



# 日本人間ドック健診協会ランチョンセミナー 「健診センターにおけるDXの実現」 (配布版)

# 自己紹介



増井 郷介  
PwCコンサルティング合同会社  
ヘルスケア・医薬ライフサイエンス事業部  
Director  
Healthcare team Leader  
gosuke.masui@pwc.com

## 【Background】

大手健康食品メーカー、医療系コンサルティングファームを経て、プライスウォーターハウスクーパース株式会社(現PwCコンサルティング合同会社)入社。早稲田大学工学部卒、MBA(グロービス経営大学院)、総務省公営企業アドバイザー

これまでに、全国の急性期病院を中心に、がん専門病院、小児専門病院等のコンサルタント業務を担当。市場分析、DPC分析、経営戦略立案、戦略実行プロジェクトチームのファシリテーションなどを行う。その他、病院経営管理ツールの開発支援、医療機器卸業界団体の運営支援、医療機器(カテーテル)のマーケティング調査、新設高専賃の収益モデル立案など、医療業界全体における幅広い経験を持つ。

また、近年では健診センターのDXや全ゲノム検査を用いた新しい健診センター構想の検討やオンライン診療への参入など、予防領域を含めた新たな医療に関する案件もリード。

著書に「すぐできる！問題解決型思考を身につける基本スキル(日本医療企画;共著)」他、寄稿多数

## 【プロジェクト経験】

### <Hospital>

- ・市場調査および病院戦略立案
- ・集患戦略立案
- ・急性期病院におけるDPC転換支援
- ・病床再編シミュレーションおよび実行支援
- ・がん専門病院における戦略立案
- ・がん専門病院における適正請求の分析
- ・小児専門病院における患者フロー分析および増収戦略立案
- ・精神病院における収支モデルの作成(ベンチマーク)

### <Others>

- ・全ゲノム検査を用いた健診センター構想支援
- ・健診センターDX支援
- ・民間企業によるオンライン診療参画支援
- ・建設予定高専賃における収益モデルの作成
- ・地域医療連携データビジネス構想の策定
- ・製薬企業治験データ二次利用におけるガバナンス整備 等

- 1 健診業界におけるDXの必要性
- 2 健診業界におけるDX事例
- 3 健診DXのポイントと将来像

# Agenda

健診センターにおけるDXの実現

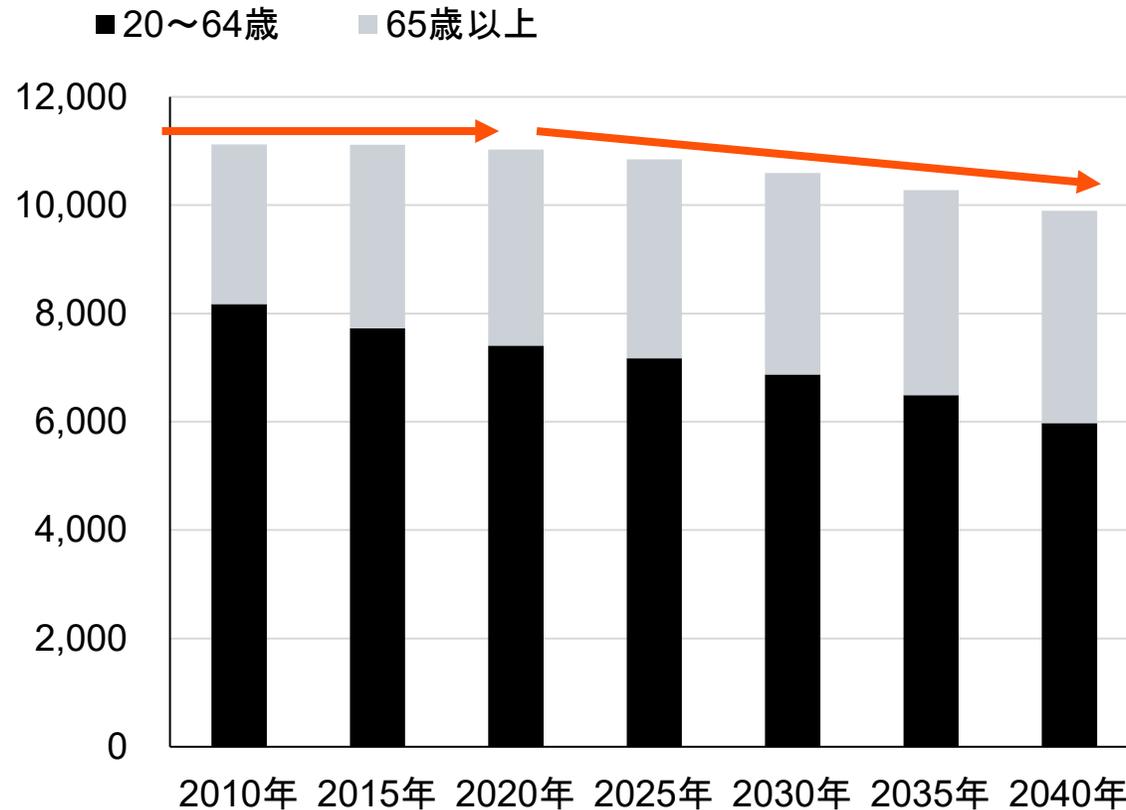
- 1 健診業界におけるDXの必要性
- 2 健診業界におけるDX事例
- 3 健診DXのポイントと将来像

