list-style-type: none"> ・医療従事者の電子証明書（HPKI）の無料化。
	安全・安心	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット利用時の安全性を最優先に。 ・子ども、お年寄り含めた安心安全な環境づくり。 ・全国民が利用できる安否確認システム。
	ユニバーサルサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・電話料金を無料に。
	電子マネー	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードの決済手数料を安く。 ・政府公認の電子決済手段「デジタル円」の導入。
	統一・共通化	<ul style="list-style-type: none"> ・学籍簿の様式の共通化。 ・行政の文字コードを統一し、外字をなくす。 ・住所のデータベース化。
	コスト削減	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化によってコストを下げ、対面接遇は続ける。

大分類	小分類	意見の例
	UI/UX 改善	・AI アシスタントが適切にアドバイス。
	データ連携	・医師、保険組合、地域支援団体等とのデータ連携。
弱者支援/多様性	社会的弱者支援	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障害者は特に手厚く支援。 ・非課税世帯（のデジタル保証（デバイスの貸付・給付等））。 ・公衆の情報端末を全国に配置。 ・生活保護費のデジタル化。
	通信費負担	・通信費負担の見直し。
	LGBTQ	・戸籍上の性別を印字しない。
	リカレント教育	・デジタルスキル取得・向上のためのリカレント教育。
	コミュニティ形成	・デジタル推進委員の設置に合わせ、IT を活用した高齢者同士のコミュニティを形成。
	デバイス普及策	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルデバイスの購入に補助金。 ・廃棄される情報端末、スマホの再利用。
	リテラシー	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルリテラシーが高い人が我慢を強いられない社会。 ・リテラシーに応じた選択肢の提供。 ・IT サポートのソーシャルワーカーの拡充。 ・スマホやパソコンの講習会を無償で実施。 <p>など</p>
（以下、分類項目のみ掲載）		
ルール・制度整備	デジタル化に対応したルール整備、民間サービスルール、個人単位の制度設計	（略）
情報発信/情報収集	わかりやすい情報発信、国民の意見を伝える、デジタル化のメリットを伝える	（略）
開発手法	システム開発内製化、プロダクト・ポートフォリオマネジメント、ユーザー参加型システム開発	（略）

大分類	小分類	意見の例
健康・医療・介護	ヘルスケア、医療データ活用	(略)
その他	公共放送の在り方、先端技術応用、過去の投稿アイデアの活用、デジタル庁の組織、技術先行	(略)

(2) 寄せられた意見への対応

重点計画の意見募集については、個々の意見にテーマの担当部署が回答することは行わず、最後に大臣名で、各意見に同じ内容の回答（投稿への感謝など）を行うとともに、デジタル庁のウェブサイトでも同様の感謝の言葉とともに、意見の活用・反映に関する文章を掲載した（（3）参照）。

一方、アドレス・ベース・レジストリの意見募集については、個々の意見の内容を踏まえた回答をテーマの担当部署が作成し、まとめて投稿した。

オープンデータ推奨データセット見直し案の意見募集については、個々の意見の内容を踏まえた回答をテーマの担当部署が作成し、随時投稿した。

情報アクセシビリティに関する意見募集については、体験などの意見募集のため、原則回答は行わなかったが、質問など回答が必要な場合は、テーマの担当部署が回答を作成・投稿した。

回答にあたっては、重点計画に関しては回答文の内容の調整等に手間と時間を要したこと、アドレス・ベース・レジストリ及びオープンデータ推奨データセット見直し案に関しては、個々の意見への回答文の作成と投稿に手間と時間を要したことが挙げられる。また、担当者の負担が大きいことなどから、個々の意見やコメントに対する随時のやり取り（議論など）は行わず、参加者同士のやり取りを中心とした。

表 2-10 各意見募集における対応方法

意見募集テーマ	意見への対応	課題
重点計画	最後にまとめて大臣名で回答（デジタル庁ウェブサイトにも掲載）	回答文の調整等に手間と時間を要した。
アドレス・ベース・レジストリ	各意見に対し、テーマの担当部署（データ班）が回答を作成し、投稿。	個々の意見への回答文の作成、投稿に手間と時間を要した。

意見募集テーマ	意見への対応	課題
オープンデータ推奨データセット見直し案	各意見に対し、テーマの担当部署（データ班）が回答を作成し、投稿。	個々の意見への回答文の作成、投稿に手間と時間を要した。
情報アクセシビリティ	原則行わないが、質問を含む場合などは必要に応じてテーマの担当部署が回答を作成し、投稿。	特になし

(3) デジタル庁アイデアボックス活用・運用上の課題

3件の意見募集から得られたデジタル庁アイデアボックスの活用・運用上の課題を整理する。

① 寄せられた意見の活用方法

寄せられた意見の活用方法としては、重点計画に関する意見募集については「今後の重点計画改訂の参考とする」としており、次表のように改訂への活用方法を示した。

アドレス・ベース・レジストリの試験公開版に関する意見募集については「アドレス・ベース・レジストリ試験公開版の改善の参考とする」としている。まだ改善中のため、どのように活用したかは公開していない。

オープンデータ推奨データセット見直し案に関する意見募集については、「自治体標準データセット試験公開版の改善の参考とする」としており、意見募集の結果を、自治体標準データセット（試験公開版）¹のデータ項目定義書に反映した。

寄せられた意見の粒度も内容も様々であり、また個別に対応することは担当者の負担等の点から難しいことから、現時点では個別にどのように活用・反映したかではなく、全体として反映したと示す方法にならざるを得ないが、有識者ヒアリングでも指摘されたように、パブリックコメントと同じにならないような工夫が必要と思われる。

表 2-11 寄せられた意見の重点計画への反映（抜粋）

<p>(前略)</p> <p>本日閣議決定した重点計画では、皆様からお寄せいただいたご意見を、各パート（誰一人取り残されないデジタル社会の実現、BPRと規制改革、安全・安心、医療・教育等の準公共分野、事業者向け行政サービス、デジタル人材の育成・確保等）の拡充に活用させていただきました。</p> <p>(略)</p>
--

¹ 2023年1月24日公開(https://www.digital.go.jp/resources/open_data/municipal-standard-data-set-test/)

設問 1 誰一人取り残されないデジタル社会の実現について

カテゴリー：行政手続／制度改善

意見内容

(略)

デジタル庁からのコメント：

ご指摘のように、デジタル社会の実現に向けては、デジタル化の進展による国民生活の利便性の向上と、安全・安心の確保を両立させる視点が欠かせないと考えています。

このため、政府では、インターネット等の安全・安心な利用環境を整備するための取組として、今回策定した重点計画にも記載したように、サイバーセキュリティの確保、個人情報の保護、情報通信技術を用いた犯罪の防止等の取組を推進してまいります。

特に、サイバーセキュリティの確保に関しては、ご指摘のとおり、あらゆる主体がサイバー空間に参加することとなることを踏まえ、国民目線に立った利便性の向上と、「誰一人取り残さない」サイバーセキュリティの確保の両立が不可欠であると認識しており、政府全体として、サイバーセキュリティ戦略を踏まえた取組を着実に推進することによりサイバーセキュリティの強化に努めてまいります。

(以下、略)

出所：デジタル庁ウェブサイト

<https://www.digital.go.jp/news/92557bc3-a962-40bb-8d01-6dfd8d37c7c0/>

② 議論の深め方

前述のように、意見の投稿者とデジタル庁担当者との議論は原則行わず、最後に回答する形をとった。これは担当者の負担の面などから、個々に議論することは難しかったことなどが理由として挙げられる。

一方、意見投稿者と他の参加者による議論は一部で行われた。

有識者ヒアリングでも、議論による集合知の獲得や、ファシリテーター設置の重要性などが指摘されているが、相応の負担が生じることから、いかにして議論を深め、政策等に反映するかは課題である。

③ 参加者の偏り

デジタル庁アイデアボックスには固定の投稿者が一定程度おり、意見投稿や議論の活性化に寄与しているが、テーマによっては、関連する支援団体や当事者の参加を増やすなど、関係性の強い人たちの参加を促す必要がある。また、有識者ヒアリングでも指摘があったように、特に課題把握を目的とする意見募集の場合は、意見ではなく体験談を投稿してもらうことが有効である。また、課題把握以外の場合でも、できるだけ一次情報を得られるような工夫が必要である。

④ 目的に応じた最適なツールの選定

台湾のように、課題把握から政策立案、評価などの各段階において、ふさわしいツールや聞き方を考える必要がある。デジタル庁アイデアボックスはあくまでもツールのひとつであり、目的や場面に応じて、最適なツールを選択したり、組み合わせたりして活用することが望ましい。

2.4 ロジックモデルの検討

2.4.1 調査の概要

オープンガバメントチームのミッションである「国民に対する透明性の高い情報提供、及び直接の対話により、デジタル社会実現にむけた信頼の向上やデジタルサービス施策への多様な観点の反映を目指す」こと及び、デジタル庁オープンガバメントが目指すアウトカム（＝「信頼性の向上」と「多様な観点の反映」へのコミット）の実現のため、4月4日開催の「デジタル庁アイデアボックス」2022年度キックオフにおいて、本調査研究において、「行政に対する信頼性の最大化」を最終ゴールとする KGI・KPI の設定及び、KGI・KPI を達成するための PDCA サイクルの実現に向けて、ロジックモデルを採用することを提案し、合意を得た。

ロジックモデルの検討は、キックオフ時の合意に基づき、当初幅広く行政一般すなわち政府への信頼性向上を目指すことを最終ゴールとして行ったが、中間 KPI の多くがデジタル庁以外の府省の所管業務の影響を多く受けること、ロジックモデルの範囲が広すぎ、オープンガバメントチームで取り組むべき KPI を絞り込むことが困難と考えられることが判明したことから、ロジックモデルの取り扱い範囲をデジタル庁の所管業務とし、特にオープンガバメントチームのロードマップ策定に資する資料とすることを念頭に検討し直すこととした。

