

2017
03
March



CLIENT

H29.03.05 No.306



明日へのヒント

- ・ 歯科医院の増患対策 ③
～顧客満足を高め増患を図るポイント～

P1・2

税務トピックス

- ・ 配偶者控除の見直し

P5・6

弊法人からのご連絡事項

- ・ 『確定申告のお知らせ』の発送予定
- ・ 平成 28 年分の確定申告とマイナンバー

P3・4

Q&A ～皆様からのご質問にお答えします～

- ・ 医療法の改正（医療法人の登記）について

P7



先月号では、差質化を実現するためのポイントをお伝えし、「収益を重視」した診療についてもご紹介しました。今月号では、差質化の進め方、及び顧客満足をどう高めるかについて解説いたします。

■ 差質化の進め方

(1) 歯科医院における増患対策の体系

歯科業界は、収入を伸ばし続けている医院もあれば、収入の減少が止まらない医院もあります。増患に成功している医院がどのような対策をとっているのか、主な対策について以下の表にまとめました。増患対策の基本として見ていただければと思います。

◇ 歯科医院における増患対策の体系

歯科医院 増患対策	取り組み項目	具体的対策
治療技術向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 予防歯科 ● 矯正歯科 ● 審美歯科 ● インプラント ● レーザー治療 	<ul style="list-style-type: none"> ● 未実施診療サービスの検討 ● 治療技術の研究、向上取組 ● 医療機器、設備の見直し ● スタッフの教育実施
患者サービス向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 接客サービスの向上 ● 情報提供 ● 院内安全対策 ● 患者個人情報管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 接客マニュアルの整備 ● 研修やミーティングの実施 ● 院内パンフレットや医院カードの作成 ● デンタルニュースの活用 ● 診療日及び診療時間の再検討 ● ホームページ開設
アメニティの充実	<ul style="list-style-type: none"> ● 外観イメージの向上 ● 院内イメージの向上 	<ul style="list-style-type: none"> ● 外・内装工事実施 ● 駐車場、場所、台数の確保 ● 案内看板設置・見直し ● 院内備品の整備と環境改善 ● バリアフリー化 ● キッズスペースの確保 ● 土足で入れる ● トイレ設備の充実 (小児のオムツ台等)
マーケティング活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 既存顧客の満足度向上 ● 新規患者の獲得活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 医療マーケティング分析 ● リコール・キャンセル対策 ● 外部・内部プロモーション紹介(口コミ) ● 自費診療の料金一覧作成

各項目から一つずつでもピックアップして、取組むとよいでしょう。もちろん院長もサービス提供者という面で、積極的に関与する姿勢を見せることが必要です。

(2) 顧客満足と従業員満足

サービス・プロフィット・チェーンとは、従業員満足（ES）、顧客満足（CS）と利益（Profit）の因果関係を示したフレームワークのことです（下図）。良いサービスを提供すれば、結果として利益になって返ってくることを表しています。

良いサービスを患者さんに提供し、利益をあげるには、まず前提として、患者さんと接する最前線にいる従業員の満足（ES）を高める必要があります。

なぜなら、従業員の満足があって初めて、患者さんにも心地よいサービスを与えられるからです。右図のように、良い循環サイクルになるよう医院サービスの質を整えていきましょう。



従業員満足と顧客満足は、連動します。増患のためには、どちらか一方に力を入れるのではなく、ESとCSの両方に目を向ける必要があるでしょう。

では、どうすれば従業員満足を高めることができるのでしょうか？
下記のような点を中心に、環境整備を進めてみましょう。

◇労働環境の整備について

働きやすい職場環境、定期的な教育システムの確保等が重要となるでしょう。

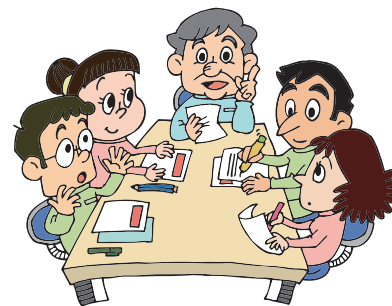
- ・ 自院で有給休暇が消化できているか確認する
- ・ 研究会への参加、コーディネーター等の認定関係に補助を出しているか確認する
- ・ 歯科衛生士学校で教えている、就職する歯科医院を比較する時の判断基準を確認する
(就業規則はあるか、社会保険が完備されているか)

