

福岡県医療機器協会 第2回例会セミナー

医療DXで実現する  
クリニックの集患増患対策と業務効率化

株式会社レイヤード

原 誠希



LAYERED

# 私たちの存在意義

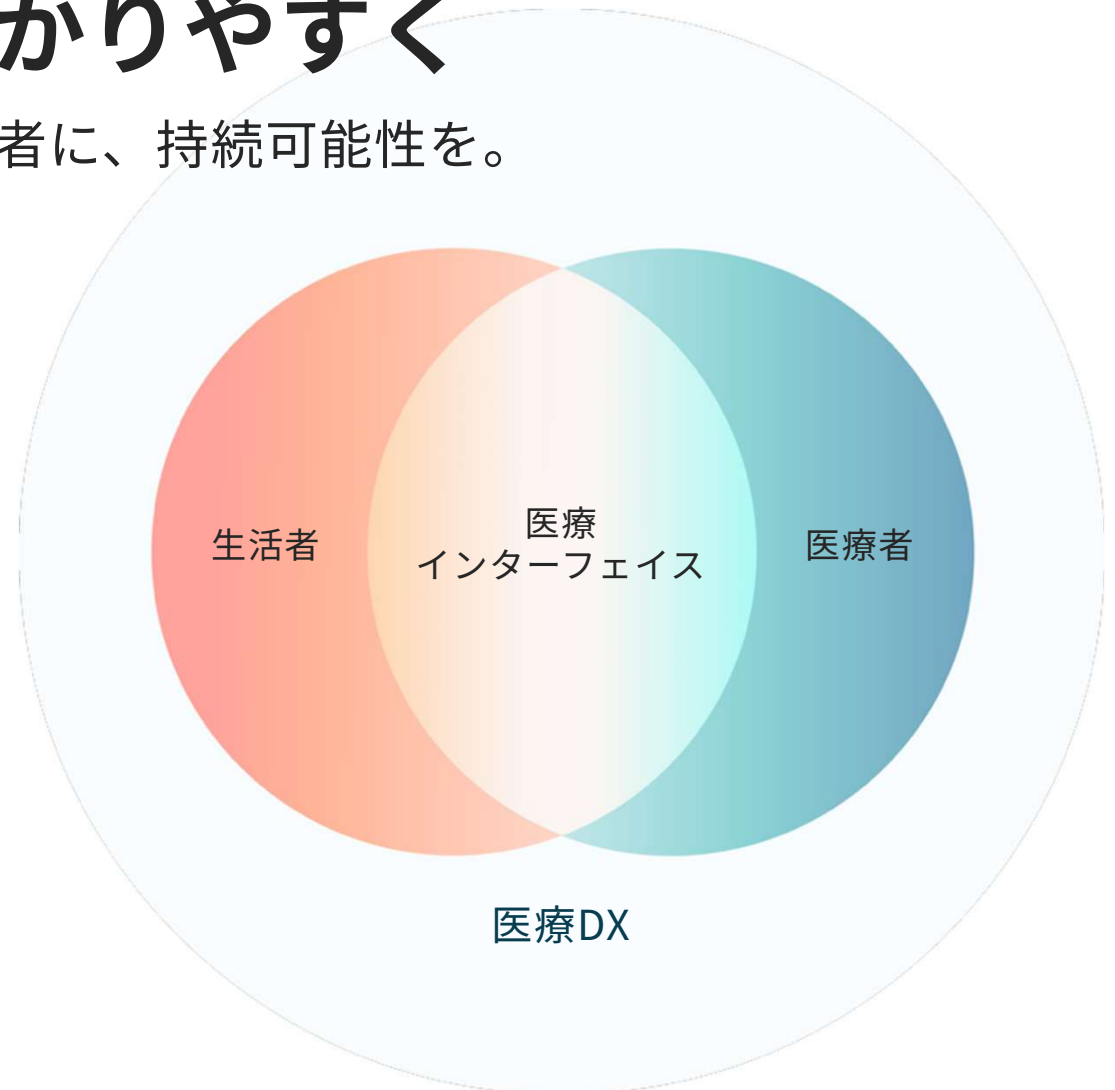
## ■ Purpose

### 医療をもっと、わかりやすく

生活者に、納得の医療を。医療者に、持続可能性を。

生活者にとっての医療接点や  
医療コミュニケーションをスムーズできるよう  
医療DXを推進しています。

医療者がより良い医療を、  
より効率的に提供できる仕組みを提供し、  
日本におけるプライマリ・ケアの拡充を  
目指しています。



# 会社概要



会社名	株式会社レイヤード LAYERED Inc. (旧社名：メディアコンテンツファクトリー)
所在地	福岡市博多区博多駅中央街8-27 第16岡部ビル5階
支店	東京・名古屋・大阪
設立	1998年7月
代表者	代表取締役社長 毛塚 牧人
資本金	100百万円 (2025年6月末現在)
事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>● 医療DX事業</li><li>● コンテンツ事業</li><li>● メディア事業</li></ul>
役員	専務取締役 田澤 悟郎 取締役 三角 健二郎 取締役 二階 義元 取締役 伊藤 愛 社外取締役 吉澤 尚 社外取締役 坪谷 敏郎 社外取締役 佐藤 孝幸 社外取締役 田村 茂

## 代表取締役プロフィール



### 代表取締役社長 毛塚 牧人

大阪大学人間科学部卒業後、PwCコンサルティング（現IBM）に入社。コンサルタントとして移動体通信等の業務改善コンサルティングに従事。2006年に㈱アイチケット（現エムスリー）取締役営業本部長就任。2008年より現職。

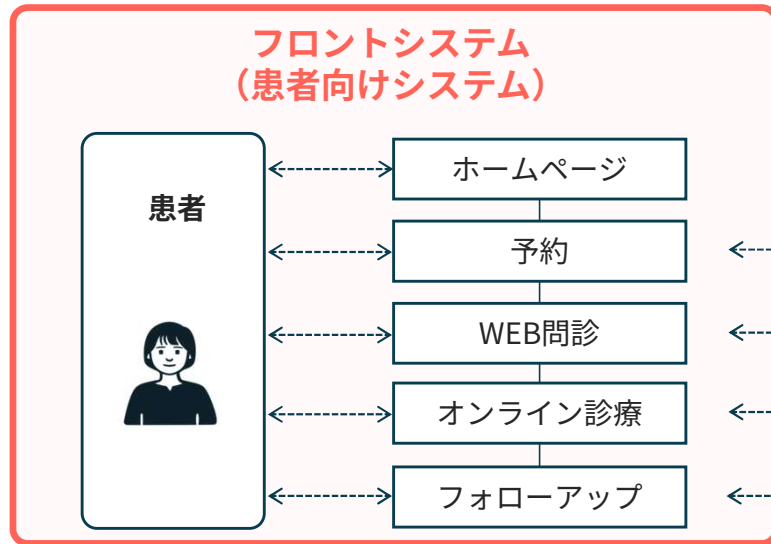
## 会社略歴

- 1998年 株式会社メディアコンテンツファクトリー設立  
(代表：三明 良)
- 1999年 日経BP販売と共同で医療向けデジタルサイネージ販売開始
- 2008年 代表取締役に毛塚牧人が就任  
デジタルサイネージ広告配信サービス(メディア事業)開始
- 2009年 医療機関向けホームページ制作サービス開始
- 2012年 福岡本社を福岡市博多区に移転
- 2018年 WEB問診Symviewリリース
- 2012年 電話自動応答システムIverリリース
- 2022年 株式会社レイヤードに社名変更
- 2023年 予約システムWakumyリリース
- 2024年 患者管理システムKakariteリリース

# それぞれの医療DXに対応するためのシステム運用

政府主導の医療DXには主に電子カルテやレセコンを中心とした対応が必要ですが、  
医院経営のための医療DXには、患者が活用する「フロントエンドシステム」が主に重要となります。

