ークラウドクリニック　特別対談ー

株式会社クラウドクリニック　代表取締役
川島 史子

×

柴垣医院自由が丘　副院長
宮本 研

プレスリリース用に内容を一部割愛・要約しています。
全ての対談内容をご覧になりたい方は下記URLをご覧ください。
https://linqua.jp/search/case001/

■「クラウドクリニック」サービス開発のきっかけ、導入のきっかけは？

川島 史子（以下、川島）

私は医療コンシェルジュとして、地域連携支援、診療の補助、医療事務員の育成などをサポートしてきましたが、父親の末期がんの療養を経験して、在宅医療という存在を知りました。在宅医療の現場では、居宅という独特な環境の中で、いまだに紙カルテが大半を占めています。その上書類作成も多く、医師に大きな負担を強いているのが現状です。そこで、私が今まで経験してきたことが生かせるのではと思うようになりました。

宮本 研（以下、宮本）

病院は職員が多いので事務方のフォローで医師は業務をこなせますが、在宅は職員が少なく、医師がマルチタスクで仕事をこなすしかありません。在宅医療の現場では少人数で膨大な事務作業をいかにこなすかが課題です。

当院も在宅を始めるにあたり、他の在宅クリニックに見学に行きましたが、どこも少人数で業務を行っているのが実情でした。そんなときに川島さんの「クラウドクリニック」に出会ったのです。在宅事務をアウトソースできるこのサービスが活用できるのではと思いました。

■「在宅医療の現場」で支持されるサービスとは？

川島

在宅医療のサービスを考えた時に、最初は人材紹介が頭にありました。しかし、クリニックごとにやり方が違うため、ただヒトを派遣するだけでは対応できないとすぐに思い直しました。

そこで、発想を転換してクラウド技術の活用を考えたのです。クラウド型の電子カルテを利用すれば、遠隔で在宅事務をサポートできるのではないかと。それに加えて現場の細かいニーズに応えるために、クリニックごとに要望を聞いていくことにしました。

宮本

クリニックごとに内容が異なるのは、医師が日々の業務をこなし、その試行錯誤のなかで残っていく「こだわり」なのです。医療向けのサービスは画一的なサービスでは通用しません。個別対応だからこそ、医

療の現場から支持されるのです。それに応えてもらえるならと「クラウドクリニック」を選びました。在宅医療におけるクリニックの差は、医師の技術差よりも事務方のオペレーションの差にあると思います。現在のクリニックはベンチャー企業と一緒です。「クラウドクリニック」のように新しい技術を取り入れつつ、ノウハウをどんどん進化させていかなくては時代に対応できません。

川島

クリニック向けのサービスは、「ベンチャースピリッツ」「パートナーシップ」でサービスを作って行く必要があると感じます。医師のニーズから新しいサービスが次々と出てくるんです。

宮本

サービス提供する企業も、医療現場にいることに本質的意味があると思います。バックヤードの仕組みは医療行為そのものを変えるわけではありませんが、それが効率的に回ることで、全体的には医療サービスが最適化されます。

■女性らしい働き方、医師に寄り添ったサービス

川島

わたしが会社を起業する際にもうひとつテーマとして考えたのは「女性らしい働き方」です。医療に従事する女性は、常に現場の第一線にいたいと考えています。しかし、結婚や出産、子育て、親の介護などで女性は働き方を変えなくてはならない時期が来ます。そんな女性の働く場所を作り出したいと考えたのです。

宮本

「クラウドクリニック」は、クラウド経由でリアルタイムに医療に関わっていけるのでいいですね。
「クラウドクリニック」を利用すれば、医師に余計な負荷がかかりません。プロ選手のマネージャーのように、医師にもエージェント組織が必要だと私は考えています。医師本人ができないことをサポートする。クラウドサービスが私たちの裏方として、常にサポートいただける安心感は大切ですね。

川島

「クラウドクリニック」は、医師と寄り添って行くことで、ともに成長できると思います。医療現場で働くことのやりがいは経験の増加を肌感覚で感じられることにあります。当社のスタッフも、わからないことを見つけるとうれしそうに調べています。また、当社には医療顧問がいるので、いつでも聞くことができます。サービスを医師と二人三脚で作っているのです。

■「カルテの行間を読む」サービスの提供がより良い医療につながる

宮本

医師は、医療現場を分かっている人からしか、モノもサービスも買いたくありません。医療向けの商品には、現場のニーズを汲み取り、医療現場をより良くしようという発想がないといけない。

