株式会社Liquitous「Liqlid」

実証概要

- 新しいサービスを地域に実装する際に、技術ありきで実装を進めるのではなく、市民と対話し、ニーズを反映しつつ、取り組みを進めることは、サービスデザインやリビングラボと呼称され、一般的になりつつある。
- 「Liqlid」は市民は「アイデアを出す」「対話する」「投票する」「結果を確認する」等ができ、政策形成プロセスの可視化や包摂性の向上を図る、Webシステムである。弊社はこれを「市民参加型合意形成プラットフォーム」と呼称している。
- 本事業では、地域脱炭素にかかる2つのサービスの実証が実施される中、各サービス利用者からのフィードバックを集めることを目的に「Liqlid（リクリッド）」を活用した。
- 各サービスの画面上から、高砂市向けに構築されたLiqlid環境に遷移できるようにした。

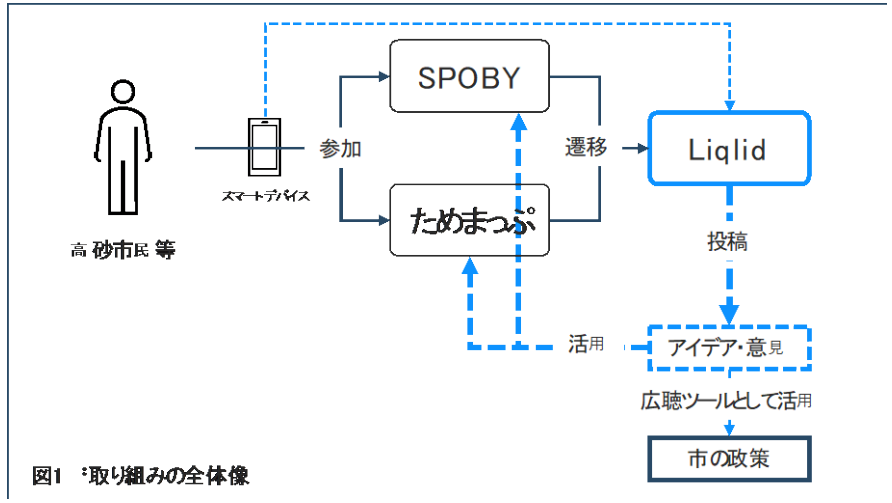
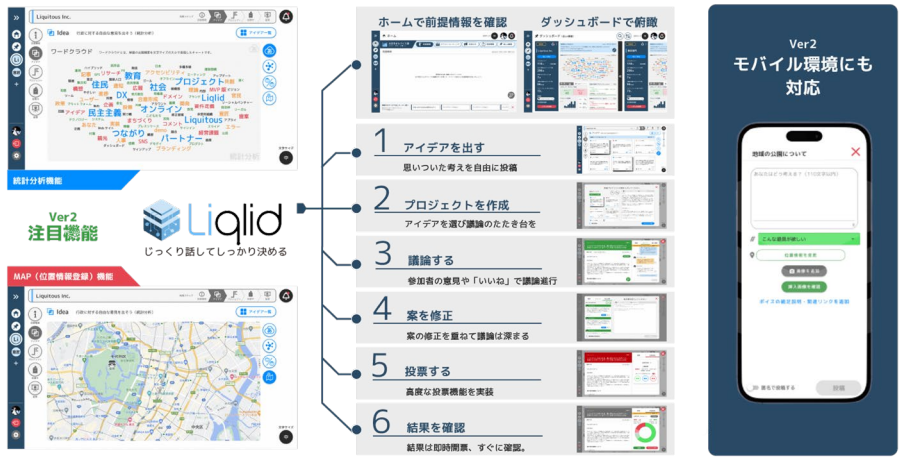


