

表 4

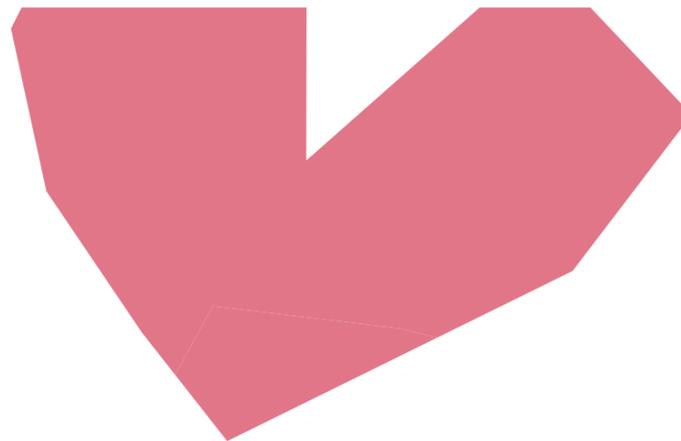


表 1



KANSEI DESIGN
CI PROJECT NOTE

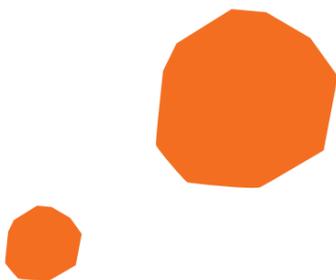


表 2

P1

KANSEI DESIGN
CI PROJECT NOTE

一人ひとりの“こうありたい”をかたちに



もっと地域に溶け込んだ草津病院へ

こころのケアがますます必要とされる時代、
草津病院はどんな存在でありたいでしょうか。
もっと抵抗感なく来院してもらうために何ができるでしょうか。
その答えのひとつが、デザインでイメージを変えること。

自分たちの価値を再確認し、
これからの理想をスタッフ全員で共有したいと思います。
自分たち自身のことを深く理解して、よりよい価値をつくり上げる。
それをみんなに伝わるようにかたちにするのが、
ロゴマークをはじめとするCIプロジェクトです。

CIとは
コーポレート・アイデンティティ (Corporate Identity) 企業戦略のひとつで、言葉やデザインなどで企業の特徴を
わかりやすく表し、その存在や価値を伝える軸となる。



これが、草津病院の新しいロゴマークです。
 病院名はやわらかいアルファベット表記になり、
 専門性を表す「COCORO」ができました。
 ハートの重なりは、患者さんのところに病院が寄り添い合う姿勢と
 KUSATSUのKを表現。
 患者さんの気持ちをあたたかく包むようなカラーです。

そして大事なのは、このロゴマークが
 病院スタッフの思いをかたちにしたものだということ。

発言力が大きな人の意見に左右されるのではなく、ただの多数決でもない。
 草津病院で働くスタッフの思いや患者さんの気持ちを丁寧にすくい上げ、
 みんなが価値として感じるものを分析・言語化し、デザインに変換する。
 そんな「感性デザイン」という手法を用いて生まれたのが、このロゴマーク。
 多くの現場の思いがイメージや色合いに反映されているのです。

院長インタビュー

CIプロジェクトを進めるにあたっての思い、今後の病院の理想の姿について、佐藤悟朗院長に聞きました。

何かあったとき、“草津がある”と 思ってもらえる病院に。

精神科のハードルを下げる

— CIプロジェクトによって、何を実現したいですか？

いままでの草津病院のよいイメージ・認知度はそのままに、病院のイメージを変えることで、相談や受診に拒否感を持っている方の敷居を下げたいというのがCIプロジェクトへの思いです。

精神科や障がい者にまだ社会はネガティブに反応するのが現状です。風邪をひいたら普通に病院を受診されると思うのですが、精神科となるといきなりハードルが高くなります。精神病と診断されるんじゃないだろうか。強制的に入院させられて、一生出られないんじゃないだろうか。変なやつというレッテルを貼られないだろうか。そんな風に思っている方が、まだまだいらっしゃいます。

当院には、地域も含めて様々な職種の専門スタッフが常駐しており、危機的な状況への介入も可能です。先にお話した受診への抵抗感を下げることで、様々なサービスを実際に提供することができ、よりよい生活支援が行えると確信しています。

これからの精神科は地域包括ケア

— 地域とのつながりについて、どうお考えですか？

私たちが強化したいのは、「助けて！が言えない」方への支援です。地域には一中学校区に5～10名程度支援が必要な方がおり、多くは家族全体への支援が必要な方です。特に最近では高齢化が進み、いわゆる8050問題(80代の親が、50代の引きこもりの子供の面倒を見る状態)も起きています。このような未治療

であったり、治療からドロップアウトされた方をいかに治療や支援に結び付けてあげるか、これが私たちにとって次の課題と考えています。

私がこの問題に気づいたのは、平成30年度7月豪雨災害へのDPAT活動(災害派遣精神医療チーム)に参加した時です。多くの無治療の精神疾患の方が避難所にも行くことができず、倒壊した自宅で生活されていました。しかし、支援にうかがうとほとんどの場合において「私はキチガイではない！」と会う事すら拒絶されてしまいました。この体験から支援は災害時のみに行おうとしても通じず、日頃から関わっていなければ有事への対応も取れないことを痛感しました。このような観点からも、やはり精神科受診に対してのハードルを下げていく事がとても重要と感じています。

