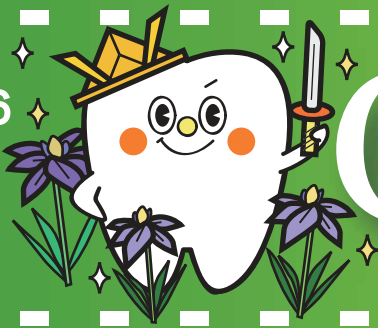


2016
05
May



CLIENT

H28.05.06 No.296



明日へのヒント

- ・ 接遇力向上対策 ②

P1・2

Q&A ～皆様からのご質問にお答えします～

- ・ 小規模企業共済の制度改正について

弊法人からのご連絡事項

- ・ 労働保険申告書の作成

P5

P3

やさしい相続

- ・ 遺産分割対策を考える ④
～ 遺産の5つの分割方法とは？ ～

労務トピックス

- ・ 平成28年度の雇用保険料率
／中小企業 割増賃金率の適用猶予廃止

P6

P4

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 ③

P7



 *for Medical*

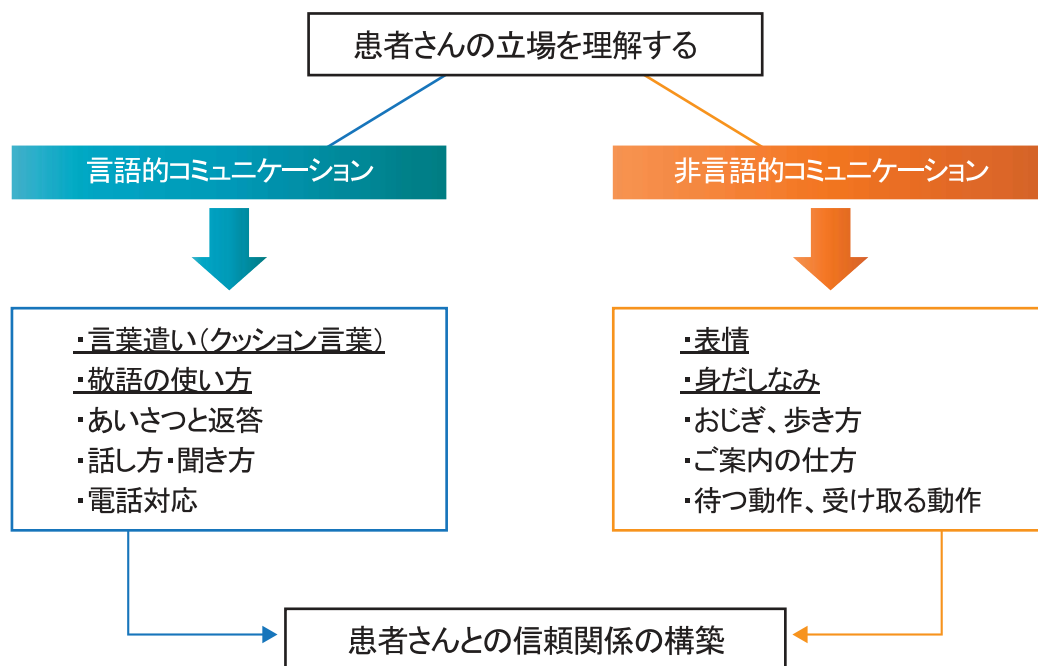
税理士法人コーポレート・アドバイザーズ医療事業部

前月号では、医院で患者さんに対応する際に、「分かりやすい説明」、「相手をいたわる何げない言葉や気配り」、「患者さんの立場を考えた柔軟な対応」等を実践することが大切だとお伝えしました。今月号では、接遇力を向上させるためのポイントについてご紹介いたします。

■接遇力向上のためのポイント

「接遇力」を向上させるための要素を分類すると、言語的なコミュニケーションと非言語的なコミュニケーションに分けることができます。このうち、言語的なコミュニケーションの「言葉遣い（クッション言葉）」「敬語の使い方」、非言語的なコミュニケーションの「表情」「身だしなみ」についてのポイントを確認します。

