

2016  
04  
April



# CLIENT

H28.04.05 No.295



## 明日へのヒント

- ・ 接遇力向上対策 ①

P1・2

Q&A ～皆様からのご質問にお答えします～

- ・ 総勘定元帳 CD の見方について

P5

## 労務トピックス

- ・ パートタイマー等短時間労働者に対する  
社会保険の適用拡大

P3・4

やさしい相続

- ・ 遺産分割対策を考える ③  
～ 法定相続人・法定相続分とは? ～

P6

Q&A ～皆様からのご質問にお答えします～

- ・ 待ち時間についてのクレームを  
受けた場合 ②

P7



 for Medical

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ医療事業部

前月号では、従業員のモチベーション向上対策について総括を行い、歯科医院で働く従業員一人一人が、モチベーションを高く保ち働くためのポイントをご紹介しました。

今月号からは「接遇」をテーマに歯科医院に求められるサービスについて解説します。

皆様は、「接遇」という言葉を耳にされたことはありますか？「接客」は、お客様に接するという意味ですが、「接遇」はお客様に接することにプラスして、「遇＝おもてなしをする」という意味も含まれています。接遇の大切さについてみてみましょう。

### ■なぜ接遇が必要なのか？

歯科医院には、患者さんは歯の治療やメンテナンスのために来院されます。心理的には不安な気持ちを抱いているケースも多いため、医師や従業員は、患者さんがいかに安心して治療に集中していただけるかを考えることが重要です。

不安な気持ちを和らげるために、相手の立場に立ち気配りをする「接遇」のサービスで、より良い対応が出来るように言葉や態度、表情を磨きましょう。

では次にアンケートをご紹介いたします。



### ■アンケートにみる接遇の重要性

歯科医院の経営において「接遇」の善し悪しは、経営の成否に大きく関わっています。下記のアンケートを見てみましょう。

#### ◆このクリニックを好きな理由・・・好印象を抱く理由は何か

医師の説明が分かりやすい	72.3%
通院に便利	33.3%
医師の診療技術が確か	31.5%
医療機器が充実している	27.1%
医師の言葉遣い、態度が丁寧	24.2%
スタッフの態度や言葉遣いが丁寧	23.2%
検査や投薬を必要以上に行わないと感じられる	21.7%
待ち時間が短い	10.8%
サービスや設備に気配りが感じられる	10.6%

参考資料：日経ヘルスケアより

上記のアンケートからは、患者さんが好印象を抱くきっかけになった「医師の説明」、「スタッフの言葉遣い」等、サービスの実例が掲載されています。

「患者さんへの分かりやすい説明」、「何げない言葉や気配り」、「柔軟な対応」等を患者さんは第一に求めているのではないのでしょうか。医師や従業員の言葉遣いや態度を改善することで、医院全体の接遇サービスは向上すると思われます。

具体的に、患者さんへの対応について事例をみてみましょう。

## ■ 歯科医院における患者さんへの対応について

### 事例

#### ◆ 悪い(改善すべき点の多い)受付スタッフの対応

歯科医院に、予約済みの新患Aさんが来院した。既に数人の患者さんがいる待合室を不安げに眺めてから、受付の窓口をのぞきこんで名前を言い、保険証を差し出した。

患者:「おはようございます。先程予約したAですが。」

受付:「保険証をそこに入れてください。」

(下を向いたまま手でボックスを指し示しただけ。また、忙しそうに仕事を始めた。)

患者:「あの、それだけでいいんでしょうか？」

受付:(視線を合わせないまま仕事の手を止めず)「はい、いいんです。」

患者:「診療までにどれくらいかかりそうでしょうか？」

受付:(素っ気ない態度で)「順番がくるまで、お待ちください。」

### 事例の検証

上の事例は、患者さんを不安な気持ちにさせており、悪い例です。それでは、どのような点に気をつけると相手の立場に立った対応になるのでしょうか？

#### ① あいさつは従業員からしよう

患者さんが院内に入ってきた時や、受付に近づいたときは、患者さんよりも先に従業員の側から「おはようございます」、「こんにちは」などと笑顔であいさつするのが基本です。

#### ② 相手の顔を見ながら受け答えをしよう

他の作業をしながら対応したり、下を向いたまま患者さんの質問に答えたのでは、患者さんを無視しているに等しいことです。きちんと相手と向き合い、目を見て笑顔で「こちら初めてでいらっしゃいますか」、「〇〇様でいらっしゃいますね」などと応対するのが基本です。

