内科クリニック向け 経営レポート2019



スタッフ 満足度 効率

どれも、犠牲にしない。診療体制づくり

1日平均患者数



のゆとりのある診療体制とは?

WEB集患の徹底強化で 生活習慣病患者比率50%超

急性疾患比率が低い ため、継続して通院す る患者の診察を効率 的に行う事ができる。



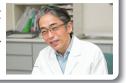
問診・疾患説明の業務移譲で 診療効率と患者満足がともに向上

疾患別問診表、疾患説 明のためのツールなど の導入でスタッフへの 業務移譲を実現。



クラーク導入によってカルテ作成の 医師負担が大幅軽減

電子カルテ作成業務が大 幅削減されることによって、 医師の負担は大幅軽減さ れ、診察もスムーズに。



自発的にスタッフの モチベーションを上げる 院内勉強会

スタッフの専門性向上のた めに疾患・治療理解につい ての勉強会を月1回実施





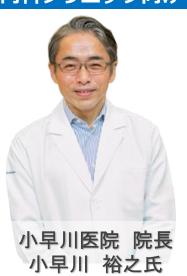
お問い合わせNo.S040209



_{明日のグレートカンパニーを創る} Funai Soken

TEL. 0120-964-000 坪島 -17:30 FAX. 0120-964-111 対応

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 ●申込みに関するお問合せ:時田 ●内容に関するお問合せ:川本



ていたというわけではなく、

般

② 小早川医院

長生き 長生き

なぜ患者満足度を落とさずに、 1時間あたり17名) 診察が可能なのか

名古屋大学医学部卒業後、平成19年に名古屋市昭和区にて小早川医院 を開業。内科クリニックとして生活習慣病を中心に診療。1日患者数100名 を超える日でも、待ち時間・残業時間が増加しない安定した診療体制を構 築されている。

現在、保険診療では糖尿病、

成り立ちと特徴 当クリニックの

宅街の中という特別条件が良い 寄り駅からは徒歩10分程度、 順調に患者数が増えていきました。 立地ではありませんが、開業後は 屋市昭和区で開業しました。 当クリニックは平成19年に名古 住

当初から「サクセスフル・エイジング 診療を行っています。また、 も実施しています。 滴やサプリメントなどの自費診療 おり、保険診療に加え、注射・点 知症を柱に、生活習慣病全般の 健康長寿)」をコンセプトにして 開院

務)という体制です。 があったり、立地にすごく恵まれ ますが、それ以外は特殊な設備 力を入れているということはあり 現状の人員体制は医師 名 管理栄養士2名(午前のみ勤 医 .療事務3名、 自由診療に 看護師 (院 長

异 アルがきっかけに 10 年目 H P I J

的な内科クリニックだと思います。

ですが、SEO対策やグーグルマッ

そこまで効果が見られなかったの

おり、 ます。 ホー かなり意識して充実させました。 がるホームページにしたいと思い もあり、リニューアルに踏み切りま 主要な疾患に対する情報提供は に、生活習慣病患者の集患につな らには、 した。せつかくリニューアルするか た大きなきつかけになったと思い したのが、現状の診療体制に至っ ホームページを全面リニューアル 今思えば、 ムページを作成しただけでは 開業10年の節目だったこと 当時は患者数が伸び悩んで 糖尿病や認知症をメイン 開業10年目の時に

名ということになります。

います。当院は1日6時間診 数を見ると1日100人を超えて 順調に増加してきています。 プの対策、 リスティング広告という なので1時間あたりだと約 論見通り、生活習慣病患者数 インターネット広告を活用するこ ことができました。また当初の とによって目覚ましい成果を得る 2019年に入ってからの患

1日/月間患者数の推移 (月間患者数) 140 3.000 120 2,500 100 2,000 80 1,500 60 1.000 40 500 20 11月 12月 10月 1月 9月 ──月間患者数 H30.5~H31.4 月間患者数 H29.5~H30.4 1日患者数 H29.5~H30.4 ━━1日患者数 H30.5~H31.4

(1日患者数)

