

Title	市民参加型共創に関する研究：日本のLiving Labの事例から
Author(s)	西尾, 好司
Citation	年次学術大会講演要旨集, 32: 874-877
Issue Date	2017-10-28
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/14948
Rights	本著作物は研究・イノベーション学会の許可のもとに掲載するものです。This material is posted here with permission of the Japan Society for Research Policy and Innovation Management.
Description	一般講演要旨

○西尾好司（富士通総研）

1. 問題意識

現在、CSV（共通価値創造）、Sharing Economy（協業経済）やイノベーション活動でのユーザーや個人・コミュニティとの連携の拡大などにより、サービスや製品の開発では多種多様な人たちとの共創が進んでいる。また、共創において相手に求めることは専門性に限定されず、対象とする課題の関心・当事者意識、協力の意欲など、意識の高い人や意欲のある人の参加も増えている。このような状況を企業の立場からみると、顧客、他社、行政やNPO・NGO、市民等、多種多様な関係者と一緒に活動することで、製品やサービスの価値の可能性を高めなければならない時代になったといえる。

本稿で取り上げる Living Lab（LL）は、事業者－市民－行政のパートナーシップをベースに、人間中心（human-centric）の共創的方法により、実際の生活・利用環境において、サービスや製品の開発者・提供者とユーザーなどがサービスや製品を共創する活動である。2000年頃に北欧諸国において普及が進み、2006年以降はEUによる積極的な支援が行われ、現在では欧州で広く利用されている。LLの団体には380以上が登録され、大学や公的セクターなどが中心となり、医療・健康、ICT、エネルギー・環境、都市・まちづくりなど様々な分野で活用されている。また、日本でも松本や鎌倉などで取り組みが始まっており、政策レベルでもLLが取り上げられるようになってきている。

LLは、コンセプトとして、Testbedと共創の2つの機能を有している。Testbed機能には、ユーザー等の利用のコンテキストの解釈・洞察の獲得とび製品やサービスの評価がある。共創機能には、ユーザー・市民などもが参加して、企画や改良のアイデアを出すなどの活動がある。LLのプロジェクトには、新サービスや製品のユーザー試験から、ユーザーや市民など多種多様な人が参加する共創まで、様々な形態がある。Living Labの課題としては、活動が活発な欧州でもLLのコンセプトと実際の活動の間にギャップがある、つまりコンセプト通りの活動を実施することが難しいという点がある（西尾2016）。

本研究は、多種多様な関係者が対話から新たな共創を行うために、どのような取り組みが必要かを日本でのLLの事例研究から考察するものである。LL活動を立上げる段階に焦点を当て、①背景と目的、体制、活動資金、コアメンバーの役割、②ビジョンや問題意識の共有の図り方、③ステークホルダー（市民、製品やサービスの開発・提供を行う事業者、活動の支援者）のコミットメントを深める方法、④実際に共創を生み出すための具体的な活動の内容、⑤現在の課題、⑥今後の予定など、関係者へのインタビューを行った。本報告は、「おたがいさまコミュニティ」の構築（福岡市）、松本ヘルス・ラボ（松本市）、風の谷プロジェクト（三浦市）の3つの事例を対象とした事例研究（西尾2017）をベースとする。

2. 事例1：おたがいさまコミュニティ（福岡市）

2. 1 活動の概要

本事例は、2030年代の超高齢社会の生活基盤となる、住民、行政、民間事業者が行動原理の違いを乗り越え、地域課題を協働して解決する関係性を備えたコミュニティ（「おたがいさまコミュニティ」）の形成支援技法を開発する、NPOを実施主体とする活動である。このコミュニティは、住民が地域や社会の様々な課題に気づき、自身の課題として考え、多世代で補完し、また、住民だけで解決できない時にコミュニティの外の力を利用できるコミュニティである。本事例では、住民の「当事者性」と「専門性」の涵養を重視した。専門性とは、自分たちの課題を解決するために専門家（事業者）を活用するという意識を持つことを重視している。本事例では、コミュニティ形成の主要アクターの住民、事業者及び行政の間の関係づくりを担う地域コーディネーターの養成、その他住民やコミュニティの支援機能構築を目標とした。活動については、「コミュニティのみえる化手法」の確立、「協働による事業立案手法」の確立というプロセスで実践し、ケースの取り組みを手引きとしてまとめた。

