

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

最終報告書（概要版）

MRI 三菱総合研究所

デジタル・イノベーション本部

2023年3月

目次

1. 有識者ヒアリング	3
2. 海外事例調査	6
3. デジタル庁アイデアボックスの活用	10
4. ロジックモデルの検討	21
5. ユーザビリティテスト	28
6. 今後のオープンガバメント推進方法	33

1. 有識者ヒアリング

1. 有識者ヒアリング

(1) 有識者ヒアリングの対象者

オープンガバメントに詳しい、または関連する事業に取り組んでいる下記の13名にヒアリングを行った。

表1 ヒアリング対象者一覧

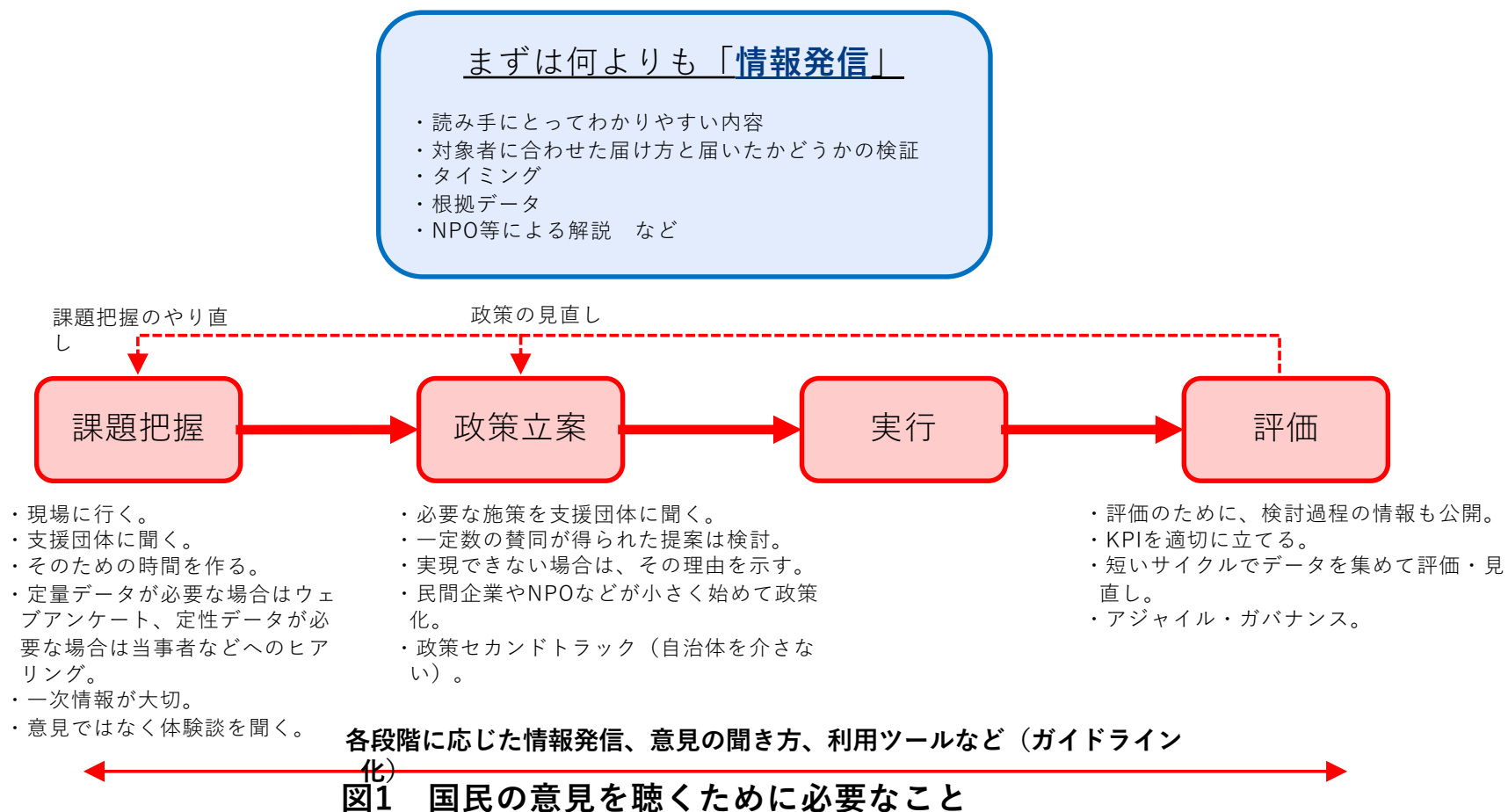
(属性ごとに五十音順、敬称略)

