

令和7年度和歌山県立こころの医療センター未収金回収業務委託仕様書

(1) 業務の目的

和歌山県立こころの医療センター（以下「当センター」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、患者負担の公平性を確保するとともに、効率的かつ効果的に未収金を回収・整理し、未収金残高を縮減することを目的とする。

(2) 委託する債権

発生後、概ね6か月以上経過した次に掲げる診療費（患者負担分）等の管理及び回収業務

入院診療費 約1,135万円、外来診療費 約48万円（当年度における回収予定金額約240万円）

- ① 債務者ごとの債権額が概ね1千円以上のもの（外来においては概ね100円以上のもの）
- ② 当センターからの請求では円滑かつ効率的な回収が見込めないもの
- ③ その他、当センターからの催告の続行が適当でないと認められるもの

なお、次に掲げる債権は委託しない。

- i 分納中、その他の理由により納付が見込めるもの
- ii 訴訟等の法的措置を実施しているもの
- iii 医療上の紛争が見込まれるなど委託することが適切でないもの
- iv その他、委託することが適切でないと判断するもの

なお、業務委託後、上記のいずれかに該当すると判明した案件については、(4)に基づき受託者に報告するとともに、関係書類一式を提出すること。

(3) 回収業務の実施体制

事務スタッフの多寡は問わないが、責任者は弁護士または司法書士とする。

(4) 業務の実施方法

当センターの患者負担金等について

- 債務者、相続人又は保証人（以下、「債務者等」という。）に対し、文書による督促等業務を行い、患者自己負担分の診療費が未払である事実を伝え、支払を督促するとともに、支払に応じない場合はその理由を確認する。反応の無い場合は、架電又は訪問による交渉を必ず行う。なお、支払の督促等は債務者等が支払を完了するまで又は回収不能と判断するまで反復継続する。
 - 債務者から支払方法等について相談があった場合は、架電・文書等により必要に応じ行う。
 - 債務者等の居所が不明の場合は、住民票の取得による現住地調査を行う。
 - 債務者等が死亡している場合は、戸籍の取得による相続人調査を行い、相続人に対して上記業務を行う。
 - 上記実施に伴う債務者ごとの対応状況の記録及び保存、並びに当センターの求めに応じた報告を毎月書面で行う。月末時点における報告を翌月10日（当該日が土、日曜日または祝日にあたる場合はその翌平日）までに報告すること。
- 報告の内容は、架電による督促等の場合には、実施年月日、応答した者の債務者との関係、交

渉内容等、文書による督促等の場合には、実施年月日、文書の内容、債務者側の文書收受状況、債務者からの返答内容とする。

また、現住地調査や相続人調査を行った場合は、入手した住民票や戸籍謄本、抄本、附票、除票を添付し、調査により判明した住所や、債務者と相続人の関係を明らかにする。

入金があった場合には、請求額と入金年月日及び方法を記録し、分割入金の場合は、その都度入金状況を整理、記録する。

○債務者から入金があった場合は、受託者がひと月分とりまとめ、翌月10日までに当センターが指定する口座にまとめて入金する。入金する際、受託者は債務者ごとの氏名（漢字・カナ）、請求額、入金額、取扱番号を書面で当センターに報告する。

○調査の結果、債権の回収が不能と認められる場合は、回収不能報告書（回収不能事実及び回収不能理由を記載したもの）を提出すること。

（５） 提供する情報等

受託者が本業務を遂行するにあたって、当センターが提供する債務者の個人情報の範囲は、次のとおりとする。

（ア）債務者の基本情報

氏名（漢字・カナ）、性別、住所、電話番号、未収額、請求内容（入院・外来の別）、診察日、取扱番号

（イ）保証人がある場合は保証人の基本情報

氏名、住所、電話番号（判明している場合）、債務者との関係

（ウ）その他、本業務を行う上で必要となる情報

（６） 契約期間

契約の期間は、契約の日から令和8年3月31日まで

（７） 委託費

（ア）委託費の算出

委託費は、下記に定めるものとする。

（ⅰ）各月の回収した債権額（委託債権が保険適用等により保険者等から当センターが受ける経済的利益を含む。）に成功報酬率（消費税及び地方消費税は別計算とする。）を乗じて得た額とする。（委託費算出の結果、円未満の端数が生じた場合は切り捨てとする。）

なお、委託した債権について、受託者の行為により、債務者が直接当センターに支払った場合は、受託者が回収したものとみなす。

ただし、契約終了後に債務者が債務又は残債を当センターに支払った場合は、この支払が受託者の行為によると認められるとしても、委託費の支払いはしない。

（ⅱ）現住地調査や相続人調査を行った場合、各証明発行手数料実費を支払う。ただし、実費とは、発行手続きにあたる郵送代や交通費は含まず、各自治体が定める各証明書発行手数料とする。

（ⅲ）発送手数料として、債務者1人あたり500円を支払う。ただし、契約期間中に受託者の行為が一切ない債務者に係る発送手数料は支払わない。

(イ)その他、回収に必要な実費等で、成功報酬として算出できない費用は当センターと受託者が協議のうえ、その支払について定める。

(ウ)委託費の支払方法

当センターは、契約に基づく契約期間満了後適法な請求書を受領した日から３０日以内に委託費を支払う。なお、現住地調査や相続人調査にかかる費用については、支払根拠となる書類（各種証明発行手数料等がわかるもの等）の提出を求める。

(８) 個人情報保護

受託者は当センター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は、「個人情報の保護に関する法律」及び「和歌山県個人情報の保護に関する法律施行条例」に基づき、適切な管理を行い、その取扱に特に慎重を期し、物理的・人的原因による漏洩が生じないよう措置すること。

なお、上記を担保するため、別記「個人情報保護特記事項」によること。

(９) 業務遂行に係る注意事項

訴訟等法的手続を要する場合及び内容証明郵便発送等特殊な手続を行う場合については別契約とし、対象業務としないものとする。

(１０) その他

本仕様書に定めのない事項は、企画提案書の内容をふまえ、当センターと受託者が協議のうえ定めるものとする。