



安心して在宅医療を選べる世の中に！

～クラウド型医師支援サービスで機能分化と 潜在医療従事者の活躍実現～

かわしま ふみこ
川島 史子

株式会社クラウドクリニック 代表取締役



1. 現在の業務

株式会社クラウドクリニックは、在宅医療事務アウトソーシングサービスによる医師のサポートが患者さんへのより良い診療につながるように、との思いから2015年に創立しました。

主な事業内容として、カルテの代行入力や医療・介護関係書類等の作成代行、診療算定やそのチェック、コールセンター業務と多職種連携、患者さんとの連絡調整など、在宅医療事務のアウトソーシングサービスをクラウド技術を使って在宅医療を行うクリニック（在宅療養支援診療所）に提供しています。また、その他にも教育研修やアドバイスサポートサービスも行っています。



2. 創業への思い（医師サポートと女性の活用への気付き）

私自身は医療系の国家資格を持っていません。医療現場でソーシャルワーカーとして働いていました。しかし、結婚を機に退職後、国家資格である「社会福祉士」が創設され、この国家資格がなかったため現場復帰できなかった経験をしました。それでもまだ、病院で働きたいという思いが捨てきれなかったころ、「医療コンシェルジュ^{*1}」という資格の存在を知り、この資格の立ち上げに携わらせていただき、私自身もこの資格を取得しました。これが医療現場復帰へのきっかけです。

医療コンシェルジュ資格取得後、大学病院などで医師をサポートする医師事務作業補助者の育成を担う仕事をしていくうちに、私のように国家資格がなくても、知識や経験を重ね学ぶことで医師のサポートができ、患者さんの役に立てる人材を増やしたいと思うようになりました。

さらに、2008年、「医師事務作業補助者^{*2}」の業務の立ち上げに携わらせていただいた際、資格の有無にかかわらず患者さんへの目配りに優れた女性の特性を改めて実感すると同時に、結婚や出産で医療現場を離れる女性の多さも知りました。私自身の職場復帰ができなかった体験とも重なって、女性の人材活用へと関心が向いていったのです。

また、父の末期がんでの死を通じて在宅医療の実

*1 医療コンシェルジュ資格とは、日本医療コンシェルジュ研究所が行う民間資格で、病院を訪れる人の不安や不満を患者さんの代理人として和らげ、さらに病院内を調整することで忙しい医師の負担を和らげる役割も持つ。

*2 医師事務作業補助者とは、医師の事務作業の負担軽減を目的として2008年4月より導入され、診療報酬体制加算にもなっている。



【川島史子氏のプロフィール】

日本福祉大学社会福祉学部卒業後、病院相談員。ダスキンヘルスケア入社、名古屋大学医学部附属病院共同研究員とし医療コンシェルジュサービス開発。
2014年医療コンシェルジュサービス提供会社、株式会社 PLUS F 創立。
2015年在宅療養支援診療所事務代行会社、株式会社クラウドクリニック創立。
2017年第6回 DBJ 女性新ビジネスプランコンペティション大賞受賞。

態を知り、医師や診療所スタッフが想像以上に忙しいことに気がきました。そこで、これまでに経験してきた大学病院での医療コンシェルジュや医師事務作業補助業務での知識・教育ノウハウを活かして在宅医療をサポートしたいと思ったのです。

父の死をきっかけに、長年医療業界に携わりながらも知らずにいた在宅医療について、勉強会への参加や実習などで学びを深めました。さらに、実際の在宅医療の現場を多く見せてもらうことで、医師からのニーズを直接汲み取りながら弊社サービスを一つひとつ形にしていきました。

また、ビジネスモデルをブラッシュアップするため、日本政策投資銀行（以下、DBJ）主催の「DBJ 女性新ビジネスプランコンペティション（以下、DBJ 女性コンペ）」に応募させていただきました。コンペの審査過程で、改めてターゲットやマーケットを意識し直すだけでなく、ビジネスプランを他者に説明することで、どう伝わるのか、どう伝えたいのかを客観視することができました。3度の挑戦を通じて、伝わらないことへの悔しさや、ビジネスとしての未熟さも痛感しました。



