

業務仕様書

第1 業務の執行について

- 1 受託者（以下「乙」という。）が旭川市病院事業管理者（以下「甲」という。）から受託して行う債権管理回収業務の履行期間は、令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。
- 2 乙は、業務の執行に当たっては、法令等を遵守し、本仕様書に基づき事務を処理するものとする。また、甲から指示等を受けた場合は、迅速かつ的確に処理するものとする。
- 3 業務の執行により取得した情報を適切に管理し、甲へ報告を行い、情報の共有化を図ることに努めること。
- 4 公正かつ適切な業務の執行に努めるとともに、債務者等の誤解を受けることのないよう注意すること。

第2 委託する債権の範囲

- 1 甲から乙へ委託（本業務仕様書で言う「委託」には、債権管理回収業務の委託行為のほか、対象債権を乙に委ねる場合にも用いる。）する債権管理回収業務の対象となる債権は、原則として、当院所定の督促手続き後、概ね1か月以上支払いのない診療費の患者負担部分に係る未収金のうち、以下の債権を除くものとする。ただし、未収金発生後、速やかに委託する場合がある。
 - (1) 分割納入中その他の理由により、回収が見込まれる債権
 - (2) 破産・免責となった未払者（破産手続中であることが判明している者を含む。）の債権
 - (3) 甲が直接回収にあたることが適当と判断した債権及び甲が委託しないと判断した債権
- 2 債権の委託時期は次のとおりとする。
 - (1) 契約日以前に発生した債権
契約日において当院所定の督促手続き後、概ね1か月以上支払いのない債権については、甲と乙が協議の上、契約履行開始日以降に委託するものとする。
 - (2) 契約日以降に発生する、当院所定の督促手続き後、概ね1か月以上支払いのない債権
甲は速やかに乙に委託することができるものとする。

第3 業務の内容について

- 1 委託する業務は、診療費の患者負担部分に係る未収金の管理及び回収並びにそれらに付帯する業務であって、具体的には次のとおりとする。
 - (1) 患者及び患者から徴する入院誓約書に示された連帯保証人、保証人又は患者の法定相続人（以下「相続人」という。）（以下これらを総称して「債務者等」という。）に対する電話又は文書等による督促、債務者等からの分割納入等の相談及び分割納入履行状況の監視。
 - (2) 債務者等の所在調査
 - (3) 債務者の死亡時における相続人調査及び相続人への債権回収業務
 - (4) 支払能力の調査、不払い理由等の調査
 - (5) 債務者等から受領した金銭及び第6で定める専用口座の安全かつ確実な保管
 - (6) 債務者等に関する各種データ管理
 - (7) 報告業務（以下「月次報告」という。）

ア 報告内容及び方法

乙は、(1)～(6)の業務の履行を通じて得た次の情報について月単位で取りまとめ、甲と協議して定める様式を用いて甲と協議して定める報告期限までに、書面により報告するものと

する。

- (ア) 債権回収による入金の状況
- (イ) 債務者等との対応経過等の状況
- (ウ) 各種調査結果
- (エ) 債務者等に係る情報
- (オ) (ア)～(エ)のほか甲乙協議して定める内容

2 前項に定めのない業務又は業務内容に疑義が生じた場合は、甲乙協議して定める。

第4 債権の委託について

1 第2の債権については、甲乙協議して定めた内容に沿って、甲から乙へ引継ぐものとする。

2 業務遂行に必要な情報は以下のとおりとし、通常電子データで提供するものとし、電子データの形式・方法等は、甲が指示する方法によるものとする。

- (1) 債務者の氏名及び病院の管理ID
- (2) 債務者の生年月日
- (3) 債務者の性別
- (4) 債務者の住所
- (5) 債務者の電話番号
- (6) 債務者の滞納額及びその内訳
- (7) その他乙が業務遂行上必要であると甲が認めた情報（債務者等、過去の督促経過記録等）

3 委託開始後に新たな債権を委託する場合等は、以下の手続により行うものとする。

甲及び乙は、次の(1)から(3)までの事実が発生した場合には、委託債権の件数及び金額を相互に確認するものとする。

(1) 委託債権追加手続

甲は、委託開始後、新たに特定の債権について、委託の追加を行う場合は、前項に基づき、乙に対して債務者の情報を提供するものとする。

(2) 特定の債権の委託中止手続

委託債権のうち、特定の債権について、甲から委託中止の通知があった場合、乙はこれに応じるものとする。また、委託後に「第2 委託する債権の範囲」の第1項(2)に該当することになった債権について、乙は委託の中止を甲に申し出るとともに書面にてこれを引き継ぐものとする。

