



少額の未収金がある患者が複数人いる 効率的に回収する方法とは？

診療後の会計の際に「持ち合わせが無いから、医療費の支払いを後日にしてくれないか」と患者から言われ、その旨を了承しました。しかし、3カ月以上支払いがありません。こうした少額の未収金がある患者が複数いるのですが、どう対処すべきでしょうか。（65歳、内科）

院長力を磨く！

診療所経営

患者の自己負担分の未払いにより生じる「未収金」が発生する背景には、年金のみで生活している高齢者や生活困窮者の増加などがある。最近では訪日外国人が増える中、医療費を支払えない保険未加入の外国人患者の増加も見込まれる。患者の権利意識の高まりによって、治療や待ち時間への不満を理由に、支払いを拒むケースも増えてきているようだ。

診療所における未収金額は病院と比較して少額であり、回収の手間を考え対策をためらう施設も少くない。厚生労働省の2023年度調査では、

1 診療所の直近会計年度の平均未収金額は約23万6000円だった。私が担当している主に静岡県内の診療所で46件分の未収金額を調べてみたが、1件当たり5000円未満が過半数を占める（図1）。

もっとも、少額の未収金でも累積額で見れば高額となる場合もあり、診療所の経営を実は圧迫していることもある。未収金を放置すれば、最初から支払う意思のない患者が増え、モラルハザードを引き起こす恐れがある。患者間で「支払わずに受診できた」といったようなうわさが広がれば、未収金増大につながりかねないため、決して放置してはならない。

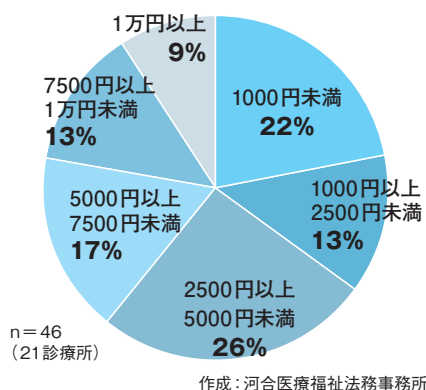
化し、レセプトコンピューターで管理する。その上で、未収状況に応じて回収方法を変えていくのが効果的だ。

実際の回収に当たっては、日本人と外国人で分けて考えるとよいだろう。まず日本人に関しては、保険証を忘れたため10割負担となる場合や偶然、手持ちのお金が足りない場合は、一部入金をお願いする。残金は次回来院した際に支払ってもらうか、来院予定がない場合は銀行振替や手数料を含めたコンビニエンスストア払いにすると回収率が上がるだろう。

資力に困っている患者であれば、分割支払いの提案をし、誓約書を取り交わすことが大切だ。分割支払いは、支払い請求権の5年の消滅時効を延長できる点でも大きな意味を持つので、少しでも入金してもらう。

未収金の履歴がある患者などに対しては、診療前や処方箋を渡す前に、支払期日と金額、支払い方法の確認のほか、家族などの連帯保証人の確保を求めることが重要だ。期日までに支払いがない場合は、電話で本人に支払いの催促をする。本人が対応

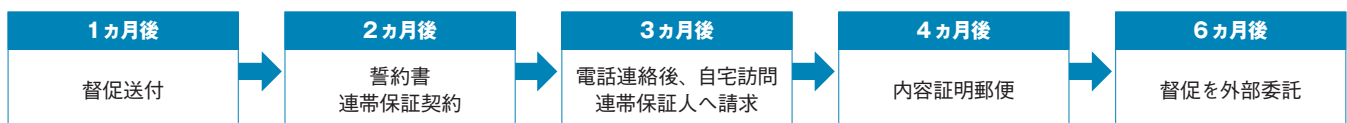
図1◎筆者が担当する診療所の未収金1件当たりの金額



窓口で少額でも一部支払ってもらう

まずどの患者にどのような理由で、どのくらいの未収金があるかを把握して管理することが大切だ。具体的には、「経済的理由」「偶然持ち合わせが足りなかった」「悪質」のほか、支払い状況として「分割支払い交渉中」「書類完成待ち」「第三者行為により支払い方法が未決定」などをマスタ

図2◎診療所未収金発生後の督促フロー（例）



答

患者ごとに未収となった理由を把握 未払いの状況に応じて回収方法を変える

回答者 | 河合 吾郎 河合医療福祉法務事務所代表

駆け込み寺

してくれなければ、連帯保証人の家族に未収金の存在を伝えて、請求または本人に支払うよう促してもらおう。

未収金額が大きい患者には、加えて銀行の振込依頼書などを送付する。何度か送付しても支払いがなければ、法的手段を取る旨の警告文を送ると効果がある。どうしても支払わない患者には自宅訪問をすることも選択肢としてあるが、負担が大きいため、相当金額が大きい場合に限るのが現実的だ。外部の回収業者への委託を検討すべきだろう。

回収業務を行う際には、未収金が発生してからどの期間にどのような方法で対応するかを事前にフローでまとめておきたい(図2)。通常、電話や内容証明郵便での督促は手間や費用が発生する。職員が負担なく機械的に対処できるよう、未収金額の基準(1万円以上のは内容証明を送付するなど)も含めて、あらかじめ定めておくべきだろう。

訪日外国人には概算金額の提示を

もちろん、未収金を発生させない予防の視点も大切だ。クレジットカードやデビットカード、電子マネー決済など患者が支払いやすいよう、決済の幅を広げておきたい。

外国人の未収金に関しては、在留外国人と訪日外国人を分けて考える。在留外国人は日本人と同じく公的医療保険に加入しているが、健康保険料などを滞納しているケースが少なくない。健康保険証が発行されず、一時的に全額負担となる「健康保険被保険者資格証明書」の患者もいる。

前述の日本人と同じ対応はできるものの、こういった患者からは診療費を回収できない可能性が高い。そのため、保険料の減免制度や生活保護制度の適用の申請などの行政手続きを教示することによって、患者の自己負担額を減らすことを試みるべきだろう。この点は日本人の生活困窮者においても同様に活用できると思う。

訪日外国人の未収金に関しては、前提として、旅行保険などの加入状況を尋ねるほか、医療費の概算金額

を伝えて支払いが可能かどうかを受診前に確認する。その際、パスポートや携帯電話の番号、滞在ホテルの住所を申告してもらおう。その上で診療費を前払いにしてもらうことをお勧めする。日本人が付き添いで来院している場合はその場で連帯保証人になってもらうことも重要だ。

未収となった場合はホテルや携帯電話に電話して催促する。出国した場合は、その患者の国籍の大使館や領事館に相談してみるとよい。実際に大使館を通じて回収した医療機関も存在する。自治体によっては外国人未払い医療費補填制度もあるので、活用してほしい。

診療所の未収金は比較的少額であるものが多い。ただ、診療の対価として当然、得るべきものであるため、決して泣き寝入りすべきではない。

院長力向上の要点

患者ごとの未収状況に応じて回収方法を変える

未収の理由を自院のレセプトコンピューターで管理し、回収(督促)方法を未収状況に応じて変えていく

医療費の一部でも、診療当日に窓口で支払ってもらう

所持金が偶然足りないようなケースでは、必ず少額でも一部支払ってもらう。来院予定がない場合、残金に関し振込用紙やコンビニ払いの支払書を送付する

自己負担額を軽減する制度を患者に伝える

健康保険料を支払っていないなどの生活困窮者に対しては、保険料の減免制度や生活保護制度などの行政手続きを伝え、自己負担額を減らす



