

リビングラボにおける初期構想段階のステークホルダー間の関係分析

関西大学 学生会員 ○岡村 雄介
 関西大学 非会員 沙海 拓真
 関西大学 正会員 北詰 恵一

1. 背景と目的

企業が新しいアイデアや技術に基づく研究開発を進める際、独自の限られた範囲のものを超えた研究リソースを求めて開発プロセスをオープンにし、複数のステークホルダー間で取り組むオープンイノベーションが注目されている。また、行政が多様で新しい政策を立案・実施する際、初期構想段階から外部の産官学民に参画してもらうほうが有効に機能すると考えられるようになった。一方で、市民の健康に対する意識が向上しており、直接的な健康政策だけでなく、幅広い意味での健康をまちづくりのキーワードに取り入れ、産官学民の連携を基にした新しい政策手法で進めるべきであると考えられるようになった。

そこで本研究は、その手法のひとつとして関心が集まるリビングラボに着目し、健康まちづくりをテーマとした効果的なリビングラボの方法論を対象とする。中でも、異なる思惑を持つ産官学民が有効な議論をするためのステークホルダー間の関係分析に注目する。既存研究では、ステークホルダー間の関係性を評価する必要性について言及されているが、評価項目とツールが示されているだけで、具体的に評価する方法が明確でない。そこで、ステークホルダー間の関係を分析できる評価手法の開発を目的とする。

2. 既存のステークホルダー関係の評価手法

AccountAbility (2018)¹⁾ は、1995 年以来、企業、非営利団体、政府が、倫理、環境、社会、ガバナンスの各側面から説明責任を果たすことを支援してきた組織である。最新の AA1000AP (2018 年版) の目的は、アカウンタビリティとサステナビリティに関する評価、管理、改善、公開のための国際的な実践指針を提供することであった。この中には、その指針として、① **Inclusivity** : 取組のテーマ設定と戦略的な対応策の策定にステークホルダーの参加を可能とし、自らが影響を与える人々と、自らに影響を与える人々

に対して説明責任を果たすこと、② **Materiality** : パフォーマンスに実質的な影響を与える重要性の高いトピックを特定し、優先順位をつけること、③ **Responsiveness** : ステークホルダー間のコミュニケーションを通じてタイムリーかつ適切に対応すること、④ **Impact** : 経済、環境、社会、ステークホルダー、または組織自体に及ぼす多様な影響の度合い、が示されている。

Taylor (2019)²⁾ は、共有価値を生み出す方法を、次の 5 つのステップで説明している。① **ENGAGEMENT STRATEGY** : 将来のエンゲージメントのビジョンと狙いのレベルを設定し、過去のエンゲージメントを見直すこと、② **STAKEHOLDER MAPPING** : ステークホルダーを特定し、優先順位をつけるための基準を定義し、エンゲージメントメカニズムを選択すること、③ **PREPARATION** : 長期的な目標に焦点を当て、活動のためのロジスティックを決定し、ルールを設定すること、④ **ENGAGEMENT** : エンゲージメント自体を実施し、ステークホルダーの公平な貢献を確保し、優先事項に集中しながら緊張感を和らげること、⑤ **ACTION PLAN** : フィードバックから、アクションを決定し、目標を再検討し、フォローアップと将来のエンゲージメントのための次のステップを計画する。

このような評価指針は、一般的なワークショップにおけるもので、本研究がターゲットとする健康まちづくりをテーマとしてリビングラボの評価としては、集約統合が必要である。人々の個人的な関心と公的な要素を含むまちづくりの両立が求められる点、自分だけでなく関係の深い他者への責任が必要な点、多様なステークホルダー間の調整能力が求められる点、精神性や共創のステップに信頼が求められる点などを考慮し、協力度、責任度、能力度、信頼度に集約統合して、本研究を進めることとする。