— どのように地域と連携しているのですか？

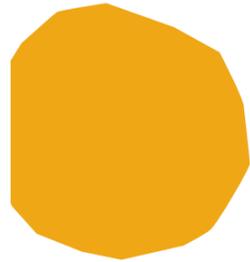
様々な切り口で、様々な職種が地域とつながっていく事が必要と考えています。現在取り組んでいることは、警察・消防・保健センターなど行政機関とのミーティング、地域包括支援センターが主催する医療と介護の連携会議への参加、医師会主催の処遇困難事例検討会、相談支援事業所の運営など、様々な場面で有機的なネットワークを作ることに取り組んでいます。

地域のこころのバックアップ機能に

— 地域にとってどんな存在が理想ですか？

受診に結びつかなくても、地域生活の段階から支援が行えるような体制を組みたいと考えます。受診が必要となった場面においては、クリニックのように気軽に受診ができるけれど、その先は本人のみならず家族を含め様々な治療や支援を総合的に組み立てて行ける体制を作りたい。困ったときには24時間365日受診や相談ができる、地域生活のバックアップ機能としての医療施設でありたいと思っています。

さらに、元気になってきた患者さんには暮らし慣れた地域に戻って、そこで成長しながら同年齢の健康な人と同程度の生活レベルを目指してもらいたい。その為の支援も肺炎や骨折など他科の治療と同じように卒業のある治療や支援を行っていききたいですね。



草津病院が大事にしたいこと

成長

もっと患者さんの役に立つために成長する

患者さんと一緒に成長する

尊敬できる仲間とともに成長する

感性デザインでCIプロジェクトを進めるプロセスで、

ここで働くスタッフからも院長からも

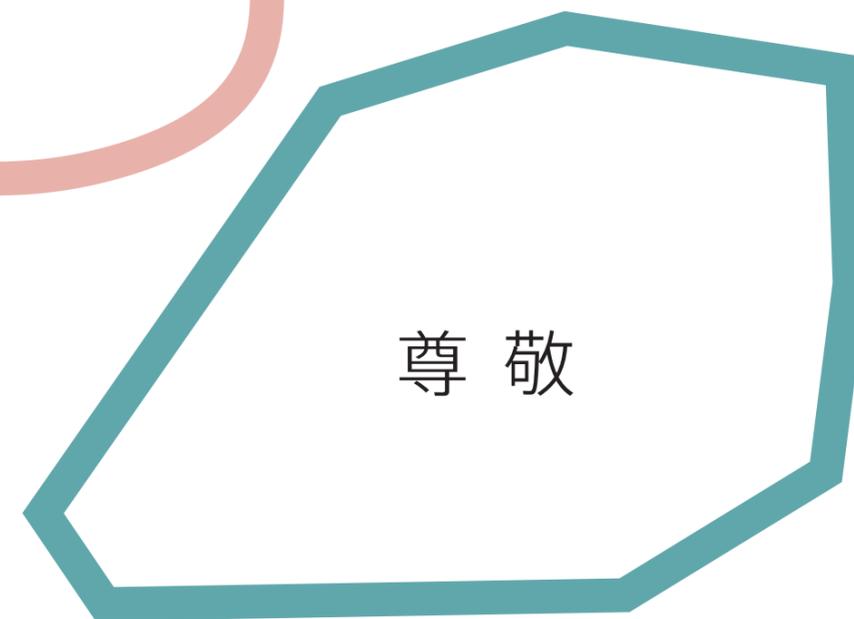
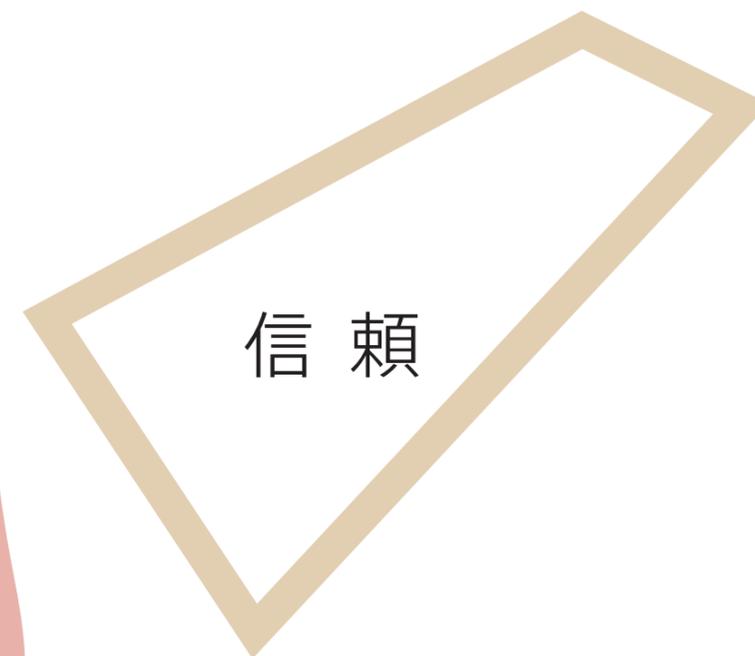
共通して出てきた動詞が「成長する」でした。

理念というほどかしまらずとも、いつも心に留めて、

こういう病院でありたい、こういう自分でありたいと思えること。

これこそが、大事にし続けたい草津病院の価値だと考えられます。

CIプロジェクトのワークショップで「成長」と紐づいて出てきた言葉をくわしく分析していくと、さまざまなセクション・職種のスタッフのコメントを、共通する5つのキーワードにまとめることができました。これらには、草津病院のスタッフが日々、業務を通して感じていること、こうありたいと願っていることが詰まっています。



他職種なのに、看護や医療っていう分野に興味を持って、質問してこられる熱心な方がいます。一緒に勉強しようよって言うのって、すごい向上心ですよ。

楽しさ

学んで成長していく楽しさ

いまの問題を見つける能力がすごい。私は何気なくやっていることでも、もっとこうしたら良くなるっていうのを見つけて、皆さん実行されているので。そういう先輩方のようになりたいなって思いますね。

