

社会と行政を変えるデザインの可能性

一般社団法人 STUDIO POLICY DESIGN 代表理事
橋本 直樹



1 STUDIO POLICY DESIGNとは

STUDIO POLICY DESIGNは、海外の美術大学院に留学をした行政官が中心となって立ち上げた、社会と行政を変えるデザインの可能性を追求する一般社団法人です。行政官の留学先の専攻としては、公共政策学、経済学、経営学（MBA）等がメジャーですが、日本の公務員が美術大学にて「Master of Fine Arts = MFA」（美術学修士）を専攻する事例が近年増大してきています。

ビジネスの世界においても、MBAの取得が高く評価されてきましたが、近年はMFAを持っている人が高く評価されはじめているとも言われ、さらにイノベーションを起こす力として「デザイン」が注目されてきています。AIやバイオ技術といった技術の革新に伴い社会のあり方が大きく変わりつつある中で、政策の立案にあたって、前例を踏襲したアプローチでは対応が難しくなっています。

当スタジオは、デザインアプローチによる政策や事業立案の実践・研究を行う行政官やデザイナーが所属し、革新的な政策や事業の立案、情報提供、行政・企業活動の事業支援を実施する活動を行っています。

私は、国家公務員として2010年にキャリアをスタートさせ、その後2017年にパーソンズ美術大学大学院に留学し、国家公務員としては初めて、美術学修士号を取得しました。この経験を基に、デザインを通じた社会課題解決のアプローチを推進しています。

私のデザインに対する関心は、パーソンズ美術大学での学びから始まりました。ここではデザインの新しい形態を学び、クラスの半分はデザイナーで構成されていましたが、残りの半分は公務員や科学者、エンジニアなど、デザインの専門家ではない学生たちで構成さ

れていました。彼らはデザインのマインドセットやスキルを学び、それを自分の分野に活用して問題解決を図るという目的で集まっていました。

例えば、私は南米のグアテマラでのプロジェクトに参加し、マヤ文明から続いてきた伝統工芸である織物の職人が直面する問題を解決するための取り組みを行いました。このプロジェクトでは、職人たちが自分の仕事をポートフォリオとして記録することで、自分のスキルを可視化し、より良い条件で製品を販売できるようにするというアイデアを考案し、実践しました（図1）。

図1 グアテマラ伝統工芸職人に向けたポートフォリオ作成キット



グアテマラの伝統工芸職人の多くは女性であり、彼女たちはヨーロッパやアメリカの高級ブランドに織物を提供しています。しかし、彼女たちの悩みや考え方をよく聞き、行動を観察する中で見えてきたのは、輝かしい成果につながっているにもかかわらず、その対価が非常に低く、自分たちの仕事にも誇りを失っているということでした。自分の娘には、家業を継承したくないと考え、歴史ある伝統工芸が失われかねない状況でした。

その原因は、自分で作った織物が売却後は手に残らないため、自身の素晴らしい技術を事業者には伝えられずに安く買い叩かれ、さ

らに、家族にも見せる機会もないため、自分の技術に自信を持たず、過度に自己卑下を行っているような状態ということがわかりました。そこで、彼女たちの気持ちに寄り添い、自分たちの仕事に誇りを持つことができるように、自分の仕事の成果を記録し、作った織物の一部を保存することで、事業者や家族に対して、自分のスキルをアピールできるようにし、結果として、より良い条件で織物を販売できるよう支援しました。これにより、彼女たちは自分の仕事に誇りを持ち、次世代に技術を継承する意欲も高まりました。現在も、このアイデアは現地のNGOにて活用されていると聞いています。

2 優れたデザインとは

グアテマラでの事例のとおり、デザインは、単に美しい形や色を作り出すだけではありません。デザインの核心は、人に寄り添い、使いやすさや問題解決を追求することにあります。国内外の素晴らしいデザインを表彰しているグッドデザイン賞の受賞例を見ても、評価されるデザインは単なる物理的な形状ではなく、人々の生活を改善するための仕組みやサービスとなってきました。

