

本DMを受け取った耳鼻咽喉科クリニック限定 特別レポート

“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/月が

## 繁忙期でも残業ほぼゼロ

に！

ドクター1人の耳鼻咽喉科クリニックが、  
“患者さんにもスタッフにも支持される耳鼻咽喉科”  
として、開院以来10連続で医業収入増を実現

「うちは別に困ってないですけど・・・」  
もし、今現在、先生が効率化に困ってなくても、  
いずれ向き合う可能性が高いのが診療効率化の課題です。

「ウチには関係ない」  
とゴミ箱に捨ててしまう前に3分だけお付き合いください。

特別ゲスト  
S耳鼻咽喉科クリニック S院長



詳しくは中面に。3分で読める、確実にクリニック経営に参考となる内容はこちら

主催

明日のグレートカンパニーを創る  
Funai Soken

耳鼻科向け 残業ほぼゼロでも医業収入1.5億以上を目指すセミナー

お問い合わせNo. S095636

船井総研セミナー事務局  
<E-mail:seminar271@funaisoken.co.jp>

※お問い合わせの際は  
「セミナータイトル・お問い合わせNo.・お客様氏名」を  
明記の上ご連絡ください。

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  
新型コロナウイルス感染症に罹患された皆様、および関係者の皆様にご心よりお見舞い申し上げます。新型コロナウイルスの感染拡大の状況によっては、録画等によるWeb開催へ移行させていただく可能性がありますので、何卒ご理解をいただきますようお願い申し上げます。  
また、本場にてご参加される際は、ご案内時に注意点がございまして必ずご確認ください。

Webから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.」をご入力ください。) →

095636

“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/月が

## 繁忙期でも残業ほぼゼロ

に！

～高生産性チーム医療を実現するまでの軌跡～

ドクター1人の耳鼻咽喉科クリニックが、  
“患者さんにもスタッフにも支持される耳鼻咽喉科”  
として、開院以来10連続で医業収入増を実現

S耳鼻咽喉科クリニック S院長



地方都市で耳鼻咽喉科クリニックを開業。  
繁忙期でも残業ほぼゼロ&週31.5時間の診療時間で、  
1院1ドクターで年間医業収入1.5億円以上を達成。  
(※コロナ関連の診療報酬は含まない)  
医療の質を落とさず、1時間当たり平均30名の診療ペースを  
維持し続けるなど、耳鼻咽喉科の中でも日本トップクラスの  
効率化事例をもつクリニックである。

### 【目次】

- ・不安な開業当時 けれども順調に患者は増えた
- ・開業2年目の“危機”
- ・効率化に向け、オペレーション試行錯誤の連続
- ・当院の築き上げた効率化の「5つの柱」
- ・コロナ禍でも止まらない、クリニックの進化
- ・船井総合研究所より

## ■ 不安な開業当時 けれども順調に患者は増えた

私が、故郷である地方都市で開業したのは  
今から13年前、2009年でした。

現在開業している先生も開業当時は、  
先に開業している耳鼻科の近くで開業することは  
憚られたと思います。

もちろん当時の私も、例にもれずそのような考えがあり、  
市内に耳鼻科が多いという訳ではないのですが、  
駅や主要なバス停からは遠く、  
マーケティング的には不利な立地での開業となってしまいました。

そのため、  
開業当初は、患者さんは果たしてくるのか？と不安でした。

そして不安は的中。  
初めはなかなか患者が増えず、  
診療時間に毎日IKEAの家具を一個ずつ組み立てられるくらい  
余裕があったのを覚えています。（笑）

しかし、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診療はしたくない！」

「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、「いい医療」の実現を追求し、  
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でしょうか。

立地が悪いにもかかわらず、地域で口コミが広がり、  
患者さんの数は順調に増えていきました。

## ■ 開業2年目の“危機”

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。  
自分でも、患者さんが増えて、  
経営も上手く行っていると、かなり満足していました。

しかし、そうすんなりとはいかないと思い知らされたのは、  
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、  
もちろん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ました。  
それに伴い患者満足度も低下します。

長い間待たせてしまったわけですから、  
患者さんは当然気分が悪いです。  
「待ち時間が長い！」と怒った状態で診察室に入ってくるのです。  
そのような状態では、スムーズに診察ができません。

