
国立大学附属病院・国公立病院等における 医業未収金の徴収手法等に関する調査

平成 27 年 2 月

アビームコンサルティング株式会社

目次

1	はじめに	1
1.1	背景と目的	1
1.2	調査概要	2
2	現状調査	3
2.1	調査方法	3
2.2	書面調査	6
2.2.1	結果の概要	6
2.2.2	各項目の回答結果	7
2.2.3	(参考) 各病院における1床あたり入院未収金累計額	22
2.3	個別病院調査	23
2.3.1	名古屋大学医学部附属病院	23
2.3.2	鳥取大学医学部附属病院	28
3	フォローアップ調査	33
3.1	過去に実施された市場化テスト	33
3.1.1	国立病院機構の医業未収金支払案内等業務	33
3.1.2	労働者健康福祉機構の医業未収金の支払案内等業務	36
3.2	市場化テストの考察と今後の検討	38
3.3	各独立行政法人のその後の取組み	39
3.3.1	独立行政法人国立病院機構 岩国医療センター	39
3.3.2	独立行政法人労働者健康福祉機構 長崎労災病院	43
4	先進事例調査	48
4.1	自治体病院	48
4.1.1	東京都病院経営本部	48
4.1.2	りんくう総合医療センター	52
4.1.3	大阪市立総合医療センター	57
4.2	民間病院	61
4.2.1	横浜新都市脳神経外科病院	61
4.2.2	三井記念病院	66
4.2.3	聖路加国際病院	71
4.2.4	製鉄記念八幡病院	76
4.2.5	御幸病院	82
5	先進受託者の取組みと指摘	86
5.1	マイスタット法律事務所 須田徹弁護士	86

5.2	楠井法律事務所 楠井嘉行弁護士	88
5.3	河合医療福祉法務事務所 河合吾郎行政書士	89
6	効果的な医業未収金対策に向けて	90

1 はじめに

1.1 背景と目的

未曾有の超高齢社会の到来、それに伴う社会保障財源の逼迫等を背景に、病院経営を取り巻く環境は一層厳しさを増しており、そのような環境下において、診療費の確実な収納（医業未収金対策）は大きな課題となっている。

国が関わる主体に目を向けると、まず国立大学法人の関連業務については、公共サービス改革基本方針（平成 26 年 7 月 11 日閣議決定）において、施設の管理・運營業務、内部管理業務、試験実施業務、医業未収金の徴収業務等について、経営改善の取組に努めることとされている。その中で、附属病院については、当該法人の中でも自己収入の割合が大きく、やはり医業未収金対策は大きな課題となっている。

その他、独立行政法人国立病院機構では平成 20 年 10 月から 2 年 4 か月間、独立行政法人労働者健康福祉機構では、平成 21 年 10 月から 3 年間、それぞれ民間競争入札により、医業未収金の支払案内等業務を実施し、そこで明らかになった様々な課題を踏まえ、現在の各種取り組みがなされている状況にある。

以上を踏まえ、本調査は、内閣府公共サービス改革推進室の委託調査として、まず国立大学附属病院における医業未収金の徴収手法等（発生予防等も含む）に関する現状調査及び上記独立行政法人による過去の取り組みに関するフォローアップ調査を行うことで、取り漏れ防止、患者相談・患者サービス、業務委託等に関する一定の現状把握を試みる。

次に、医業未収金を発生させないための取り組みから、発生している医業未収金の徴収手法まで、これらをめぐる様々な問題点を提起し、その解決方法を探るため、地方公共団体及び地方独立行政法人が設置する病院（以下、「自治体病院」という。）や民間病院まで対象を広め、先進的な取り組みを行っている病院等の担当者に対するヒアリングにより、先進事例調査を行う。

