

高橋教授の
**この人に
会いたい**

Vol.11

川島史子
株式会社クラウドクリニック
代表取締役

遠隔・外部委託ならではの
メリットをフルに活かす

高橋 川島さんが経営されているクラウドクリニックは、2015年12月に設立されたばかりですが、ICTを活用した医療支援サービスのベンチャーとして注目されています。

川島 在宅医療で発生する事務の代行サービスが主な事業で、カルテ入力・書類作成・サマリー作成の代行、診療報酬の算定、多職種連携のサポート、コールセンター等を手がけています。医療機関にあるITシステムをクラウド利用し、東京と福岡にある当社のスタッフが従事しています。医療機関は、事務にかかる負担が減るの

で、本来業務である在宅医療に集中することができます。

高橋 具体的にはどのような課題を在宅医療診療所が抱え、御社としてどのようなソリューションを提供しているのでしょうか。

川島 まずスタッフ不足への対応です。在宅医療診療所は特に経験者も少なく人手不足が目立ちます。採用しても仕事に慣れるまでに時間がかかりますし、大変な現場では続かないことも多いようです。また一人が退職すれば、その人が培ったスキルや経験も損なわれるといった問題が発生します。

その点、当社のサービスをご利用いただければ、採用の手間、費用は発生しませんし、業務をいつも安定的に処理できます。

高橋 御社のサービスを利用することにより、他には実務上はどんな



なメリットがありますか。

川島 現場スタッフの勤務時間の短縮化はほぼ確実に実現します。在宅医療診療所の場合、朝早くから夜遅くまで診療に従事しているケースが多く、スタッフの勤務時間も長くなりがちです。さらに事務スタッフは往診するドクターに随行して、さまざまな補助業務も

こなすことがあります。そのようなと訪問診療から戻ってからの、レセプトやカルテの事務を処理することになります。医療事務を任せただけであれば、そうした手間を省けます。

もう一つ、質の高いサービスを安定的に提供できる点も挙げたいです。当社の環境は通常の診療所

高橋 泰 Tai Takahashi
国際医療福祉大学医療福祉学部長・教授
たかはし・たい●1986年、金沢大学医学部卒業。同年、東京大学病院第1第3第2内科・麻酔科で研修。92年、同大学医学系大学院医学博士課程修了(医学博士)後、米国スタンフォード大学に留学。94年、ハーバード大学公衆衛生校に武見フェローとして留学。97年4月、国際医療福祉大学医療福祉学部医療経営管理学科教授。2009年から同大学院教授、16年より同大学医療福祉学部長・教授。

医師事務作業補助は「医療従事者の働き方改革」のなかで推進すべき取り組みとして記載され、2018年度診療報酬改定でも点数アップが見られるなど注目度が高い。その医師事務作業補助業務を、在宅医療分野においてICTを駆使して遠隔から提供している株式会社クラウドクリニック。今回はその創業者である川島史子代表取締役を直撃した。

**女性のキャリア継続と
在宅医療の進展を実現すべく
ベンチャー企業を立ち上げる**

と比べてもスタッフの習熟度が上がりやすいと思っています。というのは、診療所に勤めると1カ所の医療事務のやり方しかわかりませんが、当社なら全国のさまざまな診療所の事務を担当するので、幅広い経験が積めるのです。ですからスタッフも長期的なキャリアプランを描きやすい。さらに、クラウドコンピューティングを基盤とした業務なので、子育てや介護などのライフイベントがあっても退職する必要がありません。そのため当社としても優秀な女性の人材を失わないし、むしろ確保しやすくなっているのです。

事務作業の効率化は喫緊の課題 ビジネスには追い風

——高橋

ビジネスコンテストで 事業資金を調達

高橋 川島さんが起業した経緯をうかがいたいと思います。もともと医療職としてキャリアをスタートさせたそうですね。

川島 福祉大学卒業後、病院に就職して精神科の相談員を務めていました。結婚を機に退職し、しばらく医療の仕事から離れていたのですが、05年からNPO法人日本医療コンシェルジュ研究所、名古屋大学医学部附属病院で、医療コンシェルジュの研究などに携わりました。その関係で06年にダスキンヘルスケアに就職し、病院の施設運営サービスのマネジメントに携わった後、14年に独立。1年後に、クラウドクリニックを立ち上げたのです。

