



患者ケアを中断せずに災害に備える： Second LifeのChildren's Memorial Hospital Chicago



「投資利益率は重要です。複製不可能な研修と違って、この仮想病院は再利用が可能です。ここではチームワークの実践と、現実世界を忠実に写し出した環境と課題で判断を下す練習が可能です。」
 – Mary M. Crulcich、Childrens Memorial Hospital、緊急対応プログラムプランニングシカゴ責任者

要旨：

Childrens Memorial Hospital Chicagoはイリノイ州にある唯一の独立したこども専用の病院で、医学的専門分野において全米ナンバーワンです。この小児科病院は、医療サービスプロバイダーに共通する、研修の難しさに対する革新的解決策を求めてきました。スタッフを危険にさらしたり患者に負担ををかけずに、手頃な費用でどのようにして防災訓練を実施するか、ということです。Childrens Memorialは、施設のレプリカをSecond Lifeに作ることでこのジレンマを解決しました。この仮想病院には、医者、看護婦、スタッフが防災訓練を実施し、病院のオペレーションに影響を与えずに緊急時の対応を向上させるために、本物そっくりな没入型訓練環境が設けられました。プロジェクトは大成功を収め、刺激されたシニアリーダーたちはSecond Lifeで行う研修の拡大を考え、そして同業者とこのポジティブな体験を共有することになりました。

パイロットプログラム参加者の50%以上が、Second Lifeで習得した内容に基づいて、実生活のライフスタイルを改善したと報告しました。



Second Life、現実世界の研修における障害に対する解決策を提供

Childrens Memorialの情報管理部で戦略的プロジェクトに取り組むJudith C. Smith氏は、Second Lifeを研修ツールとして採用するよう指揮しました。「Childrens Memorialの価値基準の一つは、革新です...Second Lifeで行う研修の焦点となるのは、空間的状況のシチュエーションと、リアルタイムのグループコミュニケーションです。」

緊急時の心構えの基本職務は、スタッフが緊急重大状況に直面した際に、決断の重大性を判断し考察することです。Childrens Memorialの緊急対応プログラム責任者Mary M. Crulcich氏は、「1日24時間で起こる様々な緊急事態に対応できるようスタッフを研修する必要があります。」と語ります。Smith氏とCrulcich氏は、Second Lifeに作られた「鏡の世界」では、物理世界では不可能な現実的研修を可能にすると感じました。

没入型グループ研修用に本物そっくりの仮想病院を開発

Second Lifeプログラムを始める際に、Childrens Memorialはシカゴを



拠点とするe-学習会社Centrax社とSecond Lifeソリューションプロバイダープログラムのメンバーに、カスタム研修環境の開発を求めました。Centrax社のビジネスは、新たなテクノロジーを探求しe-学習とe-マーケティングの方法を提供することにフォーカスを当てています。Centrax社の社長Edward Prentice III氏は、Childrens Memorialに新たな研修システムを取り入れることに興奮していました。というのは、同氏は「Second Lifeは研修における次世代領域」と強く感じているからです。

Smith氏とCrulcich氏は、Centrax社に病院の青写真をいくつか提供し、Centrax社シニア3Dテクノロジー対話開発者Keith Santiago氏が仮想病院を本物そっくりに建設するためのテンプレートとして使用されました。また、Santiago氏はChildrens Memorialを訪れて空間の写真を撮ったり、Google Earthを参考にしました。「人々は働く環境における空間的な『感覚』を持っています。この側面を必ず維持するよう努めました。その空間がどのように感じられるか、ということに細心の注意を払う必要があります。」とSantiago氏は語りました。

「まずは学習やコミュニケーションデザインを構築し、そのあとそのデザインにマッチするように作ります。作ってしまったあとにそれをどう使おうかとプランを練るのはやめましょう。」- Judi Smith、情報管理部、戦略プロジェクト、Childrens Memorial Hospital Chicago



まずはじめにその正確さを問われたのが、本物の建物のニュアンスを意識しながらCrulcich氏が仮想空間をテスト的に散歩してまわったときでした。「それははじめて建物のツアーを行ったときのことでした。Crulcich氏は図形を見ずに小児科のホールを歩いてくることができました。」とSantiago氏は語りました。Crulcich氏は物理的な建物内にいるかのように仮想空間を歩き回りました。「Crulcich氏がドアを開けると、意外にもドアの向こうにあると予想された通りのものが部屋のなかにあり、うれしく思いました。」