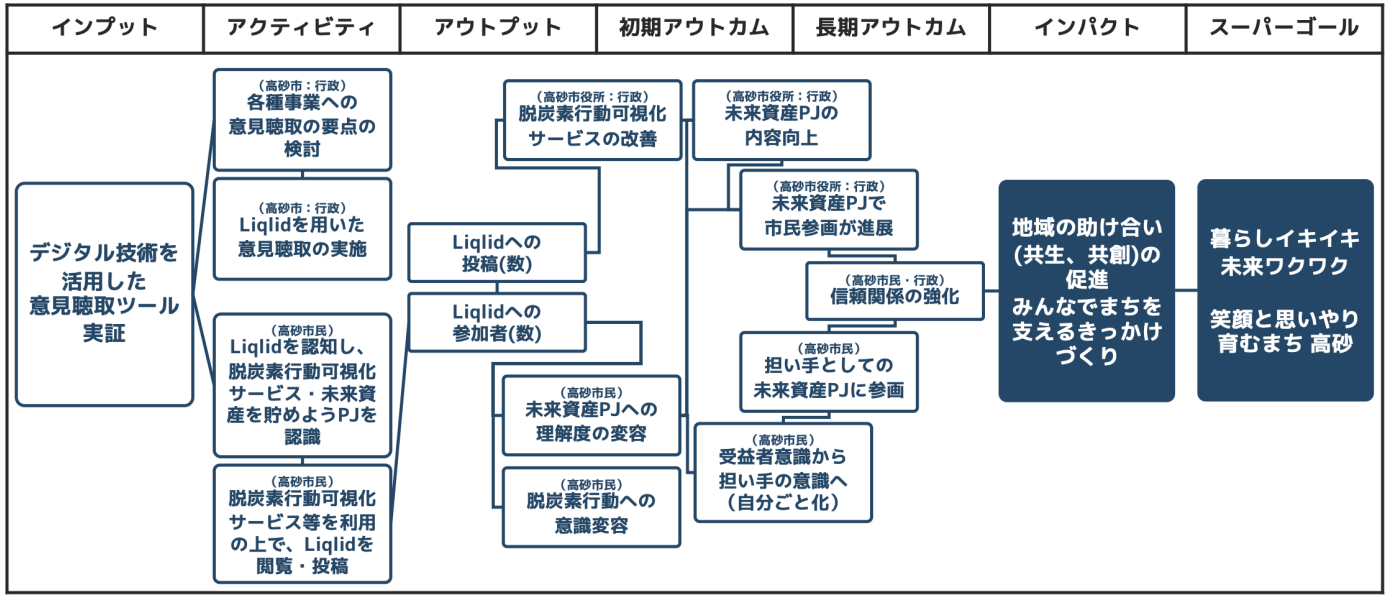
図1 ：取り組みの全体像



※ソフトウェアの画面は開発中のものです。実際の画面とは異なる場合があります。

株式会社Liquitous「Liqlid」

実証目標



指標名	単位	概要
参加者数	人	Liqlidへの参加者数を実証の「市民への波及度」として評価します。
アイデア等の投稿件数	件	Liqlid内のアイデアフェーズ/プロジェクトフェーズでのアイデア/チャットの投稿件数を「実証への参加度」として評価します。
参加者の意識変容度	%	Liqlid[illegible]PJ」に[illegible]後に、同じ設問を配信し、回答傾向の変化を測定します。
参加者インタビュー	－	Liqlid参加者から無作為抽出で対象者を選び、インタビューを実施。実証前後での「たかさご未来資産PJ」および意見聴取ツールへの印象・考えの変化を問いかけます（定性的指標）。

※これらの数値については、あくまでも相対的に取り組みを評価するものとして、具体的な目標数値を設定しなかった。

- 弊社は、「高砂市民と行政間の信頼関係の強化」を長期アウトカムに据えたロジックモデルに従って実証を進めてきた。本事業では初期アウトカムである本実証の他「サービスの改善」、「未来資産PJへの理解度の変容」、「脱単炭素行動への意識変容」を、本実証の目標とした。
- この達成度を評価するため、「参加者数」「アイデア等の投稿件数」「参加者の意識変容度」を定量指標、「参加者インタビュー」を定性指標として設定した。

