

# ハイレベル内科クリニック現地視察ツアー

2023年4月16日(日) 9:30~18:00

視察ツアー概要

9:30

JR京都駅に集合

## 第1講座 視察ツアーのみどころ

今回の視察ツアーでは、京都府宇治市で「べっぷ内科クリニック」「べっぷ内科クリニック宇治市役所前」を展開している医療法人糖心会を訪問します。現地訪問だからこそ体感できる、洗練されたオペレーション・効率的な導線を実現するための院内設計・幹部職員との交流など、書籍や動画からは得られない「現場情報」の見どころをお伝えします。

株式会社船井総合研究所 内科・整形外科グループ シニアコンサルタント 川本 浩史



## 第2講座 クリニック現地視察によるオペレーション解説

視察先① べっぷ内科クリニック 視察先② べっぷ内科クリニック宇治市役所前

べっぷ内科クリニックに実際に訪問することで、洗練されたオペレーションや効率的な導線を実現するための院内設計について体感いただけます。1日160名の来院を効率よく回すための人員配置や誘導方法、予約～受付・会計の自動システム化、診療・検査・健診を効率化するための電子カルテのカスタマイズ、総務部門の設置など、数々の見どころを解説いたします。

株式会社船井総合研究所 内科・整形外科グループ シニアコンサルタント 川本 浩史



## 第3講座 開業5年で年商5億円を達成した当院の取り組み

開業から5年で年商5億円を達成した糖心会様に開業から現在までの軌跡をご講演いただきます。開業初月から医業収入1,000万円超えと業績としては順調なスタートを切るもの、離職率が60%を越えるなど様々な組織的失敗により、トップダウン経営から「理念経営」へシフト。2件の内科クリニック、訪問看護ステーション、健康診断事業、児童発達支援事業所と幅広い事業を幹部社員主導にて実現させてきた、永続するクリニックづくりに必要な組織づくりについて講演いただきます。

医療法人糖心会 理事長 別府 浩毅氏



## 第4講座 医師1名・単院で年商2億円を目指す内科クリニック経営のポイント解説

全国400医院のコンサルティングを行う船井総合研究所が実際の成功データを基に、医師1名・単院で年商2億円の内科クリニックに成長する為の方法について徹底解説致します。集患、診察オペレーション、組織マネジメントまで、医師1名・単院で2億円という高い目標を達成するために、必要なことを優先順位をつけてお送りいたします。

株式会社船井総合研究所 内科・整形外科チーム マネージャー 石原 春潮



18:00

JR京都駅にて解散

※当日参加者数によってタイムスケジュールが変更となる場合があります。予めご了承ください。

### お申し込み方法

Webからお申込みいただけます!



右記のQRコードを読み取りいただきWebページのお申込みフォームよりお申込みください。



セミナー情報をWebページからもご覧いただけます!  
<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/097079>

# ハイレベル内科クリニック 現地視察ツアー

in京都

開業5年、1医院で  
年間医業収入5億円達成

## 医療法人糖心会 べっぷ内科クリニック

2017年9月、京都府宇治市に内科・整形外科クリニックとして開業。現在は医師7名(常勤3名・非常勤4名)、従業員60名超の大型医療法人として、2軒の内科クリニックに加え訪問看護ステーション、児童発達支援事業所を宇治市内で展開されている。



2院を  
視察

## 視察のポイント

- 1 7名の医師、医療職だけでなく、SE、広報・総務など様々な職種合計50名超のスタッフをまとめる院長の組織体制づくりを学ぶ
- 2 本院100坪、分院110坪の面積で、効率的な診療体制を構築する為の導線設計、人員配置の工夫を学ぶ
- 3 予約～受付・会計の自動システム化、電子カルテのカスタマイズ等、クリニックのIT化事例を見られる

