

共助に基づくサービスデザイン

坂口 和敏^{1*}, 原田 博一²

¹ 山口大学, 国際総合科学部

² 株式会社イミカ

* Corresponding Author: Tel: 083-933-5048, E-mail: k-saka@yamaguchi-u.ac.jp

Abstract

This paper analyses mutual assistance from service exchange, value co-creation, and resource integration perspectives. As a result, It proposes the ACIP model as a theoretical framework for service design based on mutual assistance. It discusses a service design model based on four layers: actors, circles, interfaces, and projects. It is expected that citizens will solve local problems and create them by their design abilities and service design practices based on mutual assistance.

Keywords

Mutual assistance, Service design, Service-dominant logic, Citizen, Design ability

1 はじめに

行政が支援する公助の限界が指摘されている。例えば、震災のような大規模広域災害時は行政機能が麻痺し、行政が被災者を十分に支援できない。そのため、自分自身で身の安全を守る自助や近所で協力して救出活動や避難誘導などを行う共助による救出が多かったことが報告されている。被災地における共助による支援活動に関するヒアリング調査によると、災害時における地域コミュニティの共助が、被災者の生活の維持に特に大きな役割を果たしている（内閣府, 14）。また、人口減少社会を見据え、インフラの老朽化や維持管理の問題から、防災に留まらず、公的機関による面的なサービス提供が難しくなることも予想される。

このような社会背景を踏まえ、関わり合いによって生活上の問題を解決する方法である「共助」が注目されている。共助は、問題を共有する人々が集まり、仕組みの下で問題解決する活動である（原田, 19）。本稿では、この仕組みのことをサービスと捉え、仕組みの構築はサービスデザインであると考えられる。例えば、防災における共助は支え合いマップの作成や避難所の運営などが挙げられる。このような共助の取り組みが広がることで、当事者同士が主体的に問題に取り組みことが促進され、持続的な活動につながることを期待できる。

しかし、共助のデザイン方法に関する報告は防災などの有事に関するものが多く、共助の構築を目的とした理論や方法論は明らかになっていない。また、従来の形式であるデザイナーがサービスをデザインする方法ではなく、市民一人ひとりが主体的に仕組みをデザインする形式が望ましいと考えられる。そのためには、市民が活用できるサービスデザインの方法論が必要である。そこで、本稿では共助交通の事例を分析し、共助に基づくサービスデザインについての理論的枠組みについて方向性を示す。

2 共助の定義

原田によると表1に示す4つの助が指摘されている。共助と互助の違いは、問題解決の活動に「仕組み」を含むかどうかである。互助は私財や個人的な関係を元にした資源であるのに対し、共助は当事者同士で創り出す資源が「公共財」であることが特徴である。

表1 4つの助（原田, 19）

種類	問題解決の方法
自助	知力体力など、 <u>自分自身の能力</u> で問題を解決する
互助	家族や知人など、 <u>個人的な関係性</u> で問題を解決する
共助	共済など、 <u>問題を共有する集団</u> が仕組みの下で問題を解決する
公助	公共サービスなど、 <u>公的機関</u> が税を使って法や制度の下で問題を解決する

自助は受益者自身の資源で問題を解決する。互助は顔見知りの関係の中、困ったときはお互い様の善意に基づき、提供者の資源を活用して問題を抱える受益者に支援を行う。アクター間は提供者と受益者の関係となる。共助は問題を共有するアクター間で仕組みを創り、問題を解決する。アクターは提供者かつ受益者である。公助は問題に対して提供者である自治体が仕組みを創り、市民に提供する。アクター間は提供者と受益者の関係となる。これらを整理すると図1となる。

Luschらによると、サービスドミナントロジックの理論では、アクターは資源統合者かつ受益者である（Lusch&Vergo, 2014）。共助ではアクター間でサービス交換が行われており、サービスドミナントロジックで説明可能である。

そこで、さまざまな分野における既存の仕組みの分類を試みた。ここでは営利企業による商用サービスは対象外とする。表2はその一覧である。共助として位置付けられる仕組みは、社会問題を解決し、既存のシステムを再定義して変化を生むソーシャルイノベーションとして位置付けられる事例であることが分かる。つまり、共助に基づくサービスデザインを解明することはソーシャルイノベーションに貢献すると言える。

