

ソフトバンクの「スマート病院会計」導入で待たずに帰れる病院へ

【CASE STUDY】

社会医療法人 杏嶺会 一宮西病院

設立：2001年(平成13年)12月1日／病床数：436床

外来部門の診察料支払い待ち時間短縮のため杏嶺会一宮西病院では、会計を待たずに、後日診察料を携帯電話料金とまとめて支払えるソフトバンクの「スマート病院会計」を導入した。患者アメニティ向上のみならず、病院経営の面からもメリットのある同サービス導入の狙いを聞いた。



導入即決の決め手は 患者の待ち時間30分短縮

杏嶺会は、愛知県一宮市で4つの病院、1つの老人保健施設を運営する社会医療法人。各施設とも『街と人が明るく健康でいられますように』を共通の理念とし、患者目線・利用者目線を何よりも大切にしている。

一宮西病院はグループの中核となる急性期病院であり、「スマート病院会計」の導入も、この理念に沿ってのものだった。

ピーク時の患者の会計待ち時間は、30～40分。同院の院長でもある上林弘和杏嶺会理事長は、「患者はただでさえ具合が悪いのに、診察で待たさ

れ、検査で待たされ、さらに診察が終わってから会計で何十分も待たされるのは苦痛です。それが少しでも短縮できるなら」と、導入を即決したと言う。

「新しいシステムの導入には多額の導入コストがかかるものですが、スマート病院会計の導入には、新たな設備投資は必要ないので病院側の導入コストは我々の想定よりも低いものでした。患者側の負担も手数料が一回100円なので、これなら利用していただけだと思います」と語るのは同院の金山均事務長。また患者負担についても「患者が一度サービスを利用開始したら必ずこのサービスを使わなければいけないわけではなく、毎回来院時に自分で利用するかどうかを選べる

というのも魅力的でした。混んでいるときだけこのサービスを利用して、空いているときは窓口で支払えばよいのです」(金山事務長)。

混雑時でも早く帰ることができるというのは、スマート病院会計を利用する患者にとって大きなメリットとなるが、実は利用者以外の患者にとってもメリットがある。会計を待つ人数が減れば、その分、すべての患者の待ち時間が短縮されることになる。また、冬場などはロビーの混雑が解消されることで感染症対策にもなるだろう。「早く帰れるということは、いろいろな意味で患者にとって良いことです。早くこのサービスが軌道に乗ってほしい」と、上林理事長は期待している。

混雑状況に応じて 支払方法を選択可能

患者は診察が終了すると、診察券や処方箋等の入ったファイルを渡されて会計窓口を持って行き、混雑状況を見ながら当日会計か、スマート病院会計かを決めることができる。当日支払いたい場合は番号札を取って自分の順番を待つ。「スマート病院会計」を利用する場合は、自動精算機のすぐ横にある「クイック会

計窓口」でファイルを提出すれば、処方箋の有無など、最低限の確認のみで、すぐに帰ることができる。

領収書や診療明細書は後日入金が確認された後、患者が要望すれば発行する体制を整えており、次回以降の来院時の診察待ち時間などに渡すようになっている。

会計業務のミス防止や 業務の平準化につながる

待ち時間短縮という患者アメニティの向上と同時に、病院側にとっても様々な効果が期待できる。具体的なメリットとしては、未収対策やクレジットカード払いの手数料削減などが挙げられる。そのほか医事課の橋本卓也係長からは、「大勢の患者が待っていると、事務職員も急いで対応しなければと焦ってミスをしがちです。このサービスの利用が増加すれば、利用者の会計処理は手が空いているときに対応すればよいの

で、業務をより平準化してミスを防ぐというメリットも期待できます」という声も上がっている。

業務の平準化など、より安定的、効率的な病院経営を実現するために、同院では「スマート病院会計」の利用者を増やす施策を実施している。

再来受付機の横に自由に持ち帰ることができるパンフレットを設置し、外来フロア各所にはポスターを掲示するなど、患者の目に留まるよう告知を行っている。また各診察室前に設置されたモニターでサービスを説明するビデオを流すほか、受付にコンシェルジュを配置して、利用開始時に登録の仕方がわからないと言う患者には直接使い方を説明するようにしている。自動精算機のすぐ横に「クイック会計窓口」を設置したのも、精算機で順番待ちをしている人が「あれ、あの人はどうしてすぐに帰れるのだろう」と気付いてもらうのを期待してのことだ。

病院にとっても、患者にとっても、様々な効果が期待できる新サービスが始まっている。



●再来受付機の隣ではスマート病院会計をPOPとパンフレットで告知



●外来診察室前などのモニターでは、動画でサービス内容を紹介



●自動精算機のすぐ横に設けられた「クイック会計窓口」

スマート 病院会計

「スマート病院会計」とは、医療機関の診察料を、後日、携帯電話の料金とまとめて支払うことができるサービス。ソフトバンクのスマートフォン所持者が利用できる（本人でなくとも、家族がソフトバンクのスマートフォンを所持していれば利用可能）。患者はソフトバンクのサイトで登録すれば、その日からサービスが使える。患者は手持ちの

現金がなくても診察を受けることができ、終了後は会計を待つことなくすぐに帰れるというメリットがある。医療機関側の導入コストは、月額固定で病院が15,000円、診療所が5,000円（税別）。患者側は1回あたり100円の手数料（税別）で、携帯電話料金支払い時に診察料と共に精算される。

サービス導入のメリット



混雑の緩和



会計業務の
平準化



カード払いの
手数料削減



未収対策

【お問い合わせ先】

下記URLもしくは右記QRコードのお問い合わせフォームからご連絡ください。
ソフトバンク株式会社 <http://u.softbank.jp/1VDixIS>



社会医療法人 杏嶺会理事長
一宮西病院院長
上林 弘和氏



一宮西病院
事務長
金山 均氏



一宮西病院
事務部医事課係長
橋本 卓也氏