

令和1年10月16日

芦屋市企画部市民参画課  
課長 浅野 令子 様

(あしや市民活動センター指定管理者)  
特定非営利活動法人あしやNPOセンター  
横山 宗助

### 社会的な価値を生み出す事業のツクリカタ 事業報告書

1. 事業名：社会的な価値を生み出す事業のツクリカタ事業（指定管理業務）
2. 実施日：①9月21日②9月28日③10月12日（土）各19時～21時
3. 参加者：のべ20名（①8人②8人③4人→台風のため欠席4人）
4. 目的：市民活動や事業をスタートしたがマネタイズ、仲間集め、ビジョンなどなどの理由で伸び悩む団体や個人を「社会的な価値を生み出す事業」に昇華する。
5. 担当：横山 宗助
6. 講師：グロンデル エスベン（サービスデザイナー）
7. 配布資料：なし
8. 内容：1日目 参加者によるピッチ、サービスデザイナーからのアドバイス  
2日目 「サービスデザインとは」講座、サービスデザインツール紹介  
3日目 参加者のカスタマージャーニーマップのブラッシュアップ
9. 振り返り
  - ・サービスデザインという手法を市民活動に取り入れるという新しい試みが参加者にとって新鮮で気づきを多く得ていただいた
  - ・サービスデザインのツールは十分市民活動でも使えるので、今後、個別相談でも活用したい。

～ツール～

  - ・ライフジャーニー  
(顧客が人生の中でどのように事業と関わるのかを整理する)
  - ・ステークホルダマップ  
(事業における利害関係者を整理する)
  - ・2x2  
(事業のポイントとなる要素を縦軸と横軸にし、業界における位置付けをしコンセプトを決める)
  - ・カスタマージャーニーマップ  
(事業におけるサービスの流れを時系列で整理する)

- ・ 8人という少人数制での開催としたが、個別アドバイスを考えると4人くらいの参加者がベターだった。
  - ・ 内容についていけない参加者も見受けられたので、参加者はある程度事業をスタートできている人に向いていた。
  - ・ 夜のオープンスペースでの開催で雰囲気よく進行した。
  - ・ 広報、連絡などすべてオンラインで行うことで事務局の負担が少なかった。
- 広報>フェイスブックイベントのみ (チラシなし)  
連絡>フェイスブックイベントのみ (メールなどを使わずイベント内で共有)

以上

