

シンポジウム 4

より良い献血環境を目指して
—「おもてなし」をもって—

シンポジウム 4 司会のことば

より良い献血環境を目指して

—「おもてなし」をもって—

松崎政治(東京都赤十字血液センター)

新畑泰仁(大阪府赤十字血液センター)

私たちが従事する血液事業は、安全な輸血用血液製剤を安定的に供給するため、ボランティアである献血される方々、並びに多くの国民に支えられている事業であります。その善意でお出でいただいた皆様に対して、健康被害を与えず、感謝の気持ちをもって接する接客的業務であることを認識していかなければなりません。

献血環境は、献血にお出でいただく皆様の視点に立ち「おもてなし」をもって最善を尽くしていくことが、本事業において大変重要であると考えます。

そのためには…

○献血協力者への充足感向上が必要不可欠

献血協力者が、「何を求め…何を感じ…どれだけ満足したか…」を、すべての職員が常に「考え・行動・検証」していくことが献血協力者の充足感向上に繋がる。

そして、献血協力者の社会貢献に対する充足感向上こそが安定的な血液確保に繋がる。

「おもてなし」とは、どうあるべきか…

「より良い献血環境」とは、どうあるべきか…

「おもてなし」—ホスピタリティマインドをもって—

Feel	Heart	Time
より感じよく	より暖かく	よりタイムリーに

以上のことを踏まえ、本シンポジウムは赤十字内外の関係者において「より良い献血環境を目指して」を、多方面から以下のとおり検証してみた。

I オープニング

社会貢献における献血とは… —若者からの声(写真と音声にて) —

社会において献血はどのように思われているの

か、殊に血液事業の今後を支えていただく年齢層である若い方々(学生、社会人)の献血イメージはどうか、正確に把握することが重要である。

- ・献血は、大事なことであると思うが、何処でできるか場所がよくわからない。
- ・病院的であり、注射の針がとても痛そうで怖い。
- ・忙しい毎日のなかで献血する時間がない。
- etc…

このようなイメージを持たれている方々に対して、赤十字は何をすべきか、どのように取り組むべきかを考え行動しなければならない。

II 献血環境の現状—取り組み事例報告—

最近新設されている献血ルームがどのように整備並びに変化しているか、以下の地区における状況報告を基にその内容を検証した。

- (1) 福岡県 ・献血ルーム「キャナルシティ
ハッピークロス イムズ 他」
- (2) 宮城県 ・献血ルーム「杜の都献血ルーム
AOBA アエル20」
- (3) 東京都 ・献血ルーム「akiba: F TACHYON
ハチ公前 他」
・移動献血会場「出張献血会場」

III 「おもてなし」—ホスピタリティマインドをもって—

「接遇向上の取り組みとその効果について…」

献血環境においての主役は誰なのか、全職員が常に意識し献血協力者のボランティア活動に対する充足感向上に努めなければならない。

そのための接遇とはどうあるべきかについて、赤十字職員同様に勤務し、日常業務の中で接遇等を指導していただいている講師より取り組み状況の報告が成された。

Ⅳ 空間デザインがもたらす可能性—共同研究者からの意見—

全国の献血ルーム等を設計施工しているデザイナーにおいて、プロは「ものづくり」をどのように考え作品を提供しているのか講演していただいた。

(1) 「デザイン」が語る力、伝える力

アーティスト、デザイナーは、何を考え、作品に取り組んでいるのか…

人道支援のためにできるアートとは何か…

(2) 街とキモチに寄り添う空間づくり～つながりを生む「場」～

街と人のキモチが一緒になって社会貢献の時間を共にしていく…

そのような、つながりを生む「場」とは、どうあるべきか…

まとめ…「より良い献血環境とは…」

- ・献血ルーム等の充実した施設整備や処遇面を向上させるだけではない。
- ・職員の接遇能力を向上させ、献血者に気持ちよく献血していただくだけではない。

より良い献血環境は、社会貢献として献血にご協力していただいた方々が「何を感じ、何を得ることができたか。」そのことによって「心が豊かに…」「優しい気持ちに…」「生きていく力に…」繋がっていくようにしなければならない。つまり、ソフト的運用面(赤十字の活動を通じ、助けを待つ人のメ

ッセージを伝えること。)が重要であると考えます。

献血者は、単なる献血への参加者(協力者)ではなく、血液事業の理解者になっていただくことが大切であり、職員は、その理解者を支えていく立場にあります。

私たちは、患者さんをはじめ多くの大切なものを守るため、常に「考え・行動・検証」し、理解者と職員と多くの関係者と共に一緒に歩んで行くことが大切です。

そのような「場＝環境」が「より良い献血環境」であると考えます。

〔エンディング〕 映像説明

○タイトル

「守りたい」 大切なものを…

○本シンポジウムからのメッセージ

人は、誰かを支え、誰かに支えられ生きている。助けを待つ人がいれば、助けたい心が人を動かす。

大切なものを守るため、共に歩いて行きたい…

〔BGM〕

「compass」 作詞・作曲：川嶋あい

原義「com＝共に、pass＝歩くこと」

シンポジウム 4

献血環境の現状

—福岡県の状況—

立花和彦(福岡県赤十字血液センター)

