開業資金の半分は勤務医時代に貯蓄

奥田　今月より、永野整形外科クリニックの院長夫人でもあり、株式会社クリニックイノベーションサポートの永野社長に、保険営業パーソンが知り得ないクリニック経営の実情などいろいろとインタビューをさせて頂きます。永野さん、よろしくお願いします。

永野　こちらこそよろしくお願いします。

奥田　では最初に簡単に自己紹介をお願いします。

永野　生まれも育ちも大阪市内です。実家はお米屋さんをしていましたので、看板娘として育ちました。学校を卒業してからは一般企業に勤めました。その時に秘書室で勤務した事もあり、接遇についてはここで学んだ事が大きいと思います。その後、転職をして病院のソーシャルワーカーとして勤務をしていた時に夫（現院長）と出会いました。長い交際を経て結婚をした後にすぐ、夫が開業をしました。

奥田　交際時は院長先生も勤務医ですが、交際期間中に独立開業されるイメージはありましたか？

永野　交際の後半はありましたね。開業資金を貯めるのにかなりのハードワークをこなしていました。バイト代を開業資金として貯めるのではなく、勤務医としての月給を開業資金として貯金し、バイト代で生活をしていましたね。当時は。

奥田　勤務医でハードワークをこなしている先生は多いのでしょうか？

永野　いや、そんなに多くはないですね。勤務医の先生の中では、ご自身の開業という夢を叶えるためにハードワークをする先生は一部だと思います。勤務医の仕事というのは、通常の勤務医でも整形外科医であれば手術をします。整形外科の手術は6時間程度立ちっぱなしというのは当たり前なので体力の消耗は相当です。その手術を週2回、外来に週2回出て、病棟の担当患者を持ち、当直を10日に1回くらいやりながら、土曜日に外来のアルバイト、月に1回は日曜日に当直のアルバイトへ行っていました。

奥田　当時の月間労働時間はすごい時間数ですよね？

永野　手術がなくても朝8時ごろ病院に入り、夜の9時ごろまで勤務をしていましたから、本当にずっと働いていました。そんな状態で仕事をしていた時に土曜日に外来のアルバイトに行き始めた頃に開業を考えているのかな？と思いました。

奥田　このハードワークは、どのくらいの期間されていたのでしょうか？

永野　4～5年はしていたのではないでしょうか？　この期間中に結婚をしました。生活費はアルバイト代の中からもらっていたので、会社員より安かったですね(笑)。開業時には貯めた資金をすべて吐き出し、それでも足りないので当時の国民金融公庫や銀行さんから融資を受けました。整形外科の開業は8000万円と言われていますから、足りない部分は借りましたね。ちなみに勤務医時代に開業資金の半数以上を貯めましたから、そのガッツはすごい人だと改めて思いましたね。

奥田　開業されるまでに資金的なご苦労以外にどのようなご苦労がありましたか？

永野　決めなければならない事が多すぎて大変でした。夫が決めてきたものと私が決めてきたものの質は全く違うのですが、夫はどこで開業するのか？とか購入物の値交渉をかなりやっていましたね。私は本当に細々とした文房具の発注や、封筒・診察券のデザインとかを決めていました。あと直前は本当に大変でした。全く経験がないですからね…。

最近、開業された方で「お花は一切いらないから実物でお祝いをください」と言っている先生がいらっしゃいました。「あなたはシュレッダー、あなたは時計」などと割り振りをして一切お花はいらないからと言ってました(笑)。

奥田　そうやってご苦労されて開業された後に、勤務をされていた病院は辞められて院長のサポートに入られたのですか？

永野　いや、2009年4月に開業をしたのですが、その3月末で勤務をしていた病院を辞めて違う病院に転職をしました(笑)。開業後4月から8月ごろまでは朝から午後5時ごろまで勤務していました。仕事が終わってからクリニックへ行ってましたね。当時はお金がなかったですし、開業してもうまくいくという保証はないじゃないですか？しかも耐震偽装問題で、開業は半年遅れたのですが、その間に800m先に別の整形外科さんに開業されたので、開業が過酷な挑戦になってしまいました。そんなこともあり、私は収入を無くしたくなかったので仕事を辞めることは一切考えなかったですね。あとクリニックの経営がこんなに大変だとは思っていなかったですし、夫も「俺だったら両方やる」と言ったのもありますね(笑)。

