

# セルフ精算アプリ よくある質問

## 目次

1	障害に関する Q&A	2
	Q1. 領収書や診察券のバーコードを読み取っても、画面に金額が表示されない	2
	Q2. 現金会計の画面でフリーズする	3
	Q3. クレジット決済端末に接続できない (STORES)	4
	Q4. クレジット決済端末に接続できない (ステラターミナル)	5
	Q5. 釣銭機と接続ができずエラーになる。	6
2	表示・メッセージに関する Q&A	7
	Q6. アプリ画面に表示するメッセージの内容を変えたい。	7
	Q7. アプリのメイン画面を変えたい。	7
3	操作・設定に関する Q&A	8
	Q8. (領収書バーコードモード) 複数の領収書の金額を合算して精算したい。	8
	Q9. (診察券バーコードモード) 複数の診療日の会計を合算して精算したい。	8
4	決済端末、スマレジ操作に関する Q&A	9
	Q10. 二重で決済されているが、スマレジは 1 回分の売上計上となっている。(ステラターミナル)	9
	Q11. スマレジで売上計上されているが、決済処理できていない。(ステラターミナル)	10
5	各種お問合せ先について	11
	精算アプリ操作、電子カルテ・レセコン連携について	11
	スマレジアプリの操作について	11
	クレジットカード決済端末の操作について	11
	改訂履歴	11

## 1 障害に関する Q&A

Q1. 領収書や診察券のバーコードを読み取っても、画面に金額が表示されない

A1. 下記項目を確認してください。

### 【確認事項】

① バーコードリーダーのランプは点灯していますか？また、読み取り時に音が鳴りますか？

点灯しており、音も鳴る・・・確認事項②へお進みください。

点灯しているが、音は鳴らない・・・バーコードリーダーの USB と iPad のアダプターの抜き差しを行ってください。

抜き差しを行っても読み取り音が鳴らなければ、バーコードリーダーが故障している可能性があります。**弊社サポートへご連絡ください。**

点灯していない・・・バーコードリーダーの USB と iPad のアダプターの抜き差しを行ってください。

抜き差しを行っても点灯しなければ、バーコードリーダーが故障している可能性があります。

**弊社サポートへご連絡ください。**

② メモ帳アプリを開いてからバーコードを読み取ったとき、メモ帳に文字列は表示されますか？

表示される・・・(領収書バーコードモードの場合)アプリの調査をいたしますので、**弊社サポートへご連絡ください。**

(診察券バーコードモードの場合)確認事項③へお進みください。

表示されない・・・バーコードリーダーが故障している可能性があります。**弊社サポートへご連絡ください。**

③ バーコードを読み取ったとき、アプリ画面にエラーなどのメッセージは表示されますか？

「仮販売データが見つかりません」というエラーが表示される・・・スマレジアプリの仮販売一覧画面で、

対象の患者様のお会計が反映されているか確認してください。

会計が反映されていなければ、再度お会計の送信を行ってください。

他のメッセージが表示される・・・メッセージの内容を撮影するかメモを取り、**弊社サポートへご連絡ください。**

表示されない・・・アプリの調査をいたしますので、**弊社サポートへご連絡ください。**

## Q2. 現金会計の画面でフリーズする

### A2. アプリを強制終了し、下記項目を確認してください。

※アプリの強制終了手順

- ① iPad のホームボタンを 2 回押して、アプリスイッチャーの画面を表示します。
- ② スマレジ\_セルフ精算アプリを上方向へスワイプします。



#### 【確認事項】

- ① アプリを起動し、画面右上の「設定」をタップして設定画面へ移動します。
- ② 「つり銭機通信設定」を選択し、画面下の「通信確認」をタップします。

通信結果が「OK」・・・再度会計を行い、動作が改善しなければ**弊社サポートへご連絡ください。**

通信結果が「NG」・・・自動釣銭機の LAN ケーブルの抜き差しおよび、iPad の Wi-Fi の設定で IP アドレスを確認してください。その後、再度会計を行ってください。

