

広告

医療・介護福祉・ヘルスケア業界の
勤務シフトを今日から自動化

ほすぴタッチ



hospi.ai

オンライン対談企画

この対談は、2021年1月21日にオンラインで収録したものの抜粋です。対談の全編は動画でご覧いただけます。このページ右下に動画アクセスのご案内があります。

医療・介護・ヘルスケア業界の働き手・働き方 ～量から質へ～

代表取締役
シーライヴ株式会社

久保田 浩嗣
くぼた こうすけ



1971年香川県生まれ。1996年同志社大学文学部中退。1997年にシーライヴ株式会社の前身となる学生ベンチャーを起業。1999年法人化。企業・官公庁・大学など幅広い産業界のシステム開発やウェブサイトの構築を行い、コンサルティングや戦略立案活動も行った。2014年に「ほすぴタッチ」のプロトタイプを開発を国立大学附属病院とともに進め、2021年1月「ほすぴタッチ」のAIクラウドバージョンのサービス開始。2020年3月には日本初の軍師を売買するクラウドサービス「gunsy」を発表。2020年12月には、大阪府の経営革新計画の承認企業となる。これまでに仕事のかたわらで、多数の講演・執筆活動や若手のIT人材育成を務める。

1975年東京都生まれ。1998年京都大学総合人間学部卒業。同年島根医科大学修士入学し2002年卒業。2002～2004年埼玉県立小児医療センター（臨床研修医）。2004～2009年国立精神神経センター一府台（こころのだい）病院（精神科・児童精神科レジデント）。2009年よりこころのケアハウス嵐山学園診療部長。2018年4月より園長に就任。嵐山学園では、学園の管理業務の他、入所児童の診察・健康管理、スーパーバイズ、地域の処遇困難例のスーパーバイズなどを行っている。これまでに臨床のかたわらで、多数の講演・執筆活動や行政での委員を務める。



早川 洋
はやかわ ひろし

こどもの心ケアハウス
嵐山学園園長・医師

「クラウド」って？

久保田 今日話題になります「ほすぴタッチ」なんですけれども、医療業界や介護福祉業界、それらの業界では独特な勤務シフトのルールがあってですね、かつ個人の勤務の都合、お子さんをお持ちの方とか、それから患者さんをケアする方の性別によって、男性は男性の方に女性は女性の方に、それからどんな資格を持っているか、個人の都合からその組織の都合まで、とにかく数々の都合が折り重なって勤務シフトができていくと思うんです。従来の現場では人間の手によって紙とかExcelによって勤務シフトを作っていくと。

早川 まあ大変ですよ。

久保田 そこで多分ね、並かされてきた人もたくさんいらっしゃると思うんですよ。

早川 どんな勤務を組んでも、いろいろな文句も言われるしね。勤務表作成は苦しいですよ。

久保田 で、そこでですね、今回システム化して少しでもそういう負担を軽減しようということで、AI、今話題となっている人工知能とそれから数学の力、数理モデルを使ってクラウド化してですね、皆さんに簡単に使ってもらえるように開発したのが「ほすぴタッチ」なんです。ポイントは従来のパッケージ製品だと、パッケージが持っている「ルールの型」というものがあって、割と制限があったんですね。それを病院なり介護施設なりにカスタマイズしようとすると、当然ご承知のようにシステム開発会社に割と高額なコストを支払わないといけない。

早川 AIとかクラウドといった言葉になじみがないので、もう少しその辺りのことを教えてください。

久保田 まず、現在そのクラウドサービスっていうのが割合マーケットではニーズがあって。「ほすぴタッチ」は勤務シフトなんですけど、例えば経理系であったりとか、人事総務系のサービスもあります。いままさに利用しているこのZOOM（ズーム）もクラウドのサービスですね。ネット上でサービスが完結するのが特長です。医療機関や官公庁では、クラウドに対して以前は特にシビアな感覚だったんですね。やはり個人情報データを外部に置くことによってセキュリティ上のトラブルに巻き込まれないのかという懸念がよく言われたんです。しかし、ひとつの転機が3.11東日本大震災でした。あのとき非常に深刻な映像が流れて、庁舎ごと住民台帳も流されたという事態になってくると、結局あれだけの規模な自然災害に対抗していこうとするとやっぱりデータは実は遠隔地に置かないことには、事業継続の観点にはならないのかとクローズアップされてから、かなりクラウドサービスっていうのが注目されるようになりました。大規模な自然災害時には下手すると機械ごと壊れたり流されたりする可能性が降ってきたときに、クラウドの短所ばかりを責めるんじゃなくて、長所をもっと活かしていこうというふうになんか経営サイドの判断が変わってきたと思いますね。