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) 石原弘子 (いしはら・ひろこ)	NPO法人フローレンス 政策提言担当、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 (プニカ) 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り組み経験者	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 (もりた・あきら)	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

1. 有識者ヒアリング

(2) 有識者ヒアリングから得られた示唆

有識者ヒアリングからは様々な示唆や知見が得られたが、中でも国民との信頼関係を築くためには、まずは丁寧な情報発信が必要であると複数の有識者が指摘した。



出所：有識者ヒアリング結果をもとにMRI作成。

2. 海外事例調査

2. 海外事例調査

調査対象事例

国や地方自治体の政策や予算策定への国民参加に係る海外事例について調査を実施した。

表2 調査事例一覧

国／都市（事例）	概要
フィンランド (eデモクラシー推進の取り組み)	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、民主主義促進の取り組みの中で、「国民が直接法案を提出できる権利」が憲法に明記された。
エストニア (熟議民主主義)	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。
ポルトガル (参加型予算制度)	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。ポータルサイトを通じてまた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る。
パリ市 (参加型予算制度)	2014年以降、「投資予算」の5%の用途を市民による提案と投票で決定した。
台湾 (vTaiwan)	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、審議・合意形成を行う。
台湾 (Join：公共政策網路參與平臺)	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。
ボルチモア市 (CitiStat)	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。
デンマーク (Digital Post)	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。各公共機関は、年齢等の属性で送信先を抽出可能。

2. 海外事例調査

デジタル庁の取り組みへの示唆

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。提示される意見の多くは、身の回りの課題や改善策、新たな提案などであり、行政では把握しきれない課題の収集に有効である。
- ただし、個人からのアイデアは検討熟度の低いことが課題のひとつであり、ワークショップによるアイデアの練り上げ、政策として作り上げていく過程における専門家による議論等の取り組みが必要である。
- また、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との指摘もある。例えば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

- フィンランドの意見募集システムは、提示された意見が政策に反映される保証がなく、影響を与えていないのではないかという批判があり、別途署

国会へ法案提出可能としている。その他の国においても、予算化前提であったり、一定以上の賛同あるものについては行政が回答する等の対応している。

- このように、国民に信頼してアイデアを提示してもらうためには、一定の条件を示した上で、行政の考え方の提示、予算化等の行政のリアクションをコミットすることが重要であると考えられる。

3) 様々なプラットフォームの活用・連携

- 全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いため、民間サービスを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等を国民に対してわかりやすく伝える

- 海外の取り組みでは、政策の検討過程や進捗状況、検討結果等をオープンにしている。一覧性・検索性に優れたわかりやすいインタフェースのWebサイト等により、積極的かつ効果的に情報発信する

2. 海外事例調査

台湾における取り組み事例の詳細

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

1) PDIS

- 行政院の下にある部会を横断した組織であり、三十二の部会 (日本でいう省庁等) からそれぞれ一人ずつが勤務。二十人ほどが働いており、その半分以上は各部会の職員、残りは「傾聴」を得意とする民間の専門家で構成。
- 直面している社会問題や環境問題の解決に向けて、力を合わせて取り組む「コラボ会議 (協作会議)」を開催。少数意見を把握し、委員も気がつかない問題を取り上げ、委員と直接やり取りできない人たちとも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。

2) PO

- 各部会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。
- 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ことを支援すること。POが各機関と国民とのコミュニケーションの橋渡し役となり、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ている。