キーワード：リビングラボ、ステークホルダーエンゲージメント、ワークショップ

連絡先：大阪府吹田市山手町 3 丁目 3 番 35 号 関西大学 TEL 06-6368-1121

3. 実際の研究会への協力度評価適用

1) 適用評価の概要

本稿では、2で整理したもののうち協力度に着目し、実際の研究会への評価適用を行った。

適用対象は、吹田市における新しい公園のあり方を検討する「パークウェルビーイング構想研究会」であり、公園を活用した自身のサービス事例を展開したい「企業A」、市公園を維持管理する「土木部公園みどり室」、官に属する組織ではあるが利用者相談を通じてそのニーズをよく把握している「千里花とみどりの情報センター」、公園政策に学術的なアイデアの実装を目指す「関西大学」によって構成される。研究会は、3回（2020年10月1日、11月12日、12月22日）行われており、実質的な議論が行われた2回目、3回目を対象とする。

2) 協力度評価のための抽出語リスト分析

研究会の議事録から各ステークホルダーの発言した単語の数え上げと、他のステークホルダーの主張内容との関連に着目し内容分析を行った。

表1 各ステークホルダーの抽出語リスト分析

ステークホルダー	第2回と第3回の研究会の比較 第3回で変化した事
企業A（産）	・研究会の課題である公園・健康についての発言が増えた。 ・アイデアという単語が多く用いられ、併せてその内容が具体的になった。そして、それらが、企業A自身が提供したいサービスに関する言葉と併せて用いられた。
千里花とみどりの情報センター（官）	・発言単語数が多くなり、増えた割合に対し、単語種類が増えた割合が多い。「資源」、「日常」などの特定の単語を多く言うのではなく、議論内容にあった様々な単語を発言した。 ・企業Aに関する言葉が増えた。
吹田市土木部公園みどり室（官）	・課題・解決というような具体的な案を伴って用いる単語が増えた。 ・公園施設活用を中心に言及していたが、公園と併せて企業Aが提供するサービスに関連する施設について言及するようになった。
関西大学（学）	・吹田市のインフラに関する話題を中心に話していたが、市民のために何をすべきかについて話すようになった。 ・企業Aに関する言葉が増えた。

表1に示すように、当初は各ステークホルダーがそれぞれの参加意図に基づいた発言を行っていくが、次第にそれぞれのステークホルダーの発言意図と自身の発言内容を併せて行うようになり、特に、企業Aの意図を踏まえながら、研究会全体の目標に向かおうとするプロセスを伺い知ることができた。

4. まとめ

リビングラボは、新しい政策技術などを比較的上流の構想段階から、産官学民のコミュニケーションによって検討していく手法であり、そのプロセスの早い段階で求められるのがステークホルダーエンゲージメントである。ワークショップ等で見られるアイズブレイクという側面だけでなく、互いの主張内容や意図の共有、自身の狙いとの融合を目指す発言、ワークショップ全体の狙いとの整合などを踏まえたパフォーマンスが要求される。従来は、評価者が、ワークショップの経緯や成果を見て、定性的・総括的にそのパフォーマンスを評価してきたが、議事録等からの単語ひとつひとつの数え上げてと関連分析を行うことで、例えば、本稿で着目した協力度に対する具体的なパフォーマンス評価を行うことができた。抽出語リスト分析を行うことにより、各ステークホルダーが「何について重きを置いているか」、「何を望んでいるか」などを明らかにすることができた。

なお、今回の研究会はコロナ禍で市民の参加ができない状態で行われており、市民参加による影響を考える必要がある。さらに、他の指針に対する、より定量的、可視化可能な手法を開発し、有効性を検証することが求められる。リビングラボの他の進んだ段階での価値創造手法の評価手法も必要であり、ファシリテーターのパフォーマンスやプロセスデザインの評価体系の構築も必要であると考えている。

謝辞

本研究は、（独）環境再生保全機構の環境研究総合推進費（JPMEERF20191005）により実施したものの一部である。ここに記して謝意を表したい。

参考文献

1) AccountAbility: AA1000 AccountAbility Principles, 2018.
2) Taylor, A. and Bancelhon, C.: Five-Step Approach to Stakeholder Engagement, BSR (Business for Social Responsibility) , 2019.