

市民参加型合意形成プラットフォーム」を活用した行政-市民間の地域共創事例と共創プロセスにおける技術活用

株式会社Liquitous 政策企画部 藤井 海

1. 市民参加型合意形成プラットフォームとは何か

(1) 市民参加型合意形成プラットフォームの背景

これまでは、自治体は地域コミュニティと連携することで、住民の行政に対するニーズを収集していた。しかし、近年、住民同士の関係に加え、地域コミュニティの不活性化などの問題が顕在化しているように、地域内の関係が弱まりつつある。結果、自治体と住民の関係の希薄化が進んでいる。同時に、公共インフラや地域社会の持続可能性に関する懸念が高まり、自治体間の競争も激化している。これにより、自治体は住民やステークホルダーのニーズをより正確に把握する動機や機運も高まっていることに加え、自治体は以前よりも住民に対して地域への参加/参画を促進するようになった。

一方で、新型コロナウイルス感染症の拡大により、各自治体は対面のワークショップなどを開催することが難しくなったと同時に、行政業務全般でデジタル化とDXが急速に進展したことで、スマートフォンなどのデジタルデバイスの普及率が高まった。これにより、自治体は以前と比べてデジタル技術を積極的に活用した施策を推進しやすくなった。

このような背景から、住民の参加/参画を促し、行政ニーズを収集する手段として、兵庫県加古川市では、スペイン・バルセロナ市で開発されたオープンソースの市民参加型合意形成プラットフォーム「Decidim」を導入・運用し、神奈川県鎌倉市では、弊社が開発した「Liqid」を用いた市民参加型共創プラットフォームの運用を進めている。なお、これまでもオンラインツールを活用した市民参加手法が存在し、「電子市民会議室」や「地域SNS」などがその一例である¹。新しい発想ではなく、これらの手法は以前から存在していたことがわかる。

(2) 市民参加型合意形成プラットフォームの概要

市民参加型合意形成プラットフォームは、市民と行政が協力し、ウェブサービスを使用して情報の共有と意見交換を行う仕組みである。行政が情報を提供し、市民がアイデアや意見を提出し、行政が施策案を提示し、市民がチャットや提案を行い、簡単な投票を行うなど、情報提供から意見収集、施策の改善までを包括的に実施できるプロセスである。

国内では、弊社は独自に「Liqid」というプラットフォームを開発²し、これを基礎自治体などに提供している。また、前述の「Decidim」³は、Code for Japan、ISID、Groove Designsなどの団体が基礎自治体に提供している。意見収集に特化したプラットフォームとしては、「アイデアボックス」や「

¹ 総務省 住民参画システム利用の手引き <https://www.soumu.go.jp/denshijiti/ict/introduction/2.html>

² 株式会社 Liquitous <https://liquitous.com/product/liqid>

³ 前述の加古川市では、「加古川市 市民参加型合意形成プラットフォーム」としてDecidim を導入している <https://kakogawa.diycities.jp/>

PoliPoli Gov」などが存在している。また、海外では、オーストラリアのBang The Table社の「EngagementHQ」や、ベルギーのCitizenlab社の「Citizenlab」、イスラエルのRaizit社の「Raizit」など、主に欧米圏で事業者が独自にプラットフォームを開発・提供している。さらに、オランダではアムステルダム市のプロジェクトから発展した非営利団体OpenStadがオープンソースの「OpenStad」プラットフォームを提供し、フィンランドではMainio Tech社がDecidimのカスタマイズを専門に行うなど、さまざまな提供主体と手法が存在している。

2. 市民参加型合意形成プラットフォーム「Liqlid」と具体的事例

(1) 市民参加型合意形成プラットフォーム「Liqlid」の詳説

弊社が開発・提供する Liqlid の機能や使い勝手(ユーザーインターフェース)について説明する。

Liqlid は、「じっくり話して、しっかり決める」をコンセプトとして据え、「情報提供」「アイデアフェーズ(テーマに対して市民がアイデア・意見を投稿する)」「プロジェクトフェーズ(行政が施策案を登録し、市民がフィードバックを行う)」という3段階で構成されている。

なお、弊社は、国際市民参加協会(IAP2)が提供する「市民参加のスペクトラム」⁴に基づき開発を行い、Liqlid の機能を次の通り整理している(図 1)。

[図 1:市民参加のスペクトラムに基づく Liqlid の機能整理]

	情報提供	意見聴取	関与	協働	権限移譲
IAP2スペクトラム各フェーズでの「市民の約束」	市民に対して情報提供を行う	市民に対して情報を提供し、懸念や要望に耳を傾け理解し、市民の意見が決定にどのように影響したかをフィードバックする。	市民と協力して、市民の懸念や要望が設定された選択肢に直接反映されるようにし、また、市民の意見が決定にどのように影響したか、フィードバックする。	解決策を作る際に、市民に対してアドバイスやイノベーションを求め、そのアドバイスや提案を可能な限り決定に反映させる。	市民が決定したことを実行する。
Liqlidの機能	ホーム画面 テーマ別の前提情報ページ ホーム画面	アイデア募集機能 統計分析機能	プロジェクト機能 トアイデア採用機能 ト施策案公開機能 トチャット機能 ト施策案への修正提案機能	プロジェクト機能 ト修正提案採用機能 ト「新施策案」登録機能 ト投票機能	(Liqlidの運用による)
Liqlidの画面イメージ	 	 			—

出典:株式会社 Liquidous

また、アイデアフェーズでは、模造紙に付箋を貼っていくような意匠を採用するなど、非同期的な対話にも活用しやすく、幅広い世代にとって馴染みやすいユーザーインターフェースを目指している(図 2)。

