

当院の未収金管理

～病棟クランクと未収金管理～

石川県七尾市

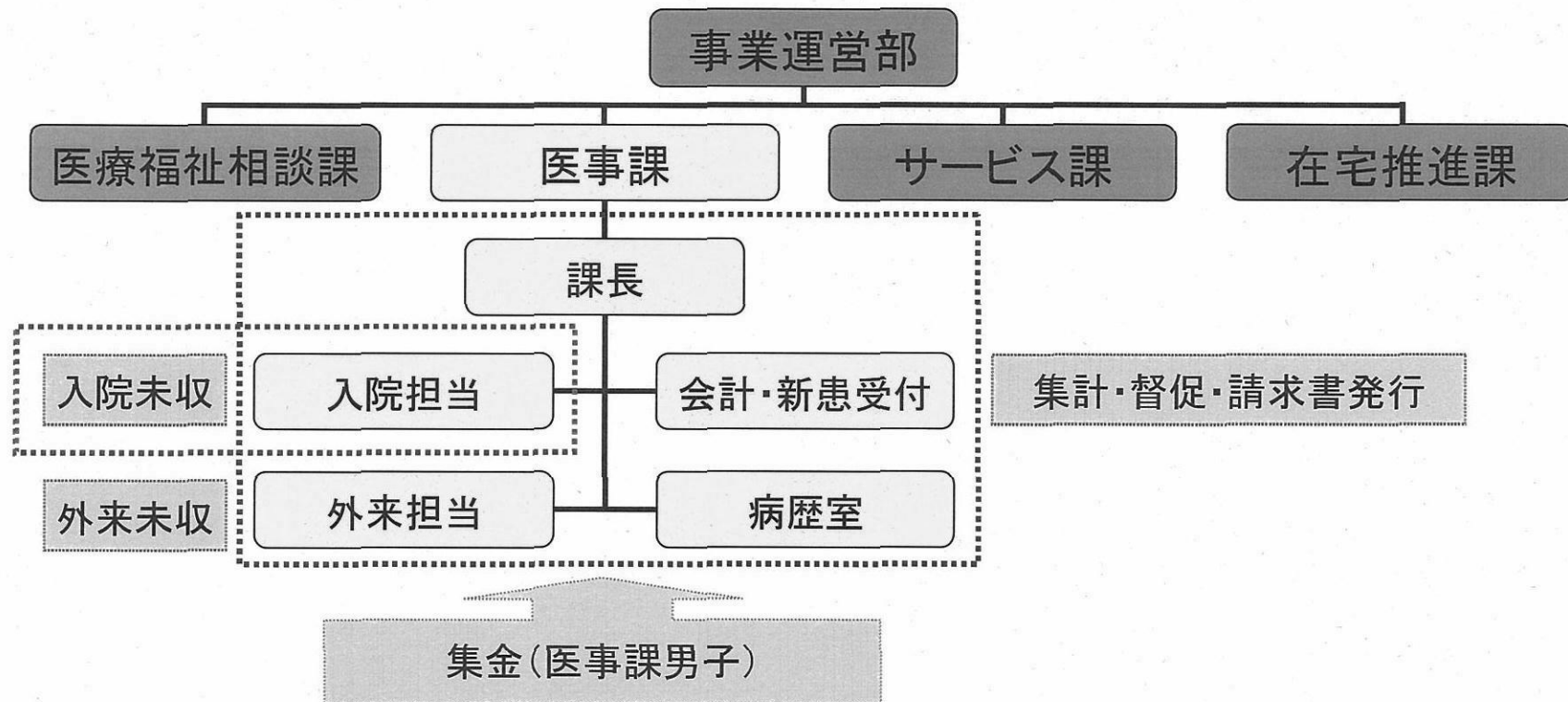
恵寿総合病院

医事課 山崎 茂弥

病院概要

名称	特別医療法人財団董仙会 恵寿総合病院
住所	石川県七尾市富岡町94番地
病床数	454床
新入院患者数	5,676名(平成18年度)
退院患者数	5,732名(平成18年度)
平均在院日数	15.2日(平成18年度)(一般病床)
その他	平成14年6月 電子カルテ導入 平成18年4月 DPC対象病院

医事課組織図と未収金担当



医事課の概要

H20/4/1	
入院グループ(病棟クラーク)	9名
外来グループ	21名
会計・新患受付	6名
病歴室(診療情報管理士2名)	4名
その他(事故・労災担当、係長、課長)	7名
合計(育児休暇含む)	47名

未収金管理のポイント

1. 未収金管理規程（院内の未収金管理体制）を作成したこと。
2. 入院未収金については、会計担当者から病棟クラークを中心とした管理へ変更したこと。
3. 未収金削減に向けて、集金や督促など医事課全員で活動したこと。

