# 多くの開業支援者が第一指名したくなる理由 クリニック開業後の経営を見据えた設計・施工

## 株式会社コンパス

医療業界に特化し、20年以上にわたってクリニックの設計・施工に携わってきた株式会社コンパス。その高品質な仕事は、数多くの協力会社とのチームワークによって成し遂げられてきた。それぞれに専門性の高いバックグラウンドを持つ開業支援者に集まっていただき、〝コンパスが選ばれる理由〟について語り合ってもらった。

株式会社コンパス 専務取締役
**長渡 武史**氏
医療関連の建築物の設計・施工の専門家。単に図面を引き、工事を行うだけに留まらず、多種多様な業者とのチームワークによってクリニックの未来を創造する。

**開業支援のプロだからこそ選ぶ設計・施工会社の決め手は経験に裏打ちされた専門的な知識**

**クリニックの経営コンサルティングをメインに行う柳氏、医療機器メーカーにて開業支援全般を担当する美藤氏、広告業務全般を担う上村氏は、それぞれの専門分野を持ちながら、クリニックの開業支援にも実績がある。**

**座談会では、株式会社コンパスの長渡氏と安原氏を交え、専門家の視点からクリニック開業をチーム連携で行うメリットなどについて語っていただいた。**

――本日はお集まりいただきありがとうございます。みなさんは医師の開業支援を行われていますが、開業支援者からみる設計・施工会社選定のポイントについて、お聞かせください。

**柳** 先生方は開業しようと決めたら、その日に向けて準備されます。これまでのお仕事などは整理されていますから、スケジュールが遅延すれば、その間の生活費や借入金の工面といった問題が出てきてしまいます。ですから、設計・施工会社は納期を厳守できるところでなければ選べません。

**美藤** 私は医療機器を扱っていますが、クリニックが設置する医療機器ごとに必要な設備などを理解して設計してくれる業者さんでないと難しいでしょう。その点、医療業界をよく知っているコンパスさんは、例えばMRI装置に必要な空調設備など、現場からの意見を設計部の方が的確にプランに落とし込んでくれます。

医療に特化しているかどうかは、スピーディーな対応、円滑なコミュニケーションを構築する上で欠かせない要素ですね。また、開業後の修正対応などアフターフォローの面でも安心できると感じています。

**上村** 広告業や設計・施工業者は既成のものを売るわけではありません。プランを立ち上げ、ご納得いただくものを作り上げるにはコミュニケーション力、つまり人の力が求められます。相手が何を求めているかを的確に把握し、適切にアウトプットできる設計・施工業者に魅力を感じます。そこでコンパスさんを選ぶ理由といえば、パースやサンプルを使った打ち合わせのクオリティや、医療に特化した経験値といった目には見えない部分なのです。

### クリニック開業までの工程を計画通りに遂行するための設計・施工における管理能力

――では、設計・施工会社として打ち合わせや設計プランなどで、心がけていることがあればお聞かせください。

株式会社レゾリューション 代表取締役
**柳 尚信**氏
コンサルティングチーム『メディカルタクト』を主宰し、“科学的分析”によるコンサルティングを提唱。経営戦略立案から事業承継（M&A）も手掛ける。

**長渡** 開業をお考えの先生方は多額の資金を投じて、自分の生涯の居場所を作ろうとしているわけですが、例えば、プランAとBで迷っているときに、私たちが先生を誘導するのではなく、やはりそれぞれのプランの良さを伝えて、熟慮してもらった上で先生ご自身に選んでいただくべきです。弊社はあくまで、先生の理想の具現化をお手伝いすることを目指しています。

**柳** 長渡さんの話で思い出しましたが、私たちは経験則から最適な答えを唐突に示してしまいがちで、「自分には選ばせてもらえないのか」と先生からお叱りを受けたことがあります。これは今でも肝に銘じている反省点です。





**美藤** 開業支援を行う上で、常に伴走者でありたいですね。時には先生の希望に無理がある場合もありますが、ご説明しても理解が得られなければ、一度先生のプランで進めます。結果として先生のプランを変更することになっても、この過程を経ることでご納得いただけます。一般的に、プラン変更は納期遅れにもつながりかねませんが、その点コンパスさんは柔軟に対応してくれるため、本当に助かっています。

