

AI 電話導入をきっかけに、診療予約体制を看護部から事務部へのタスクシェアを実現

特定医療法人社団勝木会 やわたメディカルセンター

1)事務部 2) 看護部

山田美鈴¹⁾、北出真寿美¹⁾、落合千鶴²⁾、堀名真弓²⁾

【要約】

これまで診療の予約体制の変更等の対応は外来看護師が担っていたが、看護師の業務負担軽減を狙って、AI 電話を導入した。患者への利便性の向上や業務改善に寄与できるものとして運用を始めた。しかし、看護師の作業中断は軽減したものの、診療予約変更への対応が夕方に移行しただけであり、業務負担の軽減には至らず、時間外対応による不満の声も見られた。現状の体制の一部を ICT 化へ図っても、根本的な解決に至らなかった。

そこで、AI 電話の機能を効果的に活用するために、診療予約の変更等の対応を外来看護師から電話交換手への体制変更を検討した。各診療科では特色のある運用ルールが適応されており、診療予約の管理は複雑的であった。そこで、多職種で検討し、電話交換手でも対応が可能なルールへの変更を協議し、医師にも理解と協力を得ることができた。この体制変更により、業務負担軽減や患者サービスへの向上などの効果を得ることができたので報告する。