

野々市市発行パンフレットの英語版作成

学生団体名 Design for the community: Nonoichi project (金沢工業大学)

参加学生 柳町卓実・島崎樹・野田凌平・安部駿汰・立松悦朝・依田浩平・三井雅貴・西部光平

1. 地域活動の概要

本活動では、デザイン思考の方法を用い、野々市市在住外国人を対象に、市が市民向けに提供しているサービスに対するニーズ調査を実施し、ニーズと市の取り組みの間のギャップを探り、問題発見解決方法を検討した。調査では、まず、在住外国人に英語でインタビューを実施した。ニーズ調査と分析に基づき、在住外国人が野々市市で更に住みやすくなる情報を提供するため、「野々市市コミュニティバスのっティ時刻表」と「スポーツガイドののいち」の英語版を作成し、昨年度金沢工業大学の学生チームが作成した「家庭ゴミ分別表」を改良した。

2. 活動時の具体的な内容

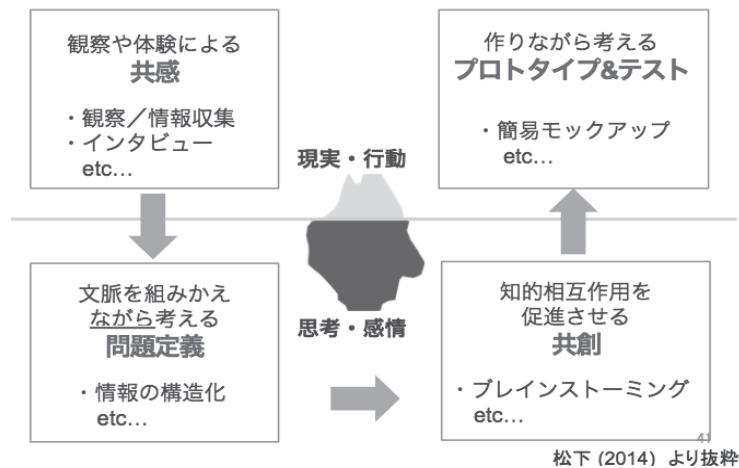
以下が主な活動内容である。

表1 活動内容

日付	場所	学生数	活動内容
6/19(木)	金沢工業大学	10	- デザイン思考ワークショップに参加
6/25(水)	金沢工業大学	8	- プロジェクトの目的、ゴールについて確認 - インタビューの質問 (Small talk) 作成
7/2(水)	金沢工業大学	8	- インタビューの質問 (Small talk) 練習 - インタビューの質問 (focus questions) 作成
7/9(水)	野々市市役所、 保健センター、 野々市市図書館	10	- 野々市市役所、保健センター、図書館見学、情報収集 - インタビューの質問 (Insight questions) 作成
7/16(水)	金沢工業大学	8	- 野々市市役所、保健センター、図書館で収集した情報で Affinity Map を作成し、英語でレポートする練習 - インタビューの質問最終チェック
~30(水)	野々市市内	8	- 野々市市在住外国人の方々にインタビュー
8/2(土)	金沢工業大学	8	- インタビュー結果を基に Affinity Map を作成 - 問題点とニーズ発見作業 - 解決策検討
9/17(水)	野々市市役所	1	- 野々市市役所にて打合せ - 昨年度の「家庭ゴミ分別表」の改訂について - 今年度のプロジェクト分の年度書き込みについて
10/7(木)	金沢工業大学	8	- 今後の作業計画確認 - 2月の発表の日程確認
10/15(水) ~12/24(水)	金沢工業大学	8	- 毎週水曜日に集合し、作業の進捗状況報告 - 英語課程の教員の英語チェックを受けながら作業
1/7(水)	金沢工業大学	8	- 英語課程の教員の最終英語チェックを受ける
1/9(金)	野々市市役所	1	- 第1稿を市役所へ提出
1/15(水)~	金沢工業大学	8	- 第1稿のフィードバックを受け検討会議、修正開始
1/30(金)	野々市市役所	1	- 第2稿を市役所へ提出
2/4(水)	金沢工業大学	8	- 第2稿のフィードバックを受け修正開始
2/9(月)	金沢工業大学	8	- 印刷依頼
2/27(金)	野々市市役所	6	- 出来上がったパンフレットを届け、報告会を開催

