

吉田整形外科 様

患者さんの人数がわかるので、対応がしやすくなりました



課題

座りきれないほど待合室が混雑して、
沢山の患者様の診察に負担感があった

決め手

普通のPCを複数台連携して使え、
誰でも簡単に操作できる

効果

待合室にゆとりが生まれ、診察室でも
患者数を把握でき対応がスムーズに

吉田整形外科

Bee順番管理を導入、当日の電話での順番取りも連動させ、患者数の平準化と体感待ち時間の低減をともに見事に実現されている吉田整形外科。導入の経緯やその後の効果、また、3Beesを活用した独自の工夫について、院長の吉田章一先生にお伺いしました。

- 診療科目：整形外科
- 診察室数：3室
- 診療体制：医師1名、スタッフ22名

● 住所
千葉県八千代市高津東3-1-15

● HP
<http://www.yachiyo-med.or.jp/>

3Bees導入前の課題

待合室の混雑を
解消したい



順番に関する
問い合わせが
多い

3Bees選定のポイントは？

条件1 コストを抑えられるか？

導入にあたって高額な機器の購入が必要になるようなことはないか。

✓ 元々あったPCがそのまま使え、導入コストを抑えられる

✓ シンプルで直感的に使用でき、スタッフも簡単に使いこなせる

条件2 誰でも簡単に扱えるか？

PCを上手に使えないスタッフもいる中で、きちんと使いこなせるか。

✓ 一度レクチャーを受けた人は、すぐに他の人にレクチャーできる

3Beesでこう解決！



順番表示で、「私の順番はまだでしょうか？」がゼロに

順番管理システム「Beel順番管理」で、診察室への呼び出しまでの順番が見える化。患者様は、待合室に設置されたモニターで自分の順番を確認できるようになり、「私の順番はまだでしょうか？」という問い合わせがゼロに。



院外で待てるから、待合室の混雑が解消

順番管理システムと電話での順番取りを連動させ、電話受付時に診察の目安時間をご案内。患者様は診察目安時間に合わせて来院されるようになり、待合室の混雑緩和に貢献。



診察室から患者数がわかるため、対応にメリハリが生まれる

医師は診察室にいながら待ち人数や個人の滞在時間を把握できるため、患者様が多いときはスピーディーに、少ない時は少しリラックスしてという具合にメリハリをつけて対応できるようになった。



吉田整形外科の3Bees活用法

- ✓ 1-199番は診察用、200番からはリハビリ用と、処置の内容によって番号を使い分け
- ✓ 番号のカードをカルテのフォルダに差し込み、院内の申し送りに活用
- ✓ 電話での順番取りに対応。診察の目安時間をご案内することで待合室の混雑を緩和

診療の流れ	患者様 	クリニック 
<p>1 電話受付</p>	<p> 診察当日に電話で受付</p>	<p> 受付時に診察の目安時間をご案内  </p>
<p>2 来院</p>	<p>受付で番号札を受け取る</p>	<p> あらかじめ印刷した番号札をお渡し</p>
<p>3 順番待ち</p>	<p> 自分の順番を確認  </p>	<p> 受付や診察室から待ち時間を把握  60分滞在 </p>
<p>途中外出</p>	<p>途中外出する場合は、受付に戻り時間を伝えた上で外出</p>	<p> 外出中は保留機能で状態を管理  </p>
<p>4 呼び出し</p>	<p> 自分の番号が呼ばれる  </p>	<p> 1クリックで患者様を呼び出し  呼ぶ </p>
<p>5 診察</p>		
<p>6 会計</p>		

アプリ/端末



Bee順番管理



プリンター



PC



スマートフォン

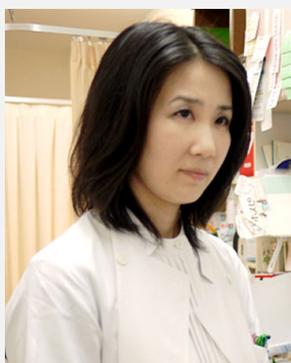


モニター

3Beesご利用者様の声



吉田整形外科
院長 吉田 章一 先生



診療放射線技師長
田淵 万砂子 氏

－ 3Bees導入の経緯をお教えいただけますか？

(吉田先生) 当院は患者さんの数が多くて、待ち時間がやたらと長かったんです。2時間半、3時間と待つ時間が増えて、30席以上ある待合室に立って待つ患者さんが出てくるようになって。とにかく、どのくらい待つのか、何番目に見てもらえるのかというのがわかるようにしたいというのがありました。そんなときにスタッフが3Beesを見つけて来ましてね。

－ 3Beesの導入はスムーズに進みましたか？

(吉田先生) PC自体は元々あったものをそのまま使えましてし、LANも整備できていたので、3Beesを導入するための準備は特に必要なかったです。

(田淵氏) みんながPCを上手に使えるわけではないので、はじめは戸惑いもありました。ただ、一度誰かにレクチャーしたら次はその人が他のスタッフにレクチャーできたので、レクチャーがスムーズに進みました。すごくわかりやすく使いやすいソフトだと思います。

－ 3Beesをどのようにご利用いただいていますか？

(吉田先生) まずは、患者さんに番号票をお渡しします。それから、予め印刷しておいた同じ番号のカードをカルテが入っているフォルダに差し込んでおくんです。診察は1-199番まで、リハビリは200番からという形で番号を使い分けて、誰が見てもひと目で何にどのくらいの人か待っているのかがわかるようになっています。また、うちでは順番取りの電話受付をしていて、スタッフがひとり携帯電話を持って、電話を受けた時に受付・発番して、「11時30分にいらしてください」などと目安の時間をご案内しています。

－ 3Beesの効果を実感されるのはどのようなときですか？

(田淵氏) 以前は、患者さんの方からの「私の順番はまだでしょうか」という問い合わせがどうしても多くて、そのたびに受付のスタッフが走ってきて、「この人カルテ何番目ですか？ じゃあどのくらいですね」という話をしなければならず、対応に追われることが多かったのですが、それがなくなりましたよね。

(吉田先生) 患者さんを何人お待たしているかが診察室にいながらにしてわかるようになったので、今急ぐべきなのか、あるいは少し余裕を持ってできるのかが判断できるようになったのは大きいです。患者さんの人数に合わせてメリハリをつけて対応できますからね。

3Beesカスタマーサポート

☎ 0120-388-894 (9:00-19:00 日曜祝日、年末年始を除く)

✉ info@3bees.com

3Beesウェブサイト <http://www.3bees.com>

開発製造元



株式会社メディウェブ <http://www.mediweb.jp>
東京都港区虎ノ門4-1-21 葺手第二ビル2階

お問い合わせ先