スタッフの定着化を図るためにも、職場環境の整備は大切です。

◇院長とスタッフとの良好な関係づくり

売上を伸ばしている医院は、下記のようなことを実践しています。

- ・ 朝礼や定期ミーティングをしている
- ・ 個別面談を行っている
(スタッフの意見を聞いてあげる機会を用意する)



コミュニケーションを通じてスタッフが院長に対して「私達の意見をきいてくれそう」と感じる事が重要なかもしれません。こうしたコミュニケーションの積み重ねをベースに、ボトムアップ型の医院改善を進めましょう。スタッフ一人ひとりの気づきを改善に反映させ、効率的な働き方や職場の環境整備を促すことが大切です。スタッフが主体的に業務に取り組むことで、組織力も向上します。

留意点として、院長が従業員満足を重視するあまり、スタッフの顔色を窺って指示を出せないというのは本末転倒です。従業員と定期的な面談を通して問題点を把握し、その上で、業務の見直しや効率化を行いましょ。

記事に関してのご質問は、お気軽にお問い合わせください。
日本クリアス税理士法人 医療事業部

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873

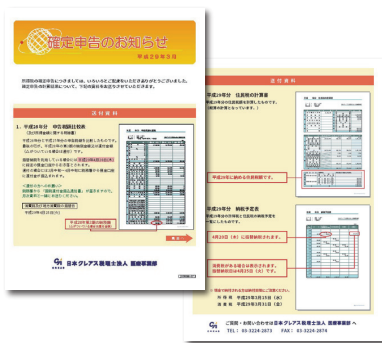
『確定申告のお知らせ』の発送予定

平成28年分確定申告は決定通知書が届いた医院から順次、電子申告にて申告書を提出しております。毎年、確定申告が終わりましたら、決定した税額のお知らせとして『確定申告のお知らせ』をお送りしております。今回も下記書類の発送を予定しております。

『確定申告のお知らせ』の発送予定

平成28年分確定申告で決定した税額のお知らせとして、『確定申告のお知らせ』を3月15日(水)に発送予定です。お手元に届きましたら、ご確認をお願いいたします。

内容についてご不明な点がございましたら、お早めに担当者までご連絡ください。



① 「確定申告のお知らせ」

納税額等のお知らせとしてお送りする各表(次の②③④)の解説を記載しております。

各税金の納付日、その他注意すべき点等が明記されておりますので、お手元に届きましたらご覧ください。

The table compares the tax return amounts for Heisei 28 and Heisei 27. It includes columns for 'Heisei 28 Year' (平成28年分) and 'Heisei 27 Year' (平成27年分). The table shows various tax items and their amounts, with a red line indicating the total amount. The last row shows the total amount for Heisei 28, which is 280,000 yen, with a triangle symbol (△) indicating a refund.

② 平成28年分 申告税額比較表

今回申告した平成28年分と前年(平成27年分)の所得税額を比較したものです。最後の行が第3期分、平成29年4月20日(木)の納付金額又は還付金額*です。

※数字の前に△が付いている場合は還付金額となります。

例) △280,000 → 280,000円の還付です。

ふるさと納税をした場合

【寄附金控除】の欄に控除金額が記載されます。

The table shows the calculation of resident tax for Heisei 29. It includes columns for 'Heisei 29 Year' (平成29年分) and 'Heisei 28 Year' (平成28年分). The table shows various tax items and their amounts, with a red line indicating the total amount. The last row shows the total amount for Heisei 29, which is 280,000 yen, with a triangle symbol (△) indicating a refund.