2. 2 プロセス

最初の「コミュニティのみえる化」では、住民の当事者意識を涵養する動機づけのため、様々なデータを活用した地域アセスメントを行い、その結果を伝え、地域や高齢化社会の課題に関する気付きの機会を提供した。その後、活動アイデア創出のため、将来を想像し、アイデアを作るためのワークショップを開催し、様々な世代が参加して感じ方の多様性に気づき、課題を自分ごとと感じ、活動の必要性を共有し、活動参加者を増やすようにした。次の「協働による事業立案手法」の確立では、アイデアを協働により事業立案へつなげる段階として、事業者とも連携して、企画の検討、ワークショップを何回か繰り返して、機能統合型コミュニティのモデルとなるように進めた。例えば、コミュニティ・カフェを事業の場として活用できるようにし、様々なトライアルを実施した。そして、地域と事業者の目標が一致したか、自分達の力の限界を知り、その方策を自分達が考えられる、あるいは、他の人の活用という意識が出ているか否かをみた。

2. 3 成果の事例

本事例では3つの小学校区を対象として活動した。ある校区では地域のアイデアやニーズをくみ取り、専門職と連携した課題解決のためのコミュニティを作るため、2年半以上かけて、校区社会福祉協議会の会長や自治会長も参加し、ワークショップやおためしカフェなどをコーディネーターが実施し、古本の交換市なども行うことで、住民同士の交流が活発になり、事業を考える場を構築できた。別の校区では、フリースクールを有する学校が立地し、活動の次の担い手を探すという観点で、高校と地域の関係性を強化し、フリースクールと地域住民が様々な企画を検討する機会を作り、事業創出の場を1年半ぐらいかけて構築した。このように、コーディネーターが関与しながら、住民が事業者と課題を解決するための取り組みができるようになり、事業者や行政とも独自に交渉もできるようになっていった。

また、波及効果として、今回の対象校区にある団地の運営管理を行うURが、中村学園大学や福岡女子大学と連携協定を締結して、地域住民が自主的に運営するコミュニティサロンを開始したり、デザイン地の居住者がモニターとして参加した、塩分摂取量の測定が減塩に役に立つかの検証実験を行った。

3. 事例2：松本ヘルス・ラボ（松本市）

3. 1 健康寿命延伸都市・松本と松本ヘルスバレー構想

松本市は、「健康寿命延伸都市・松本」の創造を目指し、第10次基本計画の重点目標の1つとして、住民の健康増進及びヘルスケア産業の育成を同時に実現するための松本ヘルスバレー構想を推進している。構想実現のため、「松本地域健康産業推進協議会」の創設、健康首都会議の開催、リビングラボやテストフィールドの提供のための「松本ヘルス・ラボ」の活動などを行っている。

健康寿命延伸の実現は、行政施策だけでは限界がある。また、企業側は独自に考えて行動しても、市民の健康増進とはマッチしないことも多い。そのため、企業のニーズ提供（獲得）の仕組みとして、関係者が集まるプラットフォーム「松本地域健康産業推進協議会」を2011年7月に設置した。本協議会では、健康産業フォーラムの開催、現場ニーズの調査研究、実用化検証の実施、補助事業への申請支援・相談業務、健康経営の普及啓発、世界健康首都会議の開催などを行っている。例えば「実用化検証助成事業」は、会員企業の提案に基づいて製品やサービスの実用化検証助成事業を実施し、企業負担の3/4を助成（100万円を上限）する。年間5件程度実施している。幅広いテーマを対象とする助成事業であり、実証レベルには達していないも対象となる。本協議会のスキームを活用して開発した製品については、価格が5万円以上のものは市民等を対象に購入者補助も行っている。松本市は信州大学や松本大学と連携協定を締結して、大学に協力を依頼して、個別のプロジェクトを実施している。

3. 2 松本ヘルス・ラボ

「松本ヘルス・ラボ」は、2014年12月に活動を開始し、2015年9月に任意団体となり、2016年末に一般財団法人化した。市民の健康づくりの機会増大と健康産業の創出の両立を実現するため、健康に関心のある多くの市民を募り、市民ニーズの視点から新製品・サービスの提案やモニターとして参加し、健康に対する市民意識の醸成と健康・医療産業の振興を同時に実現することを目的としている。

松本ヘルス・ラボには、「ワークショップ」と「テストフィールド」の2つの機能がある。ワークショップは、企業が新製品・新サービスを企画・開発する際に、市民目線（ユーザー目線）での意見交換を行い、より市民ニーズに近いカタチでの商品開発へ展開することを支援するものである。当初は「リビングラボ」と呼んでいたが、議論から共創につなげる活動であることから「ワークショップ」と名称変更した。テストフィールド機能は、新製品やサービスを開発する際、テストマーケティングが必要不

