

医療ナレッジ×AI[®]で

医師の業務負担を軽減し、効率的な業務遂行を支援します



医師の働き方改革の達人

2024年4月に「医師の働き方改革」が施行されました。医師たちは臨床の現場にて医療へ携わる傍ら、アカデミックなアウトプットのための時間をいかに捻出するかといった課題に直面しています。それを支援するソリューションとして開発されたのが、ナレッジマネジメントと生成AIを掛け合わせることで医師の業務負担を軽減し、働き方改革をサポートする「医師の働き方改革の達人」です。

医療事務的な文書作成時間の削減

各種申請書類のフォーマット、フォーマットごとの注意事項、クレーム対応の方針や事例など、医療事務関連の情報をナレッジとして一元管理。

これらを対象に生成AIを活用することで、医師が書類作成に費やす時間を大幅に削減し、本来の医療業務に集中できるよう支援します。

「クレーム対応の基本」に鑑み、以下の状況においていかに苦情を告げる患者に声掛けすれば良いか、想定問答に具体的な対話例を示してください。……患者からの数分「さんざん待たされたあげくに先生に診てもらえたのは、ほんの數分でした。対応があんまりではないか。」

AI 2024/04/23 19:07

以下は、「クレーム対応の基本」に基づいた想定される具体的な対話例です。

患者：「さんざん待たされたあげくに先生に診てもらえたのは、ほんの數分でした。対応があんまりではないか。」

受付スタッフ：「お待たせしてしまい、大変申し訳ございません。患者さまのお時間を大切に、十分な対応を心がけておりますが、本日は予期せぬ緊急患者の対応などに時間が取られ、ご不便をおかけいたしました。患者様を感じられたご不満に対して、私どもとしては非常に心ざしく思っております。」

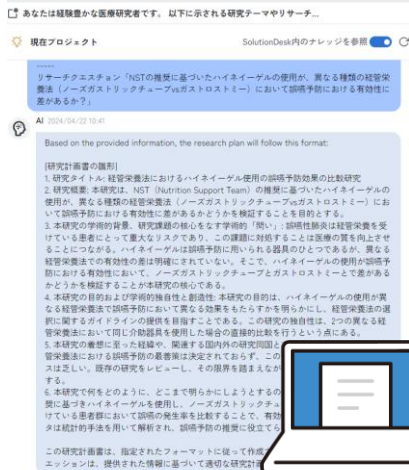
患者：「では、何か改善されるのか？」

受付スタッフ：「はい、今後このような状況が起こらぬよう、内部での時間管理や診療スケジュールの見直しについて検討しております。また、診療が短時間で終わってしまったことについては、担当医師の業務負担を減らすための対応として十分な時間を確保するようにお願いいたします。ご不便な思いを少しでも和らげることができればと、大変うれしく思っております。次回診察時の優先対応をご提案いたします。何か他にご希望やご要望がありましたら、お聞かせください。」

この対話例では、まずは患者の不満を真摯に受け止め、次に、再発防止策を伝え、患者の不満が解消されることを目指し、最終的に、具体的な優遇策を提案し、患者のさらなる満足を受け止める用意があることを示します。



