慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	地域資源の統合による新参者の生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムのデザイン
Sub Title	Designing a service ecosystem that connects residents as newcomers to the local community through the integration of local resources
Author	古島, 海(Kojima, Kai) 佐藤, 千尋(Satō, Chihiro)
Publisher	慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科
Publication year	2021
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2021年度メディアデザイン学 第917号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40001001-00002021-0917

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

修士論文 2021年度

地域資源の統合による新参者の生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムのデザイン

慶應義塾大学
大学院メディアデザイン研究科

古島　海

本論文は慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科に
修士 (メディアデザイン学) 授与の要件として提出した修士論文である。

古島　海

研究指導コミッティ：

佐藤 千尋 専任講師　(主指導教員)
大川 恵子 教授　(副指導教員)

論文審査委員会：

佐藤 千尋 専任講師　(主査)
大川 恵子 教授　(副査)
砂原 秀樹 教授　(副査)

修士論文 2021 年度

地域資源の統合による新参者の生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムのデザイン

カテゴリ：デザイン

論文要旨

本論文では、愛知県春日井市における共創活動をケースとして、郊外地域における多様なアクターへの価値が実現できるエコシステムの設計について述べる。

春日井市は「子はかすがい、子育ては春日井」というスローガンのもとに子育て政策に力を入れている。そこでは、NPO 法人や子育てサークルをはじめとした子育て支援者が精力的に活動していたり、市が子育てライフを応援する「かすがい子育て応援店舗」を設定したりなど、豊富なリソースを持つ。

本研究では、春日井市にて民族誌調査を繰り返し、地域コミュニティへ入り込むことで、地域のコンテキスト理解やエコシステムに関わるアクターの洗い出しを行った。また、自身もアクターの一員となりサービス交換を繰り返すことで、地域の子育て世帯やその支援者と共に、資源統合を行い、両者をつなぐサービス「つなこー」の設計をした。「つなこー」は、子育て支援者の行う諸活動に関する情報を、より子育て世帯のゴールに沿った形で提供することで、両者をつなぐエコシステムを設計する。

そして、これらの一連の共創活動を通じて醸成されたサービスエコシステムについて、マクロな視点で考察することで、その構成に必要な要素として「その中心に地域住民を置くこと」、「地域におけるよそ者を巻き込んでいくこと」、「よそ者がサービス交換を繰り返し行い、資源統合を進めること」を提示する。本研究は、地域におけるサービスエコシステムの役割とその設計に必要な諸要素につい

て述べるものであり、より豊かな地域コミュニティの可能性について議論するものである。

キーワード：

サービスエコシステム, 共創, 地域コミュニティ, 地域資源, サービスデザイン

慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科

古島　海

Abstract of Master's Thesis of Academic Year 2021

Designing a Service Ecosystem that Connects Residents as Newcomers to the Local Community through the Integration of Local Resources

Category: Design

Summary

This paper describes the design of an ecosystem using the example of co-creation activities in Kasugai City, Aichi Prefecture. This ecosystem will provide multiple values to different actors in this field.

Kasugai City has been focusing on child-rearing policies under the slogan "Kasugai for children, Kasugai for child-rearing". In Kasugai, NPOs, child-rearing groups, and other child-rearing supporters are active, and the city has established "Kasugai Child-rearing Support Stores" to support child-rearing life.

In this study, we repeatedly conducted ethnographic research in Kasugai City and reached out the local community to understand the local context and identify the actors involved in the ecosystem. In addition, by repeatedly exchanging services as part of the actors. We designed a service called "つなこー" ,which integrate the resources of the local child-rearing generation and their supporters. "つなこー" is a service that designs an ecosystem that connects the two sides by providing information on various activities conducted by child-rearing supporters in a way that is more in line with the goals of the child-rearing generation.

By examining the service ecosystem fostered through a series of co-creation activities from a macros perspective, we propose the following elements necessary for its composition: "placing local residents at the center of the ecosystem","engaging

outsiders to the area", and "promoting resource integration through repeated service exchanges between outsiders. This study describes the role of the service ecosystem in the region and the various elements necessary for its design, and discusses the possibility of creating a richer regional community.

Keywords:

Service Ecosystem, Co-creation, Local Community, Local Resources, Service Design

Keio University Graduate School of Media Design

Kai Kojima

目　　次

第 1 章　序論 **1**
1.1. 春日井市について 1
1.2. 勝川・春日井駅エリアにおける共創活動 3

第 2 章　関連研究 **7**
2.1. 地域における共創活動 7
2.1.1　価値の共創と共同生産 7
2.1.2　サービスエコシステムの設計 9
2.2. よそ者の地域コミュニティにおける役割 9
2.3. 地域資源を活用した持続可能なまちづくり 10

第 3 章　デザイン **12**
3.1. コンセプト 12
3.2. デザインプロセスについて 13
3.3. 地域のコンテキストの調査 14
3.3.1　地域の顔役による街案内 15
3.3.2　地域生活者とのラポールの構築 17
3.3.3　子育て世帯へのフォーカス 19
3.4. メインアクターのコンテキスト調査 20
3.4.1　子育て世帯へのインタビュー 20
3.4.2　子育て世帯を対象としたイベントの開催 23
3.4.3　子育て世帯との共同制作 26
3.4.4　子育て世帯の孤独へのフォーカス 31
3.5. 再設計したアクターのコンテキスト調査 32

3.5.1 子育て支援者との信頼関係の構築 33
3.5.2 子育て支援を中心とするイベントへの参加 38
3.5.3 子育て支援者との共同制作 41
3.5.4 新参者としての子育て世帯と子育て支援者をつなぐ 48
3.6. サービスエコシステムの設計 49
3.6.1 「つなこー」のコンセプト 49
3.6.2 ペルソナの設計 50
3.6.3 コンセプトスキーム 53
3.6.4 実現する経験とシナリオ 56
3.6.5 各機能の詳細と画面遷移 60
3.6.6 サービスエコシステム 63
3.6.7 サービスエコシステムについての考察 65
3.6.8 サービスエコシステムの醸成に有効な 3 要素 66

第 4 章 価値検証 70
4.1. 各アクターによる評価 71
4.1.1 子育て世帯支援者 71
4.1.2 新参者としての子育て世帯 74
4.1.3 運営者 78
4.2. サービス交換の妥当性についての検討 79

第 5 章 結論 82
5.1. 結論 82
5.2. 限界と今後の展望 83
5.2.1 サービスエコシステムの持続性についての議論 83
5.2.2 サービスエコシステムの一般性についての議論 84

謝辞 85

参考文献 86

図　目　次

1.1　春日井市内の様子 2
1.2　勝川・春日井駅周辺エリアの様子 3
1.3　本論文の構成とコンセプト 5
1.4　勝川・春日井駅周辺エリア 6

2.1　S-D ロジックにおける共創 [1] 8

3.1　サービスエコシステム 13
3.2　デザインプロセス 14
3.3　H さんのプロフィール 16
3.4　街案内当日の様子 16
3.5　かすがい GOGO を取り巻くエコシステム 18
3.6　かすがい GOGO に関する諸活動の様子 19
3.7　インタビュー対象者 22
3.8　デザインした素材 23
3.9　イベントの様子 24
3.10　観測されたメンタルモデル 25
3.11　おすすめ MAP データ 26
3.12　ロープロトタイプ α 版のペルソナ 27
3.13　ロープロトタイプ α 版のスキーム 28
3.14　ロープロトタイプ α 版の画面遷移 28
3.15　ロープロトタイプ α 版の画面遷移 29
3.16　かすがいっこ活動の様子 33
3.17　オフラインミーティングの様子 36

3.18 かすがいっこを取り巻く環境 37
3.19 ゆーみんの子育てスキンシップの様子 39
3.20 ママと赤ちゃんのお部屋の様子 40
3.21 ママのフラダンス体験の様子 42
3.22 β 版のペルソナ 43
3.23 お悩み相談できる掲示板 44
3.24 子どもの成長を記録できるタイムライン 44
3.25 お出かけスポット情報 45
3.26 β 版コンセプトビデオ 1 47
3.27 β 版コンセプトビデオ 2 48
3.28 つなこーのコンセプト図 50
3.29 精力的に活動する子育て支援者ママ 51
3.30 0-1 歳の子どもを持つ新参者ママ 51
3.31 1-2 歳の子どもを持つ新参者ママ 52
3.32 サービス運営としての子育て支援者ママ 52
3.33 コンセプトスキーム 1 54
3.34 コンセプトスキーム 2 55
3.35 コンセプトスキーム 3 56
3.36 お出かけスポットの情報 1 61
3.37 お出かけスポットの情報 2 61
3.38 未就学児童を持つ親向け情報 62
3.39 掲示板 63
3.40 つなこーにより醸成されるエコシステム 64
3.41 新参者としての生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステム 64

4.1 使用したコンセプトビデオ 70
4.2 サービス全体に対するフィードバック 72
4.3 掲示板の利用用途 73
4.4 悩みへの回答 73

4.5 お出かけスポット機能の利用 75
4.6 お出かけスポット機能の利用用途 76
4.7 イベントレポート機能 76
4.8 掲示板の利用用途 77
4.9 悩みの解決 78
4.10 新参者としての子育て世帯と子育て支援者の交換 80
4.11 新参者としての子育て世帯とサービス運営の交換 81

表　目　次

第 1 章
序　　論

1.1. 春日井市について

本論文では、愛知県春日井市における共創活動をケースとして、郊外地域における多様なアクターへの価値を実現するエコシステムの設計について述べる。フィールドである春日井市は、愛知県の北西に位置する人口約 31 万人の都市である。市を国道 19 号と JR 中央線が横断し、県の西部には県営名古屋空港が位置するなど、豊富な交通インフラを持つ。また、市の東部には高蔵寺ニュータウンという大規模団地があったり、大小さまざまな公園が約 500 ヶ所あるなど、典型的なベッドタウンとしても知られている。人口構造としては、65 歳以上の高齢者が 25.9 %、15-64 歳が 60.8 %、15 歳未満が 13.4 %となっている[1]。2015 年時点では、昼夜間人口比率は 91.3 %となっている。実際に、春日井で活動していると、朝方には電車や車、バスを利用して通学・通勤をする多くの人々の姿があり、昼間帯には小さな子どもを持つ子育て世帯や高齢者の姿が多く見られる。

さらに、春日井市の大きな特徴としては、車社会であることが挙げられる。愛知県警[2]によると、2020 年時点で人口の約 70 %である 211,412 人が運転免許を保持しており、人々の主な移動は自家用車に依存している。生活者の多くは、日々の通勤や子どもの送り迎えから、週末の買い物や外食にまで自家用車を利用している。そのため、地域の住宅や諸施設の多くには駐車場が併設されていたり、国

1　春日井市, 人口統計, https://www.city.kasugai.lg.jp/shisei/gyousei/toukei/index.html（2021 年 11 月 29 日閲覧）

2　愛知県警, 運転免許人口, https://www.pref.aichi.jp/police/menkyo/tetsuzuki/jinkou/（2021 年 11 月 29 日閲覧）

道などの主要道路沿いには飲食店やスーパーマケットが立ち並ぶなど、都市部とは違った町並みが広がっている。

人々で賑わう公園

国道19号線

図 1.1 春日井市内の様子

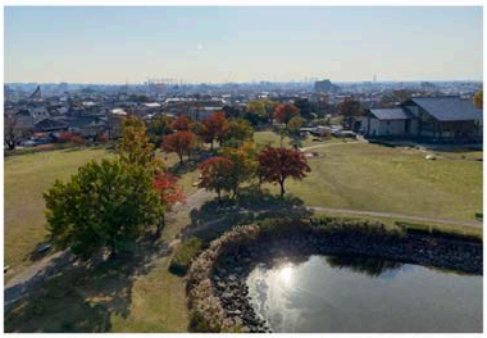
また、春日井市は「子はかすがい、子育てはかすがい[3]」というスローガンをもとに、子育て政策に力を入れており、NPO 団体やボランティアサークルを中心とした子育て支援者が精力的に活動しているのも特徴的である。子育て支援者は、日々、継続的に商業施設や市営施設にて子育て世帯を対象としたイベントを開催したり、ホームページや SNS、広報誌などで子育てに関する情報を発信したりといった様子である。そんな春日井市の子育て世帯の生活を垣間見たときに、課題として挙がるのが子育て世帯の孤立である。ベッドタウンである春日井市には、結婚や出産、仕事をきっかけに市に引っ越してくる子育て世帯が多い。地域の新参者である子育て世帯は生活圏内に、知り合いがおらず、コミュニティを持たないことも多々ある。特に、0-2 歳といった小さな子どもを持つ場合は、長時間の外出や自分のためだけに時間を使うことが難しいため、人間関係を広げることが難しい。加えて、出産後のホルモンバランスの変化があったり、新たな土地や環境への対応を強いられるため、長期間の孤独に悩まされる。このような子育て世帯の孤立の問題は、行政や NPO 法人、子育て支援者などの地域の多様なアクターが

3 春日井市, 子はかすがい、子育てはかすがい宣言 , https://www.city.kasugai.lg.jp/shisei/seisaku/seisaku_sonota/1006053/1006055.html（2021 年 11 月 29 日閲覧）

解決策を模索しているのが春日井市の地域課題と言えるだろう。本論文でも、この課題の解決を目指し、地域資源を活用してのエコシステムのデザインを行う。

1.2. 勝川・春日井駅エリアにおける共創活動

本論文では、サービスエコシステムをデザインするにあたって、春日井市の中でも勝川・春日井駅周辺エリア (図 1.4) を対象とし共創活動を行った。このエリアには、新設された大型ショッピングモールや個人商店の立ち並ぶ商店街があるほか、日本の都市公園 100 選に選ばれた落合公園や市を横断する庄内川などもあり、豊かな自然と快適な住環境とが調和している。更に、そこには豊かな地域コミュニティが広がっている。朝には、喫茶店やカフェにコーヒーを片手に談笑する老夫婦でいっぱいになり、夕方になると市内各所の公園には走り回る子ども達とそれを見守る親の姿がみられる。このような住心地の良さと、それに伴った人々の生活の豊かさが本エリアの魅力といえるだろう。



落合公園

勝川駅前商店街

図 1.2 勝川・春日井駅周辺エリアの様子

また、本エリアでは「かすがい GOGO[4]」というサービスが運営されているのが特徴的である。かすがい GOGO は、デリバリーやモビリティシェア、地域情報

4 かすがい GOGO, https://kasugai-kanko.jp/event/kasugai-gogo/（2021 年 11 月 29 日閲覧）

発信といった暮らしに関するさまざまな機能を持つアプリである。「春日井での生活をより豊かにする」というスローガンのもとに、地元企業や商店街、ショッピングモール、行政といったさまざまなステークホルダーを巻き込みサービスを運営している。

本研究では、このかすがいGOGOに対する調査と運営の手伝いを起点として、地域のコンテキスト理解からサービスデザインまでの共創活動を行った。なお、この一連のプロセスではサービス・ドミナント・ロジック(S-Dロジック)の視点を適応した。S-Dロジックとは、アクター間での社会的及び経済的交換について、包括的に理解するための理論的枠組である[1]。そこでは、価値は、多数のアクター達の協力によって相互作用的に創出されるものであり、サービスを提供するためにアクター達によって統合される資源として提供されるものである。加えて、価値は、受益者によって常に独自にかつ現象学的に判断されるため、特異に創造され評価される社会システム内の文脈で捉える必要があるとしている。また、S-Dロジックでは、サービスとは、他者のベネフィットのためにナレッジとスキルを適応することと定義されており、アクター間の継続的な対話によって育まれる。対話や会話を通じたインタラクションによって、アクター達によるサービスとサービスの交換や資源統合を通じた価値共創が可能になるのである。

このようなS-Dロジックにおける価値共創の視点を踏まえ、本研究では、民族誌調査[2]を繰り返し、地域のコミュニティに入り込むことで、地域のコンテキストやアクターの持つ資源やニーズの理解を行った。また、サービスデザインの過程では、自身もアクターの一人となりサービス交換を繰り返すことで、地域子育て世帯やその支援者と共に、資源統合を行い、両者を繋ぐエコシステムの構築を行った(図1.3)。更に、このサービスエコシステムについて、マクロな視点で考察することで、構成に必要な諸要素についても明らかにしていく。

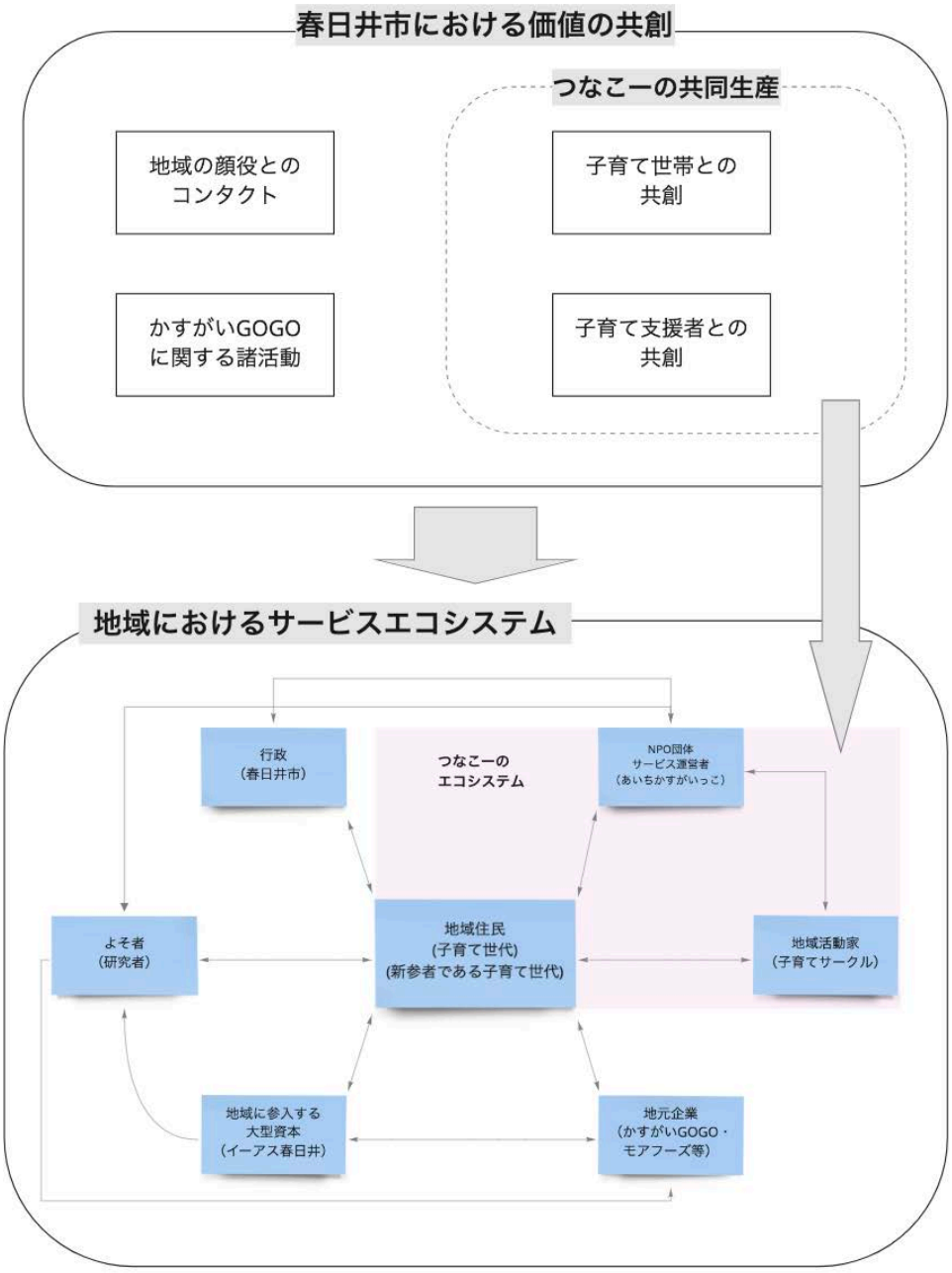


図 1.3　本論文の構成とコンセプト

みつける春日井内の図を加工して使用

図 1.4 勝川・春日井駅周辺エリア

第 2 章
関 連 研 究

2.1. 地域における共創活動

2.1.1 価値の共創と共同生産

共創は現代のビジネス及び、マーケティングの分野の中心になっている [3] [4]。また、近年では都市政策の分野でも共創は重要な焦点となっており、Puerari は都市の中での共創活動やそれを実現する空間がどのように都市に持続可能性をもたらすのかを議論していたり [5]、Lenia はデジタル技術を用いた共創活動とそのプロセスが都市の物質的・社会的文化的構造を活性化するという洞察を提示している [6]。また、日本おいても、国土交通省[1]は地方振興を行う上で、行政を中心とするモデルから、「多様な主体による協働」への転換を求めている。このように、共創活動は都市の経済的持続可能性や物質的・社会的・文化的構造を活性化するものとして議論されており、その必要性を高めている。

ここで、S-D ロジックにおける共創についてみると、共創とは価値の共創と共同生産の 2 つに分けられるとしている。価値の共創では、サービス受益者は、あるサービス・オファリングを他の市場資源、公的な資源、私的な資源と統合し、さらに受益者が価値を決定するプロセスの中で統合する。それに対して、共同生産はサービス受益者が、直接的あるいは間接的なサービス・オファリングの開発を支援するために資源を提供することを指す [1]。

S-D ロジックの視点で、上記の研究をみていくと、共創を、地域の多様なアク

1 国土交通省, 多様な主体による協働, https://www.mlit.go.jp/kokudoseisaku/chisei/kokudoseisaku_chisei_tk_000061.html（2021 年 12 月 12 日閲覧）

ターたちが「地域の社会的、文化的価値の向上」というサービス・オファリングのために、互いのリソースを提供することと捉えており、そこでは文脈的価値の存在は議論されていない。

S-D ロジックの観点から地域における共創について議論した研究としては、サービスエコシステムに基づいた価値共創について、地域キャラクターを利用可能性の高い資源とすることによって多種多様な主体の価値を実現する枠組みについて検討しているもの [7]、プレイスブランディングにおける共創活動やボトムアップ・アプローチの重要性について検討しているもの [8] が挙げられる。しかし、その数はまだ少なく、地域における共創活動の意義についてはさらなる議論が求められている。

本論文では S-D ロジックの観点に基づき、地域における共創を「自身が地域におけるアクターの一員となり、地域の多様なアクタ達とサービスの交換や資源統合を行うこと」と定義する。そして、このような定義に基づき、春日井市において共創活動を行うことで、地域における共創の意義について考察していく。