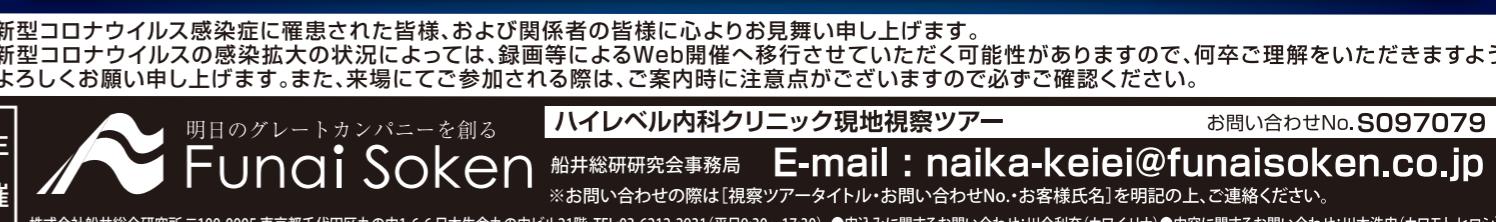
法人の成長を支え、新事業展開を中心となって担っている実際の幹部スタッフとも交流できます

ぜひ幹部スタッフ様と共にご参加下さい!



## こんな先生にお勧め

- ✓ 圧倒的成长を続けるクリニックの取り組みを知りたい先生
- ✓ 幹部スタッフとの上手な業務分担方法を知りたい先生
- ✓ 従業員が“イキイキ”働けるクリニックの現場を生で感じたい先生
- ✓ 単院だけでなく、事業展開を検討されている先生



Webからお申込みいただけます。(船井総研ホームページ[www.funaisoken.co.jp]右上検索窓に「お問い合わせNo.」を入力ください。)→ 097079

# 開業5年で年間医業収入5億円を達成した成功の秘訣とは



医療法人糖心会  
理事長  
**別府 浩毅氏**



株式会社船井総合研究所  
内科・整形外科グループ  
シニアコンサルタント  
**川本 浩史**

2003年に広島大学医学部医学科卒業後、京都大学医学部附属病院、三菱京都病院、山口赤十字病院、武田総合病院を経て、2017年9月に京都府宇治市にてべっぴ内科クリニックを開業。



## Phase1: スタートダッシュ成功も、従業員が負荷に耐えきれず大量離職

**川本:**「本日は宜しくお願い致します。初めに開業時のコンセプトについて教えてください。」

**別府:**「はい、当院は地域の高齢者をターゲットに、糖尿病と循環器を両方ケアできること、そして後に心臓のリハビリと一緒にできること、整形外科の父と共に高齢者のサポートができればなお良いという思いで京都府宇治市に2017年に開業しました。」

**川本:**「ありがとうございます。当初、集患に関してはスムーズにいったという印象でしょうか？」

**別府:**「“苦労はしていないが、すごく良かった”ということでもなかったです。当時のレセプトは初月で480枚、売上は1,000万円程からスタートしており、初月から黒字で安堵した記憶があります。」

**川本:**「初月から黒字とは順調ですね、順調に患者様が増えたことで組織面の課題等はありましたか？」

**別府:**「はい、当時の課題はマネジメントでした。組織として成り立ってなかったと思います。患者さんが増えるとスタッフの数が足りなくなり、募集をかけて来た人をすぐ採用していました。結果、1年内で4、5名ほど退職しましたね。60%くらいの離職率でした。当時何がいけなかつたかずっとと思い続けていました。辞めていくスタッフは組織の不仲や不平不満があったと看護師から情報を得て知ったのを思い出しますね。でも、採用したのは私なので、私にそれなりの採用能力がなかったのも一つです。その後は、スタッフから不平不満の出る職場環境を作っているのは私だと気づきましたね。この時、考えが変わって経営者として勉強しないといけない、スタッフが辞めていくのは彼らが悪いのではなくて、自分の経営者としての器が不足していたからだ、と思いましたね。」