損益分岐点到達は開業後1年

奥田　開業後の収益は当初の計画通りに推移したのでしょうか？

永野　私の中では計画通りではなかったですね。税理士が作った事業計画案では来院患者数65人が損益分岐点という内容で、4月開業して秋には1日65人の患者さんが来るという計画でしたが、来院数が65人になるには1年掛かりましたね。

奥田　単価は想定通りでしたか？

永野　単価も低かったですね。院長先生が良い意味で「上手じゃない」ので通常の整形外科よりも単価は低いですね。さらに院長先生は「痛くなければ来なくてよい」という主義なので、整形外科の平均通院日数が4・3日だと言われているところウチは2・1日でした。毎日来たいという患者さんに「毎日来なくていい」と言ってますから(笑)。

奥田　開業後の人の問題はどうでしょうか？　整形外科はスタッフが多いので、何かと大変だと思うのですが。

永野　開業翌日からいろいろとありましたよ(笑)。院長も大変だったとは思いますが、独立開業をして夢と希望を持っていますから期待値が高かったと思いますね。開業した時に本当にありがたいと思ったのは、患者さんが素晴らしい事ですね。香芝（奈良県）の街を選んで本当によかったと思いました。

職員の評価

街路樹に挟まれた歩道を通ると、自然が織り成すスライドショーを見るようだ。正月が明けると梅の花。寒さに耐えて春の兆しを告げる。紅白の鮮やかな花が目に映える。やがて花が萎んでくると、待ちわびたかのように桜が咲き始める。今年は気候のせいでパッと咲き、通る人が楽しむ間もなく散ってしまった。

桜が散り始める頃になると、八重桜がぼんぼりのような花を見せる。次にはハナミズキ、ツツジと、これも見事だ。眺める余裕のある人には自然がくれた最高の季節の贈り物。だが、日々に追われ仕事に振り回されて、桜が咲いても見ない患者さんに救われたところは大きいと思います。

今でもクリニックの自慢ですが、漫画のワンピースを全巻待合室に置きはじめて2年半たっても1冊もなくならないんです。他の開業医の話を聞くと、トイレットペーパーを持って帰る患者さんもおられるそうです。ウチはトイレットペーパー入れを作って持ってきてくれる患者さんがいらっしゃるくらいです。

奥田　診療を終えられてご自宅に帰られてからとか、休日の時にご夫婦でクリニックの事についてお話はよくされるのでしょうか？

永野　よその家庭がどれほどクリニック経営のお話をしているかは知りませんが、ウチは子供がいないので2人でよく話をする方だと思いますね。話をする内容はスタッフの事から運営の事などあらゆる事を話しますね。

■永野 光プロフィール
株式会社クリニックイノベーションサポート代表取締役
大学卒業後、一般企業の勤務を経て大阪府内の病院で医療ソーシャルワーカーとして医療福祉相談室に勤務。2009年4月に永野整形外科クリニックを開業。開業後は院長夫人としてクリニック経営に携わりながら病院でのソーシャルワーカーとして活動を続けるも2010年からは事務長業に専念。クリニックでのSPD導入やスタッフ管理・経営管理などの各種管理手法が口コミで評判となり、クリニックへの見学や講演の依頼が増え日経ヘルスケア2014年9月号にて紹介される。
【ブログ】クリニック経営奮闘記～院長夫人は院長のコンサルタント～
http://blog.livedoor.jp/clinic_helpdesk-consultfujin