費患者数が一定数(1日15~20

人程度)存在すること。も、患者

対応できる点滴や注射などの自

切っています。

特に患者数の多い繁忙期を乗り

いた頃は、パソコンの方を向いての

うこと。自分でカルテ作成をして

診察になってしまっていましたが、

専用の問診票を作成することで、

以上と高いこと"、"看護師主体で

れる生活習慣病患者比率が50%

ている大きな理由だと思います。

効率的な診療をしたい 質は下げずに

スタッフがまず問診を 急性疾患患者は

譲②クラークスタッフの導入③疾 前述したように"定期通院してく た。また、改めて振り返ってみると、 患や検査説明ツールの作成でし ①スタッフへの問診業務の一部移 す。そのために行った主なことは 診療体制に移行するという事で 者満足度)は下げずに効率的な 意識したことは質(治療の質、患 着手し始めました。その際に一番 本格的に診療体制の見直しにも たより患者数が順調に伸びたため ホームページリニューアル後、思っ つ目がスタッフへの問診業務の移譲 多数来院する疾患に関しては、 らっています。また、例えば花粉 聞いた内容はカルテに入力しても てほしい項目をすり合わせておき、 目が多いため、症状ごとに問診し やはり確認しなくてはいけない項 をしてくれています。急性症状は に問診を取ってもらっており、新 です。当院では急性疾患を中心 症などの一定期間で該当患者が 患の50%以上はスタッフが問診 現状の診療体制のポイントの1

することで診察に余裕が クラークスタッフを導入

のですが、クラークに入ることで私

が普段どのように診察しているのか

タッフにも問診をしてもらっている

は看護師だけでなく医療事務ス

2つ目は教育効果です。 当院で

クラークが定着した後に感じた 労感は正直かなりのものでした。 です。クラーク導入前は自分自 おり、現状ゆとりをもって診察で メリットはまだあります。 1つ したから、診察が終わった時の疲 身でカルテ作成をすべて行っていま すが、私も非常に効果を実感して きている大きな理由はクラーク されている先生も多いかと思いま 目は患者満足度が上がったとい 電子カルテのクリニックでは導入 2つ目がクラークの導入です。

思います。 クラークがカルテ作成を補助して うになりました。また患者さんの くれるようになって、患者さんの 入れ替わりの時間も短縮したと 方をしっかりと見て診察できるよ

間、残業ともに少なく維持でき

数が100名を超えても待ち時

これは一石二鳥だなと思いました。 クラークに入ると同時に問診の精 度も上がっていくようになるので、 を自然と学ぶようになります。



で患者の理解度も向上 疾患説明ツールの活用

ているなと意識するようになりま 活用です。患者数が増えてくると、 な説明を1日に何度も繰り返し 特に初診患者に対して、同じよう 最後は疾患・検査説明ツールの の少ない慢性疾患の治療への動機

糖尿病や高血圧などの自覚症状

今はリーフレットの次の策として

解度も上がったと感じられます。

者さんの病気や治療に対する理

づけをするためのスライドを作成

して、診察後にタブレットで閲覧

製薬会社に依頼するのではなく、

退職のリスクへの備えにもなります。

ベントや親の介護など、仕方ない急な

りません。 また、 出産などのライフイ

いことをお願いすることもままな

自身にゆとりのない状態では新し

人件費が増えるのですが、スタッフ

私自身の勉強もかねてあえて

してもらうということにチャ

ました。 もらい読んでもらうように変更し あとはリーフレットを持ち帰って 時には口頭でポイントのみ説明し、 を10数種類作成しました。診察 たい内容をまとめたリーフレット の多い疾患を中心に必ず説明し た。ならば、ということで新患数 な・・・」ということも増えてきまし 明したのに全然理解していない

付スタッフに聞くと、患者さんは トを読んでくれているようで、患 会計までの間に熱心にリーフレッ 療効率は良くなりました。また受 もちろん説明する分量は減り診

レンジしています。

した。逆に「初診時にちゃんと説



月1回の勉強会で職員の モチベーション向上を

めることだと考えていますので、 です。職員のマネジメントは日々 フが熱心に支えてくれているから 高めること=職員の専門性を高 す。病気や治療に対する知識を 試行錯誤ですが、当院では月1 く回っているのも、優秀なスタッ 療についての勉強会を行っていま 回院長が講師となって病気や治 これまでお話しした内容がうま

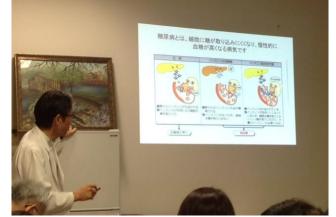
ことです。増員してすぐは確かに

の余裕のある人員体制にしておく

しているのは、常に1人多いぐらい

タッフの書いたブログの閲覧数が 今では私の書いたブログよりもス ので、これは継続してやっていて非 テーマでお願いします!」というリ もう1 点職員マネジメントで意識 多くなってしまいました。(笑) 結する投稿が好評を博しており、 食事の糖質など、日常生活に直 す。アイスクリームなどの普段の での情報発信も行ってくれていま 常によかったなと感じます。 クエストが来るようになりました 職員の方から「先生、次回はこの 院長が講義をしています。今では、 また管理栄養士中心に、ブログ 費は必ず適正になりますので 計画的に職員採用をしていく 順調に患者数が増えれば人件

