背景と課題

深刻な待ち時間と低下する患者満足度

令和6年度 外来会計平均待ち時間

14分21秒

令和6年度 外来患者満足度スコア

2.43　（半分以上が「不満」と回答した状況）





本研究の目的

厚労省調査に基づく「許容ライン」の達成（KPI）と患者利便性の抜本的向上（KGI）

目標会計待ち時間

10 分以内

※厚労省調査において73%の患者が許容できると回答した水準

方法論

低予算での外来会計改革の実現

制約事項：「CS（顧客満足度）向上事業」採択案件に与えられる
限られた予算の範囲内で事業成果を確保しなければならない

予算額



50 万円



支払いの迅速化

モバイル型スマート決済端末を導入
多様なキャッシュレス手段への対応
しかも手数料は安く
操作はなるべく簡単なもの



待ち状況可視化

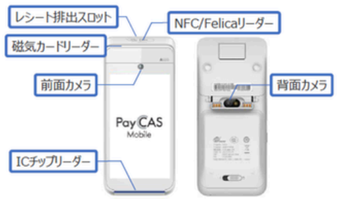
受付管理アプリを導入し、
受付前に設置したディスプレイに
待ち番号を表示するシステムを構築
継続費用がなるべくかからないもの



PayCAS Mobile

1台であらゆる決済シーンに対応する
モバイル型スマート決済端末

オールインワン端末



必要な機能を全て搭載し
端末1台でマルチ決済に対応

モバイル性



SoftBank SIMに対応した
片手サイズの端末でどこでも決済

アプリ搭載



Android™ OS採用で
さまざまな業務アプリを搭載可能

電子マネー決済

交通系電子マネー

カード決済

クレジットカードは
従来の端末を使用

QR決済

決済手段の多様化による窓口業務の迅速化

PayCAS® Mobileの導入

※「PayCAS」はSB C&S株式会社の登録商標です。

１端末で多様な決済に対応するモバイル型スマート決済端末
クリニック向けのプランが用意されており、
システムの導入費用や利用料率を抑えることができた

キャッシュレス支払いの導入根拠

電子マネーによる患者負担金の支払いについて、
令和５年９月の厚生労働省により、
明確に利用可能と示された。

収納代行事業者の告示

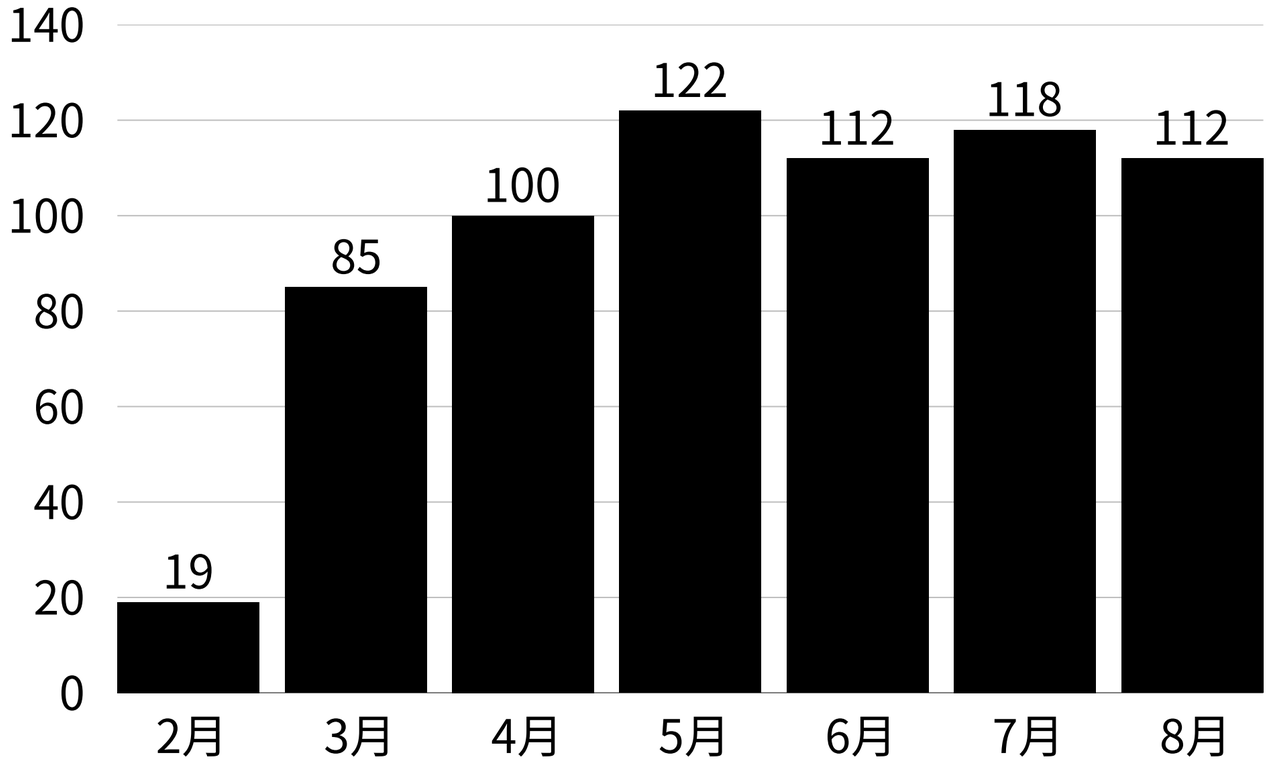
カード決済については、
利用料率が相対的に高くなっているため、
従来の病院用のカード決済サービスを利用





