

ケーススタディ：ユーザー主導によるユーザー・専門家間のニーズ共有 ～現実の住まいづくりにおけるコミュニケーションを題材として～

竹岡篤永[†] 福吉聡子[†] 鮫島祥子[†]

九州大学ユーザーサイエンス機構[†]

1. はじめに

わたしたちの日常生活は専門家の“助け”なしには成り立たない。ところが専門領域は高度化・細分化し、専門家とのコミュニケーション方法がわからない、自分にあった専門家を探すのが難しいという問題が生じてきている。専門家が専門知識・情報をわかりやすく伝える方法が模索される一方、ユーザーからすれば、自分自身のニーズを把握し、明確に伝えることで、専門家の知識・情報はよりよく活用することができるのではないだろうか。また、専門家にとっては、ユーザーとの適合性のあるコミュニケーションは、ユーザーの一次ニーズを知る重要な機会になるに違いない。

専門が高度化・細分化している分野の一つに住まいづくりがある。誰もが自分に合った住まいを望んでいるが、平成15年住宅需要実態調査「住宅および住環境に対する総合評価」項目に対して、28.5%が不満であると答えた[1]。これはすなわち具体的なニーズの潜在を示唆している。住宅の購入予定者に目を向けてみると、潜在するニーズを新たな住まいにおいて解消したいと希望するに違いない。しかし、ニーズが住まいにどう実現されるのか素人にはわかりにくく、それを解決するためユーザー参加型の住宅設計システムが開発されたり[2]、ユーザーと建築をつなぐ新しい職能が提案されたりしている[3]。

本研究は、ユーザーが潜在ニーズを持ち、そのニーズの顕在化過程を観察でき、さらにその結果を直接聞き取りのできることから、住まい手（ユーザー）と建築家（専門家）とのコミュニケーションに焦点を当てる。

2. 先行研究

建築家（あるいは設計者）と住まい手とのコミュニケーションの研究には、住まい手の発信したメッセージに着目した研究がある[4]。この研究は、住まい手のメッセージを図面作成のために直接利用される情報と設計者の理解や解釈を経て利用される情報とに分類している。また、住まい手と設計者との対話を分析し、住まい手が能動的・積極的に建築実践を行っていることを明らかにした研究がある[5]。しかしこれらの研究は、住まい

手が自分自身のニーズをどの程度、どのように把握しているのか、それが住まいづくりにどう有効かという観点に立つものではない。本研究は、ユーザーが自らのニーズを把握し伝えることが、専門家の持つ専門知識を活用するのに重要である点に着目し、ニーズを浮かび上がらせるための方法を探ることを目的とする探索的研究である。

3. 予備ワークショップ

本論が取り扱うのは、ユーザーがニーズを把握するために考案された方法（ツール）を検証する場として設けられるワークショップに先だって行われた予備ワークショップの結果である。

以下は予備ワークショップの概要である。

参加者：

建築家役－英国からの講師・本機構研究員。2名とも建築業務経験あり

住まい手役－ボランティア2名・本機構研究員1名

グループ構成：

グループA－講師が建築家役を務め、建築家1名・

住まい手2名で構成

グループB－本機構研究員が建築家役と住まい手役

を務め、建築家1名・住まい手1名で構成

※住まいづくりを行う想定で作業を行った。

概要：

- 1) ユーザー参加型デザイン¹の理論・実践例のプレゼンテーション（時間は1時間）
- 2) 1)を踏まえ、建築家役は方法を工夫し、ユーザーニーズを浮かび上がらせる（時間は2時間）

4. 予備ワークショップの結果

グループAの作業は以下の通りであった。

- 1) 建築家役は4冊の住宅関連雑誌を示し、「この中から好きなイメージを表す写真、嫌いなイメージを表す写真をそれぞれ3枚ずつ切り取って紙に貼ってください。」と質問をした。住まい手役2名がそれぞれの作業を終えた後で切り取った写真を見せながら建築家役に説明を行った。

¹ インクルーシブデザインとも呼ぶ。英国ロイヤル・カレッジ・オブ・アート・ヘレン・ハムリン・センターで実践されており、British Standard[6]には「特別な適合あるいはデザインの必要なしに、考える広い状態において、考える範囲の能力を持つ人々にとって、近づきやすく有用なプロダクトやサービスのデザイン」と定義されている。このデザインプロセスでは、ユーザーを個人として扱い、そのニーズを深く理解し、それをデザインにいかすという実践が行われているため、本研究もその基本的な考え方に則って行うこととした。

A study of sharing process of user needs – Communication between architects and users in actual house making processes
[†] Atsue Takeoka, Satoko Fukuyoshi, Shoko Sameshima, User Science Institute, Kyusyu University

2) 建築家役は「自分の暮らしの中で頻繁に使うものを10個選んで、文字と絵で表してください。洗濯機やトイレなど生活の基本となるものは書かないでください。」と質問をした。住まい手役は、作業終了後、引き続いて、描いたものを1枚1枚切り取り、敷地内に貼っていった。切り抜き・貼り付け終了後、住まい手役は建築家役に説明を行った。

