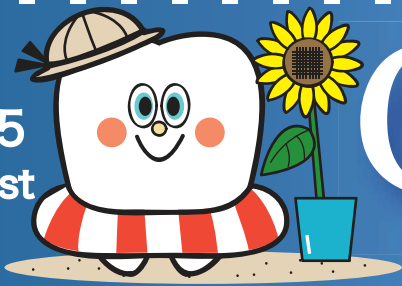


2015
August



CLIENT

H27.08.05 No.287



明日へのヒント

- ・「リコール促進」のアプローチ方法

P1・2

Q&A

- ・記念品について
- ・年次有給休暇の計画的付与について

P3・4

所得拡大促進税制

- ・「平均給与等支給額」について

P5

やさしい相続

- ・相続トラブル事例
～遺言執行者が必要なケース～

P6

カイゼン歯科経営 その8

- ・マニュアルを作る その1

P7

夏季休暇のお知らせ

誠に勝手ながら、弊法人は8月13日（木）・14日（金）を夏季休業期間とさせていただきます。期間中は、先生方にはご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご了承の程よろしくお願いいたします。

同封物

- マンスリー・ワンポイント
- 請求書
- リコール・キャンセルの
取り組みについてのアンケート



税理士法人コーポレート・アドバイザーズ 医療事業部



「リコール促進」のアプローチ方法

昨今虫歯を「治療する」ことはもちろん、虫歯を作らないように定期健診やブラッシング指導などを推奨する「予防歯科」に積極的に取り組んでいらっしゃる先生は多いと思います。ですが、なかなかリコール率があがらない医院さんも多いのではないのでしょうか？

そこで今回は、「リコール促進」のアプローチ方法についてふれたいと思います。

■リコールの目的とは

主に下記3点があげられます。

- 目的1
• 患者さんの**口腔内の健康を維持すること**
- 目的2
• **患者数を増やし収益を高めること**
～予防のために定期的に来院してもらう～
- 目的3
• 患者さんの**デンタルIQを高め、自費診療につなげていく**
～患者さんの歯に対する健康意識を高めることに繋がる～



また、定期的に来院することにより、新患→医院のファンになる可能性も高まります。

■リコール率の目標数値

★目標数値=リコール反応率60%以上

リコール反応率の目標は、60%以上とするのが良いといえます。なぜならば、60%以上を目標として設定していないと、予防のレセプト枚数が増えていかないため、収益アップが成功したとは言えなくなってしまうからです。

■リコールのアプローチ方法

①予防の重要性をしっかりと伝える

予防の重要性を伝える為にはデータを活用するのが有効です。説明によく使う事項は、冊子やパワーポイント等に纏めている医院さんも多くいらっしゃいます。

②歯の継続管理の必要性を伝える

歯の健康は、体の健康にも繋がりますし、メンテナンスを行うことで、自分では行いきれない部分までケアが可能になります。そのことを、歯科にあまり来院されない患者さんは知らないことが多いですので、まずは「伝える」「情報を目に入れる」ことが重要になります。

③診療後、次回の予約を取る

次回の来院予約は、診療後受付で患者さん全員に取りましょう。

「先の予定は分からない」と言われても、「予約確認の連絡をする」との前提付きで仮予約をお勧めしましょう。一度入れた予約は、守ってくれる患者さんも多いものです。

それでも、リコールの予約数が伸びない場合は、診療後次回の予約を入れて頂いた場合は、次回ポイントを付ける等の特典を付与する事も有効です。

④コミュニケーションシートの活用

患者さんから得た情報を記入し、次回来院されたときも「しっかり覚えている」というのが重要です。

医院としては、複数人いる患者さんであるとしても、患者さんから見れば「通院している歯科医院」は一つです。医院として同じことを二度聞くという事が起こらないように、情報は共有しましょう。

■リコールの注意点

①苦痛を与えない

せっかく患者さんに来院して頂いても、メンテナンスで痛い思いをさせてしまっただけでは、意味がありません。当然ですが、苦痛を与えないメンテナンスを心がける必要があります。