令和８年２月より
電子マネー受付開始！

患者数全体の約３～４％程度で推移



各月の決済件数推移

会計呼出の番号化と
リアルタイム状況提供

AirWAIT®の導入

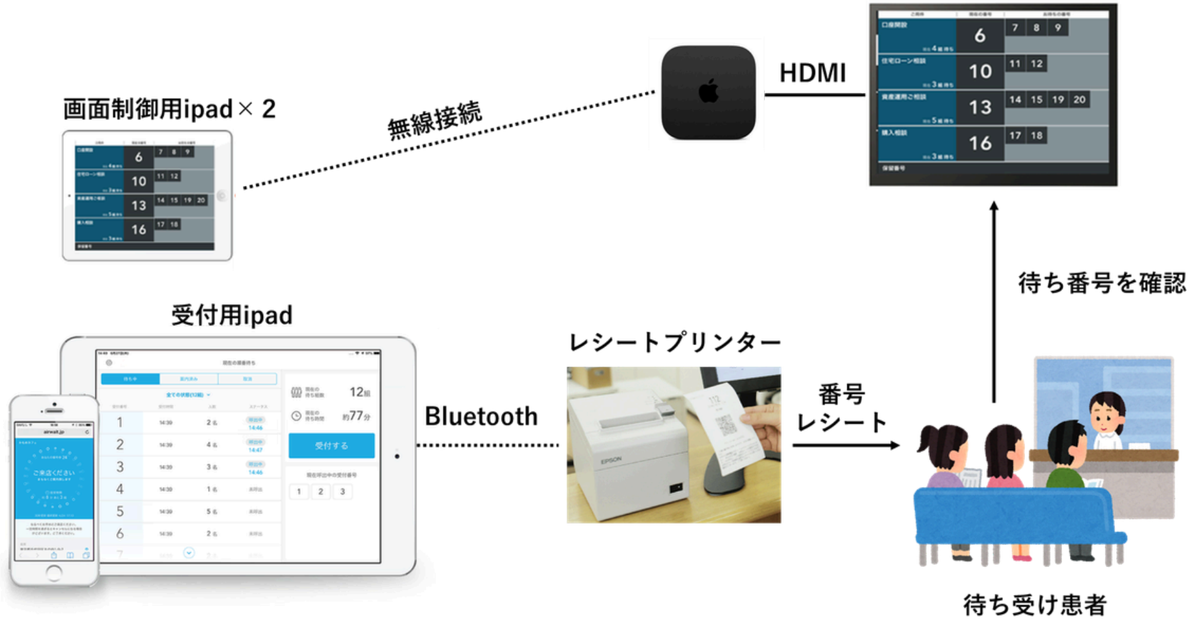
市販の受付管理アプリを低コストで活用
全国の飲食店やクリニックで実績のあるアプリを採用
発券される受付票のQRコードからスマホでも確認可

