医業未収金回収業務委託仕様書

1　業務委託名

医業未収金回収業務委託

2　業務委託の目的

本業務は、市立吹田市民病院（以下「委託者」という。）における医業未収金回収業務について、専門的な知識や経験を有する者（以下「受託者」という。）に委託することにより、患者負担の公平性の確保と未収金残高の縮減を図り、病院経営の安定に資することを目的とする。

3　委託期間

令和９年４月１日から令和 12 年３月 31 日まで

4　委託業務内容

（1）主な委託業務

ア　支払催告業務

債務者、連帯保証人及び相続人（以下「債務者等」という。）に対し、文書、電話等による支払の催告及び未払事由の確認を行う。業務の実施にあたっては、委託者の信頼と名誉を損なうことのないよう、紳士的かつ適切な態度で対応すること。強引な回収手法など、社会通念上問題のある対応を行ってはならない。

イ　居所等の調査業務

転居、連絡先不明等の理由により支払案内業務が実施できない債務者等については、委託者と受託者の協議により住民票調査等による居所及び所在の調査を実施する。

ウ　相続関係調査業務

債務者等の死亡が判明している場合は、委託者と受託者の協議により戸籍謄本等の取得による相続人の有無及びその範囲についての調査を実施する。

エ　支払方法等の相談対応・折衝

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ついて相談・折衝を行い、回収に努める。

オ　訴訟等法的手続き業務

委託者と受託者にて協議検討した上で、訴訟等法的手続きを執るものとする。

カ　委託者（病院職員）に対する指導・各種助言業務

病院職員に対する未収金管理・対応に関する指導、ならびに債権に係る相談事（法的な疑義等を含む）に対して助言および対応を行う。

キ　その他付随業務

その他、本仕様書に記載のない事項や本業務の遂行に必要とされる事項については、委託者と受託者が随時協議の上で決定し実施する。

（2）委託対象債権

ア　対象債権

診療債権のうち、委託者が回収業務の委託を適当と認めた個人未収金債権とする。なお、診療債権の委託件数や時期は委託者と受託者が協議のうえで定めるものとする。

イ　委託除外債権

以下のいずれかに該当する診療債権は、本委託業務の対象から除外するものとし、受託後に対象に該当したことが判明した場合は、速やかに委託者にその旨を報告のうえ、関係書類を返却することとする。

（ア）診療内容等に異議があり、債務者等と法律上の争いまたは支払を拒む明確な意思表示がある診療債権（委託者が解決済みと決定している債権を除く）

（イ）債務者等の全員について破産手続開始、免責許可決定が確定している診療債権

（ウ）債務者が死亡または受刑者等であり、連帯保証人がなく、かつ相続人が存在しない診療債権

（エ）その他、委託者が自ら回収を行うことが適当であると判断した案件、または委託者と受託者が事前に協議のうえ委託対象外と決定した診療債権

（3）報告業務

ア　定期報告

受託者は、毎月末時点における回収金額、入金状況および個々の債務者等に対する対応進捗状況をまとめ、翌月 10 日または 5 営業日までに委託者へ報告すること。

イ　個別・随時報告および協議

受託者は、債務者等との間に著しいトラブルや苦情が発生した場合、または法的措置への移行を検討する案件が生じた場合、ならびに特定の債権に関する取り扱い方針の策定が必要となった場合等には、速やかに委託者へ報告するとともに、個別の対応方針を協議する場を適宜設定するものとする。

（4）回収金の納付

債務者等からの回収金の納付先、支払方法、および入金専用口座の管理方法については、受託者が指定する方法によるものとし、受託者は債務者等から回収した毎月末時点の回収金を委託者の指定する金融機関の口座に、翌月 10 日または 5 営業日までに振込むものとする。

5　委託料

（1）委託料の算出

ア　完全成功報酬

本業務の委託料は、業務履行による毎月の回収額に、契約において定める成功報酬率を乗じた金額に、消費税及び地方消費税を加えた金額とする。

イ　端数の処理

算出された委託料の金額に１円未満の端数が生じた場合は、これを切り捨てるものとする。

ウ　諸経費の包括

成功報酬には、業務を遂行するために必要な設備費、人件費、機材費、通信費、調査費（住民票・戸籍謄本取得等）、その他業務に付随する一切の諸経費を含む。ただし、法的手続きに伴う費用の負担については、委託者と受託者が別途合意のうえ取り決めることとする。

（2）委託料の支払手続

受託者は、毎月の回収状況報告および入金確認が完了した後に、委託料の請求書を委託者に提出するものとする。委託者は、適正なる請求書を受理したのち、翌月末までに委託料を受託者に支払うものとする。

6　個人情報の保護

受託者は、本業務の遂行にあたり、委託者から提供された債務者等の個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他関係法令を厳格に遵守し、漏えい、き損及び滅失の防止等、適切な安全管理措置を講じなければならない。契約終了時または解除時には、提供された個人情報を含むすべての関係書類等を、安全かつ確実に返却または廃棄等適切な処置を講じること。

7　業務改善指示

委託者は、４（３）アに定められた定期報告に基づいて、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る。

8　業務の引継ぎ

本契約が期間満了により終了する場合、または中途解約等に伴い受託者が変更となる場合、受託者は新規受託者または委託者に対して、受託業務に関する一切の事務を整理し、誠実かつ確実に業務を引き継ぐものとする。

9　その他

（１）本仕様書に記載のない事項及び本業務の遂行にあたって疑義が生じた事項については、委託者と受託者が誠意をもって協議のうえ決定するものとする。

（２）受託者は、必要に応じて、進捗確認、助言の実施、個別案件の対応調整のために、委託者との間で定期的な打ち合わせまたは協議の場を設けるよう努めるものとする。