

AXIS

concepts on the horizon



August
2010
vol.146

feature

Medicine and Design

The Future of Medical Treatment

cover interview

Sou Fujimoto

特集

メディスン・アンド・デザイン
未来の医療へ

表紙インタビュー

藤本 社介



NHSスコットランドでのワークショップの際に、フュエルフォーが制作したツール類。
This toolkit including dot stickers were created by fuelfor for the NHS Scotland workshop to identify improvement opportunities.

「エクスペリエンス・ジャーニー」に貼ったステークホルダーのプロフィールや、医師や患者のコメントが書かれたニーズ・カードを熱心に読むNHSスコットランドのプロジェクトメンバー。このワークショップによって、患者の待ち時間の原因が明らかになった。
NHS Scotland project members creating their "Experience Journey" using stakeholders' profiles and "needs cards."

フュエルフォーを立ち上げたのは、レクシュミー・パラメスワランとラズロ・ハーツォというふたりのデザイナー。パラメスワランは、英国のケンブリッジ大学で構造エンジニアリングと建築を専攻後、RCAでインダストリアルデザイン・エンジニアリングの修士を取得。ハーツォは、ブタペストとヘルシンキの美術大学でファインアートとデザインを学んだ経歴を持つ。こう記すと、ありきたりなデザインデュオのように聞こえるかもしれないが、ふたりはフィリップス・デザインでの出会いをきっかけに起業した。

パラメスワランはフィリップス・デザインのヘルスケア部門に10年勤め、ハーツォはグローバルヘルスケア・デザインチームで8年間活動した実績がある。同社で医療デザイン全般に携わったことが彼らの現在のベースになっているが、同時に、目的が製品化ゆえ、それ以上のプロジェクトに発展できないというジレンマを抱えたという。「学んだノウハウを製品やテクノロジーの枠を超えて社会の役に立てたい」(パラメスワラン)という思いからフュエルフォーを立ち上げたのである。

起業にあたり、ふたりはデザイナーの役割を再認識するところから始めた。彼らがクライアントにプレゼンする際に用いる図(前ページ)が示す通り、デザインはファイナンスやポリシーといった項目のなかの1要素でしかない。「医療分野の製品やシステムの開発は利害関係が複雑で、他のコンシューマ製品とは比べものにならないくらい多くの専門家を巻き込んだ複雑なものであることをかつて嫌というほど学んだ」(パラメスワラン)。「自分たちは医療の専門家ではなく、クライアントとともに解決策を探っていくと考えたほうがうまくいく」

(ハーツォ)と自らの立場を捉え、「360°ヘルス・ビュー」というツールをつくり上げた。

「360°ヘルス・ビュー」

プロジェクト関係者がタイムリーな情報や知識をシェアすることは医療分野の開発に限らず重要なことだが、これがスムーズにいかないケースは意外に多い。コンサルタントの多くは、患者と医療スタッフの相関図、時間の流れを図式化するが、対象製品を媒介にしたり、医療施設の範囲内に思考は止まりがちだ。フュエルフォーはそこに踏み込み、プロジェクトに直接・間接に関わるさまざまな立場の人たちを洗い出し、関わり方を360°の図で表した。同時に、手探りなクライアントのために、自身の役割も360°ヘルス・ビューのなかで明確化する。

「例えば、新しい病院をアジアの一都市に開こうとするとき、良い医療機器やスタッフを整えるだけでなく、広い意味で良い治療とは何かを考えていかなければいけない。外国人が患者になり得るのならコミュニケーションのあり方を検討すべきだし、また、病院に来るまでの交通手段の確保も重要な要素。治療に関わるあらゆることをリサーチしていくうちに、医師や看護師はもちろんのこと、経営者、マーケッター、ステークホルダーに加え、一見プロジェクトには直接関係ないような業種、この場合で言えば語学のエキスパートや交通機関との協業の必要性が明らかになる」(ハーツォ)。

「医療現場では常に効率求められるが、実際は無駄だらけ。私たちはデザインが介入することで効率が良くなることを望んでいる」(パラメスワラン)。

360°ヘルス・ビューは、翻訳機のような

デザイナーの介在によって医療を取り巻く多くの人々のコミュニケーションをスムーズにしたうえで、そこに潜む問題を明らかにし、サービスの向上を考察できる場を提供しようとするものである。

「エクスペリエンス・ジャーニー」

フュエルフォーのプロジェクトの1つに、NHS(国民健康保険サービス)スコットランドがある。医療マネジメントの専門家チームに患者の待ち時間の改善を求められたものだが、彼らが提案したのは意外にもシンプルなワークショップだった。

待ち時間の要因となる項目を写真などでビジュアル化し、「エクスペリエンス・ジャーニー」と題して時間経過ごとに俯瞰できるようにすることで、プロセスに関わる人たちの関係を明らかにしていったのだ。その際、患者だけでなく医師にも忌憚のない意見を書いてもらい、共有化を図った。「大切なのは現行システムを批難しないこと。どのような人々が待ち時間のプロセスに関わっていて、何を感じているかをまず参加者全員に認識してもらう必要があった」(パラメスワラン)。

