

2025 年 12 月 25 日

報道関係各位

株式会社ニチイ学館
株式会社 USEN-ALMEX

ニチイ学館と USEN-ALMEX が「医事 DX」実現に向けた共同トライアルを開始 病院外来窓口業務の『人手不足』を DX で解決！

～ICT 化と運用改善でサービスの向上へ、5 病院で順次実証スタート～

日本生命グループの株式会社ニチイ学館（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 社長執行役員：中川 創太、以下「ニチイ学館」）と、USEN&U-NEXT GROUP の株式会社 USEN-ALMEX（本社：東京都品川区、代表取締役社長：坪井 将之、以下、USEN-ALMEX）は、ニチイ学館の受託先 5 病院で、「医事 DX」の実現に向けた共同トライアルを順次開始しています。

「外来窓口業務の ICT 化」と「最適な人員配置を含む運用改善」などにより、医療機関の窓口業務における生産性向上および人手不足解消を目指します。



■ 取り組み開始の背景

現在、医療機関は深刻な人手不足に直面しており、業務効率化と働きやすい職場環境の構築が急務となっています。また政府が推進する「医療 DX[※]」の流れもあり、デジタル技術の活用は不可欠です。

この課題を解決するため、USEN-ALMEX が培ってきた先進的な ICT ソリューション・デジタル化技術と、ニチイ学館が長年医療事務受託で蓄積してきた現場の知見・運用ノウハウを融合させることが、大幅な生産性向上や現場の課題解決に最も有効なアプローチであると考え、今回の共同トライアルにいたしました。

※出典：医療 DX について（厚生労働省）<https://www.mhlw.go.jp/stf/iryoudx.html#4>





■ 共同トライアルの概要

今回の共同トライアルでは、医療事務スタッフの配置人数が多く、属人的な業務が混在する「外来業務」において、生産性向上を目指し、以下の取り組みを実施します。

- USEN-ALMEX の ICT ソリューションを提供し、外来受付業務をデジタル化
- ニチイ学館の知見を生かした、業務分析にもとづく最適な人員配置の見直しや、効率的な業務プロセスを構築

ICT ソリューションの活用によって業務を効率化することにより、医療事務スタッフの業務負担を軽減し、より一層、患者様に寄り添ったサービスの提供を可能にしていまいります。

導入予定の ICT ソリューション :

<p>①「AI・リモート案内システム」</p>  <p>「AI コンシェルジュ」</p>  <p>「リモート案内システム」</p> <p>来院された患者様からのお問い合わせを「AI コンシェルジュ」が対応いたします。24 時間 365 日 AI が自動で対応し、案内業務を大幅に削減します。</p> <p>また、AI で対応できなかった場合は、「リモート案内システム」を活用して、人による遠隔対応が可能です。</p>	<p>②「診察受付システム」</p>  <p>「診察受付システム」</p> <p>患者様が受付票のバーコードをかざすだけで、診察受付を自動で行いスムーズな受付を支援します。</p> <p>スタッフ対応は、有人での手続きが必要な患者様のみとなり、生産性向上が期待できます。</p>  <p>診察受付システム</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付自動化 (50%) 50%以上の業務効率化 有人受付対応 (50%) <p>診察待合室</p> <p>窓口対応</p>
<p>トライアル状況</p> <p>総合案内の生産性が 50%向上しています。</p>	<p>トライアル状況</p> <p>受付の自動化率が予想を超えて 70%を記録しています。</p>

トライアル医療機関 :

兵庫県立はりま姫路総合医療センターを皮切りに、以下の医療機関（計 5 病院）で共同トライアルを順次開始しています。

- ・兵庫県立はりま姫路総合医療センター（兵庫県）
- ・一般財団法人 脳神経疾患研究所 附属 総合南東北病院（福島県）
- ・地方独立行政法人 山形県・酒田市病院機構 日本海総合病院（山形県）
- ・松江赤十字病院（島根県）
- ・福岡赤十字病院（福岡県）

*病院名は順不同。

*トライアル医療機関への個別のお問い合わせはご遠慮ください。

兵庫県立はりま姫路総合医療センター様からのコメント :

人手不足がますます深刻化しており、医事業務の現場も例外ではありません。そのなかで、USEN-ALMEX の ICT 技術を駆使し、「人でなければできない業務」と「IT でも可能な業務」を明確に区分し、患者サービスの質を維持しつつ生産性の向上を図っていきたいと思います。

また、今後これらの ICT 技術が多くの医療機関に普及することで、さらに利便性が向上するとともに、導入費用の縮減や人件費の抑制など、経営改善にも資すると大きな期待を寄せています。

■今後の展望

今回の共同トライアルの成果を踏まえ、両社は今後も連携を強化しながら、生産性向上を目的とした「新しい医療事務のあるべき姿」の実現を目指します。そして「医事 DX」を推進し、医療現場の人手不足をはじめとした課題解決とより質の高い患者サービスに貢献してまいります。

■会社概要

ニチイ学館について

会社名：株式会社ニチイ学館

所在地：東京都千代田区神田駿河台 4-6 御茶ノ水ソラシティ

代表者：代表取締役社長 社長執行役員 中川 創太

事業内容：医療関連事業、介護事業、保育事業、ヘルスケア事業

URL：<https://www.nichiigakkan.co.jp/>

USEN-ALMEX について

会社名：株式会社 USEN-ALMEX

所在地：東京都品川区上大崎三丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

代表者：代表取締役社長 坪井 将之

事業内容：IT ソリューション事業、医療機関・宿泊施設・ゴルフ場・アミューズメント施設向け事業

URL：<https://usen-almex.jp>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社ニチイホールディングス 経営企画本部 広報部

TEL：03-5834-5421 Mail：kouhouka@nichiigakkan.co.jp

株式会社 U-NEXT HOLDINGS 広報部

お問い合わせフォーム：[こちら](#)