未収金管理における 3つのキーワード

1. 未収金の発生防止

院内システムの運用・院内連携により極力未収金の発生を防ぐ。

2. 早期回収

やむを得ず未収金が発生した場合は、早期に情報の把握に努め早期回収に努める。

3. 最小限の被害額

集金・公的補償制度等を利用し、被害額を最小限に留める。

何故、 病棟クランクの管理が必要か！

□ 病院収入の大半は入院収入である。

- 入院の請求もれをなくす
- 入院のサービスを良くする。
- 入院の未収金の発生を防ぐ。

それでは、具体的に何をすれば良いか？

- 病棟クランクが事務的なオリエンテーションを行う。
- 病棟クランクが概算額をお知らせする。
- 病棟クランクが未収金の督促を行う。

□ 責任体制を明確にする。

- 未収金の発生防止・早期回収・最小限の被害額

入院から未収金発生後のフロー

病棟クラーク業務	入院時 》》	入院中 》》	退院時 》》	1週間後 》》	2週間後 》》
	オリエンテーション	定期請求	医療費概算額案内	電話督促	電話督促
	未収金確認	支払状況確認	退院日支払い		督促状Ⅰ発送
	未収金発生	》》》	カード支払	電話督促	保証人への連絡
			一部入金		集金依頼
			念書記載		念書の再記載

入院から未収金発生後のフロー

	1ヵ月後 》》	6ヵ月後》》	1年後》》
病棟クレーク業務	督促状Ⅱ 発送		
	内容証明郵便発送		
医事課長業務		弁護士催告状発送	少額訴訟制度
			支払い督促
			善管注意

病棟クラーク業務

- 入院時オリエンテーションの実施
- 未収金の確認・督促
- 定期・退院請求
- 保険請求・レセプト作成
- 電子カルテ確認
- 診断書等の文書類の仕上げ

入院未収金管理の概要

～病棟クランクによる未収金管理の流れ～

《入院時》

入院時オリエンテーションの実施

- ① 医療費の支払方法・場所・時期・カード支払いの利用について
- ② 医療費の概算額・DPC請求について
- ③ 高額療養費制度などの公的補償制度について
- ④ 入院証書・室料差額同意書などの回収
- ⑤ 保険証の確認
- ⑥ 未収金の確認

入院未収金管理の概要

～病棟クランクによる未収金管理の流れ～

《入院中》

定期請求支払状況(月1回)の確認

- ① 支払いが滞っていないか
- ② 長期に入金がない場合
 - 医療福祉相談員(MSW)と相談
 - 公費適用の有無・高額療養費制度等の説明
- ③ 上司への報告

入院未収金管理の概要

～病棟クランクによる未収金管理の流れ～

《退院決定・退院時》

1. 医療費の概算額の案内
2. カード支払いの案内
3. 退院時の支払いが原則
4. 当日支払いができない場合
 - ① 一部入金をすすめる
 - ② カード支払いをすすめる
 - ③ 念書の記載を依頼する(支払期限1週間以内)

念書に関する取決め事項

1. カード支払いや一部入金を勧めた上で記載を依頼する。
2. 支払期限までに入金がない場合は、再度記載を依頼する。
3. 念書の記載により、被害額を最小限に留める。
4. 念書の記載事項
 - ① 患者氏名・住所・連絡先
 - ② 請求金額
 - ③ 連帯保証人

退院時の預かり金について

時間外(休日・夜間)において、退院精算が終了していない退院が発生した場合は、患者に説明し同意を得たうえで徴収する。

1. 金額:原則として30,000円
2. 目的:未収金の発生防止
3. 精算:後日、精算・調整

退院後の病棟クラーク業務(1)

1. 1週間後の対応

- ① 入金確認
- ② 電話での督促

2. 2週間後の対応

- ① 入金確認
- ② 電話での督促
- ③ 念書の再提出
- ④ 督促状Ⅰの発送
- ⑤ 連帯保証人への連絡・督促
- ⑥ 患者宅への訪問・集金

退院後の病棟クランク業務(2)

3. 1ヶ月後の対応

- ① 督促状Ⅱの発送
- ② 内容証明郵便発送

4. 6ヶ月後の対応

弁護士催告状の発送

5. 1年後の対応

- ① 少額訴訟制度の準備
- ② 支払督促制度の準備
- ③ 善管注意制度の準備

その他の未収金対策

1. 未収金回収強化月間

- 医事課全員対象に年2～3回実施
- 電話での督促
- 集金活動(主に男子)