福岡県には、福岡市内に3施設、北九州市内に2施設、県内五つの固定施設がある。

今回は献血ルーム「ハッピークロス イムズ」、「キャナルシティ」、「魚町献血ルーム」の3ルームについて紹介する。

まず、献血ルーム「ハッピークロス イムズ」は、平成16年6月に開設し、ベット数は14台、床面積は353m²、昨年度の献血者数、27,079名、内訳は200が8名、400が7,504名、PPP11,209名、PC8,358名、一日当たり76.7名である。

場所は、福岡市の中心地である天神地区のイムズビル8Fにあり、ビルの壁面には懸垂幕を吊り下げて献血のPR等を行っている。

周辺には百貨店などの商業施設のほか私鉄や地下鉄、またバスのターミナル、地下街もあり、交通の拠点でもある天神地区のほぼ中央に設置された利便性の良いルームである。

天神地区は若者が多く集まりやすい場所であるということを考慮し、献血者の年齢層も若く設定して、ルームの内装は白を基調に統一した。受付・エントランスホール等を広々と造り、さらに休憩スペースからは、献血者が天神界隈を眺望できるようなレイアウトになっている。

ここの献血者の内訳を見てみると10代、20代と30代で、65%強の献血者が占めており、若年層が多い事が分かる。

性別は男性が50.7%、女性が49.3%とほぼ半々の割合となっている。居住地別にみると、私鉄沿線から32.6%、地下鉄沿線で24.8%と半数を占めている。

次に献血ルーム「キャナルシティ」は、平成8年4月に開設し、平成16年7月にリニューアルした。ベット数は12台、床面積は251m²、昨年度の献血者数、22,287名、内訳は200が6名、400が6,831名、PPP7,085名、PC8,365名一日当たり61.6名である。

場所はJR博多駅から徒歩圏内の複合商業施設「キャナルシティ」のビジネスセンタービル1Fにあ

る。

献血者の年齢層が前述した「ハッピークロス イムズ」に比較すると若干高めであるということで、内装は茶を基調とした落ち着いた造りになっている。このルームの特色としては、ロビーや採血室の天井が他のルームと比較してもかなり高いため、圧迫感等がなく開放的でリラックスできる点である。

ここの献血者の内訳を見てみると20代、30代と40代で、約85%の献血者が占めており、年齢層が高めである事が分かる。

性別は男性が67.2%、女性が32.8%と2：1の割合となっている。居住地別にみると、JR沿線から50.7%、地下鉄沿線で14.4%と半数を占めている。県外からも6.4%の方がみえている。

魚町献血ルームは昭和60年12月に開設し、24年を経過した後、昨年、平成21年8月に、新規移転した。ベット数は9台、床面積は373m²、昨年度の献血者数、17,815名、内訳は200が162名、400が11,507名、PPP3,255名、PC2,891名一日当たり53.0名である。

場所は北九州市の中心地であるJR小倉駅から徒歩圏内の小倉魚町銀天街の一角にある。

全館を白に赤のポイントカラーでデザインされた献血ルームは、ほんと、ひと息つけるような心と体を癒す、こちよいい時間と開放感あふれる新しいルームとして誕生した。

ルーム内は、明るい受付ロビーや開放感のある採血室でリラックスして献血できる空間となっている。

ここの献血者の内訳を見てみると20代、30代と40代で、約75%の献血者が占めている。

性別は男性が63.1%、女性が36.9%とほぼ2：1の割合となっている。居住地別にみると、7割の方が北九州市内だが、県外の方の割合が他の施設よりも多く、11%を越えている。

これは北九州市が山口県と隣接しており、山口

県の方が、5.5%を占めているからである。

なお、魚町献血ルームは移転後、献血者が15.2%アップしている。

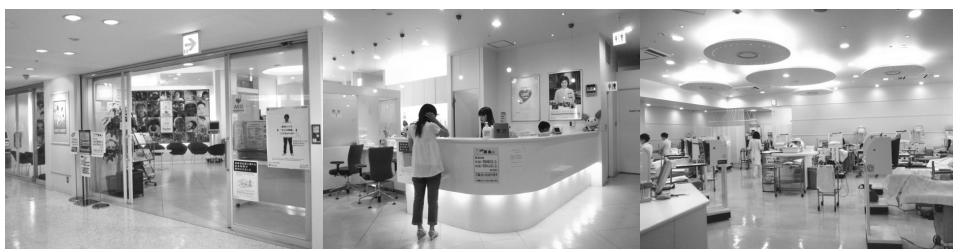
献血環境を整備することも大事な事であるが、「仏作って魂入れず」の諺もあるとおり、献血者に接する職員すべてが、「おもてなしの心」を持って対応することが最も大事な事であると思われる。

そのため、職員に対し、必要に応じ外部講師を招くなどして、定期的な接遇の研修を行い、また

献血者の満足度についてのアンケート調査等を実施し、それらをフィードバックして、よりよい接遇が行えるようにしている。

そしてそれらの実務にあたる職員の満足度も充足させなければ、より良い接遇もできないとの考えから、魚町献血ルームは休憩室や事務室、研修室を広めに確保し職員に対しての満足度も高いものになっている。

ハッピークロス イムズ



キャナルシティ



魚町献血ルーム



シンポジウム 4

献血環境の現状

—取り組み事例報告—

宮城県の状況(杜の都献血ルームAOBA・献血ルームAER20)

千葉広一(宮城県赤十字血液センター)

