

JMP 日本医療企画：主催 / 株式会社ジャックス：協賛

介護現場における
施設利用料などの
代金未回収に関する課題アンケート

集計報告

2024年4月24日

株式会社日本医療企画

実施概要

狙い：介護現場における施設利用料などの代金回収の課題と、その対応の現状を聞く。

実施：2024年4月8日（月）～22日（月） 23:59

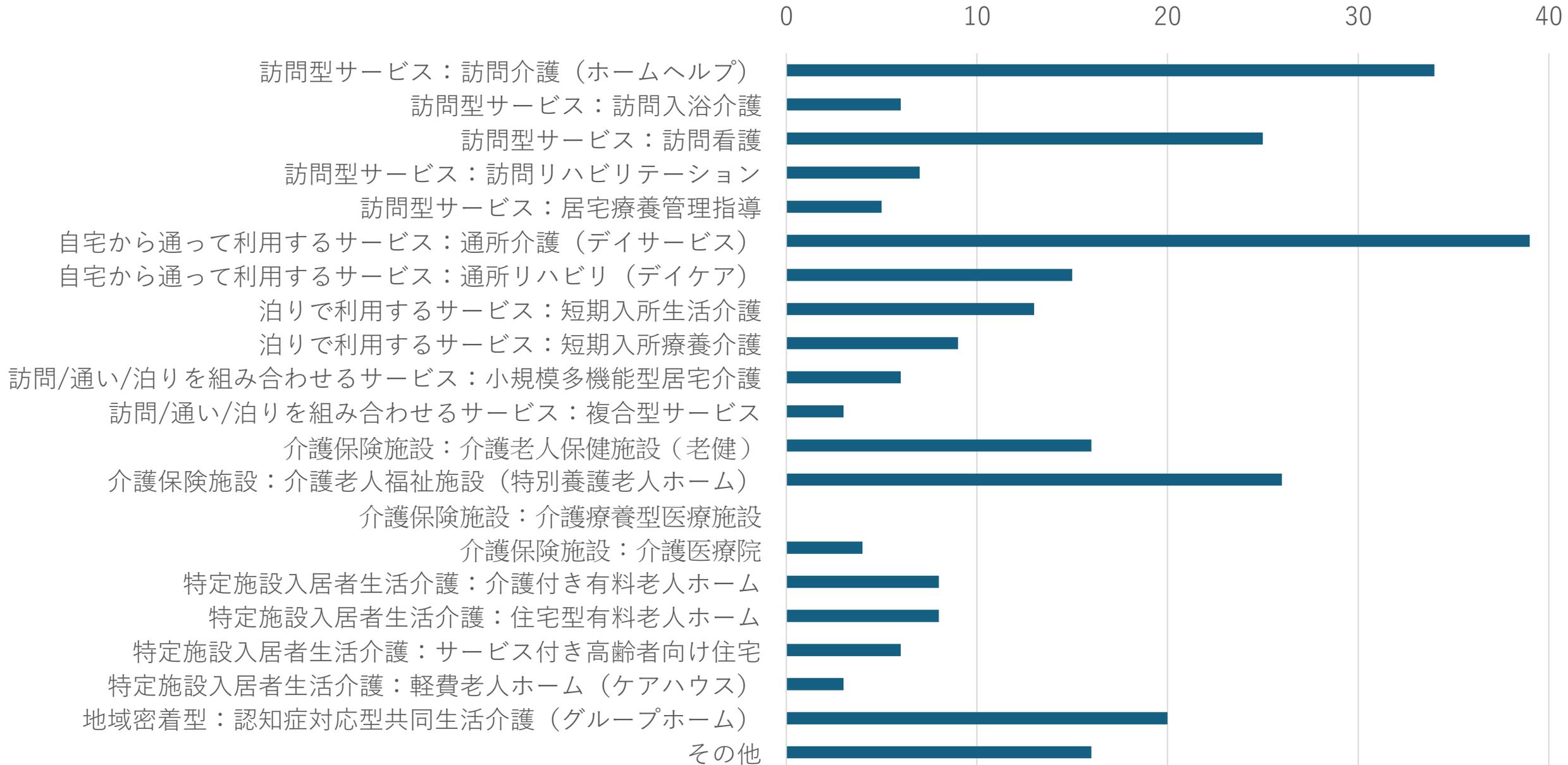
主対象：介護サービスを行う事業所の経営層・経理担当者

