

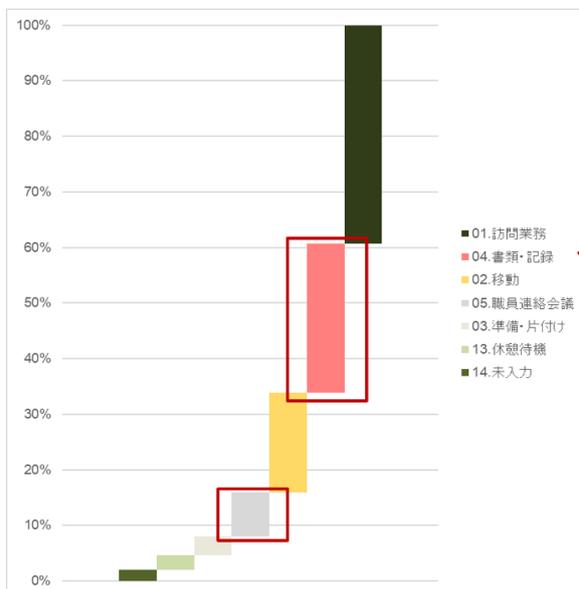
医療機関における AI 技術活用促進事業 事業成果報告書（令和 6 年度分）

開設者	医療法人社団プラタナス
医療機関名	松原アーバンクリニック
病床数	3
職員数	45
病床機能	急性期
標榜診療科	内科、消化器内科
事業経費	1,650千円
事業実施期間	令和7年1月6日～令和7年3月31日
取組前の状況	<p>①医療従事者の業務負担 在宅医療を担う医師の数は不足しており、一人あたりの負担が過大になっている。特に、24時間体制での対応が求められ、診療時間外の電話対応や緊急往診により、医師のワークライフバランスが取りづらくなっている。また、医療体制の維持が医療従事者不足により困難になっている。</p> <p>②患者サービスの質の課題 電話での口頭のやりとりのみでは、指示内容や症状の説明に齟齬が生じやすく、後々のトラブルの原因となる可能性がある。これは患者の安全性を脅かすだけでなく、医療従事者と患者・家族間の信頼関係を損なう恐れもあり、適切な記録システムの開発が必要と考えていた。</p>

・ 主な取り組み内容

- ①メディヴァ社によりヒアリング・同行調査

医師業務の業務分析結果よりAI導入で改善できると思われる業務



現場の業務の3割程度を占める、書類記録作成業務や、連絡会議等の簡略化の実現が可能

AIを活用した後の業務フローイメージについて

【現状のフロー】

1. 電話受信
2. 相談内容の確認や指示
3. 電話終了
4. 電子カルテを開き、手動で診療録作成
5. 院内スタッフ向けにメールで情報共有



【導入後のフロー】

1. 電話受信（システム経由で通話開始）
2. 状況聴取・指示
3. 電話終了（システムが自動で診療録下書き）
4. 3の内容を確認し診療録作成
5. 院内スタッフ向けにメールで情報共有（自動化予定）

ポイント

- 電話終了後の記録作成の手間削減
- 通話内容の確認を別日にも実施可能
- データ化する事で自動化処理などの実現も可能に

取組内容

（導入した機器やシステムの製品概要）

②①をベースにした現実的なAI搭載オンコール支援システムの実装・開発（Bonbon社提供のCorteアプリベースの音声システム開発）

・主な機能

通話の自動文字起こし:

オンコール時の通話内容を自動でテキスト化。

医療用語にも対応した高精度な音声認識技術を活用。

AIによる診療録（SOAP等）の自動生成:

文字起こしされた内容をAIが解析し、診療録等のサマリーの下書きを自動で作成。

記録作成の手間を大幅に削減。自動生成された文章を院内スタッフ向けに自動で情報共有。

安全なデータ管理:

