

患者さんの自由な  
想像を促すメッセージ

《いころ、いんにちは。》

## 川崎沼田クリニック 院長 沼田真一 先生

神奈川県川崎市は、全国20の政令指定都市のなかで最も狭い面積ながら、144万人を超える人口数は、常に上位に位置する。

多摩川を境に東京都と隣接することから都市化のスピードは速く、横浜市とは異なる文化圏が形成された。昼夜問わず人通りが絶えない駅周辺の商業地域、丘陵部に広がる閑静な新興住宅街、東京湾岸の大規模な重工業地帯と多様な顔を持つのも特徴といえる。また、平成9年、東京湾アクアラインの開通により千葉県（木更津市）との大動脈が整備され、交流人口や産業振興の活性化を生んだ。

心療内科・精神科を標榜する「川崎沼田クリニック」は、平成25年4月に、川崎駅から徒歩2分の商業地に建つテナントビル4階に開業した。

—開業を意識されたのはいつからですか。

研修医の頃から、将来は開業医にと考えていましたし、病院の同僚たちにも伝えていました。前職（医療法人社団學風会さいとうクリニック）

に移る際も、予め開業することを条件にしました。

—川崎は、当初からの候補地だったのですか。

川崎には10年以上住んでおり、知人も多いですし、地の利という意味では候補地の一つでした。それを前提に、日本医業総研から薦められた物件での開業となりました。

—日本医業総研の開業サポートを受けることになったきっかけは何でしょうか。

ある新聞社が主催する開業セミナーに参加したときに、日本医業総研に興味を持ったのがきっかけです。他のコンサル会社を知らなかったわけではありませんが、開業への意識の高まりとイメージが合致したところでタイミング良く出会ったのが医業総研でした。開業準備を医師の力だけで行うのは不可能でしょう。多くの関係業者さんの協力も不可欠ですし、業者選定にも客観的な判断が必要になります。当然、お金の問題も絡んできます。医業総研との最初の面談で、そうしたことに、丁寧に対応してくれるのではないかと感じ

るものがありました。

—先輩開業医へも、相談されましたか。

ベテラン開業医からは、アドバイスも苦労話も聞かされました。しかし、人の心理として、誰しも自分のやってきたことを正当化したいものです。「開業当初は大変だ」、「地域に根付くには3年はかかった」といった苦労話は、実は後悔や正義感の表れで、客観性がありません。正直なところ、今の時代の開業戦略の立て方とは違うなと感じました。

### 医師をおだてない、 医業総研のコンサル

—医院経営塾に参加された印象は、いかがでしたか。

全体的に、こなれているなという印象です。経営の素人を相手に、よく噛み砕かれた内容で、地に足の着いたものです。それでいて、経営ノウハウを習得するというより、開業の力があるかどうかを試されるセミナーのように感じました。

—その試されるということについて、もう少し、具体的に聞かせ

ください。

悪しき習慣とでもいうか、医師は他人から持ち上げられることに慣れていて、無意識にそれを期待している部分もあります。ところが、医院経営塾の講師陣は、まず参加医師をおだてませんし、開業への過剰な期待も抱かせません。逆に、医師に開業への志を問ひかけ、クリアすべき課題を次々にぶつけてくる。参加医師にとって眉をひそめるような指摘もありますが、それを謙虚に受け入れられるようであれば、開業医には向かないことだと私は解釈しました。医院経営塾は、開業のための「踏み絵」ともいえますね。

—医業総研のコンサルティングの評価はどうでしょう？

基本は医院経営塾と同様に、安易に医師を喜ばせるような言動をしないのが魅力です。また、ある経営課題に対して、コンサルの視点、会計



事務所の視点、患者さんの視点など多面的な視点から答えを導き出してくれます。経営者から見たら、逆説的なものもあるのですが、そうした多様な視点が経営にもっとも大切なのだと実感しますし、これまで医師とばかり付き合ってきた者にとっては新鮮に感じます。

