



UPP 歯科グループよりの歯科医院経営情報！



新型コロナウイルス関連 特別号

コンサルタントの経営レポート

『UP る！特別号コラム』

- コロナウイルス関連の Q & A 集
- 閉鎖した場合の融資制度について

コンサルタントの経営レポート

株式会社SETO 代表取締役
背戸土井 崇 Takashi Setodoi
米国 NLP 協会認定 マスタープラクティショナー



1970年生まれ。
コンビニエンスストアの店舗開発業務を経て、2001年に
(株)船井総合研究所に入社後、2008年に株式会社SE
TOを設立。歯科医院の経営支援を中心に、美容院、整形外
科、眼科等でサービスマインドを大切にされたマーケティング
活動を行う。

<http://www.seto-co.jp/>

『UPる！特別号コラム』

いよいよ緊急事態宣言が発令されました。政府は日本経済が戦後最大の危機であると位置づけ、様々な対策を実施すると発表しています。4月8日時点で本コラムを書いています。博多駅を歩くとまだまだ人も多く、やや活気を感じる気配もあります。九州で開業している支援先の声を聞いても「むしろ子供の患者が増えて大変」「3月は過去最高の実績」といった意見もあり、まだ緊張感が高まっていないように感じます。一方で東京駅や新大阪駅に行くと、あきらかに人が減っていることが分かります。実際に飲食店をサポートするコンサルタントに話を聞けば80%以上も業績を下げたところも珍しくない様子です。私の支援先でも東京で開業している美容整形では、3月の実績は昨年同月比で一気に1/3も業績が吹き飛びました。歯科医院では自費率の高い医院になる程、関東方面からジワジワと影響が出始めていると感じます。しかし歯科業界全体ではまだまだ大きな影響はなく、九州方面でも今はメンテ患者のキャンセルが増えつつある段階と想像します。とはいえ福岡でも大手宿泊施設であるグランドハイアットが5月6日までの休業を決定する等、周囲の環境の変化から心理的に自粛ムードが高まってくることが予測できます。この心理の変化は外出や支出への抑制となり、医院によって影響に多寡はあると思いますが、等しく経営に打撃が与えることは想定しておいた方が良くと考えます。ただ、どのような事態となっても慌てることなく、今はこの災厄が収束しはじめた時に【回復できる準備】を仕掛けておくことが大切と考えます。今回はコロナ対策特別号とのことで、支援先から相談が多かった内容について解説して参ります。

◆キャンセル対策～通院しない理由をなくす取り組み

発令以降、外出に対する心理的な抑制が徐々に大きくなることが予測できます。メンテ患者がキャンセルとなっても、新患で補われている間は本当の影響は目立たないと思います。しかし、やはり健康意識の高い患者さんの通院が減ることは長期的に経営への悪い影響がでることが想像できます。意識の高い方が減る訳ですから、もちろん物販や自費治療が比例して減少する可能性はあります。しかしそれ以上に、新型コロナウイルス終息のタイミングが読めないだけに、再び通院へのモチベーションを高めていただけるのがいつになるのか…という点に不安が残ります。健康意識の高い患者さん達の来院数は、スタッフ一丸となって取り組んできた成果です。患者さんの口腔内の健康維持を考えても、できればいつも通りに通院していただきたいと考えます。そのためにも『通院しなくなる理由』を一つずつ無くしていくことが大切です。まず一番はじめに取り組むべきは『院内で感染するリスクがある不安』を無くすことです。院内で取り組む滅菌については、敢えてHPや待合室で目立つように告知する必要があります。百聞は一見に如かずという言葉がある様に、滅菌についてはどれだけ多くの言葉で説明するより、視覚的な情報で安心感を伝えることが大切です。滅菌の取り組みは患者さんから視覚的に確認できないこともあり、できればHPのトップページに「新型コロナウイルスへの対策」といった目立つスペースをつくり、その中に動画や写真で滅菌情報を流すことは効果があると考えます。そして視認⇨安心感という点から、目の前で消毒していることを感じていただければ、より