■奥田 雅也プロフィール
株式会社FPイノベーション代表取締役
NPO法人全日本保険FP協会副理事長
1972年大阪府生まれ。大学卒業後、損害保険会社に就職するも2年半で挫折。その後、会計事務所へ転職し、約7年間勤務した後に大手保険代理店へ転職。企業保険のスペシャリストとして、生命保険・損害保険を問わず提案をしてきた法人数は2,000社以上。著書『ここから始めるドクターマーケット入門』DVD『開業医マーケット開拓のススメ』『明日から使える法人提案ABC』（新日本保険新聞社）などがある。

難しい院長婦人の立ち位置

奥田　今日は院長夫人という事に焦点を絞って、ご苦労や実際のところについてお話を聞かせていただきたいと思いますので、よろしくお願いします。

永野　院長夫人は立ち位置がとても難しいんですよ。

奥田　なぜですか？

永野　院長夫人という立場は、医師が勉強して医学部に入り資格を取って開業をするような、その立場になるために苦労が必要な訳ではないですから、同性は開業医と結婚ができた「ラッキーな人」のように見る方が多いです。

奥田　なるほどですね。クリニック経営にしっかりと入っていらっしゃる院長夫人は何かと大変ですね。

永野　院長夫人によっては、自分の生活スタイルを出さずに隠している人もいるんですよ。実際の収入を感じさせないような生活をしている方もいらっしゃいますが、私は演じるのはしんどいなと思っています。知識や品格など持ってないのに持ってるフリとか、スタッフと収入に大差ないフリとかはやめようと思っています。

自分は自分のしたいことをするスタイルを、「人一倍働くから、できる」と思われるくらいクリニックのために働こうと思っています。だからスタッフからやっかまれているくらいでは、私はまだまだだと思いますね。ただこうしてわりきれるまでは、結構悩みましたけど…。

奥田　実際のお仕事としては、クリニックの事務長的な内容だと思うのですが、本当に多岐にわたる内容ですよね。

永野　本当にいろいろな事に対応していますよ。先日もクリニックの物干しにできた蜂の巣をなんとかしてほしいと言われ業者さんに頼んだり、共有の駐車スペースで起きた事故についての対応をしながら、クリニックの規定やマニュアルを作ったり、スタッフの研修をしたりしていますから大変です。なかなか辛いところですね(苦笑)ですから税理士さんやFPさんが「奥さん、大変ですよね？」と労ってくれると嬉しいですね。

奥田　院長夫人でもクリニックの経営にしっかり入っていらっしゃる方って本当に大変ですよね。なかなか評価されにくい仕事ですし、院長先生は評価されているでしょうが…。

永野　いや、なかなか口に出して感謝を言わないタイプですね(笑)ある奥様がおっしゃってましたが、院長から「よくやってるよ」「よく頑張ってるよ」ってかなり言われるそうですが、言われすぎると心がこもってない感じがして有り難みがないそうです。言われないのも残念ですが、言われすぎても納得できるとは限らないそうです。

奥田　院長夫人というお立場は、社会的には経済面では多少は豊かかもしれないですが、それ以上に一般的には体験しない苦労が多いですよね？自宅兼診療所で開業されているクリニックの奥様で、周りの目ややっかみもあるので毎朝自宅周辺だけでなく町内を掃除しておられる方もいらっしゃると聞きました。

永野　結構、院長夫人で「うつ」になる方もいらっしゃると聞きます。あとはクリニックのために生きるという奥さんとそうでない奥さんとに分かれると思いますね。周囲の人や患者さんの目を意識し過ぎて真面目に取り組む人はストレスがたまると思いますね。

スタッフからの持ち物チェックも
子供の教育は深刻な問題

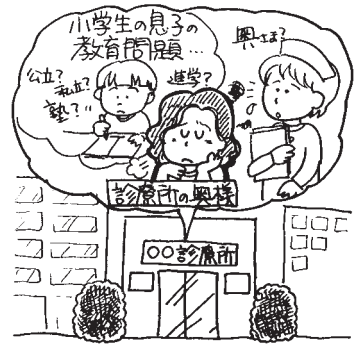
奥田　院長夫人にとって大切なことは、ご自身のスタンスとして「私はこう生きるんだ」と決める事でしょうか？

