

3 パーソンセンタードデザイン

地域と企業が新しい形で関わり合う リビングラボによる社会課題解決の実践

SDGs、Society5.0などの社会的要請や、企業の新規ビジネス開発の観点から、企業が社会課題解決に取り組む必要性が高まっている。しかし、従来の企業主導によるビジネス開発では、地域や住民の視点での課題解決やビジネス創出は難しく、住民・自治体・企業が共創するリビングラボ^{*1}の手法が注目を集めている。NTT サービスエボリューション研究所（以下、EV研）のイノベティブサービス研究プロジェクトでは、地域と住民の視点で新たな課題を設定し共創による解決を促すアプローチとして、パーソンセンタードリビングラボ^{*2}やデータ循環型リビングラボ^{*3}に取り組んでいる。その手法と具体的な取り組み、および、グローバルな社会実装を目指すオーストラリアとの共同プロジェクトを紹介する。

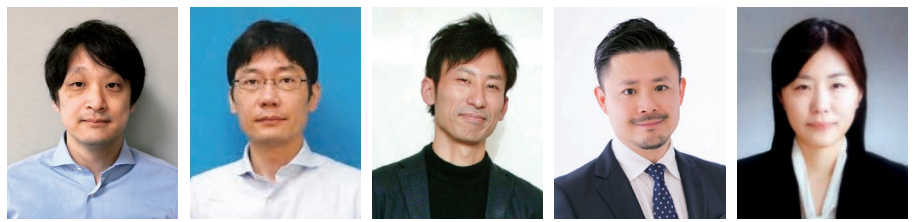
——社会課題解決ビジネスの必要性

高齢化や環境問題などの社会課題が深刻化する中で、NTTグループは中期経営戦略として、パートナーとともに社会的課題の解決に取り組むことを宣言している。NTTに限らず、多くの企業が社会課題解決に取り組む理由には大きく二つある。一つは、社会的要請である。SDGs、Society 5.0などのビジョンが社会的に共有されることで、企業の活動で社会課題への寄与が問われるようになった。もう一つは、企業の新規ビジネス開発の観点である。機能的価値が飽和してきた社会において、ビジネスとして社会に真に意味ある価値を提供することが、企業の存続に必要なとなっている。

——共創の仕組み：リビングラボ

社会的に意味ある価値創出のためには、社会システムとそこに暮らす住民の現状を理解し、地域社会の持続可能性や住民の幸福追求の観点から課題設定する必要がある。

このように書くと当たり前のことのようにだが、本当の意味で地域社会



EV研 イノベティブサービス研究プロジェクト
主幹研究員 西川 嘉樹氏
主幹研究員 深山 篤氏
主任研究員 木村 篤信氏
研究主任 赤坂 文弥氏
研究主任 林 瑞恵氏

や住民の未来に向けて課題設定できている例は少ない。企業は多くの場合、自社の戦略やリソース活用に目が奪われ、自治体は縦割り組織の中で計画された政策を限られた人員で実施することに追われている。

そこで、住民・自治体・企業が共創する仕組みであるリビングラボが、近年、社会課題解決の方法論として注目を浴びている。企業内のビジネ

ス開発プロセスと異なり、住民と関係性を築きながら、住民とともに課題設定やアイデア創出からプロトタイプ検証のサイクルを通して価値を創出し、実生活の中での社会実装を行う。欧州を中心に世界で400以上の取り組みがあるとされており、日本でも経産省・厚労省の事業で活用され、70以上の活動が見られる。

しかし、リビングラボの方法論研究

は途上にあり、その実践も玉石混交である。極端な例では、住民と企業が数時間のワークショップを行い、企業の技術を紹介して住民からフィー

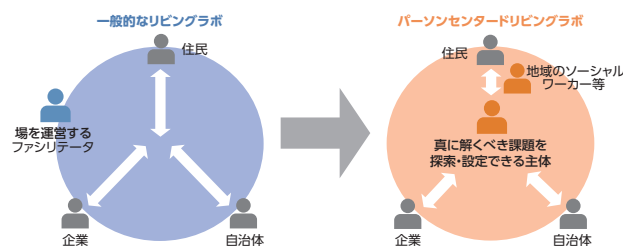


図1 パーソンセンタードリビングラボの特徴

ドバックを得る「リビングラボ」がある。これまで利用者の声を聞いてこなかった企業であれば、この機会は彼らのビジネス開発にとって有益かもしれないが、社会に意味のある価値を生み出すことからは程遠い。

——NTT研究所のアプローチ：パーソンセンタードデザイン

このような現状に対し、EV研では「パーソンセンタード」のアプローチで社会課題解決に取り組んでいる。パーソンセンタードとは、福祉の分野で大切にされている、「どんな人であっても周りとの関係性や場の中でその本人の可能性を引き出され、その人らしい暮らしをすることができる」とみなす人間の捉え方である。

