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

Title	地域内NPOの住民参加型活動の価値共創 : 東京都多摩地区の地域猫保護活動を例に
Sub Title	Value co-creation efforts in community-based NPO activities : a case study of regional cat protection in the Tama area of Tokyo
Author	リュウ, 鈺(Liu, Yu) 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	2024
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2024年度メディアデザイン学 第1170号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40001001-00002024-1170

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 2024 年度

地域内 NPO の住民参加型活動の価値共創: 東京都多摩地区の地域猫保護活動を例に

慶應義塾大学
大学院メディアデザイン研究科

劉 ギョク

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。

劉 ギョク

研究指導コミッティ：

佐藤 千尋 准教授	(主指導教員)
Dunya Donna Chen 准教授	(副指導教員)

論文審査委員会：

佐藤 千尋 准教授	(主査)
Dunya Donna Chen 准教授	(副査)
岸 博幸 教授	(副査)

修士論文 2024 年度

地域内 NPO の住民参加型活動の価値共創: 東京都多摩地区の地域猫保護活動を例に

カテゴリ：デザイン

論文要旨

近年、日本社会では少子高齢化や都市化により、地域社会のつながりが希薄化しつつある。このような状況の中で、地域 NPO の役割が再評価されている。特に、地域猫活動は単なる動物保護にとどまらず、環境保全や住民協力の促進、地域ネットワークの再構築といった可能性を秘めている。しかし、多くの NPO は認知度の低さから住民との円滑なコミュニケーションが難しく、持続的な活動の展開に課題を抱えている。このような背景の下、本研究では昭島市の地域猫活動を事例に、小規模 NPO が SNS と住民参加型活動を活用して社会資源の整合性を高め、持続可能な基盤を構築するための具体的なプロセスを探ることを目的とした。本研究は、SNS を活用した情報共有と地域公共空間での住民参加型手工芸ワークショップを通じて、活動の透明性向上や住民と NPO 間の信頼関係構築を促進し、地域猫活動が社会資源の効率的な統合や活動形式の革新につながる可能性を検討した。サービスエコシステムと S-D ロジックの視点を採用し、価値共創プロセスを（1）情報共有と住民意識醸成、（2）住民提案の促進と協働設計、（3）活動改良と価値共創の検討という 3 段階に分けて設計・評価した。具体的には、観察、住民アンケート、半構造化インタビューなどの定性調査を用いて、住民行動の変化、活動改良の効果を多面的に分析した。結果として、SNS を活用した情報共有は、住民と NPO 間の交流を深める効果が確認された。特に、活動写真や進捗報告の共有が住民の信頼感や社会的責任意識を醸成し、活動への関心を高める一助となった。また、手工芸ワークショップを中心とした住民参加型活動は、提案や交流の場として機能し、住民が地域猫活動に主体的に関与するきっかけを生み出した。こ

れらを組み合わせることで、活動内容の可視化と住民の関与が強化され、NPO の基盤構築に寄与する可能性が示された。本研究の成果として、地域猫活動を動物愛護に留めず、地域資源の再活性化やコミュニティ再生を目指す持続可能な社会モデルとして再定義した点が挙げられる。また、価値共創プロセスを通じて、小規模 NPO が透明性向上と住民参加型を組み合わせることで、社会資源の効率的な統合と持続可能な運営基盤を実現する可能性を示した。本モデルは他地域や異分野の NPO 活動への応用可能性を示し、地域社会全体の活性化と結束力向上に貢献する新たなアプローチを提供するものである。

キーワード：

価値共創, 地域猫コミュニティー, ソーシャルマーケティング, 住民参加型活動

慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科

劉 ギョク

Abstract of Master's Thesis of Academic Year 2024

Value Co-creation Efforts in Community-Based NPO Activities: A Case Study of Regional Cat Protection in the Tama Area of Tokyo

Category: Design

Summary

In recent years, Japan has faced challenges such as an aging population, declining birthrate, and increasing urbanization, leading to weakened social ties in local communities. Amid this backdrop, local non-profit organizations (NPOs) have gained renewed attention, particularly through community cat protection activities, which can rebuild local networks by fostering collaboration among residents in animal welfare and environmental conservation efforts. However, many NPOs struggle with low public awareness and ineffective communication, hindering the sustainability of their activities. This study explores concrete strategies for small-scale NPOs to align social resources and establish sustainable foundations by leveraging social networking services (SNS) and participatory activities, using Akishima City ' s community cat initiatives as a case study.

The research adopts a service ecosystem and service-dominant logic (S-D logic) perspective to frame the value co-creation process into three stages: (1) fostering resident awareness through information sharing, (2) promoting resident proposals and collaborative design, and (3) Improving activities and examining value co-creation. Employing qualitative methods, including observation, resident surveys, and semi-structured interviews, the study analyzes changes in resident behavior and the effectiveness of improvements.

Results show that SNS-based information sharing deepened NPO-resident interactions, with activity photos and progress reports fostering trust and social responsibility, increasing interest in community cat activities. Participatory handicraft workshops provided platforms for proposals and collaboration, encouraging residents to engage actively. By integrating these approaches, the study demonstrates improved visibility and resident involvement, strengthening the NPO's foundational capacity.

Ultimately, this study redefines community cat activities as sustainable social models for revitalizing local resources and regenerating communities. The findings illustrate that combining transparency with resident-driven participation enables small-scale NPOs to integrate social resources efficiently and develop sustainable operational foundations. This model holds potential for application in other NPO activities, offering a novel approach to fostering community revitalization and social cohesion.

Keywords:

value co-creation, community of regional cats, social marketing, resident-participatory activities

Keio University Graduate School of Media Design

Yu Liu

目　　次

第 1 章　序論 **1**

1.1. 研究背景 1

1.2. 研究目的 1

1.3. 研究方法 2

1.4. 論文の構成 3

第 2 章　関連研究 **5**

2.1. 地域猫活動の背景と課題 5

2.1.1　現状の課題と限界：特に住民参加型活動の問題点 5

2.2. 価値共創理論と住民参加型デザインの枠組み 8

2.2.1　価値共創理論（S-D Logic）の意義と地域猫活動への適用 . 8

2.2.2　理論的枠組みとしての価値共創の 4 つの次元 9

2.2.3　住民参加型デザインの理論的枠組み 10

2.2.4　地域猫活動における住民参加型デザインの実践事例 11

2.2.5　住民参加型デザインの地域猫活動への示唆 12

2.3. 本研究の意義 12

2.4. まとめ 14

第 3 章　デザイン **16**

3.1. デザインコンセプト 16

3.1.1　サービス目標と背景 16

3.1.2　研究方法 18

3.1.3　ブランド設計と情感価値の統合 19

3.2. デザインプロセス 20

3.2.1 情報共有と意識啓発 21
3.2.2 住民提案と協働設計 21
3.2.3 活動改良と価値共創の検討 22
3.3. 地域のコンテキストの調査 22
3.3.1 SiriusCat の組織概要 22
3.3.2 昭島市住民調査 29
3.3.3 民族誌からの発見 31
3.4. 第一回：初めての OpenChat 構築 33
3.4.1 ニーズからユーザープロフィールの確立へ 33
3.4.2 デザインの実施と共創プロセス 35
3.4.3 結果と考察 35
3.5. 第二回：地域 PR イベント 38
3.5.1 活動デザインと実施 39
3.5.2 活動の考察 44
3.6. 最終設計：住民参加型手工芸ワークショップ 46
3.6.1 活動プロセスと観察 47
3.6.2 対話の場面 52
3.6.3 価値提案 55

第 4 章 価値検証 **56**
4.1. 現場課題の明確化 57
4.1.1 LINE OpenChat：情報共有の価値と課題 57
4.1.2 住民参加型活動：価値と課題 59
4.2. S-D Logic フレームワークに基づく価値検証 60
4.2.1 S-D Logic 理論とコミュニティ活動の結合 60
4.2.2 認知価値の共創：理論と実践の接続 62
4.2.3 情感価値の共創 64
4.2.4 社会価値の共創 66
4.2.5 ブランド価値の共創 70
4.3. 理論適用性の評価 73

4.3.1 S-D Logic の適用性評価 73
4.3.2 第三空間理論の適用性評価 74
4.3.3 理論の統合評価 74
4.4. 結論 75

第 5 章 結論 **77**
5.1. 研究目的と成果の要約 77
5.2. 研究の意義と貢献 78
5.3. 今後の課題と展望 78

謝辞 **79**

参考文献 **81**

図　目　次

3.1　オンラインコミュニティの構築が昭島におけるシリウスキャットのブランド力に与える影響に関するエコシステム・マップ 17
3.2　提供者（NPO）と受益者（住民）が相互作用を通じて新たな価値を共に創出するプロセ 19
3.3　設計思路の AIPL モデルの概要 20
3.4　駅から SiriusCat までの道 1 23
3.5　駅から SiriusCat までの道 2 23
3.6　SiriusCat の外部環境 1 24
3.7　SiriusCat の外部環境 2 24
3.8　SiriusCat 外部環境 24
3.9　SiriusCat の庭 24
3.10　隠れた猫の活動スペース 26
3.11　餌場や水飲み場 26
3.12　花畑を利用した猫用トイレ 26
3.13　漢方薬を用いた猫の健康管理 26
3.14　SiriusCat の地域猫管理活動 26
3.15　現地訪問 27
3.16　SiriusCat の Web サイト 28
3.17　活動宣伝 28
3.18　SiriusCat の地域猫管理活動 28
3.19　クリスマスマーケットポスター 31
3.20　SiriusCat のユーザープロフィール 33
3.21　住民のユーザープロフィール 34

3.22 オープンチャットのポスター設計 (SiriusCat による撮影、Canva によるデザイン) 36
3.23 オープンチャット参加の流れ 37
3.24 イベントのチラシ 40
3.25 オープンチャットでの通知 40
3.26 地域猫保護に興味があるシニアたち 41
3.27 傍観者 41
3.28 住民の行動と反応の観察 41
3.29 制作現場 43
3.30 ゲーム画面のスクリーンショット（SiriusCat や公益財団法人日本動物愛護協会の Web サイトから引用） 51
3.31 現場の布置 52
3.32 最後のイベント原型 54

4.1 OpenChat メンバー構成 58
4.2 オンラインからオフラインまでのユーザー傾向 58
4.3 情報タイプとインタラクション率のグラフ 59
4.4 手工芸ワークショップの参加者に対するアンケート調査 61
4.5 ワークショップ中、特に印象に残った内容の選択結果（※注：本問題は複数回答可、有効回答数：67 人） 69
4.6 SiriusCat とのオンラインインタビュー 71

第 1 章
序　　論

1.1. 研究背景

日本における少子高齢化や都市化の進展は、地域社会の地縁や血縁に基づく結びつきを弱体化させ、地域住民間の相互扶助ネットワークを縮小させている。この結果、地域課題の解決能力が低下し、住民参加型の活動が停滞することで地域社会の活力低下を招いている [1]。また、若年層の社会参加意識の低下や地域資源の活用不足が、地域の持続可能な発展にとって深刻な課題となっている [2]。このような背景の下、NPO は地域社会の再生を担う重要な役割を期待されており、活動の効率化と持続可能性が喫緊の課題となっている。

本研究の取組みとして、地域猫活動は、野良猫の適切な管理、動物愛護、地域環境の美化を目的とする社会的な取り組みであり、地域住民間の協力を通じて、地域資源の再活性化や社会的ネットワークの構築を目指している。[3] しかしながら、多くの活動は少数の熱心なボランティアに依存しており [4]、住民全体を巻き込む持続可能な仕組みや、効果的な情報共有の枠組みが不足している現状が指摘されている。このような状況の中で、住民の地域活動への参加を促進し、地域社会の持続可能性を強化することが、地方ガバナンスや社会政策における重要な課題となっている。

1.2. 研究目的

本研究は、地域 NPO 活動における持続可能な住民参加型の活動モデルを設計し、その有効性を検証することを目的とする。特に、SNS を活用した情報共有と

オフライン活動（例：ワークショップ）を組み合わせることで、地域住民とNPO間の信頼関係を構築し、活動の透明性向上や地域資源の統合的活用を促進する具体的なプロセスを明らかにする。これにより、小規模NPOが抱える以下の課題に対する解決策を探る：

1. **住民参加の促進**

   地域住民が活動に関与しやすい環境を提供し、住民意識の啓発を通じて活動への主体的な関わりを促す。

2. **活動基盤の強化**

   SNSを活用した効率的な情報共有により、活動の透明性と信頼性を高めるとともに、地域内外からの支援を獲得するための基盤を確立する。

3. **価値共創プロセスの検証**

   情感的価値、認知的価値、社会的価値、ブランド価値の4つの軸に基づき、住民参加型活動がNPO活動の持続可能性に与える影響を評価する。

本研究の特徴は、SNSを通じたオンラインコミュニティと対面型ワークショップを相補的に活用し、住民が自発的に地域活動に関与する仕組みを設計する点にある。このプロセスを通じて、地域猫保護活動を超えた地域全体の持続可能な社会モデルの構築を目指す。

1.3. 研究方法

本研究では、地域NPO活動における持続可能な住民参加型モデルの設計・評価を目的として、以下の3つの研究手法を統合的に活用する。この方法論は、設計・実施・評価の3つの段階に分けられ、定性的・定量的データを複合的に分析することで、NPO活動の透明性向上および信頼関係の構築プロセスを包括的に検証するものである。

第一に、現状の地域猫活動と住民意識の実態把握を行うため、フィールドワークと住民アンケート調査を実施した。具体的には、昭島市の地域猫保護活動を対

象に、一般社団法人である「SiriusCat」の活動内容や課題について民族誌的観察と半構造化インタビューを行い、現場の状況や住民の関与度、地域活動への認識を多角的に分析した。これにより、活動設計の基盤となる住民ニーズや参加障壁の実態を把握することができた。

次に、活動のデザインと実施フェーズにおいては、オンラインとオフラインの相互作用を考慮し、LINE OpenChat を活用した情報共有の仕組みと、住民参加型ワークショップを段階的に設計・実施した。LINE OpenChat では、活動の進捗報告や情報発信を行い、住民が手軽にアクセスできるコミュニケーション環境を整えた。一方、ワークショップは昭島市の市民公園で開催し、住民が主体的に地域猫活動へ関与できる創造的な場を提供した。特に手工芸を取り入れた活動（例：猫 T シャツ作成ワークショップ）では、参加者が活動の意義を理解しやすくなると同時に、共創プロセスを通じて住民同士や NPO との情感的なつながりを強化することを目指した。

さらに、これらの活動の効果を評価するため、事後アンケートとインタビュー調査を実施した。住民の活動参加意識の変化、NPO 活動への信頼感、そして価値共創のプロセスにおける成果を定性的・定量的に分析した。また、S-D Logic の理論フレームワークを適用し、認知価値、情感価値、社会価値、ブランド価値の四つの側面から、活動が NPO 基盤の持続可能性に与える影響を検討した。

本研究は、SNS を通じた情報共有と住民参加型ワークショップの組み合わせが、小規模 NPO 活動における新たな価値共創モデルとして機能し得るかを探求したものである。その過程において、住民意識の変容や NPO との信頼関係の深化、そして地域資源の効率的な統合を促進する実践的アプローチを示すことを試みた。

1.4. 論文の構成

本論文は以下の 5 章構成により進められる。本研究の目的は、地域猫活動を通じた住民と NPO 間の価値共創モデルを設計・評価し、その持続可能性や発展可能性を明らかにすることである。

第 1 章では、本研究の背景、目的、研究手法、そして意義を述べ、地域猫活動

が地域社会における課題解決の一手段としてどのような役割を果たすかを明確にする。また、SNS や住民参加型活動を活用したアプローチの重要性についても言及する。

第 2 章では、関連する既存研究を整理し、価値共創、S-D ロジック、サービスエコシステムの理論的枠組みについて議論する。さらに、地域猫活動や住民参加型活動の既存事例を基に、課題や限界を整理することで、本研究の独自性とその学術的・実践的貢献を明らかにする。

第 3 章では、研究の全体的な設計と方法について詳述する。昭島市を対象とした現地調査を基に、LINE OpenChat を活用した情報共有プラットフォームや住民参加型ワークショップの具体的な設計プロセスを示し、これらがどのように住民の参加意識や NPO の運営基盤に影響を与えるかを説明する。

第 4 章では、実施した調査と分析結果を基に、価値共創プロセスが地域猫活動の持続可能性や住民参加促進に与える影響を議論する。具体的には、LINE OpenChat の対話ログやワークショップ参加者の意見を分析し、活動の短期的な成果と長期的な可能性について考察する。

第 5 章では、本研究の総括として、地域猫活動が地域社会の再生や NPO の持続可能な運営基盤にどのように寄与し得るかを示す。また、活動モデルの他地域への展開可能性や今後の課題についても議論し、政策的・実践的提言を行う。

第 2 章
関 連 研 究

2.1. 地域猫活動の背景と課題

地域猫活動は、TNR（Trap-Neuter-Return）を基盤とし、野良猫問題を解決するために日本各地で展開されてきた重要な地域社会活動である [5]。この活動は、野良猫の捕獲、避妊去勢手術の実施、そして元の場所への返還を通じて、野良猫の個体数を管理しつつ、地域住民との共存を目指している。このプロセスは、動物福祉の観点からも支持されており、多くの自治体や NPO がその実施を支援している [6]。

ただし、地域猫活動には、単なる個体数管理や野良猫対策を超えた広範な可能性が秘められている。活動を住民の感情的なつながりや地域の結束力向上の契機とすることで、持続可能な地域社会づくりに寄与することができるはずである。しかし現状では、こうした活動の潜在的な価値が十分に発揮されているとは言い難い。

2.1.1 現状の課題と限界：特に住民参加型活動の問題点

地域猫活動は日本において徐々に注目を集めているが、関連する研究は依然として少なく、研究課題も多岐にわたる。日本動物愛護協会（Japan Animal Welfare Society, 2020）の報告によると、都市化の進展に伴い、地域猫問題が深刻化し、猫の数が急増することで環境や社会問題を引き起こしている。例えば、厚生労働省の統計によると、東京都内では毎年約 3,000 件の地域猫問題に関する住民間のトラブルが報告されている。こうした衝突は、地域住民による地域猫管理に対する異なる見解を反映するだけでなく、現在の管理策の限界も浮き彫りにしている。