3 共助の事例

移動の例で具体的に説明する。コミュニティ・カーシェアリングは移動の共助の仕組みである。活動の趣旨に賛同した住民同士でサークルを立ち上げ、その会員が一台の軽自動車を共同で柔軟に利用する。車を使った人が都度、サークル活動の積立金を払うことで、ガソリン代などの日々の運営費用を賄う。積立金をもとに定期的に経費実費を精算し、利益を出さない仕組みである。買い物や通院といった外出支援機能の充足に注目しがちであるが、コミュニティ・カーシェアリングにはさまざまなサークル活動の組み合わせで構成されていることが特徴である。例えば、乗り合いランチや買い物ツアー、旅行などである。このように支援活動だけでなく、サロン活動やツアー活動が組み合わされている。つまり、コミュニティ・カーシェアリングの場で、参加者一人ひとりがサークル活動を通してウェルビーイングを実現しているのである。

4 サービス研究としての共助

共助のサービスデザインを解明するためにサービス交換、価値共創、資源統合の観点で共助を分析する。

4.1 サービス交換

共助はさまざまなサークル活動が基盤となっている。参加者が他のアクターあるいは自身の福利のために私財や知識、人的ネットワークを仕組みに適用する。鳥取県のコミュニティ・カーシェアリングの例では、自分の車や運転スキル、土地勘などを仕組みに対して適用し、移動に困っている人に対して外出支援を提供するアクターがいる。他にも、情報収集力や企画力を生かして旅行の計画を立案し、車内や観光地で案内役を演じることで、誰かと話がしたい独居生活者に対して福利をもたらすアクターもいる。つまり、サークル活動はアクター自身の資源に依存した独自性があり、「私とあなた」の代わりに効かない関係でのみ成立するサービスである (Cipolla&Manzini, 09)。これらから、共助のサービスデザインでは、アクター間のサービス交換が基盤となっている。

また、災害時などの有事の際には、サークル活動が基盤となり、救出活動だけでなく、生活支援全般に対して仕組みを活用することが可能となる。困難を乗り越え回復する力のある都市には、日常生活で使われているものが緊急時に自発的なインフラとして機能することが指摘されている (Manzini, 22)。

