

病院コンシェルジュ（アプリ）等に関する Q&A について

★アプリ全般について

Q. ID・パスワードに使用できない文字はありますか。

A. 記号は使用できません。使用できるのは、半角英数字のみです。

Q. 自宅でアプリをダウンロードしたが利用できない。

A. アプリをダウンロードするだけでは利用できません。初回登録時には、本院のアプリ受付窓口での登録が必要です。診察券をお持ちになって、お越してください。

Q. ログイン ID, パスワードを忘れた。

A. ログイン画面にある「ID またはメールアドレス・パスワードを忘れた方はこちら」で再設定してください。

Q. 本人以外の別の誰かが QR コードを入手して、登録しても本人は気づかないですか？

A. 本人が先に登録をしていれば、別の人が登録した場合、通知されます。

Q. 診察予約があるが、通知が来ない。

A. スマートフォンの通知設定が OFF の場合は、通知されません。スマートフォンの通知設定をご確認ください。また、通知設定が ON の場合であっても、長崎医療センターアプリからログオフされていると通知が届きません。アプリを起動し、「ログイン状態を保持する」にチェックを入れてログインしてください。

Q. スマートフォンの機種変更を行ったが、再登録が必要ですか。

A. 再登録の必要はありません。新しいスマートフォンにアプリをインストールし、登録済みの ID, パスワードでログインしてください。

Q. 利用の解除方法について教えてほしい。

A. 患者さんご自身のスマートフォンで利用停止の手続きをする必要があります。アプリのアンインストールをお願いします。

★家族登録機能について

Q. 登録したい家族がいるが、来院できない。登録は可能ですか。

A. ご本人様の同意、同席をお願いしております。

Q. 自分のスマホに登録済みだが、家族のスマホにも登録できるか？

登録可能です。ただし、登録用 QR コードの発行は、ご家族ご本人様の同意、同席をお願いしております。

Q. 長崎医療センターの Wi-Fi が利用できないのですが、サポートしていただけますか？

A. 長崎医療センターの公衆無線 LAN インターネット接続サービス利用規約で説明しているとおり、接続方法や設定方法、機器操作など利用に関する個別サポートは行わないこととしています。ご了承ください。

★らくらく会計について

Q. 毎回、操作が必要ですか？

A. 毎回、操作が必要です。診察当日、らくらく会計の利用確認の通知が届きます。当日利用される場合は、再来受付までに「らくらく会計でお支払い」をタップしてください。

Q. らくらく会計を利用した場合、支払いの履歴を確認することはできますか？

A. 診察の5日後から確認できます。

(例：3月1日が診察日の場合、3月6日から支払いの履歴を確認できます)

Q. 診察が終わったらすぐに帰っていいのですか？

A. 会計カードを会計受付に提出いただいたいただき、保険証等確認後に帰宅できます。

Q. 患者本人以外のクレジットカードは利用できますか。

A. ご家族のクレジットカードでもお支払い可能です。

Q. らくらく会計の利用申請後、キャンセルすることはできますか？

A. できません。

Q. らくらく会計を利用できない場合はありますか？

A. 自賠責・労災公災に関する診療はご利用できません。また、診療費を上限管理表に記載する必要がある方は、らくらく会計をご利用いただけますが、従来通り診療費の計算をお待ちいただきます。

Q. 利用可能なクレジットカードを教えてください。

A. VISA、Mastercard、JCB、Diners Club、アメリカン・エクスプレスです (2026.4.1)。

Q. らくらく会計利用後の領収書の発行方法を教えてください。

A 外来診療棟 1 階の支払窓口に申し出てください。(平日：9時00分～16時30分 年末年始(12月29日～1月3日)は除く)。領収書の発行は決済完了の通知後(診察5日後)から可能です。

Q. らくらく会計利用後、領収書の再発行は可能ですか？

A. 領収書の再発行はできません。医療費控除等で領収書を利用する場合がありますので、大切に保管してください。なお、万が一紛失された場合は、領収明細書(有料)を発行することは可能です。

Q. らくらく会計を利用した場合、領収書を郵送してもらえますか？

A. 領収書の郵送対応は行っておりません。

Q. クレジットカード登録・変更時に本人認証の画面が表示される。

A. クレジットカード登録・変更の際にカード情報を入力いただき、「カード情報を登録する」ボタンを押した後に、ご登録いただいたクレジットカード会社によって本人認証の画面に遷移する場合があります。本人認証画面に遷移した場合は、クレジットカード契約時にご登録いただいている認証方式をご入力いただくことで、カード登録が完了します。本人認証方法が不明な場合はクレジットカード会社へ問い合わせください。

Q. 支払回数は指定できますか。

A. ご登録いただいたクレジットカードからのお支払い回数は1回払いのみになります。分割払いはできません。

令和8年3月30日

国立病院機構長崎医療センター院長 高山隼人