■接遇力向上体系図



■具体的な接遇力向上対策

(1) 言葉遣い(クッション言葉)

クッション言葉は、会話に一言を加えるだけで、相手を思いやる気持ちが表現できる、大変役立つ言葉です。「事務的な会話」か「温かみのある会話」かの差は、クッション言葉の有無で決まるといっても過言ではありません。ぜひ、患者さんに好印象を与える会話を心掛けましょう。

①挨拶する

- 「おはようございます。昨日は痛くなかったですか？」
- 「こんにちは。いつもお世話になっております」
- 「お電話ありがとうございます。〇〇医院でございます」

②依頼する

- 「恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか？」
- 「お手数ですが、こちらにご記入をお願いできますでしょうか」
- 「差支えなければ、当院をどこで知ったか教えていただけますか？」
- 「ご面倒をおかけいたしますが、ご返答をお待ちしております」
- 「ご多忙中とは存じますが、よろしくお願いいたします」



③感謝する

- 「ご配慮いただきまして、ありがとうございます」
- 「お世話になりました、感謝しております」

④お詫びをする

- 「大変お待たせしました、本日のお会計は、〇〇円になります」
- 「申し訳ございません。その日は、休診しております」



⑤お断りする

- 「あいにくですが、ただいま外出しております」
- 「大変申し上げにくいのですが、こちらでは対応いたしかねます」

(2) 敬語の使い方

敬語の正しい使い方は、知っているようで案外間違ふことが多いものです。敬語の種類と使い方を整理してみます。参考になさってください。

基本形	尊敬語	謙譲語	丁寧語
使用方法	目上の人に使う。 相手を立てるときに使う。	自分がへりくだることで、 相手を立てる。	聞き手に対して丁寧に述べる言葉。 相手・内容を問わない。
する	なさる、される	させていただく	いたします
言う	おっしゃる、言われる	申し上げる	言います
行く	いらっしゃる、おいでになる	伺う、参る	行きます
来る	いらっしゃる、おいでになる、 見える	参る	来ます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます

来月号では、非言語的コミュニケーションの改善ポイントについてお伝えいたします。

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

労働保険の申し込み及び費用について

5月中旬から順次、労働局から皆様のお手元に、申告書が届く予定です。

弊法人に作成を依頼される場合は**6月15日(水)**までに、その申告書をお送りください。

平成27年度の労働保険年度更新は、7月11日(月)までとなっております。7月11日までの間に前年度の確定保険料、当年度の概算保険料を計算し、申告・納付を行います。労働保険料等の算定方法は、平成27年4月1日から平成28年3月31日までに支払われた賃金総額に、保険料率を乗じた額が保険料となります。費用については下記の一覧表をご参照ください。