永野　そうですね。あとは見た目も重要かも？私のような容姿とすらっと美人の院長夫人では見られ方が違うかもしれません。クリニックは女性の職場なので、女性の目に晒されているのは良い意味でも悪い意味でも事実ですから。

細かいスタッフは、私の洋服や持ち物にとても高い関心を示すスタッフもいます。アップルウォッチを買ったら、「おかねもちぃー！」と言われました。アップルウォッチを買えるくらいは仕事をしていると思いますけどね（苦笑）私は働くことを選択したので、見た目とか持ち物とかではなく、仕事ができるという評価をプライドにして頑張って行きたいですね。

奥田　院長は男性ですから、そういうスタッフと院長夫人の微妙な感覚に気付いてないというか気付かないケースが多いのではないですか？

永野　そうですよ。女性同士はなかなか複雑ですからね。あと私は子供がいないので助かりますが、他の奥様を見ていて大変だろうなと思うのは子供さんの成績ですよ。例えば、スタッフはネイルをしたくてもできないですから、いつでもスタッフの代わりに受付に立てるようにネイルをしたくてもしないとか、自分に「院長夫人」としてのルールを課している人はしんどいと思いますね。私も自分にとってフィットする状態を探していますがなかなか難しいですよね…キレたいところで、理性が働いて本音が言えず、結局辛抱です。社会人としては当たり前なんですけどね…。



永野　それは大変！(笑)

奥田　スタッフの子供さんと院長の子供さんが同じ学校や同じ塾に通う事になると、勉強ができるできないも言われるようになりますよね？

永野　どうしてもそうなるから、できるだけ同じ学校に通わなくて済む私学志向になって当然ですよね。子供が勉強できないとなると、夫は当然、医学部出身ですから奥さんが高学歴でない場合は、子供の成績が悪い場合には奥さんの原因にされてしまう！(笑)

先日、私のブログに院長夫人の心境を川柳にしてアップしました「忙しい 母に妻 嫁 クリニック」これがしっかりと経営をサポートしている奥さんの心境と実態だと思いますよ。

どこの学校に行ってるとかですね。

開業の地域にもよるのでしょうが、ウチが開業した街は教育熱心な街でもあるので、スタッフも教育熱心な人が多く、受験の時期は、スタッフとの会話もデリケートになりますね。ウチは子供がいないので、巻き込まれないため本当に良かったと思いますよ。院長の子供というだけで「医学部ですか？」と散々聞かれる訳ですから…。

奥田　自宅兼診療所になると、スタッフのお子さんと学区が一緒になる可能性がありますよね？

■永野 光プロフィール
株式会社クリニックイノベーションサポート代表取締役
大学卒業後、一般企業の勤務を経て大阪府内の病院で医療ソーシャルワーカーとして医療福祉相談室に勤務。2009年4月に永野整形外科クリニックを開業。開業後は院長夫人としてクリニック経営に携わりながら病院でのソーシャルワーカーとして活動を続けるも2010年からは事務長業に専念。クリニックでのSPD導入やスタッフ管理・経営管理などの各種管理手法が口コミで評判となり、クリニックへの見学や講演の依頼が増え日経ヘルスケア2014年9月号にて紹介される。
【ブログ】クリニック経営奮闘記～院長夫人は院長のコンサルタント～
http://blog.livedoor.jp/clinic_helpdesk-consultfujin

■奥田 雅也プロフィール
株式会社FPイノベーション代表取締役
NPO法人全日本保険FP協会副理事長
1972年大阪府生まれ。大学卒業後、損害保険会社に就職するも2年半で挫折。その後、会計事務所へ転職し、約7年間勤務した後に大手保険代理店へ転職。企業保険のスペシャリストとして、生命保険・損害保険を問わず提案をしてきた法人数は2,000社以上。著書『ここから始めるドクターマーケット入門』DVD『開業医マーケット開拓のススメ』『明日から使える法人提案ABC』（新日本保険新聞社）などがある。

過度に意図的な挨拶

勤め帰り、駅に向かって坂道を上っていると、向こうから歩いてくる40代とおぼしき女性が満面の笑みで挨拶をしてきた。

とっさのことで思い出せなかったが、時折買い物をする商店街のおかみさんかと思い、会釈して無理な笑顔を返した。なんか変だと気付いたときには遅かった。後ろを歩いていた女性に対しての挨拶。あれほどバツの悪いことはない。

もう一つ恥ずかしい話。OB会の打ち合わせで相手の自宅に電話をかけ、普段どおりに世間話をして、本論に入ろうとしたら「私、娘で～す」。まったく気付かず話を続けていた間抜けな話。

院長夫人の クリニック経営は今日も大変!!

