

2017
04
April



CLIENT

H29.04.05 No.307



明日へのヒント

- ・ 歯科医院の増患対策 ④
～院内サービスを高めるポイント・
顧客管理について～

P1・2

税務トピックス

- ・ 最近の税務調査より/
撤去冠金属の売却が漏れていませんか？

P3

Q&A ～皆様からのご質問にお答えします～

- ・ 相続登記をまとめて行うことは
できるでしょうか？
- ・ 名義預金とは何ですか？

P5・6・7

弊法人からのお知らせ

- ・ 総勘定元帳 CD の見方について

P4



先月号では、増患対策として取り組むべき項目について、また、顧客満足と従業員満足が連動することについてもお伝えしました。今月号は、このシリーズの最終回となりますが、院内サービスを高めるポイントと顧客の格付けについて解説いたします。

■ 院内サービスの質

(1) 職場環境の整備

職場環境の整備については、学習する組織になっているか、スタッフが成長できる環境にあるかをチェックするのがよいでしょう。チェックすべき項目は、ミーティングルームの有無です。

多くの歯科医院では、ミーティングルームを作るスペースはないかもしれませんが、スタッフルームはあるかと思います。そこで、スタッフルームにスタッフ用パソコン、掲示板、ホワイトボード等の設置などを整備してみてもいいでしょうか？ こうした職場環境の整備を実施した歯科医院は、その後、スタッフのやる気を引き出すことに成功し、成長していることが多いようです。



(2) 職域の整備

スタッフには、歯科衛生士、歯科助手などそれぞれ保有している資格があります。しかし、院内においては、「歯科衛生士」兼「受付」や、「歯科助手」兼「アシスタント」兼「掃除係」と職務を兼務しているところがほとんどではないでしょうか。兼務することで、スタッフのモチベーションが向上するかは、疑問が残ります。

本来、歯科衛生士には「歯科衛生士」としての技能をいかんなく発揮してもらうことが大切です。同様に、歯科助手にも「歯科助手」としての職務を遂行してもらうべきです。優秀な歯科助手は、歯科衛生士の能力を引き上げ、育てることが可能だからです。

そうした側面からも、兼務すべきことが多すぎる場合は、院長とのミーティング等を通じて、職域の見直しや効率化を図ることも大切です。

■ 顧客(患者さん)の格付け

(1) 顧客ロイヤリティの分析

患者さんの来院数はもちろんですが、「誰が来院するか」という視点も、顧客ロイヤリティを考える上では大切なことです。患者さんの過去のデータとあわせ、どのような診察や治療を施すかが院長の腕の見せ所となります。患者さん一人ひとりに沿う治療を提供することが、ロイヤリティを高めることにつながります。

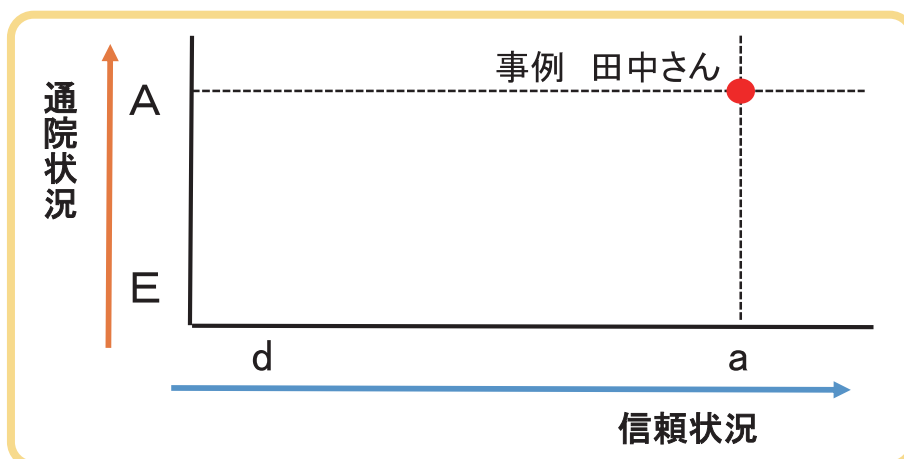
例えば、飛び込みでやってきた急患の方を優先してしまうと、予約して来院してくれた患者さんに不快感をさせ、誠実さに欠けた対応との印象を与えかねません。

