

システム導入だけでは変わらない 運用可視化・標準化の重要性

医療情報システムの導入・更新費用が高騰している一方で、投資に見合った効果が得られていない病院もいまだに多くみられます。パソコンにソフトをインストールしたら自動的に業務が効率化するわけではありません。組織レベルでも、医療情報システム導入・更新時には業務そのものを見直す必要があります。標準的なパッケージシステムに運用を合わせればそれだけで業務が改善するわけでもありません。今回は、システムの導入効果を上げるためのポイントを述べたいと思います。

企業依存体質からの脱却

病院はさまざまな業務をパート

ナー企業に委託して対価と交換で成果物を受け取ります。その感覚で「システムも導入費用を払えば全部やってくれる」と考えがちですが、通常、システムベンダーが請け負うのは「導入支援」までです。

本稿第2回でも述べたとおり、どのような改善においても、まずは運用を可視化し、可能な限り標準化しておく必要があります。別途外部に委託するならともかく、ここは病院職員が主体的に取り組み、できればシステムの導入作業前に整理しておく必要があります。

カイゼンは業務プロセスの可視化から始まる

業界・職種、またデジタル化の有無にかかわらず、業務を効率化する際の王道はプロセスの可視化です。業務プロセスをドキュメントに落として(可視化して)どこをどう変えるのか——。計画が共有できてから改善しないと効果は上がりません。後から検証もできません。特に病院では、同じサービスを提供するのにも、病棟・科ごとにルールが微妙に違ったり医師ごとに特別な運用があったりします。個人レベルの話ではなく、チーム医療を前提としたと

き、互いが何をやっているのか理解していないまま業務が進んでいくことも多くあります。

可視化されないまま、つまり客観的に業務プロセスが評価される機会がないまま、昔ながらのやりかた、現場の苦労でどうにか成り立っているということがよくあります。しかも、その現場負荷の実態は医師・事務職・経営層を含め、組織全体から見えにくいものです。

運用の不可視化が生む悪循環

運用の不可視化は、単に「効率化を阻む」だけではなく、図のような悪循環を生みます(図中の丸囲み数字が以下の説明文に対応)。



金城悠貴 (きんじょう・ゆうき)

済生会神奈川県病院経営戦略課長／帝京科学
大学、関東学院大学大学院非常勤講師／神奈
川研究会事務局／医療経営士2級