情報はセキュリティ対策の施されたクラウド環境で安全に管理。

平日夜間休日オンコール対応の現行オペレーションフローに関するヒアリング・同行調査

- ・アプリケーションを利用した業務フローの作成
- ・検証の実施

システム提供体制について



Iver：レイヤード社開発の電話対応システム。（電話対応システムは既に多数医療機関で活用）

BonBon：システム開発支援企業。IverにAI機能を追加支援。

要件定義：業務フローの構築、システム提供体制の構築
 想定する利用頻度および効果

取組の実績
 (具体的な活用
 場面、利用頻
 度、利用件数)

- ・平日日中：15分/件程度短縮。オンコール件数30件程度。
- ・夜間帯：30分/件程度短縮。オンコール件数8件程度。
- ・休日日中：30分/件程度短縮。オンコール件数10件程度。

合計：約「15分×30件×営業22日」+約「30分×8件×30日」+約「30分×10件×休日8日」=およそ325時間程度の短縮

ツール開発および導入の結果、業務改善見込みを立てた。
 サマリーを自動的に出力することで、カルテなどの記録作成業務がサマリーの確認と軽微な修正のみで済むようになった。

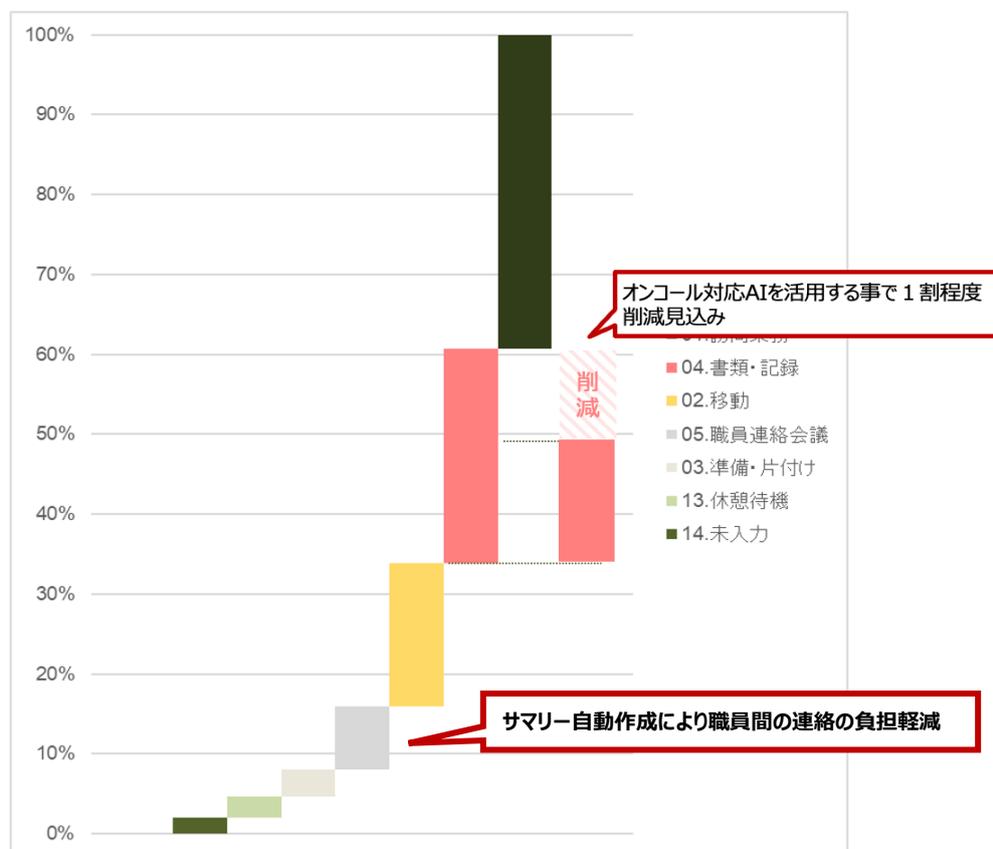
サマリー出力フォーマット
#記録フォーマット
記録日時: YYYY/MM/DD HH:MM
情報種別: [電話記録 / 看護記録]
発信者情報: [発信者の名前と関係性 (例: 本人、家族、訪問看護師)]
#主な相談内容
背景: [相談のきっかけや前提状況]
問題点: [具体的な問題点や課題]
希望内容: [発信者が求める対応や結果]
#対応内容:
即時対応: [その場で行った対応やアドバイス]
予定対応: [今後の計画や補足対応]
#備考: [記録者の補足や特記事項]

