

アイエム ニュース!!

第7号

2008.1.10
発行

✧ 新年のご挨拶 ✧

アイエム
ISHIYAMA MEDICAL

明けましておめでとうございます。
昨年中は、石川県医師会会員の皆様方に大変お世話になりました。
今年も皆様方の期待にお応えできるように
医業経営への諸々の提言を行っていききたいと思います。
今年もよろしくお願い申し上げます。 有限会社アイエム商会
代表取締役 浮田 俊彦

(有)アイエム商会医業経営コンサルティングチームが 提供している業務内容

(有)アイエム商会が認定した会計士、税理士、プランナー等の専門家が業務を提供しております。
医業経営でお悩みの場合は、お気軽にご相談ください。相談につきましては無料で行っております。

税務・会計業務

医業機関を多数顧問している会計士、税理士が会計帳簿の作成、確定申告、節税対策などを始めとして、医業経営をサポートいたします。

医療法人申請業務

医療法人の設立は一般法と異なり専門性が求められています。平成19年4月には医療法が改正され設立可否の判断基準にも難しさが増してきます。このような環境下では、実務経験の豊富な会計士、税理士に依頼することが大切です。

リスクコンサルタント業務

生命保険・損害保険は、環境の変化(医業収益の変化、ライフスタイルの変化)に対応できるように定期的にチェックする必要があります。医療法人で保険の機能を十分に活用するには、実績・実務経験も豊富で、保険・税務の知識が高いプランナーに依頼することが大切です。

人財マネジメント支援業務

医療機関におけるヒト(職員)の問題、“募集・採用”から“退職にいたるまで”の雇用管理や人事(給与・評価)など、「しくみづくり」と運用をご支援いたします。また、社会保険労務にかかわる諸手続きのご相談や、労使トラブルなどの事前対応などを実務的にサポートします。そのほか、効果的で評判の講師による接客マナー教育を始めとした研修などの企画・実施も応援いたします。

病院機能評価 認定取得支援業務

病院機能評価の認定は2006年3月現在、全国1997病院。特に難しい基準が求められているのではなく、本来行われなければならないことが確実に実践されているかどうかの検証結果に対して認定がなされます。

病院機能評価の認定取得のみならずISOの認証取得は、その取得活動を通じて病院経営の改善に役立てていただけるよう、実績豊富なコンサルタントがシステム構築をご支援いたします。

目次

(有)アイエム商会医業経営コンサルティングチームが提供している業務内容	P1
医療機能情報提供制度	P2
クリニックの事業承継(1)	P3
患者さんに選ばれ続けるクリニック	P4
労働契約と就業規則の必要性	P5
変額年金保険は投資信託よりもお得?	P6
接遇力向上の目的と経営者の役割	P7
アイエム商会医業経営コンサルティングチームのメンバー	P8

(有)アイエム商会医業経営 コンサルティングチームの活動理念

1. 中立の立場で、常に顧客利益を優先する。
2. プライバシー保護の立場から顧客情報は秘密・厳守する。
3. 実務・保険・税務並びに関連した知識の習得に努め、顧客に最高水準の情報・知識を提供して、最善の助言をする。
4. 職業的、技術的能力を最大限に発揮し、最高の成績を獲得する。
5. 法令・業法の規定をすべて厳守する。

医療法人

医療機能情報提供制度 各医療機関の情報を公開

<医療法人・個人に関係なく、全ての医療機関を対象にしています>

今年4月の医療法改正において、「医療機能情報提供制度」が導入されました。これは、都道府県知事が医療機関（病院、診療所、助産所）に対し医療機能に関する情報の報告を義務付け、都道府県知事は報告を受けた情報を住民に対し分かりやすい形で提供することにより、住民による病院等の適切な選択を支援することを目的としています。