加えて、医業未収金対策の受け手（受託）側である弁護士等に対しても同様にヒアリングを行い、効果的な医業未収金対策に対する指摘等を聴取する。

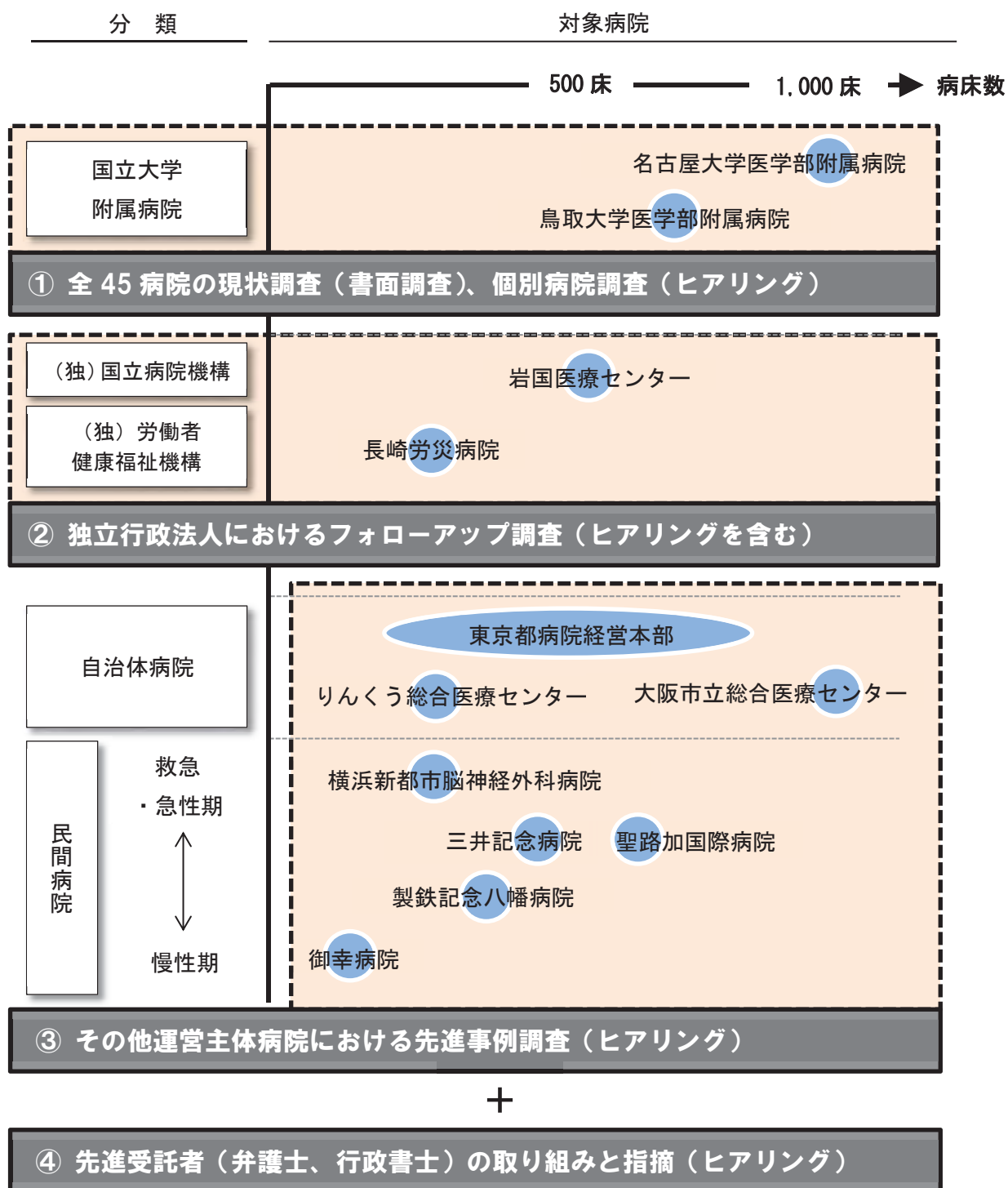
以上の結果を総合的に踏まえた上で、附属病院を有する国立大学法人、病院を有する独立行政法人、病院を有する地方公共団体等に対し、公共サービスの更なる経営改善を促していく有効方策の検討の参考とすることを目的とする。

1.2 調査概要

本調査の概要を以下に示す。大きくは、4つ（下記①～④）の調査項目で構成されている。

なお、下記の「救急・急性期」→「慢性期」の記載は、あくまで各病院の主たる機能イメージを示すための例示であり、各病院が担う領域の全てを示すものではない点に留意を要する。

図表 1-1 本調査の概要



2 現状調査

2.1 調査方法

以下の期間で、国立大学附属病院（42 大学 45 病院）へ後述する調査票を送付（郵送、及びメールによるデータ配信）し、回答を受領した。また、回答内容に不明点等が確認された場合は、当該内容の明確化を目的としたフォローインタビューを電話にて実施した。

