

アイエスゲート×キットデザイン 多言語医療問診システムの画面

聴覚障がい者や外国人は、言葉の問題から病院での受診をためらう傾向が強いという。その問題を解決するため、システム会社がイラストを効果的に活用したコミュニケーション支援ツールの開発に取り組んでいる。



株式会社アイエスゲート
開発営業部・小林祐基さん(左)
代表取締役・小林俊哉さん(中)
シニアメディカルフェロー・宮田充さん(右)

言葉の壁を超えるデザイン之力

金融機関や官公庁の基幹システム開発で実績のあるアイエスゲートには、もう一つの顔がある。医療従事者と受診者のコミュニケーションを円滑にするシステム開発に取り組む顔だ。聴覚に障がいがある人も安心して病院を受診できるようにしたい——。代表取締役・小林俊哉さんのこんな想いから始まった医療系システムの開発は、今や同社のビジネスの柱に育ちつつある。

代表的なサービスに、言葉の通じにくい外国人の病院受診をサポートする「ヘルスライフパスポート」と、胃部X線検査を受ける聴覚障がい者や外国人に検査指示をわかりやすく伝える



「e-検査ナビ」がある。これらのサービスに共通するのが、視覚的に理解しやすく、直感で操作しやすい画面デザインである。デザインを担当したのは、キットデザインの北川剛之さんと豊島愛さん。彼らなくして、これらのサービスは生まれなかったと言っていい。

多言語医療問診支援システム「ヘルスライフパスポート」の開発が始まったのは2015年。元となるシステムは、その3年前に開発されていたが、「中身は良くても、文字が並んだだけの使いづらい画面だった」（開発担当の小林祐基さん）。使い勝手のよいシステムに作り直すため、ユーザー目線を重視したデザインを取り入れることにしたものの、社内にはデザインのノウハウもなければ、デザイナーを探すあてもない。そこで同年9月、コラボマッチングに応募したところ、キットデザインとの縁が生まれたという。そこからデザイナーとの二人三脚が始まった。

ヘルスライフパスポートは、言語を選択し、症状のある部位や痛みの程度などを選んでいくことで、言葉の通じない外国人への診察もスムーズに行えるシステムだ。キットデザインが提案し

たのは、アイコンや色を使った視覚的な表現である。例えば、言語選択の画面では、国名を文字で書くより、国旗のイラストも示したほうが直感的に情報を伝えられる。また、イメージキャラクターの「侍ドクター」を登場させることで、親しみを感じられるデザインに変えた。

イメージキャラクターのイラスト候補は全部で6案あった。小林さんは「こちらが提示した『日本らしさ』『医療』のキーワードに対し、それぞれにコンセプトの異なる案を出してくれたので、選ぶのが楽しかったですね」とキットデザインとのやり取りを振り返る。「1つのことを伝えと、5つのアウトプットを返してくれる。私もそれを見ながら自分のイメージを伝えることができたので、キャッチボールがスムーズで助かりました」

72種類の指示をイラストで表現

翌2016年からは、「e-検査ナビ」の開発がスタート。胃のバリウム検査では、体位の変換や呼吸の有無など、様々な指示が検査技師から飛んでくる。それらの指示を、液晶モニターやヘッドマウントディスプレイを通じてイラストなどで伝えることで、聴覚障がい者や外国人にも指示が伝わりやすくサポートするのがe-検査ナビである。ここでもキットデザインとタッグを組むことに迷いはなかった。

