

病院のATM

国立病院機構九州医療センター 副院長
総括安全衛生管理者
岡田 靖

ATMは銀行の現金自動預け払い機（Automatic Teller Machine）のATMが一般的である。1994年開設の九州医療センターでは最盛期に3銀行のATMが配置されていたが、2022年秋に2台目が撤去され、現在は1台となっている。

銀行窓口の変遷をみると1960年代末までは銀行や郵便局では預金者がその預金の預け入れや引出しを行うには、通帳と印鑑を持って窓口(teller)で直接手続きを行うのが一般的で、銀行職員はその日の現金出納を閉店後に確認する厳しい職務を遂行していた。一方、1960年代に英国で利用者自身が磁気カード(キャッシュカード)を使って操作し、各自の「暗証番号」と金額を入力し、現金の自動引き出しができる無人の端末装置、キャッシュ・ディスペンサー(CD)が開発された。日本でも1969年にCDが設置され、さらに銀行の本・支店間をコンピューター回線でつなぐオンライン・リアルタイム・システムが開発され、その後次々と他の金融機関も導入した。1971年には日本の銀行が世界初の自動振り込みのオンライン化を実現し、職場で現金給与が支給される必要はなくなった。この自動振込みと入金、出金が可能なATMシステムは急速に普及し、再び銀行業務は忙しくなった。郵政省も全国の郵便局をオンライン化し、世界最大のATMネット網となった。さらに銀行外でのATMの設置が進み、駅やデパート、大病院など人々が集まる場所に設置された。預金、送金業務も自動化され、窓口での金銭授受は大幅に簡素化された。銀行はオンライン化で預金残高は約10倍に、事務量は4倍に、そして人員数は4分の3になり、一人当たりの事務処理量は約5.6倍に達したという。

しかし銀行のATMは、90年代以降、設置、運用コストの高騰から次第に減少した。一方、コンビニシステムのATMが台頭し、24時間年中無休の稼働サービスや料金支払いの代行業務などを推進し、急速にその取り扱い額を増加させている。日本のATMシ

ステムは世界に先駆けてオンライン化、ネットワーク化し、預金者の便宜と業務の効率化を大幅に実現したイノベーションである。そして今日ではインターネットを利用した決済や預金など新たなネット金融がスマートフォンを通じて世界規模で簡単に利用されるようになり、さらなる変化をみせている。このようにATMは銀行の「人の窓口」から自動化、ネットワーク化して銀行外で様々な施設に配置されるようになったが、ITの急速な進歩で縮小し、人の関わりも少なくなりつつある。

職員のATMは不滅

病院に設置された銀行ATMは次第に減少している。しかし九州医療センター職員の「A:明るく」「T:愉しく」「M:前向きに」仕事に取り組む姿勢のATMは不滅である。医療や介護の仕事は、たとえ多くが自動化されても患者相談窓口をはじめとして、患者さんやご家族との直接の対面、会話と関わりが欠かせない。AI(人工知能)で問診、画像診断、手術支援などが自動化されつつあるが、自動音声による丁寧な言葉かけだけでは患者さんの信頼と安心感は得られない。温かい医療を提供するために職員一人一人が明るく愉しく前向きな姿勢で患者さんご家族に接し、そして他の職員と協働することが大切である。

2023年春は、コロナ感染症が落ち着き、九州医療センターでは4年ぶりに病院の新入職員の歓迎会が盛大に開催され、359名もの病院職員が参加した。新人研修医34名、新人看護師92名も大宴会を満喫していた。やはり宴会は明るく楽しい。多職種の職員が一同に集まり、他愛もない話で盛り上がり、笑い転げて仲良くなる。それがお互いの顔をつなぎ、仕事に安心感を生む。安心感で風通しが良くなり連絡や交流が活発になる。ちょっとした再確認も遠慮なくできる。近頃、心理的安全性という言葉が浸透してきているが、心理的安全性が高い職場では仕事の生産性が高く、ヒューマンエラーが少ないといわれている。コロナが明け、明るい毎日になり、新人職員が生き生きと働くためには、他愛もない自由な会話ができる環境と、職員皆のATMの姿勢が必要である。大歓迎会の最後は「万歳三唱」ではなく、新人職員とともに「明るく愉しく前向きに行きましょう！ATMでGo！」の大合唱で締めくくった。