

CASE 10.

手順を見直す

院内 DX 化に理由を挙げて いちいち反対

スタッフの懸念を聴き選定段階からの参加に

#開業2年目 #院内DX化 #スタッフからの拒絶 #ビジョンの共有 #ITで楽にならないスタッフたち

■ CASE

新型コロナウイルス感染症対策として、非接触式の支払い方法の導入をはじめ、レジの自動化、オンライン診療、web 問診・予約システムなどデジタルシステムは避けられないと考え、導入を計画した。それをスタッフに伝えたところ、いきなり反対してきた。

スタッフのなかでも強固に反対する者は「患者さんに不親切だ」などとさまざまな理由をあげて批判し拒絶した。システム導入を批判しなかったスタッフもいたが、実は従来のやり方にこだわって、強固に反対するスタッフの肩をもっている感じだった。

スタッフにもそれぞれの考えがあるのは承知している。しかし、今のタイミングで、DX 化による業務改善に慣れていかなければ、オンライン資格確認や電子処方など国の DX 化にもついていけなくなる。

どうすればスタッフに新しいやり方を受け入れてもらえるのか。

■ 考えたこと

院内のシステム、とくに院内 DX 化に対するスタッフの拒否感、最近、多くのクリニックで聞かれます。電子カルテの導入で、スタッフが入り替わった例も多いようです。

このように院内の新しいシステムへの切り替えにスタッフが反対する理由は、いろいろあるようですが、一つには、新しいシステムに「自

分が対応できないのではないか」、「技術的に付いていけないのではないか」という恐怖感があるからだと思います。また、新しいものに比較的拒否感の少ない若手に比べて、なかなかはじめないベテランには、自分の優位性が失われるという警戒感もあります。しかしその一方で、新しいものに“なじまない”ということで組織内での評価が下がるはずなのに、それを心配はしていないようです。

オンラインによるレセプトをはじめとして、これからの政策に対応するためにも医療現場の DX 化は避けられません。スタッフにも思いや都合もあることはわかりますが、経営する立場として最適なシステムを決める責任があります。スタッフと一緒にビジョンを共有して新しいシステムへスムーズに移行するには戦略が必要です。

● 問題点

- 院内を DX 化したいがスタッフが猛烈に反対している
- 説明してもできない理由をたくさん列挙して拒絶する
- 直接拒絶しないものの受け入れたくない行動をするスタッフもいる
- 今 DX 化を進めないと後になって新たに苦労することが目にみえる

■ 対処したこと

DX 化は必然的なものでした。しかし、新しいシステムを導入しようとすると、一からの習得となるため効果が出るまで時間がかかる移行期が出てきます。その間は手間がかかるのもやむなしと考えました。

そこで、新システムの導入を強硬に推し進めるのではなく、まずは現場の状況を知るべきと考え、スタッフの声に耳を傾けることにしました。

[導入の意義について話し合い]

- ①他院の状況や他業種でのデジタル化 (DX) の状況と世間の DX 化の受け入れ状態を調べ説明しました。
- ・他のクリニックや医療機関で DX 化が進み、「もはや避けられない状

