

このニュースは、栃木県医師会会員の皆様の福利厚生を目的として発行しています。

### 第21号メニュー

ジャンル	NO	テーマ	内容
医業経営	1	成長の原理(三)	「成長の原理」シリーズ
	2	医療法人が出資額限度法人に移行した場合の課税関係	「医療法人」シリーズ
	3	平成18年診療報酬改定の方角	「診療報酬」シリーズ
税務・会計・相続	4	還付対象の医療費になる?ならない?	「役に立つ税務知識」シリーズ
	5	置かれた立場(タイミング)別相続対策(三)	「相続対策」シリーズ
法律・行政	6	介護保険制度改革の動向(一)	「今後の厚生行政の動向を探る」シリーズ
金融・保険	7	金融商品 豆知識	「金融に関する知識」シリーズ
人事・接遇マナー	8	サービスとは何か	「人事・接遇マナー」シリーズ

### 医業経営セミナーのご案内

平成17年度開催のセミナーのうち、1月・2月に開催するセミナーをご案内します。積極的にご参加いただき、医業経営の一助としていただければ幸いです。

### 医業経営ライフコンサルタントグループ各種サービス(無料)のご案内

- ・ 生命保険一覧表作成サービス
- ・ 経営診断サービス
- ・ 患者アンケート調査サービス

### バックナンバーのご紹介

<http://www.tochigi-med.or.jp/~consul>

本ニュースのバックナンバー(創刊号~第20号まで)は、『栃木県医師会医業経営コンサルタント』のホームページで常時公開しております。会員の皆様のお役に立つように厳選した、その時々旬な情報が満載です。ぜひご利用ください。

### よろず相談窓口(県医師会内)

TEL: 028-600-1171

(受付時間 平日AM9:00~PM5:00)

医業経営に関することなら何でもOKの「よろず相談窓口」。ご好評につき、引き続き開設中です。経営全般、財務、税務、人事、生命保険、損害保険、資産運用、その他...

専門の認定コンサルタントが親身になって、あらゆるご相談をお受けいたします。左記までお気軽にお電話ください。

【お問合せ先】 栃木県医師会 教育・福祉課 (担当: 三沼・田村)

〒320-8503 栃木県宇都宮市駒生町3337-1 とちぎ健康の森内

TEL 028-622-2655 FAX 028-624-5988

絶えず成長を続けるなんて難しい、と考えている経営者がいるかと思います。もう一度成長とは何かについて考えてみてください。成長とは無限にその項目の多いことに気がつきます。

## 成長項目

### 1. 財務の面 2. 顧客の面 3. 業務プロセスの面 4. 人材と変革の面

以上の面でそれぞれ考えると日々年々段階的に目標を立てステップアップ出来ます。

#### 1. 「財務の面」で・・・

手元キャッシュフローの改善、老朽化した設備の更新、医薬分業等在庫管理、顧客増大、借入金早期返済、内部留保と自己資本の充実、純利益率の改善等

#### 2. 「顧客の面」で・・・

いかに患者に喜んでもらえるか、施設の美化、効果的な広報活動、顧客への健康セミナー、顧客からの口コミ紹介、病診連携、診診連携、ネットワークの構築等

#### 3. 「業務プロセスの面」で・・・

安全ミスのない作業、業務の標準化、チームワーク、仕事の優先順位と段取り、福利厚生、仕入れ先との良好な連携と協力、連絡報告、クレームと改善、アンケート等

#### 4. 「人材と変革の面」で・・・

接遇研修、衛生研修、技術の研修、給食の改善、患者第一主義の徹底、新人教育、ベテランの役割、人事査定と給与、事業承継対策、税務対策、ゴールドプランと事業対策、診療報酬改定と対策等

## 成長のための仕組み作り

成長とはいかに、患者に、社員に、社会に「心地よい度合い」を増大させるかによります。病医院における創造性とは「心地よさ」を創り出すことです。世の中の変化に対応と言うこといわゆる外的要件に適應することが良く言われますが、それより大事なことは、内的要件が変化出来るかの方が大切です。意識では外部が変化したのだから当医院も変化しなければと考えますが、結果的に言葉だけで何の変化もしないのが現実です。それより、内的要件の礼儀作法、挨拶を日々しっかりと行うことがまず日々の「心地よさ」を作ることであり、昨日のクレームについて担当社員と院長の話だけで済ますのでなく、全社員の改善と予防処置とを講じるオープンシステムにすることが大切であり、朝礼、終礼等ですぐ連絡、報告、改善の仕組みが出来ている内部仕組みの構築の方が重要であると感じます。

