

患者負担分に係る未収金対策について

対象受検機関：地方独立行政法人大阪府立病院機構

事務事業の概要	検出事項	改善を求める事項(意見)																																				
<p>1 地方独立行政法人大阪府立病院機構における未収金の現状</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方独立行政法人大阪府立病院機構（以下「機構」という。）が設置・運営する病院における平成30年度患者負担医療費に係る未収金（以下「未収金」という。）の状況は、以下のとおりであった。 <p>(1)発生状況（現年度分）</p> <table border="1" data-bbox="270 569 1032 762"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">H30</td> <td>患者請求額 a</td> <td style="text-align: right;">7,802,496千円</td> </tr> <tr> <td>年度末未収金 b</td> <td style="text-align: right;">118,724千円</td> </tr> <tr> <td>未収金発生率 b/a</td> <td style="text-align: right;">1.52%</td> </tr> <tr> <td>(参考) 医業収益</td> <td style="text-align: right;">80,664,795千円</td> </tr> </table> <p>(2)回収状況（過年度分）</p> <table border="1" data-bbox="1080 569 1843 762"> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">H30</td> <td>過年度未収残金 a</td> <td style="text-align: right;">169,907千円</td> </tr> <tr> <td>年度末残高 b</td> <td style="text-align: right;">90,396千円</td> </tr> <tr> <td>不納欠損額 c</td> <td style="text-align: right;">18,742千円</td> </tr> <tr> <td>回収額 d (a - b - c)</td> <td style="text-align: right;">60,769千円</td> </tr> <tr> <td>回収率 d/a</td> <td style="text-align: right;">35.8%</td> </tr> </table> <p>2 未収金の発生防止及び回収の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 未収金対策については、収入確保による経営基盤の安定化という観点のみならず、患者間の公平性の確保やモラルハザード防止の観点も重要であるとの認識の下、機構では次のとおり発生防止及び回収に取り組んでいる。 <p>(1)発生防止の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 患者のニーズに合った決済の多様化 現金、クレジットカード、デビットカード、振込（銀行・郵便局・コンビニ）、現金書留郵便に対応している。 イ 入院時の説明 各病院において、入院時に概算費用の提示や高額療養制度の説明等を行っている。 ウ Medical Gate（クレジットカード事前登録型料金後払いサービス）の導入 事前に登録しておけば医療費がクレジットカードから自動的に引き落とされる仕組みで、患者は会計を待つことなく帰宅できる。患者サービスの向上を主眼としたものであるが、結果的に未収金の発生防止につながる可能性がある。（令和元年4月より一部病院で先行的導入） <p>(2)回収の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 回収業務の外部委託化 <ul style="list-style-type: none"> 機構では、地方独立行政法人大阪府立病院機構債権管理規程（以下「債権規程」という。）により、未収金の請求、督促、保全等の業務に関する事務は、経理責任者（各病院の長）が行うものとし、原則、請求書発行日からの未収期間によって3段階に区分し、外部委託により回収業務を実施している。なお、第2段階及び第3段階の契約事務は本部事務局が一括で行っている。 <table border="1" data-bbox="341 1522 1893 1791"> <thead> <tr> <th>段階</th> <th>未収期間</th> <th>委託事業者</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1段階</td> <td>請求書発行から60日間</td> <td>初再診受付や会計その他の医事関係業務の委託業者</td> <td>電話及び文書により支払請求</td> </tr> <tr> <td>第2段階</td> <td>請求書発行から60日経過後</td> <td>金融機関（銀行）</td> <td>請求書発行から60日経過後と90日経過後に（2回）請求書兼払込取扱票を送付</td> </tr> <tr> <td>第3段階</td> <td>請求書発行から120日経過後</td> <td>弁護士法人</td> <td>支払案内・支払相談・居所調査・集金等を実施（ただし、法的手続きは含まない。）</td> </tr> </tbody> </table> 	H30	患者請求額 a	7,802,496千円	年度末未収金 b	118,724千円	未収金発生率 b/a	1.52%	(参考) 医業収益	80,664,795千円	H30	過年度未収残金 a	169,907千円	年度末残高 b	90,396千円	不納欠損額 c	18,742千円	回収額 d (a - b - c)	60,769千円	回収率 d/a	35.8%	段階	未収期間	委託事業者	内容	第1段階	請求書発行から60日間	初再診受付や会計その他の医事関係業務の委託業者	電話及び文書により支払請求	第2段階	請求書発行から60日経過後	金融機関（銀行）	請求書発行から60日経過後と90日経過後に（2回）請求書兼払込取扱票を送付	第3段階	請求書発行から120日経過後	弁護士法人	支払案内・支払相談・居所調査・集金等を実施（ただし、法的手続きは含まない。）	<p>1 委託契約のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> 機構では、未収金対策について、収入確保による経営基盤の安定化の観点のみならず、患者間の公平性の確保やモラルハザード防止の観点も重要であるとの認識の下、発生防止及び回収に取り組んでいる。しかし、機構が発注している未収金回収業務委託契約においては、完全成功報酬制を採用している。完全成功報酬制は、回収できない金額についてコストが発生しないという点で経済効率性が高いものの、受託者が報酬につながりやすいケースに注力し、公平性の確保やモラルハザード防止の観点を欠いた回収が行われるおそれを内包している。 また、新たな契約手続を経ず、平成23年に3年間の複数年契約を締結した相手方と、期限を定めず自動更新を繰り返している点については、会計規程（第42条）の趣旨が契約の固定化の防止や恣意的な運用を排除し、業務の適正性の確保を図ろうとしていると解されることから、その趣旨に則っているとは言い難い。 	<p>1 委託契約のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> 未収金回収業務の外部委託にあたっては、経済効率性に加え、患者間の公平性の確保やモラルハザード防止が担保されるよう工夫されたい。 また、会計規程が、単年度契約を原則とし、契約の性格上、複数年契約とすることが適当なものに限り複数年契約を認め、またその場合であっても無期限を避けようとして期間を例示している点を踏まえ、自動更新については見直しを図り、契約手続における透明性を確保されたい。併せて、発注規模等を工夫することにより競争性の向上に努められたい。
H30		患者請求額 a	7,802,496千円																																			
		年度末未収金 b	118,724千円																																			
		未収金発生率 b/a	1.52%																																			
	(参考) 医業収益	80,664,795千円																																				
H30	過年度未収残金 a	169,907千円																																				
	年度末残高 b	90,396千円																																				
	不納欠損額 c	18,742千円																																				
	回収額 d (a - b - c)	60,769千円																																				
	回収率 d/a	35.8%																																				
段階	未収期間	委託事業者	内容																																			
第1段階	請求書発行から60日間	初再診受付や会計その他の医事関係業務の委託業者	電話及び文書により支払請求																																			
第2段階	請求書発行から60日経過後	金融機関（銀行）	請求書発行から60日経過後と90日経過後に（2回）請求書兼払込取扱票を送付																																			
第3段階	請求書発行から120日経過後	弁護士法人	支払案内・支払相談・居所調査・集金等を実施（ただし、法的手続きは含まない。）																																			