## Phase2: 整形外科を開診、院長のマインドを変え自立型組織に成長

**川本:**「ありがとうございます。その後内科、糖尿病・循環器に絞り込んだということですね。」

**別府:**「はい。内科、中でも糖尿病・循環器のみとなり、増え続ける患者様に対応すべく、のちの分院長となる常勤の先生が入職されました。」

**川本:**「現在でもとても良好な関係性とお見受けしますが、当時分院長との診療方針の違いやマネジメント上のトラブルはありましたでしょうか？」

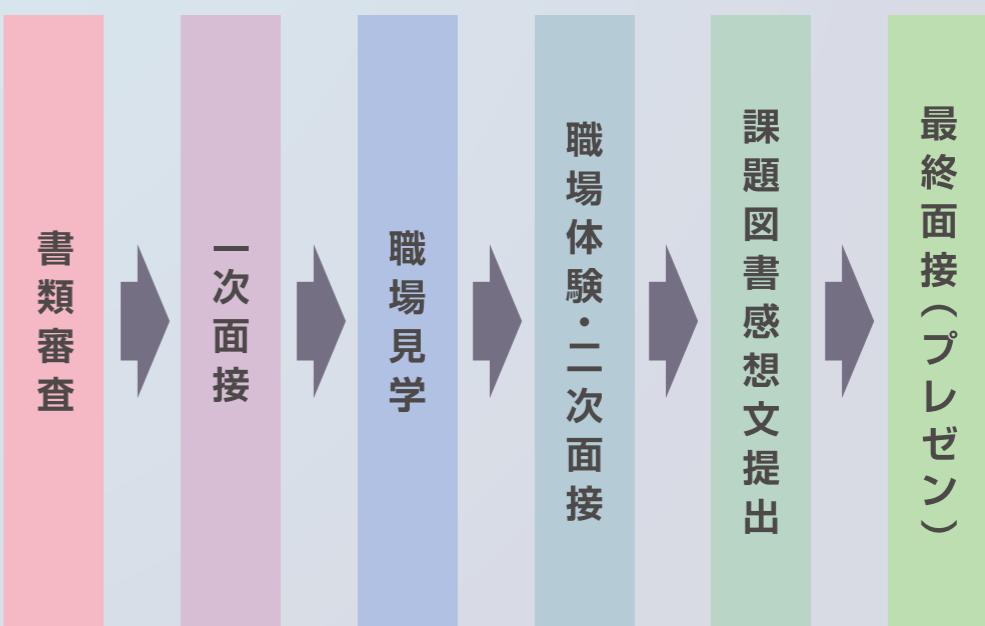
**別府:**「結論からいうと、トラブルはありません。採用時のすり合わせが全てだと思います。もともと内科全般を診察可能な先生で且つ、できれば糖尿病か循環器の専門の先生がいいなと思って採用時にリクエストを出しました。すると糖尿病専門医だけジェネラルで診療をしたい、とお互いのニーズにマッチした先生に来て頂きました。当初、医師を採用するかは非常に悩みましたが、最初は医師の人事費に目がいっていましたが、それは杞憂でしたね。医師が来てくれると自分の負荷も減るし診療点数もそれなりに上がると気づきました。」

**川本:**「いろいろな代診の先生がいらっしゃいますが、別府先生は非常勤の医師を管理するという発想はありましたか？」

**別府:**「結果論で言うとなかったですね。ただそうは言っても現状を野放しにはできないし、一番気にしていたのは、スポットで来て頂いていた先生ですね。数回アルバイトとして来て頂いている中にスタッフや患者さんに雑な対応や態度をされる先生は何名かいらっしゃいましたね。実情を把握するために、定期的にスタッフにヒアリングを行っていました。」