次に、当該調査結果及び病院の意向を踏まえた上で、「個別病院調査」として2病院を選定し、ヒアリング調査により現状の深堀等を行った。

【実施期間】 平成 26 年 9 月 30 日（火）～10 月 17 日（金）

【有効回答率】 100%

図表 2-1 調査票

医業未収金への対応に関する現状調査票

■取りまとめご担当者様のご連絡先等についてご記入願います。

病院名	
部署名	
役職	
氏名	
電話	
E-mail	

■以下、各質問項目についてご回答願います。

※赤枠は、個別の回答結果によらない、必須の記入欄になります。

質問項目		回答欄		
① 基本事項	Q1 病床数を教えてください。	一般 <input type="text"/> 床 感染 <input type="text"/> 床	療養 <input type="text"/> 床 結核 <input type="text"/> 床	精神 <input type="text"/> 床
	Q2 一日当たりの「平均外来患者数」、「平均入院患者数」及び「平均救急搬送患者数」（いずれも平成25年度実績値）を教えてください。（小数点以下切捨てで結構です。）	外来患者: <input type="text"/> 人/日	入院患者: <input type="text"/> 人/日	救急搬送患者: <input type="text"/> 人/日
	Q3 雇用されている医療ソーシャルワーカー(MSW)の人数を教えてください。（小数点2位以下切捨てで結構です。）	<input type="text"/> 人(常勤換算)		
	Q4 自動精算機の設置台数を教えてください。	<input type="text"/> 台		
	Q5 収納担当職員の方々の構成を教えてください。	正職員 <input type="text"/> 人 非常勤職員 <input type="text"/> 人 委託事業者 <input type="text"/> 人 派遣職員 <input type="text"/> 人	⇒うち、未収金発生防止・回収への従事者数: (兼務・専従問わず) <input type="text"/> 人 ⇒同上: <input type="text"/> 人 ⇒同上: <input type="text"/> 人 ⇒同上: <input type="text"/> 人	

② 診療費取り漏れ防止	Q6	採用している医療費の支払い方法を教えてください。	<input type="checkbox"/> 現金支払い <input type="checkbox"/> 現金分割払い <input type="checkbox"/> カード払い <input type="checkbox"/> コンビニ払い <input type="checkbox"/> その他 ⇒その他の具体: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/>
	Q7	入院保証金※の設定状況について教えてください。 (名称が異なる場合でも同義であるもの(預かり金等)を含みます。)	<input type="checkbox"/> 有 ⇒有の場合、その設定金額: <input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/> 円 <input type="checkbox"/> 無
	Q8	入院時オリエンテーション等の実施による患者・家族に関する情報収集状況について教えてください。	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 有の場合の主な収集情報: <input type="checkbox"/> 保険証確認 <input type="checkbox"/> 家族状況 <input type="checkbox"/> 支払いへの不安感 <input type="checkbox"/> その他 ⇒その他の具体: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/>
	Q9	医療未収金対策への組織的な取り組み状況について教えてください。	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 有の場合の関与職種: <input type="checkbox"/> 医師 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> MSW <input type="checkbox"/> 医事課 <input type="checkbox"/> その他 ⇒その他の具体: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/>
	Q10	時間外・夜間の会計対応で講じられている工夫について教えてください。	<input type="checkbox"/> 会計対応できるスタッフの配置 <input type="checkbox"/> その他 ⇒その他の具体: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/> <input type="checkbox"/> 特になし
③ 患者相談・患者サービス	Q11	入院期間中の継続的な患者情報収集への取り組み状況について教えてください。	<input type="checkbox"/> 各職種からの随時吸い上げ <input type="checkbox"/> 電子カルテ活用による情報管理 <input type="checkbox"/> 医事課等による病棟ラウンド <input type="checkbox"/> その他 ⇒その他の具体: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/>
	Q12	医療ソーシャルワーカー(MSW)等による患者相談窓口設置の有無及びその活用状況について教えてください。	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 有の場合の患者活用度: <input type="checkbox"/> 想定以上 <input type="checkbox"/> 想定通り <input type="checkbox"/> 想定以下 ⇒上記理由: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/>
	Q13	患者・家族に対して、どのような公的サービスの案内を行うケースが多いのか教えてください。	<input type="checkbox"/> 高額療養費制度 <input type="checkbox"/> 国保への加入支援 <input type="checkbox"/> 生活保護取得支援 <input type="checkbox"/> 福祉資源の活用 <input type="checkbox"/> 成年後見人制度支援 <input type="checkbox"/> その他 ⇒その他の具体: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/>
	Q14	▼本設問は、産婦人科のある病院様のみお答えください。 「出産一時金受け取り代理制度」の活用状況について所感を教えてください。	<input type="checkbox"/> 想定以上 <input type="checkbox"/> 想定通り <input type="checkbox"/> 想定以下 ⇒上記所感の理由: <input style="width: 150px; height: 15px; border: 2px solid red;" type="text"/>
	Q15	入院期間中における「概算費用提示」の有無について教えてください。	<input type="checkbox"/> 有 ⇒有の場合、概ねの提示時期: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/> <input type="checkbox"/> 無 <small>(記入例: 入院翌日から起算して概ね〇日目 / 退院予定日の概ね〇日前 等)</small>

