

山形県立病院個人医業未収金回収収納業務委託仕様書

1 件名

山形県立病院個人医業未収金回収収納業務委託

2 目的

山形県病院事業管理者（以下「発注者」という。）は、医業未収金（診療費の患者負担分）に関して、患者負担の公平性の確保と県立病院の経営安定化を図る観点から、民間事業者のノウハウを活用した効率的な回収業務を実施し、医業未収金残高の縮減を図ることを目的として、本業務を委託する。

3 業務内容

（1）対象病院及び所在地

病院名	許可病床数	所在地
中央病院	609床	山形市大字青柳1800番地
新庄病院	325床	新庄市金沢720番地1
河北病院	136床	西村山郡河北町谷地字月山堂111
こころの医療センター	214床	鶴岡市北茅原町13-1

（2）委託する未収金の範囲

委託する未収金の範囲は、発生した未収金のうち各県立病院長が回収業務を委託することが相当であると判断した案件とする。ただし、次の①から④に該当する未収金は除くものとする。

- ① 訴訟等の法的措置を実施又は実施を予定している未収金（診療に関し係争中の未収金を含む。）
- ② 分割納付中又は支払方法等について相談中の未収金
- ③ 業務受託時における債務者及びその同一の世帯に属する他の債務者の未収金額残高が少額のもの（少額の未収金の範囲は、契約締結前の協議においてその内容を決定するものとする。）
- ④ 債務者本人が下記のいずれかに該当し、連帯保証人がなく、かつ、相続人が判明しない未収金
 - ・破産
 - ・免責
 - ・死亡
 - ・受刑中

なお、業務受託後、上記④に該当すると受注者が判断した案件の取扱いにつ

いては、当該未収金を所管する県立病院長と協議するものとし、その了解を得た場合には、当該未収金に係る回収業務の受・委託関係を中止するとともに、関係書類一式（交渉記録等を含む）を当該県立病院長に返却することができる。

また、前記のほか、本業務の続行が困難であると受注者が判断した未収金については、委託元の県立病院長にその取扱いを協議すること。

（３）委託業務の内容

次の①から⑨までの業務を実施することとし、実施の手段、手法については、受注者の提案に委ねるものとする。

① 支払催告業務

債務者に対し、電話又は文書により、支払がない事実の告知、支払の催促、支払わない理由の確認に関する支払催告業務を行う。

② 交渉業務

債務者が支払に応じるよう交渉し、債務者から支払方法等について相談があった場合には、必要に応じて、相談内容を各県立病院へ報告し、指示を仰ぐこと。

③ 所在調査業務

居所が明らかでなく、支払催告・交渉業務が実施できない債務者については、受注者の裁量により、居所等の所在調査を実施すること。

また、各県立病院から債務者の居所等について個別の調査の依頼があった場合には、依頼のあった県立病院と協議のうえ、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、受注者において一旦集金し、翌月10日まで（当該日が土、日曜日または祝日にあたる場合はその前平日）発注者の指定する口座に納付すること。

⑤ 報告業務

ア 例月報告

月末時点において、次の内容が記載された報告を振込日の２営業日前までに電子媒体及び書面により各県立病院に報告すること。

なお、（ア）、（イ）については、県立病院課にも報告すること。

（ア）県立病院ごとの入金状況（委託料の額の積算を含む。）

（イ）債務者ごとの入金状況

（ウ）受注者の裁量により判明した債務者ごとの個人情報及び対応状況

イ 適時報告

次のいずれかに該当する場合には、各県立病院に報告すること。

(ア) 債務者状況等（上記アの（ウ）を含む。）について、各県立病院が個別に照会した場合

(イ) 債務者が各県立病院に苦情を申し入れることが予想される場合

(ウ) 受注者の裁量により判明した債務者ごとの個人情報及び対応状況

⑥ 相続調査業務

債務者が死亡していた場合は、受注者の裁量により、相続調査を実施すること。

また、各県立病院から債務者の相続関係等について個別の調査の依頼があった場合には、依頼のあった県立病院と協議のうえ、所在調査を実施すること。

⑦ 支払督促・訴訟等支援業務

債務者に対する支払督促及び債務者と発注者との間における未収金に関する訴訟等を支援若しくは代行する業務を行うこと。

⑧ 業務の引継

受注者は次の業務を行うこと。

(ア) 過去に、発注者が回収業務を委託していた未収金について、当該未収金の債務者にかかるそれまでの交渉記録等のデータを引き継ぐために、必要に応じて、発注者及び前受注者と協議を行うこと。

(イ) 発注者及び前受注者から受領したデータを受注者の必要な形式に適宜変更すること。

(ウ) 受注者が変更となった旨を債務者に通知する等円滑な業務の移行が図られるよう必要な業務を行うこと。

(エ) 本契約が期間満了、又はその前に、受注者が変更となる場合、本契約の受注者は、十分な引継ぎが行われるよう、発注者と協議し、必要な業務を行うこと。

⑨ 相談対応

受注者は各県立病院及び県立病院課からの相談があった場合、受託案件か否かに関わらず、未収金に関する法的な相談に応じること。

4 受注者に提供する個人情報の範囲

受注者が本業務を遂行するにあたって、各県立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（４）までのとおりとする。

（１）債務者の基本情報（法定代理人、後見人及び保佐人の情報も含む）

氏名（漢字・カナ）、生年月日、年齢、性別、診療科、未収額、未収状況、郵便番号、住所、電話番号（自宅・携帯）

（２）保証人もしくは連帯保証人の基本情報

氏名（漢字・カナ）、性別、郵便番号、住所、電話番号（自宅・携帯）

（３）各県立病院における督促、催告の状況

未収金管理票に記載されたこれまでの納付交渉状況

（４）その他

受注者が行う未収金回収業務が円滑に進められるよう、受注者から上記（１）から（３）以外の情報提供を求められた場合には、各県立病院は、当該業務の遂行に必要と認められる範囲で情報を提供するものとする。

５ 発注者に提供する個人情報の授受の方法

発注者、受注者間における、個人情報又はその処理結果の授受は、発注者、受注者の担当間による授受書を活用して授受の確認できる手渡し、配達記録の確認のできる郵送、パスワードを設定したデータのメール又は発注者が指定するファイル交換ソフトでの送受信によるものとし、外部に情報が漏れることのないよう厳重にこれを行うものとする。

６ 法令等の遵守

（１）個人情報関係法規の遵守

受注者は、各県立病院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「山形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らない。

（２）その他関係法令の遵守

受注者が本業務を遂行するにあたっては、各関係法令を遵守しなければならない。

（３）各県立病院における未収金回収方針についての十分な理解

各県立病院における未収金回収方針について十分に理解した上で、本業務を遂行すること。

７ 業務改善指示

発注者は、３（３）⑤に定められた報告に基づいて、受注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、受注者に対し、業務改善指示を行うことができる。

８ 契約の解除及び違約金

発注者は、受注者が前項に定める業務改善指示に従わない場合並びに６（１）及び（２）に定める各種行為規制に違反した場合においては、受注者の同意を得ず、契約を解除する権利とともに違約金を請求する権利を留保するものとする。