

県庁職員が実践したデザイン思考の学びと、今後の展望

hazuijunpei

なんで Policy Lab. Shiga をやろうと思ったのか

入庁後、2つの出会い

成安造形大学UX研修プログラム

UX SHIGA



**Startup
Weekend Shiga**

Powered by Google for Entrepreneurs

洞察に対する姿勢
(客観性)

顧客開発に対する姿勢
(ビジネスとは何か)

「階層的な組織・事務分掌」 → 「フラットなチーム」

「スキルセット」 → 「マインドセット」

「指導・命令・監視」 → 「伴走」



Hazui Junpei

日時: 2017年6月2日 場所: 滋賀県 草津市付近



週末の夜、入庁したてで年齢もさほど変わらない県職員らと会話してみると、やはり色んな経歴を持ってるだけあって、本当に個々で色んなことを考えてるんだなあ。ラジオ番組に出来るよこれと思えるくらい面白かった。

事務分掌とか一度取っ払ってみて、個々の思いありきで集まり、徹底して客観的な研究のうえで徹底して熱のある県のビジョン（案）を作り抜いてみるという場は、やっぱり必要だよなと思いました。それが各所属長の責任の及ばない形でオープンに表出されること、そして論考の価値があれば基本構想審議会や県政経営会議にあげる余地があること、そういう条件が揃えばやる意味があるんじゃないか。出来ることなら1年以上の時間をかけて。

そういうのできないものですかね。本気でやらせてもらえるなら本気でやりたいんですが。



写真にタグ付け



位置情報を追加



編集する

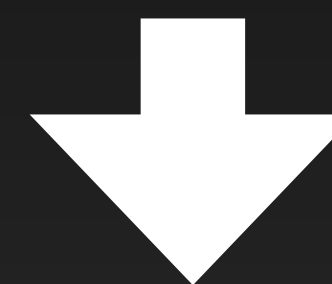


三枝 仁さん、坪田 浩平さん、他85人

コメント5件

階層的な組織・事務分掌

指導・命令・監視



自分が大切にしたい人を
大切にできる仕事へ

自分が大切にしたい人を大切にするために必要なこと

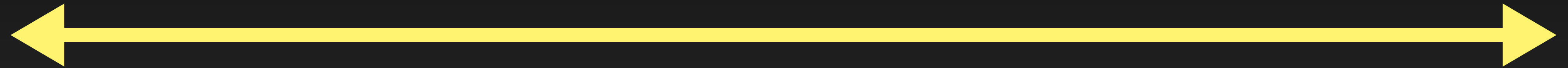


調査・分析

ソリューション・施策

自分が大切にしたい人を大切にするために必要なこと

この未知の領域を庁内の若手職員で「経験」する
プロジェクトにしようと考えた



調査・分析

洞察・問題発見

ソリューション・施策

いきなり公式で行うことは難しい



It's better to be a pirate than join the navy.

- Steve Jobs

kareprints.com/hand-painted-pirate-flag

県職員（主事・主任主事レベル）対象

政策立案のための 問題発見トレーニング

事務分掌や役職など一度全部取っ払ってみよう。
「自分なりの思い」をモチベーションにして、
デザイン思考から政策立案を行うための
問題発見・洞察力を身につける、
若手職員有志による週末ワークショップ。