協賛：株式会社ジャックス

主催：株式会社日本医療企画

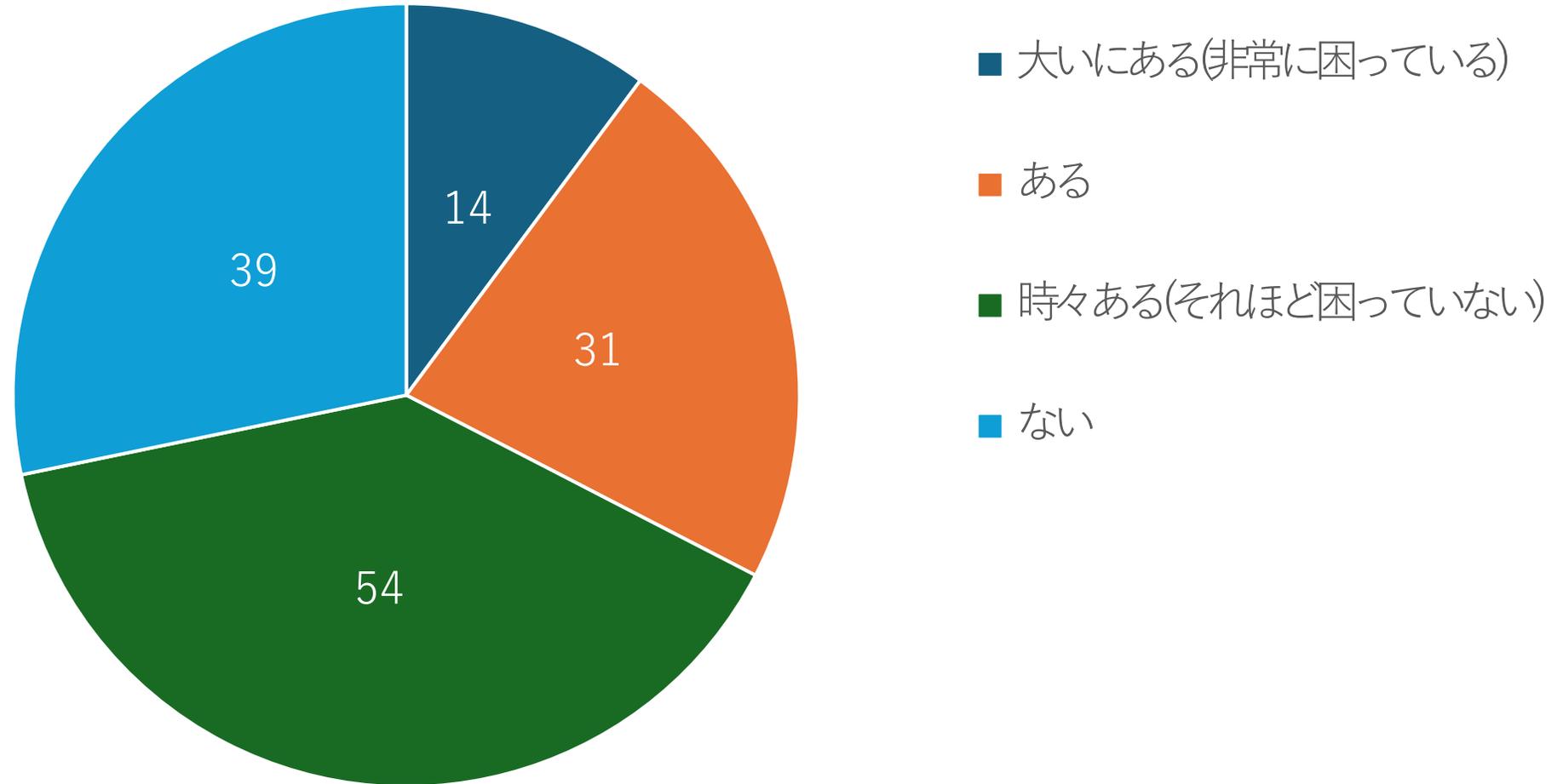
アンケート回答者数：138名

1.所属する介護サービス業種を選択してください。(複数回答可)



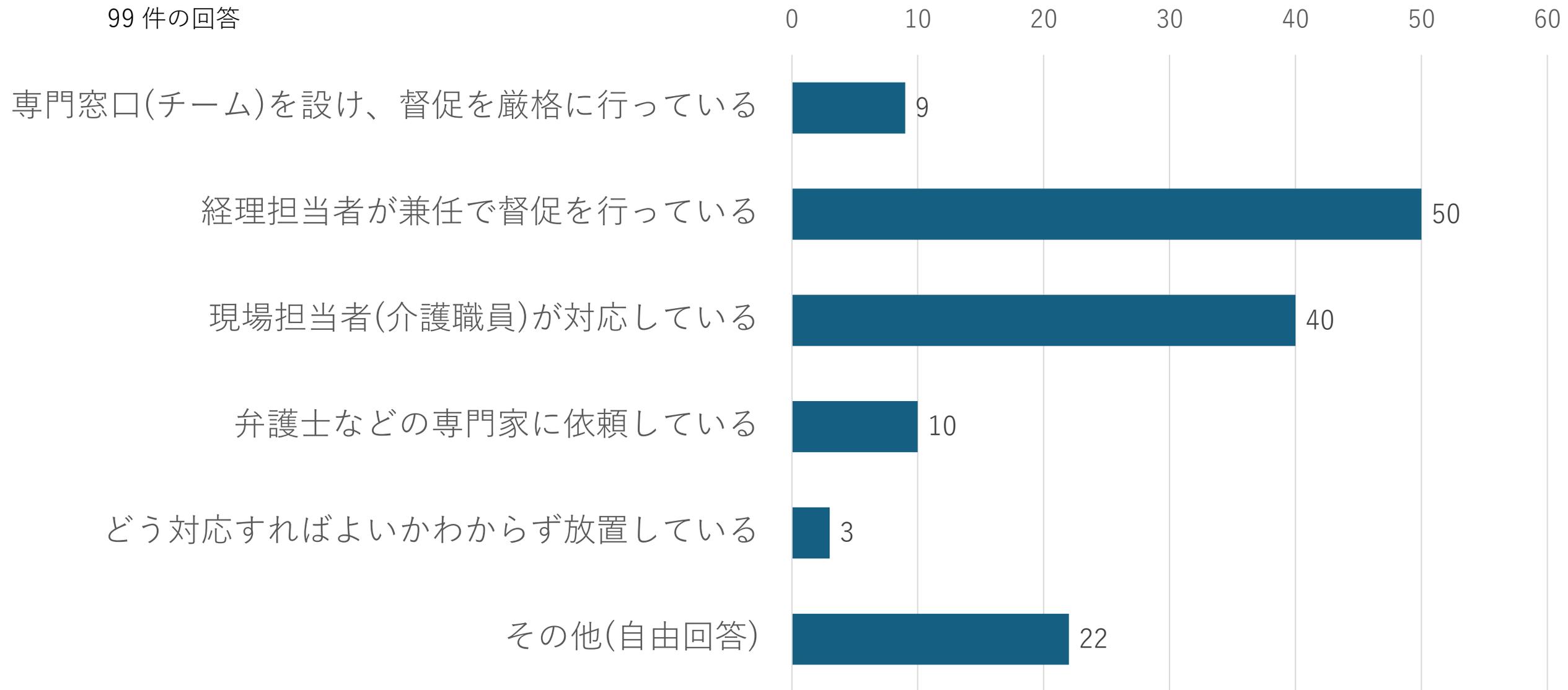
2.施設利用料などの未回収(債権回収)の課題はありますか？

138件の回答



3.施設利用料などの未回収(債権回収)の課題にどう対応されていますか？(複数回答可)

