



■ システム認証事業本部

Case Study: 株式会社シャイニング

傷病者と医療現場の負担を軽減する電話トリアージ。
集まる傷病者情報管理に、ISO27001 を活用。

株式会社シャイニング 北海道小樽市
<http://shining.ne.jp/>



産婦人科救急医療支援(電話トリアージ)を事業化

「トリアージ」という言葉を聞いたことがあるだろうか。東日本大震災などの緊急時に、傷病者の緊急度を読み取り、搬送や治療の順番や内容をすばやく判定していくことで、できるだけ多くの命を救おうとする、行動・行為のことである。

この「トリアージ」の通常時における重要性に着目し、電話で行う産婦人科を中心とした「テレフォントリアージ」事業に取り組んでいるのが、北海道小樽市に本社を置く株式会社シャイニングの代表取締役、小山内タ乃氏だ。小山内氏がこの事業をはじめのきっかけになったのは、8年前に北海道内の産科のある病院をマッピングしたことだった。当時、助産師をしていた小山内氏は、産婦医も出産ができる医療施設も、かなり少ないことを実感し、妊産婦を出産難民にしないためにこの地図を作ろうとしていたのだ。地図を作ってみると案の定、医師も産科も、その数は足りておらず、特に地方の市町村では、安心して出産できるとはいえない状況であることが判明した。小山内氏はそのことを訴えたいと思い、厚生労働省に電話などもしてみたが、「いかにせん一人の助産師の言うことなどに耳を貸してもらえないはずありませんでした」と言う。そこで、小山内氏は起業を決心し、2007年にシャイニングを立ち上げた。



小山内タ乃代表取締役
ジャパントイムズが選ぶ「次代のアジアの
経営者 100人」の一人でもある。

それからほどなく、札幌市の産科界に深刻な問題が起こった。産婦人科医師会が、産婦人科医の不足と激務を理由に、二次救急(夜間当番診療体制)の撤退を考えたいと言い出したのだ。妊産婦だけでなく、産科医もまた、「診療」をめぐる大きな悩みを抱えていたのだ。困った札幌市が白羽の矢を立てたのが、この問題に取り組もう

とする起業家小山内氏だった。こうして札幌市がシャイニングにアウトソーシングするかたちで「産科医療電話トリアージ」が始まったのである。

電話トリアージの現場は昼夜二交代制。日中(14時～19時)は1名、病院の窓口が閉まる夜間(19時～翌朝7時)は2名が、コールセンターに詰めて妊産婦からのSOSに対応する。オペレーターは、電話から症状と緊急性を見当をつけ、患者に指示を出し、必要なら搬送





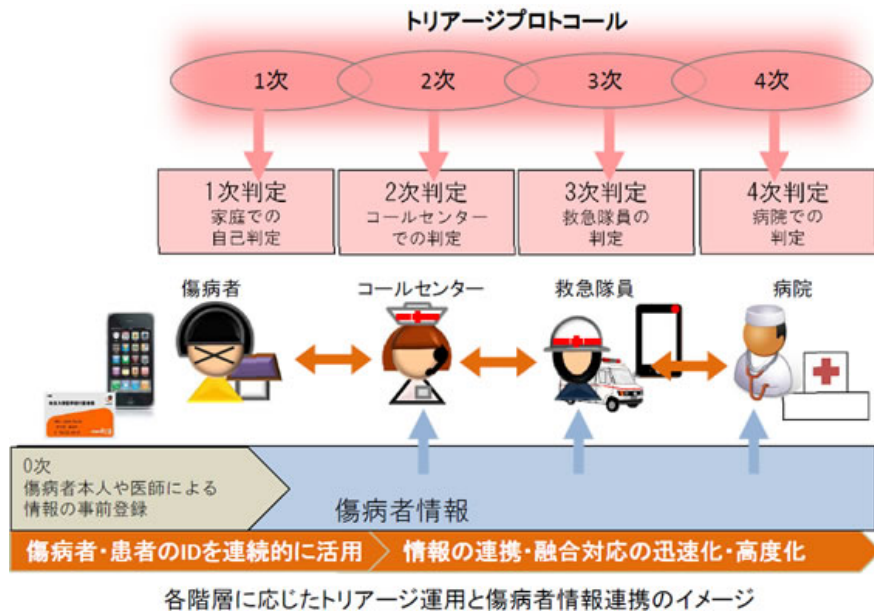
BUSINESS VISION

BUREAU VERITAS

BUREAU VERITAS JAPAN CASE STUDY



の段取りをつける。SOSが入っていないときは、道内や市内の病院に電話をかけて、各病院の最新の受け入れ状況を確認しておく。こうした一連の仕事は、当然、看護師や助産師などの有資格者、それも他の分野の病気や治療にも精通したかなり優秀な経験者でないとならず、「人材を探すのが、いちばん大事で大変な仕事です」と小山内氏は苦笑する。ちなみに、この電話窓口にかかってくる電話は年間約 2 千件。また、電話トリアージの結果、二次救急と三次救急の要請まで行くケースは、全トリアージ件数の 10%程度に絞れる。要するに、全体の 9 割までは夜間搬送などをしなくて済むようになり、医療関係者、特に産科医師の負担を減らすことに貢献している。



