

冬季号

アイエム ニュース!!!

第11号

2009.1.10
発行

医業経営セミナー開催のご案内

第1期

院長夫人・
後継者夫人のための

奥様医業経営塾

- 時 間：毎回 午後2時～4時30分（開場 午後1時30分）
- 会 場：石川県医師会館 4階 小会議室（金沢市鞍月東2-48（有）アイエム商会 TEL:076-239-3820）
- 対 象：石川県医師会会員および実務を担当の奥様
- 定 員：7名限定（先着順とさせていただきます）
- 参加費：全6講 20,000円（※但し、各講1回のみ受講の場合1講5,000円）

【第1講】1月21日(水)	決算書の見方、税務調査とは	講師：後出 博敏 氏
【第2講】2月 4日(水)	資金繰り・経営の変化を知る、税務調査対策・節税対策	講師：後出 博敏 氏
【第3講】2月18日(水)	相続・事業承継対策、医療法人化のメリット・デメリット	講師：後出 博敏 氏
【第4講】3月 4日(水)	やさしいマネー講座	講師：中澤 宏紀 氏
【第5講】3月18日(水)	クリニックのための人事・労務管理	講師：畠 健祐 氏
【第6講】4月 1日(水)	クリニックのマーケティング戦略	講師：佐藤 正彦 氏

経営者・ドクターのための

接遇セミナー

日 時 平成21年2月19日(木)
午後7時～9時（開場 午後6時30分）

場 所 石川県医師会館 4階 委員会室
 定 員 25名（先着順とさせていただきます）
 主 催 (有)アイエム商会 (TEL:076-239-3820)
 協 賛 石川県医師協同組合
 参加費 5,000円（税込）
 締 切 平成21年1月23日（金）

セミナーの内容

- 今、なぜ接遇なのか
- 医業経営の目的と経営課題・目標
- サービス業にみる顧客ニーズと顧客満足(CS)
- ドクターが取り組む接遇、そのポイント
- 職員の接遇、そのポイント
- マネジメントの鍵をにぎる職員満足(ES)
- 誉め方と叱り方のポイント
- アサーティブな伝え方のポイント

★
ポイント

- その1 増患・増収への近道・・・それが“接遇”！！
- その2 職員満足度向上の切り掛けを握る・・・それも“接遇”！！

この研修では、よくある接遇研修とは異なります。スタッフ職員に必要な“あるべきカタチ(行動)”を身に付けて頂くトレーニングではなく、クリニックの経営者である先生(Dr.)方にとって自院の接遇力向上のため、その位置づけや意義・目的、そして講師の経験からすぐに実践できる、具体的な内容・事例をご紹介致します。先生(Dr.)・奥様にお聞き頂きたい内容です!!

講師プロフィール

中村 清美 氏

(株)ハートデザイン代表
接遇トレーナー

平成7年より、金沢の経営コンサルティング会社に在職し、医療機関や企業においてビジネスマナーと接遇トレーニングを実施。平成17年に独立し、年間200回近くのトレーニングの経験を活かし、院内研修会では、ロールプレイを取り入れ継続的にトレーニングを行う事により、職員は成功体験を重ねながら、経営者の理念に向かってレベルアップするという確実な成果を挙げている。資質開発、心理カウンセリング、コーチング、交流分析(TA)、神経言語プログラミング(NLP)、アサーションなどを応用し、よりよい人間関係を目指したトレーニングに定評がある。

医療法人

医療安全管理が義務化されました

平成19年4月1日の改正医療法の施行により、無床診療所においても医療安全管理が義務化されました。

従来、病院または有床診療所については義務化されていましたが、患者の安全確保の推進という観点から、入院施設をもたない診療所にも対象が拡大されました。

診療所の管理者には、次の4つの点で、改正法に対応した安全管理体制構築のための各種規定、マニュアル類の整備、職員研修会の実施などが求められています。

- 1 医療の安全を確保するための措置
- 2 院内感染防止のための措置
- 3 医薬品の安全管理体制
- 4 医療機器の保守点検・安全使用に関する体制

未実施割合の高い項目は？

三重県が平成20年8月に行った「県内診療所に対する医療安全に関する緊急点検」によると、下記の事項に関して実施している診療所は60%ほどに留まっているのが現状です。

未実施の医療機関に対する明確な罰則規定は今のところありませんが、医療の質を高めるという観点からも、この機会に、是非一度ご確認ください。

診療所における実施割合の低い事項

(1) 職員研修の実施（無床診療所は外部講習会の受講でも可）

- ① 医療安全管理研修（年2回程度）
- ② 院内感染対策研修（年2回程度）
- ③ 医薬品安全使用のための研修（必要に応じて実施）
- ④ 医療機器安全使用のための研修（新規の医療機器を導入時に実施）