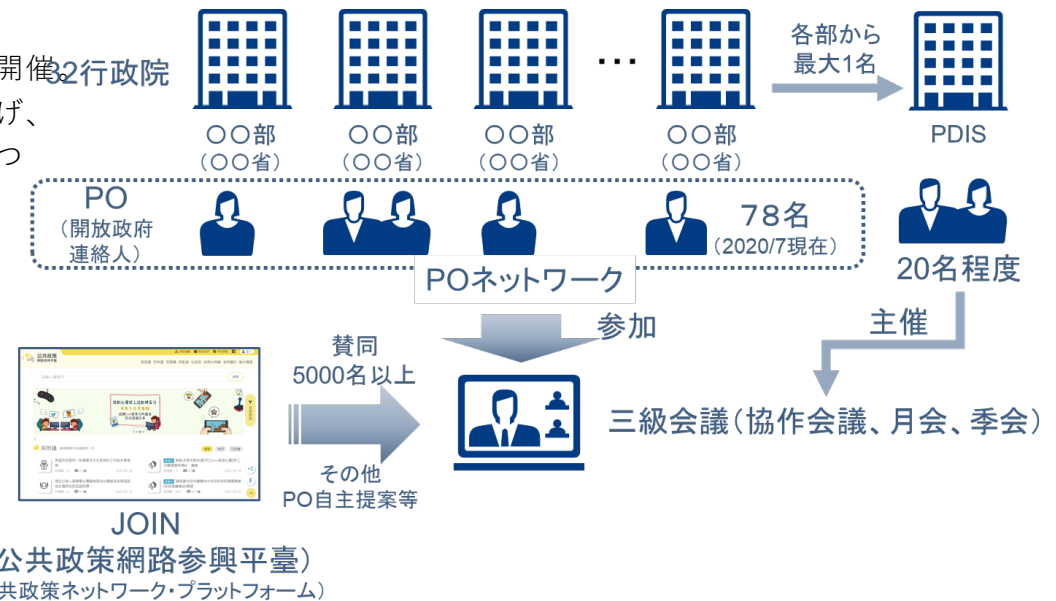


図2 PDIS及びPOの主な活動イメージ

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(1) デジタル庁アイデアボックスの活用

今年度は、以下の4つの意見募集を行った。

表3 2022年度の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

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(2) デジタル社会の実現に向けた重点計画について

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中の「誰一人取り残されないデジタル社会の実現について」に関する主な意見は以下のとおり。

表4 「誰一人取り残されないデジタル社会の実現について」に関する主な意見

行政手続き/制度改善	その他
マイナンバーカードを利用し、手続きの簡便化を望む意見が多かったほか、アクセシビリティの改善に関する意見も多かった。セキュリティの観点からインターネット利用時の安全性を求める意見もあった。	公共情報のインフラをインターネットに集約すべきという意見や、国民が先端技術を学ぶ機会を設けるという意見があった。また、過去のデジタル庁アイデアボックスへの投稿も参照してほしいという意見があった。
弱者支援/多様性	
高齢者・障害者等の社会的弱者を手厚く支援すべきという意見があった一方で、デジタルリテラシーが低い人にばかりリソースを割くのは反対という意見もあった。	
ルール・制度整備	
デジタル化に対応したルール整備を求める意見があった。	
情報発信/情報収集	
わかりやすい情報発信を行うと同時に、定期的に進捗報告を行うべきという意見があった。また、国民の意見を政策に反映する存在（デジタル監）を求める意見があった。	
開発手法	
システム開発をデジタル庁で内製化すべきという意見や、ユーザー参加型のシステム開発を求める意見があった。	
健康・医療・介護	
デジタル化によって医療データを活用したり、ヘルスケアに活かすという意見があった。	

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(2) デジタル社会の実現に向けた重点計画について

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中の「スタートアップ企業の創出・成長について」に関する主な意見は以下のとおり。

表5 「スタートアップ企業の創出・成長について」に関する主な意見

環境整備

規制緩和を求める意見や資金調達を支援する取り組みに関する意見があった。

人材育成・確保

企業・経営について学んだり、人材をマッチングする機会を望む意見が出た。また、兼業・副業の促進に関する意見があった。

行政手続き/制度改善

法人設立に係る手続き（登記、社会保険等）の簡便化を求める意見や国・地方自治体における入札制度を見直すべきという意見があった。

国民・消費者

国民の意識醸成や消費喚起に関する意見があった。

技術

技術開発支援等に関する意見があった。

その他

大企業がスタートアップ企業を活用したり、中小企業のスタートアップ化に関する意見があった。

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(2) デジタル社会の実現に向けた重点計画について

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中の「スタートアップ企業の創出・成長について」に関する主な意見は以下のとおり。

表6 「その他、豊かなデジタル社会の実現に向けて」に関する主な意見

<p>行政手続き/制度改善 マイナンバーカードの利用拡大、法人関係手続きのデジタル化、キャッシュレス化の推進等幅広い意見があった。</p> <p>情報発信/情報収集 行政情報発信の一元化や豊かさの定義に関する意見があった。</p> <p>技術 ブロックチェーンやオープンソース開発に関する意見があった。</p> <p>人材/教育 リカレント教育や教育現場のデジタル化に関する意見があった。</p> <p>自治会/コミュニティ 自治会・町内会やベルマークのデジタル化に関する意見があった。</p> <p>交通関係 水素エンジン、EV等自動車の将来像に関する意見や、自動運転対応の道路整備に関する意見があった。</p> <p>安全・安心 クラウドデータの国内管理や迷惑メール対策に関する意見があった。</p> <p>弱者支援/多様性 母子家庭・住民税非課税世帯へマイナポイントで支援を行うという意見があった。</p>	<p>その他 デジタル推進委員に関する意見や休日の自由化に関する意見等、幅広い意見があった。</p>
--	---

