



病院代表電話の 自動音声案内導入のご案内

当院では、令和5年10月23日8時30分より、電話対応サービス向上のため、病院代表電話（0973-24-1100）の自動音声によるご案内を開始致します。

ご案内アナウンスについて

济生会日田病院代表電話



0973-24-1100 にかけてと音声案内が流れます。

「济生会日田病院です。サービス向上のため、この通話は録音させていただきます。音声案内に従い、ご希望の窓口の番号を押してください。音声案内の途中でも操作可能です。」

● 選択肢（平日 8:30～17:00） **選択肢の再確認ボタンは「0」です**

ボタン	アナウンス内容
1	患者さん、ご家族からの診察予約に関するお問い合わせ
2	外来診療に関するお問い合わせ
3	医療費・書類などのお問い合わせ
4	その他のお問い合わせ

※外来診療で手を離せない時や他の電話対応時は、お掛け直し頂くことがあります。ご理解とご協力をお願いします。

Q&A

Q：診療・検査の予約を変更したいときは？

A： **1**を選択してください（ただし、歯科口腔外科の予約は**4**を選択して下さい）

Q：紹介状を持っているのですが受診の予約をする場合は？

A： **1**を選択してください

Q：説明を受けた検査について確認したいことがあるのですが…

A： **2**を選択してください

Q：当日の受診相談や、当日の予約のキャンセルは？

A： **2**を選択して下さい

Q：診断書についてお尋ねしたいのですが…

A： **3**を選択して下さい

Q：着信があり折り返したときは？

A： **4**を選択して下さい

Q：どこに問い合わせをするかわからないのですが…

A： **4**を選択して下さい

Q：番号入力が間に合わなかった場合はどうなりますか？

A：無反応の場合は、ボタン**4**の選択と同様の対応となります

令和5年10月吉日

各位

社会福祉法人^{恩賜}財団 済生会支部
大分県済生会日田病院
(担当課：事務部用度課)

電話自動応答システムの運用開始について

標記について、運用開始しますのでご理解を頂きたく存じます。

記

1. 内容

代表電話での通話渋滞や各部署問い合わせ電話等の渋滞整理、業務効率化の観点から運用を開始するもの。

医療機関におかれましては、今まで通り地域医療室の直通番号をご利用ください。(電話番号：0973-22-8738)

2. 音声自動応答と通話録音システムとの連携

(受信時のアナウンス)

済生会日田病院です。サービス向上のため、この通話は録音させていただきます。

音声案内に従い、ご希望の窓口の番号を押してください。音声案内の途中でも操作可能です。

(自動応答に関する選択肢について)

※ボタン「0」で選択肢の再確認可能

選択肢	アナウンス内容	操作誘導
1	患者さん、ご家族からの診察予約に関するお問い合わせは	ボタン①を (内線番号 5489 へ転送) ※予約センター 采配
2	外来診療に関するお問い合わせは	ボタン②を ※電話交換手 采配
3	診療費・書類のお問い合わせは	ボタン③を ※医事課 采配 (内線 2155)
4	その他のお問い合わせは	ボタン④を ※電話交換手 采配

(注意事項)

・時間外および休診日については、警備員がすべての選択肢を一旦受電します。

3. 設定開始日時 令和5年10月23日(月曜日)午前8時30分

4. 担当 ・用度課 (電話 0973-24-1100、内線 2500)

以上