



## 患者満足度を上げつつ1時間に**15**人を診察する チーム医療の創り方

**POINT 解説!** どのように患者満足度を上げつつ1時間で15人を実現したのか?

- 1 専用の問診室で看護師が初診に対して充実した問診
- 2 説明業務の徹底した役割分担
- 3 医師の電子カルテ入力無し!
- 4 再診患者専用の問診票で患者様のニーズを事前把握

医療法人  
福住整形外科クリニック  
理事長  
**亀田 和利氏**



実際の診療を院長が 動画で徹底解説

整形外科のための診療効率化セミナー お問い合わせNo.S054390

主催  明日のグレートカンパニーを創る  
**Fundai Soken**

TEL.0120-964-000 平日 9:30~17:30  
株式会社 船井総合研究所 〒541-0041大阪府中央区北浜4-4-10

内容に関するお問い合わせ:野中  
お申し込みに関するお問い合わせ:指田  
船井総研大阪本社ビル

# 突然ですが

## 貴院ではこんなコトになっていませんか？

- ✓ 院長が、問診・患者説明・電カル入力までやっている
- ✓ 1日が終わると、院長ばかりが疲れている日が多い
- ✓ 院長が疲弊しており、  
どことなく雰囲気暗い状態が続いている
- ✓ 新しくスタッフを採用しても  
一月もたずに退職してしまい定着しない
- ✓ なんとかその状況を打破したいが方法がわからない…

このレポートをお読みの先生方のクリニックの中で、このような状態に陥っているケースも少なからずいらっしゃると思います。

このような状態が続くと、診察が嫌になったり、スタッフさんも疲弊してしまうこともあるかと思えます。



## そのようなクリニックさまでも大丈夫です！！

### 「そのような状況は打破できます」

今からご紹介する亀田先生のクリニックでは、そのような状態から脱却することができ、先生自身も残業が減りスタッフが自ら考え提案して下さるようになり、まで成長されたクリニック様が複数ございます。

では、そのようなクリニックではどのようなことをやっているのか？ それについて、あるクリニック様の事例を簡単にお伝えします。

- ✓ スタッフの残業をどうにかして減らしたい
- ✓ 患者様の待ち時間をどうにかして減らしたい
- ✓ ご自身の帰宅時間を早くしたい！

## そのような先生はぜひお読みください！！

それでは、札幌市にて診療効率が1時間当たり8名程度が当たり前であったにもかかわらず、今では2倍にまでなり1時間当たり15名程度まで診れるようになり、スタッフが自ら改善提案を行い実行して下さるようになり、福住整形外科クリニック様の事例をご覧ください。



診療効率化が進み、

特別  
対談

# 「医師だけが頑張るから、 スタッフ一丸のチーム医療へ」

となった秘訣と取組み事例！



講師紹介

医療法人 福住整形外科クリニック  
理事長

亀田 和利 氏



インタビュアー

株式会社船井総合研究所

野中 達裕

## クリニック概要



医療法人社団

福住整形外科クリニック

従業員数

医師1名/医療スタッフ5名/看護師3名  
理学療法士5名/リハ助手3名

所在地

〒062-0042  
北海道札幌市豊平区福住2条1丁目2-5  
ショッピングモールの6階に開業

クリニックの  
大きさ

70㎡

### クリニック外観



ターミナル駅直結の  
ショッピングモールの  
最上階に4年前に開設し、  
施設が非常に綺麗です！

### リハビリ室



理学療法士の採用の強化により  
数度のレイアウト変更を行い、  
現在では運動療法を提供するために  
最適な部屋になってきております。

### 診察室



効率化を図りつつ、  
 unnecessaryなものを置かない  
スタイルで非常にきれいに  
まとまっております。

### リハビリスタッフ



セラピストの採用を強化しており、  
明るいスタッフがそろった  
リハビリ室となっております。

# 患者満足度を上げつつ 1時間に15人を診察する チーム医療の創り方

特別講師 インタビュアー  
亀田 和利 × 野中 達裕

**野中** 本日は開業医のための診療効率化というタイトルでお話いただきます。  
簡単に貴院のご紹介をいただいでよろしいでしょうか。

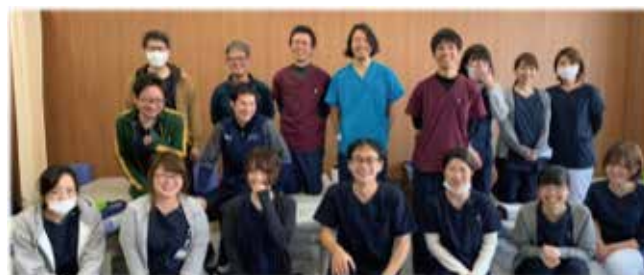
**亀田** 当院は北海道の札幌市の福住駅に直結しているショッピングモールの6階に開業しまして、現在4年目のクリニックです。