最後の挑戦と決めた4度目の挑戦「2017年第6回 DBJ 女性新ビジネスプランコンペティション」で、「女性起業大賞」を受賞することができました。

「超高齢社会でも在宅医療が選べるように！クラ



ウド型医師支援サービスで機能分化と潜在医療従事者の活躍実現」というビジネスモデルが、医師や女性の働き方改革にも通じる先進的な取り組みであるということや、医療の中で最も話題性のある在宅医療、という点を評価いただいたの受賞でした。

このDBJ 女性コンペへの参加を通して、女性起業家仲間との新たな出会いもあり、活躍される彼女たちの姿に刺激を受け、一緒にお仕事をするご縁も生まれています。

また、大賞受賞後はメディアへの紹介も多くいただき、お客様だけではなく一緒に働きたいというメンバーも増え、弊社にとってのさらなる一歩を踏み出すきっかけとなりました。

3. 在宅医療の抱える課題と解決に向けて

超高齢化による医療費高騰を背景に、大病院中心



の医療から在宅医療への移行が求められるなか、自宅で最期を迎えたいと希望する人も増え、在宅医療の需要がますます拡大しています。

厚生労働省の意識調査では、最期を迎えたい場所として国民全体の約7割が自宅を望んでいます。これを支えるのが「在宅医療」です。

(1) 在宅医療を行う医師への大きな負担

在宅医療を行う在宅療養支援診療所は、全国に1万5千件ありますが、まだまだ足りない状況です。また、在宅療養支援診療所は、急変する患者さんへの24時間の対応や、診療に伴う膨大な書類作成業務など医師の負担が大きい大変な現場なのです。さらに、その多くは小規模であるため、医師の移動やスケジュール管理・患者さんとの連絡調整等多岐にわたる業務を少ない人員でこなさなければならないという課題もあります。



弊社は、多くの医師が在宅医療・看取りに携われるように、ひいては高品質の在宅医療を提供するこ

とで、それが患者さんへのより良い診療につながるように、在宅医療の煩雑な事務作業を遠隔オペレーションセンターで受託することにより、在宅医療の課題をICTを駆使して解決しようと取り組んでいます。

(2) 潜在看護師が活躍できる環境の少なさ

社会課題を社会課題で解決

在宅医療の課題



医師の負担軽減

- ・医師の過重労働
- ・医師の事務作業の負担
- ・在宅医療に詳しいスタッフ不足

個々の活躍推進



個々の活躍推進

- ・資格や経験を活かしたい
- ・少しの時間なら働きたい
- ・ワークライフバランス重視

×

Cloud Clinic

医療・福祉業界は、女性の雇用者数、雇用者の女性比率が最も多い業界にも関わらず、仕事に就いていない潜在看護師は71万人もいます。出産、育児、介護などに直面すると、過酷な医療現場で働き続けることが難しいのです。

弊社では、結婚・子育て中の医療職女性をオペレーションセンターで雇用することで、短時間勤務や在宅勤務でも活躍できる仕組みを構築しています。弊社では、女性が子育てや介護の間でもキャリアを閉ざさず、より多くの経験を積むことが可能です。ITデバイスやツールをフル活用して医師をサポートし、その負担を軽減させることはもちろん、出産等で離職した医療職女性が活躍でき、キャリア形成が可能となる働き方改革までも実現したいと取り組んでいます。

このように女性の多様な働き方での活躍の場を提供することにより、メンバーのキャリアも形成しています。今では在宅療養支援診療所への教育研修を行う人材も育っています。

(3) 課題の解決に向けて

在宅医療の課題である医師の負担軽減を、医療職女性個々の活躍推進という働き方改革で解決すること、つまりは社会課題を社会課題で解決することを目指しています。

現在では多くの在宅療養支援診療所と提携し、月4,000人、延べ10万人の患者さんを担当しました。



4. 私たちの目指す組織づくり

DBJ 女性コンペでの大賞受賞後のメンタリングでは、今後の事業拡大に向けて「ティール組織」（フレデリック・ララー著）を実現したいと思い、DBJに組織づくりのサポートや、その具体的方法を相談できるメンターを紹介していただきました。課題図書にもとづいてメンバーの意識改革を実践し、その結果をメンターに報告するなど1年間繰り返した結果、実際にメンバーの自主性や責任感が向上し今の組織のベースとなりました。

ティール組織（＝進化型組織）とは、ピラミッド型組織のように管理職が指示命令により業務を管理し行うのではなく、すべてのメンバーが経営視点を持ちながら互いにフラットな立場で自律的に事業を行う組織です。弊社では、それを表す共通言語を



