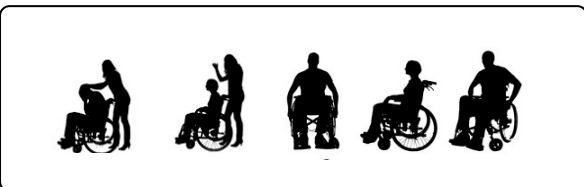
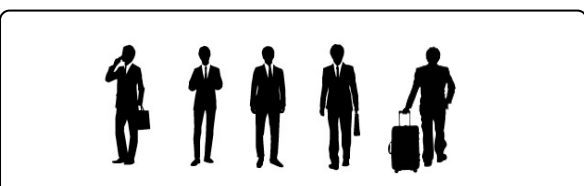
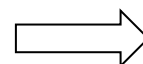


5つのユーザー像（ペルソナ）

5つのグループにインタビューを実施

乳幼児のお子さんがあるママ	
1人で外出している視覚障害者（弱視／全盲）	
車いす利用者（電動含め）	
外国人（タイ人／韓国人／台湾人／中国人／アメリカ人）	
都内で働く男性サラリーマン	



各グループ別に象徴的な人物像を設定

A 乳児ママ	
B 視覚障害者	
C 車いす利用者	
D 訪日外国人	
E ビジネスマン	

A 乳児ママ

takayuki/Shutterstock



春山 さとこ（31歳）

家族構成：

夫：哲哉（会社員／32歳）

息子：潤（3ヶ月）

東京都在住

旅行代理店に務めていたが、現在は育休中。

ライフスタイル・特性：

子供中心の生活。手がかかる時期なので、外出がほとんどできない。一日中洗濯していることも。買い物や用事は、パパにお願いすることが多い。手がまわらない時は、両親に手伝いをお願いする。とても忙しい毎日。
家の中だけにいてもストレスがたまるので、たまに、ベビーカーで散歩をするようにしている。

ITスタイル：

スマホをつかっている。
家にパソコンもあるがほとんど使わない。
家族やママ友との連絡はLINE、古い友だちとはFacebookでつながっている。
スマホでは、子供の写真や動画を撮っている。
離れている夫の両親や兄弟に送る。子供をあやす時につかえる音楽やYoutubeも使う。

生活で困っていること：

- ・授乳室やおむつが交換できる場所に、混んでいて入れないことが多い。
- ・子供を連れていても安心な食事処（座敷がある／騒いでも大丈夫）がとても少ない。
- ・どこかに行くにしても、子供と一緒にいける場所か判断するためにいろんなサイトを見ている。情報が散在しているので、知りたいことを調べるのに時間がかかる。
- ・エレベーターがない場所が多く、ベビーカーと子供と荷物を抱え、階段を使うのは大変。
- ・通勤時間帯の電車は殺気立っているので、できるだけ避けて乗っている。

やっている工夫：

- ・子供に必要なものを常に持ち歩いている。
着替え、おむつ、おしりふき、ビニール袋、おもちゃ、小分けお菓子、ミルクなど。
- ・初めていく場所は、事前に下調べ。
自分の子供と同じ年の子供をもつママさんブログが参考になる。

やってみたいこと／あったらいいこと：

- ・一日中赤ちゃんと話しているので、大人と話がしたい。
- ・行き方を調べる時、地図で教えてくれるがわかりにくい。地図を見ながら歩かなくても良いように覚えやすい目印で案内してほしい。
- ・もっと近所の人と助けあえるといい。

B 視覚障害者



石田 まこと（36歳）

家族構成：

妻：佐紀（会社員／35歳）

職業：

マッサージ師

川崎市在住

視力の状況：

15歳くらいから視力が落ちた。
今は、人の形は感じとれるが、
文字や色は全くわからない。

ライフスタイル・特性：

1人で電車にのり、毎日東京都内に通勤。
外出時は白杖を常に持っている。白杖を持っていると、みんなが避けてくれる。
毎日歩く場所は覚えているので問題ないが、初めて行く場所は、ガイドヘルパーさんに同行してもらう。点字は読めない。コンビニやガソリンスタンドは明るいので道標にしている。

ITスタイル：

通話用にガラケー。メールやウェブの読み上げ確認用にスマホ。イヤホンマイクをつかって、電話に対応することもある。
家では、ネットラジオやネットニュースを聴く時間を多くとるようにしている。
視覚障害者専用のサイト「サピエ」のサピエ図書館で、本を聴く。

生活で困っていること：

- ・コンビニでサンドイッチを買ったつもりが、甘いパンだった、ということがある。
スーパーで野菜を買ってきて袋をあけたら野菜が傷んでいたということも。買う時にわからない。
- ・ショッピングセンターで道を聞いたら、地図を開いて説明される。
「こちら」と言われてもわからない。一緒に歩いて教えてくれるサービスはまだ少ない。
- ・自動販売機や食券のお店で、コインの投入口がわからない。後ろに人を待たせてしまう。
- ・道を覚えて、近くまで行くことはできるが、ここが目的の場所かどうか確信がもてない。
- ・レシートの金額が見えないので騙されていないか不安。クレジットカードの利用は避けている。

やっている工夫：

- ・スーパーで、カゴに物を詰めてから、サービスセンターで中に入っている物を一つずつ教えてもらう。
- ・居酒屋のメニューは、事前にネットで調べてテキストを保存。お店で読み上げ確認できるようにしておく。

やってみたいこと／あったらいいこと：

- ・電車の行き先で「何番線」という案内を徹底してくれれば、確実に行けるので安心。
- ・電車乗り場のホームで落ちかけたことがある。ホームドアがあると安心。
- ・晴眼者の人と一緒に遊びたい。ボーリングなら一緒にできる。

