

アイエム ニュース!!

第8号

2008.4.10
発行

当社主催

新入職員のための接遇セミナーの風景

人は第一印象を忘れない。
あなたが相手に届ける”相手を認める”ボディメッセージが
相手との良い人間関係のスタートになる。

アイエム
ISHIKAWA MEDICAL



日頃のささやかな5つの行動を習慣にして、先輩や患者様に可愛がられる新入職員になります。

講師の方の事例は、医療の現場でのことが大変多く、実感できました。

電話対応や受付対応の実技は、体験学習として心と技術を養えますね。

目次

新入職員のための接遇セミナーの風景	P1
新医療法のポイントと今後の対応戦略	P2
クリニックの事業承継(2)	P3
元気がでる経営計画	P4
職場のトラブル解決「うつ病」	P5
ドクターのライフプラン(その1)	P6
受付対応編～出会いをマジックモーメントに～	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。

監事による監査のチェックポイント

<改正医療法の概要>

平成19年4月施行の改正医療法により、医療法人の運営の透明性を確保するために、監事を中心とした医療法人の経営チェック体制が構築されました。監事の職務の主な内容は下記の通りです。（平成19年4月1日以降に開始される事業年度より適用）

監事の主な職務

- (1) 医療法人の業務および財産の状況を監査すること。
- (2) 会計年度終了後、3ヶ月以内に社員総会又は理事会に監査報告書を作成・提出すること。
- (3) 監査の結果、業務・財産に関し、不正や法令・定款等の違反という重大事実がある場合には都道府県知事等に報告すること。

なお、医療法人は、毎会計年度終了後3ヶ月以内に、監査報告書を事業報告書と共に県へ提出することが義務づけられました。

<業務監査のポイント>

監査報告書の作成にあたっては、石川県の様式にある記入例を基に作成することになりますが、以下に、監査を行う上で注意すべき点をいくつか例示しました。

貴院の状況はどうか、チェックしてみてください。

- 1 各会議の開催状況、審議状況、記録は定款に基づき適正に行われているかどうか
- 2 定款に記載されている業務が行われているか、記載されていない業務を行っていないか
- 3 附帯業務が本体業務に支障を与えていないか
- 4 人事の管理が理事会の議決に基づいて行われているか、就業規則・給与規定・退職金規定等設置されているか、労働基準法が遵守されているか
- 5 理事長との利益相反取引はないか
(理事長の財産を高額で譲り受ける、理事長から有利子で金銭を借り入れる等)
- 6 会計責任者は定めているか、会計処理は一般に公正妥当と認められる会計慣行に従っているか、借入金や社員総会・理事会の議決を経ているか、会計帳簿・財務諸表等は整備・保存されているか
- 7 決算書は 事前に監事の監査を受けたか

[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(2)

個人診療所の事業承継対策

Q 個人で開設している診療所を、親族に承継しようと考えています。事業承継にあたって留意すべきことはありますか？

A. 個人診療所の場合、他の財産と同様にすべての事業用財産が課税の対象となります。生前贈与対策をしていなかったり、遺言がなければ、後継者以外の他の相続人に分割され、事業を承継できないケースも考えられます。

開業医としての社会的使命を考え、診療所が永続的に発展できるよう生前にきちんとした事業承継対策を考えておくことが必要です。

◆ 個人診療所の事業承継の留意点 ◆

診療所の土地、建物の取り扱い	<p>親名義の土地、建物は、承継者である子に貸し付けるか、譲渡、贈与により子の名義に変えることもできます。</p> <p>譲 渡…親に譲渡所得税課税が発生し、子は建物の減価償却費を必要経費にできます。</p> <p>賃 貸…親と生計が別であるときは、親(貸主)に賃貸料収入が発生し、子(借主)の賃貸料は必要経費となります。</p> <p>贈 与…子に贈与税がかかる場合があります。</p>
医療機器等の取り扱い	<p>医療機器を引き続き子に使用させる場合には、土地・建物と同様に、譲渡、賃貸、贈与の3つの方法があります。賃貸の場合には、親と生計が一であるか否かによって、賃貸料の支払いがあっても、その取り扱いが異なります。</p>
たな卸資産や未収金	<p>親の開設していた診療所のたな卸資産や未収金は、親の所有資産や債権ですから、売却や贈与によって、子に承継することができます。</p>
借入金の引き継ぎ	<p>債権者の同意を得れば引き継ぐことが可能です。この場合、借入金の利息は事業所得の必要経費に参入することができます。</p>
院長への退職金	<p>勇退する院長に退職金は支給できませんが、承継後も診療を続ける場合には、一定の要件のもと、子である院長から給与を受け取ることができます。</p>
手 続 き	<ol style="list-style-type: none"> 1) 保険医療機関の指定申請書 …… 社会保険事務所(都道府県) 2) 診療所開設届 他 …………… 保健所(都道府県) 3) 社会保険関係の新規適用届 …… 社会保険事務所(都道府県) 4) 個人事業開業届 …………… 税務署 5) 所得税の青色申告承認申請書 …………… 税務署 6) その他、診療報酬の医療機関指定申請書等 …… 福祉事務所 他(都道府県) <p>※旧診療所の廃止手続も必要です。 限られた時間で複雑な事務処理を行わなければなりません。特に、相続による場合は、急なことであり混乱することがあります。</p>
第三者への譲渡	<p>売却価格によって譲渡損益が生じます。</p>