このような価値観で現代社会やそこに暮らす人々が抱える問題をリフレームし、人々の幸福を追求していくことが、社会課題を解決し、誰もが社会参加できる共生社会の実現に繋がると考えている。

これらの具体的な取り組みとして、地域の社会課題解決とビジネス開発を両立する「パーソンセンタードリビングラボ」と、そこで生まれたプロジェクト「わくわく人生サロン」を紹介する。さらに、地域コミュニティ活性化のための「データ循環型リビングラボ」、最後に社会課題解決ソリューションのグローバルな共創と社会実装を目指す日豪パートナーシップについて紹介する。

——大牟田市・NTT西日本とのパーソンセンタードリビングラボの取り組み

EV研では、福岡県大牟田市、NTT西日本と共同で社会課題解決と

ビジネス開発を両立するパーソンセンタードリビングラボ（図1）の取り組みを進めている。

取り組みのポイントの一つ目は、住民との関係性構築に慣れていて、かつ、住民の暮らしの課題を適切に捉えることができる地域の福祉専門職（例えば、ソーシャルワーカー等）との連携である。

福祉で培われた住民本人（パーソン）を捉える人間観の深さが、本人の幸福追求を指向する新しい課題設定を可能にする。

ポイントの二つ目は、その真に解くべき課題設定の主体となり、住民、自治体と企業の共創を進めていく主体の存在である。大牟田市では、地域社会に意味のある価値を生み出す意思を持った地域関係者が集まり一般社団法人大牟田未来共創センター※⁴を設立した。

大牟田未来共創センター（図2）は、地域社会の持続可能性や住民の幸福追求の観点から中立的な地域のビジョンのために課題を設定し、活動する地域の民間組織である。住民組織・自治体・企業が単独ではコミットできない課題を彼らとの対話の中で見出して設定し、共創を促していく。自治体職員には縦割りの構造を乗り越えて地域のために役立てるよう促し、企業担当者には自組織のイノベーションに繋がる新しい価値を地域の暮らしの中から見出す示唆を示すことで、その地域の住民がその人らしく生きることができる暮らしを見出していく。

具体的には、減便、路線廃止、人

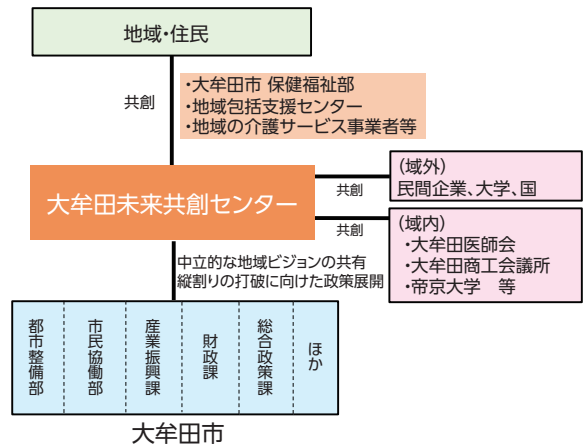


図2 大牟田未来共創センターと住民・自治体・企業等との関係

員不足に悩む「交通」の政策を住民の暮らしを中心にリフレームした「移動」のプロジェクト、建物（ハード）だけでなくコミュニティや生活支援（ソフト）も含めてコンセプト転換した「住まう」プロジェクトなどに取り組んでいる。本稿では、介護予防において、本人が心身の状態をセンサで受動的に「知らされる」ユーザ体験では予防的な行動が促進されない状況を踏まえて、本人が主体的に自分のことを「知ろうとする」ユーザ体験に転換するプロジェクトを紹介する。

——参加者がリラックスして話す「わくわく人生サロン」

一般的に、介護予防の行政施策では、高齢者が要介護状態か、その前段の状態であることを、もの忘れ検診などで早期に発見して、本人に知らせ、予防体操や機能回復訓練、社会参加などを促すことにより、地域の社会保障コスト削減を目指している。しかし、このような方法では、予防に関心がない人や認知症等の疾病の可能性を受け入れることに戸惑いがある人にリーチできず、また、知らされた後も行動の変化が進まない。これは、企業が疾病の早期発見を目的とした

センササービスを提供する場合も同様であり、単純に心身の状態を受動的に「知らされる」だけでは主体的な利用者の行動は生まれない^{※5}。

そこで、どのようなユーザ体験であれば企業のセンササービスが住民の暮らしで活用され、かつ、住民が主体的に社会参加等の行動に向かうことができるのかを模索するために、わくわく人生サロンを企画した。