テーマ / ペルソナ開発を通じたインサイト導出

ゲスト / 中山郁英さん、牧貴士さん（調整中）

参加費 / 無料

主催 / Policy Lab. Shiga（庁内若手職員有志）

申込方法 / 庁内メールまたは Facebook イベントページで受付



7月 毎週金曜
18:00-21:00

滋賀県庁
北新館3階



約20名の県職員が手を挙げた



トレーニング

ロールプレイ

提言



トレーニング

ロールプレイ

提言

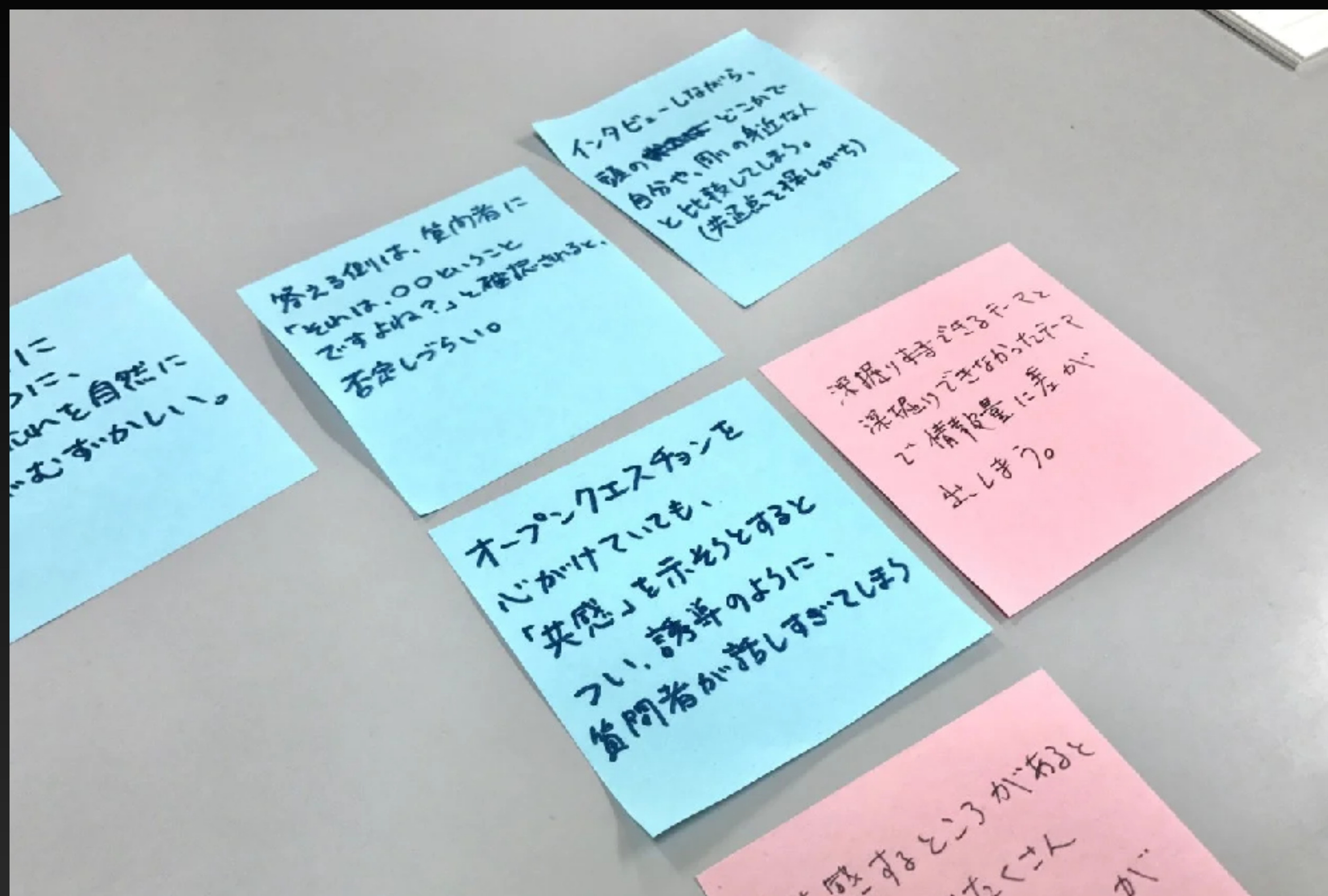


県内に暮らす4つの人物像の悩みに
どう応えられるかをみんなで描いた

どうして「うまくいった」のか



「階層的な組織」 → 「フラットなチーム」



「スキルセット」 → 「マインドセット」



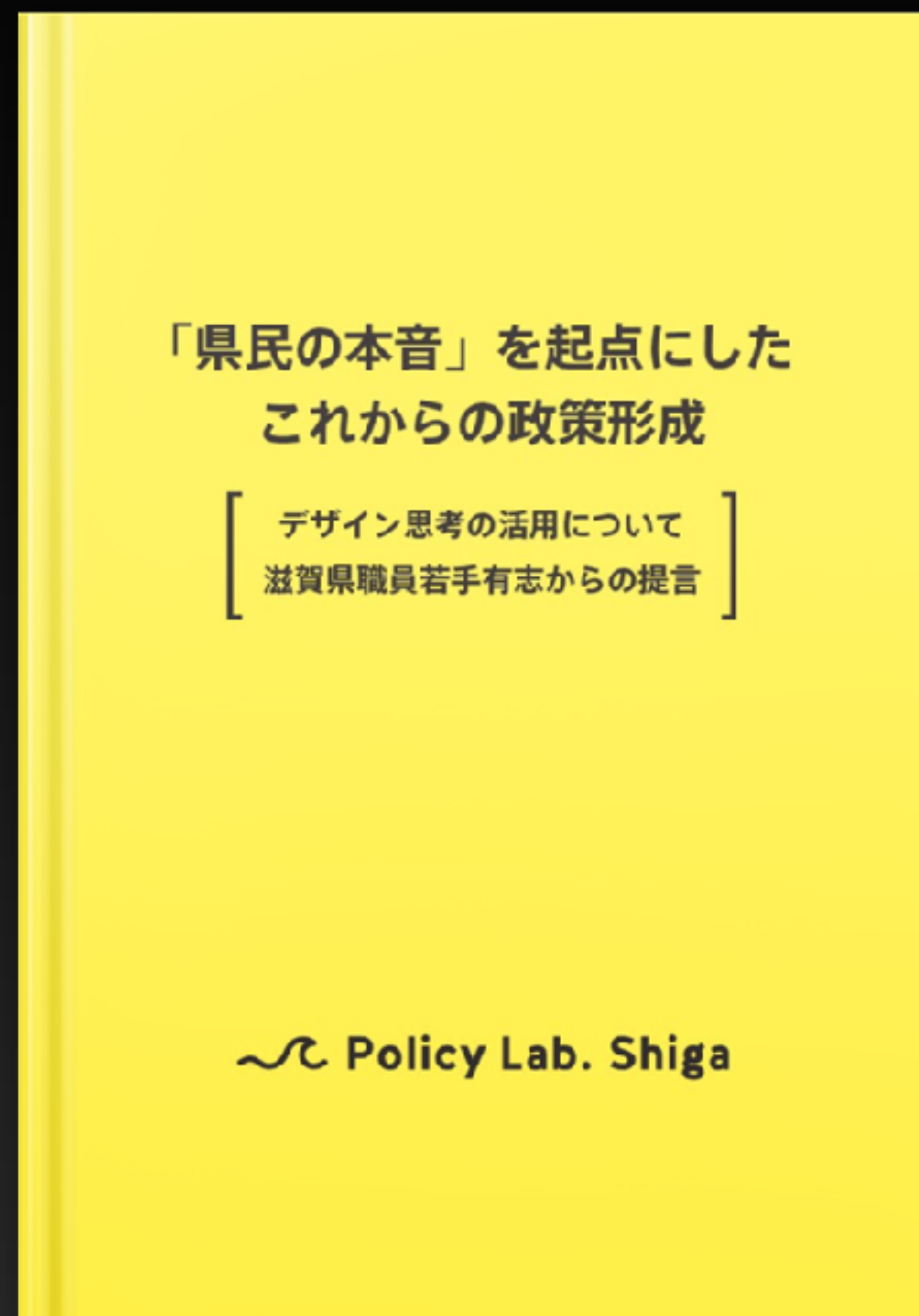
「指導・命令・監視」→「伴走」



トレーニング

ロールプレイ

提言



知事に提言

●調査イメージ(案)