安心感が増すことが想像できます。店に行った時に、なんとなく衛生状態が気になる場所があると思います。そこと同じ箇所の衛生管理への取り組みを患者さんに周知すると良いと考えます。医院に入る前の手すりやドアの取手、カウンター等に「当院では約1時間に1度、消毒しています」というPOPを貼っても良いかもしれません。また、患者さんが使用する直前にユニットを消毒液で拭き取ることも安心という点で良いパフォーマンスになります。パフォーマンスと書くと心理的に抵抗のある方も多くと想像しますが、安心感を提供するという発想を得る上では大切な考え方になります。しかしそうは言っても、どこに行っても外出する限りは感染するリスクはあります。『口腔内衛生の維持が不要不急の行為である』という認識を持たれている限りは、通院を止めてしまう可能性はあります。平成27年2月15日発刊の毎日新聞で「口腔ケアでインフル予防」という記事があったように、インフルエンザウイルスは口腔内細菌の出す「ノイラミナーゼ」という酵素を介して増殖していくため、口腔内を清潔にすることが一般的なウイルスの繁殖予防に効果があると考えられます。この様な記事の紹介をメンテ後のカウンセリングに積極的に加えることも大切と考えます。注意する点として、現在のところ新型コロナウイルス抑制に口腔内衛生維持が効果的とは実証はされていません。ただし、どれだけ高レベルの除菌剤の説明を見ても「新型コロナウイルスに効果があると断定できません」と書かれているように、未知の部分が多い状況です。しかし何もしないよりは、まずは出来ることから推奨していくのは大切と考えます。ヤフーニュースで「不要不急の歯科治療は受診しないで」といった情報が出回りましたが、実際に厚労省の発表内容と比べれば全くニュアンスが異なり、切り取られた情報の恐ろしさを感じます。今後も様々な情報が発信される可能性もあり、院内での情報提供の大切さが際立ってくると考えます。また、どうしても高齢者の感染が不安…という場合は、一部のスーパーマーケットでも実施しているように「高齢者だけが通院できる時間帯」という枠をつくることも良いかもしれません。

◆スタッフが新型コロナウイルス感染の疑いがでたら、どうすればよいか

すでにスタッフに陽性の疑いがあるということで、積極的に1～2週間の閉院を選択している医院がでてきています。感染が広がっていることもあり、すべての医院で感染時の対策についてスタッフと共有しておくことが大切です。これだけ感染が広がれば、閉院を選択することが悪い評判につながることはなく、むしろ積極的に対策を施しているとして地域から評価される可能性が高いと考えます。出勤時に熱を計測するなどの対策を取られていると思いますが、スタッフには家族から疑いがでた時などは積極的に報告するように指導しておかねばなりません。また報告しやすいように、補償の説明も併せてしておくことが大切です。Q&Aにも書いていますが、罹患したスタッフは疾病手当となり、その他のスタッフは休業補償となります。もちろん精神的にも報告しやすい環境を整えておく必要もあります。支援先の先生がスタッフにむけて「当院で誰が罹患しても、決して犯人捜しのようなことはしない。ウイルスに感染することが悪いことではなく、そのリスクを決して広げないように行動することが大切」と言われていたことを聞いて、このようなメッセージを発信することはスタッフの安心感にもつながるので、とても素晴らしいと感じました。

そして同時に2週間ほどの閉院になった場合、それに耐える財務力を準備しておくことも必要になります。2週間程度なら大丈夫…と考えられる財務状況の医院もあると思いますが、その後に再び軌道に乗せるまでの時間もありますので、現在の経営状況如何に関わらず融資を受ける相談と準備はしておく方が良いでしょう。