## とことん聞く経営

船井総研の小山社長は、社長に就任して3年目でコンサルタント収入1年間で1億円を稼ぐプレイヤーを多数輩出しました。なぜ出来たのか、その理由は「とことん社員の話を良く聞く」ことに徹し、社長の役目はみんなの「スーパーサポーター」になることと決意したときからと話しています。相手の話を「はい判った」と途中で切らず最後まで聞いてあげることから、社員あるいは取引先が、私の話を聞いてくれたと、「心地よい」状態を作り好成績になったのです。

## 【テーマ2】 医療法人が出資額限度法人に移行した場合の課税関係

(医療法人シリーズ)

(株)AG・メディカル・マネジメント 医療事業部長 川俣 喜弘

### 1. 定款を変更して出資額限度法人へ移行する場合

法人税、所得税及び贈与税等の課税は生じない。

### 2. 出資額限度法人の出資の評価を行う場合

相続税・贈与税の計算における出資の価額は、**通常の出資持分の定めのある法人と同様**、財産評価基本通達194-2の定めに基づき評価される。

### 3. 社員が出資払込額の払戻しを受けて退社した場合

定款の後戻りが可能であるとしても、社員のうち1名が退社し、定款の定めに従って出資払込額の払戻しを受けて当該退社社員の出資が消滅した場合には、その時点において、当該出資に対応する剰余金相当部分について払い戻さない。

なお、株式会社等営利法人は医療法人の社員となることができないと解されてことから、個人社員が退社した場合の課税関係についてみると、以下のとおりとなる。

#### (1) 退社した個人社員の課税関係

退社に伴い出資払込額を限度として持分の払戻しを受ける金額が、当該持分に対応する資本等の金額を超えない限りにおいては、課税関係は生じない。

#### (2) 医療法人に対する法人税（受贈益）の課税関係

課税関係は生じない。

#### (3) 残存出資者又は医療法人に対する贈与税の課税関係

残存する他の出資者の有する出資持分の評価の増加について、みなし贈与の課税問題が生じることとなるが、**次のいずれにも該当しない出資額限度法人**においては、原則として他の出資者に対するみなし贈与の課税は生じないものとする。

ア．当該出資額限度法人に係る出資、社員及び役員が、その親族、使用人など相互に特殊な関係を持つ特定の同族グループによって占められていること。

出資者の3人及びその者と法人税法施行令第4条第1項又は第2項に定める特殊の関係を有する出資者の出資金額の合計額が、出資総額の50%を超えていること。  
社員の3人及びその者と法人法施行令第4条第1項に定める特殊の関係を有する社員の数が総社員数の50%を超えていること。

役員それぞれに占める親族関係を有する者及びこれらと租税特別措置法施行令第39条の25第1項第2号イからハまでに掲げる特殊な関係がある者の数の割合が3分の1以下であることが定款で定められていないこと。

- イ．当該出資額限度法人において社員（退社した社員を含む）、役員（理事・監事）又はこれらの親族等に対し特別な利益を与えると認められるものであること。

上記に該当するかどうかは、当該出資額限度法人の実態に即して個別に判断されるものである。

## 4．社員が死亡により退社した場合

### **（１）相続税の課税関係**

社員が死亡により退社した場合において、定款の定めにより出資を社員の地位とともに相続することができることとされている出資額限度法人の相続人に係る出資を相続したとき、また、出資払戻請求権を相続により取得した相続人がその払戻しに代えて出資を取得し、社員たる地位を取得することになるときは、出資又は出資払戻請求権の価額は、出資に評価となり、上記２のとおり、財産評価基本通達194-2の定めに基づき評価した価額となる。

一方、社員の死亡退社に伴い、その出資に関する出資払戻請求権を取得した相続人が現実に払戻しを受けたときには、出資払戻請求権については、出資払込額により評価する。

### **（２）他の出資者の課税関係**

上記（１）で、死亡した社員の相続人が出資払戻額の払戻しを受け、出資を相続しなかった場合であって、出資に係る剰余金相当額が残存する他の出資者に帰属するものとして前記3（３）の場合と同様の判定に基づき、他の出資者が退社した社員から出資の価額の増加額に相当する利益の贈与を受けたものとして取り扱われるときは、みなし贈与の課税が生じることとなる。

なお、この場合においては、残存する他の出資者が被相続人（死亡した退社社員）からの相続により他の財産を取得しているときには、その利益は他の相続財産に加算され相続税の課税対象となる。

