

# 上越地域医療センター病院医業未収金回収業務委託仕様書

## 1. 業務委託

上越地域医療センター病院（以下「病院」という。）における診療費（患者負担分）等に係る未収金回収業務について、必要な技術と資格を有する者に業務を委託することにより、効率的に未収金を回収し、未収金残高を縮減するとともに、患者負担の公平性を確保することを目的とする。

## 2. 委託債権

原則として、発生後4ヶ月以上経過した次に掲げる患者負担金等を委託する。業務委託開始後に新たに発生する債権については、追加で委託を行う。

- ア. 今後も病院の督促により回収が見込めないもの（時効期間経過債権も含む。）
- イ. その他、病院からの催告の続行が適当でないと認められるもの  
次に掲げる債権は委託しない。
  - ア. 診療内容等により、法律上の争いがある債権
  - イ. 訴訟、支払督促等の裁判上の手続きが実施されている債権
  - ウ. 債務者、または債務者の関係者（以下、債務者等）の全員が破産又は免責となった債権
  - エ. 債務者等の全員が生活保護を現に受給し、返済資力の回復が認められないことが明らかな債権
  - オ. 債務者が死亡又は受刑者等であり、連帯保証人不在で相続人が判明しない債権
  - カ. 相続放棄等により支払義務が全く存在しない債権
  - キ. 完納見込みのある債権
  - ク. 債務者が分割納付中又は支払方法について病院と相談中の債権
  - ケ. 病院が自ら回収を行うと判断した債権
  - コ. その他委託する事が適切でないと病院と受託者が共に判断した債権

## 3. 委託債権の追加、中止、修正

- (1) 事前に取り決めのない債権について委託の追加をする場合は、受託者の了解を得たうえで委託することとする。
- (2) 受託者は、対象債権のうち、特定の債権について、病院から中止の申出があった場合は、これに応じることとする。
- (3) 受託者は、病院が提供した債務者情報の修正が発覚した場合は、速やかに報告するものとする。
- (4) 受託者は、回収不能又は委託債権が対象外になった場合は、経過が分かる報告書と共に届け出ることとする。
- (5) 受託者は、(1)～(4)の事実が発生した場合は、債権数及び債権金額を病院と相互に確認することとする。

## 4. 委託する業務内容

委託する業務は次のとおりとする。

- (1) 文書、電話等による定期的な督促業務
- (2) 居住不明者の住所調査
- (3) 債務者、保証人及び相続人への未収金回収業務
- (4) 必要時における訪問業務
- (5) 債務者等からの支払いに係る相談業務
- (6) 債務者等からの入金に係る業務
- (7) 病院職員への未収金回収業務に関する対応指導・苦情相談
- (8) 債権の時効管理
- (9) 訴訟等法的手続き

\*上記（２）居住不明者の住所調査と（４）必要時における訪問業務については、病院と受託者が協議のうえ、実施することとする。

\*上記（９）訴訟等法的手続きについて、訴訟等法的手続きが必要だと判断された場合は病院と受託者は協議を行い、受託者はこれを実施するよう努めることとする。尚、その際に係る費用については、病院の負担とする。

## 5. 未収金の入金について

- (1) 原則、受託者の指定する口座へ振り込ませることとする。
- (2) その際の振込手数料は債務者等の負担とする。
- (3) 受託者の指定口座は、この委託業務に関する未収金回収のみを扱う預金口座とし、1口座限りの開設とする。
- (4) 受託者は、未収金の回収に関する口座を開設した場合は書面にて報告する。変更があった場合も同様とする。
- (5) 受託者は回収した未収金を病院の指定する口座へ払い込むまでの間、未収金回収のみを扱う預金口座にて確実に保管することとする。
- (6) 病院受付又は振り込み等において委託した未収金の回収がされた場合は、証明する資料と共に受託者へ当該月末までに報告する。
- (7) 債務者等が振り込みによる入金を拒む等、指定する方法以外の回収を行う場合は、事前に病院と相談することとする。

## 6. 業務報告書の提出について

### (1) 月次報告

- ア. 債務者ごとの回収した未収金額や対応状況の報告は月末締めとし、翌月10日(病院閉院日において前日)までに総務課会計係へ報告書を提出すること。
- イ. 回収した未収金については、収納報告書及び内訳書を作成して提出すること。
- ウ. 居住不明者住所調査の結果、住所が判明した場合は病院に報告すること。