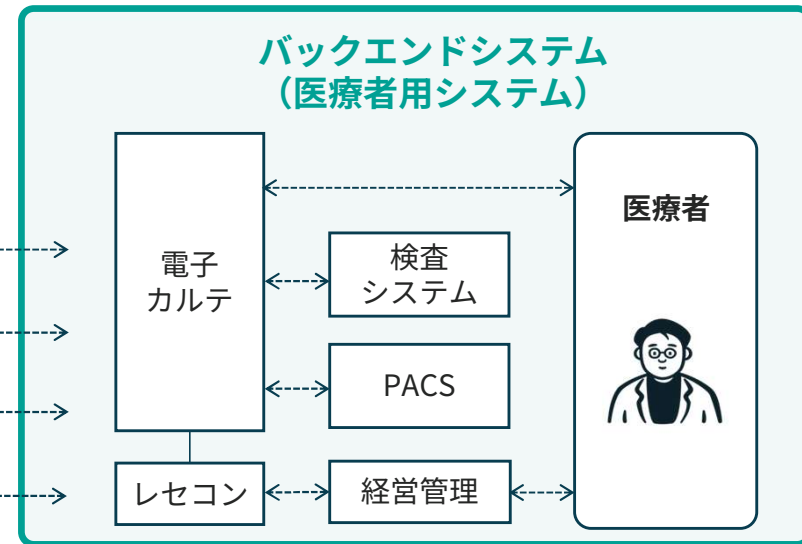
## 医院経営のための医療DX



必要なシステム対応

- 一般生活者にとって使いやすいUI/UX
- LINE・SMSなどへの対応
- 医療ロジックの理解と丁寧な患者説明

## 政府の推進する医療DX



必要なシステム対応

- 政府の推進する医療DXへの対応
- 診療報酬改定への対応
- 各種システムとの連携性の担保

# レイヤードが提供するソリューション

レイヤードのプロダクトは来院前～帰宅後まで患者の受診動線すべてに対応します



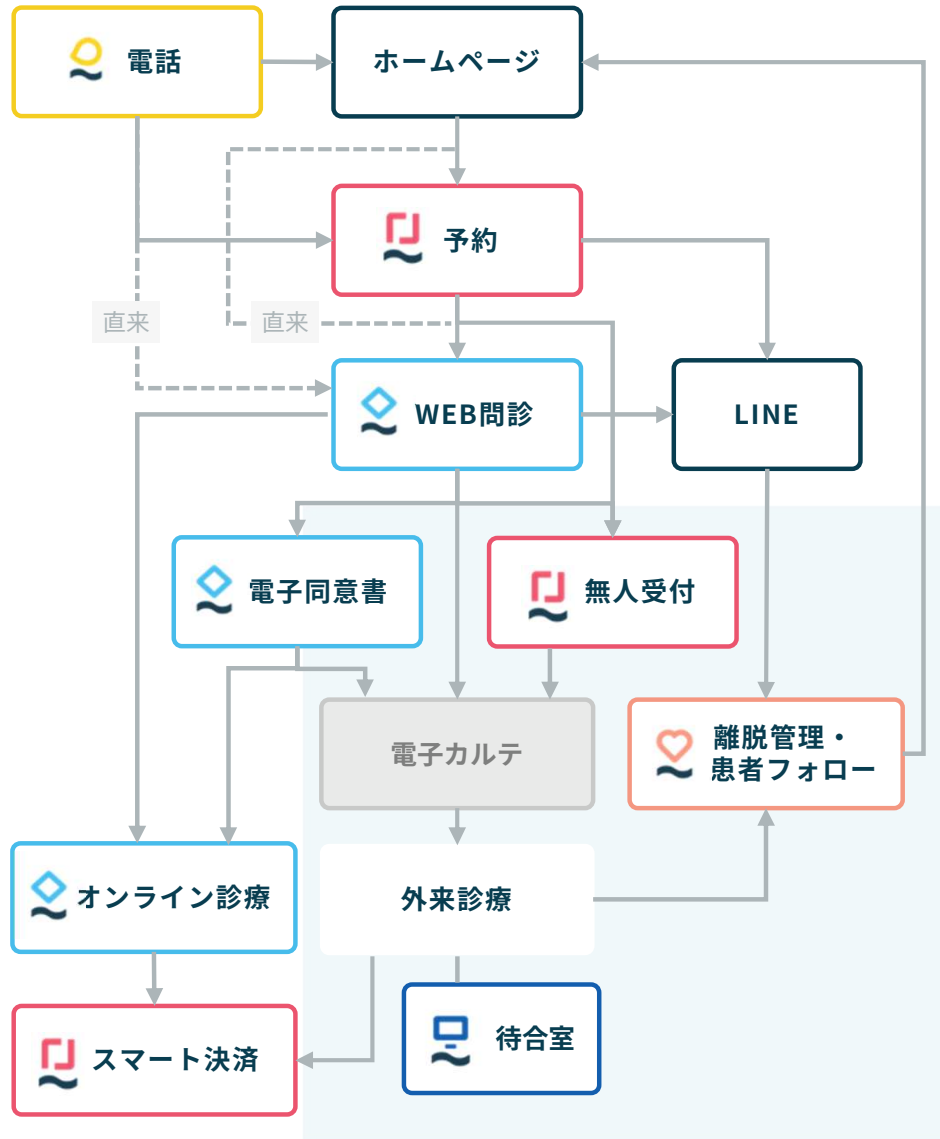
- 予約システム
- 無人受付
- スマート決済



- WEB問診
- 電子同意書
- オンライン診療



- 患者データベース
- 治療離脱管理
- 外来データ作成
- 生活習慣病管理



- 電話自動応答
- AI音声



- デジタルサイネージ
- WEB動画

# 私たちが目指すのは現場で使われるサービス

医療現場で使われるサービスを目指し、利用率を重視した製品開発・サポートを行っています

レイヤード製品を導入している

 **医療機関数**

約**5,300**軒  
(2025年11月末時点／薬局を含む)

1医療機関あたりの利用製品数

平均**1.4**製品  
(2025年11月末時点)

Symviewを利用して入力される

 **月間問診数**

約**200**万件  
(2025年11月実績)

Symview累計問診入力数

**5,000**万件突破  
(2025年7月末時点)



# レイヤード製品の提供価値

お問い合わせ電話	予約	問診・診察	フォローアップ
 <p>受付対応電話を 平均 <b>60%</b> 削減</p> <p>なかうずらクリニック (岐阜県岐阜市)</p>  <p>院長 後藤芳章 先生</p>	 <p>患者平均待ち時間 30分 ▶ <b>10</b>分</p> <p>しばキッズクリニック (神奈川県平塚市)</p>  <p>院長 芝徳生 先生</p>	 <p>平均診察時間 <b>15%</b> 短縮</p> <p>十日市場 こどもクリニック (神奈川県横浜市)</p>  <p>院長 奥典宏 先生</p>	 <p>離脱患者フォロー<sup>※1</sup>で <b>40%</b> 再受診<sup>※2</sup></p> <p>B-leafメディカル 内科小児科クリニック (茨城県つくば市)</p>  <p>院長 小野間優介 先生</p>
<p>Iver導入で対応する電話 軒数が劇的に減少。 スタッフにも 心の余裕が生まれました。</p>	<p>夜の予約が全体の30%。 受付もスムーズになり、 予約システム導入後 患者数が約20%増えました。</p>	<p>WEB問診導入により 1人約1分の診察時間短縮が できました。 患者の院内滞在時間も 短縮しました</p>	<p>ハガキ送付など様々なこと をやってきましたが、 Kakariteが一番効果が ありました。</p>

※1 離脱患者：定期受診患者で2ヶ月以上受診が空いた患者  
※2 メッセージ送信後平均9日で再受診

# 本日本話するトピック

---

## 第1部：クリニックのDXの必要性

- 医院経営の課題
- DXの重要性

---

## 第2部：収益を増やす「攻めの医療DX」

- 集患対策
- 増患対策

---

## 第3部：患者をスムーズに回す「守りの医療DX」

- 待ち時間の短縮
- 業務の効率化
- 省人化

---

## まとめ

- 医療DXにより目指すもの
-



# 医院経営の課題／DXの重要性

# クリニック経営はますます厳しい時代に

外部環境の変化により“売上は下がり、コストは上がる”という構造的課題に直面しています

## 政府が求める医療DX対応

- オンライン資格確認
- 電子カルテ情報共有
- 電子処方箋

## クリニックへの経営圧力



## 診療報酬点数の微増

- 賃上げ対応分：+1.70%
- 物価高騰等への対応：+1.29%
- 医科の通常改定：+0.28%

## 外来患者数の減少

- 人口減少（小児・若年層）
- 長期処方による受診機会の減少
- 高齢者の受診控え

## 人件費・物価の高騰

- 最低賃金の引き上げ
- 採用難による給与高騰
- 円安等による資材高騰

“売上を上げる”、“コストを下げる”ことが急務です  
患者に選んでもらえるクリニックになること、そして生産性向上が求められます

# これからの医院経営の最重要テーマ

増患（売上向上）×生産性向上（業務効率化）がこれからのクリニック経営の最重要テーマです

	患者に安定的に自院を選んでもらう仕組みづくり	継続的な生産性向上
背景	<ul style="list-style-type: none"><li>● 総患者数は減少する時代に突入</li><li>● クリニック同士の患者獲得競争は激化</li><li>● 患者に選んでもらうためにクリニック側が工夫をしないとイケない時代に</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 政府方針で人件費が今後継続的に高騰</li><li>● 働き方改革への対応も必要</li><li>● 単価が上がらない以上、人員あたりの生産性向上を上げる必要がある</li></ul>
方向性	増患対策 × 患者満足度向上	ITによる省力化・自動化 × タスクシフティング
取り組むべきテーマ	集患・再受診促進	業務効率化・省人化



# 収益を増やす「攻めの医療DX」 集患対策 - 患者認知の獲得 -

# あなたはどの方法で受診する医療機関を探しますか？

## 状況設定

- ✓ **場所：**  
博多駅（土地勘が少ない・移動中）
- ✓ **症状：**  
風邪の症状・発熱 39.5℃（急な発熱）
- ✓ **条件：**  
かかりつけ医なし



