

初診予約専用 AI予約電話

よくある質問Q&A

2026.10.1 版

目次



国立がん研究センター
中央病院

項目をクリックすると、各項目の質問一覧へ移動します。

1 初診予約専用AI電話について

P.2 >

2 予約について

P.7 >

3 キャンセルについて

P.13 >

4 申込みの確認について

P.14 >

5 予約変更について

P.18 >

6 予約当日について

P.21 >

7 その他

P.23 >

1 初診予約専用AI電話について

質問一覧 質問をクリックすると回答へ移動します

- Q 初診予約専用AI電話とは何ですか？ [P.2 >](#)
- Q AI予約電話は、誰でも使えますか？ [P.3 >](#)
- Q AI予約電話で、すぐに予約が取れますか？ [P.3 >](#)
- Q AI予約電話で、すぐにキャンセルできますか？ [P.4 >](#)
- Q AI電話予約の利用方法を教えてください。 [P.4 >](#)
- Q AI予約電話に電話しました。自分が話したことを、正しく聞き取ってくれません。予約は取れていますか？ [P.5 >](#)
- Q AI予約電話に電話しました。自分はまだ話していないのに、AIから次の質問をされます。予約は取れていますか？ [P.5 >](#)
- Q AI予約電話は、通話料がかかりますか？ [P.6 >](#)
- Q 予約の途中で電話が切れてしまった場合はどうすればよいですか？ [P.6 >](#)

Q 初診予約専用AI電話（AI予約電話）とは何ですか？

- A** 初診予約専用AI電話（以降、AI予約電話）は、AI（音声自動応答）が初診予約の申込みを受付する電話サービスです。
- 24時間いつでも、初診予約およびキャンセルの申込みができます。
- 申込み結果については、病院の営業時間（3営業日以内）に、ショートメッセージ（SMS）にて、ご連絡を差し上げます。

[▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る](#)

① 初診予約専用AI電話について（つづき）

Q AI予約電話は、誰でも使えますか？

- A** ご利用対象者は、以下の全てに該当する方です。
- ・保険医療機関が発行した、当院を宛先とする診療情報提供書（紹介状）をお持ちの方
 - ・初診予約（2診療科まで）、または、初診予約キャンセル（2診療科まで）をしたい方。
 - ・スマートフォンをお持ちで、次の操作が可能な方。
 - 1.発信番号を示すことができる
 - 2.ショートメッセージ（以下、SMS）の受信ができる
 - 3.ダイヤルプッシュによる入力ができる
 - ・患者さん自身が、日本国籍、かつ、日本在住、かつ、日本語を母国語レベルに話せること

上記に該当しない初診予約／キャンセルのご希望は、予約センター(初診専用) 03-3547-5130 へご連絡ください。

[▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る](#)

Q AI予約電話で、すぐに予約が取れますか？

- A** 本システムは、初診予約の申込みを受付するシステムです。
受付された予約申込みについては、3営業日以内に「予約結果」のご連絡を差し上げます。
万が一、AI予約電話で申込できないお申込みをされた場合は「予約できかねます」というご連絡をさせていただくことがあります。

[▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る](#)

① 初診予約専用AI電話について（つづき）

Q AI予約電話で、すぐにキャンセルできますか？

A キャンセルの申込みは、電話を受付した時点でキャンセルされます。申込みの通話が最後まで完了すると、AIが「キャンセルを承りました」と応答します。また、切電後に「キャンセルを承りました」というSMSが自動配信されます。

[▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る](#)

Q AI電話予約の利用方法を教えてください。

A AI電話予約にお電話いただくと、AIが電話応対を行います。AIが、受付に必要な質問をします。そして、AIが話し終わると、発信音が鳴ります。その音を聞いてから、ゆっくりはっきりと質問にお答えください。あるいは、AIの指示に従って、ダイヤルプッシュでご回答ください。

※ AIの会話している間は、患者さんは回答することができません。

[▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る](#)

① 初診予約専用AI電話について（つづき）

Q AI予約電話に電話しました。自分が話したことを、正しく聞き取ってくれません。予約は取れていますか？

A AIの応答には以下の特徴があります。

- 1.AIの会話している間は、患者さんは回答することができません。
AIが終話すると発信音が鳴りますので、その後にご回答ください。
- 2.AIの音声認識は、会話以外の周囲の音を拾う、認識しづらい音があるという理由で、正しく聞き取りができない場合があります。
AIの質問には、ゆっくり、はっきりとお話してください。