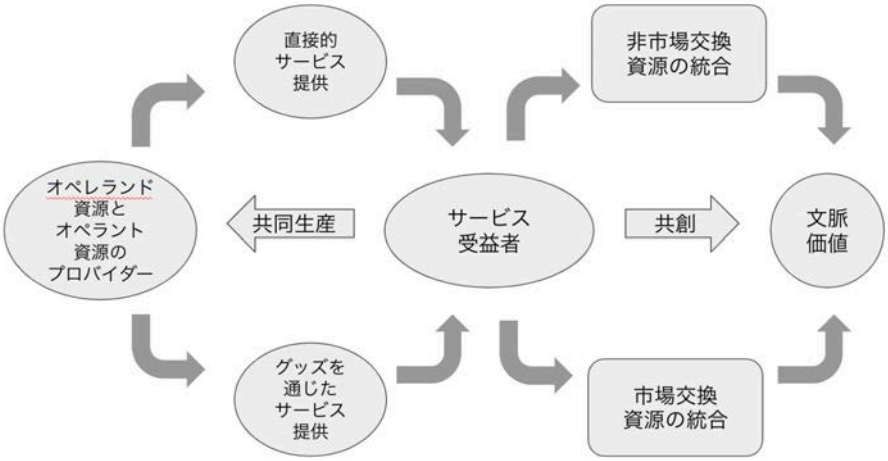


図 2.1 S-D ロジックにおける共創 [1]

2.1.2 サービスエコシステムの設計

サービスエコシステムとは、「共通の制度的ロジックとサービス交換を通じた相互的な価値創造によって結び付けられた資源統合アクターからなる相対的に自己完結的でかつ自己調整的なシステム」である。その構成要素としては、「相対的に自己完結的」、「資源統合を通じた自己調整的なシステム」、「共通の制度的ロジック」、「サービス交換を通じた相対的な価値創出」の 4 つが挙げられる [1]。また、サービスエコシステムはその特徴として「入れ子状」の構造を持っている。サービスエコシステムは、他のそれより大きいサービスエコシステムの中で、入れ子状をなしており、またそれらより大きいエコシステムの一部を形成しているのである [1]。

サービスエコシステムは S-D ロジックの中心的な研究対象であると同時に、研究途上の分野でもある。Lusch と Vargo は「どのようにサービスエコシステムは組み立てられるのか」をサービスエコシステムの研究課題として示しており、さらなる議論が求められている [9]。

そこで、本論文では、春日井市での共創活動をケースとすることで、郊外地域というコンテキストにおけるサービスエコシステムの設計に必要な諸要素について提案を行う。

2.2. よそ者の地域コミュニティにおける役割

Simmel はよそ者を「今日訪れ来て明日去り行く放浪者」ではなく「今日訪れて明日もとどまる者」であり「旅は続けないにしても来訪と退去という離別を完全には克服していない者」「潜在的な放浪者」と定義した。よそ者は、根底から集団の特異な構成部分や集団の一面的な傾向へと囚われておらず、それらのすべてに『客観的』という特別な立場で立ち向かう存在であると主張した [10]。以来、よそ者がある集団に対してどのような影響を及ぼすのかは社会学や民俗学の分野で多く議論されてきた [11] [12]。特に近年では、Urry が議論するような移動社会 [13] の中では、人々がよそ者と接触する機会は膨大なものとなり、よそ者の存在とその影響について再び議論する必要性が生じている [14]。

このような背景の中で、本論文では地域での共創活動におけるよそ者の役割について焦点を置く。近年、日本では地域づくりにおいて、よそ者が参加するケースが多く見られ、その有効性が注目されている。例えば、秋田県五城目町において活動する株式会社シェアビレッジ[2]の取り組みである。シェアビレッジは「都会と田舎のシェアを生み出す“新しい村的コミュニティ”」をコンセプトとしており、全国各地より集まった会員が、会費を持ち寄り古民家の維持管理費を賄いながら、第二の田舎として滞在したり、地域住人と連携したプロジェクトの運営を行う共創型コミュニティの運営を行っている。その他にも、株式会社四万十ドラマ[3]は、ローテク・ローカル・ローインパクトを合言葉に、四万十川エリアにて地域経済の活性化を目指した活動している。もともと第三セクターとして創業された四万十ドラマは、全国各地から会員を募り、四万十川流域の地域資源を活かしたものづくりの可能性について、検討し、実践している。

このような、よそ者による地域づくりの事例について分析した研究として、柳井の研究がある [15]。そこでは既存のしがらみを乗り越え地域に新たな視点をもたらすよそ者の役割とよそ者と地域のステークホルダーとの連携の重要性について議論されている。しかし、具体的な連携の方法論については明らかになっていない。

そこで、本論文ではS-Dロジックにおける共創の視点から、自身をよそ者であるアクターとしてみなし、地域のアクター達とのサービス交換、資源統合を通じた対話を繰り返し行っていくことで、地域におけるよそ者の役割と連携に必要な諸要素について、考察していく。

2.3. 地域資源を活用した持続可能なまちづくり

地域資源の活用による持続可能なまちづくりに関しては、近年さまざまな研究にて議論されている。例えば、Mateja は、地域の文化遺産を適切に管理すること

2　シェアビレッジ, https://sharevillage.co/（2021 年 12 月 12 日閲覧）

3　四万十ドラマ, http://shimanto-drama.jp/http://shimanto-drama.jp/（2021 年 12 月 12 日閲覧）

は経済的、社会的、環境的、文化的な側面での地域の持続可能性に貢献すると主張している。持続可能なまちづくりには、文化遺産を適切に特定した上で、主要なステークホルダーを巻き込みつつサービス化し、ユーザーに提供していくことが求められるのである [16]。また、Radicchi は、地域の景観や工芸品、芸術作品といった地域資源と都市空間でのスポーツ活動を適切に組み合わせることによって、地域における観光事業を促進すると共に、持続可性な経済的環境の発展が可能であると主張している [17]。他にも、Rinaldi は、地域における食はその場所の経済的、社会的、環境的な持続可能性に貢献すると同時に、その場所の魅力と競争力を高める要素となり得ると主張している [18]。

また、日本おいても環境省は「地域資源を活用した持続可能な地域づくり[4]」を発表しており、そこでは地域の自然資源、人文資源を活用することで、地域の環境的、経済的持続可能性が向上するとしている。

このように、文化遺産、景観、工芸品、食をはじめとした地域資源を適切に特定し、活用していくことは、地域の経済的、社会的、環境的、文化的な持続可能性に貢献するのである。本論文では、このような議論を念頭においた上で、サービスエコシステムの設計を行う。地域での民族誌調査を行い、その土地の基礎ネットワークを理解することで、地域のアクターの持つリソースを把握し、その統合を行っていく。これにより、サービスエコシステムの持続の担保を試みた。

4 環境省, 環境白書・循環型社会白書・生物多様性白書 第 2 章第 2 節, https://www.env.go.jp/policy/hakusyo/r02/html/hj20010202.html（2021 年 12 月 14 日閲覧）

第 3 章
デ ザ イ ン

3.1. コンセプト

本研究では、春日井市にて民族誌調査を繰り返し、地域コミュニティへ入り込むことで、地域のコンテキスト理解やエコシステムに関わるアクターの洗い出しを行った。また、自身もアクターの一員となりサービス交換を繰り返すことで、地域の子育て世帯やその支援者と共に、資源統合を行い、両者をつなぐサービス「つなこー」の設計をした。「つなこー」は、子育て支援者の行う諸活動に関する情報を、より子育て世帯のゴールに沿った形で提供することで、両者をつなぐエコシステムを設計するサービスである。

そして、これらの一連の共創活動を通じて醸成されたサービスエコシステムについて、マクロな視点で考察することで、その構成に必要な 3 つ要素を提案する。1 つ目は「その中心に地域住民を置くこと」である。サービスエコシステムのコンセプトを設計する際には、その中心に地域住民を置くことで、地域のリソースの統合が円滑に進み、より地域に関わる多くのアクターが価値を感じるようなエコシステムの構築が可能になる。2 つ目は「地域におけるよそ者を巻き込んでいくこと」である。アクターを選定する際には、地域における新参者を巻き込んでいくことが有効である。地域の新参者の多くは地域に寛容されたいというゴールを持っており、エコシステムに巻き込みやすいのである。3 つ目は「よそ者がサービス交換を繰り返し行い、資源統合を進めること」である。エコシステムを構築する過程では、地域のよそ者である自身も地域におけるアクターの一員となり、繰り返しのサービス交換を行った。よそ者がサービス交換を繰り返すことで、地域のコンテキストについて深堀りできるとともに、各アクターの持つリソースを活

用可能な状態にすることが可能となる。

これらの 3 要素により、地域住民や地元企業、行政、NPO 法人、参入する大規模資本といった地域における多様なアクターへの価値を実現するサービスエコシステムが醸成される。

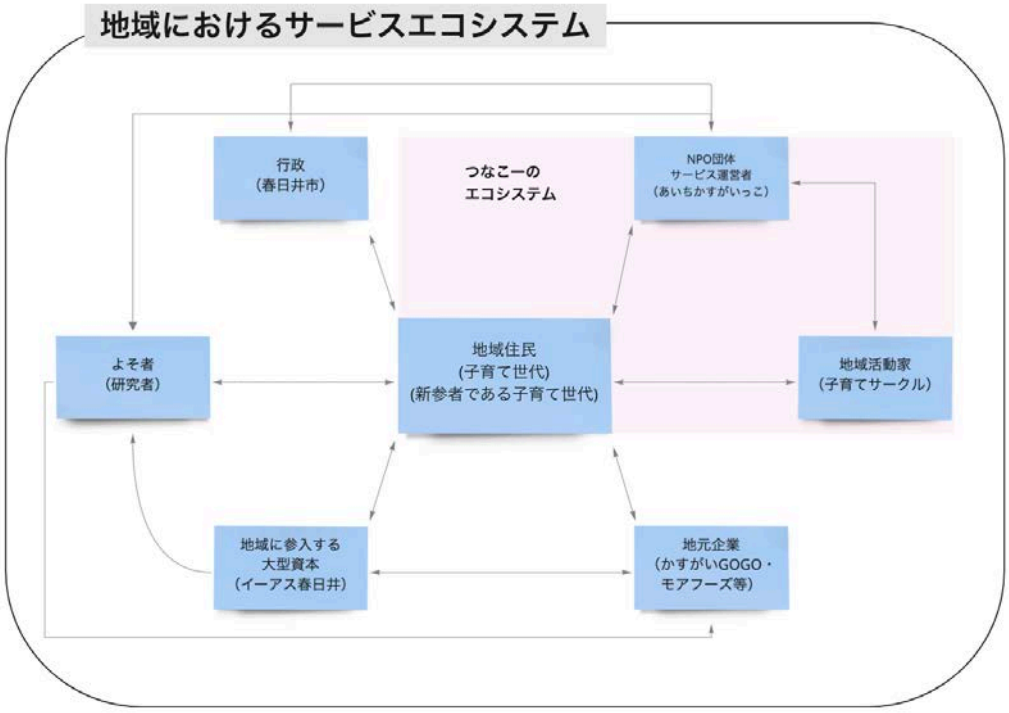


図 3.1　サービスエコシステム

3.2. デザインプロセスについて

新参者としての生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムのデザインを行うため、図 3.2 に示したように、本論文では春日井市での民族誌調査と各アクターの共創活動を行った。3.3 から 3.5 にかけてはその様子について記述していく。

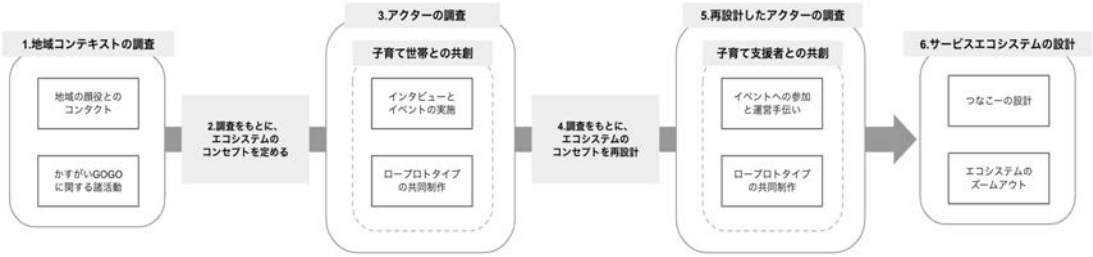


図 3.2 デザインプロセス

3.3. 地域のコンテキストの調査

価値は常に受益者によって独自かつ現象学的に判断されるものであり、そのコンテキストに大きく依存する [1]。そのため、価値の共創を行うためには、受益者かつ資源統合者であるアクターのコンテキストを理解することが欠かせない。コンテキスト理解ためには、アクターの生活する都市や所属するコミュニティについて知る必要がある。Gehl によると、都市の構造や計画は、人々の行動や活動に大きな影響を与えるとしており、その理解の重要性を主張している [19]。また、Putnam は生活の中でのコミュニティの重要性についてを主張し、コミュニティ有無による人々の幸福度の変化を社会関係資本という概念を用いて述べた [20]。

そこで、本論文ではサービスエコシステムをデザインするにあたり、まずはじめに春日井市の地域特性の理解と、生活者の所属するコミュニティの調査を行った。なお、調査には民族誌調査と呼ばれる研究手法を用いる。民族誌調査とは、観察、インタビュー、参加を組み合わせた調査手法であり、研究対象の持つ独自の規範とダイナミクスを理解するために有用な手法であり、その実践としては、研究対象となるグループの選択、参加形態の選択、グループ内での関係構築、反復的なデータ収集と分析等を行う [2]。

これらの一連の活動により、地域のアクターの持つリソースやゴールに対する理解を深めることで、「子育て世帯を中心にサービス・オファリングを考えることで、地域のリソースの統合が円滑に進み、より地域に関わる多くのアクターが価値を感じるようなエコシステムを構築できるのではないか？」という仮説立てを行った。そして、この仮説に基づき、サービスエコシステムのコンセプトを「子

育て支援」と定め、メインアクターを「子育て世帯」とした。

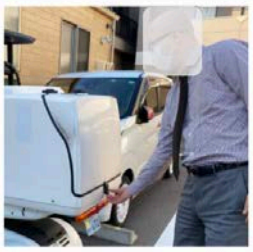
3.3.1 地域の顔役による街案内

コンテキスト調査の一環として、地域コミュニティへの参加を考えたときに、重要になってくるのが地域の顔役とのつながりである。顔役とは、近所のあらゆる人のことを知っていて、近所のことを気にかけている人物であり、大抵は地域の出来事に目を光らせている商店主や経営者である [21]。そして、彼らは地域に新しく訪れる新参者を歓迎し、コミュニティへと招き入れる役割を持つ。そこで本研究では、春日井市で企業を経営する H さんを対象として民族誌調査を行った。H さんは、春日井市を中心に飲食チェーンやパーソナルジム、保育園を展開する株式会社モア・フーズ[1]の代表であり、地域をよく知り、地域での人脈や信頼を持ち合わせている、地域の顔役である。

調査当日は、プロジェクトメンバー[2]共に春日井の街案内を受けた。H さんは筆者たちを自家用車に乗せ、市内各所の案内をしてくれた。自身の経営する飲食店やパーソルジム、保育園をひと通り回ったのちに、行きつけの飲食店や市の顔とも言える落合公園を訪れた。H さんは、各スポットに到着するたびに、そのスポットの特徴を自身の思い出話を織り交ぜながら語ってくれた。これにより、ベッドタウンとしての春日井の特徴やそこでの生活がいかに車に依存しているかを理解することができた。また、H さんはスポットに到着するまでの道中で、春日井に対する想いを語ってくれた。「自身が生まれ育った春日井とそこで住む人々のためになる事業を行っていきたい、そのために地域 EC プロジェクトや地産地消を促進するプロジェクトなどに積極的に関わっている。」といった話である。このような話により、春日井を取り巻くエコシステム (図 3.4) の一部や後述するかすがい GOGO のエコシステムの概要について知ることができた。

1 株式会社モアフーズ, https://www.moafoods.co.jp/（2021 年 12 月 3 日閲覧）

2 慶應義塾大学メディアデザイン研究科 HouYijie、慶應義塾大学メディアデザイン研究科　森山紗江



飲食店オーナー
Hさん

観察した認知と行動

・社員や地域の事業者などに会う度に、挨拶する
・街を案内して欲しいというと、車で街を一周する
・案内を終えると、どこか他に見たいところはないかと語る
・どのような事業をしているか尋ねると、熱心に語る
・経営する店舗にいくと、社員に調子を尋ねる

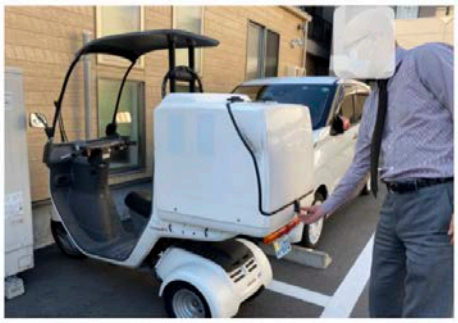
ゴール

・春日井をより良い街にしていきたい
・自社の社員の労働環境をよりよくしていきたい
・事業を拡大していきたい
・自身の関わるプロジェクトを成功させたい

プロフィール

春日井市出身、春日井市在住。結婚し、2人の子どもを持つ。親のやっていた事業を継ぐかたちでモアフーズの代表になり、事業の拡大を続ける。春日井をよりよくしたいというゴールのもとに、さまざまなステークホルダーを巻き込み、巻き込まれ、さまざまなプロジェクトを推進している。

図 3.3 H さんのプロフィール



Hさんによる
モビリティ紹介

訪れた飲食店

図 3.4 街案内当日の様子

3.3.2 地域生活者とのラポールの構築

民族誌調査を行う際に、大切なのが信頼関係の構築である。データを集める上では、研究対象に対して、プライバシーの侵害や時間の搾取といった脅威を感じさせないことが大切である [22]。また、価値共創の視点でみても、信頼関係構築は重要である。価値共創の中では、サービスを提供するアクターとそのサービスの受益者は不可分であり、このモデルはアクター間での継続的な対話によって育まれるのである [1]。継続的な対話による信頼関係の構築により、各アクターの声と市場及び社会からの声がより明確に聞こえてくる。

そこで、本研究では、地域 EC モール構築事業「かすがい GOGO」に関する諸活動を行った。かすがい GOGO は、デリバリーやモビリティシェア、地域情報発信といった暮らしに関するさまざまな機能を持つアプリである。「春日井での生活をより豊かにする」というスローガンのもとに、地元企業や商店街、ショッピングモール、行政といったさまざまなステークホルダーを巻き込みサービスを運営している。

このかすがい GOGO に関する諸活動に協力することで、サービスを取り巻くステークホルダーとの対話やサービス交換を繰り返し、信頼関係の構築を試みた。春日井に繰り返し訪れることで、かすがい GOGO 主催のプロモーションイベントの運営の手伝い、デリバリー業務への参加、ポスターやチラシのデザイン、かすがい GOGO アプリケーションの UI/UX の提案、各ステークホルダーへのインタビュー調査等を行った。これにより、かすがい GOGO を取り巻くエコシステムについて明らかにし、各アクターの持つゴールやリソースの把握を行うことができた。アクターの中には、観光協会や商工会、地域に新たに参入するショッピングモール、地域企業、地元住民などが含まれ、地域における主要なアクター達のコンテキスト理解が進んだ。また、これらのアクターとの信頼関係構築により、アクターの持つリソースを活用することが可能となった。3.3 以降で記述する子育て世帯やその支援者を対象とした調査は地域のアクターとの信頼関係構築があったからこそ、実現可能になったものである。

さらに、アクターとの繰り返しの対話の中で、春日井市のコンテキストについてもより深く理解することができた。アクターとの会話内容は、はじめは事務的

だったものの、活動を重ねるにあたり次第に変化していき、インフォーマルな会話をすることが増えていった。その内容は、家族の話や仕事の愚痴から、休日の過ごし方など多種多様である。これらの会話内容からうかがえる春日井市の生活の様子は観察だけで得られるものではなく、信頼関係構築を行ったからこそ、地域での生活のより深い理解が可能になった。

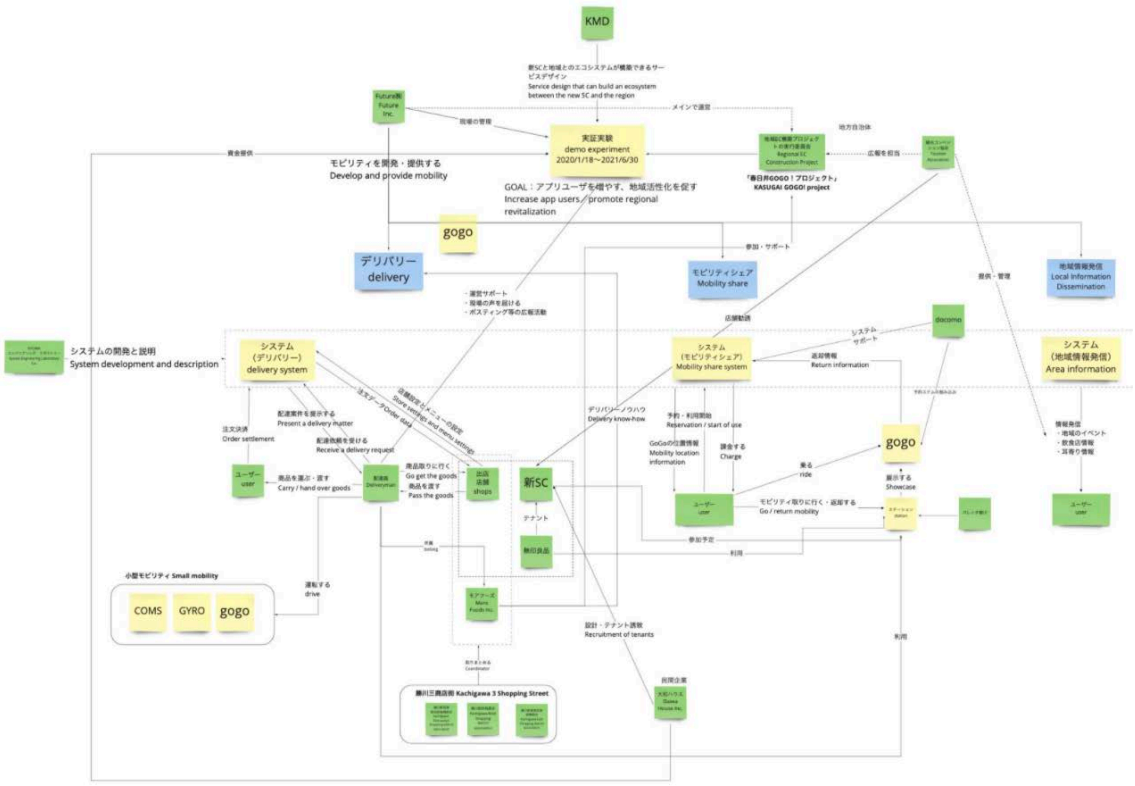
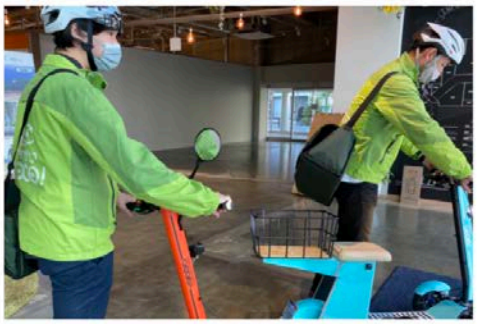