<p>イ 保証人の設定及び請求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・債権規程において、「経理責任者は、必要があると認めるときは、担保の提供を求め、又は保証人を設定することができる。」(第9条)と規定し、入院時や分割納入する場合等に、各病院が様式を定めた保証書や分割納入誓約書等により、保証人を立てることを求めている。 ・保証人への請求については、明文化された規定や運用基準はなく、大半のケースにおいて請求するかどうかは第3段階の事務を受託する弁護士法人の判断に委ねられている。 ・また、本部事務局は、弁護士法人等により実際にどの程度保証人への請求が行われているかや、公平性の観点等も踏まえ適切に保証人に請求が行われているかといった各病院における運用実態については把握していない。 <p>ウ 債権放棄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度以降、各病院において債権回収に向け法的手続がとられたケースはなく、一定の期間を経て、弁護士法人から回収不能として報告を受けた債権等について、債権規程に基づき、不納欠損処理を行っている。 ・しかし、債権規程第11条第3項第4号を適用できる基準の1つとして、患者未収金の債権放棄に関する内規が定められているほかは、例えば、同号の適用にあたり、債権回収業務に要する費用をどのように見積り、どの程度の金額であれば法的手続を用いても回収に努めるべきかといった、各病院が規定を適正に運用するための基準が十分に整備されているとは言えない。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>【地方独立行政法人大阪府立病院機構債権管理規程】 (債権放棄)</p> <p>第11条 経理責任者は、債権の回収可能性がないと判断した場合は、理事長の承認を得て、債権放棄の手続きを行うことができる。</p> <p>2 債権の回収の可能性がないと判断される場合は、地方独立行政法人大阪府立病院機構会計規程実施規程第13条に定めるとおりとする。</p> <p>3 前二項の規定にかかわらず、患者一部負担金について次の各号のいずれかに掲げる事由があるときは、理事長の承認を得て、債権放棄の手続きを行うことができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一 消滅時効の期間が経過したものであって、患者に差し押さえることができる財産がない又は差し押さえることができる財産が不明であるとき。 二 消滅時効の期間が経過したものであって、患者本人及び保証人(親族等を含む)の住所又は居所が不明であるとき。 三 債権回収業務委託先から回収不能報告があったもので、消滅時効の期間が経過したとき。 四 債権回収業務に要する費用が当該債権の金額より多額であると認められるとき。 </div> <p>3 弁護士法人との契約</p> <p>(1)契約状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年4月1日付けで、公募型プロポーザル方式により選定した弁護士法人と、平成26年3月31日までの3年間を契約期間とする複数年契約を締結し、以降は1年ごとに契約を自動更新している。 ・なお、契約の期間について、「地方独立行政法人大阪府立病院機構会計規程」(以下「会計規程」という。)は、次のとおり規定している。 	<p>2 運用基準・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・債権規程(第9条)において、必要があると認めるときは、保証人の設定をすることができる旨を定めているが、保証人への請求については、明文化された具体的なルールがなく、運用実態が不明瞭な状況にある。 ・また、債権放棄の手続を行うにあたり、例えば、債権の回収可能性がないと判断する際に求められる確認方法、債権回収業務に要する費用をどのように見積り、どの程度の金額であれば法的手続を用いても回収に努めるべきかといった、各病院が規定を適正に運用するための横断的な基準・ルールが十分に整備されているとは言いがたい。 	<p>2 運用基準・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保証人への請求及び債権放棄に関し、規定を適正に運用するための具体的な運用基準・ルールを整備されたい。
---	--	---

