

ディスカッションテーマ5

システムの使い勝手の評価

システム会社の選定～システムの使い勝手の評価～

システムの使い勝手(ユーザビリティ)は、どのように、どの程度評価すべきか

システム会社を選定する上で、提案されたシステムに対して、「使い勝手の良いシステムであってほしい」とは誰も考えるところでしょう。しかしながら、「使い勝手の良さ」は主観的な評価と客観的な評価の境界が曖昧であり、一般的にはシステム会社選定時に画一的な評価を行うことが困難です。例えば、システム会社にデモンストレーションを行ってもらい、これを採点したとします。仮にあなたが選定委員として、「画面表示項目が多くて、情報の収集が容易である」と高評価にしても、別の委員は「画面表示項目が多くて、ごちゃごちゃしていて見辛い」と低評価になるかもしれません。

また、これまで使っていた(若しくは、使ったことがある)システム(若しくは、システム会社)に対しては、「操作に慣れている」という観点から、「使い勝手が良い」と評価されることが多いものです。逆に、それらと操作性が異なるシステムに対しては、「使い勝手が悪い」と評価されがちであり、真に使い勝手が良いシステムを正当に評価できていない可能性があります。

更に、電子カルテシステムのように、多職種が利用するシステムに於いては、その利用者によって利用する画面や機能が全く異なることもあり得ます。当然、当該機能を使わない職員により評価を行っても、その評価の妥当性には疑問が生じます。また、同じシステムに対する評価が、職種により全く異なった場合、システム(システム会社)全体としての評価をどのようにすべきか、考慮する必要があります。

「システムの使い勝手」を、公平かつ納得性の高い方法で評価するに当たり、どのようなポイントを考慮すべきでしょうか。

検討の視点

- ◆システムの使い勝手は、システム会社選定時の評価項目とすべきか？参考情報に留めるべきか？
- ◆客観性をどこまで重んじる必要があるか？主観的評価でも構わないポイントはあるのか？
- ◆どのように「経験済みのシステム＝使い易い」という偏りを抑制するか？又は、抑制する必要は無いのか？
- ◆システムの使い勝手は、どのような体制で、どのような形で評価するのが良いか？
 - ・例えば、医師の意見は優先すべきなのか？職種による傾斜評価は不要なのか？
 - ・実際の画面に見ないで評価することは可能か？見たり、触ったりしないと評価はできないのか？
- ◆具体的にどのような機能、画面を評価すべきか？又は、これらを決める必要は無いのか？
- ◆どのような評価基準を以って評価を行うか？

システム会社の選定～システムの使い勝手の評価～

課題 システム会社の選定に際して、「システムの使い勝手」の評価方法を考えてください

あなたは今、新電子カルテシステムの調達に向けて、システム会社の選定準備を行っています。システム会社選定の評価に当たり、「システムの使い勝手」も評価項目とすることになりました。評価方法について、次の2パターンのいずれかを選択し、その詳細を考えてください。

パターン1 職員アンケートによる評価		パターン2 選定委員による評価
1,000点満点中何点を割り振るか	配点	1,000点満点中何点を割り振るか
(例) ・デモンストレーション （プレゼン形式 or 展示会形式） ・操作説明会 ...他	評価方法	(例) ・デモンストレーション （プレゼン形式 or 展示会形式） ・操作説明会 ・書類審査（提案書等） ...他
最低限、確認すべき機能(3つ)	評価基準	最低限、確認すべき機能(3つ)
(例) ・フリー参加 ・参加者指定(主な職種と人数も)	評価者	選定委員数を20名として、その職種と職種毎の人数の内訳

課題回答フォーマット

評価の流れ	パターン1 or パターン2 ■ 理由:
配点	() 点(1,000点満点中) ■ 理由:
評価方法	() ■ 理由:
評価基準	() () ()
評価者	

※ 時間的に余裕がない、物理的に場所の確保が困難、業務多忙等の様々な制約は、ここでは考えないものとします