

「デザイン×ICT×共創」による地域課題解決プロジェクト
令和2年度ゼミ学生等地域貢献推進事業三島市地域課題（指定課題）

常葉大学 造形学部 安武研究室

指導教員：教授 安武伸朗

参加学生：渡邊聡美、荒石磨季、下山絢香、道倉歌音

（1）要約

背景

DXに代表されるように、地球規模で20世紀型の社会や産業が更新されていく中で、行政のサービス設計についても、これまでの行政主導型から市民協働型に移行する「共創」の知恵が必要とされる。

本プロジェクトは、「共創」のあり方についての知見を蓄え、今後の事業推進のプロセスに具体的に組み込めるようなプログラムやフォーマットを開発することを目的として、行政担当者とNPOなど市民団体、大学研究室が共同して「デザイン×ICT×共創」による地域課題解決のしくみを検討することから始まった。

課題の再定義

関係者によるオンラインとオフラインによるワークショップを経て、三島市は「人口流出によって三島市を主体的に創り出す人がいなくなっている」「コミュニティ同士の繋がりが弱い」といった課題に焦点を絞り、市民が「自分たち事を創造する人」に変容するために、本人の行動や周囲との関係の間に潜むしくみを解明することとして、活動内容を再定義した。その背景には新型コロナウィルスの対策として、本来想定していた市民参加のワークショップが実現できない事情もあった。

最終的に本プロジェクトは、常葉大学の安武研究室の学生が、コミュニティの活性化について自分たち事として実践している8名の三島市民と、実践していない2名を取材し、その行動や周囲との関係性についてデザインリサーチの手法を通してカスタマージャーニーやビジネスモデルとして視覚化することで、市民の変容を促す「しくみ」を考察した。

（2）研究の目的

三島市に住む人たちが自ら当事者となり、主体的にこの街を創造していくような変容の「しくみ」（変容のきっかけや変容を生み出す要素、本人以外のさまざまな当事者との関係性など）を明らかにする。これにより、「しくみ」の見える化により、今後、多くの市民が三島市の価値を創造する当事者になるような行政のサービス設計や市民参画を成功に導く視点を明らかにすることを目的とする。

（3）内容

【2020年6月～9月／事業の構想】

行政とCode for ふじのくにをはじめとする協定締結団体が協力して開催するセミナー、ワークショップにおいて、教員と学生チームがデザイン思考を活かしたグラフィックレコーディングの技術を用いてプロセスをビジュアル化し、その場における共通理解の形成と、事後における意思決定過程のアーカイブを行った。

10月のワークショップでは「人々が多極につながるができる街づくり」というビジョンを共有することができた。



図1,2 ワークショップにおけるグラフィックレコーディング

【2020年10月／事業の焦点化】

当初に想定された「ICT活用による行政サービスの高度化」と「市民共創のあり方の検討」という2つのテーマを同時に進めることに関して、新型コロナウイルス対策も含めて懸念が生じたことから、「市民共創のあり方の検討」に焦点を絞り、行政と安武研究室による市民調査と分析の計画を立てた。



図3 オンラインミーティングに関するグラフィックレコーディング (議事録)