### (2) 随時報告

- ア. 回収不能等による債権回収中止及び債務者情報の修正があった場合は報告すること
- イ. 債務者等から支払いについて、分割納付の希望があった場合は病院に相談すること。
- ウ. 必要に応じて訪問による督促を行う場合は、事前に病院と相談すること。
- エ. 滞納者等とのトラブル・苦情等が発生した場合は、随時病院報告すること。
- オ. その他必要事項については、適時病院と協議するなど、適切な対応に努めること。

## 7. 回収金の入金について

- (1) 月次報告の収納報告書に記載してある回収した未収金は、病院の指定する口座に指定する期限までに入金する。
- (2) その際の振込手数料は受託者の負担とする。
- (3) 契約終了後に分割納付等による未収金の回収があった場合は、病院に報告すると共に、「11. 契約終了後の措置について」に記載する契約終了後の措置に基づくこと。

## 8. 委託費について

- (1) 委託費は回収した金額(病院への直接入金も含む)に成功報酬率を乗じた額に消費税及び地方消費税相当額を加えた金額とする。この場合、債務者ごとに金額を計算するものとし、金額に円未満の端数が生じた場合は、その都度切り捨てるものとする。
- (2) 見積書に記載する成功報酬率は受託する業務に係る全ての経費を含むものとし、それ以外は一切支払わないものとする。
- (3) 委託費は収納報告書に記載してある回収金が、病院に入金されたことを確認してから30日以内に受託者の指定する口座に振り込むこととする。

## 9. 契約期間

契約期間は、契約を締結した日から令和9年3月31日までとし、契約期間満了後は、特定者と随意契約により1年間ごとの更新を可能とするが、契約を更新しない場合は、委託者又は受託者は、契約期間満了の3ヶ月前までに書面により申出をするものとする。

## 10. 個人情報について

(1) 提供する個人情報の範囲は、締結時点で把握している次の内容とする。

ア. 債務者等の基本情報：氏名（漢字・カナ）、性別、住所（宛先不明も含む）、電話番号、未収金額、請求内容（入院・外来の別）、診察日及び患者ID

イ. 保証人等がある場合は、保証人等の基本情報（氏名、住所、電話番号及び債務者との関係）

(2) その他、業務を行う上での必要な情報と病院が判断したものについても提供する。

(3) 提供した個人情報と異なる事実が発覚した場合は、受託者に速やかに報告する。

(4) 受託する業務を行う上での個人情報の取り扱いについては、別途定める「個人情報取扱特記事項」を遵守し、契約期間及び契約期間終了後において第三者に漏らしてはならない。

## 11. 契約終了後の措置について

(1) 受託者は契約が終了した時は、直ちに預金口座を閉鎖すると共に、保管している金額を病院に報告し、当該金額を病院の指定する口座に払い込むこととする。

(2) 契約期間終了日をもって、分割納付中の債権を含む全債権を病院に引き継ぐこととする。

(3) 業務における債務者等との交渉経過記録及び債務者等から知り得た情報は、次期受託者の業務に活用するため、全て病院へ無償提供すると共に、経過記録及び情報についての問い合わせに対しては、契約期間終了後においても誠実に対応すること。

(4) 受託者は、業務に関して知り得た債務者等の個人情報について、債権管理回収業に関する特別措置法施行規則(平成11年法務省令第4号)第15条第2項に規定する保存期間の満了後、确实且つ速やかに受託者の責任において破棄すること。

## 12. 業務体制について

(1) 受託者は業務を円滑に遂行するべく、管理責任者・業務従事者をもって、業務体制を組織すること。

(2) 管理責任者は、業務を确实且つ円滑に行うための人員配置を実施し、病院の求める情報を提出すること。

## 13. 従事者の遵守事項について

(1) 業務の従事にあたっては、苦情等においても誠実な対応に努めるなど、病院の信頼を損ねないように留意すること。

(2) 業務の履行に際し、いかなる理由があっても金品その他の物品を収受してはならない。

## 14. その他

(1) 受託者は、受託業務を一括して第三者に委託し又は、請け負わせることはできない。

(2) 本仕様書に定めのない事項については、関係法令による他、企画提案書の内容を踏まえ、受託者は病院と協議の上、定めることとする。