

協力連携機関・事業所のみなさまへ

平素より格別のご協力を賜り、心より御礼申し上げます。

このたび、電話の混雑解消を目的に2026年2月2日より、相談室AI電話を導入いたします。

相談室AI電話では、AIの音声ガイドに従って発話またはダイヤル操作を行うことで、ご用件の受付が可能となります。

担当ソーシャルワーカーが内容を確認後、お電話やSMSなどで折り返しご連絡いたします。

なお、緊急性の高いご相談につきましては、引き続き、

患者サポートセンター0263-35-6999までお電話ください。

ご不便をおかけする場合もあるかと存じますが、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

松本協立病院 患者サポートセンター・医療福祉相談室

松本協立病院の相談室AI電話とは？

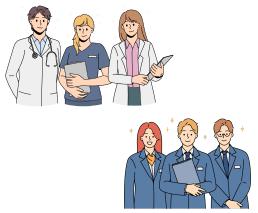
AI電話とは、当院への電話対応をよりスムーズにする新しい仕組みです。

AIが音声認識や自然言語処理を使って自動で電話を受け、職員の代わりにご用件をお伺いします。これにより、同時に複数の電話を受けられるため、従来のように「電話がつながらない」という状況がなくなります。お伺いした内容はテキストデータとして記録され、相談員に共有されるので、折り返しのご連絡までの流れがスムーズになり、業務効率も大幅に向上します。

聞き取り業務はAI電話が対応

判断が必要な業務は人間が対応

1 AI電話が人間の代わりに電話の一次対応をします



医療機関
訪問系事業所・介護施設
など連携機関様

2 電話内容をテキスト・音声化し
該当担当者に振り分け



3 院内にて確認作業のうえ
折り返しご連絡

電話内容を確認の上
担当者から折り返しご連絡いたします



松本協立病院相談室

AI電話説明書

松本協立病院 相談室 専用AI電話

050-1726-5635

以下のようにAIにご用件をお話ください



松本花子です

お電話ありがとうございます。
松本協立病院 医療福祉相談室 AI電話です。
お電話いただいている方の
「お名前」をフルネームでお話ください。



ABC訪問看護ステーションです

次にご連絡いただいている方の
所属事業所・企業名をお話ください



○○相談員さんをお願いします

担当の相談員をお話しください



患者さんが退院後に利用する具体的な
サービス内容、サービス開始日などに
ついて相談したいです

それではお問い合わせいただいた
内容をお話しください



お問い合わせを受付いたしました。
担当者から折り返しご連絡いたします。
お電話ありがとうございます。



松本協立病院 相談室AI電話の流れ



①まずは連携機関様からAI電話へお電話いただきます
お電話をお待たせすることなく、必ず電話は繋がります



②AIがご担当者様からお伺いした内容を
担当の職員が確認いたします



③職員が通話内容をもとに、ご担当者様
へ折り返しお電話させていただきます

ご利用方法について

ご連絡いただいた内容は、職員が確認のうえ遅くとも3営業日以内に折り返し対応いたします。

緊急のご連絡は、これまでどおり0263-35-6999番へ直接お電話ください。

電話のかけ方についてのお願い

AIが内容を正しく認識するため、できるだけ静かな環境で、はっきりとお話しください。

「名前は○○です」「事業所名は○○です」のように、情報の種類を示す言葉（ラベル）を文頭に付けてお話しくださいと、AIの認識精度が向上します。可能な範囲でご協力をお願いいたします。



松本協立病院
MATSUMOTO KYORITSU HOSPITAL

Dr.JOY