いっぱい資料を集めながら、この薬がいいんじゃないかとディスカッションしてるときがいちばん楽しいですね。答えが見つからないことも多いんですけど、答えをみんなで探していくのが。

医療ってひとつの道が決まっているわけじゃなくて、その患者さんに一番合う方法をみんなで探していくプロセスが、やりがいになっているなど。

認知行動療法で自分が患者さんと一緒にできることが増えたり、患者さんからこうやって良かったっていうフィードバックをもらえたり。退院後も続けてるよっていう報告に来てくれると、うれしいなと思います。

草津病院ができて90年、長く蓄積された知識や関係性があると思います。他職種のこともしっかり理解して、その力を発揮させるように引き出してくださる先生はありがたいですね。

新しいいいものがあればどんどんチャレンジしていこうっていう動きが、草津病院にはありますよね。チームみんなで頑張ろうっていう感じが。

実際にいる患者さんは白か黒かじゃないので、その微妙なラインをみんなで話し合っ、「あー、そういう考え方もあるんだ」とか「こういう風にするのもいいんだ」ってまとまる場所を探していく過程が好きです。

ドクターも看護師も薬剤師もそのほかも同じ立場で、患者さんのためにいろいろな意見を言って、みんなで良くしていこうっていうチーム医療ができていますよね。

立場によって皆さん考えが違う。でも、そこが合致したとか、色んな意味で分かり合えたというのがうれしい。

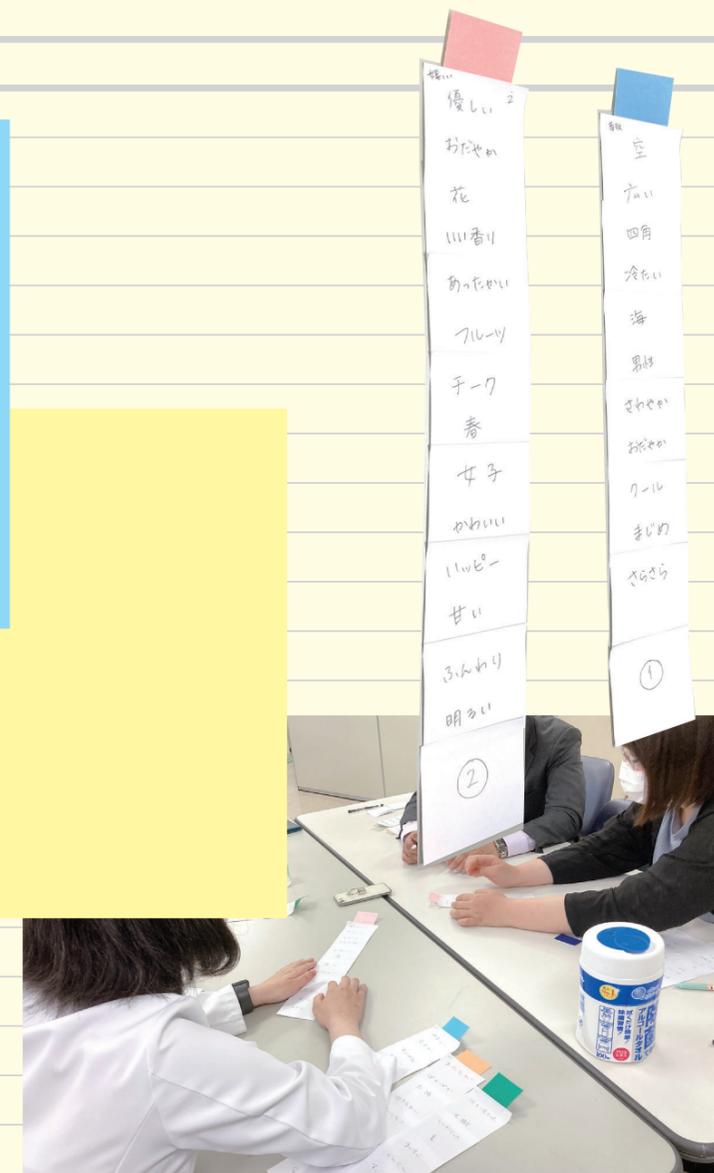
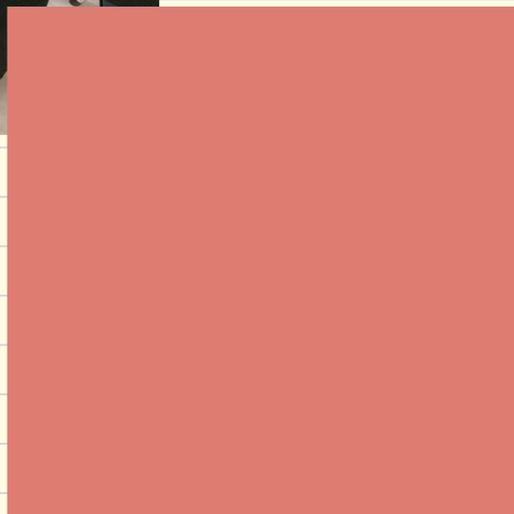
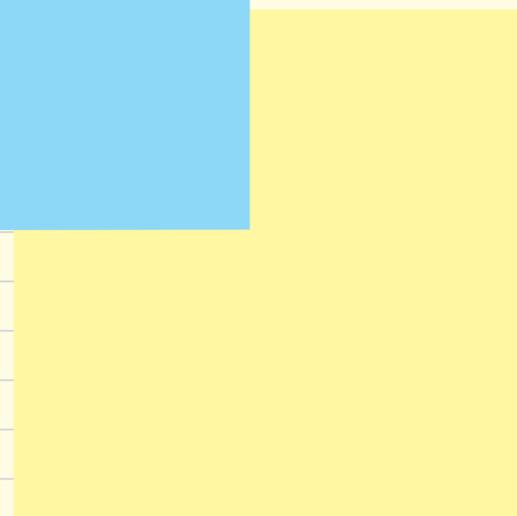
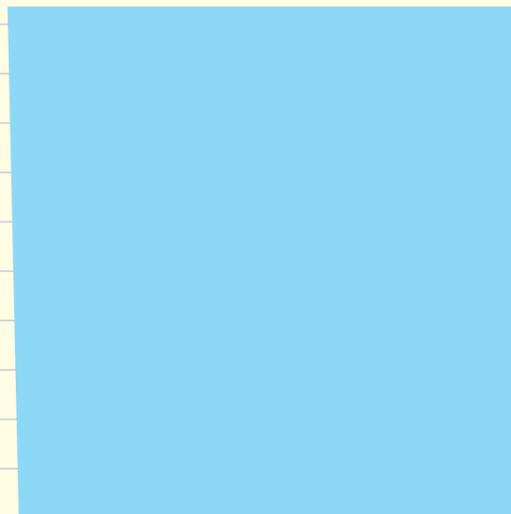
つながる喜び

