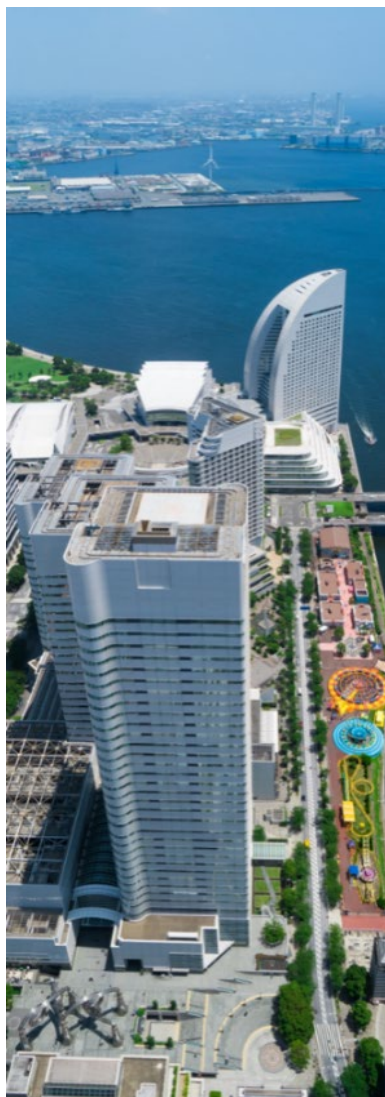


神奈川県病院協会 事務長部会

「リピート率」アップから始める健診センターの収益アップ

Enhancing planetary health

0	2025/7/7	説明用に初版発行		十鳥	小山
改訂	日付	摘要	承認	検討	作成



日揮株式会社

ひとも、まちも、すこやかに

1977～

EPC Engineering
Procurement and
Construction

- ・ 30年以上の歴史
 - ・ 300件以上の実績
- 注）EPC以外の実績も含む

2008～

PFI Private
Finance
Initiative

- ・ 病院オペレーション
- ・ 病院経営支援

2014～

OPERATION
病院経営事業

- ・ 海外での病院経営

2022～

**HealthCare
City**

- ・ 病院を核とした街づくり
- ・ 地域包括ケアシステム構築

- 日揮の病院DX
- 「リピート率」アップから始める
健診センターの収益拡大

Design, Digital, Data

病院DX

仕事のやり方を「X : Transform」 = 「変革」 させる。

目的は、

患者サービスを改善する
医療の質を向上する
労働環境を改善する
病院経営を安定・継続する
働き方を改革する

収益につながるDX

- PHS複数台持ちをスマートフォン1台に切り替え
- 院内備品の共用化と貸出管理システム
- 病棟の患者ごとの配薬業務のタスクシフト

問題点

理事長 3 台持ち

看護師 2 台持ち

{ 病院用PHS
関連施設用PHS
外線用携帯

{ 病院用PHS
ナースコール連動PHS
※外線通話はできない

これを何とかしてほしい！

できるだけ機器や工事にお金をかけないで！

問題点

理事長 3台持ち

{ 病院用PHS
関連施設用PHS
外線用携帯

看護師 2台持ち

{ 病院用PHS
ナースコール連動PHS
※外線通話はできない

解決

携帯キャリア、ナースコール、電話設備で**検討を重ねて実証試験スマートフォン1台**で、院内／外線通話、ナースコール連動
院内／院外のどこにいても内線で通話
ネットワーク、アクセスポイントなどの**設備投資を最小化**