現行の研究では、猫の管理・保護対策、住民の参加と社会資本、トラブルの管理・解決策、政策・法規の影響などに重点が置かれているが、これらの対策の効果と持続可能性を包括的に評価する体系的な研究は不足している。特に、地域猫保護活動の長期的な持続可能性を確保するための課題として、資金やリソースの確保、住民の継続的な参加促進、地域猫保護活動の社会的認識や教育の普及が挙げられる。特に、住民の意識改革と教育活動の影響については十分な研究が行われておらず、地域猫保護のための啓発活動が住民の態度や行動に与える影響をより深く分析する必要がある。

住民参加と地域関係性の分断

地域猫活動において最も顕著な課題は、多くの住民にとって活動が「自分ごと」として認識されていない点にある。これは住民間の関係性が希薄化し、地域における「共同体感覚」が失われつつある現代社会の特徴でもある [7]。地域猫問題は多くの場合、特定の住民にとって切実な課題である一方、他の住民にとっては遠い存在にとどまりやすい。このような「課題の偏在性」は、参加への心理的障壁を生むと同時に、住民間の関係性を分断する要因となっている [8]。

さらに、活動における住民参加の枠組みが「支援を受ける人」と「支援を提供する人」という役割分化に偏りがちであることも、関係性の断絶を助長している。このため、地域猫活動を住民全体が主体的に関わるプロセスとして再設計し、相互の協力が自然と促進される仕組みが必要である。

情報の非対称性と信頼関係の不全

情報の非対称性もまた、地域猫活動における根本的な課題である [9]。NPO が活動の目的や成果を十分に伝えきれない場合、住民は「本当に必要な活動なのか」「資金がどのように使われているのか」などの疑念を抱きやすい。このような状況では、活動そのものへの信頼性が損なわれると同時に、住民からの協力や支援が得られにくくなる。

一方、現代社会ではSNSやオンラインツールの普及により、情報の透明性を高める可能性が広がっている (鈴木美貴,2023)。NPOはこれらの技術を活用することで、活動の進捗や成果を視覚化し、住民に「活動の現場」を共有できる。しかし、その活用方法が体系化されていない現状では、技術的な可能性が十分に生かされていない。住民が情報を受け取るだけでなく、それに基づいて行動を起こす仕組みを構築する必要がある [10] [11]。

活動基盤の脆弱性とリソースの持続可能性

地域猫活動の多くは、限られた人員や資金で運営されており、その持続可能性が脆弱である。特に、現役世代や若年層の住民が参加しにくい現状では、活動の担い手が高齢化し、一部の固定化されたボランティアに過度に依存している。このような状況では、新しい企画や広範囲な地域住民を巻き込む活動を展開する余力が生まれにくい。

また、地域住民の生活リズムや価値観の多様化により、「既存の活動モデル」が全ての住民に合致するとは限らない。このような状況下で、NPOが柔軟かつ革新的な活動モデルを構築し、住民の生活スタイルに合わせた関与の形を提供することが求められている [12]。

コミュニティ構築と心理的な距離

もう一つの大きな課題は、地域猫活動が住民同士の「心理的な距離」を縮めるきっかけとして機能していない点にある。野良猫問題や地域猫活動は、住民の間で意見の対立を引き起こすことが少なくない。例えば、「猫の餌やり」の是非や、活動の優先順位をめぐる住民間の意見の分裂が挙げられる。このような対立は、活動そのものの進行を妨げるだけでなく、住民同士の不信感を高めるリスクを伴う。

一方で、地域猫活動は潜在的に住民間の対話や協力を促進する契機ともなり得る。そのためには、住民間の心理的な壁を取り払い、共通の目標に向けて協働できる場を提供するデザインが重要である [13]。

社会的課題と価値観の変容

最後に、地域猫活動を取り巻く社会的課題として、住民の価値観や動機づけの多様性が挙げられる。近年、動物愛護や環境保護といったテーマに関心を持つ人が増える一方で、これらのテーマが地域猫活動とどのように結びつくのかが住民にとって明確ではないことが多い。このギャップを埋めるためには、活動を単なる「問題解決」の枠組みから超えた、住民の価値観や感情に訴えかける形で再定義する必要がある (中川紗智,2023)。

例えば、地域猫活動を「地域環境の再発見」や「住民自身の生活価値を高める機会」として位置づけることで、活動への参加意欲を高めることが期待される。これにより、地域猫活動が住民の価値観の変容を引き起こし、社会全体の持続可能性に貢献するプロセスへと発展し得る (坂本佳世,2024)。

以上のように、地域猫活動が抱える課題は「住民参加の不足」「情報の非対称性」「活動基盤の脆弱性」「心理的な距離」といった多面的な要因に起因している。これらの課題を解決するためには、地域住民の主体的な参加を促し、情報共有の透明性を高め、持続可能な活動モデルを構築することが不可欠である。次節では、これらの課題に対する解決策として、価値共創理論と住民参加型デザインの枠組みを検討し、地域猫活動の持続可能性を高める具体的な方策を提案する。

2.2. 価値共創理論と住民参加型デザインの枠組み

2.2.1 価値共創理論（S-D Logic）の意義と地域猫活動への適用

価値共創理論は、従来の一方向的な「提供者-受益者」モデルを超え、サービス提供者（NPO）と受益者（住民）が相互作用を通じて価値を共に創造することを重視する [14]。この理論の中核的な考え方は、「価値は利用の中で創造される」（value-in-use）という視点にある [15]。つまり、住民は活動にただ参加するだけではなく、その参加を通じて自己の意義や地域社会の価値を見いだすプロセスの中で、初めて「価値」が生まれる。

地域猫活動においても、単に「猫を守る」「野良猫を減らす」といった結果にとどまらず、住民が活動を通じて得られる情緒的充足感や地域とのつながりといった付加価値が重要である。特に、情感価値や社会価値の創出が住民の主体的な参加を促し、活動の長期的な持続性を支える基盤となる (鈴木美貴,2023)。

2.2.2 理論的枠組みとしての価値共創の 4 つの次元

価値共創理論は、地域猫活動の課題に対して多層的な解決策を提供できる。その際、特に重要となるのが、以下の 4 つの価値次元である：

1. 情感価値 : 感情的なつながりを促進する住民と地域猫の感情的なつながりを深めることは、活動への積極的な参加を促すうえで重要である。具体的には、住民が地域猫に愛着や共感を抱く機会を増やし、情感価値を生み出すことが求められる。たとえば、地域猫の写真展示や手工芸ワークショップを通じて、住民が猫との関係性を直接体験できる場を設けることで、活動への心理的距離を縮める効果が期待できる。また、情感価値の創出により、住民が猫を単なる動物としてではなく、「地域社会の一員」として認識するようになることで、地域猫活動への関心が高まり、支援の基盤が広がる。このような感情の変化は、住民の行動にも影響を与え、地域猫活動を持続的に支える重要な要素となる。

2. 認知価値 : 住民の理解と意識を深めることは、地域猫活動の目的や意義を正しく認識し、それを自分ごととして受け入れるための鍵となる。認知価値の向上には、活動内容を明確に伝え、住民がその重要性を実感できる仕組みが必要である。たとえば、SNS や LINE OpenChat といったオンラインツールを活用し、活動状況や成果を可視化することで、住民の信頼を高めることができる。また、統計データや写真を用いて、住民に分かりやすく情報を提示することも有効な手法である。具体例として、「1 年間で救助された猫の数」や「地域住民の参加による活動の変化」などのデータを公開することで、住民の意識向上につながる。

3. 社会価値：住民間の協力と信頼を醸成する価値共創理論は、人と人とのつながりを通じて社会価値を生み出すことを重視する。地域猫活動においても、住民が協働しながら共通の目標に向かう過程で、地域全体の社会資本が強化される。たとえば、住民が意見交換を行うワークショップや共同作業を通じて、互いの理解と信頼が深まり、地域社会全体の結束力が高まる。このような社会価値は、地域猫活動を超えて、地域そのものの活性化にもつながる。

4. ブランド価値：活動の信頼性と魅力を高める地域猫活動の信頼性と魅力を高め、持続可能な運営を実現するためには、NPO がブランド価値を確立し、住民や外部から支援を得やすい環境を整えることが不可欠である。そのためには、活動の成果や意義を積極的に発信し、信頼される存在として地域に認知されることが求められる。例えば、地域猫活動をテーマにした広報キャンペーンや市民参加型イベントを通じて、NPO の意義や活動の重要性を地域社会に伝えることができる。ブランド価値の向上は、新たな参加者や支援者の獲得につながり、活動の継続性を強化する要因となる。

2.2.3 住民参加型デザインの理論的枠組み

住民参加型デザイン（Participatory Design）[16] は、デザインプロセスにおいてエンドユーザーを含むすべての関係者が主体的に関与し、協働を通じて成果物を生み出す手法である。このアプローチは、公共サービスや地域課題の解決に特に有効であり、住民がプロセス全体を共有することで、より実効性の高い成果を生み出せるとされている（Bjögvinsson, Ehn & Hillgren, 2012）。地域猫活動においても、住民の主体的な参加を促し、活動の内容や目的を共有することで、NPO と住民間の信頼関係を構築する可能性がある。

住民参加型デザインの効果を高めるためには、以下の 3 つの要素が重要となる：

- 共感（Empathy）：住民が活動の背景や目的に共感することで、活動に対する関心が高まり、積極的な参加が促される。地域猫活動においては、猫の福祉や地域環境の保全がどのように住民の生活に影響を与えるかを明確に伝える必要がある。

- 共同創造（Co-Creation）: 住民がNPOと協働して活動内容を設計することで、活動への当事者意識が高まり、持続可能性が向上する。例えば、住民自身が提案したアイデアを取り入れることで、活動が地域のニーズに即したものとなる。

- プロトタイピング（Prototyping）: 参加型ワークショップや試験的な活動を通じて、活動の効果を検証しながら改善を加える。これにより、住民とNPOが活動の方向性を共有し、合意形成を図ることができる。

2.2.4 地域猫活動における住民参加型デザインの実践事例

以下に、住民参加型デザインのアプローチを活用した実践事例を紹介する。これらの事例は、地域猫活動の持続可能性や住民との協働の可能性を示唆するものである。

事例1：スウェーデン・マルメ市「Living Together」プロジェクト

スウェーデン・マルメ市で実施された「Living Together」プロジェクトは、多文化共生をテーマにした住民参加型活動である [17]。このプロジェクトでは、移民と地元住民が共同で地域清掃活動や動物保護活動を行い、地域社会全体の結束力を高めることを目指した。活動内容は住民との対話を通じて決定され、各世代や文化背景の異なる住民が一緒に活動する仕組みが構築された。

このプロジェクトの成功要因は、活動に参加した住民が、自分たちの生活に直接関わる課題に対して意見を述べ、それを具体的な行動に結びつけられた点である。また、活動の成果を地域イベントで共有し、住民が活動の成果を実感できる仕組みが導入された。この事例は、地域猫活動においても、住民が活動設計に関与することで、活動の意義が住民自身に内面化される可能性を示している。

事例 2：日本・兵庫県神戸市「体験型ワークショップ」

神戸市で行われた「体験型ワークショップ」は、震災復興の一環として実施された住民参加型の地域活性化プロジェクトである [18]。この活動では、地域住民が集まり、街の未来像について議論するとともに、小規模なプロジェクトを提案・実行する場が提供された。住民は自らの経験やニーズをもとに、街灯の設置、公共スペースのリノベーション、地元イベントの開催といった活動を提案した。

この活動では、参加型ワークショップが地域住民の当事者意識を高め、住民間の対話や協力を促進する場として機能した。また、住民が提案したプロジェクトが実際に実行されることで、住民が地域社会の変革に寄与している実感を得ることができた。この事例は、地域猫活動においても、住民が主体的に参加し、活動の目的や方向性を共に考える場を提供する重要性を示している。

2.2.5 住民参加型デザインの地域猫活動への示唆

以上の事例分析を踏まえ、住民参加型デザインが地域猫活動において以下のような形で適用可能であると考えられる：まず、地域猫 NPO が住民との対話を通じて活動内容を決定することで、住民が活動の主体性を持ちやすくなる。これにより、活動が地域の実情に即したものとなり、住民の参加意欲が向上する。そして、住民が地域猫活動の設計段階から関与することで、活動に対する当事者意識が高まり、持続可能な協力関係が構築される。また、試験的なワークショップやイベントを開催し、その結果をもとに活動を改善することで、住民との合意形成を図る。最後に、地域猫活動を通じて、住民間の感情的なつながりや協力関係を醸成することで、地域社会全体の結束力が高まる。

2.3. 本研究の意義

本研究では、一般社団法人 SiriusCat の地域社会における活動を対象に、サービスデザインと価値共創の理論的視点から、情動を中心とした価値共創モデルの設計と検証を行う。また、サービスデザインとブランド構築の融合メカニズムにつ

いても探求し、非営利組織の地域社会における役割の位置づけ、活動設計、および社会革新に関する新たな理論的視点と実践的指針を提供した。

理論的意義：情動を中心とした価値共創モデルの提案

従来の価値共創理論（S-D Logic）は、機能的および認知的価値に焦点を当てており、情動的価値が住民の参加意欲を駆動する要素としてあまり注目されてなかった。そこで、本研究では、情動を出発点とし、ストーリー共有や手工芸活動などの「情動的トリガー」を用いて、住民が地域猫や地域社会、非営利組織との情動的な繋がりを深める仕組みを設計した。

これにより、情動は価値共創の付随的な要素ではなく、住民の積極的な参加や社会的インタラクションを促進する鍵となる要素であることが示された。本研究が提案する情動駆動型価値共創モデルは、S-D Logic 理論の範囲を拡張し、サービスデザイン理論の新しい方向性を示している。

実践的意義：サービスデザインとブランド構築の協調メカニズムの構築

本研究では、サービスデザインとブランド構築を結びつける協調メカニズムを提案し、低コストで情動的連想を生むタッチポイント（例：感情的に共感できるデザインのグッズや視覚的アイコン）やオンライン・オフラインを連動させたプロモーション戦略を通じて、SiriusCat のブランド認知度と社会的影響力を向上させた。

このメカニズムは、限られたリソースの中で地域社会への影響を最大化するだけでなく、他の非営利組織に対しても活動設計とブランド構築の具体的な指針を提供する。さらに、情動価値と認知価値の同時向上により、住民との信頼関係を構築し、組織の社会的ポジションを強化するための実用的モデルを示した。

社会的意義：地域の結束力向上と社会革新の促進

本研究では、住民同士、または住民と組織とのインタラクションを設計することで、地域社会の結束力を高める方法を模索した。情動駆動型の価値共創活動は、

住民が地域内で感情的な繋がりを構築し、地域社会の社会資本と幸福感を向上させることを明らかにした。このモデルは、地域レベルで社会革新を実現するための重要な示唆を提供し、非営利組織が地域福祉を向上させる手段としての役割を強調している。

また、情動的トリガー、知識共有、ブランドプロモーションを統合することで、地域内での協力と信頼を促進し、より広範な社会ネットワークに影響を拡大する持続可能な道筋を示した。

非営利組織のサービスデザインへの示唆

SiriusCat をケーススタディとして、本研究ではリソースが限られる状況下で情動駆動型の活動設計を通じて地域社会への最大限の影響を実現する方法を実践的に示した。研究結果から得られた主な知見は以下の通りです：

サービスデザインは情動、認知、社会的価値の同時向上を目指すべきである。ブランド構築は住民と共に創り上げる情動的タッチポイントを通じて進めるべきである。オンラインとオフラインを連動させる設計により、組織の影響力を持続的に向上させることが可能である。これらの実践的知見は、複雑な社会環境において非営利組織が住民の多様なニーズに応えるサービスを設計する方法についての新しい方向性を提示すると同時に、地域社会における戦略的役割の強化に貢献する。

2.4. まとめ

以上の分析を通じて、価値共創理論が地域猫活動の設計において果たす役割が明確になった。本研究では、SNS を含む住民参加型デザインを実践的に活用し、地域猫 NPO と住民が協働して持続可能な価値を創造するプロセスを検証する。次章では、昭島市の一般社団法人「SiriusCat」を対象に、この理論をどのように具体的な活動設計に落とし込むかを検討する。特に、情感価値と社会価値は、住民の参加意欲を高める上で重要であり、ブランド価値は活動の持続性を担保する基

盤となる。これらの価値を包括的に設計に組み込むことで、地域猫 NPO が地域社会全体の幸福度を向上させる可能性を模索する。

第 3 章
デ ザ イ ン

3.1. デザインコンセプト

3.1.1 サービス目標と背景

サービス目標

本研究のデザイン目標は、昭島市内にある一般社団法人「SiriusCat（シリウスキャット）」と、20〜40 歳の若年層家庭を中心とする地域住民を結びつけ、地域猫活動を通じた多層的な価値共創を促進することである。具体的には、以下の 4 つの価値の実現を目指す：

- 情感価値: 住民が地域猫との個人的、感情的なつながりを築き、活動への愛着を高める。
- 認知価値: 地域猫活動に関する理解を深めることで、住民が活動の重要性を認識し、自発的な関与の基盤を形成する。
- 社会価値: 活動を通じて住民間の交流を促進し、地域社会全体のつながりを強化する。
- ブランド価値: SiriusCat の認知度と信頼性を高め、持続可能な影響力を拡大する。