このような情報提供は、これまで自治体や各医療機関の自主的な取り組みとして、夜間休日の救急医療体制情報やホームページなどでなされておりましたが、あくまで自主的なものであるため、地域や施設によって情報の内容や表現方法、更新頻度に違いがありました。

都道府県が主体となって継続的な医療機関情報の収集や提供を行うことにより、医療機関や医療サービスを選ぶ際の判断材料が増え、住民にとっては大きなメリットとなります。

実施時期

- 基本情報については今年度中、その他の情報も含めて来年度中に完全実施

対象となる医療機関

- すべての病院、診療所、助産所（保険薬局にも同様の制度が導入されます）

公開される情報

- 診療所49項目（ただし歯科は31項目）・病院56項目・助産所26項目
（厚生労働省医政局長通知 第0330013号より）
- 医療機関名、住所、診療科目、診療時間といった基本的な施設概要に加え、提供している医療サービスや医療連携体制に関する事項、医療の実績・結果に関する事項、駐車場の有無、対応可能な外国語の種類、差額ベッドの数や種類まで金額といった費用面での事項など多岐に渡ります。

公開する手段

- 県が情報を集約し、インターネットのホームページ等で公開

<事例紹介>

既に実施されている都道府県による医療機関情報の提供事例として、東京都医療機関案内「ひまわり」があります。医療機能情報提供制度の実施にあわせて変更される部分もあるかと思いますが、ホームページをご参照下さい。

- 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」
(<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp>)

[文章:税理士法人ノチデ会計 代表社員 後出 博敏(税理士・医業経営コンサルタント)]

クリニックの 事業承継(1)

平成16年3月現在、全国のクリニック(一般診療所)の開設数は約96,000軒あり、実に、この10年あまりで約15%増加したことになります。

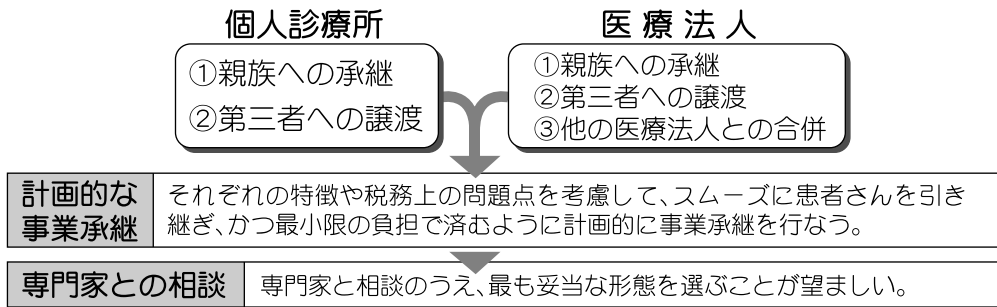
クリニックの患者数が伸び、経営が軌道に乗ってきた段階で、経営者として、今後はどのように事業を発展させ、また承継していくかについて考えておく必要があります。

事業承継は、財産の評価、生前贈与などの相続税、贈与税と合わせ考えていくことが重要です。納税資金、生活資金の確保も念頭に、人生設計の一環として早い時期からの検討、準備が必要といえるでしょう。

事業承継の基礎知識

Q 現在開設しているクリニックを、廃業することなく存続させるには、どのような承継の形態があるのでしょうか？

A. 個人診療所か医療法人かによって、次の承継の形態が考えられます。



Q 親族へ事業承継する際の具体的な対策を教えてください。

A. 遺産分割による争続対策、相続税の節税対策、納税資金対策が考えられます。

(1) 遺産分割による争続対策

- ① **遺言書** 遺言には、自筆証書遺言、公正証書遺言、秘密証書遺言の3種類があります。遺言を作成しておけば、財産の与え方など被相続人の最後の意思を表せるうえ、相続人間の争いを防止することができます。
- ② **生前贈与** 相続開始前に、計画的に財産の贈与を行います。
 - 贈与税の低率部分の活用
 - 多くの人達に贈与
 - 相続税精算課税制度の適用
 - 孫に贈与
 - 住宅取得資金の贈与の特例
 - 贈与税の配偶者控除の活用

