



授業用ポータルサイト
<https://e-sahf.jp/ps>



問題解決の思考法

第4回 問題解決の方法(3)・デザイン思考



発表の流れ

- 発表時間は3分（その場で発表）
 - 企画書資料
 - 投票用Webページ
 は、いずれもポータルサイトにリンク設置
- メモを取りながら聞く
- すべての発表を聞いた後で投票
- 評価の観点
 - ① 企画の実現可能性
 - ② 企画の効果（目標が達成できるか）
 - ③ 発表のわかりやすさ（話、資料）



メモ

チーム名	実現可能性	効果	わかりやすさ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			



メモ

チーム名	実現可能性	効果	わかりやすさ
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			



メモ

チーム名	実現可能性	効果	わかりやすさ
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			



問題解決の流れ

問題の定義	問題:現状とあるべき姿とのギャップ	例:〇〇先生の「△△学」の履修者が少ない
原因の洗い出し	問題発生に影響した可能性のある原因の候補の列挙	<ul style="list-style-type: none"> ・難しい ・つまらない ・宿題が多い ・同時に他科目が多い ・1限は起きられない ・話し方が嫌い
問題点と課題の設定	本当に原因かどうかを調査(資料調査、アンケート等)	問題点:原因の中で改善可能なこと 「難しい」:問題点 「話し方が嫌い」は問題点にならない
解決策の検討と選択	課題解決策を検討し、効果やコストの観点で取捨選択	課題:問題点の解決のために行うこと 「難しいと思っても受講するためにはどうしたらよいか」=課題
企画書の作成と発表	上司、委託元等からの承認を得る	<ul style="list-style-type: none"> ・学ぶ意義を理解してもらう ・具体例を増やしてわかりやすく ・予習を習慣化する ・全員にTAをつける ・授業を録画し復習できるようにする
解決策の実行と評価	効果の有無を確認しフォローアップを行う	<ul style="list-style-type: none"> ▶「授業オンデマンド配信ポータルサイト バーチャルラーモンズ」



従来型の問題解決とデザイン思考の違い

	従来型の問題解決法	デザイン思考
問題解決の背景(類似の製品・サービス)	ほとんどない それなりのものができれば選ばれる	大量にある 本当に欲しいもの・必要なものでないと選ばれない
問題解決の方法	多数の人のニーズを太まかに把握する 代表的なニーズを把握する 統計データ(数字)に着目したアプローチ	特定の層や集団のニーズを詳細に把握する 人間中心のアプローチ(人が本当に求めているものは何か)
推奨される手法	アンケート、文献・インターネット調査	観察やインタビュー

カラーテレビ
(出始めの頃)



デザイン思考の流れ

例:ドミトリーのキッチンについて考える。

共感	インタビューや観察、体験を通じた利用者の実態、ニーズの把握	<p>【インタビュー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷蔵庫が狭い ・時間をずらして使わないといけけない
問題定義	ユーザの持つ本質的な悩みや言語化されないニーズの検討	<p>顕在化されたニーズ 潜在ニーズ(インサイト)</p> <p>誰にも気兼ねなくキッチンを利用したい みんなももっと仲良くしたい</p>
創造	解決するためのアイデアを出す	<ul style="list-style-type: none"> ・広々としたキッチン ・大きな冷蔵庫
プロトタイプ	アイデアを試作して形にする	<ul style="list-style-type: none"> ・料理当番を決めてみんなで食事 ・一緒に献立を考える
テスト	アイデアを試作して形にする	<p>プロトタイプ(たたき台)を作成し、利用者の意見を聞きながら改善</p>



デザイン思考とは

- 世の中にある課題を人間中心の発想で解決する思考法
- デザイナーのスキル（発想法）を活用
- ユーザはニーズをうまく言語化できない、またはユーザ自身が真のニーズに気づいていない前提で、ニーズを洞察していくというアプローチをとる
- 仮説を立てて、プロトタイプ（試作品・たたき台）を作成し、ユーザーから評価をもらいながら改善のサイクルを回し、新たなサービスや製品を作成する



