

働き方改革待ったなし!

セミナー日程

2019年
5月19日(日)
in東京

残業30時間以上/月の耳鼻咽喉科が
「診療効率化」に取り組み、

花粉症シーズンでも 残業ゼロ

高生産性チーム医療の5つの秘訣

なぜ、「医療の質は下げず」に「説明をしっかりと」も
花粉症シーズンでも残業時間ゼロが可能なのか?

1. 問診、カルテ入力の効率化

～医師はキーボードを触らない!～

診察前の問診、カルテ入力の分業を徹底患者さんとの会話や治療方針を伝える時間を十分確保できる診療システムを構築。



2.

患者さんには
“見せて”“納得”
してもらおう!

三台の画像説明用のモニターを設置し、“見せて納得”できる診療を実現。



3.

説明はしっかり

～スタッフが説明できるようにする!～

説明用のリーフレットを完備し、治療終了後の説明をスタッフに任せることで質の高い患者説明を実現。



4.

患者さんにも待ち時間削減に協力してもらおう!

中待合室のモニター、優先診察券、頑張るバンドなど、患者さんに協力してもらう工夫を多数実施。



5.

患者さんのニーズを読む

全員が丁寧な診療を望んでいるわけない患者さんの真のニーズにあった診療を行うシステムを考案。



実際の診察を
院長が

動画で徹底解説

主催



明日のグレートカンパニーを創る

Funai Soken

TEL 0120-964-000

FAX 0120-964-111

株式会社 船井総合研究所 〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研 大阪本社ビル ●お申込に関するお問合せ 担当:時田 ●内容に関するお問合せ 担当:井上

耳鼻咽喉科医院向け効率化セミナー
(平日9:30~17:30)

お問合せNo.S039851
(24時間対応)

WEBからもお申し込みいただけます。(船井総研ホームページ[www.funaisoken.co.jp]右上検索窓に「お問い合わせNo.」を入力ください。)

039851

“ドクター 1 人”の耳鼻咽喉科クリニックが“診療効率化”に取り組み 残業30時間以上／月→**繁忙期でも残業 0 に！** 高生産性チーム医療の5つの秘訣

故郷で開業したのは今から10年前、2009年でした。市内に耳鼻科が多いという訳ではないのですが、地域柄から先に開業している耳鼻科の近くで開業することがはばかられたため、不利な立地での開業となってしまいました。

開業前から「鼻やのどをちょっと見て、薬をシュツとして終わるだけの治療はしたくない！」

「患者さんにとって納得のいく治療と説明をしたい！」という想いをずっと抱いていました。

その想いをもとに、目の前の患者さんに一生懸命向き合って診療していたおかげか、立地が悪くともかかわらず、口コミで患者さんの数は順調に増えていきました。

その当時はこのまま順調に患者さんの数が増えて、経営も軌道に乗っていきと思っていました。

しかし、そうすんなりとはいかないと思知らされたのは、開業2年目の風邪シーズンでした。

その頃には平均して1日で160人ぐらい、多い日には200人近い患者さんが受診されるようになっていました。当院は1日の診療時間は6時間半です。その人数を時間内で診ようと思うと、1時間当たり30人以上の患者さんを診なければいけないのですが、そう上手くはいきません。

患者さんの待ち時間は3～4時間待ちが当たり前になり患者満足度も低下。

さらにスタッフの残業が慢性的に発生し、繁忙期には月30時間を超えていました。

「先生。私、もう限界です…。来月いっぱい退職させてください。」

スタッフからそう申し出られることも何度かありました。

辛い事はそれだけではありません。はるかに多くの患者さんを診ているはずなのに、思ったより医業収入が伸びていない…。患者1人あたりの診療単価が下がっていることが原因でした…。