チームでチャレンジしていく共感

Work Shop MEMO



ワークショップでは、与えられたテーマに合うと思う色を、色紙の中から各自が直感的に選ぶワークを行いました。
(分析結果は P30-31に)



やさしさ

患者さんの生活に寄り添うやさしさ

苦しい思いをしている方の役に立てればいいな。何か私にできることがあるかなというのが精神科の医療で働こうと思ったきっかけです。

患者さん自らが本当に良かったよっていうのを聞いた時、うれしいかな。

治すだけでなく、その人が地域に戻りやすいように、生活を見てるところが、ドクターの域を超えていますね。

患者さんが作業療法を通して調子が整って、退院後も頑張ってるよとか、スポーツしてるよとか、そういう話を聞くとうれしくなります。

医療や治療だと限界があるけど、A先生は、どうやってその人の生活を見るかとか、生活のどこかにヒントがないかとか、いつもそういう話をされるんですよね。

自己研鑽して、誰から教えてもらうわけではなく努力してやっておられる先輩は見習わなきゃなって思いますね。

働きながら勉強して、国家資格をめちゃくちゃ持っている人、すごいですよね。

医療だけじゃなくて、特に認知症ですけど、患者さんのことを一番に考えて、患者さんの声を必ずしっかり拾って、生活のQOLの部分も考えておられるお医者さんって、やっぱり尊敬します。

いろんなことを自分から情報を得ていって、それぞれ日本一を目指す病院にいられた方はすごいな。鉄人が思い浮かびます。

患者さんとしてじゃなくて、一人の人間として観てるっていう視点は、影響を受けました。

尊敬

向上・探求し続ける姿勢への尊敬

病院として良い方に変わり続けている。みんながそれに対して協力し合えとるというか。みんなが前向きに捉えて進んでいくのがうち(草津病院)なんかな。

こういうことで困ったって言ってたら、後日、いろいろなアドバイスしてくれたりとか、資料持ってきてくださったりとか、気遣いがすごいです。

草津病院の先生方は、チーム医療をしていこう!っていう姿勢がありますね。まず院長先生がそんな感じ。東京での研修も「いいよ、頑張ってるね」とさらっと許可してくれました。

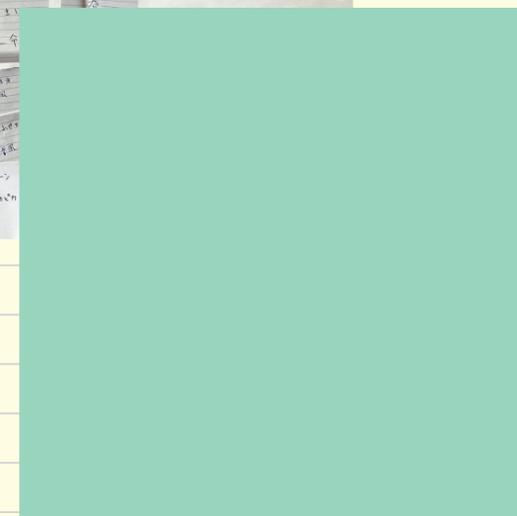
自分が退院支援に特化できるっていうのは自分たちの職種だけでなく、それこそチーム医療で、他職種と一緒にできるとなあと実感します。

信頼

あたたかい信頼関係

Work Shop MEMO

ワークショップでは、与えられたテーマに合うと感じる香りを一人ひとりが選び、グループに分かれてディスカッションをしました。
 (分析結果は P30-31に)



