

患者サービス向上の一環として診療費支払機を導入

# 会計時間の延長で患者の利便性を図ると同時に業務効率化も推進

患者指向の運営が課題となっている時代、より質の高いサービスを提供するためには、会計のサービス環境にも変化が求められている。移転を好機にグローリーの診療費支払機「FKS-10」を導入した東急病院では、夜間および土曜日の会計処理対応時間延長を実現。患者サービス向上と同時に業務効率化を推進している。



東京急行電鉄株式会社 東急病院  
管理部 企画担当

三宅 慎一氏



東京急行電鉄株式会社 東急病院  
管理部 医事担当

古川 真寿美氏

## ■ より質の高いサービス提供に向け ■ 診療費支払機を導入

東京急行電鉄の企業立病院として1953年に設立されて以来、東京・城南地区の中核病院のひとつとして貢献してきた東急病院。同院は2007年11月、東急目黒線・大井町線の大岡山駅上部に移転し、「日本初の駅上病院」として新しいスタートを切った。「大岡山にやすらぎの丘をつくる」をコンセプトに、プライバシーの確保を重視するなど患

者がリラックスして治療を受けられる環境を整えたほか、予約制を開始するなど、患者サービスの向上に力を入れている。

その一環として、新たに取り組んだのが、診療費の支払い環境の改善である。「以前は有人窓口のみで、平日の朝8時半から夕方5時までの対応だったので『土曜日に支払いをしたい』というご要望にはお応えすることができませんでした」と、管理部 企画担当の三宅慎一氏は振り返る。さらなる患者サービス向上を目指し、診療費支払機の導入を検討。

その結果、利用者の使いやすさを追求したグローリーの「FKS-10」を導入した。

## ■ 製品決定の最大の決め手は ■ グローリーだけの「背面仕様」

機能面はもちろんのこと、東急病院が「FKS-10」を選定した最大の決め手は、他社製品にはない「背面仕様」にある。

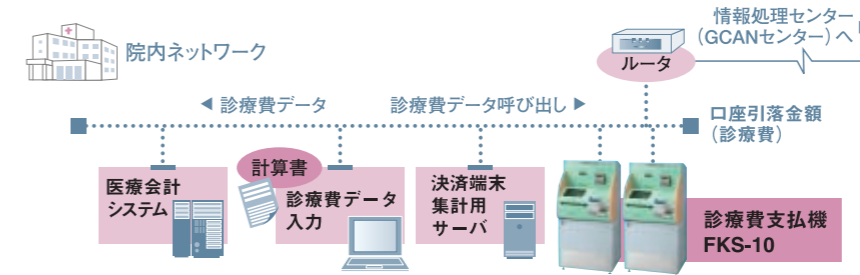
「お客様の目の前で扉を開けて、つり銭の装填、現金回収などを行っている、少なからず患者様に不快感を与えることになってしまいます。またメンテナンスを行う立場からも、患者様の目を気にすることなく作業ができるのでとても重宝しています。セキュリティ、患者様サービス、作業性、見栄えなど、どの点から見ても、背面仕様しかありえませんでした」と管理部 医事担当の古川真寿美氏は言う。

また、背面仕様では前面にメンテナンスのための空間を確保しておく必要がないため、同院では有人窓口横の人通りの多い廊下に診療費支払機を設置。すぐ裏の事務所側に背面が面するようになっており、患者にとっても、病院側にとっても利便性の高い場所に設置することが可能となった。



グローリーの診療費支払機「FKS-10」を2台設置。現金支払いに加え、高額支払いにも便利な銀行カード(デビットカード)およびクレジットカードでの支払いが可能。一部支払い、診療科ごとの分割支払いにも対応している。

## ▶ 診療費精算の流れ



さらに、利用者視点の使いやすさも高く評価した。

「操作部が少し低めの設計になっており、画面が斜め下向きになっているため、高齢の方も使いやすく、また利用者の後ろに並んだ方に表示内容が見えてしまう心配がないので個人情報の面からも安心してご利用いただけます。画面が大きく、文字が見やすいタッチパネル方式であるのもいいですね。最初はなかなかご利用にならなかった患者様も、一度使っていただくと、二度目からは進んでご利用になっています」と古川氏にはこやかに付け加えた。

## ■ 会計サービス時間の延長で ■ 患者の利便性がアップ

診療費支払機の導入後、同院では会計対応の時間を以前より延長。有人窓口が閉まった後の夜8時までと土曜日にも、クレジットカードによる支払いに対応することが可能となり、患者の要望に応えることができた。もちろん、平日の通常時間にも有人窓口と同時に2台の診療費支払機が稼働しているため、より多くの会計対応が行え、時間短縮にもつながっている。

さらに、入院患者の支払い環境も向上した。診療費支払機「FKS-10」はバーコード自動読み取り機能にも対応しており、利用者は請求書に印刷されたバーコードを読み取らせるだけでいい。家族等が見舞いのついでに、気軽に支払いができるようになった。

## ■ 2つあった有人窓口を1つに縮小 ■ 窓口業務の省力化を実現

利便性向上に加えてもうひとつの導入効果は、病院側の業務効率化である。ただしこの効果を獲得するには、診療費支払機の利用率を高めるための取り組みが必要だった。

「2007年11月の移転・開院と同時に診療費支払機の利用をスタートしましたが、2カ月ほど経って利用率を調べたところ、1日約500人の外来のうち30%程度でした。これではいけないと対策を講じたのです」と三宅氏は言う。

待合室から診療費支払機の設置場所まで誘導するポールを用意し、また診療費支払機の利用を促す係りを立たせるなどの工夫をした結果、短期間で約65%まで利用率が上がったという。その結果、有人窓口の2台あったレジを1台にすることが可能になったのである。

「ご案内だけではなく、患者様が支払いを終了するまできちんとサポートすることが大切だったのです。患者様にスピーディな支払い環境をご提供することで、私たちもゆとりが持て、良い環境が生まれるのです」と古川氏は言う。

さらに、診療費支払機の導入により会計ミスがなくなった点も大きなポイントだ。

診療費支払機の活用によって患者の利便性向上と会計事務の省力化という成果を獲得した東急病院は、今後もさらなる患者満足に向けて研鑽を積んでいきたいと意欲的だ。



東京急行電鉄株式会社 東急病院

所在地：東京都大田区北千束3丁目27番2号  
開院：1953(昭和28)年7月1日  
診療科目：内科、心療内科、外科、整形外科、耳鼻咽喉科、眼科、精神科、皮膚科、泌尿器科、肛門科、脳神経外科、放射線科、リハビリテーション科、麻酔科、消化器科、婦人科  
病床数：135床



使いやすさに配慮した操作部。イラストガイダンスで手順もわかりやすい。



背面は事務所に面しており、モニターで患者の操作状況が確認できる。

## ■ お問い合わせ先

グローリー株式会社

☎0120-553-668(フリーダイヤル)

<http://www.glory.co.jp>