訪れたときに「ほっ」と安心できる医療を提供できるよう「かかりつけ医」を目指して診療にあたっております。

僕も数年前まで、**そもそも経営やスタッフマネジメントや残業などに関して毎日悩んでいましたが**、現在ではスタッフの皆さんが率先して効率化の案を提案するまでになったので、開業医として大先輩にご意見を



するのはおこがましいですが、**少しでも同じ悩みを抱えている先生のお役に立てれば**と思い、今回のオファーを受けさせていただきました。  
少しでもお役に立てれば光栄です。よろしくお願いいたします。



**野中** 1時間あたり診察人数が8名から15名までと非常に診療効率が上がってきていると思いますが、このようにスタッフさんを巻き込んだチーム医療体制づくりを始めようと思ったきっかけはと何がありますでしょうか。

**亀田** 僕の中では、クリニック経営においては、**スタッフが一番の資産だと考えております**。そのため、「スタッフの皆さんが楽しくやりがいをもって働いてもらうには？」ということを常に考えておりました。僕の中での結論が「①安定した給与」「②残業なし」「③やりたいことの実現」の3つだと思っております。それぞれを実現するために、毎年売り上げを上げてい



かない事には給与をあげることが出来ません。しかし、その分患者様が増えたと残業も増えてしまうので、解決策として、

診察以外で治療効果が高い売り上げの立つものを行うことと、**診察自体を短くすることが必要である**と考えました。

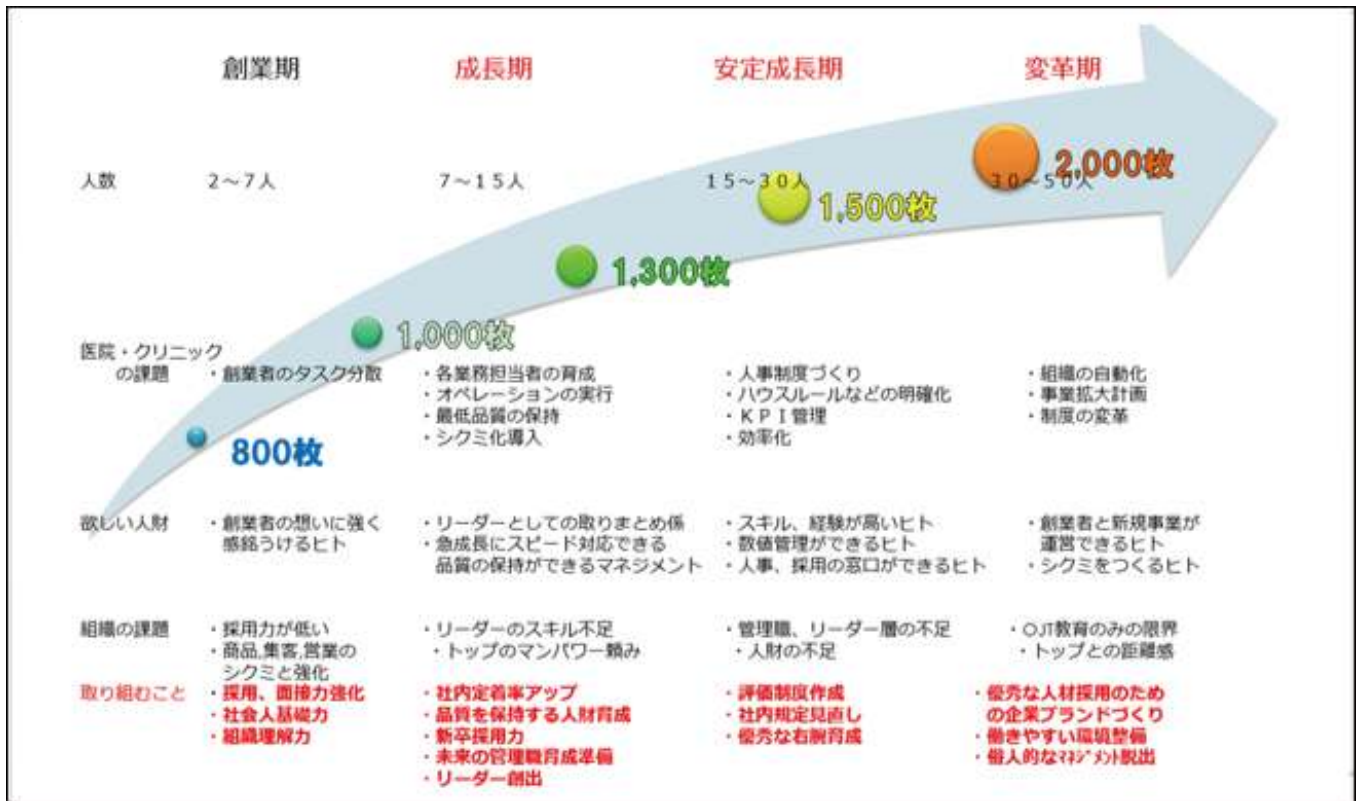


そんな時に船井総合研究所から毎月のようにDMが送られてきており、以前より興味がありましたので、思い切って試しに参加させていただきました。その後、研究会という全国の整形外科の先生が集まる勉強会に参加させていただきました。

**亀田** 船井さんの講座でレセプト枚数ごとの取り組み事項という部分で、当院の枚数的に従業員満足度を指すレベルに到達しているということも合わせてみて自分の考え方は間違っていなかったのだと確信が持て、この診療効率化を取り組もうと決心をいたしました。

そちらの研究会の参加者の中には1時間に20人ほどの診察を行っている先生など、様々な素晴らしい先生と議論が出来、様々なことを教えていただく中実行していった結果、現在の結果が得られたと思っております。船井総研さんには本当にお世話になっております。(笑)

