

特集 できることを活かすソーシャルインクルージョン

01

インクルーシブデザインの可能性

塩瀬 隆之 (京都大学総合博物館准教授)



塩瀬隆之氏

1. 社会課題を解決する
参加型デザイン

インクルーシブデザイン (Inclusive Design) とは、高齢者や障害者、妊婦や子どもなど、これまでプロダクトデザインやサービスデザインのメインターゲットとして意見を求められなかった多様なユーザーを積極的にデザインプロセスに迎えるデザイン手法である。排除 (Exclude) から包摂 (Include) への移行により、デザインの力を社会課題解決につなげる英国王立芸術学院のヘレンハムリンセンターは、インクルーシブデザインの世界的研究拠点として知られる。このヘレンハムリンセンター出身のジュリア・カセムと九州大学の平井康之らによって日本に紹介されたインクルーシブデザインは、様々なプロダクトデザインやサービスデザインの革新手法の一つとして注目を集めはじめただけでなく、多様な人々の活躍を要する組織や地域そのものの組織変革手法としても期待されている。

単なるデザインの一手法に留まらない理由は、結果として出来上がったプロダクトやサービスのみならず、ユーザーとデザイナーとが「ともに」デザインに関わるプロセスの協働性にこそ注目する点にある。これまでも、ユーザーにデザインへの参加機会が決して与えられなかったわけではない。しかし、「新しいこの製品は使いやすいですか」という質問者の意図が見え透いた問いかけに対して、意に沿わない回答でも正直に話せるユーザーは決して多くはない。「どのような製品が欲しいですか」という主題すら丸投げされた問いかけに対して、プロダクトやサービスに関する具体的なニーズをあらかじめ網羅的に表現できるユーザーもまたそう多くはない。従来与えられてきたユーザーの参加機会とは、過小評価か過大な責任転嫁か両極端であったと言わざるをえない。インクルーシブデザインでは、特別なニーズを抱えるユーザーをリードユーザーとして迎え、デザイン

プロセスにおいてそのニーズの言語化そのものを協働し、曖昧な概念を徐々に言葉や絵、カタチとその姿を変えながら具体化していくという意味において、デザインの協働性を最も体解したデザイン手法の一つである。

昨今、ユーザーとのデザインの協働性に着目することそのものを否定する声は少ないが、少数の特定ユーザーへ注目するという点については未だ懸念をもつ初学者は少なくない。特定のユーザーのためだけに何かプロダクトやサービスを開発するとの誤解である。インクルーシブデザインでは、特定のユーザーに向き合うことが本質的なニーズを抽出する最短距離だとの認識をもち、むしろ市場のなかで当該製品やサービスの開発が持続するためには多数のユーザーの手に渡って経済的に自立するような循環が重要だと考えている。そのため個別の本質的なニーズの追求を皮切りに多様なユーザーへと複線化されたシナリオを描くために、かえって徹底した個人の生活への回帰からデザインインスピレーションを得ることが重要だと考えられている。

2. 困難の要因をデザインの課題として受け取る

「マウスカーソルを上にしてください」、との指示を受けたパソコンの使い方に明るくない世代が、物理的にマウスを垂直に持ち上げてしまう失敗があると、それはコンピューターリテラシーの問題だと一笑にふされてしまっていた。しかし、タブレット端末になってはじめて、マウスカーソルの移動と手指の操作とが直感的に一致するようになり、パソコンに明るくない世代だけでなく、小さな子どもまでもが意のままに

アプリを起動したり検索したりできるようになった。すなわち、情報技術利用の壁はリテラシーだけの問題ではなく、むしろインタフェースデザインの課題であったことになる。これは技術者やデザイナーの怠慢であり、困難の要因を個人に責任転嫁していたことになる。

1990年代、ヨーロッパで注目を集めた高齢者のためのデザインネットワークがもたらした重要な成果の一つは、「障害のある人」という語彙の表現を Disable person (できない人) から Disabled person (できなくさせられている人) へと読み替えたことである。障害が個人の特性ではなく社会的にもたらされたものという視点に立脚すればこそ、社会変革の契機をデザインの課題として引き受けることができるようになる。