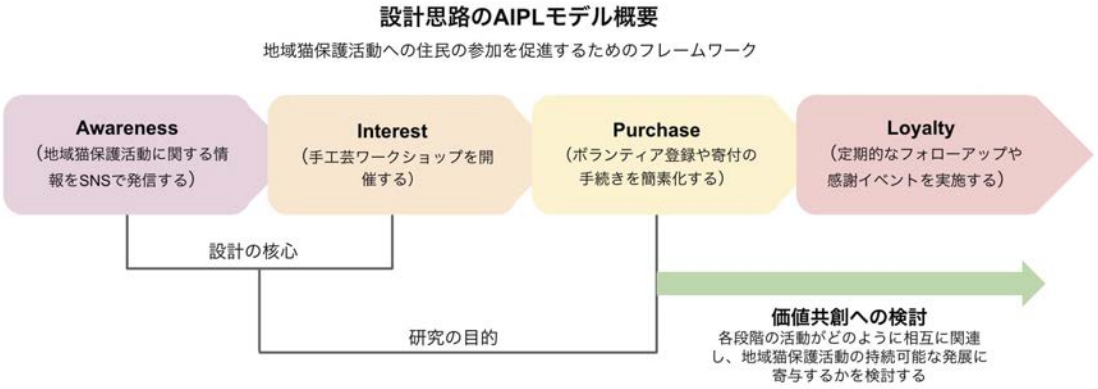

図 3.1: オンラインコミュニティの構築が昭島におけるシリウスキャットのブランド力に与える影響に関するエコシステム・マップ

背景と課題

昭島市は、人口高齢化や都市化による地域コミュニティの弱体化という課題に直面しており、地域活動への若年層の参加率が低下している。このような状況の中で、地域猫保護活動はコミュニティ再生を促進する重要な手段と考えられる。しかし、昭島市役所への調査によると、地域猫活動を支える正式な組織は 2 団体にとどまり、多くが少数のボランティアに依存している。そのため、活動の持続可能性や住民との接点構築に課題が残されている [19]。

特に若年層の家庭では、SNS を通じた情報収集が主流であるものの、地域猫活動への関心や認知度は限定的である。また、既存の活動形式が参加のハードルを上げ、住民に十分にアプローチできていないことが、活動拡大を妨げる要因となっている。本研究では、オンライン（LINE OpenChat）とオフライン（ワークショップ）を融合させたデザインを通じて、地域猫活動が「共創の場」としての役割を果たし、住民と SiriusCat の双方向的な関与を可能にする仕組みを提案する (図 3.1、図 3.2。

3.1.2 研究方法

昭島市における地域猫活動が抱える「住民との接触不足」や「活動認知度の低さ」という課題を解決するため、本研究ではデザイン思考（Design Thinking）を基軸として、住民との双方向的な関与を重視した設計手法を採用した。この方法は、共感とプロトタイピングを繰り返しながら、住民のニーズに即した活動設計を可能にする [20]。

- 共感とデータ収集: 住民インタビュー、フィールドワーク、SNS データ分析を通じて、住民と NPO 法人が直面する課題や潜在的なニーズを明らかにする。
- 問題定義（Define）: 収集したデータに基づき、住民参加の障壁を分析し、地域猫活動の課題を「情報アクセス」「活動形式」「住民間の対話」の 3 つに分類する。
- アイデア発想: 住民とのワークショップを通じ、多様な視点から解決策を発想し、オンラインとオフラインの統合的な活動設計が効果的であるとの結論に至る。
- プロトタイピング: LINE OpenChat と対面型ワークショップを組み合わせたサービスプロトタイプを構築し、試行的に運用する。
- 評価と改良: プロトタイプの実施結果に基づき、住民のフィードバックを分析し、サービスモデルを最適化する。

さらに、共創理論（Co-Creation Theory）を適用することで、住民を地域猫活動の単なる受益者ではなく、活動設計の共同設計者とすることを重視した。このアプローチは、住民の潜在的な創造力を引き出し、活動の社会的影響力を高めるものである。

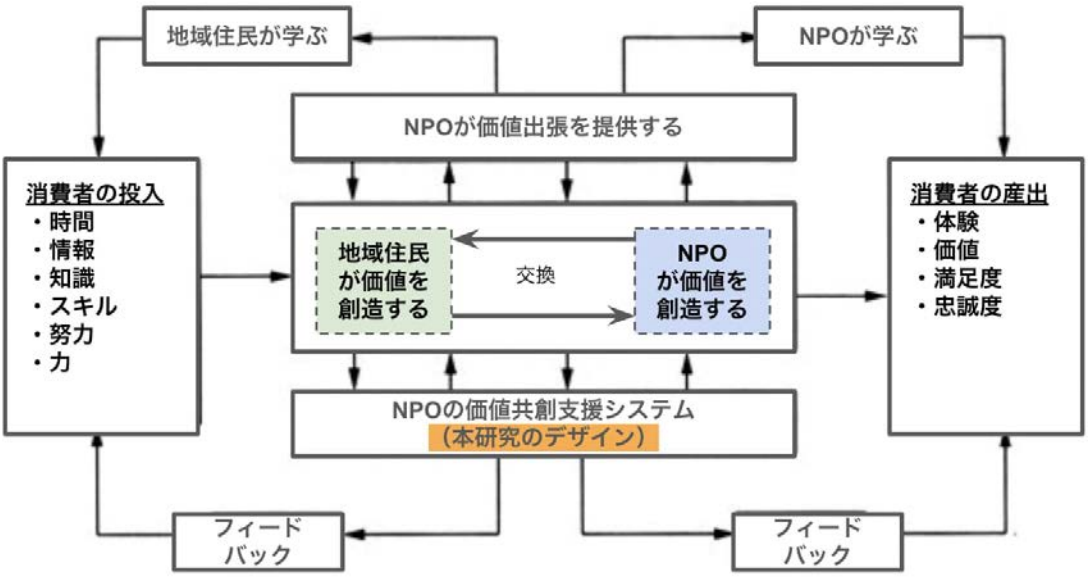

図 3.2: 提供者（NPO）と受益者（住民）が相互作用を通じて新たな価値を共に創出するプロセ

3.1.3 ブランド設計と情感価値の統合

サービスブランド設計は、地域猫活動への住民参加意欲を向上させ、活動の信頼性と認知度を高める重要な要素である。本研究では、テーマカラーの選定やロゴデザインを通じて視覚的一貫性を確保する一方、SNS やワークショップを活用した体験的一貫性を構築した。

テーマカラーには「草緑色」(#57854A) を採用した。この色は生命力や調和を象徴し、地域猫活動のエコロジーへの関心を反映している。また、この色彩は日本流行色協会が発表した 2024 年のテーマカラーとも一致しており、地域住民に親近感を抱かせる効果が期待される。

SNS での情報発信、ワークショップ用のロゴやパンフレットに統一感を持たせることで、住民が「SiriusCat」というブランドを容易に認識できるようにし、心理的な参加障壁を低減した。この戦略により、地域猫活動への参加意欲を高めるとともに、活動への信頼感を醸成する仕組みを構築した。

さらに、対面型ワークショップでは、猫をテーマにしたイラストやグッズ制作を通じて住民が情緒的価値を得られるよう配慮した。このようなデザインにより、住民が猫や地域環境に対する愛着を深め、地域猫活動を長期的に支援する基盤を形成した。

3.2. デザインプロセス

本節では、本研究のデザインプロセスを段階的に説明し、地域猫イベントを通じて地域住民と地域猫保護組織がどのように価値共創を実現するかを示す。本研究の目的は、ソーシャルネットワークサービス（SNS）とオフライン活動を統合し、地域猫保護活動への住民の参加を促進し、NPO の持続可能な活動基盤を構築することである。これを実現するため、本研究では AIPL モデル（Awareness, Interest, Purchase, Loyalty）を基盤とし、特に情感的価値（Emotional Value）を設計の中核に据え、住民の行動変容を促す要素として、帰属感（Sense of Belonging）、使命感（Sense of Purpose）、満足感（Sense of Achievement）の三つの情感的価値の側面に着目する。具体的には、情報共有と意識啓発、住民提案と協働設計、活動改良と持続可能な知識基盤の構築という三つの主要段階を設け、SNS によるリアルタイムな情報提供とオフライン活動の融合を通じて、住民が地域猫活動へ主体的に関与し、地域の社会資本の強化に寄与する仕組みを検討する。(図 3.3)

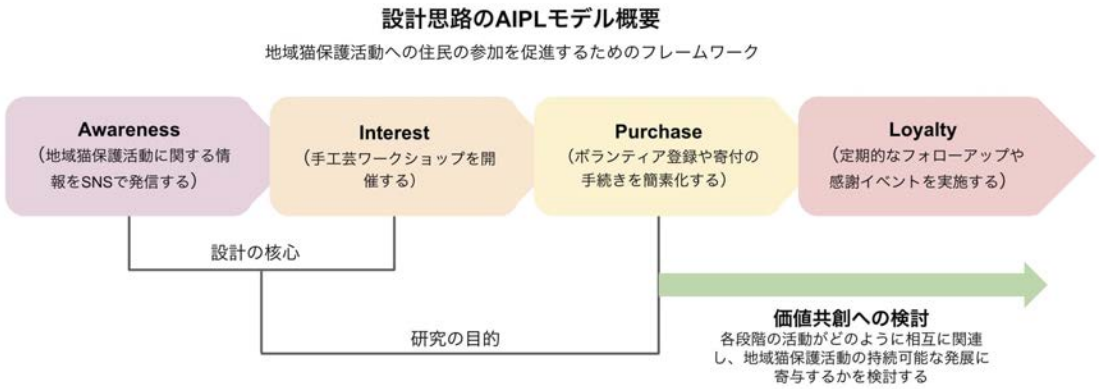

図 3.3: 設計思路の AIPL モデルの概要

3.2.1 情報共有と意識啓発

情報共有と意識啓発の段階では、SNS を活用して地域猫活動に関する情報を住民に広めることを目的とした。本研究では、LINE OpenChat を主要なプラットフォームに選定し、住民間の自由な対話や意見交換を促進する場を構築した。情報共有コンテンツには、地域猫の保護活動、TNR（捕獲、不妊手術、リリース）の重要性、適切な猫のケア方法などを含め、視覚的に理解しやすいインフォグラフィックや短編動画を制作した。

先行研究によれば (鈴木美貴,2023)、SNS はコミュニティ活動の透明性向上や住民参加の促進に有効であるとされる。特に、LINE OpenChat のような日常的に使用されるツールは、住民が容易に情報を受け取り、地域課題に関心を持つきっかけを提供するために効果的なプラットフォームである。本研究では、2024 年 7 月から 12 月にかけて、住民の初期参加率、質問投稿数、共有コンテンツの閲覧回数などを測定した。また、SNS を通じた情報伝達の効果が住民の行動変容にどのように寄与するかを評価するため、投稿内容の分析と住民からのフィードバック収集も実施した。

3.2.2 住民提案と協働設計

次の段階として、住民の協働交流を目的に、対面型ワークショップを実施し、地域猫活動への主体的な関与を促進する機会を提供した。このワークショップは昭島市民公園で開催され、参加者は地域猫活動に関連するグッズの制作である T シャツデザインやポスター作成を体験した。

この段階の目的は、住民が個々の視点から提案を行い、活動内容や運営方法を共同で改善することにある。住民が自らデザインした作品を通じて、地域猫活動への情緒的なつながりを深めることを重視した。また、ワークショップで記録された住民の提案は、オンラインの OpenChat に反映させ、継続的な議論を可能にした。

本プロセスの特徴として、共創理論（Co-Creation Theory）の適用が挙げられる。住民は単なる受益者にとどまらず、活動の共同設計者として関与する。この

形式は、住民が地域猫活動への関与を深め、活動を持続的に支える基盤を構築する上で効果的であると考えられる。

3.2.3 活動改良と価値共創の検討

この段階では、これまでの活動を基にした住民と SiriusCat の相互作用を分析し、価値共創の実現度を評価するとともに、活動の改良案を具体化することを目指した。主に以下のプロセスを通じて、活動の成果を価値共創の観点から再検討した。

3.3. 地域のコンテキストの調査

本研究は、昭島市の拝島地区およびその周辺の公共施設を対象に行われた。昭島市は東京都多摩地域に位置し、1954 年 5 月に北多摩郡昭和町と拝島村が合併して誕生した東京都内第七の市である。同市は静かな環境や豊かな緑地、歴史的背景の深さで知られており、観光客や住民を引きつけている。このような環境は、地域猫を含む地域動物にとっても生存に適した条件を提供している。そのため、拝島地区には地域猫や野良猫が比較的多く生息している。また、拝島地区のコミュニティは親しみやすく温かい雰囲気があり、住民同士の交流も頻繁である。

2023 年 10 月より、筆者は昭島市松原町に新たに登録された一般社団法人シリウスキャット (Sirius Cat Organization) を訪問し、民族誌的な視点から調査を開始した。初期の現地調査では、複数回の訪問やインタビュー、コミュニティ活動への参加を通じて、組織の現状、活動内容、社会的役割、発展戦略などを包括的に理解することを目指した。また、組織スタッフとの対話や観察を通じて、信頼関係の構築にも努めた。

3.3.1 SiriusCat の組織概要

組織構造

SiriusCat は一般社団法人の枠組みを基盤とし、以下の要素から構成されている：

- 社員（所有者）：法人における意思決定権を持つメンバー。
- 理事（理事）：社員の中から選出され、管理と決定に責任を持つ。
- 代表理事（代表理事）：理事から選ばれ、組織の公式な代表としての役割を果たす。

また、SiriusCat には「シリウスキャット観測所（Sirius Cat Observatory）」と名付けられた研究機関が付属しており、地域猫に関する生態研究やデータ収集を行っている。組織の主要活動には、地域猫の生態調査、コミュニティ交流の促進、認定システムを通じた猫の譲渡率向上、猫カフェの運営を通じた地域猫認知度の向上が含まれる。SiriusCat は 2021 年 3 月 17 日に設立され、猫と人間の持続可能な共生を促進することで、地域社会の調和ある発展に寄与することを目標としている。

活動環境

SiriusCat は昭島市の拝島松原町 5 丁目の住宅街に位置しており、周辺には典型的な日本の一戸建て住宅が立ち並んでいる。最寄り駅から徒歩 7 分程度の場所にあり、隣接する住宅の間隔は狭く、道路も比較的狭い (図 3.4、図 3.5)。しかし、住宅には一定の広さの庭が付属している場合が多い。地域猫が一時的に家庭の庭を訪れたり、塀の上を歩いている姿を見かけることはあるが、庭に餌場や地域猫保護に関する掲示物が設置されている様子はほとんど見られない。

図 3.4: 駅から SiriusCat までの道 1

図 3.5: 駅から SiriusCat までの道 2

図 3.6: SiriusCat の外部環境 1

図 3.7: SiriusCat の外部環境 2

図 3.8: SiriusCat 外部環境

図 3.9: SiriusCat の庭

一方で、SiriusCat の敷地周辺は平坦で、車が通行可能な広めの道路もある（図 3.6、図 3.7)。しかし、Siriuscat の外観から地域猫活動を行う団体であることを連想することは難しく、庭には「Sirius Cat Observatory」と書かれた看板以外に地域猫に関連する装飾はほとんど見られない (図 3.8、図 3.9)。この点について、初回訪問時には以下のような疑問が浮かんだ。「どのように地域住民と交流を図っているのか？」「地域猫の保護活動をどのように行っているのか？周辺住民からの反応はどうなのか？」

活動の概要

実際に話を聞いたところ、SiriusCat の設立は地域猫への愛情から始まり、主な活動メンバーは家庭の一員が中心となっているとのことだ。現在、主に TNR 活動後の地域猫の管理や測定を行う「地域猫と市民の共生促進プロジェクト」に取り組んでいる (図 3.14)。昭島市の住民がより科学的かつ環境に優しい方法で地域猫をケアするよう呼びかけている。日常的には、自宅の庭で地域猫の管理活動を行うほか、夏休み期間中には地域猫の管理と観察に関するプロジェクトを開催している。

具体的な活動内容には、以下のようなものがある。

- 自宅の庭で見つけにくい場所に猫の家を設置する。
- 餌場や水飲み場を提供する。
- 地域猫の排泄問題を解決する。
- 猫の健康問題を管理する。

また、地域住民からの質問にメールで答えるなどの活動も行っている。家屋内の設備は充実しており、猫用ベッド、小分けされたキャットフード、地域猫を観察するための小型カメラ、パソコン、プリンターなどが揃っている。また、室内には大小さまざまな猫の置物や装飾品が飾られており、温かく調和のとれた環境が印象的だった（図 3.15)。

庭に地域猫活動の痕跡が見当たらなかった点や、周辺コミュニティ環境についての疑問を述べたところ、担当者 A 氏は以下のように回答した。「地域猫を好まない住民や無関心な住民も周りにいるため、目立つ装飾を避けることでクレームやトラブルを防いでいます。そのため、こうした地域猫用品は目立たない場所に設置していますね。」

活動現状

SiriusCat は活動の告知をウェブサイトや昭島市役所を通じて行い、学校や公民館または市立会館に情報を配布している。昭島市民はこれらの情報を基に専用サ

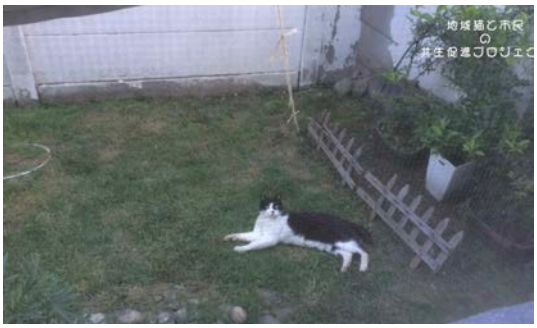

図 3.10: 隠れた猫の活動スペース

図 3.11: 餌場や水飲み場

図 3.12: 花畑を利用した猫用トイレ

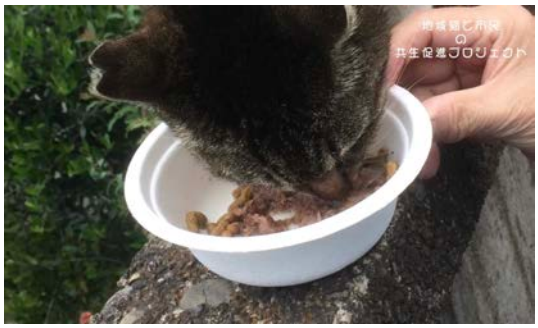

図 3.13: 漢方薬を用いた猫の健康管理

図 3.14: SiriusCat の地域猫管理活動

図 3.15: 現地訪問

イトから申し込みや質問を行うことができる。活動は毎年 1 回、主に夏休み期間中に実施され、初年度には 10〜11 世帯が参加した。参加者には、SiriusCat から通常、地域猫のための約 10 日分のキャットフードセット、認定シール、活動マニュアルが提供された。特に学校を通じて配布されたチラシからの参加者が多く、活動終了後も 3〜4 世帯が SiriusCat との連絡を継続している。この初年度の成功を受け、昭島市からの資金補助を受けることもできた（図 3.18）。

