

未収金問題に対する回収方法と回収実績について

高草木聖子¹⁾ 木暮美紀¹⁾ 岩下綾香¹⁾ 狩野浩子¹⁾ 岡崎智一¹⁾ 渡邊智則¹⁾ 美原盤²⁾

1)脳血管研究所美原記念病院 医事課

2)脳血管研究所美原記念病院 院長

【はじめに】病院運営において、未収金の発生は極めて大きな問題の一つである。当院医事課では、平成 20 年、未収金の発生予防と回収促進の対策を実施し、未収金削減の実績を挙げた。しかし、この対策が継続的に実施されなかったため、未収金は徐々に増大した。そこで、平成 25 年 10 月からあらためて未収金対策を行った。今回、未収金対策とその効果について報告する。

【未収金の発生状況】平成 19 年度未収金額は 400 万円、対策を実施した平成 20 年度は 140 万円、その後平成 21 年度から 280 万円、250 万円、540 万円、640 万円と推移し、対策を年度途中で再開した平成 25 年度は 520 万円、平成 26 年度は 6 月 30 日現在までで 8 万円、未収金の回収率は入院 100%、外来 82%であった。

【取り組み】①発生予防：各病棟に専属医療相談員を配置し、全入院患者に対し入院時から介入している。医療相談員は、救急搬送された身元不明患者、保険料未払い患者、無保険患者など未収金発生リスクのあるケースを把握し、必要に応じて患者の勤務先、役所など管轄機関と連携、あるいは支援制度の利用について情報提供し、未収金発生予防に努めている。また、これらの情報を医事課スタッフにも連絡している。

②回収業務：当該患者の支払い約束日などの情報は医事課スタッフ間で共有され、日常業務の一環として支払い約束日までに入金確認ができていない患者に対し、電話催促、請求書郵送などを実施している。また、休日会計業務に対応するため、医事課スタッフの休日出勤体制を見直した。

③継続的意識付け：事務室に未収金発生状況のグラフ、目標を掲示した。

【考察】一時削減された未収金が年々増加したことは、医事課スタッフの未収金に対する意識の低下、未収金対策が継続されなかったことが最大の原因と思われる。医事課スタッフは、専門職としてのコンピテンシーを意識し、業務にあたることが求められる。