

ペルソナとシナリオによる一時保育サービスの利用状況の記述

東京工業大学 環境・社会理工学院 正会員 ○ 山田 菊子

1. はじめに

土木学会では女性の会員数が増加している。2016年3月末現在、正会員1,097名、学生会員655名と、1998年の3.3倍を超え、その半数が30歳未満である¹⁾。今後、育児を行いつつ学会活動に参加する会員が登場することが期待される。

これに対し土木学会の年次学術講演会では2008年に、土木計画学研究発表会では2013年に、初めての一時保育サービスが実施された²⁾³⁾。いずれも、参加予定者からの要望を受け、現在のダイバーシティ推進委員会が主催委員会に働きかけて実現したものである。これら二つの行事では現在も継続してサービスが提供されている。

そこで本研究では、より多くの行事で、より利用者が使いやすいサービスが提供されるために、行事に参加する利用者がどのような行動をとっているのかを把握し、サービスや提供する情報の設計に資する知見を得ることを目的とした。なお本研究は、ダイバーシティ推進委員会に設置された情報提供ワーキンググループ(WG)の活動として実施した調査に、著者が考察を加えたものである。

2. 方法

(1) ペルソナとシナリオ法

行動の実態を分析する方法として、人間中心設計(Human-centered Design)の手法を用いることとした。典型的な利用者像を、「ペルソナ(persona)」と呼ばれる仮想の人物像として、またペルソナの現在の利用状況を「シナリオ(scenario)」に表現する。ペルソナは対象ユーザーを明確にするために、シナリオは対象ユーザーの状況を理解するために用いられる⁴⁾。本研究では、WGメンバーの体験や意見に関する記述を元に、ペルソナとシナリオを策定する。

(2) 体験の聴取

土木学会が実施する大会、研究会に加え、研究活動に伴い発生する他大学等での打ち合わせ、調査等を対象とする。将来的には、これらの行事の際に利用可能な一時保育サービスに関する情報を提供するシステムの開発を想定した。

まず対象ユーザーの体験を聴取する。子育て中であり、子どもを連れて学会等の行事に参加した、あるいは参加を検討した情報提供WGのメンバーを聴取の対象とする。

また、メンバーが全国各地に居住していることもあり、面談によるインタビュー、グループインタビューは実施できな

いため、メーリングリストを利用したインタビュー調査を実施する。調査対象者は他者の発言も見ることができることから、擬似的なグループインタビューであるとも言える。

調査は2回に分けて行う。まず「ユーザーと利用シーンの想定」をテーマとし、ペルソナの基本情報、利用シーン(システムを利用する状況)について、自由に発言させる。次いで、上記のユーザー、利用シーンでのメンバーの発言を参考として、ユーザーに関すること、出張、外出に関すること、一時保育サービスについてユーザーが知りたいこと等を、ブレインストーミングのつもりで発言するように求める。

(3) ペルソナとシナリオの記述

メールによる発言結果を集約する。分析者が代表的な利用者像をペルソナとして、その利用シーンや気持ちを物語のようにシナリオとして記述する。結果は発言者にも確認させる。なお、ペルソナ、シナリオの策定は、一般的には行動変数の抽出、調査対象者と行動変数の対応付け、顕著な行動パターンを見出す等の手順をとるが⁵⁾、本研究では簡易的に、著者がデータに目を通し咀嚼して、意見のすべてを含むシナリオを作成することとした。

3. 結果

(1) 調査の概要

2014年9月、10月の2回、WGメンバーのメーリングリストを利用して実施した。WGメンバーのうち条件に該当する4名を調査対象とした(表-1)。いずれも子育て中の研究者である。この結果、7通のメールによる発言がデータとして得られた。

(2) ペルソナとシナリオ

二人のペルソナ(表-2)と、8つのシナリオを作成し(表-3)参加者に確認させた。ペルソナAとBはいずれも助教とし、就学前の子どもの有無と勤務形態の違いがある。また、出席しようとする行事ごとにシナリオ作成した。

ペルソナでは、現在の職、家族構成、日々の育児について受けられる支援のほか、日常の保育の状況、さらにIT機器の使用に関する情報を示した。シナリオでは、一時保育を必要とする状況をインタビュー結果から設定し、それぞれについて、現在の対応の状況を記述した。このため、一時保育を利用できたシナリオ、できなかったシナリオの両方がある。

