

今月の
テーマ

はじめに 女性経営者に学ぶ経営術

1. 診療所の震災リスクマネジメント
2. 診療所の経費で無駄なもの、ありませんか？
3. 納税貯蓄のススメ～消費税を滞納しないために～



女性経営者に学ぶ経営術

病院や介護施設、ホテルなどのサービス業は女性中心の職場です。少子高齢化と震災による原発ショックにより、思うように外国人が日本へは戻って来てくれません。経営のもっとも根幹的な資源である優秀な人材を、いかに獲得し育成していくのか、経営にとって永遠の課題がますます重くのしかかってきます。ほとんど全ての業界が過当競争に陥り、商品サービスの品質はもちろん応対までの付帯したサービスまで、きちんとした品質がなければ、収入減少の大きな原因として経営の根幹に関わるということも多くあります。

『整理整頓や掃除が行き届いていて活発な雰囲気なのに何年も儲かっていない』という組織には出会った事はありません。ゴールドマン・サックス投信の藤野英人マネージャーによると、投資の世界では「トイレのきれいな会社に投資しても儲かるとは限らないがトイレの汚い会社に投資をすると必ず損をする」！R担当者が卑屈であるときも傲慢であるときも企業体質に問題があることが多い」というセオリーがあるのだそうです。「クレンリネス」と「スタッフのモラル」がいかに利益などの財務指標に対して多大な影響を与えるかを物語っていると感じます。今後の、特にサービス業の経営においては、ますます女性を活用し現場の女性が意欲的に意思決定をして日々の日常業務に邁進できるように仕向けることが経営を成功させる最大の要因になってきているのではないのでしょうか。

経営の世界で有名な女性と言えば、ウォール・ストリート・ジャーナル「世界の最も注目すべき女性 50 人」に選出された、1968 年生まれ若き公認会計士、勝間和代さんが有名です。著書は合計で 300 万部近く売れ続けていますので福澤諭吉の「学問のすゝめ」の累計 330 万部を抜くかもしれません。

しかし組織を実際に作り上げた人として著名なのは、キャリア・ウーマンの星として燦然と輝く林文子横浜市長に尽きるのではないのでしょうか。（横浜市といえば長野県の阿部知事も元横浜市副市長、長野県 NPO センターの元事務局長で元松本市収入役の市川博美さんも元横浜市幹部でした。）

林文子横浜市長は、BMW 東京やファーレン東京、東京日産、ダイエーなどの企業トップでしたし、米フォーチュン誌「世界ビジネス界で最強の女性 50 人」に選ばれ、ハーバードビジネススクール女性経営者賞などの受賞歴も群を抜いていて、ご存知の方も多いのではないのでしょうか。都立青山高校卒業の主婦は、31 歳のときに自ら志願して男の世界である車のセールスの世界でトップとなり、40 歳でホンダの営業所所長になり、次は BMW の新宿支店長になっています。これだけ多くの人から称えられるのは、自分自身がとてつもないセールス成果をあげているだけでなく（年間平均 40 台売ればよいところを 145 台販売したそうです）、「名選手・名監督にあらず」の常識を覆していることにあります。自分が売る場合にも押し込み販売をするのではなく、顧客の御用聞き、雑用係、便利屋をして人間関係を構築（車より深いコミュニケーション）することを最優先にしています。

そして数ある BMW 支店の中、最下位の成績を達成率ナンバーワンの支店にまで変えたコツは「褒め殺し」に尽きるのだそうです。ドラッカー博士が「部下の弱みに目を向けることは間違いであり無責任。部下一人一人の強みを可能な限り最大限に生かす責任がある」と述べていますが、まさにその言葉を地で行くように、店や部下の良いところを観察し発見して伝えていきます。「新宿みたいな時価の高いところでは、スペース・コストが高すぎて売れない」といった愚痴を、「ランチのおいしい店がある」「ショールーム前のケヤキ並木は東京都 50 選に選ばれている」などといった