杜の都献血ルームAOBAと献血ルームAER20におけるより良い献血環境を目指して取り組んだ事例について報告する。杜の都献血ルームAOBAの献血環境は、大人の新しい献血スタイルとしてゆったりとした空間の中で献血をしていただけるように採血・受付・休憩エリアを完全に仕切ることにより独立した心地よい空間を実現した。全室LED照明の落ち着いた色のある内装は、献血している時間をとても穏やかなものにし、ガーデンカフェが楽しめるハートフルテラスには、緑の木々が揺らめき、夜にはイルミネーションによる季節を演出できるようにした。杜の都献血ルームAOBAにおける年齢別献血者の構成は、30代以上67.1%(H21年度)となる大人向けの献血ルームである。献血ルームAER20の献血環境は、地上20階に設置し、高層階エレベータと低層階エレベータ両方のプラットホームで献血者の利便性の高いフロアーに設置

しており、眺望すばらしく、海が見え、街を見下ろせる環境を提供している。内装は地上20階からの眺望を楽しむための開放感のある空間とし、献血ルーム全体の色彩は床のカーペットや椅子などの色を利用してパステル調の明るい雰囲気を演出した。献血者用採血ベッドは非対面式として、献血者同士の視線を気にせず眺望を楽しめるものとした。献血ルームAER20における年齢別献血者の構成は、10代と20代合計で44.3%(H21年度)と若者向けの献血ルームである。より良い献血環境については、献血者へおもてなしする職員の心なくしては実現されないが、近隣店舗等利用者の年代に合わせたFeelより感じよくHeartより暖かくTimeよりタイムリーにおもてなしできる献血環境の提供が、献血者へのおもてなしに繋がるものであり、複数回献血者として、さらに献血を継続していただける献血ルームとなると考える。

より良い献血環境を目指して 「おもてなし」をもって

-取り組み事例として-

献血ルームの設置(主にハード面について)
どうすれば「おもてなし」になるのか?

- 立地環境・近隣店舗等の利用者年代等
- 献血者が選択出来る環境整備
- 心ある接遇が最も重要

仙台市街

AOBA周辺商業地区利用者の傾向は中高年者が多い
AER20周辺商業地区利用者の傾向は若者が多い



より良い献血環境を目指して

利用者年代の違い

■ 杜の都献血ルームAOBA

30代以上 67.1%

■ 献血ルームアエル20

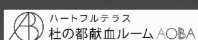
30代以上 54.7%

杜の都献血ルームAOBA

施設について

- 開 所 平成21年12月11日
- 通 称 杜の都献血ルームAOBA
- 所在地 仙台市青葉区一番町 TICビル6F
- 受付時間 午前10時～午後6時まで
- 施設面積 722㎡(218.4坪)
- 定休日 12月31日・1月1日
- ボランティア室 定員25人 56.6㎡(17.1坪)
- ガーデンテラス 179㎡(54.1坪)

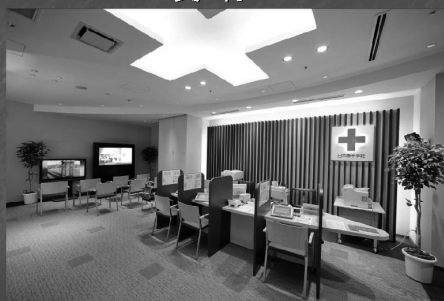
AOBAの特徴



- 大人の空間(ゆったり感)
- マッサージチェア(2台)
- インターネット(5台)
- LED照明(ルーム全館照明)
- ハートフルテラス(ガーデンテラス)
- イルミネーション(年4回模様替え)



受 付



採血前検査スペース・問診室



採血室

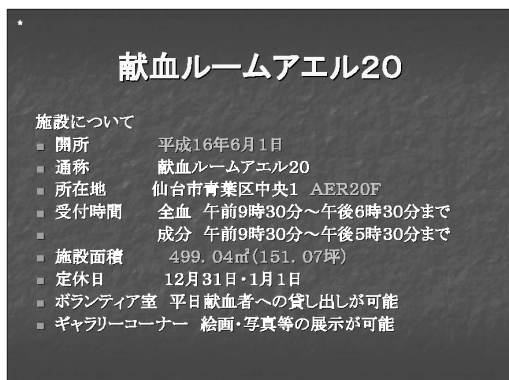


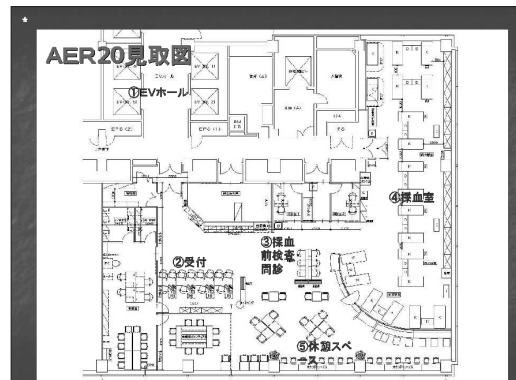
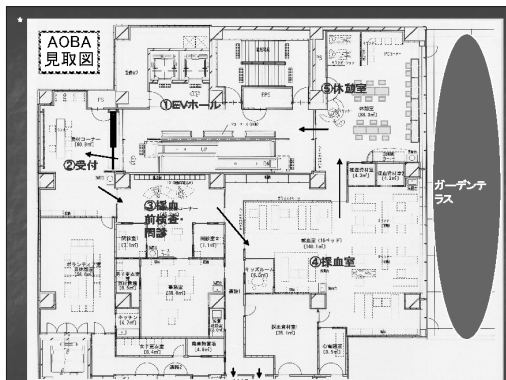
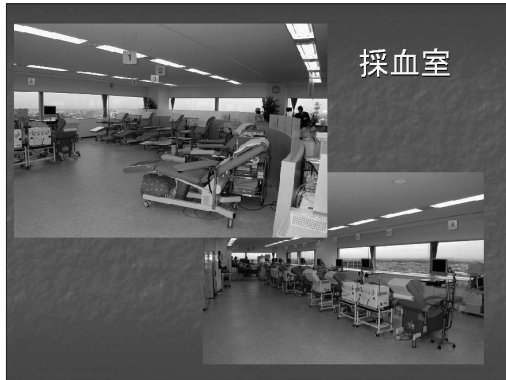
キッズスペース



