

編集部がいま会いたい人『医療コンシェルジュ』



医療コンシェルジュ
森本仁美
Hitomi Morimoto

PROFILE

長崎県生まれ。医療コンシェルジュとして、ニチイ学館を通し函館中央病院へ勤務。メディカルオペレーター、メディカルクラークの資格も取得。また、地元長崎では10年ほど司会業を務めていたという経歴の持ち主でもある。

peeps 今月の
面談のヒト interview

編集部がいま
会いたい人

総合病院への心理的距離を縮める
医療コンシェルジュという仕事

医療コンシェルジュとは、病院を訪れる患者がスムーズに医療サービスを受けられるよう設置された接遇のスペシャリスト。そして市内で唯一、この医療コンシェルジュを導入している病院が函館中央病院である。配置は昨年の7月と1年が経過したばかりだが、すでに多くの患者から高評価を受け、今後も病院が持つ一つの機能として配置を続けていく予定という。

そして現在、同病院の医療コンシェルジュとして活躍しているのが森本仁美さん。総合案内の受付に立ち、病院を訪れる人々の案内役を務めている。

「業務の中で多いのは、新規の患者様へ手続きのご説明をすること、それから入院患者様の面会に来られる方をご案内することです。あと、ラウンド業務と言って、掲示物やパンフレット等の乱れを直すなど院内を巡回して環境整備を行っています。巡回していると、院内で迷われた方に声をかけられることも多いので、受付だけでなくラウンド業務も大事な仕事のひとつですね」

実はこの森本さん、出身地は函館でなく九州・長崎県生まれ。函館へは昨年10月、ご主人の転勤によってやってきたばかりだ。仕事をこなす上での苦労を訊ねると

「はじめはイントネーションに馴染みがなくて『ぎ』が『ぐ』と聞こえたり、方言が全くわからず役に立たない場面が少なからずありました。あとは郵便局の場所ですとか、バスや市電の行き先などを患者様に聞かれることが多いので、院内のことだけでなく周辺地理を覚える必要性に気づいたり、実際に現場に就いてから勉強したこと多いですね」

医療コンシェルジュとなつて4ヵ月。最近では、患者から声をかけられることも多いという。「お休みをいただいた次の日に『昨日いなかっただね』と言ってくださる方もいて嬉しいですね。まだまだ至らない点ばかりですが、患者様がより良く病院を利用できるようにお役に立っていきたいと思っています」

編集部からの
4つの質問。

- 最近のマイブームは何ですか？
「シシやホッケなど九州にない魚介類の美味しさにハマっています。(笑)」
- 最近お気に入りの一冊？
「置かれた場所で咲きなさい」函館に来てから最初の冬、家に閉じこもっていた時に読みました。一言一言心に響きました。
- 最近気に入った映画は？
「愛を積むひと」美瑛の美しい風景と夫婦愛、娘を想う父親の姿に心打たれました。
- 今、一番会いたい人は？
「餅・夏井いづき先生です。今は毒舌先生として有名ですが、昔俳句を教わってました。(函館山)で一句詠んで欲しいですね。(笑)」