# 日本型スーパーシティ/スマートシティ
# 地域づくりに必要な「新しい住民参加」を
広報・公聴の弱点を補完する
# 「行政コミュニケーションの最適化」で
# 実現する双方向参加型地域経営インフラ
# 「ポリネコ！」

Political Needs Coordinator
Polineco! PAT
ポリネコ!

Manifesto Awards 2016

2021年1月

## 概要説明資料

株式会社ハンマーバード 代表
慶應義塾大学SFC研究所 上席所員
岩田崇

takashi@hammerbird.jp

東京都品川区荏原6-2-5-5F

・行政コミュニケーションの最適化によって地域の持続可能性を高め、「新しい住民参加」を実現する「ポリネコ！」の背景と仕組みについて説明致します。
「ポリネコ！」は、コロナ禍以降の社会環境への転換と民主制のリニューアルを同時に実現する、特許技術に基づく仕組みです。

## 目次


・はじめに

・メモの要旨
・行政コミュニケーションの最適化
・「ポリネコ」で実現すること

1.これからの日本の地方自治に不可欠な「新しい住民参加」

2.自治体コミュニケーションの現状

3.政策・施策がうまくいかない背景- “滝型コミュニケーション”

4.“囚人のジレンマ”による合理的な選択によって地域が衰退する

5.知り、学び、考え、意思表示できる「ポリネコ！」で「新しい住民参加」を実現する
・行政視点のメリット
・住民視点のメリット

6.「ポリネコ！」で立場を異なる人々を１つの「場」に

7.「ポリネコ！」５つのステップ

8.コミュニケーションの再構築から変わる地域
・地域経済の活性化
・行政内の調査プラットフォームとして活用、情報共有
・地域内の共助を実現するネットワークの実現
・災害など突発的変化への対応力の高い地域の実現
・GIGAスクール構想への対応と連携

9.人中心の社会のために

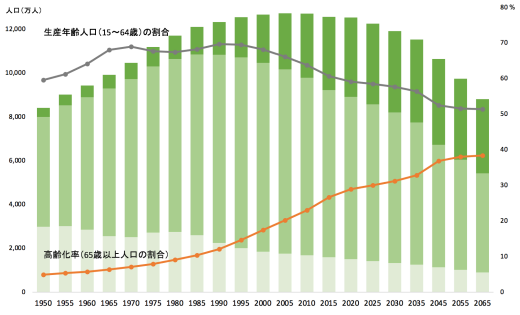
・参考資料
・メディア史5000年から見た「ポリネコ！」
・SNSの終わり
・広報/広報、アンケートとの比較
・海外の住民参加モデルとの比較
・プロトタイプ（マニフェスト大賞 最優秀戦略コミュニケーション賞）について
・FAQ


© IWATA TAKASHI / HammerBird. 2021

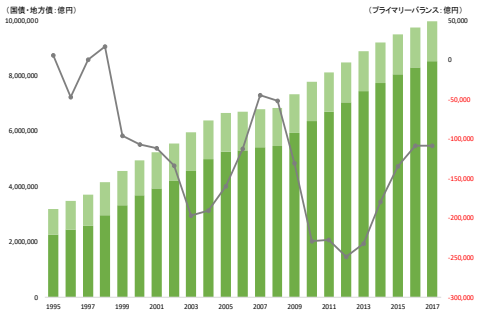
# はじめに

・全国の地方自治体を囲む状況は人口動態の少子・高齢化と経済成長の鈍化の影響を受け芳しくありません。人口増のピークは過ぎており、次の人口動態（高齢化の終わり）に向けた社会環境の再整備が必要です。財政面では地方交付税や補助金が増加傾向にありますが、いつまでもこの増加を頼りにすることにはリスクがあります。

**・次の形態に向かう人口動態**




**・増え続ける国債、地方債**




・これら人口動態と経済状況への対処として、ただ削減するだけの**縮小モデル**では未来に向けた持続可能性を確保できません。

・次の社会環境に向けた**成長要素も含む持続可能モデル**を地域を挙げて選択し確立することが最適解となります。

**・これからの地域経営の考え方**

**地域の持続可能性には、コミュニケーションが重要**

地方自治法
第2条14項
地方公共団体は、その事務を処理するに当つては、住民の福祉の増進に努めるとともに、**最小の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない**

＝

【コミュニケーション】
住民の理解、納得、参画
職員の理解、納得、参画

（アウトプット）
**得られる効果**

投入する資源
（インプット）
人件費の削減
事業費の削減
労働時間の削減 など

【行政改革】

＝

**持続可能性**
（信頼）

**民主的にして能率的な行政の確保（地方自治法 第1条の2）**

・**この選択と確立には**地域に関わる人々との**コミュニケーション**が不可欠です。　しかし、従来の方法では情報がどのように伝わっているかを把握する段階から困難であるため、その先にある地域を挙げた住民の理解や納得が得にくく、結果的に地域の持続可能性が失われる事態につながっています。
この状態を解消することが必要です。

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

# メモの要旨

・現在の広報-公聴コミュニケーションでは、どんなに力を入れても、地域に関わる人々の間にある「壁」を超えることができないため、これからの社会環境に対応する地域経営やスーパーシティの実現は困難です。

**行政-住民間で信用・信頼が育まれない**
**地域のヴィジョンが共有されない**

・これからの地域には、人々の間にある「壁」の風通しを良くして相互理解を実現できるコミュニケーション方法が求められます。
その方法が**「行政コミュニケーションの最適化」**を実現する**「ポリネコ！」**です。

**行政-住民間で信用・信頼が育まれる**
**地域のヴィジョンが共有される**

「ポリネコ！」で実現する
地域の持続可能性

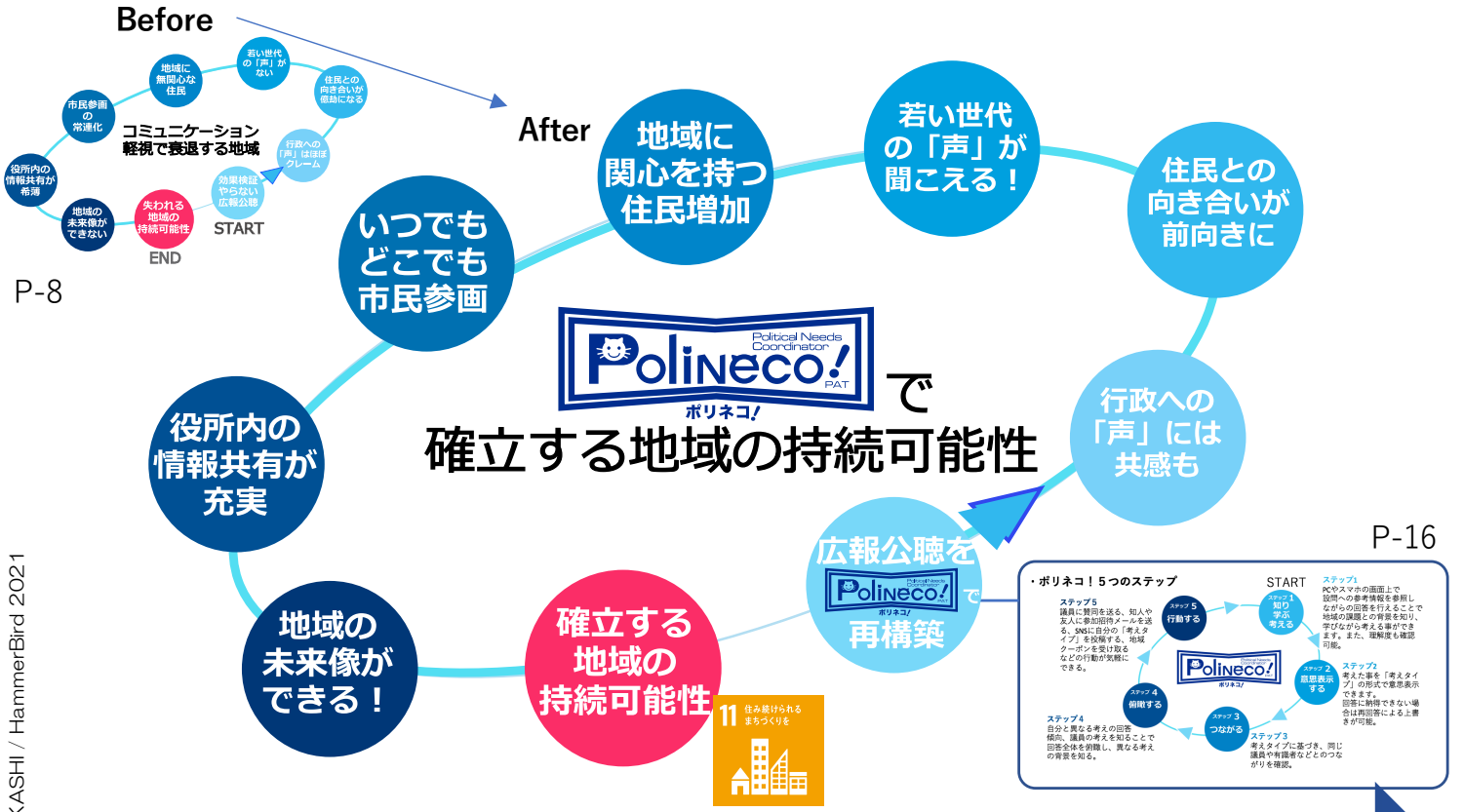
© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

