

# ペルソナ法を活用したソーシャルサービスデザインの検討 ～介護分野での試行～

中村 亜紀<sup>†</sup> 指田 直毅<sup>†</sup> 渡辺 理<sup>†</sup> 石垣 一司<sup>†</sup>  
株式会社 富士通研究所<sup>†</sup>

## 1. はじめに

社会システムを対象とした新しいビジネス領域の可能性を探るため、介護分野を事例としてサービスの企画・設計に人間中心設計（HCD：Human Centered Design）[1]／ペルソナ法の適用を試みた。

社会的課題の解決に向けた、個人や既存の単一組織だけでは成立し難いサービス（以下、ソーシャルサービスと称する）は、サービス提供／受益の双方で、複数のプレイヤー（人、役割、組織等）が複雑に関係し、新しい役割や関係性が構築されることによって実現される。

ソーシャルサービス設計では、複数のプレイヤー間の関係性や各プレイヤーの視点が重要視されると思われることから、コンシューマシステム設計に活用されているHCDの概念の適用が有効であると考えた。本稿では、上記のようなソーシャルサービスの代表例である介護分野において、新しいサービス設計にHCDの一手法であるペルソナ法を適用する手順について検討した結果を報告する。

## 2. ソーシャルサービスへのペルソナ法の適用

HCDを意識したコンシューマシステム設計において、ペルソナは、通常、マーケティングによって決定された典型的な利用者の視点のみで記述されていた。

一方、ソーシャルサービスデザイン設計にペルソナ法を適用しようとする、以下の点に工夫が必要である。

- ① サービス受益者、提供者の関係が複雑で、受益者の視点だけでなく提供者としての視点も必要。
- ② 複数プレイヤー間での利害関係の相反が生じ、新しい関係性の構築が必要。
- ③ 関係するプレイヤーの数が多く、網羅的な調査はコスト的に難しい。

## 3. 試行したソーシャルサービスデザイン手法

これら課題点を踏まえ、今回、インタラクションデザインの方法論として代表的な Alan Cooper らが提案した手法[2]を参考に、ソーシャルサービス設計の手順を以下のように検討した。

### (1) 関連プレイヤーの洗い出し

まず、対象分野を俯瞰する立場で語ることができ有識者へのインタビューやWeb調査、既存資料による机上調査に基づき、関係するプレイヤーを洗い出す。

次に各プレイヤーの役割（機能）や他プレイヤーとの関係を整理し、関連図を作成する（図1）。関連図において、中心となる対象者（受益者）と近い関係にあるプレイヤーを、主要プレイヤーとしてペルソナ作成の候補とし、インタビューや観察などのエスノグラフィー調査を実施する。

プレイヤー間の関係性や役割を把握するために行う有識者および主要プレイヤーへのインタビュー調査には、我々が開発したECOW[3]・AIm[4]などの手法を用いた。

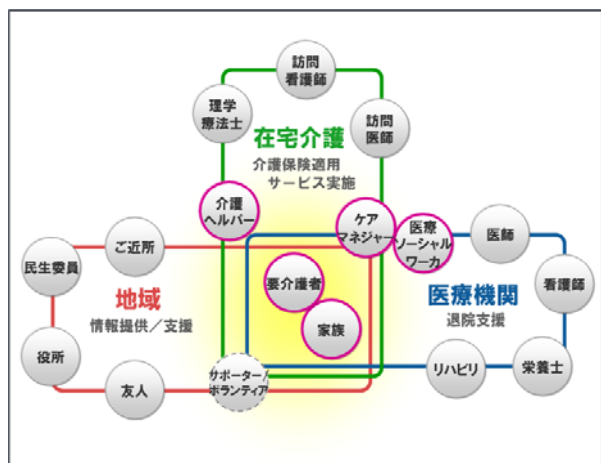


図1：プレイヤー関連図

### (2) 主要プレイヤーのペルソナ作成

インタビューログなど調査データに基づき、各プレイヤーのペルソナを作成する（図2）。ペルソナに記述する内容は、小林の提案する三次元的世界モデル（生活空間・社会関係・内的世界）[5]や我々が考えるペルソナの統一人格を維持するためのコア（核）となる要素[6]を参考に以下の項目とした。

- ① 生活環境・身体状況など個人性に関する記述
  - ② エピソードの記述（ペルソナの振る舞い例）
  - ③ 社会関係の記述（他者とのつながり等）
  - ④ 内的世界観の記述（価値観や思い等）
  - ⑤ 業務環境の記述（業務内容等）
- ①と②は、従来のペルソナ法の記載項目であり、⑤は、サービス提供者のペルソナに対して付加される。

Examination of social design process using persona method.  
: A case study in the field of Health-Care

<sup>†</sup>Aki Nakamura <sup>†</sup>Naoki Sashida <sup>†</sup>Satoru Watanabe  
<sup>†</sup>Kazushi Ishigaki  
<sup>†</sup>Fujitsu Laboratories Ltd.