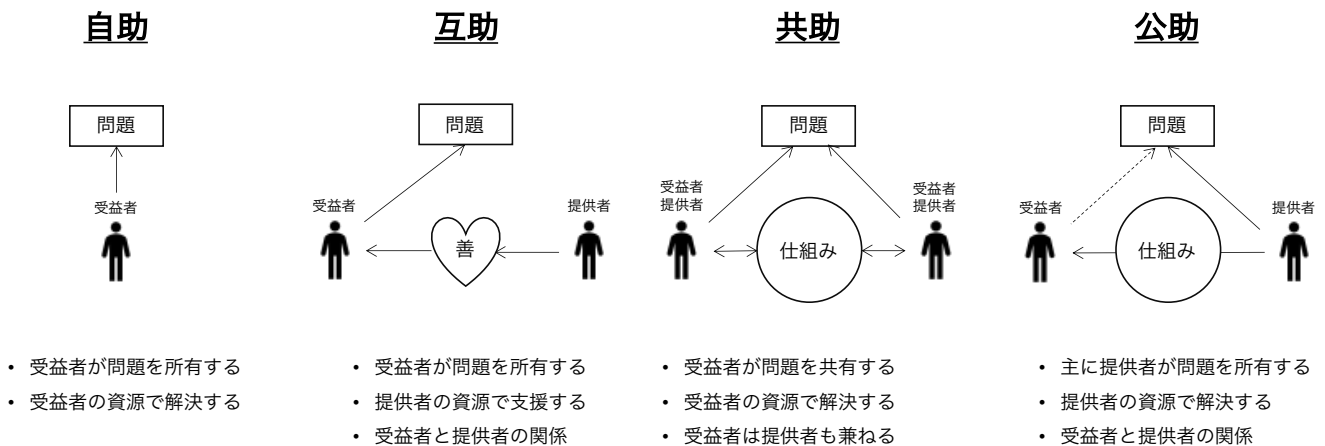


図1 サービスモデルの比較

表2 仕組みの分析

	自助	互助	共助	公助
移動	自力で移動	知人の車に同乗	コミュニティカーシェアリング(日本カーシェアリング協会)	自治体のバス
通学	自力で移動	家族が見守り	ウォーキングバス(Cipolla,09)	自治体のバス
教育	独学	習い事	100人カイギ(一般社団法人INFO THE FABRIC)	自治体の学校教育
調理	自力で調理	一緒に調理	サルベージ・パーティ(一般社団法人フードサルベージ)	自治体の子ども食堂
ごみ	野外焼却	廃品回収	ゼロ・ウェイスト(特定NPO法人ゼロウェイストアカデミー)	自治体のゴミ収集
物品	自力で購入	物々交換	フリーマーケット(日本フリーマーケット協会)	自治体の配給
図書	自力で購入	近所の本棚	まちライブラリー(一般社団法人まちライブラリー)	自治体の図書館
芸術	個展	グループ展示	参加型アート(市川,15)	自治体の美術館

4.2 価値共創

共助は参加者同士の共同生産活動である。活動の発起人は提供者として活動するだけでなく、受益者と協力して物事を行うことにも焦点を当てている。つまり、仕組みを他のアクターと共に共同生産している。例えば、鳥取県の買い物ツアーの事例では、活動に参加していない人にも声をかけようといった動きがある。その結果、新たなアクターの知識やスキルによって、買い物ツアーの内容が更新され、新たな仕組みとして再構築される。

また、スーパーの特売日に使いたいことや、買い物より通院に困っていることなど、運行ダイヤの見直しに参加者の声が反映されている。つまり、ニーズを仕組みに反映することで、受益者としてだけでなく、共同生産者としてサークルに参加しようとする側面もある。共助に基づくサービスデザインでは、図2に示す通り、受益者である参加者は価値の共創者であり、参加者独自の文脈に依存して唯一の価値が存在する。

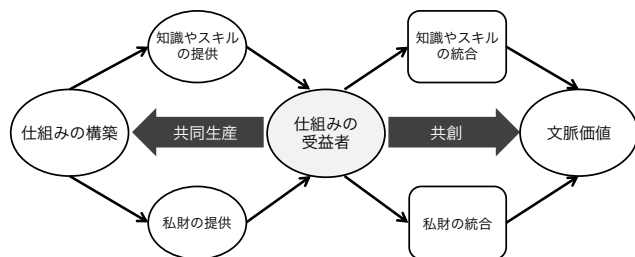


図2 共同生産と共創

4.3 資源統合

共助はアクターが無理なく気軽に楽しく支え合い、アクターの主体的な参加が基盤となる。そのため、参加者の関心事に対する知識やスキルの引き出しや経験や知恵に基づく資源統合が必要である。これらの資源は仕組みで使われ、アクター間で共有される公共財として成長する。ドノーロによると、公共財は必然的に共有するに至った財産のことを指す。公共財は共有された問題を解決するだけでなく、アクターがそのエコシステムに参加しているのである。つまり、公共財にはコミュニティが必要である。鳥取県のコミュニティ・カーシェアリングの例では、最初は送迎を目的とした自家用車とドライバーの仕組みから始まり、その後、参加者のアイデアで乗り合いランチが企画される。参加者のランチの知識や経験に基づいて、「次回は百貨店にあるレストランに連れて行って、」という価値提案によって仕組みが活性化する。プロジェクトベースのコミュニティは、触媒となるテーマや、協働によって実現されるアイデアを中心に形成されることが指摘されている (Manzini, 05)。このように仕組みの受益者の知恵が基となって仕組みが構築されることでサークル固有の仕組みが形成され、参加者が楽しみながら自分ごとの活動として仕組みの構築に関わる。仕組みはアクター間で共有される財の集合体となり、公共財として認識される。図3は資源統合によって成長する仕組みの進化を示している。

また、鳥取県の買い物ツアーでは、仕組みを作り込み過ぎないことが指摘されている。支える側、支えられる側という関係は仕事のような関係性となるからである。また、活動に先立ち、規約などを作成する場合は、規約が制約となって活動が自由にできなくなる恐れがある。現場での活動で得た知恵に基づきルールを仕組みに反映していく「作りながら考える姿勢」が必要である。つまり、参加する受益者の知識やスキルを仕組みに提供させる余地を残し、仕組みが柔軟に変容できることが共助のサービスデザインには求められる。

