

未納金回収対策のポイント

「回収する業務」から「新規未納者を出さない」ように変える

特定医療法人谷田会
谷田病院 マネジメント職
秦 朋央

当院では未納金の回収を医事課の外来担当者が1人で行っています。ただ、医事課外来の通常業務に加え、口座・施設・月まとめでのお支払いの方への請求案内の郵送などと並行して行っていることもあり、なかなか未納金の回収に充てる時間を確保できず、未納金を減らすことが出来ない現状が続いていました。

しかし、労力(時間)をかけるポイントを回収する業務から「新規未納者を出さない」ように変えることにより、前年比で約100万円(未収金総額の12.5%)減らすことに成功しました。今回はそのプロセスについて紹介します。

まず、当院では未納者として督促を開始するまでに請求月から2カ月の期間を設けています。

新規未納者を出さない業務とは、この2カ月という期間中に医療費を全額払って頂くことに注力することを指します。

そもそも、新規未納者を減らそうと思ったきっかけは、未納者の支払いが、時間が経てば経つほど滞る傾向が強いことが過去のデータ分析から分かったからです。

実際、平成29年度の回収金のうち、その約5割が請求月から6カ月以内の未納金。1年以内ともなると全体の約7割にも達しました。

言い換えると、1年以上経過した場合、年間全体の3割程度しか回収出来なくなるという現状でした。

基本的に一部の人を除き、未納になる方のほとんどは、払う気は少なからずあります。

しかし、時間が経つにつれ罪悪感が薄まり、最終的には「いままで支払わなかったので大丈夫」という気持ちになっていくと考えられます。そのため未納回収は「どれだけ早く回収できるか」が何よりも大切になってきます。

では具体的に何をしていたのかを紹介します。大きく分けて3つ。

- ・概算の連絡
- ・誓約書の記入
- ・入院中の方への連絡

です。以下でそれぞれ説明していきます。

【概算の連絡】

概算の連絡は、退院当日に支払いを済まして頂くために行います。

当院では、入院案内の際に退院日に支払いがあることをお伝えしているのですが、退院時には忘れている方が多くいます。

ですので、前日に概算金額・明日窓口で払って頂く旨を電話でお伝えし、確実に伝えたという事実を作ります。

また、このときに電話口での相手の反応を見ることで退院日に黙って帰ってしまわないかの探りもいれます。これは、次の誓約書の記入に生きてきます。

【誓約書の記入】

退院日に支払いが出来ない全ての方に誓約書を書いて頂いています。

前日に退院日での支払いの件をお伝えしているので、スムーズに書いて頂けます。

また、電話口での反応が怪しかった方には、こちらのほうから本日窓口でお支払いできるかを尋ね、誓約書の記入漏れになる人がいないようにします。

誓約書の記入の際は、支払い期限・方法(分割なのか一括なのか・窓口か振込や口座での支払いなのか)などを記入して頂き、その期限までにお支払いや連絡が無い場合には、督促・場合によっては裁判になる可能性がある旨を必ず伝えます。

これにより、実際に裁判などするつもりがなくとも支払い側に心理的な誓約を強く植え付けることになり、支払いに対する姿勢を変える事が出来ます。この誓約書の記入は額によっては外来でも行っています。

誓約書の記入に関しては

○あそこの病院は金払いにうるさい

などの悪評が出ることを嫌がる意見も当院ではありましたが、逆に

○あそこの病院は金を払わなくてもどうにかなるという噂がたつリスクも同等に発生すると考えています。

病院だからお金はすぐに払わなくてもいいという考え方の持ち主は、未納者になる可能性が高い人だ

前ページより

と言えます。きちんとお金を払って頂くという態度を示していくことが重要です。

【入院中の方への連絡】

最後に入院中の方への連絡です。

これは、入院中の方で請求月から1カ月たっても支払いが済んでいない方に請求額の連絡と窓口での支払いをお願いします。

これをすることで、入院費用が大きくなるのを防げます。

未納者には手元にお金があると我慢出来ずに使ってしまう方が多くいます。ですので、細めに請求し、毎月コンスタントに払って頂くことで未納になるリスクを下げる事が出来ます。

また、連絡しても滞る傾向にある方には口座引落しの契約を勧めます。

これにより、毎月払うという形を確実に作る事が出来ます。たとえ残高不足で引落しが出来なかったとしても期日に払わなかったという事実が作れ、請求しやすい状況が作れます。

これらが、当院で業務改善した取り組みです。労力を掛けるポイントを回収業務から新規未納者を減少させることにシフトチェンジすることで、未納金を減らすことができました。

さらに、前年に22件あった新規未納者数は、今期は7件と3分の1に減少し、冒頭で述べた通り全体で100万円の未納金減少を実現できました。

また、掛ける時間という視点からみても、大幅に減らすことが期待できます。未納回収というと、どうしても額のほうに目がいきがちですが、1人1人に掛ける時間は額の大小に関わらず、ある程度確保しなければなりません。

そのため未納者の件数自体が減ると大きな時間節約を実現することが出来るのです。

今後しばらくは高齢者の増加に伴い、患者総数が増え未納者が増えていくのは間違いありません。

その一方で労働人口は減少していき、従業員の確保が難しくなっていくと考えられます。

そのように変わる環境下で、往復3時間かけて未納者の自宅に訪問する時間を作り続けることは難しくなっていくでしょう。

今回、新規未納者を減らすという取り組みで未納金の減少と労力の短縮を図りましたが、今後もういった「金と時間」の両面での未納対策を新しく考え続けたいと思っています。

未納の担当者が「こんな事をするために病院に入ったんじゃない！」と思うことがないように理想的な未来が実現できることを信じて歩いていきたいです。