

【クリニック経営者向け、キャッシュレス決済導入調査】

キャッシュレス決済導入に、8割以上が「満足」 一方で、約7割から「手数料が高い」など不満の声 ～「レセコンとの連携」など、追加機能を求める声も～

SB C&S 株式会社（以下「SB C&S」）は、キャッシュレス決済（クレジットカード・交通系やその他）に対応しており、決裁権を持っているクリニックのドクター108名を対象に、クリニックのキャッシュレス決済導入に関する実態調査を実施いたしましたので、お知らせいたします。

調査結果サマリー

- 8割以上が「キャッシュレス決済システムを導入してよかった」と感じている
- 一方で、キャッシュレス決済システムへの不満として「保険診療と自由診療を区別できない」や「手数料が高い」などの声
- キャッシュレス決済システムに欲しい機能として「レセコンとの連携機能」「コンパクト性」「豊富な決済手段」などの声

【調査の背景】

高齢化に伴い医療需要が拡大し、医療従事者の業務がますます煩雑化する中、キャッシュレス決済の導入やペーパーレス化など医療業界における業務効率化を進めるためのソリューションが求められています。しかし2019年に実施されたアンケートでは、医療機関におけるキャッシュレス決済の導入率は13%※となっており、他業界に比べて普及が遅れているのが現状です。今回はクリニックでのキャッシュレス決済導入の実態を把握するため、クリニック経営において決裁権を有するドクター108名に対して意識調査を行いました。

※出典：公益社団法人 日本医師会「医療機関におけるキャッシュレス決済についてのアンケート結果概要について」

【調査概要】

調査名：クリニックのキャッシュレス決済導入に関する実態調査

調査期間：2023年3月23日～同年3月30日

調査主体：SB C&S 株式会社

アンケートモニター提供元：Fastask（株式会社ジャストシステム）

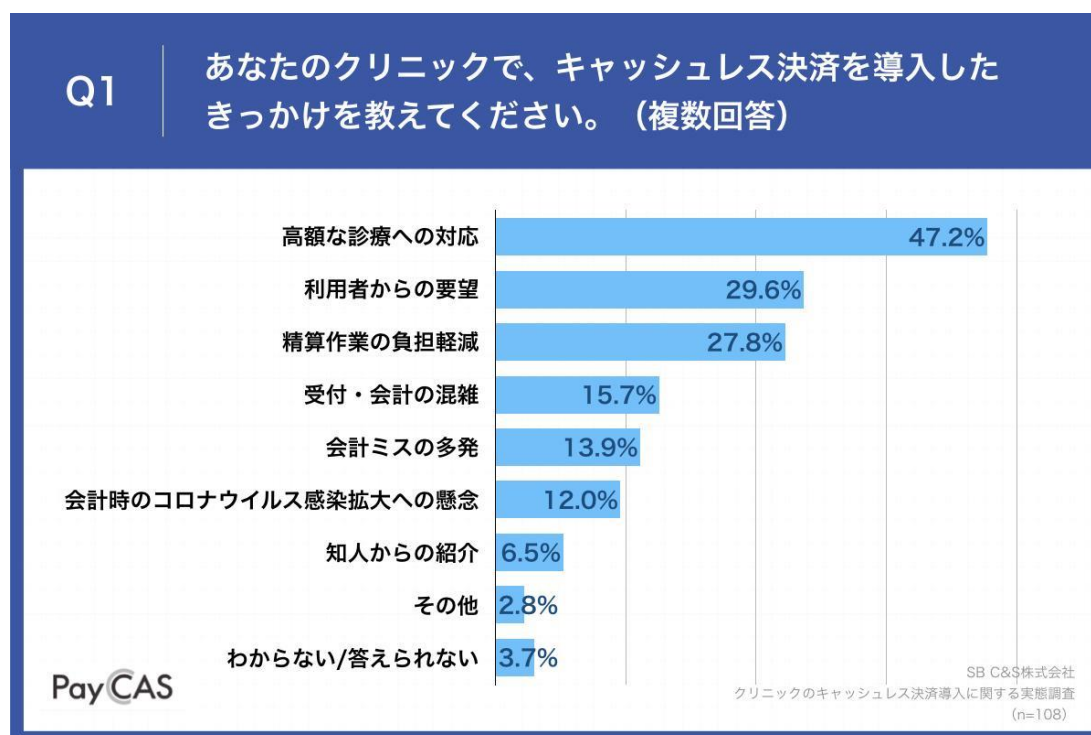
調査対象：キャッシュレス決済（クレジットカード・交通系やその他）に対応しており、決裁権を持っているクリニックのドクター108名