### ※当時のセミナーのテキスト一部抜粋



**野中** ありがとうございます。診療の効率化においてズバリ、先生が行ってきた中でのポイントは何でしょう。

**亀田** 仕組み創りとスタッフのモチベーションアップだと思います。仕組み創りの部分はズバリ、問診・説明・クラークさんの設置です。

初診と再診でそれぞれ問診の方法を一新したこと、看護師さんに説明業務をお願いしていること、カルテの記載はクラークさんにお任せしたことです。

自分の頭の中ではこうやりたいというモノがあっても、なかなか実行することが難しいことで、スタッフさんをお願いが出来ていなかったのですが、研究会の他の先生方もこういった方法を取り入れているのだということが非常に背中を後押していただきました。



**野中** なるほど。さらに具体的にお聞きしたいのですが、**問診はどのように行っているのでしょうか。**

**亀田** 問診は初診と再診で完全に分けて行っております。

初診の問診では、診断をスムーズに行えるように、カルテに記載されている情報を見たらすぐに診断を下せるレベルまで聞いてまとめてもらっております。もともと聞いてもらえていたのですが、書き方や更に



詳しく問診してほしい部分を看護師さんと共有して今では自分で聞くのと同じくらいまで聞いてもらえます。

あと、体制づくりとして問診室を作ったことも大きいと思います。待合室で問診を行うと多くの方が詳しく話したがりませんが、問診室を作ったことによって、看護師さんも患者様に向き合いやすくなりますし、患者様も安心して答えていただけている印象があり、問診の質が非常に上がったと感じております。



**野中** そうなんですね。**再初診の問診は具体的にどのように行っているのでしょうか。**

**亀田** 再診の問診は必要ないと思っておりましたが、診察室に入ると実はここも痛み出して！という事がよくあるので、それを防ぐためにアンケート方式で今日の状態を聞けるような問診を行うようになりました。実はこれを行っているおかげで、先に問診をしてもら

えて早くなるほか、お薬だけ必要な方は、診察室に入っていたかず、数人まとめて待合室に私の方で会いに行ってお薬の処方を出すので、実際に顔を合わせている人数だけで言ったら、1時間に20人くらいある日もざらにあります！（笑）