またスタッフと患者さんの感染リスクを下げることを目的として、メンテ患者の来院頻度を減らす等で患者数をコントロールする取り組みをするべきか…という相談も受けました。スタッフや通院している患者さんの安全を優先した、とても素晴らしい考えだと思います。しかしこの場合、先に「出口戦略」について決定し、スタッフとも共有しておく必要があります。今回のコロナの災厄は未知の部分が多く、本当に5月6日に非常事態宣言が終われば良いのですが、延長の可能性についても政府が言及しています。医院としても、どのような状況になれば「取り組み終了の宣言が出来る」のか、なか

なか自主的な決断は難しいと考えます。政府から収束宣言がでたタイミングなのか、それともワクチンが開発され完全終息するタイミングなのか…。始めると同時に、終わるタイミングも決めておかなければ資金のショートを招きかねません。実践した場合の1日の減収予測をたて、何日までなら耐えることが出来るのかを事前に知っておくことも大切です。資金が苦しくなり、なんとなく取り組みを終わってしまうと、かえってスタッフさんから院長の行動について疑念を生じさせてしまうリスクがあります。また善意の行動と決断に「マーケティング発想」をあてはめるのは良くないのですが…患者数を減らし安全性を優先した行為が地域から評価され、長期的に経営にもフィードバックされれば良いのですが、今回は百貨店や大型ホテルなどの閉店が情報インパクトとして大きく、「そんなものかな」と善意が埋もれてしまう可能性を危惧しています。実践される場合は、スタッフには「どれだけの経営リスクを抱えても皆（地域）を守る」という強い意志を持って行う行為であることを先に周知徹底しておくことでロコミ効果も生まれると考えます。「見返りを求めて決断したのではない」と怒りを持たれると想像しながら取って書いておりますが、このように先が見えない災厄の時にはマーケティングという発想もどこかに持っておく方が良いと感じております。

◆賃金の減少がもたらす自費減少リスクと対策

コロナウィルスの災厄により、夏の賞与を含めて所得が減少する人がほとんどになる可能性が高くなっています。リーマンショックの後も企業が内部留保金の比率を高めたように、賃金上昇カーブは緩やかになる可能性についても想定しておく方が良いかもしれません。ただし若者が少ないという人口構造が変わる訳ではないので、景気が戻れば給与は急上昇するかもしれません…。断言できないのはモドカシイですが、世界同時不況は歴史を振り返ってもなかなかあることでは無く、判断材料が少ないとご理解いただけますと幸いです。いずれにしても「不要不急な外出（支出）を避ける」⇔「いまは我慢する」という心理がすべての年代に広がることは予測できます。保護者の立場であれば「小児矯正治療」を「ただちに今、本当にするべきか」という質問をすることが想像できます。高齢者も「自費義歯」や「インプラント治療」は、

当人が欲していても「あまり目立たたくないから」「家族が困っているから」という理由で断念する可能性があります。つまり『いま、このタイミングでどうして自費治療をする必要があるのか』といった【年齢と健康の関係】を重点的に説明できるように準備しておくことが、心理的なブレーキを打破することになります。

…とはいえ、私自身、このような時期に焦って自費成約のことを考える必要はない…との考えもあります。しかし、この状況が「コロナウィルスの終息と同時に景気が向上に転じる」ことはあり得ないとも考えます。一度、下がった消費マインドが再び向上に転じるためには「世間全体の所得が向上している」という雰囲気的な気分が広がる必要があります。その様に考えれば「この様な状況の時から」自費向上の準備をしておくことは、いち早く現状を回復する近道であるように思っています。

最後に、このような先の見えない状況が続くことに不安を感じている方は少なくないと想像します。不安な気持ちに少しでも光をあて、明るい見通しを持つためには【情報】が大切になります。そして過去多くの災厄時を振り返れば【情報を多く持つ人】こそが、行動の選択肢も増え、いち早く飛躍しています。あとで『知らなかったから損をした』とにならない様にするのが大切です。今回は特別編集号となりましたが、紙面でお伝えできる情報はほんの僅かです。歯科チームのメンバーにご相談いただくことや、弊社株式会社 SETO にもメール相談窓口はありますので、どうぞ思いついた時にお気軽にご相談ください（下記 QR コードをご活用いただくか HP のお問い合わせからご相談ください）。