99件の回答

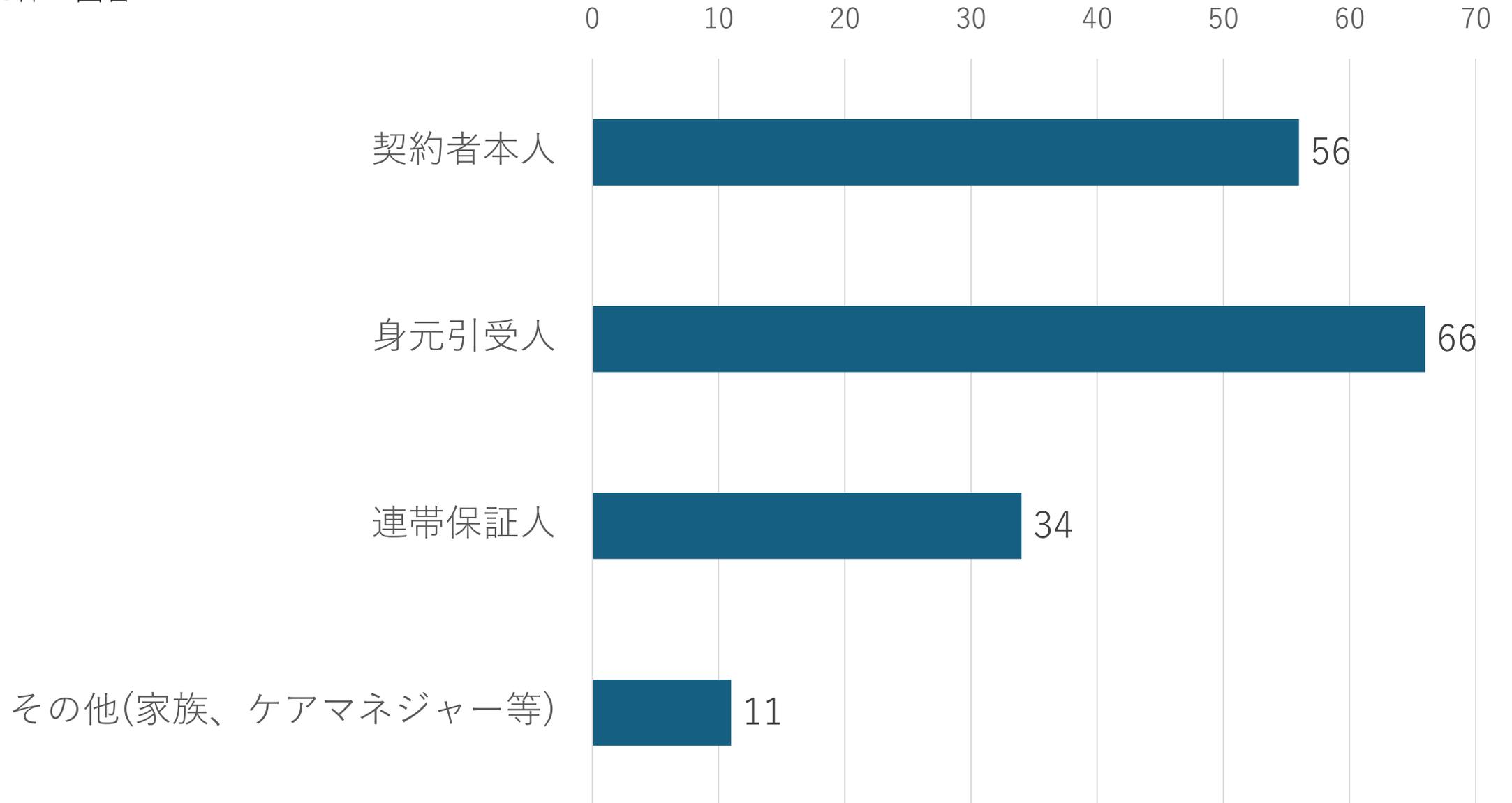


その他の回答

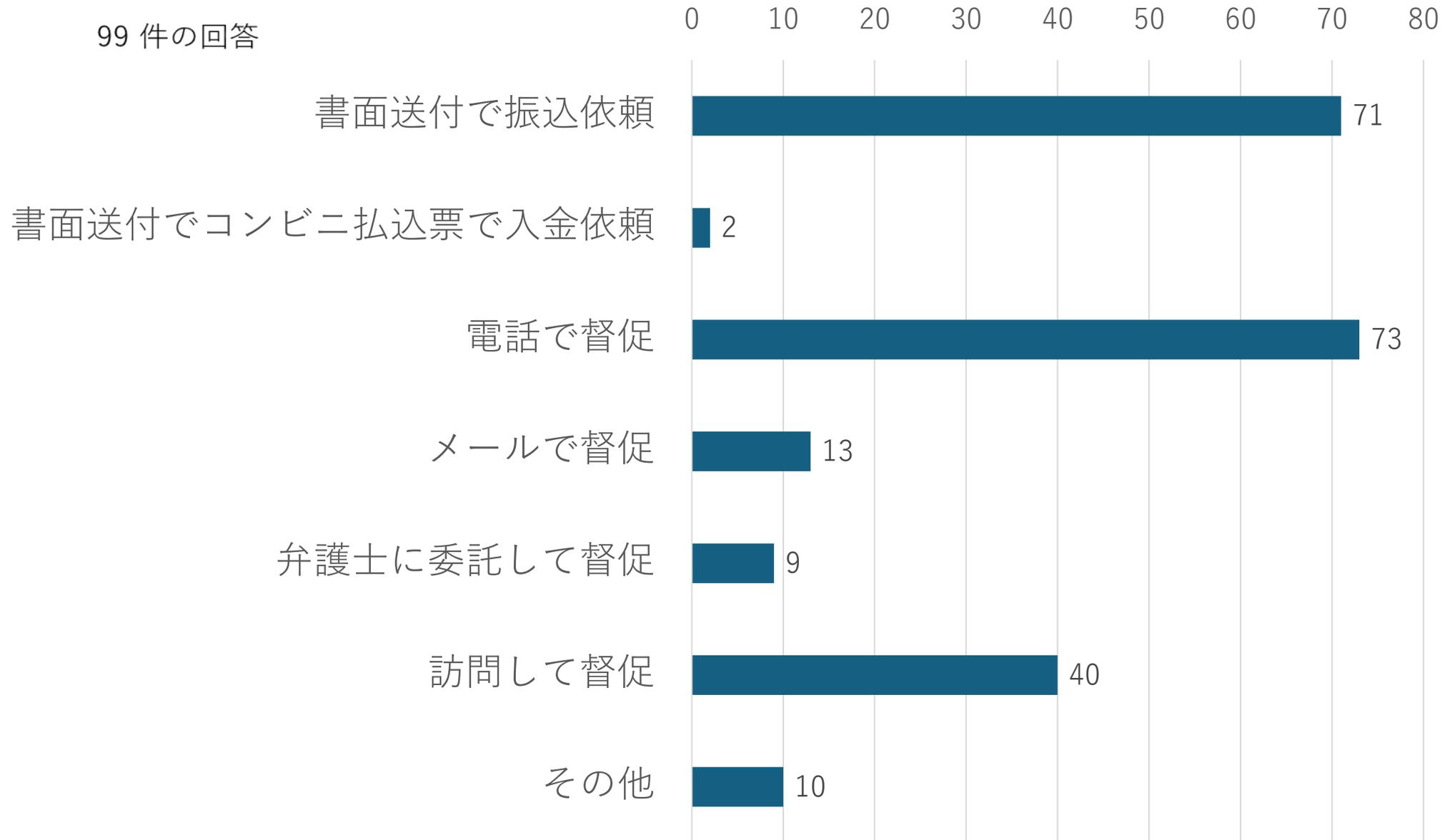
- 医事課窓口で督促を行っている。
- 本部がバックアップをし、事業所管理者が対応を行う。内配までは自社内で行なっています。
- 本社、営業所での情報共有した上で現場責任者（施設長）対応。
- 施設長対応
- 担当してないので分からない
- 介護認定が確定していないので、申請中で利用されている。
- 行政にも関わってもらっている
- 事務が電話、お手紙で催促
- 請求担当者が督促を行っている
- ご家族に請求書を送り、口座に送金してもらっている
- 事務員と相談員が対応している
- 請求担当が家族に合わせたアプローチでそれぞれ回収にあたっている
- 事務の方と相談して分割支払いにする等配慮
- 請求書作成担当者が兼任で督促を行っている
- 事務課(給付管理専門部署)を設け、フォローしている。
- 長期、金額が多額になった場合（概ね100万以上）には、施設長が窓口になって対応する。
- 行政と相談
- 事務職と相談職が協力して督促
- 園長が対応している
- 経理・施設長・事務長・生活相談員がチームとなりご家族と個別返済契約を結んでいる
- 全スタッフで対応している