患者数をこなすことばかりに追われて、診療単価は下がっていく…

開業時からのこだわりだった医療の質も下がっていく…

まさにデフレスパイラルのような状態でした。

強い危機感を感じた私は、**原点である“患者さんに満足してもらえる医療”を中心に据えて、「新しい診療システムの構築」に真剣に取り組み始めました。**

とにかく、試行錯誤の連続でした。

診療オペレーションを根本から見直し、小さな取り組みを日々積み重ねて行った結果、**花粉症シーズンでも残業ゼロを達成することができるようになり、11年目を迎えた今でも、患者数は増え続けているのにも関わらず、残業ほぼゼロを実現し続けています。**

試行錯誤の末に築き上げた当院の「診療システムの柱」は次の5つであると思います。

- 1. 問診、カルテ入力の効率化～医師はキーボードを触らない！～**
- 2. 患者さんには“見せて”“納得”してもらおう！**
- 3. 説明はしっかり～スタッフが説明できるようにする！～**
- 4. 患者さんにも待ち時間削減、残業ゼロに協力してもらおう！**
- 5. 患者さんのニーズを読む～全員が丁寧な診療を望んでいるわけではない～**

【1. 問診、カルテ入力の効率化～医師はキーボードを触らない！～】

診療効率化の肝となるのが、問診やカルテ入力の「分業」です。

ここができれば、診療効率化は難しいと思います。

当院は開業時から電子カルテを導入しています。開業当初はすべて私が入力していましたが、今ではキーボードに触ることはほぼありません。

電子カルテにさわるのは、シエマを書くときと薬の処方の時ぐらい、どちらもタッチペンでの入力です。

通常、診察で一番時間がかかるのが問診の入力ですが、問診を取る専属のスタッフを配置し、すべての患者さんに対して診察前に症状を深く掘り下げて聞いております。

さらに、聞き取った内容は、専用の端末からスタッフが入力してくれます。診察の段階では患者さんの症状が「きちんと整理されて」記載されております。

ですので、診察は症状を聞くのではなく、「症状の確認」からスタートすることができます。また、最近では患者さんが自分のスマートフォンなどで事前に問診を入力できるAI問診も導入し、問診の省力化を試みております。

また、診察中の患者さんとのやりとりや指導内容はクレークが入力してくれますので、患者さんと目を合わせて会話したり、治療方針を伝える時間が十分確保できます。

また、スタッフの習熟度が上がるにしたいがい、先回りして予測入力をしてくれるので私がカルテを触る時間はさらに減っています。



前問診専門スタッフが予め問診・カルテ入力を行ってくれます。



クレークは当院独自の1.5人体制です。ドクターがキーボード入力することはほとんどありません。

【2. 患者さんには“見せて”“納得”してもらおう！】

患者さんに納得してもらうために、“実際に見せる”ということにはとてもこだわっています。

一例をあげると、当院には画像説明用のモニターが3台あります。患者さんの正面、右側、左側の設置してあり、患者さんがどの方向を向いても視線の先にはモニターがあるということになります。



画像説明用モニターを3か所設置し、検査と説明を同時に行っています。

リアルタイムで耳内や鼻内の状況を見てもらっているので、**検査と説明を完全に同時並行で行うことができます。**検査の説明時間の短縮だけでなく、患者さんも自身の鼻や耳の状況を目で見て確認できるため、診察にもとても納得して頂けていると思います。

