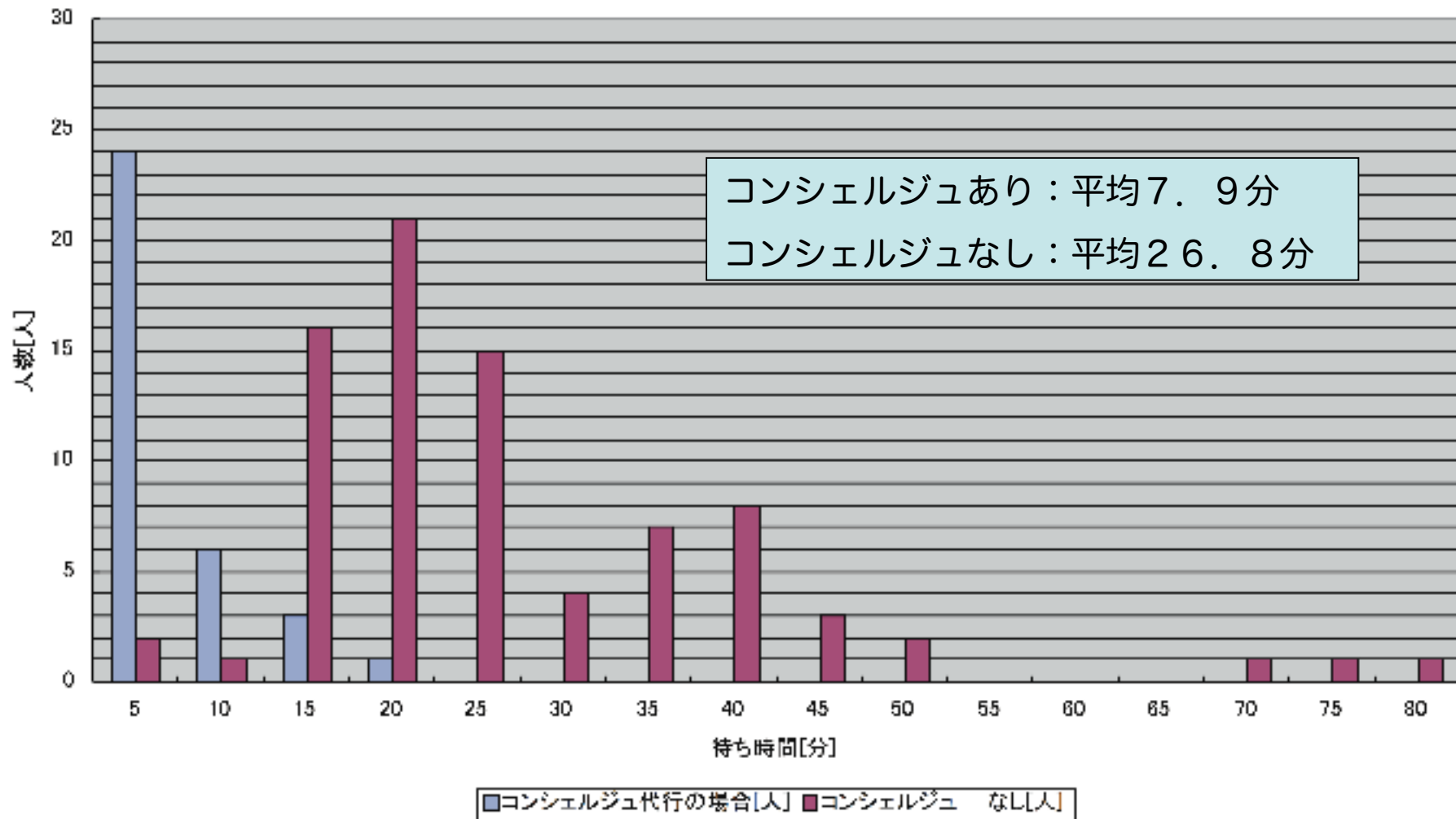


名古屋大学医学部付属病院 における外来状況調査

- 2005/8/22～9/5の二週間：初診患者100名を対象
- 初診窓口で調査票（各部署への到達時間を記入してもらう）を渡し、会計窓口で回収
- コンシェルジュが手続き等を代行した患者28名の所用時間との比較