休憩室(マッサージチェア・インターネット)







おわりに

「献血者へのおもてなし」

<より良い献血環境を目指して>

- より良い献血環境については、献血者へおもてなしするスタッフの心なくしては実現されない。
- 近隣施設等利用者に合わせた「おもてなしできる献血環境」の提供がより効果的であり、さらに献血を継続していただける献血ルームとなると考える。
- 宮城における今後の取り組みとしては、さらなるスタッフによるソフト面の充実・強化が必要であると考えている。

シンポジウム 4

献血環境の現状

—取り組み事例報告—

東京都の状況

井上慎吾(東京都赤十字血液センター)

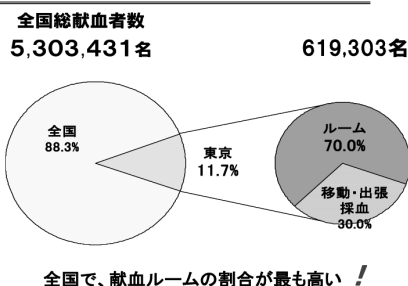
血液事業における献血環境は、善意でお越しいただいた献血ボランティアに対し、リラックスできる心地よい空間の提供やドナー目線に立ったホスピタリティー（おもてなし）が求められている。東京都内の固定施設における献血比率は70%を占めており、献血ルームの役割は大変重要である。

より良い献血環境は、単に建物的ハード面だけでなく、「おもてなし」をもって接する職員におけるソフト(運営面)が大切であると考える。少子高

齡化により献血対象年齢者が減少していく中で、
 将来を担う若年層を中心に献血協力者を如何に増
 やしていくか課題である。

献血協力者が、「何を求め・・・何を感じ・・・どれだけ満足したか」をすべての職員が常に「考え・行動・検証」し、継続的に行うべきこと、改革を断行すべきことをしっかりと選択し、固定施設も移動・出張採血も献血者の立場になり、今後も考えていきたい。

東京都センターの規模 (平成21年度)



東京都内献血ルーム（13ルーム）



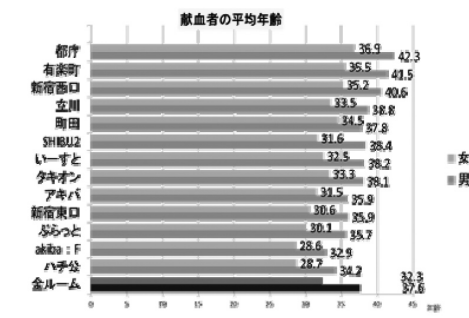
献血者確保への取り組み

1. 地域に見合う・特色のある献血ルーム作り
2. 接遇向上のための職員教育や制服の整備

東京都 献血ルーム (H.21年度)



東京都 献血ルーム (H.21年度)



ハチ公前献血ルーム (平成20年12月1日開所)

[20ベッド、採血室184㎡、接遇188㎡、床面積合計491㎡]

Concept 「シンプル＆モダン」

- ・世界中が注目するファッションと文化が交差する街
- ・白を基調とした清潔感の溢れる安らぎの空間
- ・スクランブル交差点を眼下に見渡す、明るいスペース



akiba: F

(平成21年10月1日・開所)

ベッド数20 採血室254㎡・接遇260㎡(契約面積765㎡)

「人の命を未来へつなぐ・・・」

- ・ 「F」には「未来」という意味があります。
- ・ 変わり続けるアキバで血液事業の新しいカタチを求めて！
- ・ 企業・学校・個人からの展示協力
- ・ 産学連携 ⇒ 東京工科大学

学生のアニメーションを採血ベッドに取り付けた I - p o d で画像配信 !



取材及び報道等状況

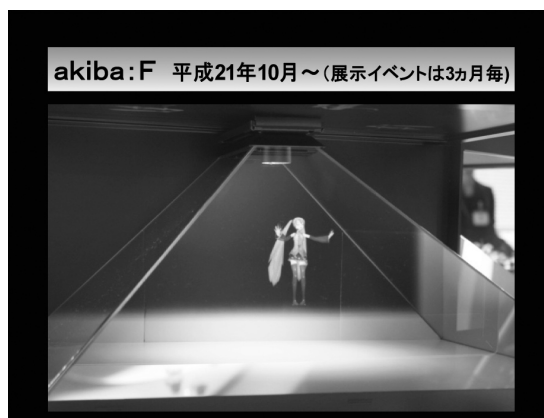
開所から3ヶ月で、ネット検索 690万件 !