「ティール組織」とし、以下3点を指標にしています。

1. 自主経営「セルフマネジメント」

メンバーは、自らが経営者意識を持って自分自身をマネジメントし、メンバーとの関係性のなかで仕事を進めるのが基本です。

2. 全体性「人生まるごと」

その人らしく「安心」できる職場環境づくりやメンバーとの関係構築を通じ、チームや社会との一体感が持てることを重視しています。

3. 存在目的「使命」

クラウドクリニックの存在目的「使命」をメンバー全員が意識して、組織が何のために存在し、将来どの方向に向かうのかを常に追及し続けることこそが重要と位置づけています。

弊社では、看護師や医療事務などの有資格者や、資格はなくても志を持って医療業界を支えてきた





2019年6月全社会議



2020年7月全社会議

方々など、高い能力を持ちながら埋もれている女性たちの活躍を後押ししたいという想いもあり、たとえ短時間でもやりがいを持って働ける仕組みづくりに力を入れてきました。

創業当初から東京・福岡などで多様な働き方をするメンバーが情報共有をし、柔軟な働き方がしやすいよう、ネット会議システムや社内コミュニケーションツール等クラウド技術を活用した環境を整備しています。WEB上のミーティングが多い弊社では、コロナ禍においても全員がスムーズにリモートワークへシフトチェンジでき、今回の全社会議も完全オンラインにて実施いたしました。クライアントであるクリニックごとにチームを設け、複数名で仕事を行い、進捗状況を常に共有することで、突発的な出来事にも対応できるのです。クリニックごとに点在する様々な共通業務をオペレーションセンターに集約することで、業務の圧縮効果も生みつつ、メンバーの習熟度が上がることで業務品質の向上も望めます。メンバーはそれぞれ「自分事」として、クリニックのため、患者さんのために、サービスの質向上と標準化に取り組むことで、働きがいと働きやすさを実現してきました。

また、教育・人材育成においても、ICTやクラウド技術を活用することで、地方や海外にいても教育研修を受けることができ、多くの経験を積むことでキャリアを閉ざさないことが可能になるのです。

また、弊社は、令和元年からパートナー制度を導入し、クラウドクリニックの経営理念に賛同いただいた訪問看護ステーションや企業と展開を進めています。

すべては「経営理念」にもとづいて「医師をサポートすることが患者さんへのより良い診療につながるよう、在宅医療を選べる世の中に」、「誰もが自分を活かし、より豊かに輝ける社会の実現を目指し」挑戦し続けています。

5. コロナ禍における在宅医療の現状

「人生100年時代」、長生きできる世の中は医療技術の進歩のおかげでもあり、決して悪いことではありません。しかし、超高齢化社会・多死少子化社会といった人口構造の変化に、社会構造の変化が追いついていないことが問題なのです。

また、医療費高騰などの背景からも、医療制度そのものを改めて見直す必要性が求められ、その流れのなかで在宅医療が推し進められてきました。

新型コロナウイルス感染症が拡大するなか、感染患者受入対象医療機関の負担が増加し、それに伴い入院していた軽症患者は退院し、在宅医療を開始するケースが増えています。さらに、新型コロナウイルスの感染防止のため、病院での面会が制限され、自宅で看取りを望む方も増えています。また、これまで大病院信仰が強く受診行動の変化が進まなかつ

たのが、コロナ禍で大病院での受診による感染リスクを恐れ、在宅医療を希望される方が増えるなど変化が加速しています。

そして、医療業界は大病院を中心とした医療体制システムのもとではなかなか進まなかった病院の機能分化、地域包括ケア、患者主体の医療、さらにオンライン診療の導入拡充など、新しい形を早急に模索しなくてはならないと誰もが感じていると思います。新型コロナウイルスが平穏な最期のあり方を考える契機となり、医療業界にもパラダイムシフトが求められているのです。

弊社は、この5年間、患者さんが在宅医療を安心して選択できる世の中になるように、との想いで業務に取り組んできましたが、在宅医療に携わる人手不足を背景に、増え続けるご依頼に対応しきれない状況が続いています。以前より在宅医療に携わる人材不足は懸念されていましたが、診療所スタッフやそのご家族の新型コロナウイルス感染や感染疑いにより自宅待機や自宅療養を余儀なくされるケースも出てきており、もともと人材不足だった現場の負担はさらに大きくなってきています。在宅医療やオンライン診療、ICTがますます進むことで、必要な人材やマンパワーが必要となる場所に注力できるようになればと期待しています。