**野中** 1時間に20人も会われているのは凄いですね！**その他、説明を行っていただいているとは具体的にどのように行っているのでしょうか。**

**亀田** 自分にとって毎回同じ説明をしていることを看護師さんに全てお願いしてしまっております。

お薬や骨粗鬆症の説明などは、同じことを何度も説明することが大変ですし、時間がかかるので、初めのころ**看護師さんに全てお任せしたら、逆に看護師さんが**

丁寧に説明してくれるので満足度が上がるという結果になり、嬉しい誤算でした。

それからは、渡すように資料を作ってもらったり、説明しやすいように様々な体制づくりをして、更なる効率化を図っております。

**野中** 任せることによって逆に満足度が高くなるということが起きたのですね。それは良いですね。体制づくりの最後の質問ですが、**クラークさんの配置とは具体的に何をおこないましたか。**

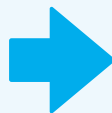
**亀田** クラークさんは診察する際に、自分の隣に座っていただきカルテの記載や患者様の呼び込み、書類の作成など私ではなくてもできることを先回りして行っていただく役割でやっていただいてもらおうと思っていただのですが、最近では私が次に何をやった良いのかという指示を出していただく役割も担っていただいております。

そういった役割を作ろうとした初めの頃は、ちゃんとカルテが書いてもらえるのかという不安が大きかったのですが、毎月ミーティングを積み重ねていくうちに、**自分が患者さんに伝えるよりも先に記載をし始めてくれるのを見た時に、完全に大丈夫だなと思えましたし、時間の短縮が図れ、自分はより患者さんの方に集中できるので良いことづくしでした。**こういった仕組み創りのおかげで、今ではストレスなく診察を続けることができております。

個人的にはクラークさんの配置が一番効果が大きかったと思います。

以上の体制づくりを行っていただく際にはやはりモチベーションが非常に重要ですが、**自分がグングンとカリスマ性をもって引っ張っていけるタイプではないので、**自ら考えてもらってその背中を押すということなら出来ると思い、各部署の主任を決めて毎月ミーティングを行い、そこで様々な案を出していただき、それを実行してもらおうという形で進めております。

最近では、主任たちが自ら毎週経営の数値を部署ごとに話し合い、その意見を集約してミーティングを行っており、**そのミーティングの際には僕は座っているだけで良い方向に進んでいるので大分楽をさせてもらっています (笑)**



各部署の主任のファシリで行う会議の後にその日に決まったレイアウト変更に亀田先生も一緒にお手伝いしています

その日に決まった簡易版問診室は個人情報聞きやすい上に直接カルテに記載が出来るので効率が上がったとスタッフから嬉しい声が！

**野中** 結果として1年で2倍の効率まで上がりましたが、特に一番大変だったことは何がありますか。

**亀田** 効率化を始める際に、現状からの改善策をこちらから色々お伝えしましたが、なかなか実行していただけない上に、意見もなかなか出してもらえずに進まないという時期がかなり続いたことですね。

他の先生方のように「こうしよう!」というリーダー



シップで持っていけないので、少しじれたい気持ちでおりました。

今ではもう主任からの意見に同意するだけになってきて楽になっておりますが、一年前はこんなに自分が楽に経営できるようになっているとは思えないほど大変で、このまま現状は変わらないのではないかと先の見えない不安でさいなまれておりました。



**野中** その大変な時期はどのように解決されましたか。

**亀田** とにかく、様々な方からの意見をそのまま取り入れて実践を行ってみました。仕組み創りとかは、「医師ではなくてもできることはスタッフに任せてしまう」という話を聞くと「確かにその通りだな」と

は思いますが、いざやってみようと思うと自分ひとりの力ではうまくいかないことが多く、その都度様々な方にご相談を行いました。



僕は人に何かをお願いすることが非常に苦手だったので、人にお願いすることをプロにお任せすることが多かったのですが、自分では知っていてもできないことは潔く任せてしまうということが早くできた秘訣かと思えます。



