医療機関向け

患者対応や院内事務の負担をAIで軽減し本来の業務に集中できる環境へ



SolutionDeskは問い合わせ対応、予約、健診運営、
院内ヘルプデスク業務を院内ナレッジと生成AIで支えます。

こんな課題はありませんか



朝の忙しい時間帯に問い合わせの電話対応に追われる
(受付時間、予約、診療科等)



予約変更やキャンセル対応に時間がかかる



健診や人間ドックの空き枠を十分に活用できていない



希望休や勤務条件など、さまざまな制約を考慮したシフト作成の負担が大きい



行政通知や制度改定への対応、申請書類の作成等が担当者の経験に依存している



各種手続きや機器の使い方など、職員からの問い合わせ対応に時間を取られている

アクセラテクノロジ株式会社

©Accela Technology Corp.

SolutionDesk

SolutionDeskで実現できること

患者問い合わせ

診療時間、受診方法、持ち物、健診コース等の案内をAIが音声やチャットで自動対応します。

予約・健診運営

予約条件を整理し、空き枠・人員・設備を考慮した運営で稼働率を高めます。

勤務シフト・事務支援

勤務条件をもとにしたシフト作成や各種文書の作成・要約・報告業務を支援します。

院内ヘルプデスク

規程、手続き、システムや機器の基本的な使い方等を職員に案内します。

診断や治療判断をAIに任せる提案でも、パッケージや受託開発の提案でもありません。
SolutionDeskは、患者対応や事務・運営業務の現場で活用しながら、院内ナレッジとAIの価値を継続的に高め、業務改善が定着する仕組みや組織文化づくりを支援します。

患者対応に集中できる時間を増やす

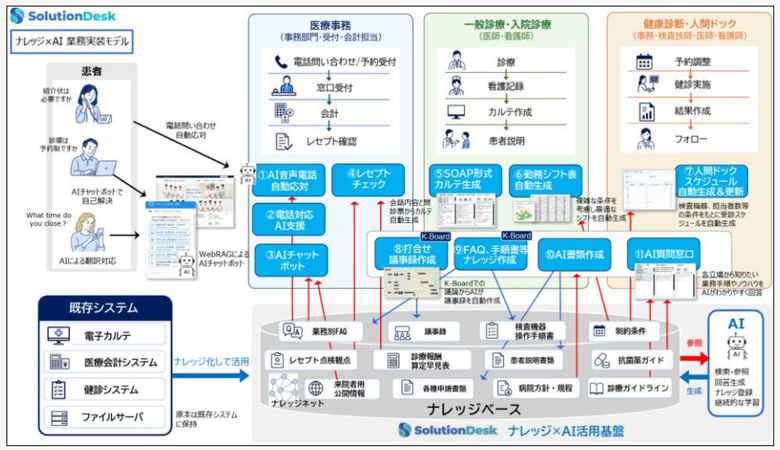
定型問い合わせ、情報探索、文書作成をAIで支え、判断と対話が必要な業務へ時間を振り向けます。

業務品質と安全性を標準化

院内で確認された規程、手順、説明を基に、担当者による案内や確認のばらつきを減らします。

日常業務を通じて院内ナレッジを更新

職員が迷った手続きや例外対応の情報を収集し、院内ナレッジの継続的な改善に活かします。



限られた人員・設備の稼働を最適化

電子カルテや予約システムを置き換えず、シフトと健診計画を最適化し、職員負担の軽減と健診・人間ドックの稼働向上を両立します。

この図は、医療判断をAIに任せることを示したものではありません。院内で確認された知識を患者対応や記録、確認、健診運営に活用し、職員が本来の医療業務に集中できるようにする運営モデルです。

伴走支援サービスで取り組む業務革新のアプローチ

院内には多くの規程、手順、患者説明資料があります。しかし、内容が古い、表現が曖昧、例外時の判断が残っていない状態では、AIを導入しても、安心して業務に活用できるとは限りません。AI活用の成果を左右するのは、院内で確認された根拠の明確なナレッジを、AIも職員も信頼して使える形で構築できるかどうかです。アクセラテクノロジは、AI活用に重要な院内ナレッジの構築に留まらず、その継続的な改善と活用が現場で回り続けるよう伴走します。

生成AIの業務活用に重要なナレッジマネジメント

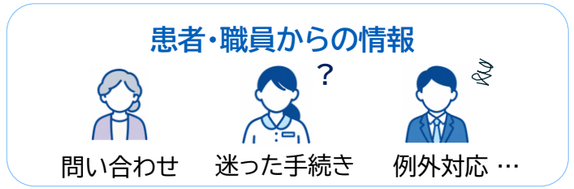
マニュアルや報告書は重要な形式知ですが、そのままAIに読み込ませるだけでは十分ではありません。
矛盾、曖昧さ、古い内容を整理し、適用条件と判断根拠を補って初めて、 AIが安定して活用できる組織固有のナレッジになります。