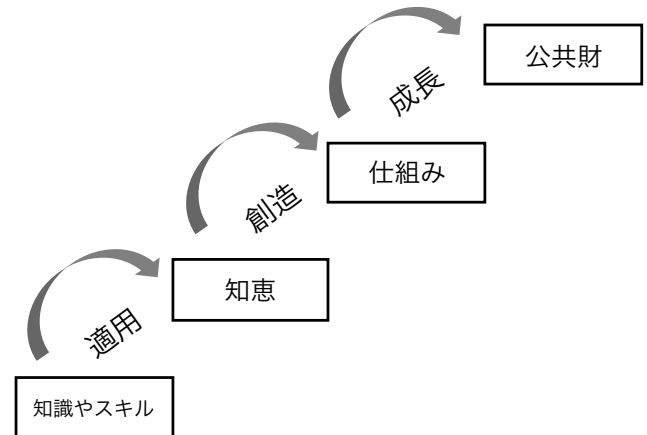


図3 仕組みの進化

5 従来のサービスに対する批判

現代の都市は資本主義経済の発展に伴い、サービスが高度化している。その結果、市民を「顧客（受益者）」に追いやってしまい、サービスが市民を制御するものになり、結果としてコミュニティの役割と市民同士の気遣いの力が機能していないと指摘される (McKnight, 95)。これらの問題に対して、コラボレーションサービスが提案されている (Manzini, 08)。従来のサービスモデルや対立的な考え方を打破し、提供する人と使う人、能動的な人と受け身の人、専門家という区分がないアーキテクチャを指す。各人がスキルを持っていて、サービスはその人がそれを実行するのを助けるという考えに基づいている。これらの手がかりとして、マンチーニは「近接性」という概念を紹介している。近接性はこちよい近さのことであり、人と人が気遣う相互作用と定義される。近接性のためのデザインは、まず市民が仕組みへの出会いの可能性を高めることにある。マンチーニはそのための5つの行動規範を示している (Manzini, 22)。

- ・地域化：サービスや活動を市民の身近なものにすること
- ・社会化：コミュニティの構築を促進すること
- ・包摂：関係する参加者のネットワークを広げること
- ・多様化：当初は予期していなかった参加者を巻き込むこと
- ・調整：異なる介入領域を水平につなげること

また、プロジェクトが織りなすコミュニティには以下の5つの特徴があることが指摘されている (Manzini, 22)。

- ① 複雑性：それぞれのプロジェクトに取り組む様々なグループに織りなされることで、場所のコミュニティが創発する。このようなプロジェクトベースのコミュニティは、それぞれが自律性を持っている。
- ② プロジェクトベースのコミュニティ：特定の結果を意図する「ターゲット型のコミュニティ」か、さまざまな可能性を提供することを目指す「接続型のコミュニティ」
- ③ 多様性：誰がどのように関与しているかを重視する
- ④ 調整：異なるプロジェクトと繋がり、必要に応じて調整する
- ⑤ 持続すること：参加形態の多様性と変更可能性

共助に基づくサービスデザインは提供者と受益者を分けることなく、参加者の資源を引き出し、共同生産者の輪を広げていくことが必要である。その結果、少しずつ仕組みが育ち、多様なプロジェクトが織りなす地域に根差したコミュニティにつながる。

6 共助に基づくサービスデザイン

仕組みを作るために、原田は新規事業の開発手法であるリーンスタートアップが有効であると指摘する (リース, 11)。なるべくコストを掛けずにできる範囲で作ったものを、使いながら少しずつ育てることを、何度でも繰り返すことが仕組みの構築に適用できるからである。また、問題を共有する人々が自らの力でサービスを作ることが求められるため、当事者でないデザイナーが関与する場合は、相手の一步後ろに立ってリードする伴走や援助といった態度が求められる。サービスデザイナーは学際的な知識を駆使し、複雑な構造を視覚することで共創を促すファシリテーターの役割を果たす。そのため、共助に基づくサービスデザインでは伴走支援の役割が期待される。

サービスデザインの対象を4つの視点で整理する。1点目はアクターのデザインである。当事者の考え方や態度、行動にあたる。2点目は組織化されたサークルのデザインである。目的を共有する組織はシステムとして自律的に振る舞う。3点目はインターフェースのデザインである。人の目に見える接点や接面をデザインすることはデザイナーの大きな役割である。4点目はプロジェクトのデザインであり、プロジェクトが織りなすコミュニティは地域に持続的な活気をもたらす。