【2020年10月～2021年1月／市民調査と分析】

デザインリサーチの手法を組み合わせ、市民の変容を視覚化し、その要素を考察した。

（１）調査対象の選考：三島市役所担当者より「コミュニティ活性化に尽力されている市民」について推薦、許諾交渉を担っていただいた。

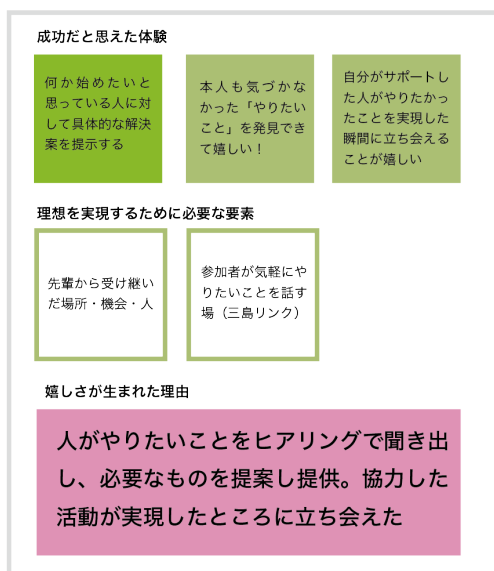
（２）取材：半構造化インタビューを基に、取材内容を時系列やテーマ別に構造化できるインタビューフォーマットを考案して活用した。なお、オンラインとオフライン（リアル）を組み合わせ取材した。

（３）分析：市民の人生体験を時系列にまとめるためのカスタマージャーニーマップ。実践者を事業者と捉えてビジネスモデルを作るリーンキャンパス。市民の理想や障害を可視化するバリュープロポジションキャンパスの３種類の分析法を使い、メカニズムを見つける。

- ・カスタマージャーニーマップ：顧客の一連の行動や思考を時系列で表したもの
- ・リーンキャンパス：ビジネスモデルを一枚の図にまとめたフレームワーク
- ・バリュープロポジションキャンパス：事業と顧客のニーズとのずれを解消するためフレームワーク

（４）視覚化：A1サイズの印刷物発行として視覚化した。以下はその例である。

図４ （川村氏）



誰かが一步を踏み出す瞬間を そっと後押ししたい

株式会社結屋 代表取締役
シェアスペース「結びやキッチン」運営
三島リンク発起人

川村結里子さん

課題	解決案	価値提案	差別ポイント	顧客
その人が何をしたいか話を聞く	・「結びやキッチン」を提供 ・三島リンク ・三島パル ・100人会議	・小さな成長を実感できる場をつくる ・一歩を踏み出しやすくする	三島市の人が積み上げてきた繋がりを活用できる	あと一歩踏み出すことに躊躇している人
	目標 恩を次へ伝えたい、返したい	協力 ・先輩（中小企業） ・三島市役所	チャネル ・三島リンク ・100人会議 ・Facebook ・LINE ・HP	
コスト	収益 三島リンク 月一回の交流会参加費 （高校生 500 円 / 大学生 1000 円 / 大人 3000 円）			

母親の持つおにぎりカフェの店長をやるため三島に移住する	中小企業やボランティアなど面白いと思う色々な団体に顔を出す	興味を持ってくれた三島市民や先輩が引き回してくれたことで人を紹介してもらうなどチャンスを得る	三島リンクで何をやりたいのか自分でも気づけていない人の話を聞きやりたいことを探る	一歩踏み出す勇気がない人に対して実現するための身の丈に合う具体的な場所・機会・人を紹介する
・おにぎりカフェ ・母親 ・先輩	・地域の親分的存在 ・ボランティア団体 ・自治会	・先輩たち（地域・ボランティア） ・チラシ制作	・三島リンク ・お好み焼き piyo ・まっちゃん食堂	・三島リンク ・三島パル
三島に全然知り合いがいないなあ	・地域を知りたい！ ・お客さんを呼ぶために自分を知って欲しい ・仲間ができたらいいなあ	・無償の愛とかチャンスをくれているのかなあ ・色んな人が応援してくれて実現できた！	・生まれるものに対して一緒にワクワクしたい ・人のやりたいことを引き出してあげたい	・もらったものを次につなげていきたい ・何がやりたいか気づいて実現するときに立ち会えると嬉しい

株式会社結屋の代表取締役として働きながら、地域の「食」「コミュニケーション」に関連した事業を展開し、これまで多くの人の背中を押してきた川村さん。三島リンクの立ち上げにも携わり、何か一歩踏み出したいと思っている人たちの夢の実現に大きく貢献しています。先輩から受け継いだ恩返しの気持ちから始まったみんなのサポート役成功の秘訣は、「そっと後押しをすること」だと言います。