4.施設利用料などの未回収(債権回収)の督促は誰に対して行っていますか？(複数回答可)

99件の回答



5.督促はどのような方法で行っていますか？(複数回答可)



その他の回答

- 相続人が確定していない為
- 請求ができない状態
- 内容証明
- 計画作成担当者へ連絡
- 内容証明郵便
- 行政からも督促してもらっている
- 弁護士事務所に回収委託を検討中
- 来園していただきお願いする
- 人口透析クリニックで時間が合う時は声掛け

6.施設利用料などの未回収(債権回収)対応の悩みは何ですか？(複数回答可)

99 件の回答

0 10 20 30 40 50 60 70 80

督促を行うが、回収率が低く困っている

30

人手が足りない

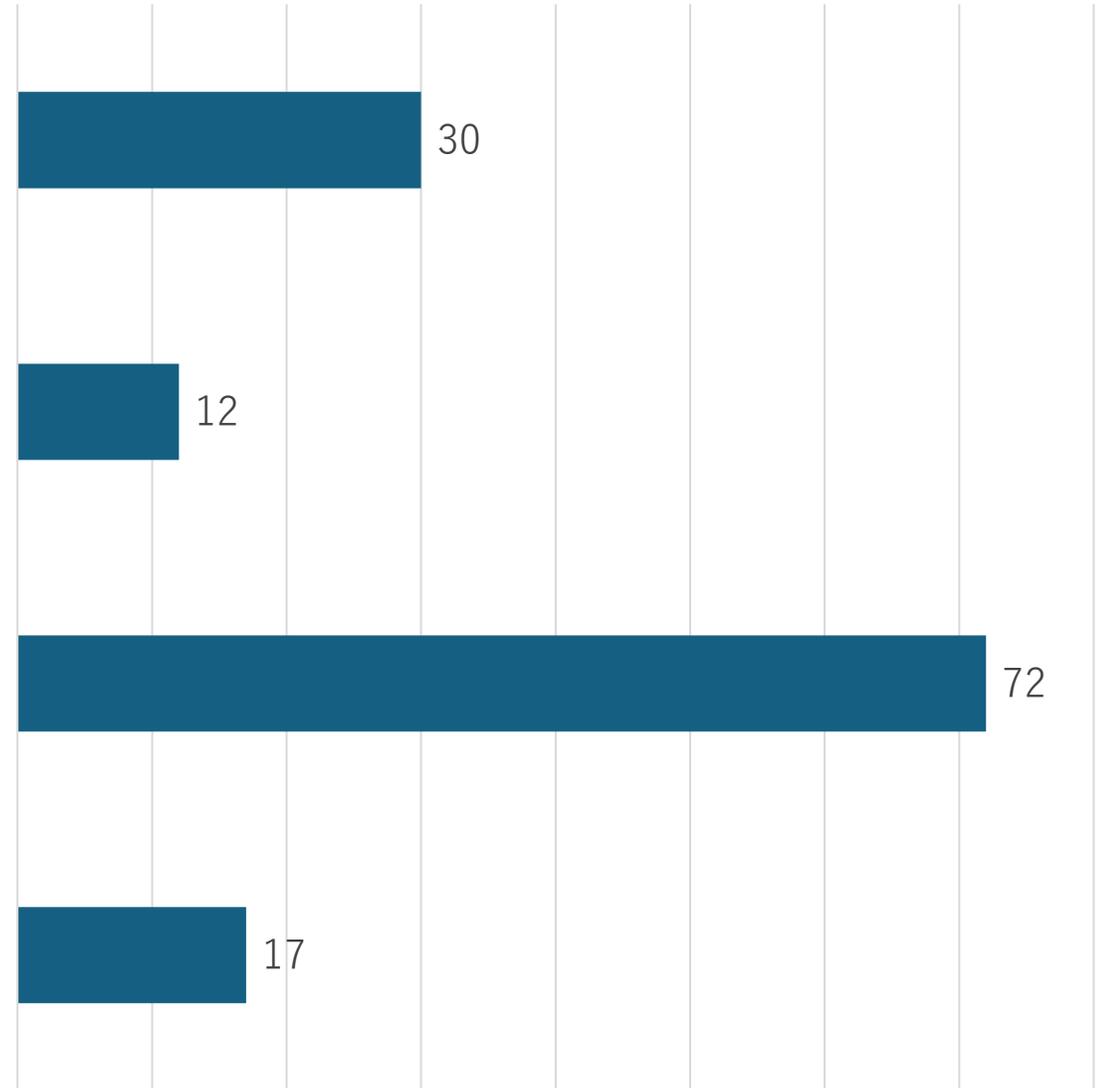
12

担当者の負担が大きい

72

その他(自由回答)

