



- ニューヨークの割れ窓理論に学ぶ経営
- 経営承継円滑化法～M&A で活用できる金融支援について～
- 医療機関向け SNS などでのトラブル防止方法
- 生命保険契約照会制度のご案内

ニューヨークの割れ窓理論に学ぶ経営



企業の業績をより良くするためには、どのような改革を行う必要があるのでしょうか。業績が芳しくない組織は「社内の雰囲気が悪い、よそよそしい、事務的で協調性が無い」といった共通点がよく見受けられます。社内の雰囲気は組織風土や企業文化などと表現されますが「自律的で緊張感を持ちながらも明るく元気で協調性に富む」このような雰囲気を組織に作りだすことができれば、トップの考える戦略や戦術の実現可能性が高まり、業績の向上につながります。

エディー・ジョーンズという人物をご存じでしょうか。彼はラグビーのコーチであり、外国人選手との圧倒的な体格差から闘気を失い、意気消沈とした雰囲気の中戦っていた日本人選手を鼓舞し、最終的にはワールドカップで戦えるようになるまでに指導をしたという実績を持つ人物です。彼は、選手達の日常を観察し「選手が自分で考え行動できるように仕向けることが重要であり、リーダーの資質は観察力である」と言い切っています。では、具体的にはどのような改革が必要なのでしょうか。

環境犯罪学には「割れ窓理論」という言葉があります。割れ窓理論とは、建物の窓ガラスが割れているのを放置しておくことと適切に管理されていないと思われ、他の窓も割られてしまう等、結果として地域の犯罪率が上昇するという理論です。軽微な風紀の乱れや犯行を減少させることで、他の凶悪な犯罪の誘発を抑止し、治安や環境、マナーの向上につながれるという考え方です。

犯罪多発都市であるニューヨークでは、1990年に10万人の人口に対し30.7件の殺人事件が発生しています。長野市や松本市に置き換えると、毎週2～3件の殺人事件が起きていたこととなります。殺人事件の全米平均は10万人あたり9.4件、日本では0.3件であり、当時のニューヨークの治安の悪さが際立ちます。そこで、当時の市長は1994年に「ゼロ・トレランス政策」と呼ばれる治安対策を行い、落書きや無賃乗車、交通違反といった軽犯罪を徹底的に取り締まりました。ニューヨーク警察本部長に任命されたウィリアム・ブラットンが、治安対策のため、まずは低予算で運営の厳しい警察組織の改革を行いました。警察の幹部は、普段通勤の際に地下鉄ではなく車を利用していただけ「地下鉄を利用すること」と言う通達を出し、彼自身が率先して垂範しました。物乞いが金をせびるなど、地下鉄の中には恐怖が満ちており、醜悪な現実を目の当たりにした幹部たちは治安対策に協力的になりました。

疫学に、ティッピングポイント（臨界点）という言葉があります。物事がある一定の水準を超えると、一気に全体に広まっていくポイント（時期、時点）のことを言いますが、組織においても信念や内的なエネルギーが強い人の数が一定の臨界点を超えると、その瞬間組織全体に新しい考え方が急速に広がり、極めて短期間で抜本的な変化が起こるといえるものです。彼はこのティッピングポイントを意識し、組織改革をするための同士の数を増やしました。また、我々リーダーが直面する問題である資源の限界（お金や人材の不足等）に対して、彼は資源の重点的な投入をするように工夫しました。地下鉄のどの駅の、どの路線に犯罪が多いのかを分析し、複数の駅と路線に私服警察官を集中投入しました。犯罪者たちはどこに潜んでいるか分からない私服警察官の存在を意識するようになり、犯罪が起きにくくなりました。そして殺人や強盗といった凶悪犯罪も大幅に減少し、1995年には殺人事件の発生件数は10万人あたり16.1件、2000年には8.4件と、奇跡的な治安の回復を実現しました。

割れ窓理論は「良くない芽はできるだけ小さい段階で摘み取る事」というようにも捉えられます。ディズニールランドでは小さなゴミをすぐに回収したり、施設の軽微な汚れや修繕箇所をすぐに修繕するといった品質維持を徹底に行うことで、従業員や来園客のマナー向上につながっています。

我々の組織に置き換えると、日報など書類の提出期限の遵守、挨拶や声かけ、整理整頓や清掃など、見過ごされがちな小さなことを放置しないことで、社内の雰囲気やモラルの低下を予防する事につながります。社内をよく観察し小さな違和感を見逃さない、心の針に忠実に、自ら率先して垂範していく事が我々組織リーダーの務めなのではないかと、改めて感じました。

成迫 升敏

経営承継円滑化法～M&Aで活用できる金融支援について～

経営承継円滑化法は、日本経済を支える中小企業の事業承継を後押しするために創設された法律で、事業承継税制、金融支援、遺留分に関する民法特例の3つの制度が設けられ、複数回の改正を経て、支援策の充実が図られています。今回は、M&Aで活用できる金融支援（図1）に焦点を当ててみました。