①

### HP検索

Google・クリニックHPを  
検索

②

### 知人の紹介

友人・家族・同僚からの口  
コミ

③

### 看板・広告

街中の看板やチラシ・広告

④

### 他院からの紹介

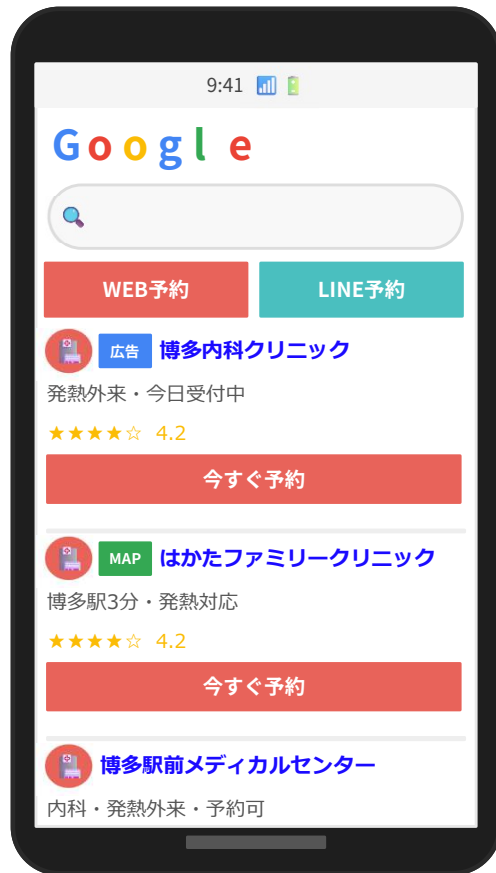
病院・薬局からの紹介

⑤

### その他

上記以外の方法

# 博多駅で「急な発熱」のときに あなたはスマホで何と調べますか？



## 状況設定

場所：博多駅 発熱：39.5°C  
条件：かかりつけ医なし

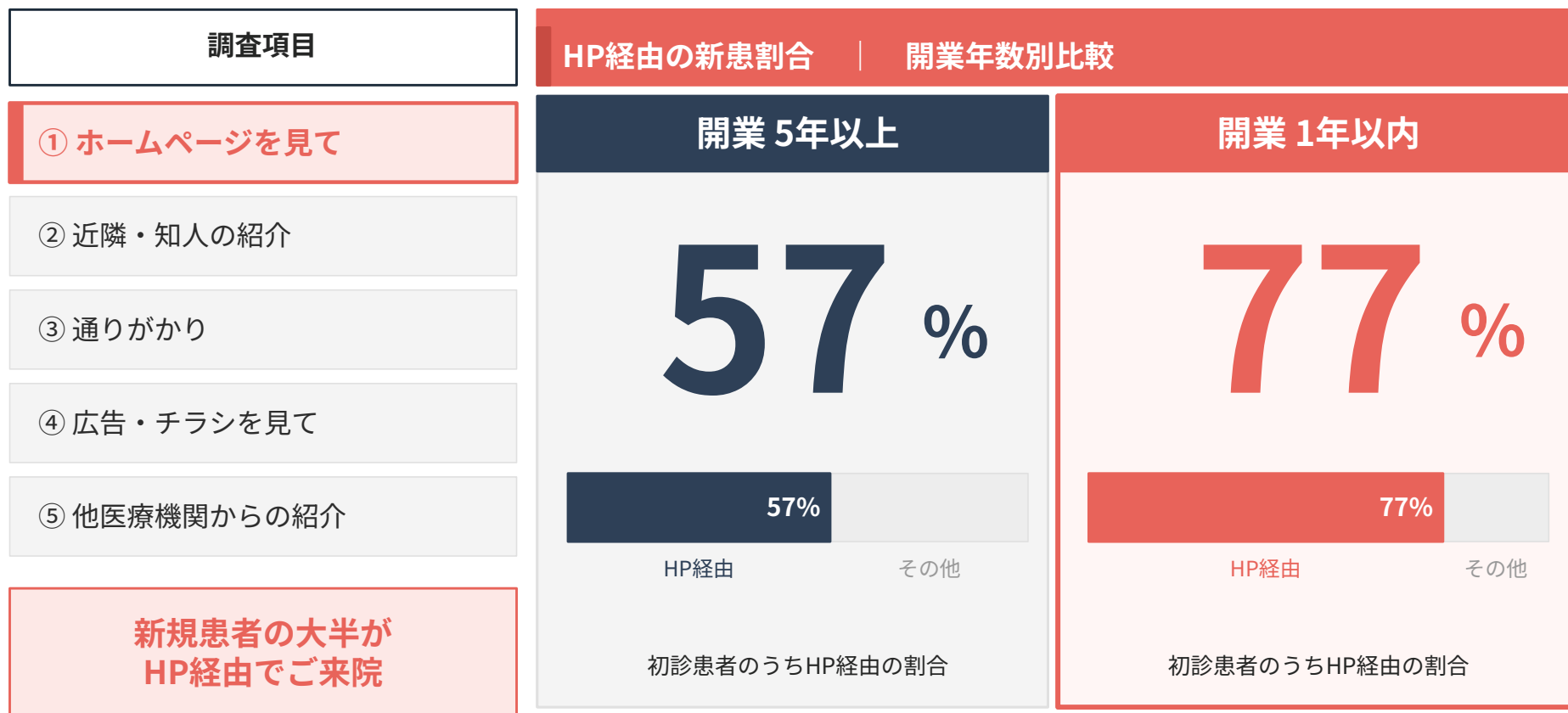


## 検索ワード

「博多駅 発熱 内科 今日」

# 医療機関向けHPの集患効果について

初診患者の来院時のWEB問診記入の当院を何で知りましたか？の集計結果について



※ 社内調査 WEB問診の集計結果より作成

# 医療機関HP制作（集患）で大事なこと

## ①SEO対策

「駅名もしくは市区町村＋診療科」でGoogle検索結果で3位以内を目指す。  
クリニック名や、HPのtitleタグが重要

## ②HPの構成について

「TOP」「はじめての方へ」「診療案内」「医院案内」「症状・疾患について」「お知らせ」等の必要ページをきちんと作成

## ③Googleマップ対策

Googleマップのプロフィールの管理  
患者からの口コミを書いてもらう仕組みを作る

## ④コンテンツSEOを意識した記事や症状・疾患ページの作成

院長コラムや、症状・疾患ページなどをきちんと1ページ毎に作成  
「疾患＋市区町村名・駅名」で検索が表示されること

## ⑤ITツールの導入・検討

WEB予約システム、WEB問診システム等の集患・マーケティングツールの導入  
特に集患において、WEB予約システムは重要

# 博多駅で「胃の痛み・嘔吐」を感じたとき あなたはスマホで何と調べますか？



## 状況設定

場所：博多駅 症状：胃が痛い  
条件：かかりつけ医あり・胃カメラ専門医でない



## 検索ワード

「胃カメラ 博多駅 専門医 予約」

# 医療機関HP制作（集患）で大事なこと

## ①SEO対策

「駅名もしくは市区町村＋診療科」でGoogle検索結果で3位以内を目指す。  
クリニック名や、HPのtitleタグが重要

## ②HPの構成について

「TOP」「はじめての方へ」「診療案内」「医院案内」「症状・疾患について」「お知らせ」等の必要ページをきちんと作成

## ③Googleマップ対策

Googleマップのプロフィールの管理  
患者からの口コミを書いてもらう仕組みを作る

## ④コンテンツSEOを意識した記事や症状・疾患ページの作成

院長コラムや、症状・疾患ページなどをきちんと1ページ毎に作成  
「疾患＋市区町村名・駅名」で検索が表示されること

## ⑤ITツールの導入・検討

WEB予約システム、WEB問診システム等の集患・マーケティングツールの導入  
特に集患において、WEB予約システムは重要

# ホームページの構成について



# 働き世代の予約を増やす24時間・未来日の予約

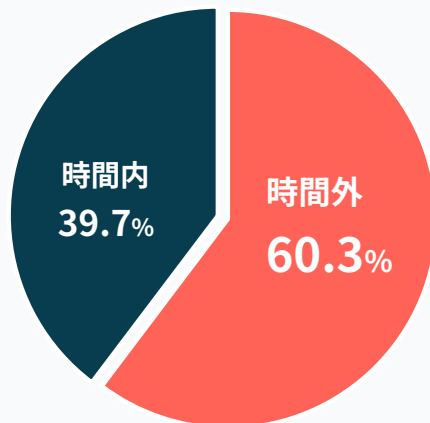
働き世代の生活に即した予約方法を選択することでWEB予約数は増加します

## 24時間予約・未来日予約

- ✓ 働き世代は仕事の通勤時間や、夜間などクリニックの診療時間外に予約を取りたい
- ✓ いつでもWEB予約が可能な時間予約や時間帯予約がおすすめ

### WEB予約の時間帯調査

患者の約6割が  
診療時間外に予約をしています



※ 2019/11-2020/10  
消化器内科6医院の平均調査

スマートフォンで24時間・未来日を予約できる  
環境を構築



# 患者流入調査とWEB戦略の見直し

## 患者流入調査

- 初診の問診票等で回答いただきます。
- WEB問診等で行うと自動集計してくれるため簡単です。

初診問診 調査票	
<input type="checkbox"/>	ホームページで見て ↳ 検索キーワード [ ]
<input type="checkbox"/>	クリニックの看板を見て
<input type="checkbox"/>	駅の広告を見て
<input type="checkbox"/>	看板を見て
<input type="checkbox"/>	電柱広告を見て
<input type="checkbox"/>	雑誌・紙面で見て
<input type="checkbox"/>	家族・知人から教えてもらって
<input type="checkbox"/>	他院から紹介されて ↳ どちらの医療機関ですか [ ]
<input type="checkbox"/>	その他 [ ]

## WEB戦略の見直し

- ホームページは初診獲得に特化して露出・コンテンツの二方面から考えます。
- ホームページを起点にSNS等の運用を検討します。

露出	SEO	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅名×診療科目で検索上位に表示されるか</li> <li>・ 治療×地域など推したい治療で上位表示されるか</li> </ul>
	Google マイビジネス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Google マイビジネスに登録しているか</li> <li>・ MEO枠で上位表示されるか</li> </ul>
	リスティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ SEOで上位表示されないキーワードで出稿を検討</li> <li>・ 地域・治療名等細かいキーワードで検討</li> </ul>
	病院検索サイト 等からのリンク	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 病院検索サイト等からリンクされているか</li> <li>・ 情報が古くなっていないか</li> </ul>
	SNS運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Instagram、LINE、Twitter等の運用を検討する</li> </ul>
コンテンツ	ホームページの 見やすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 患者が必要とするコンテンツにたどり着けるか</li> <li>・ 必要な情報がどこにあるかわかりやすいか</li> </ul>
	特徴が 伝わるか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自院の特徴や強みが最初に伝わるか</li> <li>・ 写真等で院内や医師・スタッフの様子が伝わるか</li> </ul>
	受診のしやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約制の採用や予約までの導線のわかりやすさ</li> <li>・ 受診をためらうボトルネックはないか</li> </ul>
	コンテンツが 充実しているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自院の強みとしている疾患等の情報が充実している</li> <li>・ ブログ等定期的に更新しているか</li> </ul>

# ホームページの導線設計

患者が受診するために必要な情報にストレスなくたどりつける設計になっていることが大切です



## 改善ポイント

## チェックリスト

- 初診の流れや注意点を診療案内ページ等に掲載しているか  
例) 初診患者の予約可否や予約方法 (WEB/電話)
  - 予約やWEB問診へのリンクがわかりやすい位置に設定されているか
- +
- 各リンクへの流入 (クリック数) を計測できているか

