

いわき市医療センター未収債権回収業務 仕様書

1 業務名称

いわき市医療センター未収債権回収業務

2 業務目的

いわき市医療センター未収債権回収業務（以下「本業務」という。）は、いわき市医療センター（以下「本センター」という。）における患者負担の公平性の確保及び病院経営の安定化に向け、本センターが有する未収債権の回収業務について、専門的知識及び豊富な経験を有する民間事業者へ委託することにより、未収債権に係る滞納整理の取組みを強化し、更なる債権管理の適正化や未収債権の縮減を図ることを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。

4 業務履行場所

- (1) いわき市医療センター
- (2) 受託者の事務所

本業務を行う受託者の事務所内の作業場所においては、業務従事者以外は入室できないようにし、入退室及び鍵の管理については極めて厳格に行い、個人情報漏えい等がない体制や設備にすること。

5 委託予定債権

(1) 委託予定債権

債権名称	債権所管課等	債権区分	委託予定債権額 (件数)
医療センター診療費等 未収金	医事課	私債権	約 36,300,000 円 (約 480 件)

※ 委託予定債権額（件数）は、令和8年5月31日時点のものであるため、変動する可能性がある。

(2) 委託債権の範囲

本センターにおいて委託することが相当であると判断した債権とする。ただし、次のいずれかに該当する債権は除くこととし、契約後に該当することとなった場合も同様とする。

- ① 破産・免責となった者に係る債権
- ② 生活困窮者等の経済的な理由による未払いであることが明らかな者に係る債権
- ③ 分納納付中または支払方法について相談中の者に係る債権

- ④ 債務者が死亡しており、連帯保証人がなく、かつ相続人が判明しない者に係る債権
 - ⑤ 現年度分の債権
 - ⑥ 未収金額が 3,000 円未満の者に係る債権
 - ⑦ その他、本センターで直接、督促・回収を行うと判断した債権
- (3) 対象債権の追加、修正及び中止
- ① 業務受託後、新たに発生する債権について、本センターは、受託者の了承を得たうえで、本業務の対象債権を追加できるものとする。
 - ② 本センターは、受託者へ対象債権の情報を提供した後、その情報と異なる事実や新たな事実が発覚した場合は、速やかに受託者に報告するものとする。
 - ③ 受託者は、対象債権のうち特定の債権について、本センターから委託の中止の申出があった場合は、これに応じるものとする。
 - ④ 業務受託後、受託者が受託することが適当でないと判断した債権については、受託者は本センターに対し、速やかにその旨を報告して協議するとともに、受託しないこととなった場合は、当該債権に係る関係書類一式を速やかに本センターに返還、または引き渡すものとする。ただし、本センターが別に指示したときは当該方法によるものとする。

6 業務内容

(1) 受託通知業務

債務者、保証人及び相続人（以下「債務者等」という。）に対し、本業務を受託した旨を通知（以下「受託通知」という。）すること。なお、書面の内容については、事前に本センターの承認を得るとともに、発送するときは、本センターに連絡すること。

(2) 催告業務

未収金を回収するために債務者等に催告を行い、債務者等ごとに作成する管理簿に記録すること。催告の手段、手法については、受託者の提案内容によるものとする。

(3) 納付相談業務

- ① 原則として一括納付を前提とした納付相談を行うこと。
- ② 債務者等から分割納付の申出があった場合は、原則として調査に関する同意書の提出を求め、債務者等の納付資力を確認のうえ適切な分割納付を設定し、早期回収に努めること。また、分割納付を誓約させ、その履行を監視すること。なお、債務者等から徴した調査に関する同意書は、速やかに本センターに提出すること。
- ③ ②の分割納付の期間は、原則 1 年以内とするが、これを超える申出を受けた場合は、本センターと協議のうえ承認を得ること。
- ④ 納付相談の内容について、債務者等ごとに作成する管理簿に記録すること。

(4) 未収金の収納・本センターへの払込業務等

- ① 本業務専用の収納口座を開設し、収納業務を行うこと。

- ② 収納した未収金について、本センターへの納入まで安全に保管すること。
- ③ 収納した未収金について、本センターの指定する日で締め、本センターの指定する金融機関口座に期日を定めて納入すること。なお、その際の手数料は受託者負担とする。
- ④ 本業務の履行期間内に債務者等から直接本センターへ納付があった場合は、本センターからの連絡内容を管理簿に記録すること。
- ⑤ 委託期間終了後に未収金が回収された場合は、直ちに本センターに報告の上、本センターの指定する金融機関口座に振り込むこと。なお、この場合における報酬（委託料）は支払わないものとする。

(5) 経過記録業務

債務者等ごとに管理簿を作成し、本センターからの問い合わせに回答できるよう納付相談内容等を記録すること。また、催告業務や納付相談業務の過程で、法的措置（訴訟提起や支払督促の申立等）や債権放棄が相当と判断した場合は、その理由も記録し、本センターに報告すること。

(6) 報告業務

① 月次報告

受託者が直接回収した未収金及び本センターから入金連絡のあった未収金については、回収実績報告書（任意）を月毎に作成し、翌月 10 日（ただし、10 日が閉庁日の場合は翌開庁日）まで報告すること。なお、回収実績報告書には、債務者等の氏名のほか、債権名称、回収額及び回収日を記載すること。

② 随時報告

次に掲げる事項が生じた場合は、その内容を債務者等ごとに作成する管理簿に記載し、随時本センターに報告すること。

ア 債務者等とのトラブル、苦情等が生じた場合

イ 債務者が時効を援用し、債権が消滅した場合

ウ 訴訟等の法的措置が相当であると判断した場合

エ いわき市債権管理条例に基づき、債権放棄相当と判断した場合

オ 受託者が回収不能と判断した場合

カ その他本センターに報告すべき事項が生じた場合

7 委託料の支払い等

- (1) 委託料は、成功報酬制とし、その月に受託者が回収した未収金の金額及び債務者等から直接本センターへ納付された未収金の金額に成功報酬率を乗じ、1 円未満の端数があるときはこれを切り捨てて算出した額に、消費税及び地方消費税を加えた金額（1 円未満の端数があるときはこれを切り捨てた金額）を月毎に支払うものとする。