これらのデザイン対象を踏まえ、プロジェクトをシステムとして見立てる。システムは階層性の特徴を有する。そこで、システムを対象としたサービスデザイン理論である階層型サービスデザインモデル (坂口, 19) を参考にし、図4に示す4つの階層構造で共助に基づくサービスデザインを整理する。1層目は人間

の視点である。人がプロジェクトを始めるための気づきやきっかけのデザインが含まれる。2層目は組織の視点である。サークルとして組織化するためには個人の活動は共感や巻き込みが必要である。3層目は資源の視点である。具体的には仕組みの要素や接点などインターフェースがデザイン対象である。4層目は人と仕組みで実現するプロジェクトのデザインである。



図4 共助に基づくサービスデザイン

鳥取県の共助交通の取り組みを階層型サービスデザインモデルで説明する。

アクター(A)：

- ・買い物や通院など日常生活の移動不便を、地域の問題として捉えている人
- ・自家用車を活用して地域のために貢献したい人
- ・自分の知識やスキルを活用したい人
- ・仕事ではなく、楽しみながらできる範囲で続けたい人

サークル(C)：

- ・コミュニティカーシェアリングのサークル

インターフェース(I)：

- ・運行時間の設定
- ・自家用車を運行時間に合わせて運転
- ・利益を出さないように実費を精算
- ・役割の分担
- ・近隣住民へのお知らせ
- ・ダイヤの設定
- ・規約の作成
- ・積立金の設定

プロジェクト(P)：

- ・日常の移動の不便を解決する送迎支援（買い物や通院など）
- ・会員が定期的集まり、活動の状況や運営の改善について話し合う会合（例：おちゃっこ＝お茶会）
- ・サークルの会員が共に楽しむイベント（お花見や紅葉狩りなど）

このように、共助は個人の気づきから始まり、個人活動が組織活動に成長することが分かる。

これらの共助に基づく階層型サービスデザイン(ACIPモデル)を、階層ごとに説明する。

6.1 ステップ1：アクター(A)

デザイン能力は人間の資質として誰もが有しているものである(Manzini, 19)。具体的には批判的思考、創造性、分析能力、実践的思考である。これらの潜在能力をサービスデザイナーが市民から引き出せるかが鍵である。そのためには、他者によって提案されたライフプロジェクトを採用してしまうのではなく、自分らしく生きるためのきっかけを作ることから始まる。その意味でウェルビーイングは市民一人ひとりのデザイン能力によって描かれる「生き方」の形である。市民が自分の関心事を自覚し、活動の動機となる身の回りの生活への気づきを発信することが必要である。気づきに基づきサービスデザイナーが対話の場を作り、市民が将来のビジョンを語り合うことで参加者の意識が変容する。ビジョンは言語化が難しく、ビジュアル表現を活用したコミュニケーションが効果的である(坂口, 22a)。サービスデザイナーはグラフィックレコーディングや写真カードを用いたワークショップをデザインすることで市民のビジョン構築を支援できる。

また、発信する人との出会いも大切である。例えば、100人カイギは地域住民の実践をピッチ形式で発信する場である。登壇者がどのような気づきに基づき活動を行なっているかを知ること、市民間の問題の共有が図られる。ネットワークと組み合わせることで、アクター間の関係が生まれる。

このような活動を通して、共助のサービスデザインは市民一人ひとりの主体性を育む役割を果たし、地域にシチズンシップが醸成する(坂口, 22b)。

6.2 ステップ2：サークル(C)

サークルは問題を共有する集団である。サークルのサービスモデルは2007年にイギリスの社会的企業パーティシプルによって提案された。社会的企業は1980年代にスコットランドで登場した地域に根差した企業組織である(坂口, 22b)。例えば、独立して自分のことを自分で行いたい、一人でできなくなった小さなことには誰かに助けをもらいたいといったニーズに基づくものである。他にも、共通の関心ごとに基づいた活発な社会生活を送ることができる良好な人間関係のネットワークを持ちたい、あるいはそれぞれの能力や知識を共有し、コミュニティのために役立つ活動を行いたいなどが動機として挙げられる。つまり、共助のサークルはウェルビーイングへの共感が原動力となる。また、活動のきっかけは内発的な動機や気づきに基づき、アイデアを着想し、実行に移す人々の集まりが始まりである。つまり、新しい取り組みへの関心が高いアクターによるクリエイティブなコミュニティがきっかけとなる。