# Agenda

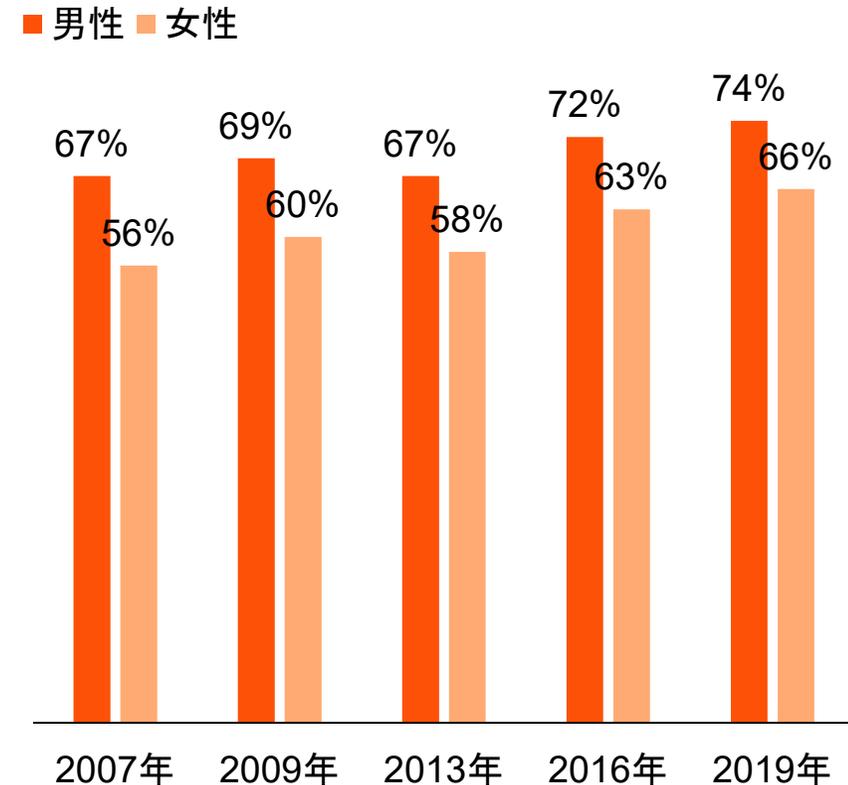
健診センターにおけるDXの実現

# 20歳以上の人口は減少傾向だが、健診・人間ドックの受診率は高まっております、今後も受診者/市場は一定維持・拡大の想定

20歳以上人口の推移と推計  
(万人)



20歳以上の健診・人間ドックの受診率  
(%)