掲載内容や方法を見直し、スムーズな受診導線をつくりましょう



# 収益を増やす「攻めの医療DX」 増患対策 - 患者ニーズの掘り起こし -

## 医療機関で受診時に主訴以外にも相談できますか？

### 患者には主訴以外にも医療ニーズがある

主訴：肩痛で腕が上がらない

患者が話していないニーズもある

- 実は慢性腰痛に悩んでいる
- 美容の自費診療に興味があるが言い出せない
- 親の介護が大変

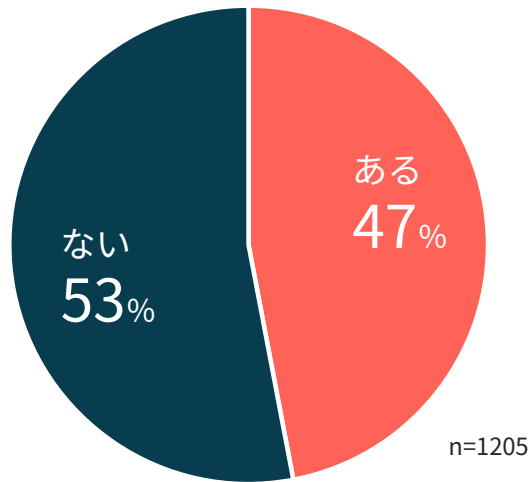


患者が話さない医療ニーズを掘り起こせれば、提案や単価アップに

# 患者は自分のことをうまく伝えられない

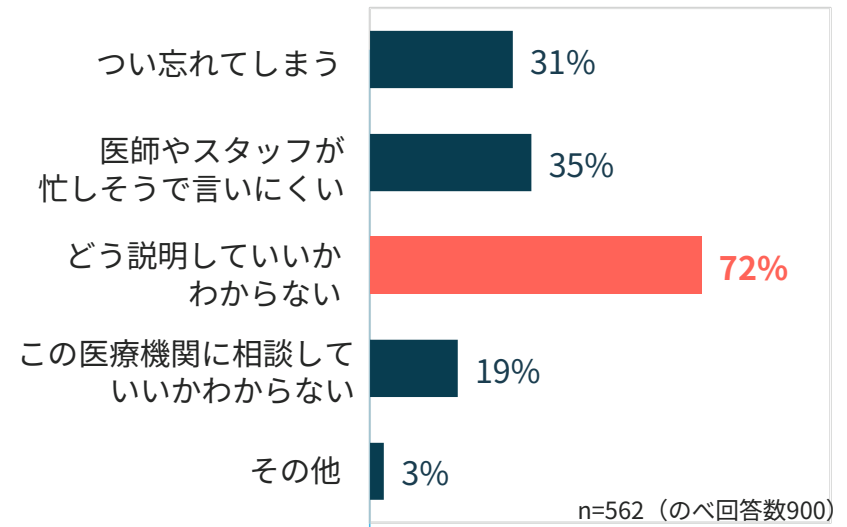
## 医師への説明

Q 診察時に症状や悩みを医師に十分に伝えられなかった、もしくはうまく説明できなかった経験はありますか？



## なぜ説明できないか

Q 説明できないことがあると回答した方へその理由で当てはまるものをすべて選んでください。



調査方法：株式会社レイヤードによるインターネット調査（2022年7月）  
- 20歳以上の男女を対象に1205名に実施  
- 年代別割合 20代:10%、30代:20%、40代:30%、50代:20%、60代以上:20%

# WEB問診で内視鏡検査ニーズの可視化

一般診療に受診する患者が回答するWEB問診から診察前に内視鏡ニーズをヒアリングします

1

WEB問診で検査対象を  
スクリーニング



通常診療で利用する消化器症状などのWEB問診で、検査の可能性がある症状を選択した患者をスクリーニングします。

2

検査対象者に  
検査を希望するか確認



対象となる患者にのみ、内視鏡検査を希望するかどうかの質問を表示することでWEB問診上でニーズを拾い上げます。

3

検査希望者に  
事前に検査説明を表示



検査希望者のみ、電子同意書に誘導します。事前学習まで済ませてから来院してもらいます。

# 消化器内科における内視鏡検査件数の増加

一定の条件に該当した患者に対してWEB問診により手間なく  
内視鏡検査を自動案内 検査相談数の増加に繋がります

 山内メディカルクリニック (神奈川県相模原市)

## 実施内容

主訴が胃・大腸の症状が疑われる際に  
検査の希望を事前確認

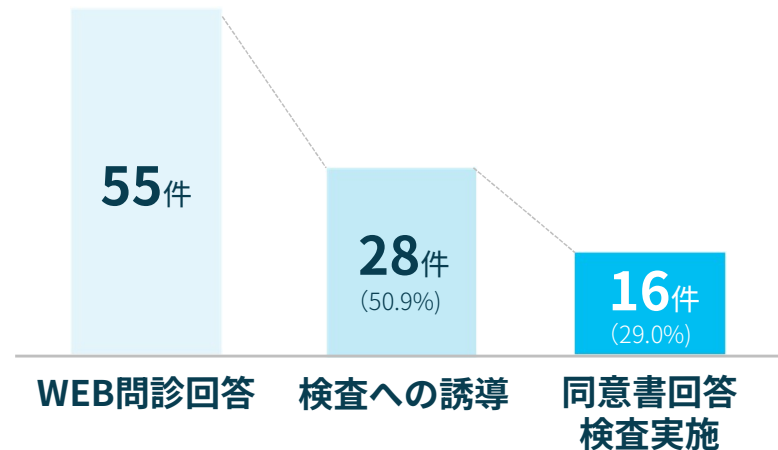
内視鏡検査が必要な可能性があります 必須

- 問診回答内容に基づくと、診察時に内視鏡検査のご案内をさせていただく可能性がございます。
- 事前に検査の注意点や同意事項などをご理解いただけますようご協力お願いいたします。

事前に検査内容を確認したい

今は確認したくない

## 実施結果



- 調査期間：2021年7月19日～8月27日  
※お盆休みを除いて約1ヶ月間

# 保険診療患者への自由診療案内

来院前

来院

WEB問診で興味がある治療を調査

クリニックで作成したリーフレットを手渡し

診察に関する要望

当院の美容診療に関して、興味・関心がある項目があれば○をおつけください。

<input type="checkbox"/> 医療脱毛(小学1年生~大人まで)	<input type="checkbox"/> シミ
<input type="checkbox"/> そばかす	<input type="checkbox"/> 肝斑
<input type="checkbox"/> シワ	<input type="checkbox"/> たるみ
<input type="checkbox"/> くすみ	<input type="checkbox"/> 肌のハリ
<input type="checkbox"/> ニキビ	<input type="checkbox"/> ニキビ跡
<input type="checkbox"/> 毛穴	<input type="checkbox"/> ほくろ

## シミ・肝斑の自費診療メニュー

### ★シミ・肝斑の自費診療について

シミは皮膚の中でメラニン色素が増加し、その色素が正常に排出されずに沈着することで生じます。シミ・肝斑ができる原因は、主に紫外線や、ホルモンバランスの乱れ、ニキビの炎症などの肌トラブルによる色素沈着などが挙げられます。メラニン色素の産生と排出のバランスが乱れることで、正常にメラニン色素が排出されなくなり、シミが形成されていきます。シミ・肝斑の治療は基本的に**保険適応外の治療**となっています。

### ★シミを取りたい方にオススメ

#### ●Qスイッチルビーレーザー

Qスイッチルビーレーザーは、メラニン色素への吸収率が高い694nmの波長帯をもつことが特徴です。シミやそばかす、あざなどの色素性疾患はメラニン色素が原因で引き起こされるため、Qスイッチルビーレーザーで治療が可能です。**効果的に短時間で、痛みの少ないシミ治療が可能**になっています。厚生労働省承認機であるため安全なこと、**ピンポイントでシミを取りたい、一度の施術で終わらせたい方**にとっておすすめです。痛みが気になる方に、麻酔テープを貼ってから治療を始めます。

治療時間：	痛み：	ダウンタイム：	部位	料金
痛み：★★★★☆	ダウンタイム：7~14日	10mmまで	¥11,000	
		11mm以上、+5mmごと	+¥5,500	

### ★シミを薄くしたい方にオススメ

#### ●ライムライト (フォトフェイシャル)

ライムライトはIPLという特殊な波長の光を顔全体に照射することで、肌の悩みを改善し、透明感のある美肌に導いてくれる治療法です。日本人の肌のために開発されているので他のIPL治療機と異なり効果がみられなかった方におすすめです。**薄いシミの色素にもダメージを与えて、シミを目立たなくさせることが特徴**です。**シミ以外に、赤ら顔の改善や小じわ改善も合わせてできます。**

治療時間：	痛み：	ダウンタイム：	部位	料金
痛み：★★★★☆	ダウンタイム：0~1日	ライムライト	¥22,000	

### ★肝斑が気になる方にオススメ

#### ●レーザートーニング

顔全体に小さなシミが散在している場合の肝斑治療なら、レーザートーニングがおすすめです。低出力で少しずつメラニンを除去していき痛みもほとんどないことが特徴です。肝斑だけではなく、**そばかすや毛穴の引き締め、ニキビ痕の黒ずみにも効果**があります。継続して治療を行うことでより効果を発揮します。当院では、**トラネキサム酸のイオン導入もセットになっているのでより効果的な肝斑治療**ができます。

治療時間：	痛み：	ダウンタイム：	部位	料金
痛み：★★★★☆	ダウンタイム：0~1日	全顔(初回)	¥15,400	

WEB問診で聞くことで、患者は回答する時間をじっくり持てて、幅広い質問が可能。**回答条件によって説明コンテンツや同意書なども事前に読んでおいてもらうことも可能**なので診察時間も圧迫しません。

# 保険診療患者への自由診療案内

新患経路の計測で「保険診療に通って」が月平均10人前後→20人前後に増加

新患総数	43	30	48	29	32	39	37	34	39	40	33	44
前年比	148.3%	111.1%	126.3%	100.0%	168.4%	121.9%	112.1%	125.9%	102.6%	105.3%	157.1%	133.3%
①ホームページ	17	5	21	18	11	18	20	16	14	18	19	23
②Instagram	0	1	1	0	1	2	0	0	0	1	0	0
③ご家族が来院されている	1	1	0	2	4	0	0	0	3	2	1	1
④口コミ	1	1	4	1	1	3	0	0	0	0	0	0
⑤広告、看板	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0
⑥紹介	3	1	6	2	1	3	3	4	4	2	2	4
⑦パンフレット	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
以前美容に通っていた	7	5	1	2	2	2	4	7	7	2	5	2
1F保険治療に通っていて	13	16	14	3	10	11	10	7	11	14	3	11