高橋 どうして在宅の医療事務を事業の軸に据えたのですか。

川島 父が末期がんになり、在宅高橋 もう一つ気になるのが、開業資金の調達方法です。

川島 当社を設立したときは、知り合いのベンチャーが出資してくれたほか、自己資金に加えコンテストの賞金も運転資金に充てています。最近では、17年に日本政策投資銀行の「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」を受賞しました。賞金は返済の必要がなく、自由に使えるので、ありがたいですね。別に「賞金荒らし」をしているわけではないのですが(笑)、2つのコンテストで合計1000万円以上いただいたので、かなり助かっています。

医療の重要性を痛感したことが大きいです。在宅医療を見学させてもらうと、医師も看護師も忙しいうえに、事務作業も多く大変な状況でした。重要な在宅医療を普及させるには環境整備が必要だし、私の経験とスキルを役立てるには在宅医療事務サポートが効果的と考えました。

高橋 しかし起業するのは、並大抵のことではないし、まして医療関係のビジネスで女性が起業するケースは、とても珍しいと思います。

川島 実家が寿司店を営んでいたせいか、自営業についてはそれほど心理的な抵抗はありませんでした。ダスキンヘルスケアでマネジメントの面白さも知っていました。また、ネイリストとして自営をしたり、02年に友人たちと共同でプリザーブドフラワーのレンタル事業を興したこともあったので、事業計画書の作成や財務諸表

多様な事務代行の経験を 活かして関連書類の 標準化に取り組む

高橋 医療機関にとっては、事務の効率化も喫緊の課題となっており、御社のビジネスへの追い風もさらに強くなっていくでしょう。どのような経営戦略を描いていますか。

川島 基本的に業務書類のフォーマットは診療所ごとにバラバラで、現在はそれらに応じて代行入力していますが、経験を積み重ねていくなかで得られる知識をもとに事務関連書類の記載についての

の作成・読みこなしなど、事業運営で生じる作業もひと通り経験していました。この時の経験が今に生きていることは確かです。

それに、私自身が思い描いていたサービスを実現するには、どこかの企業に属するよりも、起業したほうがやりやすいという思いもありました。ネイルサロン、プリザーブドフラワーのレンタル、医療事務の代行のいずれも、「手につけた女性が、安定して働ける職場を作りたい」という思いが根っこにあります。

高橋 事業を軌道に乗せるには、さまざまなご苦心があったのではないかと思います。御社のビジネ

標準化を進めたいと考えています。すでに一部で取り組みを開始して、診療所のICTシステム切り替え時に当社の開発した新フォーマットの導入をご提案したり、新設のクリニックには初めから当社のフォーマットを採用してもらったりしています。標準化が進めば、業務効率もぐんとアップするでしょう。

在宅医療では、患者さんが電話で診療所に相談するケースが多く見られますが、その相談をクリニックに代わって受けるコルセ

スマデルは、どうやって練り上げたのですか。

川島 父の看取りをしていたときから問題意識が芽生えて、漠然とした事業構想はあったのですが、それを具体的な形に仕上げたのは、14年に米国マサチューセッツ工科大学(MIT)が主催したビジネスプランコンテストに応募したのがきっかけです。ファイナリストに残り、MITから事業の改善点をいろいろ指南していただき、ビジネスプランをブラッシュアップすることができました。

ンター事業を立ち上げ中ですが、こちらの拡充を進めたいと考えています。コールセンターでは24時間体制で看護師を配置し、相談内容によってトリアーჯも行えるようにします。ニーズの高い夜間から、サービスを強化していく方針です。事務代行のカルテなどのデータと、コールセンターに集約したデータを統合し、新たな医療サービスにもつなげたいですね。
高橋 在宅医療の普及は、医療界にとって大きな意義を持っています。クラウドクリニックのビジネスは、その大きな助けになると思っています。今後も、川島さんのご活躍を期待しています。



川島史子 Fumiko Kawashima

株式会社クラウドクリニック代表取締役

かわしま・ふみこ ●1997年3月、日本福祉大学社会福祉学部II部卒業、96年4月、八事病院(名古屋精神科病院)の相談員として勤務。2001年、ネイルスクール講師、校長。02年、「Atelier de Muse」を立ち上げ、プリザーブドフラワーの販売、リースを行う。05年、日本医療コンシェルジュ研究所で、医療コンシェルジュ資格取得、資格認定制度の立ち上げ、運営をサポートする。07年5月、ダスキンヘルスケアに入社。07年7月、名古屋大学医学部附属病院にて医療コンシェルジュについての共同研究員として地域医療連携に携わる。14年8月、株式会社PLUS F創立。15年12月、株式会社クラウドクリニック創立。17年2月、福岡オペレーションセンター開設。株式会社PLUS F代表取締役社長、日本医療コンシェルジュ研究所特別顧問。

優秀な女性の人材を失わないし
むしろ確保しやすい

——川島