

■ 広報企画室

1. 広報課業務目標および方針

《品質目標》

・質の高い医療サービスの提供者として、当院の持てる機能と理念を、広く正しく職員、患者さま、および社会に理解していただくため、さまざまな広報活動を効果的に行う。

《2018 年度推進計画》

キーワード：Change & Sustainability

- 1) 財務の視点：亀田京橋クリニックの増患・増収支援
- 2) 顧客の視点：①亀田森の里病院のコンセプトをわかりやすく伝える
②各診療科の専攻医獲得のための効果的な広報支援
- 3) 内部のプロセス：新規を含む全印刷物のオンライン受注システムの運用
- 4) 学習と成長の視点：印刷周辺機械の操作習得（主に DTP）

2. 2017 年度計画

《推進計画》

キーワード：Change & Sustainability

- 1) 財務の視点：定期刊行物最新号の不要在庫をゼロにする
⇒こまめに対応することで、作成部数の適正化も図れた
- 2) 顧客の視点：亀田ニュースを高齢者に読みやすいデザインにする
⇒カラー印刷向けデザインに慣れ、読みやすい紙面に改善された
- 3) 内部のプロセス：印刷要員不足を DTP 担当が完全アシストする
⇒丁合・製本・中綴じ・折り・穴あけなど主要機械操作アシストが可能となった
- 4) 学習と成長の視点：職員研修への積極的参加
⇒全員がほぼ達成できた

3. 活動実績

《広報関連》

- 1) 2017 年度取材総受入件数 47 件（前 44 件） ※（ ）内の数字は前年度の取材受入件数。

	テレビ	新聞	雑誌	その他	合計
受入件数	12 (5)	9 (11)	12 (8)	14 (20)	47 (44)

2) 取材傾向と分析

・取材総受入件数は昨年並みの 47 件で、特に下半期にテレビなど取材が集中した。

内容としては、排尿・排便機能障害に関するものが最も多く、次いでがん治療に関するもの、とりわけ乳がん凍結療法や AYA 世代のがんで注目される妊孕性温存の取り組みを中心に取材があった。また 2018 年は 2 年に 1 度の診療報酬改定の年であったため、改定の目玉として新設された「オンライン診療料」について意見を求められたほか、「人生の最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」

改訂を受けて、アドバンス・ケア・プランニングや事前指示書など延命治療をめぐる問題、緩和ケアの取り組みにもメディアの関心が寄せられた。そのほか、2017-18 シーズンはインフルエンザが大流行し、沖縄県が医療機関を疲弊させないためにもインフルエンザ治癒証明書の提出は意義がないとする通達を教育機関に出したことを受け、地域で割れる治癒証明書の対応がメディアで相次いで報じられた。当院では（2009年の厚生労働省の通達を根拠に）ホームページ上で「治癒証明書の発行はしない」旨を打ち出していたこ

ともあり、取材が複数寄せられた。

- ・また、しびれ外来の取り組みがテレビ取材された際は、外来を開設している亀田京橋クリニックに予約の電話が殺到するも、担当医師が週1でしか外来診療を行っていないため、すぐに外来枠が半年先まで埋まってしまい、患者さまのニーズの高さと受け入れ態勢のアンバランスに一部課題が残った。

3) SNS を活用した広報活動の展開と危機管理広報

- ・広報企画室では、異なる性格を持つ2つのツイッターアカウントを運用。特に2012年より運用している「亀田総合病院（ちっとばあり公式）@kmc_pr」は現在3,000人超までフォロワー数が伸び、連日、医療や当院に関する話題をゆるく情報発信している。急に決まったテレビ放送や定期刊行物では間に合わない情報の発信ツールとしても効果を発揮するなど、SNSの利点を生かした広報活動に一役買っている。
- ・一方で、ソーシャルメディアは誰もが簡単に情報を発信できる故、使い方を間違えると個人情報の流出や炎上など、怖さもはらんでいる。SNSを活用した広報活動を行う一方で、当院に関連する投稿を定期的にさらうなど、トラブルの種を早期に把握、関係部署と共有し対策を講じることで大きな問題とならないよう努めている。
- ・また著作権など第三者の権利について学ぶため、「広報担当者のための法務・倫理講座」（主催：㈱宣伝会議）を広報担当者1名が受講した。