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(3) アドレス・ベース・レジストリ試験公開版について

アドレス・ベース・レジストリ試験公開版に関する主な意見は以下のとおり。

表7 アドレス・ベース・レジストリ試験公開版に関する主な意見

使い方

アドレスデータを他の情報と連携させることで、行政手続きの簡略化やサービスの向上に期待する意見が多かった。また、ドローン配送や街づくり、犯罪対策等に活用するという提案もあった。

データ構造

他の規格との整合性やID付与の考え方、町字以下の記載方法、英語表記ルールの統一などを要望する意見があった。

データ整備

試験公開版において、郵便番号等の項目が未登録の地域が一部存在するため、全ての地域への設定を求める意見や、官民が連携してデータの整備を進めるべきという意見があった。

データ提供方法

CSVではなくJSON等でのデータ提供を検討してほしいという意見や、より使い勝手のいいライセンスでの提供を求める意見があった。

運用方法

アドレス・ベース・レジストリ整備後のマスターデータの更新に関する意見や質問があった。

時間軸

アドレスの変遷が把握できるように、新旧の住所を紐付けてほしいという意見や、空間と時間軸を組み合わせるべきという意見があった。

標準化

住民記録システム標準仕様への実装を望む意見や、他の公開データとの整合性を問う意見があった。

国民の理解

アドレス・ベース・レジストリの趣旨や目的をウェブサイト上に掲載するだけでなく、最高責任者が説明責任を果たすべき、という意見や、昔からの住所表記のような、過去のしがらみは捨てるべきであるという意見があった。

住所マスター・地番マスター

住居表示実施区域の拡大や、現在未整備である地番マスターの整備・公開を望む意見があった。

3Dデータ

3Dの地下埋没データの整備を望む意見があった。

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(4) オープンデータ推奨データセット見直し案について

オープンデータ推奨データセット見直し案に関する主な意見は以下のとおり。

表8 オープンデータ推奨データセット見直し案に関する主な意見

データ形式・内容

機械判読可能な形式や加工前のデータの提供を求める意見があった。データの変更履歴や最新のデータを確認できるようにすべきという意見があった。データに個人情報が含まれる場合の取り扱い指針を要望する意見があった。

公開・利用促進

デジタル庁で自治体のデータを一元的に自動収集・公開すべきという意見やオープンデータのデータカタログを要望する意見があった。データを利用するためのAPIの提供や、ユースケースの集約・共有を求める意見があった。

対象データ拡充

自治体への申請手続き、夜間休日対応医療機関、授業動画や国民の祝日を対象データに含めることを要望する意見があった。

正確性担保

データの正確性を担保するため、提供データや利用者の認証を行い、トレーサビリティを確保すべきという意見があった。

目的

現状の課題や推奨データセット見直しの目的を明確化すべきという意見があった。

その他

推奨データセットに含まれていたデータのうち、データ項目定義書に記載がないものがあり、自治体標準データセットの対象外となったのか不明確だと指摘する意見があった。

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(5) 情報アクセシビリティについて

情報アクセシビリティに関する主な意見は以下のとおり。

表9 情報アクセシビリティに関する主な意見

ウェブサイト・アプリケーション

- 表がtableタグでマークアップされていないと音声読み上げソフトで表として閲覧できない。
- テーブルの見出しや本文が分けられているとテーブル内の項目がどの見出しに含まれるか判別できない。
- テキスト化されていない画像やPDFファイルが多く存在し、音声読み上げソフトで読み上げられず苦慮している。
- 視覚と聴覚両方に障害があるが、視覚障害者向けのアプリは音声にだけ対応していることが多い。
- 日付を入力する項目がカレンダーで表示され、キーボードによる操作では選択できないことがある。
- 音声読み上げソフトに対応していないウェブサイトやアプリが多い。
- 動く光に過敏に反応してしまうため、アクセスすると自動でスクロールされるウェブサイトは困る。

タッチパネル

- セルフレジや飲食店でのオーダー、チケット購入にタッチパネルが導入される事例が増え、利用が難しい。タッチパネルをスマートフォンに連動し、アプリで操作できるようにしてほしい。
- 精算機の画面のコントラスト比が低く、文字が認識しにくい。

