

お客様紹介

公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構 倉敷中央病院 様

公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構 倉敷中央病院は岡山県倉敷市にある急性期医療を担う病院です。専門的な知識やスキルを持った多職種で構成される専門医療チーム「ボーダレス医療チーム」の活動、医療の質・患者安全の推進、先進的な医療機器・技術の導入を通じて、地域・広域の住民・医療機関から頼られる体制の構築を実践しています。

医療設備:手術室 29室/ICU 10床/救急ICU 8床/救急病床 12床/CCU 24床/NCU 8床 MFICU 6床/NICU 21床/GCU 30床/血管造影室 8室/PET-CT 2台/CT 6台/MRI 7台

関連施設:倉敷中央病院リバーサイド、倉敷中央病院付属予防医療プラザ その他



倉敷中央病院付属予防医療プラザ

郵便料金計器とは

切手の代わりに印影（メータースタンプ）を郵便物に印字する機械です。印字した郵便物はそのままポストに投函でき、郵便局に行くことも、窓口に並ぶ時間も不要。また差出票も不要になります。

郵便物をのせると
料金がわかる



切手のかわりに
料金を印字



印影（メータースタンプ）
切手の代わりに日本郵便が認めている後納用のスタンプ。偽造防止の特殊インクを使用して封筒に直接印刷し、定形外や速達などにも対応。換金性のある切手管理が不要になります。

