

広島市立病院機構未収金回収業務委託仕様書

1 委託業務名

広島市立病院機構未収金回収業務

2 業務委託の目的

本業務は広島市立病院機構（以下、「発注者」という。）の患者自己負担未収金債権に係る回収業務について、ノウハウを有する弁護士法人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。

3 対象病院

病 院 名	病 床 数	所 在 地
広島市民病院	7 4 3 床	広島市中区基町 7-33
北部医療センター安佐市民病院	4 3 4 床	広島市安佐北区亀山南一丁目 2-1
舟入市民病院	1 5 6 床	広島市中区舟入幸町 14-11
リハビリテーション病院	1 0 0 床	広島市安佐南区伴南一丁目 39-1

※ 本仕様書の中で「各病院」と明記している項目については当該病院を対象とする。

4 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、期限内に納入がない場合は、期限日の翌日を起算とし原則、30日以内に最低3回以上電話連絡等を行うこと。なお、不通の場合は、SMS（ショートメッセージサービス。以下、「SMS」とする。）等による連絡を行うこと。

上記の方法を行っても不通の場合は、毎月1回以上状況に応じて土日祝日の何れかの日において電話連絡を行うこと。

イ アの方法により納入がない場合は、速やかに2度目の催告状を発送し、2度目催告状の期限日の翌日を起算とし、30日以内に最低3回以上電話連絡等を行うこと。なお、不通の場合は、SMS等による連絡を行うこと。

上記の方法を行っても不通の場合は、毎月1回以上状況に応じて土日祝日の何れかの日において電話連絡を行うこと。

ウ なお、イによる方法を6回以上継続すること。

(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、分割支払等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、和解書を取り交わすとともに、その内容を各病院に連絡すること。

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等による居所調査を行い、各病院に報告すること。

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等により相続人の調査を行い、各病院に報告すること。

(4) 集金業務

集金方法は、原則として、滞納者から受注者の専用口座への銀行振込による入金とするが、滞納者からの持参及び現金書留での郵送等による入金についても対応することとし、その場合は、受注者の責任において管理し、速やかに受注者の専用口座に入金すること。

ただし、受注者が当該滞納者等に対して初回の催告状発送または電話連絡を行うより前に入金があった場合は、本業務の遂行により回収した額とみなさない。

(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、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）までに発注者へ報告すること。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) 法的措置の実施

受注者が法的措置を実施した方が回収の見込みが高いと判断した場合は、各病院と協議し、支払督促、少額訴訟等の法的手続を行うことができる。

(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。

(8) 委託する債権について、滞納者から受任通知が届いた場合、債務調査票の回答は受注者が行う。

(9) 委託する債権や各病院の未収金対応に関する疑義等が生じた場合、相談に応じること。

5 委託する債権の範囲

委託する債権の範囲は未収金発生後半年以上を経過したものを原則とし、各病院長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。ただし、次のいずれかに該当する債権は除く。

(1) 診療内容等に法律上の争いがある債権

(2) 破産・免責となった滞納者に対する債権

(3) 滞納者が死亡し連帯保証人がなく、かつ相続人が判明しないまたは相続放棄している債権

(4) 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

なお、業務受託後、上記(1)から(4)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、受注者は速やかに各病院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。

6 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

7 委託料

(1) 委託料の算出

委託料の算出にあたっては、成功報酬（受注者が本業務の遂行により回収した額に成功報酬の割合を乗じた額）によるものとする。

また、委託料には、本業務に必要な設備、人材、機材等を準備するための費用、本業務の実施に必要な費用及び本業務に付随する事務費、その他一切の諸経費を含んだものとする。

(2) 委託料の支払

委託料の支払時期、支払方法については、契約でこれを定める。

8 受注者に提供する個人情報に関する法令等の遵守及び範囲

受注者は、各病院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」及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、適切な管理を行わなければならない。

また、受注者が本業務を遂行するに当たって、各病院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、受注者が行う支払案内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、各病院は、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。

(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

9 契約解除・更新時における業務引継ぎ

契約解除や契約更新時において競争入札等の結果、異なる業者が本業務を履行する際、受託者は新規業者に対して完全に業務を引き継ぐこと。

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、受注者は発注者と十分協議して決定するものとする。

11 【参考】未収状況（令和7年10月31日時点）

病院名	滞納者数	債権数	未収額
広島市民病院	2,119 人	3,595 件	144,456,677 円
北部医療センター安佐市民病院	558 人	935 件	29,444,811 円
舟入市民病院	200 人	305 件	8,536,977 円
リハビリテーション病院	31 人	64 件	2,620,479 円
合計	2,908 人	4,899 件	185,058,944 円