会計の待ち時間をゼロに！

待たずにラク～だ® よくあるお問い合わせ　FAQ

登録	**Q.登録方法が分かりません**	**A.medical　avenueアプリにて登録を行った後、「領収/明細」の「ラク～だ会計登録」のボタンより登録いただけます。** 登録が完了すると入力いただいたメールアドレスに登録完了メールが届きます。 「ラク～だ会計登録」のボタンが緑にならずグレーアウトしている場合は、まだmedical　avenueアプリ自体の登録ができていない状態です。はじめにアプリの登録、外来棟一階１番窓口で本人確認をしていただき、再度ご確認ください。
	Q.患者本人以外のクレジットカードで登録することはできますか	**A.登録いただけます。** ご登録いただいたクレジットカードから一括払いで引き落とされます。
	Q.公費を持っていますが、利用できますか	**A.お持ちの公費の種類によって、ラク～だ会計をご利用いただけない場合がございます。** なお、これらの公費をお持ち場合でもmedical　avenueアプリはご利用いただけます。 **▽ご利用いただけない公費の例** 自立支援医療・養育医療・肝炎治療特別促進事業・ 小児慢性特定疾患・特定医療（指定難病）　等
	Q.登録のボタンを押すとシステムエラーが出て登録が出来ません	**A.**以下のような原因が考えられます。 これらの要因を解消していただいてもエラーが出る場合は、お手数ですがQ&A下記に記載の医療サービス課収入・債権管理掛にお問い合わせください。 **▽考えられる原因** ・端末・アプリのアップデートができていない →アップデートを行い最新の状態にしてください。 ・登録画面（メールに添付のURLを押して出る画面）を複数のタブで開いている ・URLを何度か発行し、最新でないものを開いている →一度すべてのタブを閉じていただき、最新の新規受付メールのURLより登録画面を開いてください。
	Q.登録・利用料金はかかりますか	**A.登録・ご利用料金・年会費等は発生しません。**
	Q.当日登録しても当日分から利用できますか	**A.ご利用いただけます。** 登録完了メールよりおよそ１５分後から利用可能です。

利用方法	**Q.デビットカード、キャッシュカードは利用できますか**	**A.**ご利用いただけません。
	Q.入院分も引き落としをすることは可能ですか	**A.**現在、ラク～だ会計はシステム上**外来会計のみの対応**となっております。 入院費については精算機、振込用紙または窓口でのお支払いをお願いいたします。 なお、支払い対象を入院分へ拡大することを検討しています。
	Q.ラク～だ会計で支払う場合、診察が終わってからはどのような流れになりますか	**A.**当日の診察・検査がすべて終了しましたら、「案内」より「会計受付」タブを選択し、「会計受付をする」を押してください。 **精算方法で「ラク～だ会計」を選択してください。** 以上で**当日の手続きは終了**です。 計算ができてから4日後に決済に関するメールが送信されますのでご確認をお願いします。
	Q.利用登録後、今日は精算機・窓口で支払いたい、という日があってもよいですか	**A.**問題ございません。 都度お支払い方法を選択いただけます。 「案内」より「会計受付」タブを選択し、「会計受付をする」を押してください。 精算方法で「現地払い」を選択してください。 計算が出来次第、金額が通知されますので精算機でお支払いが可能です。
	Q.医療費はどのように確認できますか	**A.**後日、ご登録いただいているメールアドレスに診療費と決済結果に関するお知らせメールが届きますので、そちらをご覧ください。 なお、メールが届く前でも収入・債権管理掛（下部に記載がございます）にお問い合わせいただけましたら、料金をお伝えいたします。
	Q.診察終了後、精算方法選択時に	**A.**後日、ご登録いただいているメールアドレスに診療費と決済結果に関するお知らせメールが届きますので、そちらをご覧ください。 なお、メールが届く前でも収入・債権管理掛（下部に記載がございます）にお問い合わせいただけましたら、料金をお伝えいたします。