[図 2:「付箋」の意匠を採用したアイデア画面]

⁴ International Association for Public Participation

https://cdn.ymaws.com/www.iap2.org/resource/resmgr/pillars/Spectrum_8.5x11_Print.pdf



出典:株式会社 Liquitous

さらに、テキストマイニングによる分析機能や、プロジェクト進捗報告、対面ワークショップで使
 した付箋メモをテキストに変換してアップロードする機能、そしてLiqidに投稿されたアイデアをエ
 クスポートする機能も備えている(図 3)。

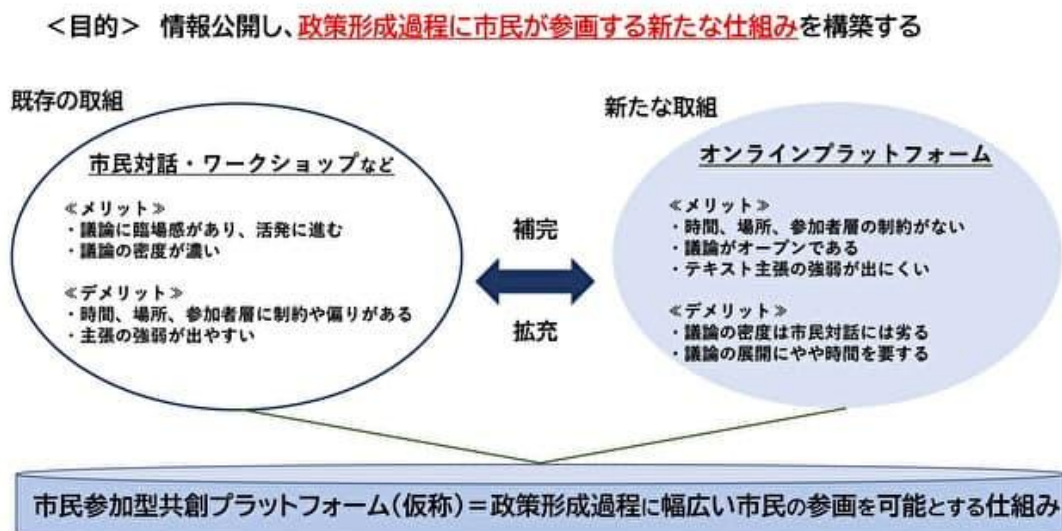
[図 3:Liquid 上のアイデアを書き出し、対面ワークショップに活用(南足柄市)]

鎌倉市は、共生社会の実現を目指して、2020年から2021年にかけてスマートシティ構想⁵を策定し、スマートシティの目標を、「市民と企業等の共創で課題を見える化し、みんなで解決することを通じて、ひとのエンパワーメントとまちのエンパワーメントを図る」と定義した。そして、2022年からは、この構想に基づき、政策創造課が「共創を生み出す基盤」として「合意形成プラットフォームの構築」と「データ連携基盤の整備」に取り組み始めた。

鎌倉市は、合意形成プラットフォームの構築に際して、「市民参加型共創プラットフォーム」という概念を採用した⁶（図4）。この概念は、オンラインプラットフォームと対面ワークショップ、市民対話などを組み合わせ、全体を1つのプラットフォームとして構築することで、新しい市民参加の仕組みとして運用されるものである。

[図 4: 鎌倉市「市民参加型共創プラットフォーム」の概念整理]

市民参加型共創プラットフォームの構成要素



出典: 鎌倉市

2022年度から、弊社は、鎌倉市から市民参加型共創プラットフォームの運用に関する業務を受託し、Liqlidを用いたオンラインプラットフォームの構築・運用保守、対面ワークショップの計画および実施、広報PR施策の展開などに取り組んでいる。

この取り組みにおいて、政策創造課は庁内における事務局の役割を果たし、全庁的なスマートシティ推進組織であるスマートシティ庁内検討委員会に、共創プラットフォームに関する部会を設立し、関連する部・課と連携調整を行う庁内推進体制を整備した。そして、2022年11月上旬から、西鎌倉地域を対象とした試験運用を開始した。

試験運用は「ステップ 1: 現状の洗い出し・課題の具体化」「ステップ 2: ありたい理想の姿の明確化」「ステップ 3: 仮説の設定」から構成され、各ステップでは、1～2つの設問をオンラインプラットフォームに設定し、住民などからアイデアを募った。オンラインプラ

⁵ 鎌倉市スマートシティ構想

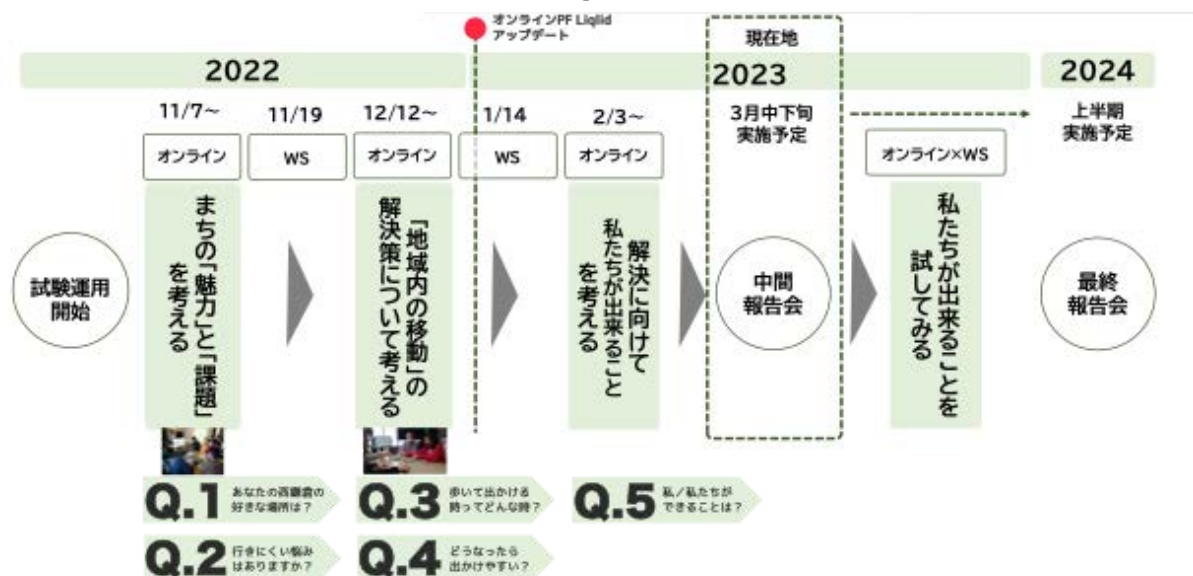
<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/smartcity/documents/smartcitykosohpyou.pdf>

