

# アイエム ニュース!!

夏季号

第9号

2008.7.10  
発行

新サービス

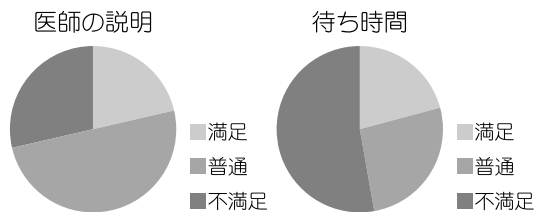
## 「患者アンケート」サポートサービスの開始

アイエム商会では、従来よりも精度の高い新しい手法による「患者アンケート」を用いて、クリニックの経営改善（増患・増収等）をサポートするサービスをスタートいたします。

- 患者さんは「何に」期待しているのでしょうか？「どこ」に不満を感じるのでしょうか？
- 患者さんの満足感、患者さんの「期待度」を上回るサービスによって得られます。
- そこで、単純な患者満足度だけではなく、自院に対する「期待度」も併せて調査します。
- 患者さんの「期待度」が高い項目は患者さんの満足感を得にくいいため、医療機関側が十分やっているつもりでも、実は不満足となっているケースが多く見受けられます。
- この結果、当院はどこに重点を置けばいいのかが明確になってきます。

期待以上のサービスを患者さんに提供し、感動レベルの満足感にまで引き上げることを目標とします。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医療機関を目指しましょう！

### 従来のアンケート



### 問題解決ができる患者アンケートとは

人が感動する仕組み、人が怒る（クレーム）仕組みを「期待度（重要度）」「満足度」で表現すると。



### 聞かせてください!

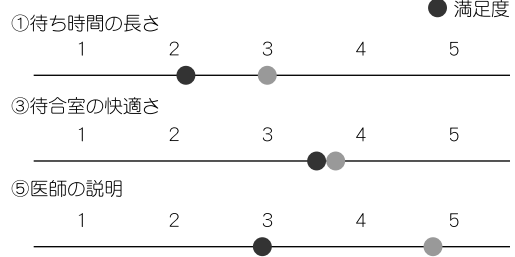
**質問1** 下記の①～⑤の各項目について、あなたが医療機関を選ぶ上でどれくらい期待し、重要だと感じていますか？  
期待度を5段階評価をつけてください。（期待度大=5、期待度小=1）

①待ち時間の長さ（ ） ②診察料の安さ（ ）  
③待合室の快適さ（ ） ④看護師の対応（ ）  
⑤医師の説明（ ）

**質問2** では、上記同様の①～⑤について、当院へ来院した後の満足度を5段階評価してください。（満足度大=5、満足度小=1）

①待ち時間の長さ（ ） ②診察料の安さ（ ）  
③待合室の快適さ（ ） ④看護師の対応（ ）  
⑤医師の説明（ ）

### 結果サンプル



FAX:076-239-3821

お問い合わせ先: (有)アイエム商会 (石川県医師会関連団体)  
TEL 076-239-3820 担当 山下・岩本

※「患者アンケート」サポートサービスについて

- 【  】 資料請求をしたい。  
【  】 詳しい話をききたい。

医療機関名

地 区

氏 名

役 職

T E L

F A X

# 事業報告書の作成

～医療法人は、今年の3月決算法人より、  
事業報告書等を県知事に提出しなければなりません～

### <作成から提出までの流れ>

今回は、平成19年4月施行の改正医療法により提出が義務づけられた書類のうち、事業報告書に関する話題です。

この事業報告書とは、医療法人の概要や事業の概要などをまとめたものです。作成から県へ提出するまでの流れは次のようになります。

- ① 医療法人は毎会計年度終了後2か月以内に従来の財務諸表に加えて事業報告書を作成し、理事はこれ（以下事業報告書等）を監事に提出
- ② 監事は業務・財産の状況を監査し監査報告書を作成
- ③ 医療法人は、毎会計年度終了後3か月以内（従来は2か月）に県知事に対し、事業報告書等に監事の監査報告書を添付して届け出る

### <記載内容>

事業報告書に記載する主な事項は、以下の通りです。

- ① 医療法人の概要
  - 名称、事務所の所在地
  - 設立年月日、設立登記年月日
  - 役員及び評議員（氏名、役職）
- ② 事業の概要
  - 本来業務（施設の名称、開設場所、許可病床数）
  - 附帯業務（種類、実施場所）
  - 収益業務（種類、実施場所）
  - 当該会計年度内の社員総会、評議員会における議決・同意事項  
→ 定款変更や役員報酬の改定、借入金の最高限度額の決定