「息を吸ってください」「右回りに1回転してく



Intelligent Solution Gate
株式会社 アイエスゲート

会社案内をはじめとした各パンフレットや展示会用のタペストリー、同社のロゴもキットデザインが新しくデザインした

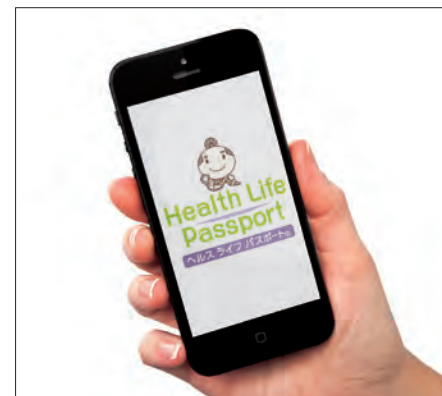
ださい」——イラストで表現した指示は72種類にもなる。開発を担当した宮田充さんは診療放射線技師。「検査する側が『こうしてほしい』と思うことを一瞬で理解してもらえるイラストを、キットデザインさんと一緒に作っていました。検査技師側の使いやすさも考慮し、伝えたい指示を画面上で選びやすいよう、指示内容をピクトグラムアイコンで表現した。

その後も両社のコラボレーションは続いている。それに伴い、e-検査ナビも年々進化を遂げてきた。2017年には、肺のCT検査やマンモグラフィ（乳がん検査）を対象にしたシステムも開発（2018年度サービス開始予定）。また、検査前の待ち時間に受診者に見てもらうためのe-検査ナビ紹介動画も制作した。e-検査ナビは2018年8月現在、聴覚障がい者の検診を行う検診バスや病院など6施設に10台導入されている。「検査時のコミュニケーションが改善されたことで、従来よりも検査精度が上がったという声も届いています。より多くの方に使っていただきたいですね」と宮田さん。一方のヘルスライフパスポートは、製品化に向けて調整を進めている段階だという。

事業強化のパートナー

キットデザインとは、2カ月に1度のe-検査ナビのプロジェクト会議で顔を合わせるほか、「相談がある時は、こちらから出向いたり、来てもらったり、気軽に打ち合わせする間柄」と小林さん。これほど良好な関係が築けるとは、自身でも驚いているという。「デザイナーとのコラボレーションを始める前は、システム開発者とデザイナーでは価値観が違うのかなと想像していましたが、そんなことはありませんでした。相手の要望を聞いてゼロから形にしていくのは、システム開発もデザインも同じ。私たちと対等な立場で、同じ熱量で取り組んでくれるので、やりやすいですね」

小林さんの言葉に、宮田さんもうなずく。「キットデザインさんとは、人に役立つものを作りたいという想いを共有できています」



「ヘルスライフパスポート」のキャラクターは日本のサービスだとして一目で分かるよう侍をモチーフにした



「ヘルスライフパスポート」デザイン適用比較。文字中心の画面からイラストメインの画面へ変えている



デザイナーが制作したラフ案。打ち合わせで改善点を確認しながら進めていった

思い起こせば、初対面のマッチング会からその印象は変わらない。小林さんの手製のチラシを見て、「ここはこう表現したほうがいいですね」と豊島さんがその場でアドバイスしてくれた。その情熱と提案力に魅力を感じて、彼らをパートナーに選んだという。

アイエスゲートが目指すのは、「希望を実現するソリューション創造企業」。志を同じくするパートナーを得て、これからも人々の役に立つシステム開発に取り組んでいく。



「e-検査ナビ」は、分かりやすいイラストで検査指示を受けることができるため、耳が不自由な方や外国人でも安心して検査を受けることができる



胃部X線検査支援システム「e-検査ナビ」は、検査者がタブレット端末を操作して検査の指示を出し、被検者はヘッドマウントディスプレイまたはモニターに表示された検査指示を見て、スピーカーから流れる音声聞いて検査を行う仕組み



キットデザイン株式会社
北川剛之さん・豊島愛さん

利用者にとって分かりやすいものに刷新したいというコンセプトの元、アイエスゲートさんからデザインのご依頼をいただきました。

今回の案件では以下のようなデザイン導入の効果があるように思われます。

- ・シンボリックでかわいいキャラクターを制作することにより、システムへの親しみや認知度が高まる。
- ・問診内容を文字や音だけでなくイラスト・アイコンで表現することにより、様々な利用者がより分かりやすくスムーズに問診することができる。

アイエスゲートさんと頻りにコミュニケーションを取らせていただくことにより、システムをよく理解しスムーズにビジュアル作りに入ることができました。