決済 領収書 明細書	**Q.領収書・明細書がほしいのですがどうすればよいですか**	**A.決裁完了メールが到着後、領収書・明細書は以下の二種類の方法のいずれかで発行することができます。** **なお領収書は一度発行手続きを行うと再発行ができませんのでご注意ください。** **①院内の情報案内端末で発行していただく方法** →情報案内端末に**QRコードでログイン**していただき、領収/明細書発行ボタンを押してください。 アプリ内「ホーム」タブの**「あなたへのお知らせ」に６桁の番号**が表示されます。数字を確認し端末に入力してください。 画面に診療一覧が表示されますので、対象の診療日・診療科を選択し、発行のボタンを押してください。 **②メールにPDF（画像データ）を送信し、ご自身でプリントアウトしていただく方法** →medical　avenueアプリ内「領収/明細」タブより発行したい診療日・診療科のものを選択し、「領収書/明細書発行」ボタンを押してください。 ポップアップに表示される送信先のメールアドレスを確認していただき、「OK」ボタンを押すと指定いただいたアドレスにPDF（画像データ）の添付されたメールが届きます。
	Q.請求金額が０円の場合はどうなりますか	**A.クレジットカード決済が生じないため、決済に関するメールは届きません。** また、medical　avenueアプリ内「領収/明細」タブ内に診療日・診療料金の記載はされず、**領収書の発行はできません。** 明細書が必要な場合は、お手数ですが外来診療棟一階２０番窓口にてお申し付けください。
	Q.領収書・明細書を再発行することはできますか	明細書は何度でも再発行することができますが、**領収書の再発行はいたしかねます。** **領収書が添付されているメールは領収書同様、大切に保管してください。** 既に領収書が発行されている診療日・診療科分は「領収書発行済み」の表示が出ますので、ご確認ください。

決済 領収書 明細書	**Q.情報案内端末で領収書が発行できません**	**A.**以下のような原因が考えられます。 **・既に領収書を発行されている** **→「領収/明細」タブの「領収/明細情報」欄に「領収書発行済み」の表示がある場合は既に発行処理をされている状態です。** **情報案内端末で出されていない場合は、メールにPDF（画像データ）送信していただいています。** 登録されているメールの受信ボックスを確認していただき、メールに添付されているPDFの印刷をお願いします。 **・情報案内端末でログインする際にQRコード以外の方法でログインされている** →端末で「領収・明細書発行」のボタンが**グレーアウトしている場合は、QRコード以外の方法**（診察券、バーコード等）**でログイン**されています。 お手数ですが、一度ログアウトしていただき、再度QRコードでログインしていただきますようお願いいたします。
	Q.診療日から４日経ちましたが、引き落としに関するメールが届きません	**A.計算が出来た日から4日後**の引き落としであるため、診療日以降に会計が上がった場合は引き落とし日もその4日後になります。 **また、ご請求金額が０円の場合はメールが届きません。** 収入・債権管理掛（下部に記載がございます）にお問い合わせいただけましたら、ご請求の詳細をお伝えいたします。
	Q.ラク～だの引き落としができおらず、決済失敗のメールが届きました	**A.カード会社様より何らかの理由で決済ができないとの判断をされたため、ラク～だ会計が利用できない状態**であり、病院では原因を確認することができません。 お手数ですが別のカードをご登録いただくか、カード会社様に問い合わせていただき、**原因が解消されたことを確認したうえでクレジットカードの更新をしてください。** ラク～だ会計の利用再開の手続きと再決済処理を行うことが可能です。 **▽よくある原因** →カードの期限が切れている、不正利用の疑いがある、限度額の上限をこえてしまった等

変更	**Q.登録している情報を変更するにはどうすればよいですか （クレジットカードの変更、メールアドレスの変更等）**	**A.medical　avenueアプリ内「領収/明細」の「ラク～だ会計　支払アカウント編集」ボタンよりいつでも変更が可能です。** 上部に現在の登録内容、下部に新しい内容を入力する欄がございますので、現在の情報をご確認いただいたうえで登録を行ってください。 **登録が完了すると登録のメールアドレスに更新完了のメールが届きます。**
	Q.エクスプレス会計からラク～だ会計に支払い方法を変更したいです （ラク～だ会計からエクスプレス会計に支払方法を変更したいです）	**A.**当院での設定が必要なため、ご来院いただき**支払方法変更申請書を記入いただく必要がございます。** お手数ですが、**外来棟一階20番窓口にお越しください。**
	Q.クレジットカードの有効期限が一か月を切っている旨のメールが来ましたがどうすればよいですか	**A.**有効期限の月の末日まではお使いのカードで決済を行うことが可能です。 その月内で**新しいクレジットカードが届き次第、クレジットカードの登録変更をお願いいしします。**
退会	**Q.ラク～だ会計を退会したいのですがどうすればよいですか**	**A.**当院での設定が必要なため、ご来院いただき**申込書を記入いただく必要がございます。** お手数ですが、**外来棟一階20番窓口にお越しください。** 退会手続き完了後、登録のメールアドレスに退会完了のお知らせメールが届きます。

▽その他のお問い合わせについて

担当：　医療サービス課　収入・債権管理掛

窓口：　外来診療棟一階２０番窓口

TEL：　（075）751-3051

時間：　平日　８:３０～１７:１５

※土日祝・12月29日～1月3日・6月18日（京都大学創立記念日）除く