永野 光
奥田 雅也

3

いまだに多い「古い開業医」のイメージ引きずる営業パーソン

奥田　今回は、医療機関側からみた保険営業パーソンについて語って頂きたいと思います。

永野　保険営業パーソンの多くは開業医に対する独特なイメージを持っておられますね。開業医の家庭には子供がいるのが当然とか、子供に跡を必ず継がせるとか、代々続いた古い開業医のイメージを引きずっている感じの方が多いですよね。

奥田　そうでしょうかね…

永野　いきなり営業に来た人に自分の家庭の事情は誰も話さないですよね？　家庭の事情を話していない段階でいきなりいろいろなプランを提示されても、どれもしっくりこないんですよね。特に私は子供がいないのでしっくりこないんですよね。「子供がいらっしゃるでしょ？」「子供さんは医学部に行くでしょう？」「そうすると教育資金が要りますよね？」「だから貯めて運用しましょう」みたいなことを言い出す人が多いんですよね。

奥田　最近の開業医の先生は、どちらかと言うと無理に継がせるのではなくて、選択肢の一つとして子供が継ぎたい、医学部に行きたいといえば行かせるけどもそれがすべてではないという方が増えてきたように思います。

永野　そうですよね。仮に医師になったとしても勤務医がフィットする医師もいますし、開業医に向いている人もいますからね…

奥田　そう考えますと普通の商売と同じですよね？　子供が跡を継ぐか継がないか？　会社員が向いている子供もいれば商売人が向いている子供もいるように…

永野　そうですよ。そう思うとよく知らない段階でフィットしないプランを持ってこられても困ります。よく知らないからフィットしたプランを持ってこれないのは分かるのですが、プロの保険営業パーソンやファイナンシャルプランナーは、すごく個別の事情を含んでカスタマイズしたプランニングを持ってきてくれると思っているので、いきなり「資産分散」や「資産運用」とか言われると残念な気持ちになります。

　特に保険は、夫と妻では捉え方が違うんですよね。まず保険料の支払い者が誰なのか？によっても違いますし、夫が保険はキライだが妻は保険に入ってほしいと思っているケースもあったりしますし、このあたりを細かくカスタマイズをしてほしいという思いがありますね。でも、細かいカスタマイズをしてほしいと思っても、今日知り合った人に細かい事情は話したくないですよね(笑)、とりあえず細かい事情を話せる人になってほしいですよね。

奥田　営業をしていて、お客様の込み入った個別事情をお聞かせ頂けた段階である程度の信頼を頂いたと私は認識をしているのですが、ここにたどり着くまでにみんな苦労しているんです(笑)。例えば、保険営業パーソンに対して、「この人なら話してもいい」と思う人と「この人には話したくない」という判断基準はどの辺りにありますか？

永野　まず初回に勝手なプランを持ってきた人には絶対に話さない(笑)。

奥田　なるほど(笑)。あとお伺いしたいのは、保険営業パーソンの出会い方についてです。まず信頼のおける人からのご紹介で来た場合には、まずはお会いになりますよね。

永野　そうですね。お会いしますね。

奥田　次に飛び込み営業で来た場合ですが、飛び込みなのでもう会ってしまってますから、「帰れ」と言ってむげに追い返すのも難しいですよね。

永野　そうですね。ひょっとするとこの営業パーソンも患者さんになってもらえる可能性があるわけですから、ひどい言葉を掛けて追い返すことはしないですね。

奥田　そうですよね。次に電話での営業ですが、電話でアプローチされた保険営業とはお会いになられますか？

永野　電話で営業されたことがないですね。

奥田　あ、そうか。普通クリニックに電話営業するときは院長先生宛てに電話をしますから、奥様宛てに電話営業をする人はいないですよね。そもそもクリニックに奥様がいない場合もありますから。