待ち時間が長いことは自分も重々承知なわけですから、  
早く診察をしないといけない意識に駆られ、  
患者さんに必要な検査も十分に時間を使って実施できません。

患者さんに満足してもらえる、  
“いい医療”を目標にしていた私にとって、  
このような状況はまるで正反対。

それだけではなく、問題はクリニック内部にも及んでいきます。

昼休みもなく、さらにスタッフの残業が慢性的に発生し、月30時間をゆうに超えていました。

「先生。私、もう限界です・・・。  
来月いっぱいまで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。

スタッフは、  
私の考えに共感し、当院を選んでくれたわけですから、  
院長には働きやすい職場を提供する責任があると思っていました。

それにもかかわらず、  
開業以来、ずっと一緒に頑張ってきたスタッフからの  
「職場環境が辛いこと」による退職の申し出は、  
非常に心に来るものがありました。

辛いことはそれだけではありません。  
今までより、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」

よくよく分析すると、  
来院患者さんの一人・一日当たりの平均単価が300点台と、  
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・・・

悪い結果が、また悪い結果を生む悪循環・・・。

まさに八方ふさがりのような状態でした。

## ■ 効率化に向け、オペレーション試行錯誤の連続

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。

まずはどのようなやり方で効率化ができるか？  
ありとあらゆる方法を考え、実践してきました。

「いい医療」を維持して、  
効率化できるような施策を思い付いては取り組んでいきました。

私が独自に思いついた手法や  
他業種での効率化例、  
船井総合研究所の勉強会で得た情報など、

「ダメだったらやめればいい」という考えのもと、  
試行錯誤を繰り返しました。

もちろん、理想的なやり方があったとしても、  
それを実現するためのヒト、  
つまりはスタッフの協力を得られなければ、  
それは机上の空論となってしまいます。

独自のクラウドシステムの導入・・・  
先駆けてWeb問診の導入・・・  
おそらく耳鼻科診療所では初の自動釣銭機の導入・・・

ことある施策において、

「難しくてこんなことできません」  
「かえって仕事が増えます」

一部のスタッフから反対の声を受けました。  
似たような経験のある先生も多いのではないのでしょうか。

改革に反対意見はつきものです。

ですから、例えば、  
クランクなどはいきなり全部カルテ入力を任せるのではなく、  
段階を踏んで少しずつ、確実に精度を上げていただきました。

反対する意見があっても、  
院長と考え方のベクトルが合うスタッフは、  
必ずついてきてくれます。

スタッフに支えられながら、当院は少しずつ成長していきました。

さらには、  
診察は医師とスタッフだけでは  
成り立つものではありません。

診察を受ける患者さんが何よりも重要であり、  
患者さんにとってもわかりやすく、  
協力を得られるような仕組みを構築していかなければなりません。

例えば予約システムを入れている先生は  
「予約の方法がわからない！」  
というお叱りを受けたことは必ずあると思います。

当院の立地する地域は地方都市ということもあり、  
ご高齢の方の来院も多いのが実情です。

そのため、  
患者さんの協力を得るといふ点をなおさら気を付けて、  
オペレーションを試行錯誤していきました。

そして・・・



案内をしやすいように  
「当院の診察の流れ」を掲示してみた

## ■ 当院の築き上げた効率化の「5つの柱」

診療オペレーションを根本から見直し、  
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” してもらう！
- ③説明はしっかり  
～スタッフはコンシェルジュ～
- ④患者さんにも待ち時間削減、残業ゼロに協力してもらう！
- 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～