そのため、守るべきものは何か、優先すべきはどちらの患者さんかを考え、ロイヤリティの高い患者さんを多く育てていくことが大切です。また、完治した患者さんを「固定客」にしていくと継続的な関係になるでしょう。

(2) 顧客の棚卸方法

現在、患者さんが何名いらっしゃるか、先生は把握されているでしょうか？
メンテナンスで通院している患者さん、初診の方、紹介を受けて来院した方、再来の方など、顧客分析までできている医院は、ごくわずかだと思います。

顧客ロイヤリティを高めるための1つの方法として、少なくとも年1回は顧客の棚卸（プロフィールの確認）を行うことをお勧めします。

◇棚卸方法(点数表)**通院状況(縦軸)**

- A: 完治後、メンテナンスで定期的に通院中。来院歴5年以上
- B: 完治後、メンテナンスで通院中
- C: 初診後、通院中(将来はわからない)
- D: 完治したがリコール
- E: 中断したままの状態

信頼状況(横軸)

- a: 遅刻もキャンセルもしない(約束を守る)
- b: 遅刻は多いが、キャンセルはない
- c: 遅刻はないが、キャンセルが多い
- d: 約束を守らない

上記の事例 田中さんのように、通院状況（縦軸）A・信頼状況（横軸）aの位置にある患者さんは、ロイヤリティが高いといえます（完治後、メンテナンスで定期的に通院中。来院歴5年以上。遅刻もキャンセルもしない）。

このようにグラフ化してみると、患者さんの格付けが分かりやすくなります。こうした図を用いて、スタッフにも患者さんを育成する大切さを伝えましょう。スタッフの個人的な目標や励みが明確になり、患者さんの格付け向上につながります。

増患対策について、4回にわたりお伝えしてきました。今後、収益拡大を進めるには、差質化戦略を取るべきであり、そのためには、良い治療を提供しサービスの質を高める必要があります。また、働くスタッフが能力を発揮するために環境面やコミュニケーション面で改善を図ることが求められるでしょう。

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。
日本クレアス税理士法人 医療事業部

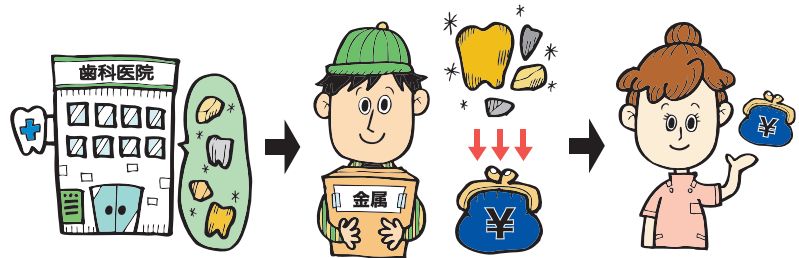
お問い合わせ先は ☎03-3224-2873

最近も、年に数件、弊法人のクライアントである歯科医院に対し税務調査が発生しています。最近の調査では、撤去冠金属等の売却収入の計上漏れを指摘される医院が増えています。

以前から歯科医院の税務調査で指摘される代表的な項目として、撤去冠金属の売却収入の計上漏れがあります。下記にあてはまる項目がないか、この機会に再確認をお願いいたします。

① 毎年売却していますか？

大量に回収してもらうと手数料が安くなるという理由で、2,3年ごとに売却している医院があります。金属等の売却収入が毎年計上されていないという状態は税務調査の対象になりやすい理由の1つに上げられます。計上漏れはなくても、不要な税務調査を回避するために、毎年売却することをお勧めします。



② 医院用口座に振り込んでもらっていますか？

最近では医院用口座に振り込みしてもらうケースが増えましたが、まだ現金で受け取っている先生も多いかと思います。医院用の口座に振り込んでもらうことが計上漏れを防ぐことにつながります。医療法人の場合、個人開業時の口座に振り込みされていて、計上が漏れていたということがありますので、注意が必要です。

③ 受領証や精製明細書を保管していますか？

業者から売却代金の受領証や精製明細書を受領していますか。受領証等は大切な証憑書類となりますので、月次資料と一緒に弊法人へお送りください。発行してもらっていない場合は、必ず業者へ発行を依頼してください。