そういった人に任せるという考え方が、結果として経営のことをスタッフにもある程度移譲で来ている要因かもしれません。



**野中** 今後の展望を教えてください

**亀田** 今後は、スタッフの頑張りがしっかりと反映されるような**評価制度を入れようと考えております。**

やりたいことを実現できるような体制を作っていきたいと思います。

ある程度風土が出来上がってきたのかなとも思っておりまして、実際に理学療法士の主任がやりたいということで実際に**42条施設で成功しているクリニックまで視察に行っていたこともあります。**

旅費なども負担しましたので実際にウチでも出来るのかということの報告も義務としてお願いしましたが、



全部僕からは、やりたいことで赤字になりにくそうであればオッケーだよ！とだけ伝えて現場のことはほとんどお任せしております。

恥ずかしい話ですが、実は受付と看護師が1年前はぎくしゃくしていたけれども、今では非常に円滑にコミュニケーションをとっておりますし、評価制度も入れられたらもっと良い雰囲気を作れてその雰囲気は患者さんに伝わるといいますので、地域の皆様への貢献につながるのではないかなと思っております。

ウチでも出来そうかを確認しに行って報告をしてくださったり、クランクを行っている看護師が美容系に非常に興味があるとのことだったので、他院の成功している事例を聞いて収益性があるようであれば、「これはどうですか？」と提案してきてくださったり、事務の主任からは「リハ助手の仕事もできるようになりたい！」ということで全員がどの場所も出来るような教育体制を作ろうとしてくださったりと、良い方向へと、良い雰囲気へと変わってきているように感じます。



今、診療時間の長さなどでお悩みでも、これから良くしていきたい、とお考えの先生方は、是非セミナーにお越しただけでしたら、**数年前までそちらの席でセミナーを聞いていた立場で本当かなと思うことも多いと思いますが、ご質問へお答えできる範囲でお答えさせていただきます**ので、お会いできることを楽しみにしております。

# 患者満足度を上げつつ

## 1時間に15人を診察する

### チーム医療の創り方

# ポイント 解説

ここまでお読みいただきましてありがとうございます。

ここからは、**整形外科経営の業界動向**と  
**診療効率化のポイント**を整理したいと思います。

(株)船井総合研究所 ヘルスケア支援部  
ヘルスケアグループ

マネージャー

浜崎 允彦



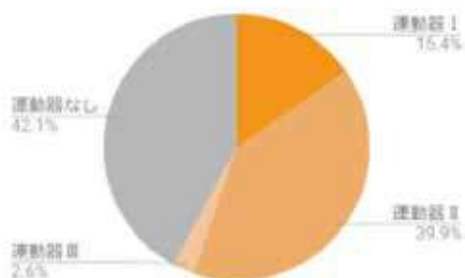
## 1. 押さえるべき整形外科経営の業界動向

### 運動器リハビリ導入クリニックの増加

現在、全国の整形外科で運動器リハビリの施設基準の割合が右図の通りです。年々運動器リハビリ導入の比率が増えています。

また、**物理療法中心のクリニックは患者数減少が始まっており、逆に運動器中心のクリニックは堅調にレセプト枚数を増加させることに成功しています。**

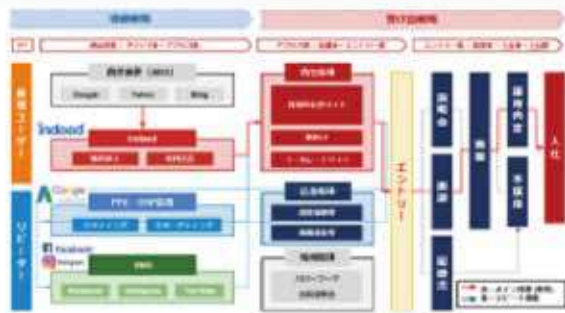
2017年 運動器リハビリ施設基準の割合



### 採用難の加速

採用の状況としては、うまくいっているクリニックといていないクリニックの2極化が進んでいます。

今後は、若年層の人口減少が進み、**今後、より若い人材の確保が難しくなる**ため、今のうちから採用が円滑に進むよう、右図のような仕組みを整え、作りあげる必要があります。



### 人手不足の時代は、生産性向上が必須

今後は、生産性人口が減少し、開業クリニック数は増加を続けます。そのためこれからは、職員一人当たりの**生産性の最大化**する必要があります。人でなくてもできる業務を**AIや自動精算機**を導入をすることで解決するクリニックも増えています。