【3. 説明はしっかり～スタッフが説明できるようにする！～】

「そうそう！」と思われる先生も多いと思いますが、

診察で一生懸命説明しても残念ながら患者さんはその半分も覚えていません。

ですので、当院では診療後に「コンシェルジュスタッフ」が今日の診療の要点や、次回の予定を再度説明しております。

また、病気や治療でよく説明する項目については、40種類以上、説明用リーフレットを用意しており、その内容は全てのスタッフが熟知しております。



診察後の説明は診察後に、オリジナルリーフレットを使ってスタッフが説明してくれています。

また、患者さんの不安や疑問におおむね答えられるように、スタッフには医学的知識を習得するようにさせています。

このように「スタッフの成長」が、診療効率化実現のカギとなると思います。

当院でこのようなスタッフを育成できるのは「独自の教育システム」があるからこそです。

【4. 患者さんにも待ち時間削減、残業ゼロに協力してもらおう！】

待ち時間を短くし、診療時間内に診察を終了させる。
そのためには、診療オペレーションの強化のみならず、
患者さんの協力がなければ実現は不可能だと思います。

患者さんに協力してもらうための工夫の一つとして
 中待合室では当院での診療の流れの動画を流し、
 診察前に問診を取ること、治療に対する質問などは
 診察が終わってからスタッフを通して質問してもらうことなどを
 あらかじめ理解してもらっています。



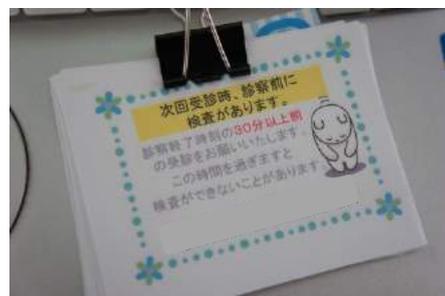
また、診療のロスタイムとして大きいのは患者さんの出入りの時間です。

これを最小限にするために「誘導開始ランプ」や「診察直前席」、「患者誘導スタッフ」
 など小さな工夫を多数しております。

また、どんなに診療スピードを上げてても終了間際に
たくさん患者さんが来たのでは、残業が発生してしまいます。

時間に比較的余裕がある患者さんには、
 診療後のスタッフからの説明で次回は
 空いている時間帯に来ていただくようお願いしたり、

次回検査予定がある患者さんに受付終了間際にこないように
 カードを渡したりなど、患者さんの「来院時間シフト」も必要です。



【5. 患者さんのニーズを読む～全員が丁寧な診療を望んでいるわけではない～】

患者満足度を下げずに診療効率化するためには、常に患者さんのニーズを考え、そのニーズを満たすことが必要です。

しかし、そのニーズは様々で、

患者さんの中には説明や検査は必要ないので、早く診療を終えたい人が少なからずいることに気づきました。

特に、アレルギー性鼻炎、花粉症の患者さんに多いようです。

当院ではそのような患者さんをピックアップし、ニーズにあった診療をするシステムを考案し、診療スピードのアップに成果をあげています。



細かい取り組みはまだまだ他にもありますが、上記5つを中心に診療システムづくりを進めたことによって、花粉症シーズンでも残業ゼロを達成できました。

今では、私もスタッフも余裕をもって繁忙期を過ごすことができます。

もちろん疲弊したスタッフが離職を申し出てくるようなことはありません。

最後に

当院が、今まで試行錯誤しながら取り組んできたことの一部を書かせていただきました。

開業以来、とにかく「医療の質」にはこだわってきました。そのため、効率化をしても「医療の質は下げず」に「説明をしっかりとる」ことに気を付けてきました。その取り組みが、10年たった今、“繁忙期シーズンでも残業ゼロ”にもかわらず、“10年連続増収”という結果につながっているのだと思います。

今回のレポートで自院の取り組みをお伝えするようになった今、感じていることがあります。それは、

「当院の成長は、スタッフの協力なくしてはなしえなかった」ということです。

常に「新しい試み」を導入し続ける私に、努力してついて来てくれたスタッフには頭が下がります。

当院のスタッフは私にとって「自慢のスタッフ」です。

そんなスタッフの皆に、「幸せな人生を送ってほしい」と心から思っています。

その為に必要なことは、「働き方改革」であると考えています。

当院では働き方改革の一環として「残業をなくすこと」をスタッフに約束しました。定時に上がれることで、仕事の後の時間も有意義に過ごすことができます。

さらに、昨年より土曜日の診療時間を1.5時間短縮しました。

収入の多い土曜日の診療時間を減らすことには不安がありましたが、土曜日確実に12時前に帰れることにより、週末の予定が立てやすくなり、スタッフの満足度が明らかに向上したと感じています。