へとへとだけど、私がやらなきゃ	
 <p>【氏名・年齢】佐伯 恵さん (45歳)                  【家族構成】夫(48歳会社員)、長女(高校3年)、長男(高校1年)                  【経歴】介護ヘルパー11年目。一番下の子供が小学生になったのを機会に介護ヘルパーを始めた。                  【業務内容】ヘルパーの管理者、訪問介護                  【業務に対する思い】管理者として訪問スケジュールが円滑に…</p>	
<p>【社会関係】                  一利用者さんと良好な関係を持つのは難しいと感じている。                  一利用者さんは、お話しがしたいと思っている。                  一家族・関係者とは、連絡ノートで情報共有。</p>	<p>【業務関係】                  ◆業務の流れ                  ・身だしなみを整える                  ・気持ち切り替える                  ①訪問あいさつ                  ②利用者の状況確認                  ③手洗い、うがい、エプロン                  ④介護サービス実施                  ⑤身支度(着替え)                  ⑥伝票記入(終了5分前)</p>
<p>【エピソード】                  ◆利用者家族からヘルパーの交代依頼があったが…                  ヘルパーが帰った後、ココに置いてあったはずのもらい物のセリが無く                  なったと帰宅した家族にうたえて…後日動いたと連絡が…                  ◆介護サービスの制約、利用者さんの安否が心配                  末期がんの利用者さんに水分補給をする依頼が…サービス実施の間隔                  が長く(同じサービスは2時間以上空けないとダメ)、病状も末期状態であ                  るため、他の利用者さん宅に訪問してもずっと気がかかって…                  ◆息子・嫁よりも、赤の他人のヘルパーさんが良い                  息子・嫁にみてもらいたくない、赤の他人のヘルパーさんに来て欲しい…</p>	

図2：ペルソナシート (一例)

(3) 主要プレイヤーのありたい姿を記述する

各プレイヤーのエピソード項目から、各々の価値観など内的世界観をありのまま表現し、ありたい姿を記述する。

A I mのフレームワーク[4]を利用することで、現状や強み、価値観などプレイヤーの内的世界観を鳥瞰し易くなる(図3)。

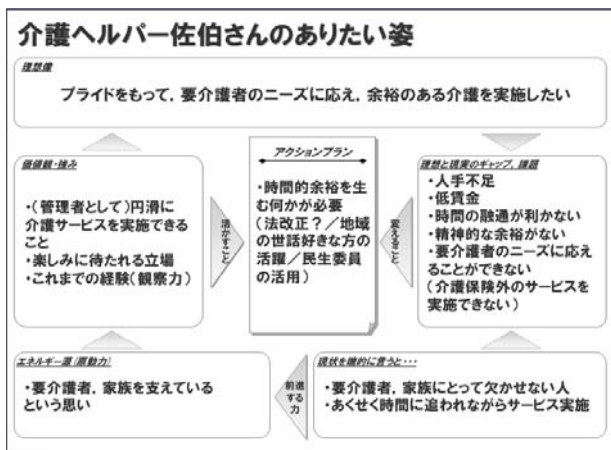


図3：A I mシート (一例)

(4) ペルソナを使用したワークショップ

サービス設計関係者は、ペルソナシートやA I mシートを適宜使用し、情報を共同で参照して、各プレイヤーの人物像を、各々の心の中に再構成する。

各自、ペルソナになりきり、ロールプレイを行ってサービス案を創出する。ペルソナを交代することで、互いの視点を変えることができ、新しいソーシャルサービスの創出を狙う。また、ロールプレイの途中において、利害関係を解消するため、適宜新しいプレイヤーを積極的に登場させることにより、新たな視点でのサービス案の創出を促す。

これにより、各プレイヤーの新しい役割や関係性を定義していく。

4. 介護分野での試行

介護分野を対象とした新たなソーシャルサービスのデザインを目的として、上記手順の試行実践を行った。

まずは、介護・福祉分野の専門家へのヒアリングやWeb調査、既存資料による机上調査に基づき、在宅の要介護者を中心とする周辺プレイヤーの洗い出しを行った。各プレイヤーの社会的な役割を整理し、図1に示すような『在宅介護』『医療機関』『地域』に係る3つのドメインに分類した。

次に、各組織の中心となる要介護者と近い関係にある主要プレイヤーとして要介護者家族、介護ヘルパー、医療ソーシャルワーカー、ケアマネージャーを各1～2名選定し、インタビュー調査を実施した。

さらに、主要プレイヤーのペルソナ作成において、介護ヘルパーのペルソナでは、利用者や家族と良好な関係を保つための行為、プレイヤーが対人サービスを実行していく上での価値観やモチベーション、信念などの内的世界観に着目した記述を盛り込んだ。

これらのペルソナ記述項目に基づいたワークショップを設計関係者で行うことで、各プレイヤーの多様な視点を俯瞰的に捉えることができ、個々のプレイヤーにとってより価値の高いサービス案の創出が期待できる。

5. まとめ

ソーシャルサービスデザインにおけるペルソナ法の拡張適用を検討するにあたり、試行手順(3)までは実施済みであり、手順(4)ワークショップを計画中である。今後は、ワークショップの結果に基づいてペルソナの記述項目などを見直し、より実用的な手法を構築すると共に、他分野への適用もすすめていく。

参考文献

[1] ドナルド・A・ノーマン：『誰のためのデザイン? - 認知科学者のデザイン原論』新曜社認知科学選書, 1990  
 [2] Alan Cooper 他：『About Face 3』アスキー出版, 2008  
 [3] 石垣一司 他：業務把握インタビュー手法 - 業務の実態をワーカ視点で見える化し、課題を抽出する -, FUJITSU, Vol. 58, No. 3, P188-193 (2007)  
 [4] 八木龍平 他：お客様視点の質的デザイン, FUJITSU, Vol. 59, No. 6, P641-646 (2008)  
 [5] 小林純一：『創造的に生きる - 一人格的成長への期待』, 金子書房, pp. 89-93 (1986)  
 [6] 渡辺理 他：変更可能なペルソナ：ゴムのユーザと長期活用のはざままで, 情報処理学会, 第140回ヒューマンコンピュータインタラクション・第28回ユビキタスコンピューティングシステム合同研究発表会 (2010)