### 診察室だけが 診療の場ではない

――衣装を見ると、上質感の一方で、装飾や演出が非常に控えめな印象を受けるのは意図していることですか。

こだわりとしては、あえて、特定の色をつけなかったことです。空間的な主張を避け、装飾品どころか、時計すら設置していません。窓面は、ブラインド越しに自然光を採り入れ、患者さんが、落ち着いて自分を見つめ、自由な発想ができる空間を意識しました。

――《ころ、こんには》のキャッチフレーズが印象的です。

広義な意味での診療コンセプトをコピー化したもので、患者さんへの呼びかけでもあります。でも、患者さんには、あえてその意味を説明しません。こうしたキーワードは、自由に想像できる言葉に留めておくことが重要だと考えます。広告効果という一面もありますが、医師のカウンセリングと同様に、さまざまなフ

アクターで患者さんの想像力を引き立てることが重要です。これは、空間作りにも共通しますが、診察室だけが診療の場ではありません。《ころ、こんには》に何かを感じていただけたところから、無形の診療がスタートしていると考えます。

### 落語のメンツは 医療にも通じる

――落語にも造詣が深いと伺いますが。

以前、真打ちを招いた落語講座に通った時期がありますが、私にとっては趣味と同時に、医療にも通じる興味深い研究材料でもあります。笑いというのは、噺家が演じる人物像や情景に観客が何を想像するかの結果です。この感覚は、観客の属性や生活環境によって異なるものです。演目に演者自身の個性をどこまで出すかといった工夫もするわけですが、それでも笑いを取れなければ、演者は素直に負けを認めなければなりません。この潔さや謙虚さが好きですね。

とかく医師は自分が実践している診療が正しいと思ひ込みがちですが、噺家に倣ってもっと柔軟に、謙虚な姿勢で患者さんと向き合うべきだと考えます。特に私が扱う患者さんの特徴は、訴えや表現に個別性が高いことです。同じ疾患名が疑われても、患者さんの想像力を引き出すカウ



セリングはそれぞれに異なるわけですが。

――開業成功への手応えのようなのは感じられますか。

開業から日が浅いので、また手探りの部分があります。医療総研にも引き続きサポートしてもらっていますが、数字的にはほぼ計画通りですが、数式的には言えませんが、都内の西麻布にあった前職のクリニックで診てきた患者さんが、わざわざ川崎まで足を運んでくれたのは嬉しい誤算です。一定の時間はかかるでしょうが、私たちの医療への取り組みが浸透すれば、何とかなるでしょう。

――開業医になることの心構えとして

て大切なことは、何だとお考えですか。

クリニック開業の環境が厳しくなっていることは事実ですが、それでも一般的な事業に比べれば、成功率は高い業種といえます。でも、立地条件と診療科がマッチすれば、ある程度事業が成り立ってしまうのはどうだろうか疑問に感じます。医師が患者さんの声、職員の声に気付かずに、自分の診療方針をゴリ押しするだけでは、持続性や成長性は望めないように思われます。こうした視点も、医院経営塾で学んだことの一つかもしれませんね。

――ありがとうございました。

#### 川崎沼田クリニック

診療科目：心療内科 精神科  
神奈川県川崎市川崎区砂子2丁目11-20-402 TEL 044-589-5377  
<http://kawasaki-numata.jp/>

クリニック設計における諸規制

病院とは異なり、クリニック（無床）の施設要件に関する制約は限定的ですが、地域によっては保健所単位で独自のルールを制定していることもありますので、設計に着手する前の確認が必要です。

建物の構造的なものとしては、構造の一体性と、他の施設との明確な区分けが求められます。つまり、クリニックに必要な機能は、すべて区内画内に納めなければならないということです。戸建て開業で、住居を併設する場合でも、クリニックと自宅の出入り口をそれぞれ別に設けなければならず、廊下も共有できません。テナント開業の場合では、他のテナントは勿論、共用通路や階段とクリニックを明確に区分けし、上下階にまたがり使用する場合でも、区画内に専用階段を必要とします。

高齢者への配慮に絞れば、平成18年に施行された「バリアフリー新法」によって「建築物移動等円滑化基準」がクリニックにおいても努力義務とされています。適合基準の詳細は割愛しますが、この基準を独自に定めている自治体もあります。ちなみに大阪府では、規模を問わず多くの人々が利用する建物に対して同基準への適合が求められています。