また、見直しに際し、ロジックモデル以外の方法論として、Rebuilding Trust and Governance: Towards Data Free Flow with Trust (DFFT)

(https://www3.weforum.org/docs/WEF_rebuilding_trust_and_Governance_2021_JPN.pdf ; 2022年8月18日閲覧) が提唱する「トラストガバナンスフレームワーク」も採用した。

2.4.2 調査結果

(1) 行政に対する信頼性指標調査

本調査研究では、まず「行政（政府）に対する信頼性」を図る指標に関する文献・Web 調査を実施した。

表 2-12 行政（政府）に対する信頼性指標に関する文献調査結果

#	タイトル	概要	ソース (URL)
1	<p>「行政の信頼性確保、向上方策に関する調査研究報告書」</p> <p>平成 21 年度総務省行政管理局研究報告書（財団法人行政管理局研究センター委託調査）</p>	<p>行政管理に関する基礎的な調査研究として、平成 17 年度から 5 か年の長期プロジェクトとして実施。平成 21 年度は公的制度に対する信頼性確保についての分析及び、過去 5 年間の研究成果を取りまとめることにより、行政の信頼性確保、向上方策の検討結果を取りまとめている</p>	<p>https://www.soumu.go.jp/main_content/000078233.pdf</p>
2	<p>OECD Government at a Glance 2021</p>	<p>本年の項目は 13 項目（①将来への適応—政府の耐久性強化、②公共財政及び経済、③公的雇用、④組織（Centres of Government の役割等）、⑤予算、⑥人的資源管理、⑦規制ガバナンス、⑧公共調達、⑨オープンガバメント、⑩デジタル政府、⑪インフラガバナンス、⑫公的部門の清廉性、⑬中核的な政府の結果（公的機関への信頼等）、⑭国民に対するサービス提供（ヘルスケア、教育、司法へのアクセス等））</p>	<p>https://www.oecd-ilibrary.org/governance/government-at-a-glance-2021_52552e1e-en</p> <p>https://www.oecd.emb-japan.go.jp/itpr_ja/11_000001_00074.html</p>
3	<p>OECD</p>	<p>（上記#2 の 13 章 Core Government Results ⑬中核的な政府の結果（公的機関への信頼等））</p>	<p>https://read.oecd-ilibrary.org/governance/government-at-a-glance-2021_52552e1e-en#page1</p>
4	<p>エデルマン・ジャパン</p>	<p>20 年以上継続してグローバルな信頼度調査を実施。調査は 2020 年 10～11 月に実施された調査結果では、日本人の自国の政府に対する信頼度は 37%で、前年比で 6 ポイント低下。20 年 4 月に実施した「地方政府」「中央政府」に分けて聞いた政府の信頼度は、地方政府が 50%、中央政府が 35% だった。</p>	<p>https://www.atpress.ne.jp/news/256244</p>
5	<p>エデルマン</p>		<p>https://www.nikkei.com/article/DGXZQOQA2003M0Q1A620C200000/?unlock=1</p>
6	<p>OECD</p>	<p>1.Responsiveness（公共サービスの提供・規制）</p> <p>2.Reliability（変化の予見、市民保護）</p>	<p>https://www.oecd.org/gov/trust-in-government.htm</p>

#	タイトル	概要	ソース (URL)
		<p>3.Integrity (倫理的な権力及び公共資源の活用)</p> <p>4.Openness (市民への傾聴、協議、適用及び説明)</p> <p>5.Fairness (生活水準の向上)</p> <p>※今年 6 月に昨年の方の国別の調査結果を公表予定</p>	
7	Trust in Government (The Partnership for Public Service)	コロナ禍の政府に対する信頼度を調査したもの。	https://ourpublicservice.org/publications/trust-in-government/
8	Public Trust in Government: 1958-2021 (Pew Research Center)	米国における政府の信頼度について、1958 年から継続して調査。調査対象者全体に加えて、支持政党別、民族別などの分析を行っている。	https://www.pewresearch.org/politics/2021/05/17/public-trust-in-government-1958-2021/
9	Rebuilding trust in government Four signals that can help improve citizen trust and engagement (Deloitte Customer Experience Consulting Services)	<p>1.人間性:共感、優しさ、公正さを示すことで、政府が有権者の経験や幸福を心から心配しているという認識を示すこと</p> <p>2.透明性:政府が政策、予算、プログラムの決定に関連する情報、動機、選択肢をわかりやすい言葉でオープンに共有していること</p> <p>3.能力:政府が質の高いプログラムやサービスを生み出し、期待に効果的に応えることができるという信念</p> <p>4.信頼性:政府がプラットフォームや地域を問わず、一貫して信頼できる高品質のプログラム、サービス、体験を有権者に提供できること</p>	https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/building-trust-in-government.html
10	【論文】行政に対する信頼と市民の参加意向 (MURC 野田遊氏)	<p>1.市民の政策過程への参加意向</p> <p>2.期待と比べた場合の、実際の行政サービスの質</p> <p>3.定住意向</p> <p>4.ガバナンスの中心主体とみなす存在 (住民/自治会・町内会/NPO/企業/行政/その他)</p> <p>5.行政からの情報提供の在り方、情報提供距離の遠近 (遠い順に; 市 HP/広報誌/校区単位の住民説明会/市民ホール等のシンポジウム/窓口相談/提供しなくてよい)</p>	https://www.jbaudit.go.jp/koryu/study/mag/pdf/j37d06.pdf?fbclid=IwAR0-UnfJMLcFuME2ZyCcYbIj2Z4ecVXuhPXwnfypS4Awz3TUZgMsR-cNuNA

上記文献・Web 調査により、世界的に見ても行政（政府）の信頼性指標にはいくつかの共通点が見られることがわかった。以下に共通すると思われる指標項目を示す。

表 2-13 各種文献における行政（政府）に対する信頼性指標

「行政（政府）への信頼度が高い」状態を示す指標案	行政（政府）への信頼についての各種研究から抜粋した指標例			
	No6.OEDD	No9.Deloitte	N010.野田氏論文	総務省報告書 https://www.soumu.go.jp/main_content/000078233.p
行政（政府）が提供するサービスの質が高いと国民が認識している	1.Responsiveness（公共サービスの提供・規制）	4.信頼性:行政（政府）がプラットフォームや地域を問わず、一貫して信頼できる高品質のプログラム、	2.期待と比べた場合の、実際の行政サービスの質	
行政（政府）は国民の安全を守ってくれておりと国民が認識している	2.Reliability（変化の予見、市民保護）			安全で十全な代理人であると市民に認識されるかどうか(民主的統
行政官の倫理観が国民と一致し共感できると国民が認識している	3.Integrity（倫理的な権力及び公共資源の活用）	1.人間性:共感、優しさ、公正さを示すことで、行政（政府）が有権者の経験や幸福を心から心配して		市民としての誠実な倫理を併せ持った職業倫理
行政（政府）からの情報がわかりやすく提供されていると国民が認識している	4.Openness（市民への傾聴、協議、適用及び説明）	2.透明性:行政（政府）が政策、予算、プログラムの決定に関連する情報、動機、選択肢をわかりやすい言葉でオープンに共有してい	5.行政からの情報提供の在り方、情報提供距離の遠近（遠い順に；市HP/広報誌/校区単位の住民説明会/市民ホール等のシンポ	行政熟知度、法的な制度や罰則あるいは監視的な仕組みまたは行政の透明性やアカウンタビリティ安心をもたらす「ソフトな枠組み」
政策決定プロセスに国民が参加できる仕組みがあると国民が認識している				
行政（政府）に対する適切な評価の仕組みがあると国民が認識している				
生活水準が向上していると国民が認識している	5.Fairness（生活水準の向上）	3.能力:行政（政府）が質の高いプログラムやサービスを生み出し、期待に効果的に応えることができる	3.定住意向	暮らし向き（暮らし向きの責任が国にあると考える
国民の社会参加意向が高い（社会参加率が高い）			1.市民の政策過程への参加意向	社会への参加・ネットワークの広さ（政治参加）

これらを大別すると、信頼される客体である行政（政府）に由来する指標と信頼する主体である国民に由来する指標に二分される。また、行政（政府）に由来する指標は、「政策や政策官の質」に関するものと、「国民が行政に参加できる仕組み」に大別される。

これらの指標で、「政策や政策官の質」に関する指標に関しては、デジタル庁以外の府省の影響を受けやすいことから、本調査研究では、オープンガバメントチームが担当するデジタル庁アイデアボックス等の役割と考慮し、「国民が行政に参加できる仕組み」と「国民の社会参加力の醸成」に着目することとした。

表 2-14 各種文献に共通する信頼性指標

生活水準が向上していると国民が認識している	政府が提供するサービスの質が高いと国民が認識している
	政府は国民の安全を守ってくれていると国民が認識している
	行政官の倫理観が国民と一致し共感できると国民が認識している
政策決定プロセスに国民が参加できる仕組みがあると国民が認識している	政府からの情報がわかりやすく提供されていると国民が認識している
	政府に対する適切な評価の仕組みがあると国民が認識している
国民が「信頼する」資質を持っている	国民の社会参加意向が高い（社会参加率が高い）

(2) 検討当初のロジックモデル案

ロジックモデルでは、アウトカム（最終ゴール）に向かって、①行政（政府）が、人・モノ・金を使って整備すべきこと・整備されている状態（整備されているかどうかを示す指標をインプット KPI とする）、②政府が整備した①を使って、サービスである国・自治体・民間（企業や NPO 等）がサービスを提供している状態（提供されているかどうかを示す指標を第一段階のアウトプット KPI とする）、③サービスが提供するサービスを、実際に国民が利用できている状態（利用されているかどうかを示す指標を第二段階のアウトプット KPI とする）を経て、④国民が、③を実感・認識している状態（国民が実感・認識している状態をアウトカム指標とする）の順にインプットからアウトプット、アウトカムまでの指標を組み立てていく。