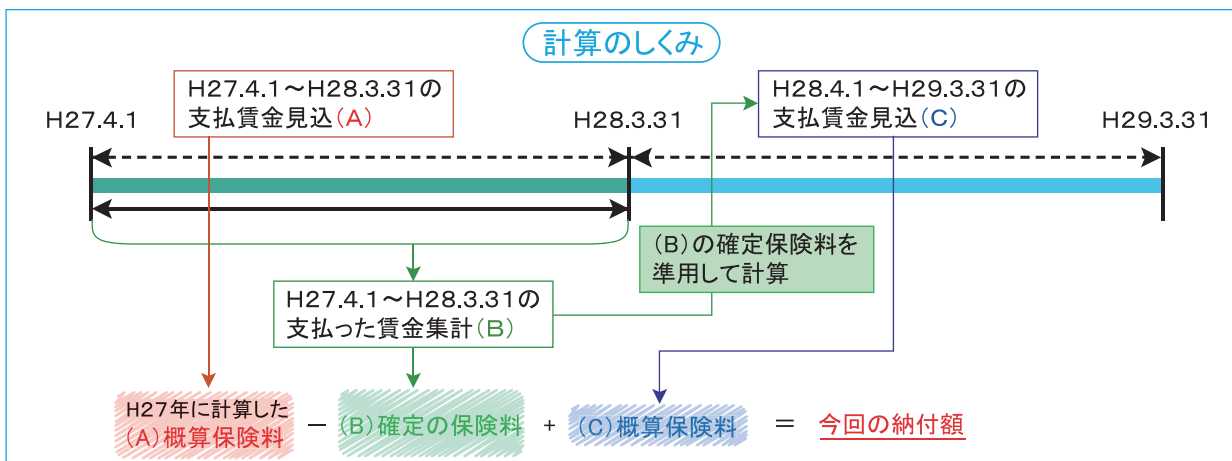
費用一覧

	①	②	③
	CAが申告書作成	CAが資料作成、 労働保険組合等に提出	医院が計算、 CAでチェック
1名	3,000円	3,000円	2,000円
2名	3,500円		
3名	4,000円		
4名	4,500円	3,500円	2,300円
5名	5,000円	4,000円	2,600円
6名	5,500円	4,500円	2,900円
7名	6,000円	5,000円	3,200円
8名	6,500円	5,500円	3,500円
9名	7,000円	6,000円	3,800円
10名	7,500円	6,500円	4,100円
1人増ごとに	500円	500円	300円

注1 費用には別途消費税がかかります。

2 人数とは常時使用労働者数(申告書④欄)をいいます。

※ 医院で計算して申告する場合は、申告期限7月11日(月)に間に合うようご準備ください。



「雇用保険法等の一部を改正する法律案」が成立し、平成28年度の雇用保険料率が引き下がることが決まりました。引き下げの背景としては、失業率の低下や失業等給付に係る財政収支が近年黒字基調で推移しているためです。

また、労働基準法の改正案が国会に提出されていますが、そのなかでも、中小事業主に影響が大きいとみられる、割増賃金率の適用猶予廃止について、お伝えいたします。

■平成28年度の雇用保険料率 ～雇用保険料率が引き下がります～

平成28年4月1日から平成29年3月31日までの雇用保険料率は、以下の通りです。労働者負担が1/1000、事業主負担は1.5/1000、下がります。

平成28年度の雇用保険料率

事業の種類	負担者				①+② 雇用保険料率
	① 労働者負担 (失業等給付の 保険料率のみ)	② 事業主負担	失業等給付の 保険料率	雇用保険 二事業の保険料率	
一般の事業	4/1000 ↑△1/1000	7/1000 ↑△1.5/1000	4/1000	3/1000	11/1000
(27年度)	5/1000	8.5/1000	5/1000	3.5/1000	13.5/1000

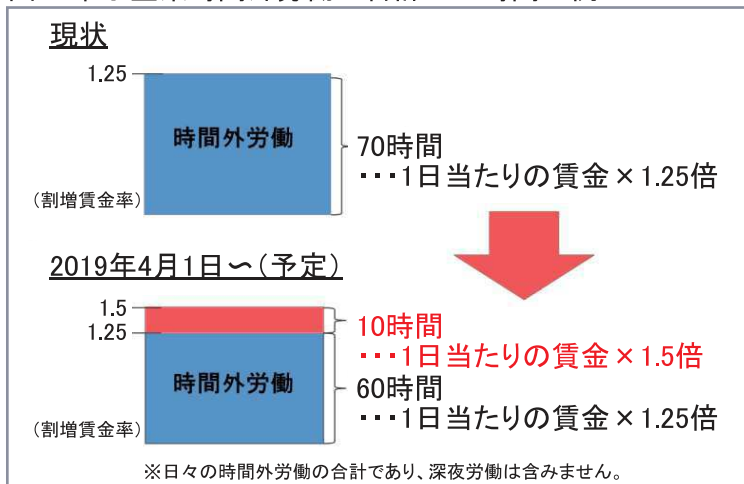
参考：厚生労働省・都道府県労働局・ハローワーク

■中小企業 割増賃金率の適用猶予廃止 ～平成31年年4月から中小企業の負担増へ～

現在、大企業では、月60時間を超える残業をすると50%増し(1.5倍)の賃金を払う義務があります。一方、中小企業は、月60時間を超える残業をしても、25%増し(1.25倍)に割増賃金率が据え置かれています。つまり、大企業と同じ割増賃金率の適用が現在猶予されている状態です。しかし、平成31年4月からは、中小企業も大企業と同じ水準になる見通しです(図1)。