このような「働き方改革」を実現するには、効率化、つまり「生産性のアップ」が必須です。

短い時間の中でどれだけ生産性を高めることができるか、しかも「医療の質」を下げずに。

当院では、診療効率化に取り組むことで、患者満足度と診療単価の向上を実現しました。

慢性的な人手不足によって優秀な人材確保が厳しい時代です。働き方改革に着手しスタッフが働き続けたいと思える職場をつくらなければ、今後の持続的成長は難しいでしょう。

今後もさらに「生産性のアップ」を追求し、「働き方改革」を行うことで、スタッフが幸せになり、それが患者さんの笑顔につながる、そんなクリニックを目指したいと思っています。

また、院長先生自らの「働き方改革」もしなくてはならないと思っております。

最近では自分以外の医師を雇い複数診にすることで、自分の仕事を減らす先生が増えて来ました。

しかし、私のような地方都市では医師を雇用することはかなりハードルが高いのが実情です。

医師1名でも効率化を進めることで、ここまでできるということをお伝えできればと思っております。

紙上セミナー

S耳鼻咽喉科クリニックが患者満足度を
下げずに診療効率化を実現した方法

こんにちは。船井総合研究所の井上です。ゲストのS氏のお話はいかがだったでしょうか。

少なからず、皆様も同じような経験があるのではないのでしょうか。

- ・スタッフの一斉退職、離職率が高い
- ・待ち時間が2時間にも及ぶ
- ・繁忙期は診療終わるのが21時、22時になる
- ・なんとか打開しようと思っても、スタッフがついてこない
- ・診療効率を上げようとすると患者さんが離れるのではと不安

