

夢×ビジネスで、持続的な展開を！

株式会社ドクターメイト

文●八色祐次／写真●野瀬勝一

「持続可能な介護を実現するには、人の頑張りに頼るだけでなく、仕組みで解決する必要があります」

そう語るのは、ドクターメイトの青柳直樹代表取締役である。同社は、チャットを使って医師に質問をすることができ「オンライン医療相談」と、いつでも看護師にアドバイスを求められる「夜間オンコール代行」を組み合わせた介護施設スタッフ向けサービス『ドクターメイト』を提供するスタートアップ企業だ。

2017年の設立からわずか4年弱で、サービスを導入した介護施設は、全国40都道府県300施設にまで拡大。近年は、自治体や消防、救急病院との連携を図ることで、DXによる医療介護の包括的なインフラ整備にも着手している。

疑問を追求することで、事業ヒットをつかむ

皮膚科の医師として病院に勤務していた青柳氏には、日々、介護施設から搬送されてくる高齢者について、

どうしても理解できないことがあった。「なぜ、この程度の症状で救急搬送されてきたのか」「どうしてこれほど重症化するまで病院にこなかったのか」――介護施設にも医療スタッフ

が常駐していると考えていた青柳氏は、ずさんな対応に納得できず、不信感すら抱いていた。

しかし、あまりにも同じようなことが続いたため、自らの目で実態を確かめようと、休日を利用して介護施設関係者による勉強会などに参加することを決意。これによって、ビジネスのヒントをつかむことになる。

「介護施設に同居している高齢者は、手厚い医療サポートを必要としています。ですが、看護師がいらない施設や足りない施設が大多数でした。嘱託医は週に半日ほどしか施設に来ず、自分のクリニックを持っているため、介護施設からの問い合わせに、いつでも対応できるわけではない。介護スタッフだけで病状の判断が適切に行えるわけがなく、結果、ちぐはぐな搬送が増えてしまっていたのです」

近年、医療は高度細分化されており、一人の医師ですべての診療科をカバーするのは不可能に近い。

そのため、介護施設にいる大勢の高齢者を一人が診るという構図そのものにも無理がある。

「小学生のころから好きで志してきた医療が、介護の現場では安心材料に成りえていない。この現状を改善するために、自分にできることをしようと考えました」

人づてに協力してくれる医師を集め、無料で公開されているチャットツールを活用してオンライン医療相談の仕組みを構築。介護施設で、無料の実証実験を行った。

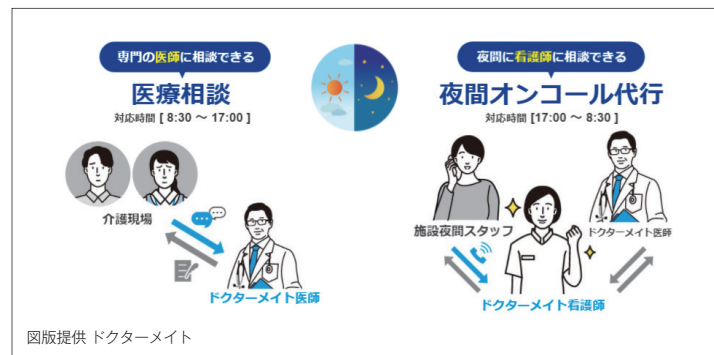
介護スタッフにサービスの良さを実感してもらい、施設長など決裁者を説得する後押しをしてもらうのが狙いだったという。

「介護施設は命を預かる場所だけに、よく分からないものを導入して何かあったらどうするのか」という抵抗感がとても強いのです。そこで、まずは無料で導入効果を感じてもらおうと

うと考えました」

実際、現場スタッフには好意的に受け入れられる。ある施設では、通院数の70%削減にも成功。コストメリットを実証できたことで、決裁者も説得しやすくなった。

また、医療相談の科目から、嘱託医の専門領域を外して共存できるよ



「オンライン医療相談」「夜間オンコール代行」を併用することで、24時間いつでも医師・看護師に相談可能な体制を構築できる。



オンライン医療相談は、ビデオ通話を使うことで、患部を確認することもできる。

も成功している。売上ベースで前年比400%という驚異の伸びからも、介護施設から広く受け入れられていることがうかがえる。

厚労省の「介護分野をめぐる状況について」によると、2018年の全国にある居住型介護施設事業者数は、およそ5万。在宅型介護サービスを含めると、約24万にも達し、まだまだ市場の開拓余地は大きい。そして同社は、在宅型介護に向けたサービス展開にも意欲的を示す。

さらに、同社が最終的に目指しているのは、医療介護分野における包括的なインフラを構築することであり、現状はその途上に過ぎない。「救急搬送が必要になったとき、介

護スタッフだけでは、病院や救急隊に必要な患者の情報を説明するのに、時間がかかってしまいます。そこで両者の間に当社が入り、精度の高い情報の橋渡しを行うことで、時間的ロスを最小限に抑えるというのが、福井県や北九州市などと進めているプロジェクトです。医療介護における、インフラ整備の第2ステージといったところですね」

青柳氏が、仕組み作りに注力するのは理由がある。介護の負担を軽減することで業界に対するネガティブなイメージを払拭し、深刻な介護従事者不足を改善したいというのが1つ。そして、2025年には、21兆円にまでふくれあがる介護費を少し

でも削減して、未来を支える世代への投資を増やしていきたいからだ。ただし、夢を追いかけただけでなく、ビジネスパーソンとしてのシビアな感覚も大切にしている。

「社会課題解決など、世の中にとって良い商品やサービスを作れば、周りも応援してくれて収益は後からついてくるなど考える人もいます。しかし、現実とはそれほど甘くありません。そのため、起業当初から収益の出るビジネスモデルを構築することを狙いました」

身の回りの「負」からビジネスの種を見出し、社会に貢献しながら、持続的な事業のあり様を追求する姿勢には、学ぶべきところが多い。

仕組み作りに邁進、未来につながるように

同社サービスで対応した医療相談や夜間オンコール件数は、すでに5000件を超えているが、現在まで大きなトラブルはない。不必要な救急搬送の、大部分を減らすことに

代表取締役

青柳直樹氏