特定のウェブサイト・アプリケーションに関する要望

- キャッシュレス決済アプリの画面のアイコンに文字情報がなく、「ボタン」としか読み上げなかったり、無音の箇所があり、使いづらい。
- ラジオアプリがアップデートにより音声読み上げソフトに対応しなくなった。
- e-taxで確定申告を行う際、入力フォームの勘定科目を読み上げなかったり、タブキーと矢印キーで移動する順序が異なり、どの項目に移動したのかわからなくなる。音声読み上げソフトだけで確定申告を完結できるようにしてほしい。
- 店舗アプリで配布されるクーポンが画像のため、何に使用できるのかわからない。
- 音声読み上げソフトを利用してネットバンキングで振り込みを行う際、口座名義人が読み上げられない。
- ショッピングサイトは画像が多く、アクセシビリティに配慮されていないと感じる。画像にテキストの説明をつけるとともに、色などの情報も記載してほしい。
- 視覚障害者の歩行を支援するアプリを使用している。支援者とビデオ通話を行い、リアルタイムで道路状況や障害物を教えてもらっている。AIにより障害物を検知し、歩行を支援するシステムに期待を寄せているが、AIの風景認識能力や使用者に対し状況をどのように伝えるかが課題と考えている。

情報機器

- 日本製の情報機器や電化製品はアクセシビリティに関する機能が標準搭載されていないことが多い。
- PCやソフト、ウェブサイトにおいてアクセシビリティ機能を利用する際、色やフォントサイズの変更方法が複雑で設定に手間がかかる。

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(5) 情報アクセシビリティについて

情報アクセシビリティに関する主な意見は以下のとおり。

表9 情報アクセシビリティに関する主な意見

認証方法

- 不正ログインを防止する画像認証・パズル認証が自力で利用できない。
- セキュリティが低いという理由でメールによる認証が減っている。メールや電話、SMSでの認証を増やしてほしい。
- ウェブ上でネットバンキングやクレジットカードの手続きを行う際に操作時間が足りずタイムアウトとなる。マイナンバーカードの公的個人認証サービスを利用した本人確認を拡大すべき。
- 空港の入出国手続きで導入されている顔認証ゲートは視線が合わないと認証できず、利用が難しい。
- ネットバンキングやキャッシュレス決済の登録を行う際に身分証明書の画像添付を求められることが多い。また、自分自身をカメラで撮影することを求められる場合もある。

日常生活用具給付等事業

- 点字情報端末が高額のため、在宅用と外出用でサイズの異なるものを購入すると負担が大きい。ウェブサイトのセキュリティが強化され、従来の端末でアクセスできなくなる場合がある。日常生活用具給付を利用する場合、耐用年数を経過しないと給付を受けられない。
- 自治体によって給付対象となる道具や基準額が異なり、格差が生じている。基準額内に収まる製品は少ないにも関わらず、基準額の見直しが行われない。自治体職員が支援技術に関する知識を持っておらず、制度の見直しが難しい。
- 補装具や日常生活用具に挙げられている品目・ジャンル・耐用年数が旧態依然で現状に即していない。PCやスマートフォン、タブレット端末を給付対象に加えるべき。

安全確保

- 自転車が行進していても気付かない。疑似的な走行音を発生させてほしい。
- ホームドアが設置されている駅が少ない。地方の無人駅では駅員による案内を受けられず、危険箇所を把握することが難しい。
- 視覚と聴覚に障害を抱えており、災害発生時の避難に不安を覚える。

テレビ放送・動画投稿サイト

- ニュース番組等で外国語の音声をそのまま流し、日本語訳は字幕で表示することがある。
- 字幕やテロップが音声読み上げに対応していない。
- テレビや動画投稿サイトのコンテンツに映像を解説する副音声をつけてほしい。

支援体制

- 視覚障害者向けに音声読み上げソフト等を利用したPCやスマートフォン、タブレット端末の使い方を教える場が少ない。日常で使用するだけでなく、仕事ができるレベルの指導を受けられる場も設けて欲しい。
- ロービジョン向けにPC等のアクセシビリティ機能の使い方を教えてくれる場が少ない。支援者のボランティア活動に依存している。
- スマートフォンのカメラを使って視覚障害者の移動を支援するなど、遠隔での支援ニーズが高まっている。

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

(5) 情報アクセシビリティについて

情報アクセシビリティに関する主な意見は以下のとおり。

表9 情報アクセシビリティに関する主な意見

マイナンバーカード

- 鍼灸マッサージの施術所を営んでいる。マイナンバーカードを健康保険証として使用する場合、保険証の情報にどのようにアクセスすればよいのかわからない。
- マイナンバーカードには凸凹や切り欠きがないため、表裏や上下が判別できない。
- マイナンバーカードを健康保険証として使用する際のアクセシビリティが確保されているか不安を感じている。