例えば、遠隔就労・来店が可能な分身ロボットカフェや、貧困や孤独等の子どもの課題を解決する駄菓子屋の取り組みなど、社会的課題を解決するためのデザインが評価されています。

分身ロボットカフェでは、障害のある方が遠隔操作でロボットを動かし、カフェで働くことができるという仕組みが評価されました。この例では、障害のある方が社会参画し、自立した生活を送るための新しい方法を提供しています。

図2 2021年グッドデザイン大賞 分身ロボットカフェ DAWN ver.βと分身ロボOriHime



(出典：https://www.g-mark.org)

まほうの다가しやチロル堂は、貧困や孤独等の子どもが抱える問題を解決している駄菓子屋です。子どもたちや保護者に、無料や安価で栄養のある食事や団欒を提供する「子ども食堂」が全国的に広がってはいるものの、孤独や貧困に苦しむ子どもたちは、知らない人に「困っている」「お腹がすいた」と助けを求めることを恥ずかしく思って躊躇する子どもも多く、課題の解決をしてあげられないことが増えています。この問題を解決するために、「困っている子どもたちの居場所」といった直接的・限定的な表現ではなく、どんな子どもたちも集まりたくなる目的を別につくり、支援が必要な子どもたちが気軽に利用しやすい場所を作っています。そして、活動を持続させるために、行政等からの補助金等ではなく、子どもたちを想う大人たちの想いが寄附という形で寄せられる仕組みを作っています。

子どもは、一人1回100円で入口のガチャガチャを回します。カプセルには1枚100円の価値がある店内通貨「チロル札」が1～3枚入っていて、駄菓子を買うことはもちろん、店の奥にあるカウンターやテーブルスペースで通常500円のカレーや軽食を食べることができるようになっています。これにより、子どもたちは食事を楽しむことができ、また、居場所としての役割も果たしています。この活動は、大人の飲食代の一部を寄附に充てるなど、地域の大人たちの共感の輪が広がることによって支えられています。

図3 2022年グッドデザイン大賞 まほうの다가しやチロル堂



(出典：https://www.g-mark.org)

海外の優れたデザインについてもご紹介します。ピルパック (PillPack) は、薬の飲み間違いや過剰摂取を防ぐために設計されたサービスです。特に、複数の薬を服用する高齢者にとって、薬の管理は重要な課題です。従来

研修紹介 研修1 デザイン思考を活用した新たな行政課題の解決方法

の薬のパッケージでは、種類ごとに分けられた袋が用いられ、それぞれの薬を適切な時間に服用することが求められました。しかし、これが原因で薬の取り違いや飲み忘れが発生しやすくなっていました。

ピルパックでは、この問題を解決するために、1回分の薬を一つのパッケージにまとめ、その日の分を時間ごとに分けて提供するという新しいアプローチを取り入れました。これにより、利用者はパッケージを開けるだけで、どの薬をどのタイミングで服用すればよいかが一目で分かるようになり、薬の管理が非常に簡単になりました。これは、ユーザーの生活を観察することによって生まれた、具体的なニーズに応えるデザインの優れた例です。

図4 1回分の薬を一つのパッケージにまとめた PillPack



(出典：https://www.pillpack.com)

3 デザインアプローチのマインドセットと方法論

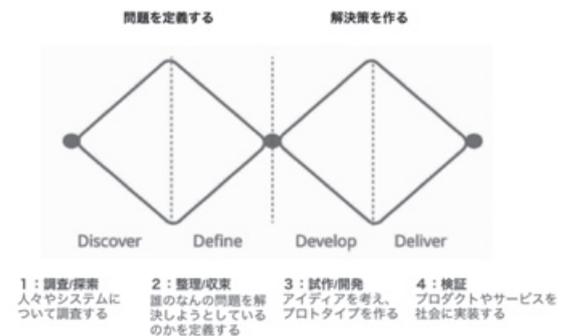
上記のようなデザインを実践するのに必要なことは、センスではありません。デザイナーのマインドセットと方法論を学ぶことにより、誰でも実践することが可能となります。私も、日本で法学部を卒業しており、デザインの専門性を持っていませんでしたが、パーソンズ美術大学で学ぶことで、これまで実践してきました。