また生産性向上のためには、職員が生き生きと働く環境を作ることも経営者に求められます。



特に事務作業は自動化の流れが進んでいる

## 2. 『1時間に15人診療する体制』のポイント解説

point

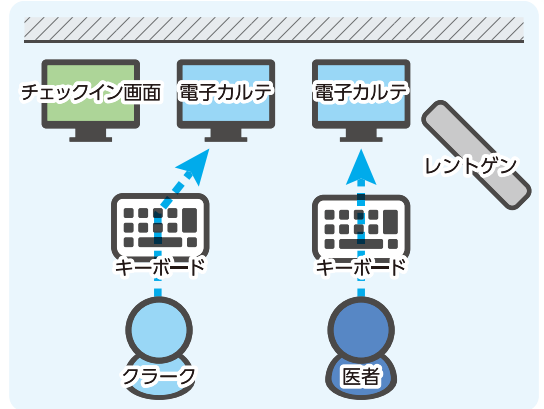
①

### 医師の電子カルテ記入無し！

医師のカルテ入力の作業を、看護師や医療事務スタッフにクラークとして隣に座っていただき代行していただきます。

クラークを配置することで、PC入力の時間を短縮するだけでなく、患者様に向き合う時間を増やすことができます。

一つの診察室に対して一人のクラークが付くように配置し先生の業務の先回りを出来るように教育していくことが非常に重要なポイントとなります。



【クラーク配置例】

point

②

### 説明業務の徹底した役割分担

診察の中で、毎回同じ説明であり、時間が掛かる薬等の説明に関しては、看護師や医療事務などのクラークに移譲することで、充実した治療・処置の説明を患者様に実施。

その結果、医師は診断に集中できるようになります。

薬名	エビデンス	副作用	禁忌
ビスホスホネート	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...

【薬説明用紙例】

point

③

### 専用の問診室にて看護師が初診患者へ問診

専用の問診室を設けて、そこで看護師や医療事務スタッフが問診を行います。

その問診のゴールは、「医師がそのまま診断が下せるような情報のみを抽出してカルテに書き込む」です。

待合室ですと重要な話を他の方に聞かれたくないということでなかなかお話されないケースも多いですので、問診室を作ることを強く推奨いたします。



【簡易問診室例】

point

④

### 再診用問診票で患者様のニーズを事前把握

再診であっても、診察室に入ってから、「実は、」ということが良くあり、そこから問診をするのでかえって時間が掛かってしまうケースも多くなります。

そちらを防ぐために、専用の問診票を活用して、再診の患者様の主訴を診察前に把握することで、更なる効率化を図ります。再診診察のスピードアップが実現できます。

【問診方針確認シート】

1. 問診の目的は何か？
  - 病状の把握
  - 既往歴の把握
  - 生活習慣の把握
2. 問診の順序は？
  - 主訴
  - 病状の把握
  - 既往歴の把握
  - 生活習慣の把握
3. 問診の時間は？
  - 5分以内
  - 5分～10分
  - 10分以上
4. 問診の場所は？
  - 診察室
  - 待合室
  - その他
5. 問診の担当者？
  - 医師
  - 看護師
  - 医療事務
6. 問診の結果は？
  - 診断が下せる
  - 診断が下せない
  - その他

【再診用の問診票例】



患者満足度を上げつつ

1時間に15人を診察する

チーム医療の創り方

オンライン開催

日時

2020年

6月28日

13:00~16:30  
[ログイン開始 12:30~]

日時

2020年

7月5日

13:00~16:30  
[ログイン開始 12:30~]

### 第一講座

#### 整形外科業界の時流について

(株)船井総合研究所

ヘルスケア支援部 ヘルスケアグループ

マネージャー 浜崎 允彦



2009年に新卒で船井総研に入社し、数多くの企業・医療法人を成長に導く。

2020年からはヘルスケア支援部のコンサルティンググループの責任者として、整形外科経営研究会の主賓も務める。

### ゲスト講座

#### 1時間に15人を診察する方法と実践

医療法人

福住整形外科クリニック

理事長

亀田 和利 氏



札幌医科大学卒業後、札幌南整形外科病院へ。札幌医科大学大学院医学研究科医学博士学位取得し、砂川市立病院・市立芦別病院・市立室蘭総合病院・広域紋別病院を経て苑田会人工関節センター病院(東京)で勤務。五輪橋整形外科病院にて副院長を経て平成28年に福住整形外科クリニックを開業。現在1時間当たり15人以上診察を行えるチーム医療を提供している。