不安は多くありますが、今回の新型コロナウイルスの災厄で、人口あたりの死亡率を見れば日本は極端に低い（あくまでも4月8日時点です）ことがわかります。世界が復活する時には、日本は再び旅行先として選択される可能性は高いことが想像できます。皆さまの医院が、この災厄が収束に向かうと同時にいち早く業績を取り戻し、更なる高みに飛翔することを願っております。（株式会社 SETO へのご相談はこちらの QR コードをご活用いただくか HP のお問い合わせよりどうぞ。）



【Q&A】

内容は4月8日時点の情報となっています。

今後も次々に新しい情報が発表されると想像できます。

融資・助成金・経営対策など、個別にご相談お願い致します。

◆経営編（一部はコラムに詳細を記載しています）

Q.キャンセルが増加していますが、現時点で対策はありますか

A.特に自費率が高い医院で増えている傾向があります。メンテナンス患者のキャンセルを新患が補う場合、一見問題なさそうに感じてしまいます。しかし、長期的には「健康意識の高い通院患者の減少」という点で問題が生まれると予測できます。まずは口腔内衛生が健康につながるといった情報を積極的に発信することで通院の必要性を感じてもらうことが大切と考えます。

Q.終息までに時間がかかった場合、自費への影響が心配です。何か対策はありますか

A.多方面の業種で経済的な影響がでている為、自費治療への影響がでることが予測できます。所得が減少した場合、矯正治療やダイレクトボンディング等の審美治療の減少が予測できます。また保護者の立場で予測すれば、勉学と比較して小児矯正治療の優先順位が下がる可能性があります。高齢者の場合は「いまのタイミングで贅沢できない」といった心理的なことが原因で、自費義歯やインプラントを避けることも想像できます。いずれの場合も「なぜ、今この治療が必要なのか」といった「治療のタイミング」に重点をおいて情報を提供することが大切です。

Q.スタッフがコロナの疑いが生じた場合、どのように対応はどのような方が良いですか

A.コロナの疑いがあるスタッフがでた場合、陽性反応がでるまでの間の医院対応は、一時的に閉院することも考慮しておくことが必要になります。診療した医師及び、保健所の判断に従って行動することが大切です。

風の症状や37.5度以上の発熱が4日以上続く場合は帰国者・接触者相談センターに連絡することになりますが、感染拡大の可能性もあることから、37度前半でも熱がある場合は大事を取って休んでもらうように打診してください。

万が一、スタッフが罹患していた場合、一定期間医院を閉院することになると思います。一番気になるのは閉院となった際のスタッフへの給与が想像されます。その際のスタッフへの補償ですが、厚生労働省のHPにも掲載されている通り、閉院した場合は罹患したスタッフは傷病手当金の対象となり、他のスタッフは休業手当を支給することになります。

また、休業手当は 60%以上の支給が必要ですが、一定の要件を満たした場合は、雇用調整助成金により、支給した休業手当の 8 割又は 9 割が助成されます。詳細は個別でご相談をお願い致します。

Q.患者さんから「私はコロナに罹患している」と報告がありました。その場合はどうするべきでしょうか

A.保健所に対応をご確認お願いいたします。

Q.歯科医師会から熱のある患者さんは診察を遠慮していただくといった内容のポスターがでていますが、掲示する必要はありますか？また掲示して嫌な感情を与えないか心配です

A.現在、コロナ終息に向けてすべての国民の意識を高めている状況です。通院患者さんの意識を高めるという点で嫌な感情を与える心配は不要です。また同時にスタッフに安心して働いていただく為にも掲示は有効と考えます。