(2) 相続税の節税対策

- ① **財産自体を少なくする** 生前贈与の活用や預金現金を不動産等に換えることによって、財産の評価額を下げます。
- ② **債務を増やす** 借入金で資産を購入し、課税価格を下げます(診療所の改築、不動産の賃貸)。
- ③ **法定相続人を増やす** 基礎控除額は、「5,000万円+(1,000万円×法定相続人)」と計算されるため、養子縁組をすることによって、法定相続人を増やします。

(3) 納税資金対策

- ① **延納・物納** 相続税の納税は、その納付期限までに金銭で一括納付が原則です。しかし、相続財産に占める不動産等の割合が大きい場合には、金銭で一括に納付することが困難なときがあります。そこで、一括納付の特例として金銭による延納が、金銭納付の特例として物納が認められます。
- ② **生命保険の活用** 受け取った生命保険はその契約方法によって、所得税、相続税、贈与税のいずれかがかかります。贈与税がかかる場合は、受取人変更などの対策をするとういでしょう。相続財産に含まれる場合には、死亡保険金のうち、「500万円×法定相続人の数」までの金額は非課税となりますので、この非課税枠を有効に活用すべきでしょう。
- ③ **死亡退職金の活用** 死亡退職金のうち、「500万円×法定相続人の数」までの金額は非課税となります。医療法人の場合は、この非課税枠を有効に活用すべきでしょう。

[文章:今村会計事務所 所長 今村 修(税理士)]

経営改善 経営相談



患者さんに 選ばれ続けるクリニック

医療は『サービス業』

患者さんが自院の何に期待して、何に価値を感じて来院しているかご存知でしょうか？患者さんが医療は『サービス業』だと考えるようになった今日、患者さんの期待に応えることが非常に重要になっています。

患者さんの「期待度」を知る

自院が患者さんの期待に応えられているか否かを把握するための有効な手段として『患者期待度アンケート』があります。

これは従来のような『〇〇に満足していますか？』というような質問の仕方とは少し異なります。

まず①来院時に患者さんが当院に何を「期待」して選んだかを5段階で評価してもらいます。それと同様の項目について②来院後の満足度を5段階で評価してもらいます。

(例) ① 患者さんの当院への『期待度』

待ち時間の短さ	1	2	3	4	5
診察料の安さ	1	2	3	4	5
待合室の快適さ	1	2	3	4	5
看護師の応対	1	2	3	4	5
医師の説明	1	2	3	4	5

② 当院へ来院した後の満足度

待ち時間の短さ	1	2	3	4	5
診察料の安さ	1	2	3	4	5
待合室の快適さ	1	2	3	4	5
看護師の応対	1	2	3	4	5
医師の説明	1	2	3	4	5

上記の分析により、必ずしも満足度が高い＝問題なしとは言えません。満足度が『期待度』を下回れば、やはりそれは要改善ポイントかもしれません。患者さんが何に「期待」をして自院を選んでいたか、そして自院がどれくらいその「期待」について満足させる事ができたかを把握することが必要です。

問題点を改善し選ばれるクリニックになる

患者さんに選ばれるクリニックになるためには、患者アンケートなどで患者さんが感じる自院の問題点を的確に把握し、その問題点の改善を素早く実践し、患者さんの感じる『期待度』と『満足度』のギャップを縮めること。これが、選ばれるクリニックになるために大切なことではないでしょうか。診療報酬改定に一喜一憂しない、『患者さんに選ばれ続けるクリニック』になるか否かが非常に重要になってきています。

〔文章：畠経営グループ (株)メディカ・コンサルティング 代表取締役 松浦 実利〕
(税理士法人 畠税理士事務所)