…これまでの調査や定性調査から、現在の中高年世代・高齢者(前期・後期)の様々な生活像(ライフスタイル)を描き、県民の「本音」を洞察・発見する

① 定量調査・分析

第1～2回会議で検討

…これまでの調査やアンケートに基づく量的分析

(確認したいこと案)

- ・高齢期に対する生活の不安は？
(健康/社会保障/人間関係など)
- ・どういった社会参加をしているのか？
(スポーツ/地域行事など)
- ・何歳ごろまで仕事をしたいのか？
ボランティアをしたいと考えているか？
- ・仕事や家庭以外の時間では、
いつどこで何をしているのか？ など

(分析のもとになる既存調査)

- ・滋賀の医療福祉に関する県民意識調査
- ・シニアの社会参加に関する調査
- ・国勢調査、社人研調査 など

(必要に応じて追加アンケートを実施)

これまでの調査結果から、
より深く掘り下げたい
対象や内容を検討



② 定性調査・分析

第2～3回会議で検討

…新しい理解につながる潜在的データの発掘と洞察

(深く掘り下げて洞察したいこと案)

- ・高齢期に対する不安はどこからくるのか？
- ・地域社会に貢献したい/したくないと考えるに至った
自身の背景・経験とは？
- ・仕事や家庭・地域・健康に対する自身の価値観に
ついてライフステージの変化でどう変わったか？ など

活動の観察や聞き取り結果の分析を通じて
ライフスタイルに対する潜在的な本音を洞察する

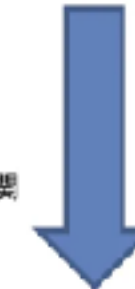
(調査フィールド例)

【暮らし】

1960～80年代にできた団地
親世代から引き継いだ集落
自治会活動の盛んな地域
自治会活動の少ない地域

【活動】

平均年齢が高い企業
趣味のサークル・教室
まちセンや生涯学習機関
レイカディア大学 など



③

調査・分析から得られた、現在の生活像やニーズを、
いくつかの共感できる人物のストーリーとして描いて可視化し、県内で共有する

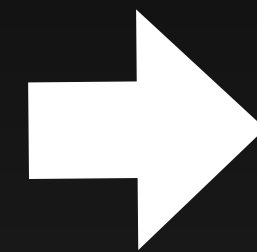
第3～4回会議で検討

- ・人物への「共感」から共創が生まれる
- ・共感を見つけるために定性調査を行う

・2020年度は、描いた人物のストーリーから共有しあえる問題をもとに
県民との共創によって、これからの高齢期のライフスタイルを描きあう

実際に事業で取り組むことになったが、大コケした

Policy Lab. Shiga は、2018 年 11 月から、
滋賀県内における行政のデザイン思考の活用実践を応援しあう活動へと変わります。



実践を通じた
組織・制度の変革提言

実践者が集い
経験を蓄積しあう場

Policy Lab. Shiga が目指すこと

「県民の本音」を起点にした政策を
組織の垣根を越えて生み出しあえる、フラットな行政

こういう場も模索していたけど、結局フェードアウト

どうして「うまくいかなかった」のか

- 年度明けると、両事業の担当者や上長が全員異動した
- 所属の業務時間管理・残業時間抑制も厳しくなり
事務分掌以外の仕事に関わりにくくなった
- Policy Lab. Shiga も
コミュニティとしての熱が引いて行った

要するに組織的に何もコミットされていなかった
どころか、組織的には「勝手なことをしている」ように見られた

受け皿となる組織やルールが変わらない以上
Policy Lab. Shiga のやり方は、組織的には「良好ではない」



「海軍」の中における「海賊」の居場所について

公式化する際に気を付けるべきことは、
インフォーマルでやっていた時の
熱意を失うおそれがあるということだ。
インフォーマルな取組みではなかった
横槍が入ることもあるので、
そこには注意しないといけない。