図 3.5 かすがい GOGO を取り巻くエコシステム



デリバリーへの同行

サービス改善に向けた
ミーティング

図 3.6 かすがい GOGO に関する諸活動の様子

3.3.3 子育て世帯へのフォーカス

かすがい GOGO に関する諸活動を行い、地域のコンテキスト理解やアクターとの関係性構築を進めたところで、サービスエコシステムのコンセプトを「子育て支援」に定めた。その理由としては、地域や地域のアクターの持つコンテキストやゴール、リソースを考えたときに、「子育て世帯を中心にサービス・オファリングを考えることで、地域のリソースの統合が円滑に進み、より地域に関わる多くのアクターが価値を感じるようなエコシステムを構築できるのではないか？」という仮説立てを行ったからである。

春日市はベットタウンであり子育て世帯や高齢者層が主な生活者であること、行政としても子育て政策に力を入れており子育て支援の充実による暮らしやすさの向上を都市計画の中でも重視していること、市内には公園や児童館など子育て世帯向け施設が充実していること、多くの子育て支援者が精力的に活動していること、かすがい GOGO は子育て世帯をターゲットとしてサービス提供をしていきたいこと、地元企業が子育て世帯への福利厚生の充実を重視していること、などがその根拠として挙げられる。

次節では、サービスのメインアクターである子育て世帯のコンテキスト調査について記述する。

3.4. メインアクターのコンテキスト調査

子育て支援におけるメインアクターである「春日井市で生活する子育て世帯」の持つコンテキストを明らかにするため、民族誌調査を行った。子育て世帯へのインタビューと子育て世帯を対象としたイベントの開催を行うことで、ゴールやメンタルモデルの抽出を行った。さらに抽出したゴールを目指すロープロトタイプα版を子育て世帯と共に共創していくことで、サービス・オファリングをより子育て世帯の持つコンテキストに沿ったものにしていくとともに、さらなるコンテキストの深堀りを行った。

そしてこのようなコンテキスト調査の中で、アクターに対する解像度がより高くなった。それに伴い、サービスエコシステムのメインアクターを「孤独を抱える子育て世帯」と「子育て支援者」へと変更し、コンセプトを「子育て世帯の抱える孤独の解消」と再設計した。

3.4.1 子育て世帯へのインタビュー

子育て世帯のコンテキストを知るため、春日井市を拠点に生活する子育て世帯3人を対象とし、インタビューを行った。対象としたのは、かすがいGOGOにて現場統括やデリバリー業務を行うHさん、同じくかすがいGOGOにて営業を担当するKさん、慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科の卒業生であるMさんの3名である (図3.6)。インタビューの内容としては、「子どもの年齢や性別、子どもとの一日の過ごし方といった基本情報」、「育児をする中での悩みとその解決方法」、「活用している育児支援サービス」、「家庭での育児分担の仕方」、「育児をする上でのモチベーションや信念」、「子どもとの外出先」といった、6つのトピックに関して質問や対話を行った。なお、インタビューは対象者との関係性やその場のコンテキストに合わせ設計を行った。Hさん、Kさんに対しては、オフラインにて非構造化インタビューを行い、Mさんに対しては、オンラインにて半構造化インタビューを行った。インタビューを通じて明らかになった、各対象のコンテキストを図3.7に示す。インタビューの中で特に印象的だったのは下記に示す3点である。これらの結果を踏まえ、サービスエコシステムを醸成するため

に注目するゴールとして、「子育てする上で日々現れる課題を解決するための相談相手がほしい」、「夫婦間の育児分担や情報共有をスムーズに行いたい」、「子どもが小さいうちにできるだけ多くの経験をさせてあげたい」という 3 つを定めた。

(1) 相談相手の不在

M さんは、「子育てする上で日々悩みは尽きないけれど、それを自分の親や友人に相談しても解決できるとは限らない。育児に関する悩みは千差万別であり、時代性や子どもの個性に関係するし、むしろ自分の子どもを周りの子どもと比較してより不安になることもある」と語っていた。これにより、「子育てする上で日々現れる課題を解決するための相談相手がほしい」というゴールが明らかになった。

(2) 夫婦間のコミュニケーション

K さんは「夫に育児のお願いをしても、こちら側の意図が伝わっていないことが多く、意思疎通が難しい。」と語っており、H さんは、「父親は育児をしたい気持ちをあるけれど、普段子どもと過ごす時間が少ない分、何をすればいいか分からない。失敗すると母親に怒られたりもするため、余計に消極的になってしまう。」と語っていた。これにより、「夫婦間の育児分担や情報共有をスムーズに行いたい」というゴールが明らかになった。

(3) 子どもとの外出

M さんは、「子どもが小さいうちに、自然に触れさせてあげたり、いろいろな人に会わせたりと、できるだけ多くの経験をさせてあげたい。ただ今はコロナの影響でなかなか外出も難しい。そのため、家で少しでも多くの経験ができるようにさまざまな工夫している。」と語っていた。これにより、「子どもが小さいうちにできるだけ多くの経験をさせてあげたい」というゴールが明らかになった。

Hさん

プロフィール
小学生の子どもを持つ。現在はかすがいGOGOでデリバリーを担当しており仕事をしながら、子どもを育てている。

ゴール
・休日は子どもと一緒に出かけたい　・自分が仕事をしている間の子どもの様子について知りたい　・子どもを楽しませながら、自身も楽しみたい

Kさん

プロフィール
小学生の兄弟を持つ。現在はかすがいGOGOの営業を担当しており仕事をしながら、子どもを育てている。

ゴール
・子どもが元気で成長していってほしい　・育児についての正しい知識がほしい
・日々の料理に掛かる負担を減らしたい　・パパにも育児をしてほしい

Mさん

プロフィール
春日井市出身春日井在住。30代後半の女性で1歳半の子どもがいる。産後は育休をしているが、現在は共働きでこどもを育てている。

ゴール
・子どもが小さいうちに多くの経験をさせたい　・育児についての正しい知識がほしい
・育児の分担をスムーズに行いたい　・子どもに関する悩みを相談したい

図 3.7 インタビュー対象者

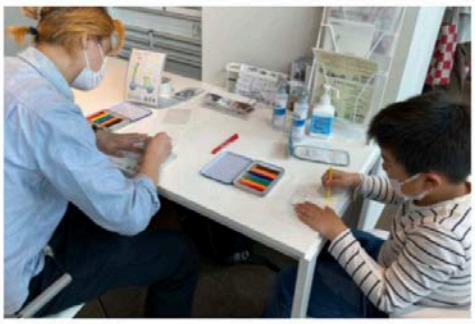
3.4.2 子育て世帯を対象としたイベントの開催

子育て世帯のコンテキストの調査のため、前述したインタビュー調査と並行して、子育て世帯を対象としたイベントの開催を行った。本調査は、2021 年 3 月 27 日から 28 日にパレッタ勝川[3]にて開催され、かすがい GOGO のプロモーションイベントの一環として行われた。本イベントの目的は、子育て世帯を中心とした地域の生活者に、かすがい GOGO を認知してもらうことである。本プロジェクトチームは、かすがい GOGO からイベントのコンテンツデザインと運営を依頼されたため、この機会を活用し、子育て世帯のコンテキスト調査を同時に行うことにした。

イベントでは、「かすがい GOGO 風船の配布」、「GOGO モビリティ塗り絵体験会の開催」、「GOGO モビリティとのチェキ撮影会の開催」、「近隣のおすすめお出かけスポットを記入できる MAP の提供」、「かすがい GOGO のサービス説明ポスターの展示」、「かすがい GOGO の宣伝チラシの配布」を行った。当日のイベントの様子やデザインした各種素材は下記に示す。

図 3.8 デザインした素材

3 パレッタ勝川, https://www.machi-kachigawa.com/（2021 年 12 月 3 日閲覧）



GOGOモビリティ塗り絵

撮影したチェキ

図 3.9　イベントの様子

イベント全体を通じて、子育て世帯との対話や行動観察をすることで、そのコンテキストをより深堀りすることができた。特に、「風船の配布」、「塗り絵の開催」、「チェキの撮影会」、「おすすめ MAP」の 4 点は、子育て世帯のコンテキストを知る上で多いに役立った。「風船の配布」、「塗り絵の開催」、「チェキの撮影会」に関してはその様子を録画し分析することで、子育て世帯に関する多くのメンタルモデルを得た。「おすすめ MAP」に関しては、MAP 内に勝川・春日井エリア内でよく訪れるスポットについて記入してもらい、そのスポットにまつまる話を聞くことで、子育て世帯の行動範囲やその趣味趣向を知ることができた。

なお、本イベントの中で特に印象的だったのは下記の 2 点である。これらの結果を踏まえ、既存の 3 つのゴールに加えて、「子どもとの外食の際には、育児に関する情報を事前に知りたい」、「子どもが楽しむ姿やその成長を記録したい」という 2 つを注目するゴールとして定めた。

(1)　子どもとの外食

イベント参加者のひとりは「外出する際にも、デリバリーを頼む際にも、子どものアレルギーについて気にしている。アレルギー表記がない店舗やサービスが多いため、結局は自分で食事をつくることになる。」と語っていた。ある参加者は「子どもと外食をする際には、キッズスペースがあったり、コンセプトカフェだっ

たりと子どもが飽きないような店舗を選ぶ。」と語っていた。これにより子育て世帯の「子どもとの外食の際には、アレルギーへの配慮や設備の詳細といった情報を事前に知りたい」というゴールが明らかになった。

(2)　子どもの様子の記録

イベント参加者の行動を観察すると、「子どもが塗り絵している姿をみると写真を撮る」、「子どもがチェキを撮られている姿をみると、自身のスマートフォンでも写真を撮る」、「チェキどうですかと尋ねると、子どもに撮ってもらおうよと言う」といったメンタルモデルが多くみられた。これにより、多くの子育て世帯が「子どもが楽しむ姿やその成長を記録したい」というゴールを持つことが分かった。

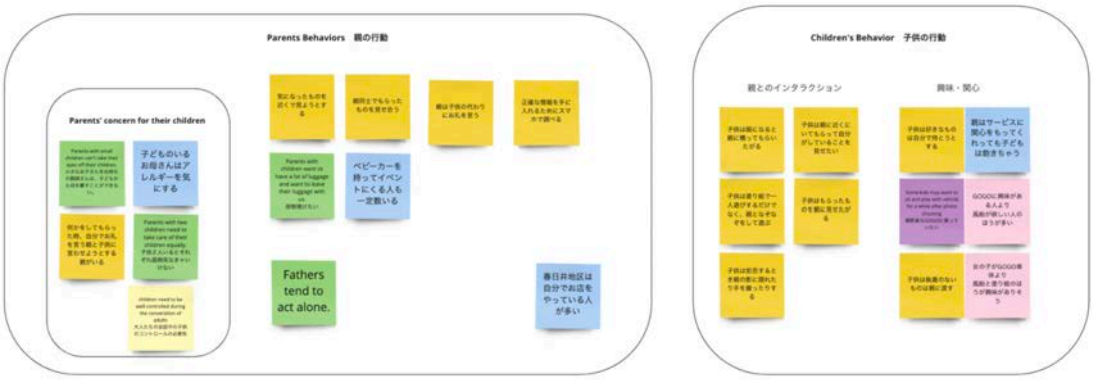


図 3.10　観測されたメンタルモデル

スポット名	エリア	ジャンル	おすすめ商品	記入者	メモ
櫻蔵	勝川	パン	メロンパン	森山（代）	林さんおすすめ
中村屋	勝川	台湾カステラ	ー	森山（代）	ワカさんブログより
シノワ	勝川	中華料理	餃子	お客さん	
monk	勝川	コーヒー	ー	お客さん	
クルル	勝川	サンドイッチ	ザクザクフルーツサンド	お客さん	お客さんがこれから出す予定のお店。monkさんとコラボ
鳳仙花	勝川	焼肉	ホルモン	森山（代）	お客さんヒアリング
ル・ブイヨン・クスクス	勝川	フレンチ	ー	森山（代）	お客さんヒアリング
サカナギャング	勝川	居酒屋	ー	森山（代）	お客さんヒアリング
オールドビーム	勝川	洋食	ー	森山（代）	お客さんヒアリング
ダルバァッヴォ	勝川	イタリアン	ー	森山（代）	出店オーナーさんヒアリング
カントリーキッチン	勝川	洋食	オムライス	森山（代）	是松さんおすすめ？
笑笑亭	勝川	中華料理	ー	森山（代）	お客さんヒアリング
カフェ百時	勝川	カフェ	チーズケーキ	ちひろさん（代	GOGO店舗登録済み
彩	勝川	カフェ	ー	お客さん	ランチカフェ
ノタリ	勝川	プリン	ー	森山（代）	木、金、土曜日限定販売
幸楽園	春日井・神領	中華料理	台湾ラーメン	森山	サンプル記入
ハートブレッドアンティーク	春日井・神領	パン	ー	森山	サンプル記入
和ちゃん	春日井・神領	とんかつ	豚ステーキ	森山	サンプル記入
ベビーフェイスプラネッツ	春日井・神領	洋食	ー	森山（代）	お客さんヒアリング
焼肉ホルモンざくろ	春日井・神領	焼肉	ー	森山	ワカさんブログより
セットン	春日井・神領	韓国料理	お弁当	森山（代）	安い。出店オーナーさんヒアリング

図 3.11　おすすめ MAP データ

3.4.3　子育て世帯との共同制作

サービスエコシステムの設計を進めるにあたって、子育て世帯のコンテキストを深堀りしていくため、子育て世帯とのプロトタイプの共同制作を行った。前述した 5 つのゴールを達成するようなロープロトタイプ α 版を用いて、子育て世帯に対してインタビューを繰り返した。フィードバックを受けるごとにロープロトタイプの持つ機能を修正していくことで、サービス・オファリングをより子育て世帯の持つコンテキストに沿ったものにしていった。そして、このようなプロトタイプの共創の過程の中で、子育て世帯の持つリソースやメンタルモデルがより鮮明なものになっていき、子育て世帯の抱える孤独へと関心が移っていった。

ロープロトタイプ α 版の設計

調査によって明らかにした、「子育てする上で日々現れる課題を解決するための相談相手がほしい」、「夫婦間の育児分担や情報共有をスムーズに行いたい」、「子どもが小さいうちにできるだけ多くの経験をさせてあげたい」、「子どもとの外食の際には、アレルギーへの配慮や設備の詳細といった情報を事前に知りたい」、「子どもが楽しむ姿やその成長を記録したい」といった子育て世帯の持つゴールの達成を目指したロープロトタイプ α 版の設計を行った。なお、フィードバックを繰

り返すことにより、プロトタイプを通じて実現する経験やそれを実現するための画面遷移などは変化していったが、マクロな視点でみた際の機能については一貫している。本論文では、初回インタビュー時に用いたプロトタイプについてを紹介する。

ペルソナ

本プロトタイプの想定するペルソナを下記に示す。ペルソナは前述した5つのゴールを持っている子育て世帯である。プロフィールについても、民族誌調査の結果をもとに作成し、春日井市に在住し、共働き家族に設定した。

母親　田中町子(33)

小さい頃から春日井に住み、27歳で職場の同僚と結婚する。子どもができたことを機に育休をとったが現在は在宅ワークで働いている。子どもは6歳の兄と3歳の妹がいる。

ゴール

・子育てする上で都度発生する悩みを解決したい
・子どもが小さいうちにたくさんの経験をさせたい
・外食時、アレルギー情報などを事前に把握したい

抱える課題

・育児の悩みがあっても相談する相手がいない
・子どもにたくさんの経験をさせたいが、子どもが楽しめるような情報が手に入らない

父親　田中悟(35)

大学卒業と就職のタイミングで、春日井市に引っ越す。現在は春日井市の車メーカーに努めて忙しい日々を送っている。子育てに時間を使いたいものの、仕事の疲れもあり母親任せになっている。

ゴール

・子どもとの時間を確保したい
・子どもの予定を把握して仕事と調整したい
・育児の仕方を学びたい

抱える課題

・育児をしたいがどうしたらいいか分からない
・子どものイベントの日程を把握しきれず、仕事を休みにできない

図 3.12　ロープロトタイプ α 版のペルソナ

実現する経験と機能

本プロタイプは「明日の予定を決めることができるお出かけ情報掲示板」、「家族間で予定の共有ができるカレンダー」、「家族や他の子育て世帯の情報や生活の様子が見れるタイムライン」、「子どもにまつわる相談ができる悩み相談ルーム」の4つの要素によって構成される。それぞれの要素によって実現する経験は下記である。

子育て世帯は掲示板を使用することで、自身の子どもの年齢やお出かけの目的にあったイベントやスポット情報を知り、明日の予定を決めることができる。また、カレンダーについては、子どもの予定や子育て日記を夫婦間で共有することができる。次にタイムラインについては、子育て日記を twitter のようなタイムラインに投稿し、ユーザー同士で自由に閲覧することができる。最後に悩み相談ルームでは、育児に関する悩みについても専用のタイムライン上に投稿することができ、ユーザー同士で悩みを共有・解決していくことを可能にする。

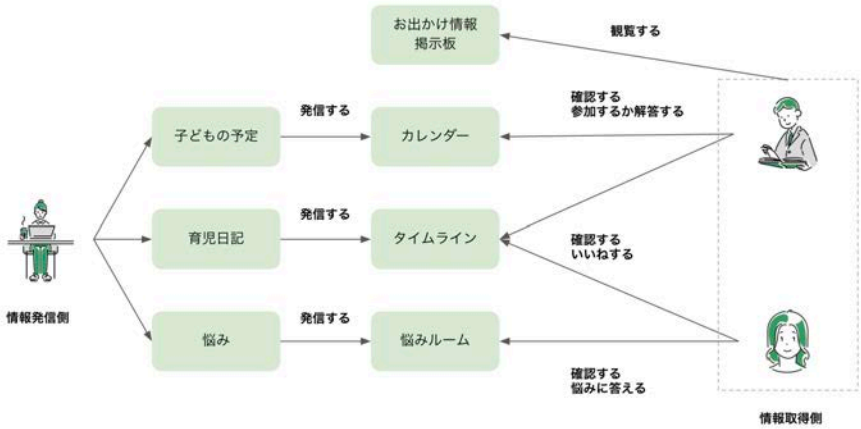


図 3.13　ロープロトタイプ α 版のスキーム

図 3.14　ロープロトタイプ α 版の画面遷移

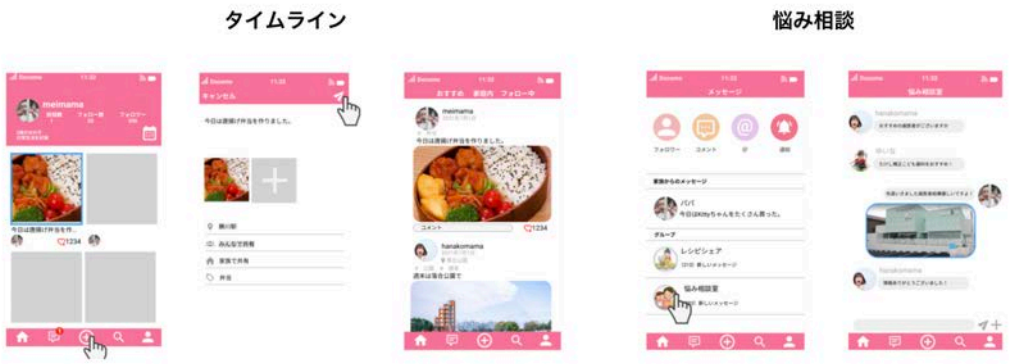


図 3.15　ロープロトタイプ α 版の画面遷移

ロープロトタイプ α 版の設計を用いたインタビュー

本プロトタイプを用いて、子育て世帯への非構造化インタビューを繰り返し行った。インタビューでは、前提条件としてペルソナやプロトタイプの要件を説明し、オンラインでは画面遷移を見せて、オフラインではプロタイプを触ってもらいながら、サービスに対してのフィードバックを受けた。これにより、子育て世帯のコンテキストをより深堀りしていくと共に、サービス・オファリングをより子育て世帯の持つコンテキストに沿ったものにしていった。

インタビュー対象としたのは、3.3.1 にて記述した H さん、K さんに加えて、慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科に所属する O さん、F さん、W さんである。O さんは大学生の息子がいる母親である。F さんは名古屋に在住し 0 歳と 5 歳の子どもがいる父親であり、W さんは小学生 4 年生の息子を持つ父親である。いずれの対象者とも事前に面識があり、信頼関係が構築されている中でインタビューを行った。各機能について得られたフィードバックと考察は下記である。

1. 地域内の子育てスポット・イベントを知れる掲示板

- H さんは「子どもの年齢だったり、その日の天気によって紹介されるスポットが変化したら嬉しい。特に雨の日はどこに行こうか迷うことが多い。」と語っていた。

- W さんは「休みの日は、いつもどこに行こうかと情報収集するので、これがあったら便利だと思う。」と語っていた。
- 【考察】 本機能はいずれも好評であった。明日の予定を決める負担をより減らすためには、「雨の日」や「小学校低学年の男の子と」など、より具体的なシチュエーションごとに子育てスポット・イベントを分類する必要性を感じた。

2. 家族間で予定の共有ができるカレンダー

- H さんは、「運動会や参観日といった行事に参加したいが、仕事をしていると日程がなかなか合わせられない。カレンダーには、子どもの予定を書き入れて仕事の予定と調整をしやすくしたい。」と語っていた。
- F さんは、「毎回カレンダーに予定を入力するのは面倒だし、Google カレンダーなどを使えばいいのではと思ってしまう。もし、学校行事などが自動で入力されていたら便利だなと思う。」と語っていた。
- 【考察】本機能では、カレンダーに予定を都度入力するのは手間であり、夫婦間の情報共有が実現できないことが分かった。本機能の活用可能性としては、小学校と連携しての学校行事カレンダーや学年通信の電子化などが考えられる。

