

## …トピックス…

セントワークス（東京都中央区）は、訪問看護アセスメント・業務支援システムにチャットボット機能を搭載した。システムユーザーの疑問に即座に回答できるようにすることで、訪問事業者の業務効率化を後押しする。

チャットボットは、入力された文章などに対して自動で回答する機能のこと。近年、その機能が向上しておりさまざまな業界において利用されているが、介護・看護事業

# 訪看向けシステムにチャットボット ユーザーの質問、95%解決



者向けシステムではまだまだ普及していない。同社が提供する訪看向けシステム「看護のアイちゃん」はサービスを開始して約10年。現在約300事業所で利用されている。

チャットボットを稼働させたあたり、これは大きなストレスだ。ユーザーからあった質問をすべて搭載し回答精度を高めた。1月末からチャットボットのサービス提供を開始し、1カ月の利用状況を集計したところ1035件の質問があった。そのうち、95%がチャットボットにより回答が完結している。従来、システムに関する疑問は、同僚に聞いたりシステム会社に電話やメールで問い合わせたり、マニュアルを見返すなどの必要があった。しかし、多忙な業務中にと

うした手間が発生するのは大きなストレスだ。チャットボット機能があることで、即座に疑問を解決できる。特に夜間勤務中の活用も少なくないという。

「看護のアイちゃん」はアセスメント、記録などに対応。特にアセスメント機能については、通常共有されにくい患者の現在までに至る過程や、看護における判断基準をフローチャートで視覚的に理解できる点が評価されている。訪看を始めたばかりの新人の教育としても有効だ。