※ポスターはこちらからダウンロードできます <https://www.jda.or.jp/dentist/coronavirus/>。

Q.激しく咳をする等、コロナの症状を疑える患者さんが来院した時の対応はどうすれば良いですか

A.まずは医科での受診履歴を確認してください。場合によっては医院の外で熱をはかってもらう等の協力をしていただくことが必要です。その状態によっては保健所にご相談ください。スタッフや診療室にいる患者さんの安全を守るという行動が大切になります。

Q.コロナ終息まで診療体制を見直す（1日に診る患者数を減らすなど）すべきでしょうか

A.メンテ患者の来院間隔を延ばす等のご相談を受けることはあります。何を優先するのかは経営者の判断になります。ただ、コロナの終息時期が見通せない今の段階で取り組むのは経営的なリスクを伴います。実践した場合、月の損失額がどれほどになるか、その状態で何ヵ月耐えることが出来るのか等、想像できる最悪の予測をたてた上で行動することが大切と考えます。政府としても、できる限り事業継続と雇用維持の実現できることを目的に融資や助成金の制度を発表しています。先の見通しが立たない状況が続く限りは、通常の診療を継続されることをおすすめします。

Q.スタッフと一緒に医院の消毒・滅菌に取り組んでいます。患者さんにはどのように告知すれば良いですか？また、どこまで実践すべきでしょうか

A.スタッフと消毒や滅菌のマニュアルを見直す医院も多いと想像します。一方で、患者さんは目に見える（想像しやすい）ところに安心感を抱くことが予測できます。裏方で行う滅菌は写真撮影の上、待合室やHPに掲載することが大切です。また私たちがファミリーレストランに行った時に、消毒状況が気になる場所は、医院であっても同様に気にされる可能性があります。医院前の手すりからはじまり、診療室のドアなどの必ず手に触れる箇所には「定期的に消毒しています」のPOPを貼っても良いかもしれません。使用前（後）のユニットを患者さんに見える形で消毒する行為も安心の提供につながります。

Q.求人難もあり従業員給与が高止まりしています。コロナの災厄により、人手不足が解消する可能性もあります。思い切って求人給与を下げることは可能ですか

A.業績によっては下げることを検討しても良いかもしれません。ただし既存スタッフが、どこかで求人給与を見つける可能性もあります。既存スタッフの動揺を起こさない為にも、事前に相談の上で決定されることをおすすめ致します。

◆会計編（UPP 歯科チーム回答）

Q.緊急融資制度が発表されています。どのような経営状況であれば申し込むべきなのでしょう

A.経営状況の如何に関わらず、資金が潤沢であれば経営選択肢が多くなります。そのような点を考慮し、融資をうける条件が満たされれば受けるべきと考えます。

Q.緊急融資制度の申し込みの手順はどうすれば良いですか

A.申し込みに関しては個別にご相談ください。

Q.今回の融資を借り換えに活用することは可能ですか

A.日本政策金融公庫の申し込み添付資料の売上減少の申告書には、「他の金融機関の借入金のお借換えにはご利用できません」と明記されております。また、セーフティネットでの借入につきましても、基本的には借り換えはできません。借り換えるということは政府の方針に違反するという形になりますので、政府の保証がされない可能性があります。従いまして、借り換えに活用することはできません。

Q.融資である限り返済は必要になります。返済のタイミングで業績が低下していて、返済が難しくなるという可能性はありませんか

A. 日本金融政策公庫（国金）の場合、最大5年（他は金融機関により1年~2年のようです）の元金据置を設定することが可能です。借入後、業績が良化した場合、書類の交付等の一定の手続きにより通常の返済に戻す事も可能のようです。経営状態と今後の戦略について、担当とご相談の上、決定することをお勧めいたします。その他、税金、社会保険料、家賃等の交渉も視野にいれておく事も合わせてお勧めいたします。

