

平成18年11月10日(金) 11:00-12:00 U メルパルク熊本 3F 杵島岳
業務改善と効率化 情報管理 [座長]小崎 芳宏

大分類：103 その他

中分類：204 工夫・新たな取り組み

小分類：業務改善と効率化 373 情報管理

1 Clickで一発Change

～データの一元化による多重登録の解消～

大友 一郎

介護老人保健施設 プライムケア桃花林 事務職

コメント:システム化の根本的な目的を再度とらえ直し、現状の問題点「情報の多重管理」の解決に向けてのシステム化のアプローチ方法と、その具体的事例を報告します。

1. 環境／背景

当施設には約50台のPCがあり、その約半数に基幹システムがインストールされている。ただし、基幹システムは大きくはあるが、現在行っている業務の一部を担っているにすぎない。

老健施設としてのさまざまな業務を行なうにあたり、基幹システム以外にも市販パッケージソフトの使用や、独自で構築したシステム/PC間のファイル共有/EXCEL等の単独ファイルなどでの管理、またさらに紙による管理も多く残っており、種々雑多なツール・方法・媒体により業務を行っている状況である。

2. 現状の問題点

各業務・作業についても、介護保険改正や体制の変更、または改善事項や予防対応等の要件により何度も手が増えられ、全体の流れ及び関連業務との連携が整理されないまま現在に至っていることで、さまざまなシステム的な問題が発生している。

その問題の中で今回は情報の多重管理を取り上げてみる。

現在のところ、1人のご利用者の情報について、入所・短期、通所リハ、給食他の各業務で同じような内容をそれぞれ独自で管理している状況となっている。(=多重管理)

多重管理はなぜ悪いのか

このような状況でどういった不都合や問題点が発生するかを考えてみた場合、入力する手間/時間とその入力に対するチェックの手間/時間が、それぞれ多重化されている分だけ発生する。

さらにその作業が手作業だった場合は、「人の手が入れば入るほどミスの可能性が高まる」となり、これはシステム業界の常識として言われている言葉である。

また、そこで何らかのミスが発生した場合、さらにそのチェックやチェックのための入力や記入などが発生し、必要以上の時間をロスすることになってしまう。(=悪循環)

時間のムダは人的資源のムダに直結し、人員が主力資源であるサービス業にとっては大きな損失となってしまいます。

決められた人員や適正労働時間、適正費用(=残業代等)の中でサービスの品質を落とすことなく、逆にご利用者へ接する時間を増やし、サービスの品質向上を実現していくためには、ムダな作業時間を減らし、間接的な作業をいかに効率良く短時間に終わらせることができるかが重要となる。

その一つの解決手段として、システム化による作業の改善があげられ、さらにそれがシステム化の大きな目的となる。

3. システム化の具体例

また、当施設でシステム化を行なうにあたっては、システム委員会が大きな役割を担っている。各職場からの意見・要望をシステム委員が吸い上げ、委員会で整理/検討しシステム担当へ整備要件を依頼する。

依頼を受けたシステム担当は意見/要望に従い当施設の実情に合わせたシステムを構築し、委員会へ開発スケジュールの提示、委員を通じて操作方法の展開等を行っている。

今回の多重管理解消に対応したシステム化の事例として、通所リハビリ管理ツールを紹介する。

当施設では通所リハは3単位ありその管理を円滑に進めていくためには、大きく6つの作業(仕事)に分けられる。本ツールの運用前はそれぞれが独立し、また管理が紙主体であるため、情報の連携については口頭やメモ類で行っていた。過去には連絡ミス等の問題も発生している。

また基幹システムは実績が主であり、入所予定との連携や単位毎、食事種別等の管理などの細かな管理ができないため、当施設の実情に合わせたシステムの構築を行った。

4. 具体例での効果

利用者の基本情報及び実績データは基幹システムから取り込み、利用者情報の多重登録、実績データの多重入力を解消し、分散していた情報を専用のデータベースに一元化することにより、多重管理・多重登録の解消を実現した。

これにより、テーマ名にあるとおり、一つの操作で関連する作業全てに同じ内容が反映されるようになり、例えば当日の利用キャンセルの情報が、マウスボタンの1クリック操作で関係する全部門のリストから自動的に削除されることになる。

キャンセル発生時に絞った効果としては、5手順の削減となり、主に口頭伝達・紙への転記の作業から画面での確認となり、1件あたりの所要時間を約1/3に短縮することができた。キャンセルの対応が朝の忙しい時間帯であることを考慮すると、一応の成果があると考えられる。

また、副次効果として、コピー代・用紙の削減にも結びつき費用低減にも若干貢献している。

さらに、データベースに一元化したことにより、経営に関する統計的な種々の情報を、簡単に取得可能となったことも大きなメリットの一つに挙げられる。

5. 具体例での問題点

当施設は2つの市販パッケージソフトを導入しているが、市販ソフト間でのデータの流通は不可となっている。また市販ソフトからのデータ取込は可能であるが、市販ソフトへのデータ転送は不可となっている。

この見えないカベが多重登録を完全に解消できない大きな原因となっている。メーカーにはI/Fの公開や相互のデータ流通のための共通仕様の策定を望むところである。

6. まとめ/今後

通所リハの利用者には入所及び短期入所の利用者も多く、また入所・短期入所の管理についても以前の通所リハ管理と同様に、作業の種類により複数の管理主体があり、それぞれで同じような情報を持っている。そのため今後は入所系とも統合し、基幹システムができない範囲を補う形での多重管理解消を主としたシステム化を進めていく。

ただし、システム化にあたっては、当座しのぎのシステム化は避け、当初のシステム化方針を常に念頭に置き、システム委員を中心としたフロア主体のシステムを構築していくこととしたい。