わくわく人生サロンは、介護予防を直接の目的とはせず、たとえ病気や生きづらさを抱えていても、誰もが持つ潜在能力に着目し、やりたいことや大切にしたいこと等を育んだり気づいたり、それを生かすような道筋を立てる取り組みとなっている。

プログラムでは、65歳以上の要介護認定を受けていない住民を対象としている。前後の時間も含め、参加者が安心した気持ちで、これまでの人生や日々の生活を振り返りながら、自分のことを互いに話して、知らなかった自分に気づいたり、これからの人生に思いを馳せることができる場を提供している。また合わせて、住民の暮らしで活用され得るセンササービスのユーザ体験を調べるため、自宅でのデータ測定とサロンでの振り返りを行った。

このように、参加者が自ら自分の人生を考え、話す機会を持つことで、自分の大切にしたい想いや、やってみたい活動があることに気づき、それが主体的に自分の心身の状態について「知ろうとする」行動に繋がるのである。

——地域コミュニティ活性化のためのデータ循環型リビングラボ

現在の日本社会が抱える課題のひとつに、地域コミュニティの希薄化

がある。横浜市郊外地区(たまプラーザ)では、地域コミュニティ活性化の取り組みを横浜市・東急・NTTドコモと共同で進めている^{※3}。当該地区は、地域コミュニティの活動が比較的活発ではあるものの、若い世代の参加が少なく世代の偏りが生じてきており、地域活動の担い手が少ないという課題があった。

そこで、この課題を解決するためのICTサービスを、住民と共に探索・創出する「データ循環型リビングラボ」を開始した。このリビングラボでは、住民参加の場(共創ワークショップ等)と企業が集中検討する場(サービス企画等)を交互に繰り返す「長期的な共創プロセス」を実践し、住民の課題感・想いと企業の技術を擦り合わせた。さらに、そこで生まれたサービスコンセプトを素早くプロトタイプングし、住民に実生活環境の中で使ってもらいながら、フィードバックを得て、サービスの改善と洗練を行った。昨年度は、このような長期的共創の結果、ローカルな地域情報をインタラクティブに提示し、地域への関心を高めるチャットボットサービス「たまプラボット」を創出し、900名以上に利用されるに至っている。

また本リビングラボでは、たまプラボットを通じて地域データ(住民のボットへの質問内容など)を収集し、住民にフィードバックする「データ循環」の仕組みを組み合わせている。地域のデータを活用することで、住民の新たな気づきや課題意識を引き出すことができ、サービスの改善や住民の主体的な活動につながる。これは従来のリビングラボにはない新たな仕組みであり、今後のスマート社会において、住民主体の課題解

決を実現する上で重要である。

——高齢者の自立した生活をICTで実現する日豪パートナーシップ

社会課題解決のための革新的ICTソリューションのグローバルな共創と社会実装を目指し、高齢化・認知症の増加といった社会課題を共有するオーストラリアとの連携を推進しており、NTT、NTTオーストラリア、ディーキン大学、西シドニー大学の間で、「高齢者が健康で自立し安全な生活を送ることのできる社会」をビジョンとした包括的パートナーシップ協定を2019年度に締結した。

ディーキン大学はAIやVRなどの応用研究と産官学連携による社会実装に実績があり、西シドニー大学は人の脳・行動・発達などの学際的研究機関を持ち、高齢者や認知症を対象に研究している。

今年度は、認知症の当事者が置かれている現状に着目し、認知症があっても尊厳を持ち自分らしく生きられる社会に向けた課題と解決策の探究に日豪で協力して取り組んでいる。

※1 木村, 赤坂,(2018) 社会課題解決に向けたリビングラボの効果と課題, サービスロジー, 5巻, 3号, p. 4-11.

※2 大牟田市、大牟田未来共創センター、NTT西日本、NTTによる地域と住民の視点での統合的な課題設定と社会課題解決に取り組む、新しいリビングラボの方法論
<https://www.ntt.co.jp/news2019/1908/190830a.html>

※3 横浜市、東急電鉄、NTTドコモ、NTTが、住民主体のまちづくりの活動をICT・IoT技術で加速する新たな取り組み「データ循環型のリビングラボ」共同実証実験を開始
<https://www.ntt.co.jp/news2019/1906/190607a.html>

※4 大牟田未来共創センターについての紹介は、Sustainable Smart City Partner Programの記事が詳しい
<https://digital-is-green.jp/initiative/human-centered/001.html>

※5 実際、疾病の早期発見を目的としたセンササービスを開発中の企業が、施設の利用者や地域の住民にサービスを使ってもらえず、大牟田未来共創センターに相談している事例がある