Q.業績は今のところが順調で問題ありません。しかし今後のことを考えると不安で仕方ありません。念のためにお金を借りたいと思いますが可能でしょうか

A. コロナ関連の融資条件にすぐに当てはまらなくても、今後の状況次第では条件を満たす場合もありますのでご担当者にご相談下さい。

Q.TVで、金利0%でお金を借りることができるとありました。具体的に教えてください

A. 特別利子補給制度とは、実質無利息になる期間が当初3年間のみ受けられるという制度のことです。一旦、毎月の返済の中で利息を支払うこととなりますが、支払った利息は後日、補給されます。

ただし、この特別利子補給制度は、医療法人は対象外となっており、個人開設の医院のみ対象とされています。

Q.TVで納税猶予ができると聞いたが、具体的に内容を知りたい

A.適用範囲は今後広がる可能性はありますが、現在のところ（4月7日）法人税、所得税、消費税、源泉所得税、相続税、贈与税などが範囲になります。延滞税はかかりません。

Q.雇用調整助成金について TVで見かける機会が多くなりました。これは医療機関でも活用できるのでしょうか

A.医療機関でも活用は可能です。各エリアの労働局にご相談ください。

Q.このタイミングで自動精算機の導入やユニットを交換するメリットはありますか

A.自動精算機などは人との接触を避ける面もあり、感染予防という点ではメリットがあります。同様に他の機器でもコロナ対策で活用できるメリットがあれば検討をお勧めします。

Q.法人化は様子見した方が良いでしょうか

A.今回の影響の期間が不透明なこともあり積極的にはお勧めしにくい状況ですが、経営の状態によって法人化メリットはあると考えます。お悩みの際は個別にご相談ください。

Q.役員報酬を下げるべきか悩んでいます

A.役員報酬を下げることには一定の条件が必要になります。また役員報酬を下げることで生活維持の問題も生じます。まずは担当に現在の状況と、今後の予測を元にご相談お願い致します。

Q.相談はしたいが、実際に来てもらうとスタッフが不安になります。遠隔税務相談は可能でしょうか

A.弊社でも Web を使ったサポートは可能です。ただし、サポートする質・量は訪問時と同じになることもあり、顧問料は直接訪問と Web 訪問に関わらず同額になりますことをご了承お願いいたします。

今後、新しい情報がでた場合は弊社 HP で更新予定です。また、上記 Q&A 以外にもご質問がありましたら、お気軽にメールでご相談お願い致します。

最新の情報については、下記電話番号まで直接
ご相談いただくか、HPからお問い合わせください。

税理士法人 アップパートナーズ 各オフィス 問い合わせ先

- 【福岡本部】 福岡県福岡市博多区博多駅東2-6-1 九勸筑紫通ビル9階
[TEL:092-403-5544](tel:092-403-5544) [FAX:092-403-6320](tel:092-403-6320)
- 【佐賀伊万里オフィス】 佐賀県伊万里市二里町大里乙1766-4
[TEL:0955-23-6712](tel:0955-23-6712) [FAX:0955-22-2783](tel:0955-22-2783)
- 【長崎オフィス】 長崎県長崎市曙町4番9号
[TEL:095-861-2054](tel:095-861-2054) [FAX:095-862-8885](tel:095-862-8885)
- 【佐世保オフィス】 長崎県佐世保市白南風町1-13 JR九州佐世保ビル2F
[TEL:0956-76-8189](tel:0956-76-8189) [FAX:0956-76-8199](tel:0956-76-8199)
- 【島原オフィス】 長崎県島原市弁天町2丁目7396-4 サムティ島原ビル2階
[TEL:0957-62-0555](tel:0957-62-0555) [FAX:0957-62-0556](tel:0957-62-0556)
- 【佐賀中央オフィス】 佐賀県佐賀市鍋島2丁目2-9
[TEL:0952-33-7501](tel:0952-33-7501) [FAX:0952-33-7511](tel:0952-33-7511)

アップパートナーズ

検索

<http://www.upp.or.jp/>

クリニック経営ナビ

検索

<https://www.upp-medical.com/>