17

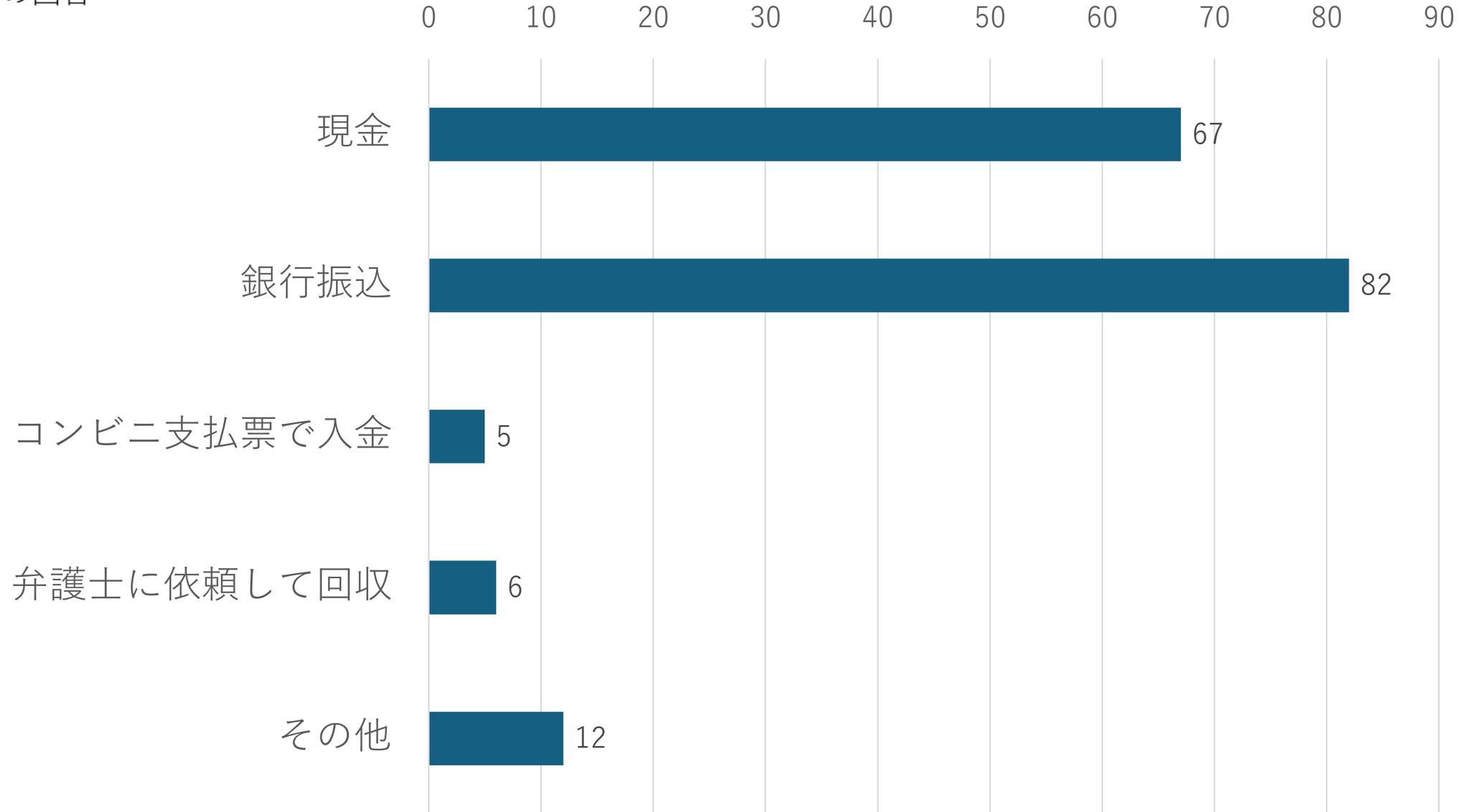


その他の回答

- 担当していないのでわからない
- 各市町村の認定の確定が遅い
- 督促郵送後入金されるため、未回収はない
- 未納者(主に利用者の家族)が開き直りこちらからの連絡も受け付けない。親族の使い込みがある。
- 件数は少ないので特に困ってはいない
- ない
- 今のところはありません。
- 金銭的に余裕がない場合でもサービス先行で入らなくては行けない場合もある為
- 保証がないのが大変
- 特に対応に悩みはない
- 特になし
- 担当者からは言いにくい
- とはいっても病院ほどではない
- 連絡がつかない
- 対象者が亡くなった後にご家族と連絡が取れなくなる
- 支払い能力がない方が多い
- 訴訟のための時間と費用がかかる
- 不明

7.施設利用料などの未回収(債権回収)の支払いをどのようにお願いしていますか？ (複数回答可)

99 件の回答

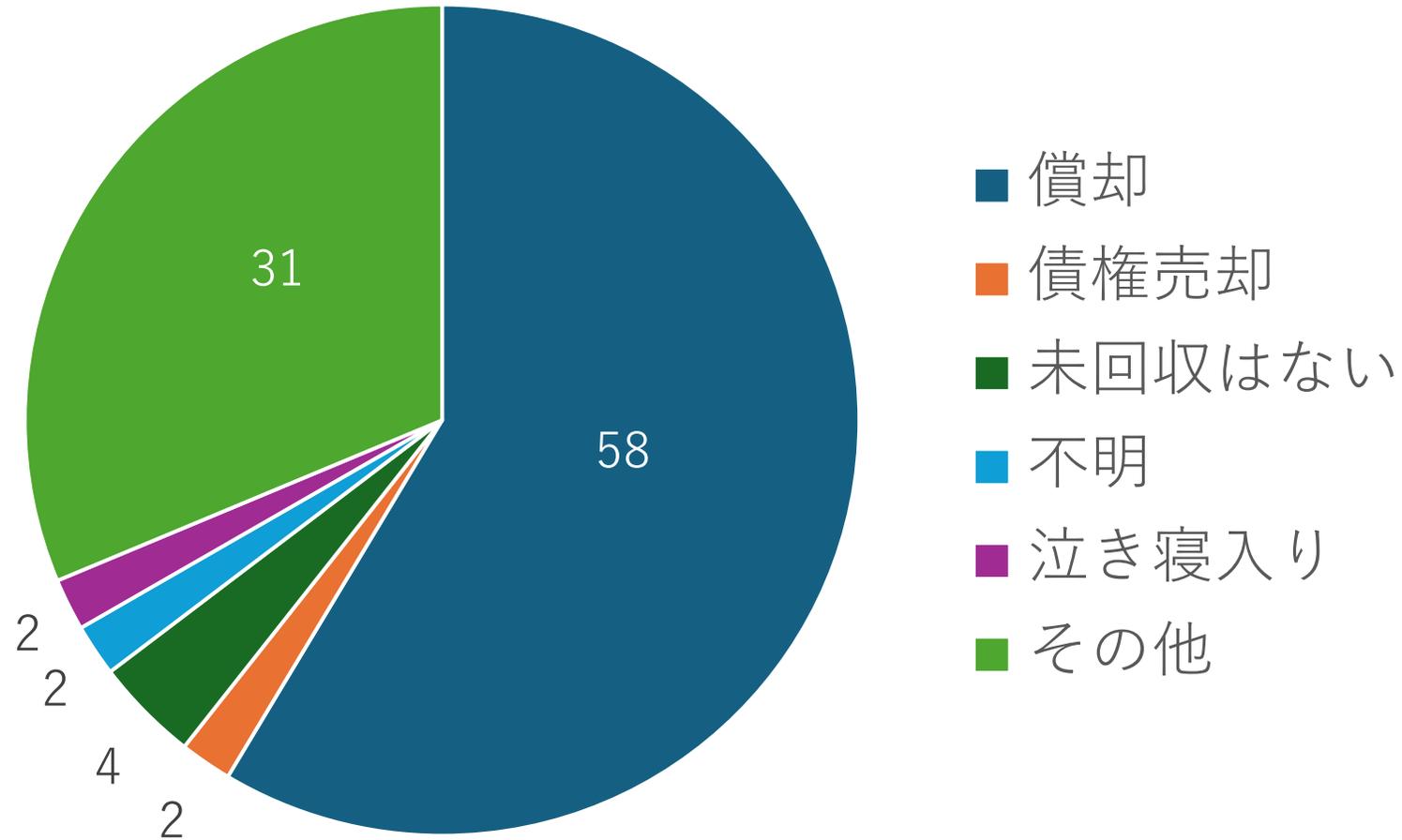


その他の回答

- 自振
- 翌月にまとめて口座振替
- 担当してないので分からない
- 申請後、未請求と請求分を合算している
- 口座振替
- 行政とも協議
- 払込票を使用して郵便振込
- 金銭の扱いを自治体の行っている高齢者等の金銭管理サービスに切り替えて頂き支払をきちんとしてもらおうようにお願いします。
- まとめて引落
- 銀行引き落とし
- 不明