デザイナーのマインドセットとは、ユーザーの声に耳を傾け、作りながら考え、失敗から学ぶという態度を持つことです。例えば、ユーザーへのインタビューを通じて得た情報を基に、仕組み、商品、サービス等を改善し続けることが重要です。このプロセスを繰り返すことで、より良い解決策につなげることがで

きます。

デザインアプローチの方法論は、イギリス政府のデザイン機関であるUK Design Councilが提唱するダブルダイヤモンドプロセスが代表的なアプローチです。このプロセスでは、問題の定義と解決のための4つの段階を含みます。

図5 UK Design Councilが紹介しているデザインプロセス



①調査・探索 (Discover) :

まず、問題を広く調査・探索し、関連する情報を収集します。このフェーズでは、多くの情報を集め、ユーザーのニーズや課題を深く理解することが重要です。ユーザーインタビューやフィールドワークを通じて、現場のリアルな状況を把握します。

②定義 (Define) :

次に、収集した情報を整理し、具体的な課題を定義します。このフェーズでは、広げた情報を収束させ、解決すべき問題を明確にします。課題の本質を捉え、解決すべきポイントを絞り込むことが求められます。

③アイデア開発 (Develop) :

定義した課題に対して、さまざまなアイデアを出します。このフェーズでは、再び情報を広げ、創造的な解決策を模索します。ブレインストーミングを通じて、多様なアイデアを生み出します。

④検証・実施 (Deliver) :

最後に、生み出したアイデアを実際に試し、検証します。プロトタイプを作成し、実際のユーザーに試してもらい、そのフィードバックを基に改良を加えます。このフェーズでは、アイデアを具現化し、実際に機能するかどうかを確認します。

このダブルダイヤモンドプロセスは、問題

を広げてから収束させる、アイデアを広げてから収束させるという二重のプロセスを経ることで、効果的な解決策を見つけることができます。

4 政策をデザインする

デザインを政策立案に活用することは、日本だけでなく、世界中で広く実践されています。イギリスやスウェーデン、ノルウェー、デンマーク、アメリカなど、多くの国々でデザインアプローチが取り入れられています。

例えば、ノルウェーの首都オスロ市では自転車シェアリングサービス「オスロシティバイク」が導入されています。このサービスでは、自転車1台1台にオスロ市民の一般的な人の名前を付けるというユニークなアプローチが採用されました。人の名前が付いている自転車を汚く扱うことは感情的に難しいため、利用者は自転車を丁寧に扱い、返却も適切に行うようになっているそうです。このような人間の行動や感情に配慮したデザインが、サービスの成功につながっています。

また、自転車の位置等のデータをオープンにすることで、地元の企業や開発者が新しいアプリやサービスを創出することも可能となり、自転車の利用状況をリアルタイムで表示するアプリなどが開発されています。さらに、自転車専用レーンの整備や駐輪場の拡充も進められており、官民が連携・改善を進めていく中で、交通渋滞の緩和やCO₂排出量の削減といった環境への負荷軽減にも寄与しています。

図6 オスロシティバイク



(出典：Oslo City Bike, <https://oslobysykkel.no>)

日本においても、デジタル庁や経済産業省など、さまざまな政府機関がデザインアプローチを取り入れています。現在、デジタル庁の事務次官に相当するデジタル監は、デザイナー出身の浅沼尚氏が務められており、

ユーザーの声を反映したデジタルサービスの開発を推進しています。また、経済産業省のJAPAN+Dプロジェクトでは、デザインの考え方を政策に生かすためのオンライン上のプログラムが提供されており、多くの政策立案者がデザインアプローチを学び、実践しはじめています。

図7 経済産業省 JAPAN+D



(出典：https://www.meti.go.jp/policy/policy_management/policy_design/Japanese/)