感性デザインのプロセス

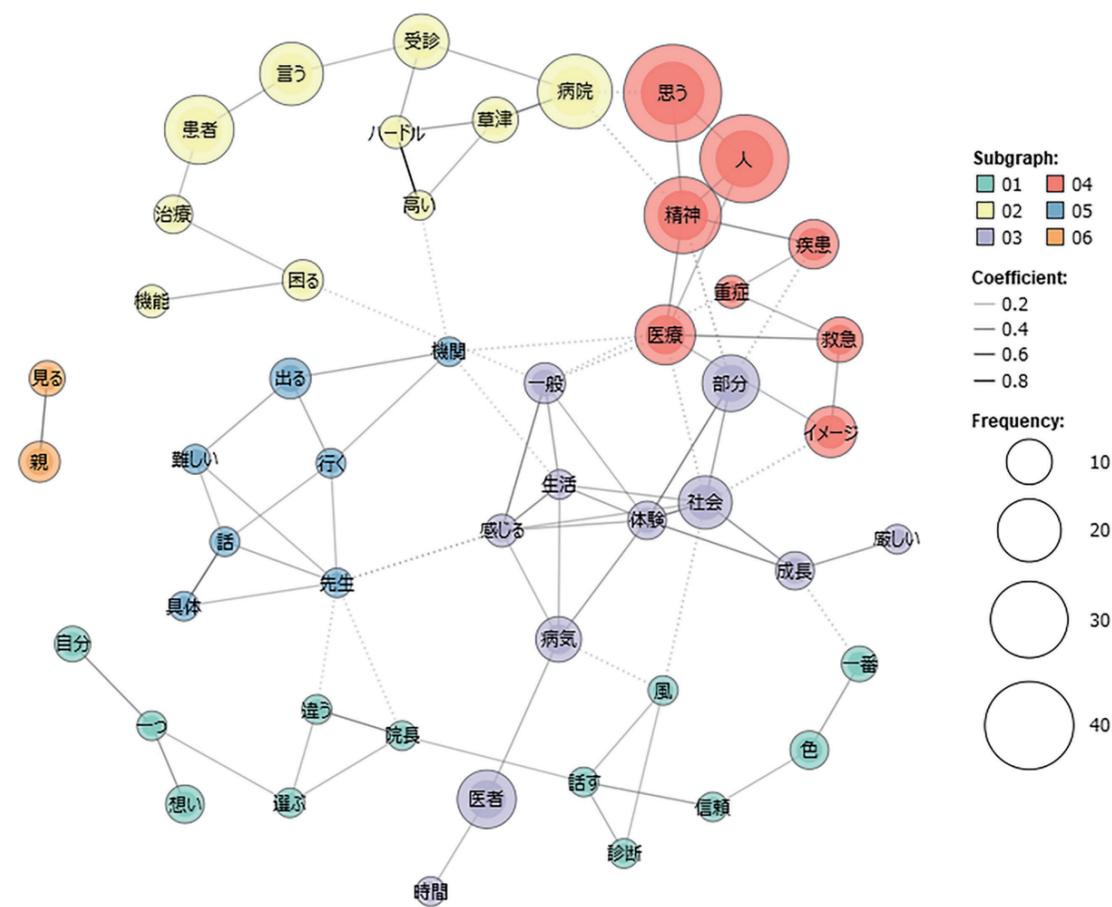
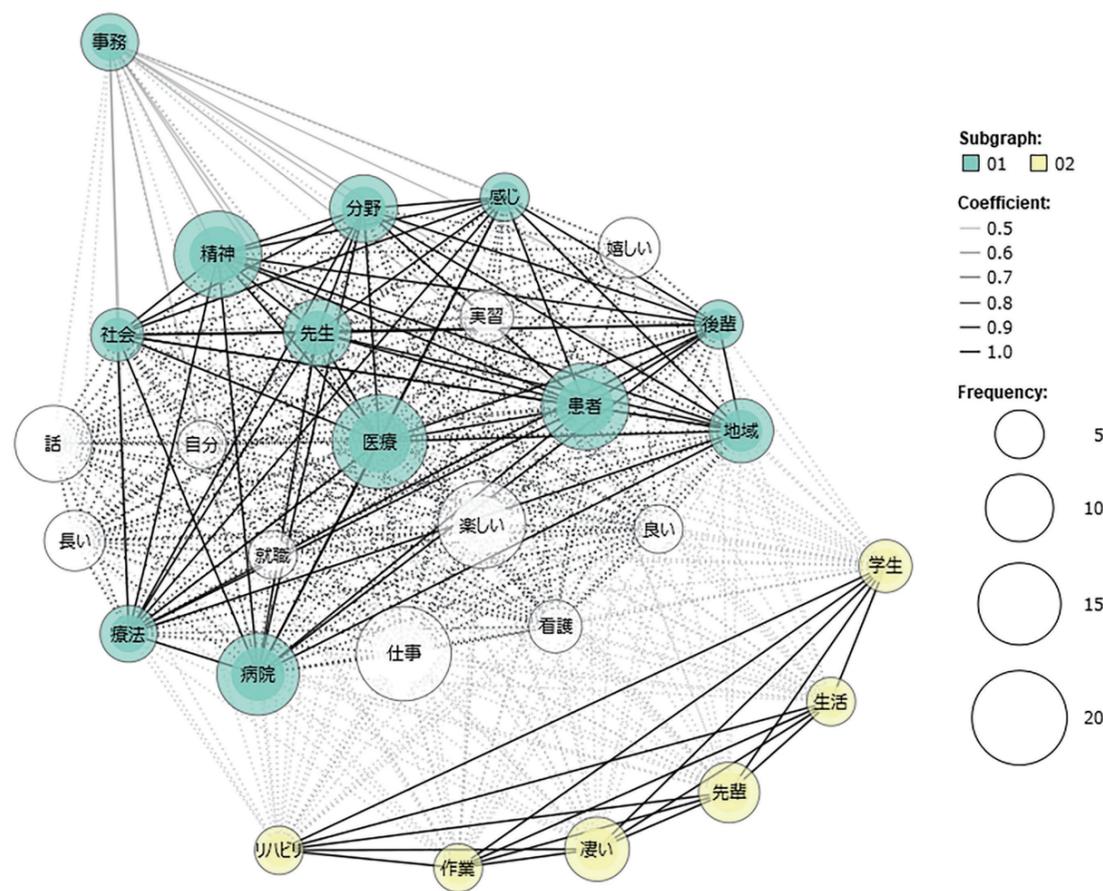
CIプロジェクトを感性デザインという手法で進めていくために、
ベースになるのは、まず、日々の業務のなかでスタッフが思っていること、現場の思いです。
そこで、さまざまなセクション・職種の代表者が集まって、ワークショップを行いました。