4) 関連事業所や関連法人への広報支援

- ・亀田森の里病院で前年より増築工事を行っていた新病棟（2F：一般病棟32床、3F：地域包括ケア病棟30床）が2018年2月末に完成したことを受けて、3/17（土）・18（日）で地域の医療、介護・福祉施設関係者や住民を招待した内覧会を実施。お披露目に際して、新病棟の紹介資料やノベルティ作成、メディア対応のサポート等を行った。
- ・社会福祉法人太陽会 認定こども園 OURS（あわーず）に対して、利用者アンケートの入力・分析、そのほか広報物の作成、記者報告会の実施等、年間を通して広報支援を行った。
- ・また社会福祉法人太陽会がベトナム・ホーチミン市で2017年8/15（火）に開催された「ジャパン高齢者ケア産業ショーケース」（主催：日本貿易振興機構）に出展した際は、英語版配布資料の作成やノベルティグッズのデザイン作成等支援を行った。

《ホームページ「ご意見・お問い合わせ」》

- 1) 総受信件数 243件（前年237件） ※（ ）内の数字は前年度の受信件数。

	問い合わせ	診療相談	合計
受信件数	134 (122)	109 (115)	243 (237)

- 2) 傾向と分析

- ・ホームページを通じた「ご意見・お問い合わせ」の総受診件数は、ほぼ昨年並みの 243 件であった。

《DTP・印刷実績》

- ・今年度より印刷オペレーターが 1 名体制となったことを受けて、(印刷業務において比重の高かった) 定期刊行物 (病院報・亀田ニュース) の印刷を外注化したほか、印刷要員不足を DTP オペレーターが完全アシストする体制を構築した。これにより定期刊行物のカラー化が図れたほか、院内で製本加工することでカラー印刷ながらもコストを抑えることに成功。当初、外注化も検討されていた大部数印刷物をこれまでどおり院内で処理する時間的余裕も生まれ、外注費用を最小限に抑えるができた。また DTP オペレーターが製本機械の操作を修得したことで、印刷オペレーター不在時にも製本加工を行えるようになった。
- ・一方で定期刊行物の外注化を巡っては、短期納品が求められる亀田ニュースについて、印刷会社の繁盛期 (年末年始、年度替わり、GW) の発注に課題が残った。特に年度末は医師の入れ替わりによる「診療担当表」の修正・確認作業が繁雑で、タイトなスケジュールでの入稿には限界があるため、次年度からは通常使用してる外注業者のほかに、短期納品に強い業者を選定し使用することとした。
- ・また印刷依頼の傾向としては、2018 年 4 月からスタートする新専門医制度に向けて専攻医募集のための印刷物依頼が入ったほか、亀田グループが進める国際交流を背景に、英語版や中国語版パンフレットの新規作成・増刷の依頼が増えた。その他、患者さまへの説明書類などの依頼が増加傾向にある。
- ・(事務所移転等を念頭に) 今後の印刷体制を考える材料とするため、印刷・メディアビジネスの総合イベント「Page2018」(主催：日本印刷技術協会)へ DTP 担当者 2 名が参加。当院の環境や使い方に合ったデジタル印刷機などの情報収集を行い、室内で情報を共有した。

【デザイン】

- ・印刷物の見やすさ・読みやすさはもちろん、近年カラー印刷物の需要が増えるなかで、それぞれの目的や対象に合わせて緩急をつけたデザインが求められてきている。

《2017 年度に手掛けた主な制作物》

- ・広報誌 (亀田総合病院報、亀田ニュース) のカラー外注化に伴うデザインリニューアル
- ・医療法人鉄蕉会：専攻医募集関連の印刷物、各診療科のセミナー・イベントポスター、亀田森の里病院の新病棟 PR ツール
- ・社会福祉法人太陽会：認定こども園 OURS の PR ツール、ベトナムイベント用英語版資料
- ・その他：サーフィン大会「Kameda Cup 2017」のチラシやパンフレット、当院を会場に行われた学会 (第 44 回日本低温医学界総会、国際ウロギネ学会 地方会) のポスター等印刷物 ほか

4. スタッフ数 計 8 名

【内訳】 広報係 3 名、写真担当 1 名、DTP オペレーター 3 名、印刷オペレーター 1 名

文責 松元和子