④ 業務委託	Q16	医業未収金回収に関する外部委託の実施状況について教えてください。	<input type="checkbox"/> 弁護士委託 <input type="checkbox"/> 司法書士委託 <input type="checkbox"/> サービサー(債権回収会社)委託 <input type="checkbox"/> その他 ⇒その他の具体: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 委託なし ⇒委託しない理由: <input type="text"/>															
	Q17	▼本設問は、「Q16」で委託していると回答した病院様のみお答えください。 特にお感じになられている問題点について教えてください。	<input type="checkbox"/> 成果が上がらない <input type="checkbox"/> 対価が高い <input type="checkbox"/> 病院側の手間が多い <input type="checkbox"/> 患者・家族からの苦情等が多い <input type="checkbox"/> その他 ⇒その他の具体: <input type="text"/>															
	Q18	▼本設問は、「Q16」で委託していると回答した病院様のみお答えください。 患者・ご家族からの苦情等の状況及び主な対応方法について教えてください。	<input type="checkbox"/> 有 ⇒有の場合、主な対応方法: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 無															
⑤ 現状の課題・問題点等	Q19	医業未収金の発生割合が多い患者層について、「上位3つまで」教えてください。	1位 <input type="text"/> 2位 <input type="text"/> 3位 <input type="text"/> 選択肢 ア. 救急患者 / イ. 生活困窮者 / ウ. 外国人 / 工. 独居老人 / オ. 一般患者 / カ. その他 ⇒カの場合の具体: <input type="text"/>															
	Q20	医業未収金の発生期間別の対応状況について教えてください。	<table border="1"> <tr> <td>退院時</td> <td><input type="checkbox"/> 誓約書等の記入</td> <td><input type="checkbox"/> 一部入金の手続き</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> <td>⇒その他の具体: <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>退院後初期(1ヶ月以内)</td> <td><input type="checkbox"/> 電話等による督促</td> <td><input type="checkbox"/> 自宅訪問</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> <td>⇒その他の具体: <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>退院後1ヶ月以降</td> <td><input type="checkbox"/> 弁護士等への委託</td> <td><input type="checkbox"/> 各種法的手続き</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> <td>⇒その他の具体: <input type="text"/></td> </tr> </table>	退院時	<input type="checkbox"/> 誓約書等の記入	<input type="checkbox"/> 一部入金の手続き	<input type="checkbox"/> その他	⇒その他の具体: <input type="text"/>	退院後初期(1ヶ月以内)	<input type="checkbox"/> 電話等による督促	<input type="checkbox"/> 自宅訪問	<input type="checkbox"/> その他	⇒その他の具体: <input type="text"/>	退院後1ヶ月以降	<input type="checkbox"/> 弁護士等への委託	<input type="checkbox"/> 各種法的手続き	<input type="checkbox"/> その他	⇒その他の具体: <input type="text"/>
	退院時	<input type="checkbox"/> 誓約書等の記入	<input type="checkbox"/> 一部入金の手続き	<input type="checkbox"/> その他	⇒その他の具体: <input type="text"/>													
	退院後初期(1ヶ月以内)	<input type="checkbox"/> 電話等による督促	<input type="checkbox"/> 自宅訪問	<input type="checkbox"/> その他	⇒その他の具体: <input type="text"/>													
	退院後1ヶ月以降	<input type="checkbox"/> 弁護士等への委託	<input type="checkbox"/> 各種法的手続き	<input type="checkbox"/> その他	⇒その他の具体: <input type="text"/>													
Q21	医業未収金の回収を断念する旨の処理手続きを行う期間(未収金発生からの期間)の設定の有無及びその期間について教えてください。	<input type="checkbox"/> 有 ⇒有の場合、当該期間: <input type="text"/> 年間 <input type="checkbox"/> 無																
Q22	医業未収金への対応マニュアル等の整備状況について教えてください。	<input type="checkbox"/> 有 ⇒有の場合、整備初年度: <input type="text"/> 年度(記入例:2010) <input type="checkbox"/> 無																
Q23	医業未収金担当者へのメンタルケアの実施状況について教えてください。	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 ⇒無の場合、その理由: <input type="text"/>																
Q24	外来・入院ごとの医業未収金の累積額について教えてください。 (千円未満切捨てで結構です。)	外来 <input type="text"/> 千円 ⇒ <input type="text"/> 時点(記入例:2014.03.31) 入院 <input type="text"/> 千円 ⇒ <input type="text"/> 時点(記入例:2014.03.31)																
Q25	その他、医業未収金への対応に関してお見等ございましたら、自由にご記入ください。	<input type="text"/>																
⑥ 意向確認	Q26	書面、ヒアリング調査及びインタビュー調査へのご協力意向について教えてください。	<input type="checkbox"/> 協力したい <input type="checkbox"/> 実施依頼があれば、前向きに検討したい <input type="checkbox"/> 協力は見合わせたい															

