

大阪公立大学医学部附属病院

患者総合支援センター たより

特集 2025年 8月1日より AI電話 で受付開始



当院では、患者サービスの向上を目的として「AI電話」を導入しました。

患者さんの視点では「電話が繋がりにくい」、医療者の視点では「患者対応と電話対応の両立が難しい」という課題を解決するため、AIによる電話対応の一次受付システムを導入しました。この仕組みを通じて、患者満足度と職員満足度の向上を目指しています。



定型な業務はAI電話が対応

判断が必要な業務は人間が対応

1 AI電話が平日の8時30分から20時まで、人間の代わりに電話の一次対応



2 電話内容をテキスト・音声化し、該当診療科の受付で確認



3 電話内容・電子カルテを確認してコールバックorSMS



▼当院のAI電話へのお知らせ



<https://omu.info/clivivmj>



▼導入サービスについての詳細



<https://drjoy.jp/feature/aicall>



AI電話の流れ



01 人間に代わって電話対応

- ・ 個人情報聴取
お名前、生年月日、連絡先 等
- ・ ご用件を確認
予約変更or予約確認or予約キャンセル



02 電話内容のテキスト化、一覧確認

- ・ AIが自動で文字起こし
- ・ 音声データも確認可能



03 職員の手が空いたタイミングで回答

- ・ 要件を確認、回答準備してから対応
- ・ ショートメールでも返信可能

 **050-1726-3102**

 予約専用AIダイヤル

少しでも！

医療DX推進センターをご紹介します



昨年10月より当院では院内のDX化に向けた取り組みを本格的に開始しました。DX推進センターを新たに立ち上げ、第一弾として、AIを活用した電話対応の一次受付システム「AI電話」を導入し、患者さんの電話がより繋がりやすくなるよう改善を図っています。このシステムは、医療スタッフの業務効率化にも寄与しており、患者さん一人ひとりへのケアにより多くの時間を割くことが可能になりました。

これにより、患者満足度の向上に加え、職員の働きやすさも高まり、総合的な医療サービスの質の向上につながることを目指してまいります。

また、今後も院内のDXを積極的に推進し、さらに効果的な医療提供を実現するための仕組みを検討しております。地域のクリニックの皆さまとも連携し、この取り組みを一緒に発展させていきたいと考えておりますので、皆さまのご指導、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

これからも、地域全体の医療サービスのさらなる進化を目指し邁進してまいります。引き続きご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

こんな風に話してください

ご用件を次のいずれかでお話してください！
再診予約変更
予約キャンセル・予約確認

予約変更したい

予約変更でよろしいでしょうか？

はい

では、診療科をおっしゃってください

呼吸器内科

呼吸器内科でよろしいですか

はい、大丈夫です

人間と会話をするように自然に話してくださいね！

折り返し電話

SMS送信

AIだけで完結を目指すのではなく、人の業務を補完するツールとして活用

救命救急センター病院連携のご案内 急性腹症など緊急手術対応受け入れ拡大のお知らせ

平素より当院の診療にご理解ご協力を賜り御礼申し上げます。

当院の救命救急センターは、外科担当医師の人員拡充に伴い、下記の疾患の受け入れ態勢をこれまで以上に補強いたしました。救命センター医師が直接対応させていただきます。

2次あるいはWalk Inで来院された患者様で、急性腹症がCTでの診断が難しい、緊急手術の対応が困難、などの際にはぜひご連絡ください。

緊急手術が悩ましい症例でも極力お受けさせて頂くようにしております。

◀ 受け入れ強化対象疾患 ▶

- 1.集中治療を要すもしくは緊急処置を要す可能性のある外傷患者
- 2.緊急手術を要すもしくは**その診断に困る**急性腹症患者
- 3.消化管穿孔や腸管虚血・敗血症を伴う急性腹症など

※ それ以外の疾患も従来通り、お困りの際はご連絡ください。
これまで以上にベッド数を確保してお待ちしております。

◀ 連絡先 ▶

- ① 救命救急センターホットライン（医師直通）：06-6634-1919
- ② 上記ホットラインが救急対応でお受けできないとき（病院代表）：06-6645-2121
こちら電話交換にて「救命センター当直者へ、転院搬送の相談」の旨、お伝えください。
医師が直接対応します。

AcuteCareSurgery

対応専門医のご紹介



溝端 康光

Yasumitsu Mizobata

- 日本救急医学会指導医、専門医
- 日本外科学会指導医、専門医
- 日本外傷学会専門医
- 日本集中治療医学会専門医
- Acute care surgery認定外科医



西村 哲郎

Tetsuro Nishimura

- 日本救急医学会指導医、専門医
- 日本外科学会指導医、専門医
- 日本熱傷学会専門医
- 日本集中治療医学会専門医
- Acute care surgery認定外科医



内田 健一郎

Kenichiro Uchida

- 日本救急医学会専門医
- 日本外科学会専門医
- 日本心臓血管外科学会専門医
- 日本集中治療医学会専門医
- Acute care surgery認定外科医
- Fellow of American College of Surgeons



宮下 昌大

Masahiro Miyashita

- 日本整形外科学会専門医
- 日本手外科学会指導医、専門医
- 日本救急医学会専門医



佐尾山 裕生

Yuki Saoyama

- 日本救急医学会専門医
- 日本外科学会専門医



日村 帆志

Hoshi Himura

- 日本救急医学会専門医
- 日本外科学会専門医



芳竹 宏幸

Hiroyuki Yoshitake

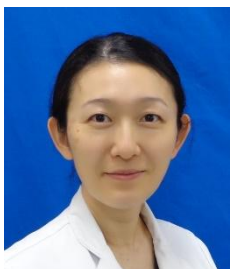
- 日本外科学会専門医
- 消化器外科専門医
- 癌治療認定医
- 日本救急医学会専門医
- Acute Care Surgery認定外科医



松塚 栄恵

Sakae Matsuzuka

- 日本外科学会専門医



上坂 侑子

Yuko Uesaka

- 日本外科学会専門医

次回予告



★ 診療科紹介（予定） ★ 当院の診療科をご紹介します。

ゲノム診療科

リハビリテーション科

Face to Faceの会のご案内

今回は 令和7年11月8日（土）に開催します。

地域医療連絡室

月曜日～金曜日 9:00～19:00

電話：06-6645-2877

FAX：06-6646-6215

URL：https://www.hosp.omu.ac.jp/health_professionals/area/area.html

ご予約方法

『診察予約申込書（診療情報提供書）』をご作成のうえ、FAXにてお申し込みください。

医療連携登録医の方はWeb予約も可能です。

詳しくは、当院の地域医療連絡室のHPをご覧ください。

緊急性や専門医への内容確認の必要性を判断するため、診察予約申込書の「症状経過及び検査結果」記入欄や別添していただく診療情報提供書はできる限り詳しくご記載いただきますようよろしくお願いいたします。また、検査データなどがある場合は、一緒にFAXください。



〒545-8586

大阪府大阪市阿倍野区旭町1-5-7

大阪公立大学医学部附属病院

TEL : 06-6645-2121 (代表)

TEL : 06-6645-2857 (患者支援課)

初診受付時間 : 8 : 45 ~ 10 : 30

休診日 : 土曜日・日曜日・祝日・12/29~1/3

送り先の変更・データでの提供依頼等ございましたらお問い合わせください。