③ 平成29年分 住民税の計算書

平成29年分の住民税額を計算したものです。

市区町村により計算方法が若干異なる場合があるため、概算での計算となっております。ご了承ください。

ふるさと納税をした場合

【寄附金控除】の欄に控除金額が記載されます。

④ 平成29年分 納税予定表

平成29年分の所得税、住民税、事業税、消費税について納付金額又は還付金額*の予定を一覧にしたものです。

該当しない税目については表示されません。また、固定資産税については考慮外となっております。

今年の納税予定を確認することで、納税資金を計画的に準備するようにしましょう。

※金額の前に△が付いている場合は還付金額です。

平成28年分の確定申告とマイナンバーについて

平成28年分の確定申告書からマイナンバーの記載欄が用意されています。弊法人から税務署へ提出する確定申告に関しても、通知カードと本人確認書類のコピーをお預かりしたお客様については、今回からマイナンバーを記載しています。

なお、ご本人へ返却する申告書に個人情報保護のためマイナンバーは記載しておりません。

記事に関してのご質問は、お気軽にお問い合わせください。
日本クリアス税理士法人 医療事業部

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873

配偶者控除の見直し

歯科医院で受付や歯科衛生士として働くスタッフは女性が多く、配偶者控除制度の内容次第では、働き方を変えざるを得ない場合があります。そうしたスタッフの不安もあり、院長先生からも多くのご質問を受けています。

昨秋の税制調査会等において「配偶者控除の廃止・夫婦控除の創設」の案も一旦検討されていましたが、主婦層への配慮などから見送られ、「配偶者控除の見直し」が行われることになりました。まだ国会審議中ですが改正内容は以下のような予定です。

■ 適用時期

所得税については平成30年分以後、個人住民税については平成31年分以後について適用となります。

所得税は平成30年分からの
実施予定です！

■ 配偶者控除 見直し案の概要

ここでは、歯科医院で働く受付スタッフAさんを例に、説明いたします。Aさんのご主人は会社員です。

1. Aさんの年収要件が150万円に拡大されます

現行では、Aさんが給与収入のみの場合、年収103万円（所得38万円）までは配偶者控除を38万円受けることができます。見直し後は、Aさんが給与収入のみの場合、年収150万円（所得85万円）まで引き上げられます。

2. Aさんのご主人の年収に制限が加わります

配偶者控除・配偶者特別控除が適用されるご主人の合計所得金額に所得制限が設けられます。ご主人の合計所得金額が900万円を超えると控除額が徐々に縮小し、合計所得金額が1,000万円を超えて配偶者控除が受けられなくなる、というものです。



(例) 受付スタッフの場合

	年収	所得	控除	ご主人の給与所得金額			
				900万円以下	900万円超 950万円以下	950万円超 1,000万円以下	1,000万円超
受付 スタッフ 本人の 給与	103万円まで	38万円まで	配偶者 控除	38万円	26万円	13万円	—
	150万円以下	38万円超 85万円以下		38万円	26万円	13万円	—
	155万円以下	85万円超 90万円以下		36万円	24万円	12万円	—
	160万円以下	90万円超 95万円以下		31万円	21万円	11万円	—
	167万円以下	95万円超 100万円以下		26万円	18万円	9万円	—
	175万円以下	100万円超 105万円以下		21万円	14万円	7万円	—
	183万円以下	105万円超 110万円以下		16万円	11万円	6万円	—
	190万円以下	110万円超 115万円以下		11万円	8万円	4万円	—
	197万円以下	115万円超 120万円以下		6万円	4万円	2万円	—
	201万円以下	120万円超 123万円以下		3万円	2万円	1万円	—
	201万円超	123万円超		—	—	—	—

■ 社会保険の扶養

男女問わず働く場合には、所得税や住民税の他に社会保険（年金・健康保険）が関わってきます。

◇年収103万円までの場合

現状通り、配偶者控除を受けることができます。ご主人の会社の健康保険に加入している方は、社会保険についても変更はありません。

◇年収130万円を超える場合

妻の年収が130万円を超えると、ご主人の加入している社会保険によっては社会保険上の扶養から外れなければなりません。その場合、自分で第1号被保険者として国民保健と国民年金に加入するか、勤め先の社会保険に加入し第2号被保険者となる必要があります。