施策開始

新患総数	62	71	60	50	59	64	61	43	52
前年比	144.2%	236.7%	125.0%	172.4%	184.4%	164.1%	164.9%	126.5%	133.3%
①ホームページ	20	25	23	23	23	22	28	18	14
②Instagram	0	0	0	0	0	0	0	0	1
③ご家族が来院されている	0	4	0	2	1	2	4	1	1
④口コミ	0	0	2	1	1	3	2	1	3
⑤広告、看板	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑥紹介	8	6	6	8	6	6	6	2	7
⑦パンフレット	2	0	0	0	2	0	1	2	0
以前美容に通っていた	10	8	4	4	5	8	3	3	5
1F保険治療に通っていて	22	28	25	12	21	23	17	16	21

# 医療機関のテレビではどのような内容が見たいですか？

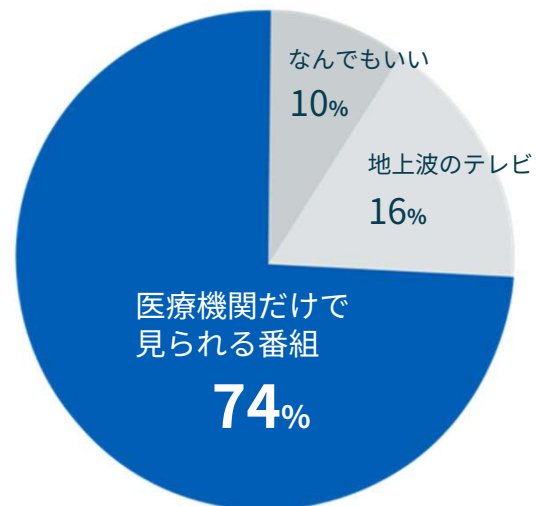


<p>①</p> <p>地上波のテレビ</p> <p>普段と変わらない放送</p>	<p>②</p> <p>先生の紹介や、検査 ・お薬の相談</p> <p>病院からの案内</p>	<p>③</p> <p>病気の予防や、お家 でできるセルフケア</p> <p>健康の知恵</p>	<p>④</p> <p>診察の順番や、呼び 出し状況</p> <p>待ち時間の目安</p>	<p>⑤</p> <p>なんでもいい</p> <p>こだわりなし</p>
---	---	--	---	--------------------------------------

# 医療機関のテレビではどのような内容が見たいですか？

Q 待合室のテレビではどのような内容を見たいですか？

A 74%の患者が  
医療機関だけで見られる番組と回答



2012年弊社調査より  
(n=409)

# 動画活用による疾患啓発効果検証

## 実施内容

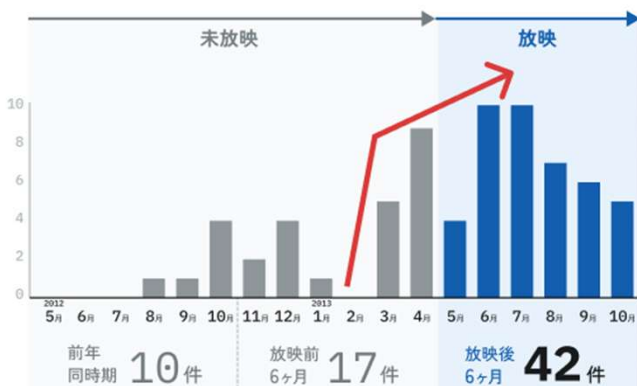
「ピロリ菌除菌」啓発番組の放映し、実施前後で検査件数を比較する

- 実施期間：2013年5月1日～10月31日(6カ月間)
- 検証方法：実施前後で検査件数を比較(検査件数は各施設の電子カルテより抽出)



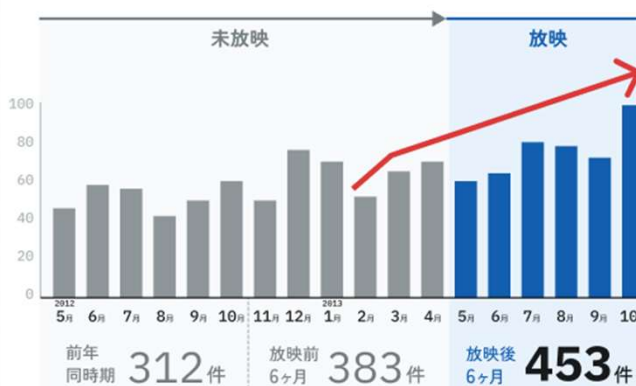
### A内科医院 (内科・消化器科・呼吸器科)

ピロリ菌検査件数 **大幅UP↑**



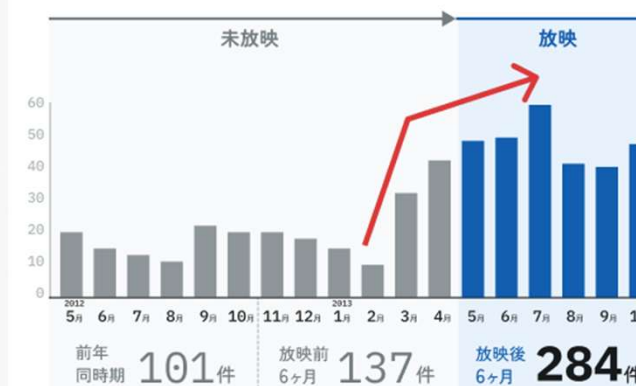
### Bクリニック (胃腸科・消化器科他)

ピロリ菌検査件数 **ややUP↑**



### 北柏胃腸科外科

ピロリ菌検査件数 **ややUP↑**



動画活用による疾患啓発で患者からの新規相談数が増加

# 診療報酬点数例: 骨密度検査・内視鏡検査

## 骨密度検査(骨ドック)



### 診療報酬点数例: 523点

※例) 腰痛+大腿骨(DEXA法)

- ①【初診・再診料】
  - ・初診料 288点
  - ・再診料 73点 ○
- ②【D217 骨塩定量検査】
  - ・DEXA法による腰椎撮影 360点
  - ・大腿骨同時撮影加算 90点

※参考:2022年4月 診療報酬点数データ

## 内視鏡検査(上部内視鏡検査)



### 診療報酬点数例: 1859点-5000点以上

※例) 採血検査、静脈麻酔、生検などで変動

- 【初診・再診料】
  - ・初診料 288点
  - ・再診料 73点
- ※ 他 鎮静剤使用・生検など内容によって変動
  - ・血液検査 21-125点
  - ・狭帯域光強調加算 1140点
  - ・粘膜点墨法加算 60点 等

※参考:2022年4月 診療報酬点数データ

# 定期受診患者の掘り起こし(内科・耳鼻科・小児科)

## 睡眠時無呼吸症候群



### 疾患掘り起こし+定期受診患者の増加

- ①【初診・再診料】
  - ・初診料 288点
  - ・再診料 73点
- ②【睡眠時無呼吸症候群検査(終夜睡眠ポリグラフィ等)】
- ③【在宅持続陽圧呼吸療養法指導管理料】
  - ・在宅持続陽圧呼吸療養法指導管理料1 2,250点
  - ・在宅持続陽圧呼吸療養法指導管理料2 250点
- ④【在宅持続陽圧呼吸法用治療器加算】
  - ・在宅持続陽圧呼吸法用治療器加算 1,100点
  - ・在宅持続陽圧呼吸法用材料加算 100点

※参考:2022年4月 診療報酬点数データ

## 舌下免疫療法



### 疾患掘り起こし+定期受診患者の増加

- ①【初診・再診料】
  - ・初診料 288点
  - ・再診料 73点
- ②【アレルギー検査料(血液検査等)】  
検査料・判断量等
- ③【アレルギー性鼻炎免疫療法治療管理料】
  - ・舌下免疫療法管理料 1月目 280点
  - ・舌下免疫療法管理料 2月目以降 25点