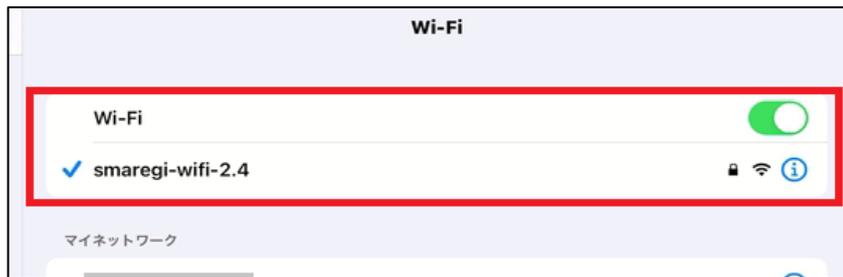
※iPad の Wi-Fi 設定確認手順

- ① ホーム画面より  設定画面を開き、「Wi-Fi」の接続を確認してください。



- ② Wi-Fi に接続されていると、Wi-Fi 名称の左側に「✓」マークがついています。「✓」マークがついていなかった場合、「マイネットワーク」「ほかのネットワーク」から Wi-Fi を選択し直してください。  
※医療機関様により、Wi-Fi の名称は異なります。

③スマレジ iPad の IP は自動構成になっていませんか？  
チェックがついている Wi-Fi 名称の右側にある  をタッチしてください。



④タッチすると、Wi-Fi 詳細情報が確認できます。



⑤「IPV4 アドレス」の「IP を構成」が「手動」になっているか確認してください。

⑥DNS の数字は入力されていますか。

「自動」となっている場合、弊社までご連絡ください。

### Q3. クレジット決済端末に接続できない (STORES)

A3. STORES との接続設定を確認してください。

※確認手順

① アプリ画面右上の「設定」をタップして、設定画面へ移動します。

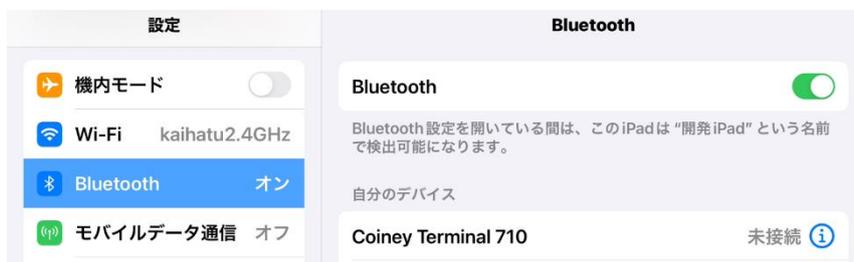
② 「クレジットカード支払い設定」を選択し、「STORES ログイン」の状態を確認します。



- ③ 「STORES ログインを行なってください。」と表示されていたら、「STORES ログイン」をタップしてログインを行います。



- ④ ホームボタンを押してホーム画面に戻り、設定アプリを起動します。
- ⑤ 「Bluetooth」をタップし、「Coiney Terminal」が接続されているか確認します。  
未接続の場合は、決済端末とのペアリングを行ってください。