・テレビ NHK 日本テレビ TBS テレビ朝日 BS朝日 KBS (韓国テレビ) 他
 ・新聞 読売新聞 毎日新聞 夕刊フジ
 ・書籍 週刊実業 週刊ポスト 週刊SPA! 週刊アスキー 月刊新建築 他多数
 ・ウェブサイト akiba:F ウェブ検索 Yahoo! = 5,000,000件 Google = 1,800,000件 各ブログ 3,000件
 ・その他 雑誌などがわ (ベ)協力企業・個人による情報配信 (インターネット)

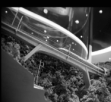
NHK「おはよう日本」12/8(火) 7:00~



日本テレビ「NEWS REAL TIME」11/16(月) 17:30~



akiba:F イベント

第1回
初音ミク第2回
西尾維新アニメプロジェクト
(化物語 & 刀語)第3回
鉄道模型ジオラマ



(平成21年12月1日・移転開設)

ベッド数20 採血室204㎡・接遇179㎡(契約面積530㎡)

「優しい風につつまれて・・・」

- ・ この街には、訪れた人たちを「ホッ」とさせてくれる空気があります。
- ・ 休憩スペースでは、吉祥寺で活躍されている人やお店と共に、楽しい展示やイベントを行っています。
- ・ 武蔵野の面影を残す吉祥寺



まちだ献血ルーム *comfy*

(平成22年8月1日移転開設)

ベッド数14 採血室155㎡・接遇141㎡(契約面積396㎡)

“Feel like home”

- ・ 友達の家を訪ねるような、なじみのお店に行くような
つい長居したくなってしまう心地の良い空間。
- ・ ほんのり古びた、あたたかみのあるインテリア。



より良い献血環境を目指して

○献血協力者への充足感の向上

- ・ボランティア活動に対する充足感を提供 = 「おもてなし」をもって...
献血協力者が、「何を求め…何を感じ…どれだけ満足したか…」を、すべての職員が
常に「考え・行動・検証」していくことが献血協力者の充足感向上に繋がる。

○安定供給の為の血液確保

- ・献血協力者の社会貢献に対する充足感向上こそ ⇒ 強力なる協力者による安定的な血液確保

「おもてなし」- ホスピタリティマインドをもって -

Feel

より感じよく

Heart

より暖かく

Time

よりタイムリーに

シンポジウム 4

「おもてなし」

—ホスピタリティマインドをもって—

接遇向上の取り組みとその効果について…

荘司 玲子(株式会社サクセスロード経営研究所 東京都赤十字血液センター接遇常任講師)

佐上 文子(株式会社サクセスロード経営研究所 東京都赤十字血液センター接遇常任講師)

2008年4月、都センターで始まったアドバイザースタッフによる接遇向上の取り組みについて報告する。私どもの取り組みの特徴は、「スタッフの一人としてセンターの皆様と一緒に働く」という点にある。現場の一員となることで、率先垂範の実施や、課題点の抽出・改善が可能である。

この取り組みを始めるにあたり、まず、ミッションとビジョンを掲げた。

ミッション…「感謝の気持ち」を表現し、お伝えする。

ビジョン1…快適な環境への改善

ビジョン2…“全員”が基本マナーを習得する。

ビジョン3…献血者の気持ちに寄り添い、コミュニケーションをとることができる。


1年目は、配属先のルームで業務を習得した後、各ルームでの環境改善、終業後のミニ研修を実施した。2年目に入り、より多くの方に効率的に接遇の重要性を理解していただくために、集合研修を始めた。その対象は、新入職員を皮切りに、職員・管理職からドクターまで、この集合研修によって接遇に対する意識の統一が飛躍的に図られた。

また、2年半をかけて、23区内全ルームにアドバイザースタッフが一度は在籍した。その結果現在都センターでは、管理部門を含めた全職員が毎朝の「8大接遇用語」の唱和を行っている。また、各ルームでの改善も定着しつつある。

以前現場では、「気持ちがあればかしこまったマナーなんていらない。」という声を聞くことがあった。しかし、笑顔やアイコンタクトのないぶっきらぼうな対応で、初対面の方にこちらの「感謝の気持ち」が果たして伝わるだろうか？逆に、完璧な対応だが「感謝の気持ち」が全く込められていない、形だけの接遇は献血者の心を動かすことができるだろうか？

どちらも答えは「ノー」である。おもてなしの気持ちを表現する接遇とは、「形」と「感謝の気持ち」、つまり「形」と「心」のバランスのとれた接遇ではないかと考える。


接遇は、筋力トレーニング同様、毎日の積み重ねが大切である。今後もより多くの方に「感謝の気持ち」が伝えられるよう皆様と一緒に考え、行動していきたい。



「おもてなし」 - ホスピタリティマインドをもって -

接遇向上の取り組みとその効果について…

株式会社サクセスロード経営研究所
東京都赤十字血液センター接遇常任講師
佐上 文子
荘司 玲子



アドバイザースタッフ(接遇常任講師)とは…

接遇における…

- 献血会場での率先垂範の実施
- 課題点の抽出と改善



職員の皆様と一緒に働いています!!