ポイントとしては

- ・スタッフへの権限委譲と連携の強化
- ・そのための教育体制の整備
- ・注力すべき内容の選択と集中

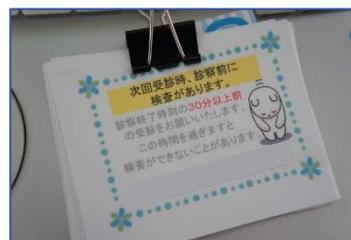
といったことを意識し、  
さまざまな効率化施策を進めていきました。

小さな取り組みを日々積み重ねて行った結果、  
1時間当たりの平均の診察人数は

**10名前後 → 約30名に**

いまでは花粉症シーズンでも  
残業ほぼゼロを達成することができるようになり、

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。



次回の受診を  
早い時間帯に誘導するカード

## ■ コロナ禍でも止まらない、クリニックの進化

2020年春、新型コロナウイルスで受診抑制が起きていた中でも、来院患者さんが減ったのは一瞬だけでした。

それは、先述の通り効率化を進め、待ち時間が少ないだけでなく、丁寧な問診や説明、

CT、ハイビジョン内視鏡、アレルギー迅速検査装置などの医療設備の充実、

といったように他院と差別化ができて、患者さんに選んでいただけるクリニックであり続けた結果なのだと思います。

しかも、コロナ禍であっても、当院はさらなる進歩を遂げてきました。

**IVR（自動電話応答システム）の活用、自動精算機の導入、発熱患者さんの自動トリアージシステム・・・**

さらには、コロナ禍の長期化を見据えて、流行早期に患者さんの導線を分けるために、診察室の大改装を行いました。

このように、外部環境などのような状況であっても、進歩し続けることができたのは、「効率化し、残業ほぼゼロ」であったからだと考えます。

「残業ほぼゼロ」という時間的余裕があったからこそ、新しい施策をじっくりと考え、取り組むことができました。スタッフも、院長の考えを信じてついてきてくれました。

これからの時代、「働き方改革」という観点はもちろん、  
スタッフを大切にし、  
効率化で時間収益性を上げ、  
その分をスタッフに還元できるクリニックこそ、

日々成長し、永く続く医療機関であるのではないのでしょうか。

当院のような地方のクリニックでは、  
勤務医の先生を見つけることは極めて困難であり、  
クリニックの成長には診療効率化は必須です。

「診療効率化」こそ最大の強みであり、進歩の源泉です。



**S耳鼻咽喉科クリニック**

## ここまでお読みいただいた熱心な耳鼻科の先生へ

さて、効率化に本気で取り組み、  
繁忙期でも残業ほぼゼロを実現するまでの軌跡は  
いかがだったでしょうか。

申し遅れましたが、  
私は株式会社船井総合研究所で  
医療支援部 医療チームのリーダーをしております  
井上 駿（いのうえしゅん）と申します。

先生のクリニックも、忙しくて  
患者さんが怒っている・・・  
スタッフからの悲痛の叫びをいただく・・・  
というような経験があったかもしれません。



株式会社船井総合研究所  
医療支援部 リーダー

井上 駿（いのうえしゅん）

ただ、弊社がお伝えしたいことは、  
耳鼻科の「診療効率化」の必要性は、  
マーケティングという観点でも  
スタッフ採用という観点でも  
再び高まってきているということです。

直近では、全国の耳鼻咽喉科は  
発熱外来を実施し忙しい医院はもちろん、  
発熱外来を実施していない医院も、  
一般の風邪患者の増加に伴い、  
さながらコロナ禍“前”の様相を醸し出し、  
忙しくなっているのが事実です。

さらに、近年では、  
「働き方改革」という言葉にある通り  
スタッフの皆様の働くことに対する意識も  
変容してきています。

毎日残業が続いている・・・  
繁忙期は帰る時間が夜21時を回ってしまう・・・  
そのような医院にスタッフはついてきません。

昨今では採用がどんどん難しくなってきましたが、それは、単なる人手不足によるものだけではなく、他業種との「賃金」と「ワークライフバランス」の競争に医療業界が弱くなっているからです。

