

2017  
12  
December



# CLIENT



H29.12.05 No.315

## 相続トピックス

- ・特別受益の考え方—特別な贈与に要注意!

P5

## 医療コンサル

- ・医院改善に役立つ患者アンケートの活用法

P1・2

## 税務トピックス

- ・税務調査のポイント (3)

P6

## 医療トピックス

- ・「東京デンタルショー 2017」ご報告

## 弊法人からのお知らせ

- ・「歯科医院様向け 医院経営セミナー」  
のご案内<12月10日(日)開催>

P3・4

## Q&A ~皆様からのご質問にお答えします~

- ・廃業・閉院をお考えの先生へ

P7

誠に勝手ながら、  
弊法人は **12月29日(金)** から **1月3日(水)** を  
年末年始休業期間とさせていただきます。  
1月4日(木)からは、通常の営業となります。  
期間中は、皆様にご迷惑をおかけしますが、  
何卒了承の程よろしくお願い申し上げます。



## 医院改善に役立つ患者アンケートの活用法

患者さんの声を集めるために、「アンケート」を実施している医院は多いのではないのでしょうか。医院の満足度を向上させるためのツールとして重要である上、定期的に行うことでサービスの質をモニタリングすることができます。

しかし、アンケート実施後に、院内ミーティングなどで取り上げて、実際の改善につなげている医院はそれほど多くはないようです。今回は、医院改善に患者アンケートを利用する方法を紹介します。

### (1) アンケート実施の効果

アンケートは、①医院の運営戦略の立案・見直し、②従業員のモチベーションアップ、③サービス改善、④患者さんへの情報発信、などに活用することができます。順番にみてみましょう。

#### ① 医院運営戦略の立案・見直し

アンケートの実施結果を分析することで、医院の「運営戦略」の策定に役立てることができます。アンケートに「当院を知ったきっかけ」などの項目を入れることで、来院経路を調査することができます。来院のきっかけがウェブサイトなのか、看板なのか、口コミなのかにより、集患のために投資する媒体が違ってきます。

また、「口コミ」という回答には、さらに一步踏み込んで、「どのように紹介されましたか？」と質問を追加しましょう。それにより、自院のどのような部分が評価されて来院いただいたのかを知ることができます。自院のアピールポイントを確認するきっかけになるでしょう。

#### ② 従業員のモチベーションアップ

従業員は、日頃接している患者さんの声に対して、とても敏感です。アンケートで、普段のサービスについて褒められれば、自信もつきますし、モチベーションアップにもつながります。先生の気付かなかった従業員の働きを知るきっかけにもなるかもしれません。



#### ③ サービス改善

アンケート結果をミーティングの議題とすることで、サービス改善を図ることができます。患者さんに改善を指摘された事項について、思い当たる節がある従業員は、自身で改善するように努力するでしょう。

先生が直接注意するよりも、患者さんから指摘されたほうが、より効果的であるケースも多いようです。

#### ④ 患者さんへの情報発信

アンケートは、情報発信にも使う事ができます。ウェブサイトのリニューアルした時や予約システムを導入した際には、「医院のウェブサイトにはアクセスしていますか?」「予約システムを活用していますか?」などの項目をいれることにより、このアンケート自体が存在を認識してもらうツールとして利用できるのです。

### (2) 自由記載欄の意義

アンケートで、より具体的な意見を集めるためには、自由記載欄を設けるといいでしょう。

○を付ける形式は、記載は楽ですが、具体的な答えは得られにくい面があります。自由記載欄を設けることで、「自院のいい部分」や「改善すべき点」などの具体的なヒアリングをすることができるでしょう。

思わぬ箇所が、患者さんにとっては不便であったり、逆に心地よかったりと、新しい着眼点を得ることにつながります。



### (3) アンケート結果は患者さんと共有をしましょう

ある医院では、患者さんからいただいたアンケートの改善要望の部分をコピーし、その下に対処策を記載し、待合室に張り出しています。

要望の内容によっては、すぐには対応できないもの、医院の方向性と違うものもあるでしょう。しかし、その部分についても、要望をきちんと受け止めたことを明示することは大切です。改善要望に対して、医院側の対応をフィードバックすることにより、患者さんの納得感が得やすくなります。

アンケート結果のお知らせの作成については、従業員を積極的に関わらせましょう。作成に関わらせる事により当事者意識をもたせることができます。

アンケートは、一度行えばいいというものではありません。継続して行うことにより、対応策の効果も図ることができますので、年に1回など時期を決めて実施していきましょう。

#### アンケートのお願い

いつも、〇〇医院を大切にいただきまして、ありがとうございます。日頃から、「患者さんによりよい治療を提供したい」と考えております。この度、みなさまから率直なご意見をお伺いすることにより、診療所をよりよくしていきたいと考え、アンケートを実施いたします。お手数をおかけいたしますが、以下の質問にご記入下さいます様、お願い申し上げます。