- (2) 本センターは、上記(1)の委託料を、受託者から正当な請求書を受領した日から 30 日以内に受託者の指定する金融機関の口座へ振り込むこととする。
- (3) 本業務の履行期間内において、受託通知の送付が完了した未収金が債務者等から本センターへ直接支払われた場合、その金額は全て受託者の成果とする。
- (4) 本業務に要する費用は、全て受託者の負担とする。

8 関係法令等の遵守

- (1) 受託者は、本業務に関係する法令及び本市例規等を遵守するとともに、本仕様書及び本センターの指示するところに従い、信義を守り誠実に業務を履行するものとする。
- (2) 受託者は、債務者等に架電し、文書発送し、または面談等をする場合は、債務者等に対し、本センターから業務委託を受けて行うものであることを告げなければならない。

9 個人情報の提供

- (1) 本センターは、受託者が本業務を行うために必要な情報を提供するものとする。
- (2) 本業務を行うために必要な情報として提供する個人情報は、原則として債務者等の住所、氏名（漢字・カナ）、性別、生年月日、債権名、未収金額、収納履歴、本センターが把握している電話番号及び過去の交渉経過記録とする。なお、その他本センターが保持している個人情報で本業務の履行に必要な事項については、本センターと受託者で協議のうえ提供するものとする。
- (3) 個人情報の受渡しについては、本センターが指定した日時、場所及び方法で行うものとする。

10 個人情報の取扱い

受託者は、別記「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

11 業務体制

- (1) 受託者は、本業務を円滑かつ確実に履行できる業務体制を組織し、業務を遂行するうえで必要な経験、知見及び資格等を有した人員を配置するものとする。
- (2) 受託者は、本センターとの円滑な連絡調整や情報提供等の連携を図るとともに、必要に応じて助言・提案を行うなど、双方が協力して未収金の縮減に取り組む体制を構築するものとする。

12 再委託

- (1) 受託者は、本センターから受託した本業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により本センターの承諾を得たときは、この限りでない。
- (2) 受託者は、本センターに対して、再委託先が業務を履行するにあたり行った全ての行為及びその結果について、責任を負うものとする。

- (3) 再委託先が再委託業務の履行において、本センターに損害が発生した場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

13 契約終了後の措置

- (1) 委託期間終了日をもって、分納履行中の債権を含めた全債権を本センターに引き継ぐこと。
- (2) 本業務における債務者等との交渉経過記録及び債務者等から知り得た情報は、全て本センターに無償で提供するとともに、経過記録及び情報に関する本センターからの問い合わせに対し、契約期間終了後においても誠実に対応すること。
- (3) 受託者は、本業務を遂行するために、本センターから引き渡された、または受託者自らが収集し、もしくは作成した個人情報記録された資料は、業務完了後直ちに本センターに返還し、または引き渡すものとする。ただし、本センターが別に指示したときは当該方法によるものとする。

14 その他

本仕様書に定めのない事項及び仕様書の解釈に疑義が生じたときは、本センター、受託者双方協議のうえ定めるものとする。

別記 個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報を適正に取扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(使用者への周知)

第3 受託者は、この契約による事務に従事する者に対し、その事務に従事する期間及びその期間の経過後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(個人情報取扱責任者の設置)

第4 受託者は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報を適正に取扱うため、事務に従事する者への教育等をする者として個人情報取扱責任者を置かなければならない。

(収集の制限)

第5 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外使用等の禁止)

第6 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、あらかじめ本センターの指示又は承諾があったときは、この限りでない。

(適正な管理)

第7 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失及びき損の防止その他の個人情報の安全確保の措置を講じなければならない。

(複写等の禁止)

第8 受託者は、この契約による事務を処理するために本センターから引渡しを受けた個人情報が記録された資料等を複写し、複製し、又は持ち出してはならない。ただし、あらかじめ本センターの指示又は承諾があったときは、この限りでない。

(作業場所の指定)

第9 受託者は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報を適正に取扱うため、本センターの指定する場所で行わなければならない。ただし、あらかじめ本センターの指示又は承諾があったときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第 10 受託者は、この契約による個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、あらかじめ本センターの承諾を得たときは、この限りでない。

(権利の譲渡の禁止)

第 11 受託者は、この契約によって生じた権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又は権利を担保に供してはならない。ただし、あらかじめ本センターの承諾を得たときは、この限りでない。

(検査・監査を受ける義務)

第 12 本センターは、個人情報の管理状況等について、必要と認めるときは随時に検査・監査を実施することができる。受託者は合理的事由がある場合を除き、本センター又は本センターが指定した者の検査・監査を受けなければならない。この義務は本契約を再委託した場合における、再委託先に対する検査・監査についても同様とする。

(資料等の返還)

第 13 受託者は、この契約による事務を処理するために本センターから引渡しを受け、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに本センターに返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、本センターが別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

(事故発生時の報告)

第 14 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに本センターに報告して適切な措置をとるとともに、遅滞なく書面をもって本センターに報告しなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(取扱要領等の作成)

第 15 受託者は、個人情報の適正な管理の確保を図るため、個人情報の取扱いに関する要領等を作成し、本センターに報告しなければならない。

(契約の解除及び損害賠償)

第 16 本センターは、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約を解除し、当該解除により生じた損害について損害賠償の請求をすることができるものとする。