※参考:2022年4月 診療報酬点数データ



# 患者をスムーズに回す「守りのDX」 待ち時間の短縮・業務の効率化・省人化

# 来院患者数が増えることによって起こる課題

- 待ち時間の増加



- 受付業務負担の増加



- 接遇の悪化



結果としてこれまでの積み重ねで選んでもらっていた  
“患者”や“スタッフ”が離れてしまうことも



# クリニックの業務効率化は患者満足度を考慮

## 業務効率化・省人化とは？

### 成果を変えずに、コストを下げること

#### Point①

成果として売上だけに着目しない

#### Point②

コストとしてのスタッフ業務時間

## コストカットすると「手を抜かれている」と感じられてしまう業務

- 受付での丁寧な案内



- 病状や療養の説明・相談



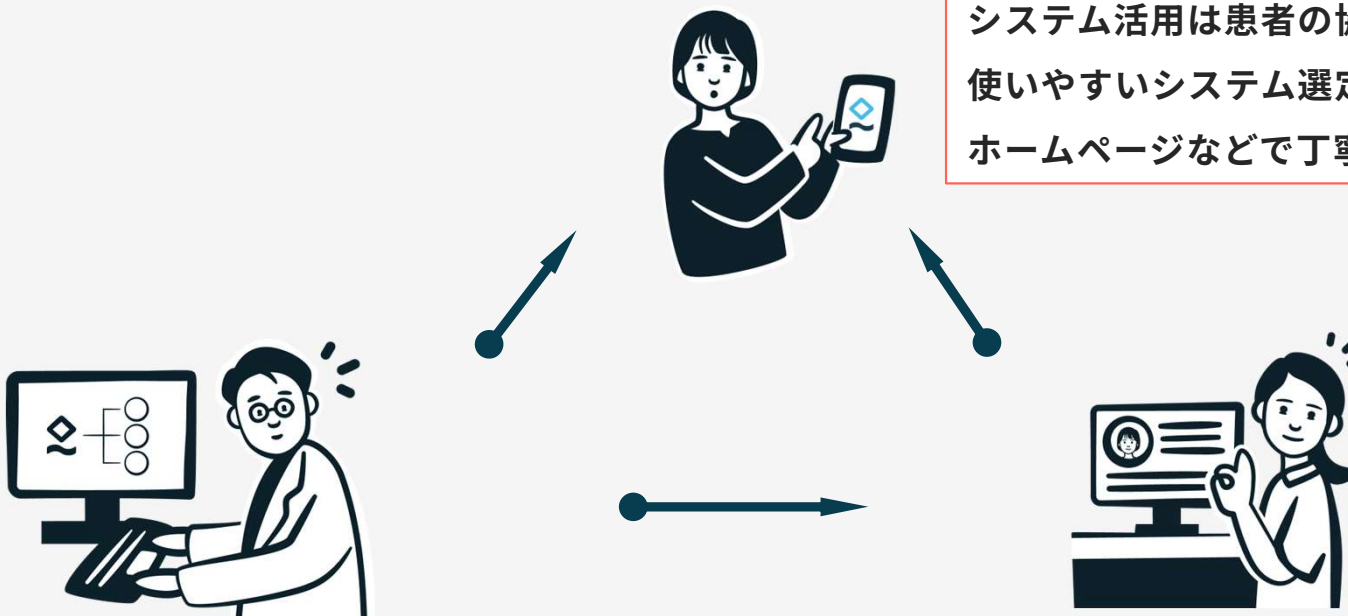
# 患者満足度を落とさずに業務効率化・省人化するために

## 医療者がすべき業務に集中するタスクシフティング

院内の業務すべてからシステムに変更できるものを洗い出し変更

### Point

システム活用は患者の協力が必要  
使いやすいシステム選定や  
ホームページなどで丁寧な案内を



# 時間帯予約と順番受付

## 時間帯予約

時間	枠数	予約状況
9:00 ～ 9:30	6枠	
9:30 ～ 10:00	6枠	
10:00 ～ 10:30	6枠	

## 順番受付

受付状況	
1番	
2番	
3番	
4番	

### メリット

- 患者が予定を立てやすい
- 混雑しにくい

### デメリット

- 急病の患者を診療しにくい
- 枠を超えて診療がしにくい

### メリット

- 急病の患者を診療しやすい
- 多くの患者を診療できる

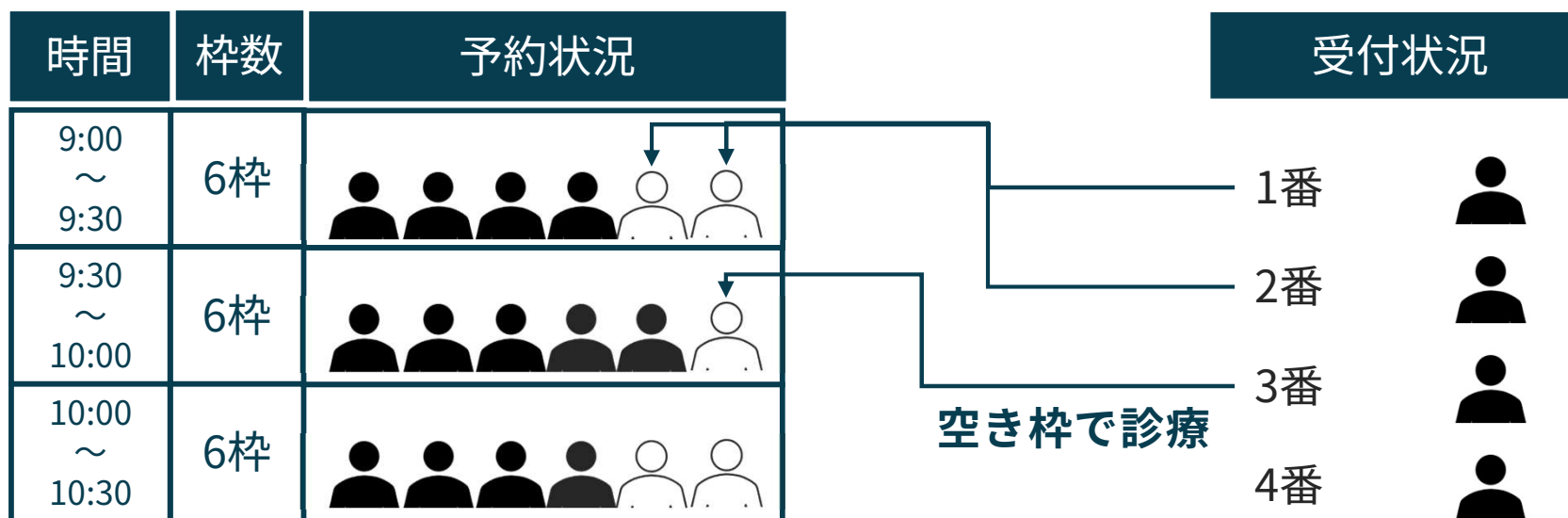
### デメリット

- 患者が予定を立てにくい
- 混雑しやすい

# 時間帯予約と順番受付の併用 運用例

## 時間帯予約

## 順番受付



### ユーザの声



### しばキッズクリニック（神奈川県）

一般小児科

小児アレルギー

- 時間帯予約は他の用事を済ませたりと予定が立てやすい等、評判が良い。急病の方も順番受付で対応できている。
- 状況に合わせてチューニングして最適化を進めたい。

# 予約システムWakumy（ワクミー）の事例

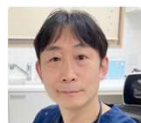
時間帯予約の時間間隔を15分枠にカスタマイズし、患者の待ち時間短縮を実現しました

## しばキッズクリニック

- 所在地： 神奈川県平塚市
- 診療科目： 小児科
- 開院日： 2024年5月1日



### 導入前の課題



院長  
芝徳生 先生 に伺いました

#### 課題①

### 順番受付では患者さんが長時間拘束される

開院当初は小児科で順番受付が適していると考えていましたが、患者さんが時間的に拘束されることに課題を感じて、時間帯予約の導入を決めました。

#### 課題②

### 時間帯予約の0分／30分に患者が集中

時間帯予約でも「0分」「30分」に患者さんの来院が集中してしまい、待ち時間が長くなってしまいました。時間間隔を30分→15分に短縮することで対処しました。

### 導入効果

患者の平均待ち時間が

30分 ▶ 10分に短縮

時間帯予約の時間間隔を15分枠にカスタマイズし、患者の滞留時間を分散して待ち時間短縮へ

#### 患者数 約20%増※の要因

- 予約システムの導入で夜間の予約受付が可能に。（予約全体の30%が夜間の予約）
- 時間帯予約の患者の待ち時間を削減することで、当日の急患（順番受付）にも対応
- WEB問診Symviewとの併用で診察効率が向上していることも寄与している

※当院の予約システムの予約件数から算出

# WEB問診の活用

さまざまな動線からWEB問診Symviewの入力画面にいけるようにします

## 自宅等、院外から入力してもらう動線

## 来院後

### 予約システム

### ホームページ

### QRコード

戻る ログイン

#### 順番受付内容の確認

下記の内容で予約を確定してもよろしいですか。

待ち人数	0人
予約者情報	新宿 玲
生年月日	1989-03-14
診療科目	内科
予約メニュー	一般内科

日時 2024年03月06日 (水) 午前

予約が確定しません。  
回答期限：2024年03月07日 10時まで

Wakumy  
利用規約 プライバシーポリシー  
Copyright © 2024, LAYERED All rights reserved.

あさり内科クリニック ASARI CLINIC 054-660-8850

WEB問診

地域のホームドクターとして、皆さまの健康を守り、支えてまいります。

お知らせ

- 2024/11/18 休診 予定外休診のお知らせ
- 2024/10/13 お知らせ 感染症対策に関する掲載
- 2024/09/16 お知らせ 2024年度 インフルエンザワクチンのお知らせ

当院の新型コロナウイルス感染症対策についてはこちら

〇〇内科クリニック

WEBで簡単5分

受付済みの方は  
**WEB問診のご回答**  
をお願いします

下のQRコードから  
問診入力をお願いします

入力完了後、こちらは返却してください

Symview

# 電子カルテとの連携

WEB問診Symviewでの回答内容はカルテ記載用文章に自動変換され、電子カルテに転記できます

## ▼患者画面



## ▼医療機関管理画面

カルテテキスト ⚙️ 📄 クリップボードにコピー

[ID: /氏名: テスト カンジャ]

--現病歴--

【症状】発熱/咳/のどの痛み  
 【発症時期】1月26日~  
 【コロナワクチン接種歴】あり【回数】3回  
 【職場(学校)の感染者】あり  
 【2週間以内の市外・県外への移動歴】なし

--既往等--

【既往歴】糖尿病/高血圧  
 【常用薬】あり【薬剤名】アムロジピン  
 【手術歴】なし  
 【輸血歴】なし  
 【健康診断での異常値】血圧  
 【アレルギー】なし