※ 予約結果のSMSは、到着後に必ずご確認ください。
予約内容に間違いがある場合は、通知の到着から2日以内に、同じ画面のメッセージ機能から、修正依頼のご返信ください。
予約センターにて、情報修正させていただきます。

▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る

Q AI予約電話に電話しました。自分はまだ話していないのに、AIから次の質問をされます。予約は取れていますか？

A AIの收音機能によって、周辺の環境音を拾ってしまい、それを回答と勘違いして、次の質問を行ってしまう場合があります。機械による音声認識では、やむを得ず発生する事象ですので、ご理解をお願いします。

※ 予約結果のSMSは、到着後に必ずご確認ください。
予約内容に間違いがある場合は、通知の到着から2日以内に、同じ画面のメッセージ機能から、修正依頼のご返信ください。
予約センターにて、情報修正させていただきます。

▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る

① 初診予約専用AI電話について（つづき）

Q AI予約電話は、通話料がかかりますか？

A AI予約電話の電話回線は、一般の電話回線と同様の通話料金がかかります。電話料金がかからない方法として、インターネット予約もご検討ください。

[▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る](#)

Q 予約の途中で電話が切れてしまった場合はどうすればよいですか？

A 電話が途中で切れてしまった場合は、予約申込みが無効になります。AI電話予約は、最後に「予約申込みを承りました」と応答がありますので、この応答を聞くまでは、切電しないようお願い致します。

[▲【初診予約専用AI電話について】質問一覧へ戻る](#)

2 予約について

質問一覧 質問をクリックすると回答へ移動します

- Q** 複数診療科の予約は取れますか？ **P.8 >**
- Q** 患者本人でなくても申込みできますか？ **P.8 >**
- Q** インターネットとAI電話予約、両方で申込みできますか？ **P.8 >**
- Q** 診療科別予約方法で案内している時間は、どのように見ればよいのですか？ **P.9 >**
- Q** 都合の悪い時間を「午前」と「午後」で指定できますが、「午前」は何時までですか？ **P.9 >**
- Q** AI電話予約では、診察の時間を選べないのですか？ **P.9 >**
- Q** AI予約電話では予約できない、という連絡が来ました。 **P.9 >**
- Q** 予約の際に前もって準備するものはありますか？ **P.10 >**
- Q** 紹介状が手元にありません。予約できますか？ **P.10 >**
- Q** 紹介状に病院名が指定されていません。予約できますか？ **P.10 >**
- Q** 複数の予約を一度に取りたいです。 **P.11 >**
- Q** 現在、別の病院に入院中です。一時外出して、国立がん研究センターを受診したいです。AI電話予約をしてもいいですか？ **P.11 >**
- Q** 患者本人が病院に行かれないため、家族が代理で国立がん研究センターを受診したいです。AI電話予約をしてもいいですか？ **P.11 >**
- Q** どの診療科でも予約できますか？ **P.12 >**

② 予約について（つづき）

Q 複数診療科の予約は取れますか

- A 診療情報提供書（以下、紹介状）を2つお持ちの場合、いずれもAI電話予約の対象診療科である場合に、本システムにて予約を承ることができます。いずれか一方が、別の方法で申込みいただく診療科の場合は、お手数ですが、予約センター宛てに直接ご予約ください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q 患者本人でなくても申込みできますか？

- A 患者さんご本人でなくても申込みいただけます。
予約結果は、申込者のショートメッセージ（SMS）にご返信します。
予約結果の連絡は、申込者から患者さんに、必ずご伝達ください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q インターネットとAI電話予約、両方で申込みできますか？

- A 予約は、いずれかの方法を選択して、申込みしてください。
お一人が同一診療科に複数の予約申込みをされますと、初診は1回のみの診察であるため、申込みを間違ったものとして、全部の予約が無効になる場合がありますので、ご注意ください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

② 予約について（つづき）

Q 診療科別予約方法で案内している時間は、どのように見ればよいのですか？

A 「診療科別予約方法」は、初診患者さんの診察を行っている曜日（開診日）と、診察を行っている時間帯（診察予約時間帯）をご案内しています。時間表示は1時間単位でお示ししています。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q 都合の悪い時間を「午前」と「午後」で指定できますが、「午前」は何時までですか？

A 「午前」は9時～12時台に開始する診療予約です。「午後」は13時～16時台に開始する診療予約です。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q AI電話予約では、診察の時間を選べないのですか？

