

第23回 湘南鎌倉総合病院 事務部長 芦原教之

117人の離脱受診者へ向けた効果的な再集客戦略—アプリ登録を活用

板橋祐己 ● エム・シー・ヘルスケア株式会社
事業開発部 コトセラ事業ユニット

前年に健診を受けた人のうち、実に117人が翌年には受診していなかった。この決して少なくない機会損失に着目した湘南鎌倉総合病院は、対象者全員にアプリ登録を促すチラシを配布し、26人の再受診へとつなげた。結果、単月で268万円の増収を実現している。だが成果は数字にとどまらない。日々の暮らしに寄り添うアプリを通じて患者との双方向性のつながりを築き、ライフタイムバリューを底上げする取り組みとして注目されている。

医療法人徳洲会 湘南鎌倉総合病院



所在地：神奈川県
鎌倉市岡本1370番1
電話：0467-46-1717
<https://www.skgh.jp>
病床数：669
診療科：44診療科

患者の健康管理と医療経営を両立

医療機関の経営環境は、いま確実に変化している。人材不足、物価高騰、診療報酬の抑制。現場の努力だけでは乗り越えられない状況において、病院には新たな視点と実行力が求められている。

そのなかで、自由診療や健診は、限られた資源で収益を確保しながら、患者の健康意識を高める接点としても注目される領域である。だが成果を上げるには、ただ宣伝や値引きを行えばよいというものではない。湘南鎌倉総合病院が選んだのは、2023年に人間ドックを受診して翌年の受診がなかった117人を対象に配布した専用チラシでアプリ登録を呼びかけるという、極めて地に足のついたアプローチだった。

その結果、2割強にあたる26人が再予約し、25年4月単月だけで268万円の増収を記録した。この取り組みは、健診という限られ



湘南鎌倉総合病院 事務部長 芦原教之氏

た機会を通じて、病院と患者が信頼関係を育てていくかたちの一つといえる。

真摯にデータと向き合い再び手を差し伸べる

健診部門で見えてきた小さな変化——それがこの取り組みの出発点であった。表面上は収益が安定しているように見えたが、詳細な分析を行う中で、前年に人間ドックを受診した人の3割近くが翌年には戻ってきていないという事実が浮かび上がった。「人間ドックの

収益は好調に見えたが、よく見ると件数が減っていたのです。単価が上がっていただけでした」と語るのは、芦原教之事務部長である。

収益だけを見れば現場は問題なく回っている。しかし、数字の内訳を分解していくと、予想していた姿との差分が見えてくる——そこに素早く反応し、修正のアクションを起こせるのが湘南鎌倉の持ち味だ。

再アプローチの対象としたのは、前年に一度受診歴がありながら、継続していなかった117人。そのうち26人が再予約に至り、閑散期に合わせた単月ベースで268万円の増収につながった。

双方向型アプリが支える自然な距離感と安心感

アプローチのタイミングを閑散期に設定したのは、病院側の稼働率確保にとって理にかなっていただけでなく、受診者にとっても希望日時が取りやすくスムーズに進むことも想定された。

この取り組みを支えたのが、スマートフォンアプリ「カカリリンク」

(株式会社バリュープロモーション)である。予約の利便性にとどまらず、生活習慣のアドバイスや健診後の過ごし方といった情報も提供され、人間ドック受検者や患者にとっても使い勝手のよい設計



になっている。「アプリを通じて患者さんの反応が見えることで、こちらからの動きにも具体性が出てきます」と芦原氏は語る。病院にとっては業務の効率化、患者にとっては無理な

く情報を受け取れる安心感が担保できる。

必要に応じてオプション検査の提案なども重ねていく。あくまで患者自身が納得できるタイミングで行動を選び取る——その環境を整えることがアプリ設計の主眼に置かれている。

湘南鎌倉総合病院の取り組みには、ほかの医療機関でも活かせる3つの視点がある。

1. 継続の状況を見える化する
前年受診者の継続率を確認し、病院にとってどれくらいの機会ロスがあるのかを定量的に把握する。
2. 閑散期を活用して再接点を設計
受診枠に余裕がある時期に働きかけることで、病院と受診者の双方にメリットのある健診を実現する。
3. 関係性を育てる情報提供
アプリを通じて受診者ごとに

聞き手

エム・シー・ヘルスケア株式会社
事業開発部コトセラ事業ユニット

板橋祐己

いたばし・ゆうき ●医療機関向けウェブсайт「コトセラ」は医療機関の働き方改革、経営改善、業務効率化を叶えるための最新ソリューションを紹介する比較サイトで、「もっと患者さんのために時間を使えるように」をコンセプトにしている。現在、同サイトのコンテンツ制作やPR業務に従事する。
<https://www.cotocellar.com/>