しかし、簡易的な調査では、SiriusCat が直面している問題を十分に把握することはできないため、以下のような質問を通じて組織の状況をさらに深く理解した。

- 地域猫組織に参加後、生活にどのような変化がありましたか？
- 住民からの自主的な支援や提案はありましたか？
- 組織活動で最も達成感を感じたのはどのような瞬間ですか？
- もし追加のリソースがあれば、どのような活動を充実させたいですか？

- 活動中に最も煩雑だと感じるのはどのような作業ですか？
- 改善の余地や後悔している点はありますか？

図 3.16: SiriusCat の Web サイト

図 3.17: 活動宣伝

図 3.18: SiriusCat の地域猫管理活動

組織の課題とニーズの把握

地域住民が地域猫の世話をする際に問題が発生すると、SiriusCat にメールで相談することが多い。問題が解決された後、多くの住民がフィードバックとして返信を送る。このプロセスの中で、住民から同じ質問や活動の主旨とは無関係な質問が多く寄せられることがある。担当者 A 氏は、活動期間中の困難について尋ねられた際、次のように答えている。「地域猫の世話に興味を持つ住民が多いことには驚いていますが、同じ質問や活動と関係のない質問に繰り返し答えるのは負担に感じます。」

さらに原因を掘り下げた際、A 氏は次のように述べている。「組織の中でこうしたメールやウェブサイトのメンテナンスを得意とするのは私一人だけです。私たちのような若い世代の NPO 法人は本業を持っていることが多く、仕事が忙しいときは返信が遅れることもあり、少し疲れると感じることがあります。また、プロジェクトへの参加を住民に楽しんでもらいたいのですが、まるでタスクのように捉えられることがあるのは残念です。」

こうした問題を通じて、SiriusCat が自らの状況をどれほど把握し、地域住民との交流をどのように行っているかを探り、また彼らのターゲット層に関する洞察を得た。組織メンバーとの対話を通じて、彼らは自身の将来計画について明確なビジョンを持っていないことが分かった。一方では組織自体が強い柔軟性と革新性を持っているが、設立からの時間が短いことも要因であると考えられる。

これらの課題を踏まえ、SiriusCat の現状把握と住民との交流方法を分析した結果、以下のような特徴が見えてきた：

1. 組織設立から日が浅く、将来的な活動計画が明確でない。
2. 組織は柔軟性と革新性を備えているが、コミュニティとの初期接触や外部リソースの獲得には課題がある。
3. 効率的なコミュニケーション手段を用いて住民と交流し、より多くの住民に活動を周知したいというニーズがある。

3.3.2 昭島市住民調査

本研究では、SiriusCat 自体の観察と訪問に加え、昭島市の住民に対する非公式なインタビューとアンケート調査を通じて、SiriusCat の地域における位置付けをより包括的に理解することを試みた。このインタビューでは、住民の日常生活、地域猫に対する態度、地域猫団体の活動への関与や意見を尋ね、SiriusCat の紹介後に住民の反応を観察した。また、他の環境保護関連 NPO 組織のメンバーとも交流し、SiriusCat との違いや課題を学んだ。非公式のインタビューであったため、住民の積極性を引き出すために、インタビュー後には地域猫関連の小さなギフトをお渡しした。インタビューの結果には評価を加えず、SiriusCat のメンバーと共に記録と分析を行った。

日之出町のクリスマスマーケット

2023 年 12 月 17 日、昭島市の環境保護関連 NPO 団体、地方政府、SiriusCat のメンバーと共に、日之出町で地域啓発活動を実施した (図 3.19)。この活動の準備

は12月15日頃から始まり、会場設営や確認作業を進めた。当日はNPO団体間の自己紹介を行い、主な活動内容、設立時期、活動時間や場所、地域住民との関係性について説明した。イベントが開始されると、次々と住民が来場し、食品販売やトランポリンゲームのブースが特に人気を集めた。来場者の滞在時間は平均5〜10分、人気ブースでは15分以上だった。

10時から15時の間に、昭島市在住の30〜50代の住民5組にインタビューを行い、以下のテーマについて具体的な分析を行った。

- 住民の年齢と職業
- イベントに参加した理由と関心のあるブース
- 周辺地域猫の出現頻度
- 地域猫を世話する際に直面する課題
- 地域猫の世話における意欲的な取り組みや躊躇する点
- SiriusCatの活動に関する改善提案

地域住民の課題とニーズ

これらの課題の中で、地域猫活動に対する地域住民の理解、地域活動への参加方法、地域住民の目的やニーズを分析した。これらのニーズから、地域住民は地域猫団体の社会的責任に対する理解が浅く、インスタグラム、LINE、TikTok、TwitterなどのSNSで、携帯電話で素早く見られる情報を受け取り、地域猫活動に幅広く参加したいと考えていることがわかった。 また、住民はNPOでの経験を共有することに非常に前向きであり、そうすることで地域社会への貢献が強調されると考えている。

図 3.19: クリスマスマーケットポスター

3.3.3 民族誌からの発見

昭島市の基盤調査

昭島市内の市民施設は頻繁に利用されており、地域活動の開催に適した環境が整っている。市立図書館では定期的にイベントが開催されており、自治体や NPO 団体が最も利用しやすい資源の一つとなっている。市民センターや公園などの公共空間があり、NPO 団体にとって非常に有益な活動拠点となっている。活動の告知や許可のプロセスも公開されており、迅速に行われる。市役所の担当者が図書館、市民会館、学校などでの告知を支援する体制が整っている。一方で、室内外の物販活動には一定の制約があり、NPO 団体の資金調達に影響を与える可能性がある。

SiriusCat の地域環境

昭島市内の NPO 団体は比較的団結しており、イベントでは情報や資源を共有することが多い。しかし、地理的に閉じた環境にある拝島地域では、電車や車で簡単にアクセス可能な反面、コミュニティの密集や一部の政策の影響で他地域との交流が制限されている。また、高齢化の進行が拝島地域の若年層向け情報の普及を阻害している。さらに、地域猫への餌やりを禁止する政策は環境保護に一定の効果をもたらしたが、地域猫の移動や組織の広報手段に悪影響を与えている。

住民アンケート調査の結果

1. 若い住民の主なコミュニケーション手段および情報入手手段は、LINE と Instagram である
2. 地元の猫について語り合うことは、人々をより親密にする
3. 住民は楽しいパーティーを愛する

3.3.2 で述べたように、革新的な地域交流は、地域住民が自己実現を達成するためのポジティブな環境を提供することができる。地域住民がコミュニティ活動に参加する場合、双方向で価値のある体験に興味を持つ。このような活動が開催される際には、住民は喜んで参加し、積極的なフィードバックを行う。逆に、単なる科学普及や宣伝のための講演会であれば、反応は「ただ座って聞くだけ」になる可能性がある。 一般的に、興味深くリラックスできる活動は、地域住民が地域猫保護の経験を共有し、コミュニケーションを図る意欲を高める。したがって、この研究では、地域猫保護団体が地域住民からより多くの信頼性の高い情報を受け取れるよう、将来的に、よりリラックスした便利な情報伝達方法をどのように作成するかについて検討することができる。

3.4. 第一回：初めての OpenChat 構築

2024 年 7 月、本研究は SiriusCat と協力し、LINE OpenChat を活用した革新的なオンライン活動を立ち上げた。この試みは、地域住民のニーズと SiriusCat の使命に対する深い理解から生まれた。地域猫保護を目的とする新興団体である SiriusCat は、住民との交流不足や活動の広報が不十分であるという大きな課題に直面していた。住民の多くは地域猫保護への関心を持ち始めているものの、構造的な情報提供プラットフォームやコミュニティ活動への動機づけが不足していた。これを受けて、住民と団体がリラックスした雰囲気の中で徐々に信頼関係を築き、協働を通じて価値創出を目指す共有空間をデザインすることを決定した。

3.4.1 ニーズからユーザープロフィールの確立へ

活動デザインに入る前に、私は SiriusCat および地域住民のニーズを包括的に分析し、以下のようなユーザープロフィールを明確化した。(図 3.20、図 3.21)

図 3.20: SiriusCat のユーザープロフィール

図 3.21: 住民のユーザープロフィール

SiriusCat の主なニーズ：

- 住民との直接的なコミュニケーションのためのプラットフォームを構築し、情報共有を強化する。
- 住民からのフィードバックをもとに活動内容や形式を改善する。
- 地域猫保護活動の影響範囲を拡大し、より多くの住民を巻き込む。

これらのニーズは、SiriusCat が直面している実際の課題を反映している。小規模なチームで運営経験が限られているため、効果的な外部連携や住民との直接的な交流に苦労している。

地域住民の主なニーズ：

- 簡単にアクセスできる情報共有チャネルを通じて、地域猫保護に関する基本情報を入手する。
- コミュニティ活動に参加し、地域社会への帰属意識を高める機会を得る。

- 近隣住民との交流を深めるとともに、地域の動物への思いやりを表現する場を持つ。

特に、多くの住民は「地域」と「地域猫保護」に対する熱意を完全には発揮しておらず、低いハードルで参加を促すプラットフォームが求められていた。

3.4.2 デザインの実施と共創プロセス

コンセプトから実施まで分析したニーズに基づき、SiriusCat と協力して LINE OpenChat を中核としたオンライン活動をデザインした（図 3.22）。このプラットフォームは情報共有とインタラクションの主要な場となり、単方向的なコミュニケーションから多方向的なインタラクションへの移行を目指した。プラットフォームの柔軟性を活かし、オープンで包摂的なコミュニティ環境を構築した。

活動の第一歩として、住民の関心を引きつけ、参加を促すことに注力した。視覚的に魅力的な宣伝資料を制作し、地域猫保護の重要性や参加方法を明確にした。これらの資料は昭島市政府の公式ウェブサイトや SiriusCat のウェブサイトに掲載され、告知板やコミュニティセンターにも掲示された。また、潜在的な不適切行為を防ぎ、参加者の基本的な理解を確保するため、OpenChat への参加には「地域猫の特徴は何か？」といった簡単な質問に回答することを条件とした（図 3.23）。

3.4.3 結果と考察

OpenChat を通じて、私たちは住民が地域猫保護に関する活動の知識や詳細に素早くアクセスできる、使いやすい情報交換プラットフォームを構築することに成功した。 データによると、メッセージの閲覧率は 80 %から 90 %に達し、このトピックに対する住民の強い関心が反映された。 さらに、一部の住民はグループディスカッションに積極的に参加し、経験を共有したり、改善点を提案したりするようになった。

しかし、オンライン活動には限界があることも観察により明らかになった。多くの住民は顔文字を使った簡単なやり取りを好み、深い議論にはほとんど参加し

図 3.22: オープンチャットのポスター設計 (SiriusCat による撮影、Canva によるデザイン)

図 3.23: オープンチャット参加の流れ

なかった。また、オンラインコミュニケーションだけでは、住民の真の感情的なフィードバックを完全に理解し、行動を起こす意欲を刺激することは困難であった。こうした限界を認識した上で、私はオンライン活動は有望な出発点ではあるものの、その影響力は限定的であると考えている。そのため、私はオフライン活動を含む第 2 段階のサービスプロセスを設計し、対面式の交流を通じて住民の参加意識と帰属意識を高めることにした。このアプローチにより、シリウスキャットは住民の真のニーズやフィードバックをより直感的に理解できるようになる。オンラインとオフラインの活動を統合することで、より包括的で統合されたコミュニティ価値共創モデルにつながることが期待される。

3.5. 第二回：地域 PR イベント

LINE OpenChat の初回デザインテストでは、住民の参加が浅いレベルでのリアクション（絵文字や簡単なコメント）に留まることが観察された。また、地域猫保護への興味を示す一部の住民も、オンライン活動だけでは深い感情的な触発が得られず、積極的な参加には至らなかった。SiriusCat からも、「住民と直接顔を合わせることで得られるフィードバックや感情的なつながりは、オンライン交流では補いきれない」との意見が挙げられた。

こうした結果を踏まえ、地域猫をテーマにした手作り T シャツ制作を中心とするオフライン活動をデザインした。活動の目標は以下の通りである。

- 没入型の体験環境を提供し、住民の創造力と感情表現を引き出す。
- 住民間および住民と SiriusCat との交流を促進し、コミュニティへの帰属意識を高める。
- 多様なフィードバックを収集し、今後の活動の最適化に役立てる。

3.5.1 活動デザインと実施

活動目的とプロセス

本活動は、地域猫をテーマにした手作り T シャツの制作である。創作を通じて、住民が地域猫保護と親密な関係を築ける機会を提供するとともに、住民間で猫をテーマにしたストーリーを共有する場を作り出すことを目指した。活動は 2024 年 10 月 19 日、昭島市民公園で実施され、以下の 3 つのステップで構成された：

1. 段階 1 ：会場紹介 SiriusCat のメンバーが、組織のミッションや地域猫保護の重要性、本活動の意義について簡潔に紹介。地域猫の写真や救助ストーリー、短編動画を展示し、住民の関心を引き出すとともに、次の創作ステージへの情感的な基盤を整えた。

2. 段階 2 ：創作と共感住民は SiriusCat メンバーの指導の下、自由に T シャツや関連グッズ（猫の装飾品やフォトフレーム）を制作。会場には以下の素材が用意された : 各サイズの無地 T シャツ、環境に優しい塗料とテンプレート、手作りツールと創作のサンプル例、地域猫の写真やステッカー、プロモーション資料など。

3. 段階 3 ：交流完成した作品を参加者が順番に展示し、制作の背景にあるアイデアや物語を共有。SiriusCat のメンバーは参加者への質問を通じて議論を引き出し、完成した作品の写真を OpenChat グループに投稿してオンライン活動へ繋げた。

宣伝と準備

研究論理審査などの準備を完了した後、正式に活動を予告から始まった。活動を告知するポスターには、地域猫のイラストや手描きの要素を取り入れ、親しみやすさとテーマ性を強調した。ポスターには「地域猫をテーマにしたオリジナル T シャツを家族と一緒に作ろう！」など具体的な内容を記載し、潜在的な参加者の興味を引き出す工夫を施した。これらの資料は昭島市役所のウェブサイト、SiriusCat

公式サイト、コミュニティ掲示板、市民会館、そしてオープンチャットなどで公開された（図 3.24、図 3.25）。

図 3.24: イベントのチラシ

図 3.25: オープンチャットでの通知

活動開始の 20 分前から会場設営を開始し、テーブルや椅子、制作材料を整えた。目立つ場所には手作り T シャツの完成品を掲示し、通行する住民の関心を引く仕掛けを設けた。また、活動エリアにはポラロイドカメラや記録用の iPad を設置し、記録やインタラクティブな体験をサポートした。

図 3.26: 地域猫保護に興味があるシニアたち

図 3.27: 傍観者

図 3.28: 住民の行動と反応の観察

住民の行動と反応

段階 1：グループ差異の顕在化　イベント開始時、SiriusCat のメンバーは、手描き完成品の地域猫 T シャツ、ビデオ表示装置、テーマ別ポスターなど、住民の注目を集めるためのさまざまなアイテムを展示エリアに用意した。実際の観察では、住民のイベントに対する関心や反応には明らかなグループ差があることがわかった。

例えば家族グループには、子供連れの家族は、アクティビティエリアに長時間滞在していた。親はまず展示エリアに目をやり、それから子供たちを工作エリアに案内することが多かった。一部の親は、そのアクティビティの面白さに惹かれたと語った。「このようなアクティビティは滅多に見られないので、子供と一緒にやってみようと思った」。そして、シニア層には、展示や映像に興味を示していた。SiriusCat の活動を知って、猫を飼っていた昔の経験を語ってくれる人もいたが、体験コーナーにはあまり興味を示さなかった。あるシニアは「若い頃に飼っていた猫を思い出すが、年を取ってしまったので、あまり無理はできない」と話し、別のシニアは「地域猫の活動はテレビでよく見るが、こういう活動をしているのか？」と話していた。その中でも若い単身者がいって、活動内容にはある程度興味を示したが、参加意欲は限定的であった。傍観することを選ぶ人や、活動

の背景について尋ねる人が多かった。ある参加者は、「この活動は非常に有意義だと思うが、具体的にどのようにして猫たちを保護しているのか、もっと知りたい」と述べた。(図 3.26、図 3.28)

これらの行動は、異なるグループが異なる懸念や活動への参加動機を持っていることを示しており、住民の関心を喚起するには、展示エリアの設計やガイド戦略が極めて重要であることを示している。

段階２：多様な創作方法 第二段階で、住民の参加と交流が非常に豊かな形で行われているのを観察した。子供たちは創作に熱中し、ステンシル、絵の具、シールを使って地元の猫の物語への興味を表現した。ある兄弟はそれぞれ自宅近くの猫を 3 匹デザインし、それぞれに名前をつけた。子供が絵を描くのを手伝いながら、母親は他の親たちに「この猫たちは私たちの家の近くにいて、子供たちはとても気に入っているの。時々庭に遊びに来ることもあるのよ」と紹介した。（図 3.29）

- 親子の交流：親が率先して子どもと話し合いながら、子どもの創作活動をサポートする場面も多かった。例えば、子どもが絵を描いているときに、親が「これは家の近くの白い猫で、とても人懐っこく、よく庭に遊びに来る。これを描くことは、私たちの日常を記録することと同じだ」と付け加えた。

- 単身者や若者：実際にものづくりに参加する人は限られていたが、他の人の作品を見て興味を持つ人もいた。ある若者は、シリウスキャットのメンバーと話し合い、創作活動を通じてより多くの地域住民に参加してもらう方法を考えた。

物語からインスピレーションを得た創造性

また、物語を共有することが、他の住民に創造性を促す効果的な方法となっていることもわかった。例えば、私が 3 匹の猫の絵を描いた兄弟姉妹の話を 3 匹の猫の絵を描いた兄弟姉妹の話を他の家族に話したところ、他の子どもたちにも共感を得ることができた。子どもたちはすぐに親に頼んで、創造のインスピレーションを得るために、地域の猫の写真を探して携帯電話で見るように頼んだ。ある女

