

現状

- 医療機関における患者説明業務は、医師・看護師を中心に、入院・外来や検査・処置、手術等の様々な場面で実施されています。これらは、患者さんが診療内容を理解し、納得して治療に臨むために必要不可欠な「インフォームドコンセント」の確保に必要不可欠なプロセスであり、診療行為の一環として極めて重要です。
- このため、医師や看護師等の医療従事者には患者さんの理解度や不安にも配慮しながら丁寧な説明を行うことが求められますが、近年の医療の高度化に伴い説明量は増え、内容の複雑化・多様化も生じており、説明業務のボリュームは年々大きくなっています。また、同じ内容を複数回説明する必要がある場面も多く、限られた人員と時間の中で、すべての患者さんに対して十分な説明を行うことに現場では多くの業務量が生じている状況です。
- その一方で、少子高齢化に伴う現役世代の減少により、将来的な医療人材の担い手不足が予測されています。このため、現在実施している業務を、限られた人材でも質を落とさず継続できる、より効率的な体制の確立が必要となっており、都立病院では患者説明業務をDXする先端技術・サービスの活用を検討しています。
- それら先端技術・サービスを職員向け研修等にも活用することで、例えば、各職員は自分の業務に合わせた柔軟な研修受講が可能となり、患者さんのケアにより集中できるようになる等、医療の質の担保・向上にもつなげたいと考えています。

課題

- 医療内容を正確かつ分かりやすく伝えるために、動画をはじめとした新しい伝達手段を活用することを検討しておりますが、都立病院には動画やAIアバター、チャットボット等を効率的かつ効果的に運用するノウハウを十分に有しておりません。
- また、医療の進歩や治療方針・手順の変更、制度改正に合わせた随時の見直しが必要なので、説明内容について、速やかに更新できる体制の確立が必要です。
- 加えて、職員研修などの効率化も並行して進める必要があります。

期待するサービスの例

- 専門的な知識・スキルを持たない職員でも使いやすいツール・ユーザーインターフェース
- 患者向け説明業務と院内研修業務の両面で活用可能な、AI等による動画生成・編集サービス
- 入院案内など繰り返し発生する患者向け対面説明の代替手段となる動画・AIアバター・ロボティクス等のコミュニケーションサービス
- 患者向け説明業務と院内研修業務においてオンラインでの質問対応や再説明に対応できるAIチャットボット／AI音声ボット等のサービス
- 患者向け説明業務と院内研修業務等で活用できる、コンテンツ管理・運用に資する機能・ソリューション

持続可能な業務実施体制の構築