――工程管理にも信頼がおけるということですね。

**クリニック開業までの一般的な工程**

| | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月に開業として |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | −7ヵ月 | −6ヵ月 | −5ヵ月 | −4ヵ月 | −3ヵ月 | −2ヵ月 | −1ヵ月 | −0ヵ月 |
| 設計計画 | ①初回面談 | ③設計図面期間【2.5〜3.0ヵ月】 | | | 工事監理期間 | | ⑩官庁検査 | ⑫ご開院 |
| 工事計画 | ②現場調査 | ④概算御見積 | | ⑤本御見積 ⑥工事計画 | ⑦工事準備 ⑧工事期間【1.0〜1.5ヵ月】 ⑨お引渡し | | ⑪ご開院準備 | |

コンパスには工事計画と、先生と対面した日から開業までのスケジュールを示す2つの工程表がある。両者を駆使し、半年から1年あまりの長期プロジェクトにおいて、現在の進捗を常に確認し、的確なタイムマネジメントを行う。

**安原** 設計・施工に関する仕事は開業までの時間の多くを占めるため、業者選定には慎重を期すものと思われます。選定に数ヶ月かける先生もいるほどです。しかし、平面図が決まらなければ医療機器の配置ができず、見積もりもとれません。レイアウトが具体化されていく過程を経なければ、ホームページで、クリニックの良さや特徴を表現する言葉が生まれてきません。そのため、私たちは常に時間軸と自分たちの役割の重要性を意識しながら、先生方に働きかけるようにしています。

日本光電工業株式会社 関西支社
GP営業部C&S課 リーダ コンサルタント
**美藤 敬之**氏
設備設計・リース会社を経て日本光電関西（株）に入社。日本光電では豊富な経験を活かし不動産・建築・融資・医療機器・教育など総合的な開業支援を行っている。

### お客さまの声をすべての部署で共有しアフターフォロー体制につなげる

――コンパス社はクリニックの設計・施工を専門にされていますが、今後、お客さまへの対応をさらに向上させるための試みはありますか。

**長渡** 弊社は、お客さまから寄せられるお声を統計的に把握して、ミーティングで情報共有しています。

**安原** 例えば、ある先生からご指摘いただいた内容と同じことを、別の先生からも寄せられた場合、不具合と先生が感じられた原因はなんなのか、どこにあったのかを多角的に考えなければなりません。その結果、品質向上の観点から、使用を取り止めた部材もあります。お客さまからいただくお声を元に、皆で改善を積み上げることが、弊社の施工品質につながっているのではないでしょうか。

**柳** コンパスさんで働く方々とは一緒に現場にも行きますが、アフターフォローで訪問した際、開業後の先生のご意見ご感想を拾い上げていました。次に活かすプロセスとして大事なことだと学ばせていただきました。

――会社全体で顧客に対する意識が高いのですね。

**長渡** 初めに営業が人間関係を構築し、それを設計が引き継ぎますが、最後に施工が結んだ関係性が、お客さまの弊社への印象を決めてしまう。施工担当者はその重みを分かっているため、納品後でも真摯に向き合っているのです。

**柳** 設計・施工は一回で終わりではなく、細かいことを言えば内装のクロスが剥がれても対応しなければなりません。コンパスさんはその全てに誠実に対応されていて、だからこそ、開業をお考えの先生にも末永くお付き合いできるパートナーとしてご紹介できています。

### チームをまとめ医師をも導く「軍師」の存在が開業支援において鍵を握る

――開業支援にあたる際にチームで動くメリットはなんでしょうか。

**長渡** 例えばあるクリニックを手がける際に、「開業準備チーム」が発足します。チームの統率をとるためには、「軍師」と

もいうべき存在が必要です。軍師は先生の代弁者であるコンサルタントの方だと考えています。開業までには半年間以上のお付き合いがあり、その間に資金計画、レイアウト、医療機器の準備、設計施工と多岐にわたる工程があります。あいまいな指示では、あいまいな物しかできません。そこで、軍師が先生としっかりイメージを共有し、チームの各メンバーにアウトプットを指示することで、先生の〝実現したい〟を形にすることができます。また、業務全体の統括を担う軍師がいることで、異業種からなるチーム内もより深く意思疎通をしながら、仕事が進められます。