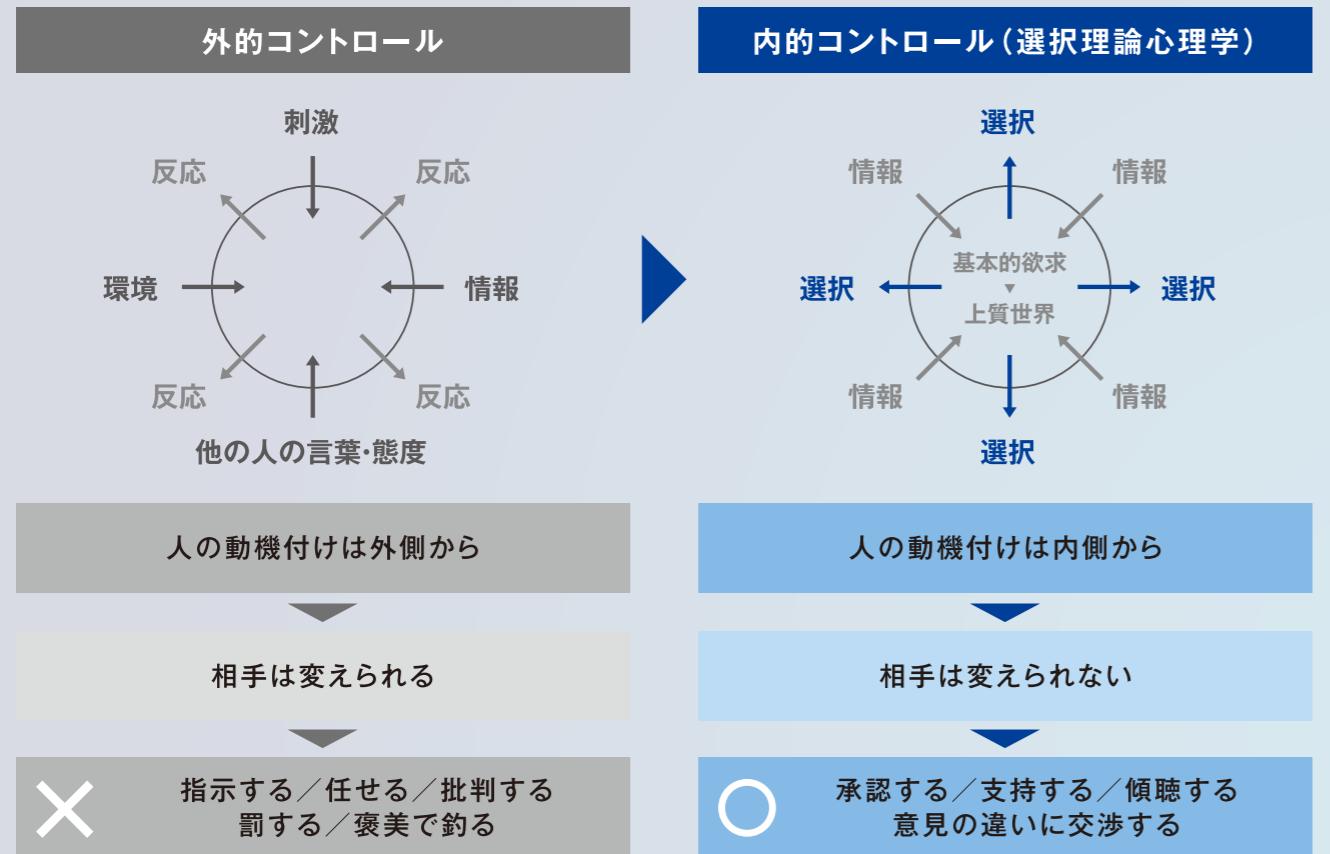
**川本:**「医師以外の採用について気を付けるポイントはありますか？」

**別府:**「同時期に入職した現在の採用幹部に採用を一任しました。彼女の推進で今は合計6段階の選考過程を経て、最終面接では応募者に院長へ「私の志」というテーマでプレゼンをしてもらうという採用フローを作っています。ここまで採用の入り口管理を徹底してくれているので、良い人材が入ってき始めましたね。」



**川本:**「組織が良い方向に変わってきたね、先生自身も何か変わったのでしょうか?」

**別府:**「選択理論」という心理学を学んだことが大きかったです。選択理論では、外的・内的コントロールという考え方があります。「外的コントロール」というのは外から人を変えようとすることです。人に対して指示する、何かを任せる、などですね。そして「内的コントロール」は内発的に働きかけることです。承認する、支援する、傾聴する、意見の違いに交渉する、などです。これを上手く使つたらいい、というこ



