

ホスピタルを支える 事務職員

医療機関には医師や看護師のように直接診療に関わるスタッフだけでなく、多種多様なお仕事を担当する大勢の事務職員が働いています。500名を超える五省会職員の約1/4が実は事務職員です。

本号では、医療の質を高め、ホスピタリティの向上に貢献する事務のスペシャリストたちのお仕事をご紹介します。



01 スムーズな流れを支援する 診療受付業務

お困りごとならお任せあれ
フロアマネージャー
患者さんを優しい笑顔でお迎える待合フロアのコントロール役。お困りの患者さんをサポートするのはもちろんですが、大勢の患者さんの診療がスムーズに進むよう、院内の各部署と連携して診療フローの調整を図ることも重要なお仕事です。

心配り度★★★★



初診、再診受付をされた患者さんから受診票をお預かりするのが診療受付です。診療受付後、担当医師や症状をカルテから確認し、受診票を各診察室に届けます。3人のフロアマネージャーが診療の流れを把握し、患者さんをご案内します。

02 幅広く業務をこなして 医療職をサポート

医師や看護師など医療スタッフと連携してそのサポートに当たります。業務範囲は、フロアの環境整備から電話応対、専門外来のご案内、救急患者の受け入れまで、多岐にわたります。



03 常にフロアを見守って 患者さんをサポート

診療受付に立ち、患者さんからの問い合わせにお答えします。また、困っている患者さんがないか常にフロア全体を見守ります。痛みのため車からスムーズに降りられない方には車椅子を用意してお迎えに行く、再診受付機の使い方でお困りの方のお手伝いをするなど、安心して受診していただけるよう患者さんをサポートします。

困っていること、伝えたいことがあると表情に出ます。すぐに気づくことができるように心がけています。

