

秋季号

# アイエム ニュース!!!

第10号

2008.10.10  
発行

## 2008年度 医業経営セミナー開催のご案内

### “医療機関経営者”のためのビジネスコーチングセミナー ～あなたの思考(病医院)を勝ちパターンにする!～

主催：(有)アイエム商会 協賛：石川県医師協同組合  
(石川県医師会関連団体)

「自分はリーダーとして十分なのか」「周囲の力や知恵を存分に引き出して活用できているのか」といったように、「このままでいいのか」と悩んでいる院長先生は大勢います。病医院スタッフの自律的な学習と成長を促すためには、ドクター(経営者)がスタッフ(従業員)に対しどのように関わっていくと良いのでしょうか?そんな悩める院長先生の皆様に、医療機関を率いるリーダーとしてステップアップする方法と考え方のヒントを分かりやすく解説します。忙しいドクターでも、明日からすぐに実践できる“コーチング手法”を、医療機関経営にお役立て下さい。

リーダー医療機関経営者として  
自分自身を成長させる方法とは?

コーチングで部下を積極的にし、  
行動変革を永続させる方法とは?

エグゼクティブの  
『20の悪い癖』とは?

コーチングプロセスの  
真の価値とは何か?

仕事の価値観を統一する方法とは?

組織風土を変革する新しい手法とは?

テーマ：「“医療機関経営者”のためのビジネスコーチングセミナー」

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

日時 11月7日(金) PM7時～9時

定員 12名

会場 石川県医師会・日赤共同ビル 4階 委員会室  
(金沢市鞍月東2-48 TEL:076-239-3820)

(定員になり次第  
締切らせていただきます。)

対象 院長先生(医療機関経営者に限らせていただきます)

参加費 1,000円

#### 講師プロフィール

佐藤 正彦 氏

(株)リスクマネジメント・  
ラボラトリー  
代表取締役

#### 【略歴】

青山学院大学卒業。酒類食品総合商社のトップ営業マンとして活躍。本格焼酎を日本全国に広めた立役者。

その後、保険業界に転身。外資系生保営業パーソンとして数々の営業記録を塗り替え、マネージャーとしても数多くの優秀な“人材”を採用、優績者に育成する。

平成12年金融の流通革命を志し独立、RML株式会社に参加。営業教育会社の代表を務めた後、現職。ドクター・企業に対するソリューション営業を目的とし、各地医師会・上場企業・大型会計事務所とのアライアンスを全国規模で展開する。

現在全国18都道府県、23箇所の医師会・歯科医師会・医師協同組合の認定コンサルタントとして活躍中。組織の成長をサポートするビジネスコーチとしても多くの企業変革に取り組んでいる。東京在住。



## 自院の特色を アピールしていますか？

### < 広告規制緩和のポイント（平成19年4月より実施） >

医療法改正に併せて広告規制の見直しが行われ、広告可能事項が拡大されました。追加された事項としては、医療機器設備・施設の写真、治療方針・治療内容、看護師など医師以外のスタッフの氏名や専門資格、セカンドオピニオン対応などがあります。詳しくは、厚生労働省より発表されている「医療広告ガイドライン」・「医療広告ガイドラインに関するQ & A」をご覧ください。

#### ◆ 「広告」と「広報」の違い

「広告」は規制の対象ですが、「広報」は規制対象には該当せず、自由な表現が可能です。

「広告」とは不特定多数の目に触れるものです。例えば、駅の看板、電車広告、バスの車内アナウンス、電柱広告、電話帳、折り込みチラシ、インターネット上のバナー広告などが該当します。

一方、「広報」とは、患者さんが自分の意志で見たり読んだりするものです。院内掲示や院内配布のパンフレット、インターネット上のホームページなどが該当します。

### < 診療科名の見直しのポイント（平成20年4月より実施） >

医療機関が広告できる診療科はそれまで、例えば内科や外科など33科に限定されてきました。しかし、4月以降、基本的に診療科として広告できるものを内科や外科、精神科、アレルギー科、泌尿器科など20科に限定しました。従来は認められていた神経科や呼吸器科などは、広告できなくなりました。