### **（３）その他の課税関係**

退社社員（被相続人）の所得税の課税関係及び医療法人の法人税の課税関係については、前記3（１）及び（２）の場合と同様とする。

# 【テーマ3】 平成18年診療報酬改定の方向

(診療報酬シリーズ)

(株)AG・メディカル・マネジメント 医療事業部長 樋口 和良

2006年の診療報酬改定に向けて議論が本格化してきています。厚生労働省は10月19日に、医療費の抑制に向けた医療制度改革の試案が発表されました。改定の方向としては、以前にもこの紙面で書きました、平成15年3月28日に閣議決定した「医療保険制度体系及び診療報酬体系に関する基本方針」に沿った形で発表されているようです。

## 基本的な方向

医療技術の適正な評価（ドクターフィー的要素）

医療機関のコストや機能等を適切に反映した総合的な評価（ホスピタルフィー的要素）

患者の視点の重視

等の基本的な考え方に立って見直しを進める。

## 外来について

医療機関等の機能に応じた評価として、外来医療については、大病院における専門的な診療機能や紹介・逆紹介機能等を重視した評価を行うとともに、診療所及び中小病院等における初期診療、かかりつけ医の機能、訪問看護、在宅医療等のプライマリケア機能等を重視した見直しを進める。

病院と診療所の初再診料の点数格差については、患者負担の観点からすると診療所の方が高くなることから、「診療所をより高い点数とすることにより、診療所の外来機能を推進する効果を期待できないのではないか」指摘もあるので、今後の検討課題として、病院・診療所の機能分化と連携を踏まえた考えが反映されてくると思われます。

また、内保連調査によると、「神経内科疾患の患者は明らかに診療時間が長い」との結果が出ているので、他科の初診料とは別建てとし、手厚い評価が行われる可能性が出てきています。

## 入院について

入院医療について必要な人員配置を確保しつつ、医療機関の運営や施設に関するコスト等に関する調査・分析等を進め評価をするとともに、医療機関等の機能の適正な評価を進める。その中で、入院時の食事については平成16年度の調査を基に、長期入院する高齢者の食費・居住費は、平成18年10月から原則として保険適用から除外して、全額自己負担とする。また、食事療養費を1日単位の算定から食事の提供実態に合わせていく1食単位の算定にする計画を検討しています。

急性期入院については、診断群分類別包括評価（DPC）を導入している144病院の調査等で、在院日数の平均の減少等の効果見られた（平成14年21.22日、平成16年19.11日）。平成17年は200病院を超えてきていますので、DPCの適用（平成18年改定には織り込まないと思います）を将来は拡大して急性期入院医療の効率化を検討していくと思われます。



## 【テーマ4】 還付対象の医療費になる？ならない？

(役に立つ税務知識シリーズ)

浅沼みらい税理士法人 代表社員税理士 浅沼 孝男

**今回は、確定申告において、医療費控除の対象と「なる・ならない」をとりあげてみました。**

多額な医療費の支払いがあった場合に、一定の手続をすることで、既に納めた税金の一部の還付を受けることができます。これを医療費控除といいます。一般的には1年間の支払金額（実際に、支払ったものに限り）が10万円を超えたときに、還付手続をすることができます。

この10万円の金額は、ご自身の医療費だけでなく、同一生計のご家族の分も合計して、10万円を超えればOKです。

次に、実際に負担した金額が10万円を超えているかどうかです。

入院したときに医療保険がおりたり、出産のときに健康保険から30万円の出産一時金の支給や高額医療費の戻りがあったときは、これらを差し引いた後の金額になります。

以下、医療費になるか、ならないか間違いやすいポイントを具体的事例で見ていきましょう。

**Q1 . 私は、近頃肥満気味なのでダイエットしようと、低カロリーの健康食品や体に良い黒酢を購入しましたが、これは医療費？**

(答) 治療や療養に必要な医薬品などに当たりませんので、医療費になりません。

**Q2 . 自費で人間ドックを受け、胃潰瘍が発見され、今も医師の治療を受けていますが、この人間ドックの費用は医療費？**

(答) 一般的には、健康診断のための人間ドック費用は、医療費にはなりませんが、健康診断により重大な病気が発見され、引き続いて病気治療を行ったときは、その人間ドックの費用も医療費になります。

**Q3 . 風邪を引きましたが、病院に行くほどでもなかったもので、近くのドラッグストアで風邪薬を買って飲みました。これは医療費？**

(答) 風邪の治療に必要な風邪薬の購入費用は、医師の処方箋がなくても医療費になります。

**Q 4 . モデルになろうと歯並びを矯正しましたが、これは医療費？**

( 答 ) 発育段階にある子供の成長を阻害しないために行う歯列矯正など生活を営む上で必要な矯正は医療費になりますが、美容整形などのために行うときは、医療費になりません。

