

患者さまとの対話を録音し、AIにより薬剤服用歴を自動的に記録するシステムを 調剤業務行う 1,949 店に導入 ～調剤業務の DX 化で、より丁寧な患者さまへの服薬指導に注力します～

ウエルシア薬局株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:田中純一、以下 ウエルシア薬局)は、調剤業務を行う 1,949 店に、患者さまとの対話を録音し、AIにより自動的に薬剤服用歴※1(以下、薬歴)を記録するシステム(以下、AI 音声薬歴システム)を導入しました。

AI 音声薬歴システムの活用においては、昨年9月より、段階的に関東(8店舗)、西日本(10 店舗)、東海地域(9 店舗)の計 27 店舗において先行して導入し、本格的な導入に向けた試験運用を行ってきました。ウエルシア薬局は、店舗業務における DX 化を推進しており、この度の導入により、薬歴業務にかかる時間短縮を図ります。一方、患者さまへ対面で行う服薬指導のコミュニケーションをより丁寧に時間をかけて行い、接客サービスの質の向上に努めます。なお、この度は株式会社カケハシが提供する AI アシスタント 音声薬歴生成機能を採用しました。



従来、来店された患者さまとの対話や薬剤師の発言した指導の内容は、担当した薬剤師が記憶に基づき専用の端末にあらかじめ設定されている薬歴のパターン等を参考に、実際に指導した内容に沿って入力するか、薬剤師が服用指導後にマイクを通じて音声入力を行い、その音声をテキスト化する仕組みを利用して作成していました。

この度の AI 音声薬歴システムの導入により、患者さまとの対話を、調剤カウンターに設置された集音マイクで録音し、AIにより即時に自動で薬歴として記録することができるようになりました。作成された薬歴は、SOAP(「Subject(主観的情報)」、「Object(客観的情報)」、「Assessment(評価)」、「Plan(計画)」)形式で構成され、薬歴の下書き作成をサポートします。

試験導入を行った店舗の薬剤師からは、「音声記録が残るため、過去に行った服薬指導の内容も確認でき、より正確な情報に基づき、丁寧かつ充実した説明ができるようになった。」「以前と比べて、患者さまのお話を、ゆとりをもって長い時間おうかがいすることができるようになった。」という感想が聞かれました。また、試験導入を行った店舗においては、一回の薬歴記載時間が平均で 50 秒短縮※2 される効果もあり、より多くの時間を使い、患者さまへの接客を中心としたワークスタイルへの変革を確認できたことから多店舗での導入に至りました。

ウエルシア薬局では、今後もデジタルテクノロジーの積極的な活用を通じて、患者さま、お客さまへのサービスの向上に取り組み、地域においていっそう信頼、安心してご利用いただけるドラッグストアの運営に努めてまいります。

※1 薬剤服用歴:患者さまが使用している薬の情報を記録・管理すること。薬の種類や使用履歴、副作用、アレルギー情報などを一元的に把握し、安全で適切な薬物治療を行う薬剤師の専門業務。

※2 ウエルシア薬局の先行試験導入店舗での検証結果に基づく数値。

■ウエルシア薬局について

ウエルシア薬局は、企業理念「お客様の豊かな社会生活と健康な暮らしを提供します」のもと、主に調剤併設型ドラッグストアチェーンの運営を行っています。「調剤併設」「カウンセリング営業」「深夜営業」「介護」の4つの柱をビジネスモデルとしたドラッグストアを39都道府県に約2,200店舗展開しています。

ウエルシアグループでは、2030年のありたい姿として「地域 No.1 の健康ステーションの実現」を目指しており、地域社会の皆さまの健康増進にお役に立てるよう取り組んでまいります。

ウエルシア薬局 Web サイト：<https://www.welcia-yakkyoku.co.jp/>

【本件に関わる報道機関のお問い合わせ先】
ウエルシアホールディングス株式会社 秘書広報部
cc@welcia.co.jp