また、治療中から「痛くない」「不快な思いをさせない」というのも治療からリコールへ向かわせる大きなポイントとなります。

②その日のうちに治療を完了する

メンテナンス期間中に虫歯が発見された場合には、その日のうちに治療を終わらせるようにしましょう。治療の為に予約を取り直すことは、患者さんにとってはひどく面倒なことだからです。メンテナンスで来院しているのだから、その日に治療するのが当たり前だと感じる患者さんは多いのです。

③アPOINTは個人に合わせたバリエーションをもつ

歯科衛生士さんの立場では、次回は3ヵ月後のアPOINTをお勧めしたくても、患者さんは半年後に来院したいという希望を持っていることもあります。

また、1回にかかる時間も前もってお伝えしておくといよいでしょう。予約の開始時間は決めますが、終了時間を伝えない医院さんがいらっしゃいます。忙しい患者さんも多いですから、1回にかかる時間は患者さんの予定を立てやすくするためにも、きちんとお伝えすべきです。

④歯科衛生士に売上とコスト意識を植え付ける

医院によっては、リコール葉書を送らない医院さんもいらっしゃいます。何故なら、予約を診療後に取ればきちんと患者さんが来院されるからです。

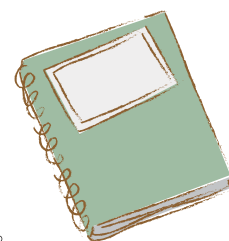
そのような歯科医院は、歯科衛生士さんに役割を与え(チェア専任制等)、自身の売上・リコール率を意識させています。またその頑張りに応じてインセンティブを与える報酬体系をもっている医院が殆どです。そのような仕組みは歯科衛生士さんのモチベーションを上げ、患者さんへの働きかけを向上させているようです。

⑤メンテナンスの効果を見える化する

3～4回程、メンテナンスに通い続けるとリコールだけでは来院しなくなる患者さんも多くなります。初めのうちは、以前の状態を覚えていますので、予防に対するモチベーションも高いですが、自分の歯が綺麗な状態が一定期間続くと、それが平常時だと思ってしまう為、なかなか医院から足が遠のいてしまうのです。それを防止するためには、患者さん一人一人の治療前～治療後～現在までの治療カルテを作り、患者さんがいつでも確認出来るようにするとよいでしょう。

以前の状態を忘れなければ、モチベーションの低下を防ぐ事が出来ますし、また患者さんとの繋がりを形成する良いツールにもなるでしょう。

また、医院によってはメンテナンス時に治療前と治療後に写真をとり、それを患者さんがお帰りになる時にお渡しする医院さんもあります。1回のメンテナンスでも効果が分かれば、患者さんは嬉しいですし次の来院への動機づけにもなるでしょう。



今回、リコール・キャンセルの取り組みについてアンケートを同封させて頂きますので、ご協力をお願い致します。

10月号でアンケート集計結果についてお知らせ致します。

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ<経営や税務に関するご相談は、お気軽に>

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873 医療事業部 稲本 美幸



弊法人では毎月先生方から様々なお問い合わせを頂いております。その中で共有させて頂いた方がよい事例について、ご紹介いたします。

Question

この度、開業10周年を迎えることとなりました。長年にわたり医院を支えてくれているスタッフに感謝の気持ちを伝えたく、記念品をと考えています。
何か注意する点がありますか？

Answer

記念品について

スタッフに支給する手当は記念品等の現物を含め、給与課税の対象となります。ただし、一定の要件を満たすものについては給与扱いせず、所得税を課税しなくてもよいことになっています。

一定の要件

- (1) 創業記念などの記念品
 - ① 記念品として社会一般的にみてふさわしいものであること。
 - ② 記念品の処分見込価額が1万円（税抜）以下であること。
 - ③ 創業記念のように一定期間ごとに行う場合には、おおむね5年以上の間隔で支給するものであること。
- (2) 永年勤続者に支給する記念品
 - ① 旅行、観劇等の招待費用や記念品の支給であること。
 - ② 利益の額が、永年勤続者の勤続年数や地位等に照らして、社会通念上相当なものと認められること。
 - ③ 勤務期間がおおむね10年以上であること。
 - ④ 同じ人について2回以上表彰するときは、おおむね5年以上の間隔をおいて行われること。