(2) 記録等の保管

- ① 職員研修の日時、出席者、研修項目
- ② 事故報告書
- ③ 「医薬品の業務手順書」に基づく業務の実施の定期的確認と記録
- ④ 「医療機器の保守点検計画」に基づく実施・使用・修理の状況、購入年等

〔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(5)

医療法人の事業承継対策

Q 出資持分の評価を引き下げることができるのでしょうか？

A. 純資産を減少させることで出資持分の評価を引き下げることができます。

◆評価の引き下げ方法

- ① 役員報酬を増額する。
- ② 役員退職金を支払う。
- ③ 建物等を修繕することで費用計上する。
- ④ 医療機器の購入、設備投資によって減価償却費を計上する。
- ⑤ MS法人を設立し、診療と管理を分離する。(所得の分散効果がある)
- ⑥ 資産の売却により売却損を計上する。
- ⑦ 生命保険を活用し、退職金を準備する。
- ⑧ 土地や建物を購入する。

◆譲渡はタイミングが重要

出資持分を後継者や親族等に移転させる場合、評価額は時価となるため、評価が下がったときに移転するとコストが少なくなります。

(例) ・医療法人が赤字計上したとき
 ・多額の退職金等によって純資産額が減少したとき
 ・診療所の新築や増築等によって、借入金の発生や建物の評価額が下がったとき

◆出資持分の評価方法

医療法人の税引後利益は余剰金として内部留保されるため、資本の部(当初の出資金と留保した余剰金)が多額となり、出資持分の評価額も意外なほど高額になっている場合があります。

<医療法人の出資持分の評価方法>

取引相場のない株式の評価方法に準じます。

医療法人の規模	評価方法	評価額の計算方式
大会社	類似業種比準価額方式	評価額＝類似業種比準価額
中会社 小会社	純資産価額方式と類似業種比準価額方式との併用方式	評価額＝(類似業種比準価額×L) ＋(純資産価額×(1-L))

上記のLは評価会社の総資産価額、従業員数、直前期末1年間の取引金額に応じて定められた割合で、例えば従業員が100名以上いる病院は大会社に該当します(L＝大会社0.7、中会社0.6、小会社0.5)。

- ・類似業種比準価額方式：類似する業種の上場会社の利益、純資産の額をもとに評価額を計算します。
- ・純資産価額方式：含み損益を考慮した純資産の額をもとに評価額を計算します。

[文章:今村会計事務所 所長 今村 修(税理士)]

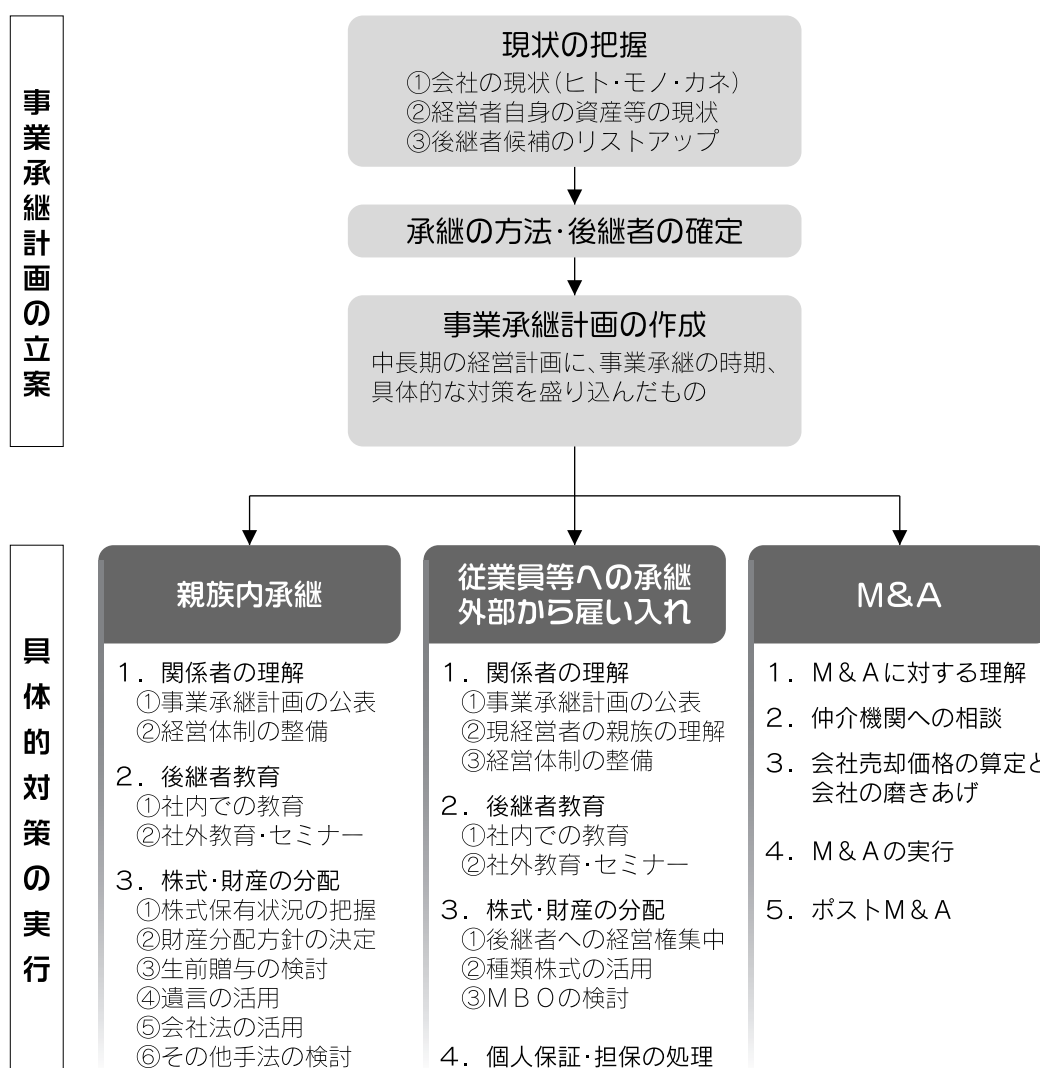
(前号より)

