

オブジェクト倶楽部イベント講演資料

業務パッケージ 効率的な導入の試み

株式会社永和システムマネジメント
コンサルティングセンター
加藤 立朗



目次

- はじめに
- 試みの内容
- 病院を取り巻く環境
- 標準業務フローを用いたパッケージ導入
- 最後に

はじめに

この試みの状況報告から

- この試みは、未だ事例一件のみの試みとなっています。
- なので、効果測定などの評価は十分ではありません。

試み途中

今日は、このようなことをしていると知って頂きたい。

はじめに

試みを始めた思いとしては

- このような悩みを持たれている方は多いと思います。
- 何かしらの試みをして、解決しなければなら
ないと少々、気負っています。

解決する方法
のひとつとして

業務から導入作業をはじめてみようか・・・

はじめに

これからも

- 継続してこのような試みをしていきたいと思っています。
- 同様な試みをしている方がいれば情報交換をしたいと思います。

連絡先

メールアドレス: t-kato@esm.co.jp

試みの内容

試みのはじまりは

- お客様から医療業務パッケージ導入の効率化をしたいとの要望を頂きました。

その要望とは

- 医療業務パッケージ導入の効率化をしたい。
- 医療業務に関する知識が十分でなくとも導入作業に従事できるようにしたい。

試みの内容:試みのはじまりは

要望:導入の効率化とは

- 予算経費内で導入を完了したい。
 - スコープのコントロール(要望が膨らむ)
 - 予想外の例外処理の対応
- 予定期間内で導入を完了したい。
 - 合意形成・意思決定が複雑
- 導入後のクレームを少なくしたい。
 - 「やはり」が出る。

試みの内容:試みのはじまりは

要望:知識が十分でないのに従事できるとは

- 業務知識がないと医療従事者と会話が
できない。
- 医療業務を持つエンジニアの育成に時間
がかかる。

何かしらのツールが必要・・・

試みの内容

どのように要望に答えるか

- 導入先病院(規模)などの前提を置きながら
 - 業務パッケージで想定している業務フロー(標準業務フロー)を予め作成する。
 - 導入時に、この標準業務フローをベースに、顧客と差分を抽出、合意をする。
 - この差分によりカスタマイズする。

効果

パッケージ導入後の業務フローが合意できる。

病院を取り巻く環境

病院の経営状況

- 医療改革の影響で、特に中小病院経営的に非常に厳しい環境となっている。
 - 診療報酬の引き下げや医師不足、医療リスクの増大
- 医療従事者不足により、定員の確保が出来ず、縮小・廃業となってしまう。
- 市町村合併などの影響で、公立病院の数が減っている。