効果

施設、建物を移動してもシームレスに通話
ナースコールの同時着信で対応時間が短縮

JGC 日揮株式会社



問題点

病棟ごとに必要な備品を購入して保管
病院全体では備品が余剰しているのに、使えない
毎年の備品購入費が減らない（増える年もある）

このムダをなくしたい！

本当に必要な備品だけを購入したい！

問題点

病棟ごとに必要な備品を購入して保管
病院全体では備品が余剰しているのに、使えない
毎年の備品購入費が減らない（増える年もある）

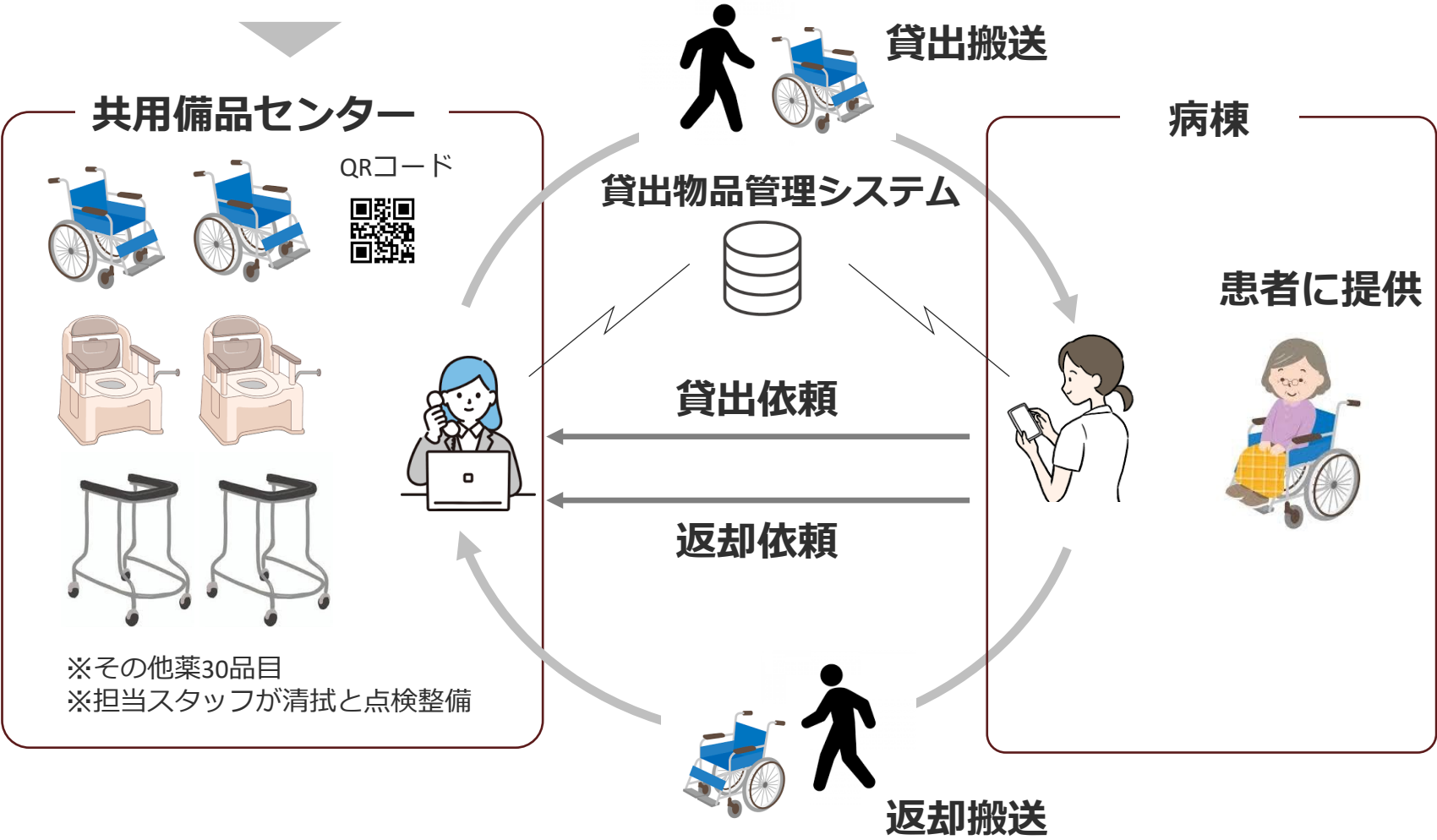
解決

全ての病棟から共用化する**備品をセンターに集約**
貸出管理システムを開発して電子カルテ端末から利用
運営管理会社、協力会社に**貸出／返却の体制づくり**

効果

必要な時に必要な備品が使えるので医療サービスが向上
備品購入費用を削減、予算の適正配分

病棟に分散していた備品を集約



問題点

入院患者ごとの配薬の看護師業務負担が大きい

看護師2人/病棟×8時間×52週/年×23病棟 = 19,136時間/年

看護師の「看護の時間」を増やしたい

タスクシフトして看護への時間にしたい！

問題点

入院患者ごとの配薬の看護師業務負担が大きい

看護師2人/病棟×8時間×52週/年×23病棟 = 19,136時間/年

看護師の「看護の時間」を増やしたい

解決

配薬業務の実地確認と責任範囲を明確化

病棟クランク、医療作業スタッフを再配置して要員確保

教育訓練を経て、協力企業に配薬業務をタスクシフト

効果

本来業務につく看護師の要員と時間を創出

