

未収金回収業務委託仕様書

1. 委託業務名

奈良県立病院機構未収金回収業務

2. 業務の目的

各病院の患者負担に係る診療費（自己負担）の未収金回収業務について、専門的なノウハウ及び資格を有する者に業務を委託することにより、負担の公平確保及び未収金残高の縮減を図ることを目的とします。

3. 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日までとする。

ただし、各病院長及び受託者が合意した場合には、2回を限度として更新することができるものとします。（更新期間は1年以内とし、各年更新とします。）

4. 対象病院の概要

病院名	病床数	所在地	過年度未収金額 (千円)
総合医療センター	462	奈良市七条町2-897-5	173,474
西和医療センター	300	生駒郡三郷町三室1-14-16	54,489
総合リハビリテーションセンター	100	磯城郡田原本町大字多722番地	9,099

5. 業務委託内容

次の①から⑤までの業務を委託することとし、実施方法については、受託者の提案によるものとします。

① 料金案内業務

債務者、相続人、連帯保証人又は保証人（以下「債務者等」という。）に対し、電話、文書又は個別訪問により、支払いがない事実の告知をし、支払を督促等するとともに、支払に応じない場合は支払わない理由等の確認を行うこと。支払の督促等は債務者等が支払を行うまで又は回収不能と判断するまで反復継続すること。

② 支払方法等の相談業務

債務者等から支払方法等について相談があった場合には、債務者等の支払能力を考慮し、分納等の最適な支払方法により回収に努めること。

（債権回収会社にあつては和解等の法律行為を行わないこと。）

③ 所在調査業務

居所不明のため料金案内業務が実施できない債務者等については、居所等の所在調査を実施すること。

④ 集金業務

債務者からの入金については、受託者において一旦集金し、各病院が指定する口座に納付すること。

⑤ 各種報告業務

ア 定期報告

月末時点において、次の内容の記載された報告を翌月 10 日（当該日が土日祝日にあたる場合は翌日）までに各病院へ報告すること。

- a) 債務者ごとの入金状況（委託費の額の積算を含む）
- b) 債務者ごとの対応状況（債務者とのトラブル・苦情等の発生状況を含む）

イ 適時報告

次の一に該当する場合は速やかに各病院へ報告すること。

- a) 委託した債権が、下記 6 の①から⑦に記載された委託除外案件に該当すると判断した場合
- b) 支払方法についての相談があった場合
- c) 所在調査業務により、居所等が判明した場合
- d) その他、債務者等の状況等について、各病院が個別に照会した場合

（参考）委託件数の実績

病院名	新規委託件数（令和 4 年度実績）	
	件数（件）	金額（千円）
総合医療センター	222	988
西和医療センター	34	101
総合リハビリテーションセンター	0	0

6. 委託の対象とする債権

委託する債権の範囲は、原則として、未収金発生後概ね 6 ヶ月を経過したものとし、各病院長が回収業務を委託することが必要であると判断した案件とします。

ただし、次の①から⑦に該当する債権は除くものとします。

- ①消滅時効期間が経過し且つ時効の援用があった債権
- ②債務者等が、破産法第 253 条の規定により免責許可決定が確定された債権（破産手続き中であることが判明しているものを含む。）
- ③ 民法第 939 条の規定により相続放棄が確定された債権
- ④ 診療内容等で法律上の争いがある債権
- ⑤ 債務者本人が死亡し、連帯保証人がなく且つ相続人が不在の債権
- ⑥ 分割納付中又は支払方法等について相談中の債権
- ⑦ その他、各病院で継続して実施することが適当と判断した債権

なお、業務委託後、上記①から⑦の一に該当すると受託者が判断した案件においては受託者は速やかに各病院長にその旨を報告するとともに、下記 7 により各病院から提供された関係書類一式を確実に返却しなければなりません。

7. 受託者に提供する情報

受託者が本業務を遂行するにあたって、各病院が提供する債務者の個人情報の提供範囲は、次の①から③までのとおりとします。

なお、受託者は、各病院から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び奈良県個人情報保護条例に基づき、適切な管理を行わなければなりません。

①債務者の基本情報

患者 ID、氏名（未成年者の場合は親権者の氏名）、生年月日、住所（居所不明の場合は不明前の住所）、電話番号（判明している場合）、未収金額及び診療日、勤務先、

勤務先電話番号、保険種類

②連帯保証人等がある場合は連帯保証人等の基本情報

氏名、住所（居所不明の場合は不明前の住所）、電話番号（判明している場合）、勤務先、勤務先電話番号、債務者との関係

③各病院職員による督促実施過程等の中で判明したもので、受託者が行う料金案内業務が円滑に進められるよう、各病院が当該業務の遂行に必要と認める情報

8. 受託者の告示について

理事長は受託者による本件業務委託の実施に先立ち、地方独立行政法人奈良県立病院機構会計実施規程第14条第2項の規定により、収納業務を委託した旨の告示をします。

9. 委託料

委託料は成功報酬のみとし、委託料の取扱いは次のとおりとします。

①委託費の算出は、各月の回収した債権額に成功報酬率（消費税および地方消費税を含む。）を乗じて得た額とします。この場合において、当該額に1円未満の端数があるときは、これを切り捨てることとします。

②委託した債権について、受託者の業務の成果により直接発注者に支払われた場合は、受託者が回収したものとみなします。

③各病院は、上記委託料を受託者からの適正な請求書を受領した日から30日以内に支払うこととします。

10. 業務改善指示

各病院は上記5の⑤に定められた報告業務に基づいて、受託者から提出された報告内容を精査し、回収業務の進捗状況が不十分であると判断した場合には、受託者に対し、業務改善指示を行うことができます。

11. 契約の解除

各病院は受託者が上記10に定められた業務改善指示に従わない場合、上記7のなお書きに違反した場合及び本件業務を執行する見込みがないと認められる場合においては、受託者の同意を得ずに契約を解除する権利を有します。

12. その他

本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合及び受託業務の細目については、各病院と受託者で協議のうえ決定するものとします。