技術者であれデザイナーであれ、当該分野で何かの専門家になるということは、物事をどうとらえるかという特定のフレームを手に入れることであるが、特定の製品開発に五年十年と長く専従すればするほど、課題解決に直結する制約条件とそうでない制約条件とを一瞬で見分けるフレームが完成してしまう。このあまりに効率的な課題解決の技能は、逆に前提を疑うことを困難にする。過去の実績を踏襲すればするほど、そのフレームの中でしかもものづくりができなくなってしまう。この技術者やデザイナーが陥る閉塞感を払拭する大きな気づきが、リードユーザーの生活行動に対する徹底した観察と対話から生まれる。われわれがとかく知識や事前の情報にたより、ユーザーの生の経験や声をおろそかにしがちな怠慢を正してくれるものがインクルーシブデザインである。

3. 協働性と デザインワークショップ

インクルーシブデザインでは、想定する主題に沿った製品やサービスの開発においても教育普及においても、デザインワークショップ形式の相性がよい。デザインワークショップでは、6～8人程度で1グループを構成し、ワークショップ全体では4～5グループで合計30～40人程度が集まることが多い。各グループには、視覚障害や聴覚障害、肢体不自由などを抱える障害のある人や高齢者をリードユーザーとして迎え入れる。そこに技術者やデザイナー、研究者、学生ら、できるだけ多様な分野の参加者でチームを構成する。

デザインワークショップのテーマは、生活場面から着想することもあれば特定の製品やサービスの改革からはじまることもある。いずれにしても、リードユーザーの生活行動に対する徹底した観察と対話こそが出発点である。観光、通勤、調理、スポーツなど、様々な生活場面を取り上げること Alternatively、健康機器や文具など特定の道具類に注目することもできる。たとえばターミナル駅での待ち合わせをテーマとしたデザインワークショップにおいて、実際に視覚障害者や車いすユーザーと特定時間での待ち合わせを準備段階から実施することがある。見えない人と待ち合わせをするには、事前にメールや電話などで入念な情報共有が重要であるが、初めての駅構内の様子を口頭やテキスト情報のみでどのように共有するのかを工夫する必要がある、また当日に携帯電話で詳細をやりとりしようと計画していたものの大混雑するターミナル駅ではそもそも電話越しの声が拾えないという課題に直面するなど、多様な気づきが生ま

れてくる。車いすユーザーにとっては、待ち合わせ場所を指し示す看板が人混みにまぎれて見失ってしまうかも知れない。一見すると何気ない待ち合わせですら、目印のサインがその機能を果たせなくなる脆弱性や待ち合わせの失敗を補うはずの情報共有の困難など、リードユーザーらの導きによって潜在するニーズが次々と具象化していく。

参加したメンバは付箋やメモに一つ一つの気づきを言葉にして、グループのメンバとともに気づきから言葉へ、言葉から絵やかたちへと昇華させていく。アイデアが本質的であればあるほど、リードユーザー以外にも同様に課題に直面する多様なユーザー像がすぐに思いうかぶ。デザイングループは、このニーズシナリオの複線化に傾注し、できるだけ多様なユーザーを巻き込めるようなアイデアを膨らませていく。カーナビゲーションの音声を手席で楽しんでいる視覚障害者がより明確に現在地や道筋を理解できるような音声ファイルを求めるニーズは、現在地把握が聴覚情報だけで済めば運転に視覚情報を優先的に配分できる運転手にとっても同様に大切であることが分かる。

アイデアが具体化してきたら、つぎはラピッドプロトタイピングである。ここで述べるラピッドとは、手早く簡単にとという意味であるが、ものづくりの精度を求める技術者やデザイナーにとっては腑に落ちない言葉の一つでもある。建設中の家の外観を表す美しいホワイトモデルは、建築士にとっては腕の見せ所の一つである。しかし、その完成度が高ければ高いほど、ユーザーを圧倒してしまい、感嘆こそ生まれども、批判的な意見や建設的なアイデアをも抑制してしまうことにつながる。むしろ、あえて手早くラフに試作品をつくることこそが、コミュニケーションにとっては極めて重要