Vol.2 『労働契約と就業規則の必要性』

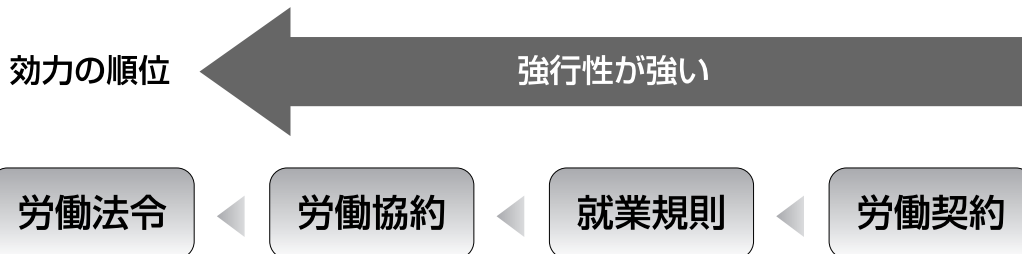
今後、病医院に対するコンプライアンス(法令順守)の社会的な要求はますます高まることが予想されます。病医院で働く職員のルールを規定する就業規則の役割は大変重要です。

就業規則に定めることなく、これまでの病医院内慣例を根拠にして「うちの病医院はこうすることになっている。」「今まででもこうしてきた。」といったことは通用しません。

就業規則の作成にあたっては病医院のルールがはっきりとわかるようにすること、そのルールが法律に適合していることが大切です。そのような前提を踏まえた上で、病医院経営の向上に資するような就業規則を作り上げていくことが必要です。

労働契約の位置づけ

本来、「契約」は自由に締結し、解約できる⇒契約の自由の原則
しかし・・・労働基準法のもとでは、そうはいかない!!



法令または就業規則で定める基準に達しない労働条件を定める労働契約はどうなるか!

Q. 残業しても一定額以上は、割増賃金を支払わないことを労働契約で決められるか?

A. 残業について割増賃金を支払わないという労働契約は、労基法37条(時間外、休日労働の割増賃金の支払い)に違反し、無効となります。ただし、契約全体が無効になるのではなく、一定額以上支払わないという部分だけが無効となり、37条または就業規則に従って支払うこととなります。

パートタイマーの職員から、「賞与や退職金の支給を要求された。」など正職員と同じ処遇を求められないようにするには!

ポイント 誰に適用される就業規則なのか、規定を明確にする!

職員の様々な処遇については、個別の労働契約よりも就業規則の規定が優先されます。

就業規則の規定をどのような職員に適用するのかが明確でなければ、原則的に全ての職員に適用されてしまいます。賃金、休日、退職金など通常正職員とパートタイマーとで処遇が異なるものについては、適用する就業規則をそれぞれに作成し、明確に規定しておきましょう!

※次号では、うつ病や精神疾患により休職する労働者は依然として増加傾向にあり、休職や復職、退職に関してトラブルが生じた場合における予防および対処方法などについて説明いたします。

なお、『こんなときどうする?』『なぜそうなる?』などといった質問やご意見、また様々なご要望などございましたら、遠慮なくお気軽にアイエム商会までお寄せ下さい。

[文章: 畠総合マネジメントオフィス 畠 健祐(社会保険労務士)]

変額年金保険は 投資信託よりもお得?

変額年金保険は老後資金を準備するための個人年金のひとつです。定額型の個人年金とは異なり、変額年金は保険会社を通じて用意された投資信託(特別勘定)の中から、契約者自身が選択し、運用する商品です。

通常、一括で保険料を支払い、それを原資に運用した結果、払い込んだ保険料よりも多くの年金を受け取ることもあれば、払い込んだ額を下回ることもあることから、変額年金保険は「投資型年金」とも言われます。

しかし、変額年金は保険会社に対し多額の手数料を支払っていることにお気づきですか?

年金原資の運用を目的とするなら投資信託を購入する方法もあります。変額年金に加入するメリットとは何なののでしょうか?