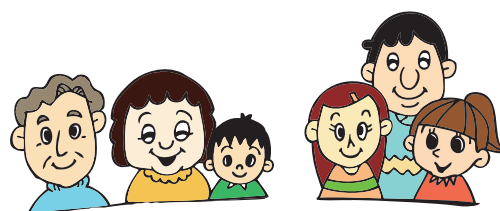
配偶者控除の見直しにより「年収150万円まで」働いても、所得税では38万円控除を受けることができるようになります。しかし、上記のように社会保険料は、年130万円を超えて働くと本人が負担するケースが考えられます。そのため、「年収130万円まで」を目安に働こうと考えるスタッフは一定数いると思われれます。

■ 家族手当への影響

ご主人の勤務先から福利厚生の一つとして、家族手当や扶養手当等が支給されている方も多いと思います。平成27年職種別民間給与実態調査によると、家族手当の制度がある企業は75%にも上るそうです。そのうちの約9割の企業で配偶者手当を支給しています。

妻（配偶者）の収入制限を設けている企業のうち、「103万円を基準としている企業」が約69%、「130万円を基準としている企業」は約26%、「その他」が5%となっています。

（参考）人事院「扶養手当の在り方に関する勉強会」より



妻（配偶者）が一定の収入以下であることを要件とする企業の配偶者手当等も就業調整の大きな要因の一つとされています。今後、配偶者控除の見直しを踏まえ、改訂を行う企業も増えるかもしれません。

配偶者控除の見直しについてのご相談はお気軽に
日本クリアス税理士法人 医療事業部

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873

Question

医療法の改正があったと聞きました。医療法人の登記等に何か変更はあるのでしょうか。教えてください。

Answer

平成28年9月1日に医療法が改正されました。今回は届出と登記に関する変更点をお知らせいたします。

■ 理事会も必須機関となります

これまでは理事会は定款に定める任意の機関でしたが、今回の改正により必須の機関となりました。理事や理事長の選出方法も医療法で明確に規定されました。理事会は理事及び幹事に対して招集を行う必要があります。

■ 理事会議事録の押印が必要となります

理事会の議事録については今回の改正により、出席した理事及び監事が署名又は記名押印しなければいけません。

（医療法第46条の7の2第1項において読み替えて基準される一般社団法人及び一般財団法人に関する法律第95条第3項）

■ 登記の際に定款が不要となります

今回の改正により、理事長や理事の選任方法も医療法で明確に規定されたことで、法務局へ定款で選出根拠を知らせる必要がなくなりました。原則として登記の際に定款提出が不要となりました。



■ すぐに定款変更&登記が必要なのか？

今回の改正により、理事会について明記する等の定款の変更がすべての医療法人で必要となりますが、すぐに定款変更認可申請の提出が必要なのは社会医療法人及び大規模※の医療法人となります。それ以外の医療法人については、当分の間はそのままでも構わないとされていますので、歯科診療所1件の医療法人規模ではすぐの申請は必要ありません。

ただし、診療所の開設、廃止、付帯業務の開設、廃止、診療所名称の変更等で定款変更申請を行う場合は、併せて医療法改正後の定款例の内容に沿った変更を行う必要があります。

分院設立の際等は、通常よりも時間がかかる可能性がありますので注意が必要です。

※負債50億円以上又は事業収益70億円以上

詳しくは担当へお問い合わせください

日本クレアス税理士法人 医療事業部

お問い合わせ先は ☎03-3224-2873

日本クレアス税理士法人 医療事業部

▼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

CLIENT 306号

■発行日：2017年3月5日

■発行元：日本クレアス税理士法人 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

日本クレアス税理士法人

日本クレアス社会保険労務士法人

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