臨時薬の配薬に拡大して、さらに看護師の時間を創出

病棟クーク
医療作業スタッフ



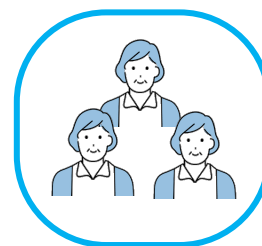
業務見直しと効率化

病棟配置を再編

配薬スタッフを選任

配薬業務を教育

配薬チーム



配薬作業を看護師から
タスクシフト



看護師が
最終チェック

- 時間にゆとりができた。
- 疲労やストレスが減った。
- 超過勤務やサービス残業がなくなった。
- 職場の雰囲気よかった。
- 患者と向き合う時間が増えた。

看護師の看護業務の時間を創出



19,000 時間／年

日揮の
提案

健診センターを病院の収益源にしたい。

業務の効率化、便利になるシステムを提案。

みんな、費用ばかりがかかるだけっ！

**一番欲しいのは、
集患、収益につながるシステム！**

みんな、費用ばかりがかかるだけっ！

**一番欲しいのは、
集患、収益につながるシステム！**



「健診センターの収益」に焦点を当てました

健診センターの売上

= 受診者数 × 受診者単価

= (新規受診者数 + 再来受診者数) × 受診者単価

= (新規受診者数 + (既存受診者数 × **リピート率**)) × 受診者単価

新規受診者の開拓は重要

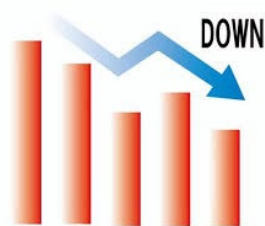
広告宣伝・営業活動などの獲得費用が大きい

既存受診者はリピート顧客になりやすい

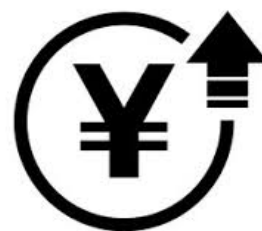
リピート受診者の獲得は、費用対効果が大きく収益率が上がる

「リピート率」は、60～70%程度 (*1)