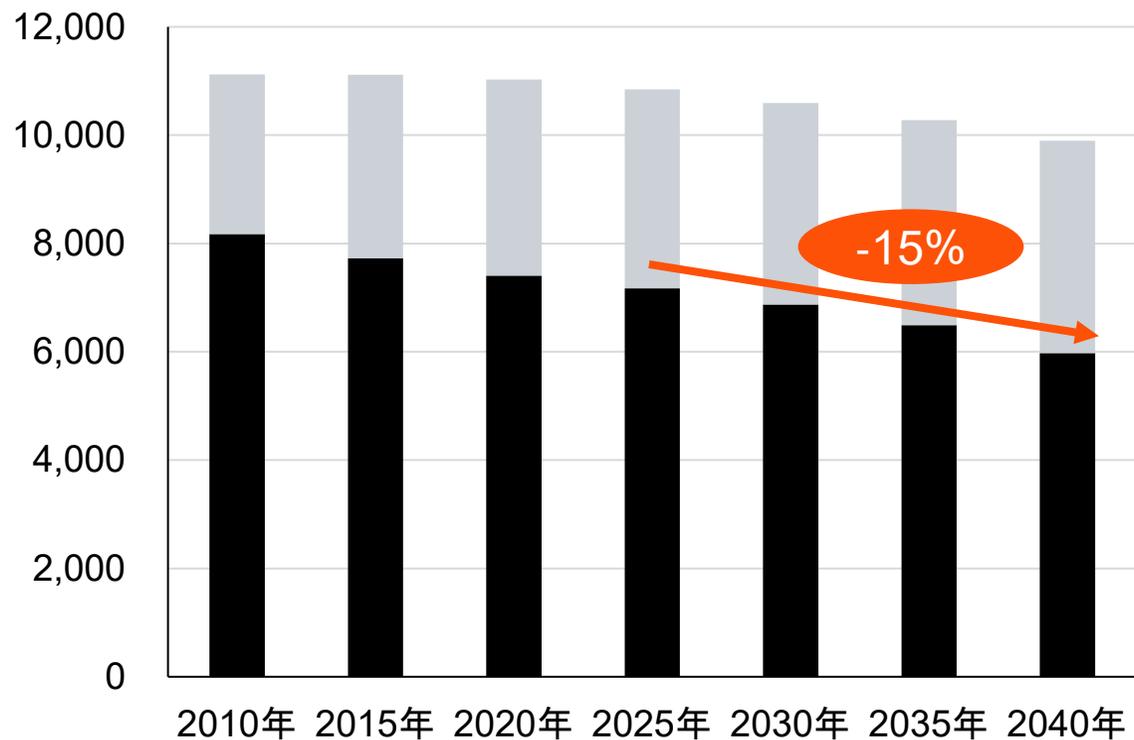


需要が高まる一方で、供給の担い手は減少することが見込まれ、「より少ない人員で回せる