な条件となる。ベニヤ板に黒板塗料を塗布して作られたラフな建築模型は、障害福祉施設の建設において極めて重要な役割を果たした。チョークを渡された参加者は、狭い建物の脇で手に入る一瞬の憩いや 2 m を超える崖を滑り降りてまで人目をはばかって休憩したかったことなどを次々に吐露し、インタビューやアンケートではわざわざ回答することのない潜在的なニーズの具体化に成功している。

ワークショップの最後には、グループごとの成果をプレゼンテーションする。各グループは、ワークショップの過程で得た気づきがリードユーザーのどの行動観察に基づいたものなのか、その着想からどれだけ他のユーザーにシナリオの複線化ができたのか、そのエピソードを明らかにすることが期待される。このエピソードは、製品やサービスのユーザーに対しても訴求力の高い説得材料として生かすことが可能となる。

このワークショップの進行をリードし、参加者が核心に迫る議論へと導く役割を担うのがファシリテータである。ワークショップファシリテーションについての研究も進み、一部のファシリテータらの熟達技能を体系化した論考も報告されはじめている。腕の良いファシリテータたちは、参加者の緊張をほぐし、打ち解けた雰囲気を作ることに献身しつつも、進行時間に注意を配り、かつ創造的で誰も予想していなかったアイデアへと参加者を導いていく。参加者が自由に個人の意見を述べ合うだけでは、自らの行動や経験を言語化するときの制約条件としては十分ではない。とくに高齢者や障害のある当事者が延々と昔話を続け、まるで説教をするかのごとく強い口調で他の参加者のモチベーションを折ろうとする場合には、適切に介入してワークショップ全体の生産

性を維持するように心を碎かなくてはならない。自由な着想からアイデアを発散させることと、堅実な姿勢によってアイデアを収束させることの両方が重要であり、そのバランスをとることこそがファシリテータの最大の腕の見せ所である。しかし、あらかじめ決められた進行表と照らし合わせながら分単位で参加者を追い詰める強制的な進行は本末転倒である。進行通りに進めることを主眼におくのではなく、リードユーザーが社会生活の中で何に注目していて、何を喜び、どのような行動をとるのか、その背後にあるその人の文化と生活世界をグループ全体が「うちとけた会話」の中で気づいていく、その関係構築に全身全霊を傾け、そのために段取りを尽くすのである。ファシリテータの手腕は、そのまま参加者の学びの深さに直結する。初めて互いに顔を合わせた参加者同士の緊張をほぐし、リラックスの中にもお互いが打ち解けあって連携を強められるような進行が期待される。

4. ダイバーシティと インクルージョン

インクルーシブデザインは、多様な人々の活躍を要する組織や地域そのものの組織変革手法としても期待されるが、ダイバーシティとインクルージョンという昨今注目を集める二つのキーワードと如何に結びつくのか。ここでダイバーシティとは多様な価値観をもった人々を指し、インクルージョンとはその多様な価値観をもった人々が対等に社会参加できることを意味し、新たな価値の創造を目指す共創社会に不可欠な考え方である。しかし人々の差異や違いを乗り越えることは、一筋縄ではいかない。いまだ外国人と女性、障害のある人を一人

ずつ雇うだけで「うちの会社もダイバーシティをやっている」と満足してしまう人も少なくない。言葉の違いは共通言語づくりで多くの時間を要し、価値観のずれはただ混乱を招くこともある。実際には、異なる文化や異なる特質などさまざまな要素から起きる暗黙的な排斥や区別に気づくばかりで、ダイバーシティに対しては消極的に避けられない対応という認識にとどまっている。本来の組織マネジメントとは、正方形のタイルを規則正しく並べる定型業務だけを指すわけではない。むしろ一つ一つ形の違うピースを集めて、大きな一枚絵をつくるステンドグラスのようなものである。いろいろな形のをありのまま並べ、できるだけその特性を生かすことである。タイルのアナロジーで言えば、細長い形や丸い形など多様な形態のタイルが認められるにも関わらず、正方形の並べ方しか知らないマネジメントではまず一枚一枚について有無を言わずに正方形に加工し、それからレイアウトすることしかできないため、結果として小さな絵しか描けないことになる。例えば、育児休暇明けの女性は「時短で16時までしか会議に参加できない人」だと考えたり、外国人留学生を「空気が読めない人」だと考えたりしてしまう。知的障害のある人が組織に加わったとしても集中力が3時間しか持たないと聞かされると8時間勤務との差分をどう埋めればよいか気になってしまう。結局、就労のロールモデルが限定的であるが故に、つねに見慣れた正方形からの差分でしか判断できなくなってしまう。彼ら彼女らにとって何ができることかについて注目できればよいのに、何ができないかというところばかりに視点を集めてマネジメントしてしまう。