下記の該当する年代・性別に○をおつけください。

10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代  
男性 ・ 女性

Q1. 当院をお知りになったきっかけはなんですか?(複数回答可)

1. 自宅が近所だった 2. 職場が近所だった 3. 通りがかり  
4. 電柱看板 5. 駅構内看板 6. ホームページ 7. 携帯用ホームページ  
8. その他のネット情報 9. タウンページ 10. ご紹介(知人から ・ ご家族から ・ 職場の方から)  
11. 他の医療機関からのご紹介(医院名: )  
12. その他( )

Q2. Q1で「ご紹介」とお答えいただいた方にお聞きます。ご紹介いただいた方から、どのように当院をご紹介いただきましたか?(例: 対応が丁寧、医院が清潔 など)

Q3. 当院に通い続けていただいている理由を教えてください。

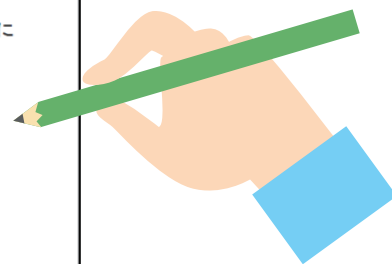
1. 自宅から近い 2. 職場から近い 3. 説明が丁寧 4. 医院がきれい  
5. 設備が整っている 6. 従業員の対応がいい 7. 予約が取りやすい  
8. 静か 9. 診療メニューが豊富  
10. その他( )

Q4. 当院の良いところを教えてください。(これが励みになります。)

Q5. 当院の改善点を教えてください。(ご遠慮なさらずに、ご記載ください。)

Q6. 当院は、ホームページを11月にリニューアル致しましたが、ご利用いただいたことはございますか?

1. リニューアルしてから利用した事がある 2. リニューアルしてから利用していない  
3. ホームページの存在を知らなかった



記事に関してのご質問は、お気軽にお問合わせください。

日本クレアス税理士法人 医療事業部

お問合わせ先は ☎03-3224-2873

2017年11月11日、12日に東京ビックサイトで開催された「東京デンタルショー2017」（主催：大東京歯科用品商協同組合、北関東歯科用品商協同組合）に、弊社スタッフが見学に参りました。最新の機材、最新情報を踏まえたセミナーが開催されたほか、主催者コーナーでは歯科業界の人材確保に向けた取組みを新たな試みとして、高校生に向けた展示などもあり1万9千人以上の方が足を運んでいました。

「口腔内の健康を保つ事が全身の病の予防に繋がる」と近年多くのメディア等でも紹介されるようになりました。医療と訪問介護の連携や予防を重視した施策の実施など、国民の健康寿命の延伸に向け更なる取組みが歯科業界でも行われています。そのような歯科業界の最新機材や情報を東京デンタルショーで触れることができました。

会場入口近くには、111年前に使用されていたユニットが展示されていました（明治39年）。それは、株式会社ヨシダのもので、歴史を感じさせるものでした。現在のユニットと比べると、患者さんのすわり心地や、作業のしやすさなど、時代の流れを感じられる面白い展示でした。



参考：東京デンタルショー2017

### 細菌・セルフチェッカー『mil-kin(見る菌)』

カバーガラスに唾液やプラークを載せると、口腔内の細菌を見ることができます。その画像をスマートフォンのカメラ機能を利用して保存できます。そのため、タブレットに保存して患者さん説明用に使用が可能となります。また、患者さんのスマートフォンへも簡単にデータ共有ができますので、リコールの動機づけに使用できるでしょう。

本体は定価115,000円、消耗品であるカバーガラスは定価1,750円(100枚入り)であるため、導入しやすいでしょう。ATP検査や細菌培養検査と組み合わせて、数値とビジュアルの両面からアプローチが可能です。

### CT・パノラマ・セファロ『Veraview X800』

CT及びパノラマ撮影ができる標準搭載部分と追加搭載するセファロ部分があります。セファロ部分を将来的に後付けするか、レントゲン室のスペースがどれくらいあるかに応じて、何種類かの価格設定があります。医院の状況に応じて選択することが可能となります。価格も以前よりも大幅に下がり、標準搭載で約1,300万円前後、セファロ搭載で1,500万円前後となっています。

### オサダ ポータブルユニット『デージー2』

使用方法により歯科医師1人でも、歯科医師と衛生士の2名でも使用が可能な訪問用ユニットが展示してありました。まだ件数、収入金額ともに大きくはない訪問診療ですが、今後の医療業界の流れとしては確実に伸びてくる領域となります。