3. 家族や他の子育て世帯の情報の生活の様子が見れるタイムライン

- F さんは「小さな子どもを持つお母さんは、SNS に投稿したりする余裕がない。仕事中の旦那さんに、今日あったことを伝えたいということはあるかもしれないが、夜帰宅してから話せば言いわけで、いちいち SNS に共有するのは負担。」と語っていた。
- O さんは「これで、同世帯の子どもが何をしているか知れたら楽しいと思う。同じ月齢を持つ子どもが何をしているのか気になる。」と語っていた。
- K さんは「写真を共有することばかりに気をとられてしまい、育児がおろそかになるのは嫌だなと思う。」と語っていた。

- 【考察】今回のインタビューでは、「写真や子育ての様子を共有する」というメンタルモデルをみることは出来なかった。上記のメンタルモデルを持つ子育て世帯のコンテキストを深堀りし、機能を再考する必要性を感じた。

4. パーソナル相談ができる悩み相談ルーム

- K さんは「相談をするときに匿名なか、非匿名なのかが気になる。非匿名だから、知らない人だからこそ共有できる悩みは多い。」と語っていた。
- F さんは「相談相手は専門家なのか、一体どこの誰なのかが気になる。また、知恵袋などの既存のサービスとの違いが気になる。」と語っていた。
- 【考察】本機能は肯定的な意見が多かった。相談相手が誰であるのか、自身のプロフィールはどこまで公開するのかという質問が多く、相談相手に対する信頼性と自身の匿名性について担保する必要性を感じた。

3.4.4 子育て世帯の孤独へのフォーカス

共創活動を行っていく過程の中で、子育て世帯の抱える孤独へと関心が移っていった。子育て世帯に対して半構造化インタビューをする中で、繰り返し孤独に関する話が語られたのだ。例えば、H さんは「男性は子育てに関するコミュニティを持たないことが多い。母親は、幼稚園や小学校の繋がりがあるが、男性同士が繋がることはほとんどない。なので、子どもや育児に関する情報があまり入ってこない。」と語っていた。また、F さんは「愛知県に引っ越してきて 2 年ほどで、周りに友達も少ないので、子育てに関して頼れるコミュニティがない。自分の住んでいるエリアは公園も少なく、なかなか知り合いが増えない。自分は仕事や大学を通じたコミュニティがあるが、妻は孤立している。」と語っていた。また、O さんも同様に「子どもを育てていた当日、一番大変だったのは孤独だったこと。子どもが小さいなかで引っ越したのだけど、周りに頼れる人がいなかった。そんな中でたまたま参加した子育てサークルをきっかけに孤独が解消された。」と語っていた。このように、引っ越しを経験している子育て世帯は生活圏にコミュニティを持たず、孤独を抱えているのだ。また、O さんの話の中に現れた子育てサーク

ルについては、春日井は子育て支援が活発であることも相まって、特に注目していきたいと感じた。

このような話を受け、サービスエコシステムのコンセプトを「子育て世帯の孤独の解消」と再設定するとともに、メインアクターを「孤独を抱える子育て世帯」と「子育て支援者」の両者に定めた。

3.5. 再設計したアクターのコンテキスト調査

春日井市の子育てを中心とする地域コミュニティとその運営者である子育て支援者の調査を行うべく、「あいちかすがいっこ[4]」とコンタクトを取った。あいちかすがいっこは「地域を巻きこみ　みんなで子育て」をスローガンに春日井市を中心に子育て支援を行う特定非営利活動法人である。行政や地元企業、子育てサークルと連携しながら、「子育て情報の循環整理事業」、「次世帯育成事業」、「地域交流・活性化に伴うイベント事業」、「子育て世帯の交流、居場所を作る事業」、「母親の社会復帰を応援する事業」、「女性のライフスタイルに関わる事業」、「有料職業紹介事業」という 7 つの子育て支援活動を行っており、子育て世帯と子育支援者を繋ぐ地域の顔役である。

本研究では、あいちかすがいっことの対話やサービス交換を繰り返し、信頼関係を構築を行った。そして、かすがっこの主催するイベントへ参加し、その運営を手伝うことにより、子育て支援者を中心とした地域コミュニティのコンテキストを明らかにすると共に、既存の子育て世帯と子育て支援者のサービス交換についても明らかにした。

このような活動をする中で、子育て支援者の行う諸活動に関する情報を小さな子どもを持ちながら地域に新しく訪れる子育て世帯のゴールに沿った形で提供することが、両者にとっての価値になるのではないかと感じ、「地域に新しく訪れる子育て世帯と子育て支援者とのサービス交換を成立させることで、地域における多様なアクターの価値を実現するサービスエコシステムを設計できるのではないか」という仮説立てを行った。

4　あいちかすがいっこ, https://kasugai-kosodate.org/Intro.php（2021 年 12 月 9 日閲覧）

かすがいっこ
事業紹介ポスター

かすがいっこの主催する
ママの文化祭の様子

かすがいっこ HP より引用

図 3.16　かすがいっこ活動の様子

3.5.1　子育て支援者との信頼関係の構築

子育て支援者を中心とした地域コミュニティに入り込み、そのコンテキストを調査するため、特定非営利活動法人「あいちかすがいっこ」と連絡を取り、メンバーであるＥさん、Ｍさん、Ｔさんとのミーティングを行った。ミーティングはオンラインとオフラインにて１回ずつ行い、メンバーとの信頼関係構築に向けた継続的な関係性づくりをすること、かすがいっこの活動様子やメンバーのコンテキスト、既存のサービス交換についてを知ることを目的とした。本論文ではミーティング当日の様子について記述した上で、明らかになったかすがいっこを取り巻く環境についてを図 3.18 にまとめる。

オンラインミーティングの記述

当日の参加者はかすがいっこのメンバーであるＥさん、Ｍさん、Ｔさんと本プロジェクトメンバーである。ミーティング開始後は、簡単にお互いの自己紹介をした後に、連絡を取った経緯を説明した。

自分たちが、新設されたショッピングモール「イーアス春日井」との共同研究を行っていること、かすがいGOGOに関する諸活動を行うなかで見えた春日井の魅力について、子育て世帯に注目した理由について、調査の中で見えた子育て世帯の抱える課題についてを順に語っていった。話をする中で、かすがいっこからは、「地域に入ってくる大規模資本は、市民のためのプロジェクトをやりたがるけれど、蓋を開けてみると運営は地元のNPOや企業などに任せっぱなし」、「地元の大学とではなく東京の大学と...」などと地域外の資本を警戒する声があったものの、自分たちの活動の様子や春日井に対する想いを伝えていると、共感の言葉をくれたり、学生が主体ならばとぜひ協力したいとの言葉があった。

その後は、かすがいっこ側から創業の経緯や、事業紹介についての話があった。最後にこちらから、かすがいっこの活動の様子を見学したり、手伝いをしたいという旨を伝えると、「今度開催されるかすがいっこの総会に参加、見学すれば活動の様子がより分かると思うので、ぜひ」と言葉をもらい、活動に参加することになった。

オフラインミーティングの記述

当日は午前中にかすがいっこ総会へと参加し、午後にかすがいっこメンバーへのインタビューを行った。開催場所は、春日井駅から車で10分ほど、かすがいっこの拠点がある大和エネルフカスタマーセンター[5]である。総会はかすがいっこの運営メンバーとパートナー企業メンバー、本プロジェクトメンバーで進められた。総会のアジェンダは、上半期事業報告、下半期事業報告、ガバナンス認証の3つである。総会のはじめには本プロジェクトメンバーの自己紹介の時間を設けてくれた。

総会への参加により、かすがいっこに関わる人々に対して自分たちの存在や研究概要を認知してもらうことができた。さらに、事業報告を聞くことでかすがいっこの行う活動について包括的に知ることができた。

総会が終わり、午後にはかすがいっこメンバーのMさん、Tさん、Sさんに対

5　大和エネルフカスタマーセンター, http://www.enelf.jp/customer（2021年12月9日閲覧）

してインタビューを行った。インタビューでは午前中の総会の中での疑問点について質問を行った。インタビューの中で特に印象的だった点を下記にまとめる。

- 春日井市の子育て情報が一元化されていなかったからそれをまとめようというのが法人化にいたった最初の経緯である。そのような問題意識から生まれたのが、子育て情報発信サイト「ハッピーマムズ[6]」である。
- 春日井には、昔から子育て支援をしている師匠のような人がいて、その人に話を聞くことで NPO として活動するには？の知見を得てきた。
- 昔はまだまだ専業主婦の人が多かったので、行う活動への参加者が多かった。それに比べて今は共働き家庭が多いので、ちょっとずつ参加者が減ってきている。ただその分、子育て支援団体に対する新たな需要が生まれてきている。例えば、子育てに関する知識を得るのに多くの時間を割けないけど、それでもきちんと子育てしたいなどだ。そういう人に向けて、子育て講座を開催したり、地域情報誌上での情報発信[7]の発行をしている。
- 主催イベント「ママの文化祭」の実行委員会を春日井のママたちの中から募っている。10 年ほど前、イベントをはじめた当初は専業主婦のスタッフが多くて、そのパワーが凄まじい印象だった。それに比べて今はどちらかというと育休中にちょっと何かしたいという人だったり、仕事をやりながらも社会奉仕活動がしたいというゴールを持つ人が多い。
- 子育て家庭訪問支援事業、ノックノックサポート[8]をやっている。孤独を抱えるママさんや、産後鬱のママさん、子どもを連れて出歩くのが不安なママさんから申し込みが多い。ノックノックサポートでは、特別にママさんたちのメンタルケアをするという訳ではなく、ほとんどが他愛もない雑談。ただ雑談の中でふと悩みを相談してくれたり、「久しぶりに笑った気がする」と語ってくれたりと、満足度がとても高い。

6　春日井ハッピーマムズ, `https://kasugai-happymams.jp/`（2021 年 12 月 10 日閲覧）

7　あいちかすがいっこ通信, `https://ameblo.jp/kasugai-kosodate/entry-12277900977.html`（2021 年 12 月 10 日閲覧）

8　春日井市, 子育て家庭訪問支援事業,`https://www.city.kasugai.lg.jp/mirai/1002352/1002380/1002384.html`（2021 年 12 月 10 日閲覧）

- 定期的にママステーションというイベントを開催している。これは、ママたちによる「子供を安心して外出させられる場所がない」という声からはじまったもので、ママと子どもの初めての外出先になればと開催している。

一連のインタビューにより、かすがいっこを取り巻く環境についてやイベントに参加する子育て世帯のコンテキストについてを理解することができた。

総会の様子

インタビューの様子

図 3.17 オフラインミーティングの様子

かすがいっこを取り巻く環境について

インタビューの結果をもとに、かすがいっこの持つカルチャーモデルを明らかにした。その特徴としては、子育てサークル、行政機関、小学校、地元企業、福祉保護センターなど市内の多様なアクター達ともに事業を行っていることや、産後のサポートから育児を経ての社会復帰までさまざまな角度から総合的に子育て世帯を支援していることである。

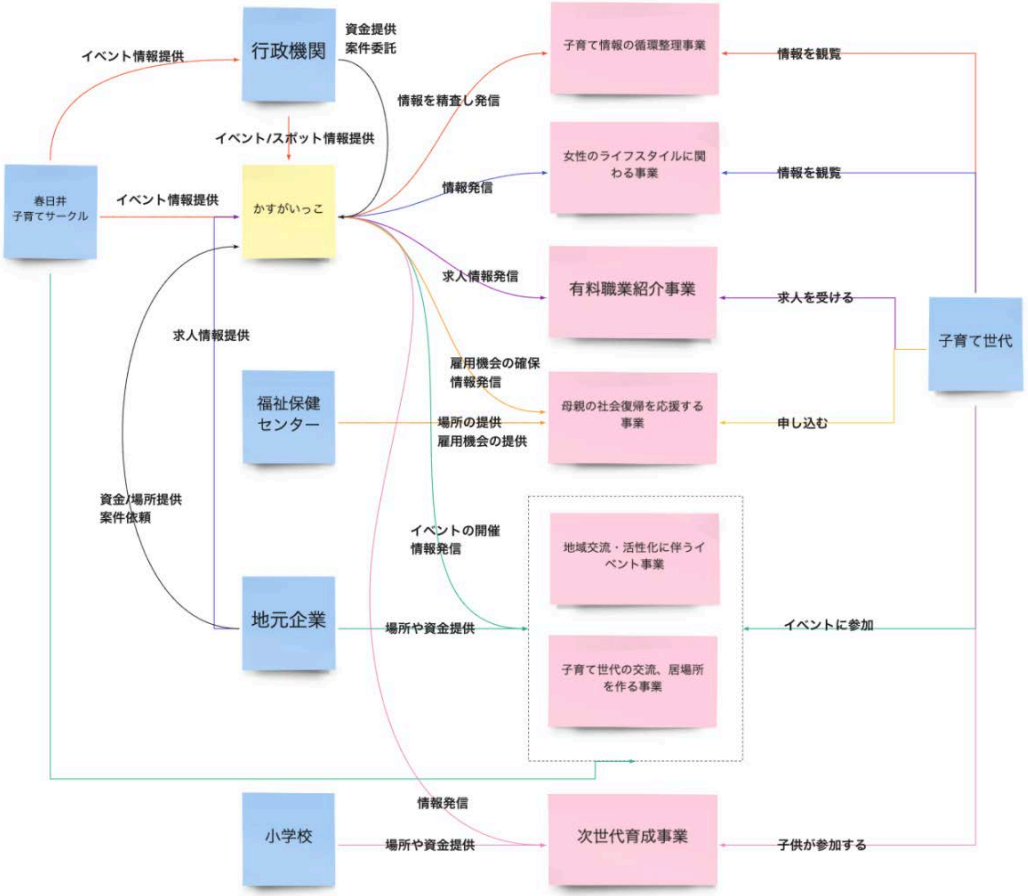


図 3.18　かすがいっこを取り巻く環境

3.5.2 子育て支援を中心とするイベントへの参加

かすがいっこメンバーへのインタビューにて語られた、ママの最初のお出かけイベント「ママステーション」に興味を持ち、その様子を自身の目でみたいと思った。そこで、かすがいっこメンバーと日程等の調整をしたところ、3 つのイベントの見学と手伝いをさせてもらえることになった。以降では 3 つのイベントへの参加の様子について記述していく。

ゆーみんの子育てスキンシップの記述

大和エネルフにて開催された「ゆーみんの子育てスキンシップ」へ参加した。本イベントはかすがいっこメンバーである T さんがホストとなり、0-1 歳の子どもを持つ母親に対して、スキンシップの仕方や大切さを教えるイベントである。当日は春日井市に住む 5 人の子連れママが参加した。イベント中、子どもたちは用意されたおもちゃで思い思いに遊んでいた。想像していたより 1 歳の子どもはしっかりとしていて、立ってみたり、他の子どもと一緒に遊んでみたり、言葉にならないような声を発してみたりとアクティブだった。

イベントがはじまると、ママさんたちの自己紹介が始まった。ママさんが一人ずつ順番に子どもの名前と月齢、住んでいる地域と最近の幸せエピソードを話していく。同じ地域に住み、同じくらいの年齢の子どもがいるということで、とても話が盛り上がっていたのが印象的だ。それぞれの参加者が、「昨日娘がテレビのダンスを真似していて、それ以来積極的に歩くようになった。」、「緊急事態宣言が開けて久しぶりに家族で出かけることができた。」など子どもの成長を喜ぶエピソードを寄せていた。他のママさんも人の子どもの成長を自分ごとのように喜んでいたり、お出かけスポットの情報交換をしたり、「それ分かる」といった共感の声を挙げていた。

その後は、M さんによるスキンシップ講座。子どもとスキンシップのとり方やリンパの流れをよくするマッサージの仕方を教えていた。そうこうしているうちにあっという間にイベントは終わりに近づき、質問コーナーになった。ママさんたちからは、「今はコロナの影響で、公園にいっても大人や小学生などが絡んでき

てくれない、それが寂しいし残念」、子どもがこういうイベントのときに自分から離れようとしないんです」などと続々と相談があがってきて、M さんはひとつずつ丁寧に質問に答えていた。

全体として、笑顔が絶えない会で見学しているこちらも笑顔になった。イベント終了後のアンケートをみると、「なかなか子どもが同世帯の子どもと交流機会がないのでとてもありがたい」、「話すのが楽しくていいリフレッシュになる」などの意見が多かった。

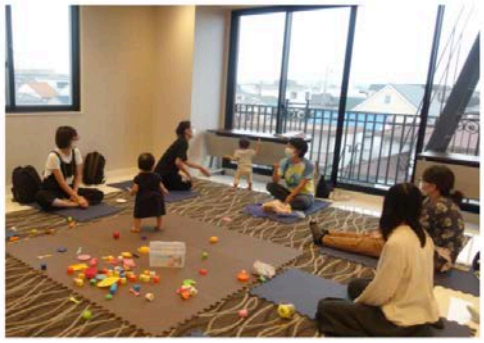


図 3.19　ゆーみんの子育てスキンシップの様子

ママと赤ちゃんのお部屋 with ばーばのお部屋

大和エネルフにて開催された「ママステーションママと赤ちゃんのお部屋 with ばーばのお部屋」へ参加した。本イベントはかすがいっこメンバーである K さんがホストとなり、1-2 歳の子どもを持つ母親が交流したり、K さんに対して日頃の悩みを共有したり、というイベントである。当日は春日井市に住む子連れママ 3 人が参加していた。前回のイベントと同様に、子どもたちは用意されたおもちゃで楽しく遊んでいたが、前回参加者より少し年齢が高いため、よりママたちの手を離れて活発に遊んでいたのが印象的だった。

時間になるとまずは参加者の自己紹介から始まり、前回と同様に、ママさんが一人ずつ順番に子どもの名前と月齢、最近あったいいことを話していく。「最近子

どもをベビースイミングに通わせていて、顔に水がかかっていても大丈夫になった。」や「少しずつ寝返りが打てるようになってきた」と語っていた。

その後はKさんが自分たちに対して、なにか質問をしたいことはあるかと尋ねてきてくれたため、「将来自分に子どもができたときの参考として、今、旦那さんにどんなことをしてほしいか」を尋ねた。3人のママたちは口を揃えて「自分の話を聞いてほしい」と語っていた。子育てをする中では、当事者ではないと分からず、周りからは気づかれない努力や喜びがたくさんある。だからそんな話を都度聞いてほしい。そう語っていた。加えて、Kさんは「例えば今日このイベントに参加するためにも、朝早く起きて、子どもの面倒を見ながら家事をして、子どもと外出する準備をさまざまして、といったようにものすごく努力をしている。だからそういうことに気づける旦那さんになってほしい」と語っていた。このようなママたちの努力を見聞きし、頭があがらない気持ちになったとともに、子育てする人々への尊敬を忘れないようにしようと思った。

イベントが終わるとKさんは、自分たちにイベントの感想を聞くとともに感謝の気持ちを伝えてくれた。「ママさんたちは学生さんとの関わりの中で、自分たちの子どもの将来像をなんとなく見ることができる。また、次の世帯へ子育ての仕方を伝えるという行為の中で、自身の努力や苦労について語ることもできてストレスの発散にもなったと思う。学生さんにはこういうイベントに積極的に参加してほしいと感じた。」という言葉をもらうことができた。

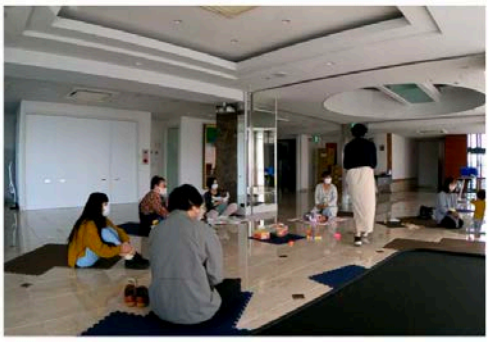


図 3.20　ママと赤ちゃんのお部屋の様子

ママのフラダンス体験

春日井市のショッピングモール「イーアス春日井」にて開催された「ママのフラダンス体験」へ参加した。本イベントはかすがいっことイーアス春日井の共同主催であり、イーアス春日井のイベントスペースを利用し、ショッピングモールを訪れる子育て世帯を対象として開催された。イベントは週末の 2 日間で開催され、ママのフラダンス体験に加えて、ママたちのマルシェ、おむつのサンプリングなどの活動も並行して行われていた。当日はイベントに参加するだけでなく、事前準備にも参加させてもらうこととなった。

当日の朝、会場へと向かうとそこには既にかすがいっこメンバーの姿があった。かすがいっこの運営メンバー 5 人と、その手伝いをするボランティアメンバー 30 人ほどである。ボランティアメンバーは当日の設営と片付けを行うだけでなく、マルシェの出店も行う。かすがいっこメンバーに挨拶をすると、その後は設営準備へ。準備中にママさん達の姿をみると、みな活気に満ち溢れていて、他のママさんたちとの会話を楽しみながら積極的に会場設営を行っていた。

イベントが始まると、自分はフラダンス教室の呼び込みとおむつのサンプリング配布を担当した。フラダンス教室の講師は春日井で活動する子育てサークル「あんじゅ」に所属する S さんである。S さんは家族でフラダンス教室を主催しており、4 歳と 6 歳ほどの子どもたちと共に踊り、S さんの旦那さんもウクレレを弾きながら歌を歌っていた。イベントに参加する人々は、2-6 歳ほどの子どもを持つ子育て世帯であり、子どもと一緒に自分も踊ったり、子どもの写真を熱心に撮ったりと楽しんでいる様子がみられた。中には、生後 1ヶ月と 3 歳ほどの子どもを持つ母親も参加しており、母親と 3 歳の子が体験会に参加している間、かすがいっこのメンバーの方が下の子をあやしたりと面倒をみている姿が印象的だった。

3.5.3 子育て支援者との共同制作

サービスエコシステムのデザインを進めるにあたって、子育て支援者のコンテキストをより深堀りしていくため、子育て支援者との共創活動を行った。3.4.3 にて記述したロープロトタイプ α 版を改善したロープロトタイプ β 版を用いて、子

イベント中の様子

イベント準備の様子

図 3.21　ママのフラダンス体験の様子

育て支援者に対してインタビューを繰り返した。フィードバックを受けるごとにロープロトタイプの持つ機能を修正していくことで、サービス・オファリングをより子育て世帯とその支援者の持つコンテキストに沿ったものにしていった。インタビューは 3.5.2 にて記述した子育て支援者のコンテキスト調査と同時期に行った。

