

徳島県立病院滞納未収金回収業務仕様書

1 対象病院及び所在地

病院名	許可病床数	所在地
徳島県立中央病院	4 6 0 床	徳島県徳島市蔵本町 1 丁目 1 0 - 3
徳島県立三好病院	2 2 0 床	徳島県三好市池田町シマ 8 1 5 - 2
徳島県立海部病院	1 1 0 床	徳島県海部郡牟岐町大字中村字杉谷 2 6 6

2 業務内容

委託業務は、次の（１）から（９）に掲げる業務とする。

（１）支払案内業務

債務者（未払者及び連帯保証人等をいう。以下同じ。）に対し、催告書等の文書送付と架電により、支払の案内及び支払わない理由を確認するとともに、債務者との交渉履歴等の記録を作成しておくこと。なお、業務を行うに当たっては、委託した債権のすべて（所在調査を行ったにもかかわらず、居所不明のものを除く。）に対して請求業務を行うこと。

（２）支払方法の相談業務

債務者から支払方法について相談があったときは、相談内容を正確に聴取し、支払に際して障害となっている問題点の解決に向け、相談に応じること。

また、債務者の支払能力を考慮し、最適な徴収方法により回収に努めること。

（３）所在調査業務

転居等により請求先が不明となった債務者について、居所等の調査を行うこと。

（４）戸別訪問業務

戸別訪問を実施することが必要と思われる債務者に対しては、各県立病院と協議の上、戸別訪問を実施すること。

（５）集金代行業務

債務者からの入金を受託者において一旦集金し、毎月末時点でとりまとめて、翌月 1 0 日（当該日が日曜日及び土曜日並びに国民の祝日に関する法律（昭和 2 3 年法律第 1 7 8 号）に規定する休日（以下「休日」という。）に当たる場合はその翌日）までに、各県立病院毎に委託者が指定する口座に納付すること。

（６）各種報告業務

ア 定期報告

毎月末時点において、次の内容が記載された報告を翌月 10 日（当該日が休日に当たる場合はその翌日）までに各県立病院長に報告するとともに、県立病院全体をとりまとめたものを完了報告書の添付書類として病院事業管理者に報告すること。

- (ア) 債務者ごとの入金状況
- (イ) 債務者ごとの対応状況
- (ウ) 委託料請求額の積算
- (エ) その他委託業務の履行状況

イ 随時報告

次のいずれかに該当する場合は速やかに関係書類を添付し、各県立病院長に報告すること。

- (ア) 委託した債権が、「3 のただし書」に該当することが判明した場合
- (イ) 債務者から支払方法について相談があった場合
- (ウ) 債務者とトラブルや苦情があった場合
- (エ) 所在調査業務により、取得した債務者等の情報が各県立病院から提供した 4 の情報と異なる場合及び新たな事実が判明した場合
- (オ) その他債務者の状況等について、各県立病院が個別に照会した場合

ウ 契約期間満了時の報告等

契約期間満了時において、各県立病院から 4 により提供された情報や業務遂行に当たり取得した情報及び作成した書類等については、病院事業管理者と協議の上、返還または、廃棄を行うこと。

契約期間満了時に回収に至らなかった案件については、債務者毎に回収不能報告書及び業務記録により報告すること。

なお、収納に使用した口座の閉鎖時期は、病院事業管理者と協議の上、決定するとともに指定する口座に納付すること。

(7) 各県立病院からの相談対応業務

各県立病院からの滞納未収金（委託債権以外も含む）に関する法律相談等に対応すること。

また、各県立病院から院内の滞納未収金改修マニュアル、誓約書・督促状等の相談や研修等の実施について依頼があった場合は、各県立病院と協議の上、対応すること。

(8) 債権整理業務

受託者が回収業務を行っても回収できない債権のうち、特に権利放棄に移行することが適当と認められる債権について、意見書等を病院事業管理者及び各県立病院長に提出すること。

(9) 法的措置（支払督促等）業務

受託者が回収業務を行っても回収できない債権のうち、法的措置に移行することが適当と認められる債権のリストを作成して各県立病院に提出すること。

また、当該リストに基づき、委託者で法的措置への移行が決定した債権について、事案を管轄する裁判所に対し法的措置（支払督促等）の手続きを開始すること。

3 委託の対象とする債権

委託の対象とする債権は、未収金発生（当初の支払請求日）から3月が経過したにもかかわらず、支払いのない債権のうち、今後も各県立病院からの請求では回収が見込めないものであって、各県立病院が回収業務を委託することが相当であると判断したものとする。ただし、原則として次のアからオまでに該当する債権は除く。

ア 破産又は免責となった債務者に係る債権

イ 診療内容等で法律上の争いがある債権

ウ 未払者本人が死亡し、連帯保証人等がなく、かつ相続人が判明しない債権

エ 分割納付中又は支払方法等について相談中の債権

オ その他各県立病院において請求することが適当と判断した債権

なお、受託者は、業務受託後に上記アからオまでのいずれかに該当することが判明した場合には、2（6）イ（ア）により報告するとともに、当該債権が委託の対象から除外された場合は、4により提供された関係書類一式を各県立病院に返却するものとする。

4 受託者に提供する情報

受託者がこの業務を遂行するに当たって、各県立病院は委託する債権に関する次のアからウまでの情報を受託者に提供する。

なお、受託者は、提供された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）及び徳島県個人情報保護条例（平成14年徳島県条例第43号）に基づき適切に管理するものとする。

ア 未払者の基本情報

患者番号、氏名（未成年者の場合は親権者の氏名を含む）、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、当該未収金に係る診療日

イ 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）、未払者との関係

ウ 各県立病院において督促を実施する過程等で取得した情報であって、当該情報を提供することによって受託者が行う業務が円滑に進むものと各県立病院が認める情報