患者対応・院内事務業務におけるナレッジ

院内規程 / 予約・受付ルール / 患者説明書類 / レセプト点検 算定基準 / 検査機器 操作手順 / 業務FAQ など

ナレッジの静脈

患者からの新しい質問、職員が迷った手続き、回答できなかった問い合わせ、レセプトや健診運営で生じた例外などは、院内ナレッジの不足や改善点を知らせる「ナレッジの静脈」です。
SolutionDeskはこうした情報を日常業務から収集し、確認済みの手順やFAQに反映することで、安全性と業務品質を継続的に高める循環をつくります。



ナレッジの動脈

院内で確認された案内、根拠、手順、注意点、AIから職員へ対応を引き継ぐ条件を、患者対応、院内照会、記録・文書作成、健診運営の場へ届けます。形式知化された院内ナレッジを誰もが簡単に参照し、業務の現場で活用する――このナレッジの動脈を支える仕組みとして、生成AIを活用します。





静脈と動脈を回す

日々の業務で生じた疑問や例外対応を確認済みのナレッジに反映し、改善を重ねることで、生成AIがその医療機関ならではのルールをより適切に活用できるようになり、職員の負担軽減と業務品質の向上につながります。
こうした循環は、導入時に情報を登録するだけでは生まれません。院内で正しい知識を確認・整備し、日常業務から不足している情報を見つけ、専門家の判断を踏まえて更新し続ける仕組みを整えることで、初めて現場に定着します。

©Accela Technology Corp.

SolutionDesk

医療機関における SolutionDesk活用事例

01: 自治体立病院 看護部・全8病棟
（約300床、18診療科、災害拠点病院）

複雑な勤務条件を反映したシフトをAIで自動作成、看護師長の負担を軽減

生成AIを活用した勤務シフト作成アプリで、各自の希望、労働法規、院内ルール等を反映した月次シフトを自動作成。病棟ごとに異なる要件も組み込み、運用しながら最適化条件をフィッティング。

効果

看護師長が毎月多くの時間を費やしていたシフト作成を自動化し、作業時間を大幅に短縮。病棟ごとに異なる勤務条件や個人の希望を反映したシフトを作成でき、複雑なシフト編成業務を効率化。

02: 地域中核病院 看護部・医事課
（460床、職員約1,100名、がん診療連携拠点病院・地域医療支援病院）

院内向けAIチャットボットがマニュアル・規程をもとに回答し、確認作業を効率化

院内に分散していたマニュアル・規程・手順書をナレッジとして一元化。看護師や医療事務スタッフが業務中にAIチャットで質問し、根拠となる規程や手順をすぐに確認できる環境を構築。

効果

必要な情報を複数の資料から探す手間を軽減し、業務中の迅速な確認を実現。回答できなかった質問や問い合わせの傾向からナレッジの不足を把握し、継続的に情報を改善できる仕組みを確立。

03: ニチバン株式会社　お客様相談室
(医療用品から一般消費者向け製品まで1万点超、相談室11名体制)

AIがWebサイトの製品情報をもとに問い合わせに回答、自己解決を支援

Webサイトに掲載された製品情報やPDFの添付文書・技術資料をもとに、AIが医療従事者や一般消費者からの問い合わせに回答。製品カテゴリを絞り込んで質問する仕組みにより、類似製品の取り違えを防止。

効果

夜間や休日でもサイトを訪れたお客様が自己解決できる環境を実現。FAQ更新の負担が軽減されたほか、問い合わせ内容の分析を通じて不足情報を把握し、継続的な改善につなげる仕組みを構築。

04: 複数病院で提案中

AI音声が診療時間等の電話問い合わせに自動対応、職員の負担を軽減

各医療機関の診療科、診療時間、受診時の持ち物、健診予約などの情報をもとに、AI音声が患者からの電話問い合わせに自動対応。

体験デモ公開中！

病院の問い合わせ窓口を想定したデモです。
受付時間について問いかけてみてください。会話の流れに沿った自然なやりとりを体験できます。

AI音声対応体験デモ※：0800-170-7292

医療機関での活用事例を詳しく知りたい

セミナー申込み ＞

自院での活用について相談したい

お問い合わせ ＞

※架空の「恵比寿アクセラ病院」を設定した体験デモです。診療・治療判断、予約の受付は行いません。実際の氏名や個人の医療情報は伝えず架空の設定でお試しください。
通話料は無料です。本デモへの発信時に、発信元の電話番号が当社に通知・記録されます。この電話番号を営業連絡に利用することはありません。展示会や資料請求、その他の機会に別途取得した連絡先には、取得時にご案内した利用目的に基づき、製品・サービスのご案内等でご連絡する場合があります。　個人情報の取扱いの詳細は、当社プライバシーポリシーをご確認ください。https://www.accelatech.com/privacy

アクセラテクノロジ株式会社
©Accela Technology Corp.

SolutionDesk