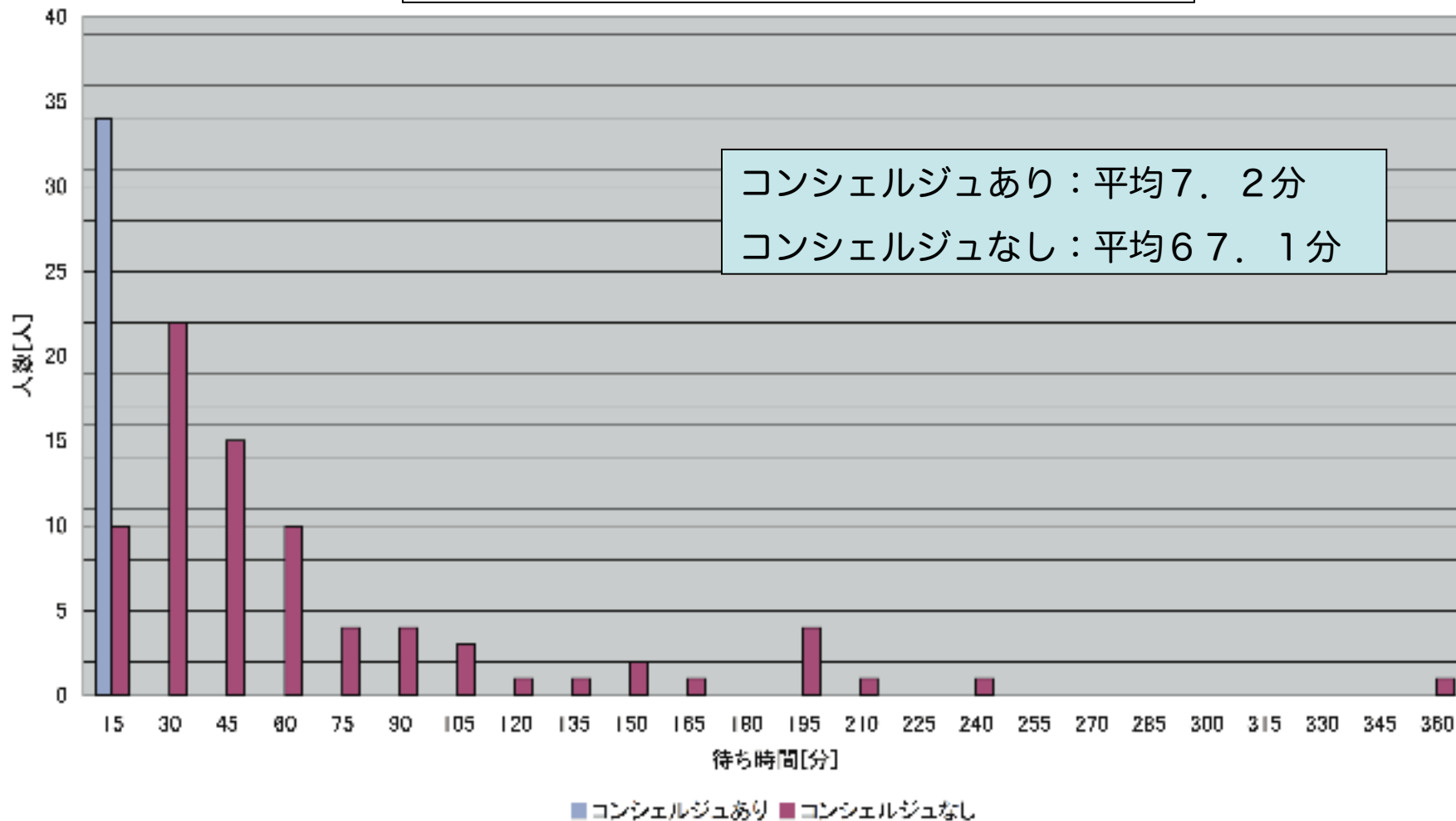
コンシェルジュサービスの有無による外来診療の所用時間の変化

来院から初診受付完了までの所用時間



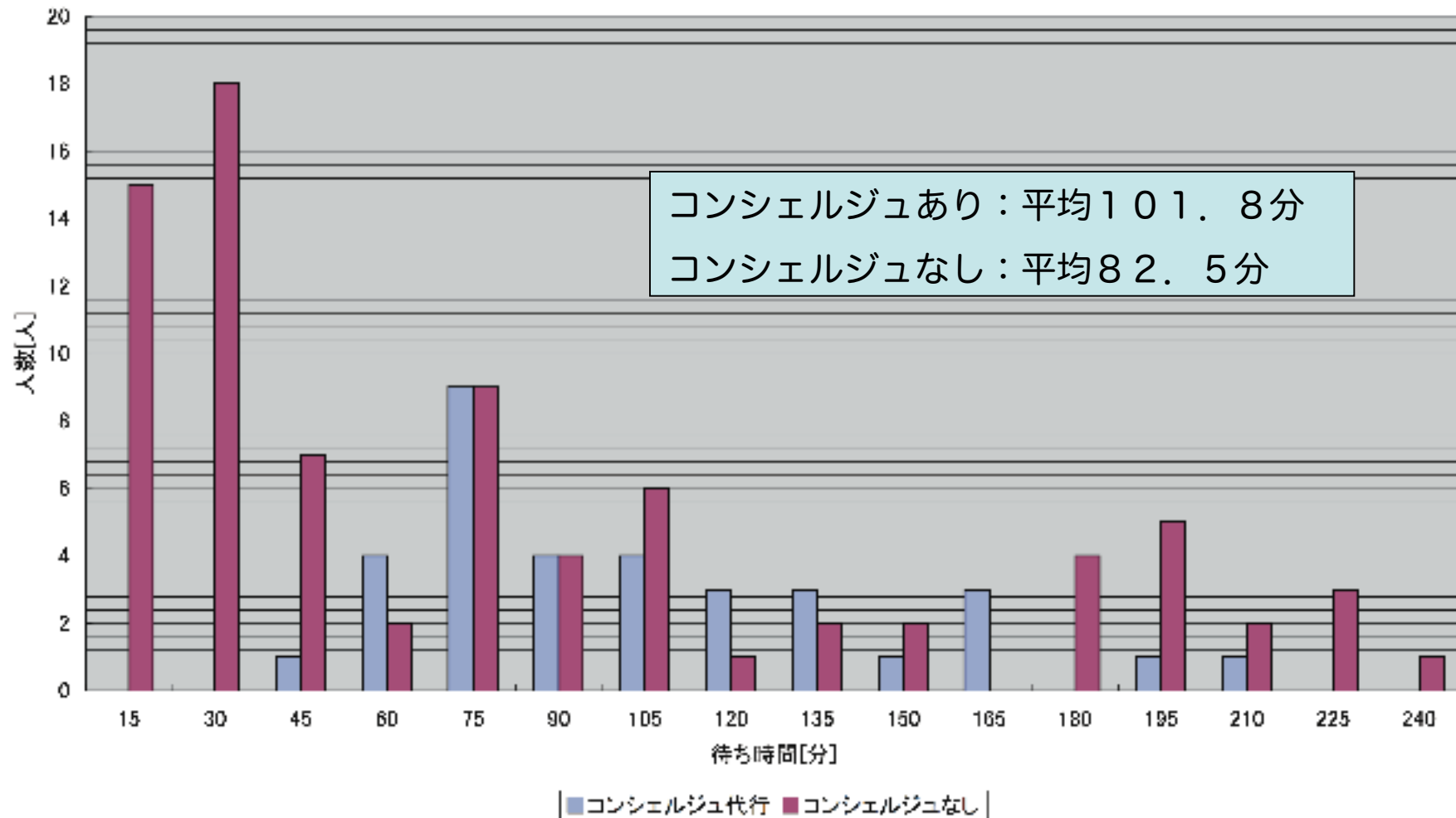
コンシェルジュサービスの有無による外来診療の所用時間の変化

初診受付終了から診察開始までの所用時間



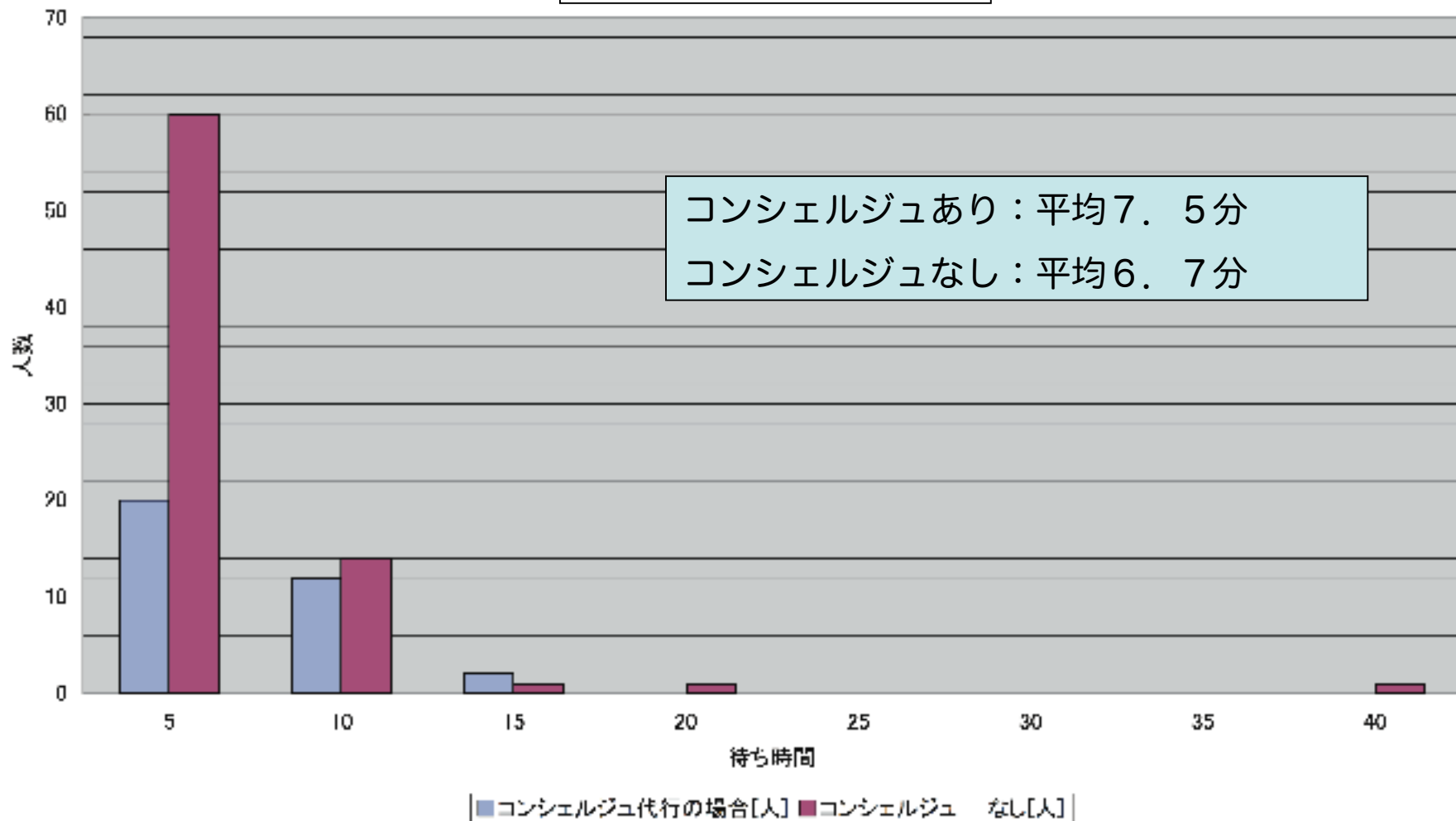
コンシェルジュサービスの有無による外来診療の所用時間の変化

診察開始から終了までの所用時間



コンシェルジュサービスの有無による外来診療の所用時間の変化

会計手続きの所用時間



アンケート記入内容

コンシェルジュサービス体験者(n=28)

	大変良い	良い	良くない(不要)	
- 初診受付代行手続き	28	0	0	
- 院内の案内・付き添い	27	1	0	
- 検査内容事前説明	25	3	0	
- 待ち時間短縮効果	21	7	0	
