

病院の医療費の支払方法について

— 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、近畿管内40病院・診療所に情報提供 —

総務省近畿管区行政評価局は、以下の行政相談を受け、実態を調査し、行政苦情救済推進会議（座長：藪野恒明 元大阪弁護士会会長）の意見を聴取するなど検討を行いました。その調査及び検討の結果は、医療機関における医療費の支払方法の多様化を検討するに当たって有用と考え、近畿管内の独立行政法人等が運営する40病院・診療所<注>に広く情報提供いたしました。

<注>近畿管内（福井県を含む2府5県）の、①国立大学法人（6病院）、②独立行政法人国立病院機構（20病院）、③独立行政法人労働者健康安全機構（4病院）、④独立行政法人地域医療機能推進機構（9病院）、⑤国立研究開発法人（1病院）がそれぞれ運営する40病院・診療所

きっかけとなった行政相談の内容

私は最近、日常の買物の支払いを、現金やカードではなく、専ら電子マネーやスマートフォン決済（QRコード決済）で済ませている。病院でもこれらの支払いができるようになれば、とても便利になると思うので導入するよう検討してほしい。

背景・実情

- 国は、キャッシュレス・ポイント還元事業やマイナポイント事業等も含めキャッシュレス決済の普及に向けた取組を推進
- 我が国における現在のクレジットカード等のキャッシュレス決済は3割程度とされているが、近年は特に電子マネーやスマートフォン決済等（以下「電子マネー等」という。）の利用者が急速に拡大
- キャッシュレス決済を利用したいが利用できない場所として、「病院・診療所」を挙げる者が約3割と最多（参考②参照）
- 平成24年、クレジットカード、デビットカードによる医療費の支払方式の導入について総務省が独立行政法人等にあっせん

当局の調査結果

- 40病院・診療所はいずれもクレジットカードを利用できる一方、電子マネー等は未導入
- 未導入の背景・課題
 - ① 既存の医療費自動精算機で対応できない。
 - ② 需要が見込めず、導入コストに見合った効果が期待できない。
 - ③ 患者から導入してほしいとの要望がない。
 - ④ 決済手数料が高く導入すれば収益減につながる。
 - ⑤ 電子マネー等について、どの種類を導入するかが難しい。
- 電子マネー等導入による主な効果
 - ① 新たな決済方式の採用により患者の利便性が向上する。
 - ② カードの受渡しや署名が不要となるため、職員と患者との接触頻度が減り感染防止につながる。
 - ③ 病院窓口でのカード情報の通信時間が短く迅速に手続できる。
 - ④ 特に訪日外国人等の救急受診等における未収金対策につながる。

行政苦情救済推進会議での主な意見

- 医療費の未払問題やキャッシュレス化を促進する国の動きもあり、将来的には電子マネー等も使えるようにする方向性であると思う。
- 比較的高齢者が多いとされる病院で、支払方式を拡大してほしいとのニーズがどの程度あるかを把握してから実施に向けた検討が行われるべき。
- 各病院とも新型コロナウイルス感染症対応が最優先となっている現時点で早急に進めるべきとまでは言えない。

【近畿管区行政評価局 行政苦情救済推進会議】

行政相談事案の処理等に当たって、学識経験者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民的立場に立った行政苦情に対する救済を効果的に推進することを目的としたもの

《 構 成 員 》 (令和3年3月1日時点、座長以外五十音順)

- (座長) 藪野 恒明 弁護士、元大阪弁護士会会長
黒川 芳朝 (福)大阪水上隣保館理事長、元大阪府教育長
白井 文 前(一財)大阪府男女共同参画推進財団業務執行理事、元尼崎市長
白國 哲司 近畿行政相談委員連合協議会会長
砂田 八壽子 NPO 法人関西消費者連合会消費者相談室長
藤原 幸則 (一財)アジア太平洋研究所主席研究員 兼 (公社)関西経済連合会参与
山谷 清志 同志社大学政策学部・大学院総合政策科学研究科教授

まぐみみ大阪



総務省行政相談センター

【本件の問合せ先】

近畿管区行政評価局 総務行政相談部

担当：首席行政相談官（高月）

電話：06-6941-8166、FAX：06-6941-8988

E-mail：knk32@soumu.go.jp

URL：<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>

参考

① 主なキャッシュレス決済の例

<p>クレジットカード</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ 後払い ✓ 与信審査あり ✓ スライド式/読込 (IC)式 /タッチ式 	<p>デビットカード</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ 即時払い ✓ 与信審査なし ✓ スライド式/読込 (IC)式 /タッチ式 	<p>電子マネー (プリペイドカード)</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ 前払い ✓ 与信審査なし ✓ タッチ式 (非接触) 	<p>モバイルウォレット (QRコードなど) (注)</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ 他の決済手段と紐づけ ✓ スマートフォンで決済 ✓ カメラ読込 (QR) /タッチ式
--	--	---	--

(注) スマートフォン決済のこと

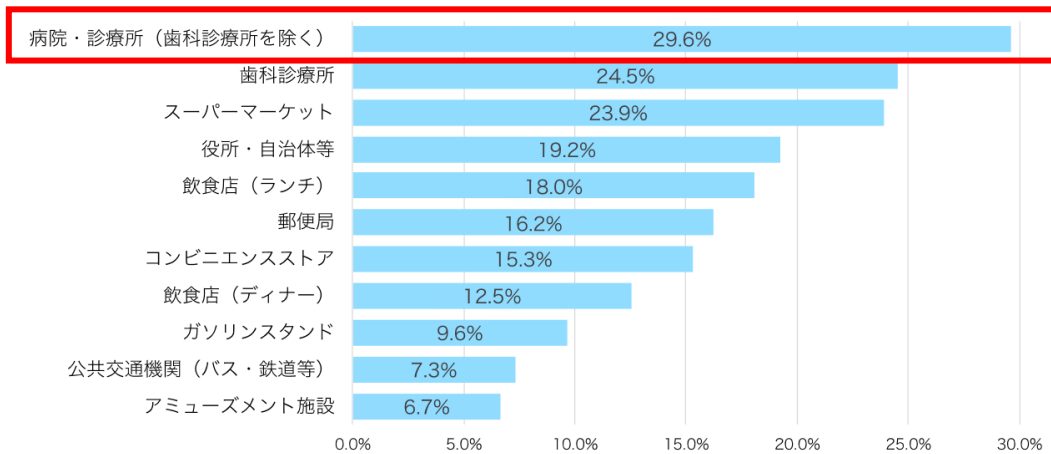
<p>クレジットカード / デビットカード</p> 	<p>QRコード</p> 
--	--

電子マネー (プリペイド)

<p>【交通系】</p> 	<p>【交通系以外】</p> 
--	---

(注) 次の経済産業省資料から引用
 ・「キャッシュレス決済を取り巻く環境の変化と本検討会で議論いただきたい点」(2020年6月10日)
 ・「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス導入手順書」(概要)(2020年4月)

② キャッシュレスに関するアンケート
 「キャッシュレス決済を利用したいが、利用できない場所」



(注) 「キャッシュレス・ロードマップ2020」(一般社団法人キャッシュレス推進協議会) から引用