生産労働性人口の不足が避けられないと予測されている我が国においては、これま

でのリクルートとは考え方を根本から改めなければならない。また多文化共生の時代においては、消費者のみならず生産者においても同様に多文化共生の価値をもっていなければならない、組織そのもののダイバーシティとインクルージョンは避けて通れない。次世代のリーダーに期待されるのは、そういった多様な候補者を活躍させることのできる柔軟なマネジメントの力である。このダイバーシティとインクルージョンの好例としては、障害者千人雇用（平成28年11月現在で960名）を目標とする岡山県総社市の取り組みが先進的である。国道沿いにあるガソリンスタンドに視察に訪れた当日、勤務されていた8人の従業員のうち、障害者手帳をもっていない作業員は一人だけであった。発達障害など7人とも何らかの特性をもつなかで、一人ひとりがあくまでも自動車好きという気持ちを一つに仕事をしていた。ガソリンスタンドに自動車が入ってくると、F1のピットクルーのようにわっと自動車に集まってくる。ガソリンスタンドの利用者も当初は驚いていたようであるが、働いている一人一人が皆、自動車が好きで丁寧に作業し、自動車が見えなくなるまで手を振っている姿が共感を集めているという。また別の施設に通う発達障害のある人は、市で借り上げた一律料金の福祉タクシーを通勤に利用しているという。混み合うバスでの長時間の通勤でストレスを抱えてしまうと不安定になり、一日のあいだで集中できる時間が短くなってしまうためだという。

このように通勤のための公共交通インフラでさえ、それがインクルーシブであれば、多様な人の活躍を促す仕掛けの一つになりえるということは極めて示唆に富む好例である。ワークプレイスそのものがインクルーシブであれば、活躍できる人の多様さ

をさらに加速させることができる。これまで活躍できる人のレパートリーが少なかったのは、当事者の特性の問題ではなく、実は私たちのマネジメント力が乏しかったせいではないのか、労働生産性人口の減少に歯止めをかけるためにはダイバーシティとインクルージョンに真正面から向き合わなければならないのではないのか。

5. インクルーシブデザインから インクルーシブワークプレイス デザインへ

あらゆる組織において、優秀な人員の確保は至上命題であることは疑いない。しかし、高齢者も若手も、外国人も女性も、障害のある人も皆それぞれ個人の特性とは別に、ワークプレイスそのものが極めて排他的であったために適切な就労機会に恵まれなかった可能性が高い。仕事に人をつけるのではなく、人に仕事をつける、当たり前だけれども難しいこの「はたらき方改革」をインクルーシブデザインが牽引できる可能性に注目したい。

インクルーシブデザインは、多様な人々の活躍を要する組織や地域そのものの組織変革手法として期待されている。しかし、これらはプロダクトやサービスのデザインに留まらず、ワークプレイスそのものをもデザインの対象とすることで、多様な人々が活躍できる当たりの、しかしそれが最も本質的な「はたらき方改革」につながると期待される。

<参考文献>

インクルーシブデザイン: 社会の課題を解決する参加型デザイン、ジュリアカセム、平井康之、塩瀬隆之編著、学芸出版社、2014

「インクルーシブデザイン」という発想排除しないプロセスのデザイン、ジュリア・カセム、平井康之、フィルムアート社、2014

ワークショップデザインにおける熟達と実践者の育成、森玲奈、ひつじ書房、2015

John Clarkson, Roger Coleman, Simeon Keates, &Cherie Lebbon : *Inclusive Design - Design for the whole population*, Springer, GreatBritain, 2003.