(次ページに続きます)

地域の良さを伝えることに変え、部下には「トランスミッションの説明の仕方が本当にお上手ね」など、相手がしらけていても、伝え続けたのだそうです。

やがてセールスマンに自信が付き、チームワークがよくなって店の成績は大きく伸びます。同様の手法で倒産ストリートにあった中央支店をトップにしたり、その後ファーレンなどの会社も成長させています。「社長の仕事は面白い。社員の得意技を集めて組み合わせ、みんなが働きやすい職場を作ればよい」というドラッカーばりの彼女の発言は、知識と経験、そして主婦としてのきめ細やかな心配りの賜物ではないのかなと感じます。

顧客本位の経営、スタッフに権限を委譲する経営で世界最高の航空会社経営者と評される、スカンジナビア航空社長ヤン・カールソンによれば「新しいビジネス・リーダーは、他人の意見の聞き役、意思伝達者、人材教育者であり、自らが全ての意思決定をするのではなく、適正な企業環境を作り出し、人々をやる気にさせるオープンな経営者である。かつてこのような手腕は女性に特有なものとみなされていた」と述べています。

昔の農業社会では家族や村など、共同体においての関係維持は女性の役割でしたが、現代でも、女性ならではの思いやりや直観力は、一人一人がサービス現場で顧客と向き合い、サービス業の活動を行う今日の多くの現場において、もっとも要求される能力になってきているのですね。まさに男女問わず、この女性特有の直感と思いやりによる経営の実現が今日の経営においてもっとも重要になってきていますし、我々リーダーが研ぎ澄ます必要のある能力なのではないのでしょうか。

成迫 升敏



診療所の震災リスクマネジメント

この度の大震災を目の当たりにし、「震災が起きたら診療所は大丈夫か?」「生活は確保できるのか?」と漠然と不安を感じている先生方も多いのではないのでしょうか。今後、大規模な災害はいつ起こるのかわかりません。事前に対策を取ることで、迅速に対応し診療所や患者様への被害を最低限にする準備が必要となるのではないのでしょうか。

今回は震災に対する事前対策のポイントをいくつかご紹介いたします。



震災により起こり得るリスクと事前対策 ～診療所編～

CASE 1 診療中に震災が発生し混乱した患者やスタッフに指示命令を行う場合

患者やスタッフの身を守るためにも、非常口や避難導線などの行動パターンを日ごろから確認することや、避難マニュアルを作成しておくことで緊急時も適切な対応が迅速に取れるようになります。

CASE 2 診療中に自分や患者がケガをしたしまった場合

天災危険特約付きの所得補償保険や医師賠償責任保険(*)などに加入していれば補償の対象となります。しかし、所得補償保険の中には特約がついていないものもあるので、必ず内容を確認する必要があります。

*原則として震災によって患者にケガをさせてしまった場合、医院の過失はなく、賠償責任を負うことは少ない

CASE 3 被災後に避難所への誘導や連絡体制に困ってしまった場合

避難所は公民館や学校など公共施設が使われることが多いのであらかじめ場所を確認し、院内掲示を利用して周知しておくことが必要です。(長野県福祉避難所 <http://www.pref.nagano.jp/syakai/kousei/fukushihinanzyo/index.html>)

また電話の不通によって、患者などの状況把握やスタッフに対しての出勤・待機の指示連絡ができない可能性があるため、災害用伝言サービスなどを利用し互いに確認し合うツールをルール化し情報を共有化しておくことが必要です。



震災により起こり得るリスクと事前対策 ～個人編～

CASE 1 銀行のシステム障害により生活資金が用意できない場合

あらかじめ、生活資金をいくつか分散させておく必要があります。メイン銀行からお金がすぐに引き出せない可能性があるので複数の口座に生活資金として3～6ヶ月程度を目安に蓄えておくことで安心です。