AppleTVとiPadの連携で遠隔制御

会計待ちの患者の待ち番号を表示するシステムは
民間ベンダーに発注すると高額（千万円～）だったため、
院内の余剰タブレットとAppleTVの組み合わせで実現

待ち時間を「見える化」

受付票を発行してから処理するまでの時間を
アプリ側で集計して平均待ち時間をより精緻に把握
目標の10分を上回っている日の傾向を分析し、
対策を立てることが可能に



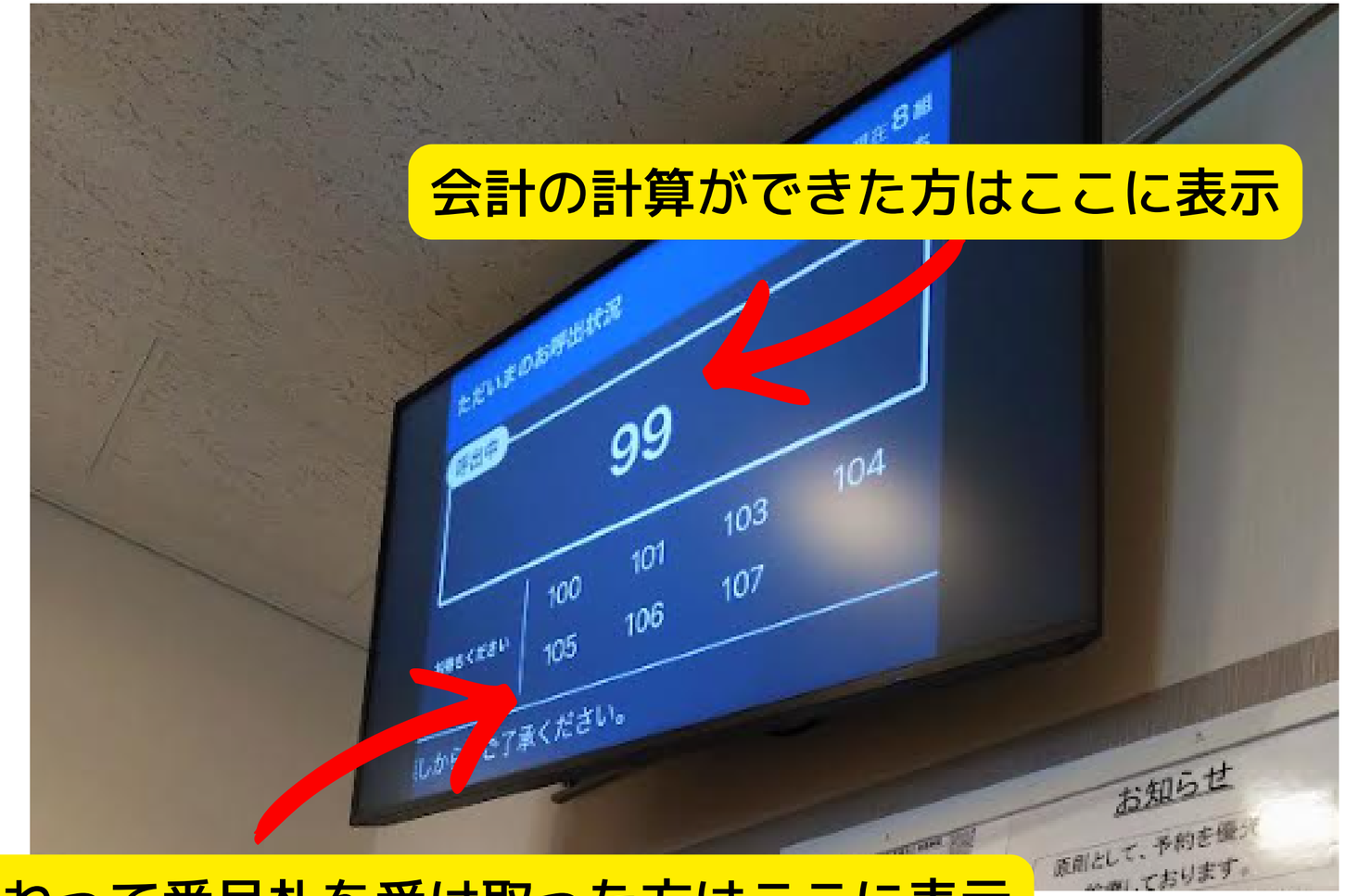


自分のスマホで
現在の待ち状況を
確認できます
このQRコードから
呼出確認も可能









会計の計算ができた方はここに表示

診察が終わって番号札を受け取った方はここに表示



レシート印刷用
プリンター

案内用iPad

受付用iPad



呼出用iPad

呼び出しボタンを押した方は
会計近くで待ってくれているため
会計がめちゃくちゃスムーズに😮



番号呼び出し初日の様子

番号呼び出しを周知

会計待ち時間の劇的な短縮

導入前 (令和6年度)