行政機関

- 行政手続きは紙の印刷を求められることが多い。オンラインで手続きを完結することを義務化すべき。
- 行政機関のLINEの公式アカウントにおいて、メニューにラベルがついておらず、何の項目かわからない。

デジタル庁アイデアボックス

- 画面のコントラスト比が低く、視認しにくい。
- フォントサイズや画面の色の設定を変更できない。
- 音声読み上げソフトだけでアイデア投稿をするのは難しい。レイアウトを工夫すべき。
- ウェブサイト上にアイデアを投稿するまでの具体的な流れを記載すべき。

その他

- 音声コードのついている郵便物が少ない。せめて行政機関の郵便物には音声コードをつけてほしい。
- 音声読み上げソフトの漢字の読み方がおかしいときがある。
- 点字翻訳において例外的なルールが多いとともに、地域特有のルールも存在している。点字翻訳された書籍が少ない。
- 音声で情報を得るのは時間がかかり、再生速度を上げても限界がある。
- 二次元コードがどこにあるかわからず、読み取りが難しい。
- 視覚障害に対するアクセシビリティ対策は全盲にフォーカスされることが多い。ロービジョンの見え方の多様性が社会に理解され、対策が進むことを願う。
- スマートフォンの普及により、情報通信機器を使いこなせるか否かで健常者と視覚障害者との格差、視覚障害者同士での格差が広がったように感じる。カセットテープや点字を利用していた時代は、障害者間の格差はそこまで大きくなかった。

3. デジタル庁アイデアボックスの活用

デジタル庁アイデアボックス活用・運用上の課題

① 寄せられた意見の活用方法

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、現時点ではこのような反映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。

② 議論の深め方

担当者の負担の面などから、意見投稿者と担当者が個々に議論することは行わなかったが、意見投稿者その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。

4. ロジックモデルの検討

4. ロジックモデルの検討

ロジックモデル検討の狙い

オープンガバメントチームのミッション（暫定）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向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）の実現を図るロジックモデルの策定を行った。

- 「**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とした。
- しかし、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。
- 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へと、計画変更。
- また、Rebuilding Trust and Governance: Towards Data Free Flow with Trust (DFFT) が提唱する「トラストガバナンスフレームワーク」も採用。

※最終的なロジックモデル（案）を次ページ以降に示す

本プロジェクトの目的と目標設定の考え方

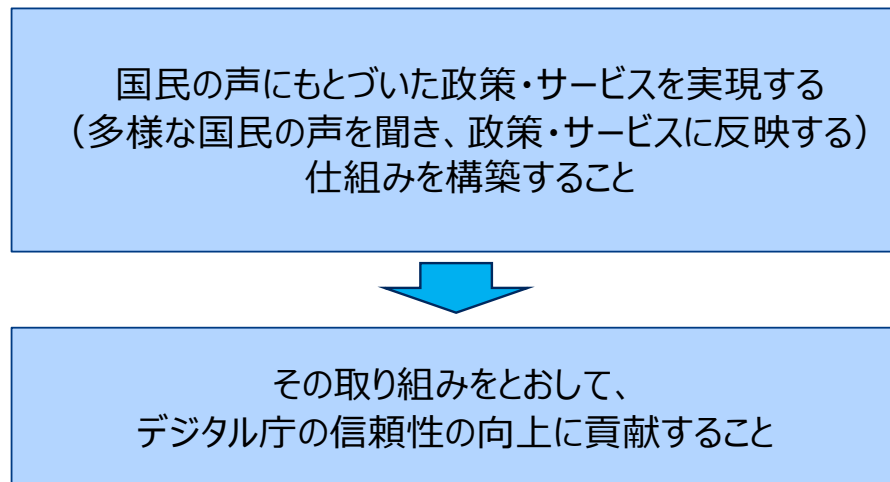


図3 本プロジェクトの目的

表10 目標設定の考え方 (案)

■ 目標達成の尺度

- 国民が政策やサービス改善等のプロセスに参加できていると感じられているか？
- それによりデジタル庁の信頼性が向上しているか？

■ 目標達成度を測る評価案

上記2つの問に対するアンケートを、

- a. 一般Webユーザー
- b. デジタル庁サイト (公式サイト、note、デジタル庁アイデアボックス等) の閲覧者
- c. 投稿者
- d. 意見・評価を採用した人または意見・評価を採用した結果を伝えた人 (必ずしも本人の意見・評価を採用したとは限らない)

