



【キーワード】 医療 DX

現場の生産性を高める DXの進め方とシステムの選び方

人口減少に伴い働き手が減少するなか、医療機関でもDX(デジタル・トランスフォーメーション)化は不可欠。医療DXを進めるにはどのようなプロセスでどのようなシステムを導入すればいいのでしょうか。多くの医療機関のDX支援を行うMICTコンサルティング株式会社の大西大輔氏に解説してもらいました。

DXの進め方

医療機関の生産性を向上させるためには、業務改善につながるDX化が不可欠です。自動受付機や自動精算機、自動電話対応システムなどを導入すれば受付業務は大幅に削減できますし、予約・順番システムを使えば患者の待ち時間の緩和、WEB問診を入れると転記作業の負担削減に加えて、より詳細な問診も可能になります。

とはいえ、単純にこれらシステムを導入するだけで生産性が上がるというわけではありません。これらの仕事から解放されたスタッフにどのような仕事を任せるのかも併せて考えておかなければ、現場が「楽になった」というだけで終わってしまいます。

そのため、DXを推進する順序としては、まず、スタッフに現状の仕事にプラスする形でこれからやるべき仕事を任せるのが得策です。そうすると、やるべき仕事をこなすためには「業務改善が必要」との認識が生まれます。それを全

体で共有したうえで、さまざまなシステムを導入していくのがベストです。

先にアメ(各種ICT設備)を与えてしまうと現場はだらけてしまいますので、まずムチ(仕事)があり、その後にアメを与えるという流れがベストです。

では、どんな仕事を任せれば生産性は上がるのでしょうか。患者さんと向き合う時間を増やしたりマーケティングに力を入れたり、担ってもらいたい仕事は医療機関それぞれによって異なりますが、一般的に最もインパクトがあるのは、医師の仕事のタスクシフティングにつながる仕事です。医療機関のプロフィットセンターは医師であり、医師の仕事の効率性が上がれば、おのずと生産性は向上するはずで

図表は、患者さんの流れに沿った業務オペレーションとデジタル化のポイントを図示したものです。これらのうち、①問い合わせ、②予約・順番、③問診、④受付、⑦次回予約、⑧会計、⑨精算——の仕事デジタルに置き換えていく

のが得策と考えます。

システムの選び方

自動受付や自動精算、予約管理、WEB問診、オンライン診療、勤怠管理、給与計算、経営分析——など、診療所の業務を改善する各種システムを手がける企業は増えています。

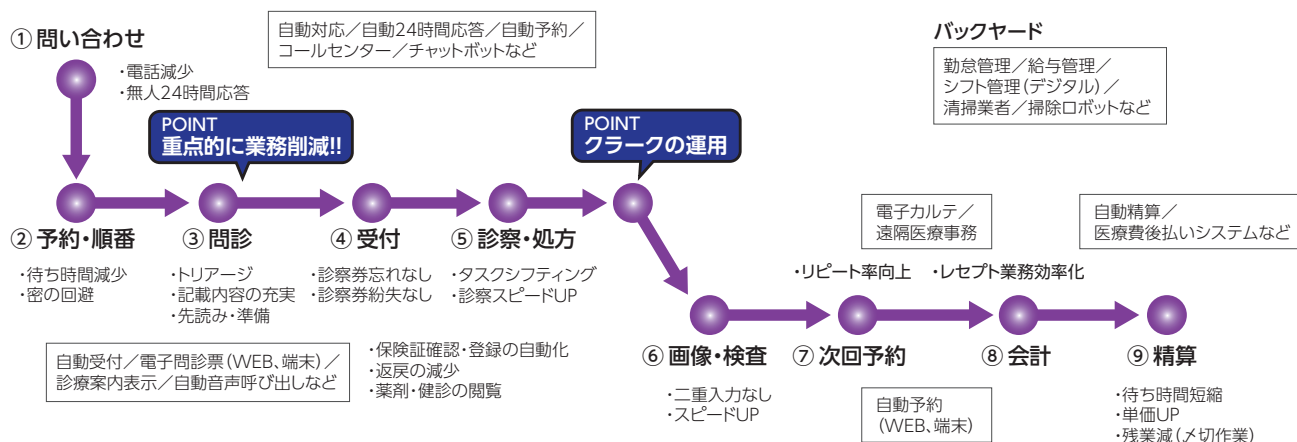
多くのサービスのなかから、費用対効果を勘案して、自院に最適なものをどのように選べばいいのでしょうか。必要とする機能や使い勝手、アフターフォローの体制に関しては好みがあるため、一概にどの医療機関も「このシステムを選べば満足できる」というものではありません。しかし、「絶対に選んではいけない」というポイントがあります。

次の3つにあてはまるようなものは、避けたほうがいいでしょう。

①実績がない

医療機関での導入実績がない企業の場合、現場での運用状況を考えていないために、「使えない」「トラブルが頻発する」といった事態

図表 医療機関の業務オペレーションとDX化のメリット



を招くことが少なくありません。なかには、現場のバグ出しや実証実験の実験台にされているようなケースも散見されます。新たなシステムを「共同開発したい」という場合を除いては、避けるべきでしょう。

②無料

企業は、何らかの目的があつて「無料」としています。自院の診療や経営データを利用されたり、広告塔の1つとして利用されたりと、企業は他の部分で収益を出すためのビジネスモデルをつくっているはずです。

もっとも、新製品の認知度向上を目的に「無料」としているケースもありますが、その場合でも、「いつまでも無料」というものについては疑ってかかるべきです。

同様に、他社と比較して異常に価格が安いものについても気をつけましょう。タダほど怖いものはありません。

③話が通じない

こちらの希望を話しても理解してもらえない。医療現場のことを

まったくわかっていない。こんな企業のシステムを導入するのは危険です。

また、何か質問すると具体案を言わずに「運用でカバーできます」と言うところも注意が必要です。企業の言う「運用」とは、「診療所のマンパワーで何とかしてくれ」と同義です。つまり「自社では何もしない」ということです。

組織風土の改善も重要

最後に、DXを含めた医療機関の業務効率化と生産性向上のポイントにも触れておきます。医療機関、とりわけ診療所の業務効率を下げている要因としては大きく3つあります。

1つ目は、長時間労働や残業を当たり前と考えている風土です。従業員には家庭の主婦も多く、ワーク・ライフ・バランスを重視する風潮も強くなっていて、「残業代を稼ぎたい」と考えている人はほとんどいません。DXの目的の1つを「残業ゼロ」とすれば、スタッフは魅力

的な取り組みと認識し、業務改善に向けて積極的に行動するようになるはずです。

2つ目は、属人性をなくすことです。医療機関の場合、Aさんがやればスムーズに終わるけれど、Bさんだと時間がかかる。あるいは、Aさんしかわからないといったことが少なくありません。属人性をなくすためには、業務の見える化と標準化、さらには、個人のスキルアップが不可欠です。

3つ目は、複雑な業務フローの見直しです。コンサルタントとして医療機関の業務を拝見させていただくと、変な仕事をしているケースをよく目にします。理由を聞くと「昔からそうしてきたから」と……。固定観念にとらわれずに、新しい業務フローを構築していくことも大切です。

繰り返しになりますが、単純にシステムを導入しただけでは生産性は上がりません。これら3つを併せて行う必要があるということをお忘れずに、DXを推進していただく。