### <作成上の注意点>

県の書式に記載例がありますので、それに沿って作成することになります。

ただし、診療所のみを開設する医療法人の場合、記載をしなくてよい（該当しない）箇所がいくつかありますのでご注意ください。“役員及び評議員”や“収益業務”などです。また、社員総会等で議決した事項については、事業報告書の作成とは別に、議事録を保存しておくことも当然必要です。

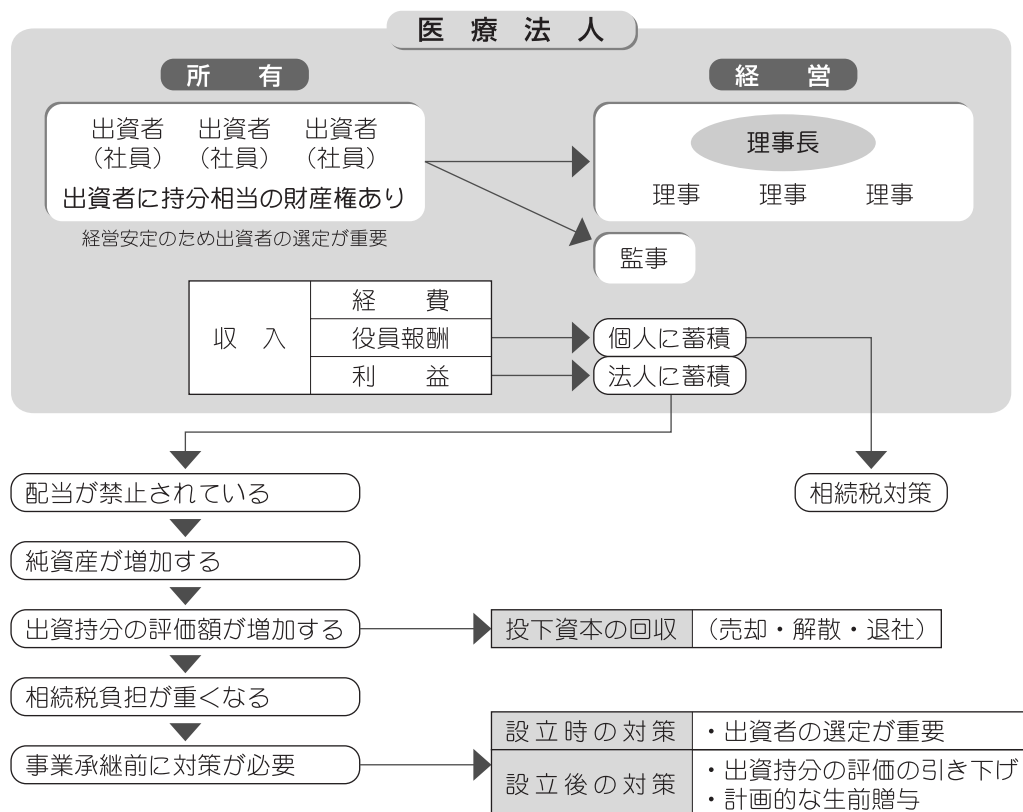
〔文章：税理士法人ノチデ会計 代表社員 後出 博敏（税理士・医業経営コンサルタント）〕

# クリニックの 事業承継(3)

## 医療法人の事業承継対策

**Q** 医療法人の仕組みを事業承継の観点から教えてください。

**A.** 医療法人は、所有と経営が分離しており、出資者（社員）がその出資割合に応じて持分を所有し、出資者の委任にもとづき、役員が経営を行います。出資者が役員を兼ねることも可能です。  
また、税引後所得の配分（剰余金の配当）が禁止されていることから、剰余金が連年、法人に蓄積し、出資持分が高くなるため、相続税重過の問題が起こります。そのため、出資持分の財産権の管理が事業承継上、重要になります。



### ◆ 医療法人は承継の手続が簡単

医療法人は、出資持分によって間接的に法人資産を所有していることとなります。したがって、後継者への出資持分の移転が終了していれば、相続発生時に、事業用資産の遺産分割や名義変更などの手続きは必要ありません。