となるのですが、実際にはそう簡単には使えません。そこで**僕が実践していたことは「外的コントロールは使わない」ということです。**医師として15年のキャリアがあり、組織としても上に立っているので、みんな経営者(僕)の言うことは当たり前に聞きます。今迄はスタッフと接するとき、組織のトップは頭が切れるし僕の言う通りにしたいかもよ、ということを優しくやんわり伝えました。その中で自分が思う正しさをずっと内面に持ち合わせていました。それに対して食い違いがあると、なぜ?と聞いていたんですね。しかし、そうしてしまうと相手方のスタッフは「自分の意見は通らないんだ」という思いを持ちます。結果、仕事に対してモチベーションが上がらないし、これでは人が離れていきます。これが学ぶ前の状態です。そして学んだ後に気づいたんです。これが離職が減らない理由だなと。もちろんすぐに変えることは難しかったです。そこで、まずは**スタッフに正しさをぶつけないということを意識しました。**スタッフは一人一人、それぞれ大事にしている考え方や思いがあります。それをまず尊重してあげること。もちろんビジネスなので、必要なことは仕事上きちんと伝えます。その時は、考えを聞いてみること。そして、「なるほど。そういう考え方もあるね。」と**受け入れること。**その後に「でも、経営上こうして欲しいんだけどどうかな。」という感じを持っていきました。否定せずに相手の考えを聞き、その後で交渉も少しずつ取り入れるイメージです。こう意識したことで、スタッフからも「先生変わ

りましたね」って言われました。これからですね。**離職率60%の状態から、辞めていくスタッフが激減しました。**」

**川本:**「これは全国の院長先生にとって大切な話ですね。ただ、すぐに実践するのはなかなか難しいと思われます。」

**別府:**「はい、やはり人によっては短気で腹を立てることがあると思います。しかし、私は、怒鳴っている先輩方を見て格好悪いなと思ったのでないように気をつけていますよ。優しい言い方で伝えつつも、自分がもつ正しさというのはそこにありましたね。スタッフはおそらく読み取り私の気持ちを感じていたと思います。怒鳴つて正しさを言うのか、優しい言葉がけで正しさを言うのか。結局は感情的かどうかの違いで、話す内容はどちらも一緒ですよね。私は、以前まで自分で目の前のスタッフをどうにか変えようとしていました。しかし、それは自分の考えを押し付けていてやはりお互いに上手くいかなかつたです。それで不平や不満が上がっていったこともありました。でも、これは僕が作り出した現象なんですね。そう気づいてから変わりましたね。最初はきちんと気づいていなかったので、もちろんスタッフとの関係性も上手くいかず離職率も高かったです。そこで「外的コントロール」で人間関係を壊す、ということが分かりこれを少しずつ減らしていました。また、スタッフが望んでいることにも目を向けました、例えば誕生日のお祝いとか、承認欲求を満たす働き掛けや言葉使いとか、直接自分から言いづらければ周りに頼ってみるとか。このような小さなことの積み重ねも、良い方向へ変わった要因だと思いますね。」



### Phase3: 分院、新事業の立ち上げに注力、医業収入は5億円を突破

川本:「最近では訪問看護ステーションや健診、分院展開と、様々な事業を立ち上げていらっしゃいますが、全て先生が主導されたのでしょうか?」

別府:「やりたいという気持ちは僕発信ですが、運営自体は信頼を置くスタッフ・常勤医師に任せしていましたね。例えばご高齢の方で数年診ていると、家でケアをしてほしい、という人が増えたことがあります。訪問看護を立ち上げようと思ったのは、このような状況を見たからです。」

川本:「なるほど。先生はそれぞれの事業にどのくらい時間を割いていらっしゃいますか?」

別府:「訪問看護に関しては、決済関係以外はほぼスタッフが主導しています。」

川本:「スタッフが自立している組織ですね、どうしたらそのような組織になるのでしょうか?」

別府:「多くの先生からどうしたらそんなに良い組織になるのかというご質問を頂きますが、**「組織が成長したから成長に見合ったレベルの人が入って来るんだ」と思いました。**1年目の何もできあがっていない状態の組織に入ろうとは思わないですよね。こういうのって、器とも比例するんだと思います。月日を重ねて自分が目指した組織に近付いていき、そうすると組織に見合う人が入ってきます。だから3~4年目の時、この後もきちんと運営できればもっと良い人材が入って来ると思っていました。**僕は昔「いい人材は全然来ないじゃん」と思っていました。でも、その時の組織が大したことないんだよなってことが今ならわかります。**経営者が成長するからこそ、良い人材が集まるというのは間違いないと思いますね。今の組織の状態では、まだまだ良い人材が入って来るとは思っていなくて、今の器を広げて自分が成長していかないと本当の意味で組織は成長していかないと思っています。この挑戦はずっと続いていくんだなと思いますね。」