「階層的な組織・事務分掌」→「フラットなチーム」

「スキルセット」→「マインドセット」

「指導・命令・監視」→「伴走」

「型」を外せる公務への模索

一般行政職から
専門職へ？
外に出る？

依法官僚制 legal bureaucracy

- **規則**による規律の原則（職務執行の非人格性）> 接遇態度の尊大化
- 明確な**権限**の原則（法律による留保）> セクショナリズム
- 明確な**階層性**の原則（命令系統の一元化）> 強圧抑制の循環
- **専門性**の原則（資格任用制）> 特権意識
- **文書主義**の原則（活動の客観的記録）> レッドテープ

行政はここから変わることができるのか

いいこともあった

マイナポイント事業の
県独自施策を担当

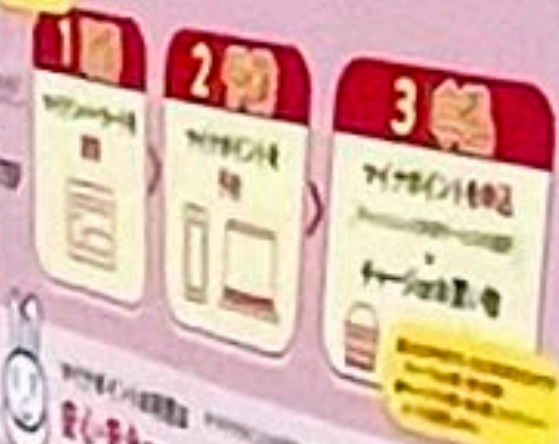


マイナンバーカードで
マイナポイント

好きなキャッシュレス決済で
使えるポイントが

上限 **5,000** 円分
もらえちゃう!

付与率
25%



マイナポイントの利用は
安心・安全です!

マイナポイントの予約申込にはマイナンバーカードの
「電子証明書」を使うので、なりすましなどの悪用は困難です。
※買い物の履歴を照査、保存することはできません。

マイナンバーカードで
マイナポイント

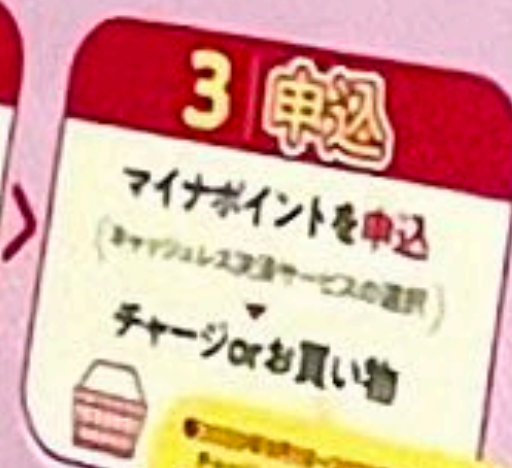
好きなキャッシュレス決済で
使えるポイントが

上限 **5,000** 円分
もらえちゃう!

付与率

25%

3STEP



マイナンバーカード
ここで申請できます



政府のマイナポイント事業で刺さりそうな顧客層のペルソナを係で描き
県独自施策によって実現させたい体験イメージ（ToBe）を確認したうえで
そのギャップをどのようにして埋められるかを検討し、
それをコンセプトに事業運用の対応方針を打っていった