可欠になることから、健康づくりに寄与する製品・サービスのエビデンス取得や魅力度向上のために、実際に市民が製品・サービスを試し、検証を行う（倫理委員会による審査を受けて実施）。健康づくりのためのサービスや製品開発では、効果のあることを示す根拠を提示する必要があるため、連携する大学や医療機関をコーディネートし、健康づくりの効果を証拠として示せるよう支援する。そのために、松本市の担当部門が関与して、行政内でも部局間の調整を行っている。

市民の会員組織「健康パスポートクラブ」を創設している。これは、健康づくりに関心の高い市民と、健康づくりに関わる企業・団体が交流する場を設定し、新サービスや製品の開発のヒントの発見を支援する役割を果たしている。市民は年間 3,000 円の会費により、年 2 回の血液検査や体力テストを無料で受けることができる。また、会員ごとに健康データベースへの記録が行われ、民間保健師による健康指導が行われている。会員は現在 450 名（2017 年 3 月 31 日時点）である。

企業へのサービスには、モニタリング等の対象者の抽出、モニター参画による新サービス・新製品の事業化検討の場の提供、手続き（コストの適正化）、倫理的な審査がある。なお、資金は全額企業が負担し、松本地域健康産業推進協議会に入会しなければならない。プロジェクト実施には、松本ヘルス・ラボの倫理委員会の審査が必要である。実証実験は、松本地域健康産業推進協議会で行う前述の実用化検証事業でも可能であるが、松本ヘルス・ラボでは、健康と公益を重視するテーマを実施し、倫理審査が必要な場合は、大学（実施機関）の倫理審査後に松本ヘルス・ラボの倫理委員会が審査する。

注意すべきは、企業側の考えをそのまま実証実験として実施できないことが多いことである。プロジェクトの内容、期間、規模（参加者）など、実際に松本ヘルス・ラボで展開するためには色々な調整が必要となり、手間と時間がかかる。企業側にプロセスを丁寧に説明し、理解してもらうようにしている。

成果については企業に確認して、できるだけ成果を公表してもらうように依頼している。実施事例として、セイコーエプソン社によるプロジェクトでは、同社の脈拍、活動量等を計測するウェアラブル端末を使用し、生活習慣と健康状態との関係を調査、今後の製品開発に利用する実証試験を行った。

4. 事例 3：風の谷プロジェクト（三浦市）

4. 1 活動の経緯

「風の谷プロジェクト」は、神奈川県三浦市におけるデイケアサービスである。2012 年に三浦市立病院から神奈川県立保健福祉大学に、リハビリテーション科拡充のため同校のリハビリテーション学科の卒業生を採用したいとの申し出があり、卒業生が赴任した。さらに翌年にも卒業生が赴任した。これをきっかけに同病院と同校が協力し、三浦市ならではの高齢者医療・介護連携確立に向けて取り組むことになり、リハビリテーション科の技術指導に大学教員を派遣することとなった。この教員が活動を進める中で、高齢者の在宅生活を支援するためには在宅リハビリや生活支援、社会参加、未病を治す取り組みなど、細かいサービスを提供できる枠組みが必要と感じ、2014 年 8 月に株式会社「風の谷プロジェクト」を設立し、介護保険事業を经营主体とする「風の谷リハビリデイサービス」を開設した。ここが LL の舞台である。LL 活動の原資となる収入が必要であり、利用者の本当に必要なニーズを集めるためにはアンケートのような方法では難しく、実際にリハビリサービスを立上げ、利用者と直に接することが必要と考えたからである。なお、2015 年度に、地方創生大学連携事業（横須賀三浦地域版）として採択され、LL の活動について、産学官民金の連携協定を締結して、活動を進めている。

4. 2 プロジェクトの進め方

活動の目的は、三浦市の高齢化率が 40%を超え、その地域に暮らす人が介護を必要とするようになって生活の場を変えることなく、自宅で継続して生活できる街を作ることである。基本的なスタンスとして、その人の抱える問題を解決した上で、生活環境による問題の解決、さらに地域レベルの問題の解決という 3 つの障壁を越えなければ本当の課題解決にならないと考え、一人ひとりの課題を解決していくことを重視している。製品やサービスの開発はそのための手段であり、最終目的ではない。プロジェクトの方向性は、介護が必要になっても生活の場を変えることなく、自宅で継続した生活がおくれるように支援できる機器やサービスを開発することである。そして、課題を解決するためには、様々な製品やサービスをつなぐことが必要である。そのため、教員が課題解決のためのシナリオを作り、複数企業と連携して製品・サービスの開発を進めるようにしている。