に対して行い、a、b、c、dを比較する。

■ 評価方法

$A < b < c < d$ となっていれば、政策やサービス改善等のプロセスに参加できていると認識している人ほど信頼度が高いと言え、目標達成に向けたDoが目標達成に貢献できていると考えられる

4. ロジックモデルの検討

ロジックモデル（全体像）

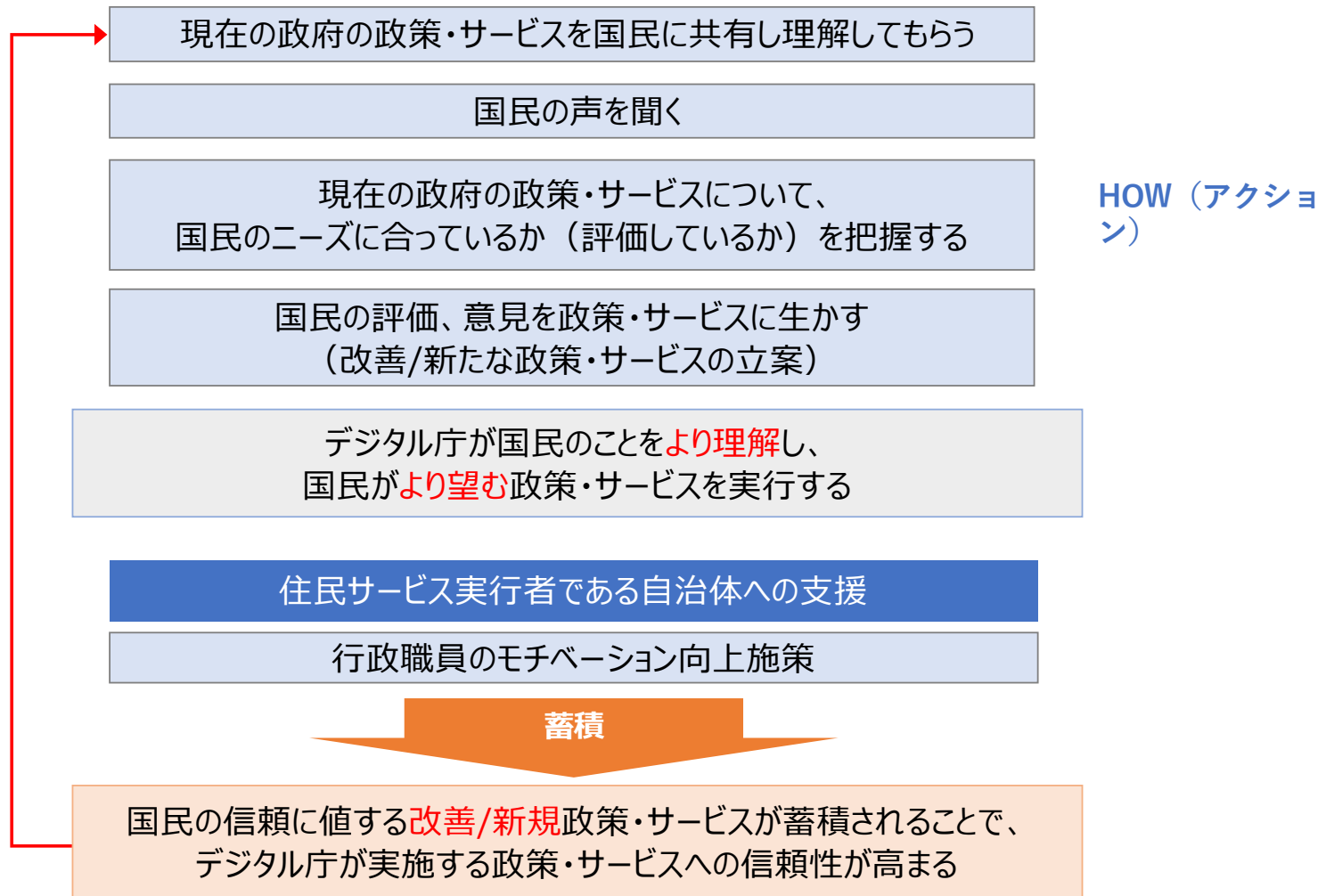


図4 ロジックモデルの全体像

4. ロジックモデルの検討

アクションと指標の考え方①

(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 = ○年○月末までに * * * 法を制定する
(所管官庁・組織を決める)

図5 アクションと指標の考え方①

4. ロジックモデルの検討

アクションと指標の考え方②

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い合わせ
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 (または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