2. 集金活動

- 定期的な集金
…年金や給与支給日にあわせ自宅訪問・集金
- 一般的な集金
…会計担当者や病棟クラークからの依頼

公的補償制度の利用

1. 出産育児一時金受取代理制度

- 平成18年10月より
- 35万円支給
- 事前申請により差額分のみ請求

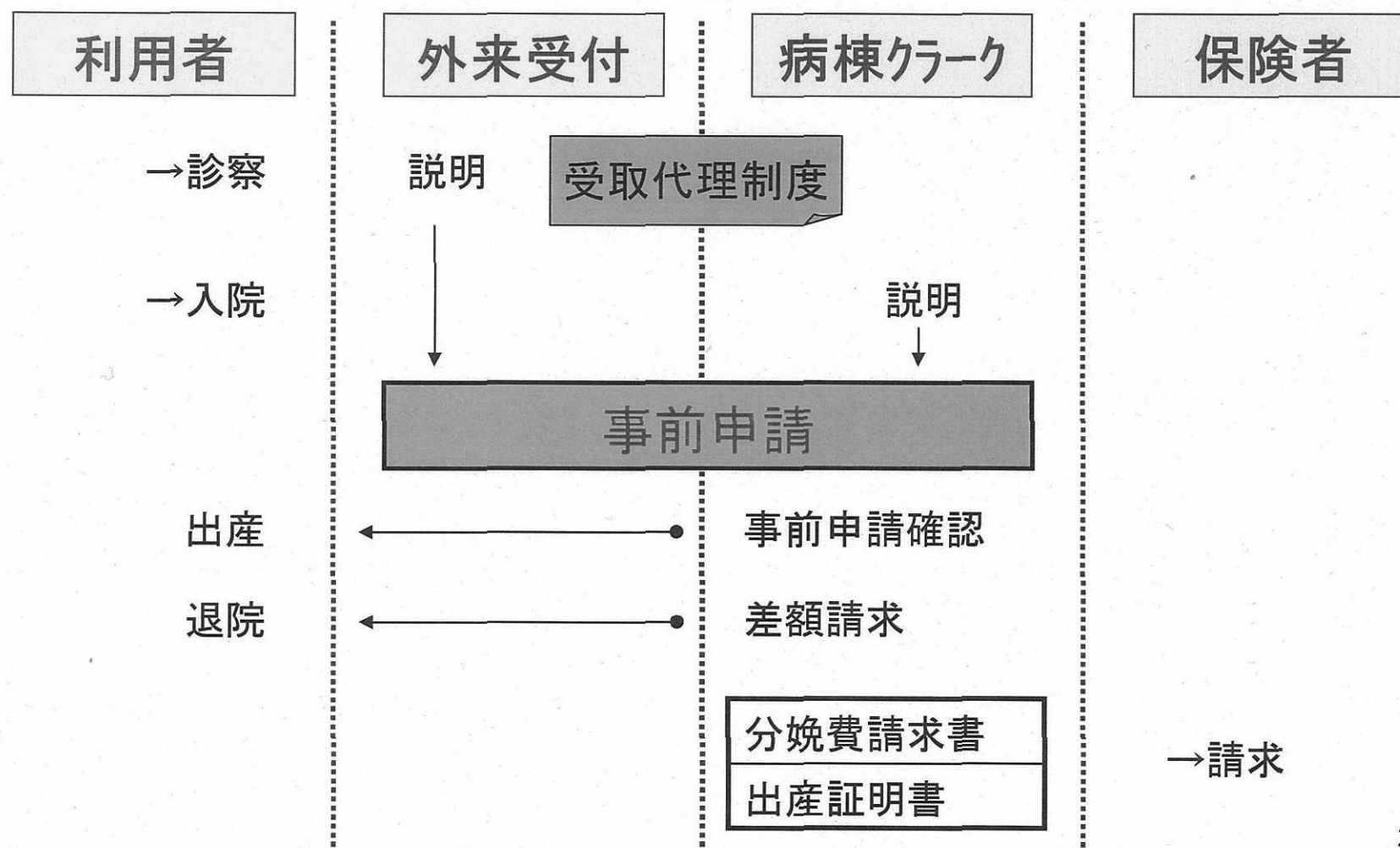
2. 70歳未満の入院に係る現物給付化

- 平成19年4月より
- 事前申請により一定の限度額のみ請求

→ → → 病棟クレークが説明・確認

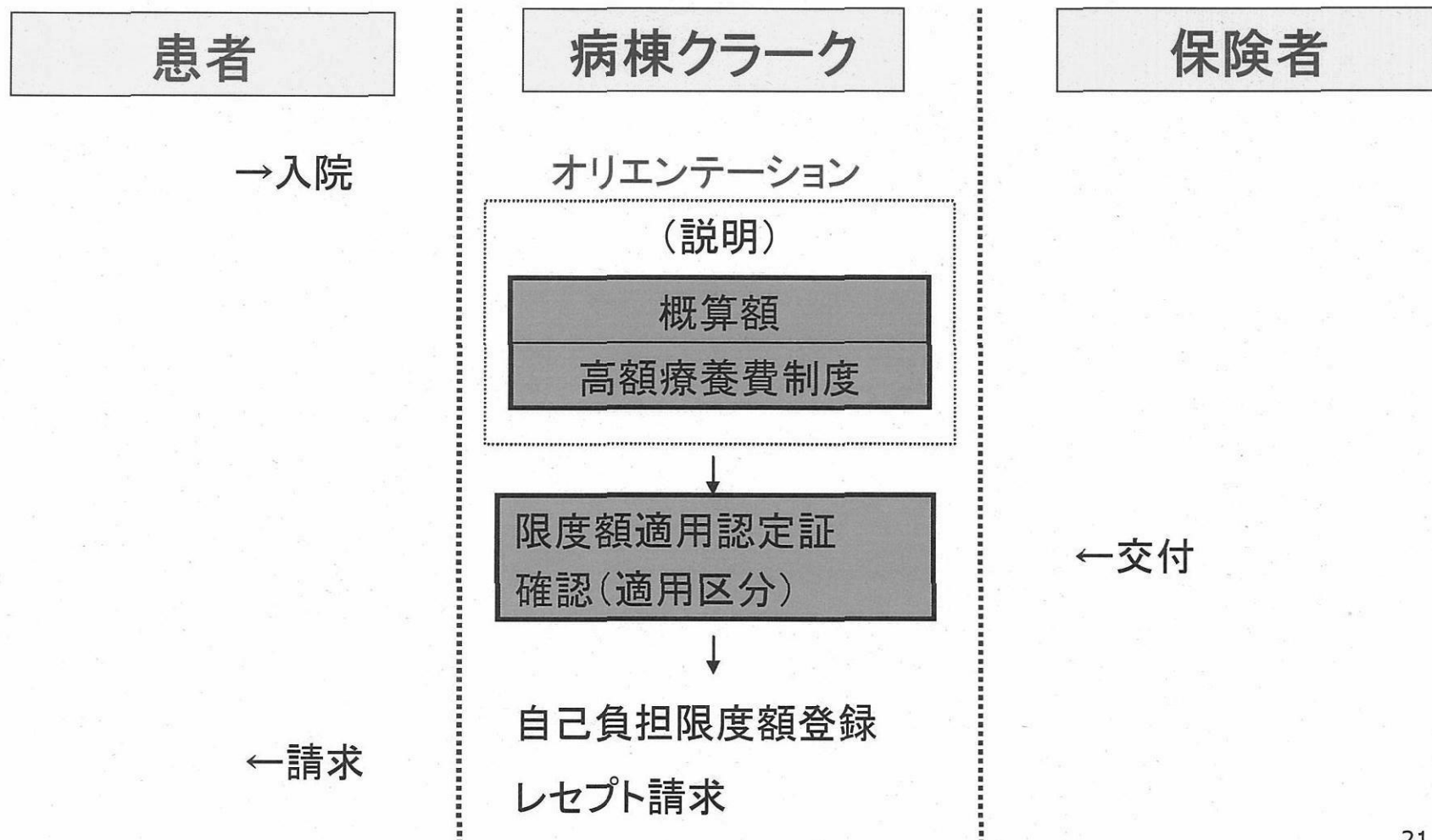
公的補償制度と病棟クランクとの関わり

《出産育児一時金受取代理制度》



公的補償制度と病棟クランクとの関わり

《高額療養費制度》



未収金追跡調査[H19.10月分]

★H19. 10月未収金状況		
実退院患者数	536名	—
現金入金	369名	69%
カード入金	35名	7%
口座振替	40名	8%
退院時未収	92名	17%
★H19. 11月未収金状況		
11月末	14名	3%
★H19. 12月未収金状況		
12月末	6名	1%
☆未収金内訳: 分割払い3名(認定証あり1名)・支払いなし3名		

公的補償制度申請却下の事例

□ 出産育児一時金受取代理制度

- 保険者が受取代理制度を導入していない場合
- 出産予定日より早く出産した場合
- 被保険者が保険料を滞納している場合

□ 高額療養費制度

- 被保険者が保険料を滞納している場合

最後に

□ 未収金が発生する事例

1. 一人暮らし方(身寄りのない方)
2. 高齢者(年金生活)
3. 何回も入退院を繰り返す方
4. 保険料を滞納している方
5. 生活困窮者

□ 最小限の被害額のために・・・

※公的な行政サービスが必要