[文章:今村会計事務所 所長 今村 修(税理士)]

～現状分析のポイント～

今回から、3回シリーズにわたり経営計画の策定となるポイントを簡単に説明させていただきます。そもそもなぜ経営計画が必要かという疑問を持たれる病医院関係者が少なくないと思います。「経営計画を立てても予定通りにいかない。」当然、計画だけでは、絵に描いた餅で何の役にはたちません。ここで大切な事は、計画通り病医院を運営する仕組みづくりです。

今回は、その中の大切な要素となる一つが現状分析になります。

現状分析における手法はSWOT分析がよく知られていますが、難しく考える必要はありません。まずは自病医院を知ることです。

I. 自病医院分析

自病医院で役員から従業員まで全員にアンケート方法により自病医院分析表を作成します。

(例)	挨拶はきちんと行われているか？	1	2	3	4	5
	運営方針を「職員が十分認識」しているか？	1	2	3	4	5
	〇〇〇〇〇〇しているか？	1	2	3	4	5

(1は評価が低く、5は評価が高い)

ここで、注意してほしいことは **3・(普通)** の選択制限を設けることです。つまりどちらかと言うと **5・評価している**、または **1・評価していない** を選択させることです。そうすることにより自病医院の長所・短所が明確になります。

II. 収入分析

自病医院のサービス力を項目別に分類し分析していきます。

まずは、どのようなサービスをどの患者様に提供していくかを分類します。

ここでの分析は、経営者自らが収入計画を立案することです。自病医院の実態がよく見えてきます。「市場性はどうか？」「シェアは高いか？」「今後の見通し」「医療サービスのライフサイクルの位置」・・・など、収入面での強み、弱み(課題)をよく考察することができます。

III. I、IIから自病医院に合った対応策を検討していくことです。

～自らの病医院を知らずして経営はできません～

つづく

〔文章：晶経営グループ (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 晶税理士事務所)

Vol.3

『職場のトラブル解決「うつ病」』

～メンタルヘルスケア～

最近では従来のうつ病のイメージにすっきり当てはまらないケースや、パワー・ハラスメントによるメンタルヘルス悪化のケース、休職と復職を繰り返すケース、コミュニケーションが難しくトラブルになりかねないケースなど、対応に苦慮するものも少なくない。労災認定されるケースも増加し、企業の責任も問われている。

安全配慮義務がある!! 「職場環境の整備、作業の進行方法の指示等の場面において、企業が職員の生命、健康が損なわれないよう配慮すべき義務」

「過失がある」＝「予見可能性を前提とした結果回避義務違反」

「予見可能性＝結果の発生を予見できたか否か」と
「結果回避義務＝結果の発生を予見した場合に、これを回避するために取るべき措置のこと」

結果 安全配慮義務に対する違反があった場合、賠償責任が生じる

最近のメンタルヘルス問題の傾向として、「自信の欠如（自己不確実、劣等感、弱志）と不安格差（抑うつ、不安）などが生じており、職場全体のメンタルヘルスを低下させている。」「経営者、上司、同僚などの職場の人に対する信頼が低下してきている。」があるとされている。周囲に対する信頼感や職場におけるサポートの有無は、メンタルヘルス改善に大きな影響を与える要因の1つである。

メンタルヘルス悪化の原因としては、本人の性格や家族の問題などプライベートな要因も挙げられるが、労働環境やマネジメントの問題など、職場環境の要因も無関係ではない。両者は相互に影響を与えあっており、複合的な要因で発症に至る場合が多い。従って、組織と個人のレベルでの予防対策が必要となる。