商品券等を支給する場合

祝い金等の名目で金銭を支出した時や、株券・商品券等を支給する場合には給与として課税されます。

ギフト旅行券は、交付してから1年以内に支給を受けた者が旅行し、領収書等により内容を確認できた場合には、社会通念上相当な旅行については給与として課税されません。

記念品の注意点

記念品を数種の中から選択させる場合には、選択の幅があまりにも広いときは、金銭等を支給して記念品等を購入した場合と同様となり、給与として課税されることとなりますので、ご注意ください。

記念品についてご質問ございましたら、担当までお問い合わせ下さい。

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ<経営や税務に関するご相談は、お気軽に>

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873 医療事業部 税理士 板垣 志保
三宅 寿和



Question

最近、子供のいる主婦のスタッフが増えました。そのため、夏休みや冬休みなどの期間は、年次有給休暇取得者が集中する可能性があります。これまで当医院では、年次有給休暇（以下、有給）について就業規則に定めていませんでした。季節によっては業務に支障が出る恐れがあるので、何かよい有給の調整方法があれば、教えてください。

Answer

年次有給休暇の計画的付与について

有給については、労働基準法に定められているため、特に医院で就業規則等に定めていなくても、付与する義務が医院側にはあります。しかし、小規模な医院等の場合、頻繁に有給を取得されたり、退職時にまとめて消化されると業務に支障がでる可能性があるため、現在、「計画的付与」という調整方法の導入が進んでいます。

有給の計画的付与の方法

有給の「計画的付与」とは、スタッフの有給の内、5日を超える部分について、医院が計画的に有給取得日を決めることができる制度です。具体的には、下記のような方法があります。

(1) 一斉付与方式

医院全体を一斉に休みにして、全スタッフが同時に有給を取得する方法です。

(2) 班・グループ別の交代付与方式

スタッフをいくつかのグループに分け、グループ別に交替で有給を取得する方法です。定休日を増やすことが難しい場合等に、多く活用されます。

(3) 年次有給休暇付与計画表による個人別付与方式

スタッフに希望を聞き、全体の調整をした上で、個人ごとに有給を指定します。スタッフはその指定された日に有給を取得します。

具体的手続き

実務上は、スタッフの過半数を代表する者との間で、対象者や日数等について、書面による協定を締結する必要があります（もし医院に就業規則があればその旨を規定に明記することが必要です）※1。

問題・注意点

- (1) 計画的付与を行った日は、原則として変更できません。つまり、スタッフが有給を取得する時期を変更することができなくなります（※1で別途定めた場合を除きます）。
- (2) 計画的付与日までに退職する者からの有給の請求は、原則拒否することはできません。
- (3) 入社したばかりで、有給がないスタッフの場合、仮に医院が一斉に休業となると、賃金が減額されてしまう恐れがあります。このような場合に、医院の休業日を賃金の減額を行わない「特別休暇」とします。もしくは、医院都合の休業として手当を支払う等の対策が必要になります。

有給の計画的付与は、有給日数の全てについて認められているわけではなく、最低5日は個人が自由に取得できる日数として残しておかなければなりません。そういった意味でも、スタッフとの話し合いが重要になります。

労務についてご質問ございましたら、担当までお問い合わせ下さい。

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ<経営や税務に関するご相談は、お気軽に>

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873 医療事業部 倉島 恵子
小室 啓太



「平均給与等支給額」について

先月号では、所得拡大促進税制の主な改正内容と概要についてお伝えいたしました。前号でもお話ししました通り、今回は所得拡大促進税制の要件のなかで焦点となることの多い、要件その3の「平均給与等支給額」について解説します。

■要件その3「平均給与等支給額が前年度を上回っていること」とは？

適用年度の**継続雇用者（※1）**に対する給与等の支給額（これを「継続雇用者給与等支給額等」といいます）を、当該継続雇用者の月ごとの延べ人数の合計で割った金額（これを「平均給与等支給額」といいます）が、前事業年度の額を上回っていることが適用要件となります。

平均給与等支給額とは

雇用者1人あたりの月割りの平均給与のことです。


※1 継続雇用者：適用年度及びその前事業年度において給与等の支給を受けた国内雇用者のことを指します。適用年度に新しく入社した者や、前事業年度中に退職した者は原則として継続雇用者には含まれません。

