



## 「待合室相談案内係」設置しました

### ～初めて受診される方、高齢の方にも分かりやすく～

みどり病院では、「受付の次にどうしたら良いか分かり難い」、「初めて受診した時戸惑った」などの声が多く聞かれました。施設設備の配置や仕組み自体を変えるのは難しい中で、受付窓口をオープンカウンター風にするなどの改善はつづけてきました。

しかしながら、根本的な改善ではないこともあり、「職員の声かけによる誘導も不十分で、不親切ではないでしょうか」という声が職員から上がりました。

そこで、他院の例を参考にして、2019年9月から「待合室相談案内係」を設置することに致しました。



### 患者さんの声

何回か声を掛けてもらっています。マスク着用の案内等をしてもらいました。ちょっとした事でも聞きやすいです。

今後年齢を重ねるともっと分からない事も出てくると思うのでありがたいです。

(定期受診の方)

平日 8:30～11:30 まで  
役職者中心に交代して担当しています。待合室に待機しています。  
ベテランが多いので、何でもご相談ください。



### お困りの事、お任せください！

- ・初診受付、
- ・再来機(受付機)操作、
- ・処方せん FAX 操作、
- ・相談・苦情受け付け、
- ・車椅子ご使用の方の車の乗り降り など