ことは重要だと思います。



先生に診療体制構築に取り組んでほしい

の状況は日本の人口が

転して増

とはありません。人が採れない時代だ

しない限り、

悪化はすれど好転するこ

からこそ、自院で働く職員の定着率が

非常に重要になってきています。

株式会社船井総合研究所 田熊 孝治

POINT わ

定着

率が最

超人手不足時代

に陥ると予測されています。 年には187万人が不足している状態 今の日本は"超人手不足時代"と言 れています。左図を見ると2030

どれだけいい医療を提供しても、

待ち時

間が長すぎれば患者満足度はなかなか向

上しないものです。

産業別に見た人手不足 30 n.a. fr.91 275 185 BB1 23A 88 115 117 7 RM+#5 EE 306 E18 ↓□ ⑥ 全融·保險 不動度 ال<mark>طرن</mark> 1212 MINN - BAR sdil 0/

2030年の人手不足の状況

2030年、 医療福祉業界は187万人が不足 ると予測されている。この数字はサ ス業に次いで2番目に多い数字であり、 今後も採用難は加速すると考えられる

医療機関を変えたきっかけ



医療機関を変えたきっかけは"待ち時間 が長い"が34%と最も多い。待ち時間は 患者満足度に直結するといえる。

> : メディアコンテンツファクトリー 出典

そのためには、不満要素として挙げられや 測される中、患者さんが継続通院してく する必要があります。 れることの重要性は今後増していきます。 すい待ち時間の長時間化を、効率的な診 療体制を構築することによって根本解決 少子高齢化により外来需要の減 ※少が予

ければならない取り組みです。

残業時間を減少させることは必ずしな

時間の多寡は職員の定着にダイレクト

に影響するため、診療効率化を推進

POINT 2

診

待ち時間は患者

に最も大きく影響する

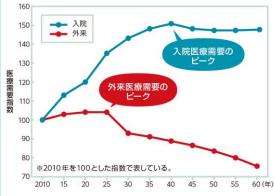
満足度

もう1つは患者待ち時間の長時間化です。 療効率が悪い場合に発生する問題の

3

にあたって、2025年までの約5年間で どのような取り組みをしていかないといけ た内科クリニックにとっては大きな外部 のない事実です。これは今まで安定してい 外来患者は減少していく。これは避けよう ないのか?また、自院はどのようなクリ 環境の変化です。外来減少時代を迎える 2025年に外来需要はピークを迎え、

ても最も重要です。 そのような戦略を立てるための時間的・精 神的なゆとりを持つことが院長先生にとつ ニックを目指すのかっ



POINT

るゆとりの確保が必須 クリニックの戦略を考え

外来医療需要は人口減少と高齢化によって2 025年をピークに減少していくと予測され ている。2025年を迎えるにあたって、自 院がどのような戦略を採るのか?具体的にど んな取り組みを行うのか?が重要である。

内科向け診療体制構築セミナー開催のお知らせ

成功事例インタビューでご紹介した 小早川医院 小早川院長をゲスト講師に お招きしたセミナーを開催いたします。

【下記に当てはまる方はぜひご参加ください】

- ✓ 患者数が多くなり、ご自身が疲弊していると感じる院長先生
- ✓ 残業が発生することが常態化しているクリニックの院長先生
- ✓ 30分以上の待ち時間が当たり前になっているクリニックの院長先生
- ✓ 患者満足度、診療効率、医療の質。どれも犠牲にしたくない院長先生
- ✓ 生活習慣病などの定期来院する慢性患者の比率を高めたい院長先生

ここまでレポートをお読みいただきありがとうございました。

前ページでもお伝えしたように、効率的な診療体制の構築は2025年に向けて、一刻も早く取り組んでいただきたいテーマです。その一歩を踏み出していただくために、レポートでもご紹介した小早川医院 小早川院長先生をゲスト講師に迎えたセミナーを開催します。

今回のセミナーでは、ゲスト講師自らが取り組んでいる内容を、できるだけ具体的にリアルにお伝えする予定です。(実際の事例をもとにお話しするため、CDやDVDの販売は一切行いません。)また、船井総合研究所からも生活習慣病患者に絞った集患ノウハウ、他院での診療効率化事例などをあまさずお伝えする予定です。

私たちは、すべての医院のお役に立てるとは思っていません。

しかし、「地域医療のために専門性を高めたい!」「貴院で働くスタッフのために 医院をもっと良くしたい!」と考える院長先生にとっては必ずお役に立てると思っ ております。 ぜひこの機会に、院長先生がご参加頂き、少しでも早く成果につなげ ていただきたいと思っています。セミナー会場にて先生とお会いできることを楽し みにしています。

株式会社船井総合研究所 医療支援部 チームリーダー チーフ経営コンサルタント 田態 孝治

内科向け診療体制構築セミナー開催のお知らせ

セミナー当日お伝えする内容の一部をご紹介します!

