

2022年4月4日

報道関係者各位

グローリー株式会社

～ 医療現場における診療費の支払いに関する意識調査 ～
患者・医療事務関係者ともに「会計の時短」望む
会計待ち時間は「10分まで」が70%以上

グローリー株式会社（本社：兵庫県姫路市、代表取締役社長：三和 元純、以下 グローリー）は患者および医療事務関係者を対象とした、“医療現場における診療費の支払い”に関する意識調査を実施しました。

病院・クリニック向け製品サイト https://www.glory.co.jp/product/byouin_solution/

調査結果トピックス

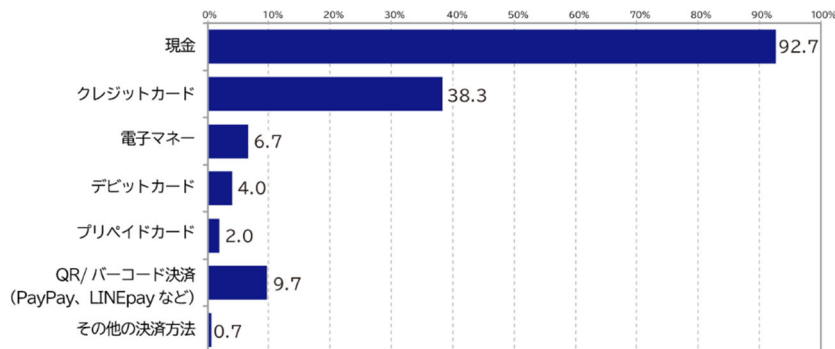
- 患者の73%が「会計待ち時間がストレス」と回答。
医療事務関係者の97%が「患者の会計待ち時間を短くしたい」と回答。
どちらも時短を求めていることがわかった。
- 患者の73%が「許容できる会計待ち時間は10分まで」と回答。
医療事務関係者の50%以上が「患者を10分以上会計で待たせている」と回答、
約10%は「60分以上待たせている」と回答。
- 患者および医療事務関係者ともに診療費支払いの効率化が望まれており、
特に医療現場では自動精算機の導入要望が高いことがわかった。