(3) その他

甲は、委託債権について乙に情報提供した後に、提供した情報と異なる事実が判明した場合は、速やかに乙に報告するものとする。

第5 督促の方法等

1 督促の方法

(1) 督促の方法は原則として、「詳細仕様書」に定めるとおりとする。

(2) 電話による督促は、債務者その者の同居者等の承諾なく、午後8時から翌日午前8時までは行わないこと。

(3) 乙は、甲の代理人として、適切で公平な態度を保ち、債務者等を威迫して平穏を害する言動をしてはならない。

(4) 委託債権の督促を行う場合は、甲から当該業務を委託されていることを債務者に対し告げな

ければならない。

- (5) 委託債権については、発生が古く時効が早いものから重点的に督促を行うものとする。

2 委託債権に対する甲の対応

委託債権に係る債務者が、委託後に甲の病院を再受診した場合は、甲は乙と連携を図りながら、面談による督促を行うよう努めるものとする。

これらの場合、甲が債務者に行った面談内容は速やかに乙に報告するとともに、委託債権について支払を受けた場合は、併せて乙に対しその内容を報告するものとする。

3 事務水準の確保等

- (1) 乙の行う督促の事務水準については、「詳細仕様書」に定めるものとする。

ただし、個々の委託債権について、業務開始の時期により、契約期間中に「詳細仕様書」に定める督促回数等の確保が困難な場合についてはこの限りでない。

- (2) 乙は、業務の実施に伴う債務者ごとの対応状況について記録及び保存し、個別の債権の対応状況について、甲の求めに応じて回答するものとする。

報告書は、各債権に係る文書督促・電話督促・各種調査の実施内容、折衝内容、債務者等の申出内容、住所・所在・資力等の収納業務に必要な情報等についてまとめた、別紙の様式によるものとする。

ただし、それに準じた内容が記載され、当院が認めた様式等であれば、その限りではない。

なお、報告書の提供方法等は、通常電子データで提供するものとし、電子データの形式、提供の方法等は、甲が指示する方法によるものとする。

- (3) 乙は、委託債権について、分割納入等の支払方法に係る相談業務を行った結果、債務者と分割納入等に係る納入回数・金額等について、協議が整った場合については、医療費分納誓約書を債務者へ交付し、提出を受けることとする。

受理した医療費分納誓約書は、厳重に保管し、甲の求めに応じて開示するものとし、契約満了時又は個別債権の委託中止時の取り扱いについては、甲乙協議の上定めるものとする。

- (4) 分割支払等の相談を行う場合、内容によって甲から不承認と判断される場合があることを債務者に説明するものとする。

- (5) 分割納入が不承認又は分割納入不履行となった場合、債務者と改めて支払方法等の相談を行い、支払についての協議が整った際は、再度医療費分納誓約書を提出させるものとする。

- (6) 委託債権に係る支払方法相談業務において、債務者と分割納入等に係る納入回数、金額等について、具体的な計画が立たないが、債務者が債務の一部について納入するとの申出があった場合には、これを受領するものとする。

この場合、残債務については督促を継続するものとする。

- (7) 受託者が変更になった場合、委託者が回収業務を委託している債権について、受託者が変更になった旨の債務者等への通知や当該委託債権のこれまでの交渉記録等の引継ぎなど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。

第6 委託債権の収納について

- 1 債務者からの入金方法は、原則として乙が指定した乙の集金事務専用の預金口座（以下、「専用口座」という。）への振込とする。

なお、債務者から乙へ現金書留郵便等による送金があった場合は、乙は速やかに専用口座へ入金するものとする。

- 2 前項に規定する専用口座とは、乙が金融機関において乙名で開設したものとし、本受託業務以

外の用途に用いてはならない。

- 3 乙は、専用口座を開設した場合、書面でその旨を甲へ届け出るものとする。
- 4 乙は、収納した現金を甲へ引渡すまでの間、専用口座において安全に保管するものとする。
- 5 甲は、乙が受託業務を遂行するに当たり、専用口座の使用状況及び収納した現金の保管状況について、必要と認めるときは、乙に報告を求め、又はその検査をできるものとする。
- 6 乙は、甲から前項の指摘があった場合は、速やかにこれに応じるものとする。

第7 委託料（成功報酬等）

1 算定方法

委託料は、契約履行開始日以降に乙が対象債権の回収に成功した額に契約で定めた成功報酬率を乗じた額に消費税及び地方消費税相当額を加えた額（1円未満の端数は切捨て）とし、乙は精算書等※により月次報告時に提出するものとする。

なお、この額には、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（郵便代、電話代等）その他一切の経費を含んだものとする。

ただし、債務者の居所調査における住民票等の取得に要する費用等又は第3第2項により乙が行う業務に要する費用等の実費相当分については、甲と乙が協議して定めた方法により、甲が乙へ成功報酬のほかに委託料として支払うものとする。

乙が回収したとみなす金額は、乙が直接回収したもの及び乙の成果により直接甲に支払われた金額の総和とする。

※「精算書等」とは

- ア 毎月の精算書として当月分の回収件数、回収額、委託手数料、本項ただし書に規定するものに要した実費に係る件数、金額を記載したもの。
- イ 債権管理報告書として、委託中債権の件数、金額等が確認できるもの。
- ウ 精算書の明細として、月初から月末まで（年末年始等の長期休業日がある月は、その範囲について甲と協議して定める。）に回収となった債権の債務者名、回収金額、本項ただし書に規定するものに要した実費を記載したもの。