その代わりに、従来は認められていなかった、①身体や臓器の部位②症状や疾患の名前③性別や年齢など対象患者の特性④診療方法の名前と20の診療科名とを組み合わせることで広告できるようになり、選択の幅が飛躍的に広がったと言えます。

#### ※ 診療科名の見直しへの対応

以下の場合、注意が必要です。

##### ◆ 新しく認められた診療科を標榜する場合

保健所への診療科名の変更手続きが必要です。

##### ◆ 今回の見直しで標榜することが出来なくなった診療科がある場合

経過措置の適用がありますので、現状のままで構いません。しかし、看板の取替時や新たに広告する時などは、新しい診療科名でなければならず、その際に、診療科名の変更手続きが必要となります。

[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(4)

## 医療法人の事業承継対策

**Q** 現在、出資者は父と母になっています。医療法人の設立から5年が経ち、設立時と比較して出資持分の評価額が上昇しています。相続税の負担が心配なのですが。

**A.** 贈与税の基礎控除を活用して、毎年、計画的に移転していく方法が最も簡単です。  
また、受贈者の範囲を事業継承者以外にも広げるなどの方法も考えられますが、経営安定の観点から問題がありません（議決権は、出資割合に関係なく、1人1票になります）。

出資持分の評価額は、当初の出資金額ではなく相続発生時、贈与時の相続税法上の評価額になります。

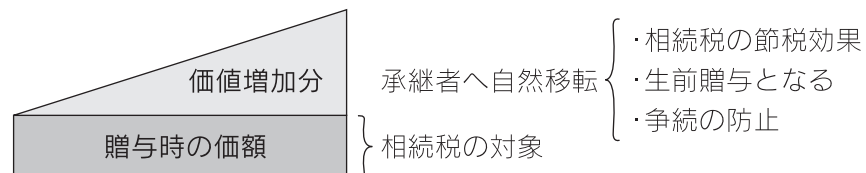
相続税評価額が高くなると見込まれる場合、後継者や移転する相手を事業承継の観点により決定する必要があります。

また、贈与にあたっては、贈与契約書の作成や贈与税の申告などが必要です。

**対策1** 贈与税の基礎控除(110万円)を利用して、早めに持分の移転を行う。  
※コストが少なく容易に移転が可能

**対策2** 評価額が高くなっているときは、評価引き下げ対策を検討して贈与する。

**対策3** 評価額が上昇すると見込まれるときは、相続時精算課税制度が有効。



**対策4** 特定同族会社事業用宅地等の活用  
医療法人設立後に、クリニックの敷地や建物を医療法人に一定の要件のもとで賃貸した場合、評価額が80%減額されます。

〔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

## 元気<sup>が</sup>できるシリーズ 医業承継

### ◆ 医業の承継

「中小企業における経営の承継の円滑化に関する法律」なるものをご存じでしょうか？

近年、経営者の高齢化に加え、身内の後継者不足によって維持・伝承されるべき雇用や技術・知識が途絶えてしまうという重大な危機に直面しています。

事業承継の円滑化は、日本全体の7割を占める中小企業の雇用を確保するとともに、会社の「暖簾」を守ることを通して優れた技術・技能を伝承し、それを後世にわたって磨き高めていくことで、国家や社会を支える資産の損失を防ぐという重要な取組みで、具体的には以下の措置、特例が検討されています。

- 遺留分に関する民法の特例
- 支援措置
- 相続税の課税についての措置

### ◆ では「医業経営」においてはどのようにでしょうか？

医療業界の現状	後継者不足
	経営者の子供が事業を承継する割合 約4割
	医業経営の承継準備に必要な年数 約10年程度

#### 医業承継モデルケース 開業から20年経過したA病院のケース



**A 院長**

- ・現在60歳、開業から20年が経過した。
- ・自分の後は医師である息子に継いでほしいと考えている。
- ・息子は継ぐ気があるのかないのかわからない。(直接は聞きにくい。)
- ・あと10年は第一線で患者さんと触れ合っていきたい。