しかし、いざ誰かを誘う時には勇気が必要である。鎌田はたくさんの人とアクションするための誘い方のコツとしてConnection, Context, Commitment, Catapultの4つの要素を挙げている(鎌田, 20)。具体的には自分のストーリーを話してつながりを作り、行動のストーリーで会話に参加してもらい、相手に活動への参加を尋ね、いきおいをつけて確実に来てもらう、あるいはさらに人を増やすという流れである。

良いチームは共有された目的の達成に向けた成果を出し続けられている状態である。原田によると、共助における良いチームは、組織が単に結果を求めるのではなく、関係の質を重視する姿勢が必要である。また、住民の巻き込み方について、参加者の行動変容ステージがどのくらい成熟しているかに注視し、声掛けを工夫する必要がある。無理なく気軽に楽しく支え合っていく態度で参加するためには、参加しやすく抜けやすい状態で運営していくことが必要である。これにより多くのアクターが自分のやり方でサークルを出入りできるようになる。その結果、サークルに多様な資源が集まり、共同生産や資源統合の可能性を広げていくことにつながる。また、参加者が望む結果と、参加者自身の能力を用いてそれを達成するための手段をマッチングさせる必要がある(Manzini, 05)。

6.3 ステップ3：インターフェース(I)

インターフェースは受益者が仕組みを利用する際の接点や接面のことである。資源統合者は私財などの所有物である有形財や知識やスキル、人的ネットワークなどの無形財を仕組みとして統合する。インターフェースをデザインすることは仕組みの存在を知覚するために役立つ。例えば共助交通の場合であれば、自家用車やドライバーが同じロゴマークをつけることで仕組みの存在を知覚することができる。車と同じ色のTシャツを着ることで同じ効果がある。また、情報は無形であるため、その存在が知覚しにくい。チラシやポスターなどの印刷物や、Webサイトやアプリなどのソフトウェアなど、情報メディアを創作することは仕組みの存在を広く周知できる手段となる。インターフェースの検討に当たっては、サービスデザイナーが参加者と協働し、ストーリーボードを作成することが望ましい(Segelstrom & Holmid, 11)。これにより、仕組みが実現するUX(ユーザーの体験)が明らかになり、アクター間のコミュニケーションを支援する。

共助の仕組みは受益者自身も予測不可能な人間的側面を引き出す。そのため、参加者間にあらかじめ定義された手続きを強制することなく、自由に仕組みに参加してもらう必要がある。その意味で、仕組みが定常化された形である必要はない。また、価値共創の観点から創作したインターフェースを実験によって検証し、新しい価値を発見することも重要である。マンチーニは、成功する最初のアイデアは進化し変貌するものであると指摘する(Manzini, 19)。アクターにとっては必ずしも物体である必要はなく、存在として知覚されることが重要である。例えば、参加者の声を伝えるメディアや、参加者のニーズに合わせてカスタマイ

ズ可能なプラットフォームなど柔軟に変化に対応できるインターフェースである。専門家のデザイナーは物体をデザインし、価値提案することが通常の役割であるが、サービスデザイナーは受益者の参加形態に合わせたインターフェースをデザインし、アクター間の価値共創を促進する役割である。

6.4 ステップ4: プロジェクト(P)

プロジェクトは共有された問題の解決に向けた活動である。さまざまな話し合いに参加し、自身の生活環境で目的を持った構想によって生まれる。その意味でプロジェクトを実践する活動自体が「デザイン能力を使っていること」と言える。マンチーニは誰でも「プロジェクトのつくり手」としてデザイナーになれると主張し、市民が自分自身でデザインするプロジェクトのことを「ライフプロジェクト」と定義している (Manzini, 19)。他者によって提案された商品やサービスを利用して生活することは、真に自分らしい生き方とは言えない。内発的動機に基づき、生き方を表現することがプロジェクトをデザインする意義である。また、プロジェクトの成熟は、仕組みを公共財として成長させる。公共財はコミュニティがなければ生まれない。なぜなら、多様なアクターが参加し、アクターの知恵による資源統合がなければ共通善の基盤とされないからである。問題への対応を自治体の公助を待つのではなく、自分たちで対応する姿勢が大切である。そのため、公共財を作り出すプロセスは民主主義の醸成にもつながる (Manzini, 19)。渋谷区では官民が連携し、市民主体のエコシステムを生み出すためのイノベーションラボが設立される (一般社団法人公共とデザイン, 23) そして、最終的にさまざまなプロジェクトによって市民が自律的に活動するコミュニティにつながる。