**美藤** 先生の基本理念を上村さんや長渡さんに会って伝えて、それに見合った提案をいただけることが、軍師を立ててチームで動くメリットだと思います。先生側も複数の業者それぞれに、伝える手間がありません。

——先生からすれば、自分の意図を理解した軍師的な役割の人がいることで、要望などが齟齬なく伝わり、開業準備が何倍も楽になるというメリットがありますね。

**上村** 私たちは会計、設計・施工、医療機器、広告とバックグラウンドがばらばらです。ただし、共通しているのは、クリニックの経営を考えられることです。ここのメンバーは先生の開業にゴールをおくのではなく、将来的な発展や地域貢献に据えている方ばかりなので、連携がうまくいっています。加えて、柳さんや美藤さんのようなコンサルタントは、医療業界のニーズを常に把握しています。そのような方々がチーム作りをするので、先生にとっても「安心して任せられる」開業支援体制ができあがるのです。

**株式会社ヒーローイノベーション**
**Promotion事業部 エリアマネジャー**
**上村 大輔氏**

医療機関向けにサービスを提供する会社にて医療広告を学ぶ。
現職ではホームページ作成を主体に、開業コンサルタントのような視点で医院を支援する。

## 「奇をてらわず、使いやすく」動線を踏まえた設計プランで理想を実現

——クリニックを設計するにあたって、心がけていることはありますか。

**安原** ゼロから設計していくという点では、まずクリニックにはどのような部屋がいくつ必要かをお聞きします。診察室はいくつ必要か、そこで何をするかを踏まえ、「この広さ、この診療科であれば、待合室に必要なのは、○名ほどが座れるイメージです」と、提案します。

また、弊社では診療科別に標準プランをご用意しています。過去のプランを参照し、循環器内科であれば何平米必要であるか、などご提案します。受診にいらした患者さんの動き（表動線）と医療スタッフの動き（裏動線）を分けながら標準的なプランを立てますが、そこから先は議論です。標準プランをベースに、先生の理想が実現できるようにご要望を加味します。心がけているのは、いきなり奇抜なプランを提示しないことですね。

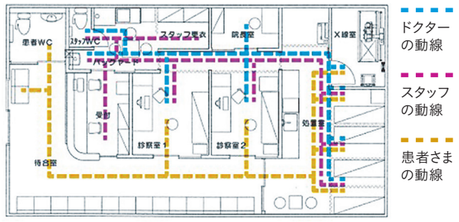
——「奇抜」とはどういうプランでしょうか。

**長渡** クリニックなど医療施設に関していえば、第一に人の流れを意識していない配置が挙げられます。例えば受付と診察室、処置室の連携はとても重要で、基本的なプランでは診察室は真ん中にあるべきだと思います。最も気にしなければならない「動線」の考えを無視してしまっては、使い勝手が悪くなってしまう。また、最初から壁を湾曲させるなど意匠的なことにとらわれても同様の結果になりがちです。

**安原** クリニックの基本動線を固めた状態から、そこに彩色するように立体的にしていく工程が大事です。順序が逆になってはいけません。

**柳** クリニックの設計について造形のある先生は、あまりいらっしゃいません。病院勤務の時は、一日のほとんどを診察室での外来や病棟管理をされているため、受付や処置室などまで詳しいはずがないのです。一方、現場で働く看護師さんに話を伺うと、例えば処置室の戸棚のつくりで〝わずか10センチ〟の差異があっても、とても不便に感じるといいます。コンパスさんは医療に特化しているだけあり、そうした現場の機微を踏まえて、受付カウンターの広さから鏡の位置といった細かな点まで、クリニック業務が円滑にまわるプランを提示してくれます。

クリニックにあるべき動線設計




テナントの大きさや、標榜科目で業務や設置する医療機器が制限される中では、最終的に最も重要なのは「使いやすさ」である。
コンパスは、病院とクリニックに求められる機能の違いを踏まえて動線設計できる強みを持つ。

**株式会社コンパス 設計部 係長**
**安原 大輔氏**

建築学部の学生の頃、大学を休学して京都の大工の下で修業をした経験を持つ。
卒業後、設計事務所等を経てコンパスに入社。
営業もできる設計者を目指している。





## 共通の理念を持って開業後の成功というゴールを目指す

——開業に関するセミナーも積極的に開催されているそうですが。

**長渡** 通常のセミナーでは、識者が専門分野について講演しますが、私たちのセミナーでは、さまざまな業種の人が自らの視点で話します。だからこそ多角的に戦略を生みだすことができるのではないかと考えています。

**美藤** このようなセミナーは、開業後の集患にまでつながる情報源だと思っていただきたいです。

——皆さんは、クリニックの開業からその先の集患まで、共通の理念の元に集まっていらっしゃるのですね。

**上村** 一般企業で社員が社長の経営理念を理解して仕事をするかといえば、それはなかなか難しい。ですから共通の目線をもって働けることは貴重な資質です。ここにいるメンバーは医師が社長だとすれば、その経営理念を理解して動いています。これは見えない部分ですが、ほかの開業支援チームでは得られない顧客満足を生みます。