3) 住まい手役は立体モデルを作成した。外壁・人型は建築家役が作成した。

事後の住まい手役へのインタビュー結果は次の通りである(部分)。

作業1) - 「現状を考えずにとにかく好きなもの・嫌いなものを選ぶ作業によって夢が膨らんだ。」「自分の好みを再認識した。新しすぎないもの、きれいなもの、木が好き。」

作業2) - 「最終的にできたものは、あまりおもしろ味がなかった」「機能から間取りを考えていきたくら部屋は考えないでって言われました。」

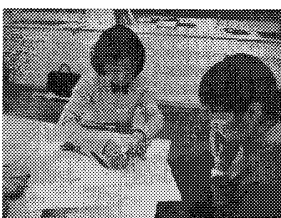
作業3) - 「この階段大きいなあ。ここフリーなスペースで取ってたのに階段で持って行かれたみたいなの。」「こっちから立体的に見るのは、本当の敷地がないと難しい。」

グループAの典型行動は、住まい手役が作業を進めることであった(右は2人とも住まい手役)。

グループBの作業は以下の通りであった。

当初、筆者らはユーザー参加型デザインの理論・実践例について学ぶことにより、建築家役はそれを応用しユーザーニーズを浮かび上がらせる方法をすぐに考案できると考えていた。しかし実際は、建築家役の研究者はユーザー参加型デザインについての理論は理解したものの、これまでの実践とほぼ同じ方法、すなわち、要望をインタビューするという方法でユーザーニーズを浮かび上がらせた。建築家役は、家族構成・趣味・行動パターンなどを一貫して訊ねた。

事後インタビューでは「何のために訊かれたのかわからないことがあった」「(訊かれたことが)どう家に反映されるのかわからなかった」などのフィードバックを得た。



グループBの典型行動は、建築家役が前に置いた紙に、住まい手からの情報を基に間取りなどの基本プランを描くことであった。(左は向かって左が建築家役の研究者)

5. 考察とまとめ

浮かび上がったニーズについてグループAでの実践を中心にまとめる。

グループAの作業1は、住まい手の理想に焦点を当て“好き・嫌い”を浮かび上がらせることを目的とした。好みの中には、材料、空間、行動に対する好みなどさまざまなものがあるが、この質問とともに使われた雑誌は4冊とも家を建てたい人向けの一般雑誌であり、写真がふんだんに使われており、家や空間に関する好みを広く選ぶことができた。「好みが再認識できた」という回答から、この作業の効果がうかがわれた。

作業2では現実の生活に焦点を当てた。現在頻繁に使っているものに集中することにより現実の生活を振り返り、それらを敷地の中に配置することで間取りづくりに先立つ動線が見つかることを期待した。結果は、配置するものの大きさに比べ用意した敷地の紙が小さすぎ、具体的な動線は見えなかった。

作業3では、現実の住まいづくりに存在するさらに強い物理的制約に焦点を当てた。立体モデルを通じて、頭の中のイメージと現実との違いを体験できた。

これら3つの作業を通じて、自らのニーズが浮かび上がる可能性があることが示唆された。

典型行動に目を向けると、グループAは大きな質問を投げかけ、それに対してユーザーが考え・手作業を行うというバッチ型の行動、グループBはインタビューというインタラクティブ型の行動である。バッチ型行動ではユーザーがより強く自分の意志・判断を発揮できるため、ニーズを浮かび上がらせるためにより有効であると考えられるが、さらに詳細な分析が必要である。

6. 今後のワークショップ

今後は、敷地を持ち、近い将来に住まいづくりを行う住まい手2組と建築家4組でワークショップを行う。ニーズを浮かび上がらせる方法の検証を行うと同時に、ニーズが専門知識・情報にどう取り込まれるかの分析を行う。

参考文献

- 1) 国土交通省住宅局: 平成15年住宅需要実態調査結果「住宅および住環境に対する総合評価」, p.17 (2003).
- 2) 鈴庄忠司: ユーザー参加型の住宅設計システム, 情報処理 45(7), pp.716-721 (2004).
- 3) ジョン・ワージントン: よりよいブリーフィングを通じて向上させる建築の性能, 建築雑誌 121(1542), p.18 (2006).
- 4) 山上勝ら: 木造住宅設計プロセスにおけるコミュニケーションに関する研究, 日本建築学会大会学術講演梗概集(関東), pp.885-886 (1993).
- 5) 森傑ら: 住宅設計における建築主と専門家との非対称性に関する研究, 住宅総合研究財団研究年報 No.27, pp.125-134 (2000).
- 6) British Standard BS7000-6 Design management system Part6: Managing inclusive design -- Guide, (2005).

本研究は「平成16年度文部科学省技術振興調整費 戦略的研究拠点育成プログラム“ユーザーを基盤とした技術・感性融合機構”」の一部として行われた。