収益が減少



運営コストが
増加



客離れ
信頼性が低下



(*1)医療施設がWebサイトで公表したリピート率

F病院（65～71%）、I病院（62～65%）、M病院（64～70%）、I病院（62～65%）、
Tクリニック（70～80%）、A大学病院（78～82%）

「1 : 5の法則」

- **新規顧客の獲得**にはリピート顧客の獲得の**5倍のコスト**がかかる。



- 新規顧客の獲得は重要。
- **新規獲得の1/5のコストでリピート顧客の獲得ができる。**

「5 : 25の法則」

- **リピート率を5%改善**すると、**利益率が25%改善**。



- **リピート顧客の継続で、収益率が上がる。**
- 繰り返し購入・利用していただくことで「ファン化」する。
- そして、顧客に合わせたオプションを提案。

「リピート率」を上げる



健診センターの
収益拡大と安定化



健診データ管理システム
クラウドチェックアップ

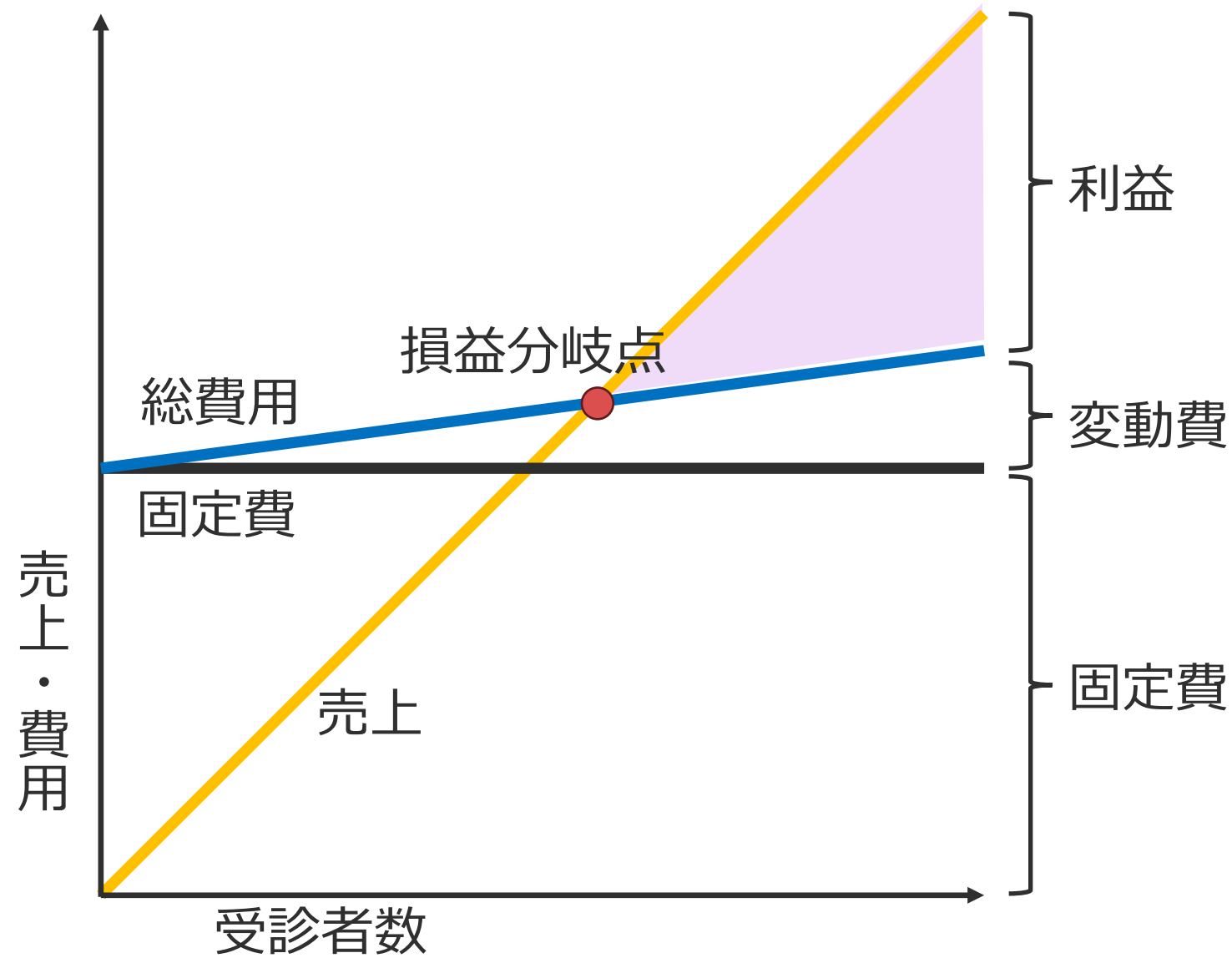
受診者の
「ロイヤリティ」が向上

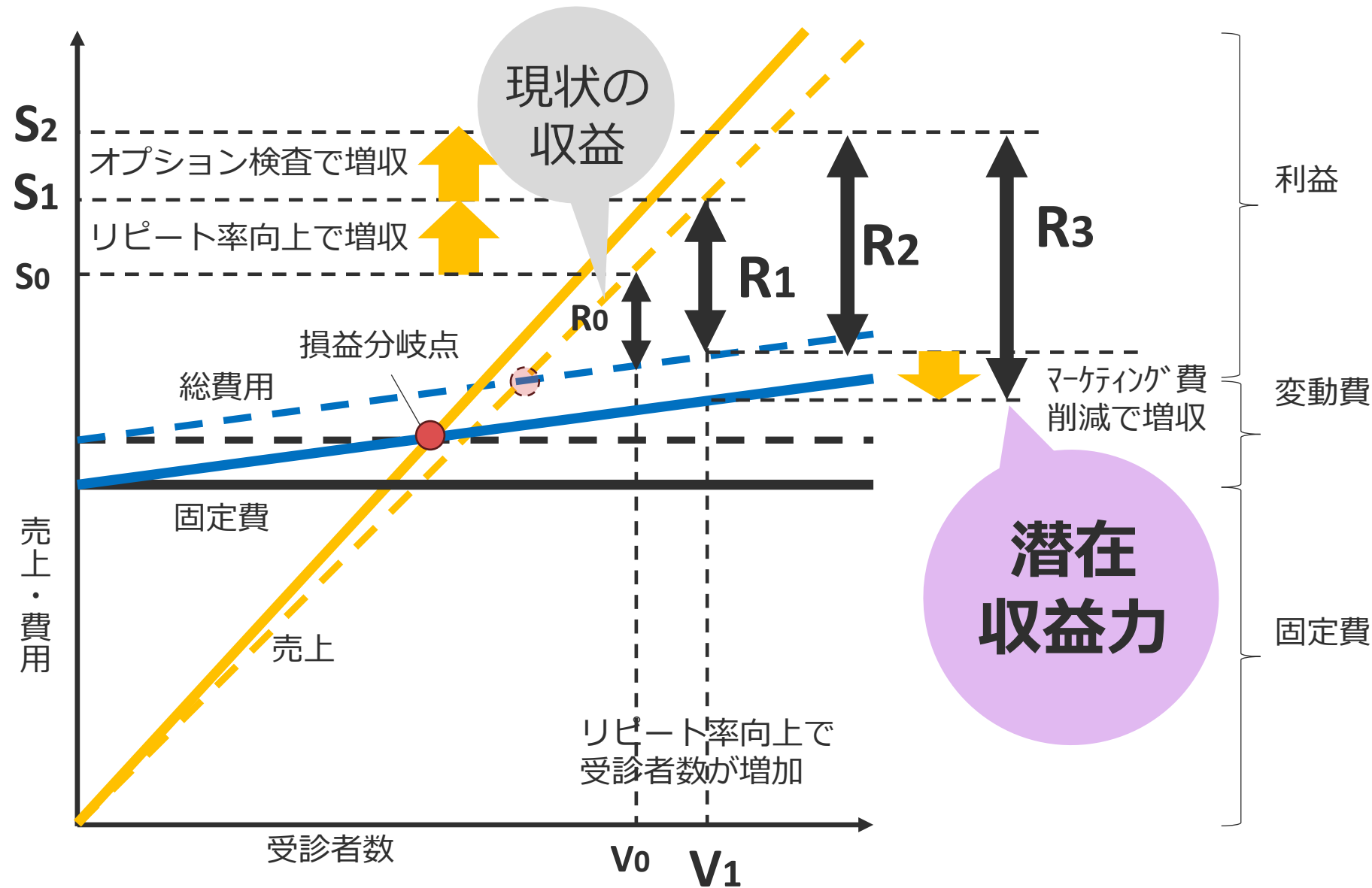


受診者の
「リピート率」アップ



健診センターの
「潜在収益力」を引出す





健診の受診者



かかりつけ連携

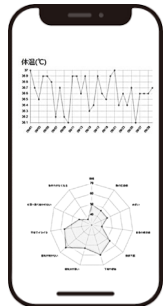


健診センター
病院
クリニック（将来の拡張）

健診データ管理システム
クラウドチェックアップ



毎日の
健康データ



健康データ
グラフ



健診結果デー
タ



問診入力



かかりつけ
一覧



かかりつけ
健康相談
（送信/受診）

NEW



受診者へのお知らせ