Key Words: 一時保育サービス, ペルソナ, シナリオ, 利用状況, 女性活躍推進, ダイバーシティ

〒152-8552 東京都目黒区大岡山 2-12-1-M1-20, kiko.yamada@plan.cv.titech.ac.jp

表-1 調査実施概要

項目	内容
期間	2014 年 9 月, 10 月
実施主体	土木学会ダイバーシティ推進委員会に設置された「情報提供 WG」
調査対象	WG メンバーのうち 4 名 (いずれも女性)
方法	メーリングリストを利用したインタビュー調査
設問	自身の体験をもとにしたアイデア, 意見 (1) 一時保育サービスを利用するユーザーと利用シーン (2) ユーザー, ユーザーの興味等

表-2 策定したペルソナの属性

項目	ペルソナ A	ペルソナ B
性別	女性	女性
職業	助教	助教
勤務先	地方の国立大学	地方の国立大学
家族	夫 (研究者), 娘 (1 歳)	夫 (研究者), 娘 (7 歳), 息子 (5 歳)
勤務	時短	フルタイム

表-3 シナリオ一覧

シナリオ	行事
A-1	長野での視察と他大学での打合せ
A-2	福岡での研究発表会
A-3	海外での国際会議
A-4	国内での現地調査
B-1	夏休み期間中に東京で開催される学会
B-2	学期中に東京で開催される学会
B-3	海外での長期滞在
B-4	夏休み期間中に北海道で開催される学会

4. 考察

簡易的な手法によるものの、複数の調査対象者の発言を統合して表現するペルソナと、利用状況のシナリオが生成された。

生成されたペルソナとシナリオから、一時保育サービスをめぐる課題が明らかとなった。その一部を示す。

- 学会発表の場合、1st call の時点で保育サービスの提供が確認できない場合には投稿を諦めることがある。
- 訪問先の大学の保育所を使える場合があるが、利用条件や手続きなどの情報を得られない。
- 学齢期の子どもの場合、学童保育が休業する期間は子どもを預けることができない。
- 長期間の出張の場合、条件が整っても、子どもに会えないことが寂しいので辞退するかもしれない。

表-4 ペルソナとシナリオの例

ペルソナ, シナリオの抜粋
【ペルソナ A】 A は、地方の国立大学に助教として勤務する女性である。家族は (中略)。それぞれの実家は近隣にはないため、実家から日々の育児の支援を受けることは困難である。 A は育児休業後、時短で勤務している。毎朝 9 時に学内の保育所に立ち寄って娘を預け (中略) A も夫も職場、家庭で PC を使っている。常時スマートフォンを使用している。
【シナリオ A-1: 長野での視察と他大学での打合せ】 A は、長野で 11 月に開催される視察と打ち合わせに出席を要請されている。共同研究グループによる開催であり、現地の見学と研究会が含まれている。(中略) これまでも子どもを連れて見学会に参加する人もいたことから、A も子どもを連れて参加することにした。(後略)

- 学会での一時保育の場合、昼食、おやつ提供があると、一日中、預けることができる。そうでなければ食事の用意が難しいので、預ける時間を最短にする。

5. 結論

本研究では、メーリングリストを使用して子どもを連れて参加する際の一時保育サービスの利用状況を把握し、複数の回答をペルソナと利用状況のシナリオに集約した。

ペルソナとシナリオの考察から、一時保育を設置し、適切なタイミングでその情報提供を発信することで、学会参加を諦めている者の参加を促すことができることが伺えた。学会等でサービスを提供した場合の影響効果の根拠とできる。

しかしながら、調査対象者が限定的であるため、知見の一般化は行えない。また、サービスの要件の抽出や、仕様の策定、実装は今後の課題である。

謝辞: 本研究は、土木学会ダイバーシティ推進委員会に設置された情報提供 WG の 2014 年度の活動として実施したものである。WG メンバーの井料美帆氏、大原美保氏、佐藤仁美氏、田代むつみ氏、平永佐知子氏には、本研究を実施する動機付けをいただくとともに、インタビュー調査に応じていただいた。ここに感謝を申し上げる。

参考文献

- 1) 土木学会企画委員会: 土木学会見える化データ 2016, 2016. <http://committees.jsce.or.jp/kikaku/mieruka2016> 2017 年 4 月 3 日閲覧。
- 2) 岡村美好: 全国大会にて初の保育サービスを提供, 土木学会誌, Vol. 93, No. 12, p. 71, 2008.
- 3) 山田菊子, 岡村美好: 男女共同参画からダイバーシティ・マネジメントへダイバーシティ推進小委員会第 5 期活動報告, 土木学会年次学術講演会講演概要集, Vol. 69, CS1-013, 大阪, 2014.
- 4) 山崎和彦, 松原幸行, 竹内公啓: 人間中心設計入門, HCD ライブラリー, 第 0 巻, 近代科学社, 2016.
- 5) 安藤昌也: UX デザインの教科書, 丸善出版, 2016.