

今できる最善の医療と安全、安心、安らぎを提供できる病院を目指す

株式会社 MARVIC

〒814-0155 福岡県福岡市城南区東油山1-1-17
TEL 092-874-5125 HP https://marvic.co.jp/

業種 獣医療(技術サービス業)
従業員数 14名
資本金 50万円

事業内容

ペットとオーナー様が安心できる病院を目指して

2019年4月に開業した、犬、猫を対象とした動物病院。2020年には、福岡初となるキャットフレンドリークリニックゴールドを取得。「皆様が気軽に集える病院」をコンセプトにホスピタリティを大切に確かな医療の提供を心掛ける。治療の他、簡単なチェックから血液検査、画像診断まで幅広い健康診断にも対応。



改善成果のポイント

訪問支援回数 | 8回 (支援期間:6カ月)

- 自動精算機導入とWebサイトリニューアルによる窓口渋滞緩和の実現
- スマホ対応院内カメラ、電動診察台の導入による診察の効率化



Q どんな困りごと(課題)がありましたか?

来院数増加に伴い受付と精算が窓口で錯綜し、待ち時間が発生しているため窓口の渋滞解消が大きな課題となっていました。大型犬来院時には、大型犬対応の診察台が1台しかないため、その診察室が使用中であれば来院客の順番を守るため他の診察室が空いていても待ち行列が発生していました。

また、院内は死角が多く、院長、受付スタッフが院内全体を把握するには、院内移動して確認する必要があります。夜間、休日には入院患者(犬・猫)の様子を確認するため定期的に病院に登院し、状況確認を交替で実施しており、時間とコストが掛かっていました。

当院の課題の抽出、解決策については、日頃より検討しておりましたが、解決にまで至っていませんでした。

【業務内容】

番号	業務	内容
1	受付・フロント対応	来客受付(ペットオーナー) 犬スナップ
2	電話対応	来客受付(ペットオーナー)
3	診察	各種検査、カルテ入力、各種付け・清掃等
4	動物の扱い	病室(動物を治療する際に、動かないようにおさえておくこと)
5	検査	血液、尿、便の検査、レントゲン、他
6	入院管理	診察管理、食事管理、診察管理、投薬・点滴他 (休日・夜間)
7	清掃・衛生管理	病室、検査室、フロント管理、不潔品処理
8	手配	カルテ、カルテ入力、消毒、器具管理、救命器具他
9	トリミングケア	トリミング、シャンプー、毛玉取り、カルテ入力
10	受付業務・会計	レシヨ発行、業務管理、物品確認・受渡他

【業務の流れに沿った業務分析】

番号	業務	業務内容	課題・問題点
1	受付	受付・フロント対応	「電子」で受付、業務待ちの対応に「電子」による対応が難しい
2	電話対応	来客受付(ペットオーナー)	「電子」による対応が難しい
3	診察	各種検査、カルテ入力、各種付け・清掃等	大型犬対応の診察台が1台しかないため、待ち行列が発生している
4	動物の扱い	病室(動物を治療する際に、動かないようにおさえておくこと)	大型犬対応の診察台が1台しかないため、待ち行列が発生している
5	検査	血液、尿、便の検査、レントゲン、他	大型犬対応の診察台が1台しかないため、待ち行列が発生している
6	入院管理	診察管理、食事管理、診察管理、投薬・点滴他 (休日・夜間)	大型犬対応の診察台が1台しかないため、待ち行列が発生している
7	清掃・衛生管理	病室、検査室、フロント管理、不潔品処理	大型犬対応の診察台が1台しかないため、待ち行列が発生している
8	手配	カルテ、カルテ入力、消毒、器具管理、救命器具他	大型犬対応の診察台が1台しかないため、待ち行列が発生している
9	トリミングケア	トリミング、シャンプー、毛玉取り、カルテ入力	大型犬対応の診察台が1台しかないため、待ち行列が発生している
10	受付業務・会計	レシヨ発行、業務管理、物品確認・受渡他	大型犬対応の診察台が1台しかないため、待ち行列が発生している