政府の狙いとしては、適正な時間管理による長時間労働の削減、さらに労働環境の改善等を事業主に促す意向があるようです。この機会に、企業の勤務形態について見直してみてもいいかもしれませんか？

図1 中小企業時間外労働の合計が70時間の例



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。
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

以前から小規模企業共済に加入していますが、平成28年から制度改革が実施されると聞きました。具体的にはどのような改正でしょうか。契約内容が不利になるような改正があるのでしょうか。

Answer

制度改革について

平成28年4月1日に、小規模企業共済に関する一部法律の改正があり、共済制度が下記の通り改正されました。改正の大きな目的の1つが「次世代へのバトンタッチ」を促すことです。経営者の高齢化が進む中、事業を引き継ぐ際の支援機能として強化されました。現在の契約内容をすぐに変更しないと契約者が不利になるような改正はありません。

主な改正内容

(1) 次のような場合はこれまでよりも多くの共済金を受け取れるようになりました。

- ◆ 院長先生から配偶者、又はお子様に事業を全部譲渡する場合
- ◆ 院長先生がお子様へ事業を全部譲渡したことに伴って、共同経営者として加入していた配偶者等も事業を全部譲渡する場合

(2) 独立後も共済契約を継続できるようになりました。

共同契約者として加入していたお子様、又は勤務医が新たに独立開業した場合、今までは解約して再加入する必要がありますが、契約継続ができませんでした。



改正後は独立開業後も共済契約を継続すること（掛金納付月の通算）ができるようになり、より長期間の契約が可能になりました。

(3) 分割で受け取る場合の支払回数が年4回から年6回に変更されました。

これにより、公的年金と交互に受け取ることができます。老後も毎月の安定した収入を得ることができるようになります。

(4) 共済契約者が亡くなった場合に共済金を受給できる遺族の範囲が広がりました。

これまでの範囲に加えて、ひ孫と甥・姪が追加されました。（「遺族」に該当する人がいない場合は共済金が支払われません）

共済金を受け取れる「遺族」について

改正前	改正後
配偶者	配偶者
子	子
両親	両親 + ひ孫
祖父母	祖父母 + 甥・姪
兄弟姉妹	兄弟姉妹
孫	孫

(5) 廃業準備貸付け(平成27年10月分へすでに実施中)

今までは廃業後に請求手続きをすることで支給されていた共済金ですが、新しく廃業に係る費用支払いのために、廃業前に資金を準備できるようになりました。設備等の処分、買掛金の支払い、借入金の返済、従業員への退職金などの資金を用意するために利用できます。

ご不明な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 渡辺 多恵子



前月号では、相続人に遺産を分配するため「法定相続人・法定相続分」についてご紹介しました。実際の遺産分割では、相続人が何人もいる場合、土地や建物等の分割しにくい遺産をどのように分けていくかということが重要なポイントになります。今月号では、遺産分割の方法をご紹介します。

■遺産分割の方法とは？

遺産分割の方法とは下記の5つがあります。

(1)	現物分割	財産をそのままの形で相続分に応じて分割します。例えば、不動産は相続人のXさんに、預貯金等は相続人のYさんに分けます。
(2)※	代償分割	ある相続人が法定相続分以上の財産をもらうかわりに、ほかの相続人たちに金銭を払います。
(3)※	代物分割	ある相続人が法定相続分以上の財産をもらうかわりに、ほかの相続人たちに物を渡します。
(4)※	換価分割	相続財産をすべて売却して、その代金を分割します。
(5)	共有分割	土地等を共有にして、持ち分で分けます。

※所得税が課税される可能性があります

■ケーススタディ

国税庁によると、相続財産のうち46.9%は土地と家屋です（参考：国税庁「相続財産の金額の構成比の推移」）。つまり、財産のほぼ半分は不動産ということになります。そのため、相続財産をどの様に分割するかとはすなわち、不動産の分割方法を検討するということであると言っても過言ではありません。