⁶ 鎌倉市 市民参加型共創プラットフォーム

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/smartcity/20221201.html>

プラットフォームには、4ヶ月強で400名以上が参加し、計5つの設問に、オンライン上で231件(いずれも2023年3月17日時点)の投稿があった。政策形成プロセスへの参画に留まらない、市民と行政が地域の課題解決策を「共創する」ことを目的として設計されている点が特徴であろう(図5)。

[図5:西鎌倉地域での試験運用のスケジュール]



出典:鎌倉市

以下に各ステップでの取り組み内容を、①オンラインプラットフォーム、②対面ワークショップ、③アイデアの整理・解釈及び次ステップへの展開、の観点から記載する。

「ステップ1:現状の洗い出し・課題の具体化」—まちの「魅力」と「課題」を考える—

①「オンラインプラットフォーム」

西鎌倉地区の現状と課題を市民参加型で特定するステップから開始した。“いつまでも住み続けたい西鎌倉”を西鎌倉地区に関わりのある方と考える上で、「発見、ここいいね西鎌倉！」を切り口として下記の2つの問いを設定し、集まった意見から西鎌倉地区のもつ課題や魅力を抽出した。

【プラットフォームの問いかけ】

- ・「問い1 西鎌倉の好きな場所」はどこですか?」(西鎌倉の"魅力"を探索する質問)
- ・「問い2 ●●だから行きにくいんだよね」といった悩みはありますか?」(もっと良くなるという点を探索する質問)

[図 6:STEP1_Liquidアイデア画面]



②「対面ワークショップ」

オンラインプラットフォームでの意見募集と並行して、対面ワークショップも実施している。対面ワークショップでは、オンラインプラットフォームに投稿されている意見を参加者と共に確認した上で、同じ問いを扱い、ブレインストーミングを行った。加えて『XXさん』が『OO』に困っていそうだ』といった第三者からの視点を交えたテーマで対話することで、地域課題の把握にあたり、オンラインプラットフォームで扱う問いかけと比べ、より深い議論を行った。また、対面ワークショップで出されたアイデアをオンラインプラットフォームに流し込むことで、対面ワークショップに参加していない方がオンラインプラットフォームを介して対面ワークショップの内容及びその中で出された意見やアイデアを確認し、新たに意見を投稿できるようにする事で、途中から参加できる設計をしている。

[図7:STEP1_対面ワークショップでオンラインプラットフォームを活用]



出典：鎌倉市

③「アイデアの整理・解釈及び次ステップへの展開」

オンラインプラットフォームと対面ワークショップの組み合わせにより集まったさまざまなアイデアを整理・カテゴライズした上で、フォーカスすべき地域課題を特定する作業を行った。この特定作業には、集まったアイデアの解釈を補助する役割としてオンラインプラットフォームに搭載されている統計分析機能の一つであるワードクラウド機能を活用している。ワードクラウドは頻出する単語を文字の大小で表現するものであるが、ステップ1の問いかけに対するアイデアをワードクラウドで出力した結果、歩道や車、バス、駅など、移動手段に関する意見が多く寄せられていることが明らかとなった。そのため、地域の課題として「移動」に焦点を当てることとした。また、課題を抱える主な対象は「子ども」や「高齢者」と考え、活動範囲として想定される「地域内」をフィールドとして整理している。これらの結果から、新しく投げかける問いは「地域内の移動」をテーマとして設計をする方針を固めた(図8)。

図8_STEP1_意見の分析と整理

投票の結果、自分自身の視点では、「出かけたくなる目的の充実」が課題と感じている傾向が強いのに対し、身の周りの方（まち）の視点では、「出かけやすくなる手段の充実」が課題なのではないかと推測していることが明らかとなった（図9）。

図9: ワークショップで実施した投票結果

区分	分類	自分の視点	身の周りの方（まち）の視点
出かけたくなる目的の充実	地域の情報ポータル	4	1
	夜間の居場所	3	0
	観光客の皆さんとの共存	2	1
	集まれる公共スペース	2	0
	マップ等による周辺情報の整理	1	0
	商業エリアの創出	1	0
	歩いて楽しい歩道の創出	0	2
	駅などのバリアフリー対策	0	1
	子どもが遊べる場所の創出	0	0
	イベント等による、まちの賑わいの創出	0	0
		13	5
区分	分類	自分の視点	身の周りの方（まち）の視点
出かけやすくなる手段の充実	安全・安心な歩道	1	6
	買い物のサポート（デリバリーなど）	0	5
	公共交通機関の充実	4	0
	最新技術による移動手段	2	1
	駐輪場・駐車場の充実	1	0
	渋滞の解消	0	1
	シェアリングサービス	1	0
		9	13