記録日時: 2025/00/00 17:22
情報種別: 電話記録
患者情報: AAAA
発信者情報: BBBB (CCCC訪問看護ステーション 看護師)
対応者情報: DDDD (看護師)
要約内容:
・ AAAA氏の左上肢スキントピアの創部が改善傾向のため、処置終了の可否について相談があった。
・ 1/2に娘宅へ外出予定だが、移動方法 (おんぶ) や長時間の座位によるリスクがあり、外出の可否について医師への確認依頼があった。
主な相談内容:
- 左上肢スキントピア (アズノール、デルマエイドで保護中) の創部が改善している。
画像を送るので処置終了の可否を確認してほしい。
- XX/XXの13:30~19:00頃、娘宅へ外出予定。娘宅は2階リビングで、移動はスロープがなくおんぶになる。
長時間座位による血圧低下リスク、おんぶによるスキントピア再発リスクがある。外出の可否を医師に確認してほしい。
対応内容:
- スキントピアの件は、送られてくる画像と合わせて確認する。
- 外出の件は、医師に確認する。

取組の効果
(導入前後の比較データや患者目線の効果などもあれば併せて記載)

その後、電話1回線の実装をし日中の時間帯において以下の効果を実現。

- ・電話対応後の診療録作成時間を1件あたり15分～20分削減した。
- ・AI支援により、オンコールにかかる業務において、記録作成業務の負荷の軽減だけでなく、電話対応に集中およびその後の対応指示や連携事業所への連絡に集中することができた。例えば、院内スタッフが入院患者の家族からの入電内容を訪問看護師やケアマネに共有する際、自動出力されたサマリーをコピーペーストしてチャットで送信すれば済むようになった。
- ・「言った言わない」問題を解消し、医療指示の正確性を向上した。
- ・即座にサマリーが共有されることにより、その後の連携事業所への連絡に取り掛かれることでサービス品質の向上も図られた。
- ・現在、職員間の連絡方法としてMCSツールというチャットツールを取り入れている。職員が電話で連絡を受けた内容をMCSに情報を入力する際、自動出力されたサマリーがあることでコピペで済むようになり、体感で1割程度は職員連絡に係る業務時間が削減できている。



<p>導入に伴う課題と対策</p>	<p>当初、Bonbon社のcorteアプリと音声システムとの連結することを予定していたが音声システムを新規開発するよりも既存のアプリケーションとの連結を計る事で技術ノウハウを活かし緊急性を伴うオンコールに対応できる高い音声品質を提供できると判断。またこの判断に伴い、システム間連携の構築を実施したため、当初予定していたスケジュールよりも遅れることとなった。</p>
<p>今後の展望・課題</p>	<p>令和7年7月時点で実装は日中のオンコールにおいて仮実装し、取組内容記載の業務フローの実装を実施した。</p> <p>夜間および休日におけるオンコールにおいても実装実現し、365日稼働するオンコール対応の負荷軽減を目指す。</p> <p>また、連携先事業所への連絡において、現在MCSというツール (https://about.medical-care.net/html/) の活用を進めている。MCSツールとは、医療機関とケアマネや訪問看護師がチャットでコミュニケーションをとれるツールである。単なる報告であれば、電話よりもチャットの方が使い勝手がいいので、チャットで済むものはMCSツールを活用したいと思っている。</p>