産総研

Human Augmentation Research Center
人間拡張研究センター

当事者との共創に向けた対話の場のデザインのための実践と分析

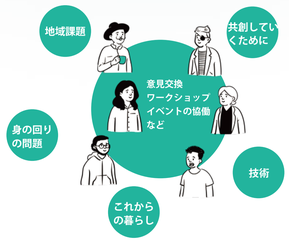
大浦　楓子
サービス価値拡張研究チーム

**地域課題の解決や地域の将来に向けたデザインを考えていく際に、開発者と当事者である地域住人がともに創り上げていく枠組みが重要視されつつある。
自身の研究では、市民との共創における実践や、対話の場の分析を通して、共創のためのデザインプロセス や手法、対話の場のデザインに繋げることを目指している。**

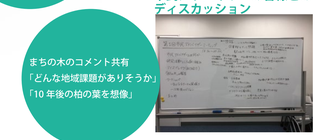
柏の葉周辺地域の市民との共創を目指した”産総研柏の葉市民アドバイザー”の取り組み

共創に向けた市民との対話の場づくりの実践

産総研の「技術を社会へ橋渡しする」という理念のもと、「人に寄り添い、人を高める」技術の研究開発に向けて、柏の葉および周辺地域にお住まい、お勤めの「市民アドバイザー」の皆様と、地域課題やこれからの技術のあり方について共に考える取り組みを行っています。



地域課題の探索



様々な社会課題や技術についてディスカッション

オンラインお茶飲み会　2020.5 ~（隔週程度で開催）

毎回様々なテーマで話し合いやワークを行うオンラインお茶飲み会を定期的に開催しています。

それぞれのテーマに触れながら、これからの生活や仕事のあり方について考えるきっかけに。

様々なディスカッションテーマ

初回 5/22 コロナ状況での気づき	6/5 新しい生活へのチャレンジ	6/19 接触確認アプリとこれからの生活	
7/3 遠隔エンターテイメントとこれからのエンタメ体験	7/17 遠隔での不便や煩わしさ	7/31 これからの介護技術	
8/28 お試しオンライン旅行	9/11 バーチャルツアー柏の葉	10/9 産総研デザインスクール体験	※テーマのリクエストも随時募集しています

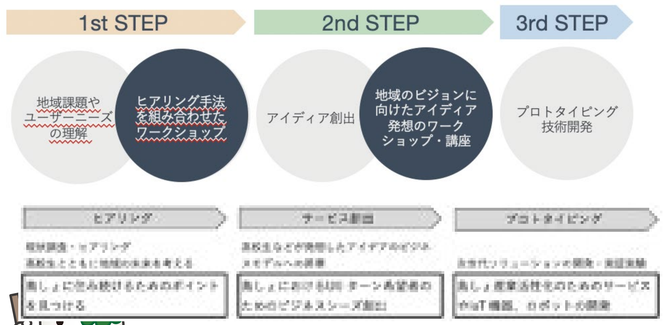
アイディアのプレ体験

定期お茶会の中で出てきたアイディアを実際に挑戦してみました

島しょ地域で高校生を巻き込んだ地域ビジョンに向けたサービス創出

地域の課題解決を目的とした市民との共創において、意図に応じて異なる世代を巻き込むアプローチがしばしば取り入れられる。
本プロジェクトでは、地域のこれからを担う将来世代として地域の高校生を巻き込んだ共創として、地域の将来ビジョンのための新しいサービス創出に取り組んだ。

当事者を巻き込んだ参加型デザインとデザインプロセス



ユーザーニーズを抽出するためのヒアリング手法の実践的検証

	生活行動の拠点マッピング	ペルソナ・生活シーンの書き出し	デプスインタビュー
具体内容	地域の生活状況理解のためのカテゴリとして、「買い物」、「食事」、「公的サービス」、「趣味/遊び場」、「病院」の５つのカテゴリを仮説的に設定した（以下生活カテゴリとする）。各生活カテゴリ別に利用する場所やサービスを地図上に書き出してもらった。マップはそれぞれ分けて作成したので、5地区×５カテゴリで25枚のマップが作成された。	代表的な生活者モデルとして、「坂下（若者・大人・高齢者）」、「坂上（若者・大人・高齢者）」、「実吉（若者・大人・高齢者）」のペルソナとエクスペリエンスモデル（計9つ）が作成された。各ペルソナの生活状況を表すために、１日の生活をエクスペリエンスモデルとして書き出した。さらに問題点について話し合い、プレゼンテーションが行われた。	それぞれの地区の印象や、移動や買い物の実情などについて、高校生に対してインタビューを行った。インタビューは他の参加者もいる中で行われ、全体で１時間程度であった。
回収されたマテリアル、実施の様子			
聞き出された地域のコンテクスト	各カテゴリのサービス機能が５つの地区にどのように分布しているかがマップにされた。地域の全体像と地区毎の機能の違いも語られた。		地域への認識に関して個人個人の体験や見解が述べられた。 • どの地区に住みたいか（どのような順番で？などその理由含む） • 観光地化してほしいか、地元感を残していきたいか • 地域生活での買い物や食事はどうか • 将来的に地域がどうなってほしいか • 都心に出たら（地域を出たら）いい生活が待っていると思うか　など