出典: 鎌倉市

③「アイデアの整理・解釈及び次ステップへの展開」

ステップ2では、問い3及び問い4と対面ワークショップでの議論を踏まえ、「地域の移動」について、出かけたくなる「目的」と出かけやすくなる「手段」の2軸で分類し、個別具体的な解決策を検討した（図9・10）。分類した解決策は、各項目に取り組むにあたって必要な期間や課題、資源を整理していく中で、5つの項目に絞られた（図11）。次ステップでは、5つの項目を軸により具体的な解決策を検討する。

図10:STEP2_整理結果1

	どうなったら出かけやすい？（グループ分け）	オンラインに投稿された意見
目的 （出 か け た く な る）	イベント等によるまちの賑わいの創出	朝市を定期的で開催してみてもどうか。 イベントや大きな祭りがあまりない。 商店がもっと出店し、賑わいを創出したらどうか。 京都の商店街みたいな通りがあるといいかも。 みんなの憩いの場となる居心地の良いカフェなどがあると、なんとなく人が集まってくるのでは。
	商業エリアの創出	公共施設、病院、お店が集まったエリアが整備されるといいかも。 駅前にコンビニがあったらいい。 自宅の周りに楽しめる施設があれば出かけたい。 大きな商店街があると良い。 スーパーなどが、1つずつ遠いので気軽に行ける店を増やして欲しい。
	子どもが遊べる場所の創出	大人も子供もペットも楽しめる素敵な公園を作って欲しい。 藤沢市のような子どもの家や、横浜市の子どもログハウスのような子供を遊ばせられる遊具や広場のある場所が欲しい。 子育て世代の出かける目的や育児不安の解消、孤立などを防ぐきっかけにもなると思う。 子供がいる場合は、遊具が豊富な魅力的な公園を増やす。 自宅近くに子供を遊ばせるところが欲しい。 並木通りに、店もあるような広場、公園的なものがあるといいですね。 公園のほとんどがボール遊びできないので、子供たちがのびのび遊べる広場が欲しい。 小さくてもいいので、住宅地内にもっと公園が欲しい。特に西鎌倉一丁目は公園がない。 公園をもう少し充実させて欲しい。
	マップ等による周辺情報の整理	西鎌倉を楽しめる西鎌倉マップがあると、行ってみようかなと思う。 もっと行き先に選択肢があると良い モノレール駅前に周辺マップが無いので設置してほしいです。
	歩いて楽しい歩道の創出	川沿いの道など、遊歩道みたいになったら、楽しみながら出かけられると思う。
	集まれる公共スペース	多様な人々が集まって対話できる場・サロンなどをつくる（固定・移動）
	夜間に遊べる場所	夜間に遊べる場所
	地域の情報ポータル	LINEの中に地域のお知らせ イベントの周知 情報を自由に投稿できるサービス

出典:鎌倉市

図11:STEP2_整理結果2

手段（出かけやすい）	シェアリングサービス	<p>セブンイレブンで使用しているバイク？のようなものが買い物の際に借りられると便利かも。</p> <p>以前はスズキヤさんにHelloCyclingがあり利用していたが、なくなってしまった。</p> <p>貸し電動自転車を導入したらどうでしょう。</p> <p>電動自転車のHello Cyclingを導入したらどうでしょう。アプリも共有できて利便性も高まるのでは。</p> <p>”誰かが乗れる”、”坂が登れる”乗り物が「シェア」できる。</p> <p>西鎌倉駅に貸し電動自転車があると足の不自由な方も移動しやすくなるのでは。</p> <p>可なかに乗りやすい乗り物が常にあること</p> <p>電動車いす</p> <p>乗り合いタクシー</p> <p>坂道が多いので電動のシェア自転車があるといい。</p>
	公共交通機関のバリアフリー	車いすの方にも対応したバリアフリー。
	公共交通機関の充実	<p>もう少しバスの本数を増やして欲しい。</p> <p>観光客と市民で公共交通の利用料金を変える</p> <p>バスのロケーションがMAP上に表示</p> <p>駅前にタクシーがあったらよい</p> <p>大きな公園へ直通する専用シャトルバス</p> <p>巡回バスのようなものが欲しい。</p> <p>周辺に坂もある為バス利用拡充が現実的。交通ICカードによる乗継割引や1日バス代上限乗放題があるとよい。</p> <p>路線バスのルートがひと目でわかるといい。いざバスを利用したいときに調べるのが手間であまりバスを使えていない。</p>
	駐輪場・駐車場の充実	<p>駅周辺に有料の駐輪場を作って欲しい。</p> <p>駐輪場がないので近くのスーパーに停めるしかない</p> <p>駐輪場が少なく目的地が無意識に狭くなる</p> <p>駅周辺が狭く、斜面で歩きにくい。送迎のための乗降場を作って欲しい。</p> <p>駐車場や駐輪場が充実すると出かけやすい。</p>
	安全・安心な歩道	<p>駅からのS字坂の歩道が安全で歩きやすくなると思います。</p> <p>坂が多い上に、歩道も狭い。子供と並んで歩くのは不安。自転車もスペースがなく危険。</p> <p>電柱があったりして自転車が通りにくいので、自転車が安心して通れるスペースがほしい。</p> <p>歩道がバリアフリーにし、歩行者専用時間を作ったりしたらいいのでは。</p> <p>自転車が歩道を使わず、車道を安全に走ることができるになったらいいのでは。</p> <p>歩道が狭かったり、無かったりするので、歩きやすい歩道が整備されると出かけやすい。</p> <p>自転車が走りやすくなったり、子供が安心して歩ける歩道が整備されたらでかけやすくなる。</p> <p>道路を時間を限定して歩行者・車いす・自転車などが安全に移動できるようにする（歩行者天国のようなイメージ）</p> <p>自転車専用ゾーンなどゾーニングによる歩道等の確保</p> <p>歩道整備をしっかりと行うこと。</p>
	渋滞の解消	<p>渋滞がない</p> <p>赤羽交差点の渋滞解消。</p>
	最新技術による移動手段	<p>移動サービス（オンデマンド）</p> <p>坂の町、長崎では街中にエスカレーターがある。最新技術で便利で安全な移動手段が考えられるかも。</p>
	買い物のサポート	<p>一緒に買い物に行く人のマッチングサービス（高齢者と近所さんをマッチング）</p> <p>学生ボランティアで高齢者の買い物サポート（施設からスーパーまでついて行って、会話して買い物も一緒にする）</p> <p>スーパーから近所の人の荷物を、地域住民が届けてあげるサービス</p> <p>買い物帰りの重たい荷物のデリバリー（スズキヤ・生協）</p> <p>買い物運んでくれるサービスを運用する。</p>
	観光客との共存	観光客でいっぱいでも市民が利用できない
	休憩スペース	<p>ユニバーサルトイレの設置。</p> <p>ちょっと座って休める場所や綺麗なトイレがあるといいかも。</p>