--基礎情報--

【身長】170cm  
 【体重】70kg  
 【喫煙歴】なし  
 【飲酒歴】あり【年数】20年【種類、量】350mlの  
 【職業】事務職

## ▼電子カルテ (イメージ)

# WEB問診Symview（シムビュー）の事例

事前にWEB問診を入力してもらうことで、患者1人約1分の診察時間短縮につながりました

## 十日市場こどもクリニック

- 所在地： 神奈川県横浜市
- 診療科目： 小児科、アレルギー科
- 開院日： 2016年5月6日



### 導入前の課題



院長  
**奥典宏** 先生 に伺いました

#### 課題①

**来院後に紙の問診票を記入してもらうと  
思い出せなかったり、子どもに邪魔される**

発症時期等の情報をその場で思い出せなかったり、  
子どもに邪魔されて記入に時間がかかっていました。

#### 課題②

**電子カルテ入力まで診察までに時間がかかる**

紙の問診票をスタッフが電子カルテに入力してから診察  
に回していたので、診察までに時間がかかっていまし  
た。

### 導入効果

平均診察時間 **15%**短縮

患者1人あたり約1分の診察時間短縮につながり、  
同じ患者数でも診療時間が30分程度短くなりました

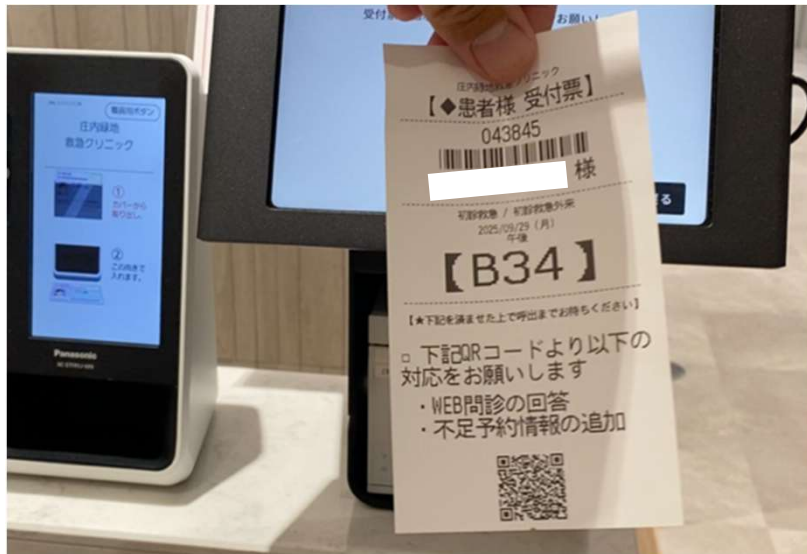
1日の患者数が120人だとしたら…

**1分 × 120人 = 120分 = 2時間**

1日約2時間の余裕が生まれることで、患者の待ち  
時間やスタッフの残業時間削減につながります

# 患者自身がセルフで受付することで受付の業務が半減

受付業務の平均45%を削減以上



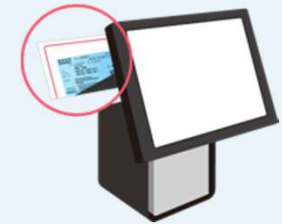
## ◎ 顔認証マイナカードリーダー連携

顔認証マイナカードリーダーと連携することで、入力操作も少なく、マイナ確認と受付登録の両方を行うことが可能です。



## ◎ 保険証および医療証にも対応（写真撮影）

マイナではなく紙の保険証や医療証の確認は無人受付で患者自身が撮影します。医療スタッフは予約管理画面から確認可能です。



## ◎ 患者・院内両方に受付票を発行

受付が完了すると、患者向け・医療機関向け両方に受付票が印刷されます。受付票に今後のタスクが記載されています。



[無人受付動画](https://www.youtube.com/watch?v=reqoqSr3jM0)

<https://www.youtube.com/watch?v=reqoqSr3jM0>

# 無人受付・予約システムWakumyの活用事例

予約システム切替え・無人受付活用で院内滞在時間削減・効率化で残業時間ほぼゼロを実現

## さんのへ耳鼻咽喉科クリニック

- 所在地： 秋田県秋田市
- 診療科目： 耳鼻科・アレルギー科
- 開院日： 2009年4月



### 導入前の課題



院長  
三戸聡 先生に伺いました

#### 課題①

#### 順番受付による待ち時間・患者満足度

患者数が1日あたり160名、繁忙期は200名以上と多く、順番受付による運用をしていたが、患者の待ち時間に課題を感じ、時間帯予約+順番受付のシステムに変更

#### 課題②

#### スタッフが働きやすい環境の構築

スタッフにとっても働きやすい環境を構築することを大事にしており、残業時間も少ないクリニックを目指している。業務効率化推進の背景から無人受付の導入を決定

### 導入効果

- 患者平均滞在時間 **約30分削減**
- 無人受付利用率 **80%以上**<sup>※</sup>
- 受付人数 **2名 ▶ 1~1.5名体制へ**

#### 導入後の変化について

- 時間帯予約+順番受付への運用変更により、待ち時間を大幅削減して患者満足度向上にも寄与
- 省人化により、受付→診察室周りの説明業務フォローなどタスクシフトを実現して、診療効率を向上

※予約システムWakumyにより予約を取得した患者の無人受付利用率

# 電話応答システムによる受付省力化

電話自動応答システム導入により院内電話を**70%削減**



## ◎ 自動応答と電話転送



よくある要件は自動  
応答で対応し緊急の  
要件は受付が対応

## ◎ 予約URL等のSMS送信



予約などの問い合わせ  
には自動応答に合わせ  
てSMSを自動送信するこ  
とも可能です。

## ◎ 休診日・シフト登録



心療内科や婦人科で多  
いスコアテストも問診  
段階で実施し自動計算

## ◎ 音声録音とAI要約



要件によっては音声録音  
して、AIが要約したテキ  
ストを転送できます。

before

発熱外来やワクチンの電話が多く受付スタッフが疲弊



診療時間帯に多くの電話  
がかかってきて、電話が  
繋がらないことが患者の  
クレームに



受付の電話対応が多く、  
受付の業務を圧迫。  
窓口の患者も待たせるこ  
とに。

After

電話自動応答システムで要件の70%を自動応答+SMSで回答

# 電話自動応答システム Iver（アイバー）の事例

Iver導入初日に162件の電話を自動応答で対応でき、受付業務を大幅に削減しました

## なかうずらクリニック

- 所在地： 岐阜県岐阜市
- 診療科目： 内科、循環器内科、呼吸器内科、小児科  
歯科、小児歯科、歯科口腔外科
- 開院日： 2020年11月2日



### 導入前の課題



院長  
後藤芳章 先生 に伺いました

#### 課題①

### 電話件数が多くスタッフが総出で対応

コロナ禍以降、発熱や検査などの問い合わせ電話が増え、ワクチンの予約電話等もあり、スタッフ総出で電話に対応している状況でした。

#### 課題②

### 電話がつながらず患者からクレーム増加

電話がつながりにくいことへのクレームも多くなり、スタッフの心労が重くなりました。

### 導入効果

受付スタッフの  
対応電話を 平均 **60%** 削減

定型の問い合わせ電話を自動応答で対応することで  
受付スタッフが対応する電話を大幅に削減しました

1日162件※の電話をIverで処理すると…

(電話1件の対応時間：平均3分)