「現実世界では複製不可能ですが人々が備えておく必要があるシチュエーションまたはイベントに対する複数の考え方を従業員に体験させることが可能です。」- Judi Smith、情報管理部、戦略プロジェクト、Childrens Memorial Hospital Chicago

効果的な学習への期待を持ち綿密な計画を立てることが、Childrens Memorialの成功の中核にあり、それが病院間で共有できるベストプラクティスを文書化するための枠組みを提供しました。Smith氏は、成功するためには組織が計画的に新しいSecond Lifeプロジェクトにアプローチする必要があることを強調しました。「まずは学習やコミュニケーションデザインを構築し、そのあとそのデザインにマッチするように作ります。」Smith氏は続けます。「作ってしまったあとにそれをどう使おうかとプランを練るのはやめましょう。さらに、Second Lifeで人々に1対1の体験を提供するために時間を費やす覚悟をしてください。」

部署を越えた没入型研修

2008年12月にはじめての仮想避難訓練が行われた際に、4人の看護師、2人の警備担当者、3人の管理者、数人の観察者は、一度もSecond Lifeに足を踏み入れたことはありませんでした。「参加者はすぐに動いて相互作用する方法を学びました。」Santiago氏は続いて、「2時間後にはみんな部署間でリアルタイムの避難を実行していました。」と語りました。

合計4時間の研修中に、Second Lifeを体験したことのない参加者はナビゲーション基本オリエンテーションを完了し、仮想会議と学習セッションに出席していました。彼らは状況認識とエスカレーションのシナリオ演習を2つの別々のイベント内でそれぞれ報告しながら行いました。Crulcich氏は、「スタッフは文書や専門家の意見に頼らずに、協力して問題解決をしました。」と語りました。

「仮想世界の本質そのものによって、現実世界では複製不可能ですが人々が備えておく必要があるシチュエーションまたはイベントに対する複数の考え方を従業員に体験させることが可能です。」とSmith氏は語りました。「私たちはスクリプト化されたオブジェクトを使ってリスクの高い患者を避難させ、ボイスチャットとインスタントメッセージでコミュニケーションを取り、仮想建築物の外と中を移動しました。」Childrens Memorialスタッフは、不審な荷物に対する「非常警報機」が鳴らされたあとに、適切な中間準備地点に患者を配置し移動させる、という警報シナリオを実施しました。



「私たちは、同じ課題に直面する他の地域の病院もまた、非常に高度な関心を持っていることを発見しました。研修のためといって施設をクローズすることができない年中無休の場所で、どうしたら常に災害に備えることができるでしょう？」- Mary M. Crulcich、Childrens Memorial Hospital、緊急対応プログラムプランニングシカゴ責任者

Centrax社顧客サービスディレクターのKathleen Fortney氏は、『非常に熱心な』セキュリティ参加者と一緒に座ってその研修を観察していました。Fortney氏はこう説明しました。「参加者の一人は仮想の『不審な荷物』の説明の際に、そこから変なおいを発している、としました。私はこれをこう解釈しました…その体験は事前知識、つまり研修をデザインした人がそのデザイン内に達成しようと努めた何かを喚起した、と。」

まだはじまったばかり: Children's Memorial、仮想世界研修のより広域的利用を模索中

避難訓練の試験的プロジェクトの成功に基づいて、Childrens Memorialは仮想世界研修を病院の新学習戦略として取り入れる計画をしています。次のプロジェクトはシカゴにある他の医療機関とコラボレートして、Second Lifeに施設のシミュレーションを作ることです。Crulcich氏はこう語りました。「私たちは、患者や器具の施設間を移動する際の複雑さをスタッフが体験できる、避難と輸送シナリオを実践していきます。」

Childrens MemorialのSecond Life仮想研修の第二目標は、シカゴを拠点とする他の病院と体験を共有することでした。仮想Childrensのチームは、他の病院から仮想空間にアクセスしたいと多数のリクエストを受けたことから、このプログラムが将来拡大されていくと見込んでいます。ブログ、クチコミ、関連グループは、仮想空間のツアーやその他の情報セッションを広めていきました。

このプロジェクトが自らのSecond Life研修利用に直接関わると判断したシカゴ公衆衛生局からは、資金が提供されました。Crulcich氏は次のように述べました。「投資利益率は重要です。複数の街で同時に行われる複製不可能な終日研修と違って、この仮想病院は再利用が可能です。ここではチームワークの実践と、現実世界を忠実に写し出した環境と課題で判断を下す練習が可能です。私たちは、ヘルスケアのリーダー達が習得しなければならない、パンデミックインフルエンザ、国家安全保障の脅威、自然災害といった実際の生活における緊急事態に直面するスキルを実践しています。」