# メモの要旨

**「ポリネコ！」**でコミュニケーションを再構築することで**地域の持続可能性の確立に向けた好循環**が実現します。

**「ポリネコ！」は、立場の違いや上下の関係なく、共通の言葉（データ、ファクトも）を踏まえて意思を示しあい、相互理解と意見の昇華、納得を見出すコミュニケーションの仕組みです。**（＊特許取得技術）この仕組みを担当部署内の業務のひとつではなく首長直轄の取り組みとして運営することで、役所内各課の職員の方々が「ポリネコ！」で得られるさまざまな住民の声、輿論を共有することができるようになります。同時に住民と立場の上下なく意思を示し会えるようになります。（＝**行政のデジタル化、DX、SDGs、Society5.0対応の基礎**）

住民と行政の繋がりの再構築、信頼関係の構築は、今後も予想される新型コロナのような事態をはじめ、防災や教育、インフラの維持などへの対応力を高めることにも繋がります。




背景やインターフェースについてより詳しく

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

# 1. これからの日本の地方自治に不可欠な「新しい住民参加」

来たるべき街の形を特例法案を基礎にしながら実現するものがスーパーシティ構想です。この未来都市の実現には、テクノロジーが先行することで人間が技術やデータに従属させられる懸念もあります。この懸念から昨年2019年の有識者会議では、住民参画の重要性が具体的に「**新しい住民参加モデル**」として挙げられています。また、国民主権、住民自治を誇る日本にとって、スーパーシティで先行する中国モデル（権威主導）、北米モデル（資本主導）と同じ轍を踏まない、日本型モデルを確立する上でも重要な指摘です。

③住民参画

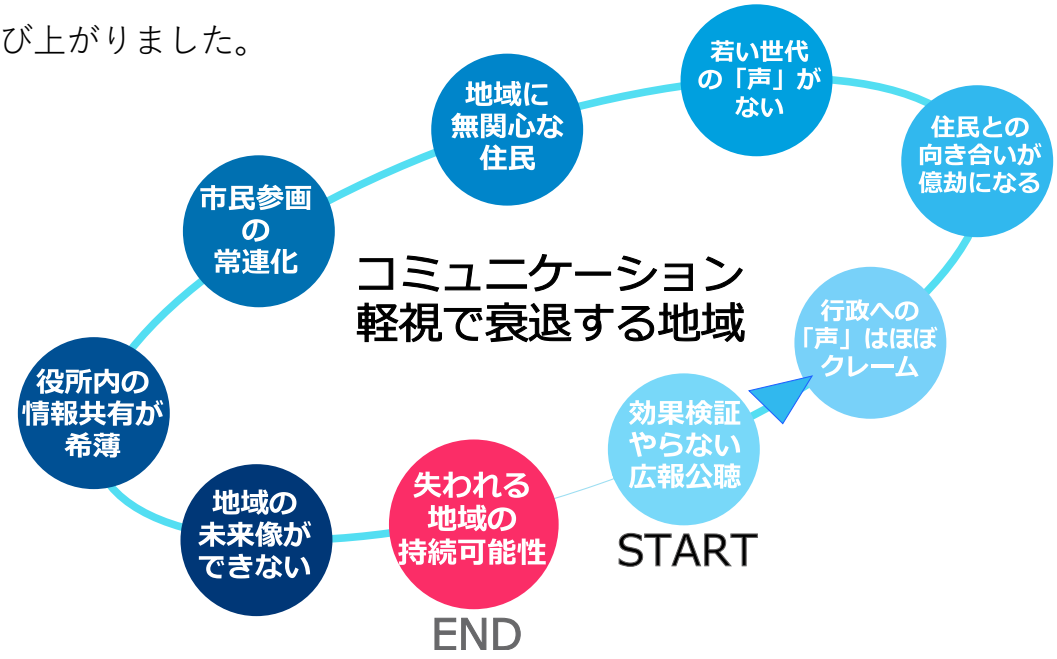
●住民が参画し、住民目線でより良い未来社会の実現がなされるように、ネットワークを最大限に利用する。
住民のコミュニティが中心となって、継続的に新しい取り組みがなされ、改善が進められるような新しい住民参加モデルを目指す。

内閣府　有識者懇談会 スーパーシティ構想に向けて
最終報告　2019 より

しかし、近代日本の地方自治において住民参加を始めとする自治体コミュニケーションは軽視されてきました。最重視されてきたのは財政で、これにより大合併が進められ、全国でコミュニティとコミュニケーションの希薄化に拍車がかかり続けてきました。しかし、コロナ禍とDX、デジタル化への注目によって、いままで軽んじられてきた自治体コミュニケーションが一転して、重視すべきことになったのです。

# 2. 自治体コミュニケーションの現状

2019年に私とデロイトトーマツで行った共同調査「自治体コミュニケーションの未来を展望する調査2019」では、下図のような問題構造（負のスパイラル）が浮かび上がりました。




© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

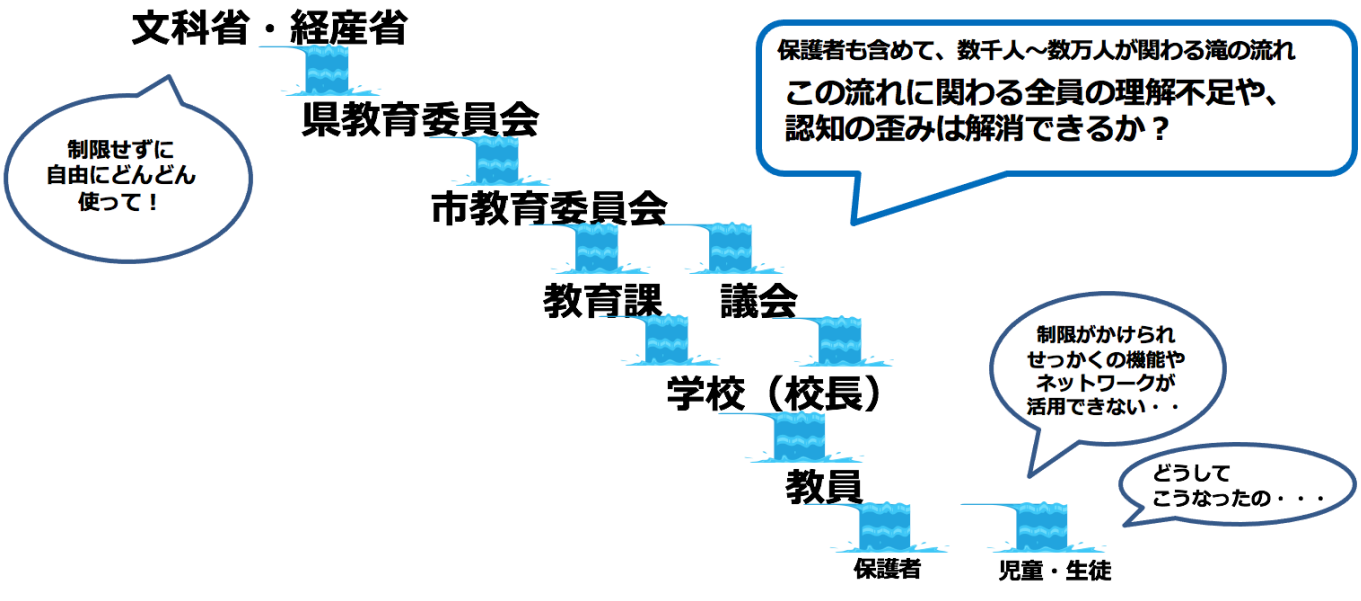
回答のあった多くの市や町で公聴、住民参加の現状について接点のある住民層が高齢層に偏ることなどを課題として認識していながらも、回答のあった568の市町のうち約8割で広報・公聴の検証が行われていないことが明らかになりました。
また、半数以上の市や町で、18歳未満の声を聞く機会を設けず、設けているとしても形式的なもののとなっており若年層との接点が持てていない状態であること。それにも関わらず、地域からの人口流出を大きな課題として認識しており、市や町という行政組織が、戦略的に住民と向き合えていないコミュニケーションの実情が浮かび上がりました。コミュニケーション軽視は、自治体が抱える殆どの問題の要因となっているのです。