今のところは、医業承継の問題は先送りにし、日々の病医院経営に全力投球中！



**息子(医師)**

- ・A院長の長男で現在30歳。
- ・現在はH病院の勤務医として活躍中。
- ・将来の選択肢としてA病院の後を継ぐことも考えてはいるが
- ・現在のA病院の状況などが詳しく分からないため不安もある。

A院長から具体的な話も無くこちらからは聞きにくい部分もあり、現在の職場で全力投球中！

今はこれでいいのかもしれませんが、  
このまま10年、20年と経過してしまったらどうなるでしょうか？

#### 予測 1

結局息子は後を継がず、院長のモチベーションが上がらないため徐々に病院も収益性が悪くなる。このような状況では親族以外の第三者も経営を引き受けてくれず、A院長の代で閉院を決意する。

#### 予測 2

特に対策は講じていないものの、首尾良く息子が跡を継ぐことになり、病院を残すことが出来た。しかし建物設備の一部老朽化が進む反面、改築をする資金余力が無く、今後の運営が大変そうである。

地域医療(患者さん)のため、医療従事者のため、後継者のために、  
税金面はもちろん、経営面での対策も含めた「医業承継対策」が重要です。

(次号 対策について)

〔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.4 改正パートタイム労働法のポイント

## 「パートタイム労働者」とは……

パートタイム労働法の対象である「短時間労働者（パートタイム労働者）」は、「1週間の所定労働時間が同一の事業所に雇用される通常の労働者の1週間の所定労働時間に比べて短い労働者」とされています。例えば、「パートタイマー」「アルバイト」「嘱託」「契約職員」「臨時職員」「準職員」など、呼び方は異なっても、この条件に当てはまる労働者であれば、「パートタイム労働者」としてパートタイム労働法の対象となります。平成20年4月1日施行

### 義務化

#### ① 雇い入れの際、労働条件を文書などで明示

【昇給の有無】：【退職手当の有無】：【賞与の有無】

#### ② 雇い入れ後、待遇の決定に当たって考慮した事項の説明

労働条件の文書交付等、就業規則の作成手続、待遇の差別的取扱い禁止、賃金の決定方法、教育訓練、福利厚生施設、通常の労働者への転換を推進するための措置

#### ③ パートタイム労働者から通常の労働者へ転換するチャンスを整備

通常の労働者を募集する場合、その募集内容を既に雇っているパートタイム労働者に周知する。通常の労働者のポストを院内公募する場合、既に雇っているパートタイム労働者にも応募する機会を与える。……etc

【パートタイム労働者の態様】 通常の労働者と比較して、			賃 金		教育訓練		福利厚生	
職務の内容 (業務内容及び責任)	人材活用の仕組みや運用など (人事異動の有無及び範囲)	契約期間	職務関連賃金 ・基本給 ・賞与 ・役付手当等	左以外の賃金 ・退職手当 ・家族手当 ・通勤手当等	職務遂行に必要な能力を付与するもの	左以外のもの(キャリアアップのための訓練等)	給食施設 ・休憩室 ・更衣室	左以外のもの(慶弔休暇、寮の貸与等)
①通常の労働者と同視すべきパートタイム労働者	同じ	全雇用期間を通じて同じ	◎	◎	◎	◎	◎	◎
②通常の労働者と職務の内容と 人材活用の仕組みや運用などが同じパートタイム労働者	同じ	一定期間は同じ	□	—	○	△	○	—
③通常の労働者と職務の内容が同じパートタイム労働者	同じ	異なる	△	—	○	△	○	—
④通常の労働者と職務の内容も異なるパートタイム労働者	異なる	異なる	△	—	△	△	○	—

### 講じる措置

- ◎…パートタイム労働者であることによる差別的取扱いの禁止
- …実施義務・配慮義務
- …同一の方法で決定する努力義務
- △…職務の内容、成果、意欲、能力、経験等を勘案する努力義務