課題点を一緒に考えます。

献血会場の第一印象

お迎えする環境ですか？

本当に献血者を大切に思っていますか？

ルーム入り口

受付でのシーン

私どものミッション・ビジョン

ミッション

「感謝の気持ち」を表現し、お伝えする

ビジョン

1. 快適な環境への改善
2. “全員”が基本マナーを習得する
 - あいさつ 振る舞い
 - 笑顔 クッション言葉
 - アイコンタクト 「～していただけますか」
3. 献血者の気持ちに寄り添い、コミュニケーションをとることができる

各ルームでの取り組み＜環境改善＞

改善前

改善後

各ルームでの取り組み＜ミニ研修＞

＜ミニ研修の内容＞

- ①笑顔トレーニング
- ②正しい姿勢とおじぎの仕方の練習
- ③気持ちの良いあいさつ・用語の練習

笑顔トレーニングの風景

新入職員・管理職・医師 接遇研修

新入職員

管理職

医師研修会

＜集合研修の目的＞

- 接遇の基本を体得する
- 現場に即した接遇を体得する
- 接遇意識の統一

現在の都センターの様子

＜唱和の効果＞

- ①お一人目の献血者から元よく挨拶ができる
- ②仕事への気持ちの切替えがスムーズにできる
- ③チーム力の向上

都センター全体で実施されている8大接遇用語 唱和風景

現在の都センターの様子

率先して
ゴミ箱を清掃する職員

「感謝の気持ち」を
お伝えする接遇

「おもてなし」-ホスピタリティマインドをもって-

FEEL
より感じよく

HEART
より暖かく

TIME
よりタイムリーに

8大接遇用語

1. おはようございます、ありがとうございます
2. こんにちは、ありがとうございます
3. かしまりました
4. 少々、お待ちください
5. 恐れ入りますが
6. 申し訳ございません
7. 失礼いたしました
8. ありがとうございました



全員で
さわやかに
ニコッ!!

シンポジウム 4

デザインが語る力、伝える力

洪 恒夫(東京大学総合研究博物館, 株式会社丹青社)

1. はじめに

筆者はこれまで、博物館や博覧会、テーマパーク、企業資料館といった幅広い分野の施設や空間の企画、デザインを行ってきた。その中で感じ、実践していることは、「空間を人とのコミュニケーションをとり行う場として考える」ということである。空間は、人を楽しませたり、人に何かを伝えたり、夢を与えたり、学ばせたり、実に様々なコミュニケーションを実現させることができる場であり、展示・デザインはそのコミュニケーションのための手法となるということである。

2. 展示デザインにできること

筆者が、2002年から兼務している東京大学総合研究博物館では、第一級の研究者である館所属の教員とコラボレーションをしながら、大学の研究成果を展覧会という形にして、広く社会に向けて公開する活動を行っている。たとえば、小柴昌俊氏がニュートリノの発見によりノーベル賞を受賞したことを記念して行われた物理学の展覧会(図1)を始め、植物学、文化史、考古学、惑星物理学、人類学等、多種多様なものを展示で表現してきた。そこでは、取っ付きにくいと思われがちな学術の内容を展示・デザインにより興味を喚起させ、内容を翻訳して伝えることを実践的な研究として行っている。

また、2005年に行われた愛・地球博においては、国際赤十字・赤新月が出展するパビリオンの企画・プロデュースを担当させていただいた(図2)。お祭り気分で行われている来場者がほとんどである博覧会において、「赤十字とは何か？」を伝えるにはどうしたらよいか。そのためには、仔細なことではなく、その幹と言える部分を力強く訴求することが望まれた。そこで考えた訴求ポイントは、人に何かの凹み(へこみ)が生じたとき、それを埋めるために働いてくれるのが赤十字であり、赤十字の活動なのではないか、ということだった。そ

して、これをメッセージに仕立てて発信した。具体的には、観た人、体験した人の心の中に生まれるであろう物語「マインドストーリー」を構築し、創出する場を考えた(図3)。それは、パビリオンを訪れてくれた方々が「知って、感じて、考えて、行動する」という流れを効果づけるための仕掛けである。赤十字・赤新月パビリオンは、18m角の小さいパビリオンであったが、その中でこれらの内容をコンパクトに収める構成、デザインを講じた(図4)。

赤十字・赤新月のシンボリックなサインで出迎え、赤十字の活動概要を分かりやすく整理した展示を配した(図5)。そして、赤十字の活動を紹介するドキュメント映像を中心に据え、極めてメッセージ性が強くインパクトのある映像を上映した。シアターは、観賞する人が寝ころんで天井のスクリーンを仰ぎ見る形とし、リラックスした状態の中で、自らと対話できる形をデザインした(図6)。シアターを出たところに、映像を観て感じたことを書きのこすための掲示板コーナーを設置し、これを「心の掲示板」と名付けた(図7)。会期中、メッセージは着実に増え、どれも来場者自身の心の声を表したメッセージ性の高いものだった。会期後半になると、このメッセージを読むために訪れる来場者も増えていった。その効果もあり、入場者数は着実に伸び、目標を遙かに超える入場者を集める結果となった。これも、確固たる狙いに基づいた仕掛けを構築し、これを具現したデザインの効果であると考えている。

3. 献血ルームのデザイン

丹青社はこれまで2004年の献血ルームキャナルシティ・ハッピークロスイムズ(福岡県福岡市)を皮切りに、数多くの献血ルームのデザイン、製作のお手伝いをしてきた。他にも、下通り献血ルーム(熊本県熊本市)、ハチ公前献血センター(東京都渋谷区)、所沢プロベ通り献血ルーム(埼玉県所