- ・ 健診結果データ
- ・ 毎日の健康データ
- ・ 健康相談記録
- ・ 利用者管理
- ・ かかりつけ施設管理



健診結果入力

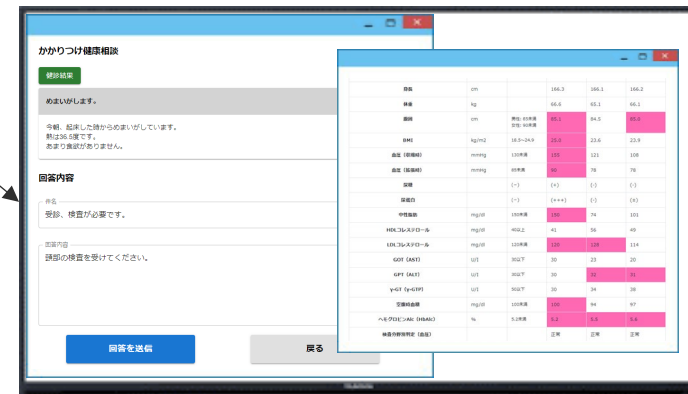


クラウドチェックアップ

健診結果データ
（一括取込）

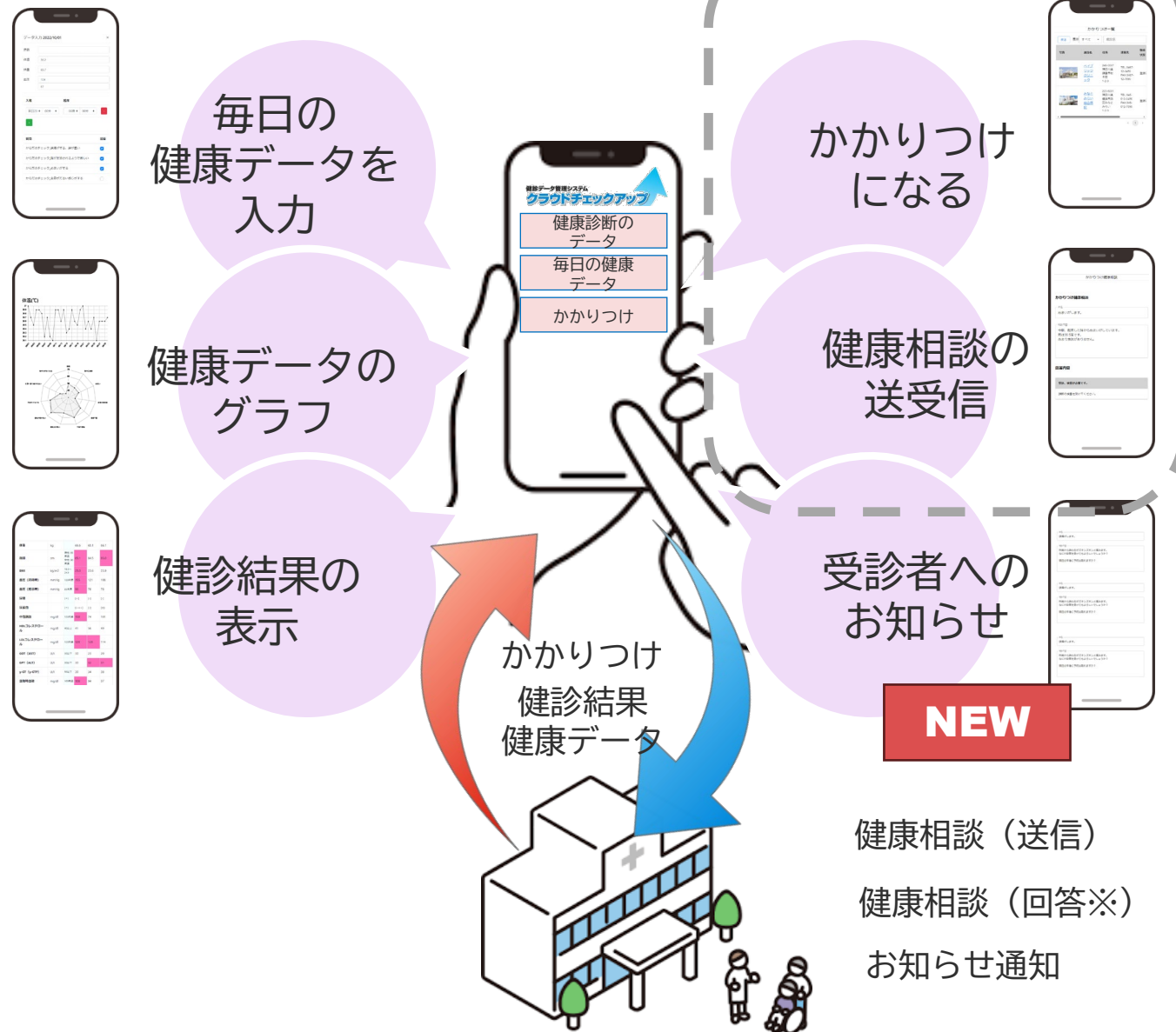


健診システム（他社システム）



健診結果データ（参照）
毎日の健康データ（参照）
かかりつけ健康相談（受信/回答/送信）
お知らせ通知

NEW

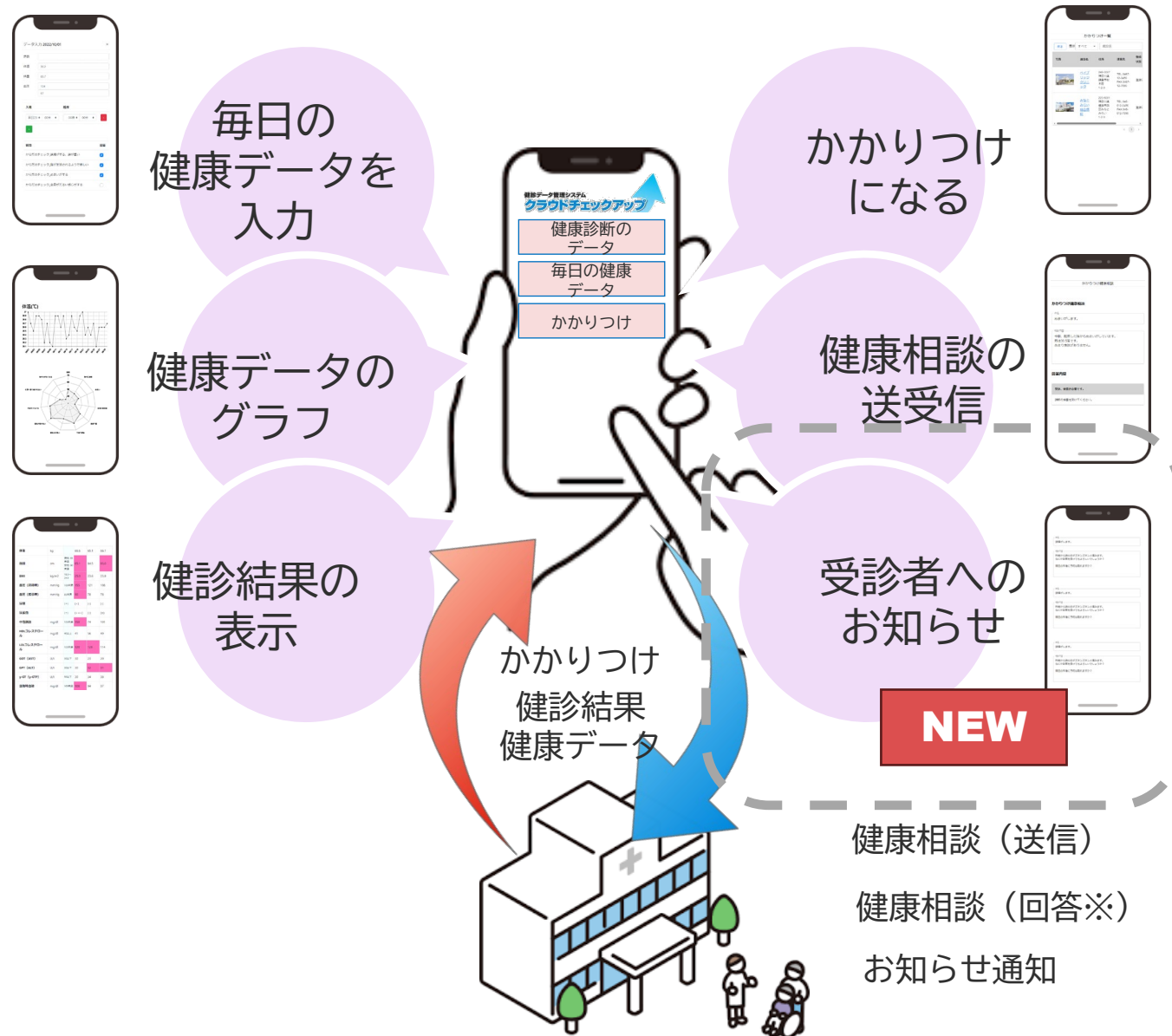


- 受診者と健診センターを「かかりつけ」で連携
- 受診者は、「健康相談」を健診センターに送る

健診結果のことで詳しく教えてほしい。体調のことで相談したい。など健康にかかわる相談ごと

- 健康相談が届きましたら健診センターでは、相談された受診者の「健診結果データ」や電子カルテの「診療記録」などを参照しまして適切なアドバイスを回答

※保健師など医療職が回答します。



➤ 健診センターのマーケティングツールのひとつ

➤ 受診者への「お知らせ通知」

健診を受診された翌日に「体調にお変わりありませんか？」

1か月後に「生活習慣の改善は、つづいていますか？」

10か月後に「そろそろ健診を受診しましょう」

➤ また、「インフルエンザの予防について」、「花粉症について」、感染症が拡大したときには「感染予防について」などの「お知らせ」も発信できます。

※保健師など医療職が回答します。



覚えていただけましたか？

「リピート率」アップから
健診センターの「潜在収益力」を引き出す

その入り口が

健診データ管理システム

クラウドチェックアップ

