

# ヘルスケア業界、AI／生成 AI を活用してワークフロー効率の向上と患者ケアのハイパーソナライズを実現



Manoj Vallikkat  
シニアリサーチマネージャー、  
IDC Asia/Pacific



Swapnil Shende  
アソシエイトリサーチマネージャー、  
IDC Asia/Pacific

アジア太平洋地域の医療機関は、AI／生成 AI（生成系 AI）への優先的な投資と導入が進む、きわめて重要な時期を迎えており、この地域の医療機関を対象にした調査では、86%が AI を使用し、59%が生成 AI テクノロジーを活用していると回答している。

AI／生成 AI は、臨床、管理業務、医療事務のワークフローを最適化し、患者とのエンゲージメントを強化して、医療従事者のエクスペリエンスを拡張することで、アジア太平洋地域全体のヘルスケア業界を変革している。IDC の調査「*Asia/Pacific Public Sector Survey, 2024*」によると、医療業務における AI と自動化は、向こう 2 年間、医療機関にとっての最優先事項となっている。同じ調査では、地域の医療機関の半数で、医療ワークフローの最適化は、自動化によって患者対応の処理能力を高め、治療プロセスにおけるボトルネックを減らす可能性が最も高いと考えられていることも明らかになった。

AI は、日常的なタスクの自動化、治療面の意思決定の合理化、リソース配分の最適化を実行して医療ワークフローを最適化する。AI を活用した予測分析によって、病院は患者の流れを管理し、病気を早期に発見して、リアルタイムの推奨事項を使用して外科的合併症を減らし、人員配置と作業負荷管理を最適化して臨床医の燃え尽き症候群を防ぐことができる。バーチャル医療アシスタントとチャットボットは、統合された臨床データプラットフォームを通じてセルフサービスの予約スケジュール設定、健康モニタリング、24 時間 365 日の問い合わせサポートを容易にして、患者向けサービスのハイパーソナライゼーションを実現する。ヘルスケア業界において AI/ 生成 AI が持つ革新的価値は、患者エクスペリエンスを向上させ、より良い治療結果をもたらす能力にある。これらのテクノロジーは、医療の現場で包括的

な臨床データに関するリアルタイムで実用的なインサイトを提供することで、医療従事者が情報に基づいた意思決定を迅速かつ正確に行うことができるよう支援する。

## ヘルスケア業界における AI／生成 AI のインダストリーユースケース上位 5 件



医療ワークフローとリソースの最適化



AI を活用した顧客サービスとセルフサービス



コンプライアンスとリスク軽減の強化



AI を活用した品質とコンプライアンス



医療費請求処理業務の改善

アジア太平洋地域の医療機関が、今後 18 か月以内に生成 AI が自分たちの競争上の地位や事業オペレーションモデルに変革をもたらすと考えている割合

26%

すでに変革を  
もたらしている

67%

今後 18 か月以内に  
変革がもたらされる

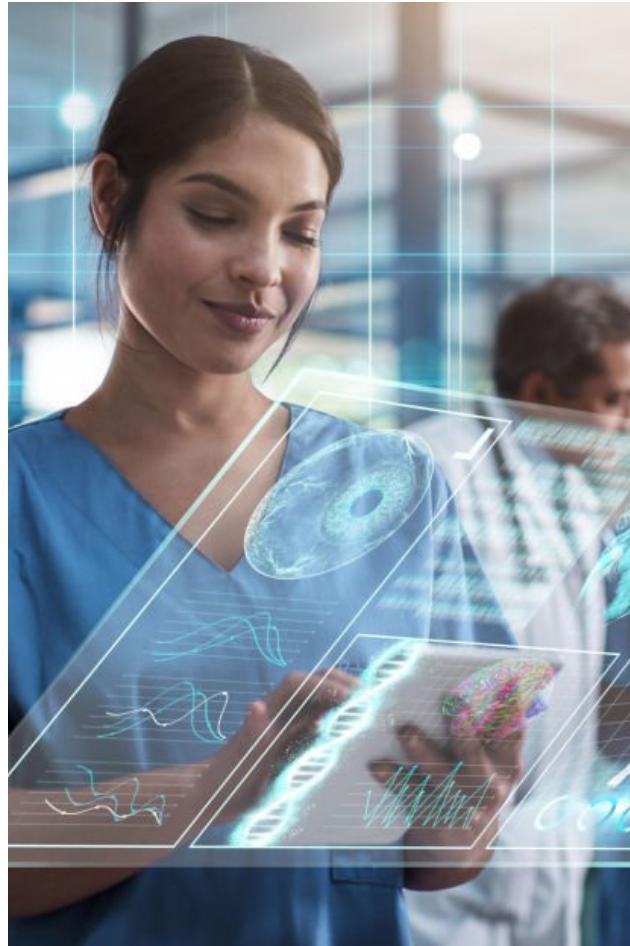
## ヘルスケア業界における生成AI

生成AIはイノベーションを推進し、効率を向上させ、患者ケアを強化することで、ヘルスケア業界の変革を目指している。アジア太平洋地域では、医療機関が新しいテクノロジーを活用するための早期導入に重点を置いており、生成AIに投資している。多くの医療機関は、生成AIソリューションがニーズに合っているかどうかを確認するために、POC（Proof of Concept：概念実証）プロジェクトから開始する。