次に、2回のワークショップから得られた現場の声と院長の思いを分析。
それによって、なんとなく各自が考えていたことや
現場でぼんやりと共有されてきた草津病院の文化を、
きちんと言語化することができました。

こうして明らかになった感性要素を実際のCIデザインに変換していきます。
また、働く側だけでなく、患者さんの気持ちを重視したペイシェント・ジャーニーを踏まえて、
新しい空間デザインのコンセプトを立てていきました。

プロセス1 感性デザイン ワークショップ①

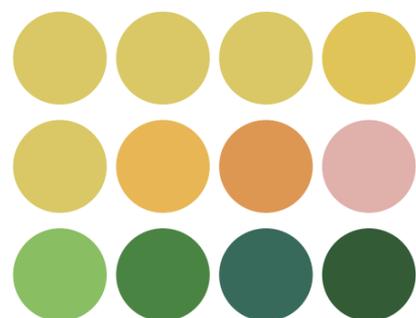
グループで、提示されたさまざまなテーマについて思ったことを自由に話し合いました。
この対話を言語分析にかけることで、感性価値の軸が見えてきます。



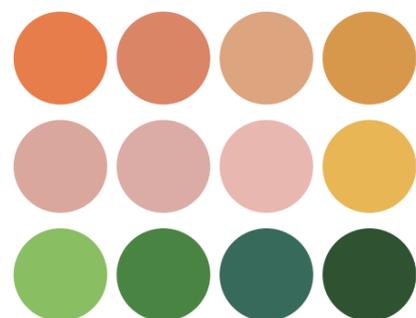
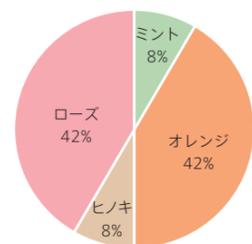
プロセス 2 感性デザイン ワークショップ②

与えられたテーマに合うと思う色と香りを直感的に選ぶワークを行いました。このプロセスによって、一人ひとりが草津病院で大事にしていることを色と香りに変換。そして選んだ色と香りについてのディスカッションを言語分析にかけることで、感性を言語化します。また、ここで選択された色が病院の空間デザインに反映されるのです。

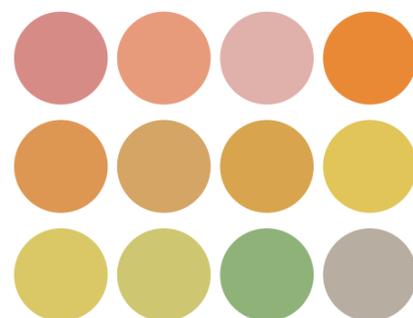
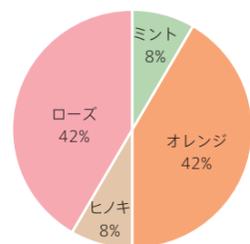
香りと色のワーク分析結果



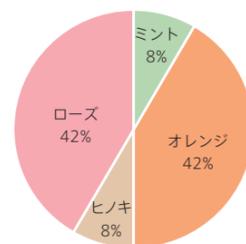
楽しさ



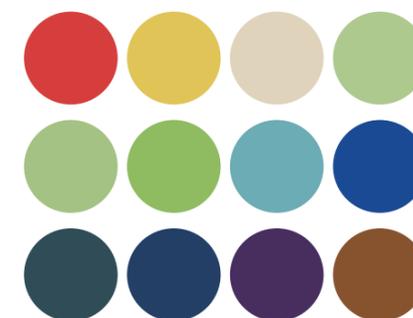
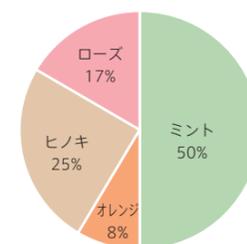
喜び



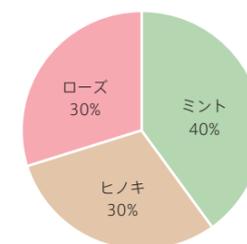
やさしさ



尊敬



信頼



プロセス 3 感性価値構造を作成

ワークショップで得られた現場の声と院長の思いを分析し、言語化した要素は、草津病院の感性価値構造にまとめられます。そして、共通の思い＝働く人たちの感性から感性ワードを導き出し、デザインガイドラインに反映させ、現場の思いを実際のデザインに変換していきました。

草津病院 デザインガイドライン（感性価値構造 2.0）

ゼロ感性	第1次感性	第2次感性（デザイン変換）	第3次感性（感性ワード）
CI・ブランド価値 成長	楽しさ	医療現場のヒエラルキーを超えて多様な職種でチーム医療に取り組み、切磋琢磨しながらお互いの知識を高め合う楽しさ。高い医療サービスを目指すチーム内でのオープンさや未来への明るさを感じる。	明るい うきうきする・開放的な
	つながる喜び	人と人がつながることで優しくわき起こる温かい気持ち。孤独感や分裂を感じず、つながることで個々の活力が伝わり、医療スタッフも患者さんも元気になっていく喜びを感じる。	優しい 元気が出る
	やさしさ	困難な時期に患者さんに寄り添っていく、母性的なやさしさ。穏やかでやわらかい安定感を感じる。	やわらかい 穏やかな・母性的な
	尊敬	常に自分の専門性を高める意識を持ち、内に秘めた威厳や、正統派で品のある印象を感じる。	きちんとした 気品のある
	信頼	医療サービスの高さや正確性だけでなく、人としてあたたかみを感じるしっかりとした安心感や、働いている人の落ち着きや信頼を感じる。	落ち着いた・あたたかい しっかりした・安心できる