A 時間指定はできません。たとえば、遠方からお越しになるため「午前予約がよいが、受診できる時間帯が限られる」といったご事情がある場合は、予約センター（初診専用）03-3547-5130にお申し込みください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q AI予約電話では予約できない、という連絡が来ました。

A AI予約電話について、予約対象の診療科と、予約対象外の診療科があります。予約対象の診療科は、ホームページでご確認ください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

② 予約について（つづき）

Q 予約の際に前もって準備するものはありますか？

A 以下3点をお手元にご準備ください。

1. ショートメッセージ(SMS)を受信できるスマートフォン
2. 保険医療機関が発行した、当院を宛先とする診療情報提供書（紹介状）
3. 診察券 ※ 当院を過去に受診されたことがある方のみ

※ 通話中にダイヤルプッシュで回答いただく質問が含まれています。

番号入力の操作方法を事前に確認いただいてから、AI電話予約にお電話ください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q 紹介状が手元にありません。予約できますか？

A 保険医療機関が発行した、当院を宛先とする診療情報提供書（紹介状）をお手元にご用意の上で、予約申込みをお願いしております。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q 紹介状に病院名が指定されていません。予約できますか？

A AI予約電話による予約はできません。紹介元医療機関に当院を宛先とした診療情報提供書（紹介状）の発行を依頼いただくか、予約センターに電話でお申込みください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

② 予約について（つづき）

Q 複数の予約を一度に取りたいです。

A 初診の予約は、同じ診療科の申込みは、お一人につき1予約までです。
複数の紹介状をお持ちの場合で、紹介状が2通までの方は、AI予約電話にて申込みできます。（3通以上の方は、予約センター（初診専用）03-3547-5130までお電話ください）
なお、予約状況により、複数診療科については、同日の予約をお取りできない可能性がありますので、予めご了承ください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q 現在、別の病院に入院中です。一時外出して、国立がん研究センターを受診したいです。AI電話予約をしてもいいですか？

A 予約センター（初診専用）03-3547-5130までお申込みください。
別の医療機関に入院中の患者さんが、当院の診療を受けるには、ご入院中の医療機関から当院宛てのお手紙（両医療機関で発生する医療費の事務手続きに関するお手紙や、場合により診療情報提供書等）をご持参いただく必要があるためです。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

Q 患者本人が病院に行かれないため、家族が代理で国立がん研究センターを受診したいです。AI電話予約をしてもいいですか？

A 患者さん以外が来院する場合の初診予約はお申込みいただけません。
当院の初診は、患者さんご本人が受診することを原則としております。
万が一、特殊なご事情等がある場合は、予約センターまで電話でご相談ください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

② 予約について（つづき）

Q どの診療科でも予約できますか？

A AI初診予約専用電話で予約を受付できていない診療科があります。対象診療科についてはホームページをご確認ください。

[▲【予約について】質問一覧へ戻る](#)

3 キャンセルについて

質問一覧 質問をクリックすると回答へ移動します

Q 予約センターに電話で初診予約を入れました。AI電話で予約キャンセルできますか？ **P.13 >**

Q 予約した日時に来院できなくなった場合はどうすればよいですか？ **P.13 >**

Q 予約センターに電話で初診予約を入れました。AI電話で予約キャンセルできますか？

A 初診予約であれば、いずれの窓口（AI予約電話、インターネット予約、予約センターまで電話）にて申込みされた初診予約も、AI予約電話でキャンセル申込みできます。

[▲【キャンセルについて】質問一覧へ戻る](#)

Q 予約した日時に来院できなくなった場合はどうすればよいですか？

A できるだけお早めに予約のキャンセル、日程変更後の予約をお願いします。

[▲【キャンセルについて】質問一覧へ戻る](#)

4 申込みの確認について

質問一覧 質問をクリックすると回答へ移動します

- Q** ショートメッセージ（SMS）が届きません。 **P.15 >**
- Q** 「予約結果」のメッセージは、いつ届きますか？ **P.16 >**
- Q** 3営業日以内に連絡が無い場合は、どうすればいいですか？ **P.16 >**
- Q** 3営業日は、どのように数えますか？ **P.16 >**
- Q** 申込内容と、予約結果の患者名、診療科名、医師名が違った場合はどうすればよいですか？ **P.17 >**
- Q** 「他の方法で取得した予約したがあるから受付できません」という連絡が届きました。 **P.17 >**