内装のレイアウトについては、待

事例に見る、患者さん視点だけではない、クリニック設計のポイント

合、診察室、処置室、X線室など機能別に部屋を独立させることが原則で、それぞれの用途を記した室名札の設置が必要になります。診察室と処置室を兼ねる場合でも、カーテンなどで区画する必要があります。

また、各部屋の標準的な床面積にも規定があり、待合は3・3㎡以上、診察室は9・9㎡以上、調剤室を設ける場合は6・6㎡以上と定められています。

重視すべきは院内の4つの動線

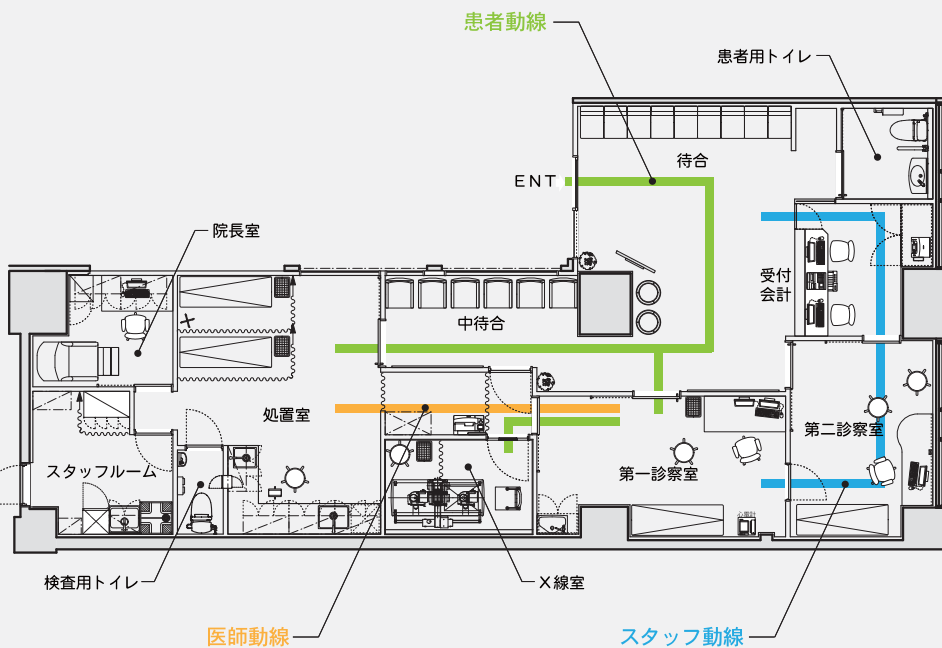
内装設計では、まず診療科や医療機能によって必要な部屋とそれぞれの広さを確定し、動線計画と併せてレイアウトを練ります。この動線計画が実はもっとも重要です。一般的に、待合（受付）、診察室、処置室、X線室といった部屋に対して、患者、医師、スタッフ、カルテ（紙カルテの場合）という4つの動線が発生します。この動線を考える場合、まず患者さんのプライバシー保護を最優先させたいうえで、患者さんとスタッフが直接交差することなく、障害物のない最短距離で移動できることがポイントになります。院長・スタッフの移動の効率化は、患者さんの流れを円滑にさせ、待ち時間の短縮に

つながります。つまり、動線計画は、医療サービスを構成するファクターの一つだと位置づけられます。一度造作してしまった内装を改修するのは、予算的にも、工期的にも無駄です。この平面レイアウトの決定には、医療現場に起こり得るあらゆる事態を想定し、じっくりと時間をかけて

検討するべきです。

患者さんへの配慮と効率的な動線

具体的な事例で見ましょう。図は、都内の医療モールに開業した内科・老年内科クリニックの平面図です。床面積約35坪というほぼ理想的な広さのなかに、それぞれの機能が無駄なく配置されていることがわかります。狭いながらも、院長室（約5・2㎡）、スタッフルーム（約



Kクリニック 設計：株式会社アドミニ



6. 8㎡)も確保されています。図面には、什器、医療機器、パソコン類などの設置場所がレイアウトされていますが、この平面図段階で必要な機器類のチェック、使い勝手等を検討します。可動物であっても、医療機器用のコンセントの配置や個数、インターネットLAN配線などに直接影響しますので、十分な検討が必要