応援する相手である店舗への理解を重視して
飛び込みで県内店舗をまわって事業説明

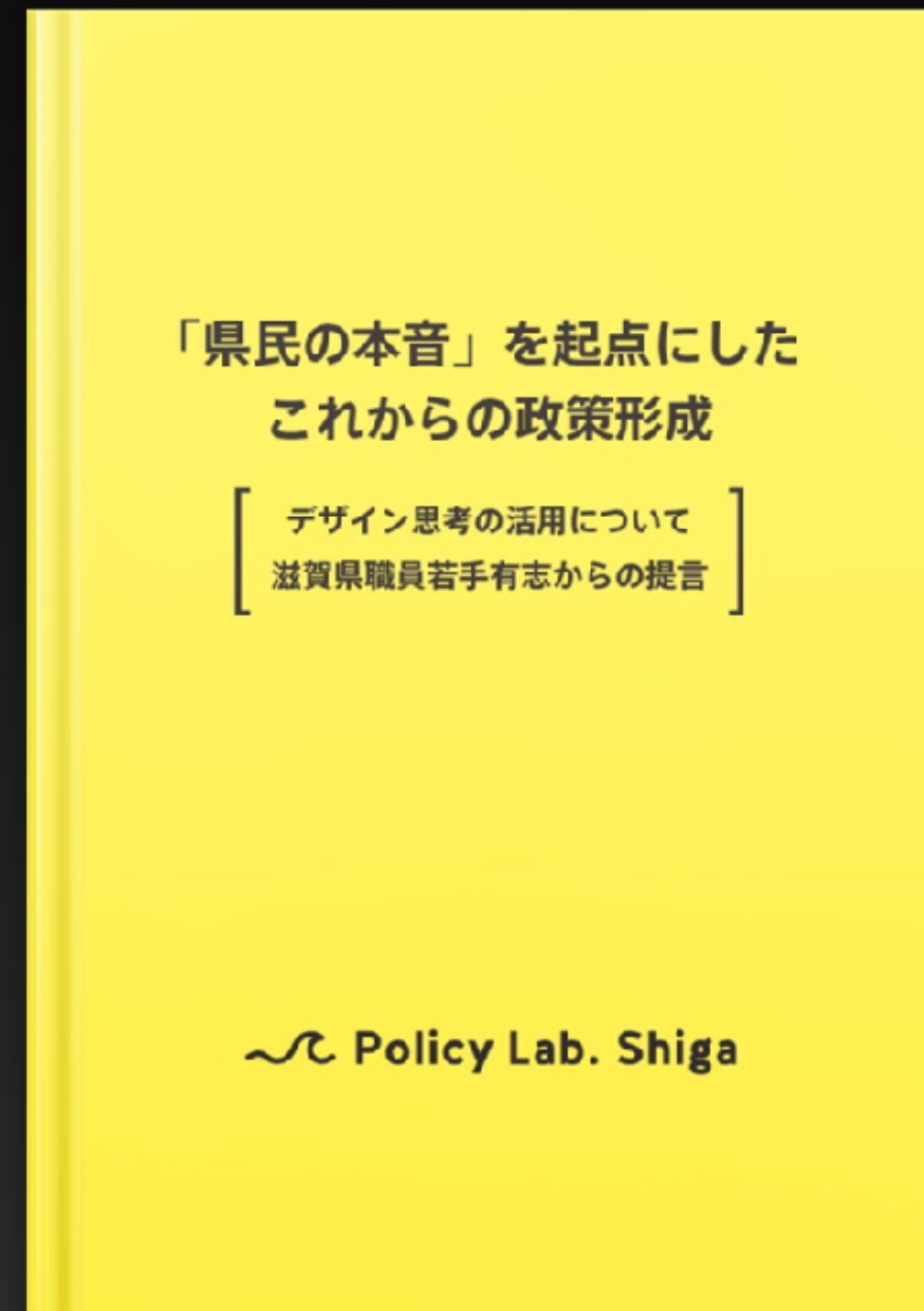


決済サービスが独自に加盟店へ周知する際も
共通のデザインガイドラインを作って
できるだけ事業者どうしで価値観を共有



短期間集中のキャンペーンのため、
問合せ対応はコールセンター委託を行わず、主担当＆係員が直接受けることで、
ペインポイントを発見しやすくし、周知改善をこまめに行えるようにした