デザイン思考とは、モノではなく、ヒト中心 (human centered) のアプローチであり、デザイナーではない人々がデザイナーの発想法を用いて幅広い分野に適用し問題解決をする方法である。本活動はこの方法を用いることにより在住外国人が日本に住む上でどんな問題に直面しているか、また何を必要としているかを探り、解決策を導き出した。

活動の主な流れは、右図の通りで、「共感 (Empathy)」「問題定義 (Define Problem)」「共創 (Co-creation)」「プロトタイプ (Prototype & Test)」の順に以下の活動を実施した。野々市市役所、保健センター、図書館を視察し情報収集→在住外国人の方にインタビュー→インタビューで収集した情報の整理→問題定義→解決方法検討→プロトタイプ作成→フィードバックを受ける→改善、修正である。



松下 (2014) より抜粋

図1 デザイン思考のプロセス

(1) 野々市市役所、保健センター、図書館を視察

野々市市から提供されている現状のサービスについて住民の視点から観察するため、市役所、保健センター、図書館を視察した。各施設で貼付されているポスターや設置されているパンフレットを集め、必要に応じて各施設の所員に質問を行い情報を収集した。これらの情報をカテゴリー別に分け共感マップ (Affinity Map) を作成した。次にこのマップを基にインタビューの質問を抽出した。これらの活動はエスノグラフィーで使用されるフィールドワーク (観察、インタビュー) の方法に基づいている。



図2 収集した情報を英語で発表



図3 インタビュー質問の作成



図4 インタビューの練習

(2) 在住外国人の方にインタビュー、収集した情報の整理

グループに分かれ、野々市市在住外国人15名にインタビューを実施した。インタビューは、金沢工業大学の英語教員、レストラン経営者、コンビニエンスストア経営者の方々に協力していただいた。インタビューでは、それぞれの生活スタイル、必要としている情報がどんなものか聞き取り調査した。集まった情報は市の提供している情報に基づきカテゴリー別に分け共感マップ (Affinity Map) を作成した。



図5 インタビューの様子



図6 ニーズ情報を整理

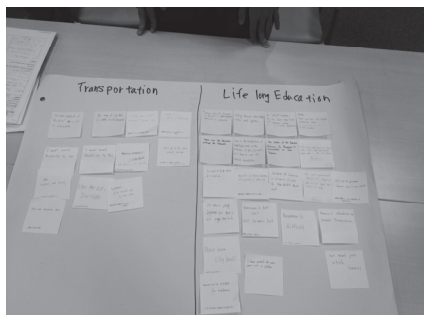


図7 整理された情報

(3) 問題提議、解決方法検討

先述の共感マップ (Affinity Map) から、現状のサービスについての認知度や浸透度を分析、課題を抽出し、問題定義 (Define Problem) を行った。大きく2つの問題が見つかり、2つのグループに分かれてそれぞれ解決方法を検討した。一つ目の問題は交通手段に関するものであった。インタビューをした住民の中には自動車を所持していない世帯が半数近くあった。「買い物はたいてい自転車で行くが冬は天候が悪いため不便だ」といった回答も得た。のっティのバス停がすぐ近くにあることに気がついていなかったという返答を得たことから、バスの時刻表、ルート地図などの英語版を作成することがこれらの問題の解決につながると考えた。二つ目問題は、スポーツ施設に関する情報の欠如である。「運動好きでプールなどの施設も使用したいが、どこに行ったらいいのかわからない」といった回答を複数得た。野々市市の発行しているスポーツガイドには全てのスポーツ施設についての情報が掲載されているが日本語版しかないため日本語がわからない住民に情報が届いていないことがわかった。

