日本人の心理特性を考慮したリビングラボワークショップのファシリテーターマニュアルの提案

関西大学　学生会員　○久保田　圭悟
関西大学　正会員　北詰　恵一

１．目的

企業は，その時代の社会や人々のニーズにマッチした，新しい製品やサービスの開発を行う必要があり，分野横断的なイノベーションの創造が求められている．このような背景から，注目を集めているのが Living Lab（以下リビングラボ）というオープンイノベーション手法である．そして，まちづくり政策のような新しいアプローチによる公共政策立案にもこの手法は有効であり，健康まちづくりや社会福祉政策がリビングラボの主要なテーマとなっている．この手法には，市民・研究者・自治体・企業など様々なステークホルダーが開発の上流段階から参加するという特徴があるが，それを成功に導くためには，方法論の本質に関する理解を深めた上で，日本文化や組織風土に合わせて，適切にカスタマイズしながら，適用することが重要になる[1),2)]．また，一口に「リビングラボに関する知識」といってもその意味は非常に広義であるため，本研究では，共創活動，特にワークショップにフォーカスし，そのファシリテーターマニュアルに着目する．そして，日本仕様にカスタマイズするために，日本人の心理特性を考慮し，「日本人の心理特性を考慮した際のリビングラボにおけるワークショップのファシリテーターマニュアル」を作成，提案することを目的とする．

２．研究の方法

本研究では，既存研究の整理ののち，リビングラボ経験者へのアンケート，マニュアルのプロトタイプの作成，同経験者へのヒアリング，それらのフィードバックを踏まえた修正，という順序で研究を行った．

・既存研究の整理は，リビングラボの事例，日本人の心理特性[3)]，ワークショップのファシリテーションの３つの視点によって行い，特に，新しい価値を生み出すワークショップにおいて日本人の心理が障害となり，ファシリテーションの重要な要素となる点を抽出した．

・リビングラボ経験者へのアンケート調査は，マニュアルのプロトタイプ作成の前のプレサーベイとして，日本人の心理特性がワークショップにおいて実際にどのように影響するかを詳しく調査することを目的に，日本でのリビングラボの実態に詳しい経験者に対して実施した．自由記述形式で行い，実際のワークショップでの参加者のマイナスな言動に関して，質問項目を設けた．回答から得られた言動の多くは，日本人の心理的な特性が要因で苦労し，ファシリテーションとして重点を置くべき点が多く含まれていた．

・マニュアルのプロトタイプ作成は，既存研究から得られるいくつかのプロセス体系から，日本仕様として価値創造段階を明示的に扱ったプロセスを整理し（図１），各段階で留意するべき点について取り上げた．

・経験者から得たフィードバックとマニュアルのアップデートは，プロトタイプに関して得たフィードバックの内容を踏まえて再検討し，マニュアルのアップデートを行った．

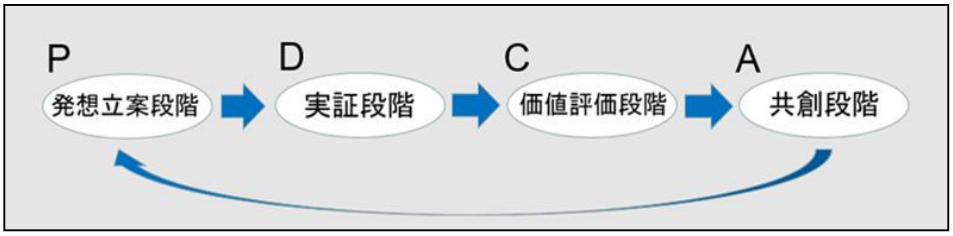

図１　PDCA サイクルの観点で考えたリビングラボのプロセス（以下 PDCA プロセス）

キーワード　リビングラボ，ワークショップ，日本人の心理特性
連絡先　〒564-8680　大阪府吹田市山手町３丁目３番 35 号　関西大学大学院理工学研究科　ＴＥＬ06-6368-0892