画期的な解決策を提示するのではなく、現場の感情を疑似体験させる言わばメンタルプロジェクトであり、最後には参加者全員がどこに無駄な時間が潜んでいるかを認識するに至ったという。

社会にインパクトを与えるデザイン

パラメスワランは今年2月、米国で開催された医療カンファレンスのパネルディスカッションで議長を務め、ふたりは現在ス



「高齢者のための医療提案」から、機能的ながらファッション性も考慮した「リハビリテーション用の服」(写真右)。温度で色が変わるインクを用い、着用後はオレンジ、洗濯後は緑と、記憶力が曖昧な高齢者に清潔な衣服を提供する「インディケイティング(示唆)する服」(写真左)。日常の些細なことがうまく説明できない人のためのコミュニケーションカード「マイウェイ」。

From the "Considering elderly" proposal. "Rehabilitation clothing" (right photo) considers both functionality and fashion. "Indicating clothing" (left photo) uses ink that changes colors according to temperature so that the clothes turn orange when worn but turn green after washing to remind absent-minded elderly about the state of their clothing. Communication cards "Myway" for people struggling to navigate care services for elderly people.



ペインの病院から依頼された糖尿病のような慢性疾患患者のリハビリのあり方を改善するプロジェクトや、透析患者が治療時に用いる椅子、その環境をデザインしている最中だという。

また、起業当初に制作した「高齢者のための医療提案」は、製品開発が目的ではなく、彼らを取り巻く環境を改善したいという意図から生まれた。これはフエルフォーが今後も改善を続けていく重要なテーマの1つだ。スコットランドのグラスゴー・スクール・オブ・アートで教鞭をとるふたりは、そのテーマを「社会にインパクトを与えるデザイン」と掲げている。医療を1つのカテゴリーとして捉えるのではなく、社会活動の一環として見つめ直し、「有名デザイナーになることだけがデザイナーの目的ではない」と学生たちに説いているのだ。

「景気のどん底で起業した私たちだからこそ医療や社会に対して強い信念を持っている」とハーツォは熱く語る。フエルフォーの今後だけでなく、医療を介して今後未来のデザイナーたちが社会に対してどのように向き合い、関わっていくのかを期待したくなる。🌱

fuelfor was launched by two designers, Lekshmy Parameswaran and László Herczegh. They were key members of the healthcare design team at Philips Design, working on new technologies and products. They started fuelfor with the desire to "make wider use of their expertise to contribute to society beyond medical devices and technology" (Parameswaran).

Upon launching the firm, the two emphasised the need to redefine the role of the designer. As suggested by the diagram (45

page) they use when presenting their plans to clients, design is only one element among such items as finance and policies in healthcare projects. They define and adhere to their own position to "better explore solutions within multidisciplinary teams" (Herczegh).

360° health view

Although it's important for those involved in a project to share timely information and knowledge, there are surprisingly many cases where this is not done smoothly. Moreover, many consultants tend to take a product-centered approach or limit their perspectives to the realm of the medical facility alone. fuelfor goes beyond this, identifying people and places with various relationships to the project whether directly or indirectly and expressing the relationships in a 360° diagram.

"When opening a new hospital, it's necessary not only to prepare good medical equipment and staff but to think about what good treatment is in a broad sense," Herczegh says. "If serving foreign patients, it will be necessary to consider communication issues, and to secure smooth travel and transport to the hospital. The necessity of cooperation with fields that initially appear unrelated to the project such as foreign language experts and accommodation services will also become clear."

"Although medical facilities are required to be efficient, they are in reality very wasteful," Parameswaran explains. "We believe design can make them more efficient, safe and comfortable."

Mediated by designers acting like a translation machine to clarify hidden problems, 360° health view is an attempt to facilitate smooth communication among people involved in health care and provide a venue where improvement in service can be examined.

Experience Journey

A project for NHS (National Health Service) Scotland is among the various initiatives fuelfor has undertaken. In response to a request to train a team of specialists working to improve service delivery, fuelfor proposed an unexpectedly simple workshop. They

clarified human relationships along the service by visualizing the factors pertaining to patient experience using media such as photographs. The result is an "Experience Journey" that can be viewed comprehensively along the time line. "What's important is not to criticize the existing system. It was necessary to have all participants become aware of what kind of people are involved in the waiting time process and how they are feeling," Parameswaran says.

Rather than presenting an innovative product, the project provides participants with design tools to empathise with the emotional experience of the service users.

Design that impacts society

Parameswaran chaired a panel discussion at a healthcare research conference held in the US, and the two are presently involved in a project requested by a Spanish client to improve the rehabilitation of patients with chronic diseases, as well as redesigning for dialysis patients.

Meanwhile, the "Considering elderly" proposal they put together at the time they started fuelfor is still one of the important themes they intend to develop in the future. The two who teach at the Glasgow School of Art calls these themes "Design that impacts society." They encourage students not to view health care as a category, but to reexamine it as part of social activity, saying, "Becoming a famous designer is no longer the only goal for the designer." Their endeavors not only raise expectations for future activities of fuelfor, but also address how future designers will face and become involved with society through health care. 🌱