また、待ち時間が長くなりそうな時は、「申し訳ありませんが、〇〇分ほどお待ちいただくことになりそうです」などと予め説明しておきます。このような配慮が患者さんの不安、イライラを和らげることになり、トラブル発生を未然に防ぐこととなります。

#### ③ ご案内は細やかに

患者さんが戸惑わないように「順番がきましたらお名前をお呼びします。そちらに掛けてお待ちいただけますか」等と次の行動に関する説明を行います。患者さんを診察室に案内するときは、指を揃え手のひらを上にし、方向を示すと印象が良いでしょう。

#### ④ 待ち時間を利用したサービス

患者さんが不満を抱く原因の上位に待ち時間があります。何も対策を講じなければ「待たされる歯科医院」という印象を与えてしまい、患者離れにもつながります。

この待ち時間を利用して、患者さんに情報提供を行ってみたいはいかがでしょうか？費用をあまりかけずに取り組めるものとしては、院内報やパンフレット等を作成して待合室に置いたり、掲示するやり方があります。また、医院の特徴やその医院に多い疾患や症状についての説明は患者さんの注目も高いものとなります。

人事労務に関してのご質問は、お気軽にお問い合わせください。  
社会保険労務士法人コーポレート・アドバイザーズ

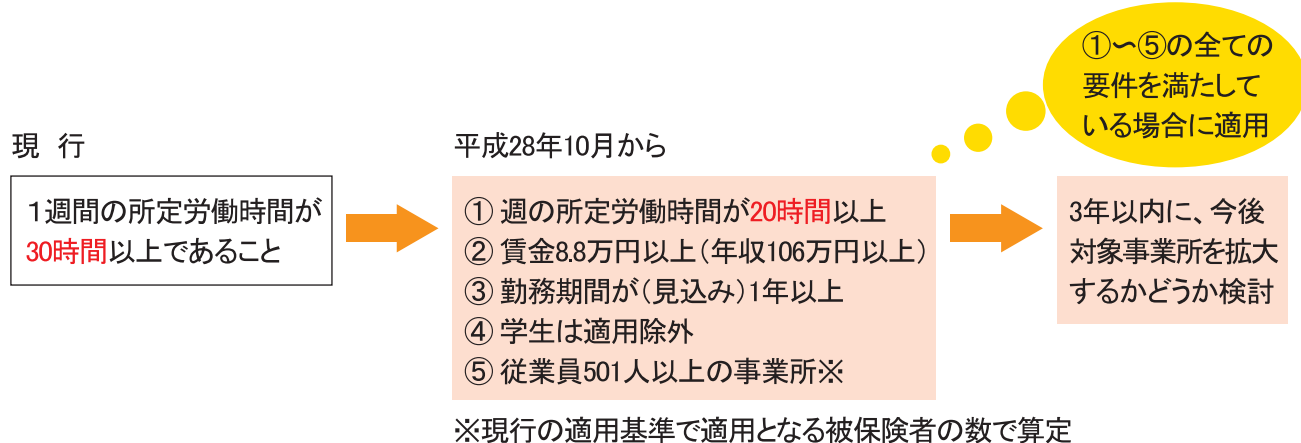
お問い合わせ先は ☎03-3224-2873

## パートタイマー等短時間労働者に対する社会保険の適用拡大

平成24年に行われた社会保障・税一体改革の中で、パートタイマー等短時間労働者（以下、「短時間労働者」）への社会保険適用の拡大が決定しており、労働時間や月額賃金によっては短時間労働者の負担が増加します。平成28年10月からは、一定の事業所において適用され、約25万人の短時間労働者が新たに社会保険に加入することになると言われています。

短時間労働者を多く雇用する事業所においては、今後社会保険料が増加しますので、社会保険の適用拡大に対する対応策を検討する必要があります。

### ■新たな社会保険の適用基準(例:正社員の所定労働時間が週40時間の場合)



現行では、週の所定労働時間が正社員のおおむね4分の3以上（正社員の所定労働時間が週40時間の場合には30時間以上）の人には社会保険の加入義務が発生します。平成28年10月からは、上記の①～⑤までの要件をすべて満たした場合には、社会保険の適用対象となります。