デザイン思考 検討テーマ

- 学内で学修をしている人へのインタビューを通して、よりよい学修空間を作るためのアイデアを検討する。

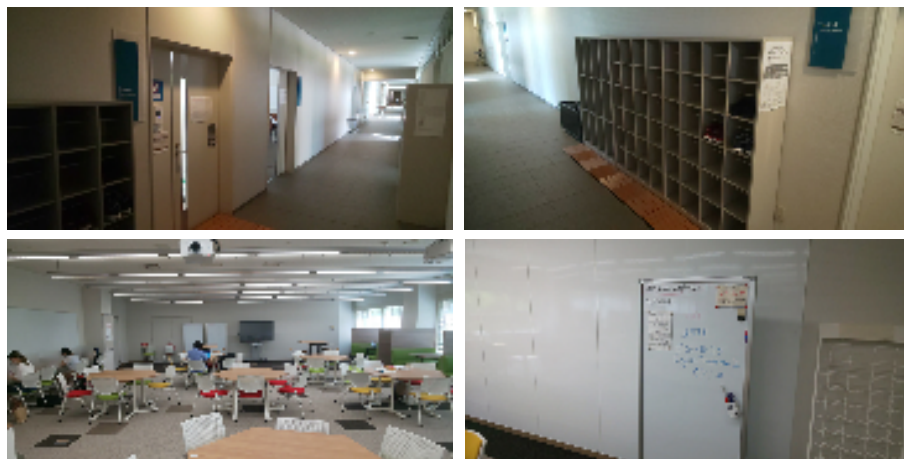
よりよい学修空間の考え方

- 場所はどこでもよい
 - 既存の学修空間の改善
 - 学内の特定の場所を活用
 - 学外の特定の場所を活用
 - 新たに建物を建てる



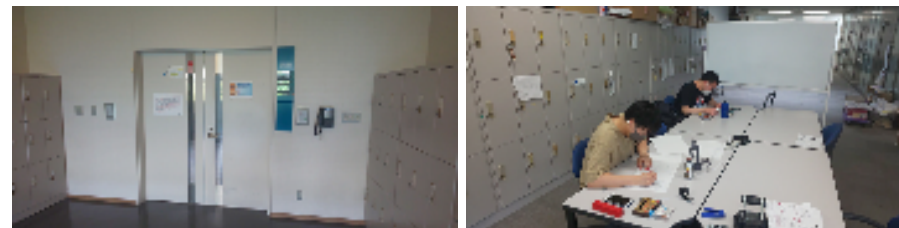
ラーモンズ（教育研究棟1階）

- 利用時間9:00～23:00
- 土足厳禁
- 入室には学生証が必要
- 授業で使用することも



共同研究室（教育研究棟2階）

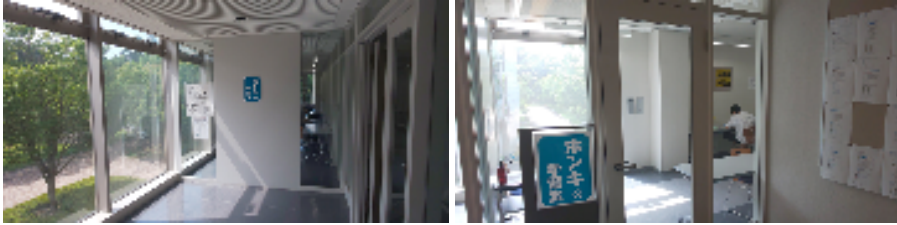
- 利用時間6:00～23:00
- 入室には学生証が必要
- ゼミで使用されることがある





ホンキの学習室（新世紀館2階）

- カフェが開いている時間に利用できる
- 原則として公務員試験又は社会福祉士の勉強をする人
- 入口で学籍番号と名前を記入



東北公益文科大学



図書館

- 利用時間 平日：9時～20時（大学休業期間中は10時～18時） 土日祝：9時～16時半
- 個人用机、グループ学習室あり
- パソコンの貸し出しあり



東北公益文科大学



カフェテリア

- カフェが開いている時間に利用できる
- 2階にも学習できるスペースがある



東北公益文科大学



ファカルティクラブ

- カフェテリアのある建物の3階
- 来客者との食事や食事をしながら会議をする場所
- 現在は教室として活用中

ファカルティクラブ
の内部



東北公益文科大学



STEPI : 共感

- ユーザーの気持ちになり、どのような感情を抱いているか、どのように思考しているかを考える
- これにより、ユーザが感じている課題やニーズを引き出す（ユーザを理解する）

観察	「何をしているか」「どのようにしているか」「なぜしているか（推測）」を記録。 偏見を取り除き、すべてに疑問を持ち、決めつけず、想像の中で相手に歩み寄る
インタビュー	どのようなことを考え、感じているのかという感情的な側面の理解につながるよう、「なぜ」を繰り返しながら話を聞く
体験	ユーザと同じ環境に身をおき、同じように作業をしたり、同じ時間を過ごすことでユーザーの行動や気持ちを理解する