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

■キャッシュレス決済を導入したきっかけ、「高額な診療への対応」が47.2%で最多

Q1.あなたのクリニックで、キャッシュレス決済を導入したきっかけを教えてください。（複数回答）

(n=108)と質問したところ、「高額な診療への対応」が 47.2%、「利用者からの要望」が 29.6%、「精算作業の負担軽減」が 27.8%という回答となりました。



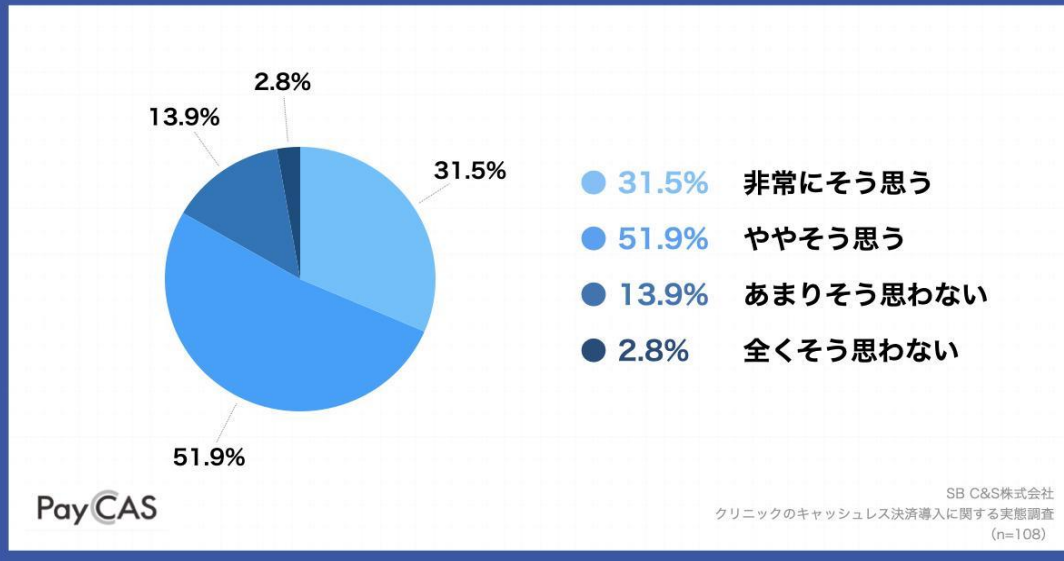
- ・高額な診療への対応：47.2%
- ・利用者からの要望：29.6%
- ・精算作業の負担軽減：27.8%
- ・受付・会計の混雑：15.7%
- ・会計ミスの多発：13.9%
- ・会計時のコロナウイルス感染拡大への懸念：12.0%
- ・知人からの紹介：6.5%
- ・その他：2.8%
- ・わからない/答えられない：3.7%

■83.4%が、キャッシュレス決済を導入してよかったと回答

「Q2.あなたは、キャッシュレス決済を導入してよかったと思いますか。」(n=108)と質問したところ、「非常にそう思う」が 31.5%、「ややそう思う」が 51.9%という回答となりました。