■ メリット

- 1 最大のメリットは税制面での優遇措置があることです。支払った保険料は生命保険料控除の対象になり、死亡保険金は非課税枠(500万円×法定相続人の数)の適用で、相続対策にもなります。
- 2 投資信託の分配金や売却益には税金がかかりますが、変額年金に組み込まれている投資信託の運用益に対する課税は繰り延べられ、年金として受け取る時まで課税されません。
- 3 また、変額年金は用意されているラインナップからのスイッチング(一定回数までの投資信託の乗り換え)が無料です。

■ デメリット

- 1 手数料が高いのが難点です。加入時に5%程度の契約初期費用がかかるほか、運用期間中は信託報酬(0.2~2.5%程度)と保険関係費用がかかり、合わせると1.3~3.5%程度になります。
例) 運用資金1,000万円、運用期間10年、年平均5%の収益率の場合
◆変額年金で運用 ⇒ コストを3%とすると、10年間の税引前収益219万円
◆投資信託で運用 ⇒ 信託報酬1%とすると、10年間の税引前収益480万円 差額261万円
- 2 変額年金には元本を保証するタイプもありますが、運用期間満了時に元本を保証するためには、運用期間中は値動きの大きい株式のような投資割合が制限されるため、あまり高い収益が期待できません。
- 3 また解約時には一時所得扱い(50万円特別控除、1/2課税)となり、ほかの所得と合算しての総合課税となります。所得の多い方の場合は税率が高くなるため、運用資金が多額の場合は、税金の面で不利になることがあります。
- 4 さらに、変額年金は早期に解約すると、解約控除というペナルティが課されます。

	変額年金保険	投資信託
所得控除	生命保険料控除	なし
運用益に対する課税	運用期間中は課税が繰り延べられる	10%の源泉徴収 *
運用期間満了(解約)時	一時所得扱い(50万円特別控除、1/2課税)	10%の源泉徴収 *
相続時の取り扱い	時価評価、ただし500万円×相続人の数まで非課税	時価評価
加入(購入)時の手数料	0~5%程度	0~3%程度
運用期間中の手数料	保険関係費用+運用関係費用(1.3~3.5%程度)	信託報酬(0.2~2.5%程度)
投資信託変更にかかる手数料	所定の回数まで無料	0~3%
解約ペナルティ(手数料)	保険料払込から一定期間(7~10年程度)は積立金に対して0~8%程度の解約控除が発生	ほとんどなし(一部、解約手数料・信託財産留保額がかかる)
投資信託の種類	商品によって1本から18本程度に限定	制限なし

(注)* 2007年度現在

「週刊東洋経済」より

[文章:(株)リスクマネジメント・ラボラトリー 原 勝志]

接 第1回 接 遇力向上の目的と経営者の役割

私は医療機関を中心に接遇トレーニングやセミナーの開催をして参りまして10年余りが経ちますが、当初に比べると現在は医療機関においては、「接遇」という言葉自体はかなり浸透してきているように感じます。しかしながら言葉だけが1人歩きし、接遇の意味や意義を正しく理解し、そして受け入れているかという、疑問に感じます。

接遇とは「患者様が喜んでくださるように接すること」であり、接遇力の向上の目的には大きく分けると以下のような3つの目的があります。

1. 職員が自己を磨き向上させる
2. 顧客(患者様)から良い評価を得る
3. 危機管理の方策として使う

そして、上記の目的は最終的に「自院の存続と発展」のために行うというゴールに向かっていて、経営者を初め職員全員がその共通認識を共有することが接遇力向上において、重要ではないでしょうか。

「1. 職員が自己を磨き向上させる」というモチベーションで接遇向上に取り組むことが極めて重要です。そのことが「2. 顧客(患者様)から良い評価を得る」に直結すると言えるでしょう。