川本:「ありがとうございます。最後に法人としての今後の展望についてお聞かせいただけますか?」

別府:「僕は衣・食・住にそれぞれ興味があります。それで幅広くマネジメントをしたいと思っています。それは医療だけではなくて、食事のカフェとか運動のフィットネスとか。それで価値提供をしていきたいですね。先ほどの話と重複しますが良い医療を提供すること、組織として経営者として成長する分だけ、よい人材にも巡り合えますよね。そして**最終目標として、「その地域になくてはならない組織になりたい」と思っています。**今の日本を築いて下さったご高齢の方が孤独になるというのは心苦しいです。そうならないためのコミュニティを作りたい。みんなに会いに外に出てくるとか、会話をしてイキイキして楽しめたりしますよね。」

川本:「素晴らしいですね、別府先生本日はありがとうございました!」

### ～実際に何が見られるの?～ ツアーの見どころの、“ほんの一部”をご紹介します!!

#### ○考え方抜かれた動線設計



ワンフロア約110坪の敷地を持つ分院では、本院の経験を活かして考え方抜かれた患者・職員の行動導線設計と配置の工夫がされています。

#### ○食事・運動療法もサポート



糖尿病や生活習慣病の治療では、食事・運動の取り組みは欠かせません。医師の診察だけでなく食事療法・運動療法までもをクリニック内で提供し、患者さんの生活をトータルで支える医療を実現されています。

#### ○予約から会計までITで自動化



医師・スタッフが“対患者さん”に最大限の医療サービスを提供できるよう、「予約→問診→診療→会計→次回予約」まで、一貫したIT導入が行われています。

#### ○幹部スタッフとの交流企画



直近2年間で、20名→60名弱の規模にまで法人が拡大したのは、理事長一人ではなく法人成長と事業展開を主体的に担う幹部スタッフの存在があったから。当日は、こうした幹部スタッフ様との交流機会もございます!

## 医療法人糖心会 べっぷ内科クリニックの組織図の変遷



### 成功要因① 得意な疾患に絞った集患×高い患者満足度

#### ■ 専門性を前面に訴求した広報体制

今や新患の約9割が、ホームページを閲覧してから来院される時代。べっぷ内科クリニックではご専門である糖尿病、循環器科・心臓リハビリの専門性を前面に訴求することで、ホームページ閲覧数は月間13万人以上、発熱外来や健康診断等を除く糖尿病・循環器疾患の新患は毎月100人を超える水準で獲得できています。



#### ■ 再診の負担が少ない診療体制

慢性疾患という特性上、患者様の毎月の通いやすさは非常に重要です。コメディカル、クラーク、そして様々なITツールへの業務移管により、患者さんの利便性向上と待ち時間の少ない効率的なオペレーションを両立されています。

#### ■ IT化で無駄な業務を排除し、スタッフの接遇を強化

予約～受診～会計までのフローを自動化し、クラーク・看護スタッフ等の無駄な業務を極力排除することで、スタッフは本来注力すべき丁寧な患者指導、接遇に注力できます。その結果、患者満足度調査ではNPSスコア71.2ポイント(2022年7月実施)が達成でき、現在は宇治市外からの受診や医療機関からの紹介も多く、特に注力している糖尿病においては、宇治市内での糖尿病のシェア50%を達成\*されています。