ロープロトタイプ β 版の設計

ロープロトタイプ α 版に対するフィードバックの結果を反映しロープロトタイプ β 版の設計を行った。β 版のコンセプトは「子育て世帯の孤独の解消」であり、「子どもの様子を魅力的に共有したい」、「子育てする上で日々現れる課題を解決するための相談相手がほしい」、「子どもと楽しめる外出先が知りたい」、「生活圏に頼れる友人がほしい」という子育て世帯の持つ 4 つのゴールの達成を目指した。なお、フィードバックを繰り返すことにより、プロトタイプを通じて実現する経験やそれ実現するための画面遷移などは変化していったが、マクロな視点で見た際の機能については一貫している。

ペルソナ

本プロトタイプの想定するペルソナを下記に示す。ペルソナは前述した 4 つのゴールを持つ子育て世帯である。α 版へのフィードバックの結果をもとに作成し、春日井市に在住する専業主婦に設定した。

母親　山田かな恵(30)

夫の仕事の都合で春日井に引っ越してきた。引っ越しと妊娠を機に仕事を辞めて専業主婦になった。子どもは今ちょうど1歳である。コロナの状況かつ新天地での出産だったため人と会う機会が少なく孤独を抱えている。

認知と行動
- 育児に関する悩みがあると→ネットで検索する
- 育児に関する悩みがあると→夫や親に相談する
- 子どものかわいい仕草をみると→写真をとる
- 子どもの成長がみられると→夫に報告する

リソース
- 情報収集能力
- 夫や親とのつながり
- 育児を楽しいと思う気持ち
- 子どもの様子を記録したい気持ち

ゴール
- 子育てする上で日々現れる課題を解決するための相談相手がほしい
- 子どもと楽しめる外出先が知りたい
- 生活圏に頼れる友人がほしい
- 子どもの様子を魅力的に共有したい

図 3.22　β 版のペルソナ

実現する経験と機能

本プロタイプは「お悩み相談できる掲示板」、「子どもの成長を記録できるタイムライン」、「お出かけスポット情報」、の 3 つの要素によって構成される。それぞれの要素によって実現する経験は下記である。

お悩み相談できる掲示板では、自身で設定したニックネームにて春日井で活動する子育て支援者や他のサービスユーザーに対してお悩み相談をすることができる。タイムラインでは、子どもの成長などについて写真付きで投稿することができる。また、投稿の公開範囲は自分のみ、家族と、ユーザー全員の 3 つに分かれ

ており、自由に選択することができる。お出かけスポット情報では、自身のやりたいことと日時を入力すると市内のおすすめスポットについてみることができる。更に各スポットには駐車場やキッズスペースの有無の情報が紐付いており、確認することができる。

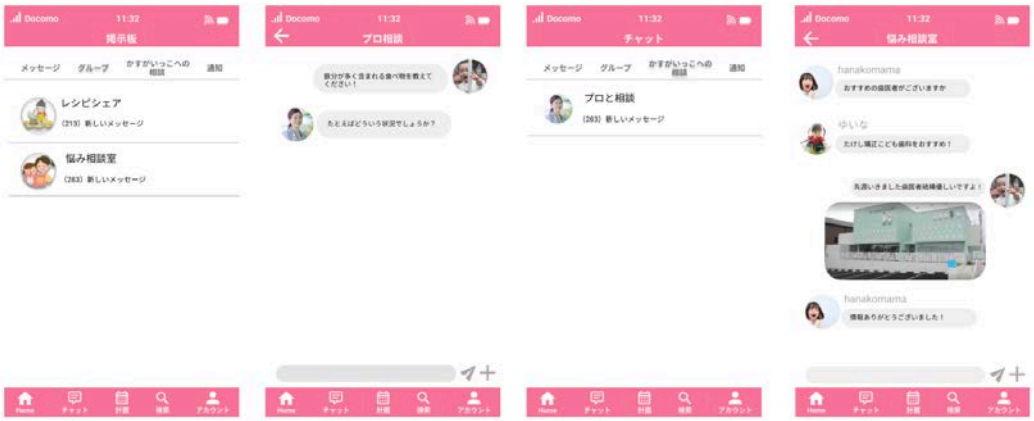


図 3.23　お悩み相談できる掲示板

図 3.24　子どもの成長を記録できるタイムライン

図 3.25　お出かけスポット情報

ロープロトタイプβ版を用いたインタビュー

本プロトタイプを用いて、子育て世帯への非構造化インタビューを繰り返し行った。インタビューでは、サービスの概要について説明するコンセプトビデオを見せたのちに、プロトタイプを触ってもらいながら、サービスに対してのフィードバックを受けた。これにより、子育て支援者のコンテキストをより深堀りしていき、そのゴールについて明らかにしていった。また、インタビューの中では「かすがいっこの運営しているママステーションなどの情報を活用してほしい」という言葉をもらい、子育て支援者の持つリソースを活用することが可能になった。

インタビュー対象としたのは、3.4.1 にて記述した、かすがいっこメンバーの E さん、M さん、S さん、T さんである。各機能について得られたフィードバックは下記である。

1. お悩み相談できる掲示板

- T さんは「悩み相談もいいが少しネガティブな気がする。せっかくなら子育てはこんなに楽しいんだというポジティブなメッセージを発信するサービスになってほしい。」と語っていた。
- T さんは「大事なのはサービスとして信頼性をいかに担保するかだと思う。

今はネットで調べればいくらでも情報はある。だけど、情報の信頼性がないためいくら調べても安心できないという親御さんが多い。だからここからの情報だったら信頼できるよねっていうのが大切になってくる。」と語っていた。

- 【考察】お悩み相談機能を設計する際に、ネガティブな情報や悩みばかり発信されないように、「子どもの食事についての相談はここ」というようなトピックを設定し、予め投稿される相談を絞り込む必要性を感じた。また、このサービスを使ってもらうための動機付けとして、情報の信頼性の担保をする必要性を感じた。

2. 子どもの成長を記録できるタイムライン

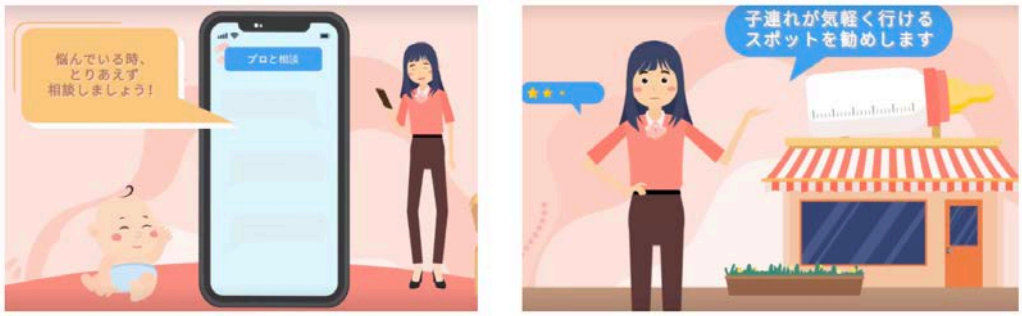
- M さんは「既存の twitter などのメディアとの違いが、あまり分からない。私たちの世帯はぎりぎり SNS などを使える世帯だけど、若い人みたいに積極的に情報発信したりということはできないかも」と語っていた。
- 【考察】本機能については有効性が検証できなかった。既存のサービスとの違いがあまりないこと、インタビュー対象に「撮影した写真等をインターネットにあげる」というメンタルモデルがないことが原因だと考えられる。

3. お出かけスポット情報

- M さんは「運営者が誰かによるが、子育てスポットやイベント情報を打ち込むのが少し面倒に感じた。」と語っていた。
- E さんは「お出かけスポット情報を入れ込むの出れば、かすがいっこが運営するハッピーマムズ内のイベントの情報と、春日井商工会議所が認定しているかすがい子育て応援店舗の情報を使うのがいいと思うし、ぜひ使ってほしい」と語っていた。
- 【考察】機能に関しては好評であったが、運営面についての指摘が多くされた。E さんのフィードバックにより、既存の春日井の取り組みを活用してほしいという声があり、子育て支援者の持つリソースが活用可能になった。

4. サービスコンセプト

- E さんは「ターゲットユーザーに関しては、小学校に入るまでの未就学児童がいいのでは。小学校に入るとみんなコミュニティが出来るし、仕事を再開する人も多い。だから、春日井に新しく引っ越してくる未就学児童の親などをメインターゲットにするのがいいと思う。」と語っていた。
- M さんは「春日井に引っ越してきたら、とりあえずこのアプリを見ておけばいいというサービスになれば、多くの孤独を抱える子育て世帯に対して、情報が届きやすくなるし、私たちもこのサービスをおすすめしやすい。」と語っていた。
- E さんは「匿名の掲示板がほしい。ミクシィなどの掲示板では、地域の人が一同に介していたし、そこでの情報共有にとても助けられた。」と語っていた。
- 【考察】ターゲットペルソナについてより詳細に設計する必要性を感じた。また、孤独な子育て世帯のゴールを叶えるだけでなく、子育て支援者のゴールを叶えることで、サービスオファリングに対するリソースの統合がより円滑に進むのではないかと感じた。



相談機能の紹介　　おでかけ情報機能の紹介

図 3.26　β 版コンセプトビデオ 1

図 3.27　β 版コンセプトビデオ 2

3.5.4 新参者としての子育て世帯と子育て支援者をつなぐ

信頼関係の構築からサービス共同制作まで、子育て世帯との一連の共創活動の中で、「子育て支援者と新参者としての子育て世帯のサービス交換を促進するサービスの共同制作を行うことで、サービスエコシステムが構築できるのでないか」という仮説が生まれた。

その理由としては、子育て支援者の持つゴールとして、「地域に貢献をしたい」や「地域に住むママやパパに楽しみながら子育てをしてほしい」、「自身の行う活動についてより多くの人に知ってほしい」、「地域に引っ越してくる子育て世帯をより自身の活動に巻き込んでいきたい」というものがあり、そのゴールを達成するサービスを共創するにあたり、資源統合者としてのかすがいっこは、地域の多くの資源を統合できることや、子育て世帯の孤独の解消は春日井における地域課題であるため、その解消をサービス・オファリングとして価値の共創を行うことで、より多くのアクターを巻き込むことができることが挙げられる。

そこで、子育て支援者と地域に新しく訪れる子育て世帯のサービス交換を実現するサービス「つなこー」の設計を行った。これにより、子育て支援者と孤独を抱える子育て世帯をつなぐエコシステムの設計を行った。そして、このエコシステムについて、一連の地域における共創活動について考慮しながら、ズームアウトしたものが、本論文にて考察するサービスエコシステムとなる。

3.6. サービスエコシステムの設計

新参者としての子育て世帯と子育て支援者をつなぐサービス「つなこー」の共同制作を行った。さらに、つなこーをデザインするにあたって、地域のアクターたちの資源の統合を試みることで、本論文にて考察するエコシステムのデザインを行った。3.6.1 から 3.6.5 までは「つなこー」の設計についてを記述し、3.6.6 から 3.6.8 では醸成したエコシステムについて考察を行っていく。

3.6.1 「つなこー」のコンセプト

「つなこー」は新参者としての子育て世帯と子育て支援者をつなぐサービスである。引っ越しで新しく地域に訪れた子育て世帯の多くは、生活圏にコミュニティを持たず、孤独を抱えている。特に 0-2 歳の小さな子どもを持つ場合は、子どもから目を離すことが難しく、外出へのハードルも高い。地域の子育て支援者は、そのような人々を対象にイベントや情報発信を行っているが、その活動の認知に課題感を持っている。そこで「つなこー」は、子育て支援者の行う諸活動に関する情報を、より子育て世帯のゴールに沿った形で提供する。

子育て世帯は、小さな子どもと共に参加できるような地域コミュニティの情報を見ることができる。また、地域で活動する子育て世帯支援者はサービス上で活動を広報したり、子育て世帯の生の声を聞くことができ、自身の活動の幅をより広げることができる。

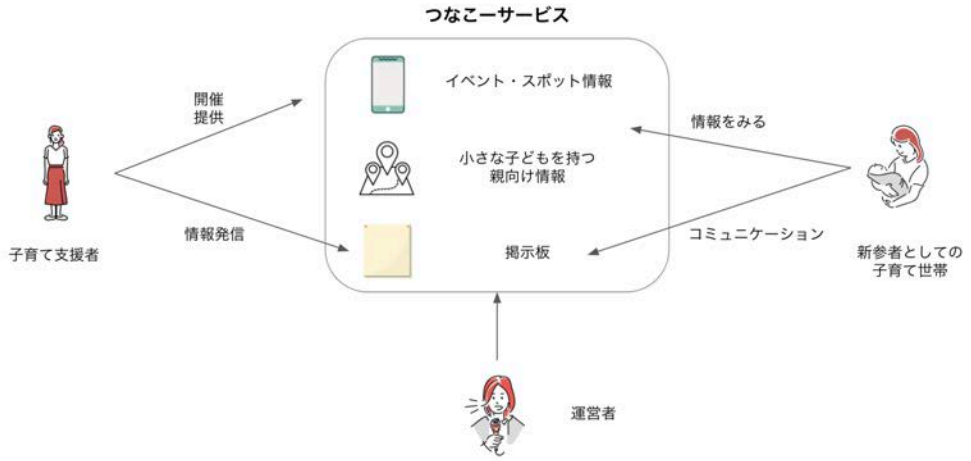


図 3.28 つなこーのコンセプト図

3.6.2 ペルソナの設計

3.2 から 3.4 にて記述した子育て世帯に関する諸活動とその分析結果を踏まえて、「つなこー」に関わるアクターの設定と、ペルソナの作成を行った。アクターは、精力的に活動する子育て支援者と、新参者としての子育て世帯、「つなこー」サービス運営者の 3 つに分けられる。更に、このようなアクターに該当するペルソナとして下記の 4 人を設計した。

精力的に活動する子育て支援者ママ

プロフィール

38歳。8年前、子どもが6ヶ月の時期に、夫の仕事の都合で名古屋のベットタウンである春日井市に引っ越してくる。引っ越して来て半年ほどは、子育てに手一杯であったことに加えて地元に知り合いがいなかったため、孤独な日々を送る。更にホルモンバランスの影響などもあり、精神的にもきつくなってきて「このままではまずい」と思ったときに、子育てイベントのことを偶然インターネットで知り、参加してみる。内気な性格もあり、参加するまでは不安が大きかったが、いざ参加してみると、とても楽しくママ友もできて、日々の生活が楽しくなった。

認知と行動

・夫の仕事の都合で引っ越しになると→ついていく
・子どもに纏わる面白いエピソードがあると→共有する
・困っているママをみると→助けたいと思う
・イベントに参加すると→子どもの話題をきっかけに周りとすぐに打ち解ける
・イベントを開催すると→参加者とできるだけ話す

リソース

・ママ友ネットワーク
・情報発信能力
・子育てに関する経験値
・子育て世代を支援したい気持ち
・次の世代のためにも活動していきたい気持ち

ゴール

・子育てをしながらも自身も楽しみたい
・子育てをしながらもやりがいのあることをしたい
・地域に住む子育て世代に楽しみながら子育てをしてほしい
・子育て世代のもつ課題を解決したい

図 3.29　精力的に活動する子育て支援者ママ

0-1歳の子どもを持つ新参者ママ

プロフィール

33歳。6ヶ月の子どもを持つ。子どもが生まれる前は夫が転勤族だったが、子どもがうまれるのをきっかけに春日井にマイホームを購入。春日井市に定住することになった。
土地勘がない、知り合いがいない、車の運転になれないなど、さまざまな環境の変化がある中で子育てを進める。会社ではWEBデザイナーをしており現在は休職中。夫は名古屋の車メーカーに努めている。

認知と行動

・子どもに関する悩みがあると→親や夫に共有する
・子どもに関する悩みがあると→インターネットで情報を探す
・出かけたいと思うと→子どもが楽しめる場所があるか調べる
・子どもの話になると→喜んで語る
・子どもの写真をとると→SNSのトプ画にする

リソース

・情報収集能力
・子育て世代に関する知識
・親や夫とのつながり

ゴール

・春日井に友だちがほしい
・子育てをしながら、自身が楽しみたい
・子育ての悩みを共有したい
・はじめてのお出かけの場所がほしい
・子どもが幼稚園保育園に通えるくらいになるまでには仕事を再開したい

図 3.30　0-1 歳の子どもを持つ新参者ママ

1-2歳の子どもを持つ新参者ママ

プロフィール
30歳。1歳の子どもを持つ。静子県出身春日井在住。静岡で生まれ育ち、大学、就職先も共に静岡で完結していた。大学のサークルで出会い結婚した夫ともに春日井市に引っ越す。親も友人も静岡にいる。0-1歳の子どもを連れて一緒に出かけられる場所あまりなかったり、コロナの影響があったりで子どもと一緒に出かけるのがお億劫になり家にいる時間が多い。夫は春日井市に努めているものの、家を空けている時間が多い。

認知と行動
・子育てに関する嬉しいエピソードがあると→親や夫に共有する
・ずっと家にいるなと思うと→子どもにさまざまな経験をさせたいと思う
・出かけたいと思うと→子どもが楽しめる場所があるか調べる
・夫の仕事の都合で転勤になると→ついていく
・子どもの写真をとると→SNSのトプ画にする

リソース
・情報収集能力
・子育て世代に関する知識
・親や夫とのつながり

ゴール
・子育てをしながら、自身が楽しみたい
・子育ての愚痴や楽しさを共有したい
・春日井に友だちがほしい
・子どもと安心してお出かけられる場所がほしい

図 3.31　1-2 歳の子どもを持つ新参者ママ

サービス運営としての子育て支援者ママ

プロフィール
春日井市出身、春日井市在住の42歳。8歳と10歳の子どもを持ち、6年前に子育てサークルをはじめる。最初は、趣味の一貫としてはじめたもの、サークルに参加するママさんの笑顔や喜びの声を聞くうちに子育て支援を仕事としてやりたいと思うようになり、サークル仲間数人とNPOを立ち上げる。
NPO立ち上げ初期は、子育て世代向けのイベント事業や子育て情報の発信をしていたが、活動を続けていくうちにその認知度が広がっていき、行政や地元企業、学校と共に子育て支援活動を行うようになる。NPOの活動にやりがいを感じており、大変さを感じながらも子育てとNPO活動をどちらも楽しみながら両立をしている。

認知と行動
・ママ友に会うと→挨拶をする/声を掛ける
・イベントを開催すると→アンケートをとる/参加者とできるだけ話す
・NPOの活動を行うと→SNSで発信する
・子どもの話になると→喜んで語る
・子育てに有益な情報があると→覚えておいて話題にする

リソース
・地域内の豊富なつながり
・情報発信能力
・子育てに関する経験値
・子育て世代を支援したい気持ち
・地域を良くしていきたい気持ち
・次の世代のためにも活動していきたい気持ち

ゴール
・地域に住む子育て世代に楽しみながら子育てをしてほしい
・次に子育て世代になる人々に子育てに対してポジティブなイメージを持ってほしい
・より活動の幅が広がるように自身が運営するNPOの認知度をあげたい
・地域に住む子育て世代の生の声が聞きながら事業を進めていきたい

図 3.32　サービス運営としての子育て支援者ママ

3.6.3 コンセプトスキーム

上記のペルソナに対して、サービスの提供する価値を整理するためコンセプトスキームの作成を行った。コンセプトスキームはサービスを構成する要素、各要素がペルソナに対して提案する価値、各ペルソナが感じる価値によって構成される。なお、3.3.3 と 3.4.3 にて記述した共創活動の結果に伴い、「つなこー」サービスの構成要素は「子育て世帯のゴールに沿ったお出かけスポットの情報」、「地域内の子育て情報を共有できる掲示板」、「未就学児童を持つ親向け情報」の 3 つに定めた。更に、「子育て世帯のゴールに沿ったお出かけスポットの情報」と「未就学児童を持つ親向け情報」については地域で活動するアクター達の既存の取り組みを参照して設計したため、各活動についてをコンセプトを構成するリソースとして記述した。

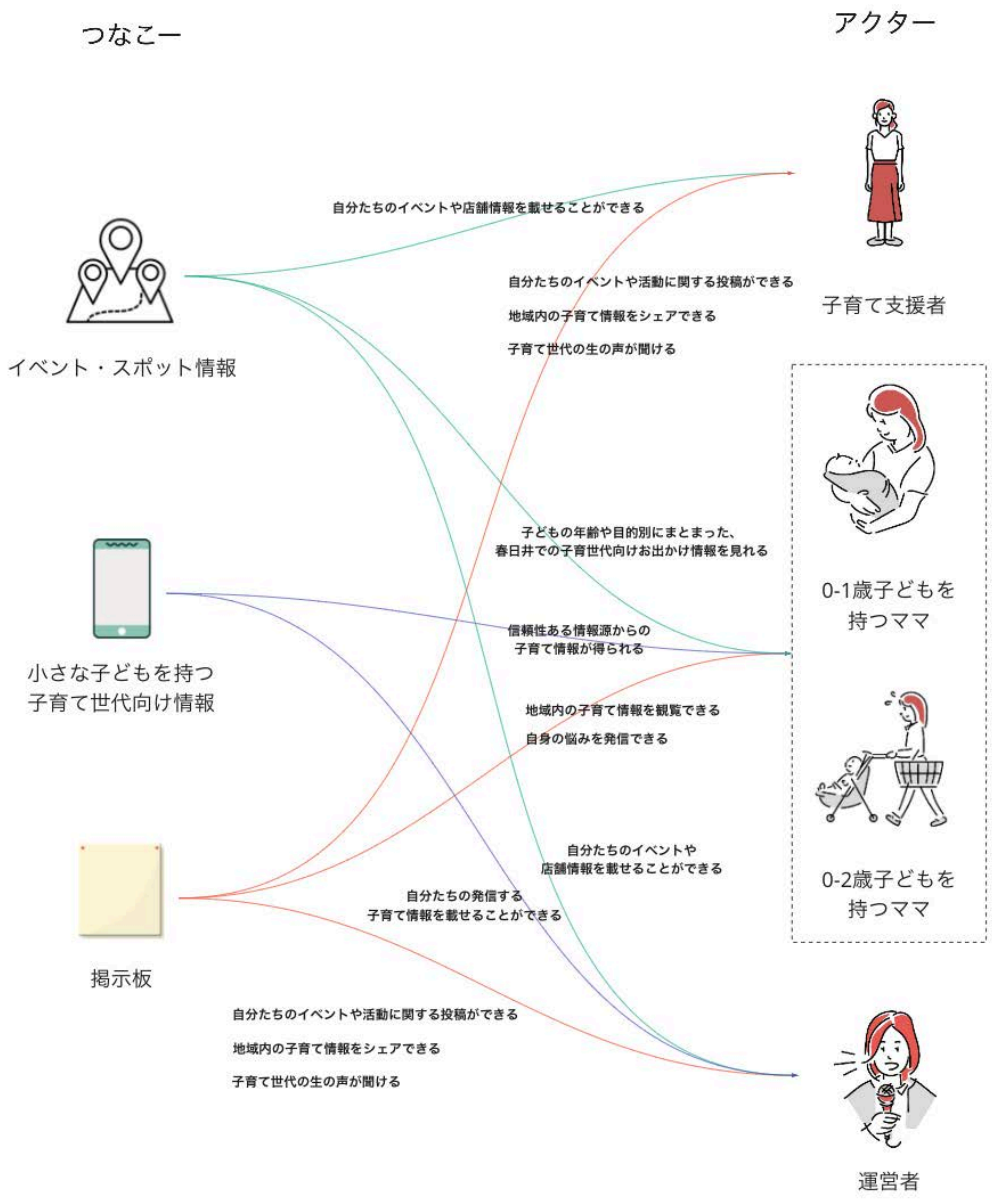


図 3.33 コンセプトスキーム 1

アクター		感じる価値
 子育て支援者	**ゴール** ・子育てをしながらもやりがいのあることをしたい ・地域に住む子育て世代に楽しみながら子育てをしてほしい ・子育て世代のもつ課題を解決したい ・子育て世代の生の声が聞きながら活動を進めていきたい	・自身の活動をより魅力的なかたちで伝えることができてうれしい ・子育て世代の生の声を聞くことができて、活動に参考になる ・子育て世代の抱える悩みを解決する手助けができてうれしい
 0-1歳子どもを持つママ	**ゴール** ・春日井に友だちがほしい ・子育てをしながら、自身が楽しみたい ・子育ての悩みを共有したい ・はじめてのお出かけの場所がほしい	・0-1歳の子どもを持ちながらも訪れることができそうイベントやスポットが知れてうれしい ・子どもとのはじめての外出に適した場所が知れてうれしい ・事前にイベント情報の詳細を見ることができて安心する ・自身の持つ悩みを発信できて安心する
 0-2歳子どもを持つママ	**ゴール** ・春日井に友だちがほしい ・子育てをしながら、自身が楽しみたい ・子育ての愚痴や楽しさを共有したい ・子どもと安心してお出かけられる場所がほしい	・1-2歳の子どもとの外出に適した場所が知れてうれしい ・同じ月齢を持つママが集まる場の情報が知れてうれしい ・事前にイベント情報の詳細を見ることができて安心する ・自身の持つ悩みを発信できて安心する ・信頼性のある情報源から子育て情報が得られて安心する
 運営者	**ゴール** ・子育て世代に楽しみながら子育てをしてほしい ・活動の幅が広がるように運営するNPOの認知度をあげたい ・子育て世代の生の声が聞きながら事業を進めていきたい	・自身の活動をより魅力的なかたちで伝えることができてうれしい ・子育て世代の生の声を聞くことができて、活動に参考になる ・子育て世代の抱える悩みを解決する手助けができてうれしい ・自身の活動がより多くの人々に広まり、さらに活動の信頼性も獲得できてうれしい