課題 ①④

業務内容と課題の整理

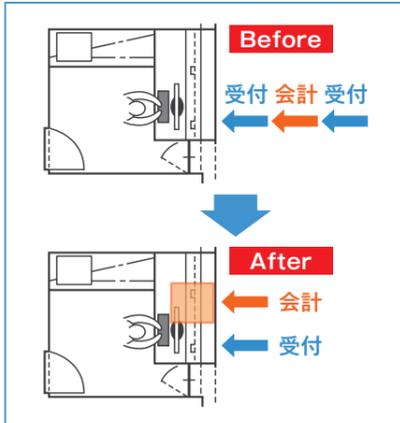
番号	課題	対応策	優先度
1	受付・フロント業務	受付と精算が窓口で錯綜	高
2	診察の効率化	大型犬対応の診察台を導入	高
3	院内の死角確認	院内カメラによる状況確認	中
4	入院管理(休日・夜間)	院長の対応業務	中
5	検査業務の効率化	2台のベッド導入	中
6	予約受付・問合せ対応	対応の為に業務が中断される	中
7	在庫管理・衛生管理	院内作業に集中して業務対応	中

対策検討と優先度の整理

Q 改善の取り組み内容を教えてください

窓口の渋滞解消に向け、受付から診察、検査、処置、会計についての業務の流れについて再度確認し、入院患者の管理業務を含めた問題点を整理し重要度・緊急度を検討した上で効果が期待できる設備導入を決定しました。具体的には、受付、精算時の混雑緩和のための会計処理自動精算機の導入、診察室待ち解消のための大型犬対応電動診察台の導入、電話による問合せの削減を目的としたWebサイトのリニューアル、および、院長の各診察室の状況確認を容易にし、院内の移動を抑制するための院内カメラの導入を行いました。

この院内カメラはリモートで鳴き声などの音声確認や画像のズーム機能も使えるので、休日・夜間は入院患者(犬・猫)の状況をスマホからリモートで確認できるようにし業務の効率化を図ることができました。



自動精算機導入による窓口混雑緩和

Q 取組んで良くなった点を教えてください

メインの効果(改善点)

最も大きな効果は、受付及び会計精算業務が効率化し来院客にとって窓口の混雑緩和が実現できた事です。また、大型犬の電動診察台を導入することで待ち行列解消と診察の効率化につながりました。院内カメラの導入は、院長の各室(処置室、手術室、トリミング室等)の状況確認が容易となり院内の移動が少なくなりました。また、院内カメラとスマホとの連動により休日夜間の入院患者管理業務が楽になりました。Webサイトのリニューアルは、ネットによる問合せ機能の充実により閲覧数の増加につながりました。

副次効果

コロナ禍の中、現金の受け渡しに気を使っておりましたが、自動精算機導入により現金に触れる必要がなくなり衛生的にも効果がありました。また業務終了後の現金と帳簿の不一致がなくなり、日々の締め処理が短縮でき労働環境の改善にもつながりました。

今後の目標

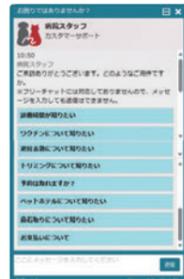
今回の生産性向上により、来院数が増え、それに伴い電話も増えたので問合せ内容を分析した上で、顧客の利便性向上と電話対応の効率化を目指し更なるWebサイトの改善を行いたいと思います。



導入した大型犬対応電動診察台



院内カメラによる各室の状況確認



チャット機能による問合せ対応

企業様の声

今回の改善で来院数を増やすことができ、売上も順調に増加しました。今後は、「救命救急」及び「高度医療」の提供のため最新の医療機器の導入を目指し顧客の信頼性向上と満足度向上を図るとともに院内業務の更なる生産性向上に努めます。



株式会社 MARVIC
取締役
舩重 豊 様

生産性アドバイザーから一言

今回の取組みは、日頃より現場の問題点を把握し常に改善に向けた解決策を検討し、設備の導入、現場の業務の改善について考えられてこられた結果、短期間で大きな成果を上げることができたと思います。今後も業務の見直し・改善を継続して行い、デジタル化の進展に合わせ、新しい設備やツール・ソフトを活用し、益々事業発展されることを期待しております。



生産性アドバイザー
小野 哲夫