また、おサイフケータイやEdyカードなどの電子マネーはクレジットカードよりも震災時に利用できる可能性が高いとされるので、利用できるよう事前に入金し震災時に備えておくことをお勧めします。

CASE 2 家屋が倒壊してしまった場合

地震により倒壊してしまった家屋に対しての補償は地震保険に加入しておくことが必要です。しかし、補償内容や補償額は加入内容により異なるため、保険会社に確認することをお勧めします。(地震保険についての詳しい情報は弊社発行の事務所通信4月号をご覧ください。)

CASE3 保険証券を紛失してしまった場合

本人確認ができれば保険証券を再発行できるので、連絡先や担当者名を携帯電話のメモリに登録するなど、すぐに連絡できるようにしておく必要があります。

震災が起きた時、人の思考力や判断力は通常に比べ格段に落ちると言われています。こうした取り組みを行うことでパニックに陥らず冷静に対処することができるのではないのでしょうか。医療機関の社会的使命として可能な限り震災に備え患者様を守ることは、結果的に自院の信頼を高めていくことにもつながり、震災から暮らしや資産を守り被災後の早期の生活再建へもつながります。ご興味がある先生や見直しをご検討の先生は弊社担当者にご相談下さい。



診療所の経費で無駄なもの、ありませんか？



社会保障制度改革として2015年までに消費税を10%までに引き上げるという政府案が議論されています。仕入れる診療材料等には消費税がかかっているため、消費税増税は医療経営にとって非常に大きな負担となります。

そこで今、コスト削減に注目が集まっています。震災の影響もあり、節電は多くの診療所でも行われ自然とコスト削減に繋がっているかもしれませんが、その他にもまだコスト削減できる事はあります。普段当たり前のように支払われているランニングコストですが、どのようにすればコスト削減につながるかについてご紹介します。



まず対象を整理しましょう

契約を変更することが難しいもの	リース料	医療機器
すぐに見直せるもの	借入金利	清掃業者
	マット・モップ レンタル料	産業廃棄物処理代
	保険料	その他消耗品



すぐに契約変更できないものは、契約時にしっかり検討しましょう

医療機器やリース料は一度購入、契約をするとすぐには変更できません。この2つは購入・契約時にしっかりと比較検討する事が大切です。

◆ リース料率の検討

リース料は、物品価格にリース料率をかけたものが月額リース料になります。

つまり、リース料率が低くなればリース料は安くなります。リース料率は一般的にはあまり知られていませんが、リース会社によって差がある場合や、契約前の交渉次第で提示された料率より低くなる場合があります。

そして、リース契約と同時に借入を行う予定があれば、金融機関の子会社であるリース会社でリースを組む事により借入金利を低く抑えられる場合もあります。また、保守料の金額もメーカーによって変わってきますので、保守料を含めて検討しましょう。



支払っている途中のものも、見直してみましょう

◆ 借入金利の見直し

一度借入れを行うと、そのまま支払い続けるものと思っている方も多いかと思います。

借入金利を見直すには2つの方法があります。1つは現在借入れを行っている金融機関に金利交渉を行い、金利を下げる方法。そしてもう1つは思いきって他の金融機関に借換えの相談をし、金利を下げる方法です。しかしこの場合、手数料や法定費用が発生するため、それらを含めて最終的にコスト削減になるかどうか見極める事が大切です。

◆ 業者の見直し

すべてのものに共通する事は、複数社から見積もりを集め比較するという事です。特に清掃業者や産業廃棄物処理代は開業時に契約したままということも多いのではないのでしょうか？こういった業者も一度見直してみる事で金額が抑えられる事があります。

◆ 消耗品等の見直し

消耗品や家電などはインターネットサイトで情報収集して購入を検討しましょう。最近では「価格.com」といった1番安い金額を検索するサイトもあります。ただし、保証期間、送料などがどうなっているのか、しっかりと確認してお