7 まとめ

本稿は鳥取県の共助交通の事例を元に、共助の特徴をサービス交換、価値共創、資源統合の視点で分析した。その結果、共助に基づくサービスデザインの理論的枠組みとしてACIPモデルを示し、アクター、サークル、インターフェース、プロジェクトの4つの階層で構成されるサービスデザインモデルについて論じた。市民が潜在的に持つデザイン能力を引き出し、地域固有の共助のサービスデザインが実践されることで、地域の問題を市民で解決する共助の好循環が生まれることが期待される。

今後はさまざまなフィールドにおいて、共助に基づくサービスデザインを実践し、市民と共に社会実験を行なっていく。

8 謝辞

本研究は科研費 (22K12681) の助成を受けたものです。

9 参考文献

- 内閣府. (2014). 平成26年版防災白書.
https://www.bousai.go.jp/kaigirep/hakusho/pdf/H26_honbu_n_1-3bu.pdf
- 原田博一. (2019). 共助交通マニュアル「ビタミン」. 共助交通を通じた地域人材育成の普及協議会.
<https://fields.canpan.info/report/detail/24498>
- Lusch, R. F., and Vargo, S. L. (2014). *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- 日本カーシェアリング協会. (2019). コミュニティ・カーシェアリング実践ガイドブック vol. 2. <https://www.japan-csa.org/pdf/action/docuki-web.pdf>
- Cipolla, C., and Manzini, E. (2009). *Relational Services. Knowledge, Technology & Policy*. 一般社団法人INFO THE FABRIC. 100人会議.
<https://100ninkaigi.com/>
- 一般社団法人フードサルベージ. サルベージ・パーティとは.
<https://salvageparty.com/about>
- 環境省. 特定非営利活動法人ゼロ・ウェイストアカデミー. 第6回グッドライフアワード.
https://www.env.go.jp/policy/kihon_keikaku/goodlifeaward/winner6/kankyo01-about.html
- 日本フリーマーケット協会. フリーマーケットとは.
<http://freemarket-go.com/about.html>
- 一般社団法人. まちライブラリーとは. <https://mach-library.org/what/>
- 市川寛也. (2015). 参加型のアートプロジェクトによる学びの有効性に関する考察: 《放課後の学校クラブ》の実践研究を通して. 美術科教育学会誌. 35. pp43-56
- Manzini, E. (2022) *Livable Proximity*. Bocconi Univ Pr. Donolo, C. I beni comuni presi sul serio.
<http://www.labsus.org/i-beni-comuni-presi-sul-serio/>
- Manzini, E. (2005). *Enabling solutions for creative communities. Social innovation and design for sustainability. Designmatters* 10, pp. 45-52.
- Mcknight, J. (1995). *The Careless Society. Communication and its Counterfeits*. New York, Basic Books.
- Jegou, F. and Manzini, E. (2008). *Collaborative services. Social Innovation and Design for Sustainability. Polidesign. Milano.*
- Eric, R. (2011). *The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses*. Crown Currency.
- 坂口和敏, 小林延至, 白坂成功. (2019). 外部制約と内部制約の観点に基づく階層型サービスデザインモデル. サービスロジー論文誌. 5(2). pp1-13.
- 一般社団法人公共とデザイン. (2023). クリエイティブデモクラシー 「わたし」から社会を変える, ソーシャルイノベーションのはじめかた. ビー・エヌ・エヌ.
- Manzini, E. and Coad, R A. (2019). *Politics of the Everyday*. Ava Pub Sa.
- 坂口和敏. (2022a). 階層型サービスモデルとビジュアル表現を活用した相互主観性に基づくビジョン構築プロセス. 慶應義塾大学大学院博士論文.
- 坂口和敏. (2022b). シチズンシップとしてのデザイン. ヒューマンインタフェース学会研究報告集. 24(4). pp29-32
- 鎌田華乃子. (2020). コミュニティ・オーガナイズング——ほしい未来をみんなで創る5つのステップ. 英治出版.
- Segelström, F., and Holmlid, S. (2011). *Service Design Visualisations Meet Service Theory: Strengths, Weaknesses and Perspectives. Art & Science of Service*
- 一般社団法人公共とデザイン. (2023). クリエイティブデモクラシー. ビー・エヌ・エヌ