- 受診時立ち会い	24	4	0	
- コンシェルジュの対応	27	1	0	
	希望する	多分希望する	希望しない	
- 次回利用希望するか？	24	3	1	
	～5,000,	～10,000,	～20,000,	～30,000
- このサービスの対価として いくらが適切か？	5	14	2	2

アンケート記入内容

コンシェルジュサービス非体験者(n=90:コメント記入あり
例のみ)

待ち時間が長い(その割に診察時間が短い)。	28
段取りが悪くさんざん待った挙げ句に検査予約だけで 帰された。一日で済ませられないのか？	16
案内がわかりにくい(初診窓口、検査室、会計手続き等)。	15
受付、看護師、医師、技師の対応が親切でよかった。	13
紹介医からの紹介状に書いてある内容と同じことを何度も 説明させられる。	6
駐車場が混雑しすぎ。	8
トイレが汚い。	5

コンシェルジュを利用した患者様の声

- 1.皮膚科78歳女性:初診でホクロの全摘手術となった。診察後に会った際、「親切にしてくださってありがとうございます。おかげで名大病院が好きになりました。」とおっしゃられた。
- 2.整形外科 28歳男性:予約時間より早く診察が開始され、「待たされると聞いていたので、かえってびっくりしている。早く終わったので帰りに会社に寄れます。助かりました。」とお礼を言われた。
- 3.眼科／整形外科 71歳女性:整形外科の予約が入っていたので、眼科終了後、1時間半ほど時間をつぶしてもらった。「せっかく知り合ったこんな親切なお嬢さんだからお茶でもごちそうさせて」と誘ってくださった。
- 4.皮膚科 59歳女性:アメリカ在住の方。「日本ではコンシェルジュがいるのはここだけですか。いいですね。」
- 5.血管外科 71歳女性:当日保険証を忘れて、動揺されていた。紹介元にはあるとのことだったので、紹介元へ電話をしてFAXしてもらい、患者様にお渡しした。とても喜んでくださった。
- 6.小児科 1歳男児(母親20代):乳幼児2名を抱えての受診。小児科にて問診票記入終了まで立ち会った。非常に感謝された。

など多数あり