本調査研究では検討当初はロジックモデルの対象を政府全体とし、初期ロジックモデルとして次ページの案を設計した。

国民が政策・施策を実施できている	政策・施策が国民に届いていると認識している	国民がサービスを利用できる	国・自治体・民間（企業やNPO等）がサービスを提供している	政府が環境を整備している
	政府からの情報がわかりやすく提供されていると国民が認識している			政府の情報を公開することを保証するルールがある
		政府が国民に提供している情報が国民にとって利用しやすく提供されている	<p>国が公開している情報をより多くの国民に提供するサービスがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府広報、府省サイト ・自治体広報、自治体サイト ・マスメディア ・ネットメディア ・個人やNPO等の情報発信サイト 	<p>政府の情報を国民に公開する仕組み（プラットフォーム）みがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（提供すべき）政府情報のすべてが ・正確に（ゆがめられることなく） ・提供すべきタイミングで ・提供すべき相手に適した手段で
		政府が国民に提供している情報が国民にとってわかりやすく伝わっている	<p>国が公開している情報を国民に分かりやすく伝えるサービスがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国・自治体がわかりやすく情報提供 ・有識者、専門家等による解説 ・個人が意見を発信するSNS、ブログ 	
政策決定プロセスに国民が参加できる仕組みがあると国民が認識している				
	政府に対する適切な評価の仕組みがあると国民が認識している	国民が政府を評価できる仕組みが国民にとって利用（参加）しやすく提供されている	<p>政府を評価する仕組み（第三者評価、国民による評価、自己評価）についてより多くの国民に伝えるサービスがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府広報、府省サイト ・自治体広報、自治体サイト ・マスメディア ・ネットメディア ・個人やNPO等の情報発信サイト 	国民が政府を評価することで国民に不利益が及ばないことを保証するルールがある
		第三者や政府自身が政府を評価するための仕組みがあることをわかりやすく伝わっている	<p>政府を評価する仕組み（第三者評価、国民による評価、自己評価）を国民に分かりやすく伝えるサービスがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国・自治体がわかりやすく情報提供 ・有識者、専門家等による解説 ・個人が意見を発信するSNS、ブログ 	政府に対する評価が法制化されている
				<p>政府を評価する仕組みがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価（行政評価局含む） ・国民による評価（選挙、国民・住民投票含む） ・府省自己評価

図 2-8 検討当初のロジックモデル案（1/3）

		政府を評価した結果が政府にフィードバックされていることを国民が認識できる	<p>評価結果をより多くの国民に伝えるサービスがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府広報、府省サイト ・自治体広報、自治体サイト ・マスメディア ・ネットメディア ・個人やNPO等の情報発信サイト 	<p>評価結果を公開する仕組みがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価（行政評価局含む） ・国民による評価（選挙、国民・住民投票含む） ・府省自己評価
			<p>評価結果を国民に分かりやすく伝えるサービスがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公式の情報提供サービス ・国・自治体がわかりやすく情報提供 ・有識者、専門家等による解説 ・個人が意見を発信するSNS、ブログ 	
			<p>フィードバック状況をより多くの国民に伝えるサービスがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府広報、府省サイト ・自治体広報、自治体サイト ・マスメディア ・ネットメディア ・個人やNPO等の情報発信サイト 	<p>評価結果を政府が受け入れ反映させる（フィードバックする）ことが法制化されて</p>
			<p>フィードバック状況を国民に分かりやすく伝えるサービスがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国・自治体がわかりやすく情報提供 ・有識者、専門家等による解説 ・個人が意見を発信するSNS、ブログ 	<p>評価結果を政府が受け入れ反映させる（フィードバックする）仕組みがある</p>
				<p>政府が評価結果をフィードバックしている状況を公開する仕組みがある</p>

図 2-9 検討当初のロジックモデル案（2/3）

国民の社会参加意向が高く、多くの国民が社会参加している	国民が参加できる社会参加の機会が提供されている	国民が参加できる社会参加の機会を誰でも作ることができる	社会参加の機会を作ることを規制しない
		政府自身が施策の立案・執行・評価を得るために国民の参加を得る機会を設けている	社会参加の機会を作る環境を整備する（ルール、活動資源、申請等の簡素化等）
	社会参加についての情報が提供されている	国民に対して国・自治体・民間が提供する社会活動の情報が広く周知されている	
		<ul style="list-style-type: none"> ・政府広報、府省サイト ・自治体広報、自治体サイト ・マスメディア ・ネットメディア ・個人やNPO等の情報発信サイト 	
	誰もが参加したい社会活動に参加できる	社会参加サービスで参加しやすい工夫がされている	国民が社会参加することを規制しない
		<ul style="list-style-type: none"> ・物理的ハードルを下げる <ul style="list-style-type: none"> －開催場所（リアル、バーチャル） －開催日時（オンライン、オフライン） －参加条件、参加費用 ・心理的ハードルを下げる（国民視点に立った活動テーマ、匿名・ニックネーム、リツイートやいいねボタン、批判しないルール等） ・情報格差ハードルを下げる（情報源へのリンク、有識者・専門家による解説等） 	国民が社会参加しやすい環境を整備する（活動時間の保証、表彰制度等）
	誰もが社会活動に参加しやすい	学校や企業等で社会参加を促す仕組みがある	
		<ul style="list-style-type: none"> ・活動時間を保証（修学や就労時間としてカウントする制度など） 	
		社会参加のモチベーションを高める工夫がされている	国民の社会活動の結果を政府が受け入れ反映させる（フィードバックする）仕組みがある
		<ul style="list-style-type: none"> ・課外活動や社会活動を成績や就職時等の評価に反映 ・活動成果が目に見える 	

図 2-10 検討当初のロジックモデル案（3/3）

(3) スコープの見直し

初期ロジックモデルの策定に当たって、デジタル庁以外の府省の影響を受けやすい「政策や政策官の質」に関する指標をスコープから外したものの、やはりデジタル庁の所掌範囲を超える政策・施策に関するインプットが多く、アウトプット、アウトカムとの関連がわかりにくいとの意見が出されたことから、オープンガバメントチームの所管業務に焦点を絞って検討範囲を見直すこととした。

また、オープンガバメントチームより、自身のアクションとして認識している業務を上げてもらい、ロジックモデル検討の素材とした。下図の「4. アクション」のうち、□で囲った業務が、オープンガバメントチーム自らが認識している所掌業務である。