個人歯科医院で考えると、平成27年及び平成26年のどちらも継続して給与等の支給を受けたスタッフのことを指します。
平成27年中に新しく入社したスタッフ、平成26年中に退職したスタッフは含まれません。

■「継続雇用者給与等支給額等」の算出方法は？

適用年度の雇用者給与等支給額のうち、雇用保険法の**一般被保険者（※2）**である継続雇用者に係る金額の合計額を計算します。その額から、さらに、高年齢者雇用安定法に基づく「**継続雇用制度**」の**対象者（※3）**に支給された給与等を差し引いて算出します。また、前事業年度においても同様の計算をします。

◆「継続雇用者給与等支給額等」の計算に含まれる者：
個人歯科医院における継続雇用者の例



	前年度(26年度)		適用年度(27年度)		
	26年1月	26年7月	27年1月	27年7月	28年1月
26年5月:新規採用		一般被保険者			
27年5月:新規採用		適用年度に新しく入社した方は継続雇用者に含まない→		一般被保険者	
26年8月:退職	一般被保険者		←前事業年度に退職した方は継続雇用者に含まない		
26年4月～10月及び 27年5月～11月にかけて、 週20時間以上アルバイト	一般被保険者			一般被保険者	

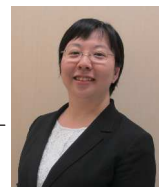
※2 一般被保険者：雇用保険の加入対象となる者（労働者のうち、1週間の所定労働時間が20時間未満の者や、65歳以上で雇用されている者等を除いた者）で、かつ高年齢継続被保険者、短期雇用特例被保険者及び日雇労働被保険者以外のものを指します。

※3 「継続雇用制度」の対象者：継続雇用制度の対象者は、高年齢者雇用安定法に基づく者に限られます。そのため、就業規則に「継続雇用制度」を導入している旨の記載があり、かつ雇用契約書や賃金台帳のいずれかに、継続雇用制度に基づき雇用されている旨の記載があることが条件となります。

所得拡大促進税制については注意点もありますので、担当までお問い合わせ下さい。

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ<経営や税務に関するご相談は、お気軽に>

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873 医療事業部 渡辺 多恵子



相続トラブル事例 ～遺言執行者が必要なケース～

毎月、業種を問わず様々な方からのご相談を受けておりますが、この1年でご相談内容として顕著に増加したのが、「相続と事業承継」です。やはり、相続税の改正があり、相続税の課税対象となる方が増えたことが大きな要因だと思います。今回は、前号で紹介しました遺言書の内容から一步踏み込んで、事例を挙げてお話ししたいと思います。

事例

都内で開業しているA先生は、ご自身の歯科医院を長男に承継させたいと考え、医院の土地と建物(約2億円)を長男に、自宅の土地及び建物(約1億円)を妻に、預金・株式(5千万円)を次男に相続させようと遺言書を作成しました。

A先生がお亡くなりになり相続が発生しましたが、次男が長男に医院の土地と建物を相続させることについて、異議を申し立て、それぞれの配偶者も加わって家族間で争いが生じてしまいました。

答え

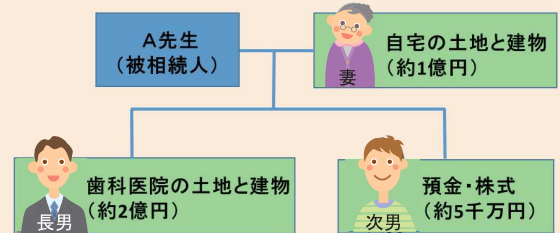
A先生は、遺言書の作成に留まらず「遺言執行者」の選任までしておくことで安心でした。

遺言執行者とは、遺言をした人の意思に添い、遺言を実現する為に必要な行為や手続きを行う人のことをいいます。遺言書において遺言執行者の指定を行うことが可能です。遺言執行者は、相続人でもなることは可能ですが、遺言は相続人間の利益が相反する場合が多く、相続人に遺言の執行を任せる事が適当とはいいきれません。