実際に市役所などを取材すると広報・公聴がルーチンワーク化しており、課題意識を持った場合でも異動によって根本的な対応が極めて難しい状況となっていることが判りました。自治体コミュニケーションは、職員の能力や努力では対応が困難な課題となっています。

## 3. 政策・施策がうまくいかない背景-滝型コミュニケーション

コミュニケーションの軽視は、スーパーシティ/スマートシティおける住民参加に限らず全ての政策、施策に共通する課題要因です。コロナ禍での行政と住民間のつながりの脆弱さは、給付金や学校休校の際にも可視化されました。別の政策ではGIGAスクールを挙げることができます。
文科省・経産省からは、タブレットPCやノートブックを積極的に制限を設けず使うことを推奨していますが、実際はカメラの機能制限やアプリ制限、ネットワーク活用の制限を行う自治体やタブレットやPCを自宅に置き、学校に持ってこないように指導する学校も現れています。組織の中で関係者の理解不足などを指摘することにはリスクを伴います（＊囚人のジレンマ）。そのため、流れの中に歪みが生じると下流の全てに影響します。次世代を担う児童・生徒達が、自分たちでは選択できない地域の行政環境によって大きな負の影響を受けることになり、中長期的に地域活力の低下を招きます。

**・教育行政（GIGAスクール）における滝型コミュニケーション**

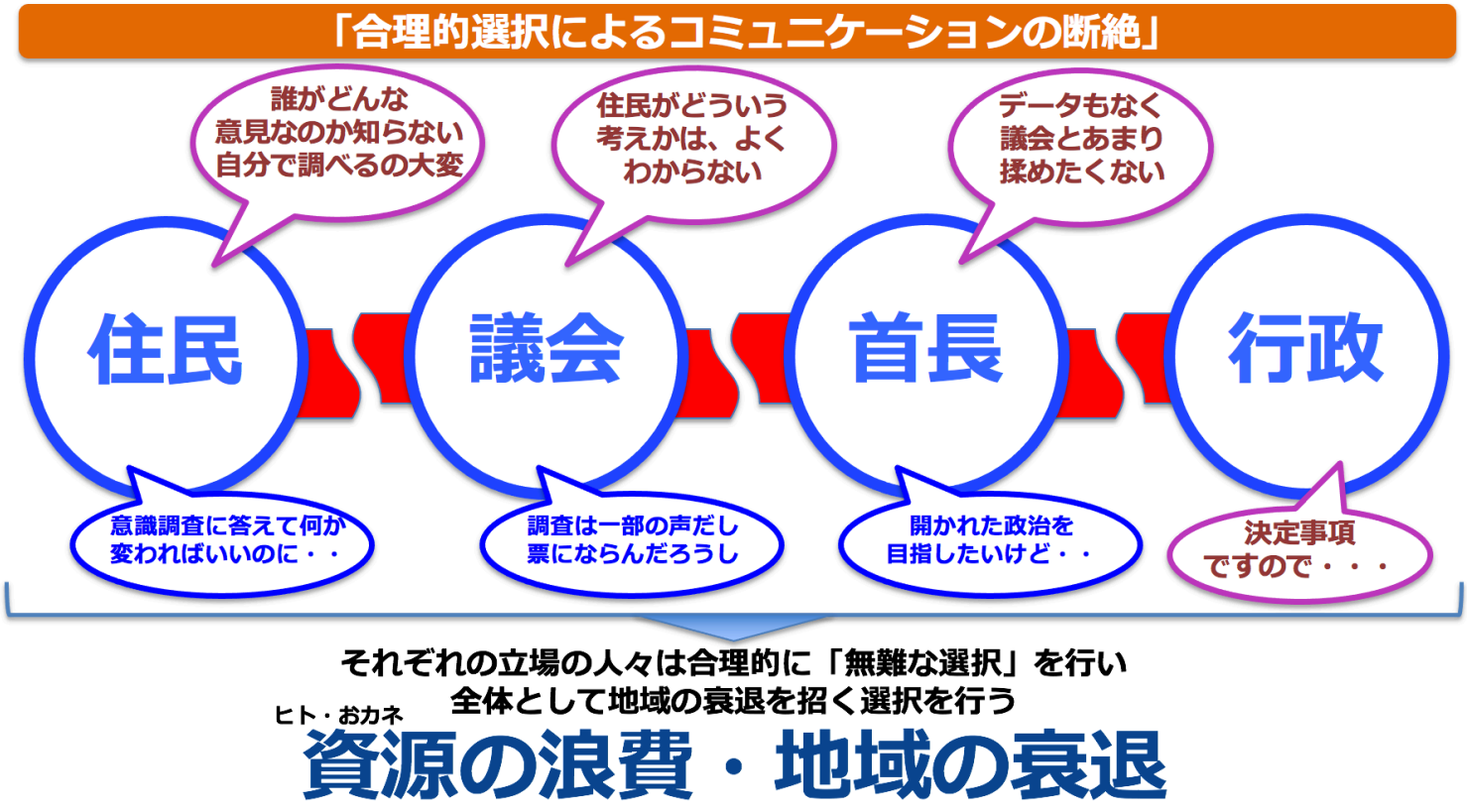



© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

このような政策の意図を実社会に具体化できない問題は他の社会課題でも起きています。問題の背景にあるのは滝（ウォーターフォール）のように指示や要請などの情報が落ちてくるコミュニケーション構造です。この過程に一人でも理解不足があったり、意図を誤解したり、意図的、無意識に関わらず抵抗があると下流の全てに影響します。また、滝のぼり（フィードバック）の回路がほとんどないので、下流に行くほど吹き溜まりとなり、政策（政府や自治体）に対する信頼が低下し、根本的な改善から遠ざかります。

## 4 . 囚人のジレンマによる<br>合理的な選択によって地域が衰退する

この滝型コミュニケーションによる弊害はゲーム理論における囚人のジレンマ（＊最も合理的な選択が共犯者とのコミュニケーション不能によって選択困難となる）にも通じます。それぞれの立場で正しい情報に基づく発言をしても徒労に終わる可能性がある場合は、何もしないほうがリスクが低減すると考えます。この合理的な考えに基づく無難な選択が重なることで中長期的に地域は衰退してゆきます。




アプリなどで住民の意見を集める手法もありますが、データやファクトに基づかない意見は感情的な世論（public sentiment）にとどまるものです。また、その声も議員に届くとは限らず、届いてもそれは住民からの意見を議員に聞いてもらっているという構図をつくりだします。

必要なのは、データやファクトに基づく熟考の上での**輿論（public opinion）**であり、議員とのフラットな関係、データやファクトに変化があった場合に迅速に対応できるコミュニケーション構造です。

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

# 5.知り、知り、学び、考え、意思表示できる「ポリネコ！」で「新しい住民参加」が実現する

「**ポリネコ！**」（**Poli**tical **Nee**ds **Co**ordinator）は、21世紀の民主制を実現するコミュニケーションデザインです。
（＊プロトタイプによる効果実証でマニフェスト大賞 最優秀戦略コミュニケーション賞受賞2016）