例で考えてみましょう。親と同居していた長男は、親が亡くなった後も引き続き自宅に住むことを希望しています。しかし次男は、自宅を売却してお金にしたい考えがあり、兄弟間で意見が対立してしまいました。

「代償分割」が適切

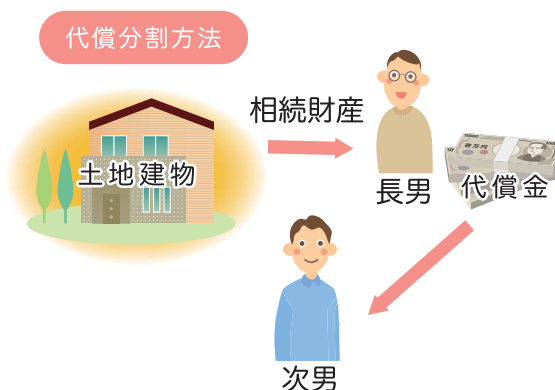
この例では、長男は、「自宅の土地・建物を相続する」代償として、次男に金銭を支払うことになります。また代償分割も含めた対策として、生命保険を活用した金銭の捻出は効果的です。

なお、その際、遺産分割協議書に「代償分割」に関する約束事を記載しましょう。「代償交付する」旨が記載されていない場合、長男から次男に対する贈与とみなされ、贈与税がかかる恐れがあります。

できるだけ「共有分割」は避けよう

遺産分割はできるだけ「共有分割」を避けることが鉄則です。共有は争いの元となることが多いためです。

また、相続財産が未分割のままですと「小規模宅地の評価減」や「配偶者の税額軽減」の特例も使えなくなるため注意が必要となります。



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、弊法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

「患者さんをお待たせしない医院の仕組みづくりについて知りたい」とのお問い合わせがありました。具体的な取り組みについて、ご紹介いたします。

Answer

院長のコミットメント

患者さんをお待たせしない仕組みづくりを行うには、医院全体での取り組みが必要です。まずは、院長が「待たせない医院にする」という強いコミットメントを発することから始まります。

定義集の作成

歯科医院には、「診療録」「歯科診療報酬明細書記載上の略称・表記表」が必ずあると思います。この中から、毎月医院の診療で頻出する用語の定義集を作りましょう。最初の段階では、受付か歯科助手が担当することをお勧めします。

用語については、CやP等の代表的な言葉から始めてください。例えば、「C1」は、「齶蝕症第1度」とタイトルを書き、絵や写真もあれば添付しましょう。記載すべきは下記の内容です。お待たせしない歯科医院に重要なのは、標準的な治療時間の記載となります。

	定義集	補足
内 容	タイトル	絵や写真があれば添付しましょう。
	治療方法	
	準備すべき治療器具	
	必要な薬剤	
	標準的な治療時間	

また作成にあたり、受付や歯科助手が記載できないところは、歯科衛生士がサポートしましょう。最終チェックは歯科医師が行ってください。このような定義作りやマニュアル作りは、スタッフ教育にもなります。是非実践してください。

「並列診療」と「直列診療」

先生の医院が、患者さんの治療を並行して行う、いわゆる「並列診療」であれば、スタッフが先生の治療方法や治療時間を熟知するシステムを構築しましょう。並列診療では、患者さんを待たせる原因の多くは、歯科医師とコ・デンタルの連携にある場合が多いからです。誰が仕事をしても、効率良く対応できるよう、医院全体でシステムを作ることが求められます。

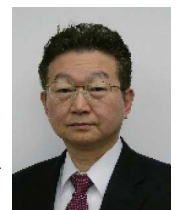
「直列診療」を採用している医院では、アポイントの取り方が要です。アポイント通りの診療開始、終了が大原則であるため、時間のかかる治療と、消毒のような簡単な処置を適切に組み合わせる予約をとるなど、受付との連携が大切となります。

それでは、スタッフ全員が力を合わせて、行列ができて待たせない歯科医院を構築してください。3月号と4月号もご参照いただければ幸いです。

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296号

- 発行日：2016年5月6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