**Q 5 . 運転免許の更新のため、眼鏡を新しくしましたが、これは医療費？**

( 答 ) 一般的な近視や遠視の矯正のための眼鏡は医療費になりませんが、白内障や緑内障などの治療のための一定のものは医療費になります。

**Q 6 . 子供が骨折しタクシーで通院していますが、このタクシー代は、医療費控除の対象となるのでしょうか？**

( 答 ) 治療を受けるために直接必要なもので、通常必要と認められるものは医療費になります。ご質問の場合も、これに当てはまるものと思われませんが、近くに駅やバス停があり、タクシーを利用しなくても通院できるときは、医療費になりません。また、マイカーで送迎したときのガソリン代なども医療費になりません。

**Q 7 . 神経痛がひどいため、医師の勧めで湯治に行きましたが、旅館代などは医療費？**

( 答 ) 医師の診療などを受けるための費用とはなりませんので、医療費になりません。

# 【テーマ5】置かれた立場（タイミング）別相続対策（三）

## （相続対策シリーズ）

関根公認会計士事務所 公認会計士 関根 則次

前回の会報からの続きになりますが、相続対策は、その置かれた時間的状况により次のように区分できます。

- （１）相続発生リスクが少なく、一般的には十分に時間的余裕がある場合の対策。
- （２）相続発生が１年以内に予想され、時間的な余裕がない場合の対策。
- （３）相続がすでに発生してしまい、申告期限（発生から１０ヶ月）までの対策。
- （４）相続税の申告期限後の対策。

前々回の（３）、前回（２）の概要説明に続き、今回は（１）を説明します。  
今回の最終回に（４）もあることを説明して、このシリーズを終了したいと考えています。

### 〔相続発生リスクが少なく、一般的には十分に時間的余裕がある場合の対策〕

何事も、問題が面倒であればあるほど、先送りせず、早期に着実に対策を実行することが重要ですが、分かっているにもかかわらずなかなか出来ないものです。特に、相続対策は、子どもの側からは言い出しづらく、親の側からは、毎日忙しいなかで面倒なのでなおさらです。

しかし、以下の対策は、早期からしっかり対策を実行することが大切であることを示しています。

#### 1. 生前贈与を活用した相続対策

##### （１）連年贈与

自己の相続税をシミュレーションし、相続税の税率よりも低い税率の贈与税率が適用される金額の範囲で、毎年できるだけ多くの受贈者に分散して贈与することが効果的です。贈与する財産は将来値上がりしそうな財産、相続税評価額と時価の格差の大きな財産、高収益を生む財産を選ぶことにより、より効果的な対策となります。

また、相続開始前３年以内に贈与を受けたものは、相続財産に組み戻される生前贈与加算の適用を受けますので、十分に時間のあるうちに行う必要があります。

但し、当初から全てが計画された贈与とみなされないように、毎年贈与する金額を変動させるとか、贈与する財産の種類を変える等の注意が必要です。

#### 2. 不動産管理会社を活用した相続対策

被相続人に集中する不動産収入から、不動産管理会社（子供を株主とし、役員を相続人とした）に管理料を支払い、役員に給与を支払うことにより、被相続人に集中する所得を分散して超過累進課税の適用と相続財産の増加を低く抑えることができ、長期的には大きな節税効果を生むことが可能となります。

不動産管理会社の運営形態には管理料徴収方式、転貸方式、不動産所有方式が考えられますが、それぞれ長短があり、適正管理料の設定等は管理委託物件の種類と規模や管理委託の内容等により総合的な判断が必要であり、過大な管理料と認定されないよう税務上注意が必要です。



### 3 . 遺言書の必要性

相続発生後に相続人の間で、遺産分割をめぐり争いが生じることがあります。弁護士が入り、相続人がそれぞれ別の税理士に相続税の申告書作成を依頼し、申告期限までに遺産分割協議が整わないような事態になると、大きな精神的負担ばかりか、経済的にも大きな損害が生じます。このような事態を避けるためには、遺言書が必要です。一般に遺言をする場合は、遺言書の紛失等の心配のない公正証書遺言が行われています。

相続人間の争いを避けるための遺言書作成は次の注意が必要です。

- 特定遺贈により作成し、全ての財産について遺言する。（未登記の不動産に注意する）
- 事業の後継者の支配権に配慮する。
- 分割困難な不動産の共有を避ける。
- 遺留分を考慮した遺言書にする。