患者対象の意識調査から見たインサイト

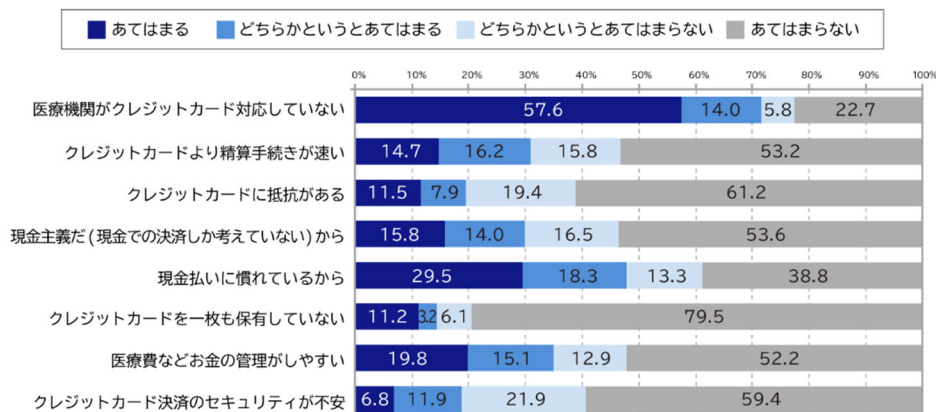
● 患者の診療費支払い方法は「現金」が92.7%

医療現場でのキャッシュレス化は進んでおらず、そもそもクレジットカード対応していない機関が多数あることがわかった。

直近1年間に、医療機関（病院・クリニック・診療所など）を利用した際の支払方法をお選びください。（いくつでも）（N=300）



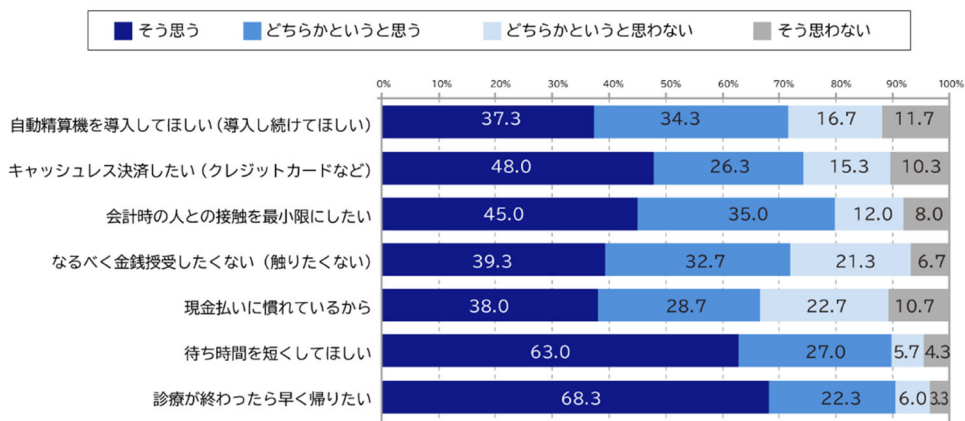
医療機関で「現金」で支払った理由として、最もあてはまるものをお選びください。（それぞれひとつ）



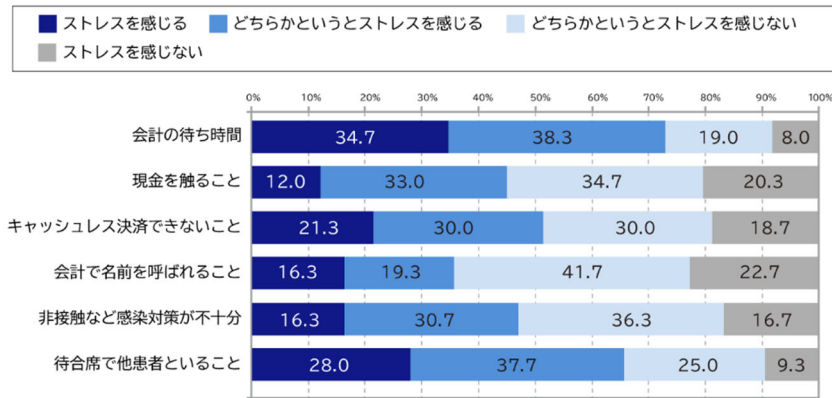
● 医療機関に望むことは「会計待ち時間の短縮」で、70%以上が「会計の待ち時間」にストレス

医療機関に望むこととして、90%以上が「待ち時間を短くしてほしい」と回答。同様に「診察が終わったら早く帰りたい」90.7%、「キャッシュレス決済したい」74.3%と、時短に繋がる内容に共感が集まった。また、医療機関で感じるストレスとして、73%が「会計の待ち時間」と回答した。

医療機関に望むことはありますか。それぞれについて、お気持ちに近いものをお選びください。（それぞれひとつ）



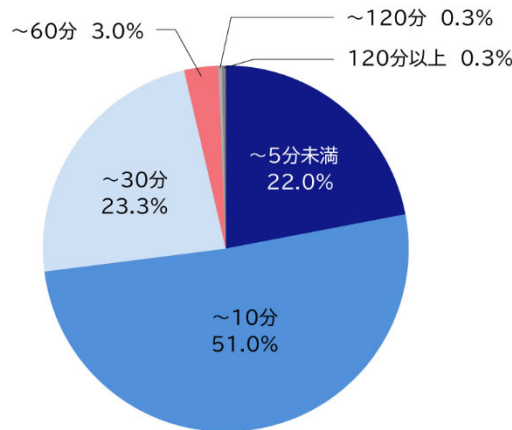
医療機関でストレスを感じることはありますか。それぞれについて、お気持ちに近いものをお選びください。
(それぞれひとつ)



