

業務委託仕様書

1. 業務委託の目的

愛媛県立病院の回収困難となった診療費未収金の回収を円滑かつ効率的に図ることを目的とする。

2. 委託債権

委託債権は次のいずれかに該当する債権とする。ただし、分納中その他の理由により納付が見込まれるもの及び医療上その他の紛争等の理由により病院が直接収納にあたることが適当と判断されるものを除く。

- ① 発生より原則3か月を超えて未収状態となっている未収金のうち、今後も委託者の督促により回収が見込めない未収金（時効期間経過債権も含む）
- ② その他、委託者が請求を継続することが適当でないと認められる未収金

3. 回収業務の実施体制

① 事務体制

事務スタッフの多寡は問わないが、責任者は弁護士とする。

4. 債権回収業務の実施方法

① 督促方法

催告書等の文書送付と架電により行うこと。

文書には、未払いとなっている医療費の内容と金額、支払先及び期限を記載し、あわせて支払い方法の相談を受け付ける旨も記載すること。

督促により債務者または債務者の関係者より受電及び来訪があったときは、支払相談及び支払督促を行うこと。

② 所在調査・相続人調査

債務者等の転居等により請求先が不明の場合は、以前に居住していた市町村に住民登録の異動情報等を照会するなどして、現在の住所を調査すること。

債務者等が死亡している場合には、戸籍謄本等から相続人の調査を行うこと。

③ 訪問督促・回収

①によるほか、委託者が債務者所在地に赴き督促業務を行った方がよいと判断した債権については、委託者の指示を受け、訪問督促・回収を行うこと。なお、その際に係る費用については受託者の負担とする。

④ 訴訟等法的手続き

訴訟等法的手続きが必要だと判断された場合は、委託者と受託者は協議を行い、受託者はこれを実施するよう努めることとする。なお、その際に係る費用については委託者の負担とする。

⑤ 督促スケジュール

各債務者に対して、文書については最低〇回以上、架電については最低〇回以上の督促を

行うこと。

債務者または債務者の関係者から請求に係る問い合わせがあり、その内容が委託者から提供された情報以外に及ぶときは直ちに委託者あてに照会すること。

⑥ 情報提供について

業務遂行に必要な情報は以下のとおりとし、委託者は紙媒体または電磁的媒体で受託者に提供するものとする。

- イ 債務者等の氏名、住所及び電話番号
- ロ 債権額
- ハ その他業務に必要な情報

⑦ 回収した未収金の入金方法

受託者が債務者から回収した未収金については、病院ごとに愛媛県公営企業管理者が指定する金融機関口座に入金することとし、振込みに係る手数料は受託者の負担とする。

⑧ 実績報告

- イ 受託者は、回収の実績について、毎月末日時点で締め、翌月10日までに、入金状況を示す書類とともに委託者に文書で報告すること。
- ロ 受託者は、訴訟等法的手続きに係る業務を受託した場合、適宜進捗状況と手続きに要した費用を文章で報告すること。
- ハ 受託者は債務者毎の督促実施状況について、〇か月毎に文書で報告すること。

⑨ 請求停止案件について

①～⑤に記載の方法にもかかわらず、債務者の破産、死亡かつ相続人の相続放棄等により、請求の継続が不可能であると判断した場合、受託者は、請求を停止し委託者に返却すること。

⑩ 少額債権について

1 債務者あたりの委託金額の合計が1,000円未満の委託債権については、文書及び架電による督促の回数をそれぞれ最低1回以上とし、住所調査・相続人調査の対象外とする。

ただし、家族等の関係者の債権をまとめて委託している場合で、関係者内に1,000円以上の債権が存在するときには、1,000円未満である関係者の債権についても、通常の基準で債権回収業務を行うこと。

⑪ 再委託について

受託者から回収不能として返還された後、再度、受託者に委託した債権については、文書及び架電による督促の回数をそれぞれ最低1回以上とし、住所調査・相続人調査の対象外とする。

ただし、債権額、住所、電話番号等、債務者の情報に更新がある債権で、かつ、1,000円以上である債権については、通常の基準で債権回収業務を行うこと。

5. 回収金額

受託者が回収したとみなす金額については次にあげるものの総和をいい、その他のものについては受託者が回収した金額とは認めないこととする。

- イ 本契約期間中に受託者の成果により委託者に支払われた金額
- ロ 本契約期間中に受託者が回収した金額

6. 個人情報保護

個人情報保護に係る取扱いは別紙「個人情報取扱特記事項」のとおりとし、受託者はその取扱いの重要性を認識し、本業務を実施するものとする。

7. その他

① 未収金回収業務に係る相談について

受託者は、未収金回収業務に係る委託者からの相談について、無料に対応する。ただし、受託者側において、本契約の対象外である相談だと判断した場合は、対応等について、委託者と事前協議する。

② 研修会の実施について

受託者は、委託者から場所を指定の上、未収金回収対策に係る研修会の開催を要望された場合、開催日時について委託者と協議のうえ、無料で開催に応じるものとする。なお、その際に係る開催場所の使用料については委託者の負担とする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適切な管理を行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしてはならない。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。

2 受託者は、この契約による業務に関わる責任者及び従事者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の適切な管理に必要な事項に関する研修をしなければならない。

(保有の制限)

第3 受託者は、この契約による業務を行うために保有する個人情報は、業務を達成するために必要な最小限のものにしなければならない。

(安全管理措置)

第4 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、書面により愛媛県に報告しなければならない。

3 受託者は、責任者及び従事者を変更する場合は、事前に書面により愛媛県に報告しなければならない。

4 受託者は、従事者の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について書面により愛媛県に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5 受託者は、愛媛県の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するために愛媛県から提供された個人情報が記録された資料等を、愛媛県の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止等)

第7 受託者は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を愛媛県に申請し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、受託者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、

愛媛県に対して、再委託先の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。

- 4 受託者は、再委託先に対して、再委託した業務の履行状況を管理及び監督するとともに、愛媛県の求めに応じて、その管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。
- 5 前各項の規定は、再委託先が委託先の子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

（派遣労働者利用時の措置）

- 第 8 受託者は、この契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 受託者は、愛媛県に対して、派遣労働者の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。

（資料等の返還等）

- 第 9 受託者は、この契約による業務を処理するため愛媛県から提供を受けた個人情報記録された資料等は、業務完了後直ちに愛媛県に返還するものとする。ただし、愛媛県が別に指示したときは、その指示に従うものとする。
- 2 受託者は、この契約による業務を処理するため受託者自らが取得し、又は作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は消去するものとする。ただし、愛媛県が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

（個人情報の運搬）

- 第 10 受託者は、この契約による業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい等を防止するため、受託者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

（実地検査）

- 第 11 愛媛県は、受託者がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の管理体制、実施体制及び管理の状況等について、随時実地に検査することができる。

（指示及び報告等）

- 第 12 愛媛県は、受託者がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受託者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

（事故時の対応）

- 第 13 受託者は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事態が生じ、又は生じたおそれがあることを知ったときは、その事態の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに愛媛県に対して、当該事態に関わる個人情報の内容、件数、原因、発生場所及び発生状況を書面により報告し、愛媛県の指示に従わなければならない。

（損害賠償）

- 第 14 受託者は、その責めに帰すべき事由により、この契約による業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより愛媛県又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先又は派遣労働者の責めに帰する事由により愛媛県又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

（契約の解除）

- 第 15 愛媛県は、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、この契約の全部又は一部を解除することができる。