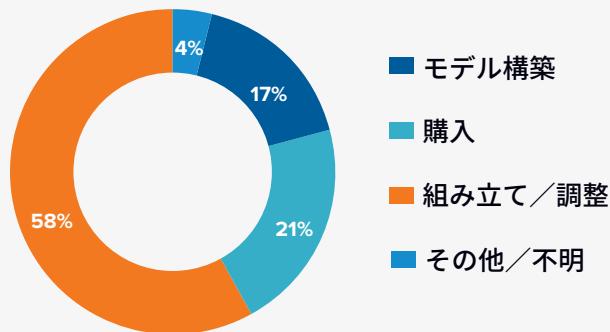
重要なトレンドとして、生成AIの導入への取り組みが拡大し、多くのCIOが生成AIの取り組みをサポートするためにIT予算の増額を計画している。IDCの「FERS Survey 2024」によると、アジア太平洋地域の医療従事者の40%は、比較的近い将来に実現される初期段階の生成AIユースケースに対応するためにIT予算を増額することを予定している。これらの投資は、医師の業務効率を向上させ、患者のエンゲージメントを高めて、ワークフローを効率化することを目的としている。IDCの調査「Digital Executives Sentiment Survey, 2024」では、アジア太平洋地域の医療機関の約77%が投資の初期段階にあるとしている。生成AIソリューションの拡張性と費用対効果によって、特に医療サービスが行き届いていない地域における質の高い医療へのアクセスを拡大することが可能になり、AIの民主化（多くの一般の組織がAIを利用できるようになること）が推進される。

医療機関が生成AIの本格的な導入を進める場合、これらのテクノロジーの可能性を最大限に引き出すには、信頼、透明性、責任のあるAIの実践が不可欠になる。医療機関は、カスタム構築されたソリューションによって臨床データセットをより細かく制御できるようになり、プライバシー、セキュリティ、シームレスな統合、カスタマイズ、適応性を確保しながら、患者ケアを改善できる。一方、「購入」のアプローチで進める場合は、ワークフローの自動化や患者とのエンゲージメントなど、ヘルスケア業界における

一般的な課題にもすぐに対応できるソリューションによって、より迅速な実装が可能となる。臨床データに関連するコストとプライバシー／セキュリティの懸念がソリューションベンダーによって効果的に管理されると、この地域では「購入」アプローチの導入が増加する可能性がある。



## ヘルスケア業界における生成AI導入アプローチ



**組み立て／調整：**既存の生成AIモデル（通常はオープンソース）に対し企業のAIプラットフォーム上でファインチューニングを行う。

**モデル構築：**組織のデータを使用して、基礎となるモデルを開発する。

**購入：**生成AI機能を備えたエンタープライズアプリケーションやネイティブ生成AIアプリケーションを利用する。

## ヘルスケア業界の機能別生成AIの主なユースケース分野

- 01 人事：エンドユーザー エクスペリエンス**
- 02 調達：契約管理**
- 03 顧客サービス：セルフサービス - 顧客によるセルフスケジュール設定とセルフサービスのナレッジベース**
- 04 ITOps：サービスパフォーマンス - 異常検知とサービスの可観測性**
- 05 設備：インテリジェントな資本計画と実行**



## 結論

生成AIがアジア太平洋地域のヘルスケアに見直しを迫り続けている中、医療機関は特定の業界レベルのユースケースに焦点を合わせることで、長年続く業界の課題に対処する上での生成AIによる変革の可能性をますます認識し始めている。膨大な量のデータを処理し、大規模言語モデル(LLM)を使用して実用的なインサイトを生成する生成AIの機能を活用することで、医療機関はワークフローの効率を新たなレベルに引き上げ、高度にパーソナライズされた医療を提供することが可能となる。

今後、生成AIの成功は、テクノロジー自体によって決まるだけでなく、倫理的なAI運用、データプライバシー、ヘルスケアエコシステム内での信頼の構築に対する強い取り組みにもかかっている。構造化データと非構造化データを効果的に処理するための戦略を定義し、直感的なソリューションの提供（医師の期待に応え、病院のワークフローを強化する、使いやすく透明性の高い生成AIツール）に基づいてパートナーを選択することで、生成AIの導入によって医療システムが急速に変化する患者の需要に対応できるようになり、究極的には医療の成功が保証されるようになる。

Source: IDC WW AI Use Case Survey, July 2024 (Asia/Pacific n = 919, Asia/Pacific, Healthcare. n = 41.)

### スポンサーの紹介

DELL Technologies

NVIDIA

Dell AI Factory with NVIDIAは、包括的なAIテクノロジーのポートフォリオ、専門的なサービスを備えた検証済みのターンキーソリューションを提供し、AIの導入を迅速化してAIへの取り組みを加速します。

詳しくはこちらをご覧ください