

千利狸の呟き

DX (Digital Transformation) はスウェーデンのウメオ大学教授であるエリック・ストルターマン氏が論文「Information Technology and The Good Life」の中で2004年に提唱した概念で、「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化されること」と定義されています。Wikipediaによると「Digital Transformation is the novel use of technology to solve traditional problems. These digital solutions enable inherently new types of innovation and creativity, rather than simply enhance and support traditional methods.」とされており、単にテクノロジーの利用に留まらずに、本質的なイノベーションや創造性を求めているようです。

また経済産業省の平成30年9月7日の『DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～』の中では、「多くの経営者が、将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネス・モデルを創出・柔軟に改変するデジタル・トランスフォーメーションの必要性について理解しているが、既存システムが、事業部門ごとに構築されて、全社横断的なデータ活用ができなかったり、過剰なカスタマイズがなされているなどにより、複雑化・ブラックボックス化等の問題があり、経営者がDXを望んでも、データ活用のために上記のような既存システムの問題を解決し、そのためには業務自体の見直しも求められる中、現場サイドの抵抗も大きく、いかにこれを実行するかが課題となっている。」と記載されており、もしこの課題が克服できない場合はDXが実現できないだけでなく、2025年以降、毎年12兆円の経済損失が生じる可能性があるとして指摘しており、これを「2025年の壁」と表現しています。

私の定義は「DXとはtechnologyや既存のmethodを融合することで時間的、経済的、そして社会的に驚異的なoutcomeを生み出すことで、我が国が目指す未来社会Society 5.0を可能にする為の戦略」というところでしょうか。最近DXを活用した例としては、ワクチンの個別接種が挙げられます。当院では個別接種は通院中の患者様やご家族、その友人にワクチン接種することで、限られたコミュニティ内に集団免疫を構築することで患者様の安全だけでなく、スタッフやその家族の安全、さらに基幹病院

～ Digital Transformation? ～

ワクチン狸

へのコロナ感染症患者の入院減少により負担軽減にも寄与すると推測し可能な限り迅速な施行を検討しました。そこで問題となったのは代表電話回線への対応能力を超えた電話連絡とワクチン接種実施による受付業務やワクチンの分注、経過観察等の業務負担の増大です。そこで、どうせパンクする電話回線であれば、そちらの電話は対応せず電話振分けシステムで重要な案件のみ後日電話連絡することとして、かかりつけ患者専用を別に設置することになりました。問題は1000人の患者さんに数日で新しい電話番号を伝える方法をどうするかです。毎日開催されているスタッフミーティングの結果選ばれたのは「はがき」でした。

「はがき」の起源はWikipediaによると「日本では江戸時代に全国的に諸街道が整備され、特に江戸後期には飛脚による通信網が形成され近在や遠隔地との書簡による公的・私的な情報伝達が行われていた。」とされています。結果としては市政便りでワクチン接種が公表された日からの平均電話連絡数が49.5件であったことを考えるとこのシステムがなければ外来診療もままならないという状況でした。受付業務負担軽減については電話振分けシステムから携帯電話のSNSにWeb問診のURLを送ることで、事前に予診票とお薬手帳の画像を送ってもらうことで、受診前にワクチン接種の可否や予診票の記載不備、経過観察時間の推測ができることで対応しました。また実務的には、ワクチンの分注や服用している処方薬を地域の薬剤師に、ワクチン接種は訪問看護師にご協力頂き、多職種・多法人の連携で行ったことで、日常診療に大きな影響を与えることなく実施するに至っています。新旧のテクノロジーの融合と医療用SNSであるMCS(Medical care station)による多職種・多法人連携が可能にしたDXの1例です。上記の戦略は1週間程度で達し得ましたが「最速のDX」は既存のテクノロジーの融合が肝であり、既存のテクノロジーは「皆が使い慣れている」「不具合が修正されている」「低コスト」などのメリットも大きいですが、「他社も簡単に模倣できる」という大きなデメリットがあり、ここに個別のカスタマイズができるなど企業人の本領を発揮する余地があると思われます。年単位のDXは頭の良い方にお任せして、待てない私の性分には「最速のDX」がマッチしているようです。