

HCD-Netのご紹介

行政・ 公共サービスに 携わる 皆さんへ



Q. 行政・公共サービスを効果的に提供するには？

Q. 住民参加型の行政を実践するには？

Q. 行政のビジョンを魅力的に伝えるには？

Q. 行政・公共サービスを効果的に提供するには？

A. HCDの手法を基本にしたサービスデザインのアプローチを活用しましょう。ユーザー調査の手法を活用して、住民の真の課題や状況を把握することからスタートします。

行政・公共サービスを効果的に提供するには、HCDの手法を基本にしたサービスデザインを取り入れるのがお勧めです。デザインというと目に見える“形”を考えるものとして捉えられていますが、サービスデザインでは、そこから一歩踏み込んで、住民にとって役に立つこと、嬉しくなることを提供するためにはどうするかといった“仕組み”をデザインします。

では、サービスデザインをどう導入するのか。例えばユーザー調査という手法を用いて住民の課題や状況を把握することからスタートします。ここで大切なのは、従来の住民アンケートに象徴される定量的な調査だけでなく、対象者を絞り、定性的に住民の体験を捉えていくことです。

対象を「引っ越しをする人」に絞ったとしましょう。住民票の移動からゴミの始末まで、引っ越しの際にやるべきことの多くは行政が提供するサービスと関連していますよね。その対象者が、引っ越しをする前、引っ越しをする時、引っ越しをした後、それぞれの場面でどのような情報を必要とするのか、ひとつひとつ丁寧に観察調査していくのです。サービスデザインでは、このようにユーザーの体験を時間軸で捉えていきます。

もう1つ、サービスデザインには大きな特徴があります。サービスデザインとHCDはとても近いものですが、HCDは視点がユーザー中心なのに対し、サービスデザインはユーザーに加え、提供する人たちのことも考えます。提供する人たちの使いやすさを考慮して初めてサービスが円滑に進んでいくからです。サービスデザインを学ぶには、HCDの基礎学習に加え、サービスデザインの専門書籍を読まれるといいでしょう。

Q. 住民参加型の行政を实践するには？

A. HCDやサービスデザインを学び、取り入れてみましょう。まずは小さな活動から実践を始めるといいでしょう。住民参加を進める仕組みが大切です。

HCD、並びにサービスデザインは効果的な住民参加を実現する方法です。これまでも住民参加ということ意識して、公聴会や市民アンケートの実施、提案箱の設置などさまざまな仕組みを導入されてきたと思います。ところがそれらは往々にして一方通行に終わりがちです。住民が行政と一緒に地域について考え、より暮らしやすい環境を整えていく本来の住民参加を实践するには、「ユーザーとの共創が新たな問題解決やサービスにつながる」とするHCDの哲学を、行政側と住民の双方が学ぶこと。そこがまずめざすべき第一歩です。

学びを得て「一緒に創っていくことが必要だよ」と実感した

ら、HCDやサービスデザインを实践するための手法を体験してみましょう。手法は多種多様にあります。

例えば、住民参加型で新しい公園について考えるケース。漠然と全住民を対象として議論するのではなく、ペルソナと言われる手法を使って「行政や住民で公園に関係するのはどんな人だろう？」という問いを立て、人物像を共有するところから始めます。その上で皆さんが納得できる公園を考えていく。こうしてHCDやサービスデザインを用いた住民参加型の行政を实践していきます。

ご存じの通り、昨今は革新的な技術やサービスが次々に誕生しており、それに伴い、ユーザーの使い勝手や便利さがますます重要視されてきています。こうした世の中の動きに倣い、使いやすさ、分かりやすさ、親しみやすさといった観点から、住民に対する行政のあり方が問われていくことは間違いありません。

よりよい行政のあり方を実現していくのがHCDでありサービスデザインなのです。HCDやサービスデザインの実践を考えてみてはいかがでしょうか。

HCDやサービスデザインについては、『HCDライブラリー』

(出版：近代科学社)などの書籍で学べる他、行政に役立つ内容のイベントやセミナーをHCD-Netで実施しています。ぜひ活用ください。

Q. 行政のビジョンを魅力的に伝えるには？

A. HCDを基本にしたコミュニケーションデザインを活用しましょう。行政のビジョンを住民とともに創り、そのビジョンを住民と一緒に具体化することも大事です。

コミュニケーションデザインとは、必要な情報を相手に分かりやすく伝える方法です。コミュニケーションデザインを用いて行政のビジョンを効果的に伝えるには、次の3つのルールに沿って進めるといいでしょう。

1つ目のルールは、“HCDを基本とした”コミュニケーションデザインを用いること。これは、情報を分かりやすく伝えるというところから一歩踏み込んで、伝える情報、すなわち行政のビジョンそのものも住民と一緒に創っていくことを意味しています。まずは手始めに住民との対話やフィールドワークのような観察調査を実施してみましょう。

2つ目のルールは、伝え方を考えること。同じ情報でも、誰に、

どのタイミングで伝えるかによって情報の内容も見せ方も違ってきますよね。ですから、どのように提供すれば住民に伝わりやすい情報になるのかを徹底的に考えるわけです。

3つ目は、情報を伝えた後の住民の反応を調査し、その上で、もう一度コミュニケーションの方法を考えていくこと。伝えただけではいいけれど、役に立っていなかったり、ゴミ箱にすぐ捨てられてしまったりというケースも少なくありません。やりっぱなしにしないで、伝わったかどうかを検証して伝え方を継続的に改善することも大事です。