また、行政への許可事項や届出事項は、医療法人として受付済みですので、経営者である理事長の変更等で、医療法人の引継手続きが簡単に終了します。

〔文章：今村会計事務所 所長 今村 修(税理士)〕

### ～数値計画のポイント～

#### I. 前向きの数値をもつことから始めよう。

言うまでもありませんが、病医院の業績が悪いとなかなか前向きの数値計画が作れません。だからと言って減収減益の利益計画を策定することはやめて下さい。スタッフが楽しくなるような、病医院の明るい将来計画を明示することで間違いなく病医院とスタッフが元気になります。今回は、計画を作ることにより改善の糸口をつかめるようにしておくことが有用であるため、IIにおいて簡単にポイントを説明します。

#### II. 詳分析で改善の糸口をつかみましょう。

##### ① 医業収入分解

利益の源泉である医業収入分解は経営の最重要項目です。

医業収入は、「患者数」×「診療単価」として表せます。

そこで「患者数」を「地域」、「年齢」等に分類し、「診療単価」を「診療内容」、「診療行為」等に分類し医業収入を戦略的に計画します。

##### ② 売上債権分解

正常債権と不良債権の分解をして、最近話題になっている未収金問題に発展しないように、窓口で未収金の回収率を上げていく計画にします。

##### ③ 在庫分解

在庫を減らすことは、資金繰りの改善につながります。医薬品等の在庫が必要以上の金額にならないようにするとともに在庫金額の多い順に分解することにより改善ポイントをしぼり、回転率を上げていく計画にします。

##### ④ 借入金分解

借入金・担保状況を「年度別」「銀行別」に分解することにより、短期資金が有効か？長期資金が有効か？適正な返済計画になるように計画します。

##### ⑤ 経費分解

必要に応じ戦略的経費に分解する。例えば、スタッフの教育研修に十分な予算をとりサービスの向上を図る計画にします。

#### III. I、IIでは当たり前の事項を示したままで、次に重要なことは数値目標を達成できる方法論（行動計画）を考え実践していくことにあります。

～実行の中にのみ学問がある。行動しなければ学問ではない(王陽明)～

つづく

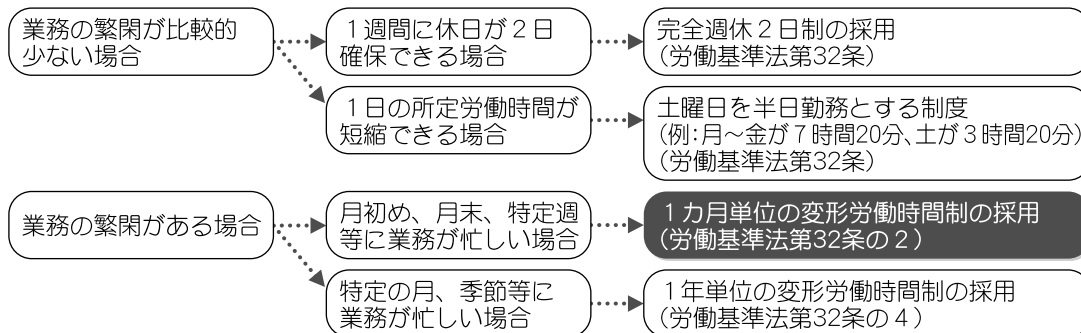
〔文章：畠経営グループ (株)メディカ・コンサルティング 代表取締役 松浦 実利〕  
(税理士法人 畠税理士事務所)

Vol.4

## 実態に合った労働時間制度の 選択と注意点

労働時間は、法定では常時10人以上を使用する場合は、週40時間（10人未満の病院、診療所〔以下「特例」〕は44時間）を原則としています。1日の労働時間については休憩時間を除き8時間を超えてはならないと定められています。週40時間は原則ですが、1年間あるいは1カ月を平均して週40時間の「変形労働時間制」が認められています。

### 業務の実態などに応じた労働時間制度の選択方法



### 医療機関に効果的

### 1カ月単位の変形労働時間制

1カ月以内の期間を平均して1週40時間（特例44時間）以内として各日、各週の労働時間を定める制度です。特定の日に8時間、特定の週に40時間を超えるが他の週では40時間を下回り、1カ月以内を平均すれば週40時間以内に行える制度です。

#### 具体例1 平均40時間

1週目	8時間×6日=48時間(オーバー)
2週目	8時間×5日=40時間
3週目	8時間×5日=40時間
4週目	8時間×4日=32時間

#### 具体例2 平均39時間45分

1週目	9時間×6日=54時間(オーバー)
2週目	7時間×5日=35時間
3週目	7時間×5日=35時間
4週目	7時間×5日=35時間

◎1日の労働時間に上限がない=10時間、12時間でも差支えありません。

◎しかし、総労働時間には上限がある  
 31日の月：40時間×31日÷7日=177.1時間  
 30日の月：40時間×30日÷7日=171.4時間  
 28日の月：40時間×28日÷7日=160.0時間

#### 注意!!

働いた結果が左上限時間内であればよいのではなく「所定労働時間」が「あらかじめ」左の範囲で計画されていることが条件です!!