など、思わず“あるある”と言ってしまいそうになるエピソードです。では、“あるある”と思ってそのままの先生とS氏の違いはなんのでしょうか？

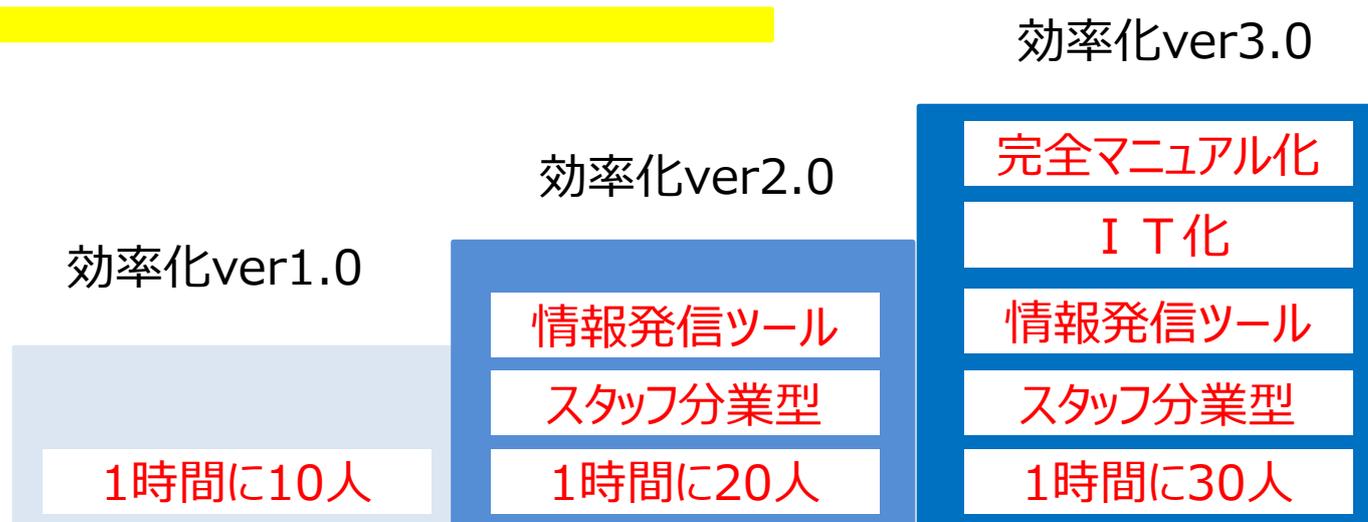
S氏が特別だから悩みを解決できたのでしょうか？

いえ、S氏はやることを決めたから解決できたのです。
変わることを決めたのです。

しかし、ただ決めれば良いわけでは当然ありません。
また、誰もがS氏のようにうまくいくとは限りません。
正しいやり方を知り、実行し、さらに新しい取り組みにチャレンジし続けたいといけません。

ここからは、船井総研が提唱している
耳鼻咽喉科における診療効率化のおさえるべきポイントとステップをお伝えします。

目指すべき効率化ver3.0への3ステップ



効率化ver1.0

まずは、正しい効率化のやり方・方法を知ってください。S氏がおっしゃっているように、診療の質を落とさずに、診療を効率的にしなくては意味がありません。ドクター1人で頑張るスタイルでは、永遠に問題は解決しません。

この状態では、患者満足度を落とさずに診療しようとする患者さん1人6分、1時間に10人を診察するのがやっとになります。

効率化ver2.0

効率化ver2.0にステップアップするためには、スタッフとの分業体制を作ることが必須です。診療内容を細分化し、ドクターでなければできないことにドクターが集中する体制を作ります。

そのために、スタッフの育成が必要であり、スタッフが移譲された業務をこなすためのツールの整備が必要になってきます。

効率化ver3.0

効率化ver3.0は、分業が完全に進んだ状態です。

そして、分業が明確な上にドクターとスタッフとの連携が緊密に行われます。

そのために、さまざまな I T ツールを活用します。また、この状態が恒常的に続く体制を築き上げるために、完全マニュアル化を目指します。新しいスタッフが早期に育ち、能力だけでなく仕事に対するマインドなども引き継がれていきます。

耳鼻咽喉科医院活性化セミナー 開催決定!!

5月19日
(日)
東京開催

本セミナーは“特別”に、ゲスト講師として、本レポートでご紹介させていただいた、S耳鼻咽喉科クリニックの院長S氏をゲスト講師としてお招きして、ご登壇していただきます。

また、事前にS耳鼻咽喉科クリニックで撮影した診療風景や様子、またスタッフによる説明の様子も放映いたします。その動画を踏まえて、生でS氏に、診療の質を下げずに診療スピードを上げるポイントなどをご解説いただきます。

実は、3年ほど前にS氏には弊社のセミナーでご登壇いただいたことがあります。その際にも、非常に多くの先生方にお越しいただき、大変ご満足いただいた経緯があります。あれから3年が経過し、さらに洗練されたS耳鼻咽喉科クリニックのオペレーションをご覧いただくことができると考えております。以前、ご参加された先生方にも、大変充実した内容になると思います。

また、本セミナーはS氏にご登壇いただくこともあり、非常に秘匿性の高いものとなっております。そのため、セミナーにご参加いただけない先生方には公表しにくい情報も含まれておりますので、講義内容をCDやDVDで一般の方に販売する予定はございません。予めご了承ください。

小冊子無料
ダウンロード

耳鼻咽喉科経営に役立つ6つの小冊子

右記 QR コードより、耳鼻咽喉科経営に関する
6つの無料レポートをダウンロードいただけます。



パソコンからは「小冊子無料ダウンロード 耳鼻咽喉科」で検索！

QRコードから
ダウンロード

- 1 耳鼻咽喉科における診療効率化のポイント
- 2 睡眠時無呼吸症候群 集患強化のメソッド
- 3 安定した経営を実現するリピート率向上施策
- 4 採用でお困りの方必見 採用力アップのメソッド
- 5 スタッフのモチベーションを高める 組織力向上施策
- 6 2019年 耳鼻咽喉科の時流講座