最近では、情報が探しにくいと言われていた自治体のWeb Siteにおいても改善例が見受けられます。また『東京防災』という防災ガイドブックも話題になりました。こうした事例などをひも解きながら考え、実践する場をHCD-Netでは提供していく予定です。ぜひご参加ください。

デンマークの行政のデザイン

デンマークでは、行政のデザインにHCDのアプローチを活用しています。該当する市民の調査をして、プロトタイプをつくり、市民に評価をしてもらうことを繰り返しながら、行政のデザインを進めています。

例えば、デンマークは電子行政サービスの利用率がとて高く、電子行政サービスの一つに市民ポータルがあります。デンマークの電子政府のデザインにはHCDのアプローチが取り入れられており、市民にとって使いやすく利用率の高い電子

政府が提供されています。これからの日本での電子政府のデザインにもHCDのアプローチを取り入れて、よりよいものにしていきたいですね。



HCD-Netのめざす社会

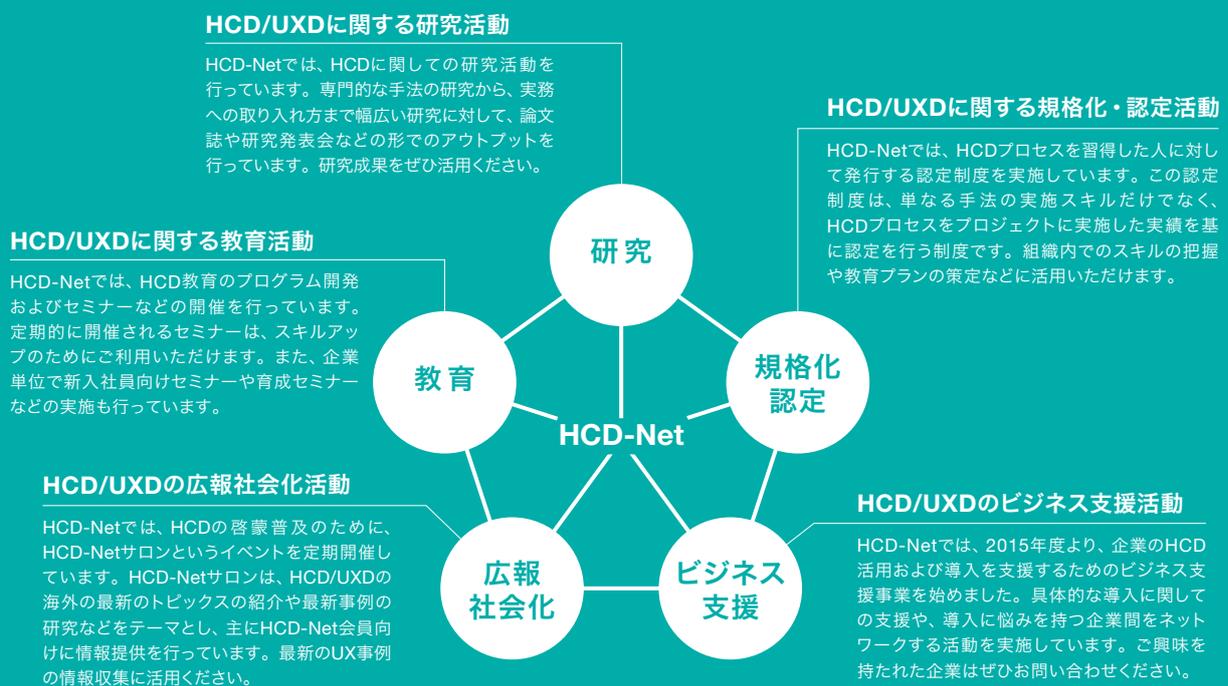
HCD-Netは、HCDやユーザエクスペリエンスデザイン（以下、UXD）に関する学際的な知識を集め、産学を超えた人間尊重の英知を束ね、HCD/UXD導入に関するさまざまな知識や方法を適切に提供することで、多くの人々が便利に快適に暮らせる社会づくりに貢献します。あわせて経済の発展への寄与と、豊かでストレスのない実りある社会の実現をめざします。

行政・公共サービス関係者におけるHCD-Netの役割

HCD-Netでは、行政・公共サービス関係者に向けてのHCD-Netサロンや研究、教育を実施しています。近年のHCD-Netサロンでは「行政・公共サービス」テーマとしたイベントを実施しています。また、研究発表会などにも行政・公共サービスをテーマとした発表される場合もあります。今後、多くの行政・公共サービス関係者がHCD-Netに参加することが期待されています。

HCD-Netの5つの活動領域

HCD-Netでは、研究分野、規格化・認定活動、ビジネス支援、広報社会化、教育活動の5つの領域を設けて活動しています。商品・サービスのユーザビリティを向上させる人間中心設計の講演会、セミナー、調査・研究、コンサルテーション、評価・分析、設計・開発支援などに関する事業活動により、広く公益の増進に寄与します。



β版カタログへのご意見・ご要望お待ちしております

本カタログはプロトタイプとして作成したβ版です。よりよいカタログにするために、ご利用いただいた皆さまからのご意見・ご要望をお待ちしております。メールにてご連絡ください。

なおカタログでは「スタートアップ・新規事業」、「ITシステム・製造業」、「Web・アプリケーションの企画・開発」、「マネジメント・経営」、「教員関係者」、「行政・公共サービス」「HCD/UXDの実践者」という分野ごとに作成しています。

■お問い合わせ

特定非営利活動法人（NPO法人）人間中心設計推進機構 事務局

〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜3-7-18

第2上野ビル7階 エキスパートオフィス新横浜

TEL: 090-8170-2027

e-mail: secretariat@hcdnet.org

www.hcdnet.org