というのも、相続人の対立が生じたり、それぞれの思惑によって公正な遺言の執行を妨げてしまったり、執行ができたとしても親族間に遺恨を残す可能性が考えられるからです。

また、遺産の中身によっては、管理行為を伴ったりする場合があります。法律的専門知識などが必要なケースもあります。このような場合に、相続を専門に扱う弁護士や税理士、司法書士などの法律の専門家に遺言執行者を依頼しておけば、相続人間の利害を調整しながら、遺言の適正な処理を行いスムーズな相続手続きを行う事が出来ます。

今回の相続事例



今回のケースでは、全体で3億5千万円の財産ですので、次男の遺留分は1/8の4,375万円となります。よって、5千万円の相続分が割り当てられている次男には、異議を申し立てることは出来ませんし、例え遺留分の額だけ医院の土地建物を次男が相続したいと主張しても、遺言書の通り長男に相続させる事が出来ます。

遺言執行者は、法律上、財産管理、執行の権限を持ち、相続人はその権限の行使を妨げる事は出来ません(民法1013条)。また、この規定に反する処分を相続人が行ったとしても、無効となります。

遺言執行者は、預貯金の解約・土地の名義変更等を遺言執行者の印鑑のみで行うことが出来ます。もし選任がない場合には、相続人全員の押印や遺産分割協議書の提出を求められる場合がありますので、押印を拒むご家族や遠方の相続人がいる場合等も手続きをスムーズに進めることが可能となります。

遺言執行者は先生方の「ご意志を後世に継ぐもの」・「人生をお預かりするもの」になりますので、先生が信頼をよせられる専門家を是非見つけて頂ければと思います。弊法人は、遺言執行者の受託はもちろん、遺言書作成のご支援もいたします。ご相談等ございましたらお気軽にお問い合わせ下さい。

弊法人は、相続や事業承継に関するご相談も承っております。どうぞお問い合わせ下さい。

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ<無料相談会開催中>

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873 相続事業部

これまで「カイゼン歯科経営」では、歯科医院の経営を改善するために、全体を把握する経営計画の作成、1年間の総診療時間数を把握する診療カレンダー、医院での行動を明確にするルールや用語の定義、医療サービスの特徴について述べてきました。今回は、これらに関連するマニュアルについて考えてみましょう。

マニュアルの必要性

先生は、家で焼きたてのパンを食べたいと考えたとき、手でこねて焼くのと、パン焼き器を使うのと、どちらを選びますか？パンを家で作るのが1回だけならば、手でこねて作るのも楽しいと思います。ですが、毎朝焼きたてのパンを食べたいと考えた時には、時間の効率化と一定の品質が維持できますから、パン焼き器の購入を検討されるでしょう。それと同じ事が、医院の業務についても当てはめる事が出来ます。一度しか起こらないことについては、カイゼンは必要ありませんので、マニュアルも必要ではありません。複数回起こる事象についてマニュアルを作成しますと、時間の効率化と業務の質の標準化が図れます。医院の業務の80～90%は繰り返しだと言われているので、マニュアルは医院が組織として行動するためには、標準化の基本になります。

マニュアルの前に

どの医院も、カイゼンという言葉は使わないまでも、いろいろな工夫をしてきていると思います。そこで、マニュアルの作成の前に、全員でブレインストーミングをすることをお勧めします。ブレインストーミングとは、スタッフ全員でたくさんの意見やアイデアを出しあい、そこから「理想とする医院像」を見つけていくための手法です。最初に、院長が自分はどのような医院にしたいのかということを中心にきちんと語るとよいでしょう。そして、その院長の思い（理念）が、スタッフに伝わればマニュアル作成という次の行動基準に移れます。



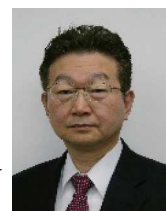
できることから

院長の思い（理念）が十分に共有できていない場合でも、医院の診療や経営は続いていきます。医院のマニュアルは、行動基準であり、カイゼンのベースですから、できるだけ早めに作成を始めるべきです。まずは、できることからスタートします。例えば、レントゲン室やトイレなどエリア的に限定された範囲から網羅的に始めると効率的です。具体的なマニュアルの作成については、次回に述べます。

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下さい。

税理士法人コーポレート・アドバイザーズ <経営や税務に関するご相談は、お気軽に>

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

CLIENT2015年287号

■発行日：2015年8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.co-ad-shinjuryoku.com
■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