第1講座

診療効率化を通じて耳鼻科クリニックがこれから目指すべきクリニック像

株式会社船井総合研究所 井上 駿



第2講座

ゲスト講座

S 耳鼻咽喉科 S 院長先生



第3講座

耳鼻咽喉科クリニックが明日から使える「実践効率化ノウハウ」を大公開！

株式会社船井総合研究所 田中 康樹



第4講座

診療効率化のための「スタッフ戦力化」の方法

株式会社船井総合研究所 井上 駿



第5講座

本日のまとめ

株式会社船井総合研究所 田熊 孝治



FAX からの申し込み

本 DM に同封しておりますお申込み用紙にご記入の上
FAX にてお送りください。

0120-964-111

24 時間対応
担当者：時田

WEB からの申し込み(クレジット決済可)

右記 QR コードを読み取り WEB ページの
お申込みフォームよりお申込みください。

セミナー情報を下記 WEB ページからもご覧いただけます！
<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/039851>



日時・会場

東京会場
 2019年5月19日(日)
 (株)船井総合研究所 東京本社
 〒100-0005
 東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル2階
 JR「東京駅」丸の内北口より徒歩1分

お申込締切期限
 5月17日(金)17:00まで

開催時間 開始 終了
12:30 ▶ 16:30 (受付12:30より)

諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場は受講票にてご確認ください。
 また最少催行人数に満たない場合、中止させていただく場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたし兼ねますので、ご了承ください。

受講料

一般企業 税抜 30,000円 (税込**32,400円**) / 一名様 **会員企業** 税抜 24,000円 (税込**25,920円**) / 一名様
 ※ご入金の際は、税込金額でのお振込をお願いいたします。
 ●受講料のお振込みは、お申込み後速やかにお願いいたします。 ●ご入金確認後、受講票の案内をもってセミナー受付とさせていただきます。
 ●万一、開催4営業日前までに受講票の案内が届かない場合や、セミナー開催4営業日前までにお振込みできない場合は、下記へご連絡ください。なお、ご入金を確認できない場合は、お申込みを取消させていただく場合がございます。 ●ご参加を取り消される場合は、開催日より3営業日(土・日・祝除く)前の17時迄にお電話にて下記申し込み担当者までご連絡くださいますようお願いいたします。それ以後のお取消の場合は、受講料の50%、当日および無断欠席の場合は、100%をキャンセル料として申し受けますのでご注意ください。
 ●会員企業様とはFUNAIメンバーズPlus、各業種別研究会にご入会中の企業様です。

お申込方法

WEBからのお申込み 下記QRコードよりお申込みください。クレジット決済が可能です。
 受講票はWEB上でご確認いただけます。
FAXからのお申込み 入金確認後、受講票と地図を郵送いたします。
 お振込いただいたにも関わらずお手元に届かない場合は、下記担当者までご連絡ください。

お振込先

下記口座に直接お振込ください。
お振込先 三井住友銀行(0009)近畿第一支店(974)普通 No.5785734口座名義:カ)フナイツウゴウケンキユウシヨ セミナーグチ
 お振込口座は当セミナー専用の振込先口座でございます。 ※お振込手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

お問合せ

明日のグレートカンパニーを創る **株式会社 船井総合研究所**
TEL 0120-964-000 (平日9:30~17:30) **FAX 0120-964-111** (24時間対応)
 ●申込みに関するお問合せ:時田 ●内容に関するお問合せ:井上