出典：鎌倉市

図12: 出かけたくなる「目的」の整理

○出かけたくなる「目的」の整理（地域主体／実現可能性の観点で整理）

項目	準備期間	課題	必要な資源
①マップ等による 周辺情報の整理	数か月	<ul style="list-style-type: none"> ✓ マップ等に掲載した情報を定期的に更新する必要がある ✓ GoogleMap等の既存コンテンツに掲載がない、特異性のある情報を掲載する必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ マップサービス ✓ 整理した周辺情報
②地域の情報ポータル	数か月	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 既存SNSに掲載がない、地域密着のコア情報を掲載する必要がある ✓ 地域単位での運用では、情報量の点で持続可能性が低い 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 情報ポータルサイト ✓ 地域密着の掲載情報
③集まれる公共スペース	数か月	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 新たな公共空間の運営・管理方法等を検討する必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 集まれる公共空間 ✓ 公共空間の運営・管理者
④子どもが遊べる場所の創出	数か月	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 「にしまくら子どもの家」や「西鎌みんなの家」で同様の取組を実施している 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遊べる場所 ✓ 遊ぶための道具 ✓ 遊びを教える人員 ✓ 安全面等の管理者
⑤イベント等による まちの賑わいの創出	数か月	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 単発的な開催ではなく、継続的な開催を見据えた検討の必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ イベント会場 ✓ イベント運営スタッフ
⑥駅などのバリアフリー対策	数年	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域での取組ではなく、鉄道事業者による対応である 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 改修費用
⑦夜間の居場所	数年	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 夜間に場所の運営・管理を行う人員の確保が困難である 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 場所や人員の確保
⑧歩いて楽しい歩道の創出	数年～5年	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 道路などのハード面での対応には期間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 工事費用
⑨商業エリアの創出	5年～10年	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域で取り組むにはハードルが高い 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 商業事業者 ✓ 商業用地
⑩観光客の皆さんとの共存	—	—	—

「ステップ3: 仮説の設定」— 解決に向けてわたしたちにできることを考える —

①「オンラインプラットフォーム」

ステップ3では、ステップ2で分類された5つの項目から”地域住民ができること”に焦点を当て、解決策を検討した。こちらについてもオンラインプラットフォームで以下の問いを展開し、アイデアを募集した。

【オンラインプラットフォームの問いかけ】

- ・「問い5: 私／私たちができること！」
- ・「問い6: あったらいいな、〇〇！」

②「対面ワークショップ」

対面ワークショップを通して、ステップ2で分類された5つの項目のなかで、具体的なプロジェクトを市民と共に考えた。以下に対面ワークショップのメンバーが作成したプロジェクト案を記載している。

プロジェクト案1: 「広町緑地を使いたおす！！」

プロジェクト案2: 「地域コミュニティベースを作ります！」

プロジェクト案3: 「地域交流拠点の整備」

プロジェクト案4: 「地域主催の運動会に子供たちを呼ぶプロジェクト～学校の地域化・地域の学校化～」

今後の展開(ステップ4以降)

ステップ1～3を通して、オンラインプラットフォームでの意見募集と対面のワークショップを組み合わせ、地域課題の特定から、解決策の検討を進めた。そしてステップ3で実施した対面ワークショップで解決策となりうるプロジェクトの素案を作成した。次ステップ以降では、地域課題の解決に向けたプロジェクトの実現に向け、より具体的な内容にまで落とし込むフェーズに移行する(図12)。

