

お亡くなり前後の未収金から考察する

回収できなくなる前の必要な手立て



ファルマやまがた
鶴岡ひまわり薬局



2016.9.24(土)

今野陽介・佐藤早苗・原利佳

未収になる状況……

- 投薬後、会計に寄らずそのまま帰ってしまう
- 持ち合わせ不足 **短期的かかわり**
- 保険証手続き中や不携帯

- 月まとめ請求書送付しても支払いに来ない
- 金銭的理由から支払いが困難と訴えている **中長期的かかわり**

基本的な対処

- 確約書の記入。次回の支払い約束
- 電話連絡・未納通知郵送～訪問

- 支払いが滞ってくる場合は相談により事情をくみ取る。分割支払いや公的制度の方法を探る。
未収ファイル作成し個別状況管理

- 上記のうちお亡くなりになると回収がさらに困難になることも・・・

事例1 Aさん70代男性

- 施設利用中に調剤していた。月締め現金請求
- 定期薬2ヶ月に一度で4~5千円。
- 未納27,520円
- 電話・郵送にて未納通知するも支払いなし。
- 電話にて妻→「働いている息子が払いに行く」と。
- Aさんはお亡くなりになり、その後も支払いがない・・・
- 電話が繋がらなくなった。止めた？止められたか？
- 自宅に何うも日中は留守・・・

さてどうしよう・・・

事例1 Aさん70代男性 続き1

- 再度訪問時、近所の方がAさんの妹の連絡先を教えてくれた。「何かあったら別に暮らす妹に連絡してくれと言われている」と。
- 連絡すると翌日に全額支払いに来てくれた。
(27,520円)



事例1 Aさん70代男性

続き2

- 毎月の請求書に未払い連絡添付、電話で支払い方法の確認をとっていた。
- 薬局窓口に来ることが難しいなら集金に伺うと提案したが、直接支払いに行くと断られる。
- 電話を止めていた理由はわからなかった。
- 近所の方はAさんの妹から言伝を受けていて連絡先を教えてくれた。
- 入所施設から第二連絡先を教えていただくことが可能なら、早く解決したかどうか。

事例2 Bさん60代

- 10年以上。最大284,920円(H22年)
- 体調が良くない中、運送業等をしていた。
- 金銭的な心配から通院せず、薬を飲まない時期があったが病院相談室とも相談し再通院する。
- その間、分割支払い・公的補助や制度利用を模索
- H22年2月、身障81医療証該当。その後負担無し

事例2 Bさん60代

続き1

- 以降、分割での支払いを続けた。
- H27年12月を最後に数ヶ月来局していなかったため医療機関に問い合わせたところ12月に亡くなったと。
- おおよそ5年半かけて残金34,920円であった。

事例2 Bさん60代

続き2

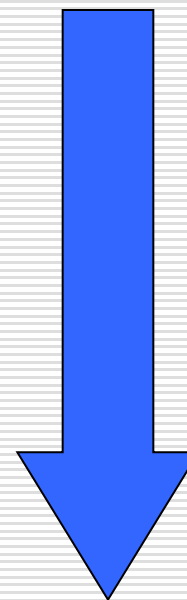
- 病院相談室にも薬局で相談した内容を伝えていた。公的補助など模索
- 支払いの意思があり、残金も減っていたため、他の連絡先を把握していなかった。



-
- 未払いが中長期に渡りそうなとき、苦しいながら支払いしている場合、どこまで事情を汲み取ることができるか。
 - お亡くなりの場合、家族など近親者が後日に支払い来るが、身内がないことや又は他連絡先が不明なこともある。
 - 回収が困難になる前の取り組みをどう進めるか。

滞納・・・払うことが可能

- 電話、文書による督促
- 訪問による督促
- 家族の協力
- 内容証明付き郵便
- 法的手続き・少額訴訟



支払い困難

- 分割支払い
- 家族の協力(他連絡先の把握)

- 高額療養費制度
- 無料低額診療制度
- 後見人
- 憲法44条国保減免
- 生保

相談室SW
身内・保証人
福祉事務所

生活そのもののバックアップへつなぐ

まとめ 未収の性格を把握し個別対応

- 未収が経営や業務へ影響
- 支払い残高確認し意思付け
- 必要によっては第二連絡先の把握
- 対応の流れ(督促の強さ・段階)
- 職員間の未収患者に対する情報の共有
- 金銭的困難での通院中止を防ぐよう声掛け

個々の事情も汲み取りつつ、泣き寝入りしない未然の努力

ご清聴ありがとうございました。