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

◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇

現場からの医療改革推進協議会 第 21 回シンポジウム 開催

https://www.genbasympo.jp/S21

日程：

第 1 日目：2026 年 11 月 21 日（土）13:00 ～ 18:00

第 2 日目：2026 年 11 月 22 日（日）10:00 ～ 18:00

会場：

一般社団法人日本建築学会 建築会館ホール

https://www.aij.or.jp/map.html

◆◇お知らせ◆◇◆◇◆◇

MRIC の英語版として、MRIC Global を立ち上げました。

MRIC と同様に、医療を超えて、世界の様々な問題を取り上げて参りたいと思います。

配信をご希望の方は、以下のリンクからメールアドレスをご登録ください。

https://www.mricg.info/

◆ご投稿をお待ちしています◆◇◆◇◆◇

投稿規定はこちらから

http://expres.umin.jp/mric/mric_hennsyuu_20211101.pdf

MRIC by 医療ガバナンス学会

編集長 上 昌広