メンタルヘルス悪化の予防対策

組織レベル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法令や36協定に基づいた適正な労働時間管理 ・ 本人の能力や生活スタイルに合った雇用契約と評価制度の導入 ・ 職場内での気楽なコミュニケーションが可能となるような時間の確保 ・ キャリア開発のサポート（OJTキャリア・カウンセリング、人事制度など） ・ 納得感があり、本人の成長につながる業績評価とフィードバック…etc
個人レベル	<ul style="list-style-type: none"> ・ きちんと休養をとり、バランスのとれた食生活を心がける ・ マイペースでゆとりある生活を心がける ・ 家族や友人など相談相手を大切にする ・ 気になることがあれば早めに専門家に相談する ・ 趣味やスポーツ、休養など自分の時間を大切にする…etc

本人の変化を見分けるポイント

- ・ 遅刻や欠勤が多くなった
- ・ 元気がなくなり、顔色が悪い、急に痩せ又は太ってきた
- ・ 仕事のミスが増えたり、居眠りをしたり、ボーっとする
- ・ イライラしたり泣き出したり、精神的に不安定になった
- ・ ……etc

対応法

- ・ 早めに時間と場所をとって本人の話を聞く
- ・ 本人の心身の状況に合わせ、勤務時間や業務負担等の配慮をする
- ・ 柔軟さを残しつつも一貫した方針を心がける
- ・ ……etc

※次号では、「実態に合った労働時間制度の選択と注意点」について説明いたします。変形労働時間制を採用し、これによって全体としての労働時間の適性を図ろうとするものです。

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：社会保険労務士法人ツインズ 代表社員 畠 健祐（社会保険労務士）
（畠総合マネジメントオフィス）〕

保険 資産運用

ドクターのライフプラン ①

ライフプランとは何か？

■ ライフプランを見てもみませんか？

健康状態を診断しないで薬を処方するドクターはいらっしゃらないように、お金の問題でも、個々の財務状態を精査しなければ適切な対策は打てません。では、現在加入されている保険や貯蓄はご自身にとって適切なものでしょうか。将来の危険を回避し、生涯安心して暮らすためには、それらが適切かどうか診断してみることは非常に大切なことです。

■ ライフプランの目的は？

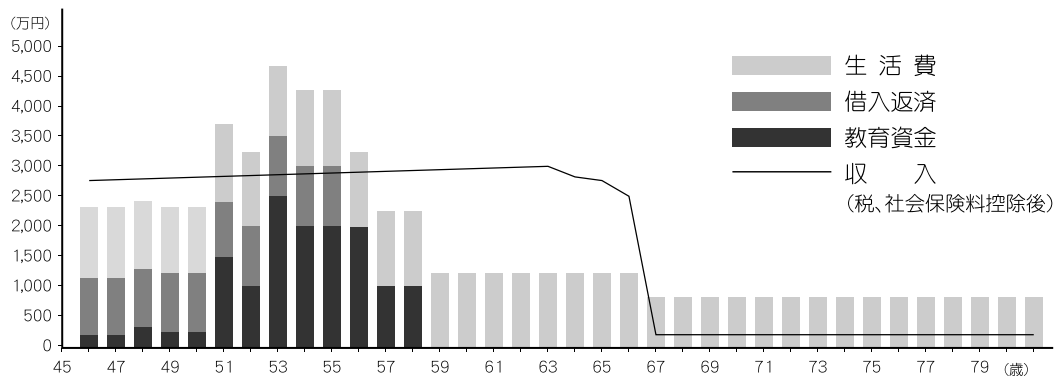
人生には3大リスクがあるといわれます。『死亡リスク』、『ケガ・病氣リスク』と『引退後（長生き）リスク』です。引退後（長生き）リスクについては教育資金、住宅取得資金、借入返済資金の確保が先で、そこまで手が回らないと言われるかもしれません。しかし、これら3大リスクが非常に怖いのは、起きてしまったら収入が途絶える、もしくは、激減して長期的に収支バランスを大きく崩してしまうということです。

	収支バランス
死亡リスク	収入<支出
ケガ・病氣リスク	収入<支出
引退後（長生き）リスク	収入<支出

つまり、ライフプランの目的はこのような重大な収支のアンバランスに備えることにあります。では、具体的にどのようにしてリスクに対処すればいいのでしょうか。まずは、対処すべき支出がどのようなものを把握してみることでないでしょうか。これをしないで対策だけを打つことは、ちょうど、症状の診断を受けずに薬を服用するようなものです。