8.最終的に未回収分の扱いはどのようにされていますか？

99 件の回答

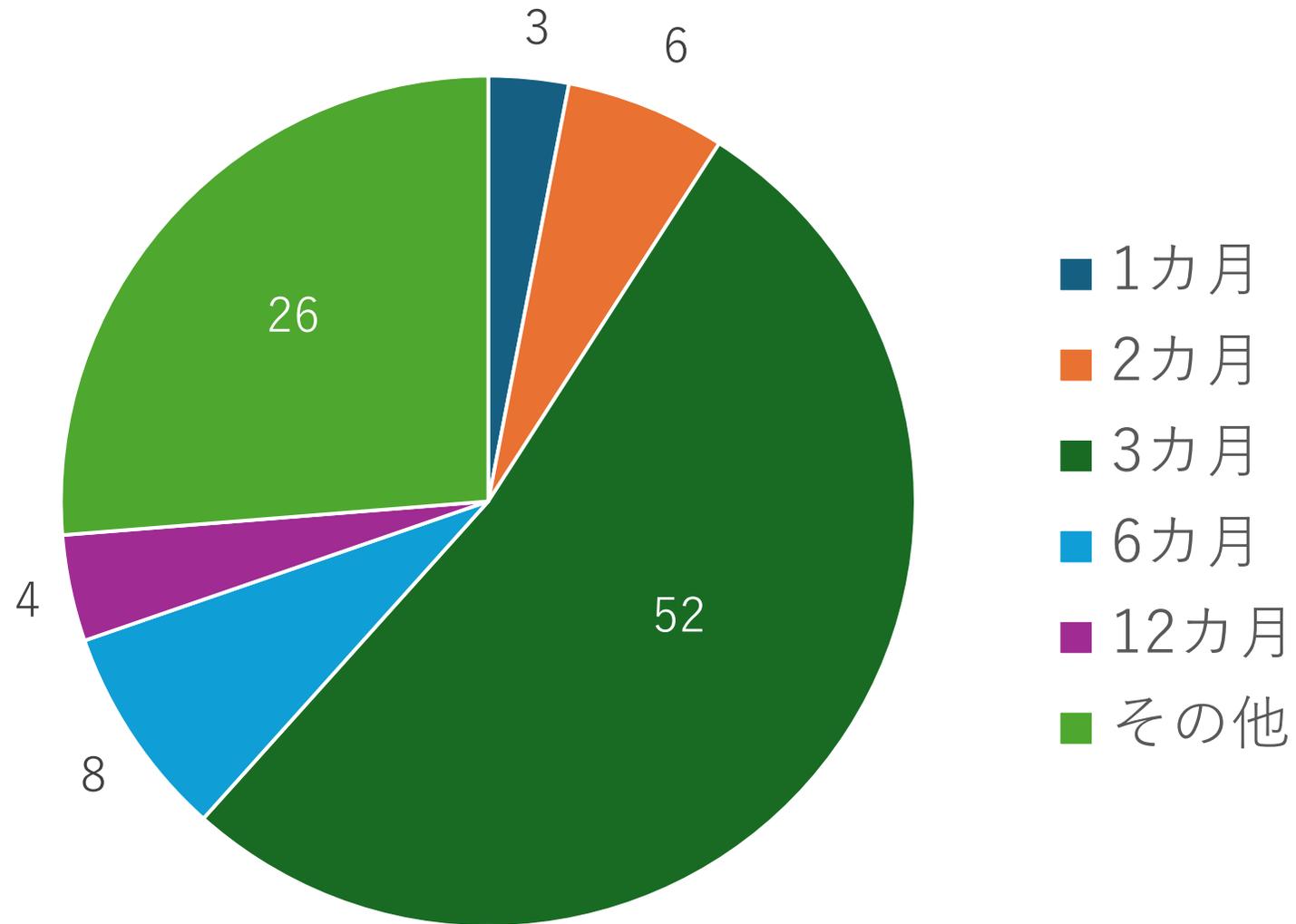


その他の回答

- なし
- 一定期間をおいて判明している相続人へ連絡を入れている
- 今のところ未回収はない
- 未回収のケースが無いため、処理方法不明。
- これまで未回収はない
- 保留
- ほぼ未回収分は0で推移している
- 担当してないので分からない
- 月遅れで請求を出している
- 徴収不能引当後、徴収不能処理
- 現在未回収分はない
- 件数は多いものの、今のところ利用者の退所までには
- なんとか回収出来ており泣き寝入りにはなっていない。
- 分割の支払いに移行
- 未回収分について可能な方は少しずつ回収
- 回収出来るまで対応しています。
- 今のところ未回収のことがない
- 未回収は9年間一度も無し
- 未だ最終的に未回収はない
- 今まで完全に未回収金となったことはありません。
- 法人にしたがいます。
- 今のところ、最終的には未回収無し
- わからない
- 未回収分が発生した場合にはおそらく
- 償却取り扱い
- 最終的に未回収できないことはないようにしている
- 債権放棄
- 未回収のまま終わったことがない
- 貸倒損失
- 債権回収不能
- 未定
- 回収不能として損金扱い
- 裁判を起こして必ず徴収する