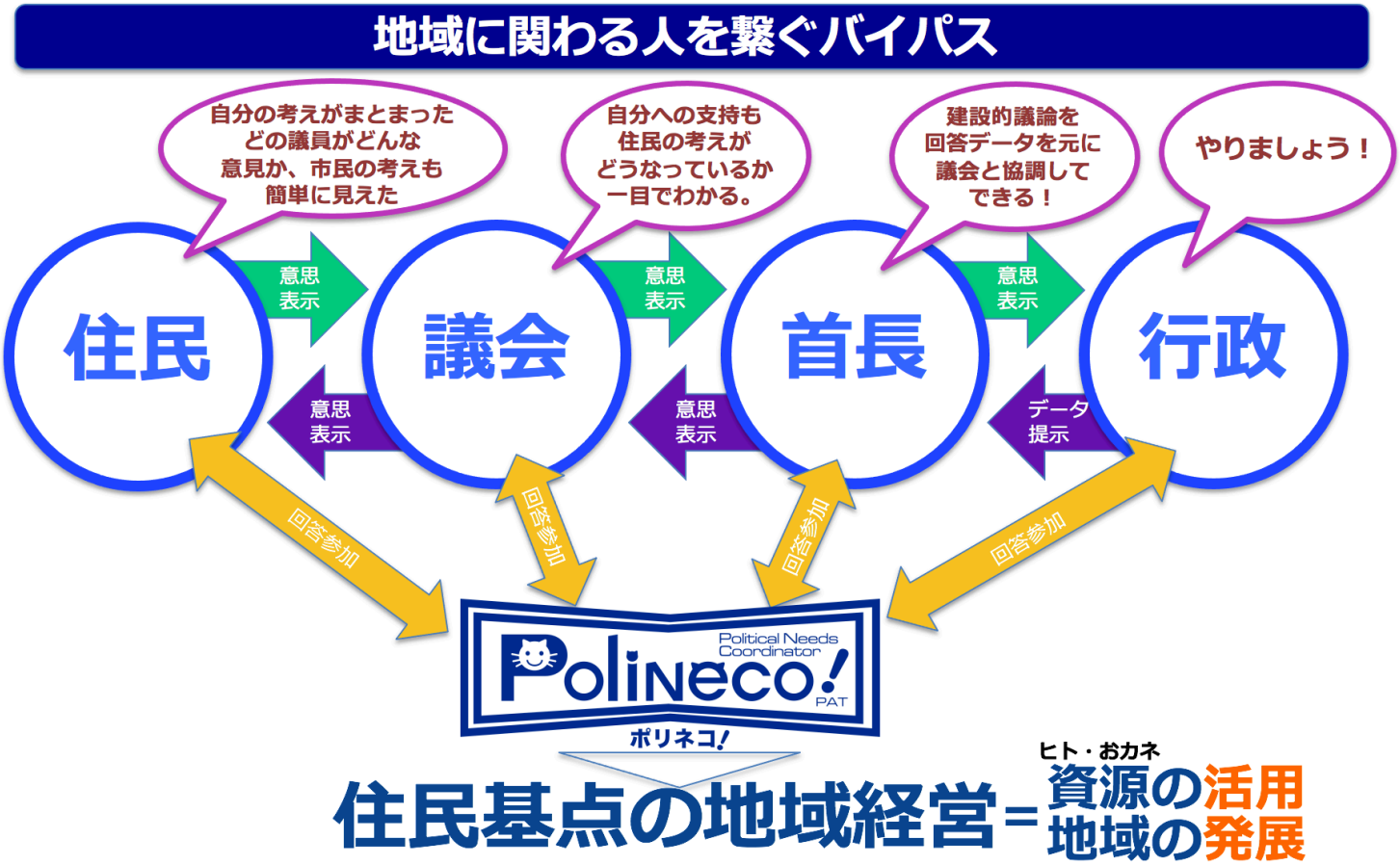
## 3つの大きな特徴

1.ひとつは学習プロセスが組み込まれた独自の回答プロセスによって回答者はデータやファクトに基づく意思表示ができます。また、調査テーマについての認識不足や誤解を把握しつつ、再学習（おさらい）を促すことで理解を向上させるプロセスを備えています。これにより世論調査の弱点である事象についてよく知らなくても回答できてしまうことを回避し、回答の質を向上させることができます。（特許申請技術）

2.回答者と政治家など別の回答者がお互いの回答結果のシンクロ率を動的に確認できる機能です。これにより回答者と政治家はフラットな状態で、データやファクトに基づき知り、学び、考えた意思を示し合うことができるようになります。（特許技術）

3.回答者の回答に応じて「色」を生成。回答者の回答傾向、回答者グループそして、回答者全体の回答傾向を「色」と「色の変化」から直感的にコミュニティの状況の把握と共有ができるようになります。（特許技術）

「ポリネコ！」が下図のようにバイパスとして機能し、それぞれの回答者が共通のUI（ユーザーインターフェース）を通じて意思表示し合うことによって、情報の滝型構造、囚人のジレンマ構造の弊害を脱することができるようになります。




© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

# 「ポリネコ！」による８つのコミュニケーションメリット

## 行政視点

**01** 住民と地域コミュニティの再構築と活性化

**02** 学び、考える「人」が増える

**03** データ、ファクトを踏まえた住民の「声」が聞こえる

**04** 住民との「信頼」が高まる

ビジョンを共有し

持続発展する地域

**05** 若者の「声」が聞こえ地域参加が進む

**06** 地域課題の解消、解決が確実に進む

**07** 関係住民の継続的な地域への参加

**08** 年代や環境など属性ごとへのプッシュアプローチ

## 行政コミュニケーションの最適化

1.回答蓄積によって地域に暮らす人々のライフスタイルタグ（切っ掛け）が生成され、繋がりができやすくなり、地域コミュニティの再構築と活性化を促すことができる。

2. 学習型調査の仕組みによって、地域課題について学び、考える「人」が増加、行政の取り組みを理解し、賛同を示し、支援する住民が増加。

3. 先入観や思い込み、誤解による「声」ではなく、データやファクトを踏まえた「声」が輿論として現場に届く。

4. 回答とフィードバックのの繰り返しによって、住民がどのような考えかの解像度が向上、「信頼」が醸成される。

5. GIGAスクールによりハードウェアが完備され、コミュニケーションのソフトとして「ポリネコ！」が機能することでいままでの行政コミュニケーションでは繋がりが弱かった若者層との繋がりを一気に強化できる。

6. 地域の現状について精度の高い認識を持つ住民が増えることで地域課題の解消、解決が確実に進む。（特に重要な事柄は、議会、議員とのシンクロ表示を設定）情報の周知、フィードバックの迅速化による施策の施行、改善の**スピードアップ**。

7. 進学などで地元を離れた人や、地域のファン、移住検討者など関係住民の意思にも対応する地域運営が可能に。

8. 回答データに基づいて、性別や地域、ライフステージに基づく情報提供、意見収集を属性別に行えるようになる。

## 「ポリネコ！」による８つのコミュニケーションメリット

### 住民視点

**01** いつでも どこからでも 参加できる

**02** 簡単にデータや ファクトを知り 学び、考えることが できる

**03** 地域の人々の 「考え」を俯瞰 できる

**04** 行政との 「距離」が 近くなる

ビジョンを共有し

持続発展する地域

**05** 他の世代など 自分とは異なる 立場の人々の 意見や考えが判る

**06** 地域課題の 解消、解決を 実感できる

**07** いまは住んで いなくても 地域に関われる

**08** 自分に合わせた 情報が行政から 届くようになる

## 理想的な地域参加が気軽に実現

1. スマホ、PCタブレットがあれば、いつでも、気軽に、簡単に参加でき、メリットも受け取ることができる。

2. 学習型調査の仕組みによって、手間をかけずに調査テーマの背景などを知ることができ、意思表示によって当事者として関わるきっかけを得られる。

3. 他の回答者の「考えタイプ」のグラフなどで俯瞰でき、視野が拡がる。

4. 回答とフィードバックのの繰り返しによって、行政との距離が近くなる。

5. 自分とは異なる世代、「考えタイプ」の人々の背景を知ることができる。

6. 回答参加を通じて、地域課題が解消、解決に向け動いていることを実感できる
また、行政からの周知事項を確実に確認でき施策の実施、改善の**スピードアップも実感**できる。
（特に重要な事柄は、議会、議員とのシンクロ確認機能を設定し確認できる）