AIと数学のチカラ

久保田 もうひとつの「ほすぴタッチ」の特長であるAIと数理モデルで勤務シフトを自動作成する点ですが、数学的にいいますと「組み合わせ最適化」というジャンルになるのですが、100人ぐらいのチームがあったときに、その人たちの持っている資格とか性別とか年齢とか職能とか役職とかでですね、そういったものと勤務上のルール、例えば夜勤を連動してはいけないとか労務法規にも照らし合わせて、その組織の勤務のルール、たとえばこの日は最低何名のスタッフが必要とか、何系のスタッフと何系のスタッフが均等に割り当てられないといけないとか、さらには100名個人のいろいろな都合・希望もあって、掛け合わせにもなりますが、何十万通りとか、下手すると何億通りってことになるんですよ。膨大な組み合わせになります。

早川 すごくことだね。私のいる嵐山学園でも毎月勤務表を作成しているわけですが、様々な複雑な条件の中で勤務シフトを組んでいくのでとても大変な作業なんですけど、その「最適化」というのはどうやってやることになるんですか？

久保田 例えば、その組織の勤務シフトのルールが100個あったとします。スタッフが100名、シフトの種類も「日勤A」「日勤B」「日勤C」「夜勤A」「夜勤B」「夜勤C」のように複数あり、さらにスタッフ個人の都合や希望もあります。先ほどのように、組み合わせは何十万通りや何億通りにおよびます。それでは、このとき、これらの条件をすべて満たしてあげれば果たして勤務シフトがすぐに出るのかということ、できあがったシフト表を見てみると、結構偏りがある場合が多いんです。例えば鈴木さんが夜勤が多いとか、中村さんばかり週末が多いとか、そういう問題が出てきます。最終的には数学の力を借りて、大量に作ったシフト表の中から、私たちがこれを「最も美しいシフト表」と呼んでいるのですが、それを選び出す技術というのが必要になってきます。

早川 へえ、人が何十万も見れないけれど、そこをシステムがこれが「美しい」「最適だ」とみていくんですね。

久保田 そこをAIや数学のチカラを借りて、もっとも人間からみて美しいシフト表を選び出します。いわゆる「最適化」とは人間から見ても極力違和感のない状態に仕上げることなんですね。そのためにいろいろなテクノロジーを駆使しています。

勤務シフトを作るために就職したんじゃない

久保田 これまで人間がシフトを組んでいた時代は、いちいち人間が偏りがないか、不公平がないか、そのチェックにはものすごくストレスがかかりますし、熟練した手慣れのようなことが必要だったと思います。

早川 「勤務シフトを作るためにこの仕事に就いたのではない」と思っている人が多いと思いますよ（笑）。勤務シフトは、まずは業務が回る必要があるけど、様々な勤務の制約がありますし、職員の事情もあるので、ほんとに難しくって…。病院だと看護師さんの交代勤務、介護施設も介護職員の交代勤務を組むのは本当に複雑

で、「シフト作成の業務は本当にやりたくない…」という声はよく耳にします。あと、「組む人によって全然違うよね」ということもよく聞きますね。例えば、機械的に勤務シフトを組んじゃってほほ希望を聞かないドライなやり方もありますし、ものすごく職員の希望を聞いて勤務を組む方もいます。でも、希望を聞きすぎると矛盾が生じた勤務を自分が抱え込むことになって、最後に本人が泣くんですよ。私も年末年始とかみんながやりたがらない時に自分で抱え込んでいました。医療福祉系で働く人は奉仕精神の強い人が多いので、自分が犠牲になって全体がうまく回るようにしてしまおう。そういう「自己犠牲」に支えられているので、現場では「勤務シフト作成」という業務はちょっと「トラウマ的な業務」なんです（笑）。

久保田 日常的にまさに「トラウマ的業務」であったときに、さらに昨今のコロナ禍がかぶさってきたときに、これはキツすぎませんか。

働き手も働き方も量より質へ

早川 コロナ禍の医療・福祉系の業務はかなり無理していますね。福祉関係で働く方々は本当に奉仕精神が強く、今はかなり自己犠牲を強いられる状況ですが、「患者さん・利用者さんのため」という思いからギリギリで自分を保っていると思うんです。もちろん不公平感や理不尽さを感じることもありますが「でも、医療や福祉は社会に必要なよね」「自分たちが頑張らないとね」という気持ちで、自分たちの不満を抑えて日々の仕事を黙々と続けておられる方がすごく多いと思います。

久保田 例えば厚生労働省の資料によると2040年頃にはわが国で就労している人（働いている人）の5人に1人は医療とか介護福祉業界の人であって、わが国というのはこれから人口が減少するだけではなく、働き手も縮小していきながら高齢者が増えていくので、燃え尽きて人がいなくなるというのは、その業界にとっては損失以外の何物でもないですよ。