### レセプトコンピューター『palette』

12月10日に弊法人と共催でセミナー（下記にご案内あり）を行う株式会社ミックの展示ブースへ伺いました。ミック社のレセコンは、ユーザー専用サイトからサービスのバージョンアップを行えます。また、それぞれの機能ごとに料金が設定されている為、医院に合わせて使う分だけ料金が発生する仕組みとなっています。経営管理メニューが豊富な為、経営のマネジメントを積極的に行いたい医院には適しているといえるでしょう。



参考：MICのブースにて

### デンタルショーのまとめ

スマートフォンやタブレットの普及などに伴い、情報の共有がしやすいデジタル化やクラウド化を前提とした商品が多かったように感じられました。また、今後の地域包括ケアの流れも確実に、商品に表れてきているようです。訪問診療用ユニットの展示もありました。

## セミナーのご案内

弊法人からのお知らせ

### 「歯科医院様向け 医院経営セミナー」

無料／先着30名様限定

日 時： 12月10日（日）  
 時 間： 14:00～16:00（開場13:30～）  
 会 場： 当社セミナールーム  
 東京都港区赤坂2-2-12 NBF赤坂山王スクエア2階（溜池山王駅 徒歩2分）  
 主 催： 日本クリアス税理士法人 医療事業部

#### 第1部「経営に活かすレセプト分析の活用方法 ～年間の経営目標を実現する方法～」

日本クリアス税理士法人 医療事業部 医業経営コンサルタント 稲本 美幸

- 経営目標を達成するためには、1日何人の患者数が必要なのか
- データから分析する自院の患者層
- 前期と当期の収入増減要因の分析
- データを基に今後の医院の方向性を考える



#### 第2部「レセコンを利用した歯科医院運営について」

株式会社ミック 首都圏営業部 営業2課 課長 阿部 稔氏

- レセコンを利用した経営分析  
 データの活用事例として、入力した情報がどのような経営指標として分析できるか
- レセコンを利用したコミュニケーション対策  
 歯科医院のファンを増やしリピーター率を向上、経営につなげるポイントとは



申込み：03-3224-2873（電話）、03-3224-2874（FAX）

将来の相続を検討するときに、相続財産として思いつくのはざっと次のようなものではないでしょうか。自宅・医院、医療機器、上場株式……。この他に、一部の親族にだけ多額な援助がある「特別受益（とくべつじゅえき）」についても考えるべきでしょう。今回は、相談が増加しているこの特別受益についてご紹介します。

### ■ 特別受益とは？

「特別受益」とは被相続人が生前に一定の相続人へ行った特別な贈与をいいます。税法では、お亡くなりになった日から3年以内に子や配偶者等が被相続人から受けた贈与は、相続税の計算上相続財産として計算する必要があります。

ただし、民法では3年以内という考え方はありません。**1年前でも数十年前でも特別な贈与を受けた場合には特別受益の持戻しの対象となる場合があります。**つまり、20年前の贈与についても対象となるケースがあるのです。

### ■ 特別受益の判定基準や問題点

判定基準	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 親族間の扶養としての援助の範囲を超えるものかどうか基準になってきます。医院や住宅建設時の費用などが分かりやすいですが、歯学部の学費についても高額であるため該当することがあります。</li> </ul>
取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相続財産の前渡しと考え、その分を相続財産とみなした上で遺産分割を行います。</li> </ul>
問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 財産の価額を特定するには客観的な証拠が必要な上、趣旨や経済状況など拘子定規に判定できない難しさがあります。お互いに弁護士をたてる事態に発展してはまとまるものもまとまりません。</li> <li>・ 先生に特別受益があったと認定された場合、相続できる財産が減り、資金繰り等の計画に影響が出ることもあります。</li> </ul>

財産の分配は自由ですので、特別受益が問題となるのは揉めた時です。

特別受益は自ら手を挙げ名乗り出るものではありませんが、他の親族も気付いているような多額な援助を受けている場合には、あらかじめその分を考慮した分配を申し出るなどの配慮も必要です。

お互いに昔のことを言いだすと遺産分割協議もなかなか進みません。日頃から良好な関係を築くことが、円満な相続へとつながります。

## 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。

詳細は、Web サイトをご確認ください！

相続のバイブル

GO

<https://souzokubible.com/>

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

お問合わせ先は ☎03-3224-2873

今月号も引き続き、税務調査で指摘が多い項目について、ポイントをお伝えします。

### ■ 交際費について

日本には、得意先との良好な関係を築く目的で、接待・飲食等を行う慣習があります。先生の立場ですと、機器メーカーや医薬品会社とのお付き合いが中心かと思われます。交際費の主なものとしては、飲食費、旅行、ゴルフのプレー代、特定の患者に対して診療報酬を値引いた場合などが中心となるでしょう。