### 4 . 生命保険の活用

納税資金準備のためにも、相続人一人当たり500万円までの非課税枠を活用するためにもまた、法人からの退職金準備及び法人の持分評価引下げのためにも、さらには、相続人間の争い防止のため等、生命保険は様々な相続対策に有効です。

但し、その目的により適する商品は異なりますので、保険の入り方にはその目的を明確にし、その入り方と、最後に保険金をもらうまでの全てについて、十分に納得の行く説明を受けることが大切です。

# 【テーマ6】 「介護保険制度改革の動向」(一)

(今後の厚生行政の動向を探るシリーズ)

田島会計事務所 税理士 田島 隆雄

今回の3回目からは「介護保険制度」を対象として、現行制度実態解明と今後の制度改革の動向について探ってみたいと思います。

## ・ 介護保険制度のこれまでの動向

### 被保険者数等

	第1号 被保険者数	要介護 認定者数	介護サービス 受給者数
2000年4月末	2165万人 (100%)	218.2万人 (100%)	197.2万人 (100%)
2005年1月末	2497万人 (115.3%)	406.7万人 (186.3%)	333.2万人 (168.9%)
増加	332万人 (年約60万人)	188.5万人 (年約38万人)	136万人 (年約27万人)

### 介護保険給付額

	2000年度	2001年度	2002年度
住宅	11,952 (100%)	15,924 (133.2%)	19,668 (164.5%)
施設	23,280 (100%)	24,960 (107.2%)	26,724 (114.7%)
計	35,232 (100%)	40,884 (116.0%)	46,392 (131.6%)

(単位：億円)

被保険者数等を見ると、第1号被保険者数(65歳以上)は5年間で332万人増加し、年平均3%位の増加をしています。要介護認定者数の増加に比べ、介護サービス受給者数はいくぶん落ち込み、認定イコール受給という関係にはまだ至っていないことが理解できます。

介護保険給付額については、施設介護に比べ在宅介護の伸び率が高い傾向を示しています。

### 第1号被保険者1人当たり支給額の比較

(2003年1月)

都道府県	合計 (円)		施設サービス (円)		居宅サービス (円)		地域差指数	
	金額	順位	金額	順位	金額	順位	指数	順位
全国平均	16,081	-	9,421	-	6,661	-	1.00	-
栃木県	13,527	43位	8,110	36位	5,418	44位	0.83	44位

栃木県を見ると、施設・居宅とも、全国に比べて低い方です。

介護認定あるいは受給者がそれほど多くないことにも起因しているのでしょうか。

## 介護サービス事業者数

(注)「みなし指定」を含む(出典:WAM-NET)

	2002年	2003年	2004年	2005年	2002年対数
	4月	4月	4月	1月	
訪問介護	15,260	17,592	20,476	23,047	7,787
訪問入浴介護	2,846	2,887	2,693	2,696	-150
訪問看護	59,765	62,774	8,707	8,677	
訪問リハビリテーション	46,396	49,440	1,981	2,020	
通所介護	10,131	11,670	14,251	16,345	6,214
通所リハビリテーション	5,691	5,828	5,897	6,066	375
短期入所生活介護	5,077	5,330	5,506	5,775	698
短期入所療養介護	6,667	6,797	3,785	3,836	-2,831
認知症対応型共同生活介護	1,839	2,944	5,036	6,169	4,330
特定施設入所者生活介護	412	551	829	1,159	747
居宅療養管理指導	137,049	141,566	16,388	16,518	
福祉用具貸与	5,968	6,902	6,503	7,085	1,117
居宅介護支援事業者	23,590	25,290	26,222	28,345	4,755
介護老人福祉施設	4,792	4,978	5,237	5,380	588
介護老人保健施設	2,838	2,942	3,114	3,198	360
介護療養型医療施設	3,925	3,992	3,430	3,366	-559