\*厚生労働省「患者調査」より、株式会社船井総合研究所の試算

### 成功要因② 事業の拡大を見越した計画的な採用と厳密な採用基準

#### ■ 事業計画に基づいた計画的採用

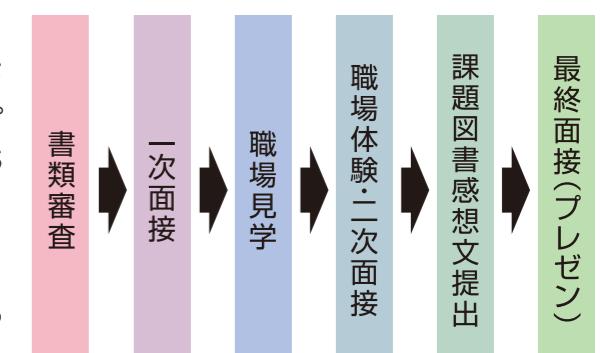
予人が足りなくなったら採用する(補充採用)のではなく、未来の事業計画に基づいて、必要なスキル・志向を持った人材を前向きな視点で採用しておられます。クリニック業界では珍しいSEや広報、院長秘書などの様々な職種の採用も特徴的です。

#### ■ 採用には惜しみなく時間・手間を投資する

採用にあたり、公式サイトとは別に採用の専門ホームページ作成、紹介会社とのコネクションづくり、SNS運用など様々なチャネルを通じ、2020年～2022年は合計「249名」の応募を獲得されています。

#### ■ マッチした人材を探るための高い選考ハードル

クリニックとしては異例の6段階の選考フローを実施し、医療事務では12倍を超える採用倍率となっています。その結果、法人の理念への共感度が高く、自身の付加価値を上げ続ける努力ができる優秀なスタッフの採用が実現でき、離職率が5%まで低下しています。



### 成功要因③ 組織拡大において適切なタイミングでの投資判断

#### ■ 人への投資

学会・外部企業主催のセミナーへの参加など、積極的なスキルアップを推奨しています。また、秘書・総務・SE等の法人の間接部門にも前向きな投資をされています。

#### ■ ハードへの投資

治療効果・患者体験の向上のための院内設備への投資は惜しまず、治療機器はもろん自動精算機や電子カルテ周りのシステム開発等にも積極的に投資をされています。

#### ■ 情報への投資

経営コンサルティング会社、人材開発会社の外部顧問の取り入れ等、経営者だけでなく従業員とともに研修を受けることで、常に情報をアップデートしています。



## セミナー内容のPOINT

### 理事長講演

開業から5年で年商5億円を達成した医療法人糖心会理事長別府浩毅氏に開業から現在までの軌跡をご講演いただきます。開業初月から医業収入1,000万円超えと業績としては順調なスタートを切るもの、離職率が60%を越えるなど様々な組織的失敗により、トップダウン経営から「理念経営」へシフト。2件の内科クリニック、訪問看護ステーション、健康診断事業、児童発達支援事業所と幅広い事業を幹部社員主導にて実現させてきた、永続するクリニックづくりに必要な組織づくりについて講演いただきます。



### 当日、参加される幹部職員様のご紹介



看護師 マネージャー  
柴田 有美様



看護師 マネージャー  
竹内 由紀様



医療秘書 リーダー  
松村 美里様

組織マネジメント・人材開発・全職員への理念浸透など、組織の屋台骨・理事長の右腕となり法人全体の活性化に尽力されている。



健康運動指導士 リーダー 中井 美沙様  
採用担当として、採用インスタグラムの運用や応募者とのやり取り、実際の面接フローを推進し、法人の屋台骨となる人材獲得の中心を担われている。



医療秘書 サブリーダー 今井 純江様  
児童発達支援事業所等、新規事業の立ち上げや法人全体のマーケティングを中心に行な成長を推進されている。

＝ぜひ幹部スタッフの皆様と共にご参加下さい！＝

### 過去に視察ツアーに参加された先生方のお声

他院を見学できる機会はなかなかないのでとてもありがたいツアーです。是非来年も開催ください！

効率的な診療を実現させており、ハード面、ソフト面共に洗練されたクリニックである事に感動しました。参考にしたいと感じました。

コロナ禍で滞っていたリアルな学びを実施していただき、やはりこうでなくては!と実感いたしました。

色々と刺激されました。やる前からこの人数では無理とか自分のなかでの限界を決めずにチャレンジし、この状況でもできる体制作りをすることも考えていかなければいけないと思いました。

