伝えるAIが支える これからの医療

繰り返し伝える説明はAIが補い、
人にしかできない医療と対話に、より多くの時間を。

職員の負担軽減
患者さんの理解促進
医療の質と効率の向上

スマートアバター®は医療従事者の負担を軽減し、患者さんの理解と安心につなげる「伝える業務」を支援するAIツールです。

スマートアバター®は、文章やPowerPointなどから、音声・字幕・表情・動作を伴う説明動画を、専門知識がなくても簡単に作成・更新できるAIツールです。

↑ ↑ ↑
番組生成PC版詳細

医療現場のさまざまな「伝える業務」で活用できます

1 職員の教育・研修

- 新人職員研修・医療安全・感染対策
- 業務マニュアル・医療機器の操作手順 など

期待される効果
研修担当者の負担軽減
教育内容の標準化
繰り返し学べる環境づくり

2 患者さん・ご家族への説明

- 初診・入退院の案内
- 検査前の準備・注意事項
- 入院生活・退院後のケア・よくある質問 など

期待される効果
説明業務の省力化
患者さんの理解促進
個別相談に向き合う時間の確保

3 医療安全・感染対策

- 医療事故防止・ヒヤリ・ハット事例共有
- 感染予防・手指衛生・院内ルール周知 など

期待される効果
安全意識の向上
情報伝達の徹底
職員間の認識共有

4 災害・緊急時の情報伝達

- 災害時の避難誘導・案内
- 多言語での情報提供
- 高齢者・障がいのある方への字幕・音声・映像
- 防災訓練教材の制作 など

期待される効果
情報伝達の迅速化
情報格差の軽減
災害対応力の向上

5 看護教育・医療人材育成

- 看護技術・医療安全の教材
- 実習前のオリエンテーション
- 学生自身による説明動画の制作 など

期待される効果
教材制作の負担軽減
学生の主体的な学び
説明力・表現力の育成

6 誰もが理解しやすい医療情報

- 外国人患者さんへの多言語案内
- 高齢者への分かりやすい説明
- 聴覚に困難のある方への字幕
- 必要な情報を何度でも確認 など

期待される効果
年齢・言語・障がいの有無にかかわらず、情報を受け取りやすい医療環境の実現

AIが補うのは「伝える業務」。人にしかできない医療と対話を、もっと大切に。

スマートアバター®は、医療従事者に代わって医療を行うものではありません。繰り返し説明が必要な業務はAIが補い、患者さん一人ひとりへの判断や寄り添い、対話は人が担う。その役割分担で、よりよい医療の実現を目指します。

医療データと連携により、自動で伝える・考えるAIと連携で、双方向対話で伝えるなど、現場のコミュニケーションを支える多様なご用意がございます。
お気軽にご相談ください。

BONDホームページ

●研究・開発元：有限会社BOND
福岡県北九州市小倉北区西港町122－10　電話：093（561）5521　power@f-bond.co.jp　URL: https://f-bond.co.jp

2026年9月28日
医療ガバナンス学会メールマガジンVol.26173より

医療の説明や対話は、どこまで人が担うべきか
―平常時と災害時から考える、人とAIの役割分担―

有限会社BOND　代表取締役　古川ひろ美

同じ説明を、今日何回繰り返しただろう。同じ質問に答え続ける一方で、本当に対話を必要としている患者さんに、十分な時間を使えただろうか。医療現場で、そのように感じる日はないでしょうか。
医療従事者の皆様は、限られた時間と人員の中で、患者さんの命と生活に向き合っておられます。診療や看護に加え、安全管理、感染対策、職員教育、患者さんやご家族への説明まで、その責任の重さは、医療の外側にいる私の想像をはるかに超えます。まず、その絶え間ないご尽力に心から敬意を表します。
私の出発点は、グラフィックデザインでした。紙面で情報を整理し、そこに人が言葉を添えて相手の理解を支える。媒体が紙から映像へ、さらにAIへと変わっても、考え続けてきたのは、どうすれば情報が相手に届き、理解や行動につながるかということです。
こうした経験から生まれたのが、「伝えるAIスマートアバター®」です。同じ内容を何度も説明する部分をAIが担えば、人は一人ひとりに必要な対話へ時間を使えます。

