BizRobo! 導入事例

いしが在宅ケアクリニックさま



「感動を生む医療」の実現を縁の下で支える BizRobo!

三重県四日市市で緩和ケアを中心とした在宅診療を提供している「いしが在宅ケアクリニック」。院長の石賀氏は医療を「いのちに関わる究極のサービス業」と定義して、患者やご家族に感動を与える医療の提供を理念に掲げながら日々の業務に取り組まれています。2024年にはスタッフ総数69名となり、分院も開院。規模拡大の一方でスタッフの過重労働を防ぐための環境整備にも力を入れています。

現在、月間約1,000名の在宅患者を診療する中で、膨大に発生する事務作業の効率化に貢献しているのがBizRobo!です。導入から約1年が経ち、今では同院が目指す理想の医療を陰で支える不可欠な役割を担うようになりました。

Profile

医療法人 SIRIUS
いしが在宅ケアクリニック
SINCE 2009

三重県四日市市の本院と鈴鹿市の分院とで、緩和ケアを中心とした在宅医療を提供しているクリニックです。

法人名
医療法人SIRIUSいしが在宅ケアクリニック

事業内容
医療機関

WEBサイト
http://www.ishiga-cl.com/index.html

お話を伺った方



理事長・院長
石賀 丈士 氏



事務長
中村 和親 氏



事務
伊藤 奈成江 氏

Copyright © OPEN, Inc. All Rights Reserved.

※記載している内容は取材日時点の情報です。

RPA導入の背景

感動を生む医療を提供するには、「働く側の環境整備」が重要！

石賀院長は、患者やご家族が感動するくらいに質の高い医療サービスの提供を実現させるためには、働く側の生活環境の充実も大切だといいます。「医師やスタッフが過重労働で疲弊していては、質の高いサービスを提供し続けることはできません」（石賀氏）

そこで、同院は「働き方改革」の流れに先行して労働環境の整備に注力。早期から電子カルテをはじめとしたソリューションを導入するなど、デジタル化の推進を図りながら、その一環として、RPAも導入されました。

その結果、医師の定時終業や有休の消化率100％を早期に実現。昨年度はスタッフの辞職者が、独立開業した人を除いてゼロという素晴らしい実績を残しています。



BizRobo!を選んだ理由

スタッフが専門業務に集中できる「伴走型のサポート」を期待！

2022年、日本在宅医療連合学会大会のシンポジウムでオリーブ在宅クリニック（愛知県）でのBizRobo!導入事例が発表されました。その発表を見た中村事務長は、DX化ソリューションとしてのRPAに強い興味を持ちます。その後、展示会でBizRobo!の紹介を受けて、デモ導入を決定。試験運用を経て、2023年に本採用に至りました。

BizRobo!が選定された理由の1つ目は、前述のオリーブ在宅クリニックで、自院と同じ電子カルテシステムの「セコムOWEL」が導入されており、自院にもロボットを転用できそうな目処が立ったこと。2つ目はサポート体制の手厚さです。「運用のスピード感を重要視したことや、各スタッフには自身の業務に集中してもらいたいという想いから、開発や保守はおまかせすることが大前提でした。BizRobo!は東海エリアにも開発会社の拠点があり、導入からその後まで伴走してくれる体制が整っていたことが大きな決め手になりました」（中村氏）



中村氏

Copyright © OPEN, Inc. All Rights Reserved.

※記載している内容は取材日時点の情報です。

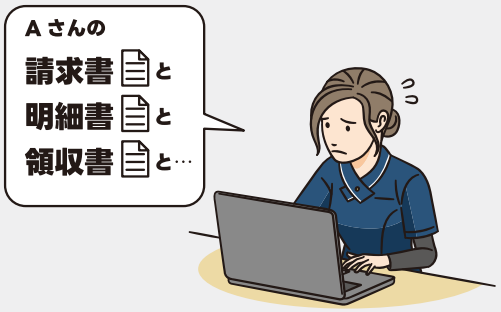
対象業務と導入効果

速さと正確さが求められる「請求書発行」の手間が1/6に削減！

毎月1,000名にものぼる在宅患者の診療をおこなう同院ではバックオフィス業務をロボットがサポートしています。そのうちの一つが「請求書作成ロボット」です。毎月約1,000件の請求書を発行しますが、特に施設の顧客からは非常にタイトな期日で請求書の発行が求められます。短期間でミスなく請求書を発行しなければならないことから、事務スタッフの残業も増え、精神的な負担も多い作業となっていました。しかし、ロボット導入後は、作業時間が6分の1程度に減り、時間に追われるストレスも残業もなくなりました。

