

# 皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

令和5年11月～12月

## 【ご意見】

入院して松葉杖での退院をした者ですが、外来診療に車で行き、路面表示に松葉杖のマークがありそこに車を止めました。診察が終わり駐車場へ戻ると、障害者等用駐車区画に停めないように注意の紙が貼ってありました。車椅子マークは国際シンボルマークであり、車に表示する義務はありません。

他県の自治体は、パーキング・パーミッド制度がちゃんとあり、申請で表示が受けられます。市民病院の外来でそのような制度を行ってもらえませんか？ちゃんとした申請を出して市民病院の車椅子マークの所に安心して停めたいです。心のない人は停めるかもしれませんが、少しでも障害がある人が停めたいようにしたいです。検討をお願いします。

## 【回答】

ご意見をいただきありがとうございます。当院は多くの方にご来院いただいていることもあり、不適切な駐車を防止する対策として、職員で巡回し、表示のない車両には書面や口頭で注意喚起を実施しています。

また、ご指摘のありました国際シンボルマークについて、お申し出のとおり法的拘束力はありませんが、障害者等用駐車区画を利用する人が不自由なく駐車できるよう、利用者の皆様には可能な限り表示をお願いしています。なお、パーキング・パーミッド制度については豊川市では現在導入の予定はありませんが、いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

## 【ご意見】

何度も問診票を書かせないで欲しい。形式やフォーマットを統一し、院内で情報を確実に共有してください。二度手間をとらせないでいただきたい。

それから書類の渡し忘れや説明の不備が多い、そのせいで手続きができておらず、会計まで1時間も無駄に待たされた、いい加減にしてほしい。

## 【回答】

この度は、手続きの不備等でお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。問診は、初診時の標準的な項目等に基づき厚生労働省の指針を参考に作成しており、診察と並んで診断をするために大事な判断材料になっています。

また、診察から会計までの流れですが、使用する保険証の種類・内容、患者様の受診状況等を確認した上で、電子カルテシステムに情報を登録いたします。医療制度も複雑・多様化しており、また使用する保険の種類によって必要となる書類や案内も異なるため、確認までに時間がかかってしまうことがあります。

この対策として、必要事項の確認をやすくすること、会計手順の見直し等を行い、待ち時間の短縮を図っていきます。また、今後はできる限り円滑な処理ができるよう、スタッフの育成に努めていきますので、ご理解をお願いします。