の子は興奮しながら携帯電話の猫の写真を見せ、「この猫は昨日ちょうど私たちのベランダで寝ていたの！」と そして、覚えている通りにその猫の絵を描き始めた。

SiriusCat のメンバーの役割

交流のプロセスにおいて、SiriusCat のメンバーは主にガイド役や情報提供者としての役割を担った。住民がテンプレートやツールを選択するのを手伝ったり、地域猫の保護に関する質問に答えたりした。例えば、ある子どもが TNR（捕獲・去勢・元の場所に戻す）の具体的な手順について尋ねた際には、メンバーは耳標の意味やリリースについて詳しく説明した。 しかし、議論の誘導においては、メンバーの参加は比較的受動的であり、さらに深い共創へと導くには至らなかった。例えば、「猫たちを助けるために私たちに何ができるか」という質問に対して、メンバーは繰り返し、地域猫の管理プロジェクトに参加したり、「地域猫グッズを購入する」ことを強調し始めた。

図 3.29: 制作現場

段階３：個から群への拡がり　この段階では、住民間の相互交流が活発化し、個人の作品が他の参加者の創作意欲を刺激する役割を果たした。

子ども連れの家庭は高い共有意欲を示し、例えばある母親は「毎日庭で遊ぶ猫を描いた作品です。子どもたちにとって、これが素晴らしい記念になります」と

語った。このような共有は家庭内での地域猫とのつながりを再確認する機会となるだけでなく、活動全体に温かみをもたらした。

また、物語共有が家族間の交流を活性化させる場面も観察された。ある男の子が他の子どもの話を聞いた後、展示コーナーの映像に映る猫を指して、「この猫も近くに住んでいるの？」と尋ねた。この行動は周囲の子どもたちの関心を引きつけ、各自が見たことのある猫について自由に意見を交わし始めた。

3.5.2 活動の考察

独身住民と高齢住民の参加状況の観察

今回の活動では、独身住民および高齢住民の参加率が子ども連れの家庭に比べて明らかに低かった。多くの独身住民や高齢住民は展示エリアに短時間滞在した後、すぐにその場を離れる傾向が見られた。独身住民の中には、活動の主催者や目的について質問するなど、活動の背景に興味を示す者もいたが、創作活動にはほとんど参加しなかった。一方、高齢住民は展示エリアの内容やビデオに関心を持ち、SiriusCat のメンバーに過去の猫飼育経験を語る姿が見られたものの、手作り活動に招かれると「私はこういう作業は得意ではない」「この活動は若い人や子ども向けだと思う」といった理由で参加を断ることが多かった。さらに、地域猫の保護自体に興味がないと明言する住民も一部存在した。

これらの観察結果から、独身住民や高齢住民が参加を躊躇する理由として以下の要因が挙げられる：

1. 活動内容の適応性の不足手作り活動は特に家庭向け、特に子ども連れの家庭に魅力的に設計されており、高齢住民や独身住民への訴求力に欠けている。

2. 興味とニーズの違い一部の住民はすでに地域猫保護の基本理念を理解しており、それ以上の活動参加に対する動機が薄い。また、地域猫そのものに関心が薄いため、参加意欲が湧かない住民もいる。

3. 参加形式の制約創作や共有といった活動形式は、一部の住民にとって公開性が高すぎると感じられる可能性がある。特に、個人的で内向的な交流を好む

高齢住民や独身住民には適していない。

オンラインとの連動の試み

活動終了後、参加者が制作した作品や共有された物語を OpenChat グループに投稿し、オフライン活動の熱気を継続させることを試みた。しかし、その効果は限定的だった。投稿されたコンテンツにはいくつかの「いいね」スタンプが付けられたものの、住民が積極的にコメントを残したり、議論を展開したりすることはほとんどなかった。たとえば、ある子どもが制作した T シャツの写真を投稿した際、数名のメンバーがスタンプで反応したものの、その背景や活動体験に関する深い議論には発展しなかった。

これらの現象から、オンラインとオフラインの連動が住民の深い交流を効果的に促進できなかった理由として、以下の要因が考えられる：

1. 明確な交流誘導の欠如投稿内容は展示の性質が強く、「あなたの家の近くの地域猫はどんな猫ですか？」といった具体的なテーマや議論を誘発する仕掛けが不足していた。

2. 報酬メカニズムの欠如住民がオンライン討論に参加する動機が不足しており、単純な「いいね」やコメントでは議論を深めるには不十分だった。

3. コンテンツと住民ニーズの不一致投稿された作品は活動成果を示していたものの、住民の日常生活や個人的な経験と直接的に関連づけられておらず、関心や参加意欲を喚起することができなかった。

SiriusCat メンバーの役割と課題

共有セッションを効果的に進行させるには、SiriusCat メンバーによる適切な誘導が不可欠である。しかし、観察の結果、メンバーは主に情報提供者としての役割を果たすに留まり、積極的な議論を引き出すには至らなかった。たとえば、ある子どもが TNR（捕獲・不妊手術・放帰）の仕組みについて質問した際、メンバーは耳標の重要性や手術の具体的な流れについて詳細に説明していた。しかし、子

どもが「私たちは何をすればこの猫たちを助けられるの？」と尋ねた際、メンバーは「地域猫管理プロジェクトに参加してください」や「地域猫グッズを購入できます」といった既存の内容を繰り返すのみであった。

このような受け身の姿勢は、住民が「受け手」から「共創者」へと役割を発展させる可能性を制限しており、共有セッションの潜在的な価値を十分に引き出せていないと言える。

3.6. 最終設計：住民参加型手工芸ワークショップ

二度の活動終了後、SiriusCat は住民ニーズ、活動形式、組織の発展方向に関するアンケート調査とオンライン会議を実施し、その結果を観察・記録した。これらの議論を通じて、OpenChat のようなオンライン形式に比べ、対面型の活動がブランド認知の向上、即時フィードバックの獲得、住民との情感的つながりの強化といった点で優位性を持つことが明らかになった。特に、住民の主体的な参加を促し、地域猫に関する知識を普及させるための新たな試みとして、親子で楽しみながら参加できるゲームや提案掲示板、地域猫フェスティバルといった要素を取り入れた。ゲームでは、参加者が地域猫問題について学びながら体験的に関与できる仕組みを設計し、オンラインクイズには Kahoot!を活用して地域猫の生態、TNR のプロセス、地域猫保護活動の意義などをテーマに出題した。参加者はスマートフォンを使用し、クイズに回答するごとにポイントを獲得する形式を採用し、楽しみながら学べる環境を提供した。また、提案掲示板では、住民が地域猫保護に関するアイデアを自由に投稿できる場を設け、地域猫活動に関する住民の意見や創意工夫を可視化し、NPO と住民の協働の可能性を広げた。SiriusCat のメンバーは、「直接住民と顔を合わせることで、住民が活動に興味を持ち、私たちの努力が認められていると実感できる」と述べており、このようなフィードバックを受け、対面型活動を中心とした戦略の強化とともに、ゲームや提案掲示板など住民の参加を促す新たな活動形式の導入が進められた。

3.6.1 活動プロセスと観察

迎え入れと導入：地域猫の世界へと誘う

住民が活動会場に到着した際、SiriusCat のメンバーは積極的に住民を迎え入れ、親しみやすい言葉で活動内容を案内した。例えば、ある三人家族が会場に入った際、受付担当のメンバーが笑顔で「SiriusCat へようこそ。私たちは地域猫保護をテーマにした手作り活動を行っています」と声をかけた。このような簡潔かつ温かみのある挨拶が、参加者に対して親近感を生むとともに、活動への興味を喚起した。また、会場入口に展示された手作り作品や吊り下げられた地域猫の装飾が、多くの住民の注意を引いた。ある若い母親が娘とともに展示物に近づき、「この猫の耳が欠けているのはどうしてですか？」と尋ねた。メンバーは「これは TNR の目印です。手術を受けた猫が地域の一員として見守られていることを示しています」と丁寧に説明した。このような会話を通じて、SiriusCat と住民との距離が短時間で縮まり、活動への理解が深まった。

手作り活動 : SiriusCat のブランド理解と地域猫活動の教育を融合する中心的セッション

本セッションでは、単なる地域猫保護の意識啓発ではなく、SiriusCat のブランド理解を深め、地域猫活動の全体像をより広範に学べる機会を提供することを目的とした。活動の一環として、地域猫に関連する装飾や写真立ての制作を行い、住民が楽しく手作りをしながら、SiriusCat の活動理念や地域猫との共生について深く理解できるように設計された。

住民が作業を進める間、SiriusCat のメンバーは、地域猫保護に関する基礎知識を自然に織り交ぜながら説明を行い、ブランドのミッションや活動内容を伝える工夫をした。例えば、ある親子連れの参加者が猫の耳をデザインしている際、スタッフが「この耳の形は、地域猫が TNR 手術を受けた証拠ですよ。SiriusCat は、この手術の普及を進める団体として活動しています」と説明すると、親が「へえ、SiriusCat はそんなことをしているんですね」と興味を持ち、子どもも「SiriusCat の人たちは、猫を助けるお医者さんみたい！」と話していた。このように、住民

が手を動かしながら学べる環境を作ることで、SiriusCat のブランド価値の浸透を促し、活動への理解と共感を深める機会を提供した。（図 3.31）

また、住民同士の交流を促進し、SiriusCat の活動と地域猫保護に対する関心をより高めるために、イベントでは住民の意見を収集する「猫との触れ合い会」や「写真展」といった企画アイデアを募集する場を設けた。住民からは、「地域猫をもっと身近に感じられるような触れ合い会があれば、子どもたちにも関心を持ってもらえそう」「写真展を通じて、TNR の成果や地域猫の成長を見られる場があればいいのでは?」といった意見が寄せられ、SiriusCat の活動をより多くの人に知ってもらうための新たな可能性が示された。こうしたフィードバックは、SiriusCat が今後の活動方針を策定する上で重要な参考となり、ブランドの社会的影響力を拡大する機会ともなった。

本セッションを通じて、SiriusCat のブランド認知を強化するとともに、地域猫活動の普及をより体系的に行うための新たな施策が模索され、住民の主体的な参加が促進された。このプロセスが、SiriusCat の持続的な成長と地域社会への貢献につながることが期待される。

ゲームを通じたブランド理解と地域猫活動の学習プロセス

イベントでは、SiriusCat の活動をより広く認知してもらい、地域猫に関する知識を楽しく学べるよう、オンラインクイズ形式のゲームを実施した。このクイズは、住民が参加しやすいようにスマートフォンを用いた Kahoot!を活用し、選択肢方式で問題に回答しながらポイントを獲得する仕組みとなっている。特に、ゲーム性を持たせることで、地域猫活動に関心がなかった住民や子どもたちも楽しみながら参加できるように工夫された。

本クイズでは、住民が地域猫についての理解を深め、SiriusCat の活動内容を認識できるように、以下の 8 つの質問を設計した。

（1）ゲームの進行と設計意図 (図 3.30) 本ゲームは、以下の流れで進行した：

エントリー（受付）

1. 参加者は会場で SiriusCat のメンバーに受付を済ませ、クイズに参加するための iPad を受け取る。
2. iPad にはすでに Kahoot!のクイズルームが設定されており、参加者は簡単な操作でクイズに参加できるようになっている。
3. メンバーが簡単なゲームの説明を行い、住民に気軽に参加してもらえるようサポートする。
4. クイズプレイ（ゲーム本編）
5. クイズは 1 問ずつ iPad の画面に表示され、参加者は画面をタップして正しい答えを選択する。
6. 制限時間は 20 秒で、正解するとポイントが獲得できる。回答の速さによって加算ポイントが変わるため、瞬時の判断が求められる。
7. 小さな子どもでも直感的に操作できるよう、大きなボタンデザインと視覚的なフィードバックを活用。
8. 住民同士で相談しながら答えを考える姿も見られ、地域猫に関する知識を共有する機会が生まれた。

解説タイム

各質問の後、SiriusCat のメンバーがその内容に関連した解説を行い、住民の理解をより深める。例えば、「TNR 活動で『R』は何を意味しますか？」という質問では、「Return（元の場所へ戻す）」という答えを説明するだけでなく、「なぜリリースが重要なのか」「地域猫の生態や共存の必要性」についても補足された。特に「SiriusCatって何をしているの？」の問題では、SiriusCat の活動紹介に加え、「SiriusCat がなぜこの活動を続けているのか？」というブランドのミッションについても詳しく解説された。

ランキングの発表

- クイズが進行するにつれ、参加者の得点ランキングがリアルタイムで iPad の画面上に表示される。
- クイズ終了後、最終ランキングが発表され、上位入賞者には SiriusCat 特製の「地域猫サポーター証明バッジ」が贈られた。

結果の共有と OpenChat への連携

クイズ終了後、最終ランキングは SiriusCat の OpenChat に掲載され、イベントに参加できなかった住民もオンラインで結果を確認できるようにした。これにより、住民はランキングを見ながら交流でき、次回のイベントに向けたモチベーションを高めることができた。OpenChat では「この問題が難しかった」「今度はこんな問題を出してほしい」などの住民の意見を受け付け、今後のクイズ内容の改善に活かすことが可能となった。このように、ゲームを単なるイベントとしてではなく、SiriusCat のブランド価値を高め、SNS を活用した住民参加の仕組みとして設計することで、住民の継続的な関与を促し、地域猫活動の認知度向上を図った。

（2）クイズの問題と目的

1. これは何の猫でしょう？→ 地域猫と飼い猫の見分け方を学ぶ。

2. 地域猫と野良猫の違いは何でしょう？→ TNR を受けた猫が地域でどのように管理されているかを理解する。

3. SiriusCatって何をしているの？→ SiriusCat の活動内容、特に TNR の推進や住民への啓発活動の重要性を紹介し、ブランドの認知度を向上させる。例えば、「SiriusCat は地域猫の保護だけでなく、住民との協力を重視した価値共創型の取り組みを行っている」と説明する。

4. TNR 活動で「R」は何を意味しますか？→ TNR のプロセスを詳細に学ぶ機会を提供する。

5. 地域猫にお水をあげるのは正しいですか？→ 地域猫の適切な管理方法について、エサやりや水やりのルールを学ぶ。

6. 地域猫が寒い冬を過ごすために最も役立つことは何ですか？→ 地域猫が冬を安全に過ごすために必要な支援策（シェルターの設置など）を住民に考えさせる。

7. 地域猫を世話する時、守るべきルールは次のうちどれですか？→ 地域猫との適切な接し方を学ぶとともに、飼い猫と混同しないための注意点を理解する。

8. 地域猫を守ることで何が得られる？→ 地域猫活動の社会的意義を住民に考えさせるとともに、「SiriusCat が目指すのは、地域の共生環境の構築であり、それが持続可能な社会づくりにつながる」といったブランドメッセージを強調する。

このように、ゲームを通じて SiriusCat のブランド認知度を高めるだけでなく、住民が地域猫活動の重要性を実感し、積極的に関与するための動機づけを行うことを目的とした。特に「SiriusCatって何をしているの？」や「地域猫を守ることで何が得られる？」といった設問では、SiriusCat の活動が単なる動物保護にとどまらず、住民と共に地域の環境改善や社会資本の構築を目指している点を強調し、地域全体の共創プロセスとしての意義を伝えた。

図 3.30: ゲーム画面のスクリーンショット（SiriusCat や公益財団法人日本動物愛護協会の Web サイトから引用）

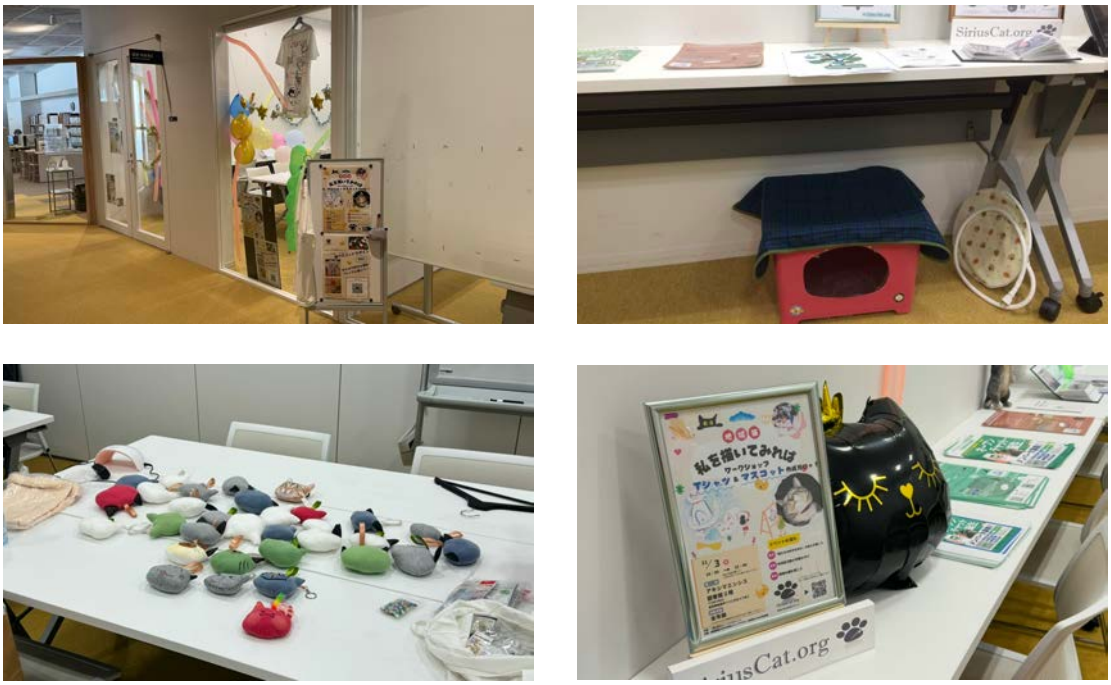

図 3.31: 現場の布置

3.6.2 対話の場面

住民との深い交流を通じて新たな視点を得る

ある父親 D さんは、子どもとともに装飾を制作している最中にメンバーとの深い対話を始めた。「この活動は長期間続けられるのですか？私自身も迷い猫を助けたことがありますが、より良い支援方法が分からなくて」と彼は質問した。この機会を利用して、メンバーは SiriusCat の主なプロジェクトや今後の計画について説明した。以下は実際の会話の抜粋である：