#### Q4. クレジット決済端末に接続できない(ステラターミナル)

A4. エラーメッセージの画面を撮影またはメモを取り、下記項目を確認してください。

##### 【確認事項】

- ① エラーメッセージに「取引継続」「取引キャンセル」のボタンがありますか？



ボタンがない・・・確認事項②へお進みください。

ボタンがある・・・「取引キャンセル」を押して、再度操作を行ってください。

- ② エラーコードが表示されていますか？

表示されていない・・・確認事項③へお進みください。

表示されている・・・メッセージ内に操作の案内が記載されていない場合は、エラーコードを控えていただき

**弊社サポートへご連絡ください。**

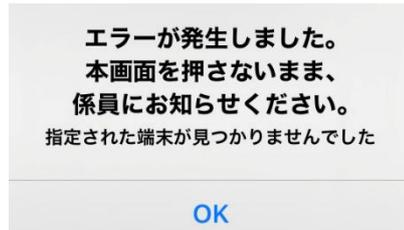
③ メッセージに具体的なエラー内容や、操作の案内が表示されていますか？

表示されている・・・エラー内容を控えて**弊社サポートへご連絡ください。**

表示されていない・・・**弊社サポートへご連絡ください。**エラーが出た時の操作内容をご提供ください。

表示内容が「指定した端末が見つかりませんでした」・・・ステラターミナルを再起動してください。

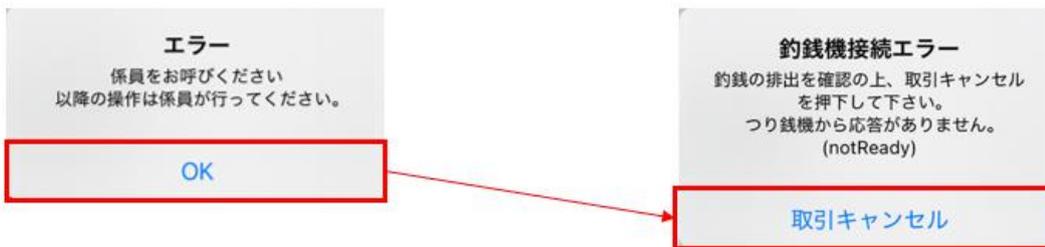
※iPadOS が 26 以降の場合は設定＞クレジットカード支払い設定＞STERA TERMINAL 利用設定の IP アドレス欄でステラターミナルの IP アドレスを入力を行ってください。



Q5. 釣銭機と接続ができずエラーになる。

A5. メッセージを確認して以下の手順に従って対応してください。

1. 釣銭機との疎通が取れない場合は下記のメッセージが表示されます。



エラー音が同時に流れますので、OK を押してください。この時、下記の内容を確認してください。

↳この時、お問合せ時の確認の為、表示されたメッセージのスクリーンショット又はメモに控えておいてください。

- ①お金は入金済みか→未入金の場合は取引キャンセルを押下して、初期画面(バーコード読取画面)へ
- ②支払確定を押下して、釣銭は出てきたか→支払確定を押下、釣銭未排出の場合は取引キャンセルを押下して、初期画面(バーコード読取画面)へ
- ③釣銭が出てきている場合は出てきた釣銭を患者様から回収して取引キャンセルを押下。

2. 初期画面に戻ると、釣銭機との通信が復活している場合は入金した場合はお金が排出されます。

- ①お金が出てきた場合→排出されたお金を患者様へお返しください。
- ②出てこない場合→釣銭機を操作して入金された金額を払出して患者様へお返しください。

3-①. お金が取引キャンセルを押下して排出された場合、再度お会計をお願いします。

3-②.お金が取引キャンセルを押下しても排出されない、再度会計しようとしても同様の現象が発生する場合  
↳次の確認、対応をお願いします。

・REX のランプは正常か。LAN ケーブルの抜き差しをして改善はあるか。



釣銭機の裏側には REX という変換器がつながっております。こちらが上の画像の通りのランプ表示が正常の状態になりますので、同じ状態になっているか確認をお願いします。

画像の通りの状態でない、正常な状態だが、釣銭機がつかない場合は一度 LAN ケーブルの差し直して改善があるか確認をお願いします。

・iPad は本来接続している Wi-Fi になっているか。

↳確認方法は [3 ページ目にある iPad の Wi-Fi 設定確認手順](#)をご確認ください。

・釣銭機の再起動しても改善しないか。

↳釣銭機の電源を一度落としていただき、再度起動してください。

上記の方法でも改善をしない場合は[弊社サポートへご連絡ください](#)。

#### ◆補足◆

釣銭機から取引キャンセルをしてもお金が出てこない場合における釣銭機操作について

- ①鍵を硬貨部に差し管理に回します。
- ②画面左にでてくる払出しボタンを選択
- ③任意を選択
- ④払い出す金額を金種の枚数を増減ボタンで指定する。
- ⑤決定を押下すると、指定した金額が払い出されます。

