

医療コンシェルジュの役割とJOIEのおもてなし服

医療コンシェルジュは、病院を訪れる患者さまに対し、各種事務・診療手続きのご案内や院内施設への誘導、問い合わせやお困りごとに対応することで、スムーズに医療サービスを受けていただくための手助けを致します。院内に笑顔を提供し、患者様満足度を向上することで、医療機関の増患に貢献します。そんな医療コンシェルジュの方が着られる制服は、来られた患者さまに安心感や信頼感を与える重要なファクターでもあります。JOIEのかわいいおもてなし服は、患者さまやお客様の癒しのシーンをサポート致します。

医療コンシェルジュの役割と種類

患者さまにも、病院側にとっても、笑顔のサービスです。

具体的な役割として医療コンシェルジュは、患者さまのエージェント（代理人）として最適医療機関の選定やセカンドオピニオンのアドバイスを行うとともに、病院内を速やかにご案内することで、待ち時間の短縮や効率的な受診を実現するものです。このコンシェルジュ・サービスは、医療機関やドクターにとっても負荷の軽減をもたらすので、より親切な対応や経営の効率化をもたらすという効果が期待されると同時に、医療機関にとってもサービスレベルの高い病院としての評価にもつながります。

医療コンシェルジュは、大きくMCとEMAに分けられます。

医療コンシェルジュの役割は、大きく「メディカルコンシェルジュ=MC」と「エキスパートメディカルアシスタント=EMA」に分けられます。患者さまの不安や不満を取り除き、安心や満足のサービスを提供するMCに対し、EMAは「医師事務作業補助者」の名の通り、忙しいドクターの業務サポートを行います。



医療コンシェルジュのメリット

名大病院における外来待ち時間調査結果

名大病院の初診の患者様にご協力をいただき、平成17年8月から9月までに初診で受診された患者様の院内の各部署での時間経過を調査したところ、初診手続きの待ち時間はコンシェルジュ利用者で平均7.9分、非利用者で平均26.8分の待ち時間短縮効果が得られました。

各診療科での待ち時間はコンシェルジュ利用者で約7分、非利用者で68分の短縮効果がみられ、コンシェルジュを利用することにより合計約80分の待ち時間の短縮効果が得られました。

また、実際の診療時間はコンシェルジュ利用者で約110分、非利用者で80分程度と、コンシェルジュ利用者の方が長い結果が得られました。これは、コンシェルジュが介在することにより、事前にさまざまな手配や手続き代行が行われ、関係者に周知する業務を行っているという効果が、待ち時間の短縮と、実診療時間の延長という形で証明されたと考えています。

※本研究の結果は日本病院管理学会雑誌2006年第2号（4月号）に掲載されています。

医療コンシェルジュの制服紹介

“おもてなし”度の高いアイテムが選ばれています。

ジョアでの採用実績を見てみると、ワンピース61520-7やジャケット81520-7、ワンピース66420-1などが多く採用されています。患者様に信頼感をもってもらえることはもちろん、“おもてなし”を印象付ける装いが、MCの役割をより高いものにしてくれます。患者様に対して、安心感や優しいイメージを与えることのできる色柄やデザインが選ばれる理由のようです。

参照：日本医療コンシェルジュ研究所 <http://www.jmcimc.jp/>