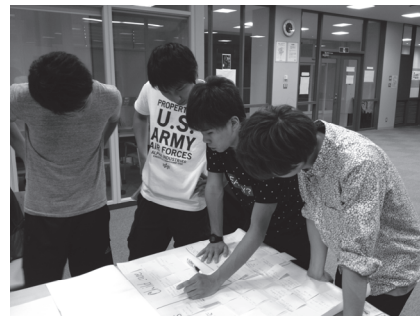


図8 解決方法検討の様子

(4) プロトタイプ作成、野々市市からのフィードバック

プロトタイプ作成のため、野々市市役所より「野々市市コミュニティバスのっティ時刻表」と「スポーツガイドののいち」の2種類のパンフレットのデータ提供を受け、英語版作成に取り組んだ。英語版作成作業では、日本語版のパンフレットをそのまま英語にするのではなく、日本語がわからない住民にとって生活に役立つ情報をより詳細に記載するようにした。例えば、のっティの案内マップの日本語版には商業施設の名前のみが記載されているが英語版には supermarket と追記し、それぞれの建物がランドマークとして使えるように気を配った。反対に、スポーツガイドには地元のサークル、クラブ活動代表者の連絡先が記載されていたが、日本語対応のみのため取り除くことにした。これらはディスカッションで何度も話し合い、野々市市の担当の方とも相談し最終的に決定した。同時に昨年度作成した「家庭ゴミ分別表」の英語版の改訂についても野々市市担当者と打合せをし、持続して使えるパンフレットにするためカレンダー部分を改良した。

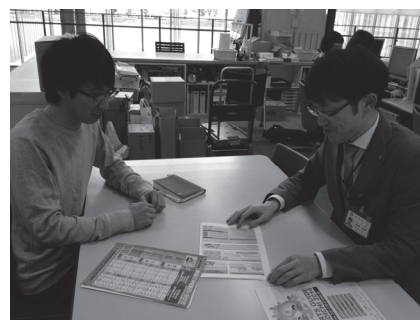


図9・10 プロトタイプ作成の様子

図11 市役所にてフィードバックを受けている様子

3. 地域活動の成果

在住外国人へのインタビューを実施したことにより、行政情報についてのニーズと課題を発見し、それに対する解決策に取り組むことができた。今年度は、「野々市市コミュニティバスのっティ時刻表」と「スポーツガイドののいち」の2種類のパンフレットの英語版を作成した。野々市市役所の担当者と意見交換をし、大学英語教員からのアドバイスを受けるなど、様々な人々との協働作業 (Collaborative work) を行うことができた。また、平成25年度に本学の学生と留学生、野々市市役所の協働作業で作成した家庭ゴミ分別表の英語版の改訂も進められた。これら3種類のパンフレットは、3月中旬頃野々市市役所や主要施設に配布予定である。これらの活動により、在住外国人層は行政サービスが受けやすくなり、外国人によっても住みやすいまちづくり活動の一端が担えたと言えよう。

4. 来年度の地域活動計画

来年度の活動では、本年度の反省点を踏まえ、更に多くの職種の在住外国人へのインタビューを実施し、ニーズ調査を進めていくことを目標にしている。また、今年度作成した「野々市市コミュニティバスののっぺ時刻表」と「スポーツガイドののいち」の2種類の英語版パンフレットを改良し、「家庭ゴミ分別表」英語版も更に改良を加えていきたい。また、今後は、より多くの在住外国人に定期的に情報を提供してもらい、ニーズ・課題を収集しやすくするシステムを作っていきたい。

5. 学生の感想

野々市市在住の外国人の方にインタビューすることで、野々市市に実際に住んでいる人々の声を活かし、ニーズにあった解決策を提案することができた。また、日本語版パンフレットには記載されていない情報、例えば、のっぺのルート案内マップ日本語版には、お店の名前のみが記載されているが英語版には supermarket を追記することができたことなど、実り多い活動であった。更に、英語でのインタビューを行ったり、交通や健康など市民の生活に深く関わる情報を英語に翻訳したりすることで、今後社会に出てグローバル人材として活躍する自信に繋がったといえる。

6. 地域活動に対する地域からの評価

本市の定住外国人数は、ゆるやかな増加を見せているが、日本語がわからない人向けの行政サービス案内は満足なものではないのが現状である。本活動では、そういった方々の声を聴き、ニーズを捉え、そのニーズに合ったものを提供していただいたと思っている。今後、市としても、ますますの外国人向けの情報発信をしていきたい。

参考文献

Matsushita, O. (2014). Introduction to Design Thinking: Reframing Problems into Opportunities. CDIO Asian Regional Meeting 2014. Kanazawa Institute of Technology, Kanazawa, Japan, March 25, 2014.