図 3.34　コンセプトスキーム 2

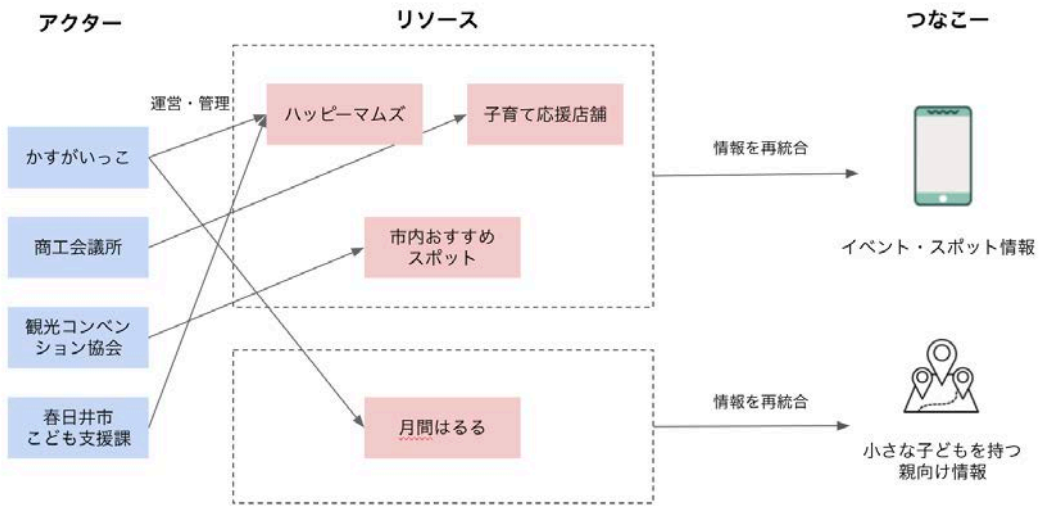


図 3.35 コンセプトスキーム 3

3.6.4 実現する経験とシナリオ

「つなこー」の各機能について詳細にデザインするため、「つなこー」によって実現する各ペルソナの経験についてまとめた。子育て支援者はサービスに対して、自身の開催しているイベント情報の提供と、掲示板への情報発信を行う。子育て世帯はイベント・スポット情報の閲覧と、掲示板でのコミュニケーションを行う。サービス運営者はイベント・スポット情報及び子育て世帯向け情報の再統合と発信を行うとともに、掲示板の管理も行う。

子育て支援者のシナリオ

どうやら春日井市に新たな子育て支援サービスができるらしい。サービスに対して主催している子育てイベントの情報を載せていいかと、いつもお世話になっているNPO団体からメールが届いた。新しいサービスの名前は「つなこー」というらしい。春日井市に引っ越してくる子育て世帯に向けての情報を統合したサービスのようだ。サービスコンセプトにも共感できたし、普段からNPO団体に対して自身の活動の情報を伝え、告知してもらっているため、特に手間が増えることもないなと思い、「ぜひ載せてください」と返信する。

後日、サービスが正式にリリースされたということで、実際にダウンロードして起動してみる。初回登録をして、アプリを色々と触ってみる。どうやら大きく分けて「掲示板」、「お出かけスポット情報」、「子育て情報」という 3 つの機能があるようだ。お出かけのページをみると、事前に知らされていたように子育て世帯に向けたイベントやスポットの情報がまとめられていた。「同じ月齢のママパパと仲良くなろう！」のトピックを選択すると自身の運営するイベント「ママのフラダンス教室」の情報が載っていた。自分の活動が綺麗にまとめられている様子をみると、アプリを通じて困っているママ・パパが自分たちの活動を見つけてくれればいいなという気持ちになった。

他の機能も見てみようということで、「掲示板」のページも開いてみる。そこには、「みんなで育児の悩みを共有しよう」や「春日井の子育て世帯集まれ」といったトピックが設定された掲示板があった。「春日井の子育て世帯集まれ」を開くと、自身の活動を発信している子育て支援者の姿があり、そこには子育て世帯から「参加してみたい」の声が寄せられていた。子育て世帯の生の声が見れるのはいいなと思いつつ自身も今度活動の様子について発信してみようと思った。次に「みんなで悩みを共有しましょう」のページをみると、子育て世帯の悩みが多数投稿されていた。中には、自分の答えられそうな「離乳食初期に食べてもいい野菜について教えてください！」という悩みがあったので、楽しみながら子育てしてほしいなという思いのもとに、「離乳食初期は舌触りがいい、じゃがいもやかぼちゃ、さつまいもがおすすめですよ！赤ちゃんの反応を見つつ、楽しみながら料理してみてください！」と投稿してみる。しばらくすると「ありがとうございます！今日の夜はかぼちゃにしてみます！子どもの反応が今から少し楽しみです！」と返信があり、とてもうれしい気持ちになった。

0-1 歳の子どもを持つママのシナリオ

子どもがちょうど生まれて半年になり、コロナも明けてきた。生まれてからずっとコロナの状態だったため、そろそろ子どもと一緒に外出したいなという気持ちだ。ただ春日井に引っ越してきて日も浅く、車の運転にそこまで慣れていなかったり、子どもとの外出に何を持っていけばいいのかも分からない。そもそもあま

り土地勘がないためどこに出かけたらいいかも分からない。そのときに、この間の4ヶ月検診の際にもらったチラシに載っていた。「つなこー」サービスについて思いだす。つなこーはどうやら春日井に新しく訪れたママとパパに向けたサービスらしい。さっそくダウンロードし、初回登録をしてみた。そこには、お出かけや掲示板、子育て世帯向け情報といったページがある。試しに「子育て世帯向け情報」を開くと、「毎日の献立を悩んでいる方へ」や「はじめての外出、何を準備したらいいの」といったページが並んでいた。「あっこれまさに」と思い、「はじめての外出、何を準備したらいいの」のページへ。そこには、子どもとのお出かけに必須なものとあると便利な外出グッズの情報がまとまっていた。とっさにそのページをスクリーンショットし、参考にしようという気持ちになった。

次に「掲示板」ページへ。そこには、「みんなで悩みを共有しましょう」や「春日井の子育て情報集まれ」といったトピックが設定された掲示板があった。試しに「みんなで悩みを共有しましょう」を開くと、ママ。パパたちが設定したニックネームにて、子育て情報の交換や悩みの共有も行っていた。しばらくその様子を眺めていた後、自分も投稿してみようと思い「離乳食初期に食べてもいい野菜について教えてください！」と入力する。すると5分後に春日井で活動する子育て支援者らしき人から返信が来た。「離乳食初期は舌触りがいい、じゃがいもやかぼちゃ、さつまいもがおすすめですよ！赤ちゃんの反応を見つつ、楽しみながら料理してみてください！」という言葉があり、今日の夜はかぼちゃを食べさせてみようと決めた。

1-2歳の子どもを持つママのシナリオ

子どももちょうど1歳半になり、コロナも明けてきた。そろそろ子どもと一緒に楽しく外出できたらいいなと思っている。しかし周りには友だちがおらず、市内にどんなお出かけスポットがあるのかもあまり把握していない。ある日、ポストをみるとそこには、「つなこー」サービスのチラシが。春日井市内の子育て関連情報がまとまっているということで、さっそくダウンロードしてみた。

アプリを起動して、初回登録をしたあと「お出かけ」というページがあったのでさっそく開いてみる。そこには「同じ月齢のママパパと仲良くなろう！」、「雨

の日のお出かけはここ！」などといったタイトルでお出かけスポット情報がまとまっていた。どれを見ようか少し悩んだが、ママ友がほしいなと思い「同じ月齢のママパパと仲良くなろう！」のページへ。各イベントには「主催団体」「主催日」、「1 歳向け」、「申し込み不要」などの情報が載せられていた。どのイベントも魅力的だったが、あいちかすがいっこが主催する「ママと赤ちゃんの部屋」を選択してみた。選択するとそこにはイベントの詳細やそのレポート記事が載っていた。レポート記事を読んでいるうちに、イベントについて興味が湧いてきたので、実際にイベントに参加してみることに決めた。

その後、このアプリには他にどんな機能があるんだろうと思い、「掲示板」のページを開いてみた。そこには、「みんなで悩みを共有しましょう」や「春日井の子育て情報集まれ」といったトピックが設定された掲示板があった。試しに「春日井の子育て情報集まれ」を開いてみると子育て支援者の人々が自身の活動について共有している様子や便利な補助金について告知している様子がみられた。春日井にはこんなたくさん子育て支援者や制度があるのかと思い心強い気持ちになった。

運営者のシナリオ

午前中のイベント「ママステーション」が終わり、お昼ごはんを食べる。午後一番には、最近新しくリリースされたアプリ「つなこー」の管理業務がある。主なタスクは 3 つで「お出かけスポット情報の更新」、「掲示板の管理」、「子育て世帯向け情報の発信」だ。

まずは、お出かけスポット情報の更新から始める。といってもこちらは今までやっていた「ハッピーマムズ」へのイベント打ち込み作業とあまり変わらない。行政から来た子育てサークルの開催するイベント一覧資料をもとに、ハッピーマムズの管理サイトに情報を打ち込んでいく。更にその中で「つなこーへの掲載する」にチェックマークがついているものに関しては、イベントジャンルの設定を追加でし、「つなこー」への掲載設定も行う。次は、「掲示板の管理」だ。基本的には厳格なガイドラインが設定されているため、業務量は少ないが、もしユーザー側からメッセージの削除依頼が来ていた場合等、トラブルがあった場合の対応を行う。今日は特にトラブルはなかったようなので業務は発生しなかった。最後に、

子育て情報の入れ込み業務だ。こちらは、地域情報誌はるるに投稿しているかすがいっこ通信の中から、0-2 歳の子どもに向けた情報をピックアップして投稿していく。今日は過去データを見ながら、どの記事を投稿しようか悩んだが、「子ども服の洗濯」にする。基本的には、過去の記事をコピーして、分量を少し調整する。投稿ボタンを押して、「つなこー」に関する今日の業務は終了だ。

3.6.5 各機能の詳細と画面遷移

子育て世帯のゴールに沿ったお出かけスポットの情報

お出かけの情報は、「安心安全！はじめてのお出かけスポット」、「離乳食でも安心！こどもと一緒に外食へ」、「ゆったりらくらくショッピング」、「子どもたちの社交場へ」、「同じ月齢のママやパパと仲良くなろう」、「ここに行けば間違いなし！かすがいの定番スポット！」「ママもパパもリラックス」、「雨の日のお出かけはここ！」といった 8 つに分類されている。分類はいずれも子育て世帯のメンタルモデルとゴールに沿うように設定した。例えば、「安心安全！はじめてのお出かけスポット」であれば、「子どもが小さいうちにたくさん外出して、いろいろな経験をさせてあげたい」というゴールや「出かける前には、事前に授乳室の有無などを調べる」というメンタルモデルに沿っている。

1 つのトピックを選ぶと、そこには、トピックに沿ったスポット/イベントが並んでいる。スポットには、営業時間や定休日、住所が紐付いているほか、授乳室や駐車場、キッズコーナーの有無などの情報を閲覧することができる。なお、本情報は前述した「かすがい応援店舗」のリソースに基づいている。それに対して、イベントには、対象者、開催場所、時間、参加申込みの有無等の情報が紐付いている。こちらの情報については、かすがいっこの運営する「ハッピーマムズ」の情報に基づいている。更に、各お出かけスポットには口コミを投稿することができるようになっており、投稿したコメントは審査を通った後に、サービスを利用する子育て世帯全体が閲覧できる状態になる。また、一部のイベントやスポットには、そのレポート記事が紐付いており、こちらもハッピーマムズ内の情報が記載されている。

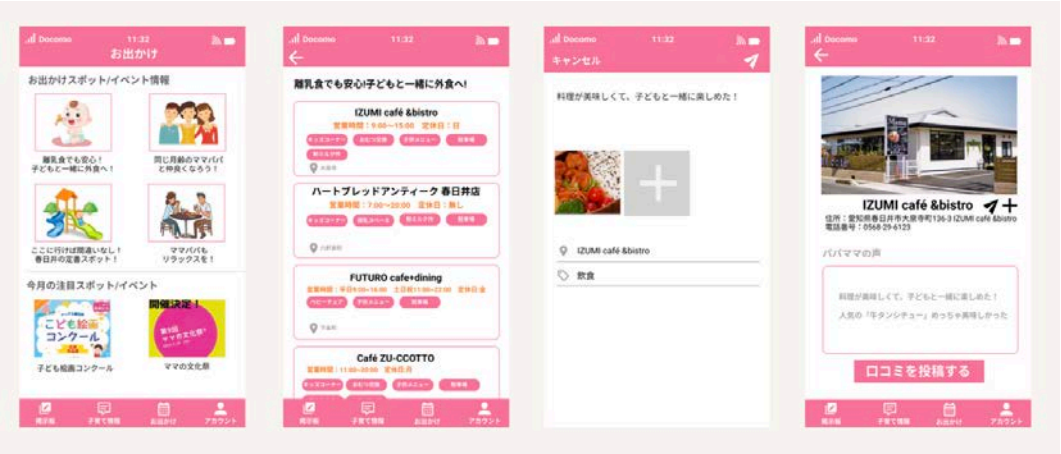


図 3.36 お出かけスポットの情報 1

図 3.37 お出かけスポットの情報 2

未就学児童を持つ親向け情報

子育て情報のタブを開くと、そこにはあいちかすがいっこ通信の情報に基づいて、0-2 歳の子どもを持つ子育て世帯に向けたお役立ち情報が記載されている。子育て情報は「0 歳」や「離乳食」といったキーワードに沿って探すか、よく見られている記事の中から探すことができる。各記事の情報発信は Q&A 形式でまとまっており、必要な要点が簡潔にまとまっている。

図 3.38　未就学児童を持つ親向け情報

地域内の子育て情報を共有できる掲示板

ユーザーは「勝川エリアのパパママ集まれ」、「0 歳児のお悩み相談室」、「ママの座談会」というような予めトピックが設定されているグループにて、チャット形式でコミュニケーションを取ることができる。各グループは匿名になっており、自身が指定したニックネームが表示される。グループは「0 歳」、「ママ」、「勝川周辺」などといったキーワードの中から探すか、おすすめの中から探すことができる。

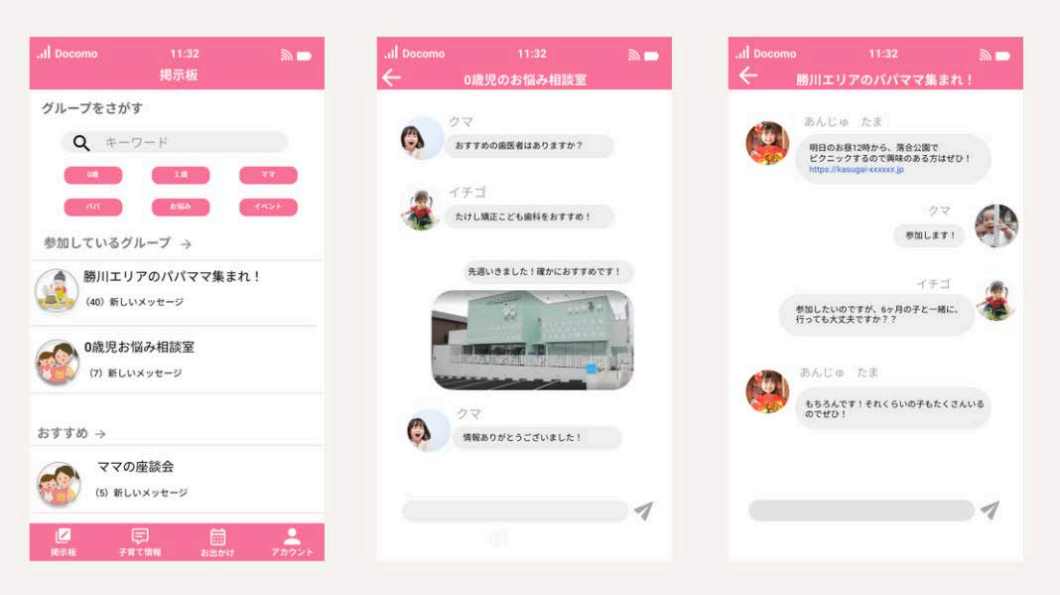


図 3.39 掲示板

3.6.6 サービスエコシステム

つなこーによって醸成されるエコシステムについて図 3.40 に示す。既存のサービス交換に加えて、新参者としての子育て世帯と子育て支援者とのサービス交換と、子育て支援者とサービス運営者とのサービス交換が新たに生まれ、これによって 3 アクター間にサービスエコシステムが醸成される。

更に、「つなこー」により設計された孤独を抱える子育て世帯とその支援者をつなぐエコシステムについて、ズームアウトを行うことで、春日井における新参者としての生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムの設計を行った。新たにアクターとして、かすがいっこに対して資金提供等を行う行政、「つなこー」を設計しつつ地域において共創活動を行った自分たちメディアデザイン研究科、研究科をサポートしながら地域に参入する大規模資本イーアス春日井、かすがいっこのサポートをする地元企業をエコシステムに加えた。

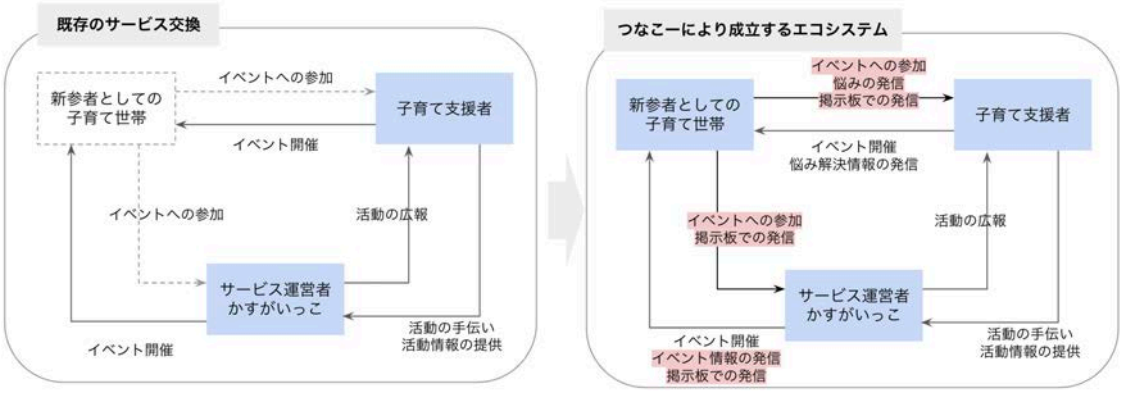


図 3.40 つなこーにより醸成されるエコシステム

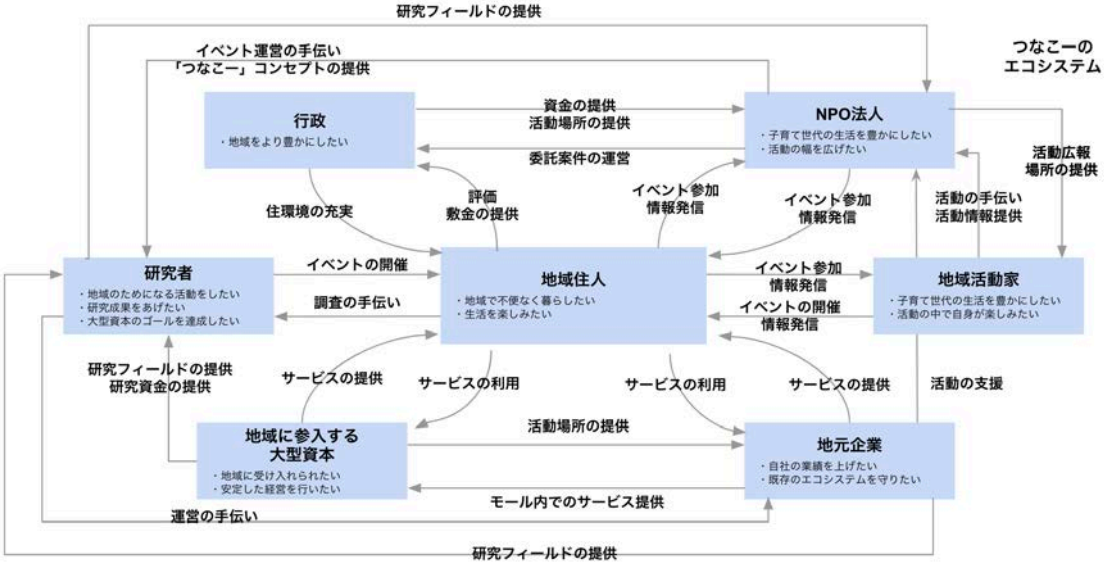


図 3.41 新参者としての生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステム

3.6.7 サービスエコシステムについての考察

前述したようにサービスエコシステムの構成要素としては、「相対的に自己完結的」、「資源統合を通じた自己調整的なシステム」、「共通の制度的ロジック」、「サービス交換を通じた相対的な価値創出」の 4 つが挙げられる [1]。そこで、本論文にてデザインしたエコシステムについて上記の 4 つの視点で考察していく。