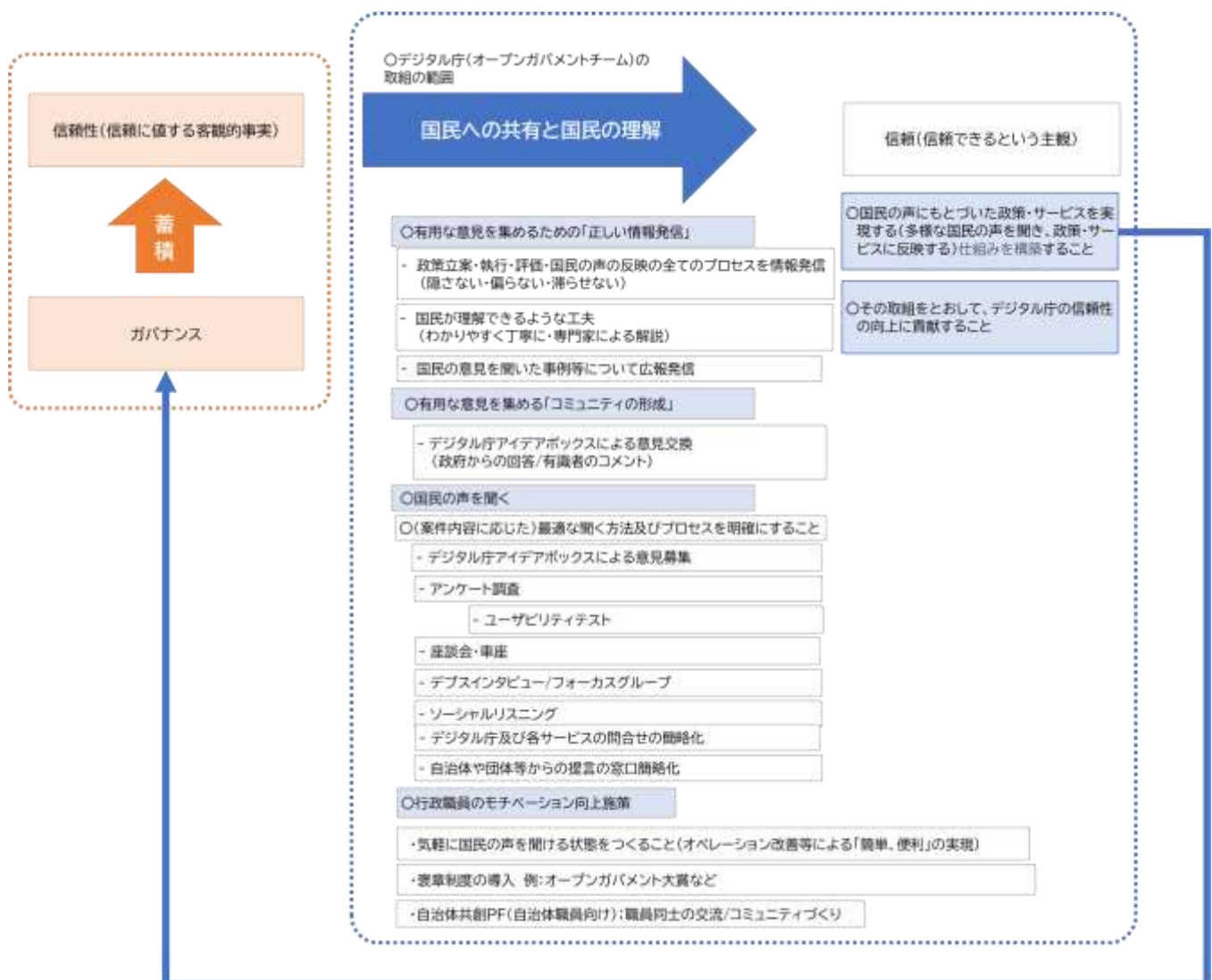


図 2-11 本調査検討で対象とする PJ 目的と見直し後のスコープ

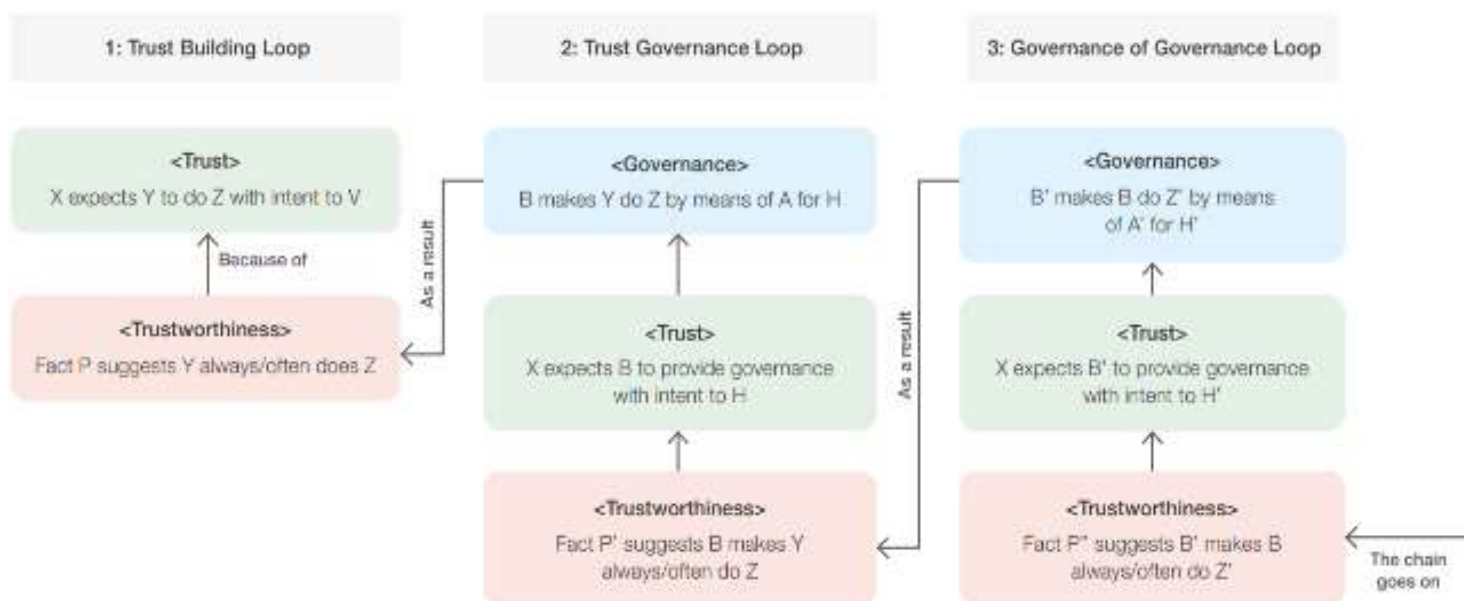
(4) フレームワークの追加

また、見直し後のスコープに合わせたロジックモデルの検討に際し、ロジックモデル以外の方法論として、オープンガバメントチームからの提案により、Rebuilding Trust and Governance: Towards Data Free Flow with Trust (DFFT)

(https://www3.weforum.org/docs/WEF_rebuilding_trust_and_Governance_2021_JPN.pdf ; 2022年8月18日閲覧) が提唱する「トラストガバナンスフレームワーク」を採用することとした。

トラストとガバナンスフレームワークにおける信頼の連鎖構造の考え方

- ・ 新しい技術やサービスが人々の信頼を得る、信頼に値する事実をガバナンスによって蓄積する必要がある
- ・ その事実があることをユーザーや市民に共有し、理解してもらうことではじめて、彼らの信頼を得ることが可能になる
- ・ 同様に、ガバナンスそのものも信頼を得る必要があり、そのための努力を不断に行なっていく必要がある



出所 : Rebuilding Trust and Governance: Towards Data Free Flow with Trust (DFFT)
(https://www3.weforum.org/docs/WEF_rebuilding_trust_and_Governance_2021_JPN.pdf ; 2022年5月29日閲覧)