◆ 医業承継対策とは？

中小企業の事業承継対策を考える場合、(1)経営権の承継(経営そのものの承継)と、(2)財産権(自社株式・事業用資産の承継)の両面の配慮が必要になります。

中小企業基盤整備機構が作成した「事業承継ガイドライン」では、以下の通り事業承継をいかにスムーズに進めるかが書かれています。

● 事業承継フローチャート



医療機関においては、医師でなければ後を継げない、また医療法人では株価ではなく出資持ち分の評価となるなど、一般企業とは少し異なりますが、計画的に対策を講じる必要がある点では同じです。

(次号 後継者選びにつづく)

[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]
(畠&スターシップ 税理士法人)

Vol.5 ストップ！職場のハラスメント

■ 職場のハラスメント(嫌がらせ、いじめ)は企業の責任問題！？

セクシャル・ハラスメントについては、個人間のトラブルや喧嘩ではなく、雇用管理上の問題として企業が対応しなければいけない問題であると法的に位置づけられています。また、パワーハラスメントについても、加害者だけではなく企業の責任を問われるケースが増えてきました。

■ 思い込みが招く多額の損害賠償責任！？

被害者の人権を深く傷つけるハラスメントは、被害者だけではなく処分を受ける加害者の一生をも狂わせてしまいます。また企業にとっては人材の流出や生産性の低下を招き、場合によっては民法における職場環境調整義務違反や使用者責任を問われるなど、企業経営に深刻なダメージを与えるものです。損害賠償の金額も、高額化の傾向にあります。

セクハラって何？

対価型

性的な言動を受けた被害者の対応によって、その被害者が解雇、降格、減給などの不利益を受けてしまうタイプ。

環境型

性的な言動により就業環境が不快なものになり、能力の発揮に重大な影響が生じるなど、その労働者が就業するうえで見過ごさせない程度の支障が生じるタイプ。

パワハラって何？

パワーハラスメントとは、職場の力関係を背景に、通常の教育・指導の範疇を超えて継続的に行われるいじめや嫌がらせを指す和製英語です。「職場のモラルハラスメント」「ボスハラ」という呼び方をする人もいます。

企業がやらなければいけないこと

- 1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- 2 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 3 事後の迅速かつ適切な対応
- 4 1 から 3 までの措置と併せて講ずべき措置
 - 相談者・行為者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知
 - 労働者が相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発



ハラスメントのない職場作りのために

- 1 組織に与える影響の大きさを理解する
- 2 個人に与える影響を理解する
- 3 ハラスメントの多様性を理解する
- 4 自身の言動を身近な人に置き換えて考える
- 5 被害を受けた場合の対処法を意識しておく



一番大切なのは相手を思いやる「気持ち」。不愉快な思いをする人がいないように、相手の心をおしはかる想像力を大切にする職場風土を作っていくことが、何より重要なことです。

〔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)

保険のメンテナンス していますか？

すでに法人契約で生命保険に加入されている場合、契約時にはいろいろな説明を聞いていても、その後、見直しや確認をしていない会社は多いようです。生命保険は、保険の種類やプランによって活用目的が異なっていますので、契約後に定期的に見直していかないと、契約時には想定していなかったような問題が発生することがあります。