TOOTH FAIRYなどの団体を通じて寄付をしている場合でも、預けた際に通知をもらえますので大切に保管してください。



TOOTH FAIRY
ホームページより

④ 業者への引き渡しを院長が把握していますか？

税務署は回収業者へ回収状況を確認しています。売却代金の受け取りをスタッフに任せていて、1回分だけ漏れていたという状況でも、業者の回収状況と金額が異なれば税務調査では金額が一致しないということで、故意に隠したのではないかと疑いをもたれてしまいます。院長自身が把握することが大切です。

税務調査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

平成28年確定申告の資料は3/31（金）から順次、郵送にてご返却しております。
同封しております総勘定元帳については、CDと紙のどちらかご希望の形式でお送りしております。
総勘定元帳CDは下記を参考にご覧ください。

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。

元帳画面の開き方

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。

例) 通信費を確認したい



① 月毎の表示ができます。

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。

※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。

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。

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。

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

相続登記をまとめて行うことはできるでしょうか？

Question

約1年前に父が亡くなり、そして半年前に母が亡くなりました。父の相続登記を省略して、母の相続の手続きにおいて、相続登記をまとめて行うことはできるでしょうか？

Answer

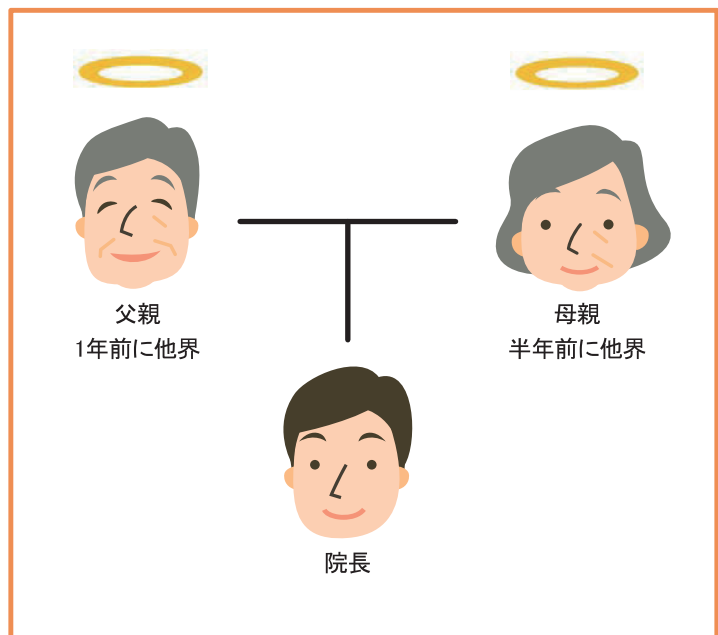
遺産分割手続きが完了していない状況で、相続人の一人が亡くなってしまったケースについてですね。結論からお伝えすると、まとめて相続登記を行うことはできません。まず、父親からの所有権移転、その後、母親からの持分全部移転登記をするという2つの段階を経ることが必要です。

■ 事例で考えてみましょう！

院長の父親は、1年前に亡くなりました。父親の相続人は、院長と母親の2人です。父親の遺産については、特に遺産分割協議はしていませんでした。

半年前に、母親が亡くなり、相続人は院長のみとなりました。

父親の遺産には、父親名義の土地及び建物があります。院長は、父親の相続人であり、かつ、母親の相続人です。父親名義の土地及び建物を、直接院長名義にすることはできるかどうか、院長は疑問に思っています。



■ 判決により直接の名義変更はできなくなりました

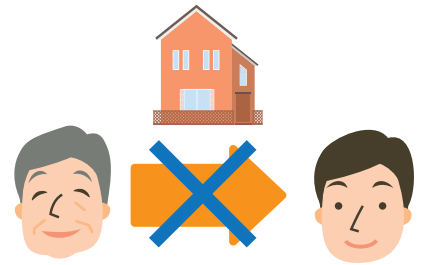
このようなケースにおいては、父親名義の土地及び建物を、直接院長名義にすることはできません。従来は、登記実務上、最終の相続人一人が作成した遺産分割協議書を添付して、直接最終の相続人名義にすることができました。しかし、先般、この遺産分割協議ができないとする判決があり、登記実務上も取扱いが変更されました。判決では、下記のように述べられています。