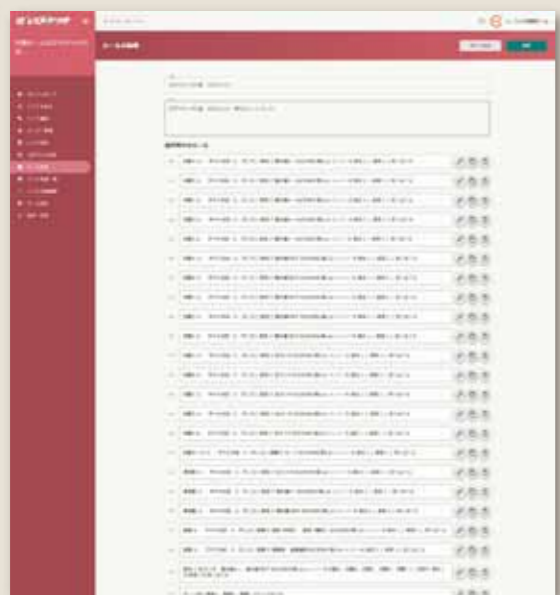
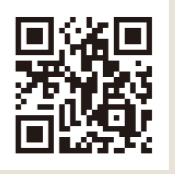
早川 1995年の阪神淡路大震災の時にボランティアの方々に「燃え尽き症候群＝バーンアウト」が生じました。ボランティア活動同様、医療・福祉系の業務のように社会的使命感が高い割になかなか報われないと燃え尽きやすい、いろいろな文獻にも書かれています。使命感が強い人はなかなか報われないのも一生懸命がんばるんですが、「使命感の強い人たちははっきり休みをとっていく」という風に行かないと、医療・福祉業界の人が育たない。私がとても危惧しているのは「買より量なのか」という点です。介護業界だと、以前株式会社が入ってきて利益を出すために現場を圧迫した— ということが問題になりましたが、そういうことがあると「福祉って買より量なのか」という風に見られてしまうと思います。でも、みなさんには「買より量」というケアを受けたいですか？ ということを考えてもらいたいんです。「買の安いケアを受けたい」という気持ちがあるならば、「ケアの経験が浅い人と経験が深い人では、ケアの質が違う」ということを認めていく必要があります。「ケアの質をきちんと評価しているか」ということはしていませんし、買の安いケアに対して報いにくい、と使命感だけではさすがに燃え尽きちゃうと思うんです。買の安いケアを高く評価して、そういう働き手が報われるように— やほ「量より質」だと私は思うんです。「やっぱり、安かろう悪かろうっていうのは嫌だよなあ」とみなさんに思ってもらって、量の優位ではなく買が高い提供者が脚光を浴びて、もっと増えて欲しいなと思います。

この対談はまだ続きます。この後は、コロナ禍におけるDX化が進むのか、AI化の果てに人間は原点復帰の仕事に戻れるか、などについて対談しています。この対談の全編は「ほすぴタッチ」YouTube公式チャンネルでご覧いただけます。QRコードからすぐにアクセスできます。



「ほすぴタッチ」公式YouTubeチャンネルでこの対談の動画の全編を見ることができます。

<https://youtu.be/XOa6zPh1fig>



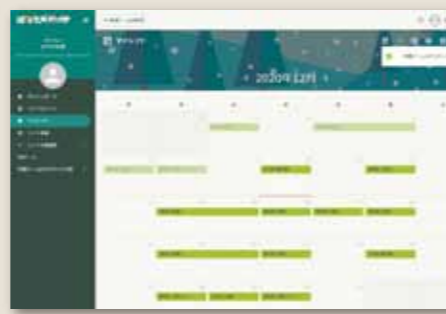
どんな勤務ルールや都合でも設定できる

カスタマイズ無しで、その組織特有のオリジナルの勤務ルールが登録できます。



勤務シフトを個人間で交換する画面

相手と自分のシフトがわかりやすく表示されます。スマホでも簡単に交換できます。



自分のシフトを表示する画面

カレンダー形式でわかりやすい。複数の勤務先があっても「ほすぴタッチ」を導入していれば共有可能。



管理者が全体のシフトを見る画面

わかりやすい表形式で、その日の割当数（人員の厚み）も表示されます。

介護福祉・医療業界のみならずへ

今日から勤務シフトを自動化 ほすぴタッチ

初期費用

月額費用

全額無料キャンペーン実施中



hospi.ai

紙とエクセルにはもう泣かされない

ほすぴタッチ

シーライヴ株式会社

〒541-0053 大阪府中央区本町4-2-12 野村不動産御堂筋本町ビル8F-11
TEL: 06-4256-5288 FAX: 050-3537-8711



c-live.jp