



様からお喜びの声が届きました！

### ■ 待ち行列が消えた日。

高度な専門診察から救急医療、療養、リハビリテーションまで、確かな医療体制で地域の皆様の医療ニーズに込えている東京都足立区の東京北部病院様。

IT化を促進し、よりスピーディな医療を患者様に提供している、この病院様の受付窓口では、午前8時の受付開始前から大変な混み様であったが、発券機の導入により解決した。



【東京都足立区の東京北部病院様】

### ■ この事例のポイント！

- ・体調が悪く来院される患者様に安心して座ってお待ち頂きたい為に導入！
- ・窓口が存在する複数の問題に対し、段階を踏んで対応可能！
- ・窓口スタッフを煩雑な作業から解放し、その時間をサービス向上などに有効に活用！

### ■ 導入計画を推進して頂いた総務担当者様に伺いました。

ーTouch-me を導入した理由はなんですか？

「受付窓口混雑の解消」の理由からです。

治療のために来院された患者様に、受付のために行列を作らせてお待たせするのは、患者様に対して大変申し訳ないという思いから、座ってお待ちいただくことが出来て、お呼出の際にも問題なくスムーズに対応出来るものとして、発券機 Touch-me の導入を決定しました。

ー導入後効果はありましたか？

ご高齢の患者様が多いのですが、発券操作も簡単なのですぐ慣れて下さり、導入前には行列が消え、患者様に安心しておかけになって待つだけになりました。同時に窓口スタッフも混雑した受付作業から解放され、窓口対応のサービス向上を図るこ

とが出来ました。



【発券機導入後の窓口の様子】

待合室のお呼出モニターには受付番号が大きく表示されるので、ご高齢の方はもとより患者様にとってもわかりやすいと評判で、安心感に繋がっています。

お呼出モニターには合成音声で番号をお呼出する機能を使用しており、ご高齢の患者様から「はっきりして聞き取りやすい」と評価いただいたのには驚きました。

ーこれから Touch-me を導入しようとしている医院さんに一言お願いします。

今回導入に当たり、デモ期間を設定して頂いたり、こちらの要望に沿ってカスタマイズして頂いたりと迅速に対応して頂き、本当に助かりました。

何よりも患者様に待ち行列を作って頂かなくて済むこと。これが大きな効果です。受付の作業効率があがり、サービスの向上に繋げることが出来ます。

だから迷われているところは、まずは PC AUTOMATION さんに相談されることをお勧めします。発券機の 1 週間の貸し出しトライアルもあり、現場の同意を取り入れながら進めることもできますよ。

### ■今回お世話になった病院様

「これからも安心の地域医療の中核として」をスローガンに、地域のニーズに応じて専門性の高い治療を提供し、すべての人が安心して暮らせる地域社会を目指す東京北部病院様。患者様と向き合う姿勢や使命感の高さにインタビュアーも感銘を受けました。東京北部病院様の詳細は下記をご参照ください。

## 病院概要

- **病院名** 医療法人社団 けいせい会 東京北部病院
- **所在地** 〒123-0872 東京都足立区江北6-24-6 TEL:03-3854-3181 FAX:03-3896-2096
- **指定** 救急告示医療機関、東京都指定二次救急医療機関、生保・労災指定医療機関・各種保険取扱
- **診療科** 一般内科、循環器内科、消化器内科、呼吸器内科、内分泌内科、一般外科、消化器外科、心臓血管外科、脳神経外科、整形外科、形成外科、乳腺外科、眼科、泌尿器科、皮膚科、リハビリテーション科、放射線科、人工透析、麻酔科、救急科
- **診療受付** 8:00～12:00/13:30～16:30(土曜・日曜・祝日の午後は休診) ※救急24時間受付
- **病床数** 138床
- **グループ** 医療法人社団 景星会 大塚北口診療所 東京都豊島区北大塚2-6-12 TEL:03-3949-1141  
医療法人社団 景星会 大塚北口眼科 東京都豊島区北大塚2-6-12 TEL:03-3949-1195  
医療法人社団 景星会 健康管理クリニック 東京都豊島区北大塚2-6-12 TEL:03-3940-5689  
医療法人社団 けいせい会 パークサイドクリニック 東京都港区芝公園2-6-8 TEL:03-3434-7800  
医療法人社団 けいせい会 西新井大師西腎透析循環器クリニック 東京都足立区西新井5-30-12 TEL:03-5647-1525  
医療法人社団 景星会 池袋西口接骨院・マッサージ院 東京都豊島区西池袋3-25-11 TEL:03-3983-2960  
医療法人社団 景星会 王子北口接骨院 東京都北区岸町1-1-7 TEL:03-5924-2715  
メディカルフィットネス倶楽部 プレバント 東京都北区岸町1-1-7 TEL:03-5924-2711

## Access



- **JR 日暮里駅・JR 西日暮里駅より**  
日暮里・舎人ライナー …「西新井大師西駅」下車 徒歩5分
- **JR 王子駅より**  
都バス・東武バス …… 千住車庫行き・足立区役所前行き・亀有駅北口行き乗車「上沼田団地入口」下車 徒歩5分  
都バス …… 加賀団地行き乗車「東京北部病院前」下車 徒歩1分
- **JR 赤羽駅東口より**  
国際興業バス …… 西新井駅行き・西新井警察署行き乗車「東京北部病院前」下車 徒歩1分
- **東武伊勢崎線 西新井駅より**  
東口 東武バス …… 都市農業公園行き乗車「東京北部病院前」下車 徒歩1分  
西口 国際興業バス …… JR赤羽駅行き乗車「東京北部病院」下車 徒歩1分