沢市), 今年に入ってから新長田鉄人前献血ルーム(兵庫県神戸市), そして9月1日にオープンした, まいど! なんば献血ルーム(大阪府大阪市中央区)がある(図8)。筆者はまいど! なんば献血ルームのデザインプロデュースを担当した。なんばという土地柄から, 水の都になぞらえ, 水の流れのイメージを表現し, その流れで来場者を誘うような空間デザインとしている。居心地がよく, くつろげる雰囲気を目指してデザインを行った。

献血ルームは献血をしていただくための空間であるが, 来られた方とのコミュニケーションが行われるメディアととらえることもできる。デザイナーは, 献血ルームというメディアを使って求められる効果を生み出す必要がある。その目標を定め, 効果を追求していくことで献血ルームも進化すると考える。

現在, 製作中のルームの有楽町献血ルーム(東京都千代田区)(10月5日オープン予定)もデザインプロデュースをさせていただいている。ここではコンセプトを「心のロビー」, すなわち志を同じくした人たちが集まる場として企画した。従来の採血, 待合・接遇に, ミュージウム機能を追加した。赤十字が行っている人道支援という社会貢献の真の意味を訴求することで, 献血の本質的な役割を実感してもらう情報伝達機能を付加させることを試みた。献血の真の意味を知った上で協力いただくことが, 自分が行った社会貢献, 人道支援活動

の意味を実感できるのではないかと考える。そして, これらがルームを提供する側ができるひとつの大きなおもてなしなのではないかと考えている(図9)。もちろん, 献血していただく方にとって最適な接遇空間を提供することが一番の目的であるため, 有楽町・銀座という落ち着いた街の雰囲気にあわせた空間としてデザインした。さらに, 本ルームの特徴として, アートの力によって和める環境, 落ち着ける環境をもっておもてなしをするという試みを取り入れていることがあげられる。これについては, 現在, 多摩美術大学との産学協同事業のシステム導入に取り組み, 継続的に活動可能なスキムを構築中である。人道支援のために自らのアートの力を活用する実践研究, 教育は大学にとってもまた, 美術を学ぶ学生にとっても, 意義深いものになると考える。

4. まとめ

このように, デザインはその使い方によって実に様々な効果を生み出すことができる道具である。そのためには, 誰のために, 何のために, という目標を明確して, その効果を最大化するデザインを行うことが大切である。献血ルームにおいても今述べたような考えに基づき, デザインの力によるおもてなしの可能性を切り拓いていきたいと考えている。



図 1



図 2

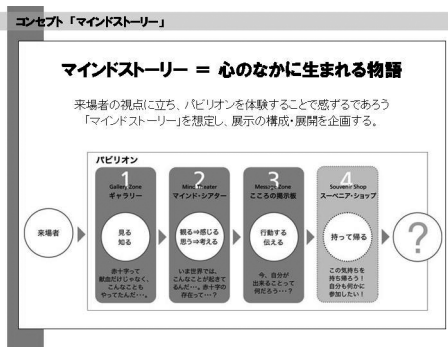


図 3

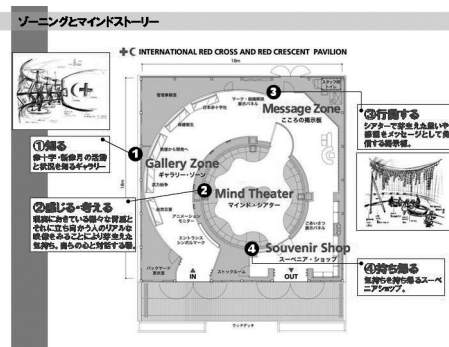


図 4

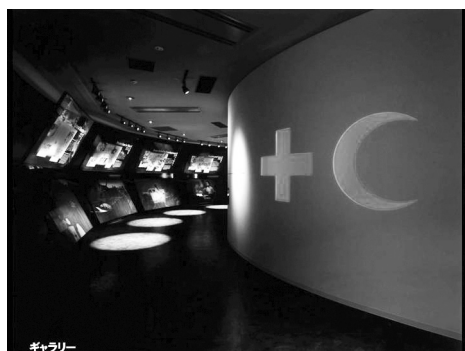


図 5



図 6



図 7



図 8

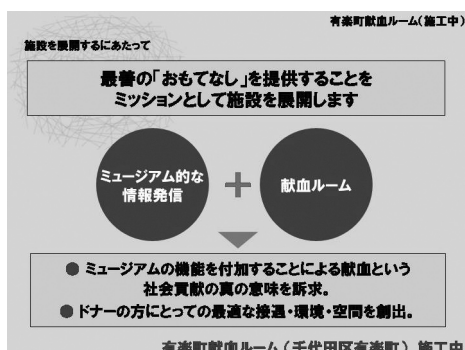


図 9

シンポジウム 4

街とキモチに寄り添う空間づくり

～つながりを生む「場」～

山田祐一(株式会社船場 第1事業本部設計ディビジョン)

1. 心に豊かさをもたらす空間

普段は店舗づくり、いわゆる賑わい空間の創出を生業としている私たちと日本赤十字社とのつながりは昨年、秋葉原(akiba:F)や吉祥寺(タキオン)など、献血ルームの空間デザインを担当したことに端を発する。現在も町田(comfy)など全国の献血ルームづくりをお手伝いさせていただいている。