その他に、現在進行中なのが、医療電子カード(IC カード)システムの構築だ。現在、個人の医療情報をまとめて管理できる方法は、日本にはまだない。そのことによって、緊急時に十分な情報が得られず、適切な医療行為ができないという問題も起きている。こうした事態を解決するために、小山内氏はスマートフォンと連動して使える医療 IC カードの開発にも、来春の実施を目的に取り組んでいる。

集まる個人の医療情報

ここまで読んでいただくとお分かりかと思うが、こうした業務を行うシャイニングには、日々の業務を通して数多くの医療的な個人データが集約される。小山内氏は、この個人データの有用性と同時にリスクに、早くから気づいていた。「こんな守秘義務の強いデータを、毎日、それも混乱しやすい環境で扱うこと」に対して、強い危機意識をもったのだ。

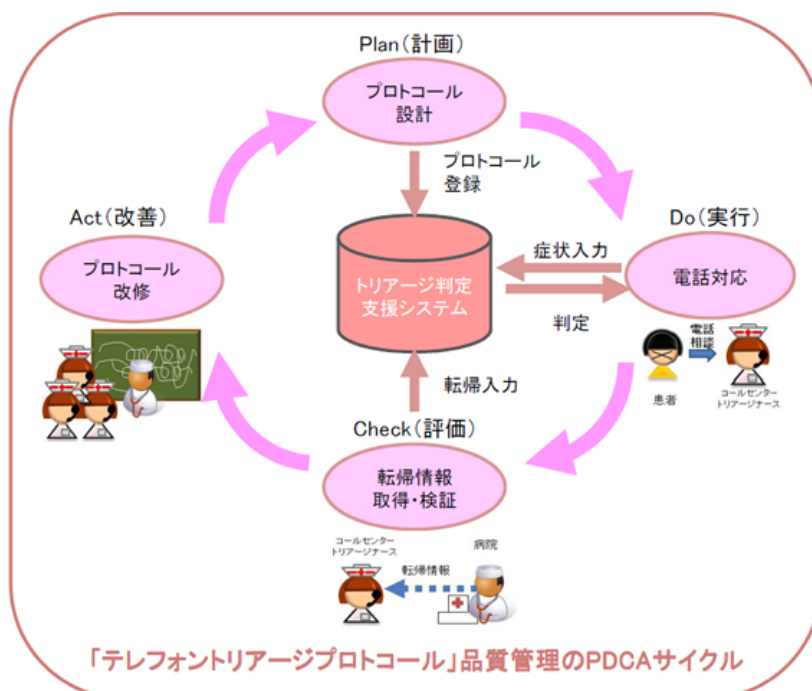
そこで情報セキュリティマネジメントシステム認証(ISO27001)の取得をすることにした。認証機関にビューローベリタスを選んだのは、「ビューローベリタスの社員さんと、ある勉強会で知り合っていたから」だそう。



しかし、実はこの「知り合い」という点に、小山内氏の大きな思惑があった。というのは、「ISO 認証の取得は初めてなので、わからないことを何でも忌憚なく聞けて、どうすればいいかを一緒に考えてくれるような存在が必要だった」からだ。小山内氏がそう思った理由は、「ISO 認証取得はゴールではなく、取ったところから始まる。だとすれば、取得のプロセスの中で、ISO についてきちんと理解できて、それを実際に有益に使いこなせる力をつけられるような取り方をしなくては意味がない」と考えたからだという。そこで、信頼があったビューローベリタスよりコンサルタントの紹介を受け、ひとつひとつマネジメントシステムの仕組みを作り上げていった。

スタッフの危機感に変化

では、取得後の変化は何かあったのだろうか？「スタッフの認識が、取得前とはまったく変わりました。自分たちは重要でリスクな情報を扱っているとわかって扱うようになりました」と言う。たとえば、「この書類をここに置くのはいかがなものか」とか、「この部分のセキュリティ管理をもっと強めたほうがいい」と言った意見が、スタッフから自主的にあがるようになってきているそうだ。「もし不完全な管理方法があったとしても、それを不完全だとわかっているのと、無意識でいるのとでは、危険度が全然違います。ISO の手法にのっとってリスクをひとつひとつ潰していくことはもちろん大事ですが、スタッフに意識付けができることが、実は ISO のいちばんの魅力であり効力ではないかと思います」と小山内氏は言う。



次に繋がるもの

今後目指しているいくつかの取り組み、たとえば母子手帳の電子化や電子カルテ、それらの医療連携などにも、情報セキュリティの問題はついて回る。



BUSINESS VISION

BUREAU
VERITAS

BUREAU VERITAS JAPAN CASE STUDY



また、小山内氏は、「小児科は特殊、全科わかっていないといけないために小児科の先生は人材不足で激務。」と、産科医療だけでなく小児救急でも、この電話トリアージを展開したいと考えている。

これらを進める上でも、リスク管理手法を国際基準でいち早く会得していることは、必ず事業貢献するだろう。シャイニングが、その事業内容において、民間企業でありながら社会的企業の様相を示していることを鑑みても、ISO27001の取得と運用は賢者の選択だったと言えるのではないだろうか。

(2012.12.17 取材)

ビューローベリタスが提供するサービス

 情報セキュリティマネジメントシステム認証(ISO27001)