解約返戻金のピークは保険種類によって異なる

法人向けに販売されている生命保険のうち、代表的なものは以下の2種類が挙げられます。しかし、保険の種類によって解約返戻金の増え方は異なっています。(国内生保S社の例)

1. 長期平準定期保険

定期保険(無配当) 契約年齢45歳
保険金額1億円
年払保険料2,243,600円
保険期間98歳 払込期間98歳

2. 逓増定期保険

逓増定期保険(無配当) 契約年齢45歳
初年度保険金4000万
年払保険料2,434,040円
保険期間25年 払込期間25年



長期平準定期保険の場合、解約返戻金が最も高くなるのは保険期間満了の10～15年位前になることが一般的です。

逓増定期保険の場合、比較的早く解約返戻金のピークが訪れます。特にこの5年以内で契約された保険の場合は5年～10年でピークになるものがあります。



ピーク管理は加入目的次第

例えば、10年後の役員退職金の準備のために加入した保険であれば、その近辺で保険を解約して解約返戻金を活用することになります。解約返戻金は法人へ入金の際に、所定の金額が益金(※)となりますから、その資金を使う目的がないと、そのままでは法人所得の増加となり、結果的には法人税の増加となってしまいます。

契約当初の保険加入目的を確認した上で、必要な時期に解約時の課税関係も確認しながら対処していく必要があります。

※解約返戻金を受け取った場合の法人所得 = 解約返戻金 - 資産計上累計額

※全額損金タイプの保険に加入していた場合には上記の「資産計上累計額」は0になります。

[文章:(株)リスクマネジメント・ラボラトリー 原 勝志]

第5回《トラブル防止編》

トラブル防止のための…………… ……………接遇の5つのポイント

良く見かける院内の光景。その背景に潜む「リスク」を接遇という視点で防止する具体的なポイントを挙げてみました。

①「感じの良いあいさつ」はセキュリティ強化

最近、病院では盗難が増えてきているそうです。私が接遇研修の依頼を受けて現状調査に訪れる時に、人の気配を感じてもチラッと見ただけであいさつがないことや、院内ですれ違っても会釈やあいさつがないという病院が多々あります。外来者に対して無関心であれば、不審者にとっては絶好の場所になってしまうのです。

■感じの良いあいさつのポイント……あかるく・いつも・先に・続けて＋一言

②「私語・噂話の自粛」は個人情報の漏洩防止

個人情報保護法が施行され、病院におけるプライバシーの保護が一段と強化されている一方で、実は院内での何気なくしている職員同士の私語、噂話、立ち話、家での会話から、個人情報が漏洩されているケースが多いのです。

③「走らない」は事故と潜在クレームの防止

院内で、走り回る職員さんを見る事が非常に多いのですが、そのすべてが「急を要する事態」であるのでしょうか？

- 走るにより事故を起こしてしまう事があるのではないのでしょうか
- 走る職員の姿は患者さまに「私は忙しいの！」という無言のボディメッセージを届けているのです

④「アイコンタクトと笑顔」はクレームの防止

院内でよくみられる「いつまで待たせるの」「ご飯はまだ」「お腹すいた」などのクレームは、実は「私の存在を認めていますか」というメッセージなのです。あなたの存在を認めていますよというアイコンタクトと笑顔を早い段階で届けることにより、潜在クレームが顕在化することを防ぐのです。

⑤「クッション言葉+依頼形」で苦情・投書を防止

院内に設置されている投書箱に入っている投書の中に「冷たい言い方をされた」という苦情が多く寄せられています。患者様やご家族の方にお断りをしたり、お願いをしたりする場面は多々ありますが、「冷たい言い方をされた」と心にグサッと突き刺さらない言い方として日頃からクッション言葉+依頼形を心がけましょう。

■事例：面会時間を過ぎたお見舞いの方にお帰りいただく
「大変申し訳ございませんが（クッション言葉）あいにく（クッション言葉）面会時間は9時までとなっております。せっかくお越しくださいましたのに申し訳ございません。ご協力ねがえませんか（依頼形）」

上記は一例ですが、全職員が接遇力を身につけ、徹底することにより、患者さまが喜んでくださり満足につながるばかりでなく、日常に潜むリスクを回避すること。すなわち自院を守ることができるのです。

〔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 (有)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へ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

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
創業昭和51年。スタッフ（25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（現 皇&スターシップ 税理士法人）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、病医院のための友好的M&A、ISO審査、第三者評価など、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ものです。
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いておりますが、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わかります
 - ・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
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