7. 進学などで地元を離れた人や、地域のファン、移住検討者でも地域との繋がりを回答参加という能動的な形も含めて継続的に持つことができる。

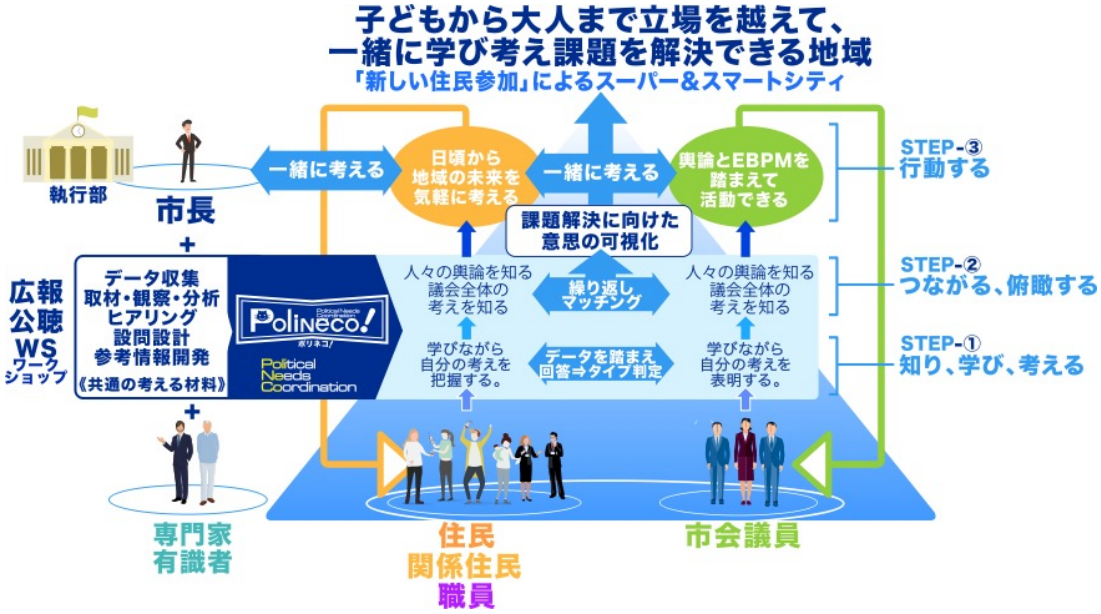
8. 自分に必要性が高い情報（カスタマイズされた情報提供）が、行政から届くようになる。

# 6.「ポリネコ！」で立場を異なる人々を１つの「場」に

市町村や県など、さまざまな地域で暮らす私たちはそれぞれの立場が異なり、その間には見えない壁があります。この壁によって地域を挙げた議論も住民参加も困難なものになっています。首長からの情報発信を活発に行っても、一方通行の発信になってしまい誰でもが参加できる建設的な議論に進むことは殆どありません。

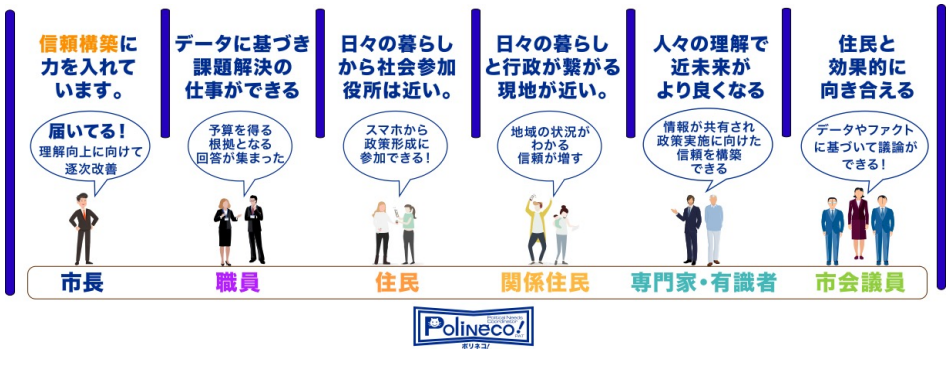
Before

「ポリネコ！」は私たち誰もが参加できる壁のない「場」です。回答データから建設的な議論につながる相互理解が促進されます。




地域行政ではさまざまな調査分析が行われレポート化されていますが、その情報を住民や職員、議員が読み理解し内容が広く共有されることはまずありません。
こうした地域にとって重要な情報が塩漬けになる状況を「ポリネコ！」では、設問設計に関わるデータ収集、政策分析や取材などを「ポリネコ！」事務局が首長のもとで行い、設問や参考情報の形でシステムに載せることで改善します。
下図のように、それぞれの立場を隔てる壁も「ポリネコ！」によって風通しが良くなり、地域課題に関わる重要な情報が地域に関わる全ての人に、独自の回答参加プロセスを通じて理解されやすい形で届くようになります。

After




© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

# 7.「ポリネコ！」５つのステップ

ステップ１ 知り 学ぶ 考える

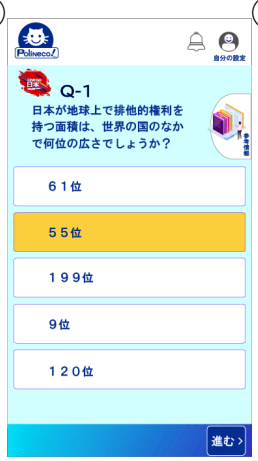
「ポリネコ！」はパソコンやスマートフォンのブラウザで利用できます。参加者は回答過程を通じて、事象の背景を知り、学び、考えながら意思表示を行えます。

