

2. J-Debit導入事例紹介



明治33年の創立以来、100年余りの歴史をもつ東京女子医科大学病院は、国内はもとより世界有数の病院として、最新の設備を持ち、最先端の医療を提供しています。

同大学病院は来院される患者の皆さまを中心とした病院を実現すべく、“5Sの精神”、安全:Safety、誠実:Sincerity、奉仕:Service、迅速:Speed、微笑み:Smileを大切にしており、同病院のロゴマークにもデザインされている5つの星はその精神を示しています。

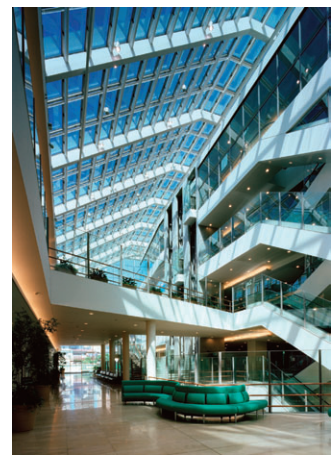
毎日全国からたくさんの患者さんが来院される病院であるがため、常に患者中心の施設でありたいと願っている東京女子医科大学病院の病院事務室および、総務部広報室の方にお話を伺いました。

■ 支払手段の多様化、キャッシュレスにJ-Debitを活用

東京女子医科大学病院は創立100周年事業のプロジェクトの一環として、「総合外来センター」をオープンしました。延床面積43,400㎡、地下3階、地上5階建て、総ガラス張りで天井は吹き抜けと、一見するといままでの「病院」のイメージを一新するデザインとなっています。常識とか慣習などにとられる事なく「患者を第一に考えた医療」をスローガンにしている同病院ならではの感じさせられるつくりになっています。

建物も斬新ですが、内部のシステムも一新され、電子カルテの導入による診療方式の標準化や受付から会計までの統合システムも見直しが行われました。患者の病気以外でのストレスをいかに無くし、治療・治療に専念できるかを考えた結果、支払い手段の多様化による会計時の混雑緩和や、待ち時間短縮を実現させるために「自動精算機」の導入を決定し、その精算手段として、現金（キャッシュ）とJ-Debit（キャッシュレス）の採用を決定しました。

現在は外来会計フロアに現金・デビットカード兼用の自動精算機を10台、入院会計有人カウンターにJ-Debit端末を2台配置し、サービスを提供しています。その他の設備としては自動再来受付機や外待合から中待合に患者を誘導する表示パネルなども導入し、同病院が提唱している“お待たせしない受付・会計”を見事に実現させています。



■ 高額支払やセキュリティ面でも好評なJ-Debit

同病院では、入院会計は月2回行われ、デビットカードの月間利用率は約10%～13%台で推移しています。日々の外来は約4,000件あるとのことですが、月間でのデビットカードの利用は1,300件程度あると同病院では推定しています。入院費用に関しては定時請求という形態をとっていますが、やはり入院費用ともなると高額になるケースも珍しくなく、そのような場面におけるJ-Debitでの支払いは患者にとってもありがたいサービスであり、セキュリティ面でも好評です。

また、地方からの患者にとっては都心に位置する同病院近辺に、日頃利用している銀行ATMがあるはずもなく、わざわざ他行での現金引き出しや時間外取扱による手数料の負担がないというメリットがあります。さらに多額の現金を持ち歩く危険を回避し、利用者に安心感も提供しています。

取材当日にも、たくさんの外来患者が診察を受け、会計を済ませる様子が見られましたが、J-Debit対応の自動精算機でスムーズに支払いを済ませ、帰宅されていく方が非常に多く、その精算に関わる時間も数十秒であることに驚きを覚えました。「一度使ったことがある人は（精算が）早いですよ」との説明。銀行のATMでさえ操作が分からず、行員が補助に追われる姿が当たり前のように思っていた感覚と、その精算時間の短さからは、本当に精算ができていいのか?など、素朴な疑問も浮かびましたが、操作性の高いユーザーインターフェースが使われているため、みなさん簡単に操作をしていました。

現在では、数多くのメリットも利用者に理解されてきたことで、J-Debit対応の自動精算機で支払いを済ませる患者が増えてきて

います。このような方式が今後の医療現場に浸透していくのも、もはや時代の流れとなり、多くの病院が追従していくことは間違いありません。

同病院では、来院される方のご要望や患者のためになるならば、「今後も自動精算機の増設も考えていきたい」との将来展望も持っています。

日本デビットカード推進協議会のデータでも医療関連に関わるJ-Debit利用件数の推移は、年々40%台で上昇線を描いており、医療現場での拡大は今後も大いに期待できるといえます。



外来会計フロアに設置の自動精算機と精算風景