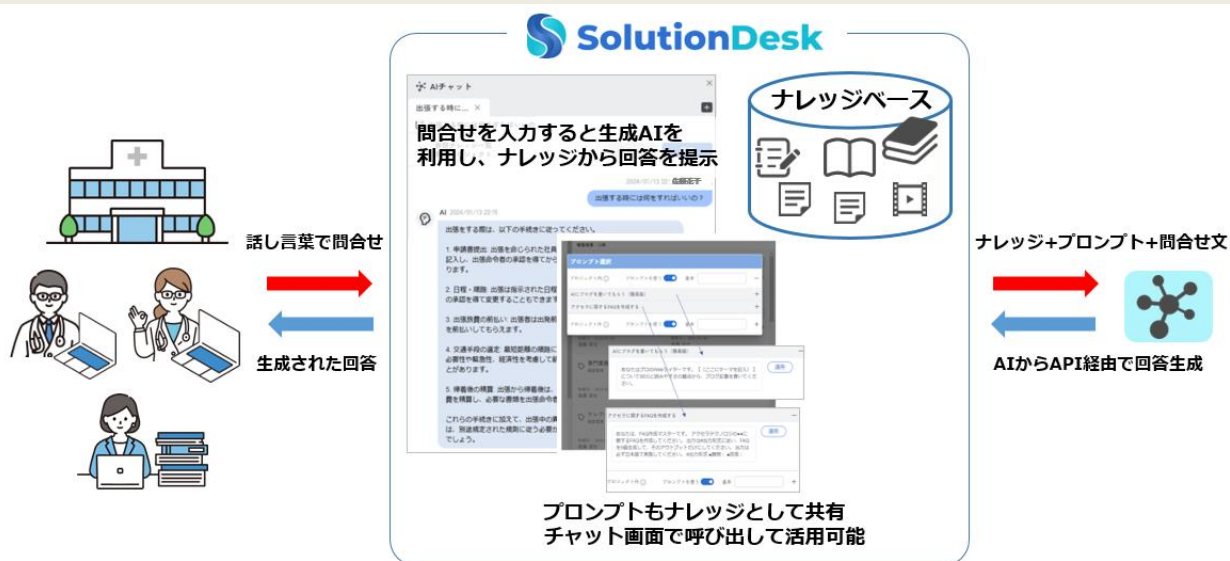
臨床研究や論文執筆のサポート



各種論文、自身の臨床体験の中での気づきや検討事項、クリニカルクエスチョン、リサーチクエスチョンなどのナレッジを格納し、それらをAIから活用して研究活動を効率的に進められる環境を整えます。キャリア形成に重要な臨床研究や論文執筆を強力にサポートします。

「医師の働き方改革の達人」は、ナレッジ×AI を実現するITツール「SolutionDesk」と、フォーマットの定義やプロンプト整備、各種ナレッジの投入など、効果的なサービスインを行うためのコンサルティングをあわせて提供するソリューションです。

■ 適用イメージ



■ 「医師の働き方改革の達人」の特長

ナレッジからチャットインターフェースで知見を引き出す

AIへの指示(プロンプト)により、ナレッジから業務に必要な情報を引き出すことが可能です。

プロンプトの設計と活用

ナレッジからどのように情報を引き出すかという観点で、プロンプトを設計します。業務プロンプトを各業務ごとに用意し、活用します。

ひな形文書の活用

AIに対して回答書式のひな形を定義します。例えば、報告書作成、レポート作成、クレーム返信メールなど、用途毎のひな形を適用し、AIからの回答をそのまま業務で利用できる形に生成します。

プロンプトのナレッジ化

ナレッジから知見を引き出すためのプロンプトそのものが、新たなナレッジとなります。プロンプトの保存と再利用を可能にすることで、ITに不慣れな方でもAIを使いこなすことができ、更なるナレッジ活用を推進します。

業務ナレッジの洗い出しと設計

お客様の業務フローをヒアリングし、業務活用が可能な各種情報＝ナレッジを洗い出します。それぞれのナレッジを管理するフォーマット、付与すべきタグを設計します。

ナレッジをAPI経由のChatGPTで活用

対象とするナレッジをタグを用いたドリルダウンナビ®により絞り込み、API経由でChatGPTに参照させます。参照元を絞り込むことで、似て非なるナレッジを字面から関連づけてしまう「嘘つき」を抑止します。またAPI経由でのChatGPT利用により、問合せ内容をAIの学習対象にされることなく、セキュアな環境でChatGPTを活用いただけます。

東邦大学 医学部
杉山篤教授監修(注)

(注) 医学部薬理学 教授
医学博士 医師
循環器専門医
総合内科専門医

本ソリューションは東邦大学 医学部医学科薬理学講座との共同研究で開発しました。

掲載されている会社名、製品名、サービス名、ロゴマークなどは、該当する企業もしくは組織の商標または登録商標です。

アクセラテクノロジー株式会社 ソリューショングループ

E-mail : marketing@accelatech.com

<https://info.solutiondesk.jp/>