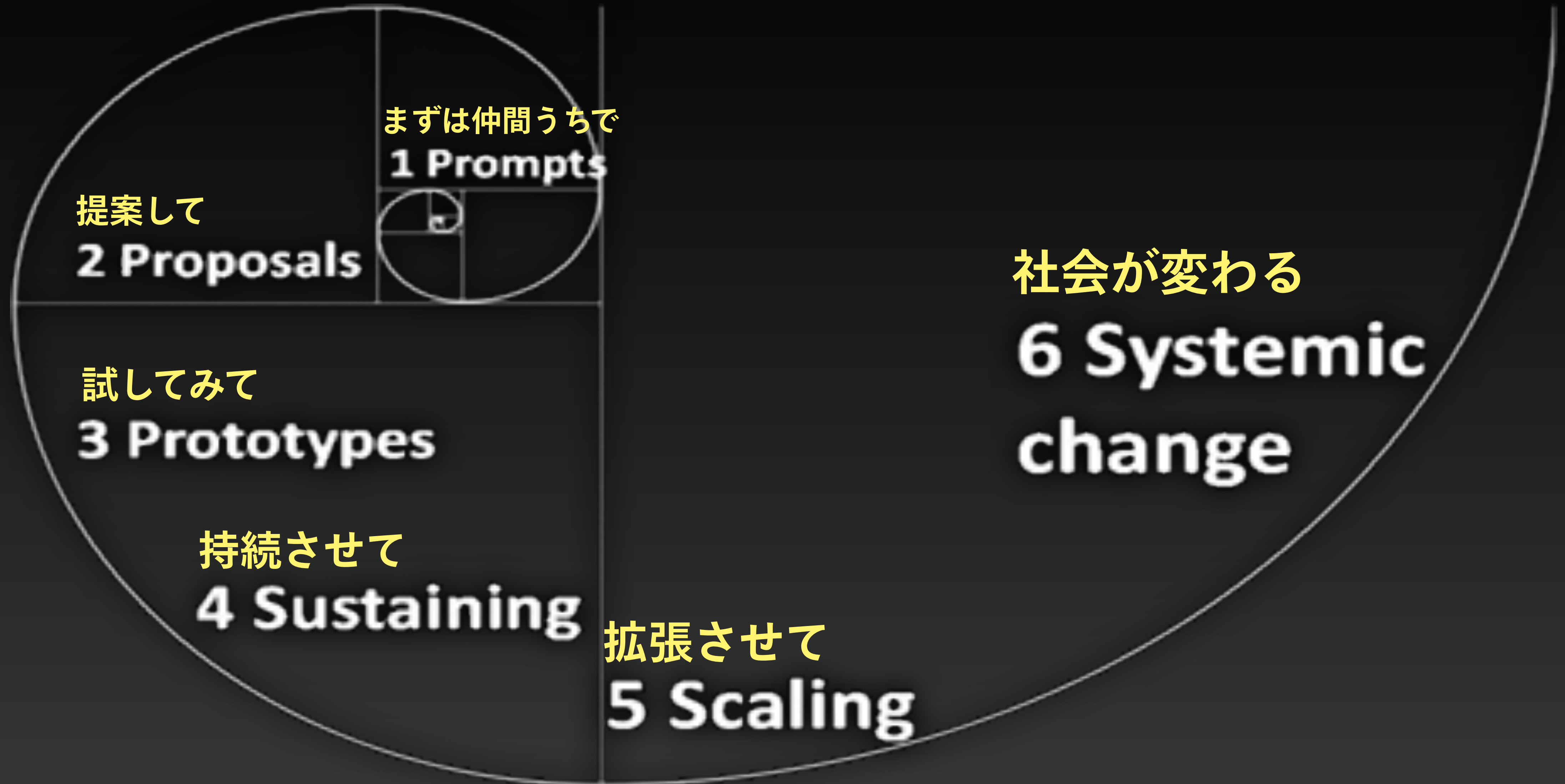
県行政が完全自前でここまでの動きができたのは



たまたま係のスタッフが提言のことを知っていたから

信念を持ち続けていたら、誰かに繋がり、広がっていく（きっと）

The process of social innovation



Thank you