図13:これまでの取組で明らかになってきた目指す方向性

○これまでの取組で明らかになってきた目指す方向性

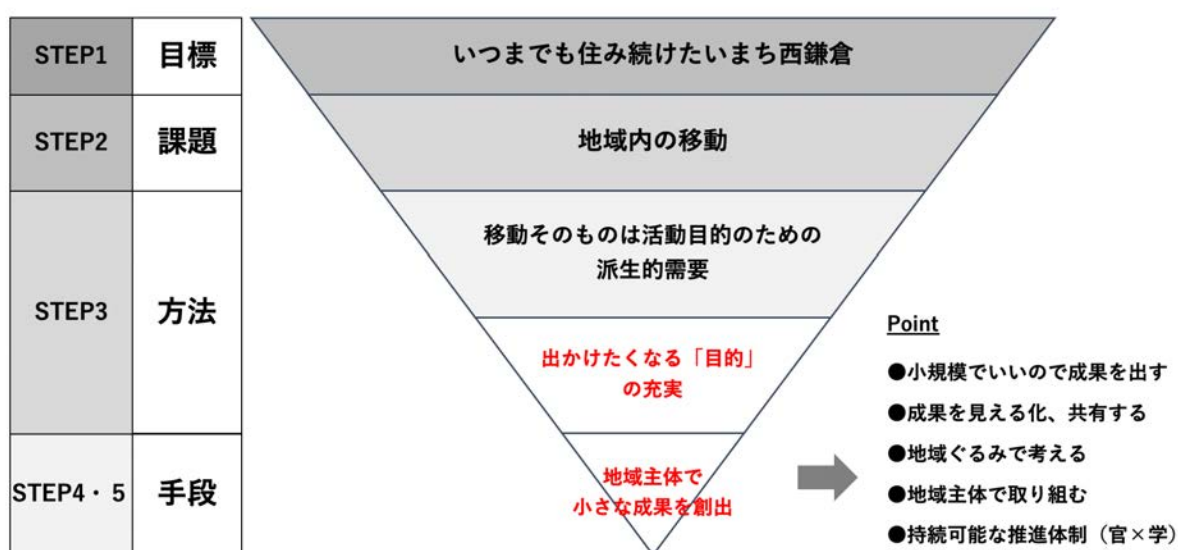
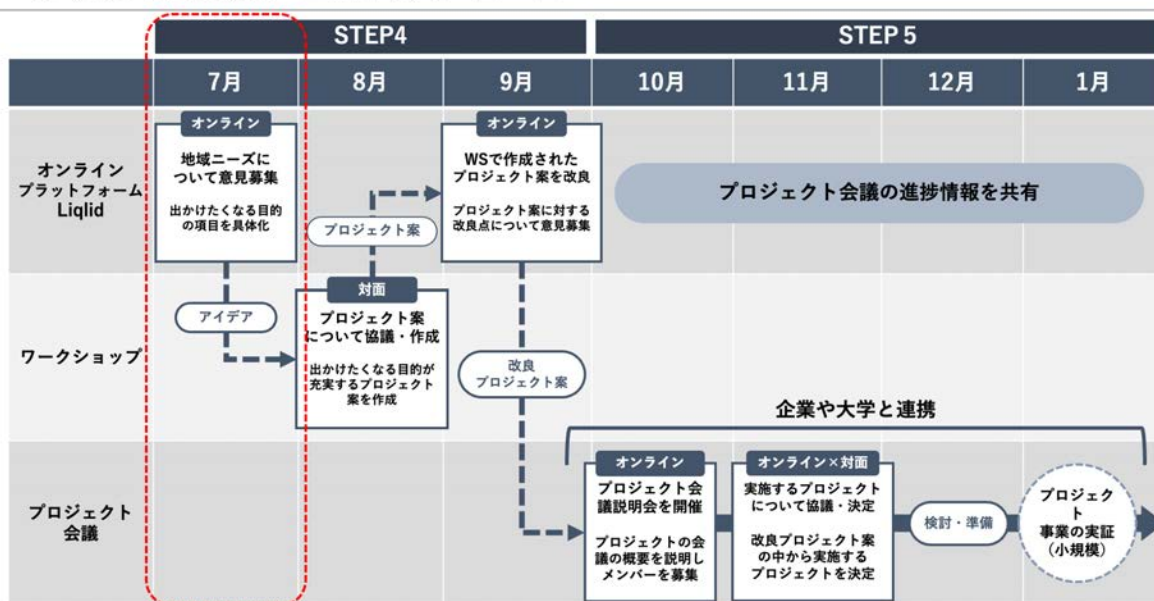


図13の通り、ステップ4では対面のワークショップで作成されたプロジェクト案をオンラインプラットフォーム上に掲載し、議論を行うと同時に、対面のワークショップも組み合わせ、市民参加型でより詳細な企画案を練り上げる。そしてステップ5では、企業や大学と連携したプロジェクト会議を実施しながら、プロジェクトを実行に移す予定である(図14)。また、上記に述べたように、試験運用で蓄積した知見をもとに、2023年度は「1西鎌倉地域での共創の取り組みを Liqidのプロジェクトフェーズへ進展」するほか、「2共創の取り組みの他地域への展開」、併せて、他事例でも見られる「3政策形成プロセスへの参画(広聴機能の強化)」の3つの軸で市民参加型共創プラットフォームを展開するとしている。

図14:今後の進め方/全体スケジュール

○今後の進め方／全体スケジュール



ステップ1～3で得た知見

上記の通り、鎌倉市は参加型合意形成プラットフォームLiqlidを活用して「市民参加型共創プラットフォーム」を構築すると共に、西鎌倉地区では、オンラインプラットフォームと対面のワークショップを組み合わせ、地域課題の特定から具体的な解決策を検討する段階まで市民参加型で進めることで、Liqlidを新しい市民参画の仕組みとして試験運用を実施した。

今回の試験運用では、既存の市民参画の仕組みに加え、オンラインプラットフォームが市民がまちに参加・参画する新しい回路として機能しうることを確認することができた。以下に、オンラインプラットフォームが市民参加・参画の取り組みにおいてどのように貢献しうるのかを記載する。