株式会社Liquitous「Liqlid」

実証結果

○ 定量的結果

指標名	数値	評価
参加者数	閲覧者数：965名 アカウント作成数：69名	• 一定数の市民がLiqlidを閲覧したと評価する。また、アカウント登録に至る割合は10%未満であった • アカウントの作成の動機づけ・目的については、それぞれさらに改善すべき点が残った。
投稿件数	アイデア：29件 アンケート総数：113件	• 閲覧者965名のうち、113名がアンケートに回答し、うち69名がアカウント登録に至った。 • 確保したアンケート件数・アイデア投稿件数では、弊社が期待した傾向を確認できた。
参加者の意識変容度	変化を感じづらい(前→後) ・平均4/5→3/5 どう扱われているか分からない ・平均4/5→3/5	• 前後比較を実施したユーザーのうち、Liqlid使用前後で「意見を言っても変化を感じづらい」「意見がどのように扱われているのか分からない」という命題に対する同意度は有意に低下した。 • 「Liqlid」がこれらの命題への同意度に影響を与える(参画意欲の向上に寄与する)ことが示唆された。
参加者インタビュー	ー （調査実施中）	• 専門部会の職員を対象に取り組みの実施前後でインタビューを実施した。 • 事前インタビューでは、在職年数や経験のある部課により、市民参加に対する認識の差異が見られた。

○ 定性的結果

- Liqlidに市民がアイデアを投稿し、それに基づいて取り組みが改善され、市民が好意的な反応を再度投稿する「フィードバックループ」が機能する場面が見られた。
- フィードバックループの機能こそ、対話の根幹であることから、実証期間で「フィードバックループ」の機能に至ったことは、極めて大きな成果であると認識している。

○SPOBYに関するLid(投稿スペース)において、フィードバックループが機能し始めている兆候が見られる

8月中下旬：実証開始時期の投稿(自転車利用判定の厳しさについて)

やってみようという気持ちになり実際してみたが、自転車判定がされなかったり、脱炭素ポイントを貯めるのが難しかった。また時期が良くなく、暑過ぎて思っていたより利用できていないので惜しい取り組みだと思う。
08/12 返信する
匿名 5

「自転車」での移動の印象が変わった、という訳ではありません。ただ、このような形で可視化されることで、確実にモチベーションの向上にはなりました。自転車の判定がされ難いのは改善してほしいです。
08/30 返信する
匿名 3

1ヶ月間

9月中旬：改善要望が実際にサービスに反映されたと解釈し、喜びを伝える投稿

前に自転車判定がされ難いと投稿したのですが、改善いただけたのか、最近はかなり正しく判定されるようになりました。モチベーションが上がりました！
09/14 返信する
匿名 1

株式会社Liquitous「Liqlid」

評価

○ 実証目標（「サービスの改善」、「未来資産PJへの理解度の変容」、「脱炭素行動への意識変容」）に対する評価：

- Liqlidでは、市民から、2サービスに対する市民からのフィードバック/意見が投稿され、実際に各サービスでフィードバック/意見が反映された事象が起こり、実証サービスに関するフィードバックループが機能しつつある。
- 当初想定では、本実証以外の市民病院将来構想検討などをはじめとする重要事業におけるLiqlid活用を想定していた。これは、本実証事業に直接関わりのない市民にも、本実装事業、そして未来技術社会実装事業についても認知していただくことが目的であった。他方、庁内調整の結果、重要事業では、Liqlid活用に至らなかった。結果、SPOBY・ためまっぷのいずれかに参加している市民の数を実質的な上限として、Liqlidの運用を行わざる得ず、結果として、参加者数・投稿数が伸び悩んだ。
- Liqlid活用により、未来技術社会実装事業について、高砂市が市民と対話しながら事業を推進しようとした姿勢を示したことは、一定の意義があるものと考える。他方で、Liqlidもあくまでも対話のツールに過ぎず、事業の主体が積極的・本質的に対話する意思がなければ、ツールの活用が進まないことも、如実に示された。

○ 指標に対する評価⇒【参加者の意識変容度】

- 実証と並行して実施した利用者の意識調査では、Liqlidについて、肯定的な反応が多く見られた。
- 当該調査において、取り組みの進展と同時に、Liqlid（双方向性のある市民との対話ツール）に対する期待度は上がり、アンケート・説明会等（一方向の市民への発信）については、期待度が有意に低下した。一定数の市民が、従前の手法に限らない、新しい市民対話ツールを期待していることが強く推測される。