C 車いす利用者



佐原 美紀子 (56歳)

家族構成：

夫：茂雄（65歳）

娘：佳代（会社員／28歳）

息子：武史（大学院生／23歳）

さいたま市 在住

病状：

10年ほど前事故に合い、下半身が不自由になってしまった。

家では車椅子。外出時は電動車椅子を利用している。

ライフスタイル・特性：

家ではベッドの上でテレビをみたり、友達のブログをみたり、手芸をして過ごす。基本的には夫が介助してくれるが、週に3回くらい娘が帰ってきて手伝ってくれる。

外出する時は、電動車椅子（重さ約130kg）に乗って移動する。出かけるのは好きなので、1人で電車に乗ることもある。

ITスタイル：

最近スマホに変えたが、操作しにくくて困っている。娘とLINEをよく使う。

家にはノートパソコンがある。主にベッドの上で利用している。

生活で困っていること：

- ・電車では、係員がいないと乗車できないことがある。2時間も待たされたことがある。
- ・新幹線にらせてもらうのは大変。
- ・入りたいお店に、段差があるだけで入れない。
- ・段差がないと思って進んでいたら段差があり、長い距離を引き返すことがある。
- ・映画館や球場では、車椅子が入れる席が少なすぎる、席も選べない。
- ・エレベーターには、なかなか乗れない。歩ける人には降りてもらいたいが、言い出せない。
- ・できるだけ1人で行動したいが、トイレが1人でできないので誰かに付き添ってもらう。
- ・もし、震災が起きたら、自分は逃げられるか不安。線路の上も歩けないし、諦めるしか…。

やっている工夫：

- ・お店や施設に行くときは、できるだけ事前に電話して、スロープがあるか、専用ルートがあるか確認している。
- ・助けてくれた人が、次も助けたいと思えるように、なるべく助けを断らないようにしている。

やってみたいこと／あったらいいこと：

- ・車椅子の人にとっての終電の時間がわかると良い（エレベーターの最終稼働時間）
- ・何かあったときに手伝ってくれる人がいると良い（手伝ってくれる人を見つけたい）
- ・事前に連絡しておけば、簡単なスロープをつけるなど商店街でサポートして欲しい

D 訪日外国人

IDean Drobot/Shutterstock



プラチャオ (26歳)

独身

タイ、バンコク在住

タイ人。

大学で経営の勉強をしている学生。

日本に訪れたのは2回目。

ライフスタイル・特性：

大学で勉強している。
海外旅行、登山、ジョギングが好き。
多趣味で活動的。中国語を勉強中。

日本人は、他の国とは違って独自の文化があるので、興味がある。
でも日本語は難しい…

ITスタイル：

スマホを使いこなしている。
Facebookも使っているが、日本人とはLINE。
中国人とは WeChat でそれぞれ連絡を取りあっている。
中国語の勉強用アプリやPodcastをよく使う。
天気予報をチェックして今日の服装を決める。

日本にきて困ったこと：

- ・道案内で英語が書いてないものが多くて、わからない。もちろんタイ語はどこにもない。
- ・日本には、富士山や芸者、いろいろおもしろいものがあると思って来てみたけど、東京ではどこで遊んでよいかわからない。
- ・日本のサービスを使おうとウェブで予約している時、名前に漢字が必須だと言われ諦めた。
- ・日本に来たら、歩きスマホをしている人が多くて、何度もぶつかった。あれは、危ない。
- ・友達に頼まれた、抹茶味のチョコレート、どこに売っているのか？わからない。
まちなかでおみやげ屋さんもありない。

やっている工夫：

- ・日本でのおすすめの場所を外国人がやっているブログでチェック。
- ・旅行の体験記をできるだけFacebookにアップしている。

やってみたいこと／あったらいいこと：

- ・英語が話せる人が、観光案内所にもっといたら良い
- ・レストランで、食べ物について教えてくれるサービスがあれば良い
- ・電車が24時間走って欲しい

E ビジネスマン

leungchopan/Shutterstock



柴崎 健二（33歳）

独身

東京都在住

大手メーカーの営業マン

ライフスタイル・特性：

仕事が生活の中心となっている。
毎朝新聞をチェックして、朝ごはんはそこそこに出勤。両手に大きな荷物を持ち、満員電車で揺られて通勤。
健康診断の結果が気になるので、たまにゆるいジョギングもするが、ビールが好き。サウナに入ってから一杯が楽しみ。

ITスタイル：

スマホを使っている。
外出中に調べ物で使うことが多い。レストランのアプリや、乗り換えのアプリは、利用頻度が高い。地図検索も使う。電車の中では、ニュースアプリ、Facebookのチェック。たまに無料の漫画アプリも見る。
スマホは離せない。寝るまで見ている。

生活で困っていること：

- ・どこにいても人が多い。平日も休みの日も、人が多くてストレスがたまる。
- ・車に乗る生活ができない。駐車場代は高いし、道は渋滞。移動時間も推測できないから。
- ・ご近所さんと仲良くなれない。挨拶はするが、なにかよそよそしい感じがしている。
- ・ネットショッピングを使うことがあるが、日中は仕事で、荷物を受け取れない時がある。
- ・困っている人がいても、自分が助けるべきか？ どうやった助けていいのか？ わからない…

やっている工夫：

- ・駅の近くは人がたくさんいるので、できるだけ遠回りして、喧騒から離れるようにしている

やってみたいこと／あったらいいこと：

- ・近くに住んでいる人と仲良くなりたい
- ・自分が助けたい、支援したいと思っていることを、困っている人に伝えたい
- ・困っている人がいたら、どう助ければいいのか基礎知識がもっとわかりやすいと良い。