● 診察後、会計の待ち時間に許容できるのは「10分まで」

「10分まで」と回答した人は51%で、「5分未満」と回答した人と合わせると73%と多数を占めた。

どの程度の待ち時間であれば許容できますか。最もあてはまるものをお選びください。(ひとつ) (N=300)

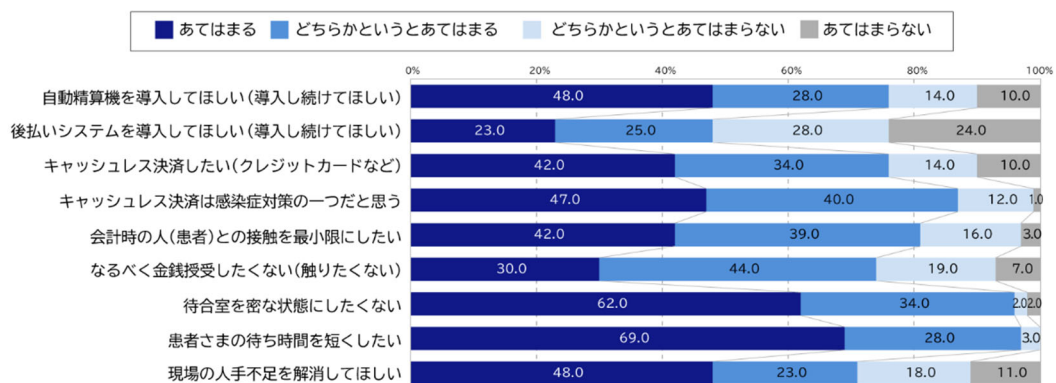


医療事務関係者対象の意識調査から見たインサイト

● 医療事務の現場では97%が「患者の待ち時間を短くすること」を望んでいる

「患者の待ち時間を短くしたい」は97%、「自動精算機」や「キャッシュレス決済」の導入はいずれも76%が望んでおり、医療事務現場では会計効率化へのニーズが高まっている。

医療事務の現場に望むことはありますか。それぞれについて、お気持ちに最も近いものをお選びください。
(それぞれひとつ)

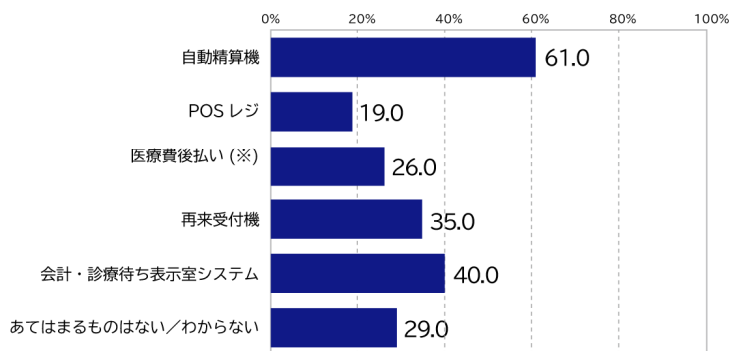


※医療費後払いは：事前にWEBやアプリ等でクレジットカードを登録し、医療費を「後払い」とすることで、料金計算を待たずにお帰りにいただけるサービスです。

● 「自動精算機」を効率化目的で勤務先への導入・継続利用を望む

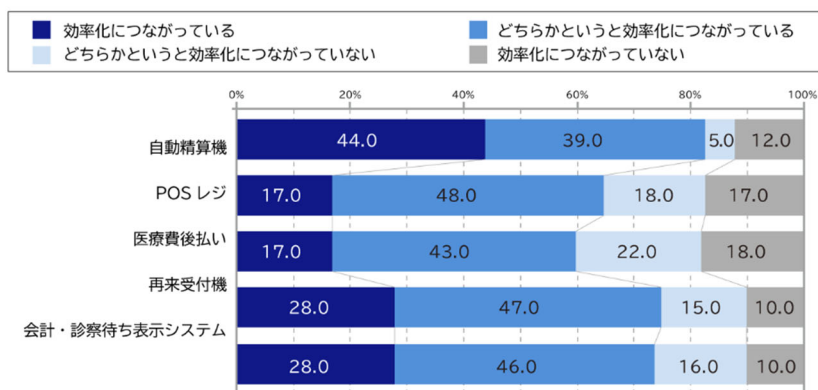
勤務先の医療事務現場で導入してほしい、もしくは今後も導入継続してほしいサービスとして最も高かったのは「自動精算機」の61%だった。また、現場の業務効率化に貢献している、もしくは導入していないが効率化に繋がると考えられる機器・システムは83%が「自動精算機」と回答した。

