

企業プロフィール

マニュアルNo. 8 ターゲット顧客視点での
商品・サービス革新による付加価値向上・コストダウン

- 会社名 : 医療法人真成会 たきもとクリニック
- URL : <http://www003.upp.so-net.ne.jp/shinseikai/takimoto/>
- 業種・業務内容 : 医療
- 本社所在地 : 茨城県鹿島郡大洋村大字汲上 3 1 2 8
- 従業員数 : 常勤スタッフ7名、パート2名

取り組み背景

1994年開業当時、当クリニックがある大洋村(現・銚田市)は、高齢化率25%で、一人暮らし世帯が多いという状況であった。地域医療に貢献したいという思いの一方で、2001年に患者数が大幅に減少するという厳しい現実と直面した。

取り組み目的

地域のニーズに応えること、また、患者の満足度を向上させ、来院数を増やすことを目的とする。また、顧客満足度向上のためにも、従業員満足度を向上させることをめざしている。

取り組み概要

地域の問題点、地域のニーズに対応する新たなサービスを創出した。また、顧客満足度調査を実施し、お客さまの声を基に改善と対応を積み重ねた。

取り組み内容

1. 地域のニーズを考え、それに対応するサービスを展開した。
 - 高齢者が多く、自動車への依存度が高い地域のため、在宅医療が重要なサービスと位置づけ、訪問診療を始めた。
 - 病気の治療・予防のためには食事が重要であるが、一人暮らしの高齢者にとっては、買い物や料理が大変な上に、一人では食欲も湧いてこないという現実があるため、その問題に対応したいという思いから、1996年に生活支援センター「この指とまれ」（現・通い所リハビリテーション「ゆんたく」）を開設した。また、食事の宅配事業も開始した。
2. 2001年に患者数が初めて1,000人減少したこともあり、翌年から顧客満足度調査を実施した。
 - ある期間の外来患者200名に対し、ランダムに調査票を配布。回答率は50～60%程度。
 - アンケート結果はミーティングでスタッフと共有し、対応を考えるようにしている。
 - アンケートの結果、例えば、「患者の目を見ずに話している」や、「今後の通院の必要性を明確に伝えていない」などの課題が見えたため、患者の話を傾聴する姿勢をきちんと持つことを心がけ、具体的にわかりやすく説明するようになるなど、改善を行っている。
3. 患者の満足度向上には、従業員の対応が重要であるため、従業員満足度調査の実施や、ディズニーインスティテュートの研修プログラムに参加させる等の試みを行っている。

2007年患者満足度調査結果①

	総合満足度	医師に対する満足度	看護師に対する満足度	受付に対する満足度	待ち時間や通院に対する満足度	病室の清潔さに対する満足度
全社(平均)	8.00	8.24	8.14	7.90	7.35	7.70
診療科別						
内科	8.04	8.27	8.01	7.75	7.30	7.72
内科 大池上野	7.90	8.11	7.84	7.35	6.77	7.30
内科 大池下野	8.04	8.34	7.95	7.70	7.07	7.74
内科 大池上野	8.37	8.76	-	-	-	8.07
内科 大池下野	8.40	8.61	-	-	-	8.26

インタビューから得られた主な問題点



成果

- 通所施設には、毎日約20人が通っている。
- 食事の宅配は、1日約50～60食に増えている。
- 患者数は、2001年の約25,000人から、現在約31,000人に増加した。