業務効率化」が必須・・・DXが大きな鍵

20歳以上人口の推移と推計

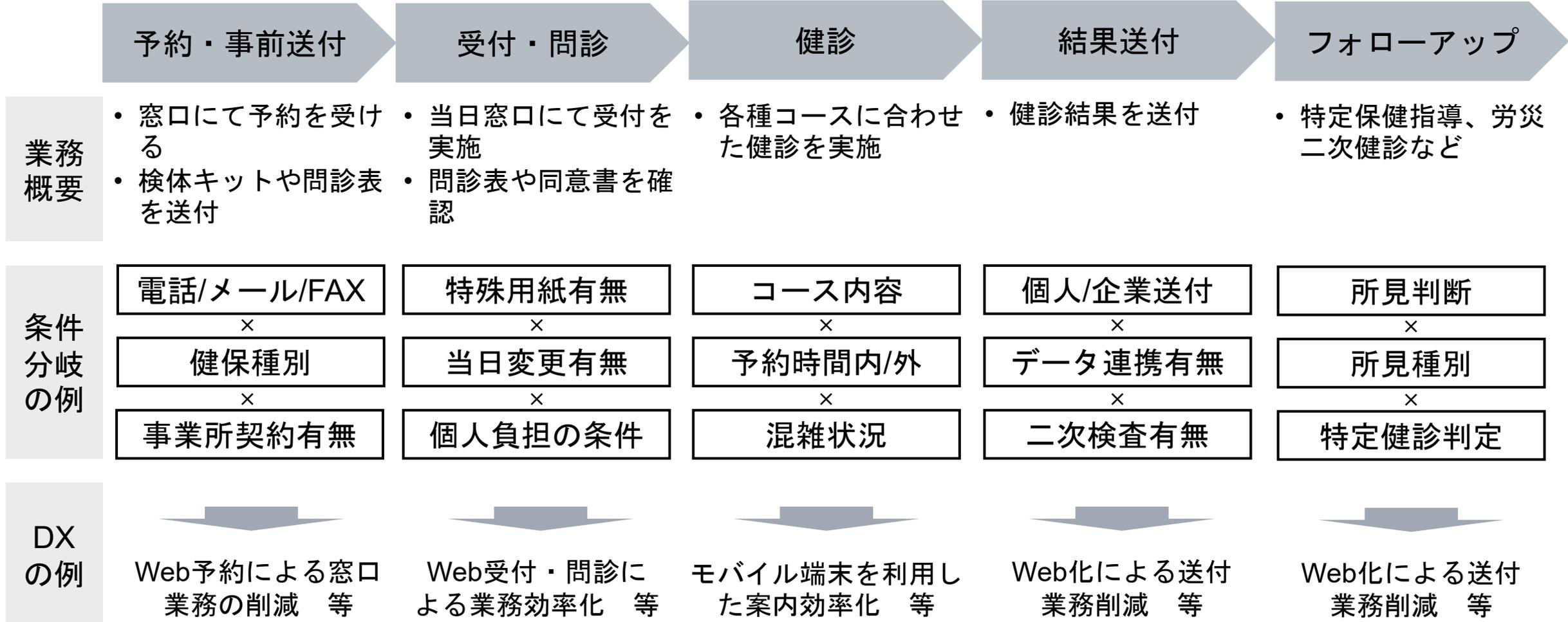
(万人)