ただし、⑤の要件に関しては、「3年以内に従業員500人以下の事業所への適用拡大についても検討を加え、その結果に基づき必要な措置を講じる」としています。

### ■適用拡大の対象となる事業所とは？



適用拡大の対象となる事業所は、全従業員の数が501人以上ではありません。「現行の適用基準」で適用となる被保険者数が501人以上の事業所が、対象となります。例でみてみましょう。

例えば、正社員300人+パートタイマー300人の事業所の場合

パートタイマー300人のうち250人は、週30時間以上勤務です。  
そのため、250人は社会保険に加入しています。

現行の適用基準による社会保険の被保険者は  
正社員300人+パートタイマー250人=合計550人。  
→被保険者は550人です。  
501人以上となるため、適用拡大の対象事業所となります。

■働く事業所の大小で社会保険料の負担に差が生まれる

	従業員500人以下の事業所	従業員501人以上の事業所(※)
社会保険の適用基準	週の労働時間が正社員の3/4以上(30時間以上)又は、 <b>年収が130万円を超える見込みの人は社会保険料がかかります。</b> 	左ページ①～⑤全ての要件を満たしている人、つまり、 <b>週の労働時間が20時間以上で、かつ、月額賃金が8.8万円(年収106万円)以上の人等</b> は、社会保険料の負担が増える見込みです。 
備考	<b>歯科医院の多くはこちらになります。</b>	サービス業や飲食業、物流業の大きな事業所等が、適用になると予想されています。

※現行の適用基準で適用となる被保険者の数で算定

■社員の妻が社会保険に加入した場合

週の労働時間が20時間以上30時間未満の場合、社会保険に加入することで手取り額が減少する可能性が高くなります(下図)。今後501人以上の規模の企業で働く場合、週の労働時間を20時間未満にする、又は月額賃金を8.8万円未満にする等、働き方を見直すケースもあるでしょう。

■社会保険加入要否による手取額の変化(例)

週の労働時間	20時間	
時給	1,100円	
企業規模	500人以下	501人以上※1
年収	114万4000円	114万4000円
社会保険料年額	4576円	17万44円
税金(住民税と所得税)年額	2万3800円	4万4700円
手取り額年額	111万5624円	92万9256円

※1社員の妻は35歳とし、501人以上の企業では社会保険に加入したとします。  
※1居住地域や家族構成等により、金額は異なります。あくまで目安としての計算となります。

約16万5千円  
社会保険料の負担が増える

約18万6千円  
手取り額が減る

■今後、求められる対応について

社会保険の適用拡大は、保険料の負担増という事業所への影響のみならず、労働者にとっても生活設計に関わる問題であるため、自社の短時間労働者の実情に合わせ、混乱を招かないよう適切な対応を考えていく必要があります。社会保険に加入すれば将来の年金受給額が増加するというメリットはありますが、配偶者の扶養の範囲内で働きたいと考えている人にとっては、社会保険への加入が必ずしも歓迎されるとは限りません。そのため、中小規模の事業所に短時間労働者が流出してしまう可能性もあります。

これまでの労働条件のまま社会保険に加入させるのか、または労働時間を短縮して基準を下回る働き方を選択させるのか、長期的な視点で検討する必要があるでしょう。**歯科医院の規模では500人以下の事業所に該当しますので、今すぐに必要な対応は特にありません。**

人事労務に関してのご質問は、お気軽にお問い合わせください。  
社会保険労務士法人コーポレート・アドバイザーズ

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873

**Question**

平成27年決算終了後の返却資料の中に総勘定元帳CDが同封されておりました。1月に現金で支払った通信費を確認したいのですが、どうしたらいいのでしょうか。簡単な操作方を教えてください。