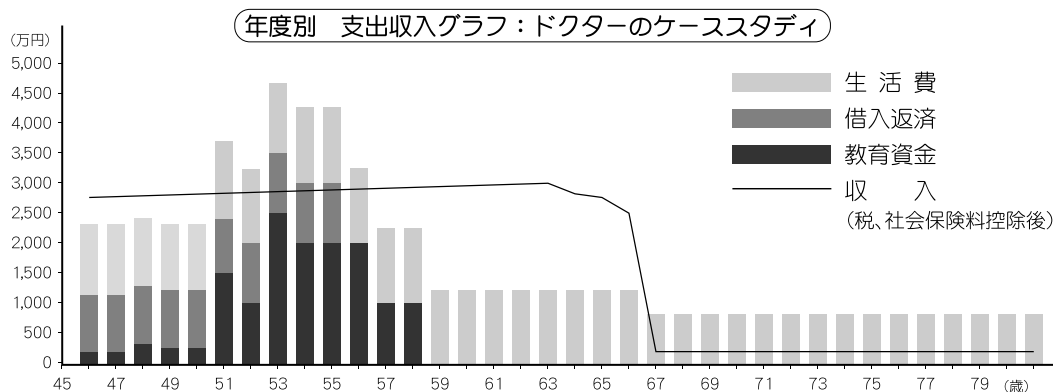
※1カ月単位の変形労働時間制は、就業規則への定め若しくは労使協定の締結により採用できます。労使協定締結による採用の場合でも規模10人以上の医療機関は就業規則の変更が必要となります。

〔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)



# ライフプランは何を 教えてくれるのですか？

下のグラフは、前回ご紹介したのと同じ、ある45歳のドクターの生涯の支出と収入の予定を表したものです。家族構成：妻43歳、長男13歳、長女10歳。現役時生活費：月100万円(引退後生活費は月70万円、65歳時引退希望)。借入金返済(開業資金)：月80万円(今後10年間)。教育資金：長男・長女とも私大医学部希望。収入(税金・社会保険料控除後)：先生手取り+妻の専従者給与の手取り合計2700万円(将来の伸び率は0.5%)



このグラフからどんなことがわかるのでしょうか？まず、棒グラフで示されている支出は、毎月の家計簿の支出とは意味合いが異なります。これらの支出は、ご自身やご家族の責任、希望、夢が懸かっているものではないでしょうか？そして、最も重要なことは、対応する収入は、常にはこれらの支出とバランスしていないことです。

つまり、借入金返済、教育費支出、引退後生活、さらには、病気・ケガでの休業、医院の改装などで、必然的にアンバランスになるリスクといつも隣り合わせであるということです。このように収支のアンバランスのリスクの存在を知り、それらに対して十分な備えが出来ていたらどんなにか安心ではないでしょうか？

### ■ ライフプランでの対策は？

ライフプランでは将来の支出の時期、金額を把握して、『死亡』、『ケガ・病気』、『引退後(長生き)』の3大リスクが現実になる前に対策を打っていきます。つまり、具体的なリスク対策は、それら将来の支出金額以上を保険や貯蓄でそれぞれ事前にかばいしれれば良いことがわかります。

また、処方薬に即効薬や遅効薬があるように、これらのリスク対策にも対応すべき支出金額を即、カバーするかどうかという即効性の違いがあります。

	収支バランス	対策	即効性
死亡リスク	収入<支出	保険・貯蓄	高い
ケガ・病気リスク	収入<支出	保険・貯蓄	中くらい
引退後(長生き)リスク	収入<支出	貯蓄(資産性保険を含む)	なし