ご入金確認後、受講票の案内をもってセミナー受付とさせていただきます。 お問合せNo. S039851 担当 時田 宛

耳鼻咽喉科医院向け効率化セミナー FAX:0120-964-111

フリガナ	業種	フリガナ	役職	年齢		
会社名		代表者名				
会社住所		フリガナ	役職			
		ご連絡担当者				
TEL	()	E-mail	@			
FAX	()	HP	http://			
ご参加者氏名	フリガナ	役職	年齢	フリガナ	役職	年齢
	フリガナ	役職	年齢	フリガナ	役職	年齢
	フリガナ	役職	年齢	フリガナ	役職	年齢
	フリガナ	役職	年齢	フリガナ	役職	年齢
	フリガナ	役職	年齢	フリガナ	役職	年齢
	フリガナ	役職	年齢	フリガナ	役職	年齢

今、このお申し込み用紙を手になされている方は、間違いなく業績アップに真剣に取り組んでいる数少ない方々の1人だと思います。
 そんな勉強熱心なあなた様は今現在、経営状況等にどのようなお悩みをお持ちでしょうか?下記に現状の課題をできるだけ具体的に整理してください。

上記の課題解決に向け、今回のセミナーにご参加される方に限り、**無料個別経営相談**を行います。(どちらかにをお付けください。)

セミナー当日、無料個別経営相談を希望する。
 セミナー後日、無料個別経営相談を希望する。(希望日 月 日頃)

ご入会中の弊社研究会があればをお付けください。

FUNAIメンバーズPlus その他各種研究会(研究会)

【個人情報に関する取り扱いについて】
 1.申込用紙に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった船井総研グループ各社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。(ご案内は代表者様宛にお送りすることがあります)法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに他の目的に使用いたしません。
 2.お客様の情報管理につきましては船井総研グループ全体で管理いたします。詳しくはホームページをご確認ください。
 3.セミナーのご案内時に、いただきました住所・貴社名・部署・役職・ご担当者氏名を船井総研グループが個人情報の管理について事前に調査した上で契約しましたダイレクトメール発送代行

会社に発送データとして預託することがございます。
 4.必要となる情報(会社名・氏名・電話番号)をご提供いただけない場合は、お申込のご連絡や受講票の発送等ができない等、お手続きができない場合がございます。
 5.お客様の個人情報に関する開示、訂正、追加、停止又は削除につきましては、船井総研コーポレートリレーションズ・顧客データ管理チーム(TEL06-6204-4666)までご連絡ください。
 【個人情報に関するお問い合わせ】
 株式会社船井総合研究所 ホールディングス 総務部法務課(TEL03-6212-2924)



船井総研からお伝えする内容

耳鼻咽喉科専門のコンサルタントが「診療効率化」を徹底解説！

これまで多くの医院を診療効率化実現へと導いてきた、耳鼻咽喉科専門のコンサルタントが、診療効率化成功の秘訣を徹底解説いたします。

診療効率化には段階があり、その段階ごとに注力する施策が違います。この講座を聞いていただくことで、先生方がどの段階にいらっしゃるのかが明確になり、今何に注力すべきかが明確になります。

スタッフがぐんぐん成長！スタッフマネジメントのポイント！

診療効率化の成功のカギは、「スタッフとの協力」です。

そのため、診療効率化でお悩みの先生方の多くは、スタッフマネジメントに課題がある場合があります。ここから目を背けているといつまでも診療効率化は実現しません。

どのようにスタッフを巻き込み、育て、診療効率化を実現していくのか徹底解説いたします。

働き方改革待ったなし！採用難に負けないための対策方法！

2019年4月から、働き方改革関連法が順次施行されます。

繁忙期に何時間も残業が発生している状態が慢性化している耳鼻咽喉科クリニックも、時流適応しないといけません。

法改正もそうですが、一番の問題は「採用難」です。

“労働人口の減少”及び、“より働きやすさを求めて職場を探す”ことが時流ですので、耳鼻咽喉科クリニックの採用はますます厳しくなります。採用難に負けないためにも、診療効率化を実現することで残業を減らし、労働環境改善に取り組む必要があるのです。