【地方独立行政法人大阪府立病院機構会計規程】

(契約の期間)

第42条 契約の期間は、1年以内の期間とする。

2 前項の規定にかかわらず、その契約の性格上、複数年度にまたがった契約期間とすることが適当なものについては、複数年の契約とすることができる。

3 複数年の契約期間とすることのできる契約の例及び期間の例は次のとおりである。

- 一 治験の受託 当該治験の期間
- 二 施設の清掃業務の委託 3年以内
- 三 患者給食業務の委託 5年以内
- 四 医薬品等の物品調達管理業務の委託 5年以内
- 五 取引金融機関の指定期間 5年以内
- 六 駐車場の管理業務の委託 4年以内
- 七 土地の賃借 慣行上合理的な期間
- 八 土地の貸与 10年以内又は慣行上合理的な期間
- 九 売店事業者又は食堂事業者への病院内施設の貸与 3年以内

4 合理的な理由がある場合においては、前項に示す取扱以外の取扱とすることができる。

(2) 委託料

- ・着手金は不要で、受託者が回収した金額に対して一定の割合を支払う、いわゆる完全成功報酬制としている。(なお、平成27年7月10日付けで、受託者が回収した金額に対して支払う割合について、変更契約を締結している)。

年度	回収委託金額	回収金額 ※	委託料
H30	28,702千円	8,763千円	2,839千円
H29	25,615千円	7,186千円	2,328千円
H28	10,398千円	7,766千円	2,516千円

※回収金額については、前年度以前に回収委託した債権からの回収金額を含む。

(3) 主な業務内容

- ・支払案内（文書・電話による支払いの促し等）、支払相談（債務者等から支払方法等について相談があった場合に、支払能力等を考慮し最適な方法により回収に努める等）、居所調査、集金（債務者等から支払いがあった場合に月1回以上機構に納付）、報告（債務者等の支払状況・債務者等への対応状況等を機構に報告等）
- ・原則として法的手続は含まず、法的手続に移行する場合は別途協議

措置の内容

1 委託契約のあり方

- ・未収金回収業務の外部委託にあたっては、令和3年2月に公募型プロポーザル方式にて、機構外委員に徴収事務の知識を有する委員を含めた地方独立行政法人大阪府立病院機構未収金回収事業者選定委員会による業者選定を実施した。患者間の公平性の確保及びモラルハザード防止のため、事業者選定における審査基準において、少額債権の回収方法の採点配分を重くし、また、委託契約においては、少額債権の回収に対する成功報酬率の上乗せを行った。
- ・契約のあり方に関しては、発注規模等を工夫することによる競争性の向上を検討し、効率化の観点から機構一括契約の手法は継続するものの、従来の自動更新条項による随意契約を見直して公募型プロポーザル方式による契約を行うことで、競争性の向上を図った。また、事業の継続性担保の観点から当初は2年契約（令和3年4月1日から令和5年3月31日まで）とし、更新を最長5年間とした上で、契約更新の判断については、本部事務局長が過去の未収金回収委託業者の回収率との比較や業務実績の内容評価を実施することで透明性を確保した。

2 運用基準・ルール

- ・入院の際、書面により保証人の設定を求める旨を、大阪府立病院機構債権管理規程に追加し、令和2年4月1日付けで改正を行った。
- ・また、保証人への請求及び債権放棄に関する運用基準・ルールの整備についても、本部事務局において、各センターの意見等を踏まえながら、大阪府立病院機構患者未収金管理事務取扱要領(令和3年10月1日施行)を制定するとともに、患者未収金管理事務を円滑かつ適正に行うため、大阪府立病院機構患者未収金管理マニュアル(令和3年10月制定)を作成した。
- ・要領及びマニュアルについては、機構内の電子掲示板等で周知を行うとともに、職員が利用する会計事務ポータルサイトに登録することで情報共有を図り、適正な運用を行う。

監査（検査）実施年月日（委員：令和2年1月7日、事務局：令和元年10月10日から同月25日まで）