- 2 乙は、理由の如何を問わず、当該業務を遂行するに際し、必要な費用を債務者等から徴収してはならない。

第8 再委託について

- 1 乙は、業務（「第3 業務の内容について」に規定する各業務）の履行に当たっては、原則として乙以外の第三者へ再委託してはならない。

ただし、法律事務に属さない事務作業に限り、再委託することを認める。

- 2 乙は、前項ただし書により再委託する場合、事前に甲へ再委託承諾依頼書（様式及び記載内容は甲と協議して定める。）を提出し、甲の承諾を得るものとする。

第9 個人情報の取扱い

- 1 本業務の処理に当たり、個人情報の取扱いは次のとおりとする。

- (1) 乙は、甲の承諾を得ないで本業務に係る個人情報を契約の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。
- (2) 乙は、契約を履行するために行う場合を除き、本業務に係る個人情報が記録された資料（電磁的記録であるものを含む。）（以下「資料等」という。）を複写し、又は複製してはならない。

- (3) 乙は、甲から貸与又は提供された資料等がある場合は、本業務終了後直ちに甲に返還し、又は甲の指示により消去し、もしくは焼却しなければならない。
- (4) 乙は、本業務を処理する上で、資料等の亡失その他の事故が発生した場合には、遅滞なく甲に報告し、その指示を受けなければならない。
- (5) 本業務の処理に伴う個人情報の取扱体制及び安全対策の具体的処理状況について、甲は乙への立入検査が必要と判断した場合には、乙に対して事前通知の上、立入検査を求めることができるものとし、乙は甲の必要とする検査報告等の求めに応じ、その指示に従わなければならない。

第 10 苦情処理

- 1 乙は、甲の代理人として良識ある行動と善良なる態度で当該業務を実施するものとし、債務者から苦情を受けた場合は、適切に対応するものとする。
- 2 乙は、前項の苦情を受けた場合は、苦情の内容及びその対応を速やかに甲に報告するものとし、対応の方針について疑義が生じた場合は速やかに甲と協議するものとする。

第 11 安全配慮

- 1 乙は、当該業務の実施に当たり、乙及びその社員等の安全（傷害等）に万全の注意を払うこと。
- 2 乙及びその社員等は、当該業務の実施に当たり、甲及び債務者等に損害を与えないように注意すること。
- 3 損害賠償については、契約書本文に明記する。

第 12 契約終了後の措置

- 1 乙は、この仕様書に係る契約が終了したときは、甲から提供された委託債権に係る情報、書類等を速やかに返還するものとする。ただし、甲の事前の承諾がある場合はこの限りではない。
- 2 乙は、業務履行期間満了後、引き続き業務契約をしなかった場合、回収業務履行のために開設した専用口座は、原則として、直ちに閉鎖するものとする。

第 13 協議事項

この仕様書の内容については、必要性が生じた場合は、甲乙協議した上で変更できるものとする。

また、この仕様書に定めのない事項、又はこの仕様書に係る契約の各条項の解釈につき疑義が生じた場合には、甲乙誠意を持って協議し、これを円満に解決するものとする。

詳細仕様書

「債務者に対する督促事務の取扱について」

1 受託後に乙が行う督促方法は概ね以下のとおりである。

- (1) 乙からの督促書の送付後、債務者から反応が得られない場合、随時電話督促を開始すること。
- (2) 転居等により住所や所在が不明かつ電話連絡も不能な場合、住所調査を行うこと。住所調査の方法は住民票の取得等によるものとする。
- (3) 死亡債権の相続人の搜索及びその後の交渉を行うこと。相続人が相続放棄を行っていることが判明した場合は、他の有力な相続人を調査し、請求を開始すること。

2 乙が行う督促業務の水準は概ね以下のとおりである。

甲から債権受託後、督促の方法・回数については、乙の判断に委ねるが、最低でも以下の対応を行うものとする。また、実施した督促や調査、聴取した内容等について確実に記録すること。

- (1) 乙から督促書を発送（受任した旨を記載すること。）
- (2) 乙から督促書を再度発送
- (3) 乙から督促書を再々度発送
- (4) 乙から必要に応じて数回の電話督促

3 その後の対応（債権の返還等）

- (1) 2の(1)～(4)の督促を実施してもなお回収がなされない（分割納入に合意した場合を除く）場合は、原則、回収困難とみなす。
- (2) 回収が困難と判断された委託債権について、乙が甲へ返還しようとする際の方法については、原則、債権発生日（請求書発行日とする）から債務承認なく5年経過したもの又は最終承認から5年経過したものについて、5年経過後の最初の年度末の1か月前である2月末付で一括返還するものとし、3月中に時効を迎える予定の債権も併せて返還するものとする。

なお、同一の債務者に対し複数の債権がある場合、債権ごとに時効期間の確認を行い、時効を迎えている債権についてのみ返還対象となるものとする。