介護療養型病床は要介護認定が必要であり、手続き面等が不要な入院は医師の裁量でできます。医療療養型病床への変更があったものと思われます。

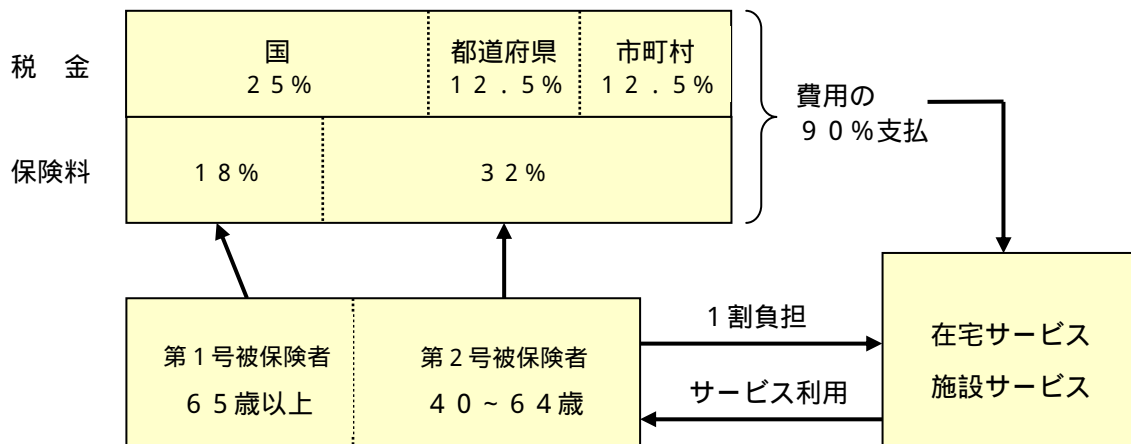
## . 介護保険制度の抱える課題

### 高齢者世帯の動向

国民生活基礎調査、国立社会保障・人口問題研究所統計によると、今後は子供との同居率が低下し、夫婦のみや一人暮らしの傾向が高くなっています。したがってこれらの傾向に対応できる介護サービスのあり方が、望まれるところです。

## 介護保険の財政構造

介護給付費（本人自己負担を除く）の公費50%（国25%、都道府県12.5%、市町村12.5%）  
1号被保険者18%（うち14%は特別徴収）2号被保険者32%、合計100%となっており、  
保険者の財政運営を、国・都道府県・医療保険者・年金保険者が重層的に支える仕組みを  
取っています。



## 給付費の現状と将来推計

### （介護保険の給付費推移）

（単位：兆円）

	2000年度	2001年度	2002年度	2003年度
給付費	3.2 (100%)	4.1 (128%)	4.5 (140%)	4.8 (150%)

（注1）2000年度は11ヶ月

（注2）2002年度・2003年度は予算ベース

### （社会保障給付費の将来推計）

（2002年5月厚生労働省）

	2002年度（予算ベース）		2005年度		2010年度		2025年度	
	（兆円）	対GNP比	（兆円）	対GNP比	（兆円）	対GNP比	（兆円）	対GNP比
社会保障給付費	8.2	22.5%	9.1	24.0%	11.0	26.5%	17.6	31.5%
年金	4.4	12.0%	4.8	13.0%	5.7	14.0%	8.4	15.0%
医療	2.6	7.0%	2.8	7.5%	3.5	8.5%	6.0	11.0%
福祉等	1.2	3.5%	1.4	3.5%	1.7	4.0%	3.2	5.5%
うち介護	5	1.0%	6	1.5%	8	2.0%	2.0	3.5%

## . まとめ

平成12年4月1日、介護保険制度が施行され、これまでの特徴を見ますと、介護サービスの受給者数も確実に伸長し、更に在宅サービス利用者が増加していること、介護サービス事業者も順調に増加し、介護の需給バランスも一通り整備されたものと思われます。今後は更に介護需要が増幅していく場合、何と云っても財政が問題となってくるでしょう。保険者である各市町村の方針によっても、保険料の負担格差が生じることとなります。よりよい制度の運用を望むところです。

## 毎月分配型ファンドって有利なの？

投資信託は、今後の資産形成・資産保全の主役となる商品ですが、種類も多く商品選びは慎重にする必要があります。

その中で、今回はいま最も売れている『毎月分配型ファンド』を取り上げます。基本的に分配金が出るたびに原則20%の課税を受け、残りの80%が再投資されることになるため、課税を受けずに再投資する場合に比べて不利になります。また、商品によっては「たこ足配当」をしているものもあります。この場合は、実質的に毎月損をしているのに解約をしているのと同じです。

コストを負担しても毎月定期的に受け取る必要がある場合を除き、好ましい選択ではありません。

次回以降、行動ファイナンスの観点から売れている理由を解き明かします。

様々な金融商品の選択のポイントについて解説をしていく予定です。  
詳細な解説・相談をご希望の方は、ご遠慮なくお申し出ください。



『サービス』には、下記のように4つの種類があると考えられています。

犠牲的なサービス	特定の商品を無料、もしくは極端に安くして提供するといった、提供者側の犠牲の上に成り立つもの。
業務的なサービス	目に見えない無形の商品。対価の対象となるもの。製造、宅配、看護、診察など。
態度的なサービス	受付、案内、誘導といった当たり前の動作の中で、あるいは業務的なサービスに付随して現れる接客態度・心配りなど。礼節や身だしなみ、喋り方などが該当する。
精神的なサービス	奉仕の精神で、自己よりも顧客等の他への貢献を重視して対応すること。結果として顧客の信頼を勝ち得ていくことにつながる。