時短で働き、残業も少なく、給与も“そこそこ”もらえるという求職者が求める条件は、医療機関、特に耳鼻科ではなかなか実現できません。

効率化により、働く環境を整備し、時間当たりの生産性を上げていかないと、利益の「スタッフ還元」など机上の空論。

一向に人手不足が解消しません。

耳鼻咽喉科業界は現在「転換点」にいます。需要と共有のバランスが、  
**需要（患者数） < 供給（耳鼻科数）**  
となり、競争が激化していきます。

その中でどのような耳鼻咽喉科が患者さんに選ばれるか？

さまざまな要素はありますが、「なるべくお待たせしないで、しっかりと診てくれる耳鼻咽喉科」は患者さんにとっても嬉しいはずです。

また、多くの耳鼻咽喉科クリニックでは一般に、「1ドクター1.5億円の壁」が存在します。

ただ患者さんを集めているだけ（マーケティングだけ）では立ち止まってしまう壁が、おおよそ医業収入1.5億円というラインです。

それを突破するために診療効率化による生産性向上に取り組むというのは必ず通る道です。

そこで今回、  
弊社は効率化を実現し、  
残業ほぼゼロ・週31.5時間診療で医業収入を1.5億円以上を  
続けて達成しておられる、

耳鼻咽喉科業界でも日本トップクラスの事例をお持ちである  
s耳鼻咽喉科クリニック s院長をゲストとしてお招きし、  
セミナーを企画させていただきました。

セミナーのご案内のみ、先生のご希望により  
医院名・お名前を伏せさせていただいておりますが、  
日本トップレベルの事例をセミナーで徹底解説するからこそ、  
ご来場いただいた先生のみにお伝えできるよう、  
あえて名前を伏せております。

医療の質を落とすことはもちろんなく、  
診療の効率化を進めていく事例・ノウハウを  
惜しみなくお伝えさせていただきます。

そのセミナーの気になる内容の  
ほんの一部をご紹介しますと・・・

- ・ 先生がカルテをほぼ触らない電子カルテ入力について
- ・ クラーク2名体制だからこそ可能な分業&連携
- ・ 10秒で先生がわかるような病歴をつくる  
診察前の前問診のやり方
- ・ 圧倒的な説明資料の数をもとに実現する  
スタッフによる疾患や検査説明
- ・ 患者さんの出入りが10秒以内に実現する  
コンシェルジュによる患者の誘導の方法
- ・ 空いている時間帯への誘導や訴えが多い場合の対応風景
- ・ 先生とスタッフをつなぐ診療中の合図や連携の工夫

実際の診療風景の動画も交えながら、  
徹底的にお伝えさせていただきます。

また、今回のセミナー会場ですが、  
東京・大阪と2会場をご用意させていただいております。

状況が刻一刻と変わる耳鼻科業界の中で、経営を本気で考え、  
良いクリニックを作ろうとしている  
先生方に出会いたいからこそ、  
東阪両会場でセミナーを企画させていただきました。

効率化に（改めて）「今」取り組む  
そのための第一歩として、このセミナーに参加するかどうか  
今後のクリニックの運命を左右するといっても  
過言ではありません。

効率化にお悩みの先生も、  
そうでない先生も、いずれ直面する課題として、  
ぜひ、本セミナーにご参加いただければと思います。

2023年2月19日（日）には東京で、  
2023年2月26日（日）には大阪で、  
お会いできるのを楽しみにしております。

株式会社船井総合研究所  
医療支援部 医療チーム リーダー

井上 駿

## 【追伸】

本セミナーはZoom（オンライン）ではなく、  
久しぶりの来場型のセミナーです。  
会場のキャパシティの都合もあるため、  
場合によっては参加をお断りする可能性もございます。

後で考えよう、と本DMを机に置いておいたら、  
参加者数が規定に達してしまうかもしれません。

本セミナーは再度オンラインでアンコール開催する  
予定はありません。オンデマンド配信の予定もございません。  
今回限りのご案内になります。

今すぐスケジュールをご確認し、  
右記のQRコードよりお申し込みください。



“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/月が

繁忙期でも残業ほぼゼロ

に！

## 本気の効率化が たったの3分でわかる！

- ▷ 不安な開業当時 けれども順調に患者は増えた
- ▷ 開業2年目の“危機”
- ▷ 効率化に向け、オペレーション試行錯誤の連続
- ▷ 当院の築き上げた効率化の「5つの柱」
- ▷ コロナ禍でも止まらない、クリニックの進化

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。

耳鼻科向け 残業ほぼゼロでも年間医業収入1.5億以上を目指すセミナー お問い合わせNo. S095636

講座

セミナー内容

第1講座

## 耳鼻咽喉科が目指すべきクリニック像とは

株式会社 船井総合研究所 医療支援部  
医療チーム リーダー

井上 駿

2023年以降の耳鼻科経営において、目指すべき一つの目標について解説します。

**見どころ①：耳鼻科経営の時流**

時代は名実ともに「withコロナ」となり、繁忙期対策が重要になる等、コロナ前に「原点回帰」することが予測されます。また、マーケティングの難易度上昇や採用難など、今後の耳鼻科の時流を簡単にお伝えします。