## 2 表示・メッセージに関する Q&A

Q6. アプリ画面に表示するメッセージの内容を変えたい。

A6. 設定画面→画面設定 でメッセージの編集を行ってください。

※トップ画面など、一部メッセージの設定ができない画面もございます。

Q7. アプリのメイン画面を変えたい。

A7. 医院様のオリジナル画面などに変えたい場合は、画像をご準備いただく必要がございます。  
弊社へお問い合わせください。

### 3 操作・設定に関する Q&A

Q8. (領収書バーコードモード)複数の領収書の金額を合算して精算したい。

A8. バーコードを連続で読み取ると、金額が合算されます。

1 枚目の領収書バーコードを読み取り、金額が表示されたら 2 枚目以降の領収書バーコードを読み取ります。

例: 1,500 円の領収書と 500 円の領収書の金額を合算する場合

① 1,500 円の領収書を読み取る



② 500 円の領収書を読み取る



Q9. (診察券バーコードモード)複数の診療日の会計を合算して精算したい。

A9. 請求データの検索設定で対応可能です。

#### 【設定方法】

- ① アプリ画面右上の「設定」をタップして、設定画面へ移動します。
- ② 「診察券精算設定」を選択し、「検索対象期間[月]」に任意の数値(月数)を入力します。



例:「1」を入力すると、当日から1か月前までの未収金が合算の対象となります。

※「0」は当日の会計のみが対象となります。

③ 診察券を読み取ると、指定した月間の未収金を合算した金額が表示されます。

例:10/4に70円の返金が発生しており、10/21に5,500円の会計がある場合



## 4 決済端末、スマレジ操作に関する Q&A

Q10. 二重で決済されているが、スマレジは1回分の売上計上となっている。(ステラターミナル)

A10. 決済端末側での取消を行ってください。

取消の方法は下記のとおりです。(ステラターミナルマニュアル抜粋)

出典: <https://content.connect.panasonic.com/jp-ja/fai/file/37858>

### 対応方法①

#### 履歴取消/再印字

取引履歴一覧から取引を選択し、取消を行ったり(履歴取消)、再印字を行ったりします。

- 伝票の印字中に紙切れや紙詰まりなどが発生して、伝票が正常に印字できなかった場合に再印字できます。(再印字機能)
- 印字中に紙切れや紙詰まりが発生した場合は、ロール紙をセットし直してから再印字してください。(ロール紙のセット方法→取扱説明書<準備編>「ロール紙をセットする」)

1 [クレジット銀聯] タブが選択されていることを確認して、メニューボタン(☰)→[履歴取消/再印字(業務)] をタッチします。

2 履歴取消または再印字したい取引をタッチします。

- 外貨の取引は、伝票番号の右に「\*」が表示されます。
- 履歴取消/再印字を中断する場合は[リセット] をタッチします。中断後は決済初期画面に戻ります。



#### ■取り消す場合

3 [履歴取消] → [OK] をタッチします。

- 履歴取消が実行されます。
- 外貨の取消を行う場合は、お客様にカード操作をしていただきます。
- 取引を中断する場合は[リセット] をタッチします。ただし、カードを操作した後などは中断できません。中断後は決済初期画面に戻ります。

正常終了したときは取引伝票が印字されます。カード会社控え/金融機関控えにご署名欄が印字された場合は、お客様から署名をいただき、お客様控えをお客様に戻します。

- 電子サインで署名をいただく場合は、お客様に電子サインを入力していただきます。

正常終了しないときはエラーメッセージが表示されます。メッセージに従って操作してください。(→31 ページ)

#### ■再印字する場合

3 [再印字] をタッチします。

- 取引伝票が印字されます。
- [再印字] は連打せず、一度だけタッチしてください。
- 再印字した伝票は、端末番号の横に[R] が印字されます。

### 対応方法②

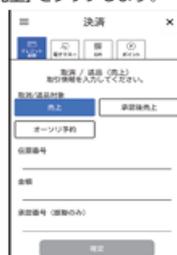
#### 取消/返品処理

#### 売上取消処理・DCC (外貨決済)

お客様がクレジットカードで、外貨でお支払いをされた取引を取り消したり返品したりするときにを行います。取引伝票をお手元にご用意ください。(手順3で使用します。)

