

デザインの視点で課題解決に取り組む

2024年秋 一般社団法人病院デザイン研究所が発足 —医療の未来を創る「デザインの力」



病院デザイン研究所の設立にかかわった方々（代表理事の芦原教之氏は最左）

2024年10月、「一般社団法人病院デザイン研究所」（代表理事：芦原教之氏／湘南鎌倉総合病院 事務部長）が正式に発足した。同研究所は、病院の事務職が中心となり、「病院をデザインする感性を磨く」をコンセプトに、新たな視点で医療機関の課題解決に取り組む場として創設された。

（執筆：エム・シー・ヘルスケア株式会社 事業開発部 板橋祐己）

1. はじめに

現在、医療機関では、経営効率化や収益向上が重視される一方で、患者の体験価値をどう高めるか、職員が働きやすい環境をどう整えるか、さらには地域医療の持続可能性をどう担保するかといった、より多様な複雑な課題に直面している。こうした課題は、従来の経営指標だけでは捉えきれない部分を含んでいる。

そこで病院デザイン研究所は医療を広く捉え、多様な視点を持つ医療関係者が相互につながり合い、新しい解決策（イノベーション）を共に探ることができると提供をめざしている。

病院デザイン研究所が提唱する「病院をデザインする感性を磨く」とは、患者、職員、地域社会といった多様なステークホルダーを包括的に捉え、それぞれの目線やニーズを織り込んで課題解決を図るアプローチである。それは単なる経営目標の達成にとどまらず、医療現場をより良い未来へ導くための指針となるだろう。

本記事では、研究所設立の背景、具体的な活動内容、そして未来への展望を紐解いていく。

2. デザインの視点で医療を変える

改めて「デザイン」という言葉から始めたい。医療現場ではまだ馴染みの薄い概念だが、病院デザイン研究所がそのコンセプトに据える「デザインする感性」とは、課題を新たな視点で捉え、解決への道筋を設計する力を指す。それは単に経営指標を達成するだけでなく、医療の未来を創るための包括的なアプローチだ。

この考え方は、近年注目されている「デザイン思考」のフレームワークに通じている。すなわち、「疑問を持つ」「アイデアを探す」「試す」「最終形を導く」、そして再び「新たな疑問を持つ」というサイクルを医療機関内で実践することで、現場にイノベーションをもたらすことが可能になる。

医療機関が直面する課題は多岐にわたる。たとえば、患者体験の向上、職員の働きやすさ、地域医療の持続可能性など、多様な側面

が挙げられる。しかし、これらを解決するには、従来の方法をそのまま踏襲するだけでは不十分だ。

患者や職員の視点に加え、地域社会全体を含む様々なステークホルダーの視点を取り入れた柔軟なアプローチが求められている。具体的には、次のような課題が想定される。

- ・患者体験の向上…待ち時間の短縮、バリアフリーな仕組みの整備など、患者にとっての利便性の向上。
- ・職員の成長と働きやすさの実現…採用活動の促進と優秀な人材の確保、適切な人材配置や教育体制を整備し、職員満足度を高める取り組み。
- ・地域社会との連携…在宅医療を支える仕組みの強化や、災害時の迅速な対応体制の構築。

これらの課題に対応するために、経営視点にとどまらない幅広い視野に立つことが求められる。患者、職員、地域社会といった多様なステークホルダーを包括的に捉える「病院をデザインする感性」は、新しい解決策を導き出す鍵となるだろう。

3. 病院デザイン研究会の歩みと成長

病院デザイン研究所の活動の原点は、22年頃のこと。神奈川県内でのアフターコロナを見据えた意見交換の場までさかのぼる。この時期、医療機関の事務職員や医療マーケティング関連の事業会社の有志が集まり、現場の課題を共有し合う小規模な会合が複数開催された。その中で、「医療機関が孤立するのではなく、つながり合い、課題を共有できる仕組みが必要だ」という共通の意識が自然に芽生えていった。

こうした動きが結実し、24年2月22日、第1回「病院デザイン研究会」が正式にスタートした。第1回には20人が参加し、医療機関の事務職を中心に、顔の見える関係の中で課題を共有し合う場が提供された。参加者からは、「自分たちだけでは解決できない悩みを出し合い、課題を共有できる場があることが心強い」といった声が多く寄せられた。

研究会はその後、1年に4回ペースでの定期開催が定着し、回

を重ねるごとに参加者数が増加した。24年4月26日に開催された第2回には26人、7月12日の第3回では43人が参加した。これらの回では、主に事務長や次長クラスの幹部職員が中心となって活発な議論が行われた。

そして24年10月25日に行われた第4回では、参加者が58人（主催者を含め62人）に達した。

特にこの回では、30代・40代のミドルマネジメント層や現場リーダー層が積極的に参加したことが注目される。病院の現場を中核となつて動かす世代が積極的に参加することによって議論が活発化し、より現場視点での課題解決に向けた実践的な意見が交わされたのである。

このように病院デザイン研究会は、医療現場での孤立を解消し、つながりの中で新しい価値を生む場として、重要性を増している。

4. 病院デザイン研究会 — 実践的な学びとつながり

既述のとおり、病院デザイン研究所の中心をなしているのが、1年に4回ペースで定期開催される

研究会の各回では、医療現場の実情を反映したテーマが設定され、実践事例が共有される。テーマは大きく「時間」「質」「お金」「量」「人／顧客」「地域／行政」「感性／考え方」の7つのカテゴリに分類され、具体的な取り組みが紹介される。たとえば、第2回（24年4月26日）の研究会では以下のようなテーマが扱われた。

・オペ室の経営効率化（時間マネジメント）…

手術スケジュールの適切な管理が病院全体の効率向上にどのようなつながるかを分析。

・タスク整理（タスクエンド）… 不要なタスクを見直し、事務職の負担軽減と業務効率化を図る。

これらの事例共有を通じて、参加者は他院の成功事例や課題への取り組みを知り、自院で活用できる実践的なアイデアを得ている。ただし、2時間という時間的な制

続きは、本誌3月号をご覧ください