図 2-12 トラストガバナンスフレームワーク

初期ロジックモデルとトラストガバナンスフレームワークとの関係を以下に示す。

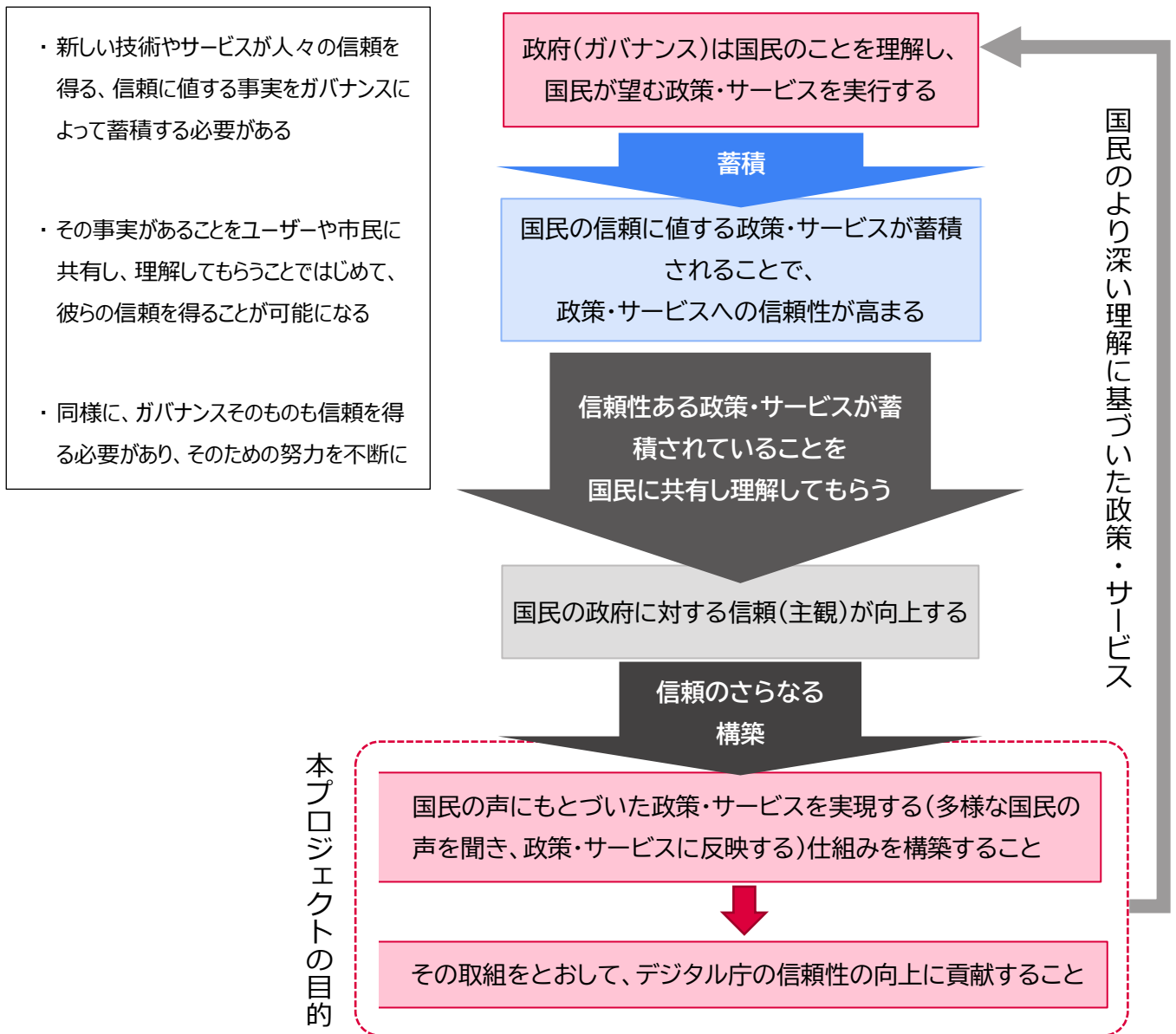


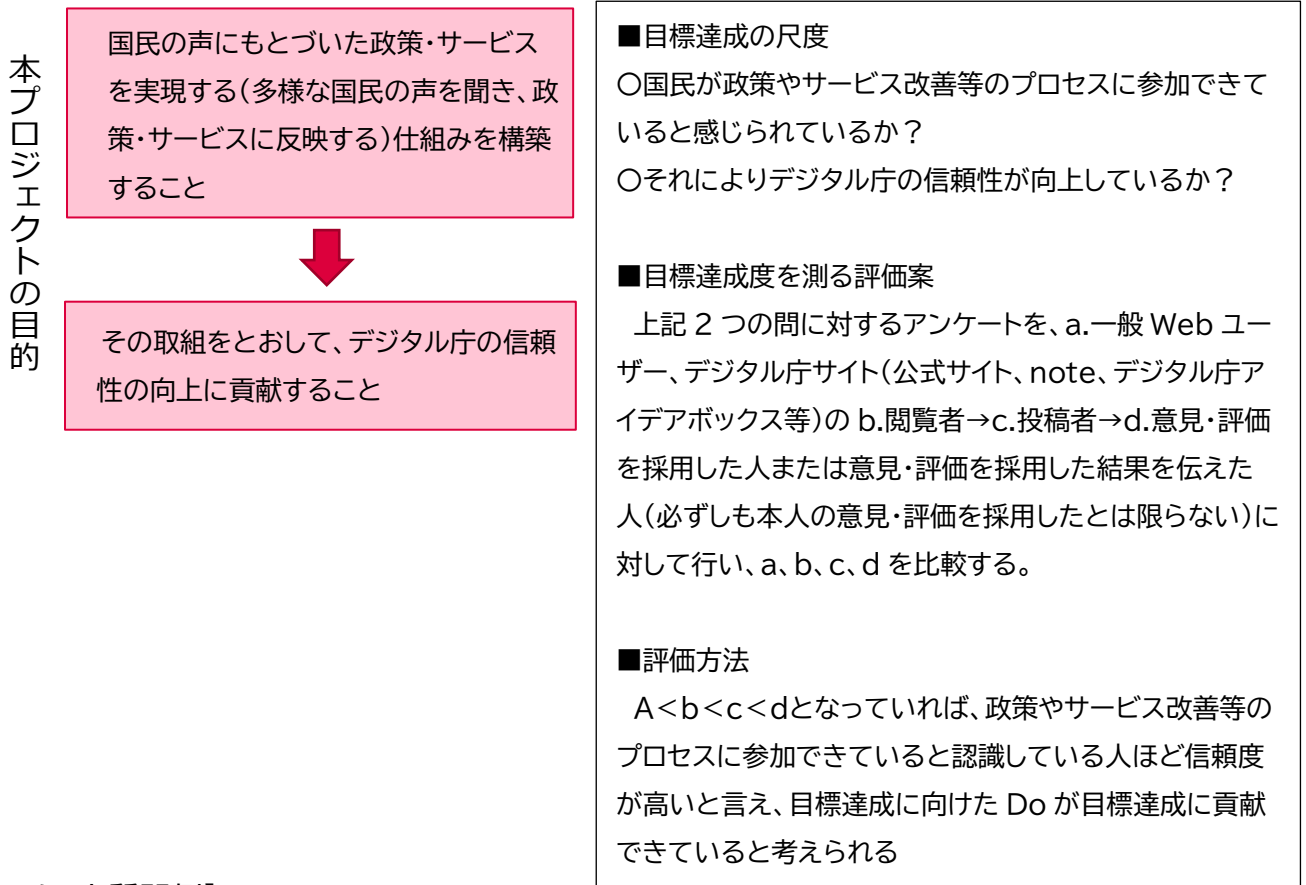
図 2-13 初期ロジックモデルとトラストガバナンスフレームワークの枠組み都の関係

(5) 見直し後のロジックモデル案

スコープを絞り込むとともに、信頼の PDCA サイクルにトラストガバナンスフレームワークを取り込んだロジックモデル案を検討した結果を次ページに示す。

図 2-14 には、指標に関する理解を深めるために、指標の考え方と目標値の設定方法、目標設定及び目標値案を記載してある。中間及び最終の目標値とその達成期限を明確にすることでロードマップとすることが可能となる。

またデジタル庁アイデアボックス等オープンガバメントチームの施策の効果とデジタル庁への信頼性向上の関係を検証するための指標として、ユーザーをセグメント化したアンケート案を提示した。アンケート案の設計に当たっては、「信頼」に関する論文での引用回数が最多と思われる山岸俊男氏のネット社会における講演資料「ネット社会における評判と信頼」及び、東日本大震災後の政府の信頼回復に向けた信頼度調査について多く論文発表や講演を行っている中谷内一也氏の『信頼学の教室』を参考とした。



【アンケート質問例】

- ・デジタル庁の認知度
 - ・デジタル庁の施策、サービス（デジタル庁アイデアボックス、ノートなど又はマイナンバーカードの普及事業、こどもの貧困と虐待DBなども考えられる）の認知度
 - ・デジタル庁の施策、サービスについての評価
 - ・デジタル庁への信頼度
 - (●●について、と限定しても可；例えば「政府情報の発信者として」) デジタル庁は信頼できる
 - (●●について、と限定しても可；例えば「日本のデジタル社会を先導する省庁として」) デジタル庁は頼りになる
 - (●●について、と限定しても可；例えば「日本のデジタル社会の実現は」) デジタル庁に任せておいて安心である
- 【追加案 1：信頼を 3 つの要素に分ける質問】
- | | | |
|------------------|--------------------------|-------------------------|
| ・能力についての質問 | ・一生懸命やり抜く姿勢（動機づけ）についての質問 | ・価値共有についての質問 |
| デジタル庁は専門的技術が高い | デジタル庁は一生懸命である(or公正である) | デジタル庁と私とは同じ目線に立っている |
| デジタル庁は有能である | デジタル庁はよく頑張る | デジタル庁と私とは気持ちを共有している |
| デジタル庁は豊かな専門知識を持つ | デジタル庁は熱心である | デジタル庁と私とは何を重視するかが一致している |
- 【追加案 2：ある政策に関する関心度】
- ・デジタル庁では、○○（政策、サービス）を推進しています。この問題に関心がありますか。
 - ・デジタル庁が推進している○○については、～～～という意見、＝＝＝という意見があります。あなたの考えはどちらに近いですか

図 2-14 本プロジェクトの目的と目標設定の考え方

以下に本プロジェクトのスコープに焦点を絞ったロジックモデルの全体像（概要）を示す。

本PJのスコープ

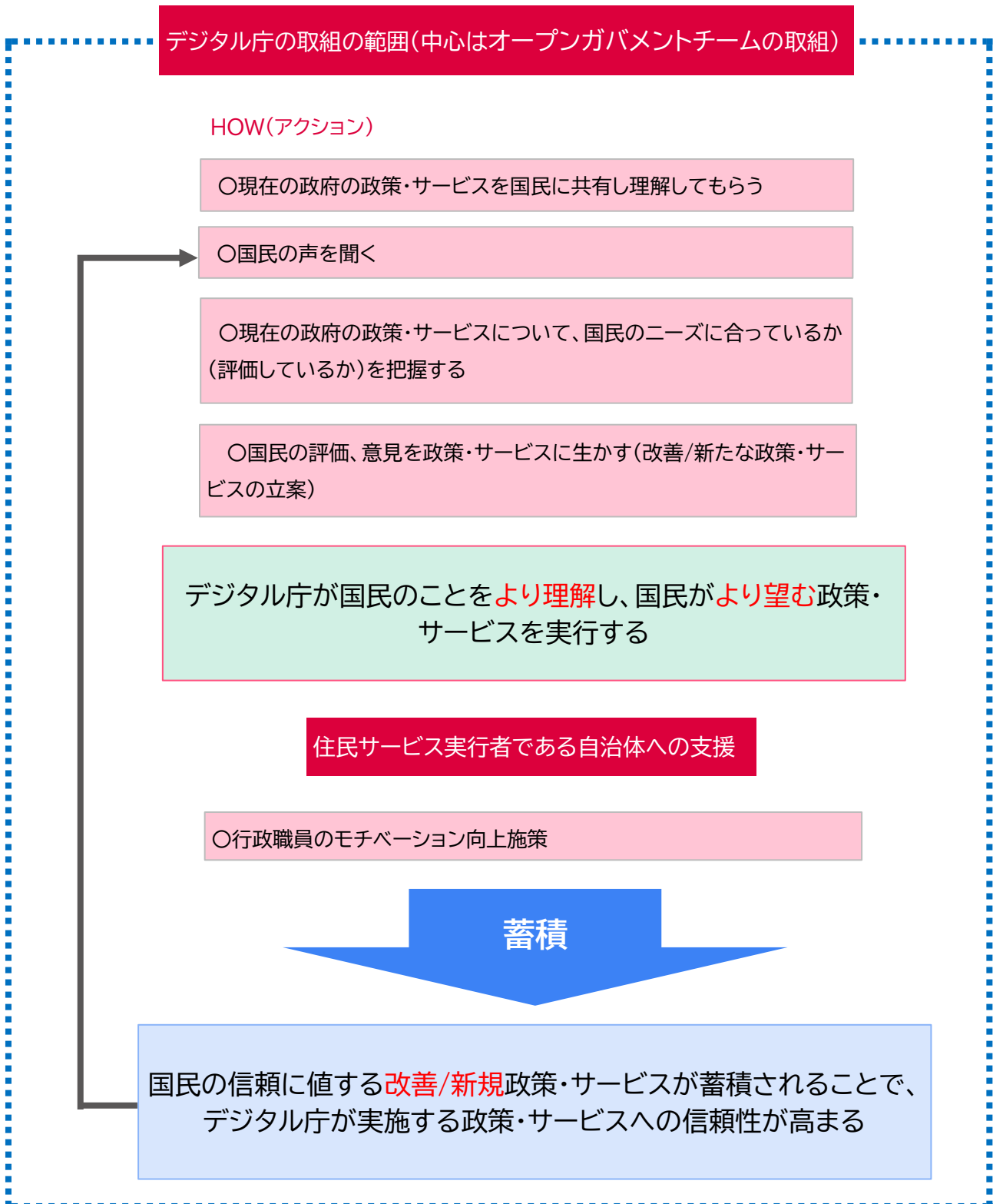


図 2-15 本プロジェクトのスコープに焦点を絞ったロジックモデルの全体像（概要）

なお、上記の各アクション（青色・点線の枠）について、それぞれの指標の考え方と目標値の設定方法について、以下に詳細化した。

本PJのスコープ

デジタル庁の取組の範囲(中心はオープンガバメントチームの取組)