封筒をポストへ入れるだけ！
差出票や専用ケース不要

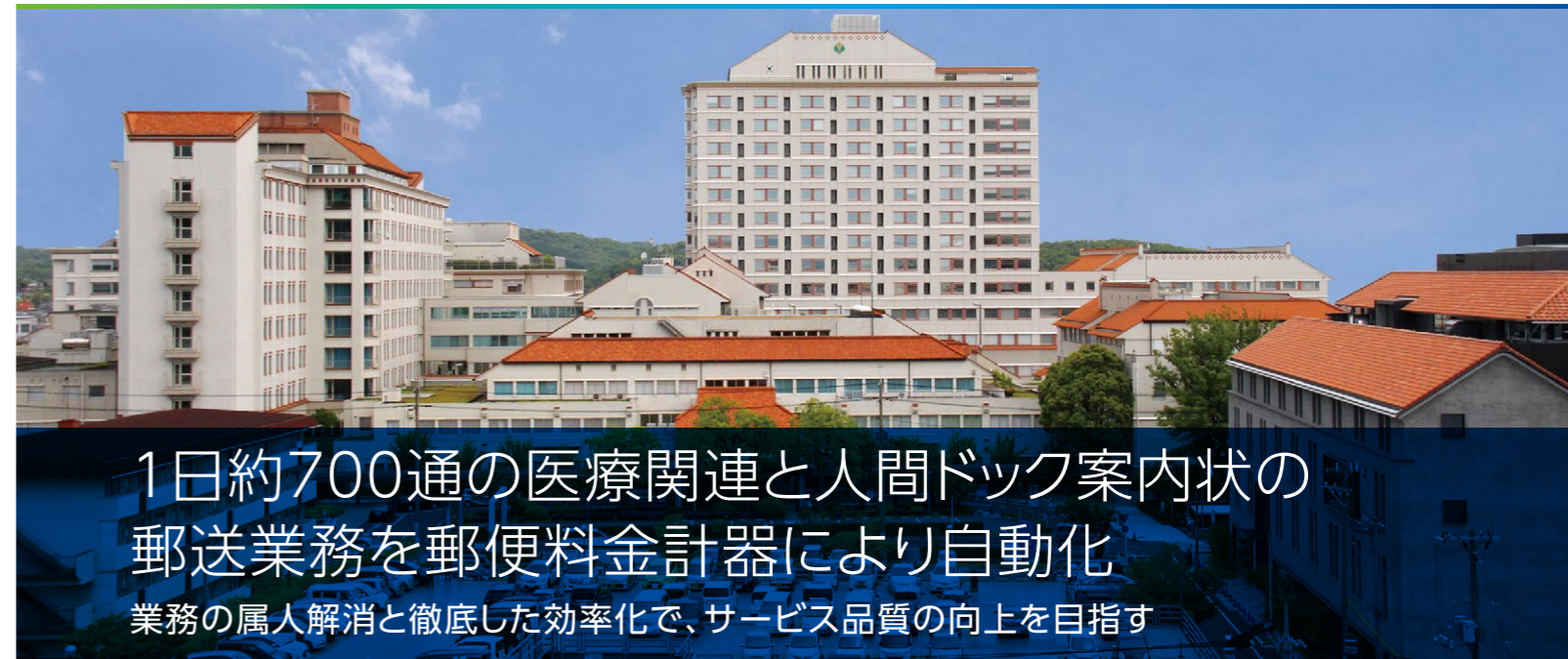


差出の手間削減
● 郵便局に行く回数が減少
● 郵便料金は請求書後払い

さらに詳しい
説明はこちら



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構 倉敷中央病院 様



1日約700通の医療関連と人間ドック案内状の 郵送業務を郵便料金計器により自動化 業務の属人解消と徹底した効率化で、サービス品質の向上を目指す

公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構 倉敷中央病院は、1923(大正12)年の創設からまもなく100周年を迎える地域医療支援病院です。規模、医療レベル、手術件数、患者満足度などさまざまな指標で国内トップクラスと評価される同院では今回、病院と人間ドック健診業務で発生する1日およそ700件の郵送業務に、ピットニーボウズの郵便料金計器を導入。効率化することで本来業務に注力できることによる医療の質の向上や、スタッフの働き方および意識改革など、単なる業務効率化に留まらない、大きな成果を上げています。

課題

- 病院と人間ドック健診で1日約700件の郵送業務が発生
- 後納郵便料金計測と仕分け業務が属人的で負荷が高い

解決

- 郵便料金計器導入により属人解消、効率化
- スタッフの働き方および意識の改革を実感
- 本来業務に注力できることでサービスの質向上を目指す

User Profile



公益財団法人
大原記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院

所在地：岡山県倉敷市
美和1丁目1番1号

職員数：3,687人
(2020年4月1日現在)

病床数：1,166床
(一般1,151床、精神病床5床、
第2種感染症10床)

倉敷中央病院は「理想的な治療本位の病院」を目指し、基本理念の「患者本位の医療」「全人医療」「高度先進医療」に取り組んでいます。地域・広域の住民・医療機関から頼られる体制の構築を目指し「ボーダレス医療チーム」「医療安全・医療の質の向上」「先進的な医療機器・技術の導入」を実践。2009(平成21)年度産科医療功労者 厚生労働大臣表彰、2010(平成22)年第5回日本ファシリティマネジメント大賞 最優秀賞、平成21年度産科医療功労者 厚生労働大臣表彰、2016年3月には近畿・中国四国地方の病院で初となる国際的な医療機能評価機関JCI(Joint Commission International)認証を取得するなど、その先進的な姿勢が国内外で高く評価されています。

同院のユニークな取り組みの一つが、資材部 搬送サービス課の存在です。搬送サービス課は治療に必要な医療機器、カルテをはじめとする書類などの院内移動に加え、郵便や宅配便の受発送など、スタッフ3,600名、1,000床を超える大規模病院で日々、大量に発生する搬送業務を専門に行い、医師や看護師などが本来業務に注力するためのサポートを行っています。

「高度な専門性」を「包括的」に、「質の高さ」を「効率的」という同院の姿勢から生まれたこの組織では、これまで各部署に点在していた業務と人を集約するだけでなく、配送後に医療現場のスタッフがすぐに作業にかかる工夫を施すなど、前例にとらわれないさまざまな創意工夫が続けられています。



倉敷中央病院
資材部 部長
和田 龍夫 様



倉敷中央病院
資材部 搬送サービス課
係長
黒田 宏幸 様



倉敷中央病院
資材部 搬送サービス課
山根 伸介 様

課題

同院ならではの搬送サービス課の取り組み 郵送業務の属人解消と効率化により サービス向上を目指す

資材部 部長の和田龍夫氏は、導入に至った経緯を次のように話します。
「展示会で初めてピツニーボウズの郵便料金計器の存在を知り、これは間違いなく我々の取り組みに必要なと感じました。我々の組織が課名に搬送サービス課というように取ってサービスと冠しているのは、単なる物理的な作業に留まることなく医療の質を向上させるために何をやるべきかを自ら考え、率先して行動するという想いが込められています。その実現には、こうした機械による自動化、効率化が欠かせないと判断し、導入を検討しました。」

大規模病院では日々、500通を超える郵便物が発生

倉敷中央病院では、36もの部署から集められる郵便物が1日あたり約500通にも上り、手作業による郵便料金の正確な計測と集計に、相応の工数が発生していました。資材部 搬送サービス課 山根伸介氏は、導入前の課題を次のように話します。
「地域医療連携関連など日々、数多く発生する郵便業務は総務管轄であった時代からのベテランの専任担当者がおり、特に課題だとは認識されていませんでした。しかし、実態としては属人的で他のスタッフは対応できず、その専任担当者も休みが取りづらいといった問題点があり、それが課題として認識されていないことこそが問題だと考え、導入を推進しました。」