1つ目は、「多様性」の確保である。これまでも市民対話など市民参加の取り組みが多く行われてきたが、その大半は対面で実施されるなど、場所的・時間的制約が多く存在した。そのため、市民対話などの場には高齢の方が多く参加する傾向にあり、参加者の属性に偏りが見られることが一般的であった。一方、オンラインプラットフォームを通して、オンラインでの参加ルートを確保することで、場所的・時間的な制約を限りなく抑えることができるため、市民参加の取り組みに参加する時間を割くことができない住民や、参加したくても場所的・時間的な条件が理由で参加できなかった住民が参加する機会を提供することが可能となる。加えて、匿名投稿機能により匿名性を確保することで、対面で意見を表明することに慣れない住民も意見を発信しやすくなるなど、取り組みに参加するハードルを下げるができる。実際に、試験運用期間中に開催した対面のワークショップに参加者した方の属性は、主に60代以降の男性であったが、オンラインプラットフォームの登録者の過半数は30代～50代であった。この点から、オンラインプラットフォームが、参加者の属性に幅を持たせ、市民参加の取り組みの多様性を確保する一定の効果があることがわかる。

2つ目は「透明性」の確保である。取り組みに関する情報提供や、アイデア募集のテーマ、対面ワークショップの内容などの情報が、ログとしてオンラインプラットフォーム上に掲載される。そのため、ワークショップに参加していない方や途中から取り組みを知り、関心を持った方が、これま

での議論の経過などの情報にアクセスすることができるようになることで、結果として取り組み全体の透明性を向上させることができる。

3つ目は「公平性」である。対面の議論では少なからず主張の強弱が表れる。主張をすることが得意/不得意な方が様々いる中で議論を展開すると、主張が得意な方、あるいは口調や言葉遣いが強い方の発言が多く取り上げられ、議論の流れに偏りを持たせる場面は多くの対面の取り組みで見られてきた。また、地域の中には様々な優劣が存在することもあり、地元の権力者など、発言の重みが参加者によって異なるケースは少なからず存在する。オンラインプラットフォームは、対面の場で行われる議論と比べ、意見表明が全てテキストで表示されるため、主張の強弱が出にくい。また、他者の発言に影響されない環境であるため、発言の機会が平等に担保され、主張することが不得意な方や、サイレントマジョリティの意見をフラットに集めることができる。

4つ目は「民意の解釈」である。これまで、対面ワークショップや市民対話の中で行われた議論の内容を整理し、まとめる作業は、職員が手作業で行うことが大半であった。一方、オンラインプラットフォーム上に登録されている、オンラインで投稿した意見と対面ワークショップで出された意見を統計分析機能にかけ、集まった意見の傾向や繋がりを可視化することができる。統計分析機能を活用し、意見を分析することで、職員が定量的な側面から市民の意見を整理、解釈し、その結果及び根拠を市民に示すことができる。

上記の通り、西鎌倉地区での試験運用を通して、既存の対面で行われてきた取り組みに加えてオンラインプラットフォームの活用が、「多様性」「透明性」「公平性」「民意の解釈」において有効に機能することがわかった。

3. 市民参加型合意形成プラットフォームの導入・運用にあたっての諸課題とその対応

国内自治体に対して、プラットフォームを提供し、取り組みを進める事業者の視点から、自治体が導入・運用する際の代表的な課題を整理する⁷。

(1) 導入期において

導入の初期段階で直面する課題として、以下の2つが挙げられる。第1に、プラットフォームの目的や意義、そして「市民参加」の実施イメージが十分に共有されないこと。第2に、プラットフォームの概念が過度に先行すること、である。

最初の課題について、オンラインツールの活用に関して、若手職員と中堅・幹部職員との間に、認識の不一致が生じる場合がある。あるいは、オンラインツールの利用に対する肯定的な姿勢があるものの、その活用に関するイメージが、業務の改善や行政手続きの効率化に偏っており、市民参加の取り組みとオンラインツールの活用が結びつかないケースもある。また、市民参加の重要性について、職員間や職員と事業者との間で認識に温度差があるケースもみられる。

これらの課題については、コンセプト主導ではなく、事業者側が具体的なユースケースを

⁷ なお、課題の全体像については、弊社が東京都市大学北見幸一准教授から受託した「オンライン合意形成プラットフォームの普及定着と阻害要因」研究報告書で整理を試みている。
<http://kitamilab.tokyo/liquidous202303/>

示すことで、詳細の認識共有を図り、必要に応じて、他自治体の職員間で取組事例や取組の中で得た知見の共有を行うことが、有効な対応策になる。

2つ目の課題に関して、国内でも先行事例が登場しており、首長がトップダウンで導入を進めようとするケースもある。こうした際に、市民参加型合意形成プラットフォームが市民の参加を促進し、市民と行政のコミュニケーションを増やす唯一の解決策であるという「ソリューションイズム」の陥穽に嵌ることは少なくない。プラットフォームの効果を最大限に引き出すためには、市民のニーズに合ったテーマの設定、既存の広報手段の活用、地域組織や学校などと連携した広報プロモーションなど、ソフト面の戦略が不可欠だ。

職員間では、ソリューションイズムのような認識は支配的ではない。しかし、庁内の部門ごとに分かれた組織構造の性質上、ソフト面の政策が実効性を欠くことがある。より効果的なプラットフォームの運用を実現するためには、いわゆる「司令塔機能」の担当部署を明確にし、庁内で情報を横断的に共有する仕組みが不可欠だろう。

また、行政の執行部が、プラットフォームの導入自体に対して議会軽視と認識される可能性や、実際に議員から批判されるケースは存在する。特に、日本の地方自治制度は二元代表制を採用しており、議会とその構成員である議員の役割と、プラットフォームに参加する市民から期待される役割は、性質が異なるものである。

(2) 運用継続期において

運用継続期において最も重要な課題として、プラットフォームのアウトプットを扱う方法の確立がまだ途中である点が挙げられる。市民参加型合意形成の「プラットフォーム」とは一口に言っても、取り組むテーマに応じて、行政が市民に対して期待する役割や、市民が提案したアイデアや意見を活用する方法は異なる。したがって、短期的には、参加する市民に対して何を期待し、収集したアイデアや意見をどのように活かすかなど、プラットフォームの運用に関する枠組みについて情報提供することが欠かせない。

