



メディカルコンシェルジュが配置され、診療案内や受け付け方法などを案内

能代厚生医療  
センター

メディカルコンシェルジュ

外来患者の案内役に

3人配置、困りごと対応

能代市落合の能代厚生医療センター（近田龍一郎院長）は、今月から病院の診療案内や受け付け方法などを案内する「メディカルコンシェルジュ」を配置し、外来患者らの不安や困りごとに対応し、スムーズなサービス提供を図っている。

一般的にコンシェルジュは、ホテルなどで顧客のさまざまな要望、案内に対応する。病院におけるメディカルコンシェルジュは、診療案内や受け付け方法などを案内する専門のスタッフ。病院を訪れる人の不安や不満を取り除き、安心や満足を提供することを目的にしている。同社によると、JA秋田厚生連の病院でメディ

カルコンシェルジュを配置するのは3病院目。同病院では3人が配置され、平日の午前中にエントランスホールの出入り口前や総合案内窓口前、再来受け付け機前などで、訪れた患者らのあらゆる困りごとに対応している。

2日は、首にスカーフを巻いた制服姿のコンシェルジュが外来患者らの案内に当たり、混雑した総合案内窓口で順番を待つ人や立ち止まって行き先に迷っているような人に「何かお困りですか」と声を掛けてフロアを案内するなど対応する姿が見られた。

同病院では「主に初めて訪れて、どこに行けばいいのか、どうやって受け付けしたらいいのか分

からないといった人を適切に案内し、対応しても者の不安を取り除く一助から」とし、病院利用に「なるように」と期待を寄せられている。

からならないといった人を適切に案内し、対応しても者の不安を取り除く一助から」とし、病院利用に「なるように」と期待を寄せられている。