相対的に自己完結的

入れ子状の構造を持つサービスエコシステムは相対的に自己完結である [1]。本論文でデザインしたエコシステムも入れ子状の構造を持ち、子育て支援者や運営者、新参者である子育て世帯はそのサービス交換を成立させるために、より大きなエコシステム内のアクターとのサービス交換を行う。

更に、サービスエコシステムの定義によると、入れ子状の性質は、新参者としての生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムに対しても成立する。つまり、前述したサービスエコシステムもまた、それより大きなサービスエコシステムの一部であるのだ。

しかしながら、本論文でこのエコシステムの存在について確認ができていない。それらを確認するためには、行政アクターや地元企業アクター、大規模資本アクターに対して、さらなるコンテキスト調査を行う必要性がある。

資源統合を通じた自己調整的なシステム

サービスエコシステムは自己調整的なプロセスを通じて、自身を調整するという生来の能力がある。資源統合アクターがアクター同士を緩く結びつけることにより、変化する状況への対応スピードが高まるのである。[1]

このような議論を踏まえ、本論文では地域のよそ者である研究者を資源統合アクターとして定めた。研究者は地域の既存のネットワークに縛られず、「地域貢献」という大きな題目のもとで、地域内の多様なアクターと緩くつながることが可能である。そのため、資源統合アクターに地域のよそ者を設定することは、エ

コシステムの自己調整性を担保する要因となる。エコシステムのデザインにおけるよそ者の役割については、3.6.8 にて改めて議論していく。

共通の制度的ロジック

サービスエコシステムは、アクター間の活動を調和させたり効率的に機能を果たしたりするのに共通の制度を必要とする。制度的ロジックの中には、表現的プラクティスや標準的プラクティス、統合的プラクティスが含まれ、複数の要因が複雑に結びつき構成される。[1]

このような複雑な構成要素を持つ制度的ロジックの中で、本論文では最も重要な構成要素として、「地域の生活者の生活を豊かにしたいというゴールを持つこと」を定めた。共通のゴールを持つアクター間には、リレーションが生まれやすく、それぞれの持つ資源の統合を円滑に進めることができるのである。共通の制度的ロジックの役割についても、3.6.8 にて引き続き議論していく。

サービス交換を通じた相対的な価値創出

アクター達はサービスエコシステムの中で緩やかに結びつき、他のアクターと相互的な価値創出を絶えず行う。さらに、アクター間にはリレーションシップが構築されており、サービス交換の前には、リレーションシップが存在する。[1]

本論文では、春日井での共創活動を通じて、地域のアクター間の既存のリレーションシップやサービス交換の様子を明らかにしてきた。さらに、自身もアクターの一員となり、リレーションシップの構築からサービス交換を行った。本論文にてデザインしたエコシステムはこのような一連の共創活動の結果を反映したものである。さらに、「つなこー」によって成立するサービス交換についてはその妥当性を 4 章にて考察していく。

3.6.8 サービスエコシステムの醸成に有効な 3 要素

上記の考察や共創活動を行う中での経験を踏まえ、本論文にて述べたサービスエコシステムの設計について、その構成に必要な要素として「その中心に地域住

民を置くこと」、「地域におけるよそ者を巻き込んでいくこと」、「よそ者がサービス交換を繰り返し行い、資源統合を進めること」を提示する。

その中心に地域住民を置くこと

本論文にて設計したサービスエコシステムの目的は、「地域住民である子育て世帯の生活を豊かにすること」であり、その中心には子育て世帯がいる。そして、サービスエコシステムに含まれるいずれのアクターについても「子育て世帯の生活を豊かにしたい」というゴールを持つ。

これはアクター達に共通する制度的ロジックとして、「地域住人の生活を豊かにしたい」というゴールを持つことがあり、それによって各アクターの間にリレーションシップが生まれていることを指す。このような考察を踏まえると、サービスエコシステムのコンセプトについて設計する際には、その中心に地域住民を置くことで、地域のリソースの統合が円滑に進み、より地域に関わる多くのアクターが価値を感じるようなエコシステムの構築が可能になると言える。

実際に、本論文では「地域に新しく訪れる子育て世帯の生活を豊かにしたい」というゴールのもとにかすがいっこと共に「つなこー」を設計を行った。これにより、地域の生活者から、企業、行政までを含むエコシステムの醸成を可能にした。

地域におけるよそ者を巻き込んでいくこと

本論文にて設計したサービスエコシステムの特徴として、地域外部から参入した大型資本としてのイーアス春日井や、地域のよそ者としての研究者がいることが挙げられる。その理由としては、地域のよそ者の多くは「地域に寛容されたい」というゴールを持っており、そのゴールを達成する手段としては「地域貢献の姿勢を見せていく」ことが挙げられる。これは「地域住人の生活を豊かにしたい」というゴールを持つことと矛盾しない。そのため、地域住民を中心においたサービスエコシステムに組み込みやすいのである。

また、地域におけるよそ者は 2.2 で述べたように、既存の地域のしがらみを乗り越え、地域に新たな視点をもたらす役割を持つ。これは地域における既存の制

度的ロジックによってサービス交換に支障をきたしていたアクター達の間に入り、間接的につなぐ役割を持つことを指す。実際に、かすがいっこからは「過去の経験から地域の大規模資本を警戒していたが、活動の様子を聞いてみてイーアス春日井市は地元にきちんと向き合ってくれる企業なのかもと考え方が変わった」と語っていた。

さらに、3.6.7 でも述べたようによそ者としての研究者は地域のアクター達と緩やかにつながることにより、サービスエコシステムの自己調律性を高めることができる。研究者は地域アクター達と金銭的な利害関係を持つことなくサービス交換を進めることができるため、緩いつながりが醸成しやすいのである。（今回の場合は地域に参入する大規模資本が研究者に対して、資金提供を行っている。）実際に、かすがいっこからはファーストコンタクトの際に、「学生ということで、自分たちと金銭的な関係が生まれないからこそ、快く活動を手伝える」と語っていた。

更に、サービスエコシステムに地域のよそ者を巻き込むことはコミュニティ論的に考えても、「コミュニティの存続は新参者を取り込んで一体化できるか否にかかっている」という Oldenburg の主張とも矛盾しない [23]。

このような点から、サービスエコシステムに関わるアクターを選定する際には、地域における新参者を巻き込んでいくことが有効であると言える。

よそ者がサービス交換を繰り返し行い、資源統合を進めること

サービスエコシステムを醸成する過程で、地域におけるよそ者（今回の場合は研究者）が「地域住人の生活を豊かにしたい」というゴールのもとに、地域のアクター達と繰り返しサービス交換を行うことが大切である。

その理由としては、前述したように地域における新参者は地域の既存のしがらみに縛られることなく、「地域住人の生活を豊かにしたい」というサービス・オファリングのもとに、多くの地域資源を統合できる存在である。しかしながら、地域資源を活用できる状態にするためには、地域のコンテキスト理解やアクターとの信頼関係の構築が欠かせない。信頼関係の構築があってはじめて、アクター達の持つリソースが活用可能な状態になるのである。そして、信頼関係構築の最も有効な手法として、サービス交換を繰り返していくことが挙げられる。

このような理由から、サービスエコシステム醸成の過程では、地域のよそ者による繰り返しのサービス交換が必要であると言える。

第 4 章
価 値 検 証

本章では前章にて設計した「つなこー」が提案する価値について、各アクターに対する検証を行う。本論文の主眼は、新参者としての生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムの設計であり、「つなこー」はサービスエコシステムの設計のための一要素である。

しかしながら、その提案価値の検証により、「つなこー」を取り巻くエコシステムの妥当性を担保することができる。また、「つなこー」を取り巻くエコシステムについてズームアウトしたものが、新参者としての生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムであり、サービスエコシステムの相対的な自己完結性から、ズームアウトのエコシステムについても、一定の妥当性を検証することができる。

「つなこー」の提案する価値を検証するにあたって、「子育て支援者 17 名」、「子育て世帯 18 名」「運営者 M さん」に対してコンセプトビデオを鑑賞してもらった上での、アンケート調査とインタビュー調査を行った。

図 4.1 使用したコンセプトビデオ

4.1. 各アクターによる評価

「つなこー」に対して、得られた評価について各アクターごとに記述していく。

4.1.1 子育て世帯支援者

春日井市にて活動する17人の子育て支援者からアンケートの回答を得た。アンケートの質問項目と回答については下記のまとめる。

サービス全体に対するフィードバック

「サービス全体としての感想があれば教えてください。（自由回答）」、「つなこーを通じて、地域に住む孤独を抱える子育て世帯を積極的に自身の活動に巻き込んでいきたいと思いますか？（「1. 思わない」-「7. 思う」の7段階評価）」というアンケートを設計することでサービス全体に対するフィードバックを得た。

「サービス全体としての感想があれば教えてください。」という質問には17人のうち10人が回答しており、いずれも「とても分かりやすいと思います」、「地域の繋がりを持てるためのサービスでとても良いと思います。」などそのほとんどが肯定的な回答であった。その中で一点、「積極的なママは良いのですが、なかなか自分から動けないママにどこまで届けられるか気になります。」という回答があり、主体的な行動を起こさない子育て世帯をどこまで巻き込めるのか、指摘があった。

「つなこーを通じて、地域に住む孤独を抱える子育て世帯を積極的に自身の活動に巻き込んでいきたいと思いますか？（「1. 思わない」-「7. 思う」の7段階評価）」という質問に対する回答は下記である。17人全体からの回答が得られ、いずれも中間である4以上の回答を得た。

掲示板機能へのフィードバック

掲示板の利用用途に関する2つの質問を行うことで、子育て支援者が子育て世帯に対して、提供する「イベント情報の発信」と「お悩み解決情報の発信」につ

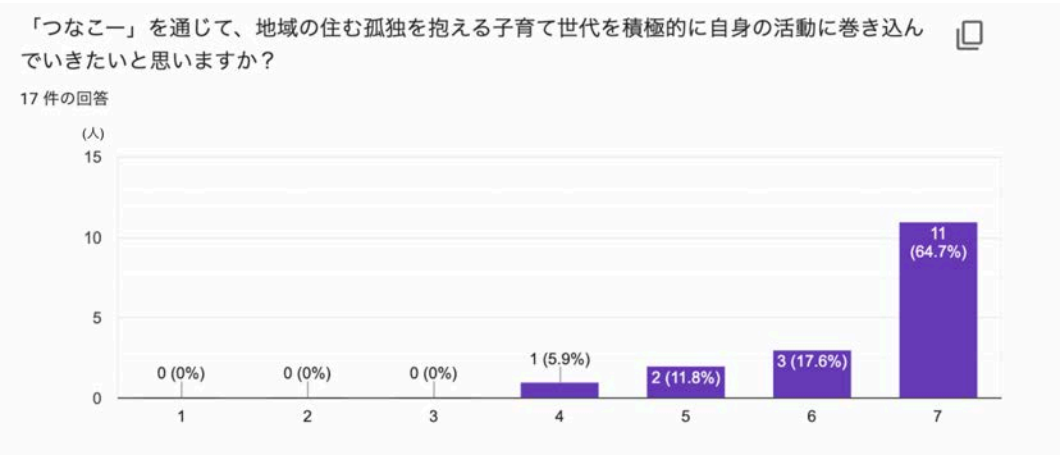


図 4.2 サービス全体に対するフィードバック

いてその妥当性の担保を行った。

「イベント情報の発信」に関しては、「つなこーでは、mixi 掲示板のように、地域の子育て世帯の方と匿名でコミュニケーションをとることができます。子育て支援者として、どのような用途での使用が考えられますか。」という質問を設計した。その回答は下記の図 4.3 に示す。こちらの想定していた用途での掲示板利用を確認することができた。

「お悩み解決情報の発信」に関しては、「つなこー内の掲示板では、子育て世帯の持つ悩みが投稿されることが想定されます。下記のうち、自身が回答したいというものを選択してください。」という質問を設計した。その回答は下記の図 4.4 に示す。ポジティブな質問への回答が集中することが特徴的である。

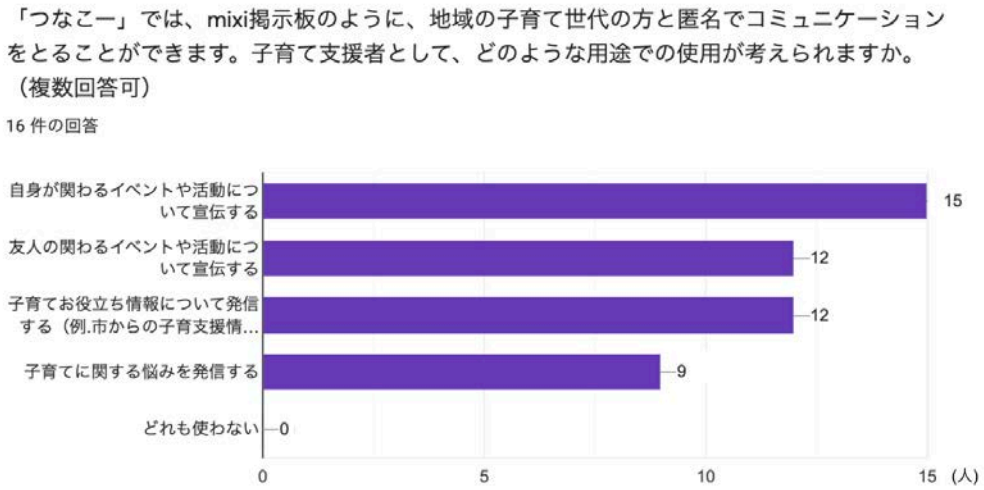


図 4.3 掲示板の利用用途

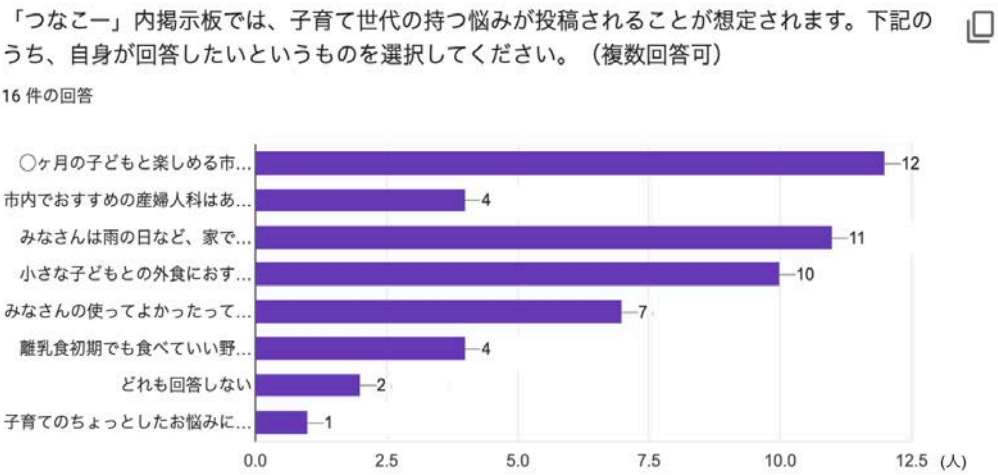


図 4.4 悩みへの回答

4.1.2 新参者としての子育て世帯

春日井市にて生活する 18 人の子育て世帯からアンケートの回答を得た。アンケートの質問項目と回答については下記にまとめる。なお、インタビュー回答者のうち 0-2 歳の子どもを持つ子育て世帯は 4 人であるが、前提条件として「つなこーは 0-2 歳の小さな子どもを持ちながら、生活圏に知り合いが少なく、孤独を感じている方を対象としています。現在または、過去にそのような経験がある方は、自身の経験と照合しながらお答えください。(当てはまらない場合は無記入のまま次へを教えてください。)」と記入することで、そのコンテキストを担保した。

サービス全体に対するフィードバック

サービス全体に対するフィードバックとしては、「つなこーを使用するとして、何か心配な点はありますか?」という質問の設計を行った。12 件の回答があり、そのうち 5 件は「特にない」という回答であった。その他には、「子育て相談したときに偏ったアドバイスがあったり、不安を煽る投稿が出てこないか心配」、「掲示板でネガティブなやりとり」、「口コミはいいコメントや正しい情報ばかりじゃないので、よくない影響のあるコメントや、外部からの営業コメントなどをどう管理するかが心配です」といったネガティブなコメントに対する指摘が多くされた。

お出かけスポット機能に対するフィードバック

お出かけスポット機能に対するフィードバックとしては、「つなこーでは、市内のお出かけスポットが目的別にまとまっています。この機能について実際に使いたいと思いますか？(「1. 思わない」-「7. 思う」の 7 段階評価)」、「「つなこー」お出かけスポットは下記のトピックごとにまとまっています。この中で、興味があるものをすべて選択してください。」、「つなこーでは、市内で開催されるイベントレポートも見ることができて、事前にイベントの雰囲気を知ることができます。これによってイベントに参加したいという気持ちになりますか？(「1. 思わない」-「7. 思う」の 7 段階評価)」という 3 つの質問を設計した。各機能についての回答は下記の図 4.5 に示す。いずれも好評な評価であり、お出かけスポット機能

のトピックについてもすべての項目に対しても全体の 60 %以上の人々が選択しているのが特徴的である。

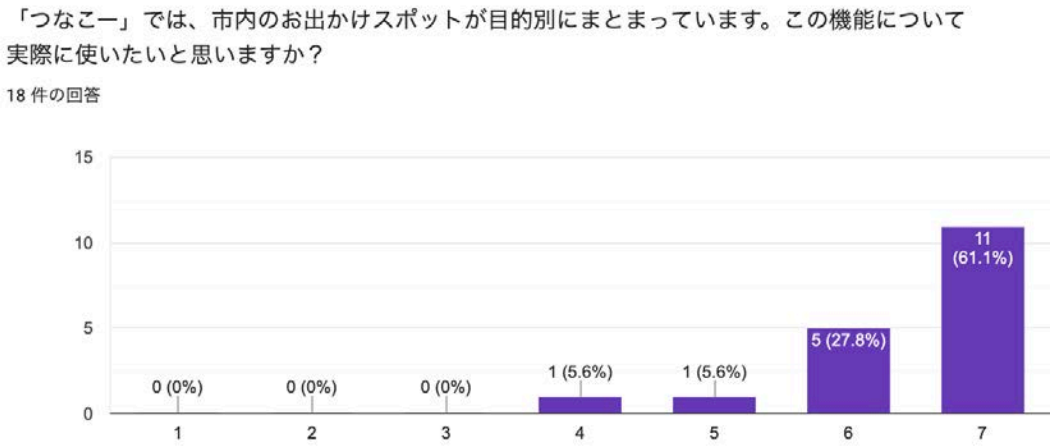


図 4.5 お出かけスポット機能の利用

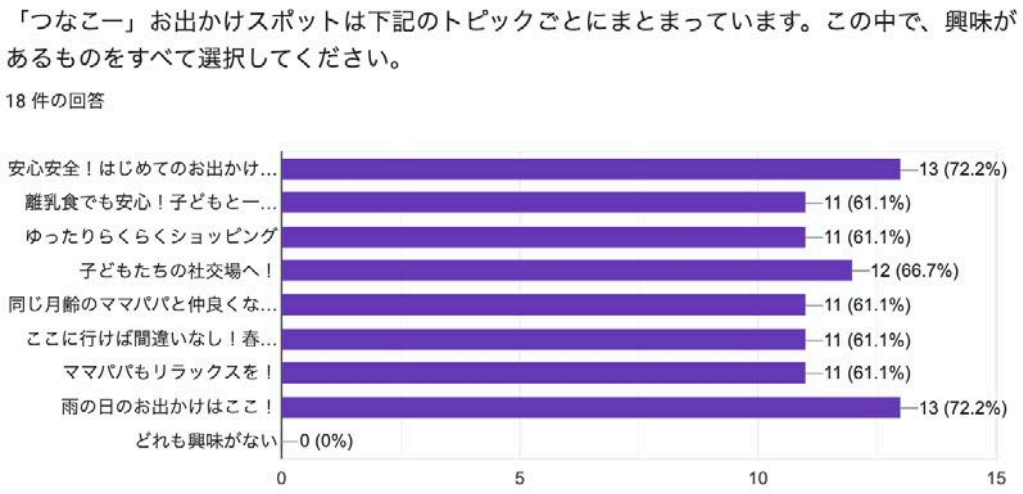


図 4.6 お出かけスポット機能の利用用途

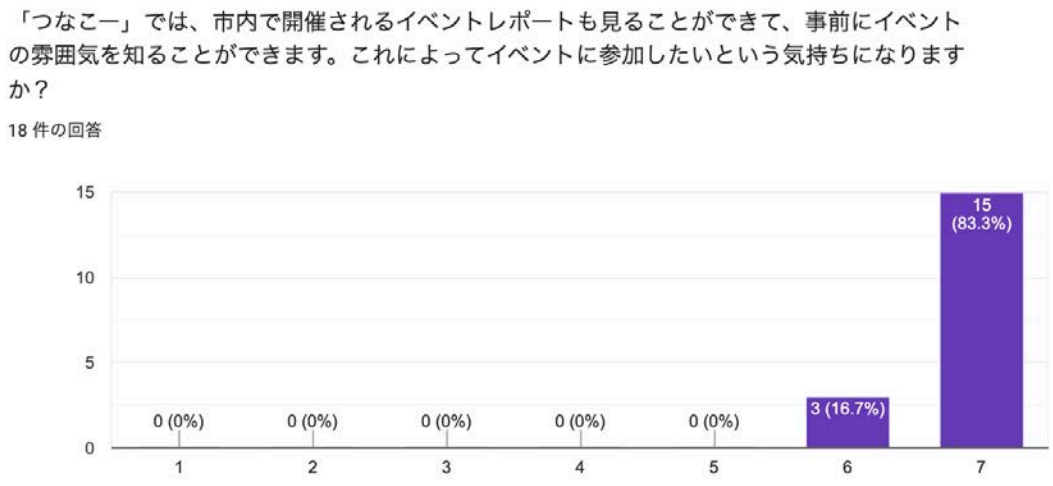


図 4.7 イベントレポート機能

掲示板機能に対するフィードバック

掲示板機能に対するフィードバックとしては、「「つなこー」では、mixi 掲示板のように、地域の子育て世帯の方と匿名でコミュニケーションをとることができます。どのような用途での使用が考えられますか。該当するものをすべて選択してください。」、「つなこーでは、地域内の先輩のパパ・ママなどの情報源を想定しています。育児に対する不安を解消できそうでしょうか？(「1. 思わない」-「7. 思う」の 7 段階評価)」という 2 つの質問を設計した。掲示板の利用用途については、こちらの想定していた用途での利用を確認することができた。悩みの解決については、他の質問項目よりも、5,6 の割合が多いのが特徴的である。