①

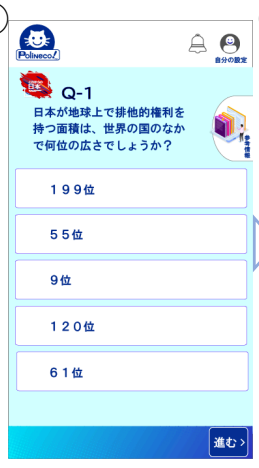
②

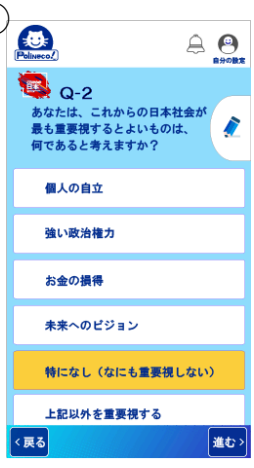
③

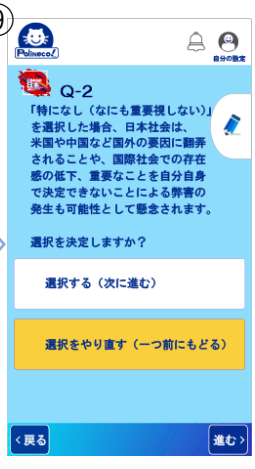
④

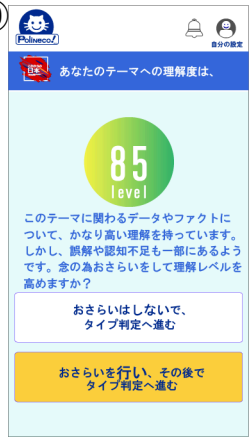
⑤



⑥

⑦



⑧



⑨



⑩



⑪へ

以下の画像は、開発用のイメージとしてご覧ください。

**①エントリー画面**

↓

**②トップ画面**

この画面で複数の調査テーマの最新状況を確認。
また、回答受付前の取材中の状況などを記事で提供。

↓

**③記事画面**

インタビューやデータの読み解きなどを記事として提供。

↓

**④回答スタート画面**

↓

**⑤正解のある設問画面**

正解のある設問に参考情報が付く。（⑤-⑦で先入観による認知の偏りを低減する）

↓

**⑥参考情報画面**

調査テーマについてデータやファクトなどを学ぶ。

↓

**⑦参考情報提示後の設問画面**

選択肢はランダムに変更し表示。

↓

**⑧正解のない設問画面**

↓

**⑨選択に基づく確認設問画面**

選択から予想される事象を提示して回答者の回答強度を確認。

↓

調査テーマに応じて、
⑤正解のある設問画面から、
⑨選択に基づく確認設問の設問数、順序を設定。

↓

**⑩理解度確認画面**

回答者のテーマへの理解度を表示。誤解や認知不足と思われる情報への追加設問（おさらい）を案内。

↓

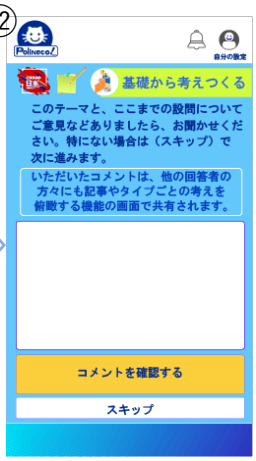
⑪へ

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

ステップ 2
意思表示する

⑪

⑫



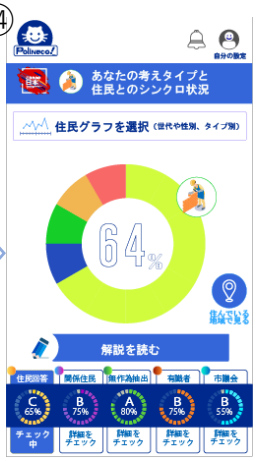

＊回答はマイページに記録され、後から参照することができます。

＊複数の調査テーマへの回答が蓄積されることで、行政と住民との対話が豊かになります。

ステップ 3
つながる

⑬

⑭



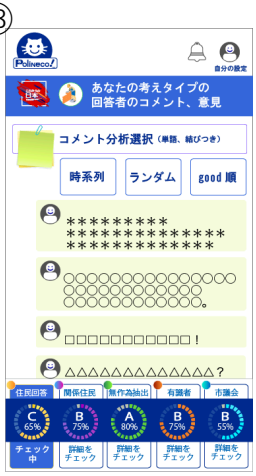

⑮

⑯

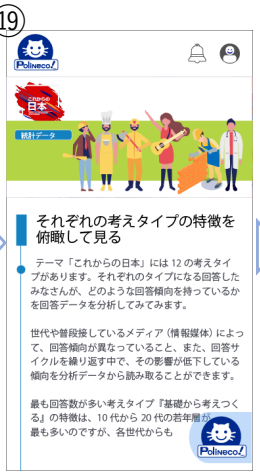
⑰

ステップ 4
俯瞰する

⑱




⑲




⑳へ

**⑪考えタイプ表示画面**
回答に基づき、回答者のテーマへの考えをタイプとして提示。同時に理解度スコアも併記。
ポジティブ面、ネガティブ面の両方を確認。また、結果に納得できない場合は再回答へ。
オプションで自分のタイプをSNSにシェア可能。

↓

**⑫「考えタイプ」についてのメモ入力画面**
回答や自分の考えについてのコメントを書くことで、
記事や他のページで他の回答者に共有。

↓

**⑬各グループと自分とのシンクロ状況画面**
それぞれの回答者層に、自分と同じ考えタイプがどの位となっているかの状況をグラフで確認。
各回答者層へ詳細を確認するリンクを画面下部に表示。

↓

**⑭住民とのシンクロ率画面**
住民の中に自分の考えと同じ回答者がどの位いるのか、また世代ごとなどの動向も確認できる。
（各回答者層ごとにシンクロ率画面あり）

↓

**⑮地域とのシンクロ画面**
登録時のデータに基づき住んでいる地域の回答状況を表示。
町内会単位などの設定を行うことで、町内会のオンラインでのつながりも促す事が可能。（会費集めや告知オンライン化も含め）

↓

**⑯議会とのシンクロ画面**
議会議員の回答とのシンクロ状況を表示。

↓

**⑰各議員の回答確認画面**
議員のコメントなどを通じて、自分の考えとのつながりを確認。

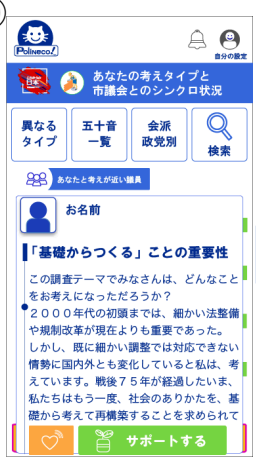
↓

**⑱⑲「考えタイプ」の背景を知る**
回答動向の分析データから、
それぞれ考えタイプの考え方の傾向やコメント分析（⑫で入力されたコメントのテキストマイニングなど）を確認。

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

ステップ 5
行動する

⑳




㉑

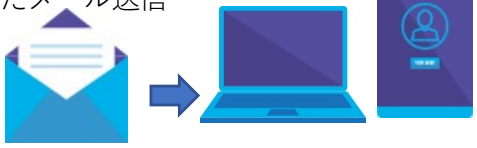
＊自分の困りごとを実在性を担保しながら匿名で送信することが可能。

＊twitterなど既存のSNSではなく、行政のメディアを通じて、住民と繋がれることで、コミュニケーションの精度と信頼性が向上します。

㉒

㉓

＊回答タイプや属性（学生のみ、子育て世帯のみなど）に応じたメール送信






次の回答サイクル、調査テーマへ

調査テーマについての意思形成、合意形成を実現

**⑲議員回答確認画面からの行動**

議員のコメント対して、応援（たとえば「いいね」の送信）等できる。
議員個人のページに直接コメントを書き込むよりも気軽かつ確実に応援が可能。

↓

**⑳行動＝アクション一覧画面**

自分の考えタイプをSNSに載せる（シェア）、友人などに招待メールを送る、未回答議員に回答リクエストを送る、回答インセンティブを受け取る/使うといった「行動」に関する一覧を表示。

↓

**㉑クーポン画面（イメージ）**

地域クーポンやポイントを確認、バーコードはイメージで単純な券の表示も可能。

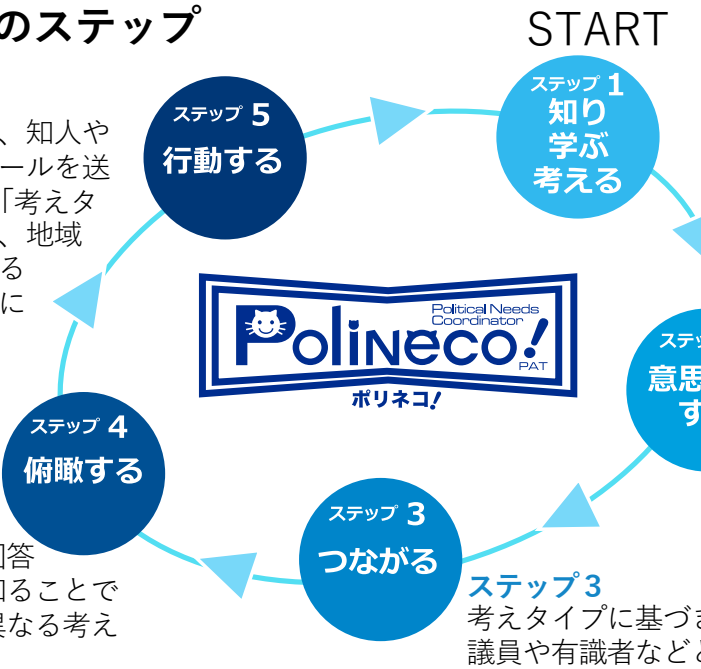
↓

**㉒プッシュ告知/メール送信**

回答状況に変化があった場合、新しい調査テーマがスタートする時などに、メールで回答や記事をへの案内を配信。
このサイクルによって意思形成、合意形成を行う。

このように誰もが気軽に、時間や場所の制限を受けずに、立場や人的関係による上下なく、地域課題の解決、解消という前向きなコミュニケーションに参加できるようになり、地域全体の信頼が高まるサイクルを育ててゆくことができます。上記のプロセスは以下の５つのステップにまとめられます。

## ・ポリネコ！５つのステップ




**ステップ1**
PCやスマホの画面上で設問への参考情報を参照しながらの回答を行えることで地域の課題との背景を知り、学びながら考える事ができます。また、理解度も確認可能。

**ステップ2**
考えた事を「考えタイプ」の形式で意思表示できます。
回答に納得できない場合は再回答による上書きが可能。

**ステップ３**
考えタイプに基づき、同じ議員や有識者などとのつながりを確認。

**ステップ４**
自分と異なる考えの回答傾向、議員の考えを知ることで回答全体を俯瞰し、異なる考えの背景を知る。

**ステップ５**
議員に賛同を送る、知人や友人に参加招待メールを送る、SNSに自分の「考えタイプ」を投稿する、地域クーポンを受け取るなどの行動が気軽にできる。

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

# 8.コミュニケーションの再構築から変わる地域

「ポリネコ！」よって「行政コミュニケーションの最適化」が実現します。「**地域の持続可能性の確立に向けた好循環**」が動き始めます。

これからの地域経営に不可欠である「新しい住民参加」が実現すると同時に、下記のような取り組みも同時に可能となります。

- **地域経済の活性化**
  回答者にポイント、クーポンを発行する画面を持たせることで、回答インセンティブを提供しながら地元経済の活性化を促すこともできます。
- **行政内の調査プラットフォームとして運用、情報共有**
  各課がばらばらに行っている意識調査やアンケートの共通プラットフォームとして運用することができます。この共通化によって庁内の情報共有、意思形成も可能となります。
- **地域内共助ネットワークの実現**
  継続的な回答集積によって、地域内の共助を実現するネットワークも実現します。
- **災害など突発的変化への対応力の高い地域の実現**
  一人ひとりが居住地域とハザードマップの関係を学習し、その状況を把握できるようになることで、住民と行政の認知をすり合わせた高精度の地域継続プランを策定出来るようになります。
- **GIGAスクール構想への対応と連携**
  この2020年後半からのGIGAスクール構想の浸透によって、全国の小中の児童・生徒に端末と、ネットワークが行き届きます。これにより行政と接点が薄かった若年層とその保護者世代へのアプローチが一気に行いやすくなります。地域独自の教育環境の構築を入り口に地域の活性化、持続可能性を高めるコミュニケーション環境を構築できる好機となっています。