永野　うちの院長は診療時間中は忙しいから出ないですし、診療時間外は留守番電話になりますから出れないですからね。

奥田　診療科目によっては違いますが、整形外科や耳鼻科は絶対に診療時間中はダメですよね。あとダイレクトメールとかFAXは届きますか？

永野　保険営業のDMはほぼ見ないですね。あるとすれば医師協同組合からの案内くらいでしょうか、保険営業のFAXは全くないですね。

院長のマイブームを把握する

奥田　そうですか、やはり保険営業パーソンと会うのは圧倒的に紹介か飛び込みですよね。飛び込み営業についてもう少しお聞きしたいのですが、第一印象についてお聞きしますが、見た目などの第一印象が悪いと丁重にお断りして帰ってもらうと思うのですが、イメージとすれば「NO」でなければとりあえず話を聞きましょう、という感じでしょうか？

永野　はい、そうですね。ただ私は少し変わっているので、営業ができる相手かどうかを見るようにしています。例えば「近所に住んでいる」と聞くと絶対にむげにしないし、私の方から「うちのクリニックの特徴をお話ししてもいいですか？」で逆営業をかけますね(笑)。

奥田　なるほど(笑)。営業の基本は相手の利益を優先すべきであって、相手に利益を取ってもらってからこちらの利益を考えるべきだと思うので、逆に営業を受けるというのは良いかもしれませんね。

永野　私はあくまでも50：50の関係でいたいと思っているから、利益を生まないのなら人間的魅力でお付き合いをするかもしれないし、この人と付き合っていれば利益があるか、将来利益を生み出す可能性がある人ならお付き合いをしたいと思いますね。

奥田　それで言いますと、開業医との出会い方の一つとして患者としてクリニックに行くのも有効ですよね？　患者目線でクリニックを見たり、スタッフの動きなどを観察したりできますし、診察室で院長とお会いできる訳ですから(笑)。診察をうける事によって診療報酬も得てもらえる訳ですから、話を聞いてもらうためのハードルは下がりますよね？

永野　絶対に下がります。

奥田　そう考えると変なアプローチよりも患者として行くのは有効ですね。

永野　そうですね。例えば患者としてでなくても、圧倒的に情報を持っていると興味を持ちますよね。例えば「すごいエコーを置いておられますよね」とか言われると「ふ～ん、よく知ってるね」って思います(笑)。

奥田　相手の事を知ってるのは重要ですよね。見た瞬間に「これは○○ですよね」という指摘をすると、医療のことを知っているとなると見る目が変わりますよね？

永野　院長の医師としての医療におけるマイブームを把握しておくというのはかなり有効だと思います。特に紹介で行く場合には、そのあたりを踏まえておくとものすごく効くと思います。例えば増患に興味があるのか、新しい機械を購入することに興味があるのか、新しい治療技術に興味があるのか？　ですし、医療にあまり熱心でない先生なら、趣味などを把握していれば院長の心をつかめるでしょうね。

Compass〈319〉

環境

ゆっくり

　梅雨の晴れ間、30度を超える猛暑日にゴルフに出かけた。久々のプレーでもあり、ラウンド完走できるかという心配もあった。体力の消耗を考え、抑えながらのプレーがよかったのか、スコアはむしろまとまった。

　最近は、ゴルフ人口も少子高齢化の影響で大きく減少している。戦後ベビーブーム世代も70歳前後となり体力も落ち、高いプレー費も負担だ。かつてビジネスにゴルフを利用していた世代もリタイアが始まり、仲間同士の付き合いも減ってきた。

　この世代は戦後を駆け抜け、しゃにむに働き続けた。朝鮮戦争の特需を端緒として、作ればモノ