**見どころ②：耳鼻科経営における今後の「考え方」**

変わりゆく時代の中で意識すべき院長・経営者としての在り方や、効率化、スタッフマネジメントの考え方についてお伝えします。

第2講座

## 特別ゲスト講座

S耳鼻科 S院長

効率化を進め、繁忙期でも残業ほぼゼロ&年間医業収入1.5億以上を達成した  
効率化の取り組みをご講演いただきます。

**見どころ①：動画で解説！診療風景**

2名体制のクラーク、患者誘導、問診や説明対応方法、スタッフ連携の様子を動画で解説します！

**見どころ②：質を落とさず効率化するポイント**

医療の質を落とさず、問診や説明をスタッフに移譲していくための教育や説明資料について解説します！

**見どころ③：残業をゼロにする工夫**

残業ゼロにするための、レセプトチェックや患者誘導の工夫をお伝えします！

第3講座

## 明日からすぐ使える！耳鼻科診療効率化&集患事例

株式会社 船井総合研究所 医療支援部  
医療チーム

名雪 希望

特別ゲスト講座のまとめや、解説しきれなかった施策まで「明日から使える」ような形で徹底解説します。

**見どころ①：明日から使える効率化事例**

クラーク導入の流れや問診での工夫、説明資料・患者誘導資料の作成で気を付けること、デジタルツールの運用のポイントなど、具体的な施策をお伝えします。

**見どころ②：明日から使える集患事例**

年々競争が難しくなっている耳鼻科業界において、HPでのマーケティング事例や、広告・SNS、さらには院内掲示等のアナログの施策まで、成功している最新事例をお伝えします。

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  
医療チーム リーダー

井上 駿

本日のまとめと、必ず持ち帰っていただきたい学びについて、お伝えします。

Webからお申込みいただけます！

右記のQRコードを読み取りいただきWebページのお申込みフォームよりお申込みくださいませ。

セミナー情報をWebページからもご覧いただけます！

<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/095636>



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。

耳鼻科向け 残業ほぼゼロでも年間医業収入1.5億以上を目指すセミナー お問い合わせNo. S095636

## 開催要項

### 東京会場にてご参加

※各回、同じ内容です。ご都合のよい日程をお選びください。

2023年 2月19日(日) 開始 13:00 終了 16:30 (受付 12:30より)

お申込期限: 2月15日(水)

会場: 株式会社船井総合研究所 五反田オフィス  
〒141-8527 東京都品川区西五反田6-12-1 [JR「五反田駅」西口より徒歩15分]

### 大阪会場にてご参加

2023年 2月26日(日) 開始 13:00 終了 16:30 (受付 12:30より)

お申込期限: 2月22日(水)

会場: 株式会社船井総合研究所 大阪本社  
〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研大阪本社ビル [地下鉄御堂筋線「淀屋橋駅」⑩版出口より徒歩2分]

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。  
また最少催行人員に満たない場合、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致しかねますので、ご了承ください。  
新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、感染状況が収束するまでの期間は録画等によるWeb開催へ移行させていただく可能性がありますので、なにとぞご理解をいただきますようよろしくお願い申し上げます。

日時・会場

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日前までにお振込みできない場合は、事前にご連絡ください。尚、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日前まではマイページよりキャンセルをお願いいたします。それ以降は下記船井総研セミナー事務局宛にメール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みに適用となります。

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上でご確認ください。  
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. 095636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

株式会社船井総合研究所

船井総研セミナー事務局 E-mail: [seminar271@funaisoken.co.jp](mailto:seminar271@funaisoken.co.jp)

TEL: 0120-964-000 (平日9:30~17:00) ●申込みに関するお問合せ: 藤野 ●内容に関するお問合せ: 井上

※お申込みに関してのよくあるご質問は「船井総研 FAQ」と検索しご確認ください

お申込みはこちらからお願いいたします

2月19日(日)東京会場 申込締切日 2月15日(水)

2月26日(日)大阪会場 申込締切日 2月22日(水)

※各回、同じ内容です。ご都合のよい日程をお選びください。