現代の競争社会にあって、他の医療機関に対して優位性を確保するには、まず、態度的なサービスの向上を目指すことによって、患者様一人ひとりの心の中に深く記憶に残るような感動体験を創り出すことが重要となります。

『患者満足』の目的は、決算書などには載らない自組織の資産を増やすことです。

『患者満足』を推進することによって、リーダーシップが育成され組織力が強化していきます。また地域社会の中で、クチコミによって病院(医院)のイメージが向上しますので、経営の安定成長が期待できるわけです。

そのためには、患者様が今何を期待し、何を求めているのかを十分把握する必要があります。サービスのクオリティを高め、患者様の満足度を高める基本ポイントには次の5つがあります。

<b>共感性</b>	患者様に示す、きめ細やかな心配りは十分ですか？	対応面の見直し
<b>迅速性</b>	素早くお役に立とうとする心構えはありますか？	対応面の見直し
<b>具象性</b>	文書など目に見える形での具体的サービスはありますか？	業務面の見直し
<b>安心感</b>	お客様に示す知識、丁寧さ、正確さはありますか？	業務面、勉強会の見直し
<b>信頼性</b>	約束したことを確実に実行できますか？	業務面、他部署との連携の見直し

これら5つのポイントを基準として、現在十分にできている項目、少し弱いと感じている項目などを部門ごとにひとつひとつ洗い出し、見直していくことが、患者様に満足していただける組織づくりの第一歩となるのです。

ぜひ機会がございましたら、社内ミーティングなどの話題にしてみてもはいかがでしょうか。

## 医業経営セミナーのご案内

【事務局】栃木県医師会 教育・福祉課（担当：三沼・田村）  
TEL：028-600-1171

平成17年度は「奥様向け研究会」「研究会」「セミナー」「接遇マナー研修」に分類し、  
医業経営に役立つ12のセミナーを実施しております。

各セミナーの開催案内は、全会員の先生に送付させていただきます。

日時・会場等が変更となる場合もございますので、必ず各セミナーの開催案内をご確認の上、ご参加賜りたくお願い致します。

研究会	第3回	医療法人をめぐる環境の変化と対応策	2006年 2月15日(水) 午後7時～9時	栃木 サンプラザ
		講師 関根公認会計士事務所 公認会計士 関根 則次		

当初は12月7日開催の予定でしたが、都合により2月15日に開催日を変更させていただきました。

接遇マナー 研修	第3回	患者満足実現のための接遇マナー・マネジメント研修 第一部：感動を与える対応術 第二部：コーチングによる各部署連携が鍵	2006年 1月25日(水) スタッフ：午後6時～8時 院長・事務長：午後8時～9時	栃木 サンプラザ
		講師 (有)エファ 代表取締役 菊地 理恵		

## 医業経営ライフコンサルタントグループ 各種サービス(無料)のご案内

すべて無料のサービスとなっております。  
別紙「各種サービス申込書」にご記入の上、  
お電話またはFAXにてお申し込み下さい。

### 生命保険一覧表作成サービス

入院されたり、万が一の時には、自ら請求しない限り保険金は支払われません。  
ところが、多くの先生方が何種類もの保険に加入されていますので、「いざ」と  
いうときに、どこのどのような保険に加入されていたか正確にはわからない  
ということが大変多いようです。もしも保険証券を紛失されていたら・・・

**ご加入の生命保険を一覧表にすることで・・・**

- ・ 被保険者別、証券別にすべての項目が整理できます。
- ・ 保険の有効期間、支払期間が一目瞭然となります。
- ・ 保障額の合計、支払額の合計が明確になります。
- ・ 損金処理額、貯蓄額も明確になります。
- ・ 入院保険がどこに、いくら付加されているか、わかります。

さらに、生命保険は「生活習慣病」にもたとえられますが、取り返しのつかない症状  
が出る前に、一覧表を作成してみることで、保険の健康診断になります。  
これまでに、多くの先生方の一覧表を作成してきましたが、保険の全体像を俯瞰する  
ことができた結果、1千万円単位で無理・無駄を改善できた先生が殆どであり、  
たいへん喜んでいただいているサービスです。