図6 アクションと指標の考え方②

4. ロジックモデルの検討

アクションと指標の考え方③

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7 アクションと指標の考え方③

5. ユーザビリティテスト

5. ユーザビリティテスト

調査方法

デジタル庁アイデアボックス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い、課題の抽出・整理を行った。

1. 被験者

- 三菱総合研究所の社員（派遣社員含む）及び自治体研修生 **計12名**
- デジタル庁アイデアボックスを初めて利用する人

2. 使用デバイス

- PC：6名、スマートフォン：6名

3. 調査方法

- オンライン（Teams）で実施。
- 被験者の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。
- 被験者はテスト用サイトにアクセスし、次項のタスクを行う。タスクは予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。
- 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。

4. 操作項目（タスク）

- 意見募集内容（テーマ等）の確認。
- 既存投稿意見の閲覧。
- 既存投稿意見への投票（いいね、など）。
- 既存投稿意見へのコメントの書き込み。
- 自分の意見の投稿。

PC、スマートフォン共通の課題（1/2）

表11 ユーザビリティに係る課題（PC・スマートフォン共通）（1/2）

項目	内容
テーマの確認	<ul style="list-style-type: none"> • トップページを見た時に、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、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「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いない。 • 画面右側の「アイデア募集中のカテゴリー」が目立たない。
既存投稿意見の閲覧	<ul style="list-style-type: none"> • アイデアのボックスがクリック可能であることがわかりづらい。 • アイデアのボックスのカテゴリー名が目立たず、どのカテゴリーに対するアイデアかわかりづらい。 • 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。
ユーザー登録	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 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。 • ユーザー情報のうち、市区町村の情報の使い道が記載されていない。
意見投稿	<ul style="list-style-type: none"> • 自分の意見を投稿することが「アイデアを投稿する」とことと結びつかず、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。 • 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。 • アイデア投稿ページでカテゴリーを選択すると、当該カテゴリー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。 • 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、という意見が出た。

PC、スマートフォン共通の課題（2/2）

表11 ユーザビリティに係る課題（PC・スマートフォン共通）（2/2）

項目	内容
投票	<ul style="list-style-type: none">ログインしていない状態でアイデアのボックスの投票ボタンを押すと、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。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
その他	<ul style="list-style-type: none">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。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。

5. ユーザビリティテスト

スマートフォン特有の課題

表12 ユーザビリティに係る課題（スマートフォン特有）

項目	内容
テーマの確認	<ul style="list-style-type: none"> 「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、ユーザーが気付かないケースが多い。
既存投稿意見の閲覧	<ul style="list-style-type: none"> 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る。 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。
意見投稿	<ul style="list-style-type: none"> 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。
コメント	<ul style="list-style-type: none"> 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ため、コメント欄までページをスクロールする必要がある。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ヘッダーの詳細検索欄において、カテゴリを選択しただけでアイデアをソートできると勘違いするケースがある。 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。 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。

6. 今後のオープンガバメント推進方法

6. 今後のオープンガバメント推進方法

(1) 政策立案ステップと意見収集方法

課題把握（課題の発見と検証）から政策立案（解決方法の検討と政策化）、実行、評価までの各ステップや解決すべき課題によって、適した意見収集方法は異なる。例えば課題の発見において、定量的なデータ収集が必要な場合は、各種統計データ分析やアンケート調査などが考えられるし、具体的な課題を見出したい場合は、支援団体や自治体などからの意見を聴くことが考えられる。

表13 政策立案ステップと意見収集方法の例（1/2）

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

6. 今後のオープンガバメント推進方法

(1) 政策立案ステップと意見収集方法

表13 政策立案ステップと意見収集方法の例 (2/2)

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
		必要な費用及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	法改正、政省令改正など
⑤政策遂行 (政策の実施とモニタリング)	達成目標の明確化	ロジックモデル、KGI、KPIの設定など	
	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	
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)	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
		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

6. 今後のオープンガバメント推進方法

(2) 意見収集方法とツール

意見の収集方法に応じて、様々なツールがある。目的や予算などに応じて、最適なツールを選択して利用することが大切である。そのためには、各ツールの特徴を把握しておく必要がある。

表14 主な意見収集方法とツールの例 (1/2)

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	オンラインでのデプスインタビュー、グループインタビュー、エスノグラフィーなど	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、詳細かつ具体的な意見を聞き取ることができる。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、Liqid、pnika、Miroなど

6. 今後のオープンガバメント推進方法

(2) 意見収集方法とツール

表14 主な意見収集方法とツールの例 (2/2)

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
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などの方法も可能。	issues、LINE投票など
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