■ 20～64歳    ■ 65歳以上



生産年齢人口＝供給の担い手は減少傾向となり、より少ない人数で業務を遂行する業務効率化が必須の取り組みとなる

# バックオフィス業務や顧客対応はDXと親和性が高く、DXによる業務効率化余地は大きいと考えられる

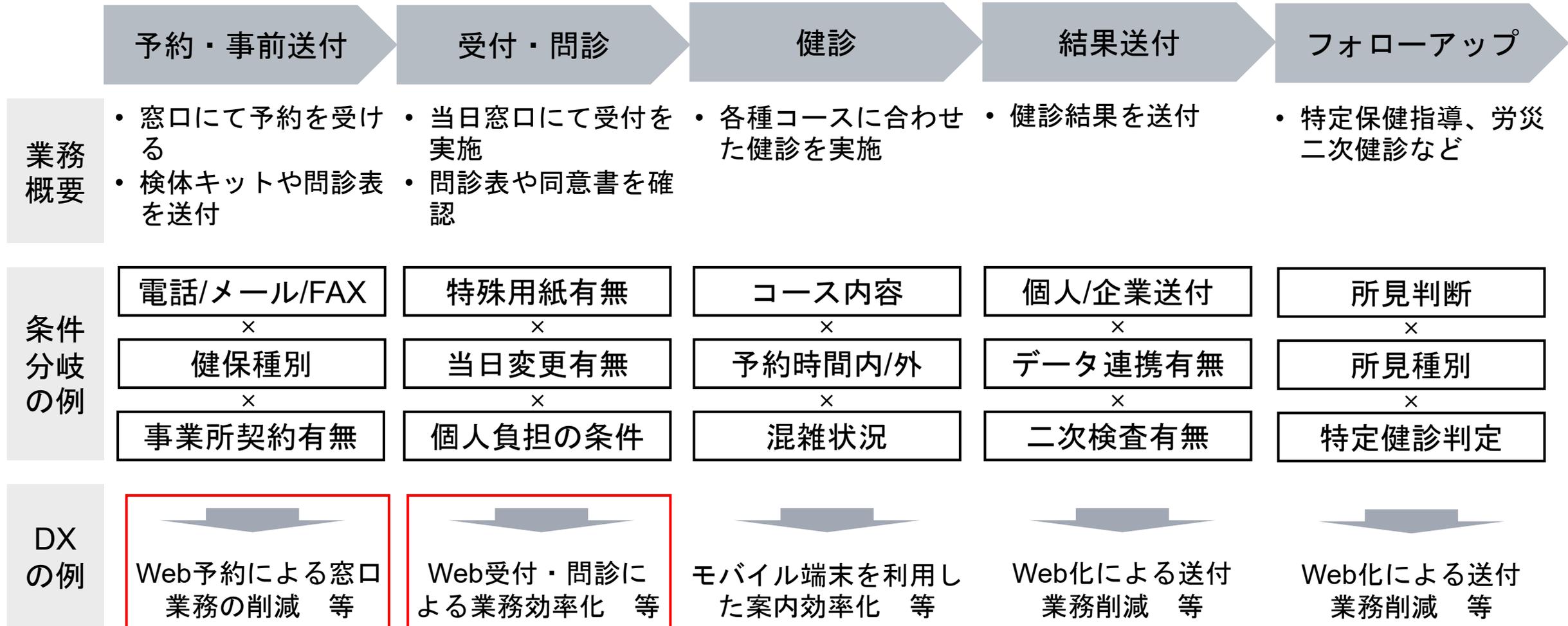


- 1 健診業界におけるDXの必要性
- 2 健診業界におけるDX事例
- 3 健診DXのポイントと将来像

# Agenda

健診センターにおけるDXの実現

# 本日はWeb予約およびWeb受付・問診の事例を紹介



# Web予約を導入した結果結果、業務負荷軽減・受電率向上だけでなく 予約数も増加

※職域受診者年間30万人規模の施設における実績

## 2,109件

- 現在2,109件/月（予約受付の12%）がWeb予約経由
- メールからの予約も58%減少し、煩雑な業務の削減による業務効率化も実現

## 95%

- 受電率26%⇒95%  
※リモートワーク等の窓口体制強化を含む（受電数1.6倍）
- 着電数が単月21,467件から9,689件に減少（かけ直し着電の減少）
- （AI音声予約不要に）

## +10%

- 人間ドックの予約が前年比で10%増加（同年同期間3か月7,070件⇒7,625件）
- 低応需率による予約取り逃がしの他、予約円滑化による問い合わせ増加を着実に獲得し、収益増加に貢献

# Web受付導入の結果、受付業務は圧倒的な時間短縮を実現・・・利用率には改善の余地があるが、将来的には人件費削減も想定可能

※職域受診者年間30万人規模の施設における実績

## —80%

- 通常の受付5分/人に対してファストレーンは1~2分（80%の時間短縮）
- 円滑過ぎてファストレーンが空いてしまう場面も・・・

## 30%

- 人間ドック（男性）において、Web受付利用率は30%程度（メールアドレスを登録している影響）
- Web問診の利用率(90%)を踏まえ、今後さらなる利用率向上を検討

## ? ?

- 当日受付業務が相当程度円滑になった影響により、窓口人員数が削減できる見込み
- 短期的には繁忙業務への支援、将来的には人件費抑制への貢献が期待される

- 1 健診業界におけるDXの必要性
- 2 健診業界におけるDX事例
- 3 健診DXのポイントと将来像

# Agenda

健診センターにおけるDXの実現

健診センターのDX導入は議論をしっかりと整理したうえで、受診者と職員の状況を踏まえたスモールスタートが成功の鍵・・・法人内の状況踏まえ、必要なら外部支援を検討



#### 業務/議論 の整理

- 健診業務は、様々な属性の受診者が存在し、予約～結果表送付までいずれの業務も非常に多くの業務パターンが存在
- 場当たりのDXにならないために、現状業務の棚卸をしっかりと行い、議論を整理し、対象範囲や対応を検討する必要がある