予防医療プラザでは1日あたり200件の人間ドック案内状を郵送

また、当初の導入検討時は病院での郵便物のみを対象としていましたが、同院にはもう一つ、大量の郵送業務を行う施設が存在します。それが、2019年6月に新装開業した倉敷中央病院 附属予防医療プラザです。同プラザでは最先端の医療対応に加え、倉敷国際ホテルとコラボレーションするなどした高品位な人間ドックを提供。その健診案内状など、1日あたり約200通の郵送作業が行われていました。
「プラザ側に確認するとやはり郵送料金の計測には手間がかかり、1通でもミスがあると郵送が1日遅れになるといった困りごとがありました。機械化するのであればその業務も搬送サービス課に集約し、全体での業務効率化を図ろう、ということになりました。」(山根氏)

解決

病院と予防医療プラザ合わせて 1日あたり700通の郵便物の 料金計測と仕分けを自動化

郵便料金の計測および仕分け作業を機械化により効率化

ピツニーボウズ 郵便料金計器の導入効果について、資材部 搬送サービス課 係長の黒田宏幸氏は次のように話します。
「病院における郵便物は昼夜を問わず、絶えずいろんな部署から発生します。従来は1名の担当者が、多種多様な搬送サービス課の業務や窓口対応の間隙を縫って、郵便料金の計測や集計業務を行っていました。ミスがあると手戻りが発生するため神経を使う作業で、余裕がありませんでした。導入後は、課内のほかのスタッフも手分けして適宜、手が空いたタイミングで機械を通すだけで、ミスもなく料金計測と仕分けが完了します。簡易書留、速達など種類ごとにある程度まとめて通せば設定変更の手間も少なく済み、とても効率的です。」

工夫を施し厚みのある人間ドック案内状も機械による料金計測が可能に

また、今回より併せて処理を行う予防医療プラザ分の郵便物については厚みが問題となりましたが、工夫を施すことで解消できたとのこと。
「封筒の厚さが2センチ以内、というのが機械を通せる条件。ところが人間ドックの健診案内状は同封する採便部品の厚みがそれ以上あり、そのままでは機械に通せません。そこでピツニーボウズにアドバイスいただき、計測と反対側に厚みのある容器等機器を寄せて封入しておけば機械を通せることがわかり、無事に解決できました。健診案内も料金計測でミスがあり発送が遅れる、といったこともなくスムーズに発送できるようになり、非常に助かっています。」(山根氏)
こうして病院側と予防医療プラザ側を合わせて1日あたり約700通の郵便料金計測の自動化に成功した倉敷中央病院。さらに山根氏は、今回の導入効果は単なる業務効率化にとどまらない、と話します。
「導入後は属人的であった郵便業務がチーム内で分散化され、担当者も休みがとりやすくなりました。気持ちと時間に余裕が生まれ、窓口対応など、他の業務もゆとりをもって対応できるようになりました。また、こうした業務効率改善を体験したことで、スタッフ間で新たな業務への取り組みにも前向きになる、意識改革効果も実感しました。」

今後

搬送業務の効率化を進め 病院全体の質の向上に貢献 外部からの視点で情報と知見の提供に期待

今後における展開について同院では、同様に作業件数の多い名寄せや封入封かんについても機械化を検討していくとのこと。また、部署ごとの利用状況の詳細把握や、仕様が異なるためまだ人手に依存している人間ドックの健診結果の郵送業務についても、効率化を目指したいとしています。
最後に総評およびピツニーボウズへの期待について、和田氏にお話しいただきました。
「今回の郵便料金計器導入による業務効率化は局所的なものではありますが、我々が搬送業務を集約して専門部署を立ち上げた本来の狙いは、特定の業務を特定の人属的に対応するのではなく、複数名で対応できるようにすることで効率化し、万一の際も業務を止めない、医療現場が本来業務に注力できるようにするなど、病院全体のサービスの質の向上にも貢献する重要な取り組みと捉えています。その中で自分たちでは課題と感じていないことでも、外から見るとまだ効率化できることがあると思います。ピツニーボウズには今後も外部からの視点で、業務効率化の専門家としての情報や知見の提供に期待しています。」