※次号では、セクハラ・いじめと嫌がらせ・事業主と損害賠償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: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)

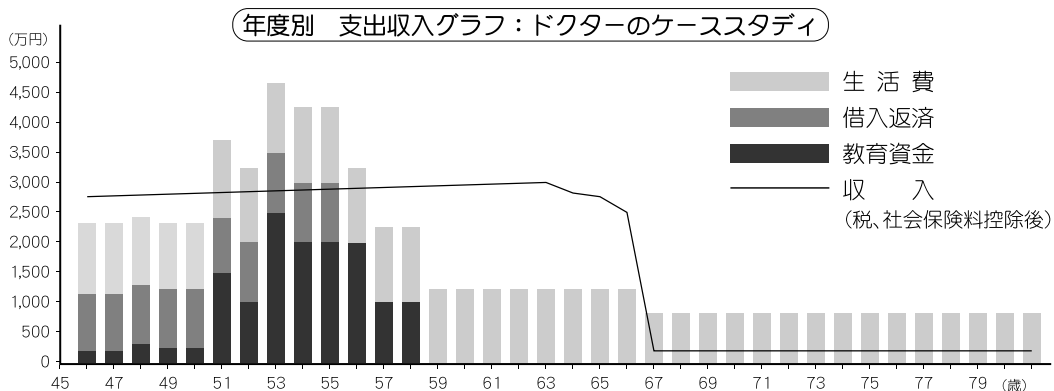
# 保険 資産運用

ドクターのライフプラン ③

## ライフプランで どう変わる？

下の表は、前回も紹介したのと同じ、ある45歳のドクター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）：先生の手取り+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%）。



このドクターは、ライフプラン診断の結果、今後の支出を確認できたので、万が一の場合に備える適切な保障を確保できました。また、収支のバランスの状況を確認してみたので、将来のアンバランスを是正する必要金額を、毎月の収入から一定額、半分を債券投資信託、半分を株式投資信託で積み立てると同時に、これまでの貯蓄について、その一部を外債で外貨資産に分散・見直しすることで、リスクコントロールされた資金準備プランに余裕を持ってとりかかることができました。このように、全く無理なく、無駄なく、本当に必要なマネープラン・対策だけを実行できたとしたら、どんなにか安心ではないでしょうか。

ご自身の保険や貯蓄も、そもそも『死亡』、『ケガ・病気』、『引退後(長生き)リスク』などの収支の大きなアンバランスに備えるためだと思います。にもかかわらず、安心できる備えとしての保障、貯蓄がいつまでいくら必要なのかわからない目安をもって実行している方は少ないようです。もし、そうであれば、保険商品や貯蓄商品だけを準備しても、安心できない、よくわからない、より新しい商品に目移りを繰り返してしまう状況が続き、根本的な問題は解決しないことにはならないでしょうか。まさに、診断なしで薬を服用しているようなものです。是非一度、ライフプランでご自身の今後の収支のバランスを具体的にチェックして見ることをお勧めします。

〔文章：(株)リスクマネジメント・ラボラトリー 原 勝志〕

第4回 《クレーム対応編》

# ピンチをチャンスに変えるクレーム対応

研修会で、受講者の皆さんに患者さまからクレームを受けたらどんな、気持ちですか？と尋ねるといろいろな経験を思い浮かべながら「嫌だ」「どうしよう」「しまった」「なぜ、私は怒られないといけないの」…などネガティブな感想が多いようです。