○(案件内容に応じた)最適な聞く方法及びプロセスを明確にする

HOW(アクション)

○現在の政府の政策・サービスを国民に共有し理解してもらう

- ・立案・執行・評価・国民の声の反映の全てのプロセスを情報発信
(隠さない・偏らない・滞らせない)
- ・国民が理解できるように工夫する
(わかりやすく丁寧に・専門家による解説)
- ・国民の意見を聞いた事例等について広報発信

指標の考え方

- ・立案・執行・評価・国民の声の反映の全てのプロセスで情報発信することを義務付けるルール、組織体制、手法が確立されているか？点検し、未達成の場合は達成時期を決める
- ・事例広報のような事業レベルのものは、発信手法ごとの期間内の発信件数で可(電子的方法での発信については、アクセス数、ユニークユーザー数、理解度アンケート調査を実施し、結果を目標とすることも考えられる)

目標値の設定方法

目標値＝〇年〇月末までに***法を制定する
(所管官庁・組織を決める)

HOW(アクション)

○国民の声を聞く

○現在の政府の政策・サービスについて、国民のニーズに合っているか(評価しているか)を把握する

○現在の政策・サービスについての評価を聞く

- 選挙/国民投票

- 自治体への意見/苦情の吸い上げ

- メディアへの意見投稿の吸い上げ

- 各種統計調査に現れた国民の真意の把握

- デジタル庁アイデアボックスによる意見募集・投票

- ユーザビリティテスト

- アンケート調査(世論調査等第三者による調査含む)

- 座談会・車座・タウンミーティング

- デプスインタビュー/フォーカスグループ

- ソーシャルリスニング

- デジタル庁及び各サービスの問合せ

- 自治体や団体等からの提言

- 有識者インタビュー/座談会(NPO/市民団体含む)

指標の考え方

現在未実施のものは、実施期限

目標例)2022年度中にメディアの意見投稿吸い上げの仕組みを作る

目標値の設定方法

目標値=2023年3月末までに仕組み完成

指標の考え方

現在実施中の事業レベルのものは、期間とその期間内の実施予定回数で可

目標例)デジタル庁アイデアボックスによる意見募集を2022年度中に5件実施する

ただし希望案件が5件未満の場合は、希望案件全件実施

目標値の設定方法

目標値=100%と設定した場合、下記達成率と比較し達成度を評価する

例)(希望案件数が5以上の場合)達成率 a=2022年度中の意見募集数/5

(希望案件数が4以下の場合)達成率 b=実施数/希望数

達成度=a(又は b)/100

指標の考え方

現状値がわかるものは、期限までの上昇率を設定することも可

目標例)デジタル庁アイデアボックスへのユニーク投稿者数を2022年度中に前年比〇%増に上げる

目標値の設定方法

目標値120%=2022年度のデジタル庁アイデアボックスユニーク投稿者数/2020年度のデジタル庁アイデアボックスユニーク投稿者数

HOW(アクション)

○国民の評価、意見を政策・サービスに生かす(改善/新たな政策・サービスの立案)

○解決すべき課題の設定

- 国民の評価/意見の優先度判断

- 審議会/委員会

- 有識者インタビュー

- 関係団体・自治体インタビュー

- 自己評価/第三者評価結果

- 先行事例調査(海外調査等)

- 改善案/新規政策・サービスの立案要否について国民の声を聴く

○課題解決のための政策・サービスの立案

- 国民の評価/意見を生かした政策・サービスの設計

- 審議会/委員会

- 有識者インタビュー

- 関係団体・自治体インタビュー

- 自己評価/第三者評価からの提言

- 先行事例調査(海外調査等)

- 改善案/新規政策・サービス案について国民の声を聴く

指標の考え方

収集した意見・評価結果を政策・サービスに生かすための検討を行ったかを数値化

目標例)収集できた意見・評価がどの事業に対するものかを整理し、事業数をカウント(A)。予算を勘案したうえで改善・新規立案できる件数を決めて目標数(B)とする。期限までに立案できた件数をカウント(C)

・期限までの優先度検討件数/A

・期限までの優先度検討済件数/B

・C/A

・C/B

目標値の設定方法

・2022年度中に A をカウントする仕組みの検討に着手する

・2022年度中に B を検討できる道筋を作るための検討に着手する

・2022年度中に指標ごとの目標値を決める

図 2-16 アクションごとの指標の考え方と目標値の設定方法

2.5 ユーザビリティテスト

2.5.1 調査の概要

(1) 目的

デジタル庁アイデアボックス (<https://digital-agency.ideabox.cloud/>) を利用して意見募集を行う際、ユーザーが迷うことなく操作できるように、ユーザビリティテストを行った。デジタル庁アイデアボックスの基本機能である以下の項目の操作性について検証することで、ユーザーがつまづきやすいポイントを洗い出し、ユーザビリティの向上につなげる。なお、今回のテストで明らかになった課題は必ず修正されるわけではなく、優先順位や難易度に応じ、株式会社自動処理において対応の可否を判断する。

表 2-15 ユーザビリティテスト調査項目

	基本機能	内容
1	テーマの確認	意見募集中のテーマ内容を把握する。
2	既存投稿の閲覧	既に投稿されているアイデア（テーマに対する意見）やコメント（アイデアに対する意見）を閲覧する。
3	アイデア投稿	テーマに対して、意見を投稿する。
4	コメント	他のユーザーのアイデアに対して、意見を投稿する。
5	投票	他のユーザーのアイデアに対して、「いいね・ふつう・そうでもない」いずれかの投票を行う。

(2) 日程

2022年7月15日（金）から8月3日（水）まで

(3) 対象者

三菱総合研究所の社員（派遣社員含む）及び自治体から三菱総合研究所に派遣されている研修生計12名に対してテストを実施した。対象者は本プロジェクトのメンバーには入っておらず、デジタル庁アイデアボックスを初めて利用する者を選定した。

(4) デバイス

- PC (6名)
- スマートフォン (6名)

(5) テスト環境

デジタル庁アイデアボックスのテスト用サイト (<https://digital-agency-usability.ideabox.cloud/>) を利用。テスト用サイトには、過去に意見募集を行った重点計画及びアドレス・ベース・レジストリのテーマやアイデアをコピーしている。

(6) 実施方法

- オンライン (Teams) で実施。
- 対象者の PC またはスマートフォンの画面を共有し、操作過程を録画する。
- 対象者はテスト用サイトにアクセスし、以下のタスクを行う。タスクはあらかじめチャットで伝えておき、テスト中の操作は対象者の自主性に任せる。

【タスクの内容】 (順不同)

- 意見 (アイデア) 募集中のテーマ内容を確認してください。
- 意見を投稿してください。
- 投稿されている意見やコメントを、それぞれ 3 つ以上閲覧してください。
- 気になった意見に投票してください。
- 気になった意見にコメントしてください。

- 操作中は、考えていること、やろうとしていること、迷っていることなどをできるだけ声に出してもらおう。
- 最後に全体の感想 (改善ポイントなど) を聞き取る。

2.5.2 調査結果

ユーザビリティテストを通して得られた課題は以下の通り。

(1) PC・スマートフォン共通の課題

1) テーマの確認

- トップページを見たときに、特定のテーマに対する意見を募集している、という趣旨が伝わりづらい。メインビジュアル右側の趣旨や「ご意見を募集しているテーマ」が目立たないため、フォントを大きくしたり、フォントや背景の色を変更するなど、目立たせる工夫が必要。フォントの色が白であるため、リンクに気づきにくい点も課題である。
- メインビジュアル右側の「ご意見を募集しているテーマ」と「アイデア募集中のカテゴリー」の表記が統一されておらず、ユーザーが混乱する原因となる。「アイデア」や「カテゴリー」などの用語は、初めて使うユーザーにはわかりにくいため、「ご意見を募集しているテーマ」に統一することが望ましい。
- 画面右側の「アイデア募集中のカテゴリー」に気づきにくい。タイトルのフォントを大きくしたり、色を変更するなど、目立たせる工夫が必要。



図 2-17 トップページ メインビジュアル

2) 既存投稿の閲覧

- トップページや意見募集ページにアイデアのボックスが並んでいるが、ボックスをクリックすると詳細ページに入ることがわかりづらい。ボックス内に「詳細を見る」ボタンを作るなど、クリックابلであることを強調すべき。
- どのカテゴリーに対するアイデアかわかりづらいため、ボックスのカテゴリー名を目立たせることが望ましい。
- アイデアの並び替えの基準がわかりづらい。特に、「ポイント順」と「人気順」の違いがわからない、という意見が多く出た。わかりやすい名称に変更したり、並び替えの種類を減らすことを検討すべき。



図 2-18 意見募集ページ アイデア一覧

3) ユーザー登録

- 登録情報を入力した後に利用規約を確認すると、ユーザー登録ページに戻った際にパスワードが消えてしまい、再入力しなければならない。利用規約へのリンクを目立たせるか、あるいは、配置を変えて最初に確認できるようにすべき。