経営者の判断力・行動力、高い志を貫く精神力は大変勉強になりました。突き抜けた先にある結果を拝見し、スタッフも経営者目線に近づいていくことが自院の成長には不可欠と再認識しました。

### 当日ご参加できない先生方へ

コンサルティングや経営についてのご相談を経営相談窓口で承ります。



## ハイレベル内科クリニック現地視察ツアー

お問合せNo. S097079

### 開催要項

集合場所：JR京都駅

視察先：べっぷ内科クリニック、べっぷ内科クリニック宇治市役所前

2023年4月16日(日)

お申込み期限  
2023年4月12日(水)  
23:59まで

開催時間 集合 9:30 ▶ 解散 18:00 (受付開始: 9:00~)

※諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場はメールにてご確認ください。また最少催行人数に満たない場合、中止させていただくことがあります。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたしかねますので、ご了承ください。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、感染状況が収束するまでの期間は、録画等によるWeb開催へ移行させていただく可能性がありますので、何卒ご理解をいただけますようよろしくお願い申し上げます。※移動中の交通事情により解散時刻がずれ込む場合がございます。ご了承ください。

### 一般価格

100,000円(税込 110,000円)/一名様

### 会員価格

80,000円(税込 88,000円)/一名様

### 研究会会員価格

50,000円(税込 55,000円)/一名様

《お振込先》  
三井住友銀行(0009) 近畿第一支店(974) 普通 No.5785294  
口座名義:カ)フナイソウゴウケンキュウショセミナーグル

### 受講料

お申込み取消時期	取消料
開催日の前日から起算して11日前まで	いただきません
開催日の前日から起算して8~10日前まで	旅行代金の20%
開催日の前日から起算して2~7日前まで	旅行代金の30%
開催日の前日	旅行代金の40%
開催日の当日	旅行代金の50%
ツアーの開始後の解除または無連絡不参加	旅行代金の100%

●お客様のご都合で、ご参加を中止される場合は、左記の取消料をお支払いいただきます。●ご参加を取り消される場合は、事務局宛にメールまたはお電話にてご連絡ください。キャンセル料は開催日以降の取り消しの場合はキャンセル料として申し受けます。ご注意ください。●ご入金の際は、税込金額のお振込みをお願いいたします。銀行振込の場合はご入金確認後、お送りする案内(メール)をもってご返事とさせていただきます。お振込みいただいたにも関わらずメールがお手元に届かない場合や、セミナー開催4日前までにお振込みできない場合は、下記お申込み担当者へご連絡ください。なお、ご入金が確認できない場合は、お申込みを取消させていただく場合がございます。●添乗員は同行いたします。●添乗員は同行いたしません。担当コンサルタントが同行いたします。●最少催行人数10名(出発日から5日前までに最低出発人数のご予約がない場合は中止とさせていただきます)。●会員価格は、各種経営研究会、経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン(旧:FUNAIメンバーズPlus)へご入会のお客様のお申込みに適用します。●詳しい旅行条件を説明した書面をお渡しいたしますので、事前にご確認の上、ご契約ください。●当視察セミナーでは、当社が手配した交通手段以外でのご参加はご遠慮いただいております。

### お申込み方法

下記QRコードよりお申込みください。

明日のグレートカンパニーを創る  
**Funai Soken 株式会社船井総合研究所**

船井総研研究会事務局 E-mail : [naika-keiei@funaisoken.co.jp](mailto:naika-keiei@funaisoken.co.jp)

TEL:03-6212-2931(平日9:30~17:30) ●申込みに関するお問合せ:川合利奈(カワイリナ) ●内容に関するお問合せ:川本浩史(カワモトヒロシ)

※お申込みに関してのよくあるご質問は「船井総研 FAQ」と検索して確認ください。

## お申込みはこちらからお願いいたします

2023年  
4月16日(日)

集合 9:30 ~ 解散 18:00(受付開始9:00~)

お申込み期限  
2023年4月12日(水) 23:59まで



旅行企画・実施:東京都知事登録旅行業第2-6793号 株式会社船井総合研究所 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル21階