#### ◇交際費

- (1) 飲食費（メーカー、患者さんなどに対する接待）
- (2) 旅行（メーカーや同業の医師などと、親睦をかねた視察旅行、慰安旅行）
- (3) ゴルフのプレー代、年会費
- (4) 医業収益の値引き（特定の患者に対して、診療報酬を値引くなど）

飲食費は、1人当たり5,000円を超えるものが交際費となりますので、注意が必要です。1人当たり5,000円以下の場合は、会議費に分類されます。

また、支払いの際の領収書には、誰と、何の目的で使ったのかを書いておくことが必要です。税務調査では、数年前の領収書などもチェックされますので、忘れないうちに、走り書きでも良いので、書き残しておくことが肝心です。普段から適切に領収書や帳簿書類の管理をしておきましょう。

### ■ 福利厚生費について

従業員との親睦をはかる目的で、会食や社員旅行などを行うこともあるでしょう。税務調査では、「実は私的な支出ではないか?」「従業員に対する給与となるものがないか?」といった視点で調査されます。福利厚生費について、以下の点に注意してください。

#### ◇旅行の場合

- (1) その旅行に要する期間が4泊5日（目的地が海外の場合には、目的地における滞在日数による。）以内のものであること。
- (2) その旅行に参加する従業員等の数は全従業員等の50%以上であること。

旅行の経費は、従業員の参加割合、負担額、負担割合を総合的にみて実態に即した処理を行うこととされています。上記のいずれもの要件を満たしている場合には、福利厚生費とすることができます。

#### ◇差し入れの場合

1年に数回程度の差し入れは妥当ですが、飲食が連続して提供されるような場合は、税務調査において指摘される可能性があります。毎日昼食や夕食を支出しているような場合は、給与としましょう。



税務調査に関するご質問は、担当までお問合わせください。  
日本クレアス税理士法人 医療事業部

お問合わせ先は ☎03-3224-2873

## Question

高齢のためそろそろ医院の廃業・閉院を考えていますが、何から手を付けたら良いのか分かりません。厚生局や医師会など関係各所に聞きながら進める予定ですが、予めどのような手続きが必要なのか教えてください。

## Answer

一般的な手続きとして下記のような事項があります。手間と時間、場合によってはお金もかかります。

### 従業員向け手続き

- ☑会社都合での退職を促す（退職予告の実施、退職金に関する規定がある場合には遵守する）
- ☑社会保険（健康保険、雇用保険、年金）を廃止する
- ☑従業員に次の就職先を紹介・斡旋する

### 行政的な手続き

- ☑都道府県知事に『診療所の休廃止届』、『診療用エックス線装置廃止届』、『麻薬取扱者業務廃止届』などの必要書類を提出する
- ☑診療用エックス線装置を廃棄し、廃棄証明を取得する
- ☑税務署に個人事業の廃業届を提出する

### コスト管理が必要なもの

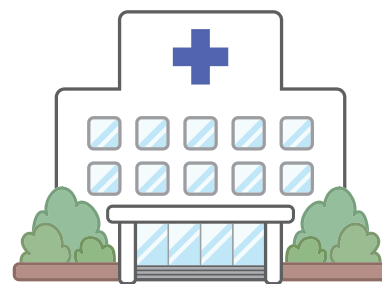
- ☑（賃借物件である場合）退去までのスケジュール調整や解約手続き
- ☑リサイクル業者などにキャビネットなど大型備品や設備を売却する、または、廃棄する
- ☑リース物件を処理する。リース残債があれば弁済金額を用意する

### 患者さん向け手続き

- ☑継続的に通院している患者に対して閉院時期を通知し、希望があれば転院の為の診療情報提供書やカルテの写しなどを提供する

閉院後も、カルテは5年、診療日誌は2年など記録の保存義務があります。保存期間が過ぎれば破棄しても問題ありません。一方、長期間にわたり保存することで、災害時におけるカルテの提供や訴訟に備えることができるとの考え方もありますが、それはあくまで任意となります。また、保管スペースの有無などにより、原本保管か電磁的記録かを選別する必要もあります。

閉院の際には、今まで直面しなかった雑多な課題が持ちあがります。協力者が少なくなることが予想されますし、手続きもありますので、担当までご相談ください。場合によっては、早い段階で準備を開始することで、開業希望医師を探して承継させることもできるでしょう。承継できれば、設備を活用できますし、従業員も辞める必要がありません。



廃業・閉院、事業承継、M&Aに関するご質問は、担当までお問合せください。  
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  
電話：03-3224-2870 FAX：03-3224-2877

### CLIENT 315号

- 発行日：2017年12月5日
- 発行元：日本クレアス税理士法人 医療事業部
- URL：<https://ca-medical.jp>
- お問い合わせ先：電話 03-3224-2873 FAX 03-3224-2874

＜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