④ 申込みの確認について（つづき）

Q ショートメッセージ（SMS）が届きません。

A 「予約を承りました」「キャンセルを承りました」というAIの応答を聞いてから切電し、かつ、ショートメッセージを受信できるスマホであるにも関わらず、切電後に「承りました」というSMSが届かない場合は、以下をご確認ください。

1. アンテナが圏外になっていないか、機内モードがオンになっていないかをご確認ください。
2. 電話の着信拒否やショートメッセージの受信拒否が設定されていないかをご確認ください。
3. 迷惑フォルダに振り分けられていないか、ご確認ください。
※ SMSホームページの「迷惑メール・不明な差出人の確認方法」をご参照ください。
4. ショートメッセージを受信するためのアプリがインストールされているかをご確認ください。

※「ショートメッセージ（SMS）が届かない よくある質問Q&A」も併せてご覧ください。

以上で解決しない場合は、申し訳ありませんが、別の方法にて予約申込みをお願い致します。

[▲【申込みの確認について】質問一覧へ戻る](#)

④ 申込みの確認について（つづき）

Q 「予約結果」のメッセージは、いつ届きますか？

A 「予約結果」のSMSは、当院の予約センターの営業日を基準として3営業日を目途にご連絡いたします。

AI電話予約は24時間お申込み可能ですが、予約業務は、当院の予約センターの営業時間（平日8：30～16：00）で行っております。
お申込みが土日祝日や、それらの直前である場合は、「予約結果」が届くまでに時間がかかる場合がありますので、ご了承ください。

なお、AI電話予約の申込みから3営業日を経過しても「予約結果」のSMSが届かない場合は、お手数ですが、予約センター(AI電話担当) 03-3547-5130 まで電話でお問合せください。

[▲【申込みの確認について】質問一覧へ戻る](#)

Q 3営業日以内に連絡が無い場合は、どうすればいいですか？

A 3営業日を経過しても、当院からの連絡が無い場合は、お手数ですが、予約センターAI電話担当（03-3547-5130）までお電話でお問い合わせください。

[▲【申込みの確認について】質問一覧へ戻る](#)

Q 3営業日は、どのように数えますか？

A 当院の営業日は、土日祝日および年末年始を除く平日です。
たとえば、土曜日にお申込みいただいた場合は、翌水曜日までに予約に関するご連絡を差し上げます。

[▲【申込みの確認について】質問一覧へ戻る](#)

④ 申込みの確認について（つづき）

Q 申込内容と、予約結果の患者名、診療科名、医師名が違った場合は、どうすればよいですか？

A 予約結果の画面下部に、メッセージ送信の機能があります。
間違っている部分に関する修正内容を、メッセージにてご返信ください。
2日以内に修正連絡が無い場合は、予約内容をご了承くださったものとさせていただきます。

※ 連絡途中の方を除き、2日を経過すると予約結果画面のメッセージ機能は使えなくなります。その後に修正等にお気づきになられた場合は、予約センター（AI電話担当）03-3547-5130 までお電話でご連絡ください。

[▲【申込みの確認について】質問一覧へ戻る](#)

Q 「他の方法で取得した予約したがあるから受付できません」という連絡が届きました。

A AI電話予約で承った患者名、診療科については、既に別の方法（インターネット予約または電話予約）にて予約が完了しております。
初診予約は、お一人1診療科1回の予約となりますので、ご了承ください。

[▲【申込みの確認について】質問一覧へ戻る](#)

5 予約変更について

質問一覧 質問をクリックすると回答へ移動します

- Q 日程変更したい場合は、どうすればよいですか？ [P.18 >](#)
- Q キャンセルと予約を同じ電話でできますか？ [P.18 >](#)
- Q 予約をキャンセルせずに、受診できなかった場合はどうなりますか？ [P.19 >](#)
- Q 予約日の変更を、SMSで依頼できませんか？ [P.19 >](#)
- Q 予約をキャンセルした場合、キャンセル料は発生しますか？ [P.19 >](#)
- Q 再診予約のキャンセルはAI電話で受付できませんか？ [P.20 >](#)

Q 日程変更したい場合は、どうすればよいですか？

- A** 予約の変更はできません。現在の予約をキャンセルいただき、ご希望の日程で新たに予約をお申込みください。

[▲【予約変更について】質問一覧へ戻る](#)

Q キャンセルと予約を同じ電話でできますか？

- A** AI電話は、予約とキャンセルを同時に行うことができません。お手数ですが、2度に分けて、お電話ください。
まず、予約キャンセルのお電話をいただき、完了後に、予約申込みのお電話をお願い致します。

[▲【予約変更について】質問一覧へ戻る](#)