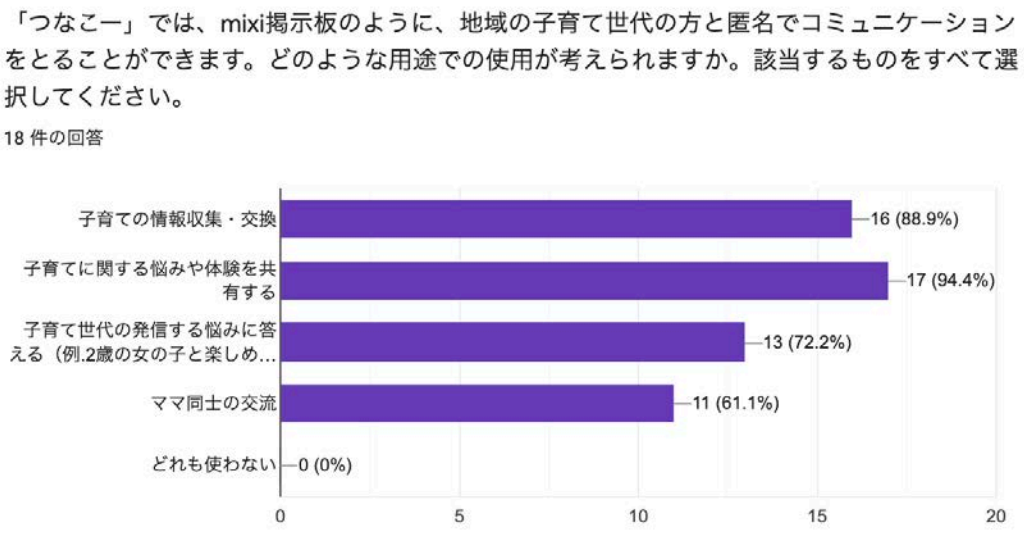


図 4.8 掲示板の利用用途

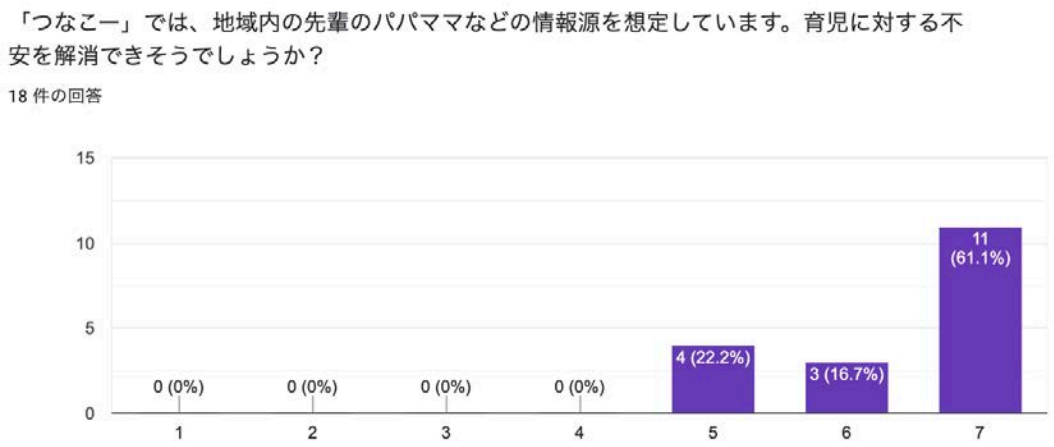


図 4.9 悩みの解決

4.1.3 運営者

「つなこー」のサービス運営者として想定されるかすがいっこに所属するＭさんに対してインタビューを行った。得られたフィードバックについて記述する。

プレゼンテーションを行ったあと、Ｍさんからは「サービスコンセプトはとてもいいと思った。以前に見せてもらったプロトタイプに対するフィードバックもよく反映されていて、かすがいっこのことをよく分かっていると思うし、こちら側からフィードバックを出していた意味があったなと感じた。子育て世帯のことについても子育てを経験していないのによく分かっているなと思うしすごいと思う。」との意見をもらい、好評であった。

その後、Ｍさんには運営についてどのように考えているのかと聞かれた。実際に春日井市にてサービスを実装してもらいたい旨を伝えると、Ｍさんがその実現可能性についても検討してくれた。Ｍさんは、「かすがいっこの取り組みなど、春日井にある既存の取り組みをもとに構成されていることもあって、そこまで実装の負担はないと感じたし、収入源のイメージもなんとなくついた。ただ、掲示板に関してはセキュリティ面の管理の問題があるので、ここから色々と考えることはありそう。」との意見をもらった。かすがいっこが運営者となるイメージを持ってもらえたが、掲示板機能についてはそのガイドラインの作成が求められた。

4.2. サービス交換の妥当性についての検討

上記のフィードバックをもとにして、つなこーの構築するエコシステムについてアクター間の直接的なサービス交換の妥当性を検討していく。なお、つなこーをデザインによって新たに生まれるサービス交換は、新参者としての子育て世帯と子育て支援者の交換と新参者としての子育て世帯とサービス運営者の交換であり、この 2 つのサービス交換について検討していく。さらに価値検証の中で、課題点を指摘された掲示板機能についてはその有効性についての考察も行う。

新参者としての子育て世帯と子育て支援者の交換

つなこーにおける子育て世帯と子育て支援者とのサービス交換は、子育て世帯から子育て支援者への「イベントや活動への参加」、「悩みの発信」、「掲示板での発言」と子育て支援者から子育て世帯への「お悩み解決情報の発信」である。

「イベントや活動への参加」に関しては、子育て世帯からのお出かけスポット機能に対するフィードバックによりその有効性を担保することができた。また、「悩みの発信」に関しては、子育て世帯から掲示板への利用用途に対するフィードバックによって、その妥当性を担保できる。

「掲示板での発言」に対しても子育て世帯の掲示板機能に対するフィードバックからその有効性を担保できたものの、掲示板でのネガティブなやりとりが生まれる可能性について指摘されたため、そのようなやりとりを事前に防ぐようなガイドラインの設計が必要となる。

「お悩み解決情報の発信」に関しては、子育て支援者に対する、悩みへの回答に対するフィードバックよりその妥当性を担保できる。ただし、ネガティブな悩みや専門的な悩みへの回答率は下がる傾向にあり、事前に想定されていたほど活発にサービス交換が行われないことが考察される。

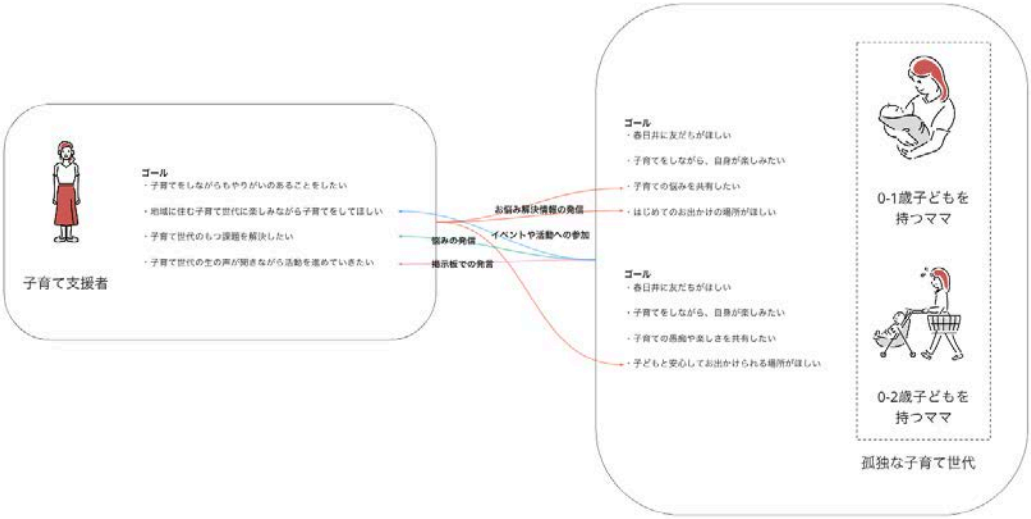


図 4.10　新参者としての子育て世帯と子育て支援者の交換

新参者としての子育て世帯とサービス運営者の交換

つなこーにおける子育て世帯とサービス運営者とのサービス交換は、子育て世帯からサービス運営者への「イベントや活動への参加」、「掲示板での発言」、サービス運営者から子育て世帯への「お悩み解決情報の発信」、「イベント情報の発信」である。

子育て世帯からサービス運営者へのサービス提供は前述した子育て世帯から子育て支援者へのサービス提供と同様である。

「お悩み解決情報の発信」に関しては、サービス運営者は子育て支援者としてのゴールやメンタルモデルを持ち合わせるため、「子育て支援者に対する悩みへの回答」に対するフィードバックを参照することで、その妥当性を担保できる。「イベント情報の発信」については既存のサービス交換を利用するものであり、運営者に対するインタビューにより、その妥当性が担保された。

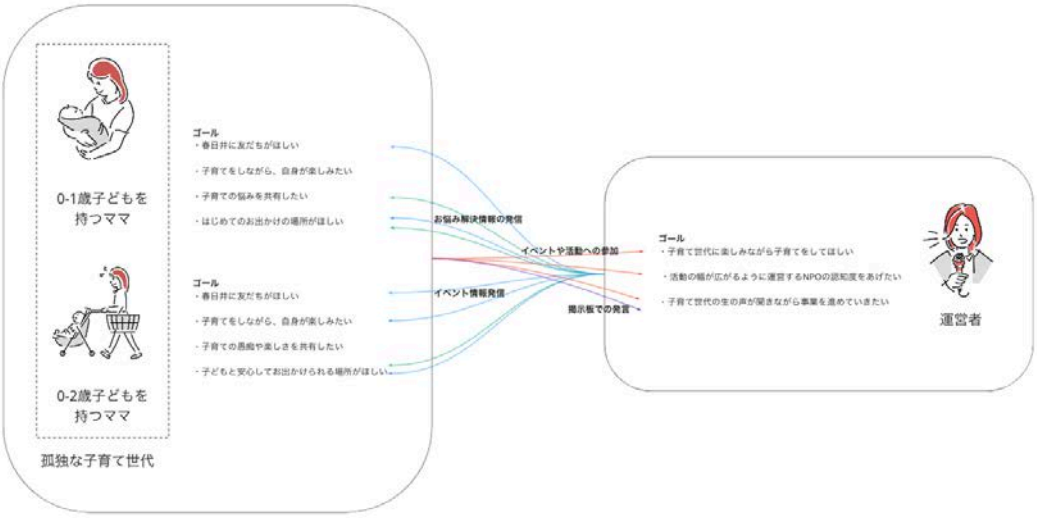


図 4.11　新参者としての子育て世帯とサービス運営の交換

掲示機能の有効性について

価値検証の結果にみられるように、つなこーサービスの提案する価値への検証はいずれも肯定的な意見が多く見られた。特にお出かけスポットの情報や育児に関する情報については、実際に利用してみたいという声も多くその有効性が検証できた。一方で掲示板に関しては、その運用法に対する指摘が多くなされた。実際に、子育て支援者からは「企業からの営業などを兼ねた偏ったアドバイスなどが子育て世帯に伝わってほしくない」、子育て世帯からは「子育てサークルに所属する人からのアドバイスは匿名よりも非匿名で知りたいし、そちらの方が信頼が持てる」といった意見があり、サービスに対する信頼性の話題が多く上がった。

このような意見を通じて、掲示板を通じたサービス交換を成立させるためには、信頼性を担保するための設計として、匿名から非匿名への移行、ガイドラインの整備を行い、引き続きかすがいっことディスカッションすることで、設計に必要なリソースの洗い出しとそれを持つアクターの選定や関係構築を行う必要性が明らかになった。

第 5 章
結　　論

5.1. 結論

本研究では、春日井市にて民族誌調査を繰り返し、地域コミュニティへ入り込むことで、地域のコンテキスト理解やエコシステムに関わるアクターの洗い出しを行った。また、自身もアクターの一員となりサービス交換を繰り返すことで、地域の子育て世帯やその支援者と共に、資源統合を行い、両者をつなぐサービス「つなこー」を設計した。更に、「つなこー」を取り巻くエコシステムについて、ズームアウトすることで、新参者としての生活者と地域コミュニティをつなぐサービスエコシステムを設計した。

さらに、一連の共創活動を通じて醸成したこのサービスエコシステムについて考察することで、その醸成に必要な要素として、「その中心に地域住民を置くこと」、「地域におけるよそ者を巻き込んでいくこと」、「よそ者がサービス交換を繰り返し行い、資源統合を進めること」を提示した。サービスエコシステムのコンセプトについて設計する際には、その中心に地域住民を置くことで、地域のリソースの統合が円滑に進み、より地域に関わる多くのアクターが価値を感じるようなエコシステムの構築が可能になる。また、アクターを選定する際には、地域におけるよそ者を巻き込んでいくことが有効である。地域におけるよそ者は、地域の既存のしがらみに縛られることなく、「地域住人の生活を豊かにしたい」というサービス・オファリングのもとに、多くの地域資源を統合できるのである。そして、エコシステムを構築する過程では、自身も地域におけるアクターの一員となり、繰り返しサービス交換を行っていくで、地域コンテキストについて深堀りできるとともに、各アクターの持つリソースを活用可能な状態にすることできる。

5.2. 限界と今後の展望

5.2.1 サービスエコシステムの持続性についての議論

本論文にて醸成したサービスエコシステムの持続性について検討する。しかし、サービスエコシステムの持続性については、その評価方法について一定の方法論が画一されておらず、研究途上の分野である [9]。そのため、持続性の検討についてはさらなる議論が求められる。

本論文にて設計したサービスエコシステムには、地域における新参者としてアクターが存在し、このアクターは時間経過の中で、その属性が変化していくことが想定される。例えば、新参者としての子育て世帯が子育て支援者に移行していったり、地域に参入する大規模資本が地元企業の一員となったりする様子である。このようなアクターの属性変化により、どのようにサービスエコシステムが変化していくかは、本研究期間では観察することができず、長期間での地域活動の中でサービスエコシステムの変化について観察していく必要性がある。

さらに、エコシステムの持続性について議論する際に重要なのが、よそ者としての研究者の存在である。地域におけるよそ者の役割としては、既存の地域のしがらみを乗り越え、地域に新たな視点をもたらすことにある。しかし研究者は長期間地域で活動する中で、地域のしがらみに巻き込まれ、サービスエコシステムの自己調整性を保つことができなくなる可能性がある。また、今回のエコシステムにおける研究者のゴールは、資金提供者である地域の大規模資本のゴールを達成することである。つまり大規模資本のゴールが達成された段階で、よそ者はエコシステムの中から離脱する可能性がある。

このような、よそ者としての研究者に関する議論の中で、エコシステムの持続性について議論する 1 つの材料として、本論文ではかすがいっこによる「ゆくゆくは、「つなこー」サービスに頼らなくてもいいような環境に地域がなっていくのが理想的だ。」という言葉を提示する。「つなこー」が、新参者としての子育て世帯に対する支援がより充実するきっかけとなれば良いという意見である。

つなこーの運営には、人的なリソースが必要であり、現在はそのリソースをかすがいっこのみが請け負うことを想定している。しかし、その状態ではかすがいっ

このみに負担が集中し、サービスとしての持続可能性を担保できない。そのため、本サービスが、春日井の子育て世帯とその支援者との間に「春日井市は新参者に寛容で、子育てしやすい環境である」という制度的ロジックを生み、地域における多様なアクターが「新参者である子育て世帯の生活を豊かにしたい」というゴールのもとにそれぞれのリソースを統合してサービス提供を行れえる環境づくりをするきっかけとなれば良いと願う。

このような議論を踏まえると、よそ者としての研究者は自身がエコシステムから離脱しても、エコシステムの自己調整性が保てるほどに、より多くのアクターを巻き込み、より多くの資源統合が可能になった段階で、エコシステムから離脱するのが最も健全な状態であると言える。そのためには、研究者はより多くのリソースの統合が円滑に進むような制度的ロジックの醸成を試みるべきであると言えるのではないだろうか。

5.2.2 サービスエコシステムの一般性についての議論

本論文にて取り扱ったサービスエコシステムのデザインプロセスについては、その一般性が担保されていない。Lusch と Vargo はサービスエコシステムについて、その健全性はコンテキストに依存すると言っており、そのコンテキストには各アクター達のゴールやメンタルモデル、リソースに加え、共有する社会的プラクティスなども含まれる [1]。そのため、本論文でのエコシステムのデザインプロセスやその構成に有効な諸要素が、春日井市以外のコンテキストにおいて成立するかについては、他事例との比較検討をするなど引き続きの議論が求められる。

謝　　辞

本研究の指導教員であり、幅広い知見から的確な指導と暖かい励ましやご指摘をしていただきました慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科の佐藤千尋専任講師に心から感謝いたします。研究活動の枠を超え、今後の人生の指針となるような気付きを多くいただきました。また、研究の方向性について様々な助言や指導をいただきました慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科の大川恵子教授に心から感謝いたします。

本プロジェクトメンバーであり、春日井での一連の共創活動を共に行った HouYijie さんに感謝いたします。当プロジェクトのフィールドである春日井市の関係者の方々には、研究活動の実施にあたり様々な面で大変お世話になりました。NPO 法人あいちかすがいっこの皆様、株式会社かすがい GOGO!関係者の皆様、イーアス春日井関係者の皆様をはじめとして、地域にて活動する皆様のご協力があったからこそ、本論文を書き上げることができました。心から感謝するとともに、今後とも末永くお引き立てのほどよろしくお願い申し上げます。

そして、ITOMA プロジェクトメンバーとして多くの時間を共有し、共に修士論文の進めてきた同期である森山紗江さん、中村悌己さん、劉小宇さん、板垣清子さん並びに荻野香凜さんには大変お世話になりました。共に研究活動をする中で、皆様からは大変多くのことを学びました。本当にありがとうございます。感謝してもしきれない気持ちであると共に、この御恩を少しずつでもお返しし続けていければと思っております。最後に、ITOMA プロジェクトの先輩、後輩、同期の皆様、そして家族に対して、KMD での学生生活を様々な面で支えてくださったこと、改めてお礼を申し上げます。

参 考 文 献

[1] Robert F Lusch and Stephen L Vargo. *Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities.* Cambridge University Press, 2014.

[2] Lazar Jonathan, Feng Jinjuan, and Hochheiser Harry. *Research Methods in Human-Computer Interaction, 2nd Edition.* Morgan Kaufmann, 2017.

[3] Ramaswamy Venkat and Gouillart Francis. *the power of Co-creation.* New York:Free Press, 2010.

[4] Bendapudi Neeli and LEone Robert. Psychological implications of customer participation in co-production. *Marketing*, Vol. 67, pp. 14–18, 2003.

[5] Emma Puerari, Jotte I. J. C. De Koning, Timo Von Wirth, Philip M. Karré, Ingrid J. Mulder, and Derk A. Loorbach. Co-creation dynamics in urban living labs. *Sustainability*, Vol. 10, pp. 1–18, 2018.

[6] Marques Lenia and Borba Carla. Co-creating the city: Digital technology and creative tourism. *Tourism Management Perspectives*, Vol. 24, pp. 86–93, 2017.

[7] 庄司真人. 地域の価値共創：サービス・エコシステムの観点から. サービソロジー, Vol. 4, pp. 18–23, 2017.

[8] Gary Warnaby and Dominic Medway. *Rethinking the Place Product from the Perspective of the Service-Dominant Logic of Marketing.* Springer International Publishing, 2015.

[9] Stephen L Vargo and Robert F Lusch. Service-dominant logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 34, No. 1, pp. 46–67, 2017.

[10] Georg Simmel. *The stranger*. Routledge, 2008.

[11] Harris Catherine, Jackson Lucy, Piekut Aneta, and Valentine Gill. Attitudes towards the ‘stranger’: negotiating encounters with difference in the uk and poland. *Social & Cultural Geography*, Vol. 18, pp. 16–33, 2017.

[12] Jackson Lucy, Harris Catherine, and Valentine Gill. Rethinking concepts of the strange and the stranger. *Social & Cultural Geography*, Vol. 18, pp. 1–15, 2017.

[13] John. Urry. *Mobilities*. Routledge, 2016.

[14] 徳田剛. よそ者／ストレンジャーの社会学. 社会学評論, 2020.

[15] 柳井雅也. 「よそ者」による地域づくりの特徴と課題について. 東北学院大学教養学部論集, Vol. 178, pp. 15–27, 2017.

[16] Hribar Mateja, Bole David, and Pipan Primož. Sustainable heritage management: Social, economic and other potentials of culture in local development. *Social and Behavioral Sciences*, Vol. 188, pp. 103–110, 2015.

[17] Elena Radicchi. Tourism and sport: Strategic synergies to enhance the sustainable development of a local context. *Physical Culture and Sport. Studies and Research*, Vol. 1, pp. 44–57, 2013.

[18] Chiara Rinaldi. Food and gastronomy for sustainable place development: A multidisciplinary analysis of different theoretical approaches. *Sustainability*, Vol. 9, , 2017.

[19] Jan Gehl. *Cities for people*. Island press, 2013.

[20] Robert D Putnam. *Bowling alone: America's declining social capital*. Palgrave Macmillan, 2000.

[21] Jane Jacobs. *The death and life of great American cities.* Vintage, 2016.

[22] Michael Angrosino. *Doing ethnographic and observational research.* Sage, 2007.

[23] Ray Oldenburg. *The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community.* Da Capo Press, 1999.