質問は以上です。ご協力、誠にありがとうございました。

2.2 書面調査

2.2.1 結果の概要

▼全体の8割以上の病院で確認できる「診療費の取り漏れ防止」の取り組み

医業未収金の対応組織は医事課等医事担当とし、また医療ソーシャルワーカー（MSW）等による患者相談窓口を設置した上で入院時に保険証の確認を行い、必要に応じて、患者さん・ご家族に対する「高額療養費制度や福祉資源の活用等の公的サービスの案内」を行っている。さらにはカード払いを含めた複数の支払い方法の選択肢を設けることで、「診療費の取り漏れ防止」を図るという流れが確認できる。

▼加えて、過半の病院で確認できる「診療費の取り漏れ防止」の取り組み

まず、7割以上の病院で「医業未収金への対応マニュアル等」が整備されており、中には整備したての病院も複数ある。その上で、入院時には「家族状況」についても確認し、入院期間中にも患者さんの経済的・社会的状況等に関する「各職種からの随時吸い上げ」や「電子カルテ活用による情報管理」による継続的な患者情報収集がなされ、案内する公的サービスについても「生活保護受給支援」が含まれてくる。また6割以上の病院で入院期間中の「概算費用提示」がなされているが、提示するタイミングは「退院日前日」が大多数となっている。

▼それでも未収金を発生させてしまう患者層と、「未収金の回収」の取り組み

それでも未収金を発生させてしまう患者層としては、7割近い病院で「生活困窮者」が最多となっており、次いで多い層として、「救急患者」又は「一般患者」という回答数が同程度の割合の病院から挙げられている。3番目に多い層としては、最も多くの病院（全体の3割近く）が挙げているのが「外国人」となっている。

そして、それらの発生した未収金の回収方法としては、退院時における「誓約書等の記入」が取組まれている。また、退院後初期（1か月以内）には「電話等による督促」が行われ、その後、外部委託を実施している場合（7割程度）、そこへ任せるケースが多い。

当該委託先については、「弁護士委託」が多く、サービサー（債権回収会社）と併せて委託している例も含め全体の7割程度、外部委託実施病院の9割以上で採用されている。うち約5割の病院において「対価が高い」「成果が上がらない」「患者さん・ご家族からの苦情等がある状況」等の問題点を認識している。また、「医業未収金の回収を断念する旨の処理手続を行う期間」も、5割程度の病院で設定されている。

▼その他、一定程度の病院で実施が確認できる取り組み

- ・入院時に「支払いへの不安感」を確認：40.0%
- ・医業未収金対策への組織的な取り組み主体にMSWが含まれる：43.8%
- ・時間外・夜間に会計対応ができるスタッフを配置：46.7%