

ベースコンシェルジュはこのような視点で  
待合い、患者様の様子に気を配っています

## 待合管理

### ぐったりしている、辛そうな方

- 診察前なのか、診察後なのか
- カルテの確認と声掛けバリエーション
- お帰りになるまでのサポート

### お待たせしていることに対するクレーム

- お申し出を真摯に受け止め共感する
- クレーム対応の基本ステップをふむ
- 傾聴能力向上のポイントを押さえる
- クッション言葉のバリエーションをもっておく
- できること、できないことをハッキリ伝える  
(優しいまなざしと毅然とした態度)

### 特定のシーンにおいて (初診・予約なしの来院・1ヶ月健診etc.)

- 院内ルールをしっかりと把握しておく
- 来院されるまで、来院されてからの患者様の気持ちを考える
- お困りポイントを想像し事前準備をしておく

### 様々なお申し出 ~事前に確認できることはしておきます~

- 授乳したいのですが
- 院内見学を希望します
- 家族があとから来ます
- 娘の出産場所を探しています
- 無痛分娩について教えてください
- 「〇時〇分」までにここを出なければならないんです
- 子どもの泣き声が気になります