現在導入しているもの、および、今後（今後も）導入して欲しいサービスがありましたら、すべてお選びください。（いくつでも）【今後（今後も）勤務先で導入して欲しいサービス】（n=100）



※医療費後払いとは：事前にWEBやアプリ等でクレジットカードを登録し、医療費を「後払い」とすることで、料金計算を待たずにお帰りいただけるサービスです。

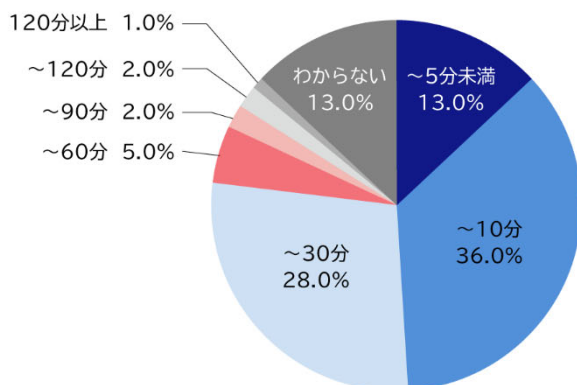
お勤めの医療機関で導入している機器やシステムについてお伺いします。それらが、現場の業務効率化に貢献しているかどうか、お気持ちに最も近いものをお選びください。（それぞれひとつ）※導入していない場合は「導入されたら効率化につながりそうか」という視点でお選びください。



● 診察後、会計までの待ち時間が10分未満に完了するのは約半数に留まる

「10分未満に会計が完了している」医療機関は49%で、約10%は「60分以上待たせている」と回答した。

普段、診察後から会計まで、どのくらい患者さまにお待ちいただいていますか。最もあてはまるものをお選びください。（ひとつ）（n=100）



<調査概要>

調査方法：インターネット調査

調査期間：2022年2月13日～2月15日

有効回答数：一般（300サンプル / 男女、20代～60代以上の均等割り付け）
医療事務関係者（100サンプル）

病院・クリニック向けの製品・サービス

グローリーでは、アンケート調査でも明らかとなった患者さまや医療事務関係者が抱えている「会計待ちストレス」や「業務の効率化・負担軽減」などのニーズを解決する製品・サービスを提供しています。



<左から、FFH-700、FHP-S11、待たずにラク〜だ>

診療費支払機「FFH-700」：大学病院の導入実績 No.1 のハイエンドモデル

ATM 品質の現金管理で医療機関の業務負担を軽減。多様化するニーズに対応し患者さまの利便性を向上した、大学病院における導入実績 No.1 のハイエンドモデル。

診療費支払機「FHP-S11」：会計窓口を自動化するスタンダードモデル

会計業務の負担を軽減し、簡単・安心なセルフ決済を実現するクリニック・調剤薬局向けの自動精算機。初めての導入におすすめのモデル。

医療費後払いシステム 待たずにラク〜だ：会計待ち時間ゼロを実現

簡単に登録ができ、患者の利用料が無料。医療機関の会計窓口の負担を軽減。

※待たずにラク〜だ及びらくだのマークは、グローリー株式会社の登録商標です。

【メディア関係者さまからのお問い合わせ先】

グローリー株式会社 経営戦略本部 コーポレートコミュニケーション部 広報グループ
電話 (079) 294-6317