特許庁では、「デザイン経営」宣言を2018年に発表し、ユーザー視点で知的財産に関する行政サービスの改革が行われています。デザイン経営の推進の一環として、特許庁で生まれたのが、知的財産を活用して社会課題を解決するI-OPENプロジェクトです。これまで知的財産の活用があまり身近ではなかった数多くの個人、非営利法人、スタートアップ等の考えを聞き、アイデアを独占するのではなく、社会に広く共有することで社会課題を解決したいという想いを持つ人々が増えているという気づきを得て、このプロジェクトは生まれました。

知的財産権（特許権、意匠権、商標権等）は、「収益最大化のために独占をするための仕組み」と捉えられてきました。しかし、I-OPENプロジェクトでは、アイデアを想いに共感する他者にライセンスをし、知的財産権を、「社会課題を解決する仲間を増やすための仕組み」へと捉え直しました。

具体的には、3年間で、社会課題解決を目指す企業・非営利法人・個人31人に対し、延べ64人の知的財産又は社会課題解決の専門家による定期的なメンタリングを実施しました。知的財産による仲間を増やす支援だけでなく、社会課題解決に必要な、ミッション策定、ブランディング等の多角的な支援を実施しています。

結果として、I-OPENプロジェクトは、行政

研修紹介 研修1 デザイン思考を活用した新たな行政課題の解決方法

図8 I-OPENプロジェクト参加者の声



知財はアイデアを広めるための装置
吉田タカシ/まほうの다가しや チロル堂

知的財産権は、企業が権利を守るためにあるもので、自分と関係ないものと思っていました。でも、I-OPENを通じて、知的財産権は、お金を稼ぐために取るものというよりは、自分たちが思いついたチロル堂の仕組みを正しく広めるための装置と広く捉え、活用するようになりました。



知財は想いに共感する仲間を集める
川崎和也/Synflux(株)代表取締役社長

環境問題は一人や一社では解決できません。このため、ファッションの廃棄物を削減できるシステムの特許を、想いに共感する多くの企業と共有することで、環境負荷の高いファッション作りの仕組みの変革にチャレンジしています。

でのデザインアプローチや人に寄り添った取り組みが評価され、2023年にグッドデザイン賞を受賞しています。「行政がデザイン的アプローチを計画し、意欲的に取りまとめる活動によって、行政機関内にもデザインマインドを波及させる取り組みとして、今後の施策にも期待している。」との審査委員の評価コメントを得ており、政策がデザインの対象として捉えられはじめていることが示されました。

5 デザインアプローチの実践方法

前述したとおり、ダブルダイヤモンドプロセスに則ることで、誰でも政策立案においてデザインアプローチを実践することが可能となります。このプロセスは、①調査・探索、

図9 ワークシート 寄り添いたい誰か



図10 ワークシート 解きたい問

どのようにすれば

誰(対象者) が抱える、

ペルソナが抱える課題 という課題を克服し、

目指したい状態 となれるだろうか?

②定義、③アイデア開発、④検証・実施の4つの段階に分けられ、具体的な進め方はさまざまな方法がありますが、ここでは今日からでも簡単に始められるようシンプルな進め方とワークシートをご紹介します。

①調査・探索(Discover):

寄り添いたい誰か

— ペルソナ

あなたが取り組みたいもの・ことに関わる

人はどんな人でしょうか。具体的な人物像(ペルソナ)を想像し、多面的な視点でその人の人物像を書き出してください。書き出した後、具体的な人物へのインタビューを通じて、ペルソナを深掘りしましょう。

②定義(Define): 解きたい問 — 課題の定義

あなたが政策や行政サービスの利用者・受け手と想定した人は、どのような課題を抱えていて、どのような状態となるのが望ましいでしょうか。人に寄り添い、抱える課題と目指したい状態を定義することで、「解きたい問」を定義してください。

