



4. 病院経営上の課題をDXで 解決できるか

— AI問診の使用経験から

藤 信明 済生会京都府病院統括副院長

病院には解決できる 課題がいくつもある

病院経営上必要となる「改革」は常に痛みを伴うものではあるが、当院で一番のボトルネックとなっていたのは、外来診療における業務の効率化だった。一度は反対された改革だったが、当初の案を修正しながら少しずつ進めるうちに会ったのが、Ubie社の“AI問診ユビー”である。実際に導入してみると、医師の診察時間短縮や看護師業務の効率化、そして人員削減にもつながった。本稿では、医療現場におけるIT化は、どのような効果をもたらしたのか、当院の事例を紹介したい。

病院経営から見た 外来診療

当院は、2019年から外来診療の改革を進めていた。きっかけは、病棟と外来との経営体制における差が生じたことだ。当院では、看護師が少ない中で「非常勤でもよいから採用する」という方針だった。常勤看護師ならば病棟勤務として配置できるが、そうなると外来にはどうしても非常勤看護師が多くなっていく。病棟は黒字で推移するが、外来は赤字という状況になっており、これを改善することが急務だった。

筆者はまず、現状を知ることから始めた。当時は外来の診療科ごとに受付事

務と看護師を配置していたが、まずはこれをブロックごとの配置に変えようと考えた。さらに、人員配置の観点だけではなく勤務時間の面でも、実際にそこで働くスタッフの導線と業務の流れを知る必要があった。筆者は、ストップウォッチを使って、一つひとつの動作にどれだけの時間がかかっているのかを測り、分析した。すると、外来診療のボトルネックは「問診」にあることがわかった。患者が書きこんだ紙の問診票を確認した後で、受付事務や看護師が追加質問のために患者のところへ行く。例えば、患者が痛みを訴えていたら、どこが痛むのか、いつから痛むのか、過去にも同じような痛みはあったのかなど、看護師による追加問診だけで10～15分もかかっていたのだ。そして診察室では、医師がさらに追加の質問をしながら、電子カルテに転記する。診察の直前にも、患者が書いた問診票に必ず誰かが補足的な質問を加える。これは本当に非効率であることがわかった。

病院経営を考える時、人件費の削減は一つの大きなポイントではある。しかし、こうした非効率な時間を削減することも経営の改革には必要で、どちらかではなく、両方を進めていく必要がある。

もちろん、当時の体制も悪いことばかりではなかった。診療科に看護師を固定することで、その科の医師とのコミュニケーションがとりやすくなり、医師の方からも「追加で質問してほしいこと」が伝えやすくなる。看護師の追加問診が

なければ外来診療が成り立たないほど、看護師の育成は成功していたのだろう。それでも、やはり病院経営を考えると、このボトルネックを改善したい、その気持ちは変わらなかった。そんな時に会ったのがAI問診ユビーだった。

問診効率化により生まれた 効果

診療を行う医師の負担削減を考えた時、一番ポイントとなるのが「紙の問診票を電子カルテに転記する」という作業であろう。医師は診察をしたい、しかし、問診の内容は電子カルテに打ち込まなくてはならない。場合によっては、この転記作業だけでかなりの時間がかかっている医師もいた。すると当然、患者が診察室にいる時間も長くなる。もしも、患者一人あたりの診察室での滞在時間を5分短縮できれば、診察する患者の数をもう一人増やすこともできるのではないかと。この無駄とも思える業務を削減することは、病院全体での急務だった。それから、前述のような外来看護師の業務効率化も当院にとっては大きな課題であり、AI問診ユビーによりこの2つの課題を解決できないかと考え、導入を決めた。

実際に導入して驚いたのは、問診票から電子カルテへの転記作業がなくなり、医師の外来業務が非常に快適になったことと、問診にかかる時間が半減できたことだった(図1)。

従来であれば、患者が紙の問診票に