Childrens Memorial Hospital Chicagoについて

シカゴのChildren's Memorial Hospitalは、USニュースアンドワールドレポートの2009年版「全米こども病院ランキング」で10の専門分野のうち9分野がベスト30に選ばれたこども病院です。1882年に設立されたChildrens Memorialは、ノースウェスタン大学フェインバーグ医学部の小児科研修グラウンドで、専用の小児科リサーチセンターがある数少ない全米こども病院の一つです。2008年には、Childrens Memorialは12万6千人以上のこども達を治療し、訪れた患者は46万2千人を超えました。2012年には、Childrens Memorialは23階建ての最先端の施設Ann Robert H. Childrens Hospital of Chicagoをフェインバーグ医学部キャンパスにオープンします。

Centrax Corporationについて

1985年に設立されたCentrax Corporationは、高度にカスタマイズされたe-学習、e-マーケティング、対話的デジタルメディアソリューションを24年以上提供し続けています。クライアントは消費者パッケージグッズ、テレコミュニケーション、不動産、ファイナンス、小売、医療、輸送や製造といった広範囲のビジネス部門に渡っています。

Centrax社はカスタムメイドのコンテンツと最高水準の2D、3Dグラフィックス、アニメーション、オーディオ、ビデオを融合させています。学習者がターゲットにするスキルを実践するための、ダイナミックで対話的な研修ソリューションを作成することが目標です。Centrax社の従業員はグリーンバック機能を備えたフルサービスオーディオやビデオ録画をすべて現場で提供するだけでなく、スタジオ研修デザイン、コンテンツ開発、マルチメディア開発、3Dアニメーターにも精通しています。

Centrax Corporationはシカゴのダウンタウン中心部にあり、ニューヨーク市、ダラス、デンバーに代理店があります。次のクライアントとパートナーシップを確立しています：BP, Abbott, Harley Davidson, Kraft, Ameriprise, First Student, Bank of America, Comcast, US Foods, Cardinal Health, First Group, Metra, and the American Medical Association.

Centrax社に関する詳しい情報:

ウェブサイト:

<http://www.centrax.com>

<http://www.centraxsl.com>

パンフレットのダウンロード:

http://stg.centrax.com/demo/centrax_brochure.pdf

Centrax Second Life開発サービス

http://stg.centrax.com/Second_life.pdf

Centrax Corporation

180 N. Stetson, 51st floor

Chicago, IL 60601

USA



詳細はこちら

公式ウェブサイト:

<http://work.secondlife.com>

ランドストア:

<http://jp.secondlife.com/land/>

ヘルスケアメーリングリスト:

<http://tr.im/SLHealthcare>

公式ブログ:

[http://blogs.secondlife.com/
community/workinginworld](http://blogs.secondlife.com/community/workinginworld)

Twitter:

<http://twitter.com/workinginworld>

Email: business@lindenlab.com

Second LifeとLinden Labについて

2003年、Linden Labは3Dオンラインワールドの世界をリードするSecond Lifeの運営を開始しました。Second Lifeでは住人と呼ばれるユーザーがモノ作り、人との交流、起業、コラボレーション、教育に利用しています。繁栄するインワールドエコノミーにより2008年には消費者から教育者、そして医療研究者や大企業に至るまで幅広いユーザー層によって3億6千万米ドルのユーザー間取引が行われました。Second Lifeは世界で最も発達したユーザー作成コンテンツ(UGC)の中心となりました。

Linden Labは、取締役会長Philip Rosedaleによって1999年に設立され、本社はサンフランシスコにあります。コミュニケーション、相互作用、学び、制作のやり方を変える革新的な没入型技術の開発を行っています。非上場企業Linden Labを率いるのはCEOのMark Kingdonです。従業員数は米国、ヨーロッパ、アジアから300名以上になります。

Linden Lab

945 Battery Street
San Francisco, CA 94111
USA

Copyright © 2009 Linden Research, Inc. 無断複写・複製・転載を禁じます。
「Linden Lab」、「Second Life」、「Second Life Grid」そして「Second Life」と「Linden Lab」ロゴはLinden Research, Incの登録商標です。