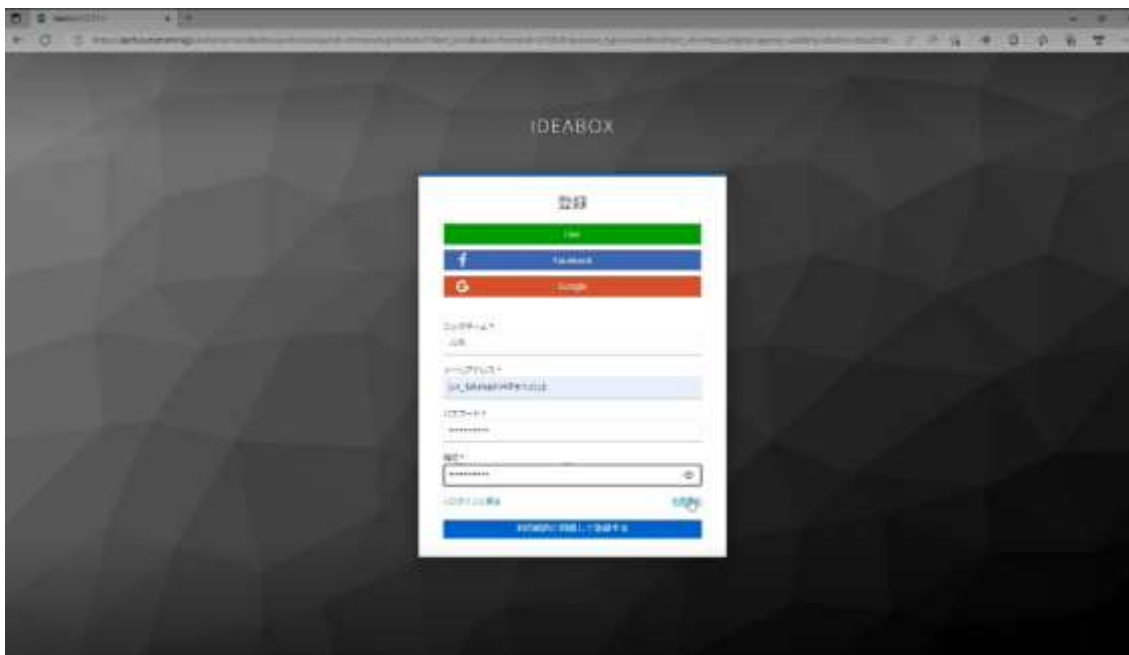


図 2-19 ユーザー登録ページ

- プロフィール変更ページにおいて、どの項目が入力必須か不明確である。必須項目には印をつけたり、任意項目には（任意）と記載することが望ましい。
- ユーザー情報のうち、住んでいる地域は意見の分析に利用されるとあるが、市区町村の情報については、使い道が記載されていない。情報の使い道を記載するか、あるいは、入力項目から削除することが望ましい。



図 2-20 プロフィール変更ページ

4) アイデア投稿

- 自分の意見を投稿することが「アイデアを投稿する」と結びつかず、どうすれば自分の意見を投稿できるのか迷うケースがある。メインビジュアルの趣旨に「意見（アイデア）を募集しています」と書くなど、テーマに対する意見がアイデアだとわかりやすくする工夫が必要。
- 意見募集ページの「このカテゴリーにアイデアを投稿する」ボタンが目立たないため、サイズを大きくしたり、色をつけて目立たせることが望ましい。



図 2-21 意見募集ページ

- アイデア投稿ページでカテゴリを選択すると、当該カテゴリの趣旨が表示されるが、何が表示されたのかわからず、ユーザーが戸惑うケースがある。「カテゴリの趣旨を見る」ボタンを作り、必要に応じて参照できるようにすることが望ましい。
- アイデアを投稿する際、アイデア本文、タイトルの順で入力することに対し、違和感がある、という意見が多く出た。



図 2-22 アイデア投稿ページ

5) 投票

- ログインしていない状態でデジタル庁アイデアボックスの投票ボタンを押しても、アイデア投稿詳細ページに遷移するのみで、投票できない。しかし、ボタンが反応したように見えるため、投票できたと勘違いするケースがある。ログインしていない状態ではボタンが反応しない仕様としたり、「ログインのお願い」のポップアップが表示される仕様にするのが望ましい。
- 自分が投稿したアイデアには、自動で「いいね」投票がされる仕様であるが、ユーザーが間違っ投票したと勘違いするケースがある。



図 2-23 意見募集ページ アイデアのボックス

6) その他

- 画面上部のパンくずリストに気付かず、トップページへ戻ろうとした際に迷うケースがあった。



図 2-24 アイデア投稿詳細ページ

- アイデアによってタイトルのフォントの種類や大きさが異なることについて、アイデア投稿時に設定できると予想するユーザーや、「いいね」の投票数が多いアイデアはフォントが大きくなると予想するユーザーがいた。



図 2-25 意見募集ページ

(2) スマートフォン特有の課題

1) テーマの確認

- 「アイデア募集中のカテゴリ」がページの下部（アイデア一覧の下）に位置するため、ユーザーが気づかないケースが多い。



図 2-26 意見募集ページ アイデア募集中のカテゴリ

2) 既存投稿の閲覧

- トップページや意見募集ページに並んでいるアイデアのボックスを見るには、何回もスクロールする必要があり、複数のアイデアを見ようとすると手間がかかる。アイデアのボックスにはタイトルのみ表示するなど、スクロールの回数を減らす工夫が必要。



図 2-27 意見募集ページ アイデア一覧

- アイデア投稿詳細ページのアイデア本文から既存のコメントを確認するまでに、何回もスクロールする必要がある。投票欄やコメント欄を小さくし、入力時はポップアップが出るようにするなど、スクロールの回数を減らす工夫が必要。



図 2-28 アイデア投稿詳細ページ 投票欄・コメント欄

3) アイデア投稿

- フッターの「投稿」ボタンからアイデアを投稿できることがわかりづらい。アイコンの名称を「投稿」から「アイデア」に変更したり、あるいは、「メニュー」ボタンの項目に入れることが望ましい。

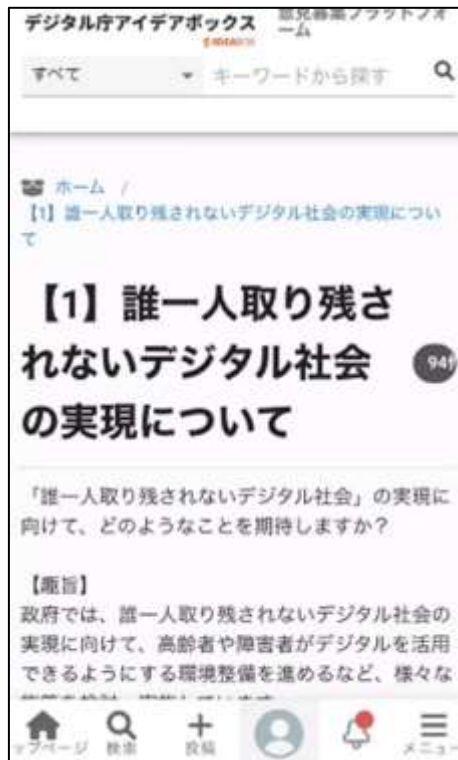


図 2-29 意見募集ページ

4) コメント

- トップページや意見募集ページにおいて、アイデアのボックスの「コメントを書く」ボタンを押すと、アイデア投稿詳細ページの一番上に遷移する。コメント欄に入力するために、ページを下にスクロールしなければならない、手間である。「コメントを書く」ボタンを押すと、直接コメント欄に遷移することが望ましい。



図 2-30 意見募集ページ アイデアのボックス

5) その他

- ヘッダーにおいて、カテゴリーを選択し、虫眼鏡のアイコンをクリックすれば、カテゴリーでアイデアをソートすることができる。PC版では、「詳細検索する」ボタンがあるが、スマートフォン版ではボタンがないため、カテゴリーを選択しただけでソートできると勘違いするケースがある。カテゴリーを選択するだけでソートできることが望ましい。

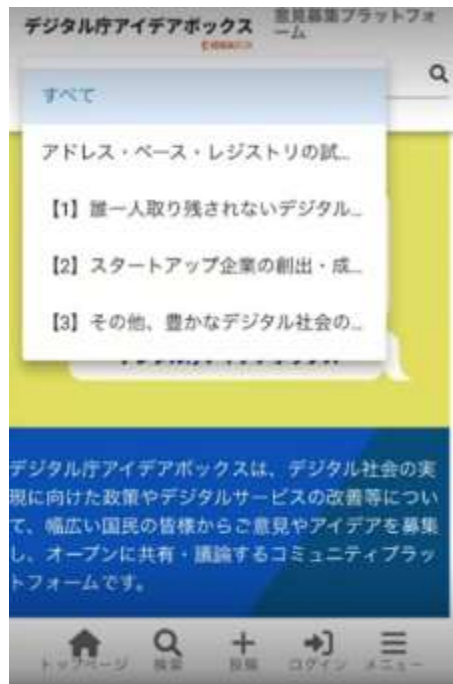


図 2-31 トップページ ヘッダー

- 意見募集ページにおけるアイデア件数の表示が右にずれており、気になるという意見があった。

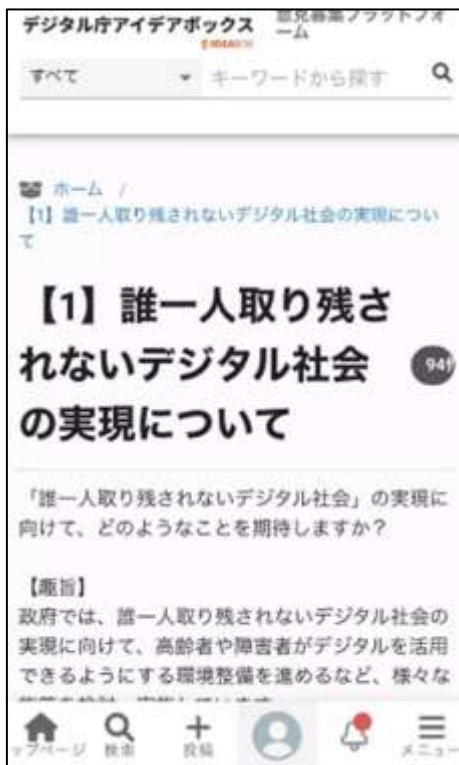


図 2-32 意見募集ページ

- アイデアのボックスが左にずれた状態で表示され、気になるという意見があった。

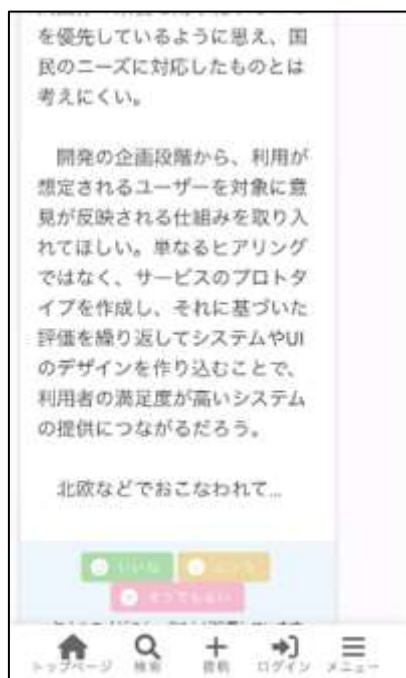


図 2-33 意見募集ページ

2.6 今後のオープンガバメント推進方法

2.6.1 政策立案ステップと意見収集方法

政策立案のステップは、大きくは、課題の把握（課題の発見と検証）→政策立案（解決策の検討と政策化・予算化）→政策の実行→評価の繰り返しと考えられ、それぞれに応じた意見収集方法がある。

