



【キーワード】未収金対策

未収金対策は「予防」が基本
ポイントは早期介入と個別対応

低所得者の増加や患者の権利意識の増大、外国人患者の増加などを受けて、近年、医療機関の未収金は増加傾向にあります。未収金は医療機関の経営を揺るがす大きな問題です。そこで今回はその対策について、河合医療福祉法務事務所の河合吾郎代表に解説してもらいました。

何よりも予防が大切

患者負担割合の増加や低所得者層の増加、診療への不満などを受けて増加傾向にある未収金。その対策としては、発生させない「予防」と、発生後の「管理回収」の2つのアプローチがありますが、理想は前者です。そこで本稿では、予防を中心に「入院」「外来」「救急」別に未収金対策を紹介します。

本題に入る前に基本として、保険証の確認は必ず行う必要があります。当たり前ようですが、患者さんが保険証の持参を忘れたという場合、確認を怠っているケースも散見されます。保険証がない場合は、医療費の全額をいったん支払ってもらうことも検討すべきです。なお、保険未加入者の場合、国民健康保険の加入や生活保護への切替え支援、高額医療費貸付制度などの活用支援を行いましょう。

未収金発生予防

【入院患者編】

○連帯保証契約

入院費の未払い予防には、入院時の連帯保証契約の締結が不可欠です。ただし、2020年の民法改正で極度額(連帯保証人が負う責任の限度額)の設定が必須となりましたので、この点については注意が必要です。

○入院申込書の変更

次に未収リスクのある患者さんへの早期介入策として、入院申込書に「入院支払い相談を希望する」というチェック欄の設置を推奨します。そしてチェックした患者さんには直ちに職員が、支払い相談に対応するよう心がけましょう。

○費用概算の伝達

所持金不足による未納退院患者を減らすためには、退院スケジュールが決まった段階で、費用概算を伝えるのも有効です。

○退院手続きの工夫

退院手続き上の工夫もあります。たとえば、退院手続きは会計窓口での支払いを済ませてから行うというオペレーションに変更するのです。支払いができない場合は、その場で支払誓約書への記入を依頼し、今後の支払い予定など

を明確にしてもらうことが大切です。

○その他

そのほか、入院事前預り金の導入や患者さんへの入院費定期請求の回数を増やすことで未収金の削減に成功した医療機関もあります。是非検討して欲しい項目です。

■外来患者編

○多様な決済方式の導入

外来に限った話ではありませんが、クレジットカードや電子マネー決済、コンビニ支払いなど、患者さんが支払いやすいよう、決済の幅を広げることは有効です。分割支払いは、消滅時効を延ばす点でも大きな意味を持つので、消滅時効完成前に少しでも入金してもらうことは大切です。なお、多様な決済方式の導入は精算時の混雑の緩和にもつながります。

○再診受付・処方箋の工夫

水際で防ぐという点では再診受付機の設定も重要で、未収情報がある患者さんは、そのまま受付をせずに、その場で職員と話ができる体制を整えます。

院外処方の場合、診察室で処方箋を渡している病院もありますが、会計をせずに薬局に行くなど、未収となりやすい傾向があります。少なくとも未収患者さんに対しては、診察室ではなく、支払い後に処方箋を渡す運用への見直しを検討すべきです。

■救急患者編

○支払い方式の工夫

救急受診時に会計処理ができず内金対応を行っている、未収金発生リスクが高くなるというデータがあります。医療事務の日当直を外部委託している場合などは医事システムへの会計入力を依頼し、診療現場では時間外でもオーダーリングに入力し、医事システムにデータを取り込んでその場で会計できる体制を整えます。どうしてもその場で支払えない場合は、保険証に加えて、身分証明書のコピーもとると良いでしょう。

■外国人患者編

○概算費用の説明

受診前に、保険加入状況をヒアリングし、概算費用を伝えて支払えるかどうかの確認を行います。意思疎通が大切なので、通訳が配置できない場合は、翻訳アプリの活用をお勧めします。

○SNSの確認

パスポートや身分証明書のコピーに加え、SNSの確認も有効です。住所や連絡先は変わっても、

SNSを変更する外国人は少ないので、緊急連絡を取りやすいと言えます。

○大使館への協力要請

未収になった場合は、大使館を介して家族と連絡を取るなど、大使館への協力要請も1つの策です。

■未収金発生時の対策

○未収情報の共有

適切なアプローチを行うためには、未収情報を職員全体で共有することも重要です。悪質あるいは高額未収の患者さんや医療費支払いに困っている患者さんの情報は、直ちに電子カルテの付箋機能等での共有や、支払い相談窓口へつなげるという対策を徹底するようにしましょう。

○迅速な回収フローの確立

督促業務は未収情報を活用して、迅速かつ手間をかけずに行う仕組みづくりも重要です。未収金の回収は、時間が経てば経つほど回収は困難となります。迅速な対応を行うには、受診・退院後の期間、督促方法、対象金額、担当部署(担当者)を明確にした回収フローを関連部署で共有するとともに、回収を外部委託する際の院内基準も明確にしておくことが大切です。

○未収理由の管理

患者個別の「未収理由」の管理徹底も大切です。経済的理由、悪質、保険未決定、書類待ち、分割支払い中、第三者行為、追加オーダー発生による病院請求漏れ、などの理由を把握し管理します。回収を行う際も、患者個別の未収理由は重要です。未収理由によって患者への回収・督促の働きかけが大きく違ってきます。例えば、悪質な患者さんと病院側の会計ミスで未収になった場合では、働きかけは変わります。

回収を外部に委託する場合でも、まずは悪質なものを委託し、資力に困っている患者さんには分割提案など丁寧に対応することで回収率も上がり、病院の印象も大きく変わります。未収金回収の問題は、デリケートな問題で、未収理由によって対応方法を分けて考えていくことが大切です。

診療所での取り組みも基本的には同じで、未収理由の個別管理が大切です。具体的なフローは図のようになりますが、会計時に手持ちのお金が無い場合、一部入金を依頼するほか、資力に困っている患者さんの場合、分割支払いを提案し、その場で誓約書を取り交わしてください。こうした誓約書や分割支払確約書などの書類は事前に準備しておく必要があります。

図表1 クリニック未収金督促フロー(例)