### 第三講座

#### 具体的な診療効率化の進め方

(株)船井総合研究所

ヘルスケア支援部 整形外科チーム

野中 達裕



2009年に新卒で船井総研に入社し、数多くの企業・医療法人を成長に導く。2020年からはヘルスケア支援部のコンサルティンググループの責任者として、整形外科経営研究会の主賓も務める。

### 第四講座

#### 本日のまとめ

(株)船井総合研究所

ヘルスケア支援部 ヘルスケアグループ

マネージャー

浜崎 允彦



2009年に新卒で船井総研に入社し、数多くの企業・医療法人を成長に導く。2020年からはヘルスケア支援部のコンサルティンググループの責任者として、整形外科経営研究会の主賓も務める。

### お申し込み方法

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、および関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げますとともに、1日も早い収束を心よりお祈り申し上げます。

WEBでのお申し込み 右記のQRコードをお読みいただき、WEBページのお申し込みフォームよりお申し込みください。



セミナー情報をWEBページからもご確認いただけます！

<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/054390>



ご入金確認後、マイページの案内をもってセミナー受付とさせていただきます。

## 整形外科のための診療効率化セミナー

お問合せNo. S054390

講座	内容	
第1講座	整形外科業界の時流について	(株)船井総合研究所 ヘルスケア支援部 ヘルスケアグループ マネージャー 浜崎 允彦
ゲスト講座	1時間に15人を診察する方法と実践	医療法人 福住整形外科クリニック 理事長 亀田 和利氏
第3講座	具体的な診療効率化の進め方	株式会社船井総合研究所 ヘルスケア支援部 整形外科チーム 野中 達裕
第4講座	本日のまとめ	(株)船井総合研究所 ヘルスケア支援部 ヘルスケアグループ マネージャー 浜崎 允彦

### 開催要項

オンラインにてご参加

日時・会場

2020年 **6月28日(日)**

開始 **13:00** ▶ 終了 **16:30**

お申込期限:6月24日(水)

(ログイン開始12:30より)

2020年 **7月5日(日)**

開始 **13:00** ▶ 終了 **16:30**

お申込期限:7月1日(水)

(ログイン開始12:30より)

本講座はオンライン受講が可能となっております。諸事情により受講いただけない場合がございます。ご了承ください。

受講料

**一般価格** 税抜 30,000円 (税込**33,000円**) / 一名様

**会員価格** 税抜 24,000円 (税込**26,400円**) / 一名様

●お支払いが、クレジットの場合はお申込み手続き完了後の案内(メール)をもって、セミナー受付とさせていただきます。銀行振込の場合はご入金確認後、お送りする案内(メール)をもってセミナー受付とさせていただきます。●銀行振込の方は、税込金額でのお振込みをお願いいたします。お振込みいただいたにも関わらずメールがお手元に届かない場合や、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、下記お申込み担当者へご連絡ください。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3営業日(土・日・祝除く)前まではマイページよりキャンセルをお願い致します。それ以降は下記事務局宛にメールまたはお電話にてご連絡ください。尚、ご参加料金の50%を、当日の欠席は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。

●会員価格は、各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン(旧:FUNAIメンバーズPlus)へご入会中のお客様のお申込に適用となります。

お申込方法

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。

または、船井総研ホームページ([www.funaisoken.co.jp](http://www.funaisoken.co.jp))、右上検索窓にお問い合わせNo.054390を入力、検索ください。

お問合せ

明日のグレートカンパニーを創る  
**Funai Soken**  
株式会社 船井総合研究所

**TEL 0120-964-000** (平日9:30~17:30)

●申込みに関するお問合せ:指田 ●内容に関するお問合せ:野中

検

お申込みはこちらからお願いたします

### オンライン受講

2020年

**6月28日(日)**

お申込期限 6月24日(水)まで

2020年

**7月5日(日)**

お申込期限 7月1日(水)まで

