ISSN 2186-5647

5-6

ローカルイノベーションを目指したデザインプロセスの検討

－たまプラーザ地域でのリビングラボ活動による実践報告－

日大生産工　○吉田 悠
法政大学　大戸 朋子
(株)KDDI 総合研究所 東條 直也，新井田 統

1. まえがき

多様なステークホルダーとの共創によりイノベーティブなサービスを創出するための方法論として「リビングラボ」のサービスデザインへの適用が注目されている．リビングラボとは，複数のステークホルダーが共創してユーザイノベーションを起こすための実践環境[1]である．地域住民が自身の抱える課題を自ら解決するローカルイノベーションを目指したリビングラボを実施する場合，地域住民がデザイナや専門家とどのように協業し問題解決のための施策をデザインしていくかが課題となる．本稿では，ローカルイノベーションのためのデザインプロセスの提案と，それをリビングラボ環境にて実践した結果について報告する．

2. 提案するデザインプロセス

先行研究においてPedellら[2]は，デザイン経験のない高齢者にデザインプロセスへ参加してもらう際，コンセプト創出フェーズとプロトタイピングフェーズとの間に，ストーリーボードやアニメーション等の簡易プロトタイプを用いて参加者にコンセプトを疑似体験して評価してもらうブリッジングステージを設けたところ，デザインプロセスに参加者を巻き込みやすくなったと報告している．筆者らは本結果を参考に，リビングラボにおける地域住民との共創の方法として以下の2つの施策を提案した．

① コアメンバーによる集中ワークショップ(以下，WSと表記)と不特定多数の地域住民が参加するオープンWSの交互開催
② アイデア形成フェーズ以降もデザイナ，技術者，地域住民が継続的に役割を担い参加

①は多数の地域住民をデザインプロセスに巻き込む施策として，②は地域住民とデザイナ，技術者が対等に協業し素早く質の高いサービスを実現する施策として考案した．以降の章では，上記①および②をリビングラボ環境で実践した事例について述べる．

3. リビングラボによる実践

対象は，横浜市のたまプラーザ駅周辺地域に住む子育て中の母親たちのためのリビングラボプロジェクト『ママたちのココチいいをカタチにしてみたらプロジェクト（以下，ママココプロジェクトと呼称）』であった．ここでは，子育て中の母親らと共創し彼女らのライフスタイルを向上させるサービスを実現するための施策のデザインを実践した．

プロジェクトでは，子育中の母親らと日常の課題を明らかにし，解決アイデアを着想し，プロトタイプ実験によりその有用性を評価するプロセスを実施した．具体的なプロセスを表 1 に示す．この中で①として，集中WSとオープンWSの交互開催し，②として，デザイナ，技術者，地域住民が集中WSにて各々の役割を明確に定義し互いの動機づけを維持しながらデザインプロセスに参加することを実践した．特に地域住民である母親らに対して，彼女らは生活者視点の専門家としてデザイナや技術者と対等な立場で参加できること，参加時間や作業量に応じた報酬を得られること等を明示し，参加の動機づけとモチベーションの維持を図った．また，集中WSではデザイナや技術者はアイデアを素早く可視化しメンバー間でイメージを共有しながら各々が対等に議論できるようにした．

4. 結果および検討

本章では，リビングラボにおいて地域住民との共創のために実践した2つの施策に対して，観察された効果や現象を述べる．

本プロジェクトでは，多数の地域住民にデザインプロセスへ参加してもらうための施策として，集中WSと地域住民が自由に参加できるオープンWSを交互に開催した．その結果，プロジェクト遂行の効率性，コアメンバー間の意識の統一，地域住民の理解促進および認知度向上の3点において効果が見られた．プロジェクト遂行については，忙しい母親らから短時間で意見

The Characteristics of Trial Production Equipment
－ Comparison of the Characteristic by the System －

Taro NICHIDAI, Izumi NARASHINO and Shina TAKUMA

を収集し課題やサービスアイデア等の具体的なアウトプットに落とし込むという2つの異なるプロセスを効率的に実現することができた．コアメンバーの意識については，地域住民からの意見を継続的に収集して議論のフィードバックにするというプロセスによって，個々のメンバーの意識が常に地域住民に向くようになった．これにより，共通の前提のもとで議論を進めることができた．地域住民に対しては，オープンWSを複数回実施することでプロジェクトの認知度が上がりプロトタイプ実験の参加者が集まりやすくなった．オープンWSでは，レゴブロックや地域模型等のツールを用い課題やアイデイアを可視化したことで参加者の理解を得ることができた．

②の地域住民と専門家が協業するための施策の結果，地域住民と各専門家が自身の役割を意識しながら対等に目標に向かって動くことができ，デザインプロセスの各フェーズにおいて質の高いアウトプットを創出することができた．コアメンバーとなった母親らについては，役割と報酬が明示されたことでプロジェクトへの参加を家族に説明しやすかったという意見も得られた．また，プロトタイプ実験のイベントでは自らがファシリテータを務めるなどプロジェクトに対する高い積極性や責任感を維持できたという効果があった．このような効果は先行研究では報告されておらず，本研究での実践により新たに得られた知見であるといえる．

表 1　実践したデザインプロセス

活動	概要
1．調査・ヒアリングによる課題定義	
キックオフ WS	「子育て中の母親のための場を考える」をテーマに母親たちと WS を開催．レゴブロックで母親たちの日常の課題や理想の空間を検討した．
オープン WS	展示会形式の WS でアイデアを展示し，オープンな場で来場者からの意見を広く募った．
集中 WS	コアメンバーによる集中 WS を実施し，調査結果とオープン WS の結果から「母親たちのための理想の場所」の要件を検討した．
2．アイデア発想	
集中 WS	2 回目の集中 WS を実施し「母親たちのための理想の場所」を実現するアイデアを発想した．
オープン WS	アイデアを地域の模型の中に組み込み展示する形式でオープン WS を開催し，来場者に好きなアイデアに投票してもらい意見を得た．
集中 WS	オープン WS で得た結果を基にアイデア選定の集中 WS を実施し「シェア冷蔵庫」のアイデアに決定した．
3．プロトタイプ実験と評価	
プロトタイプ実験	「シェア冷蔵庫」のアイデアを具現化し地域の母親ら 26 名に実サービスとして体験してもらった．
アンケート	シェア冷蔵庫のサービスを体験した印象や課題に関する意見を得た．
インタビュー	6 名に個別インタビューを行い，シェア冷蔵庫サービスの満足度や使い方，運営面での課題等の意見を得た．

5．まとめ

筆者らは，地域住民とデザイナや技術者等の専門家らが継続的にサービスを共創していくために，①不特定多数の地域住民に参加してもらえる施策，②地域住民とデザイナ，技術者が対等に協業しサービス開発できる施策，の2つを試行した．結果，地域住民から具体的な意見が得られ，彼らの課題に合致したサービスアイデアを効率的に創出することができ，デザインプロセスの各フェーズで専門家らメンバー間のコミュニケーションが促進され品質の高いアウトプットを創出することができた．今後は，地域住民との効果的な共創を実現するための方法論を確立し，ローカルイノベーションを継続させる仕組みづくりを目指したい．

参考文献

1）Bergvall-Kareborn, B., Stahlbrost, A. (2009). Living Lab: an open and citizen-centric approach for innovation, International Journal of Innovation and Regional Development, Volume 1, Issue 4, pp.356-370.

2）Pedell, S., et al. (2017). Methods for Supporting Older Users in Communicating Their Emotions at Different Phases of a Living Lab Project, Technology Innovation Management Review, 7.2.