口内科クリニックの外部環境の変化とこれからの戦略
口患者満足と診療効率を両立させるための診療体制を構築する
ために最も重要な考え方
ロ"今日はどうしましたか?"から診療がスタートしてませんか?
口最も時間がかかる問診。初診だけではなく再診患者の効率化に
も寄与する問診票事例と問診体制づくり
口疾患・治療方法説明を短縮しながら理解度を上げる治療カード
の活用方法
口生活習慣病患者の治療モチベーションを上げるスライド動画
口医師の負担軽減に効果大!クラークスタッフの導入
ロクラーク導入時の注意点と具体的な導入の流れ
ロ最新ITシステムを活用した診療体制づくり
□自院のコンセプト・特徴を理解してもらうための医院パンフレット
口待合室モニターを活用した有効な情報発信方法
口生活習慣病患者比率を高めるための新規集患手法
口生活習慣病患者の新患を増やすための最新WEBマーケティング
事例を詳細に解説!
口自発的・協力的なスタッフを育成するためのマネジメント手法

小冊子無料 ダウンロード

内科経営に役立つ9つの無料小冊子

右記 QR コードより、SAS 治療強化をはじめとした 9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 内科」で検索!

QRコードから ダウンロード

- 1 今後、地域に必要とされる内科医院とは?
- 2 睡眠時無呼吸症候群 (SAS) 集患強化のメソッド
- 3 "診療効率"と"患者満足度"を両立するための診療体制づくり
- 4 人手不足時代を生き抜くための採用戦略と具体的施策
- 5 "広告費用ゼロ"のWEB集患~MEO対策編~
- 6 "広告費用ゼロ"のWEB集患~ポータルサイト対策編~
- 7 内視鏡強化型医院を目指すべき理由とは
- 8 月間200件の内視鏡検査実績を目指す ~WEBマーケティング編~
- 9 在宅患者の集患で成功する「3つのステージと7つのポイント」

	講座内容	講師
第】講座	内科クリニックを取り巻く 経営環境と2025年前の戦略	株式会社船井総合研究所 医療支援部 チームリーダー 田熊 孝治
第2講座	ゲスト講座 当院が1日患者数100名超でも ゆとりのある診療ができている理由	小早川医院 院長 小早川裕之氏
第3講座	患者満足と診療効率を 実現するための実践事例講座	株式会社船井総合研究所 医療支援部 川本 浩史
第4講座	まとめ講座	株式会社船井総合研究所 医療支援部 チームリーダー 田熊 孝治

FAX からのお申込み

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 からのお申込み(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。





日時·会場

2019年 9月8日(日)



〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル21階

JR「東京駅」丸の内北口より徒歩 7分

16:30 (受付12:00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ことがございます。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かねますので、ご了承ください。

受講料

-般企業 税抜 30,000m (税込32,400m)/-名様 会員企業 税抜 24,000m (税込25,920m)/-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、ご入金が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。それ以後のお取消しの場合は、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.5785739 口座名義: カ) フナイソ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

Funai Soken 株式会社 船井総合研究所

TEL 0120-964-000 (\(\PH\)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:川本

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.	S04020	9 担当 :	時出 宛

内科	5	フリニック向け診療体制構築	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			ı	
	Ŧ			フリ	ガナ		役職		
会社住所					連絡 当者				
TEL		()		E-r	nail	@			
FAX		()		Н	IP	http://			
		フリガナ	役職	年齢		フリガナ	役 職	年齢	
	1				2			1	
		フリガナ	役職	年齢		フリガナ	役 職	年齢	
ご参加者 氏名 し	3				4			ı	
		フリガナ	役職 2	年齢		フリガナ	役 職	年齢	
	5				6				
今、このお申し込み用紙を手にされている方は、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。 そんな飲食熱心なちなな様は今月な、経営地温等によったらなお飲みなど持ちでしょうか?下記に現場の問題をできるだけ見な的に敷理してください。									

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
- 3.セミナーのご案内時に、いただきました住所・賞社名・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・猟客データ管理チーム(TEL106-6204-4666)までご連絡ください。
- - 【個人情報に関するお問い合わせ】 株式会社船井総研ホールディングス 総務部法務課(TEL03-6212-2924)



お申込みはこちらから