# 9-人中心の社会のために

国民主権、住民自治、地方の時代、Society5.0と言いつつも、そのためのコミュニケーション環境の整備を軽んじてきた”つけ”が「失われた30年」となり日本が凋落している状況を生み出しています。

中国、欧州、北米モデルとは異なるスーパーシティ/スマートシティのモデルを住民基点で実現することは、私達の社会が「焼け野原からの豊かさの獲得」に代わる次の社会運営コンセプトを手に入れるためにも必要不可欠です。

「ポリネコ！」による「**行政コミュニケーションの最適化**」は、これからの地域社会そして日本社会の再構築と運営の観点からも大きな意義を持ちます。

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

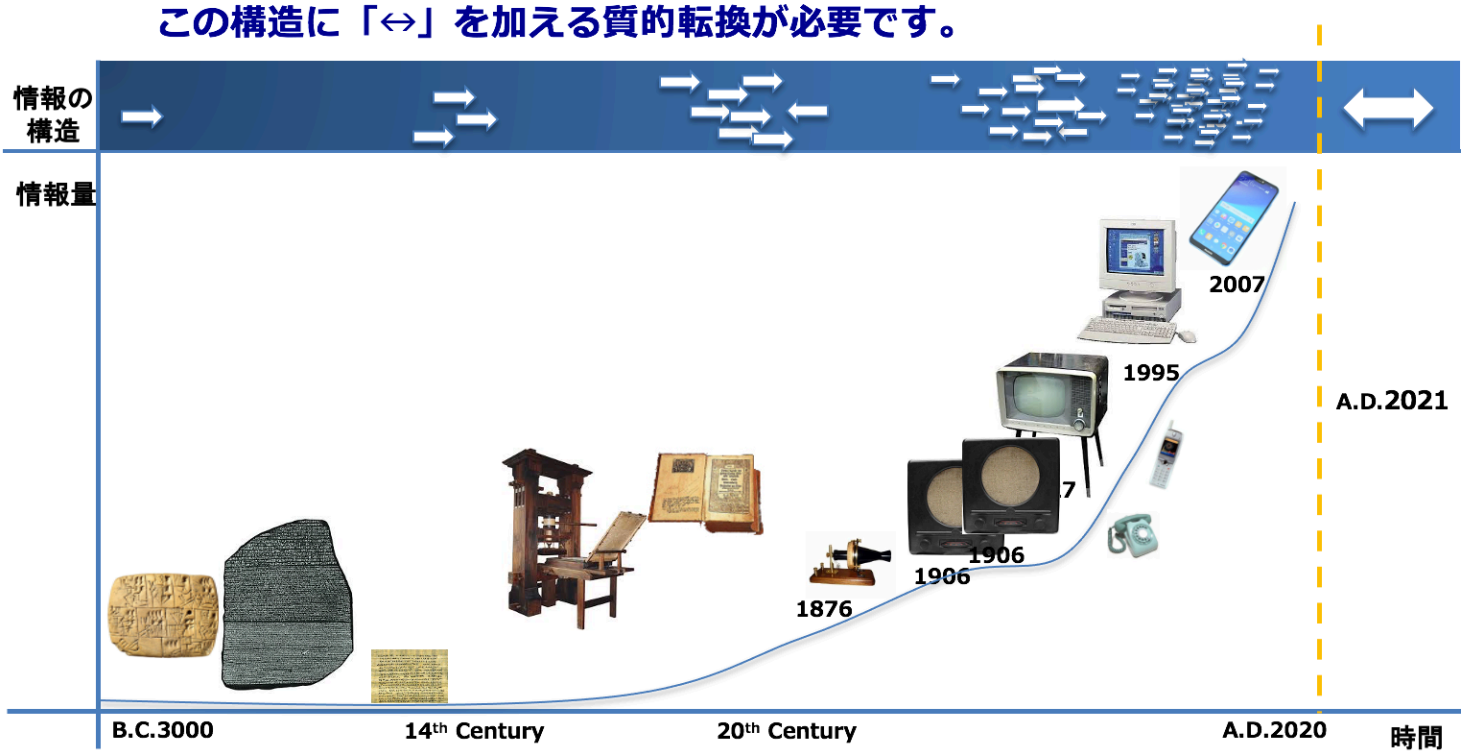
## ・メディア史5000年から見た「ポリネコ！」

有史以来、人類のコミュニケーションの形は「→」でした。メディア史は「→」の量と速さの最大化を目指してきた歴史です。しかし「→」のコミュニケーション構造の基本形は投げっぱなしです。新聞がどんなにスクープを出しても社会制度を変えることに至ることは稀でほとんどは忘れられます。テレビも放送後のフォローはありません。いずれも読む、視聴するというプロセスの先には何かがあるわけではなく、何かが変わるということはまずありません。むしろ量が膨大になる中で注目を集めるために感情的な盛り上がりを是としてしまう傾向さえあります。このコミュニケーションにおける構造的弱点が、各国での民主主義の行き詰まりの背景にあります。

## 2021年以降に必要なコミュニケーションの形

**人類5000年のメディアの歴史、発展の形**

**・情報量は数万倍に激増していますが、情報の構造は「→」です。**
**この構造に「↔」を加える質的転換が必要です。**




「↔」の形がこれからの社会に必要です。「↔」は、ひとつのコンテンツについての認識を確認しながら、その結果を踏まえて次のコンテンツを提供することで、相互理解を目指す投げっぱなしにしないコミュニケーションの形です。
「ポリネコ！」の基礎は、この「↔」です。

## ・SNSの終わり

インターネットで人々が繋がることで社会が変わるという理想が語られていましたが、現在のtwitterやフェイスブックなどいわゆるSNS（ソーシャルメディア）の構造には、知らないことに付和雷同したり、見ず知らずの人がいきなり怒鳴り込んでくるようなノイズの多い情報構造のため紳士的な対話が困難です。
社会が変わるコミュニケーションを実現するには、人間が人間として紳士的に対話して相互理解できる情報とコミュニケーションの構造が必要です。

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

## ・これまでの広報・公聴/アンケートとの比較

「ポリネコ！」の設計思想は、下図のように現状の広報・公聴/アンケートの弱点を補完するものです。意識調査などのアンケートをオンラインで実施しても「ポリネコ！」のような信頼形成には繋がりません。地域社会のビジョンの確立と共有、信頼形成に「ポリネコ！」は有効です。

| | Polineco! ポリネコ! | 広報広聴、アンケート |
|---|---|---|
| 1.学習機能 | あり<br>回答プロセスで学習して知ることができる | なし<br>知らなくても回答可能 |
| 2.双方向のフィードバック | あり<br>回答からフィードバックが受け取れる | なし<br>基本的に読んでおわり、回答しておわり |
| 3.相互理解の設計 | あり<br>共通の予備知識、自分以外の回答を参照できる | なし<br>予備知識の差、自分以外の回答が見えない |
| 4.議会/議員と | つながる<br>選択式の議員回答で、一緒に意思表示できる | つながらない<br>飽くまで参考情報 |
| 5.連続性/継続性 | あり<br>回答履歴を参照した設問など、続くやりとり | なし<br>基本的にその時限り |
| 主権者としての<br>6.輿論の意思表示 | できる<br>学習を通じた熟慮を経た意思表示が可能 | できない<br>世論≒感情としての意思表示にとどまる |
| 7.関係住民対応 | あり<br>関係人口など市外の関係者の参加が可能 | なし<br>住民票の登録者が基本的な対象 |
| | 住民-行政間の<br>信頼が育つ<br>「信頼形成」を目的においた実施 | 住民-行政間の<br>信頼が育ちにくい<br>量を重ねても次につながらない |