**3分 × 162件 = 486分 = 8.1時間**

**スタッフ1名1日稼働分に相当**

※ 当院のIver導入初日の自動応答対応件数



# まとめ

# レイヤードが提供するソリューション

レイヤードのプロダクトは来院前～帰宅後まで患者の受診動線すべてに対応します



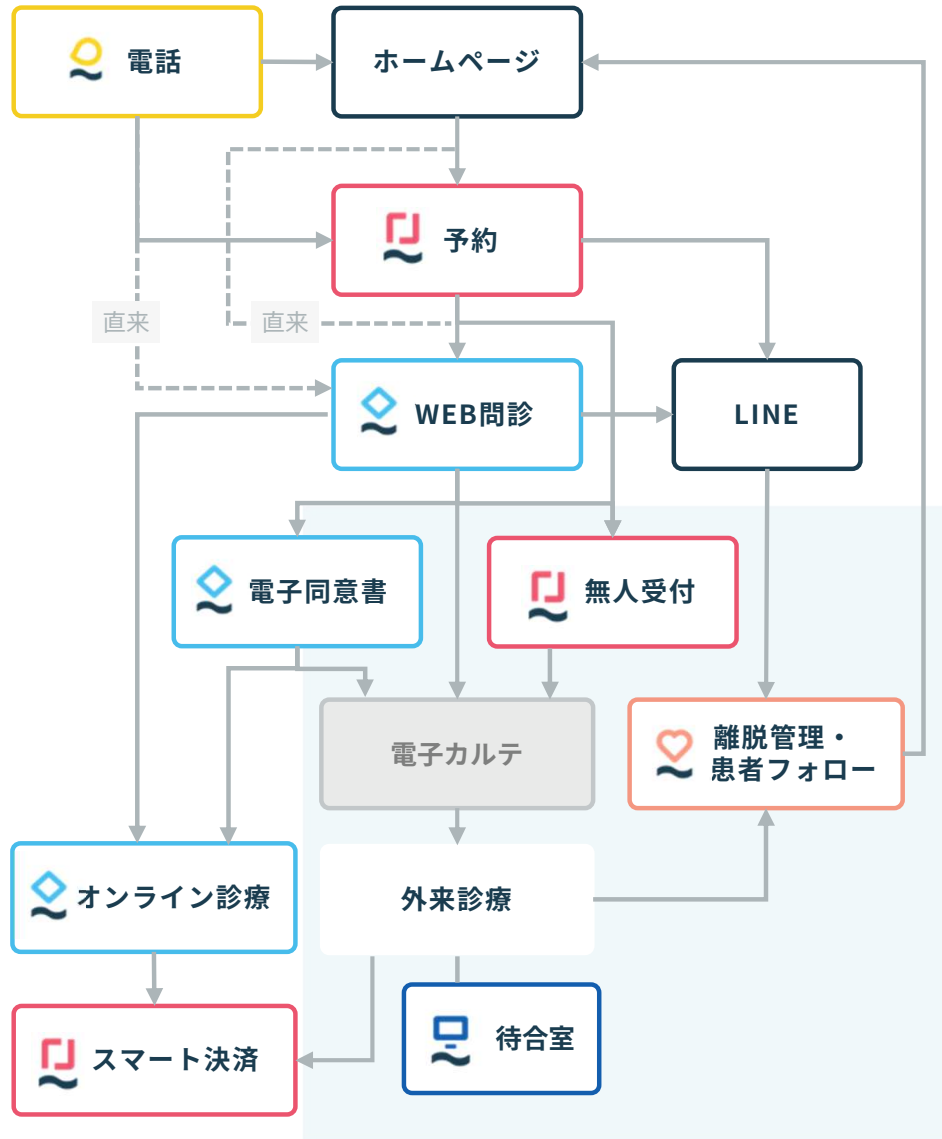
- 予約システム
- 無人受付
- スマート決済



- WEB問診
- 電子同意書
- オンライン診療



- 患者データベース
- 治療離脱管理
- 外来データ作成
- 生活習慣病管理



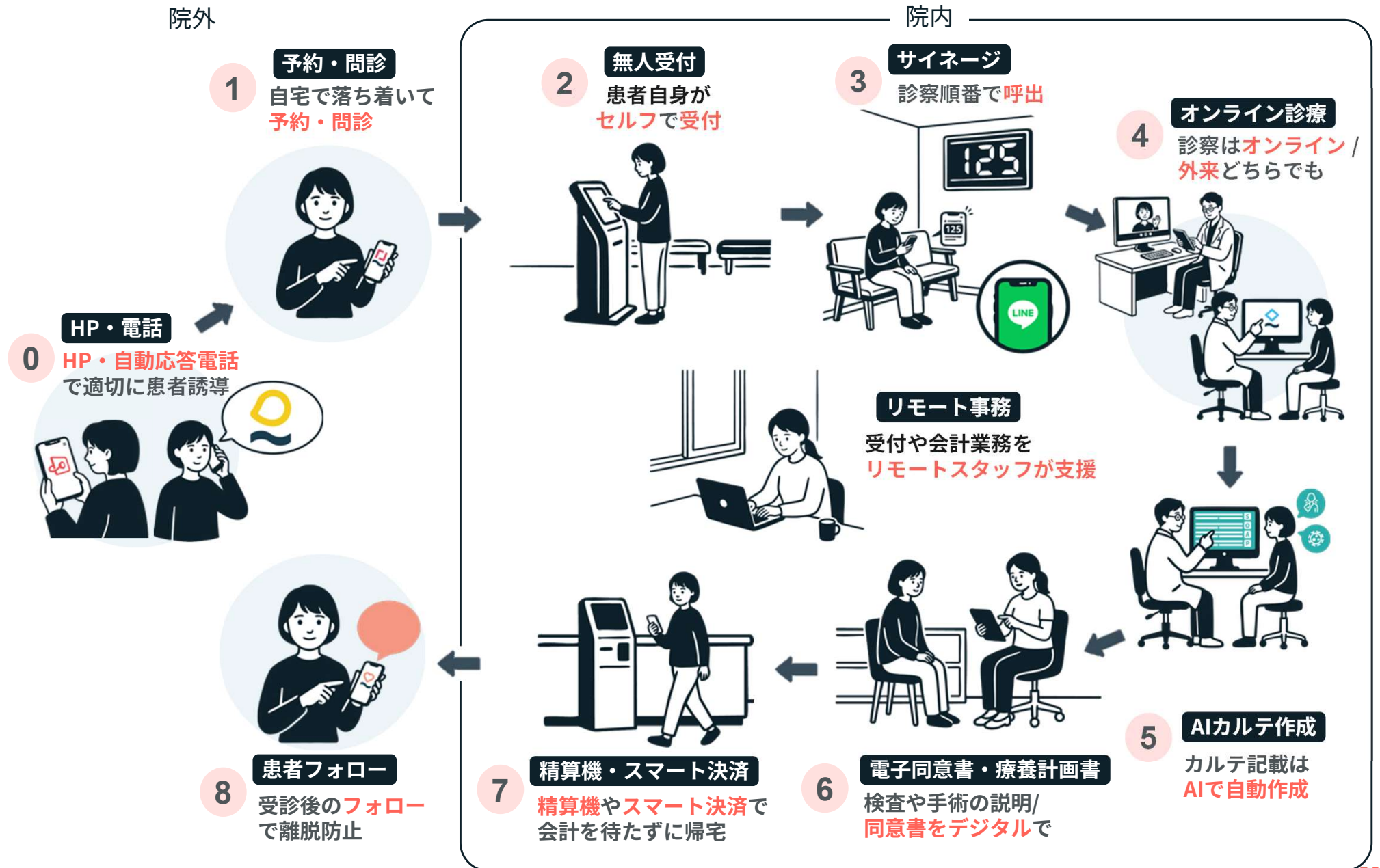
- 電話自動応答
- AI音声



- デジタルサイネージ
- WEB動画

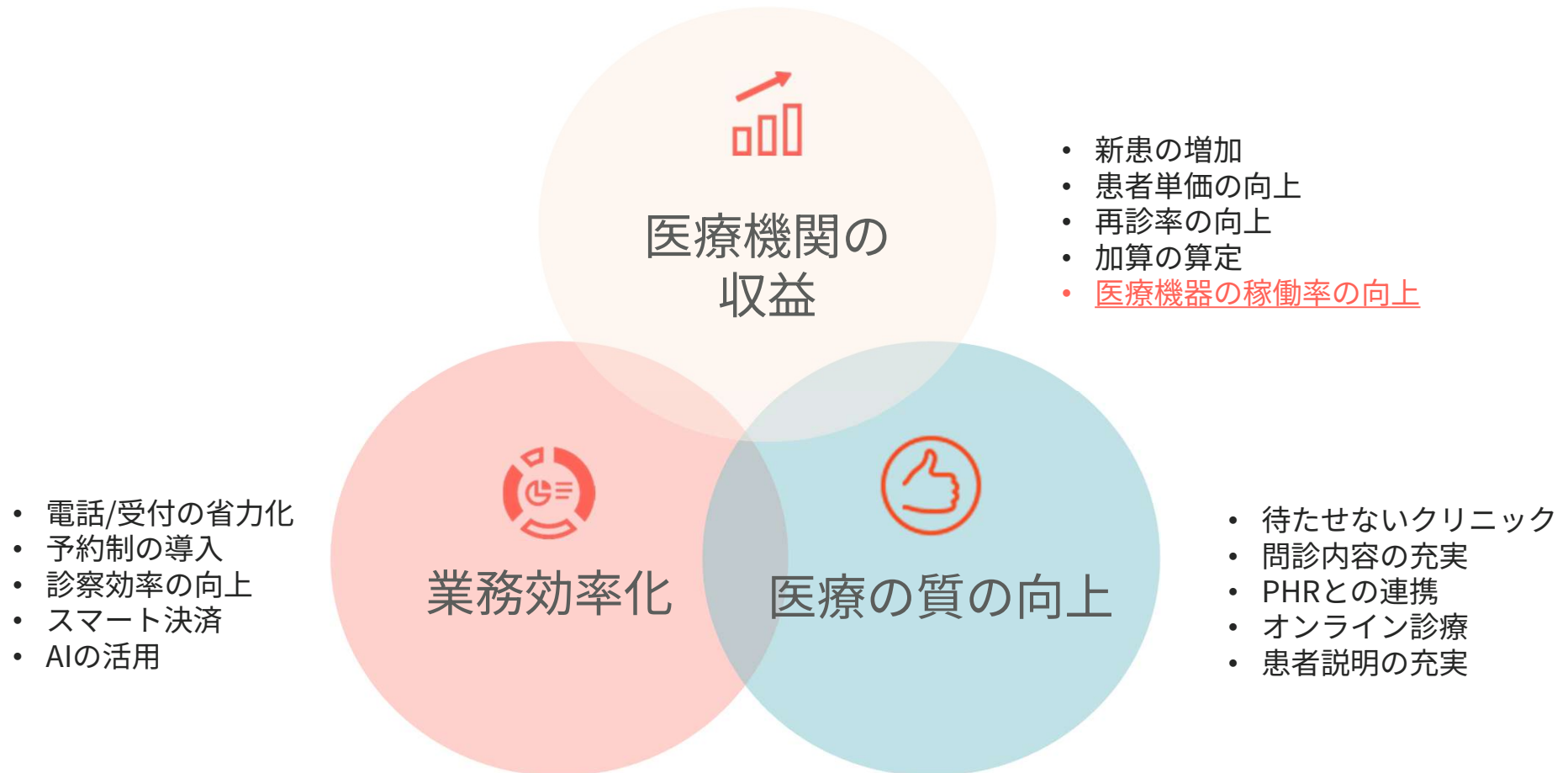
# 私たちが提供する未来型クリニックモデル

レイヤードのプロダクトにより、患者・医療者どちらにも新しい診療体験を提供します



# 医療DXにより目指すもの

レイヤードは、医療機関と患者の間に立ち業務効率化を図りつつ医療機関の収益と医療の質の向上を両立できるような世界を目指しています。



# 領域別DX化の実践ポイント

領域	実践ポイント	製品
ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 院内掲示事項のウェブサイト掲載が義務化へ</li> <li>● ウェブの内容を充実することで電話削減</li> <li>● 集患にはSEOだけでなくMEO対策が重要</li> <li>● アクセス数や検索キーワード、予約率などの数値を把握し改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームページ</li> </ul>
予約	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 予約のニーズの6割は夜間。</li> <li>● 時間帯予約と順番予約の併用</li> <li>● 高齢者はWEB予約ではなく窓口再診+SMS</li> <li>● 問診必須予約で、問診回答率をあげる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 予約システム</li> </ul>
問診	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自宅でゆっくり問診記入で伝え漏れをなくす</li> <li>● 診療内容別のWEB問診が作成可能</li> <li>● 時間のかかる案内や同意説明をWEB問診で効率化</li> <li>● WEB問診で検査・自費等のニーズを掘り起こす</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● WEB問診</li> <li>● 電子同意書</li> </ul>
会計・決済	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自動精算機導入により会計締め作業を削減</li> <li>● スマート決済により会計待ちを削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自動精算機</li> <li>● スマート決済</li> </ul>
フォローアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 離脱患者の把握とフォローアップで治療継続率UP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 患者管理システム</li> </ul>

## 個別相談会

# クリニックDX支援 無料相談会

---

このようなお悩みがございましたらお気軽にご相談ください

個別面談にて貴院の課題やお悩みをお伺いし、適切なアドバイスやご提案をさせていただきます。

- 新患獲得・既存患者の定着
- 院内の業務効率化・IT化
- 患者導線の整理・効率化