

『医療コンシェルジュ配置』の記事

患者さんへの積極的な働きかけを行う医療コンシェルジュを配置

函館中央病院

函館中央病院（函館市）は外来患者さんに対する接遇対応の強化に向け、七月から「医療コンシェルジュ」を配置した。医療コンシェルジュはニチイ学館からの派遣によるもので、同社では専任トレーナーが養成研修の実施と導入サポートを行いながら、全国の医療機関で展開している。

函館中央病院で医療コンシェルジュを務めるのは山内智陽さんで、月曜から土曜までの外来診療時間が受け持ち。①患者さんの案内業務②ラウンド業務③（レイアウトなど）院内の改善の提案、の三つを柱に活動していく予定。英会話もできるので海外の患者さんにも対応が可能だ。

「午前中は総合案内での対応を中心に、午後は外来や受付のある一階と二階フロアをラウンドし、



総合受付に立つ山内さん

困っていそうな患者さんや具合の悪そうな患者さんに積極的に声をかけ、適切な対応をしながら、できるだけ患者さんの負担を減らせるよう努めることが目的」と同社函館支店の狩野勝支店長。

医療機関では待ち時間に関する苦情が多いが、「医療コンシェルジュから声かけし、対応することでクレームの緩和にもつながる」と吉田真由美同社課長補佐。今後は同病院のニーズに合った具体的な活動方針を模索していく。

同社の医療コンシェルジュは現在道内では砂川市立病院や釧路市立病院、北見赤十字病院などでも導入。専任トレーナーは日々の報告を各コンシェルジュから受けながら、アドバイスをやよい事例の周知などを行い、導入機関全体のレベルアップも目指している。