## ・海外の住民参加モデル「decidim」との比較

バルセロナをはじめ欧米の都市でも住民参加の取り組みが「decidim」など仕組みを通じて、行われるようになっています。住民の意見を引き出す点で「ポリネコ！」と似ていますが、意見の引き出し方、引き出した後のプロセスも包括できるモデルが「ポリネコ！」です。
また、意見を引き出す入り口として、並行展開することも有効です。

| | Polineco! ポリネコ! | decidim |
|---|---|---|
| 1.学習プロセス | ◎ 特許申請技術による学習機能 | × |
| 2.相互理解コミュニケーション | ◎ 他の回答者の動向、意見等を確認できる設計 | × |
| 3.データやファクトを踏まえた意思表示 | ◎ 学習プロセスと連携してEBPMを実現 | × |
| 4.議員と一緒に | ◎ 特許技術によるアクティブシンクロナイズ | × |
| 5.簡単に回答 | ◎ 選択式設問で意思表示が可能 | × |
| 6.参加者を増やす仕組み | ○ 商工課、GIGAスクールなどとの連携で実装 | × |
| 7.各課職員も一緒に | ◎ 職員アカウントに対応運用面も対応 | × |
| 8.設問設計、課題分析 | ○ 標準装備 | × |
| 9.個別の施策の改善 | ○ 設問テーマの設定で対応可能 | ○ |
| 10.回答集団ごとの対応 | ◎ 標準装備 | × |
| 11.継続的な関係構築 | ◎ メールアドレスで継続的繋がりを構築、運用 | △ |
| 12.ビジョン・政策形成 | ◎ 標準装備 | △ |
| 13.導入の気軽さ | △ 関係各位との調整、設問設計など若干手間がかかる | ◎ |
| | **子どもから大人まで、議員も含め立場を越え一緒に学び、考え、意思表示（意見も含め）しながら、継続的に課題解決に参加できる** | **感度の高い住民が、アイデア、意見を個別の地域課題にオープンに投稿できる** |

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

参考資料-3-

# ・プロトタイプについて

「ポリネコ！」のプロトタイプを栃木県塩谷町で「塩谷町民全員会議」として実施。人口減少が長年続きながら、町としての向き合い方がまとまらない状態が続いていました。また、地域ごとの住民集会を行っても少数の高齢者しか参加がなく、話題も行政への文句と要望ばかりで建設的な議論ができない、若者の意見を取り入れられないという状況でした。

そこで、「町民全員会議」を立ち上げ、人口減少の実態と背景が進学時の若年層の人口流出と地域の経済構造にあることをデータとファクトで示しながら、**中学生以上の住民2000名と町議会議員12名**による回答参加によって、

**“人が育つまちづくり”**という方向性を住民と議会の過半数の意見から形成することに成功しました。

また、“人が育つまちづくり”をどのように行うかについても、中学生を対象にしたアンケート結果（定住意向、町への認識など）を踏まえながら設問テーマで問いかけ、学校まかせ、行政まかせではなく、地域ぐるみで行うことについての意思形成にも成功しました。

Manifesto Awards 2016

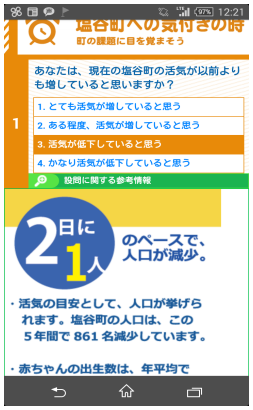
マニフェスト大賞
最優秀戦略
コミュニケーション賞受（2016）

しおや ちょうみん ぜんいんかいぎ - シンクタンク
塩谷町民全員会議

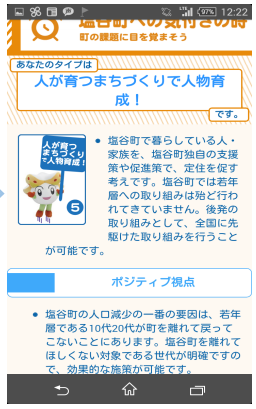
・プロトタイプでの「考えタイプ」10パターン

・プロトタイプでの基本インターフェース（回答画面、町民全員会議ニュース画面）

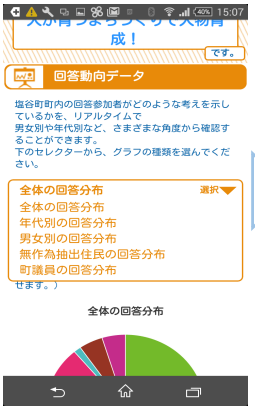
①事実の共有と確認



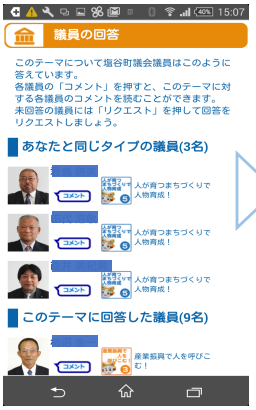

②自分の見解の表明



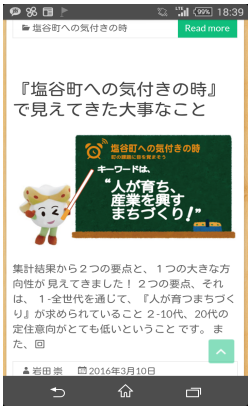

③他者の見解の俯瞰




④議員との回答マッチング




⑤建設的な意思形成




朝日新聞　2017年11月27日
月刊ガバナンス　2017年1月号

（３６０°）民意、直接住民からくみ取る　地方議員、なり手不足

有料会員記事
2017年11月27日 5時00分

地方議会 は、町村議員のなり手が不足するなど、地盤沈下が進む。議会に代わって、住民から直接、民意をくみ取ろうと模索する動きが出てきた。

■ネットが議場、町民全員会議

人口約１万２千人の 栃木県 塩谷（しおや）町。インターネットを使って住民の意見を集約しようという試みが続いている。

２０１５年１０…

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021

# FAQ・よくある質問

## ・参加する人が少なかったり、確保できないのではないか？

ご心配をされることもよく判ります。しかし、その心配は杞憂と言えます。
GIGAスクール構想によって地域の児童・生徒、保護者などと行政が直接繋がる機器環境が一気に整備され、**地域の2－３割の人々と行政が直接繋がる環境**が整いました。若年層とその保護者から参加者を形成することができます。
そして、継続することで、毎年参加者が増えてゆきます。数年以内に地域の3－4割と直接繋がる環境が実現します。
現状では、多くの市や町でのメール登録者数は数十人で数百人にとどまることも珍しくありません。『ポリネコ！』では、数千から数万人の参加を初期段階から想定することができます。

## ・高齢者はスマホやPCなど機器が使えないのでは？

スマホやPCを使いこなせない高齢者が他の年代よりも相対的に多いのは事実ですが、最新の調査では**70歳代以上でも40%以上がSNSを利用している**ことがデータ（総務省「通信利用動向調査」）から判明しています。
スマホやPCは、慣れの要素が大きく影響します。他の世代にかかっていた手間を使える人を増やすことに向けることで、住民との繋がりを確実に強化できます。

## ・ユーザーは実名？

**登録で実在性を確認し、画面上ではニックネームも選択**できることで、立場にとらわれない意思表示ができる設計となっています。登録時の実在性確認によって、既存SNSのような無責任な発信が行いにくい仕様です。

## ・「ポリネコ！」はシステムが納品されるのか？

いえ。「ポリネコ！」はシステム単体での納品は行いません、**実際に動かし成果をつくることが最重要**と考えています。この考えに基づき「ポリネコ！」は設問の開発設計に関わるー（庁内での説明会や研修、住民の方や有識者へのインタビュー、統計データなどに基づく政策分析、広報誌などへの原稿、PRやメディアへの対応など）ー原課で対応が難しいあらゆる事に対応します。
DX対応、Society5.0などに対応する知見に加え、政策形成に関わる住民の納得を実現する独自の仕組みを兼ね備えた**補佐官が増えるというイメージ**が最も近いと思われます。

## ・ワークショップなどは行わないか？

必要があれば行います。既に実施が決まっているオフラインの取り組みとのコラボレーションも可能です。

## ・職員による設問設計はあり得るか？

あり得ます。職員の方々に設問設計に関わる研修を行うことも想定されます。
実査を行う場合の最終監修は必ず弊社が行うことで品質確保を行います。

© IWATA TAKASHI / HammerBird 2021