そこで、経営者の一番の役割は職員がモチベーションを高めながら自己を磨き向上させるための手助けをすることだと私は考えます。すなわち、職員を認めて差し上げて欲しいということです。

「人は認められるとやる気が出て、期待されると成長します」すなわち期待だけしていても成長はしないのです。

接遇力向上において、正しく認めるために、まずは経営者が正しい接遇を見極める力をつけることが重要です。

下記の5つの基本のポイントにそって、まずは自院の接遇力について、現状把握をしてください。

1. 患者様との出会いは笑顔とアイコンタクトで初めている
2. 身だしなみは、医療人としてふさわしい、あるいは自院の身だしなみのルールに従っている(身だしなみは組織の体質と能力を語ります)
3. お迎えやお見送りの時は言葉だけではなくおじぎもしている
4. 言葉づかいは患者様を尊重する敬語(最低「です、ます」)で話している
5. 声は親しみや優しさが届くような音色で、一人一人に合わせた、わかり易い間やスピードで話している

現状に気づけば、目標が見えてくるのではないのでしょうか？

平成19年度 アイエム商会医業経営コンサルティングチームのメンバー



氏名 山下 勝広 会社名 (有)アイエム商会 役職名 係長 担当 業務運営

会社紹介 URL <http://www.sompojapan-ag.com/a/im>
当社は石川県医師会の関連団体として、数多くの会員の先生方に加入をいただいています。団体契約（医師賠償責任保険、所得補償保険など）、その他損保・生保の取扱代理店として、保険の販売を行っています。
また、平成15年10月に当社全従業員の同意のもと、医業経営コンサルティング業務を導入しコンサルティングチームを結成して、セミナーの開催・個別相談・ニュースの提供を通じて、医業経営の諸問題に対するアドバイスや役立つ情報の提供を行っています。



氏名 原 勝志 会社名 ㈱リスクマネジメント・ラボラトリー 役職名 金沢支店長 担当 保険・資産運用

会社紹介 URL <http://www.rml.co.jp>
平成12年5月設立、本支店11拠点。全国21都道府県（北陸3県含む）の医師会・医師協同組合と提携し、医療機関経営という観点から、セミナー活動、情報提供、個別相談などを行っている。主な業務は、生命保険・損害保険の募集に関する業務、ファイナンシャルプランニング業務、資産計画の企画立案に関する業務、経営に関する講習会の開催に関する業務、企業の販売活動に関する人材育成のための教育及び育成業務など。



氏名 後出 博敏 会社名 税理士法人 ノチデ会計 役職名 代表社員・税理士 担当 税務・会計

会社紹介 URL http://nochide_kaikei.tkcfnf.com
創業昭和51年。スタッフ（24名）の中に税理士・医業経営コンサルタント・中小企業診断士・社会保険労務士・行政書士・FP・事業再生士などを有する総合事務所。顧問先の多数を占める医業分野には特に力を注いでおり、「経営のトータルアドバイザー」として税務会計のみならず医業経営に関する情報提供・改善提案などを行っている。
また、「医業経営塾」、「改正医療法セミナー」等の開催や、病医院の診療圏調査・患者分布調査なども実施している。



氏名 今村 修 会社名 今村会計事務所 役職名 所長・税理士 担当 税務・会計

会社紹介 URL <http://www.3oon.ne.jp/~imamura/>
昭和57年創業。相続税・事業承継対策、医療・社会福祉法人の会計指導・税務指導、経営計画の策定指導、経営審査等各種届出（行政書士業務）を主な業務内容とし、特に相続税・事業承継対策を中心に幅広い活動を行っている。



氏名 松浦 実利 会社名 ㈱メディカ・コンサルティング 役職名 代表取締役 担当 経営改善・経営相談

会社紹介 URL <http://www.hatakekeiei.com>
平成19年6月、税理士法人 畠税理士事務所 医業コンサルティング部を法人化。
立地探しから行う開業支援や法人設立支援業務、病医院のためのM&A、人事制度コンサルなど、畠経営グループの組織力を活かしたコンサルティングを展開。