Q2

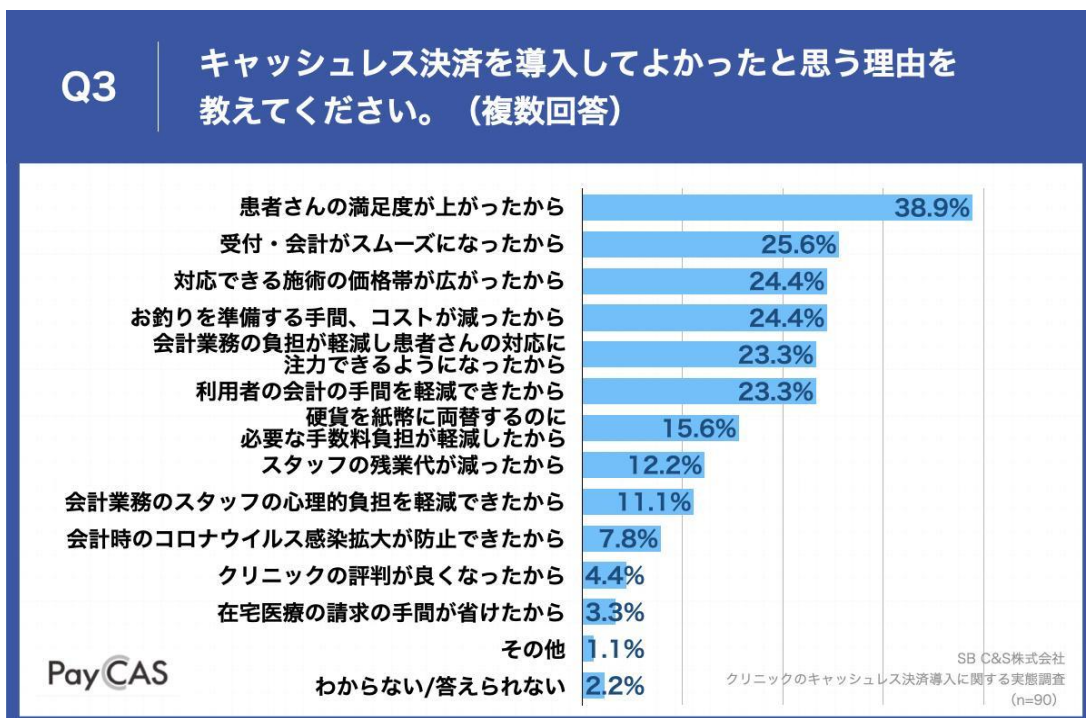
あなたは、キャッシュレス決済を導入してよかったと思いますか。



- ・非常にそう思う：31.5%
- ・ややそう思う：51.9%
- ・あまりそう思わない：13.9%
- ・全くそう思わない：2.8%

■キャッシュレス決済を導入してよかったと思う理由、「患者さんの満足度が上がった」や「受付・会計がスムーズになった」などの声

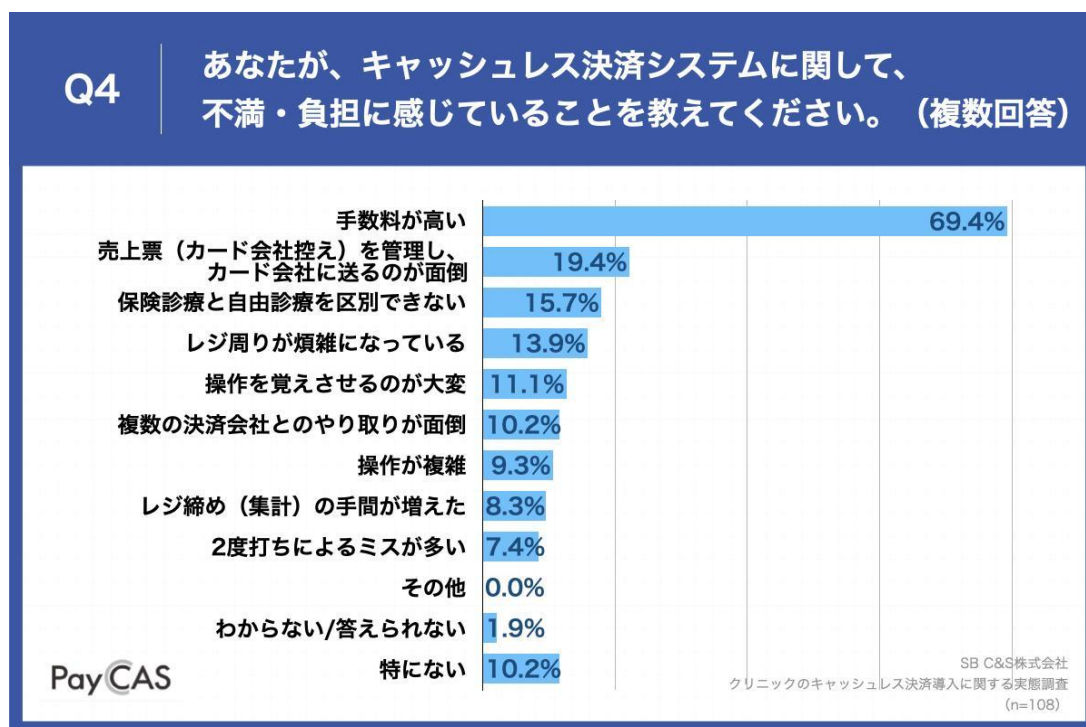
Q2で「非常にそう思う」「ややそう思う」と回答した方に、「Q3.キャッシュレス決済を導入してよかったと思う理由を教えてください。（複数回答）」（n=90）と質問したところ、「患者さんの満足度が上がったから」が38.9%、「受付・会計がスムーズになったから」が25.6%、「対応できる施術の価格帯が広がったから」が24.4%という回答となりました。