## 経営診断サービス

たび重なる診療報酬のマイナス改定により、医業収入は減益方向に進み、医療機関においても財務体質や資金効果ということに目を向けざるを得ない環境になってきました。将来の不透明な経営環境を見すえて、現在の経営状況を知っておくことは重要なテーマであると思われます。

**まずは、次の項目を  
チェックして  
おきましょう**

- ・ 損益分岐点となる医業収益額は？
- ・ 経営指標の分析（収益性、生産性など5つの指標で）
- ・ 同一診療科目の診療所の平均値との違いは？

経営診断は、医業経営の「健康診断」です。きちんと分析し、自院の課題点を明確にしてこそ、正しい課題解決に取組めます。さらに、他の診療所の平均値と比較することで、自院の強い点、弱い点が明確になります。

## 患者アンケート調査サービス

診療報酬の改定に加え、医療費の3割負担による患者回転率の低下、開業ラッシュによる診療圏の縮小など、経営課題の中でも気になるのが増患対策ではないでしょうか。どのような対策が必要なのかを決めるには、患者さんから、自院がどのように見られているのかを知らなければなりません。

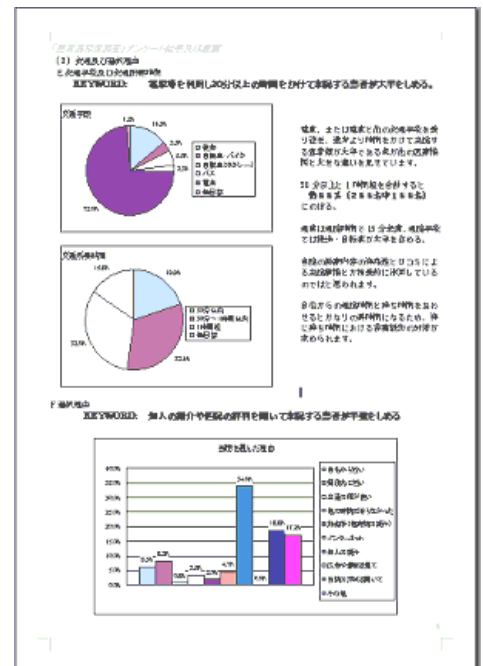
**調査用紙と集計ソフトを準備しました**

### 【調査項目】

- ・ 患者さんの性別・年代・職業 ・ 通院の交通手段
  - ・ 自院を選んだ理由 ・ 来院しやすい時間帯
  - ・ 医師・看護師・職員・設備に対する満足度
  - ・ 他医院への通院経験 ・ 再来院の意思 e t c
- （集計ソフトは、グラフでの表示もできます。）

どのような患者さんが、どのような思いで来院され、どのように自院を評価しているのかがわかりますので具体的な打ち手が見えてきます。

調査用紙・集計ソフトおよび調査方法は、ライフコンサルタントグループのメンバーが持参し、ご説明させていただきます。



# 各種サービス申込書

〔ご希望のサービスにチェックの上、  
FAXまたはお電話にてお申込みください。〕

県医師会 教育・福祉課  
担当（三沼）

FAX 028-624-5988  
(TEL 028-600-1171 直通)

生命保険一覧表作成サービス  
経営診断サービス  
患者アンケート調査サービス

貴医院：  
ご担当者： 電話番号： ( )

## アンケートご協力をお願い

医業経営ライフコンサルタントグループの活動（医業経営セミナー・ニュース等）の中に、皆様からの貴重なご意見・ご要望をできる限り反映させていきたいと考えております。今後取組んで欲しいものなどございましたら、お気軽にお寄せ頂きますようお願い申し上げます。

コンサルタントNEWSについてのご意見をお聞かせください。

本号の中で、特に興味をもってお読みいただいた記事はどれですか？ 表示をお願いします。＜複数回答可＞

( ) 役にたつ  
( ) 目を通すが役にはたたない  
( ) 読んでいない  
( ) その他  
( )

( )	1	成長の原理（三）
( )	2	医療法人が出資額限度法人に移行した場合の課税関係
( )	3	平成18年診療報酬改定の方向
( )	4	還付対照の医療費になる？ならない？
( )	5	置かれた立場（タイミング）別相続対策（三）
( )	6	介護保険制度改革の動向（一）
( )	7	金融商品 豆知識
( )	8	サービスとは何か

今後、コンサルタントNEWSの中で取り上げてほしいテーマはございますか？

( )

アンケートのご記入ありがとうございました。ご記入いただきました内容は、上記サービスのご提供、および今後の当グループ活動の参考とさせていただきますことを目的としたものであり、それ以外の用途では使用いたしません。