



COMPANY PROFILE

有限会社 アリス (アリスペットクリニックグループ)
高知動物医療センター

【所在地】高知県高知市朝倉甲142-1
 【TEL】088-840-7741 【FAX】088-840-7612
 【URL】https://alice-amc.jp
 【設立】1994年(平成6年)1月28日
 【従業員】28名
 【資本金】300万円
 【主たる業種】技術サービス業(他に分類されないもの)

企業概要

犬・猫専門の動物病院。無休の医療体制やCT装置導入など県内唯一のサービスを提供。社会貢献として保護犬・保護猫活動も行う。

代表 久保田広幸

事業類型: 通常枠

事業分野: 新役務(サービス)の開発

令和元年度
補正
2次

四国初! 電子カルテシステム等導入によるテレワーク勤務・オンライン診療可能な新しい動物病院モデル構築と働き方改革の実施

事業計画概要

受付、診察、精算まで一元化する電子カルテシステムなどを導入し、四国初となる顧客・従業員共にテレワーク型オンライン診療が実施できる体制を構築。既存顧客の満足度を向上をさせ、無獣医地域の新規客層開拓や、テレワーク対応でフレキシブルな勤務体系導入による働き方改革・従業員満足度の向上に取り組む。

事業取組みの経緯

当社は、開院以来「動物に優しい医療」を掲げ、無休(年末年始を除く)の営業や、CT装置などによる高度診療といった、動物病院としては高知県内唯一となるサービスをいくつも提供している。

また、トリミングサービスや子犬のしつけ教室、ペットホテルなども併設。さらに、社会貢献活動として保護動物社会復帰センターハピネスを運営し、保護犬・保護猫の活動の取り組みも実施。包括的なサービスや活動を行うことで、飼い主や動物が安心して暮らせる社会の下支えとなっている。

一方、動物病院としては高知県内で唯一「高知県ワークライフバランス推進企業」の認証を受けており、働きやすい職場環境づくりにも積極的に取り組んできた。

こうしたサービスや取り組みを維持しながら、さらなる顧客満足度の向上を目指すなかで、以下の3つの課題があった。

- ① 顧客の高齢化による通院困難の増加が見込まれる
- ② 間接業務の煩雑化による従業員への負担増、および業務の属人化
- ③ ライフステージ変化などによる従業員確保の困難

高齢化社会が進むにつれ、通院が困難になる飼い主は今後増加していくと考えられている。また、獣医は診療業務を行うにあたって病院に出勤する必要性があり、フレキシブルな働き方が選択できず、自然災害発生時や感染症拡大時に柔軟な対応ができる体制とは言えない。こうした飼い主にとっても獣医にとっても「来院しなけれ

ば診療が受けられない・行えない」体制は、最悪の場合、治療が間に合わず手遅れになることが想定される。



フロント業務においては、作業が複雑で一部のスタッフしか対応できない状況があった。結婚・育児・介護などによるライフステージの変化に伴い、スタッフが今までの勤務形態では働けず、離職を余儀なくされるケースもあり、会社・スタッフともに不利益を被っていた。

これらの課題を解消するため、本事業を活用してオンライン診療にも対応できる電子カルテシステムの導入を行うこととした。

実施内容

電子カルテシステムと卓上再来受付自動精算機などを導入。電子カルテシステムは既製品もあるが、開発元が廃業等するとシステムを使えなくなるリスクがあるため、独自に開発を行った。

診療に関する情報の電子データ化は20年



●卓上再来受付自動精算機

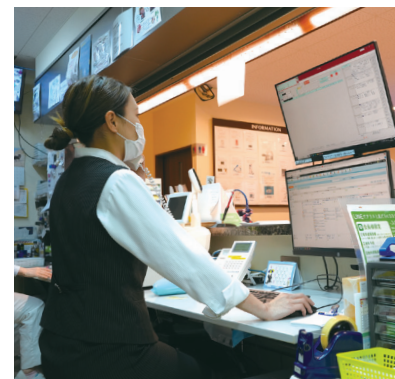
程前から取り組んでいたが、処方薬や予防接種などの情報が一元化できていなかったため、新システム導入に併せて一元化を行った。



事業取組みの成果

電子カルテをオンラインで入力・閲覧できるシステムにしたことで、スタッフが出勤する必要のある院内業務が10から5へと半減した。具体的には、症状や内服希望の聞き取り、フードなどの購入受付、ホテルやトリミングの予約受付などで、在宅ワークによる電話業務が可能となっている。家庭の事情などで在宅ワークを希望するスタッフが働ける体制をつくることができた。

また、受付業務と会計業務を自動化し、ペット用保険の窓口精算も可能になったことで、院内での待ち時間が大幅に減少。飼い主やペットのストレスを軽減することができた。スタッフにおいては、1日あたり少なくとも100件は発生する会計作業について、システム導入前は1件あたり3分程かかっていたが導入後は0分に。さらに、導入前は30分程かかっていたレジ締め作業が15分に半減し、1日で315分、年間で1575時間の削減につながった。



こうした顧客満足度の向上や働き方改革のほかにも、電子カルテシステムは、提供する医療サービスの質の向上と、獣医のサポートにも大きく役立っている。

通院歴や処方歴など診療に関わる情報が一元化され、オンラインで確認可能となったことで、診察室や手術室など院内各所で業務を行っている獣医や看護師が知りたい情報をスムーズに確認できるようになった。

また、一人の飼い主が多頭飼育を行っているケースも多いため、飼い主ごとに飼育状況や通院履歴を閲覧できる機能を搭載。他のペットの通院歴やフードの購入履歴なども確認できるので、飼育環境を把握しやすく、より適確な診療や飼い主に対するアドバイスのつながって

いる。

さらに、オンラインで電子カルテを確認することができるので、獣医が研修や出張先でも指示やアドバイスを行えるようになった。症例からカルテを検索することもできるので、同様の症状に対して過去にどのような治療や薬の処方を行ったかすぐに確認することができ、若手獣医のサポートにもつながっている。



サービス内容

- 電子カルテシステムによるスムーズかつ適確な診療
- 卓上再来受付自動精算機による待ち時間の少ない受付と会計システム

今後の活動予定・販売計画

本事業で導入したオンライン診療システムを活用した新たなビジネスモデルの構築を目指している。一般的に動物病院の商圏は「徒歩圏内…500m、自転車圏内…1,000m、自動車圏内…3,000m」と言われているが、オンライン診療システムによって県内全域を商圏とすることが可能となった。

無獣医地域の顧客については、オンライン診療の上、通院が必要なケースについては最寄りの動物病院への紹介や当院による集団往診などを実施することで、診療から治療・アフターケアまでカバーできる体制が構築できている。今後は、飼い主が高齢などの理由で通院が困難になるケースが増えることが想定されるので、それにも対応できるよう、診療体制のブラッシュアップを進めている。

併せて、こうした体制は自然災害発生時や感染症拡大時の診療機能継続にも役立つことから、今後は体制の整備・構築とともに、電子カルテデータのバックアップや非常電源の確保にも注力していく。

また、アリスペットクリニックの事業収益は、保護犬・保護猫の活動を行う保護動物社会復帰センターハピネスの運営資金に充てられている。光熱費やエサ代などの高騰によって活動にかかるコストは年々増加傾向にあるが、院内業務を効率化し、商圏を拡大していくことで保護犬・保護猫活動を継続していき、より多くの犬や猫が健やかに幸せに生きていける社会を目指していきたい。