店舗と献血ルーム。一見、雰囲気ギャップを感じる空間ではあるが、私たちがデザインする上で考えることは共通している。店舗空間における賑わいは、単に人が集い、単に商品やサービスがやり取りされるだけでは生まれない。店舗が地域社会に根付き、その空間で商品やサービスを通しての心の交流や響き合いがあり、そこに満足の笑顔が溢れてこそ、“真の賑わい”が生まれる。私たちのデザインとは「心に豊かさをもたらす空間」を思い描き、空間に表現することに他ならない。感謝と真心が溢れる献血ルーム。私たちはこの空間を、心に豊かさをもたらす最たる場と捉え、空間づくりに取り組んでいるのである。

2. 目線を合わせた空間づくり

「おもてなし」の思いを伝える献血ルームはどうあるべきか。関わる人々が気持ち良く利用でき、充足感で満たされる、心から求められる空間を、どう皆で育んでいくべきかを模索するところから、私たちの空間づくりは始まる。献血ルームと関わりの深い『街』『ルームスタッフ』『献血協力者』に寄り添い、目線を合わせて思いを膨らませ、空間に落とし込んでいく。私たちは各々のつながりを生む場として献血ルームを思い描き、総合的な空間デザインを行っているのである。

(1) 『街』への寄り添い

デザインのペースには、その街の印象深い風景や文化的要素を積極的に取り込んでいる。馴染みあるテイストを基とすることで、落ち着き寛げるルームに設えている。またルームの装飾だけに留

まらず、空間を大きな概念で捉え、街との連携づくりにも努めている。たとえば、献血ルームのリーフレットを制作し、近所の店舗とショップカードを交換して互いに置き合うなど、外に向けた情報発信も行っている(事例①)。実際、近所のカフェでリーフレットを見て、初めて献血ルームを訪れたという方もおり、街を通して人とのつながりが生まれているようである。

(2) 『ルームスタッフ』への寄り添い

働く方々にとって、より機能的で使い易く、気持ち良く働ける職場とすることも重要である。誇りを持って働ける喜びが、結果、おもてなしの向上に結びつく。そう考え、私たちはスタッフの方々と意見交換を重ねている。訪れる側の気になる点、働く側の経験やノウハウなど、互いに意見を出し話し合う。清潔な空間であるのはもちろん、問診室との連動、採血室での機能的な動線の確保など、徹底的に検討し最適なプランにたどり着く。(事例②)。オープン後、ルームに伺った際にスタッフの方々が活き活きとした顔で話し掛けてくれることが、私たちのやりがいにもつながっている。

(3) 『献血協力者』への寄り添い

献血協力者のキモチをつなぐこと、行って見たいと思わせることも大切である。おもてなしの玄関口となるファサードは、入りやすい雰囲気づくりが欠かせない。待合室は、滞在する間の安全・安心も万全な開放感ある居心地のいい空間をデザインしている。また、ユニークで心を動かす仕掛けも忘れない。全体イメージに合ったオブジェクトや椅子を揃えるなど、親しみ易く目にも心にも留まる工夫をルームの随所に施している(事例③)。ルーム内の意見箱に、楽しいひとときを過ごせた喜びを寄せる人もいるようである。

3. つながりを生む場

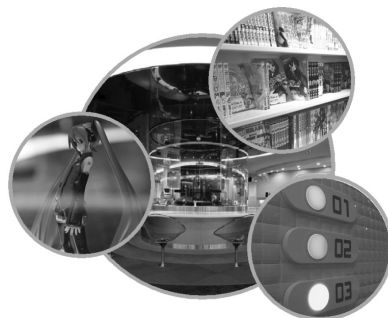
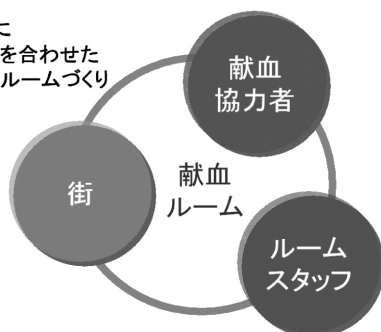
各々に目線を合わせた総合的なデザインにより、私たちは「街とキモチに寄り添う献血ルーム」を創

り出している。手掛けてきた献血ルームについて、一般の方々の声も聞こえるようになってきた。ブログ等のコメントで“また行きたい”“お洒落になってビックリ”“是非行ってみたい”など、献血ルームをPRしてくれる人も多い。こうした反応を見ると、献血ルームが街や暮らしの中に溶け込んできたと感じる。街に息づく空間、キモチの距

離が近づく空間となりつつあるのではなかろうか。

親近感や愛着を持ってもらえる献血ルームになって欲しい。私たちのデザインする「つながりを生む場」が将来、時と共に、街と共に成長し育まれていくことを心から願っている。これからも私たちは、暮らしに身近な空間づくりを通して、「献血の輪・絆の輪」を広げること貢献していきたい。

3つに
目線を合わせた
献血ルームづくり



akiba:F での取り組み

『街』: キャラクターと連動したイベント開催

『ルームスタッフ』: 問診ランプの設置・デザイン

『献血協力者』: 充実したマンガコーナーの設置



事例①: 吉祥寺タキオン

リーフレットとショップカードを互いに置いての情報発信



事例②: 町田comfy

各ベッドに目が届き機能性も高まった開放感ある採血室



事例③: 吉祥寺タキオン

まるで絵本が木にとまっているかのような設えの本棚