氏名 畠 健祐 会社名 畠総合マネジメントオフィス 役職名 次長・特定社会保険労務士 担当 労務管理

会社紹介 URL <http://www.hatake.biz>
当オフィスは30年の伝統と歴史、信用を誇り、法令に基づいた人事労務管理のエキスパートとして、企業の健全な発展と明るい職場作りを努め、クライアントの皆様と共存共栄を図っていきます。



氏名 中村 清美 会社名 ㈱ハートデザイン 役職名 代表・接遇トレーナー 担当 接遇

会社紹介 URL <http://www.heart-d.com/>
医療機関、歯科医院、社会福祉法人、介護保険施設、調剤薬局などのホスピタリティ産業を中心に、年間200回近くの接遇トレーニングを行っている。院内視察による現状把握と研修会を繰り返し継続的に行う事により、職員の方々は成功体験を積みながら自院の理念に向かかって、確実にレベルアップする結果を得ている。

2008年 今後のテーマ	第7号・冬季号 (1月10日発行)	第8号・春季号 (4月10日発行)	第9号・夏季号 (7月10日発行)	第10号・秋季号 (10月10日発行)	第11号・冬季号 (1月10日発行)
医療法人	医療機能情報提供制度 ～各医療機関の情報を公開～	新医療法のポイントと 今後の対応戦略 ～監事による監査のポイント～	新医療法のポイントと 今後の対応戦略 ～事業報告書の作成～	新医療法のポイントと 今後の対応戦略 ～広告規制の緩和～	新医療法のポイントと 今後の対応戦略 ～医療安全システムの構築～
税 務	クリニックの事業承継 ～事業承継の基礎知識～	クリニックの事業承継 ～個人診療所の事業承継対策～	クリニックの事業承継 ～医療法人の事業承継対策～	クリニックの事業承継 ～第三者への譲渡(M&A)～	クリニックの事業承継 ～医療を取り巻く様々な問題～
経営改善 経営相談	患者さんに選ばれ 続けるクリニック	気がでる経営計画 ～現状分析のポイント～	元気がでる経営計画 ～数値計画のポイント～	元気がでる経営計画 ～行動計画のポイント～	患者さんに選ばれ 続けるクリニック
労務管理	労働契約と就業規則 の必要性	職場の トラブル解決「うつ病」 ～メンタルヘルスケア～	実態に合った 労働時間制度の 選択と注意点	退職後の 競業行為と退職金	セクハラ・いじめ・嫌がらせ 事業主と損害賠償
保険・ 資産運用	「生命保険の豆知識シリーズ」 ～変額年金保険は 投資信託よりもお得?～	「ドクターのライフプラン(その1)」 ～「ライフプラン」とは何か～	「ドクターのライフプラン(その2)」 ～「ライフプラン」は 何を教えてくれる?～	「ドクターのライフプラン(その3)」 ～「ライフプランで どう変わる?」～	「ドクターのライフプラン(その4)」 ～「ライフプラン」に基づく 生命保険の考え方①～
接 遇	接遇力向上の目的と 経営者の役割	《受付対応編》 ～出迎いを マジックモーメントに～	《電話応対編》 ～感じの良い電話応対は～	《クレーム対応編》 ～ピンチをチャンスに～	《トラブル防止編》 ～接遇の7つのポイント～

お問い合わせ先

石川県医師会指定保険代理店(関連団体)
医業経営コンサルティングチーム事務局

(有)アイエム商会

<http://www.sompojapan-ag.com/a/im>
E-mail: i-m@ms.viplt.ne.jp

〒920-8201
金沢市鞍月東2丁目48番地
石川県医師会・日赤共同ビル2F
TEL: 076-239-3820
FAX: 076-239-3821

複写・転写禁止