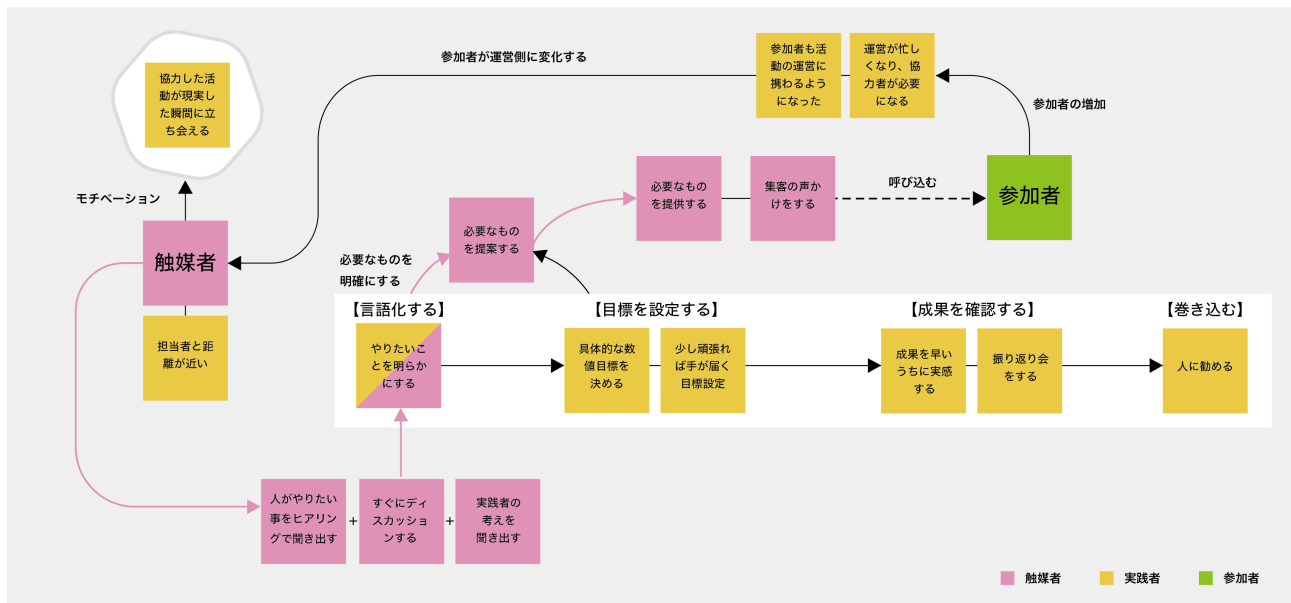
（４）しくみの考察（成果）

ジャーニーマップおよびリーンキャンパスから、ピンク色で囲った「実践者たちの嬉しい体験」を抽出し、要素化して図解しました。１つ１つの活動と、それらの順番やお互いの関係性から、変容を生み出す「しくみ」が見えてきた。

「やりたいことを自分の言葉で話す」「目標を数値化する」「振り返り会を催す」「人に勧める」という一連のプロセスが重要であると同時に、実践者のたまごたちを支援したり、行政や先人たちとつなげる「触媒」の存在が欠かせないことがわかる。人々を多極的につなげているのは、行政ではなくこうした触媒にあたる人物であろう。

一方で、主体的な活動に踏み出せない理由として、触媒者と接触していない可能性が考えられます。また、自分の行為の価値を実感していないと思われる内面的な原因も存在していることが分かる。

図5 実践者に変容したしくみ



（５）評価と提言

行政担当者との面談において、ワークショップで提示したビジョン「人々が多極でつながる街」に対して、学生チームの分析結果がその実現のための「しくみ～触媒者と行政との連携の必要性」を明らかにしたことが高く評価された。

地方都市において人口減少に伴う弱体化は日を追うごとに進んでいる現実であろう。しかしその一方で、コミュニティを活性化させる「実践者」や、その人たちをつなぐハブの役割を担う「触媒者」も存在する。しくみに関する本考察を基に、今後も「しくみの実践や精度の向上」について、行政と研究室による継続的な共同研究が必要と考える。