

来院前 AI 問診を行うことでの業務効率化を目指す

朝倉医師会病院 看護部外来

○星野尚美 國武信子 野尻千恵 後藤寿恵 三原育美 原口佳世子

【はじめに】厚生労働省の「令和7年版厚生労働白書」で65歳以上は2043年を超えるまで増加が続くと考えられており、外来患者の高齢化、患者数の増加が予測され、外来看護の質の向上がさらに求められている。当院の内科・小児科外来は専門外来を含め13の診療科を有しており1日平均10人の紹介新患患者が来院する。その対応を1日3~5人の看護師で行っており、診察までの待ち時間クレームがあった。その対策に医療デジタルトランスフォーメーションとして2024年10月より「医療現場の工程削減」を目標にAI問診票の運用を開始した。患者が入力した問診を貼り付けるだけで入力完結し、看護師のカルテ入力時間が短くなり診察までの待ち時間は短縮した。一方でAI問診を来院前入力している患者は殆どおらず、来院後に当院のタブレットを用いて入力している。タブレットは4つで、タブレットの使用を待つこともあった。また、タブレットの使用方法を説明するためにスタッフが必要となった。これらのことから来院前問診入力をする患者が増えることで診察までの待ち時間短縮につながり、家族の協力を得ることで入力説明時間短縮に加え、必要な情報を正確に事前に得ることが出来ると考え、現状把握と来院前問診の普及のための工夫について研究を行ったので報告する。

【目的】来院前問診を行うことで診察案内までの待ち時間短縮と問診業務に携わる人員の削減ができると考え、AI問診票の外来看護における更なる活用の可能性について考える。

【方法】2025年8月1日から9月5日まで（お盆期間を除く）の紹介新患患者に対して①来院前来院後の問診入力数②問診入力にかかった時間③受付から診察室へファイルを届けた時間について調査。

【結果】①新患紹介総数290人、そのうち来院前AI問診入力者11人、来院後AI問診入力者215人。紙記入その他64人。②来院前問診入力にかかった時間平均8分、来院後問診入力時間は平均20分。③受付から診察案内までの時間は来院前問診者で平均5分、来院後問診入力者28分。これらの結果からAI問診を来院前に入力することで診察案内までの待ち時間が短いことが確認できた。

【考察】近年高齢化により、医療需要の増大があり、医療機関は機能分化と地域との連携が必須となっている。当院は二次医療機関としての役割を担っており、地域のクリニックや三次医療機関からの紹介をスムーズに受け、地域全体の医療の質向上に努めなければならない。患者満足度向上のためには、外来を取り巻く環境を把握し、看護業務整理が必須となる。患者の声に多くある待ち時間削減を目的の一つとして導入したAI問診は一定の効果が見られた。今回の研究結果より、来院前問診が充実することで待ち時間減少だけでなく、正確な情報取得となると考える。また、説明に要する人員削減効果もあると考える。

【結論】問診の事前入力についての情報発進のツールを見直し、QRコードの配布や説明書の作成を行い、地域連携室と協力し事前問診入力が定着できるよう活動していきたい。今回は待ち時間削減や人員不足にフォーカスし、来院前問診についての研究を行ったが、AI問診のメリットは他にも多くあり、その活用について更に追及していきたい。一方で業務の効率化だけでなく、常に患者に寄り添ったケアを第一に考えながら臨機応変に対応していきたいと考える。