9.施設利用契約書上、何カ月続いた場合サービスの停止・解約となりますか？

99 件の回答

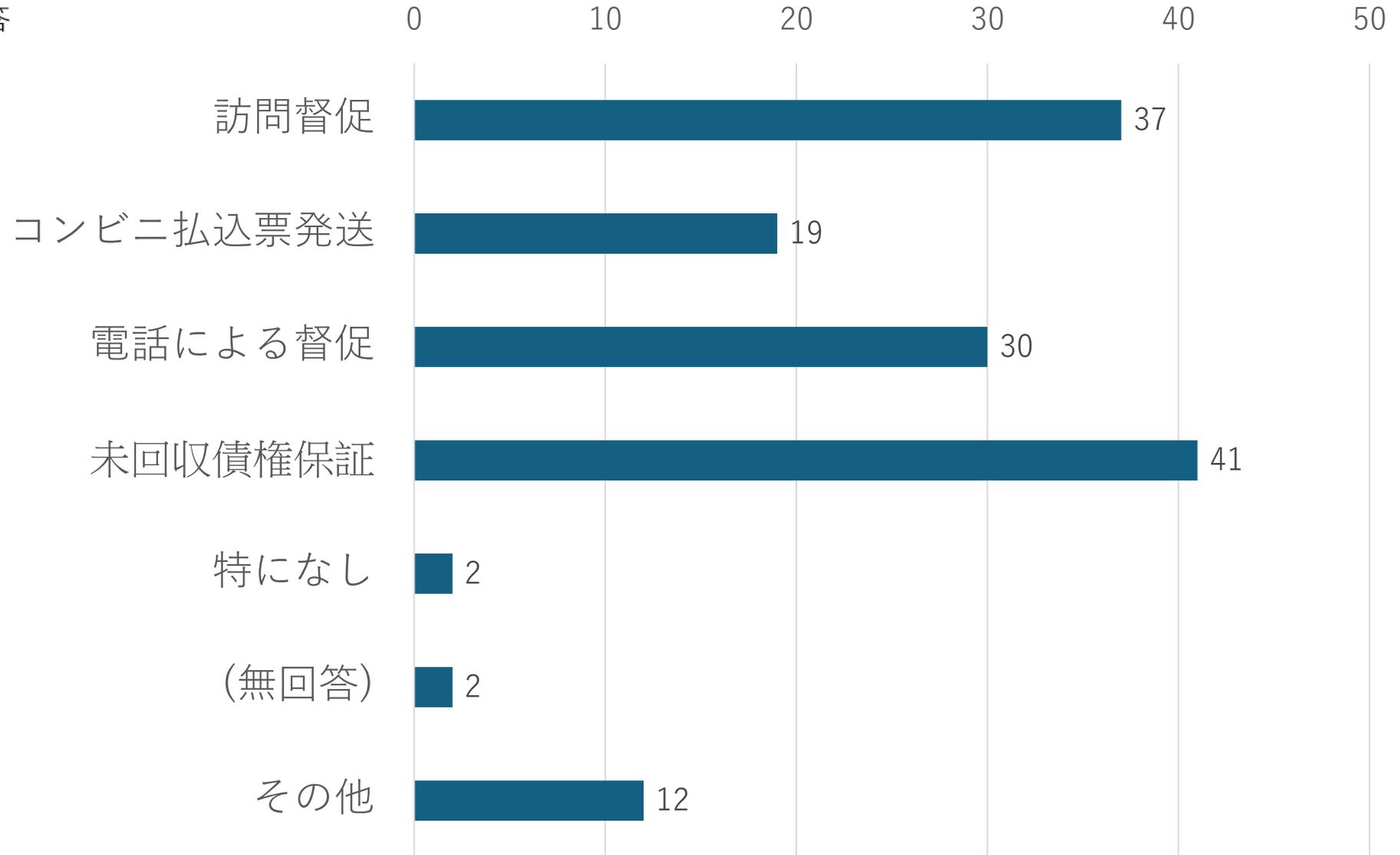


その他の回答

- 保険請求可能期間
- 遅延した例はなし
- 居宅療養管理指導なので停止等はない
- 停止までできず、患者さんを放置できず訪問している
- 担当してないので分からない
- 契約上停止と記載はあるが実際はない。
- サービスの停止は今のところ考えていない
- 1から3
- 催告後15日間となっているが、実際は相手と協議して解約となるケースはない。
- 契約書には3ヶ月とうたっているが、実際未納で退去に繋げる事は難しい。家族との連絡が取れない（向こうから拒否のため）ので。町に相談しても取り合ってくれない場合が多い。
- 契約書ほか特に厳密な記載はしていないが、口頭では未納があったら連絡するとのみ伝えている
- 未納による停止はありませんが3ヶ月を目安にご相談しています。
- 期限に決まりはない
- 一応3ヶ月だが、サービスが必要な方なため、一概に終了させられない
- 停止・解約はしません
- サービス停止を告げたら払い始めた。
- 実際にサービスを停止したことはない。
- その時の話し合い
- 時と場合によるため臨機応変な対応をとっている
- 3ヶ月で滞留債権としている。長期にわたっても特養ホームは退所していただくことは、現実的に難しい。
- 特に決めていない
- 未収に対する強制退所規定を厳密には
- 決めていない。対象になる者もいまだかつていない
- 3ヶ月と契約上あるが、実際は若干名が継続して未納になっている
- サービスは停止せず、自治体と相談などあらゆる方法を探している
- ケースバイケースだが、利用停止は原則としてせず、生活保護に繋ぐなど利用継続と債権回収の両立を模索する
- 不明
- 特に決めてない

10. あれば利用したいと感じる未回収代行サービスは何ですか？(複数回答可)

