

# 業 務 委 託 仕 様 書

## 1 業務委託の目的

本業務は広島市立病院機構の未収金回収業務について、ノウハウを有する弁護士等に委託することにより、負担の公平性の確保と未収金残高の縮減を図ることを目的とする。

## 2 業務内容

### (1) 文書や電話等による催告業務

ア 催告状を発送し、期限内に支払いがない場合は、原則、1～10回の電話連絡をすること。

イ アの方法によっても支払いがない場合は、2度目の催告状を発送し、なお期限内に支払いがない場合は、更に電話連絡をすること。

ウ 滞納者の催告状は最大4回発送するとともに、電話呼出が可能な場合は、複数の曜日や時間帯で連絡をし、これを2ヶ月間以上継続すること。

### (2) 支払方法相談業務

ア 支払方法は、滞納者の生活状況や収入を考慮し、無理のない方法とすること。

イ 滞納者から分割支払の相談を受けた場合は、基本的に分割支払いを認めること。

ウ 分割支払を認めた場合は、弁済確約書を取り交わすとともに、その内容を甲に連絡すること。

エ 分割支払を認めた滞納者については電話連絡等により、完済までの管理を適切に行うこと。

### (3) 居所調査業務

ア 催告状が不達の滞納者については、必要に応じて住民票請求による居所調査を行うこと。

イ 滞納者本人が死亡している場合は、必要に応じて戸籍謄本の請求により相続人の調査を行うこと。

### (4) 集金業務

集金方法は、原則として、滞納者から乙の専用口座への銀行振込による入金とし、滞納者からの持参及び現金書留での郵送等による入金は取り扱わないこと。

滞納者が甲に直接支払をした場合、発注者は受注者に連絡すること。

### (5) 報告業務

各月末時点において、滞納者ごとに入金状況や対応状況等について、回収不能な場合は、電話連絡日時、催告状発送日及び、不納理由等を詳細に、翌月10日（当該日が土・日曜日又は祝日にあたる場合はその翌日）までに甲へ報告すること。また、その他必要な事項については適時報告すること。

発注者から滞納者の状況報告を求められた場合、誠実に対応すること。

(6) 上記の業務実施にあたり、催告状の内容、住民票等請求の基準及び手順を事前に提出すること。

(7) 受託後の支払いの有無に関するトラブルは滞納者と受注者との間で誠実に解決すること。本契約終了後も同様に対応すること。

### 3 委託する債権の範囲

委託する債権の範囲は、平成 28 年度までに発生した債権ですでに他者へ回収業務を委託したもののうち、回収不能と報告を受けたものとし、発注者が回収の業務を委託することが適当であると判断した案件とする。

なお、業務委託後、下記(1)から(6)のいずれかに該当すると受注者が判断した案件については、速やかに甲にその旨を報告するとともに、関係書類一式を確実に返却すること。

- (1) 訴訟等の法的措置を実施している債権
- (2) 診療内容等により滞納者又は連帯保証人等が支払を拒む意志を明らかにしている債権
- (3) 破産・免責となった滞納者に対する債権
- (4) 債務者が受刑中であり、連帯保証人がない債権
- (5) 債務者が死亡し相続人が相続放棄をしていることが明らかである債権
- (6) その他病院において回収することが適当と判断した債権

### 4 対象病院

病 院 名	所 在 地
広島市民病院	広島市中区基町 7-33
安佐市民病院	広島市安佐北区可部南二丁目 1-1
舟入市民病院	広島市中区舟入幸町 14-11
リハビリテーション病院	広島市安佐南区伴南一丁目 39-1

### 5 委託料

委託料は、成功報酬（本業務の遂行により市立病院の指定した口座に入金された額に実績報酬の割合を乗じた額を委託料とするもの）によるものとする。

また、成功報酬の割合には、業務に必要な設備、人材、機材等を準備するための費用及び付随する事務費その他一切の諸経費を含んだものとする。

### 6 提供する個人情報の範囲

受注者が本業務を遂行するに当たって、発注者が提供する滞納者の個人情報の提供範囲は、次のとおりとする。なお、受注者が行う業務が円滑に進められるよう、受注者から上記以外の情報提供を求められた場合には、発注者は、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。

- (1) 滞納者（患者及び連帯保証人を含む）の基本情報  
患者 ID、氏名、生年月日、住所、電話番号、未収額及び診療日等
- (2) 病院職員による督促・催告の状況  
未収金実績票に記載されたこれまでの納付交渉状況

### 7 法令等の遵守

受注者は、発注者から提供された滞納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「広島市個人情報保護条例」に基づき、適切な管理を行うこと。

## 8 業務改善指示

発注者は、2(5)に定められた定期報告に基づいて、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。

## 9 契約の解除

発注者は、受注者が前項に定められた業務改善指示に従わない場合においては、受注者の同意を得ず、契約を解除する権利を有するものとする。

## 10 その他

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合には、発注者・受注者協議のうえ決定するものとする。