く事が大切です。

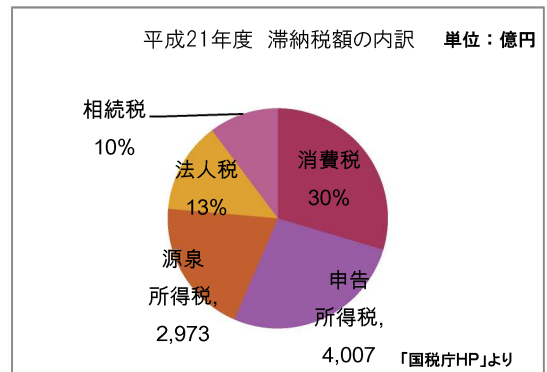
その他にもまだまだコスト削減の方法・見直す点はたくさんあります。今はまだ大丈夫とお考えの方もいらっしゃるかもしれませんが、いざとなった時にやるのでは遅く、余裕がある今だからこそ、やるべき事でもあります。1つでも何か見直してみるのはいかがでしょうか？ 検討や見直しを行う際は是非弊社担当者に声をかけ下さい。



納税貯蓄のススメ～消費税を滞納しないために～

この不景気で、納税資金の確保に苦労していらっしゃる経営者の方も多いと思います。国税庁HPによると平成21年度の滞納税額の合計は約1.5兆円にも上り、その内訳は消費税が最も多く、全体の約30%を占めています。消費税は売上さえあれば赤字でも納めなくてはならないため、お客様からはよく、「納付がキツイ!!」といった声が挙がり、私たちのお客様の中にも、資金繰りの問題から滞納されている方がいらっしゃいます。

それでは、税金を滞納した場合、会社にとってどんなデメリットがあるのでしょうか？



税金を滞納した場合のデメリット

- ① 滞納していた日数に応じて延滞税がかかる
その率は年4.3%(滞納期間が2ヵ月超の場合は14.6%)とかなり高利です。
- ② 滞納したまま放っておくと預金や売掛金等の財産が差押えられてしまう
売掛金が差押えられれば取引先との信用問題に発展しますし、預金ですと運転資金がショートします。
- ③ 国・地方公共団体が発注する工事の入札に参加できなくなる
公共工事の原資は税金ですので、税金を滞納している会社が参加できないのは当然と言えば当然です。
- ④ 銀行からの融資が難しくなる
フロー融資や日本政策金融公庫、保証協会付融資のどれも基本的には受けられなくなります。滞納しているかどうかは納税証明を取り寄せ確認されます。

これらのデメリットを受けないためにも、税金は納付期限までにきちんと納付することが大切ですが、現実的には上記資料でも触れたようになかなかうまくいきません。それでは、どうしたら良いのでしょうか？



滞納しないための方法

消費税の納税に備えるためには、日頃からの準備が大切になります。具体的には、毎月一定金額を「納税貯蓄」することをお勧めします。例えば、毎月10万円を定期積金等に積み立ていき、納税の時期になったら、この積立を取り崩せば納税に当てることができます。実際の積立金額をいくりに設定するかは、営んでいる業種や固定資産の購入状況等によってそれぞれの会社ごとで異なりますので、担当者にご相談ください。

なお、このような納税貯蓄をしてみて資金繰りが厳しいようであれば、経費の見直し・入金サイトや在庫の見直し等を行う必要があるでしょう。「納税貯蓄」は会社の資金繰り計画や体質改善にも役立ちます。



どうしても納付できないときは？

そうはいっても資金繰りがつかないなどで納付期限までに納められない場合には、必ず税務署に行き納税相談をして下さい。その際、毎月の納税可能額はどのくらいなのかを把握した上で税務署側と相談をしましょう。納税は通常、一括払いが原則ですが、納税する意思があれば分割払いの相談にも積極的に応じてくれます。一番危険なのは、滞納したまま放っておくことです。何もしないと財産が差押えられ借入れもできず、事業継続が困難になります。

今後、消費税率が引き上げられるとさらに納税が厳しくなることが予想されますので、納税貯蓄をご検討下さい。