東京地裁 平成26年3月31日判決

判決の内容：民法は相続が死亡によって開始し（同法882条）、相続人は、相続開始の時から、被相続人の財産に属した一切の権利義務を継承すること（同法896条）、さらに、相続人が数人あるときには、相続財産が共同相続人らの共有に属すること（同法898条）を規定しており、相続人が一人である場合において、当該相続人が、相続開始（被相続人の死亡）時に、被相続人の相続財産を継承するものと解すべきことは明らか。

最終の相続人1名は、二次相続開始時点で遺産共有状態が解消されているため、自己に帰属している遺産を改めて自己に帰属させる旨の意思表示（遺産処分決定ないし遺産分割協議）を觀念する余地もなく、相続人1名とする遺産分割協議は無意味である、と判断されました。

事例の場合、院長は母親の相続の開始（母親の死亡）時において、母親の遺産を取得しており、遺産共有状態は解消しています。よって、母親が亡くなった後に遺産分割協議をすることはできず、父親名義の土地及び建物を、直接院長名義にすることはできません。

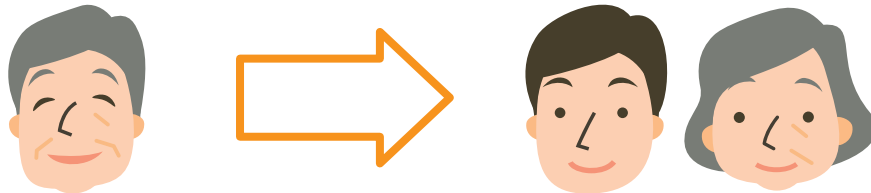


■ 院長名義にするには、どのようにすればよいのか？

院長名義にするには、院長は法定相続通りの登記手続きをすることになります。

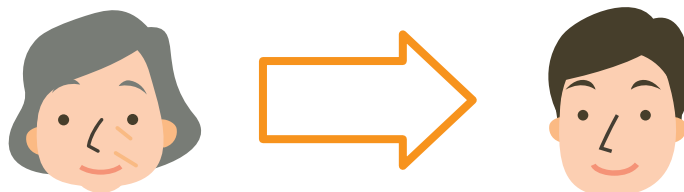
STEP1 父親からの所有権移転

- ・父親の死亡日を登記原因日付として、父親から院長、及び母親への法定相続分（各2分の1）どおりの「所有権移転登記」をする。



STEP2 母親からの所有権移転

- ・母親の死亡日を登記原因日付として、母親から院長への「持分所有権移転登記」をする。



相続について、ご不明点がございましたら、お気軽にご連絡ください。

相続登記についてのご相談はお気軽に
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

Question

親が贈与をしてくれると連絡がありました。何か気を付けることはありますか？ また、贈与する場合「名義預金に注意しましょう！」とよく目にします。名義預金とは何のことでしょうか？

Answer

相続税が増税された影響もあり、贈与を検討する方が増えています。生前に相続財産を減らすことができるため、贈与は有効な相続対策になります。

ただし、気を付けなければならないのが「名義預金」です。それは、形式的には家族の名前で預金しているが、実質的にはそれ以外の真の所有者がいる状態の預金を「名義預金」と言います。名義預金は、税務調査において指摘を受けることが最も多いものです。

■ ご両親から毎年110万円を贈与してもらっている先生はいませんか？

贈与税の基礎控除は、「1月1日から12月31日までの1年間に、もらった人1人に対して110万円以内の贈与であれば、贈与税はかかりません」というものです。しかし、毎年110万円の贈与を受けていると、定期贈与と認識され、多額の贈与税がかかる場合があります。下記のようなことはありませんか？

- ✓ 院長名義の預金口座を親が管理している（院長はその存在を知らない）
- ✓ 毎年110万円ずつ贈与をしている（定期贈与と認識される恐れがある）

将来、相続税が発生すると考えられる場合、贈与が有効です。例えば、レセコンを購入する場合、リースや借入ではなく親からの贈与を利用するケースなども考えられます。あわせて、ご相談ください。

■ 名義預金と認識されないためには？

贈与をしたつもりでも、税務の観点からは「贈与になっていない」ことが多く見受けられます。

贈与契約は、あげる側ともらう側の双方の合意があった場合に成立します。そのため、子供名義の預金口座があるだけでは贈与したとは認められません。受け取る側のお子さん自身がその口座について認識し、いつでも引き出せるような状態にあることが求められます。



贈与をお考えの場合、お金を動かす前に担当までご相談ください。

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 307号

- 発行日：2017年4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