1 [クレジット銀聯] タブが選択されていることを確認して、メニューボタン(☰)→[取消/返品] をタッチします。

2 [売上] をタッチします。



3 伝票番号と金額を入力します。

- 画面は上下にスワイプできます。

4 取消区分を選択して[確定] をタッチします。

取消: 当日分の売上を取り消す場合に選択します。

返品: 当日以外の売上を取り消す場合に選択します。

5 お客様にカード操作をしていただきます。

- 取引を中断する場合は[リセット] をタッチします。ただし、カードを操作した後などは中断できません。中断後は決済初期画面に戻ります。

6 外貨の取引の場合は、次の画面が表示されます。

表示された内容で良ければ、[確定] をタッチします。



7 取引が実行されます。

正常終了したときは取引伝票が印字されます。カード会社控え/金融機関控えにご署名欄が印字された場合は、お客様から署名をいただき、お客様控えをお客様に戻します。

- 電子サインで署名をいただく場合は、お客様に電子サインを入力していただきます。

正常終了しないときはエラーメッセージが表示されます。メッセージに従って操作してください。(→31 ページ)

※対応方法①、②ともに患者様がいない状態での処理が必要になります。

※対応方法②の場合は会計時のクレジット受領書に印字されている伝票番号が必要になります。  
※エラーメッセージについては出典先のマニュアルを確認してください。

対応方法①, ②で改善しない場合、下記へお問い合わせください。

#### ■端末障害、操作方法等のお問い合わせ

○GMO-FG ヘルプデスク(運用:GMO フィナンシャルゲート株式会社)

電話番号(フリーダイヤル)0120-044-877 ※365 日 24 時間受付

### Q11. スマレジで売上計上されているが、決済処理できていない。(ステラターミナル)

#### A11. 決済端末側での売上処理を行ってください。

方法は下記のとおりです。(ステラターミナルマニュアル抜粋)

出典: <https://content.connect.panasonic.com/jp-ja/fai/file/37858>

## 売上処理

お客様がクレジットカードや銀聯カードでお支払いするときに行います。

**1** [クレジット銀聯] タブが選択されていることを確認します。

**2** 金額を入力します。

- [商品コード] および [税 その他] が、設定により表示される場合があります。
- 銀聯カードの場合、[商品コード] および [税 その他] には何も入力しないでください。



**3** [一括払い] または [一括以外] を選択し、[確定] をタッチします。

- 銀聯カードの場合は、[一括払い] を選択します。
- 設定によっては支払方法が表示されず、一括払い固定となる場合があります。

**4** お客様にカード操作をしていただきます。

- 取引を中断する場合は [リセット] をタッチします。  
中断後は決済初期画面に戻ります。

**5** 手順3で [一括以外] を選択した場合は、支払方法を選択し、[確定] をタッチします。

- 支払方法選択後は、画面に従って操作してください。

**6** お客様に暗証番号を入力していただきます。

- 設定によっては、暗証番号入力画面が表示されない場合があります。
- 取引を中断する場合は [リセット] をタッチします。  
中断後は決済初期画面に戻ります。

**7** 取引が実行されます。

**正常終了したときは**  
取引伝票が印字されます。  
カード会社控え/金融機関控えにご署名欄が印字された場合は、お客様から署名をいただき、お客様控えをお客様に渡します。

- 電子サインで署名をいただく場合は、お客様に電子サインを入力していただきます。

**正常終了しないときは**  
エラーメッセージが表示されます。  
メッセージに従って操作してください。(→31 ページ)

※実際に患者様にカード操作をしていただく必要があります。

## 5 各種お問合せ先について

### 精算アプリ操作、電子カルテ・レセコン連携について

株式会社ティーエスアイ

TEL: 050-1871-1808 ※平日 8:30~18:00(年末年始除く)

### スマレジアプリの操作について

株式会社スマレジ

TEL: 03-6635-6466 ※365日 9:00~22:00

### クレジット決済端末の操作について

○ステラターミナルの場合

GMO-FG ヘルプデスク(運用:GMO フィナンシャルゲート株式会社)

TEL:0120-044-877 ※365日 24時間受付

○STORES の場合

STORES 株式会社

TEL:0120-343-577 ※10:00~18:00(年末年始除く)

## 改訂履歴

バージョン	改訂日	改訂内容
Ver1.1	2025/5/28	決済端末、スマレジ操作に関する Q&A を追加。
Ver1.2	2026/2/6	Q5 釣銭機と接続ができずエラーになる。を追加。