開発　毎月の「請求書作成業務」をサポートするロボット

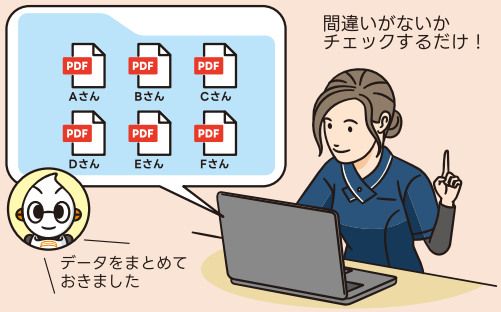
Before　約1,000件の電子カルテデータから請求書、明細書、領収書を1件ずつ作成



導入前の業務工数　4名×3日

電子カルテシステムから、対象患者の請求書、明細書、領収証の各証憑を1件ずつPDF出力し、印刷して送付するという工程をすべて人が作業しており、4名のスタッフで3日ほどかかっていました。また、まれに請求漏れも発生していました。

After　ロボットが全患者の請求書、明細書、領収書をまとめて作成



導入後の業務工数　2名×1日

ロボットが、全患者の請求書、明細書、領収証をPDF出力し、ファイルを1つに結合。人の作業はそのPDFファイルを目視でチェックして印刷・送付するだけでよく、2名のスタッフが1日でできるようになり、請求漏れもなくなりました。

同院ではこの他に「訪問看護指示書の作成ロボット」もスタッフの業務負担の削減に大きく寄与しています。毎月約500名分の訪問看護指示書が必要となるため、ロボットの導入前は、その作成業務はスタッフの大きな負担になっており、作成日付の書き換えミスなどが発生することもありました。しかし、ロボット導入により、訪問看護指示書作成の大半が自動化され、スタッフがおこなうのは主にチェック作業になりました。その結果、以前は月間で50時間ほどかかっていた作業時間が、5分の1の10時間ほどに削減されました。

Copyright © OPEN, Inc. All Rights Reserved.

※記載している内容は取材日時点の情報です。

今後について

ロボットを活用して院内の「タスクシフト」を進めていく！

2024年から分院も開き、患者数も増えている同院ですが、石賀院長を悩ませているのが、人材採用難です。「採用難は今後も続くでしょうから、人を増やす方向ではなく、ロボットの活用によって業務効率化やタスクシフトを進め、既存のスタッフ数で増大する業務に対応できる体制をつくっていかねばなりません」（石賀氏）

例えば、ロボット活用で事務部門に余裕ができれば、看護部門での物品管理業務を事務スタッフが担当するなど、タスクシフトが進みます。また、多くの患者を抱える同院では、蓄積された診療データをベースにした、学会発表なども重要な使命と位置づけています。現在は、スタッフが電子カルテデータを転記しているプレゼン資料作成にもBizRobo!が活用できないか模索しています。


石賀氏

現場の声

ロボットがもたらす「さまざまなメリット」を実感！

請求書発行業務は件数が多い上に、お客様によってはかなり短期間での発行が求められることもあり、スタッフにとってストレスも感じる業務でした。いまはBizRobo!によって、時間的にも余裕が生まれ、また、ミスもなくなったので、結果としてスタッフのストレスも大幅に減りました。請求漏れがなくなったので、収益にも貢献していると思います。


中村氏


伊藤氏

以前は、事務スタッフが患者さんと直接触れあえる機会はほとんどありませんでした。いまは、BizRobo!の導入で生まれた余裕時間で、事務スタッフも医師と一緒に施設やお宅に訪問し、患者さんに接する機会を持てるようになりました。私たちも、患者さんのお役に立てているんだという実感が持てるので、これは本当にありがたいことだと感じています。

Copyright © OPEN, Inc. All Rights Reserved.

※記載している内容は取材日時点の情報です。