しかし、クレームを受けることはチャンスなのです。

**ポイント1** なぜ、クレームはチャンスなのか（対象者100人の場合）

不満を感じて実際に苦情やクレームを言う人

→実際に不満を感じている人の4%

→96人の人はただ静かに我慢をし、最終的には立ち去っているのです。（サイレントクレマー）

→ということは、言ってくれる人には、おわびをするチャンスなのです。改善するチャンスなのです。

ときには誤解を解くチャンスなのです。すなわち「また来てくださるチャンス」なのです。

**ポイント2** クレームの患者さまの要望と対応の目的

◆クレームを言ってくださる患者さまの要望の2つの柱

事実的問題の解決  
↓  
解決策を提示して欲しい

感情的問題の解決  
↓  
もっと怒りたい

見逃しがちが重要な要望なのです

◆要望にこたえる順序

1. 患者さまの感情浄化

2. 事実的問題の解決依頼

**ポイント3** 感情浄化の手順

1 まずはお詫びする

心がまえ 1. 医院の代表としてわびる

（自分が直接の原因でないのに…とっていると小火が大火になります）

2. 医院との関わりにおいて不快な気持ちになっていることに対してわびる

（どちらが悪いかはっきりしたら謝ろうと思って謝り遅れると小火が大火になります）

2 話を聴く

心がまえ 1. 謝罪・あいづち・共感・要約しながら傾聴し感情浄化する

2. 説明や質問をしたくなる気持ちは良くわかるが感情浄化されないうちは何の効果も生まない。

3 状況を確認するために質問をする

心がまえ 1. 先入観にこだわらず誠実に受け止める

2. 話の食い違いなどが発生した場合、こちらの説明不足だったと捕らえる

**ポイント4** 解決策の実行

解決策の協力依頼 → 解決策を速やかに実行する → 最後まで見届ける

最後に

上記のクレーム対応の手順は基本的な接遇力が欠けていることに対してのクレームを接遇力の欠けた職員さんが対応しても益々クレームが大きくなるばかりです。まずは、アイエムニュース7号でご紹介をしました、接遇力の基本を身につけることがクレームを起こさせないためには不可欠といえるでしょう。

もう1つはサイレントクレマーを減少させるための患者さまがクレームを訴えやすい環境をつくることも患者さま満足の大切な道のりになるといえます。

〔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 ㈲アイエム商会 役職名 係長 担当 業務運営

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ご加入をいただいております。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

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

URL [http://nochide\\_kaikei.tcnf.com](http://nochide_kaikei.tcnf.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

URL <http://www3.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

URL <http://www.mediciconsulting.co.jp/>  
平成19年6月、税理士法人、皇税理士事務所 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、皇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 皇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

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に努め、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

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本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。

## 各種サービス(無料)のご案内

- (1)「患者アンケート」サポートサービス (3) 保険料コストダウン診断サービス  
(2) 保険管理表作成サービス (以下の通り)

### ●●● (3) 『保険料コストダウン診断サービス』のご案内 ●●●

平成19年4月に生命保険料の大幅改訂が行われ、保険の種類によっては8～10%保険料が値下げになりました。更に、「タバコを吸わない方」や「健康体の方」などは最大20～30%の割引を受けることが出来、上記の改訂による値下げと併せると相当なコスト削減も可能となります。

生命保険は長い期間払い続ける「固定費」ですので、少しでも安く押さえたいたいです。アイエム商会医業経営コンサルティングチームは、医業界を取り巻く変化に対し、医師会会員の皆様方のお役に立つべく情報の提供と対処の方法等のアドバイスをさせていただきます。今回は、『保険料コストダウン診断サービス』をお知らせします。

ご希望の方はご遠慮なくご活用いただきますようご案内申し上げます。

### 【保険料コストダウン診断サービス】の手順

#### ご加入の生命保険契約の一覧表作成

《メリット》

- ・加入全体の把握ができます
- ・法人契約の経理処理のミスを防ぐことができます
- ・どこの保険会社に何を請求すればよいかすぐ分かります
- ・保障額、保険期間、毎月(毎年)の保険料が明確になります
- ・保険の重複加入を防げます

#### ヒアリング

- ・必要保障額の算出
- ・退職金の算出（医療法人）

#### コストダウン分析

- ・リスク細分の有無
- ・重複加入の有無
- ・保障性商品の洗い出し（定期保険・収入保障保険）

## 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