キャッチボール

キャッシュレスにも対応した後払いシステム「届いてから払い」サービスを提案

キャッチボール（東京都品川区）が提供しているキャッシュレスにも対応した後払いシステム「届いてから払い」サービスが、病院・クリニックに寄り添う決済として好評である。会計待ち時間の解消、支払い窓口の混雑の解消につながると高い評価を得ている。

患者は医療機関を利用後、会計を待たずに帰宅。医療機関の請求情報をもとに後日、同社から自宅に請求書が届いた後で支払い方法を決めることができる新しい後払いサービスである。支払い方法は、銀行振込、郵便振替、コンビニでの現金払いをはじめ、自宅からスマホを使ってPayPay、LINEPay、クレジットカードなど、10種類以上の多様な支払い方法を自由に選択できる。「届いてから払い」が従来の後払いと異なるのは、この「決済手段の豊富さ」である。希望の決済手段だけを組み合わせて導入することも可能である。

主な特長は次のとおり。

〈医療機関のメリット〉

▽業務の効率化＝後払い決済業務や回収業務はもちろんのこと督促・問い合わせ対応等の業務も全て同社が行う。その分、担当者はサービス向上など決済以外のコア業務に集中できる。

▽患者のニーズを満たせる＝現金派・キャッシュレス派どちらのニーズも満たすことが可能である。また、キャッシュレス決済は10種類以上の豊富な手段を用意しているので、患者が通常利用している方法で支払可能である。

▽外来はもちろん、入院費用にも使うことができる＝「届いてから払い」は診察料・入院費用を立替保証するので、たとえ患者からの入金がない場合にも診察料を全て病院・クリニックに入金する（事前の与信審査に通った診察分のみ）。特に入院費用は未回収が発生することも多いが、届いてから払いであればリスクを保証する。

〈患者のメリット〉

▽会計待ち時間の軽減＝診療が終わったらそのまま帰宅。自宅に請求書が届き、支払いするだけである。会計の待ち時間や人との接触を減らすことができる。

▽自由な支払いが可能＝キャッシュレス決済なら好きな時に好きな場所で支払いが可能。現金の持ち合わせがない患者も安心して利用できる。

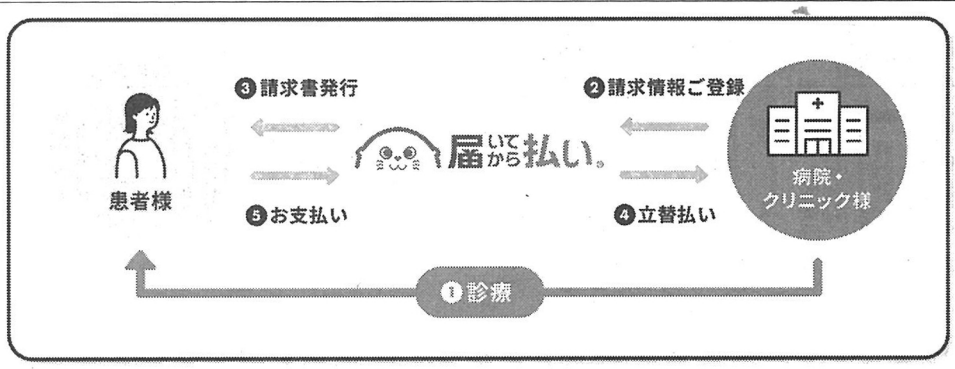
▽ポイント還元＝クレジットカードや電子マネーでの支払いならポイントを貯めることもできる。

また、医療機関は「届いてから払い」の取引情報は、同社が提供する「管理画面」で確認することができる。申し込み後、アカウントを発行。管理画面の機能は、請求登録・修正・キャンセル（個別登録／CSV一括アップロード登録）◇与信結果の確認（履歴検索）◇利用明細の確認である。

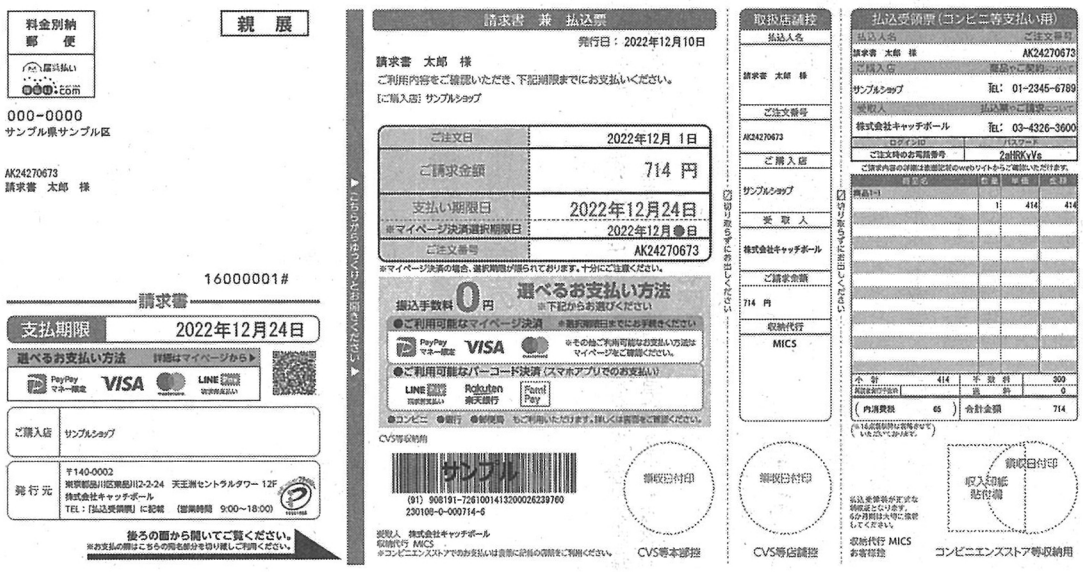
導入フローは大がかりな作業は不要。申し込み後、2～3ヵ月で利用が開始できる。手順は申し込み（専用フォームより申し込み）→加盟店審査／契約（同社で行う審査実施後、契約の締結）→導入準備（運用に向けた利用設定を行う）→利用開始（同社による確認後利用可能になる）。

評判も良い。会計業務が7名体制であったが、1名で対応することができるなど、職員の業務改善にもつながり、生産性は30%向上した。患者経験価値（ペイシェント・エクスペリエンス）を向上させるといった切り口でも「後払い」は良い影響を与えている。

公平病院の公平誠院長は「会計の待ち時間を大幅にカットすることができ、患者様の利便性向上だけでなく、職員の業務改善も実現できました」と述べている。



「届いてから払い」のスキーム



請求書（圧着ハガキ開封イメージ）

慈公会公平病院が導入

会計の待ち時間を大幅にカット

同社が提供する後払いサービス『届いてから払い』を慈公会公平病院（埼玉県戸田市、公平誠院長）が導入。

公平病院は、発熱外来受診者の受け入れ数は全国でもトップクラス。24時間救急外来や、昼休みがないノンストップ外来など、非常に多くの患者を受け入れている。コロナ感染が拡大していた当時は、想定以上の受診者数に事務業務・請求業務が追い付かない日々が続いていた。また、患者の待ち時間の長さも課題となっていた。

はじめに、発熱外来、24時間救急外来の会計において『届いてから払い』を導入。救急外来では遠方から患者が運ばれてくることもあり、夜間診療では職員数が限られているので診察料の回収に課題があったが、『届いてから払い』の導入により、解決した。患者も診察が終わったらすぐ帰宅できるため、抵抗感もなく、