99 件の回答



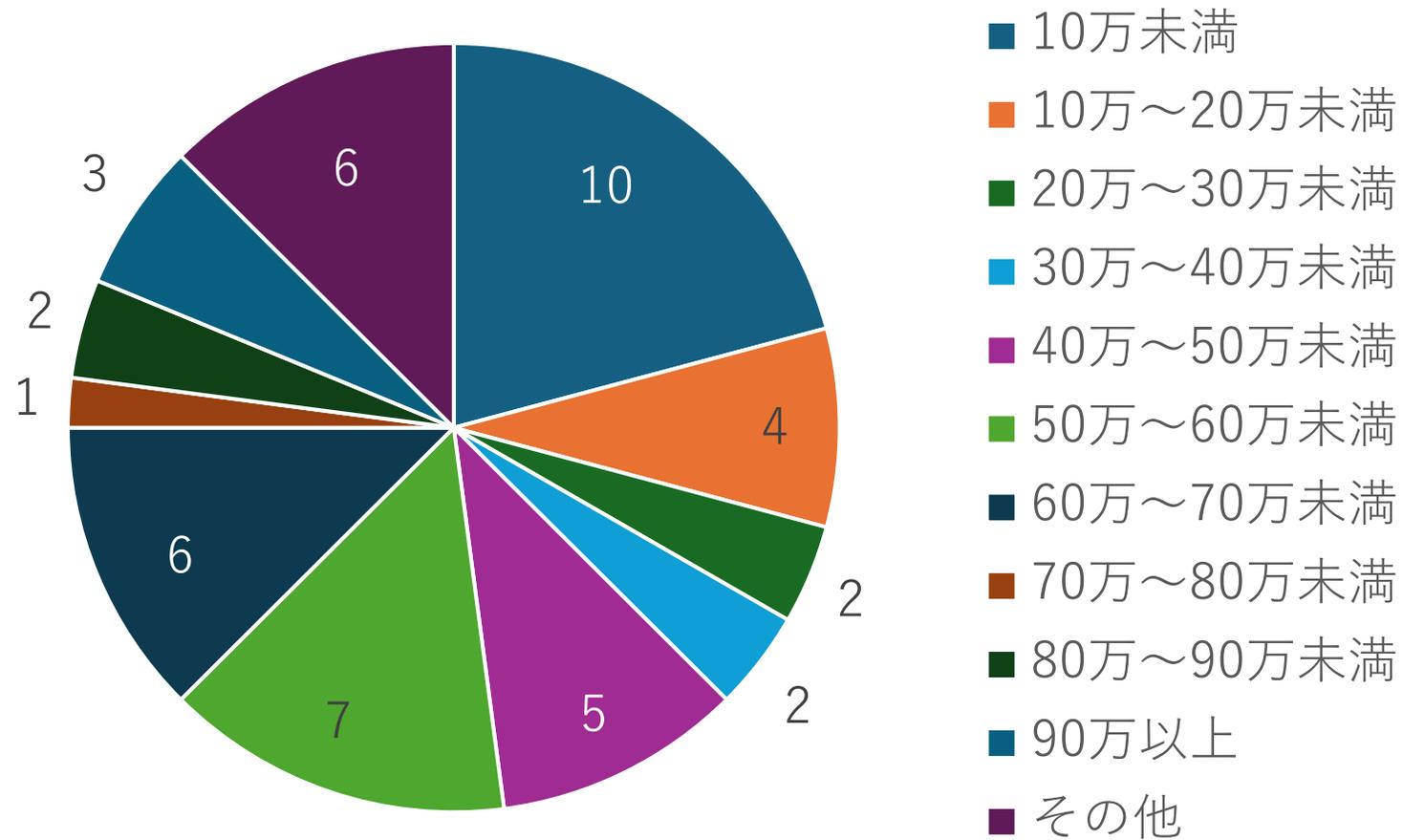
その他の回答

- クレジット払い（一時期導入したが未定着）
- 担当してないので分からない
- 保険者に責任を持ってもらいたい
- コストが1円でもかかるなら利用したくない
- 現在のところありません。
- 特にありません
- 大変ではあるがご利用者様との信頼、信用問題もあるので任せづらいというのが本音。
- 現状特になし
- 法人内でしているためサービスの必要性を感じない
- 自分たちで行える
- 利用者さんの背景を把握することも重要なので、代行サービスは考えていない
- 回収率が高いならば何でも

11.設問10で「未回収債権保証」と回答されたかたにお伺いします。
保証額の上限額はいくらが望ましいですか？

例) 契約書上の退会規約3か月×利用料20万円/月=60万

48件の回答



12.その他、現場の課題やご要望など、ご意見を自由にお寄せください。

32件の回答

- 未回収の要因は家族が使って残高不足になっているケースはほとんど。
- 家族トラブルに巻き込まれ、誰が支払いをするのかで揉めると面倒。タチの悪い家族の場合、早期に利用終結ができるための手立てが社内で明確化できていないが、この辺りのノウハウは知りたい。
- 法定成年後見人を利用している利用者は、死亡したその時点で法定成年後見人としての役割が終了することによって、未回収率が高くなります。このような情報をもっと家裁は知らしめるべきです。
- 人手不足
- 担当してないので分からない
- 職員の安定化
- 要介護で基本報酬を変えてほしい。
- 未回収の報告が本部に入る時点で数か月分の未回収が累積しており、そこから専門家に依頼しても金額が大きくなっていく事で支払う意思があったとしても身動きがとれない状態になってしまう方が多い。
- 特にありません。
- 以前は現金回収も行っていたので回収不能の事案を本部と相談の上、帳簿上だけか本当に回収不能かを確認して現在は回収不能が無くなりました。100%口座振替としましたので間に合わない時は次月に実行されると説明して回収していますのでゼロになりました。
- 地方都市（人口7万人程度）での効果的な広告方法について悩んでいる。
- 従業員の離職率が高いが、入職者が少なく、人材不足が一番の課題。
- 認知により契約時の銀行口座登録に著しく時間がかかる方がいる(銀行印相違)。口座届はレターパックなど郵便料に高い手段で出す為、何度も相違があると事業所負担が大きい。金銭管理のできない方、できなくなりつつある方などの対応をするサービスや法整備が必要(権利擁護利用など勧めても納得しない、嫌がるなど)。

- 利用料の支払いができていないことに関して意識が薄い身元保証人がいる。その都度連絡や振込のご案内などの業務が増えてしまい負担が増えている。
- 深刻な人手不足。
- 介護料金単価がどんどん下がってきて、経営に大きな影響が出てきている
- 報酬単価が低い
- 特にありません
- 支払い能力が、なくなっているばあい
- 特になし
- 利用者都合で発生するキャンセル料の理解が出来ない方がいる
- 家族からのクレームがある
- 利用者側にも道徳が必要でありそれを利用者へ伝える機関がない。
- 施設はない。病院はある
- 現状なし
- 身元保証人となる家族において、子⇒孫・甥・姪と縁が遠くなると問題になるケースが多いと感じている。また子供が入所している親の年金をあてにして生活しているケースもある。
- なし
- LIFE対応
- 介護保険の個人負担分の説明をしているケアマネジャーが一部で責任転嫁を行い、支払いは関与しないとする
- 契約時に利用者の与信が取れないのはリスクが大きい。
- 身寄りのない方ガン末などの依頼は正直厳しい。事業所としては、それを理由に断る事はできないので受けざる得ないが、大概は口座も凍結して、回収困難となる。任意
- 後継人が決まるまでの時間もかなりかかり、手間がかかるのに最終的に回収できるかも定かではない。また、基本すべて口座振替だが、高齢の方は口座の管理が出来てないので、家族でも届け印がわからない。そのため、何度となく印鑑相違で処理進まず、結果何ヶ月分も回収出来ない。口座振替の手続き出来たとしても、残金不足や入金に行かれないなどの問題もある。介護保険証がマイナンバーで管理され、年金と同じ口座から引き落とし出来たら、利用者も事業者の負担も減るのでないかと。
- 人員不足を少しでも解消出来たら利用者様一人ひとりへのケアが行き届くと思います。人員不足に心に余裕も無くなり満足出来るケアが出来ない事が多くあります。

アンケートのお問い合わせ

株式会社ジャックス

営業戦略本部

ペイメント推進部 ペイメント推進第1課

今井・木村

〒150-8932

東京都渋谷区恵比寿4-1-18

恵比寿ネオナート11階

TEL : 03-6757-0717