■ ケーススタディ：ドクターのライフプラン

下図は、ある45歳のドクターの生涯支出予定を、年度別の棒グラフで表したものです。



家族は奥さん43歳、長男13歳、長女10歳の4人です。現役時生活資金として月100万円、今後10年間は月80万円の開業資金の返済を行い、長男長女には私立の医学部へ行かせたいと考えていらっしゃいます。現時点では65歳で引退希望です（引退後生活費は月70万円）。

一方、収入（税金・社会保険料控除後）は折れ線グラフで示してあります。先生の手取りと奥さんの専従者給与の手取り合計は2,700万円、今後の社会保険財政の悪化を勘案し、将来の収入の伸び率は0.5%と低めに見積もられています。

グラフをご覧になられてお気づきの点はなんでしょうか？支出の水準、項目の推移はいかがでしょうか？支出のピークはどのあたりでしょうか？収支にゆとりのある時期はいつ頃でしょうか？収支にアンバランスが発生してしまうのはいつでしょうか？年齢、家族構成によって備えるリスクはどう変わってくるのでしょうか？ご自身の場合と比較していかがでしょうか？今回はこのグラフからわかる重要なポイントは何かを詳しく見ていきます。

〔文章：(株) リスクマネジメント・ラボラトリー 原 勝志〕

出 第2回《受付編》 会いをマジックモーメントに

トラジックモーメント（悲惨な瞬間）

受付で「初めてなんですけど」と声をかけると、パソコンに向かっていた受付スタッフが座ったままチラッと顔を上げ、「保険証はお持ちですか」と尋ね、保険証を渡すと片手で受け取りながら「問診票を書いてください」と渡された。問診票を書き終わって渡すと受付スタッフは問診票を見たまま、「じゃあお熱測ってください」と体温計を差し出した。測り終わった体温計を渡すと受け取ると同時に、下を向いてしまった。次はどうすれば良いのかわからずそのまま立っていると、「あっ、待合室でおまちください」と怪訝そうに言われてしまった。

ここまでお読みになった方は、状況をイメージしながら、「まさか、うちの医院はそんなことないだろう」と思っていないでしょうか？私は、継続的な院内研修をさせていただく時に、最初にスタッフにはシークレットの現状把握をさせていただきます。その時に、残念ながらこのような悲惨な瞬間にたくさん出会います。そして、現状を院長先生にお伝えすると、先生が一生懸命患者様一人一人と向き合って診察をしている傍らで、こんなことが起っているとは想像がつかなかったという驚きの声が聞かれることが少なくありません。医療はチームで行うものです。各専門家がチームワークを取りながら、患者様に満足していただけるようにハードサービス（専門的な技術や知識など）とソフトサービス（接遇）を通して医療サービスの提供を行うのですが、取り分け、最初に医院のイメージを決定的にする、受付の接遇力が、患者様にとって「この医院を選んで良かった」となるのか「もう二度と来るものか」になるのかを決定させる大きな要因になることは間違いありません。

マジックモーメント（魔法の瞬間）にするには

- 玄関が開いた時点で、患者様を立てお迎えする準備をしましょう
- 目の前にいらっしゃったら、アイコンタクトをして、笑顔であいさつをしましょう
- まず、質問せずに患者様の最初の言葉を受け取りましょう
例「初めてなんですけど」→「はい、初めてでいらっしゃいますね」
例「お腹が痛いんですが」→「はい、お腹が痛いんですね」
- 「クッション言葉」と語尾を「依頼形」にし「ありがとうございます」を言いましょう
例「恐れ入りますが（クッション言葉）保険証はお持ちでしょうか（依頼形）」「ありがとうございます」と両手で受け取る
例「〇〇さん、診察の参考にさせていただきますので、お手数ですが（クッション言葉）問診票をご記入いただけますでしょうか（依頼形）」「ありがとうございます」と両手で受け取る
例「看護師がお呼びいたしますので、お掛けになってお待ちくださいませ（依頼形）」
- 立って、患者様の顔を見ながら、優しい笑顔で話しかけましょう

～数ある医院の中から、自院を選んでくださった患者様に
どんな瞬間を感じてもらっているのでしょうか？～

【文章：(株)ハートデザイン 接遇トレーナー 中村 清美】

平成20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.3.ocn.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 社会保険労務士法人 ツインズ 役職名 代表社員 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	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 ～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	元気がでる経営計画 ～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	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 競争行為と退職金	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	「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	《受付対応編》 ～出迎いを マジックモーメントに～	《電話対応編》 ～感じの良い電話対応は～	《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: ishikawa.mdcl.yk@eagle.ocn.ne.jp
iwamoto@ishikawa.med.or.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