ロゴマークの検証

新しいロゴマークを決めるためにまず、プロセス3の感性価値構造から心理学的な測定法のひとつであるSD法で評価指標を設計しました。その指標を基に、ロゴマークのデザイン案をCIプロジェクトメンバーが評価。単なる好き嫌いではなく、感性分析に基づいて、そこで働くスタッフのこうありたいというイメージを表現するのに最適なロゴマークを決定しました。

旧ロゴマーク

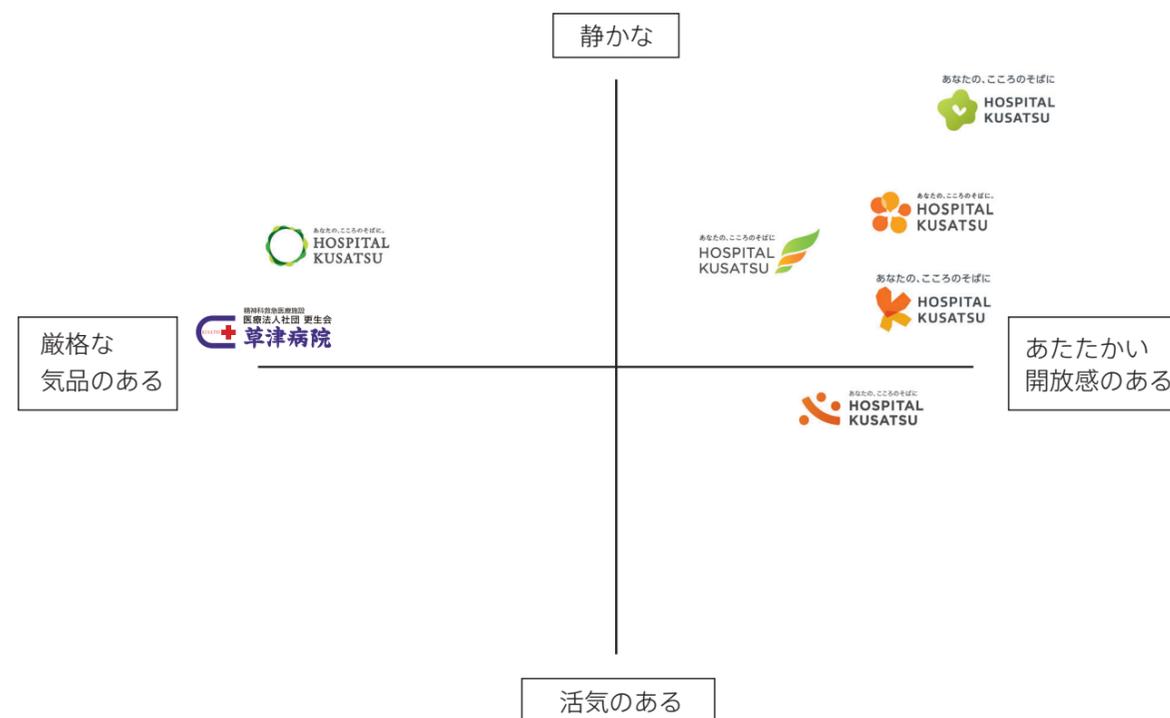


新ロゴマーク案



新旧ロゴマークのイメージ分布（感性マップ）

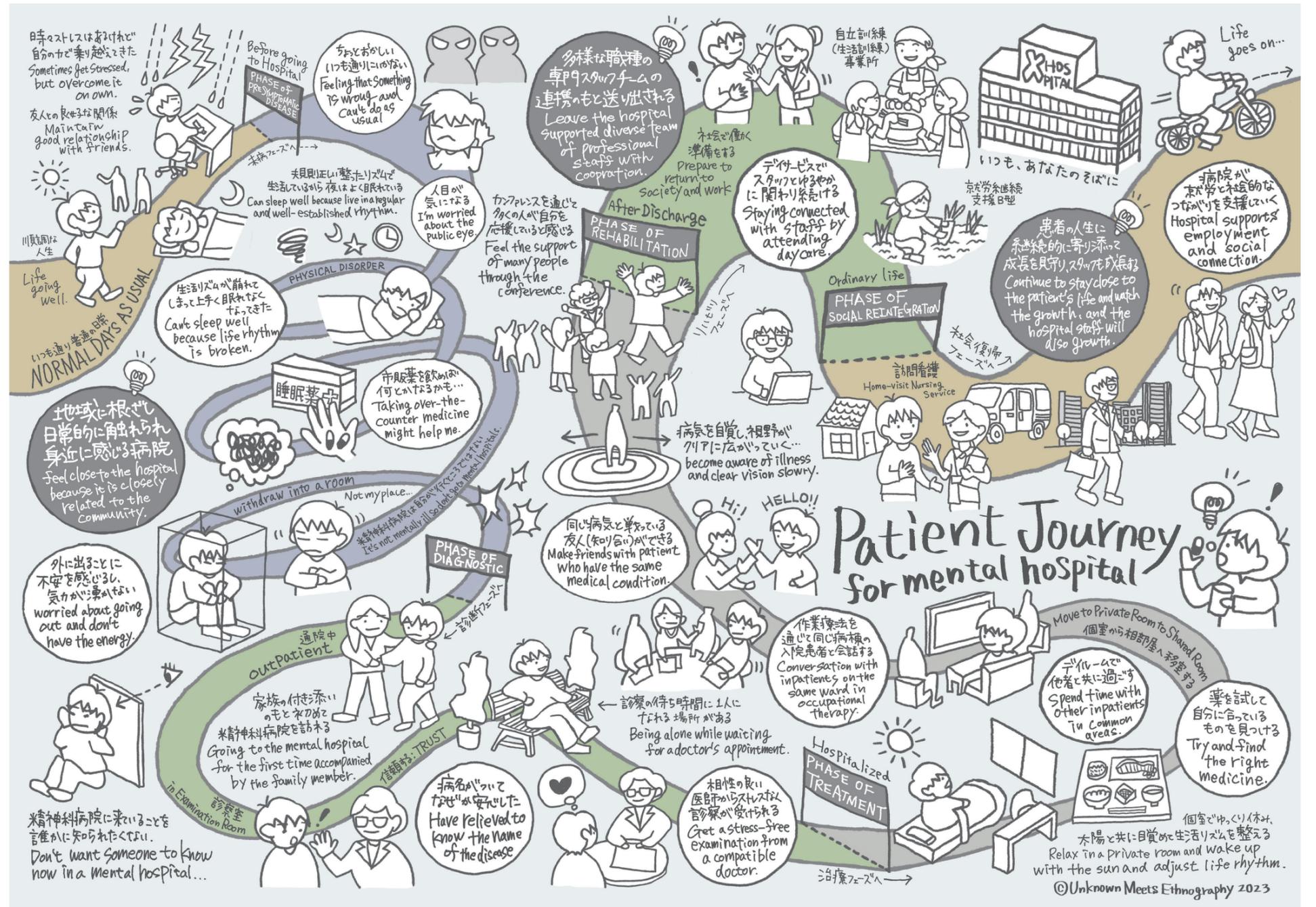
ロゴマークの評価は、感性評価の平均値を主成分分析して、感性ワードとロゴマーク案の相関値を計算。X、Y軸のグラフに相関スコアをプロットすると、ロゴマーク案の特徴が言語マップで示されます。



患者の視点を空間デザインに活かす

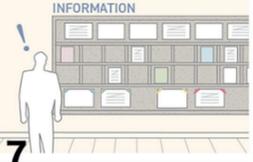
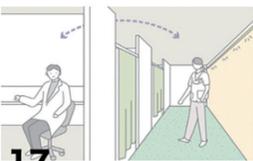
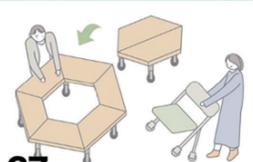
ペイシエント・ジャーニー・マップ + 感性価値構造

受診や通院をするとき、患者さんはどんな心境でその場所にいるのか。少しでもその気持ちに寄り添えるように、より快適な病院の建物やつくり、デザインを患者の視点に立って調査・分析し、空間デザインに反映しています。



現状の課題点を 空間デザインで改善していく エスノグラフィ

いままで以上にスタッフどうしの連携が取りやすく、ストレスなく働ける場にするために、デザインで何が解決できるかを考えることも重要です。スタッフへの聞き取り調査・現場観察からの学びを、空間デザインに反映しています。

 1 親しみのあるサイン&看板	 2 歩車分離で安全なアプローチ	 3 屋外テラスを充実させる	 4 顔とされる南館エントランス	 5 シームレスな内と外	 6 物が邪魔しない 認知しやすい動線	 7 美観の整った掲示板	 8 待つ場所や待ち時間が 分かりやすい