⑤ 予約変更について（つづき）

Q 予約キャンセルせずに、受診できなかった場合はどうなりますか？

A 予約を待っている患者さんが大勢いらっしゃいます。
予約をお取りになったら、確実に来院するようにしてください。
やむを得ず予約キャンセルされる場合は、お早めにお手続きください。

[▲【予約変更について】質問一覧へ戻る](#)

Q 予約日の変更を、SMSで依頼できませんか？

A AI電話予約で使用しているSMSは、当院側の発信専用となっています。
申込者は返信できない（または、発信できたとしても、当院側が受信対応できかねます）ことを、ご了承ください。

※ 予約結果の画面内のメッセージ機能も、予約結果の通知後2日間
（結果に関する修正等の連絡）が終了すると、使用できなくなります。

予約の変更は、予約を一度キャンセルいただき、再度、予約の取り直しをお願い致します。

[▲【予約変更について】質問一覧へ戻る](#)

Q 予約をキャンセルした場合、キャンセル料は発生しますか？

A キャンセル料は発生しません。

[▲【予約変更について】質問一覧へ戻る](#)

⑤ 予約変更について（つづき）

Q 再診予約のキャンセルはAI電話で受付できませんか？

A 再診予約のキャンセルは、AI電話でお受けできかねます。
診療内容によっては、患者さんの現在の状況確認を要する場合がありますので、ご理解をお願い致します。

〔再診予約キャンセルの連絡先〕

診察のみ：予約センター（再診専用）03-3547-5200

検査がある場合：各外来で配布している専用電話番号

▲【予約変更について】質問一覧へ戻る

6 予約当日について

質問一覧 質問をクリックすると回答へ移動します

Q 予約時間に遅れそうですが、どうしましょうか？ **P.21** >

Q 当日の予約に間に合いませんでした。今回の予約を別の日に変更したいです。 **P.21** >

Q 初診受診に必要な持ち物は何ですか？ **P.22** >

Q 予約時間に遅れそうですが、どうしましょうか？

A 予約時間に遅れた場合、ご来院いただいた際の状況により、当日にご受診できない場合があります。その場合には、改めて、後日の予約を取り直していただきます。

初診は、事務手続きの必要があるため、診療予約時間の1時間前にご来院をお願いしています。遅れないようにお越しください。

[▲【予約当日について】質問一覧へ戻る](#)

Q 当日の予約に間に合いませんでした。今回の予約を別の日に変更したいです。

A 確定した予約時間を過ぎますと、予約キャンセルはできません。改めて別日の予約を取り直してください。

[▲【予約当日について】質問一覧へ戻る](#)

⑥ 予約当日について（つづき）

Q 初診受診に必要な持ち物は何ですか？

- A** 初診当日は、必ず以下のものをお持ちください。
- ・マイナンバーカードまたは資格確認証
 - ・各種医療証
 - ・診療情報提供書（紹介状）
 - ・検査結果（CD・DVD・レントゲンフィルム等）の資料
 - ・おくすり手帳
 - ・当院の診察券（過去に当院を受診した事がある方のみ）

[▲【予約当日について】質問一覧へ戻る](#)

7 その他

質問一覧 質問をクリックすると回答へ移動します

- Q 再診の予約／キャンセルはできませんか？ [P.23 >](#)
- Q セカンドオピニオン目的での予約はできますか？ [P.23 >](#)
- Q 個人情報 は安全に管理されていますか？ [P.23 >](#)
- Q オペレーターにつないでもらえますか？ [P.24 >](#)

Q 再診の予約／キャンセルはできませんか

- A** AI電話予約は初診専用です。
再診の予約は、予約センター（再診専用）03-3547-5200 にお電話ください。

[▲【その他】質問一覧へ戻る](#)

Q セカンドオピニオン目的での予約はできますか？

- A** インターネットでの予約はできません。
セカンドオピニオンの予約方法は、ホームページをご確認ください。

[▲【その他】質問一覧へ戻る](#)

Q 個人情報 は安全に管理されていますか？

- A** お預かりした個人情報は、当院の規程に基づき適切に管理いたします。

[▲【その他】質問一覧へ戻る](#)

⑦ その他（つづき）

Q オペレーターにつないでもらえますか？

A AI予約電話は自動応答サービスです。
オペレーターと相談して予約をお取りになりたい場合は、
予約センター(初診専用) 03-3547-5130までお電話でお申込みください。

[▲【その他】質問一覧へ戻る](#)