例えば「課題を発見」する方法としては、国民からの直接の訴えや支援団体や自治体経由での訴え、統計データや SNS、ニュースからの発見などが考えられる。発見した課題は、仮説を立てて検証するなど、正しく把握する必要がある。ここでは、ウェブアンケートやヒアリングなどの方法があり、海外でも同様の課題がある場合は海外動向調査なども有効である。

課題を明確にした後に、解決策を検討する。ここでは内外の先進事例調査や、関係者を集めた検討会、解決策を実行した際の効果のシミュレーションなどを行う。解決策が有効で効果も見込めることがわかったら、予算を組んで政策化する。パブリックコメントなどで国民からの意見を聴くともある。

政策の実行段階でも、定期的にモニタリングを行い、当初設定した数値目標（KPI）の達成状況などを確認し、課題がある場合は対応策を考える。そして政策実行後に、予定していた成果が得られたか評価を行い、課題があれば次の政策を考える際の参考とする。

このような政策立案ステップ毎に、意見収集方法を適切に選択・活用することが大切である。

表 2-16 政策立案ステップと意見収集方法の例

政策立案ステップ		意見収集方法（例）	
課題把握	①課題発見 （課題を見つける）	市民（国民）からの訴え	訴状、議員経由、自治体への相談内容の分析、国の相談窓口など
		支援団体からの訴え	訴状、議員経由、支援団体ヒアリングなど
		自治体からの訴え	市町村長会、知事会、共創プラットフォーム、自治体向けアンケートなど
		データの変化から発見	各種統計データ分析など
		SNS 投稿内容から発見	SNS 分析など
		事件・事故ニュースから発見	ニュース分析など
	②課題検証 （課題を正しく把握する）	仮説を立て定量的に把握	ウェブアンケート、統計データ分析など
		課題の詳細や問題の深刻さなどを把握	自治体ヒアリングまたは共創 PF、支援団体ヒアリング、当事者ヒアリング、デジタル庁アイデアボックスなど
		国内だけの課題か海外でも同様の課題があるかを把握	海外動向調査など

政策立案ステップ		意見収集方法（例）	
政策立案	③解決方法の検討 （解決策を考える）	解決策の参考事例を集める	国内先進事例調査、海外調査、有識者ヒアリングなど
		解決のための具体的方策を考える	支援団体ヒアリング、関係者を集めた検討会議など
		解決策を行った際の効果を試算する	効果試算（シミュレーション）など
	④政策化 （政策立案と予算化）	具体的な実施方法を検討する	検討会など
		必要な費用および費用対効果を試算する	費用積算、効果試算など
		具体的な実施方法案について広く意見を聞く	パブリックコメント、デジタル庁アイデアボックスなど
		予算化する	国会予算審議など
		法制度改正が必要であれば対応する	改正、政省令改正など
		達成目標の明確化	ロジックモデル、KGI、KPI の設定など
実行	⑤政策遂行 （政策の実施とモニタリング）	政策遂行主体への依頼	通達、公募など
		実施とモニタリング	定期的報告、中間報告、KPI に基づく状況分析など
		課題の発見と対応	KPI 未達要因分析、遂行主体ヒアリング、当事者アンケートなど
評価	⑥政策の評価と フィードバック （予め評価指標を 定めておき評価）	達成状況の評価	KPI、KGI に基づく達成状況評価など
		遂行上の課題把握	遂行主体ヒアリングなど
		課題分析と改善案の検討	未達要因分析、ロジックモデル見直し、再シミュレーションなど
		評価結果に基づく政策見直し	検討会、国会予算審議など

2.6.2 意見収集方法とツール

意見を集める際にも、様々な方法と活用可能なツールがある。ここではオンラインで意見を集める主な方法とツールの例を紹介する。

例えば、府省などのウェブサイトに設けた意見募集フォームに意見を書きこんだり、意見募集用のメールアドレスを提示してメールで意見を送ってもらったりする方法がある。ただしこの方法は、一部の意見に偏る場合がある。そこで、意見を定量的に把握したい場合は、ウェブアンケートなどの方法を取る。対象者がインターネット利用者に限られるという点はあるが、インターネット利用者が拡大した現在では、一般的な意見把握の方法としてある程度有効である。

詳細に掘り下げて意見を把握したい場合は、オンライン会議ツールなどを利用したインタビューや、対象者の行動を観察するエスノグラフィーなどの方法がある。

また日常的な市民の困りごと（例えば公園のベンチが壊れているなど）や意見を把握する方法として、オンライン市民レポートがある。位置情報付きで写真を投稿してもらうと、より状況把握がしやすくなる。

特定のユーザーによるクローズドのコミュニティを作って、そこで意見交換や意見の募集を行うオンラインコミュニティもある。デジタル庁のデジタル改革共創プラットフォームなどがこれに該当する。限られたユーザーによる閉じたコミュニティなので、投稿者の心理的安全性（安心して意見を書き込める状況）が確保されやすい。

最近では、オンラインでの対話を通して議論を深めたり、合意形成を図ったりする試みも行われている。デジタル庁アイデアボックスや、自治体などで使われている Decidim（デシジム）などがこれに該当する。

特定のテーマを提示して、オンラインで投票を行い、定量的な意見把握を行う方法もある。台湾の Join や、日本の issues などが該当する。デジタル庁アイデアボックスでも、「いいね」の数である程度の賛否を把握することが可能である。

また、twitter などの SNS の投稿を分析することで傾向を把握するソーシャルリスニングという手法もある。

いずれの方法やツールも、目的や場面に合わせて選択することが必要である。ツールの多くは民間のクラウドサービスで提供されているので、うまく活用することで、限られた予算で有効な意見を集めることができる。

表 2-17 主な意見収集方法とツールの例

主な意見収集方法	オンライン等での実施方法例	概要	特徴（メリット・デメリット）	ツール例
意見募集	投稿フォーム、メールなど	ウェブサイトなどから意見を書き込み、送信	個人が自由に意見を書き込める。特定の人や偏った意見になる場合がある。	ウェブサイトに設けた意見募集フォームや問合せメールアドレスなど
アンケート調査	ウェブアンケート	登録モニターを対象にウェブでアンケート（モニター以外のオープンアンケート等もあり）	定量的なデータを比較的短期間・低コスト（紙のアンケートに比べて）で入手できるが、回答者が登録モニターやインターネット利用者に限られる。	調査会社のウェブアンケートサービスなど
インタビュー調査	オンラインでのデブスインタビュー、グループインタビュー、エスノグラフィなど	オンライン会議ツールなどを利用した個別インタビューまたはグループインタビュー	アンケート調査のように定量的なデータは取れないが、細かい具体的な意見を聞きとることができる。対面に比べて手軽。	オンライン会議ツールを使ったインタビュー、調査会社のモニターを使ったインタビューなど
市民による投稿	オンライン市民レポートなど	市民が街の課題などを投稿（位置情報や写真付き）	街の課題などを市民が写真・位置情報付きで投稿することで、自治体職員が把握できない問題にも素早く対応できる。対応状況も公開可能。	My City Report、FixMyStreet Japan など
ユーザーコミュニティ	メーリングリスト、グループチャット、MROC など	参加者同士で情報交換・共有や、ディスカッションなどを行う	参加者を限定してクローズドな場で意見交換することが多く、場が荒れにくく、意見を出しやすい。	デジタル改革共創プラットフォーム、LoGo チャットグループ、オンライン市役所、調査会社のMROC など
対話・合意形成	市民参加・意見募集プラットフォーム、コラボレーションツールなど	参加者同士でアイデアを出し合い、議論し、合意形成を目指す	投稿した意見（アイデア）に他の人がコメントを付けることで、議論を深めることができる。投稿内容が荒れたり、投稿者が一部に偏ったりする場合がある。	アイデアボックス、PoliPoli、Decidim、Liqlid、pnika、Miro など
投票	テーマを設定し、オンラインで投票	主催者側でテーマを設定し、投票で関心の高さなどを把握	各テーマの関心の高さを定量的に把握できる。一定数の賛同が集まったテーマは、地元議員などを通して行政に伝えたり、検討を約束したりする方法も可能。	issues、LINE 投票など

主な意見収集方法	オンライン等での実施方法例	概要	特徴（メリット・デメリット）	ツール例
ソーシャルリスニング	SNS 投稿分析、検索ワード分析など	SNS 投稿や検索ワードなどを分析して、話題や関心などを把握	リアルタイムや時系列で、話題や人々の関心ごとなどの傾向を把握できるが、あくまでも傾向の把握にとどまる。	twitter 分析、Googleトレンド分析など