

1 委託する債権

主に発生後、概ね6か月以上経過した次に掲げる千円以上の患者負担金等

- (1) 病院からの督促では円滑かつ効率的な回収が見込めないもの。
- (2) 債務者、連帯保証人及び相続人（以下、「債務者等」という。）の転居及び死亡等により請求先が不明となっているもの。
- (3) その他病院からの督促の続行が適当でないもの。

ただし、次に掲げる債権は委託しない。

- ①分納中、その他理由により納付が見込めるもの。
- ②訴訟等の法的措置を実施しているもの。
- ③医療上の紛争が見込まれる等委託することが適当でないもの。
- ④債務者等が時効の援用をする見込みのあるもの。
- ⑤債務者等が全員破産免責又は死亡しているもの。
- ⑥債務者が死亡又は清算事務を終了し、その債務を相続又は継承する者がいないもの。
- ⑦債務者等が継続して3年以上生活保護等による給付を受けているもの。
- ⑧その他委託することが適当でないと判断するもの。

2 業務内容

- (1) 債務者等に対する文書、電話、SMS 連絡及び訪問等による督促及び交渉
 - ・文書による督促は、受託後8か月以内で8回以上行う。
それ以降についても随時督促を行う。
なお、委託者の要望があれば、債権内容に応じて文面のカスタマイズを行う。
 - ・電話による督促は、受託後3か月以内で月3回以上行う。
それ以降については、基本的に月1回以上行う。
 - ・SMS 連絡による督促は、架電が繋がらない場合等に状況に応じて可能な限り行う。
- (2) 債務者等からの支払方法等に対する相談対応
- (3) 居所不明者に係る現住所調査を状況に応じて可能な限り行う。
- (4) 債務者等の相続調査を状況に応じて可能な限り行う。
- (5) 債務者等の管理及び報告業務
 - ①定期報告

毎月末時点において、次の内容が記載された報告書を翌月5営業日までに病院に定期報告すること。

 - ・債務者等ごとの入金状況
 - ・債務者等ごとの対応状況
 - ・その他病院が別途指定する情報
 - ②随時報告

次のいずれかに該当する場合は、随時病院に報告すること。

- ・債務者等とトラブルや苦情等が発生した場合
- ・債務者等の状況について、病院が個別に照会した場合
- ・上記1（3）のただし書きに該当する場合（可能な限り②～⑧どれに該当しているか整理されていること。）

なお、この場合は債権を病院に返却することとする。

- （6）債務者等から入金があった場合、受託者はひと月分とりまとめ、翌月10日までに病院が指定する口座に入金する。
- （7）病院の要望に応じて、未収金等に関する相談対応
- （8）訴訟等法的手続きは別契約とし、対象業務としないものとする。

3 契約期間

令和7年4月1日～令和10年3月31日とする。

4 委託費

- （1）各月の回収した債権額に成功報酬率を乗じた額を支払うものとする。ただし、1円未満の端数が生じた場合は切捨てとする。
また、成功報酬には本業務に要する一切の費用を含むものとする。
- （2）委託した債権について、債務者等が病院に支払った場合は、受託者が回収したものとみなす。
なお、債権を病院に返却したものについては、病院が回収したものとみなす。

5 個人情報

- （1）本事業に必要な個人情報については、病院から受託者へ提供することとする。
- （2）受託者は本事業を実施するにあたって、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

6 委託期間満了後の取扱

- （1）支払い対象とする委託費は、委託期間満了までに収納した金額とする。
- （2）委託期間満了後の翌日以降について、受託者に債務者等から入金があった場合、原則として全額委託者に支払うものとする。
なお、この場合、委託費は支払わないものとする。
- （3）分割納付中及び交渉中の案件を含めた全ての案件を委託期間満了後は委託者に返還するものとする。
なお、分割納付中及び交渉中の債務者等の連絡先等を委託者に報告すること。

7 その他

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、受託者と委託者が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

第1 法令等の遵守

受託者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう本個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

第2 責任体制の整備

乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

第3 作業責任者等の定め

- 1 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定めなければならない。
- 2 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

第4 取扱場所の特定

- 1 乙は、個人情報を取り扱う場所を定めなければならない。
- 2 乙は、公立大学法人和歌山県立医科大学（以下「甲」という。）が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

第5 教育の実施

乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

第6 守秘義務

乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

第7 再委託

- 1 乙は、本委託業務を第三者（乙の子会社（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。）である場合を含む。）へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、甲の承諾を得て行うことができる。
- 3 前項の場合において、乙は、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、甲に対して、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。

第8 派遣労働者等の利用時の措置

- 1 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に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 乙は、甲に対して、正社員以外の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。

第9 個人情報の管理

乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、個人の権利利益を侵害することのない

よう各種の安全管理措置を講じるとともに、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 作業従事者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う場所の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

第10 収集の制限

乙は、本委託業務において個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、その目的を明示した上で本人から収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

第11 提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止

乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

第12 複写又は複製の禁止

乙は、本委託業務において甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

第13 受渡し

乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行わなければならない。

第14 個人情報の返還、消去又は廃棄

- 1 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 3 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 4 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

第15 報告

乙は、甲から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

第16 監査及び検査

- 1 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。
- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指

示をすることができる。

第17 事故時の対応

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施しなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

第18 契約解除

- 1 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第19 損害賠償

乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害が発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。