A メンバー（丁寧に説明）:「私たちは主に地域猫を支援しています。TNR 後、元の場所で猫たちが生活を続けられるようにし、啓発活動を通じて住民に猫の現状や保護方法を知っていただいています。」

D さん（考え込みながら）:「それは良い取り組みですね。ただ、迷い猫や病気の猫を保護して新しい飼い主を見つける活動もされていますか？最近助けた猫がいるのですが、里親を探した方が良いかと思っていて。」

A メンバー（やや慎重に）:「現在のところ、私たちは地域猫の TNR や日々のケアに注力しており、直接的な里親探しは行っていません。お近くの動物保護団体にご相談いただけると良いかもしれません。」
D さん（柔らかい口調で）:「なるほど、そうなんですね。それらの団体とは何か協力されていますか？」A メンバー（微笑みながら）:「直接的な協力はありませんが、必要に応じてそのような可能性を検討しています。」
その後、D さんは展示エリアを見回しながら、OpenChat の案内カードに気付き、更なる質問を投げかけた。D さん（カードを指差して）:「この OpenChat というのは、どれくらいの人が参加しているのですか？」
A メンバー（やや躊躇して）:「現在は 18 人です。地域猫の写真や関連話題を共有する場となっています。」
このような会話を通じ、住民は活動への理解を深める一方、SiriusCat は住民のニーズや関心をより具体的に把握する機会を得た。

住民のオンライン興味の兆し

活動中、一部の住民が OpenChat への関心を示す場面も観察された。ある母親が子どもとともに装飾を完成させた後、展示エリアにある OpenChat の案内カードを手に取りこう尋ねた。
母親 K さん（受付 B メンバーに対して）:「この OpenChat というのは、オンラインでのディスカッショングループですか？面白そうですね。」
B メンバー（熱心に）:「ぜひご参加ください！地域猫の写真、活動情報、保護の知識を共有しています。ご興味があれば、地域猫の写真を投稿して他の参加者と交流することもできますよ。」
K さん（思案しながら頷いて）:「いいですね。今日家に帰ってから覗いてみます。質問があれば聞いてもいいですか？」
B メンバー :「もちろんです！ぜひご意見をお寄せください。」
このやり取りは、住民が視覚的コンテンツやインタラクティブな交流に特に興味を持っていることを示しており、今後のオンライン活動のコンテンツ設計に貴重な示唆を与えるものであった (図 3.32)。

図 3.32: 最後のイベント原型

3.6.3 価値提案

本設計の価値提案は、オンラインとオフライン活動を統合することで地域猫活動を住民主体の価値共創モデルに進化させる点にある。このモデルは、LINE OpenChat を通じた情報の即時性とワークショップの体験性を融合させ、住民が活動を「知る」だけでなく「感じる」場を提供する。また、住民の多様なニーズに対応する設計により、地域猫活動を広範な住民層に拡大し、NPO の持続可能性を強化する。さらに、本モデルは昭島市だけでなく、他地域でも応用可能であり、小規模 NPO の課題解決や地域社会全体の課題解決のプラットフォームとして機能する汎用性を持つ。このように、SNS と線下活動を活用した設計は、地域猫活動における新たな価値共創の方向性を示し、学術的および実践的な意義を併せ持つ。

第 4 章
価 値 検 証

本章では、本研究において設計された「SNS 情報共有」と「住民参加型活動」を組み合わせた価値共創プロセスが、地域 NPO「SiriusCat」の活動にどのような影響を与えたかを検証する。本研究の対象である SiriusCat は、設立間もない小規模な非営利組織であり、地域猫保護を主な目的として活動している。しかしながら、現状では、その活動が地域全体で認知されておらず、参加者も猫愛好者に限定されている。さらに、運営に必要な資金や人材が限られており、活動の持続可能性を高めるための課題が多い。このような課題を解決するために、本研究は SiriusCat が SNS を活用した情報発信と住民参加型活動を通じて、地域住民とどのように価値共創を実現するかを検証することを目的としている。本章の検証では、以下の 3 つの研究課題を設定した。

研究課題

- SNS(LINE OpenChat など) を活用した情報共有が、NPO の活動透明性を高め、住民との信頼関係構築にどの程度効果的であるかを検証する。
- 住民が主体的に参加する手工芸ワークショップ等の活動が、感情価値や社会価値などを喚起し、住民の持続的な関与を促進するかを明らかにする。
- 地域猫活動をブランド化し、商品化や有償サービスとして展開する可能性が、NPO の長期的な持続可能性にどのような影響を与えるかを評価する。

本章では、理論的枠組みとしてサービス・ドミナント・ロジック（Service-Dominant Logic, 以下 S-D Logic）を採用し、認知価値、情感価値、社会価値、ブランド価値

の 4 つの観点から価値共創プロセスを評価する。加えて、SNS 情報共有と住民参加型活動を融合させた実践モデルが、地域住民の行動変容と NPO 活動の社会的意義にどのような影響を与えたかを検証する。

章の構成は以下の通りである。第 4.2 節では、SNS 情報共有および住民参加型活動の実施状況を分析する。第 4.3 節では、S-D Logic に基づく 4 つの価値軸を用い、SNS とオフライン活動の相互作用による価値共創のプロセスを評価する。第 4.4 節では、これらの結果を基に、ブランド価値の形成と商業化の可能性を検討する。最後に、第 4.5 節では、本章の結論を提示し、研究全体における位置づけを明確にする。

4.1. 現場課題の明確化

現在、LINE OpenChat の登録メンバーは 19 名で、そのうち 4 名が NPO の運営メンバーである。(図 4.1)。このように小規模なコミュニティで運営されている現状を踏まえ、定性的な行動パターン分析と限られたデータの記述的分析を組み合わせて評価を行った。分析の結果、LINE OpenChat が即時性の高い情報共有や住民間の交流促進に一定の価値を発揮している一方で、活動の拡大や多様な住民層へのアプローチに課題が残されていることが分かった。本節では、これらの現状を詳しく評価し、活動の持続可能性と地域社会との連携を強化するための改善点を提示する。

4.1.1 LINE OpenChat：情報共有の価値と課題

LINE OpenChat を活用することで、住民は NPO の活動進捗や成果をリアルタイムで把握することができる。例えば、住民間における地域猫の保護活動やワークショップの現場状況を報告する投稿は閲覧数の増加につながり、活動の透明性が評価される声も聞かれた。また、2024 年 7 月から 12 月までの LINE OpenChat 内の投稿に対する住民の反応傾向を分析した結果、オフラインで手工芸ワークショップが開催される期間において、コメント率が明らかに上昇する傾向が確認された。

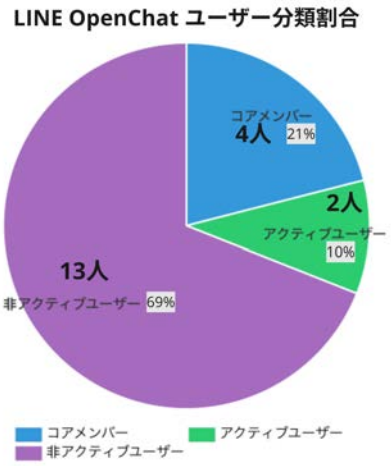

図 4.1: OpenChat メンバー構成

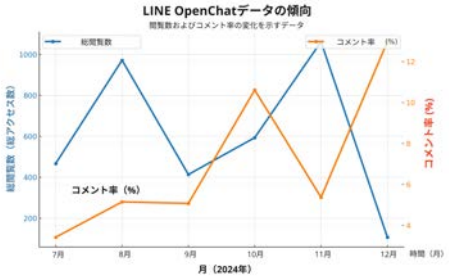

図 4.2: オンラインからオフラインまでのユーザー傾向

写真や具体的な活動記録の共有は視覚的な情報として、住民の信頼感の向上にも効果があったことが示されている。（図 4.2）

さらに LINE OpenChat における住民の行動分析から、各投稿の閲覧率は概ね全メンバー（19 名）に達している一方で、コメントや質問などの反応を示す住民は 2〜3 名にとどまることが分かった。投稿に対する住民の興味関心を詳しく分析したところ、反応が高かったのは地域猫の交流写真、地域猫管理に関する知識の共有、および活動の記録写真であることが明らかになった。特に活発な住民 M と住民 R の行動を観察したところ、彼らは主に地域猫管理プロジェクトに関連する内容に対して積極的な反応を示していた。具体的には、カメラを通じて地域猫を観察したことを喜びながらシェアする行動、他の住民が共有する地域猫の写真に対する「かわいい」といった返信、地域猫保護組織「SiriusCat」が提供する知識に対して感謝を示しながら自身の視点から撮影した猫の様子を共有する行動が見られた。（図 4.3）

しかし、LINE OpenChat の開設期間が短いことに加え、匿名参加の特性も影響し、情報共有は一方向的な伝達に偏りがちである点が課題として挙げられる。住民のフィードバックを体系的に収集する仕組みが不足しており、双方向性の強化が今後の改善に向けた重要なポイントとなる。これらの結果から、LINE OpenChat

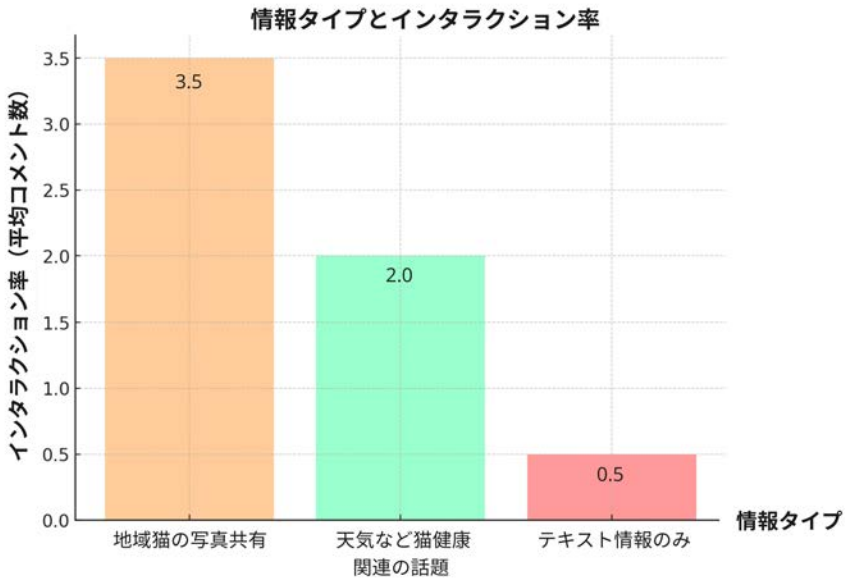

図 4.3: 情報タイプとインタラクション率のグラフ

が住民間の情報共有や信頼構築に一定の価値を生み出している一方で、住民の関心をさらに引き出し、コミュニティ内の相互交流を促進するための仕組み作りが求められる。

4.1.2 住民参加型活動：価値と課題

住民参加型活動として実施された手工芸ワークショップは、NPO と住民との直接的な接点を提供し、住民の情感価値や社会的ネットワークの形成に貢献している。参加者は LINE OpenChat で頻繁にコメントを投稿するアクティブメンバー 2 名に限定されているが、参加者からは「猫への関心が高まった」「次回も参加したい」といったポジティブな反応が得られている。ワークショップは住民の情感価値を高める場となっている。参加者は「猫への理解が深まり、活動に感情的なつながりを感じた」との声を寄せており、NPO 活動への肯定的な意識を醸成している。また、ワークショップは住民同士の社会的ネットワークの形成にも寄与しており、新たな活動提案が住民から挙がるなど、地域社会の協働促進にもつながって

いる。しかし、この活動にも課題がある。第一に、参加者がLINE OpenChat内でアクティブなメンバーに偏っており、非アクティブメンバーや潜在的な住民層を巻き込むことが難しい。第二に、ワークショップのテーマが「猫愛好者」に特化しているため、地域全体に共感される普遍的なテーマを取り入れる必要がある。

次節では、これらの課題をS-D Logicの枠組みに基づいて整理し、LINE OpenChatおよび住民参加型活動がどの接点でどのような価値を共創するのかを検討する。（図4.4）

4.2. S-D Logic フレームワークに基づく価値検証

4.2.1 S-D Logic理論とコミュニティ活動の結合

サービス主導論（Service-Dominant Logic, S-D Logic）は、サービスの本質を「相互作用と価値共創」に求め、すべてのサービスは提供者と受け手の動的な相互作用を通じて価値を創出・共有すると強調する（Vargo & Lusch, 2015）。SiriusCatの活動設計では、組織はサービス提供者として、オンラインのOpenChatやオフラインの手作り活動など、緻密にデザインされた相互作用形式を通じて、住民との間で認知、情緒、行動、社会価値の多層的な共創を実現した。

コミュニティの文脈において、住民は受動的なサービス受け手ではなく、個人のストーリー共有、手作り活動への参加、オンラインでの交流などを通じて、積極的に資源や感情を提供する主体として位置付けられる。たとえば、ある住民は活動中に自身と地域猫の日常的な交流を積極的に共有し、情緒的な共鳴を生み出した。また、別の住民は自身の作品をOpenChatに投稿することで、コミュニティ内の対話に個人化されたコンテンツを注入した。このような双方向の相互作用こそが、S-D Logicで強調される価値共創プロセスの典型的な実例である。

本研究では、第2章で言及した「価値共創」の4次元を基盤とし、SiriusCatとのインタビューおよび住民がオンライン・オフラインで実施された3回の活動に参加した観察記録を基に、双方がもたらし創出した価値を検証した。

「地域猫活動」手作りワークショップ 事後アンケート

はじめに

お忙しい中、「地域猫活動」手作りワークショップにご参加いただきありがとうございます。このアンケートは、今後のワークショップの改善と地域猫保護活動の発展に向けたご意見を伺うために行います。ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

回答は、可能な限りご自身の意見に基づいてお答えください。

1. このワークショップをどのようにして知りましたか?

☐ シリウスキャットのオープンチャットで見た
☐ 以前からシリウスキャットを知っていた
☐ 偶然通りかかって参加した
☐ その他（具体的にご記入ください）：

2. 普段、昭島市の地域猫に関する情報はどのように入手されていますか?

☐ メールニュースレター
☐ LINE OpenChat
☐ SNS（Instagram、Twitterなど）
☐ 新聞
☐ 実際のイベントや講演会
☐ その他（具体的にご記入ください）：

3. このワークショップに参加して、満足感を得られましたか? 地域猫活動についてより深く理解することができましたか?

☐ 非常に満足し、理解が深まった
☐ 満足し、ある程度理解が深まった
☐ 普通で、理解に変化はなかった
☐ やや不満で、理解も深まらなかった
☐ 不満で、理解に全く変化はなかった

4.ワークショップ中、特に印象に残った内容はどれですか? （複数選択可）

☐ 猫Tシャツ作成の手作り体験
☐ シリウスキャットや地域猫活動についての説明
☐ 参加者同士の交流
☐ 特に印象に残ったものはなかった

5. 今後、シリウスキャットや地域猫活動にどのように関わりたいですか?

☐ イベントやワークショップに参加したい
☐ ボランティアとして活動したい
☐ 情報提供を受け、支援（寄付や物資提供など）したい
☐ 特に関わりたいと思わない
☐ その他（具体的にご記入ください）：

6. シリウスキャットのオープンチャットに参加したいと思いますか? （該当する項目にチェックしてください）

☐ すでに参加している

その理由：

☐ これから参加したい
☐ 参加に興味はあるが迷っている
☐ 参加するつもりはない

その理由：

☐ オープンチャットのことを知らなかった

7.室内猫を飼われている、飼われていた、地域猫のお世話をしている、お世話をしていた時、どちらの動物病院に行っていましたか? 病院に行く場合、何科を受診しますか?

自由記述：

8.シリウスキャットの活動や情報提供について、どのような改善を期待しますか? （複数選択可）

☐ 活動頻度を増やしてほしい
☐ 内容をより深くしてほしい
☐ 地域住民の参加を促進してほしい
☐ SNSやウェブサイトでの情報発信を強化してほしい
☐ その他（具体的にご記入ください）：

9. オープンチャットに参加する場合、どのような情報やサポートを期待しますか? （複数選択可）

☐ 地域猫の最新状況や活動報告
☐ イベントやワークショップの案内
☐ 他の住民との交流
☐ 猫に関する知識やアドバイス
☐ オンラインでの相談窓口
☐ 特に期待しない

10.Siriuscat やその活動を他の住民や友人に勧めたいと思いますか?