【なぜ、説明しても伝わらないのか】
患者の立場から医療を見ると、「説明を受けたこと」と「安心して理解できたこと」の間には、距離があると感じます。病気や検査、手術を前に、不安や痛みを抱えながら、聞き慣れない言葉を一度で理解することは容易ではありません。遠慮して質問できない方、聞こえ方や見え方に不自由のある方、日本語を母語としない方もおられます。
だからこそ、個別の診断や治療方針、大切な意思決定では、人が患者さんの表情を見て、言葉を選び、理解を確かめることが欠かせません。では、皆様の現場では、すべての説明や同じ質問への対応を、毎回一から人が担い続ける必要があるのでしょうか。
医療法に基づく医療法施行規則では、医療安全、院内感染対策、医薬品や医療機器の安全使用などに関する研修の実施が求められています。新人が入るたびに行う説明、定期研修、手順や制度変更の周知、患者さんへの共通案内。大切だから省けない説明が、医療現場には数多くあります。

【繰り返す説明から、必要な対話へ】
コミュニケーションには、「伝えること」と「対話すること」という二つの働きがあります。私たちの研究・開発の強みは、この二つをスマートアバター®が人に代わって行えることです。
第一に、基本情報は担当者が入力し、動画として繰り返し伝えます。内容が変われば、担当者自身で更新できます。第二に、データと連携すれば、人がその都度操作しなくても、必要な情報を必要なときに自動で伝えられます。第三に、同じ仕組みの中で、スマートアバター®が質問を受け、対話することもできます。このように、一つの仕組みで「伝えること」と「対話すること」の両方を担うことで、人が同じ説明や質問への回答を繰り返す負担を減らし、人にしかできない判断や支援に時間を使えるようになります。

【災害時にも、情報と対話を途切れさせない】
この仕組みは、平常時も災害時も変わりません。
災害時の避難所では、限られた支援者が、食料、衛生、医療、生活上の決まりなど、刻々と変わる情報を確かめながら、同じ質問に何度も答えます。スマートアバター®がデータと連携し、正確に更新された情報を24時間、多言語で届け、同じ基盤でいつでも話しかけられる対話役にもなれば、支援者の説明負荷を減らせます。
人前では困りごとを話しにくい方が、不安を言葉にするきっかけにもなります。相談の内容に応じて、医療、保健、福祉、行政などの支援につなげます。専門的な心のケアは人が担います。AIは、人による支援が必要な方に気づき、つなぐ役割を果たします。

【伝えるAIに任せること、人が担うこと】
私は現在、九州産業大学理工学部の榊泰輔教授らと、スマートアバター®が人の理解、感情、行動をどのように支えられるか、共同研究を進めています。榊教授は、スマートアバター®が動画や人の身代わりという枠を超え、人の考える力や行動を外側から支える「もう一つの脳」のような存在へ発展できると考えています。
共同研究を通じて、AIと人の役割も明確になりました。AIは情報を届け、考えたり行動したりする手助けをする。人は相手の反応を受け止め、一人ひとりの事情を踏まえて最終的に判断し、信頼関係を築く。AIは、人と人との対話を後ろから支える存在であるべきだと考えています。

【患者さんをよく観察する時間を増やす】
医療の説明や対話は、どこまで人が行うべきなのでしょうか。その答えは、患者さんの状態や現場によって異なります。AIに何を任せるかと同時に、AIを使うことで、人のための時間をどれだけ増やせるかを考えることが大切です。
AIによって生まれた時間を、患者さんをよく観察するために使えたら、医療はどう変わるでしょうか。患者さんの声を聴き、その方にしかない不安へ向き合う時間を、今より増やせるのではないでしょうか。
スマートアバター®の強みは、時間や場所、言葉の違い、人手不足という壁を越え、必要な情報を必要な方へ届けられることです。病院でも、自宅でも、災害時の避難所でも、いつでも情報を確認し、質問できるようにする。「忙しそうだから聞けなかった」「一度では分からなかった」というためらいを減らし、必要なときには人の支援につなげます。
繰り返し必要となる共通の説明はAIが行い、人は目の前の一人に向き合う。誰も必要な情報や支援から取り残されない社会には、技術と、それを選び使う人々の意識の両方が必要です。医療従事者、患者さん、そして医療や支援に関わる一人ひとりが、「何をAIに任せ、何を人が行うのか」を自分の問題として考え、選ぶ。その未来は、それぞれの現場で生まれる一つの気づきから始まるのだと思います。

※参考資料
厚生労働省「医療法施行規則（抄）」第一条の十一
厚生労働省「病院等における医療の安全を確保するための措置について」
内閣府「避難所運営等避難生活支援のためのガイドライン」令和6年12月改定
厚生労働省「災害精神保健医療マニュアル」
榊泰輔「Smartavatar®の未来」2026年6月9日版
榊泰輔・窪田由紀・古川ひろ美「アバター技術の未来」九州産業大学理工学部研究報告集、第2巻、33-38頁、2025年