川島

サービスを企画しているときに、「電子カルテは競合が多い」と否定されることがありましたが、医師が求めているのは「電子カルテ」というモノではなく、ヒトも含めたトータルサービスであることに気付きました。このビジネスは難しいと言われてきましたが、現場では支持されつつあります。

宮本

これまでは医師と医療事務のがんばりで何とかなってきましたが、それは持続的ではありません。アウトソーシングを用いることで、持続的な医療サービスが提供できるのだと思います。
電子カルテを始めとする医療 ICT は、あくまでも目的を達成するためのツールでしかありません。ヒトが組み合わさったサービスだからこそ、マーケットのなかのニーズを正確に把握でき、素早く解決できるのです。「クラウドクリニック」はだから選ばれるのだと思います。

川島

システムとサービスをつなぐ手間。人がそれをする。私たちのサービスはコンシェルジュが商品なのです。

宮本

我々は医療の現場を分かっているヒトにサポートして欲しいのです。医療は常にミスがつきものですし、それはひとの命に直結する。業務の効率化は、患者さんを守り、在宅生活の安全を保つのです。

川島

当社の理念も「医師をサポートすることが患者さんのより良い診療につながる。本人が望む、より良い医療」です。カルテからは、先生の気持ちが読み取れます。先生と同じ気持ちでサポートできます。想像力が人間の最大の能力だと私は思っています。

宮本

私が研修医の頃、カルテを書く過程で「日記を書くな。誰が見ても分かるように、そしてカルテは患者のものだ」と上司から言われました。カルテの行間を読むことで、担当した医師の熱い思いが汲み取れるのです。私たちは、医療 ICT であってもカルテの行間を読み取ることができるサービスを求めているのです。

対談者紹介

株式会社クラウドクリニック代表取締役　**川島 史子**

■略歴

日本福祉大学卒業後、病院でソーシャルワーカーとして勤務。
2006 年日本医療コンシェルジュ研究所に協力し、医療コンシェルジュ資格認定制度を立上げ、医療コンシェルジュの資格を取得。
名古屋大学医学部附属病院の共同研究員として、医療コンシェルジュの効果について研究。2007 年ダスキンヘルスケアに入社。
医療コンシェルジュサービスの構築・開発・営業を担当。
全国約 50 の医療機関でのマネジメント経験を有し、知識・経験と人脈を形成。日本医療コンシェルジュ研究所特別顧問として、
医師の事務をサポートする医師事務作業補助者の養成を行い、創設 10 年で 2,000 名を超える人材を育成。
2014 年 8 月医療コンシェルジュサービス提供会社として、株式会社 PLUS F を設立。代表取締役社長就任。
2015 年 12 月在宅医療診療所に対する事務代行サービスの提供会社として、株式会社クラウドクリニックを設立。代表取締役就任。

■実績

平成 24 年度経済産業省補正予算「地域需要創造型等起業・創業促進事業」創業補助金採択事業　「医療コンシェルジュとしての新たな女性雇用機会の創出」

平成 26 年度第 1 回「東京都地域中小企業応援ファンド」助成対象事業　「医療経営を担う人材育成で医療サービスの向上の促進」
第 1 回デジタルヘルスコネクトビジネスプランコンテスト　オーディエンス賞受賞
第 15 回 MIT-VFJ ビジネスプランコンテスト＆クリニックスタートアップ部門ファイナリスト
一般社団法人日本起業アイディア実現プロジェクト主催「第 2 回女性起業チャレンジ制度」グランプリ受賞

医療法人社団明洋会柴垣医院自由が丘副院長兼有限会社オフィス・ミヤジン専務取締役　**宮本 研**

■略歴

2001 年　福島県立医科大学医学部卒業。2003 年　横浜市立大学医学部第二内科（現：循環器・腎臓内科学講座）に入局。
その後、国立相模原病院、大森赤十字病院、横浜市立大学附属病院などに勤務。
2016 年　柴垣医院 自由が丘に入職、4 月より副院長。
医師として診療にあたるだけでなく、医薬コンサルタントとして製薬企業の営業部門・MR（医薬情報担当者）の社内研修に 20 社以上で関わり、ヘルスケア企業・IT 企業にも専門的な助言を行っています。製薬業界誌での連載、業界セミナーでの各種講演も実施。

■実績

日本内科学会　総合内科専門医
日本内科学会　認定内科医
日本腎臓学会　腎臓専門医
日本透析医学会　透析専門医
難病指定医