- ・患者さんの満足度が上がったから：38.9%
- ・受付・会計がスムーズになったから：25.6%
- ・対応できる施術の価格帯が広がったから：24.4%
- ・お釣りを準備する手間、コストが減ったから：24.4%
- ・会計業務の負担が軽減し患者さんの対応に注力できるようになったから：23.3%
- ・利用者の会計の手間を軽減できたから：23.3%
- ・硬貨を紙幣に両替するのに必要な手数料負担が軽減したから：15.6%
- ・スタッフの残業代が減ったから：12.2%
- ・会計業務のスタッフの心理的負担を軽減できたから：11.1%
- ・会計時のコロナウイルス感染拡大が防止できたから：7.8%
- ・クリニックの評判が良くなったから：4.4%
- ・在宅医療の請求の手間が省けたから：3.3%
- ・その他：1.1%
- ・わからない/答えられない：2.2%

■キャッシュレス決済システムへの不満・負担、「手数料が高い」が69.4%で最多

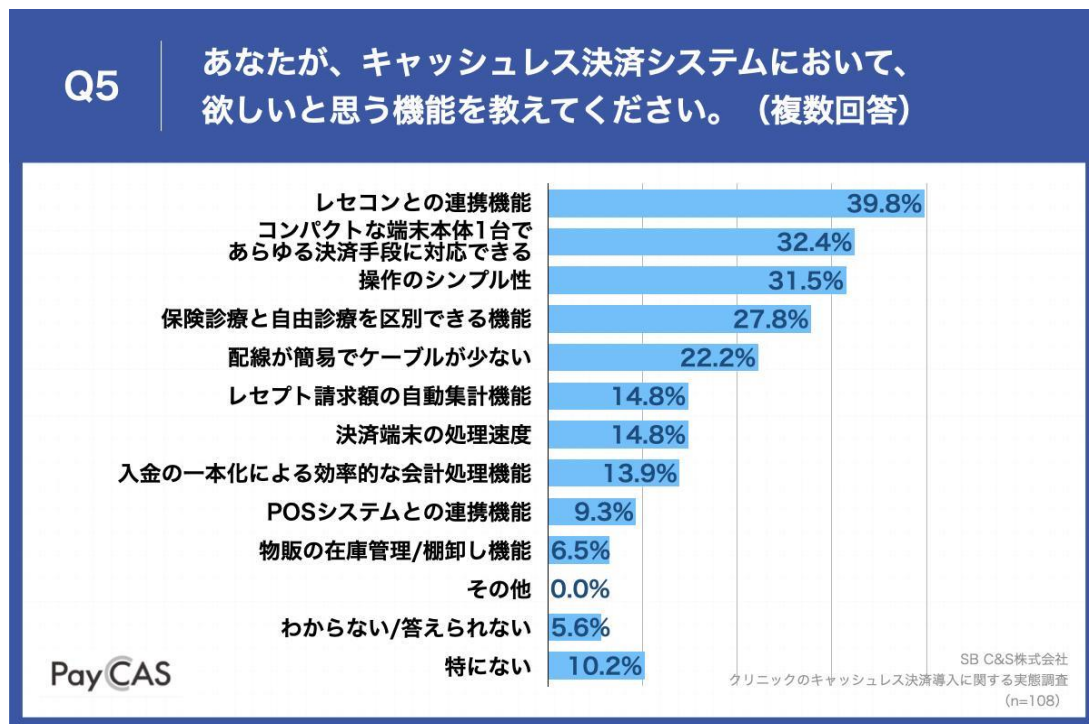
「Q4.あなたが、キャッシュレス決済システムに関して、不満・負担に感じていることを教えてください。（複数回答）」（n=108）と質問したところ、「手数料が高い」が69.4%、「売上票（カード会社控え）を管理し、カード会社を送るのが面倒」が19.4%、「保険診療と自由診療を区別できない」が15.7%という回答となりました。