このような状況下で、弊社としても何かできない

かと検討し、いくつかのご提案・ご支援をさせていただいています。

具体例としては、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、診療所スタッフのリモートワークを検討している在宅療養支援診療所向けに、弊社のリモートワークのノウハウを無料でご紹介し、そのスムーズな導入をサポートするサービスや、同じく感染拡大予防の観点から、集合研修を控える診療所に対し、新入職員の方向けの基礎研修として、感染症対策を含む研修サービスをWeb研修にて一部無料でご提供させていただいています。

6. 今後の展望

新型コロナウイルス感染拡大が問題となり、在宅医療における訪問看護の重要性について取り沙汰される以前より、弊社では、訪問看護師には看護ケアに専念していただきたく、訪問看護ステーションへのサポートも試験的に行ってきました。

現在では、在宅療養支援診療所と訪問看護ステーションとの情報共有の可能性や、診療所や事業所のネットワークを構築し活用する地域包括ケアをサポートする第1歩として進めています。弊社は、在宅療養支援診療所や訪問看護ステーションから業務委託費をいただいています。弊社サービスは業務を効率化するだけでなく、業務の標準化にもつなが



福井拠点「おとなり」

り、医師や看護師にとってもミスを防ぐためのチェック機能として活用していただいております。

さらに、クラウド上だけでなく、リアルでつながることでの効果を検証するために、7月に福井に拠点として「おとなり」を開設しました。ここ福井拠点では、看護師が常駐するリアルな場を地域に提供することで、予防や未病、また病気や障害のあるなしにかかわらず、「地域で幸せに暮らし続ける」を叶えられるのではないかという想いからさまざまな取組みを進めていく予定です。ここでもどんなご縁があるのかを楽しみながら、目指す未来の形を実現するために何に注力するかを、メンバー全員で考えながら走り続けています。

新型コロナウイルス感染拡大でさらに在宅医療を希望する方が増え、在宅医療サービスの供給が追いつかないまま、今後もこの状況はさらに悪化すると予想されています。医療業界の再構築のスピードをさらに加速させなくては、と危機感を持っています。

弊社は、在宅療養支援診療所、訪問看護ステーションからさらにつながりを広め、小児在宅、地域中核病院、地域包括ケアへと業務を展開しています。今後、地域包括ケアは地域中核病院が中心となり、患者さんは基本在宅で何かあれば入院もできるといった形が一層進むと考えております。そのためにも、地域中核病院に在宅医療を積極的にサポートしてもらえよう、地域中核病院の役目の1つである地域での雇用を生みながら、マンパワーが足りない部分はリモート支援を活用する新たな地域包括ケアの取組みを目指していきます。

また、社会で圧倒的に不足している在宅医療の専門知識に精通した医療事務のプロフェッショナルの

育成にも力を入れていきます。

今後は、医療業界の経験がない人でも安心して入社し、キャリアを形成してもらえるように、eラーニングと複数のクリニックを担当する実地研修からなる本格的な社内教育システムを構築していきます。

メンバーの働き方に関しては、今後さらに選択の幅を増やしていきたいです。

起業マインドのあるメンバーに対しては、独立や社内ベンチャーの立ち上げも支援したいと考えています。これからは、ライフステージや自分のキャリアによって自由に働き方を選択できる新しい世の中になっていきます。弊社はキャリアを積めて挑戦もできる、そしてまたいつでも安心してそこにいられるプラットフォームとしての存在でありたいです。

私は長年医療介護福祉業界にいますが、重要な情報が患者さんに正しく伝わっていない、患者さんは知らないと感じる場面がとて多いため、患者さん自身が情報を持つ「パーソナルヘルスレコード (PHR)」の実現も進めていきたいと考えています。少しでもはやくできるように、できることをどんどん試していきたいです。

患者さんが自分の医療情報を把握し、それを関係者全体で共有することで患者さんを支え合うような世の中になって欲しい。今では、この事業が私の人生の使命だと思うようになりました。誰も患者になりうるのです。在宅医療を充実させ、情報の共有やネットワーク構築などにより地域の力を高めることは、安心して老いることのできる世の中へとつながります。すべての人のためになると信じて、弊社は、これからも常に進化し続けていきたいと思えます。