☐ とても勧めたい
☐ 比較的勧めたい
☐ 普通
☐ あまり勧めたくない
☐ 全く勧めたくない

11. 地域猫保護活動を広げるために有効だと思う施策は何ですか? （複数選択可）

☐ 住民向けイベントの開催
☐ 地域内でのボランティア活動の促進
☐ SNSやウェブサイトでの情報発信
☐ 資金や物資のサポート
☐ その他（具体的にご記入ください）：

12. ワークショップで配布されたマスコットを、どのように使う予定ですか? （複数選択可）

☐ ヘアアクセサリーとして使う
☐ バッグやリュックに付ける
☐ クリスマスツリーに飾る
☐ その他（具体的にご記入ください）：

図 4.4: 手工芸ワークショップの参加者に対するアンケート調査

4.2.2 認知価値の共創：理論と実践の接続

SiriusCat の活動において、認知価値の共創は、住民が受動的な情報受け手から、能動的な理解者、参加者、発信者へと変容するプロセスを通じて実現された。このプロセスは、S-D Logic における資源統合と知識共有の核心的な思想に一致する。以下では、相互作用の触発、状況設計、長期的影響の 3 つの観点から分析を行う。

相互作用の触発：個別化された問いかけによる認知深化

認知価値の共創は、住民の好奇心や疑問から始まることが多い。たとえば、手作り装飾の制作活動中、ある父親が子どもと共に作品を完成させた際に「耳が欠けている猫たちは、痛くないのでしょうか？」と質問した。スタッフは微笑みながら「これは地域猫の印です。彼らはすでに不妊手術を受けており、これ以上繁殖による苦しみを経験しません」と答えた。その後、スタッフは TNR（捕獲、不妊手術、リリース）手法が猫の個体数管理と地域の生態系保護にどのような役割を果たすかを解説した。この父親は熱心にうなずき、「なるほど、子どもにも教えてあげたいと思います」と応じた。

このような交流は、住民の個別的な関心に応え、抽象的な保護理念を具体的な知識に転化することで、認知の深化を促す。資源統合はサービスの相互作用を通じて実現されるが、SiriusCat のスタッフは知識資源の統合者として機能し、地域猫保護に関する専門知識と住民の日常観察を結び付けている。

情境設計：視覚的ツールによる認知体験の強化

SiriusCat の活動では、視覚的ツールが広く活用され、知識の障壁を下げ、情報伝達の効果を高めている。たとえば、活動展示エリアには地域猫の日常を描いた短編動画や写真が配置されていた。ある母親が子ども二人を連れてこれを鑑賞していた際、子どもが「この猫、家の近くで見たことある猫じゃない？」と尋ね、母親は笑顔で「そうかもね、耳も欠けているし」と応答した。この後、子どもは「じゃあ、この猫を描いてみたい！」と興奮気味に話した。

このプロセスにおいて、視覚的ツールは住民の関心を引きつけるだけでなく、情緒的なつながりと認知的な関心を同時に促進する役割を果たした。その後の手作りセッションでは、母親がスタッフに「なぜ猫は芝生の上でよく遊ぶの？」と質問し、スタッフは地域猫の生活習慣や地域住民との相互作用のパターンを説明した。このようなシナリオベースの学習プロセスは、サービスデザインにおける「タッチポイントの多様性」の原則 [21] に対応しており、多次元的な情報伝達を通じて地域猫保護に対する理解を深めている。

長期的影響：多プラットフォームでの認知伝達の継続

認知価値の持続性は、活動終了後の住民間の口頭伝達やコミュニティ内の交流を通じて現れることが多い。たとえば、活動終了後、ある母親が SiriusCat のスタッフに「今日は多くを学びました。友達にもこの猫たちのことを教えたいと思います」と話した。この母親は地域猫に関心を持つ友人が数人おり、次回の活動に彼女たちを誘いたいとも述べた。

また、ある父親は完成した装飾品を手に取りながら、「妻もこういった活動が好きで、写真を送ったらぜひ一緒に参加したいと言っていました」と語った。スタッフはその場で説明資料やパンフレットを提供し、今後の活動予定についても案内した。このような対面での継続的な交流は、住民の認知価値が活動現場を超えて地域社会全体に広がる可能性を示している。たとえ OpenChat での即時的な反応が限定的であったとしても、住民の口頭での情報伝達や作品展示を通じて、地域猫保護に関する知識ネットワークが暗黙的に構築されていることが明らかになった。

サービス主導論の視点からみた認知共創プロセス

S-D Logic のフレームワークに基づく認知価値の共創プロセスは以下の段階に分けられる：

1. 資源提供 SiriusCat は活動現場で教育ツールや専門知識を提供し、住民が学習のための基盤となる資源を得られる環境を整備した。短編動画や情報カー

ドなど、アクセスしやすい形態で提供された資源が、住民の関心を迅速に引き出した。

2. 状況触発住民は活動を通じて日常生活で見過ごしていた現象に気づき、たとえば流浪猫と地域猫の違いや、TNR の重要性について知識を深めた。この触発は、知識統合の基盤を構築した。

3. 資源統合住民は対話や観察を通じて Siriuscat の提供する情報を内在化し、これを自身の経験に結び付けて再構成した。Chandler と Lusch（2015）が指摘するように、知識の共創は動的な相互作用の中で実現されるものである。

4. 認知の継続活動後も住民は新しい知識を得て他者と共有し、認知価値の波及効果を拡大させた。このプロセスを通じて、地域猫保護の認知が個人からコミュニティ全体へと広がった。

4.2.3 情感価値の共創

情感価値の共創は、SiriusCat の活動を通じて住民が地域猫やコミュニティ、他の住民との情緒的なつながりを深める過程で具現化された。この情感の形成は、活動中の多面的な相互作用シナリオによって促進され、住民に共有、共鳴、表現の機会を提供した。

活動開始：情感共鳴の場面

活動の冒頭、展示エリアでは地域猫の短編動画や写真が上映され、住民の注意を迅速に引きつけた。ある親子連れが展示エリアで地域猫の日常を描いた動画を真剣に鑑賞していた。画面に映る猫が陽光の下で散歩し、休息する姿を見た母親がスタッフに「これらの猫は普段どこで活動しているのですか？人と交流はありますか？」と尋ねた。スタッフが丁寧に地域猫の活動範囲と住民との日常的な相互作用について説明すると、母親は「これほど自由に暮らせる環境があるのは素晴らしいですね」と感慨深く話した。さらに子どもは「次に見かけたらキャットフードをあげてみたい」と嬉しそうに話した。

この場面では、住民の初期的な興味が、情報提供や情緒的なつながりを通じて深まり、共感の場面が形成された。

情感の深化：共有と創造の中での情緒的なつながり

手作り制作セッションは、住民間の情感を深める鍵となる場面であった。例えば、ある友人同士が自分たちの家の猫をテーマに絵を描いていた。一人が非常に細かく描き込み、猫の特徴を鮮やかに表現していた。スタッフが「素晴らしいですね。この猫はとても魅力的に見えますね」と声をかけると、その住民はとても喜び、「この猫は私たちの家の猫で、窓辺で日向ぼっこをするのが大好きなんです。家猫ですが、ときどき地域猫と向き合っている姿を見ます」と熱心に話した。友人も笑顔で「そうそう、青い目の猫が近所の別の場所でも見られますよね。同じ猫かも！」と付け加えた。

こうした交流を通じて、情感が自然に深まり、さらに多くの地域猫に関する議論が広がった。このような創造的な活動を通じ、住民間の共有体験が豊かになり、地域猫への情感が増幅された。

情感の継続：創造物と活動の記念

住民が制作した装飾品や写真立ては、単なる情感の表現手段にとどまらず、情感を日常生活に持続させる媒介となった。たとえば、活動後のアンケートでは、参加者の多くがクリスマスシーズンに装飾品をツリーに飾る予定であることを述べていた。ある住民は、「この飾りは私たちの家族の飾り付けの一部になるだけでなく、地域猫を思い出すきっかけになります」と答えた。また、制作物をその場で鞄につけ、「これは旅行中の記念です。見るたびに今日の体験を思い出します」と嬉しそうに話す住民もいた。

さらに、住民が作成した写真立ては情感の持続を象徴する重要なアイテムとなった。多くの住民が写真立てに家族写真を飾る計画を立てており、一部の住民は今回の活動の写真を入れて、貴重な思い出として保存する意向を示していた。

情感の伝播：オンラインプラットフォームでの継続的な共鳴

情感価値の生成は現場での交流に限らず、制作物を通じてオンラインプラットフォームに拡散することで持続される。たとえば、住民が完成した装飾品を SNS に投稿し、感情を込めたコメントを添えたケースが多く見られた。「情感タッチポイント設計モデル」によれば、このような多面的なデザインは、情感の即時性を高め、参加者に持続的な感情的記憶を構築する。

活動後のアンケートにおいて、ある母親は「この飾りを見るたびに、今日の活動や可愛らしい猫たちを思い出します」と述べた。このエピソードは、視覚的な象徴が日常生活での情感価値の持続をどのように可能にするかを示している。また、OpenChat では住民が装飾品の写真を共有し、他の参加者にその使用場面を投稿するよう促した。コメント数は少なかったが、いいねやスタンプを通じたリアクションが継続的な情感価値を示していた。

情感価値の設計インサイト：場面から日常生活への持続

情感価値の共創は活動現場にとどまらず、意図的に設計された多様な触発点を通じて、住民の日常生活に持続される。SiriusCat は装飾品や写真立てなどの具体的な情感表現の媒介を活用し、参加者の情感体験を日常生活に浸透させた。住民は活動中に地域猫への愛着を示しただけでなく、その感情を作品を通じて生活の場面に反映させている。この設計は、情感価値がコミュニティ活動において持つ深遠な可能性を示唆している。

4.2.4 社会価値の共創

社会価値の共創は、活動が参加者間の関係性や地域社会の結束力にどのような影響を与えたかを評価するものである。SiriusCat の活動では、住民間の交流の質や組織との相互作用を多次元的に設計し、徐々に住民同士の関係性、地域社会の結束力、さらには SiriusCat 自身のコミュニティ内での位置づけを強化してきた。

初期的なつながり：友人の紹介から地域コミュニティへの浸透

SiriusCat は、住民間のソーシャルネットワークを活用し、活動への参加者を増やしてきた。友人間の推薦は重要な拡散手段となった。一例として、ある母親は友人からの勧めで活動に参加した。彼女はアンケートで、「友人が以前この活動に参加して、猫のことを学べるだけでなく、同じ興味を持つ人々と知り合えると言っていたので、とても面白そうだと思って子どもを連れて来ました」と述べた。このような推薦行動は、活動が知識伝達を超えて住民間のつながりの中で広がっていることを示している。

深化したつながり：住民と組織の対話を通じた関係性の強化

活動中、住民と SiriusCat のメンバーとの対話は、組織と地域社会との関係をさらに深める契機となった。ある母親は活動中、他の NPO が行った寄付活動について話題に挙げ、SiriusCat に対しても類似の取り組みを検討することを提案した。このような提案は、住民が活動形式に関心を持ち、組織に対する信頼感や支援意欲を抱いていることを示している。

SiriusCat のメンバーは住民の意見に感謝を示し、「私たちも活動をより楽しく意義あるものにするために新しいアイデアを探しています。このご提案は非常に参考になります」と返答した。このような双方向的な関係性は、S-D Logic が強調する「資源の統合」に基づく価値共創の具体例であり、住民とサービス提供者の協力によって新しい価値が生み出されている。

さらに、ワークショップでは、提案留言板を設置し、4 つの具体的な提案（例：地域猫の交流活動、地域猫の触れ合い会など）が集まった。これらの提案は、他の参加者から評価された。例えば、通りかかった住民 T は「地域猫の交流活動の提案は非常に支持します。」と述べた。また、LINE OpenChat では、参加者が地域猫の健康や保護方法について議論し、情報を共有し、信頼と協力のネットワークを形成した。例えば、参加者 S は「LINE OpenChat を通じて、地域猫の健康問題について他の参加者と議論し、経験や知識を共有することができます。これにより、私たちが地域猫をより良く世話することができます。」と述べた。これらの活動を通じて、コミュニティの社会的資本が強化された。

感情的つながりと地域社会の結束力

感情価値と社会価値の構築は独立して行われるものではなく、活動中の交流を通じて互いに作用して生成される。SiriusCat の活動では、住民が地域猫や他の住民の話を共有することから感情的つながりが生まれ、この感情が家族や住民間の交流を深め、最終的に地域社会への帰属意識を高める結果につながった。

アンケート結果によれば、60 %以上の参加者が「他の家族との交流が活動の大きな魅力だった」と答えている（図 4.5）。ある住民は、「他の住民が地域猫に関する観察を共有しているのを聞いて、とても温かい気持ちになり、彼らの話をもっと知りたくなりました」と述べた。このような家族間の交流は、地域社会全体の感情的な結びつきを強化し、コミュニティ内での相互理解を深めた。「コミュニティサポートネットワーク理論」[22] によると、住民が共通の関心や経験を共有することで、地域社会の帰属意識が徐々に構築されるとされている。

また、現場で住民の一部は「次の活動を楽しみにしている！」と期待を示し、次回の活動場所や頻度について繰り返し確認していた。このような未来への期待は、住民が活動を通じて形成された社会価値を認識し、コミュニティへの参加意欲が継続的に高まっていることを示している。

組織の地域社会内での位置づけと外部からの評価

SiriusCat の活動成功により、組織が地域社会内で果たす役割がより明確になった。住民からの積極的なフィードバックと高い参加率は、組織への関心を高める結果となった。例えば、活動終了後に市役所の代表が活動形式に対して高い評価を示し、「今後のさらなる協力の可能性について検討したい」と述べた。SiriusCat のメンバーとのインタビューでも、「これらの活動を通じて、私たちは地域社会のニーズや期待をより深く理解することができました。そして、私たちが地域で果たせる役割についても実感しました」と語られている。

このような活動を通じ、地域社会内での SiriusCat の積極的なイメージが強化され、地域猫保護活動を支えるための外部の協力を得る基盤が形成された。このプロセスは、S-D Logic が示す社会価値共創の具体例であり、住民との良好なネットワーク構築によって、組織のブランド価値が同時に高められている。

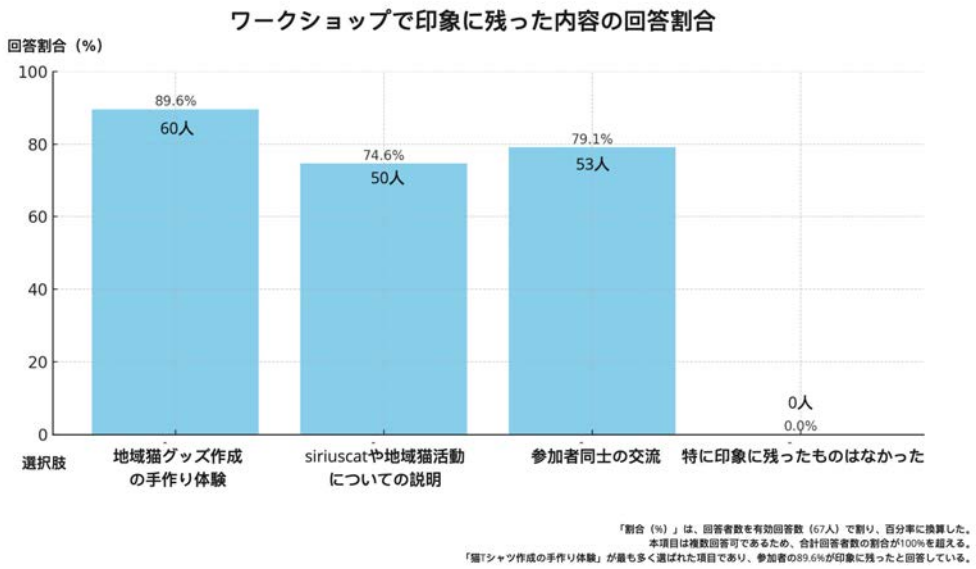

図 4.5: ワークショップ中、特に印象に残った内容の選択結果（※注：本問題は複数回答可、有効回答数：67 人）

4.2.5 ブランド価値の共創

SiriusCat の活動におけるブランド価値の共創は、組織の認知度、信頼度、将来的な協力機会の基盤づくりにどのように寄与したかを評価するものである。この価値は、活動参加者からの直接的なフィードバックにとどまらず、活動形式、内容、成果を通じて組織イメージを高め、外部リソースの獲得可能性を向上させる重要な要素である。

初期接触とブランド認知の形成

活動を通じて、多くの参加者が初めて SiriusCat という組織を知るきっかけを得た。例えば、ある母親は活動中に「今までこの名前を聞いたことはありませんでしたが、今日こうした NPO が地域猫を支援していることを初めて知りました」と述べた。このような初回接触は、視覚デザインやブランド要素の露出に依存している。活動会場の装飾には SiriusCat のロゴが取り入れられ、手工芸用の素材や掛け物にも組織のシンボルが印刷されていた。これにより、参加者は活動を楽しむ中で自然と SiriusCat のブランドイメージに触れる機会が生まれた。

活動終了後のインタビューでは、70 %以上の参加者が SiriusCat について明確な印象を持ったと回答し、そのうち 65%が今後の活動にも注目すると答えている。この結果は、活動を通じたブランド認知の形成が一定の拡散力を持っていることを示している。

信頼感の向上

ブランド価値の中核を成すもう一つの要素は、住民の信頼感である。SiriusCat のスタッフは、活動中の対話や支援を通じて、組織の専門性と真摯な姿勢を伝えた。ある父親は、シェアリングセッションで「スタッフの皆さんは非常に専門的で、質問にも丁寧に答えてくれて、地域猫についての深い知識が感じられました」と感想を述べた。このようなプロフェッショナルな対応は、住民に組織への信頼感を植え付け、SiriusCat が地域社会の中で信頼できる存在であることを強調する結果につながった。

(h)

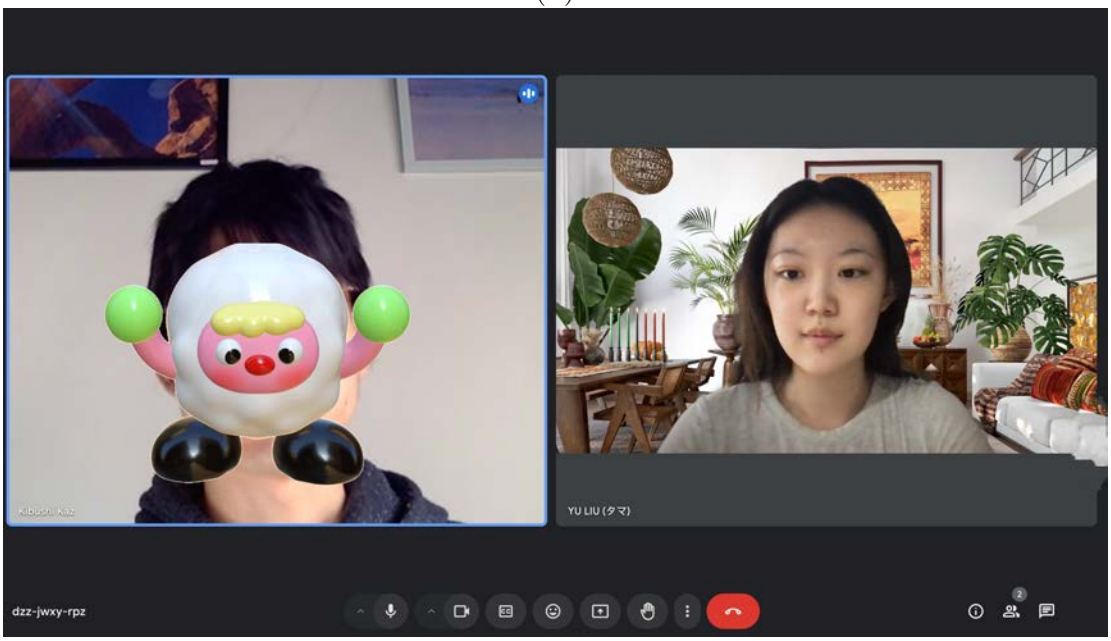

図 4.6: SiriusCat とのオンラインインタビュー

さらに、参加者の一部は活動の組織形式についても感心を示した。若い住民の一人はアンケートで「NPO の活動がこんなに現代的で楽しいとは思わなかった。とても効果的な方法だと思います」と述べている。このような感想は、SiriusCat の活動が従来の NPO のイメージを刷新し、革新的で信頼できる団体としての地位を確立する手助けとなった。