いつ起こるかかわからない『死亡』、『ケガ・病気』のようなリスクには、即、カバーすべき支出金額に満額対応するような保険で対策を打ちます。

一方、将来起こることが事前にわかっている『引退後(長生き)』リスクの場合は、対応する支出額には貯蓄でじっくり時間をかけて着実に対策を打っていきます。貯蓄による対策の場合は、保険とは違い、十分な効果が出るまでの時間がかかる薬と同じように、無理のない早めの服用(早めに支出額に対応していく)が一番ということに注意しておきたいものです。

このように収支のアンバランスのリスク対策が、いつ、いくら必要か具体的に教えてくれるのがライフプランなのです。

[文章：(株)リスクマネジメント・ラボラトリー 原 勝志]

# 好 第3回 《電話対応編》

## 感度アップの電話対応のための 8つの押さえどころ

- 1 「初めて電話をした方にとっては、私の声との出会いが、自院との出会いになるかもしれない!!」という心構えで一本一本大切に電話に出る《人は第一印象を忘れません》
- 2 電話が鳴ったら利き手にペンを持ちながら電話機に向かってニコッと微笑む《にこやかな顔から明るく優しい声が出ます》
- 3 ペンを持った反対の手で受話器を取って  
「はいっ ○○クリニックでございます」と語尾を謙譲語にする《名の後のございますは謙譲語》

### ワンポイントアドバイス

Q 院名のあとに、個人名を名乗るのをよく聞きますが、その方が良いのですか？

A 院名の後に続けて名前を名乗る目的は、決して流行だからではなく、電話に出る人が責任感を持つために名乗ります。相手にとっては、「名乗っても覚えていない」「その分長くなるので不要である」「名乗られると覚えてははいないけれど、責任ある対応をしてくれそうで安心する」など賛否両論があるようです。名乗り手が目的を明確にしていることが大切です。

- 4 相手が発した言葉をまず受け止め、復唱する《すぐに、質問をするとNOT OK感情がわきます》  
例 「はい、○○さまでいらっしゃいますね」  
「はい、診療時間でございますね」  
「はい、検査の結果でございますね」
- 5 パターンごとの自院のルールをマニュアル化しておく《誰が出ても同じ対応ができることが大切です》  
・ 医院の場所の問い合わせ      ・ 診療時間の問い合わせ  
・ 業者さんからの電話              ・ 診療中の対応                      など  
自院のルールを決めておくことが、感じの良い応対につながります
- 6 保留にする時は、目的を伝えてから保留にする《安心して待てます》  
例 「確認いたしますので、少々お待ちくださいませ」  
「お調べいたしますので、少々お待ちいただけますか？」
- 7 保留を解除する時はお名前を呼びかける《精神的待ち時間が短縮されます》  
例 「○○様」と呼びかけ返事を確認してから「お待ちせいたしました」
- 8 伝言を受けたら最後に自分の名前を名乗る《相手へ安心感を与え、自院への信頼につながります》  
「私○○が確かに承りました」「私○○が確かに申し伝えます」

電話は顔が見えなくとも、声を通して顔の表情、態度など全てが伝わります。そして、その伝わった印象が、そのまま病医院の印象となることは言うまでもありません。上記のポイントを抑えて、笑顔で練習してみませんか！！

# 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](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 富税理士事務所 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、島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 島 健祐 会社名 島総合マネジメントオフィス 代表社員 役職名 特定社会保険労務士 担当 労務管理  
社会保険労務士法人 ツインズ

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まいります。



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。

## 今後のセミナー開催内容

8月10日  
(日)

テーマ 「これからでも遅くない!医療法人の徹底活用」

講師：(株)RML 代表取締役 清水 英孝氏

9月

テーマ1 「忙しいドクターが陥りやすい資産運用の失敗パターンとその回避策」

講師：(株)リスクマネジメント・ラボラトリー 代表取締役 中澤 宏紀氏

テーマ2 「スイスのプライベートバンクに学ぶ ～欧米富裕層の長期投資の考え方～」

講師：UBS証券 東京支店

10月16日  
(木)

テーマ 「患者様サービスのための接遇とは？」

講師：(株)ハートデザイン 接遇トレーナー 中村 清美氏

11月

テーマ(仮) 「診療所スタッフを育てるコーチング技術」

講師：(株)リスクマネジメント・ラボラトリー 代表取締役 佐藤 正彦氏

## 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](mailto:ishikawa.mdcl.yk@eagle.ocn.ne.jp)  
[iwamoto@ishikawa.med.or.jp](mailto: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