③アイデア開発(Develop): 発想する — 政策コンセプト

解きたい問を解決する政策アイデアを、

図11 ワークシート 発想する

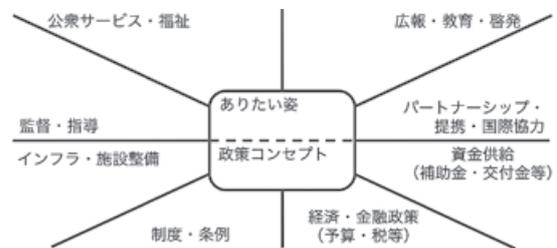


図12 ワークシート 創って遊ぶ

伝えたいイメージ1 <input type="text"/>	タイトル <input type="text"/>
伝えたいイメージ2 <input type="text"/>	本文 <input type="text"/>

レインストーミングをして考えてみましょう。まずは、ありたい姿と政策のコンセプトを簡潔に表現し、そのコンセプトを実現する、行政の取りうるあらゆるアイデアを自由に発想してみましょう。

④ 検証・実施 (Deliver) : 創って遊ぶ - 架空プレスリリース

発想した政策アイデアが実現した未来を想像してください。その際には、誰に対して、どのような政策・行政サービスが行われているか伝えたいでしょうか。プレスリリースを作成し、対象とする人の暮らし等がどう変わるのか考えてみましょう。

これらのワークシートの作業をするにあたっては、実際のさまざまな人物に対しインタビューや観察を実施し、自身の頭で考えて、まとめることが重要ですが、例えば、インタビュー前にペルソナのイメージを大きくつかむために、Chat GPT等の生成AIを用いて作成することも有効です。ここでは、「図9 ワークシート 寄り添いたい誰か」の作成のヒントとなる生成AIで用いることができるプロンプトの例をご紹介します。

司令文

あなたはデザイン思考を活用した敏腕なコンサルタントです。滋賀県において、ドローンを活用した物流推進を進めていますが、ドローン物流の利用に不安を感じている市民の調査をするため、その人物像を具体的に示してください。

ゴール・目的

滋賀県のドローンによる物流推進事業を具体化させるため、ペルソナを設定し、不安を覚えている人に向けて、施策の改善のための洞察を得ることが目的です。

制約条件

市民の人物像を設定するにあたり、以下のポイントにしたがって、箇条書きで具体的に説明してください。

- (1) 氏名・年齢・性別
- (2) 生活環境・人間関係
- (3) 価値観・大切にしていること
- (4) ドローン物流に関する生活上の課題とニーズ
- (5) 将来への展望・不安

(6) 社会との関わり・仕事

(7) 経済状況

(8) ドローン物流に関する、仕事上の課題

(9) ドローン物流に関する、社会・仕事への期待

出力

6 終わりに

ここでご紹介したようなデザインアプローチのプロセスを通じて、政策立案者は具体的な人々の声に耳を傾け、彼らの課題を解決するための実践的なアイデアを生み出すことができます。さらに、生成AIを活用することで、インタビューや観察の事前準備を行うことができ、効果的・効率的にデザインアプローチを実践することが可能となります。

今も世界中の行政の現場において、多くの政策立案者がデザインアプローチを学び、実践し、社会課題の解決に向けた新しい取り組みが次々と生まれています。本稿を通じて、デザインアプローチを取り入れた政策立案が、今後ますます広がっていくことを期待しています。

こちらでご紹介しきれなかったデザインアプローチの方法論、ワークシート、生成AIの活用方法などについて、以下の当社のWebサイトで随時アップデートしながら紹介していますので、是非ご活用いただくとともに、ご不明点やご相談があれば、ご遠慮なくご連絡ください。

著者略歴

橋本 直樹 (はしもと・なおき)



1986年兵庫県生まれ。東京大学法学部卒業後2010年に経済産業省に入省。特許庁、デジタル庁、内閣官房等で政策立案に従事。国家公務員として初めて美術大学院(米国パーソンズ美術大学)に留学し、MFA(美術学修士号)を修了後、公務に携わる傍ら、STUDIO POLICY DESIGNを創業。デザイン経営の推進、デザイン手法により政策立案を行うJAPAN+Dの企画・運営に携わり、2023年には特許庁I-OPENプロジェクトでグッドデザイン賞受賞。その他、武蔵野美術大学政策デザインラボ客員研究員に着任するなど、行政組織の内外から、デザイン手法の実践・普及を行う。