- ・手数料が高い：69.4%
- ・売上票（カード会社控え）を管理し、カード会社を送るのが面倒：19.4%
- ・保険診療と自由診療を区別できない：15.7%
- ・レジ周りが煩雑になっている：13.9%
- ・操作を覚えさせるのが大変：11.1%
- ・複数の決済会社とのやり取りが面倒：10.2%
- ・操作が複雑：9.3%
- ・レジ締め（集計）の手間が増えた：8.3%
- ・2度打ちによるミスが多い：7.4%

- ・その他：0.0%
- ・わからない/答えられない：1.9%
- ・特にない：10.2%

■キャッシュレス決済システムに欲しい機能、約4割が「レセコンとの連携機能」と回答
「Q5.あなたが、キャッシュレス決済システムにおいて、欲しいと思う機能を教えてください。（複数回答）」（n=108）と質問したところ、「レセコンとの連携機能」が39.8%、「コンパクトな端末本体1台であらゆる決済手段に対応できる」が32.4%、「操作のシンプル性」が31.5%という回答となりました。



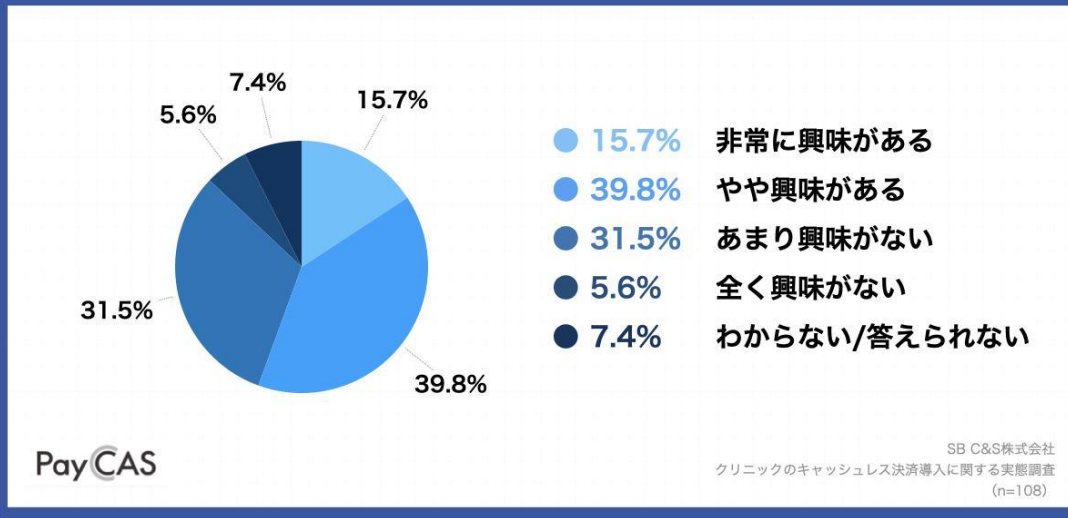
- ・レセコンとの連携機能：39.8%
- ・コンパクトな端末本体1台であらゆる決済手段に対応できる：32.4%
- ・操作のシンプル性：31.5%
- ・保険診療と自由診療を区別できる機能：27.8%
- ・配線が簡易でケーブルが少ない：22.2%
- ・レセプト請求額の自動集計機能：14.8%
- ・決済端末の処理速度：14.8%
- ・入金の一括化による効率的な会計処理機能：13.9%
- ・POSシステムとの連携機能：9.3%
- ・物販の在庫管理/棚卸し機能：6.5%
- ・その他：0.0%
- ・わからない/答えられない：5.6%
- ・特にない：10.2%

■約6割が、クリニックに特化したキャッシュレス決済システムに興味

「Q6.あなたは、電子カルテシステムと連携して2度打ち不要でレジ締めが楽になる、クリニックに特化したキャッシュレス決済システムに興味はありますか。」（n=108）と質問したところ、「非常に興味がある」が15.7%、「やや興味がある」が39.8%という回答となりました。

