

スマイル・まやクリニック 様

患者さんからも「この順番表示良いですね」と好評です



課題

待ち時間が長くなると、「あと何人なの？」という問い合わせが増加

決め手

高額な費用をかけずに導入できるのが3Beesの魅力

効果

マイクでの呼び込みが不要になり、患者さんからも好評

スマイル・まやクリニック

西所沢駅近くのショッピングビルの2階にゆったりと構えるスマイル・まやクリニック。Bee順番管理とBee患者満足度調査を導入された背景や独自の活用方法について、院長の倉片長門先生にお話を伺いました。

- 診療科目：皮膚科、形成外科
- 診察室数：○室
- 診療体制：医師○名、スタッフ○名

- 住所
埼玉県所沢市西所沢1-3-5 NKパークビル2F

- HP
<http://www.kura.gr.jp/>



3Bees導入前の課題

順番に関する
問い合わせが
多い



患者さんからの
評価を知る方法が
ない

3Bees選定のポイントは？

条件1 コストを抑えられるか？

高額な費用をかけることなく、順番表示を導入したい。

✓ 3Beesなら、専用端末が不要なため、導入コストを抑えられる

✓ Bee患者満足度調査なら、iPad・タブレットで簡単に入力できる

条件2 簡単に入力ができるか？

患者さんが簡単にコメントを入力できるようになっていること。

✓ コメントは一括ダウンロードができ、スタッフへの情報共有も簡単

3Beesでこう解決！



Bee順番管理で、マイクでの呼び入れが不要に

順番管理システム「Bee順番管理」で、診察室の呼び入れを待合室に設置されたモニターで行えるようになったことから、マイクでの呼び入れが不要に。難聴の患者さんにもわかりやすいと好評。



Bee患者満足度調査で、患者さんの声を元に改善できるように

「Bee患者満足度調査」で、今まで把握できていなかった患者さんからの評判やご意見が見える化。毎朝のスタッフミーティングで、前日の結果を共有することで、より能動的に改善が行われるようになった。



スマイル・まやクリニックの3Bees活用法

- ✓ 院内のモニターで診察の待ち順番を表示&患者さんの呼び入れ
- ✓ 調査に協力してもらいたい患者さんには医師が直接協力を依頼
- ✓ 調査結果は毎朝のスタッフミーティングで確認し、その日のうちに改善

診療の流れ	患者様 	クリニック 
<p>1 来院受付</p>	<p>受付で診察券を提示</p>	<p>受付ボタンをクリック </p>
<p>2 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 </p>
<p>3 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 </p>
<p>4 診察</p>		<p>診察終了後、iPadをお渡しして調査への協力を依頼</p>
<p>5 会計待ち</p>	<p>会計待ちの間、アンケートに回答 </p>	
<p>6 会計</p>		

アプリ/端末



Bee順番管理



Bee患者満足度調査



プリンター



PC



タブレット



モニター

3Beesご利用者様の声

スマイル・まやクリニック 院長 倉片 長門 先生

―スマイル・まやクリニック様では、Bee順番管理とBee患者満足度調査をご利用いただいています。ご導入いただいた経緯をお教えいただけますか？

当院は、混んでくると30分くらいお待たせしてしまうこともあります。それが、患者さんにとってはすごいストレスになっているというのがわかりまして。「私、あと何人目の？」と聞いてくる患者さんもいらっしゃいます。皆さん自分が何番目に診てもらえるのか知りたがっているんだなど。

過去にも他社の順番表示システムを検討したことはあるのですが、初期費用が高額だったこともあり導入は断念しました。そんな時に3Beesのことを知ったんです。

―実際にBee順番管理を導入してみていかがですか？

以前は、マイクで診察室への呼び込みを行っていたのですが、不具合が多かったりノイズが入ったりと非常にストレスを感じていました。順番表示を入れたことで、マイクでの呼び込みが不要になりました。また、当院はご高齢の患者さんが多いのですが、難聴の患者さんには特に有効ですね。順番表示は、耳が聞こえなくても画面を見ていれば呼ばれたのがわかりますから。

― Bee患者満足度調査はどのようにご活用されていますか？

診察をしていて「この人の意見を聞いてみたいな」と思う患者さんがいたら、医師が直接iPadをお渡ししてご協力をお願いしています。「会計までに少しお時間をいただいちゃうと思うので、良かったらその間に協力していただけますか」って。意見に偏りが出ないように、乳幼児の親御さんからご高齢の方まで幅広くお願いしています。

調査の結果は、翌朝プリントアウトして、スタッフみんなで見ています。特に重要視しているのはフリーコメントです。例えば、アンケートに「電話対応があんまり良くない」って書いてあったとするじゃないですか。院内ではどうしても来院患者さんが優先なので、電話対応が疎かになってしまうことがあるんです。そうすると、その時対応したスタッフは「あ、これ私のことかしら」っていうのがわかるみたいなんですよね。僕が言わなくても自分で気づいて直せるようになりました。

医療もビジネスと同じで、いかに患者さんに満足してもらえるかっていうのが大事なので、こうやって患者さんの声を聞いて改善するのは非常に重要だと思いますね。

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