

【キーワード】 RPA

人材不足や労働環境を改善する RPA の導入に必要な準備と進め方

人間がパソコン上で行っている作業をソフトウェア型ロボットに覚え込ませ、自動的に代行させる「RPA」。診療所においてRPAはどのように活用できるのでしょうか。一般社団法人メディカルRPA協会理事の村山典久氏に解説してもらいます。

定型業務はロボットに人材不足の解消を図る

RPAとは、Robotic Process Automationの頭文字を取ったもので、ロボットを作成して業務を自動化する取り組みを表す言葉です。仮想的労働者（デジタルレイバー）とも呼ばれています。主に、従来人間がパソコン上で行ってきた定型業務をロボットに代行させることで、人材不足や労働環境改善、ルーチン業務の質向上などが期待できます。

RPAは、生産性を高めるとして、欧米などでは2000年代に普及が始まり、日本では、約10年前から民間企業を中心に、そして最近になって医療機関においても導入されるようになってきました。人口減少社会を迎えて人材確保が難しくなるなか、パソコン上で行う定型業務はRPA化し、人間にしかできない仕事はスタッフが専念できるような環境を構築していくことが必要になっています。

一般的に、RPA化されている仕事として次の5つが挙げられます。

- ①システム間自動転記（システムのデータを別システムにコピー）
- ②自動処理（電子メール操作、印刷等）
- ③WEB情報収集（公募情報、掲示板等の更新情報調査等）
- ④自動データチェック（異常値やルールに反した記載のチェック）
- ⑤自動作成（集計・レポート化、複数ファイルの加工等）

事務作業の自動化から請求漏れの防止まで

医療機関でのRPA導入として、次の4パターンが考えられます。

①診療事務のゼロプロセス化

- 請求処理の自動化
 - ・レセコンの請求書データをCSV出力し、銀行の自動振替口座画面に転記する
 - ・請求書等のデータを所定のフォルダにアップロードする
- 院内総務・会計事務の自動化
 - ・超過勤務時間の集計と、給与の支払通知書の自動作成
- 診療事務の自動化(図表1)
 - ・各種検査結果データを電子カルテや医事会計に転記する

②診療情報のデジタルライゼーション

●書類のデジタル化(図表2)

- ・訪問看護ステーションからの報告書、保険証の患者名・保険証番号等をAI-OCRでスキャン・デジタル化する
- ・タブレット端末で問診情報をデジタル化する
- デジタル情報の自動作成・印刷
 - ・訪問診療計画書等の各種診療計画書、訪問看護指示書、患者ごとの書類を月次で半自動作成、印刷

③診療の質的向上支援

- 検査催促等RPAアラート機能
 - ・薬の処方時に、患者の検査値に応じてアラートを送信する
 - ・前回の採血日から一定期間経っている場合、アラートを送信する
- 電子カルテと情報共有システム間診療情報共有
 - ・電子カルテに記述した診療記録を院内情報共有システムに自動転記する
 - ・患者の問い合わせ記録を電子カルテに自動登録する

④収益向上施策支援

- 罹患予備患者の掘り起こし
 - ・一定期間受診のない患者を自動抽出し、受診案内はがきを自動作成する
- 請求漏れ防止ロボ(図表3)

- ・診療記録から必要病名を自動入力する
- ・診療録に管理料加算患者へのフォローを自動で指示する

エクセル程度のITリテラシーが必要

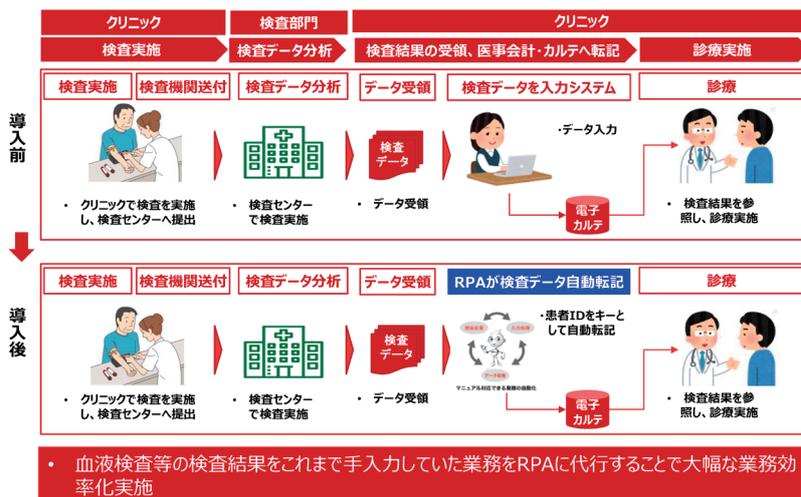
RPAの導入にあたって気になるのが、コストです。これに関しては、RPAツールの導入時に必要なライセンス料と月額利用料になります。ライセンス料は100万円前後が中心で、月額利用料は、保守管理や導入支援などのアフターフォローの有無によって変わります。

ロボットをつくるというイメージがありますが、プログラミングなど専門的な知識は必要ありません。エクセルを使いこなす程度のITリテラシーがあれば、問題なく使いこなせると思います。また、外部のRPAエンジニアに依頼することも可能です。

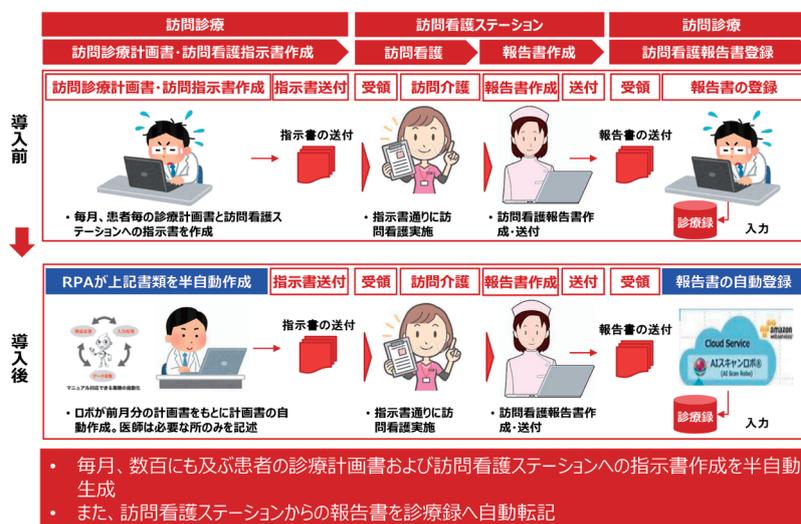
RPA導入の費用対効果ですが、診療所でも相当数の業務削減効果が見込まれます。たとえば、私のかかった診療所では診療事務のゼロプロセス化で年間2000時間の業務時間削減に成功しました。また、請求漏れ防止ロボや請求に必要な書類の自動作成ロボ導入により、年間100万円程度の増収を見込んでいる診療所もあります。

今後、診療所においても、必ずデジタルトランスフォーメーション(DX)の流れがやってきます。さまざまなDXソリューションとRPAを組み合わせることで、これまで考えられなかった医療サービスの向上が期待できるでしょう。

図表1 診療事務のゼロプロセス化事例:検査結果の自動転記



図表2 診療情報のデジタル化事例:訪問看護ステーションからの報告書デジタル化



図表3 収益向上施策の事例:請求漏れ防止ロボ