また、中期的には、他の地域や組織の事例を参考にし、プラットフォームを開始する前から、行政職員が運用のイメージを持つことが重要である。町内で運用ルールを策定することも一つの手段であるが、運用の硬直化を防ぐことが不可欠であり、慎重に検討すべきである。

さらに、長期的には、プラットフォームに設定したテーマに寄せられたアイデアや意見を実現するための予算を確保し、年度内にプラットフォームを運用する過程で、関連する事業領域を管理する課と協力・調整した上で、その予算を活用して実証プロジェクトを実施する方法も検討できると考える。

(3) 効果検証・指標について

現時点では、多くの場合、成功指標(KPI)としてプラットフォームの参加者数や投稿数が使われているが、これだけでは不十分であると考えている。例えば、予測と結果の比較や、同様のテーマに関連する他の事例との比較などを通じて、プロセスの評価を行う、あるいは、市民の行政への関心度の変化などを定量的に評価できると有効だろう。

また、効果検証の仕組みは、プラットフォームの機能の一部として組み込まれることが重要だと考えている。プラットフォームが効果検証のユーザーインターフェースとして機能することで、行政

職員は負担を感じることなく、プラットフォームの利用期間中でも市民の視点から取り組みを改善したり、行政の評価(特に政策評価)に貢献したりするだろう。

(4) 参加する動機付けについて

市民にとって、意見がどう扱われるかなどの参加した後の成果を明確に示すことは、参加の動機づけに寄与する一方、現時点ではそれが確立しきれていない。成果の提示方法を確立することは不可欠だが、市民に参加を促すために、義務感や有用感を超えて、「参加したら楽しそう」「何か新しいものが生まれそう」といった感情に焦点を当てることも重要ではないか。

4. 今後の市民参加型合意形成プラットフォームを活用した共創プロセスと共創プロセスにおける技術活用の展望

プラットフォームへの参加は、市民が自治体の現状や他の市民の考え方を学ぶ機会となる。また、市民も職員も、参加経験について正のフィードバックループを得ることができれば、より行政への理解や参加意欲が高まる。同時に、これまでの市民参画の取り組みは対面で行われることが大半であったが、対面のワークショップ単体よりも、プラットフォーム内で扱われているテーマ・施策に対して、より短い周期でフィードバックループが機能する。こうした観点で市民をエンパワーメントする可能性があることが、市民参加型合意形成プラットフォームの価値だと考えている。

今回紹介した事例では、オンラインと対面を組み合わせる取り組みを進め、市民参加型で地域課題の解決策を共創する取り組みにおいてテクノロジーを活用することに大きな可能性を見出すことができた。今回紹介した事例において活用した技術は、オンラインプラットフォームによる、行政から市民への情報提供及び意見収集、行政と市民の双方向のコミュニケーションを通じた共創プロセス作りと、市民から集まった意見の集約、整理、分類時に用いた計分析機能であるが、他にもAIを活用したファシリテーションやコンテンツモデレーションなど、今後、プラットフォームにおける新たな技術活用の余地は大いに存在する。

併せて、テクノロジーの有効性を確かめたからこそ、技術はあくまで道具であり、必要なのはその目的であるという点も意識したい。何かしらの技術を導入するという行為自体は、その取り組みの目的・目標をより効率的に達成するための判断の一つであり手段にすぎない。重要なのは、技術を導入すればうまくいくという前提の下で、必要な技術を選定することである。そのため、目的に加え、その目的に対して、適切に設計され、運用できる技術(道具)が必要である。技術の導入自体が目的にすり替わらないよう、意識したい。

また、技術を開発・活用する事業者側の意識も非常に大切である。Liquitousの取り組みは、市民からの信頼を獲得し、市民をエンパワーメントする取り組みである。そのためには、どのように市民が行政に参画可能な余白を拡張するか、最大限保持するかを考えることが必要であり、サービス設計や技術活用においても行政視点で進めるのではなく、参加者(市民≒ユーザー)視点で取り組みを進めることが必要である。同時に、あるべき姿を考える、権利ベース視点のサービス設計・技術活用も必要だ。

だからこそ、弊社はRight basedな要件定義を進めている。殊、市民が自身の思いや考えていることを表明するプラットフォームにおいては、Right basedな要件定義が非常に重要である。表現の自由や発言の機会を権利として保証し、体現する必要があるからだ。同時に、プラットフォーム

に投稿された意見をどう扱うかというコンテンツモデレーションの側面も不可欠な観点である。意見の表明を権利として保証する一方、公序良俗に反する内容やセンシティブな内容の投稿に対しては対策する必要があるためだ。これまでの技術を使ったコンテンツモデレーションは、禁止ワードを設定し、該当したワードを含む投稿は削除、または投稿を抑制されてきた。一方で、禁止ワードを含む投稿であっても文脈によってその内容自体は大きく異なる。そのため、弊社は、AIを用いたコンテンツモデレーションを採用するなどして、禁止ワードのみで投稿をフィルターするのではなく、文脈を組んだ上で、投稿内容の倫理度を判定する技術の導入を進めている。

このように、市民と行政の共創プロセスにおいてテクノロジーの力が発揮される場面は大いに存在し、市民と行政の共創プロセスにおいても、市民参加型合意形成プラットフォームをはじめとした何かしらのテクノロジーが活用されるケースは今後増えるだろう。共創プロセスにおける技術活用の可能性の幅が広いからこそ、取り組みとその目的においてテクノロジーやツールがどのような役割を担うのかといった部分を意識し、開発を進めたい。