経営状況の悪化がシステム導入にも影響が

病院を取り巻く環境

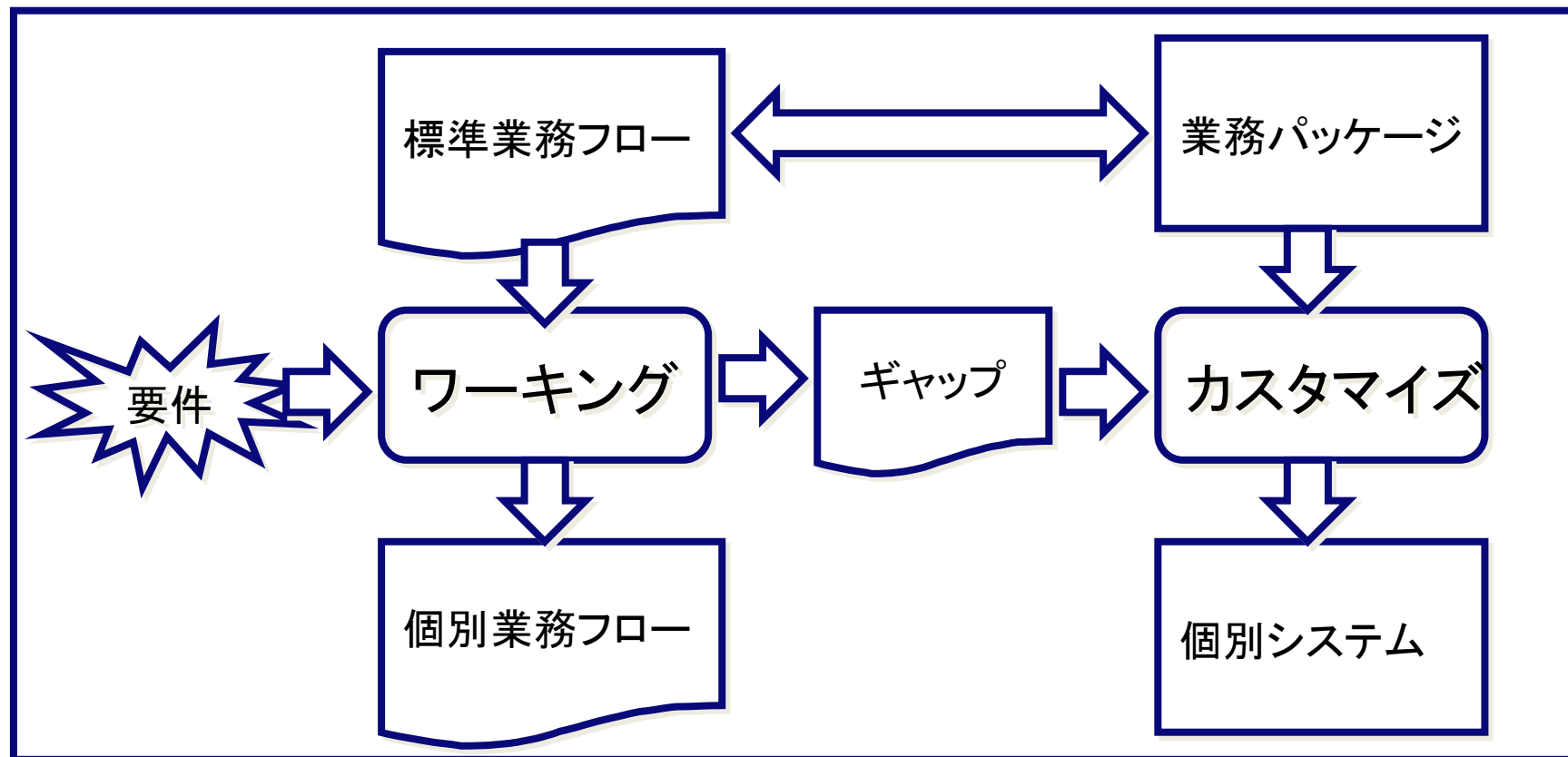
医療関係の法規制など

- 医師中心としての業務の流れと、意思決定となっている。
- 法的な規制により、システム化の範囲・方法が限定化され、他の業種に比べると遅れている。

このような状況下でのシステム導入が求められる。

標準業務フローを用いたパッケージ導入

導入手順の考え方



標準業務フローをベースに検討

標準業務フローを用いたパッケージ導入

期待した効果

- 顧客に導入コストの意識を持たせること。
 - このカスタマイズは、どのくらいの期間と経費がかかるかを明示化する。
- 業務を見える化することで、同じ土俵で議論させ、認識を同じにさせること。
 - 思い違いや表面化していないことを明示化する。
- SEの経験に左右させないこと。
 - 例外業務や留意点などを明示化する。

標準業務フローの効果

標準業務フローを用いたパッケージ導入

現時点での評価

Keep

- ・病院スタッフは、いつも自分周辺の業務しか認識しておらず病院全体として業務を考えたのが新鮮だったようであった。つまり、自分の業務が病院全体業務での、どの部分に当たるのか認識することができた。
- ・システム導入前とシステム導入後の業務フロー(アクティビティ図)のおかげでシステム導入後の業務の流れが理解できたようである
- ・他部門との連携の話し合いがスムーズにいったようである。
- ・UMLのアクティビティ図の書き方には、厳密に従っていない。IT開発に慣れていない病院スタッフが理解しやすいことを優先である。

Problem

- ・実際には、リハーサルをやってみないと問題が気づけないことが多い。
- ・UMLに厳密に従っていないので、業務フロー(アクティビティ図)を起こした元看護師さんのセンスで矢印の書き方が決まっておリ、開発者として見ると、矢印の意味が曖昧になっていた。(最初に矢印の意味を規定しておくべき)
- ・どこまでブレークダウンして記述するかは、業務フローを書いた人任せになっていた。
- ・例外系業務が表記できなかった(例外業務が多数あり、全部書くと図が分かりにくくなる)。
- ・業務フロー(アクティビティ図)だけでなく、画面イメージもあった方が病院スタッフの人には理解しやすそうだった。ただし、画面を見せてしまうと業務連携の話なのに、画面の話になる恐れがあるので、一長一短ではある。

Try

- ・(テキスト記述の)ユースケースがあると良い。業務フローは、最初のとっかかりとしては良いが、仕様を煮詰めていくと図の修正が大変になる。また、例外業務も多くなってくるので、テキスト記述の方が最適。結局、例外系の業務を書いていると、ほとんどテキスト記述のユースケースと変わらなくなってくる。
- ・業務フロー以外にも標準化したいドキュメントがある(ヒアリングシートなど)。割と病院のオーダーリング業務は、病院規模が同じであれば、どの病院でも似ている部分が多いので、標準化しやすい業務と言える。

最後に

- 皆さんの意見・評価を聞きながらこの試み（医療分野以外にも）をしていきたいと思えます。
- 改善ポイント
 - 業務フローの体系を見直したい。
 - 業務フローと業務パッケージの対応を試みたい。