活動場所がデイサービスなので、企業等が製品やサービスを持ち込み、実際に使ってもらうことでリビングラボラトリーとしての活動を実施することになる。プロジェクトの例としては、認知症の高齢者に対する GPS を使った見守りシステムの開発や家を見守りの拠点とすべくトレーラハウスを使った見守りシステムの開発（スマートケアハウス）、高齢者に使いやすいタブレットの開発、タブレットやス

マホからサービスを使えるようにするための講習会の開催、移動販売車による買物難民の支援サービスや未病カフェなどがある。

4. 3 課題

企業からは評価や開発を目的に自社製品やサービスが持ち込まれることが多いが、大半が、それだけで課題解決にならない。見守りセンサはどの企業も考えるテーマであるが、何か異常を検知したとしても、家族が介入しないと解決できない。本当に役に立つ製品を作るためには、一人ひとりの症例の問題に向き合い、1つ1つ問題を解決していく経験の蓄積が必要不可欠である。殆どの場合、企業側が当初考えていた製品仕様や開発の方向性を変えてもらう。そのため、話をするだけ終わってしまったり、プロジェクトの途中で中断する企業も多い。

5. 事例研究からの考察

LLのような市民が参加する共創を円滑に進めるための課題や必要な機能の内、本章ではコーディネート機能及びステークホルダーの役割、物理的空間の役割について報告する。

5. 1 コーディネート機能

LLでは、市民が参加して、製品・サービスの評価、解決すべき課題の探求、製品・サービスの共創、さらには、活動の継続・拡大を推進するためには、新しい取り組みであるがゆえ、事業者と市民が直接進めることは難しい。そのため、コーディネート機能が不可欠である。

企業は、自社のサービスや製品の評価を第一に考えることが多く、企業側が想定しているサービスや製品、あるいは市民が参加する活動の企画をそのまま実施できないことが多い。また、企業内では、トップの指示や部門内での判断により目標設定は容易であるが、そもそも、多様な関係者が参加する場合に、問題意識や解決すべき課題など目的や目標を共有・創造することから始めなければならない。ある企業が単独で実施する場合は、市民だけでなく、課題解決に必要な他の事業者の参加が難しいことも多い。また、参加しても、内容に賛同できなければ他の参加者は離脱するかもしれない。このように、LL活動の対象とするサービスや製品のコンセプト、仕様や開発の方向性、活動の企画の再検討を、コーディネート機能を担うLLの運営側と一緒に検討しなければならないことが多い。

また、サービス・製品評価の依頼に来た企業に市民やユーザーとの議論の場を企業に提案すると企業側も実施することも多く、この場合に市民やユーザーからのフィードバックの機会として良い反応を示すという。このような企業への働きかけも、コーディネート機能の重要な役割となる。

5. 2 ステークホルダーのコミットメント

LLを持続的な活動とするためには、LLの主導者に加え、活動に関係するステークホルダーのコミットメントが不可欠である。例えば、行政は、LLの活動の場を提供したり、法的な問題などの解決で支援したり、LLの活動に対する住民の信頼確保に努め、認知度を高めるために呼びかけ・PRなども行うことで、LLの活動の重要な担い手となる。大学や研究機関は、ワークショップなどの運営やデータ実験の評価、さらには、LLやプロジェクトの目的などを住民などに分かりやすく説明することに大きな力を発揮する。それは、必ずしも資金を提供する必要はないが、側面からの支援であっても、LLの活動持続のためには貴重なものとなる。また、住民、NPOなども当然ステークホルダーであり、自分たちで解決するという主体性、当事者意識を持つこと、そして、福岡のケースのように大学や企業などの専門家と積極的に議論し、アイデアを出すことが求められる。

5. 3 物理的空間の活用

松本ヘルス・ラボは、関係者が集まりワークショップを開催し、活動を紹介する拠点を設置した。三浦の事例ではダイケアサービスという現場でLLの活動をしている。物理的な拠点を設置すれば活動が活発になる訳ではないし、松本市のように市民参加のモチベーションを持続するソフト作りが必要になる。しかし、LLの認知度を高め、企業や市民などの参加を増やすためには、シンボルとして、活動の場としても物理的空間が必要である。LLの活動により、人と人との関係性を引き出し、対話から自己組織的な活動を生む場として機能させていくためにも、物理的な空間を有効に活用しなければならない。

(参考資料)

西尾好司(2017)『日本における市民参加型共創に関する研究—Living Labの取り組みから—』株式会社富士通総研経済研究所研究レポート No.446

西尾好司(2016)『ユーザー・市民参加型共創活動としてのLiving Labの現状と課題』富士通総研経済研究所研究レポート No.430