**Answer**

**総勘定元帳CDの開き方**

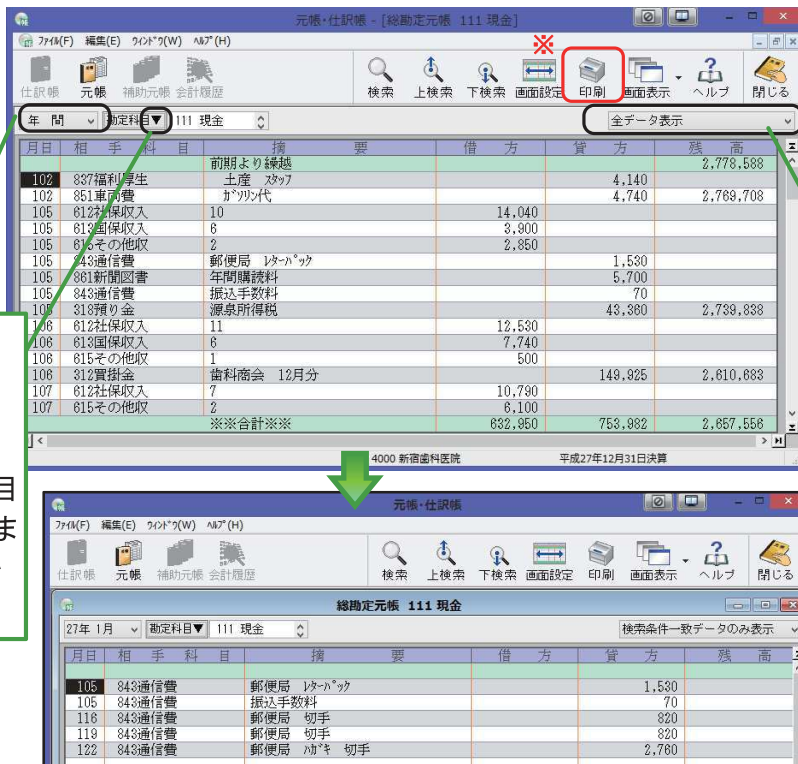
総勘定元帳CDをパソコンのDVDドライブに挿入していただくとパスワード入力メッセージが表示されます。既にお知らせしたパスワードを入力し、OKボタンをクリックしてください。電子帳表viewerの【元帳・仕訳帳】を選択していただきます。（自動でDVDドライブが立ち上がらない場合は、スタートメニューのエクスプローラーからDVDドライブを選択して起動させてください。）



※より詳しい使い方は、マニュアルをご参照ください。ヘルプボタンをクリックすると表示されます。

**通信費を確認するには元帳・仕訳帳入力画面を開きましょう**

出納帳画面の簡単な見方を紹介いたします。メニューから、①表示期間を選択し、②元帳の科目を切り替えてください。③検索条件に一致するデータのみ表示することも可能です。



※印刷アイコンをクリックすると印刷設定からA4用紙(縦)の印刷もできます。

① 月毎の表示ができます。

③ 検索条件に一致するデータだけ表示することもできます。

検索 をクリックして相手科目「843通信費」を選択します。すると、下記画面へと表示が切り替わります。

② 元帳の科目を切り替えます。  
勘定科目▼ をクリックすると科目一覧から選択できます。「843通信費」を選択します。

詳細な見方については、マニュアルをご参照いただくか、医療事業部までお尋ねください。

ご不明点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。  
税理士法人コーポレート・アドバイザーズ

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873 医療事業部

遺産分割対策について、今月号でご紹介する「法定相続人・法定相続分」は、「法定」という言葉が入っているためか、「遺産をきっちり平等に分ける・分けなければならない」との印象があるようです。しかし、家族の話し合いの結果、法定相続分通りに分けなくても、その遺産分割は有効です。さらに、法的に有効な遺言書があれば、法定相続分よりも遺言書の内容が優先します。

法定相続人・法定相続分は、相続を考える上で必要不可欠な要素なので、押さえていただきたい内容となります。

### ■ 法定相続人とは？

法定相続人とは、民法で定められた相続する権利がある人のことです。法定相続人に該当しないと、遺産を相続することはできません。相続人は右の順番で決定します。

### ■ 法定相続分について

- (1) 亡くなられた被相続人の配偶者は、常に相続人となります。  
 ※配偶者が被相続人よりも先に亡くなっている場合には、配偶者以外の相続人がすべての財産を相続します。

- (2) 配偶者以外の相続人は以下の順番で決まります。

- ・第一順位：被相続人の子ども

子どもが被相続人より先に亡くなっている場合は、直系卑属（孫・ひ孫等）が相続人となります。これを代襲相続（だいしゅうそうぞく）といいます。

- ・第二順位：被相続人の直系尊属（父母・祖父母等）

第一順位の人がない場合は、第二順位の父母・祖父母等が相続人となります。父母も祖父母もいる場合は、被相続人により近い世代の父母が優先されます。







- ・第三順位：被相続人の兄弟姉妹

第一順位の人も第二順位の人もない場合は、兄弟姉妹が相続人となります。ただし、兄弟姉妹が被相続人より先に亡くなっている場合は、その者の子（甥・姪）が相続人となります（代襲相続）。なお、兄弟姉妹に遺留分（※1）はありません。