Q6

あなたは、電子カルテシステムと連携して2度打ち不要でレジ締めが楽になる、クリニック（診療所）に特化したキャッシュレス決済システムに興味はありますか。



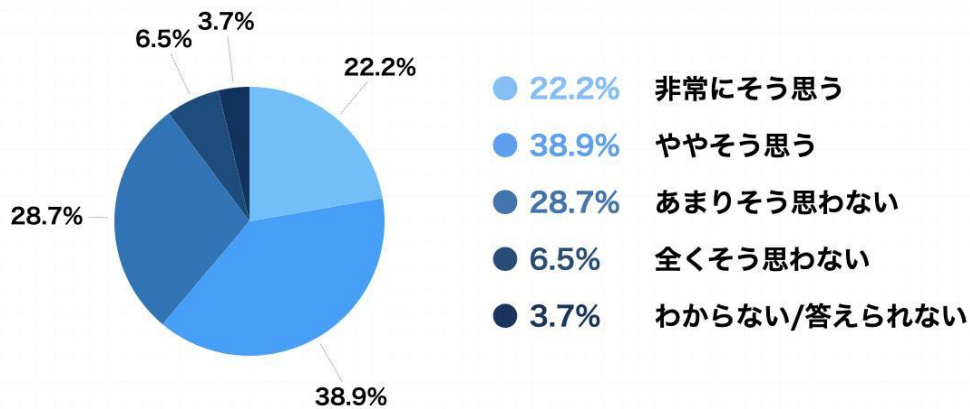
- ・非常に興味がある：15.7%
- ・やや興味がある：39.8%
- ・あまり興味がない：31.5%
- ・全く興味がない：5.6%
- ・わからない/答えられない：7.4%

■約6割が、キャッシュレス決済システム対応の有無が、今度の新規利用者獲得に影響すると回答

「Q7.あなたは、キャッシュレス決済システム対応の有無が、今後の新規利用者獲得に影響すると思いますか。」(n=108)と質問したところ、「非常にそう思う」が22.2%、「ややそう思う」が38.9%という回答となりました。

Q7

あなたは、キャッシュレス決済システム対応の有無が、今後の新規利用者獲得に影響すると思いますか。



PayCAS

SB C&S株式会社
クリニックのキャッシュレス決済導入に関する実態調査
(n=108)

- ・非常にそう思う：22.2%
- ・ややそう思う：38.9%
- ・あまりそう思わない：28.7%
- ・全くそう思わない：6.5%
- ・わからない/答えられない：3.7%

【まとめ】

今回の調査結果から、高額な診療への対応や利用者からの要望など時代のニーズに合わせてキャッシュレス決済を導入したクリニックでは、多くのドクターが導入に満足している結果となりました。その一方で、手数料や運用面では不満を感じている実態も明らかになりました。

近年キャッシュレス決済が急速に普及し、多種多様な決済システムが誕生しています。キャッシュレス決済の導入には、単純な手数料比較だけではなく、「レセコンとの連動可否」「集計方法」「操作性」など機能面や運用面での使い勝手も含めて情報収集・比較検討が必要になりそうです。

また、同時期に実施した「クリニック利用者向けの実態調査」では、若年層だけでなく50代以上の患者においても約9割がクリニックのキャッシュレス決済普及を望んでいるという実態が明らかになり、今後は集客の観点でもキャッシュレス決済の導入が不可欠となってきます。これから導入を検討されるクリニックでは、運用効率の向上、患者さんの待ち時間短縮、スタッフのストレス低減など、幅広い視点からご自身のクリニックに最適なキャッシュレス決済システムを選択する必要があるのではないのでしょうか。

クリニック利用者向けの実態調査

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000597.000022656.html>

【SB C&S が取り扱う「PayCAS POS for クリニック」について】

「PayCAS POS for クリニック」は、キャッシュレス決済端末「PayCAS」と併せて利用することで、効率よくキャッシュレス決済を導入できるタブレット PC 型 POS システムです。レセコンと連動させることが可能で、保険診療と自由診療の分割表示、レセプト請求の自動計算、キャッシュレス決済分の自動集計およびクリニック経営に役立つ分析機能など、クリニックの業務効率を重視した機能を搭載しています。詳細はこちら (<https://www.paycas.jp/paycas-pos-for-clinic>) をご参照ください。

【「PayCAS POS for クリニック」に関するお問い合わせ】

sbcasgrp-paycas_sys@g.softbank.co.jp



《調査結果の利用条件》

- 1 情報の出典元として「SB C&S 株式会社」の名前を明記してください。
- 2 ウェブサイトで使用する場合は、出典元として、下記リンクを設置してください。

URL : <https://www.paycas.jp/paycas-pos-for-clinic>

- PayCAS および PayCAS POS for クリニックは SB C&S 株式会社の登録商標です。
- SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
- その他、このお知らせに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。