ブランドの伝播と影響力の拡大

活動終了後、SiriusCat のブランド価値は参加者を通じてさらなる広がりを見せた。一人の若い母親は、自身の Instagram で活動の写真を共有し、「今日子供たちと素晴らしい午後を過ごしました。SiriusCat を知り、地域猫についてたくさん学びました」とキャプションを付けた。このような自発的なシェアリングは、Siriuscat のブランドイメージを参加者以外にも広める効果を持ち、将来的にさらに多くの住民を活動へと引きつける可能性を示している。

また、イベント後のSiriusCatへのインタビューから、この活動によってSiriusCatの活動が市役所から注目されるようになったこともわかった (図4.6)。市役所の担当者は活動終了後にその形式を高く評価し、今後の協力可能性について話し合いを提案した。このような公的機関からの評価は、SiriusCatのブランドイメージにさらなる信頼性を付加し、地域社会での公的な承認を得るための足掛かりとなった。

ブランド認知と情感的帰属

ブランド価値の深化には、理性的な信頼だけでなく情感的な帰属も重要である。活動中、参加者の一部はSiriuscatの理念に強く共鳴する姿勢を見せた。ある住民は、「忙しい日常で子供と過ごす時間がなかなか取れない中、こんな素晴らしい活動で一緒に楽しめるなんて、本当にありがたいです」と述べた。このような情感的なつながりは、参加者が組織の理念に共感し、それを自らの支持や感情的な結びつきへと転化する過程を反映している。

ブランド価値の長期的効果と今後の展望

SiriusCatにおけるブランド価値の共創は、動的かつ持続可能なプロセスとして展開されている。現在の認知度や影響力はまだ初期段階にあるものの、活動の形式と効果は今後のさらなる発展に向けた基盤を構築している。今後、以下の方向性がブランド価値の強化に貢献する可能性がある：

1. 活動形式の継続的な革新：より楽しく、インタラクティブな活動を展開し、さらに多くの住民を引き付ける。

2. オンラインとオフラインの連携強化：OpenChatなどのプラットフォームを活用してブランド価値を維持し、住民に継続的な関心と支援を感じさせる。

3. 長期的な協力ネットワークの構築：市役所、学校、その他のNPOとの連携を強化し、SiriusCatの社会的影響力を拡大する。

4.3. 理論適用性の評価

本研究では、S-D Logic（サービス主導論理）および第三空間理論が SiriusCat の活動設計と価値評価において重要な理論的枠組みを提供した。しかし、これらの理論を実際に適用する中で、一定の限界や改善の余地も明らかとなった。本節では、これらの理論の適用性について詳細に評価し、それらが本研究に与えた貢献と限界を考察する。

4.3.1 S-D Logic の適用性評価

利点：

S-D Logic はサービス提供者と受け手の間のインタラクションを強調しており、住民と SiriusCat が活動中に行う多次元的なインタラクションを分析するための有力なツールとなった。例えば、住民がストーリーを共有し、手工芸活動に参加し、OpenChat で議論することで組織に感情的共鳴や創造的な貢献といったユニークな価値リソースを提供した。一方で、SiriusCat は活動のデザインとサービス提供を通じて住民の主体性を引き出した。

この理論の中心概念であるリソース統合と価値創出の双方向性は、SiriusCat のサービス活動において住民を受動的な受益者として捉えるのではなく、リソース共有と協働の主体として位置づける設計理念と一致した。

限界：

S-D Logic は価値共創を論じる際、主に認知的および機能的価値に焦点を当てており、参加者の感情価値や社会的価値に関する具体的な操作指針が不足している。本研究では、感情的共鳴が住民の継続的参加意欲を促す鍵であることが確認されたが、この種のソフトな価値に対する理論的支援は弱かった。

S-D Logic は本研究において主にオフライン活動に焦点を当てており、OpenChat などのオンラインコミュニティにおける価値維持について明確なガイドラインを

提供していない。例えば、オンライン議論を通じて住民がどのようにリソースと感情を継続的に提供するかについての方向性は、さらに探求が必要である。

4.3.2 第三空間理論の適用性評価

利点：

第三空間理論は、中立的、開放的、平等な場の特性を強調しており、SiriusCatの活動において図書館やコミュニティセンターといった会場選択に反映されている。これらの場所はアクセスが容易で、住民にリラックスした雰囲気を提供し、交流とインタラクションのための良好なプラットフォームとなった。

この理論は、第三空間が自由な共有や社会的つながりの場であるべきことを強調している。本研究では、手工芸活動やストーリーシェアリングセッションを通じて、住民間の社会的インタラクションやコミュニティの凝集性が強化されたことが確認された。

限界：

第三空間理論は、場の特性が即時的な効果をもたらす点には有効だが、長期的なコミュニティ価値生成をどのように支援するかについての具体的な説明が不足している。例えば、本研究では参加者のコミュニティ帰属意識が活動後も向上したが、この帰属意識を長期的に維持する方法についてはさらなる検討が必要である。

第三空間理論は主に物理的な空間の特性に基づいており、OpenChatなどオンラインのインタラクション場面には適用が難しい。本研究では、オンラインプラットフォームが短期的には交流を促進したものの、物理的場と同様に強い社会的結びつきを提供することは困難であることが確認された。

4.3.3 理論の統合評価

S-D Logicと第三空間理論は互いに補完的な特性を持つ。S-D Logicは価値共創プロセスの体系的な分析フレームワークを提供し、第三空間理論はオフライン活

動の場のデザインと社会的インタラクションを強化する視点を提供した。しかし、両理論を統合して適用するには、さらなる調整と深化が必要である。

統合的な利点：

S-D Logic のインタラクションフレームワークと第三空間理論の社会的場の特性が組み合わさることで、活動設計が価値創造プロセスに注力しながら、参加者にとって快適で参加しやすい環境を構築することが可能となった。

両理論を統合することで、本研究は認知、情感、行動、社会、ブランドの 5 つの価値次元を網羅的に評価でき、サービスデザインにおける重要な価値領域を包括的にカバーすることができた。

統合的な課題：

両理論は主にオフライン活動に適しており、OpenChat などのオンラインプラットフォームにおける価値維持に関する十分な理論的支援を提供していない。即時的な効果評価には優れているが、活動がコミュニティに与える長期的な影響を分析する能力は限定的である。

4.4. 結論

本章では、観察データおよび S-D Logic（価値共創理論）の枠組みを基に、SiriusCat のオンライン活動（LINE OpenChat）とオフライン活動（住民参加型ワークショップ）の連携を通じた価値共創の成果について検証した。本研究の結果、LINE OpenChat を活用した即時性の高い情報共有は、住民への活動内容の透明性を向上させるとともに、活動への関心喚起と初期的な参加動機付けにおいて重要な役割を果たしたことが明らかとなった。一方、オフライン活動においては、住民間の直接的な対話と協働が感情的価値や社会的価値の深化に寄与し、特にワークショップ形式の活動では、住民自身が主体的に活動に関与することで、活動への愛着と継続的な参加意欲を高める効果が確認された。また、オンライン活動が

興味喚起の入り口として機能し、オフライン活動が住民の深い関与を促進するという双方の活動の相互補完的な連携が、活動の持続可能性を支える鍵となることも示された。

さらに、地域社会における価値共創のプロセスにおいて、住民が受動的な活動の受益者ではなく、組織と共にリソースを統合し価値を創出する主体的な存在として機能していることが観察された。これにより、SiriusCat の活動は単なる地域猫保護に留まらず、住民間および住民と NPO 間の信頼構築、地域社会の結束力の向上、そして地域活動に対する新たなブランド価値の創出に寄与する可能性を示している。一方で、情報アクセスにおける高齢者層や SNS 非利用者への対応、活動リソースの効率的な分配といった課題も明らかになった。これらの成果と課題は、地域社会の持続可能な発展に向けた SiriusCat の活動設計の方向性を示唆するものであるといえる。

第 5 章
結　　論

5.1. 研究目的と成果の要約

本研究では、地域猫活動を行う一般社団法人「SiriusCat」の活動において、SNS（LINE OpenChat）と住民参加型活動（ワークショップ）の相互連携が、NPO 活動の透明性向上、住民間および住民と NPO 間の信頼構築、持続可能な活動基盤の形成にどのように寄与するかを検証することを目的とした。サービス主導論（S-D Logic）を理論的枠組みとし、観察データや住民からのフィードバックを基に、価値共創の 4 つの次元（認知価値、情感価値、社会価値、ブランド価値）における成果を分析した。結果として、LINE OpenChat の即時的な情報共有は活動への関心を引き出し、オフラインでの住民参加型ワークショップが住民の深い関与と愛着の形成を促進することが確認された。また、オンラインとオフラインの活動を効果的に連携させることで、NPO の活動が地域社会における結束力や信頼性を高めることが示唆された。

さらに、本研究は地域猫活動の枠組みを超えて、住民との価値共創プロセスを設計する方法に新たな知見を提供した。住民が活動の単なる受益者ではなく、NPO と協働して価値を創出する主体として機能することが、活動の持続可能性を高める鍵であることを明らかにした。この点において、本研究は既存の地域猫活動や住民参加型活動の先行研究を補完し、SNS を活用した住民の巻き込み方や、オンラインとオフラインの統合的な活動設計の可能性を示したと言える。

5.2. 研究の意義と貢献

本研究の社会的意義は、地域猫活動という特定の文脈を超え、地域社会全体の持続可能な発展への貢献を示す点にある。活動を通じて住民間の信頼関係が強化されるだけでなく、NPO が地域課題の解決において中心的な役割を果たしうることを具体的に示した。さらに、SNS の活用は従来の地域活動の制約を克服し、より広範な層に情報を届ける手段として可能性を示した。しかし、高齢者層や SNS 未利用者への情報提供の方法については課題が残されており、地域住民全体への包括的なアプローチが今後求められる。

5.3. 今後の課題と展望

本研究にはいくつかの制約が存在する。第一に、LINE OpenChat とワークショップに焦点を当てたが、他の SNS プラットフォームや異なる活動形式については十分に検討できなかった。第二に、活動の長期的な影響や、他地域への適用可能性についてのデータが不足している。また、NPO のリソース不足により、すべての住民層への細やかな対応が困難であった点も課題として挙げられる。今後の研究では、これらの課題を克服するために、異なるデジタルツールの活用や、多様な住民層に対応する活動形式を検討することが必要である。また、行政や他 NPO との連携を強化し、地域猫活動を地域全体で支える仕組みを構築することで、活動の持続可能性をさらに向上させることが期待される。

本研究は、地域社会の課題解決や住民参加型活動の発展において重要な示唆を提供するものであり、今後もさらに多角的なアプローチを通じて、新たな地域社会の価値創出を目指した研究を続ける必要がある。

謝　　辞

本研究の完成にあたり、多くの方々のご指導とご支援を賜りました。ここに深く感謝の意を表します。

主指導教員の**佐藤千尋准教授**には、研究計画の立案からデータ分析、論文執筆に至るまで、一貫して多大なるご指導をいただきました。その幅広い学識と具体的なアドバイスにより、研究の進行に確固たる指針を得ることができました。また、副指導教員の**Dunya Donna Chen 准教授**には、研究テーマの意義や分析手法について多くの貴重な助言をいただきました。お二人の先生のご指導なしには、本研究をここまで進めることはできませんでした。心より感謝申し上げます。

本研究は昭島市を対象として行われ、多くの関係者や団体のご協力を得て実施されました。この場を借りて、調査や資料収集の機会を提供してくださった昭島市役所の皆様に御礼申し上げます。特に、地域猫活動における行政的な役割や課題について丁寧にご説明いただき、研究の重要な基盤となる情報をいただきました。

また、地域での実践的な活動についての知見を共有してくださった**フードバンク昭島**やその他の NPO の皆様にも感謝いたします。皆様の活動に触れる中で、地域猫保護活動が持つ可能性と課題について、より深い理解を得ることができました。

そして、何よりも本研究の中心的なパートナーである**一般社団法人シリウスキャット（Sirius Cat Organization）**の皆様には、心より感謝申し上げます。活動現場へのアクセス、活動の背景やプロセスの共有、調査への協力を惜しみなく提供してくださり、研究の質を大きく高めていただきました。特に、住民参加型活動の現場で見せていただいた皆様の真摯な取り組みは、研究全体の中で最も重要な要素となりました。

本研究を進めるにあたり、学内で多くの先生方や同級生からも温かいご支援をいただきました。日々の研究生活の中で議論や励ましを共有してくださった同級

生の皆様には、多大な感謝を申し上げます。皆様との交流が研究への意欲を支える大きな力となりました。

最後に、これまで私を支え続けてくれた家族や友人の存在にも深く感謝しています。特に研究の難所で悩んでいた際には、その励ましや支援が何よりの支えとなりました。本研究を支えてくださった全ての方々に、心より感謝申し上げます。この成果が、地域猫活動や地域 NPO の持続可能な発展に少しでも寄与することを切に願っております。

参 考 文 献

[1] 鈴木美貴. 住民主体性の視点における福祉活動・運動の変遷― 明治初期から現代まで―. 立正社会福祉研究, Vol. 25, No. 39, pp. 27–38, 2023.

[2] 坂本佳世. 市民活動におけるコミュニティ・エンパワメントに関する文献レビュー. 地域情報研究: 立命館大学地域情報研究所紀要, No. 13, pp. 120–132, 2024.

[3] 箕輪さくほか. 野良猫問題に対する行政の関与. 自治総研, Vol. 46, No. 503, pp. 57–71, 2020.

[4] 猿渡壮, サルワタリタケシ. NPO のメンバー構成と組織運営: ボランティア型・就労型・混合型の比較を通じて. PhD thesis, Doshisha University, 2020.

[5] 盧承毅, 大寺亮ほか. 効果的な tnr のためのノラ猫情報管理システム. 第 85 回全国大会講演論文集, Vol. 2023, No. 1, pp. 663–664, 2023.

[6] 環境省:動物愛護管理行政事務提要. URL: https://www.env.go.jp/nature/dobutsu/aigo/2_data/statistics/gyosei-jimu.html.

[7] Elizabeth B.-N. Sanders and Pieter Jan Stappers. Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*, Vol. 4, No. 1, pp. 5–18, 2008. URL: https://doi.org/10.1080/15710880701875068, arXiv:https://doi.org/10.1080/15710880701875068, doi:10.1080/15710880701875068.

[8] 中川紗智. 動物の保護活動における参加者の意識と活動の持続性. 日本地理学会発表要旨集, Vol. 2023a, p. 132, 2023. doi:10.14866/ajg.2023a.0_132.

[9] S M Nazmuz Sakib. The role of social media in marketing of non-profit organizations. SocArXiv he3ms, Center for Open Science, April 2022. URL: https://ideas.repec.org/p/osf/socarx/he3ms.html, doi:10.31219/osf.io/he3ms.

[10] 塚本善弘, 昆野里菜. 保護猫の飼育・認知状況と譲渡普及: アンケート結果を中心とした考察. PhD thesis, Iwate University, 2022.

[11] 友岡邦之, トモオカクニユキ. 地域振興団体における領域横断性と 「中庸のネットワーク」: 群馬県の事例にみる新しい組織論的特性の分析. 地域政策研究, Vol. 17, No. 4, pp. 19–31, 2015.

[12] 昆野里菜, 塚本善弘. 行政-市民協働に基づく保護猫譲渡促進: 先進地域での取り組みを中心とした事例分析. PhD thesis, Iwate University, 2022.

[13] 加藤謙介. 『地域猫』活動における「対話」の構築過程. ボランティア学研究, Vol. 6, pp. 49–69, 2006. doi:10.24800/isvsjapan.6.0_49.

[14] C.K. Prahalad and Venkat Ramaswamy. Co-creating unique value with customers. *Strategy Leadership*, Vol. 32, pp. 4–9, 06 2004. doi:10.1108/10878570410699249.

[15] Erling Björgvinsson, Pelle Ehn, and Per-Anders Hillgren. Design things and design thinking: Contemporary participatory design challenges. *Design Issues*, Vol. 28, pp. 101–116, 2012. URL: https://api.semanticscholar.org/CorpusID:54666697.

[16] Clay Spinuzzi. The methodology of participatory design. *Technical communication*, Vol. 52, No. 2, pp. 163–174, 2005.

[17] Co-lab research. URL: https://co-lab-research.net/tag/living-together/.

[18] 神戸市が『体験型ワークショップ』を開催するみたい。意外と近い「里山」を体感、まちの再整備や災害への備えを神戸市職員が解説, 2024. URL: https://kobe-journal.com/archives/9654425772.html.

[19] 昭島市総合基本計画審議会. 第五次昭島市基本計画素案, 2022. URL: https://www.city.akishima.lg.jp/s004/020/020/040/010/060/50.pdf.

[20] Liam J Bannon and Pelle Ehn. Design: design matters in participatory design. In *Routledge international handbook of participatory design*, pp. 37–63. Routledge, 2012.

[21] Marc Stickdorn, Markus Edgar Hormess, Adam Lawrence, and Jakob Schneider. *This is service design doing.* " O'Reilly Media, Inc.", 2018.

[22] Mark S. Rosenbaum. Return on community for consumers and service establishments. *Journal of Service Research*, Vol. 11, No. 2, pp. 179–196, 2008. URL: https://doi.org/10.1177/1094670508324298, arXiv:https://doi.org/10.1177/1094670508324298, doi:10.1177/1094670508324298.