インタビューの方法

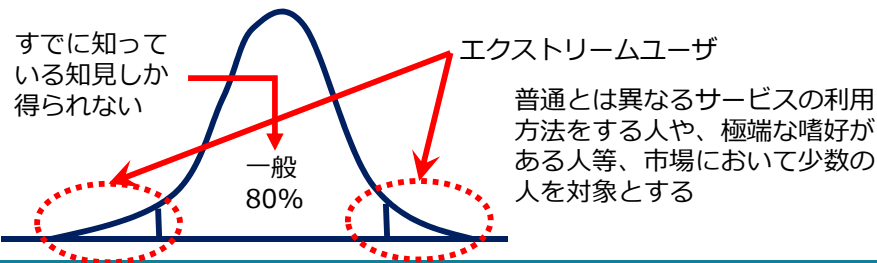
- ユーザのニーズや課題を引き出すことにこだわらない
言語化されたニーズが本当のニーズであるとは限らない
日頃の行動や考え方・価値観を引き出し、これらの情報に基づき、ニーズや課題を洞察できるようにする。

- ① 「なぜ?なぜ?」と掘り下げる
- ② 簡潔な質問をする（回答者の混乱を避ける）
- ③ 「はい」「いいえ」で終わる質問はしない
- ④ 物語を引き出す（その人の見方・考え方の把握）
- ⑤ 矛盾を意識（発言と行動の異なる面に着目）
- ⑥ 非言語情報にも注目
- ⑦ 中立的に質問（〇～をどう思いますか/×～っていいですね）
- ⑧ 記録する（質問担当と記録担当）



インタビューの対象者

- 誰がインタビューを行うか
 - メンバーは3~4人。自分と異なる視点を持つ人が良い
 - 驚いた点、関心を持った点が異なる方が良い
- 誰にインタビューを行うか
 - エクストリームユーザ（極端な人）→ ユーザ代表
 - 新しいコンビニを作る → 頻繁に使う人と全く使わない人
 - 学内の学修環境 → 長時間勉強する人、学修スペースでないところで勉強する人（カフェテリア）、大学で勉強しない人



授業外課題（次回に向けた準備）

今回は学内の各所で頻繁に学修をしている人へのインタビューを行う。そのため以下の準備をする。

- **課題1**：どのような質問をしたいか。質問項目を考えておく。
- **課題2**：ラーモンズ、図書館、共同研究室、ホンキの学習室、カフェテリアのいずれかで「観察」や「体験」を行い、その場所でどのように勉強しているのか、なぜそこで勉強しているのか、そこで勉強をするメリットは何か、どのような困りごとを感じているかを考える、または自分自身の体験を通して感じておく。
- ポータルサイトの第4回の授業外課題にて、それぞれの結果を回答する（期限：5月8日（水）12時まで）



第4回授業外課題実施上の注意（変更）

- 観察を行う際は5W1Hを用いる（体験の場合も同様）
 - Who：誰が（個人、サークル、友人同士、授業のグループ…）
 - When：時間帯（空き時間、夕方、休日…）、時間（長時間、30分くらい、ちょっと…）
 - Where：場所（みんなで一緒に、窓際で、壁に向かって…）
 - What：何を（課題の実施、資格の勉強、読書、パソコン操作、スマホいじり、
 - How：どのように（熱心に、しゃべりながら、音楽聞きながら…）
 - Why：なぜその場所でその時間にその学習をしているのだろうか、その場所がよい理由は何だろう、〇〇があればもっと使いやすいのにと感じていないだろうか、感じているとすれば何か、等について他の情報に基づき考察
- 観察対象者もこの授業の履修者で、日頃その場所で勉強をしていない人かもしれない⇒「体験」に取り組もう
- ホンキの学習室は公務員志望の学生、社会福祉士の国家試験の勉強をしている学生しか利用できません（「観察」のみです）
- 「観察」「体験」をする場合、そこで学習をしている人の迷惑にならないようにする



出席課題

- 以下のテーマについて、指定のWebページに回答する
- ① 自分のチームの発表をふりかえると100点満点中何点か。
- ② その理由と今後に向けた改善点

出席課題
授業外学修アンケート
へのリンク
(ポータルサイト)