（図1）経営承継円滑化における金融支援は、大きく分けて以下の3つの類型に分類されます。

	必要となる資金の類型	支援の対象者	支援形態	
			融資	信用保証
1	経営を承継した後に必要となる資金 【例】 ・後継者が自社の株式や事業用資産を買い取るための資金 ・後継者が相続や贈与によって自社の株式や事業用資産を取得した場合の相続税・贈与税の納税資金 ・仕入先の取引条件や取引先金融機関の借り入れ条件が厳しくなったことにより必要となる資金（※） （※）信用保証のみ	中小企業者 中小企業者の代表者 [会社]		○
2	これから他の中小企業者の経営を継承するにあたり必要となる資金 【例】 ・これからM&Aにより他社の株式や事業用資産を買い取るための資金等 【2018年7月新設】	（これから他の中小企業の経営を承継しようとする） 中小企業者 （これから他の中小企業者の経営を承継しようとする） 事業を営んでいない個人		○
3	認定日から経営の継承の日までの間に、現経営者の保証が付されている借り入れを借り換えるための資金（経営者保証は不要） 【2020年10月新設】	中小企業者 [会社]		○

※経営承継円滑化法における金融支援（出典：中小企業庁「事業承継における融資・保証制度」）

日本政策金融公庫の制度融資

事業を営んでいない個人は経営承継円滑化法に基づく認定後に、日本政策金融公庫の制度融資が利用可能となります。金利は通常のコスト（基準金利）ではなく、特別に低い金利（特別利率）が適用されます。

【事業承継・集約・活性化支援資金】

	融資限度額	返済期間	
		設備施設	運転資金
国民生活事業	別枠7,200万円（うち運転資金4,800万円）	20年以内（うち据置期間2年以内）	7年以内（うち据置期間2年以内）
中小企業事業	別枠7億2,000万	20年以内（うち据置期間2年以内）	7年以内（うち据置期間2年以内）

※中小企業者（企業、個人事業主）でも要件を満たせば、事業承継・集約・活性化資金は利用検討が可能になります。

金融機関からの借入の保証枠

経営承継円滑化法に基づく認定後、中小企業者（企業、個人事業主）又事業を営んでいない個人が金融機関から資金を借り入れる場合、原則として信用保証協会の通常の保証枠とは別枠（図2）が用意されています。事業承継における融資、保証制度を利用すると、通常の保証枠の倍の保証額を利用できます。

（図2）

通常枠	普通保険【2億】	無担保保険【8,000万円】	（特別小口保険【2,000万円】）
別枠	+2億円	+8,000万円	（+2,000万円）

※信用保証協会の別枠（出典：同上）【普通保険：4億円 無担保保険：1億6,000万円 特別小口保険：4,000万円】

上記の金融支援制度を活用するには、都道府県知事の認定を受ける必要があります。ただし、都道府県知事の認定を受ければ必ず中小企業信用保険法の特例、日本政策金融公庫法の特例が受けられるわけではありません。それぞれ別に審査があります。認定及び審査には時間を要しますので、期間に余裕を持って金融機関へ相談するのが望ましいです。

M&Aを行う場合に自己資金だけでは足りず、金融機関から融資を受け、譲受けるケースもあるかと思いますが、認定を受けることにより資金調達の幅が広がります。M&Aを検討されている方は、利用を考えてみてはいかがでしょうか。弊社では、認定手続きを行った実績がございますので、お気軽にご相談ください。

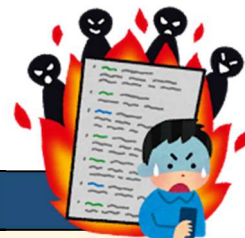
M&A 事業部 松澤 寿史

医療機関向け SNS などでのトラブル防止方法

Facebook、Twitter、LINE、InstagramといったSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)や、Googleなどの検索サイト上で口コミなどが普及し、誰でも手軽に情報を得たり自分の持っている情報を不特定多数へ向けて発信できるようになりました。消費者の立場としては、既に利用したことのあるユーザーの意見を参考にし、サービスを利用するかどうかの判断材料にできるため、非常に便利な世の中になったと感じます。最近では、診療所等の医療機関を受診する際にも SNS 上の書き込みや、口コミサイトを参考にしているという人が多くなっている印象です。また、クリニック内の情報伝達的手段としてLINE等を利用されているという例も見受けられるようになってきました。便利であることは間違いありませんが、その反面、SNS 等でのトラブルによるご相談も増えてきております。今回は診療所等の医療機関における SNS 等でのトラブル事例と、その対処法についてご紹介させて頂きたいと思っております。