創発を促す対話の場づくりに向けて　～ワークショップの会話分析～

創発　二者以上のやりとりにより、気づきやアイディアが生み出されること

アプローチ

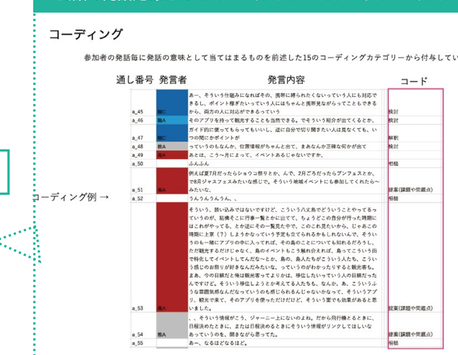
地域課題に対する未来志向型のデザイン提案に関するワークショップを実施。
２グループでの対話における、

約１時間のアイディアディスカッション

参加者の発言傾向や共創のプロセスの観察

討議内容を音声データとして収集し会話分析

会話の発話記録を15のコーディングカテゴリーでコーディング



これらの観察と分析から参加者の発話の特徴を明らかにし、役割を抽出する。

定量的な特徴　　定性的な特徴

	話者コード	発話特徴（コード）	発言の傾向
A班	職A	グループ内における発言ターン数は30.1%と最も多く、特に[検討]や[解釈]の出現率が高い（職Aの発言内で[検討]が占める割合は16.4%、[解釈]は13.8%）。また、[提案(課題や問題点)]もやや多い。（グループ内での[提案(課題や問題点)]の全体数における職Aの占める割合は41.2%）	他者に意見を伺ったりして、リードを取っていた。全体的にバランス良く発言しており、提案も積極的に行っていた。否定的な発言はあまりせず、他者の意見を肯定し検討を促す傾向にあった。
	職B	グループ内における発言ターン数は9.4%とやや少なく、[相槌]が多い（職Bの発言内で[相槌]が占める割合は58.3%）。[検討]4回、[解釈]2回、[質問(深掘りや確認)]2回、と数回発言が見られる。	前半は様子を伺っており、主に相槌のみで反応を示していた。
	職C	職Aに次いで発言量が多く、グループ内における発言ターン数は29.1%であった。特に[検討]の出現率が高く、職Aの発言内で[検討]が占める割合は30.6%であった。[連想]や[解釈]に関する発言も多い（[連想]9回、[解釈]10回）。	他者に意見を伺ったり、解釈や検討に関する発言が多く見られた。他者への同調も多く見られた。職Aに次いで所々リードしているのが伺えた。
	職D	グループ内における発言ターン数は14.7%と３番目に多い。[検討]、[情報提供(島の状況)]が多い。（職Dの発言内で[検討]が占める割合は32.1%、[情報提供(島の状況)]は25.0%）	序盤は様子を伺っており、主に相槌のみで反応を示していたが、中盤以降は検討や情報提供といった発言を通して持論を示していた。
	職E	グループ内における発言ターン数は3.4%と少なめ。主に[検討]、[情報提供(島の状況)]に関する発言で構成されている。（職Eの発言内で[検討]と[情報提供(島の状況)]が占める割合はともに38.5%）	序盤は様子を伺っていたが、後半は自身の体験を通した島の状況についての発言が目立った。全体的に見ると発言は少なめであった。
	高A	途中参加のため、発言ターン数は３回と少ない。そのうち２回は[提案(課題や問題点)]であった。	持論をしっかり持ち、提案内容に関する[検討]意見と新しい[提案]を組付けて発言していた。
	大A	発言ターン数は０回。発言は見られなかった。	主に記録作業を行い、所々相槌を示していた。
	大B	発言ターン数は1回。[情報提供(島の状況)]が1回であった。	体験を通した発言が見られた。全体としての発言数は少ない。
	教A	グループ内における発言ターン数は10.2%だが、途中参加であったため、参加中の発言量は多かったといえる。教Aの発言内で占める割合は多いのは、[情報提供(島の状況)]20.5%、[検討]15.4%、[連想]15.4%であった。	提案内容に対して持論を持った発言を示しており、また、話し合いの方針提案や他者に情報提供を促進するような発言も見られた。
	教B	発言ターン数は5回。[相槌]を除くと[質問(深掘りや確認)]が1回であった。	終始様子を伺っており、所々相槌を示していた。
	教C	発言ターン数は1回。[情報提供(島の状況)]が1回であった。	終始様子を伺っており、所々相槌を示していた。

発言特徴から見出された役割

共創過程に重要な機能を示したものを抽出

発言特徴

地域の実情や具体的な体験など、地域の現状理解につながる情報を提供する。 また、問いかけや質問により他のメンバーにそのような情報の提供を催促する。 職A(A班)、職F(B班)、高B(B班) **情報提供者・探究者**	共有化された情報、あるいは自身の体験や認識をもとに、課題を導き出したり既出した問題の再解釈を行う。 職A(A班)、高A(A班)、職F(B班)、高B(B班)、教A(A班/B班) **問題提起者**
問題や課題に対して解決するための仮説を提案する。解決指針やアイディアなど。解決指針をもとにアイディアを具体化したり、具体アイディアの検討に対し、仮説の変形を試みる。 職A(A班)、高A(A班)、職F(B班)、高B(B班)、教D(B班) **仮説提案者**	具体アイディアに対し、実現性や技術的可能性などの妥当性について検討すべき要件を提起する。 職D、職F **検討要件提示者**
技術的あるいは学術的な枠組みからのアドバイスを行う。技術的な知識の提供や学術的な問題の捉え方などの発言をする。 教A(B班)、教B(B班)、教D(B班) **技術的助言者**	技術的あるいは学術的な枠組みからのアドバイスを行う。技術的な知識の提供や学術的な問題の捉え方などの発言をする。 教A(B班)、教B(B班)、教D(B班) **方向性指摘者**

討議過程において重要な機能を示す役割として６つの役割が抽出された。

連絡先：情報・人間工学領域研究戦略部
ith-liaison-ml@aist.go.jp