

久地駅前デンタルクリニック

自動釣銭機の導入により、
会計・集計時間を削減

金銭集計作業が1日3回→1回に減り、スタッフの負担が軽減
患者とのコミュニケーションが増え、新しい治療法や物品の紹介が可能に

1 従来の課題

Task

当医院は「患者様一人ひとりに寄り添い、悩みを解決していくこと」の理念の下に、2021年に開院、地域密着型の歯科医院運営を行っており、患者さんの数は増加傾向にあります。患者さんは高齢者が多いため、決済のほぼ全てが現金で行われます。受付業務には診療費の会計の他、日中・終業後の現金確認などがあり、従来こうした業務は電卓を用いて手作業で行い、現金の出納も手持ち金庫から出し入れを行っていました。そのため、会計の間違いによるトラブル、現金の授受に時間がかかるといった問題を抱えていました。また、手持ち金庫の金銭を始業前、昼休み前、終業後に集計していましたが、手作業のため時間を要し、ヒューマンエラーが発生しやすい状況にありました。さらに、当医院では受付業務に専任の者はおらず、歯科衛生士のスタッフが受付業務も行うため、他の業務に割く時間が減り、結果として時間外労働が発生してしまうことや、他のスタッフへの業務集中による負担が生じるなどの課題がありました。

さや位置、小銭、紙幣の投入のしやすさなどを念頭において機種を選定と設置準備を行いました。

導入した機器は釣り銭を補充するタイプで、支払で投入される小銭と釣り銭が分かれており、接触による感染リスクが抑えられるというメリットもありました。



受付スペースにコンパクトに収まった自動釣銭機



スムーズに使えるよう高さや位置も工夫

2 取組概要

Approach

本事業では、これらの問題を解決するため、自動釣銭機「pay cube」を導入しました。自動釣銭機を設置する際は、利用者が釣り銭を取りやすい高

3 実施効果

Effect

自動釣銭機導入による会計時間と集計時間の削減効果は予想を上回りました。1日3回行っていた売上集計が、自動釣銭機

COMPANY PROFILE

- 業 種 歯科診療所
- 事業内容 歯科、矯正歯科、小児歯科、歯科口腔外科
- 開 院 2021年
- 代 表 者 院長 中村 宏介
- 所 在 地 神奈川県川崎市多摩区堀3-4-27 パールハイツ1階
- 従業員数 5名

<https://kujiekimae-dentalclinic.com/>



の導入後は1日1回で問題ないことがわかり、集計作業の負担が今までいかに大きかったかを改めて感じました。

会計・集計の間違いを防止し、会計・集計時間も減少したことで、スタッフの精神面での負担を減らすとともに、時間外労働の削減やクリニック全体の業務効率の向上にもつながりました。

また、手持ち金庫を廃止でき、防犯セキュリティを高められるようになりました。

利用者からも金額が画面に大きく表示され、わかりやすいと好評価で、クレームもありません。

さらに、今まで会計の時はお金のやり取りをするだけでしたが、釣銭機の使い方について声をかけることで患者さんとのコミュニケーションが生まれ、そこから新しい治療法や、新商品の紹介などができるようになり、売上向上の一助ともなりました。

<自動釣銭機導入による効果>

会計作業と集計作業の削減時間数

20.8時間 → 4.2時間(月)

※ 集計3回→1回×25日で算出



成功の決め手・秘訣

院内のスタッフ全員で定期的にミーティングを行い、課題を共有して改善点を話し合い、多角的な意見を取り入れられたこと。



社員の声

お金をカウントする手間が省略され、会計ミスもなくなったため、ストレスがなくなりました。

今後の展開

本事業の実施により、院内で、人の手を介さない便利な機器をさらに導入していこうとする気運が高まっています。また新しい経験を通じて、他の課題も見えてきました。今後は、業務内容やその負荷に関する分析を進め、業務効率を向上させる機器を模索し、導入していきたいと考えています。

将来的にはレセプトコンピューターを換装する際にPCと連動する自動精算機に機種変更し、スタッフの負担軽減につなげるとともに、受付のスペースが少し狭いので、複数の機器の統合、小型化を通じて改善を図っていきたいと思っています。



ひらめきポイント・経営者の気づき

本事業で自動釣銭機を導入したことにより、生産性の向上とスタッフの働き方改革を実現できました。新しい仕組みや機器を導入する際は、お客様の目線や場所、土地柄、お客様の特徴など、TPOに合わせて考えることが重要だと思います。

誰のためなのかを考え、例えば患者さん向けの取組であれば、患者さんと最も身近に接するスタッフの声をよく聞くことが欠かせません。職種や立場が違っていると見え方も違い、多角的な意見を取り入れることができるため、組織内でコミュニケーションをよく取っておくことが重要と考えます。今回の事業で得られた経験を活かし、今後とも業務の効率化に取り組んで参ります。



院長 中村 宏介