医療機関におけるトラブル事例と対策

診療所等で発生しやすいトラブル事例を下記にまとめました。



トラブル事例	内容	対処方法の例
スタッフによるSNSへの書き込み	勤務先である医院に対する不平不満や、患者さんに対する悪口をスタッフが書き込んでいた。実名等は書き込んでいないがコメントの内容から、個人や医院を特定できてしまう危険性があった。	クリニックやクリニック関係者に対する誹謗中傷や、プライバシー侵害などに該当する内容、内部情報の発信などを禁止することを明示し、違反した場合には懲戒処分もあり得ると就業規則に明記しておく。
スタッフ間でのSNSを使ったイジメ	クリニック内の情報伝達の方法としてLINEのグループ機能を活用していた。ベテランスタッフが新人スタッフに対して誹謗中傷ともとれる内容のやりとりを行っており、周囲も注意できなかった。それが原因で退職することとなった。	上記の対応に加え、院内連絡でLINEを使用する際には、従業員のみでのグループは作成せず、必ず院長や院長の奥様といった管理者を入れるというルールを設ける。
患者による口コミサイトへの書き込み	クリニックを受診した患者から、診察内容や接遇等に対する批判をGoogleMapの口コミへ書き込みされたが、あまりにも内容が事実とかけ離れている。	GoogleMap上でオーナー登録を行い、口コミに対して返信する。ただ感情的な返信はクリニックの評判を落とすことにつながるため、誠実さが伝わるような返信が望ましい。また、書き込みがあまりにもひどく、公開されていること自体が問題となるような内容の場合には、弁護士に相談する。

SNS などのツールは活用法によっては、クリニックの認知度を上げ、集客力をアップするための強力な武器となります。しかしながら、上記事例のようにクリニックにとって脅威ともなり得る要因も秘めています。SNS を経営の武器としていくための手段を考えることはもちろんですが、その脅威に対して事前に対応するために、就業規則や院内ルールを構築しておくことも、クリニックを経営する先生方にとって重要なことであると思っております。就業規則等の内部整備にお困りの際は、弊社担当までご相談下さい。



医療福祉事業部 前田 圭介

生命保険契約照会制度のご案内

令和3年7月1日より生命保険協会により「生命保険契約照会制度」が創設されました。万一の時に支払われる生命保険金。しかしながら、お亡くなりになられた方に生命保険契約があるのかどうか、契約の有無を確認する方法がありませんでした。他にも、認知症などで意思表示が困難となった方がどのような生命保険契約をしているのかを、ご家族がわからないままになってしまう問題もありました。これらを解決するために創設されたのが「生命保険契約照会制度」（以下、照会制度といいます）です。

生命保険照会制度の概要

これまでも災害により亡くなられた方若しくは行方不明となった方においては、限定的に生命保険契約の調査をすることができました。（災害地域生保契約照会制度）今回の照会制度の創設により、平時の死亡（A）や認知症等で意思表示が困難となった場合（B）であっても契約の有無を確認をすることができるようになります。

照会制度の概要		
	A	B
保険契約の有無を確認したい方（照会対象者）の状況	照会対象者がお亡くなりになり、生命保険契約の存在が不明な場合	照会対象者が認知症等で認知判断能力が低下し、生命保険契約の存在が不明な場合
照会制度を利用できる方（照会者）	<ul style="list-style-type: none">・ 照会対象者の法定相続人・ 照会対象者の法定相続人の法定代理人又は任意代理人・ 照会対象者の遺言執行者	<ul style="list-style-type: none">・ 照会対象者の法定代理人又は任意後見制度に基づく任意後見人・ 照会対象者の任意代理人（但し任意後見制度を利用の場合は任意後見人、成年後見制度を利用の場合には成年後見人）・ 照会対象者の三親等内の親族等
照会制度でわかること	生命保険契約の有無 照会者が保険金を請求できる場合にはその旨	生命保険契約の有無

この制度を利用することで、照会者は照会対象者について照会日時点で有効に存在している生命保険契約があるかどうかを調べることができます。回答される内容は保険契約の有無のみとなりますので、詳細については当該生命保険契約に基づく権利を有する方から生命保険会社に直接ご連絡をしていただく必要があります。

照会制度の利用は、郵送の他、（一社）生命保険協会 HP から web 上で行うことができます。また、かかる費用は1回の照会につき3,000円（税込）で、クレジットカードまたはコンビニエンス・ストアでの支払いが可能です。

この照会制度を利用することで、生命保険契約があることを知らずに保険金請求を仕損じることがなくなり、保険金を受け取るべき方に確実にお渡しすることができます。しかし一番大事なことは、この制度を利用しなくてもよいようにしておくことです。改めて、ご自身の生命保険契約を把握しておきましょう。また万一の際には、ご家族が把握できるようにまとめておきましょう。

相続手続支援センター 清水 あゆ子

～長野事務所 分割のお知らせ～

2022年2月1日に、長野事務所を2か所に分割します。
ご不便をおかけすることもあるかと思いますが、引き続き宜しくお願い致します。



■事務所①(新事務所)■ 税理士法人成迫会計事務所
〒380-0921 長野市栗田 989 番地 1(長野朝日放送本社ビル内)

■事務所②(旧事務所)■ 成迫社会保険労務士法人/成迫行政書士法人/
株式会社マスネットワーク/相続手続支援センター/株式会社経理代行
〒380-0921 長野市栗田 292 番地