© Japan Society of Civil Engineers

３．結果

ファシリテーターマニュアルに盛り込むべき次の要素を整理し，図２に示すように実際に作成した．

- リビングラボのプロセスの初期段階では，日本人はその心理特性から，意見交換の際に発言を控えてしまうため，自由議論ではなくブレインストーミングや強制発想法等を用いたワークをプログラム取り入れ，アイデアや意見がまずは発散するような仕組みを試みることが望ましく，後に集約を図ればよい．
- 日本人は人との関わりの中ではじめて自分を出す特徴を持つため，リビングラボではない通常のワークショップと比べて，これまでの地域組織の活用や共通理解を早い段階から促すような仲間意識の醸成に関する工夫が必要である．
- 日本人は，地位・年齢などの社会的なバイアスに影響を受けやすく，グループワークの際に発言を控えてしまうケースがある．そのため，ファシリテーターは，発言の少ない参加者の手助け・少数意見の尊重などをする必要がある．

目　次

第１章　実践編
　1　序論
　2　リビングラボにおけるワークショップデザイン
　　2.1　リビングラボ
　　2.2　ワークショップ，ファシリテーターとは
　　2.3　リビングラボＷＳのファシリテーターの留意点
　3　リビングラボの各プロセスにおけるワークショップデザインの指針
　　3.1　発想立案段階
　　3.2　実証段階
　　3.3　価値評価段階
　　3.4　共創段階
第２章　理論編
　1　ワークショップの生産性に影響を与える可能性のある
　　日本人の心理特性
　2　専門家へのアンケートの結果

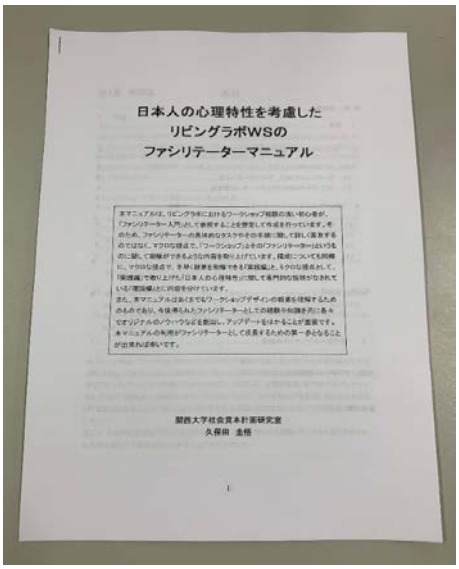

図２　リビングラボワークショップのためのファシリテーターマニュアル

４．結論

本研究では，日本人の心理特性を考慮したリビングラボワークショップのファシリテーターマニュアルを作成した．ワークショップの早い段階では，意見が発散することも想定した自由な発言を促し，それまでに醸成された共通認識のあるグループネットワークを一方で活かしながら，社会階層にこだわらないファシリテーションを行う手順を示したものとなっている．また，マニュアルの利用者を想定した意見交換により，リビングラボでのワークショップの経験が浅い初心者でも理解が容易なマニュアルの構成となった．今後は，本マニュアルを用いて実際のワークショップを行い，そこで得られたフィードバックなどから，より実践に即したものとなるように内容・構成ともにアップデートを図る必要がある．

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）赤坂文弥，木村篤信：リビングラボの方法論的特徴の分析－日本におけるリビングラボ事例の調査を通じて－，NTT サービスエボリューション研究所，2017.
2）西尾好司:日本における市民参加型共創に関する研究-Living Lab の取り組みから-,研究レポート,No.446 July 2017,富士通総研 経済研究所，2017.
3）平井美佳：「日本人らしさ」についてのステレオタイプ―「一般の日本人」と「自分自身」との差異―，Social Psychology，Vol. 39，No. 2，pp.103-113，1999.

© Japan Society of Civil Engineers