 9 逃げ場をつくる	 10 目線が合わない ソーシャルディスタンス計画	 11 アートをめぐる美術館 のような待合	 12 音環境への配慮	 13 広がりとあたたかみ	 14 リラックス効果を最大限に	 15 医師のあたたかみと 信頼を感じる家具配置	 16 時間経過を感じる
 17 第三者の気配がする	 18 すぐそばで家族が 安心して待てる	 19 興奮を抑える救急診療室	 20 ミニマルインテリア	 21 ZOOM活用で適度な刺激	 22 配慮された音環境	 23 移室をポジティブに	 24 バリエーションラウンジ
 25 時の流れ (四季の移ろい) を感じる	 26 ひとりでも過ごせる デリラウンジ	 27 フレキシブル可変可動家具	 28 ただの通過動線でない 広々とした廊下	 29 コミュニケーション掲示板	 30 生活リズム・曜日感覚を 整える	 31 今日のスタッフ掲示ボード	 32 広島らしさ
 33 忙しそうに見えない オープンな窓口	 34 受付横誰でも相談スペース	 35 分かりやすい動線&サイン	 36 整理整頓された情報掲示板	 37 選べるカンファレンスルーム	 38 季節を感じる リハビリテーション部屋	 39 コールセンターのように ならない音配慮	 40 ホワイトボードにこだわる
 41 気軽なコミュニケーション を生み出すラウンジ	 42 風通し・見通しのよい デスクレイアウト	 43 自己研鑽ライブラリー	 44 ガイドツアー計画	 45 医師マッチング	 46 個別プログラム作業療法	 47 退院患者と自然を介した交流	 48 地域にひらく



医療法人社団 更生会 草津病院
住所：〒733-0864 広島市西区草津梅が台10-1
電話：082-277-1001
<https://www.kusatsu-hp.jp>

監修：吉長成恭
感性デザイン：KANSEI Design Limited
感性評価・分析：KANSEI Project Committee
エスノグラフィー／PJM：Unknown Meets Ethnography
ロゴデザイン：GK Graphics