

(独)労働者健康福祉機構の医業未収金の支払案内等業務委託の 評価(案)の概要

1. 業務内容及び契約期間

債権回収会社(以下、「サービサー」という。)による医業未収金の支払案内業務、支払方法の相談業務、居所等調査業務及び集金業務等

契約期間：平成 21 年 10 月から平成 24 年 9 月までの 3 年間

2. 未収金の入金状況

確保されるべき質として設定した入金率の実績は、34 病院全体で要求水準、最低水準に対し、大きく下回る結果となっている。

要求水準等の未達成の要因として、①「高額医療費の現物給付化」等の公的給付制度の定着により個人未収金の発生が抑制傾向にあることや、各労災病院での未収金の発生防止対策により、委託債権が減少したこと、②病院自らが行う督促と業務内容が異なるにも拘らず、病院が行う督促業務の実績を最低水準とし、さらに高い水準を要求水準としたことから、要求水準等との乖離が生じる結果となったこと、③事業開始後、受託事業者が本件とは直接関係しないものの、法務省より業務改善命令を受け、サービサー業界の自主規制ガイドラインに準じ支払案内の間隔を延長したこと等も影響したものと考えられる。

3. 委託債権の減少について

実施要項に記載した委託予定債権 18.0 億円に対し、2. ①による委託債権の減少(委託除外債権の発生等)により、事業初年度で委託した債権は 8 億円となっている。

実施要項の策定以降、委託除外債権がどの程度発生するかを確実に見積もるのは困難と考えられるが、委託債権の件数、金額の変動が受託事業者の委託費や実施体制に大きな影響を与えることを鑑みれば、下記の通り、総合的な対応が必要と考えられる。

- ① 実施要項には、情勢の変化による影響等の情報を可能な限り具体的に記載するなどにより、民間事業者が受託債権額の予想、企画書の提案が可能となるよう配慮すること
- ② 実施状況のモニタリングを通じ、業務の円滑化に向けて受託事業者と緊密な連携をはかること
- ③ 事業開始前後に業務内容に大幅な変更が生じた場合、委託費や実施体制

に係る契約変更を検討すること

4. 実施経費について

実施経費（受託事業者に支払う委託費（入金額に実績報酬率を乗じたもの））は、従来経費と比べると、第1期で9,499千円（従来経費の24.7%に相当）、第2期（23年7月末）で5,793千円（同15.0%）と削減している。公的給付制度の改正や院内体制の強化による委託債権額の減少等により入金額が低下し、連動して委託費（実績報酬）も大幅に減少する結果となっている。

5. 今後の事業について

外部委託を継続することについては、機構における検討結果を踏まえると、下記の①～③の問題があると考えられ、機構の方針のように、平成24年9月末の契約満了をもって本事業を終了し、同年10月以降は民間競争入札による事業は実施せず、各病院が自主回収を行うことはやむを得ないものとする。

① 委託債権の減少について

第3期（平成23年10月）に入り、委託後1年間支払案内を実施し、入金見込みのない債権8,241件、682,059千円については、受託事業者から返却の申出を受け、各病院が自力での回収に努めることとしている。

次期事業の検討において、公的給付制度等の定着や院内体制の構築により個人未収金の全体額が減少している点に加え、受託事業者がより受託しやすい債権として4カ月以上1年未満の債権に絞った場合、入金は限定されたものになることが考えられること。

② 実績報酬の見直しと費用対効果について

本事業は、入金額に連動して委託費（実績報酬）の支払を設定している。しかし、上記①の通り、委託債権額を減少させる一方で、受託事業者の採算性にも配慮することとなると、実績報酬率の引き上げや委託費の全部又は一部の定額化等の手当てが必要となるが、これは委託費の上昇（費用対効果の低下）につながる可能性があること。

③ 委託業務の見直しの検討について

今後の事業の検討に当たり、各病院アンケートで煩雑とされた相談業務を除き、文書の案内や居所等調査に特化する等の委託業務の見直しをはかった上で委託することも考えられるが、その場合でも、未払者の基本情報の提供等の委託手続きは必要であり、新規に委託する債権が1病院当たり月6～7件という現状の業務量を勘案すると、委託効果を発揮することは容易ではないこと。