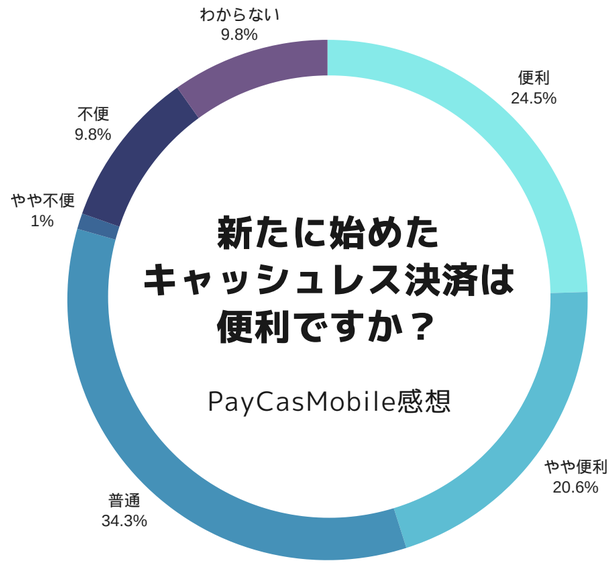
14分21秒

導入後

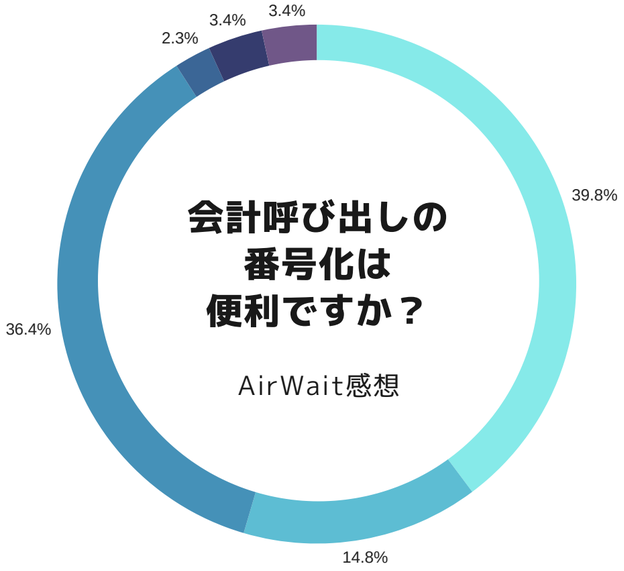
7分37秒

約50%の短縮を実現。目標（10分以内）を大幅にクリア。

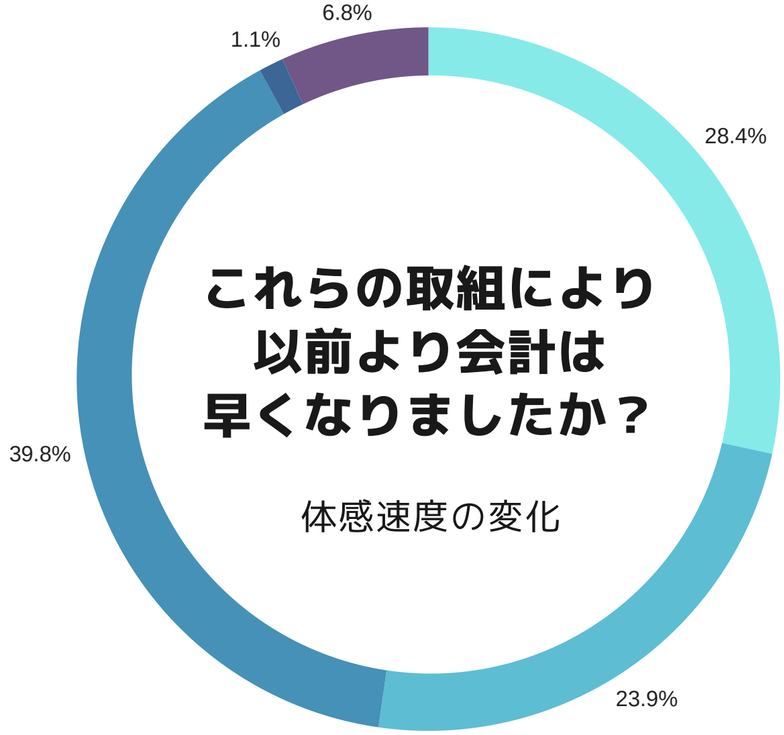
患者様の声📣 外来患者アンケート結果（2026年4月実施）



- 便利
- やや便利
- 普通
- やや不便
- 不便
- わからない



- 便利
- やや便利
- 普通
- やや不便
- 不便
- わからない



- 早くなった
- やや早くなった
- 変わらない
- やや遅くなった
- 遅くなった
- わからない