#### 受診者 視点

- 健診業務のDXは受診者の行動変化が必要となるケースが多く存在
- 受診者の傾向を踏まえ、DX化に伴う受診者の負担を見極めた施策検討や対象者の絞り込みが必要

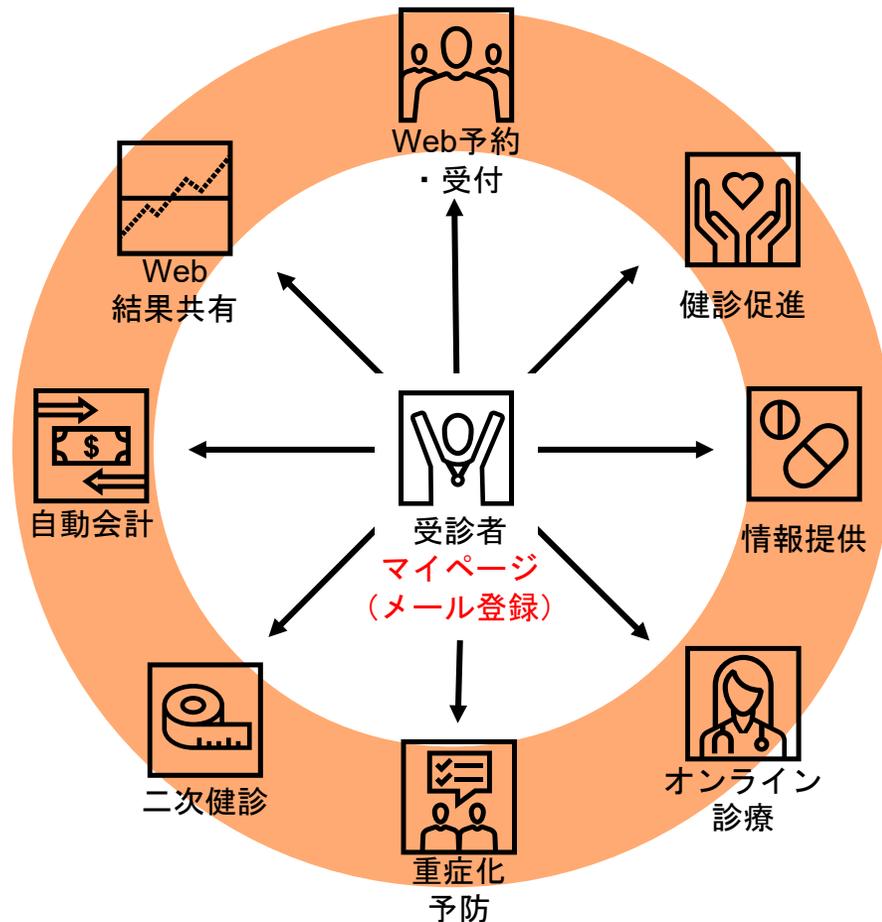


#### スモール スタート

- 健診業務はDX化の余地が非常に大きい一方で、大規模な業務変更は現場への負荷が大きく、うまくいかなかった際の影響も大きい
- スモールスタート（多段階リリース）にてリスクと現場負荷を最小化することが重要

個人に対するコミュニケーションを起点に各DXが連動し、“面のサービス”を提供するプラットフォームを構築することで受診者と強くつながった「ヘルスケアパートナー」に

DXプラットフォームによる展開イメージ



- 患者利便性向上をきっかけに**個別のコミュニケーションパス**（メールアドレス等）を取得し、マイページを作成
- **マイページ**を起点として、**二次健診・重症化予防業務の更なる徹底**により予防領域を強化
- さらに個人のデータ（≒状況）に合わせたオンライン診療や情報提供、健診促進などによって**受診者とのつながりが強化**されることで健診センターは「ヘルスケアパートナー」にシフト
- 蓄積されたデータは、データヘルス計画/全国医療情報プラットフォームなどの**国策にも寄与する可能性**がある

# Thank you