



院内の混雑解消に向けた取り組み

～ 医療費あと払いクレジットサービス など ～

 獨協医科大学病院 医事保険課 海老原 充生 

【本日は話すこと】

- ① 医療費あと払いクレジットサービスの導入について
- ② 会計窓口7番における患者呼び出し方法の変更について
- ③ 今後の取り組みについて



① 医療費あと払いクレジットサービスの導入について

【清算の流れ（外来）】

診察終了 ⇒ 会計ファイルを6番計算窓口へ
⇒ 計算終了後、自動支払機または7番窓口へ

決済方法：“診察当日”、現金・デビットカード・クレジットカード

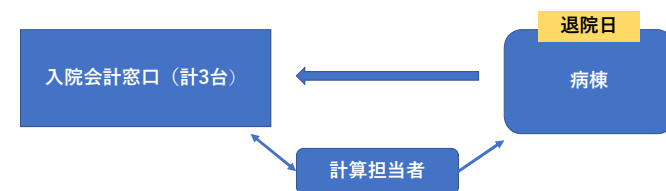


① 医療費あと払いクレジットサービスの導入について

【清算の流れ（入院）】

退院時 ⇒ 入院会計窓口へ
⇒ 清算後、帰宅

決済方法：“退院当日”、現金・デビットカード・クレジットカード



① 医療費あと払いクレジットサービスの導入について

会計の待ち時間をゼロに！
待たずに帰ろう！
登録料 無料

受診当日の流れ

スマートフォンやパソコンから事前に登録(初回のみ)当日登録でもご利用可能

専用受付機に受診券とおすあと払い利用票の発行

診察後、予約票・お薬引換券を受取り、そのまま帰宅

後日メールにて医療費と支払い完了の通知

① 医療費あと払いクレジットサービスの導入について

処理区分
カウント/患者番号

月別登録者数

(12月未まで)
計 3,350 名

(4月) サービス開始

(5月) 案内スタッフ配置

(10月) 診療科から帰宅

月	登録者数
2月	16
3月	22
4月	127
5月	351
6月	271
7月	317
8月	378
9月	450
10月	525
11月	460
12月	433

① 医療費あと払いクレジットサービスの導入について

カウント/患者番号

月別決済件数

(12月未まで)
計 12,291 名

(4月) サービス開始

(5月) 案内スタッフ配置

(10月) 診療科から帰宅

月	決済件数
01	7
02	15
03	46
04	129
05	452
06	809
07	997
08	1301
09	1644
10	2137
11	2363
12	2396

① 医療費あと払いクレジットサービスの導入について

利用率でみると・・・

行ラベル	利用率(入)	利用率(外)
2021年2月	0.0%	0.0%
2021年3月	0.0%	0.1%
2021年4月	0.6%	0.2%
2021年5月	2.3%	0.9%
2021年6月	3.3%	1.4%
2021年7月	2.4%	1.8%
2021年8月	3.5%	2.3%
2021年9月	4.3%	3.0%
2021年10月	4.7%	3.8%
2021年11月	5.8%	4.4%
2021年12月	3.7%	4.3%

※入院：当月退院患者数、外来：当月延患者数を使用

目標：一日当たりの利用件数 500件 (⇒ 利用率(外来) 23%くらい)

① 医療費あと払いクレジットサービスの導入について

病院を受診する教職員・学生の皆様！！
登録をよろしくお願いいたします。



<https://s3.medicalpay.jp/dmuh/login/>



② 会計窓口7番における患者呼び出し方法の変更について

さて、他にも問題が・・・
あと払いクレジットを利用できない患者さんの計算・会計で、混雑が生じてしまう・・・

その他注意事項

- ◎以下の方は「医療費あと払いクレジットサービス」をご利用頂けません。
- ①各種公費の自己負担上限管理票（指定難病特定疾患、小児特定疾患、自立支援医療、肝炎等）をお持ちの方
 - ②妊産婦健診・乳児検診等の助成券（自治体発行のもの）をお持ちの方
 - ③以前の医療費について未納分がある方
 - ④治療中の方
 - ⑤その他当院が利用を中止した方



② 会計窓口7番における患者呼び出し方法の変更について

【あと払いクレジットを利用できない理由】

・管理手帳（難病等）⇒ 受診した医療機関で、点数・支払金額を“紙”の手帳に“手書き”で必要事項を記入しなければならない

・各自治体の助成券 ⇒ 助成額が制度・自治体ごとに様々な設定があるため、職員が“助成券（紙）”の内容に応じた対応をしなければならない。

・未収金のある方 ⇒ 当日の支払額や未収金についての相談、支払誓約書の記入等、支払い状況に応じた対応が必要となる。



② 会計窓口7番における患者呼び出し方法の変更について

【「待ち時間が長い」他にも以下の“ご意見”が・・・】

- ・名前で呼び出されるので、窓口の前から動けない。
- ・その場を離れたため、自分が呼ばれたかどうか分からない。
- ・名前を呼ばれたくない。

職員から見た“名前呼び出し”の問題点

- ・呼ばれたかどうかを確認するための行列ができてしまう。
- ・確認の結果、順番が来ていない患者さんは、再度行列へ並ぶ悪循環。

⇒ 以上の問題点を解消する方法はないか？



② 会計窓口7番における患者呼び出し方法の変更について

【既存の掲示板と会計番号の運用を変更することとした。】

変更前			変更後		
下の番号の計算ができました			下の番号の計算ができました		
101	105	110	101	103	105
115	117	120	109	110	111
131	140	145	115	117	120

※ 自動支払機での精算が可能な方のみ

※ 7番窓口で対応する方をオレンジで表示



② 会計窓口7番における患者呼び出し方法の変更について

【期待される効果】

- ・ 名前呼び出されるので、窓口の前から動けない。
- ・ その場を離れたため、自分が呼ばれたかどうかわからない。
- ・ 名前を呼ばれたくない。

- ⇒ 掲示板で自分の番号を確認できるため、その場を離れてもOK
- ⇒ 名前は呼ばれない。（※ 名前呼び出しを希望する患者さんへは、個別に対応）
- ⇒ 「自分が呼ばれたかどうかを確認するための行列」は解消



③ 今後の取り組みについて

- ・ 妊婦健診の収納業務を簡素化
⇒ 今まで行っていた紙伝票による処理を廃止
- ・ 入院・外来の領収証を共通化
⇒ 入院レジに集中していた退院会計が、外来自動支払機でも払えるようになる。

【まとめ】

窓口業務の効率化・簡素化による混雑解消は、“感染症予防対策”のみならず、“患者サービス向上”や“患者さんの利便性向上”などへつながら、患者満足度へも良い影響を与えるものと考えます。引き続き、新たな改善策を提案・実施していきます。



ご視聴ありがとうございました。