**長渡** 私もいろいろなチームに所属していますが、弊社はどこに所属しても先生の理念の具現化を一番に考えるという基本スタンスは変えません。逆に言えば、だからこそチームの中で果たすべき役割が明確になって、高い施工クオリティを保てるのだと思います。

**美藤** 私たちが求めているのは、まさに長渡さんがおっしゃったことです。コンパスさんであればここまでやってもらえる、お任せできるからお願いしています。

**柳** 開業するまでに医療機器を購入して、プラン・内装を考え、スタッフを雇うことは、手間ひまをかければできます。しかし、開業後へとつながるようなプロセスの構築は、どの業者さんでもできるものではありません。ここにいるメンバーはその構築を共通認識の下にできるため、効率良く質の高い仕事が実現できています。なかでもコンパスさんには設計・施工会社として、開業までの多くの時間軸を適切にコントロールいただいており、「開業後の先生の成功」というチーム目標がより確かなものになっていると感じています。

## 今まで聞けなかった事がその場で解決!!「従来になかった参加型 開業セミナー!!」

**参加型 クリニック開業勉強会2019**

無料定員10名少人数制

講演&
参加型トークセッション&
個別相談会

**会場** ハービス ENT 9階会議室　〒530-0001 大阪市北区梅田2丁目2番22号オフィスタワー9階予定

①専門講師による講演
②参加型のトークライブセッション
③開業サポートの専門家による個別相談会

当セミナーでは、通常の開業セミナー（企業講演のみ）とは異なり、「先生方の参加型セミナー」という趣旨になります。第1部では講演を実施しますが、第2部では、これまで数々の開業サポートに携わってきたプロのアドバイザーを含めこれまで聞けなかった事や悩んでいた事をトークセッション形式で進めていきながら解決していきます!!是非ともご参加お待ちしております。

お申込みはFAXもしくはメールをご利用ください

第5回 2019 11/17(日) 10:00〜13:00 広告戦略
第6回 2020 1/26(日) 10:00〜13:00 人事労務
第7回 2020 4/19(日) 10:00〜13:00 基本構想

■ 第1部／講演　10:00〜10:50（50分）
各回、過去の事例紹介を踏まえ、専門講師による基調講演を行います。
■ 第2部／実習・参加型トークセッション　11:00〜12:30（90分）
ご参加いただいた先生方と経験豊かなパネラーと一緒に各テーマについて考えていきます。その場で気軽に質問ができるところが良いと好評です!開業スペシャリストのアドバイスを得ながら問題解決を目指します。
■ 第3部／個別相談会　12:30〜13:00（30分）
開業サポート業務を担当している各企業の専門スタッフが先生方のご相談にお答えいたします。

■ セミナースケジュール

| 日程 | テーマ | 内　容 |
|---|---|---|
| 11月17日(日) | 広告戦略 | 開業時のWebプロモーション！その成功法!! ホームページの有効性を徹底討論！ |
| 1月26日(日) | 人事労務 | 「従業員の労務管理」成功事例と失敗事例！なにが違ったのか？ |
| 4月19日(日) | 基本構想 | 基本構想がすべての土台！ 事業コンセプトの必要性と開業スケジュール管理を徹底検証。 |
| 6月7日(日) | 内装 | 内装、そして内装業者に関するさまざまな疑問を複眼的に討論します！ |
| 未定 | 資金調達 | 元金融機関の融資担当者が話す開業資金の借入にまつわる「実は…。」をトーク！ |
| 未定 | 電子カルテ | クラウド型！クローズ型！取り巻く環境変化とリスク管理の視点から、電子カルテの選定方法をチェック！ |

※ セミナーは、約3か月に1度開催しております。
※ 上記セミナー日程・場所は変更の可能性もありますので随時、ホームページ又は下記連絡先までお問合せください。

**株式会社コンパス**
〒560-0034 大阪府豊中市蛍池南町1丁目19番20号
http://www.compass-co.com/
E-MAIL info@compass-co.com
TEL 携帯電話：090-6469-3598　会社代表：06-6845-0306　担当／長渡