(※1) 遺留分

民法では、遺産の一定割合の取得を相続人に保証する「遺留分（いりゅうぶん）」という制度が規定されています。遺留分は、相続人のうち、被相続人の子や孫、父母や祖父母等の直系血族に限って有します。

### 法定相続人と法定相続分

相続順位	法定相続人と法定相続分	
子どもがいる場合 (第1順位)	配偶者  1/2	子ども  1/2 を 人数で分けます
子どもがおらず 父母がいる場合 (第2順位)	配偶者  2/3	父母等  1/3 を 人数で分けます
子どもと父母が ともにおらず、 兄弟がいる場合 (第3順位)	配偶者  3/4	兄弟姉妹  1/4 を 人数で分けます
代襲相続 (だいしゅうそうぞく)	相続人となるべき子どもや兄弟姉妹が相続開始前に死亡しているときは、孫や甥・姪が代わって相続することができます。	

## 相続のバイブル

「相続のバイブル」は、円満で幸せな相続を願う皆さまの相続や遺言に関する「わかりにくい」を解決し、相続や遺言に対して興味関心、理解を深めるための一助となることを願い開設いたしました。

URL : <http://souzokubible.com/>

遺産分割対策に関するご相談は、弊社人までお気軽にご連絡ください。  
 税理士法人コーポレート・アドバイザーズ

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873 相続事業部

## Question

「受付で患者さんをお待たせしない方法を知りたい」と、お問い合わせをいただきました。すぐに取り組める方法についてご紹介します。

## Answer

### 基準の要素

患者さんを受付でお待たせしないためには、それぞれの診療内容を医院の全員が理解していなければなりません。効率的なアシストの方法や、掲示物やリーフレットについても考えてみる必要があります。

#### ポイント①

患者さんが使う歯ブラシ、歯磨き粉、フロス等は千差万別ですが、医院が薦める商品は、歯科学の進歩と共に異なります。薦める以上はスタッフ全員が同じ知識を共有し、医院の誰に聞いても同じ回答が返ってくるのが大切です。それが患者さんの安心と信頼へつながり、窓口での説明時間の短縮になります。

そのため、商品の良さや特徴を伝えるリーフレットを受付に用意すべきでしょう。リーフレットは自由診療、物販の販売促進の意味で捉えられがちですが、待たせない医院作りのために有効な手段となります。



#### ポイント②

医院での見える化による効率化は、待たせない医院作りへとつながります。特に、どこに何を置くのかが決まっていることが大切です。「在庫管理にカンバン方式を取り入れたら、診療中に備品を探すことがなくなった」、「保管物の種類や順番を見える化をしたら、紛失や間違いにすぐに気づくようになった」という話はよく聞きます。

CA千葉では、正確に物事を伝達するための、間違いが起こらない体制づくりを目指しています。その一環として、全社員は略称を正しく理解しています。例えば、「⊖」というと所得税確定申告書B用第一表を指すという共通認識があります。これは効率化する上で絶対条件です。また、確定申告書をチェックする際のルールも細かく定義されており、効率化を図る取り組みが日常の業務に落とし込まれています。こうした改善を繰り返すことで、効率化と質的な向上が醸成されます。

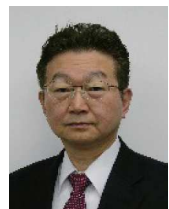
歯科医院には、「Hys」と言えば「象牙質知覚過敏症」というように、略称・表記群があります。それらを運用ルールに取り入れることも時間短縮につながるでしょう。

次号では略語の歯科衛生士と歯科医師の対応区分、CやG、Pについても触れたいと思います。

歯科医院の経営に関するご相談も承ります。どうぞお問い合わせください。

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ

お問い合わせ先は ☎047-326-5111 医療事業部 税理士 谷 信洋



## Corporate Advisers

### ▼東京本社▼

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-2-12 NBF 赤坂山王スクエア 2F  
TEL: 03-3224-2870 FAX: 03-3224-2877

### CLIENT2016年295号

- 発行日：2016年4月5日
- 発行元：税理士法人コーポレート・アドバイザーズ 医療事業部
- URL：<http://www.ca-medical.jp>
- お問い合わせ先：☎03-3224-2873

〈国内〉 東京/大阪/横浜/千葉

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ

社会保険労務士法人コーポレート・アドバイザーズ

株式会社コーポレート・アドバイザーズ・アカウンティング

株式会社コーポレート・アドバイザーズM&A