です。  
約37㎡の待合は、全体的にゆったりとしたレイアウトで構成されています。トイレの前には、車椅子置き場が設置され、トイレ内部も車椅子ごと入室できる広さ(約3㎡)が確保されています。また、スタッフの視線から、入り口、待合、院内の患者さんの動きが常時見渡すことができるよう受付が配置されています。待合(受付)は、言わばクリニックの顔であり、挨拶、患者さんの誘導、待合中の声がけなどの接遇サービスが凝縮されているスペースだけに、受付カウンターの配置が重要なわけ

です。  
処置室の入り口前に、中待合が設置されていますが、高齢患者さんの場合、処置後の着衣に手間取るなど動作が緩慢な人が多く、患者さんの流れが滞ることを回避するための措置です。躯体柱がブラインドの役割を果たしており、患者さんのプライバシーも保たれています。

このクリニックでは、二診体制への移行を想定し、診察室が2室確保されていますが、これは近年の新規開業における傾向の一つで、予めサブ的な第二診察室の設置を希望される医師が多くいらつしやいます。当事例のメインの第一診察室は、患者さんの付添者が同席するケースを想定し、やや広めに(約12・8㎡)設計されています。

図面内には、各動線も記しました。待合椅子からほぼ5mの真正面に診察室、診察室から直角に曲がった正面に処置室が配され、患者さんが戸惑うことはまずありません。受付スタッフは、直接診察室との行き来ができ、院長は診察室と処置室、X線を直線的に最短距離で移動することができるよう配置されています。患者さんに分かりやすく、院長やスタッフ、待合を通らずに移動できることが、動線計画の原則というわけです。

今回、老年内科を事例として取り上げたのは、他の診療科においても高齢者への配慮(ユニバーサル・デザイン)は欠かすことのできない課題の一つといえるからです。理想とする診療スタイル、それに必要な医療機能に加え、想定患者の行動特性に対する施設的な配慮も是非設計に採り入れたいものです。

取材協力 株式会社アドミニ

日本医業総研 主催

勤務医のための **医院経営塾**

## 経営戦略集中講座

事業コンセプトマップを作成しよう

経営戦略書のもととなる「事業コンセプトマップ」をお持ち帰りいただけます。

理想の開業スタイルが明確になり、開業エリアの絞り込みができます。

競合他院との差別化ポイントが明確になり、事業成功のために何をすべきかが解ります。

大阪 9月8日(日) 10:00 ~ 13:00 (開場 9:30)

会場 **本町第二ビル セミナールーム**  
大阪府大阪市中央区本町 2-2-5 本町第二ビル

東京 9月29日(日) 10:00 ~ 14:00 (開場 9:30)

会場 **国際フォーラム G404**  
東京都千代田丸の内 3-5-1

人事労務マネジメントコース

## 面接力強化講座

●面接は、人事労務マネジメントの最初の入り口になりますが、事前に得られている情報が少ないうえ、短い面接時間の中で非常に難しい選択をしなければなりません。●当講座では、求人、書類選考、面接の工程を通じて、いかに多くの良い人材とめぐり合い、その中から理想のスタッフを選択するために必要なノウハウを解説させていただきます。●また、ワークショップ方式で求人広告の原稿や《My 面接チェックシート》を実際にお作りいただき、お持ち帰りいただけます。

東京 9月29日(日) 14:30 ~ 16:30 (開場 14:00)

会場 **国際フォーラム G404**  
東京都千代田丸の内 3-5-1

クリニックの開業コンサルティング  
株式会社 **日本医業総研**

医院経営塾に関する詳しい情報やお問い合わせは  
<http://www.lets-nns.co.jp>

東京 **TEL 03-5297-2300**  
大阪 **TEL 06-6263-4000**



発行 株式会社 **日本医業総研**

大阪本社 大阪府大阪市中央区本町 2-2-5 本町第二ビル  
東京本社 東京都千代田区神田司町 2-2-12 神田司町ビル 1F  
編集部 TEL 03-5297-2300 FAX 03-5297-2301