

■ 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。

《2017 年度推進計画》

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
- 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
- 3) 内部のプロセス：印刷要員不足分を DTP 担当が完全アシストする
- 4) 学習と成長の視点：職員研修への積極参加

2. 2016 年度計画

《推進計画》

キーワード：サステナブル

- 1) 財務の視点：病院報外注化による費用対効果の検討
⇒単色印刷を基本としていた内製時の材料代とほぼ同等で、フルカラー外注で作成できた。
- 2) 顧客の視点：亀田ニュースの誌面リニューアル（高齢化対応）
⇒フルカラー外注に切り替えたことで、概ね明るく読みやすいという評価をいただいた。高齢化対応という課題に対しては、紙面に対する情報量の多さが課題として残った。
- 3) 内部のプロセス：
 - ・外来基本カードの改善提案
⇒年度内に具体的な解決策は見いだせなかったものの、無尽蔵の資源ではない紙について、いろいろな部署に「サステナブルか？ エコか？」という認識を共有してもらうことが少しできた。
 - ・労働安全衛生法の遵守
⇒職場環境の点検・見直し、改善ができた。
- 4) 学習と成長の視点：職員研修への積極的参加
⇒全員が、目標とした既定の単位取得を達成できた。

3. 活動実績

《広報関連》

- 1) 2016 年度取材総受入件数 44 件（前 62 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	5 (9)	11 (12)	8 (23)	20 (18)	44 (62)

- 2) 取材傾向と分析

・取材総受入件数は 44 件に留まった。内容としてはがん治療（乳がん、肺がん、頭頸部がん）や骨盤臓器

脱の治療に関するものを中心に、めまい、しびれ、高気圧酸素治療といった診療関連の取材のほか、病棟薬剤師などコメディカルの取り組みに焦点をあてたもの、医療ツーリズム、医療マネジメントまで多岐にわたった。また経営者に対する取材では、2016年度診療報酬改定が経営に及ぼす影響や新専門医制度、7対1看護体制などのように医療界全体が直面している課題について当院の取り組みや意見を求められる機会も多い。

3) SNS を活用した広報活動の展開と危機管理広報

- ・2012年より運用している広報室のツイッターアカウント「亀田総合病院（ちっとばあり公式）@kmc_pr」も順調にフォロワーを伸ばし、現在約2,000人のフォロワーに向け院内の身近な話題・情報を毎日発信している。
- ・同時にソーシャルメディアにおける当院に関連した投稿について確認、監視も行っており、問題となる投稿を見つけた際には関連部署に速やかに連絡、対策を講じている。こうした投稿に公式メッセージを返信できる機能も鑑み、2016年5月より公式ツイッターアカウント（@kameda_official）の運用も開始した。今後はサイバーセキュリティを担うチームとして新たに発足した KCERT（ケーサート）とも連携しつつ速やかな対応に努めたい。

4) 病院報読者アンケートの実施

- ・今後の印刷計画を検討する目的で、広報紙「亀田総合病院報」（2017年1月号）を初めて外注。冊子の見やすさ等について、2017年1月4日～2月28日までの期間で読者アンケートを実施（有効回答数は156）。アンケートの結果は「亀田総合病院報」（2017年5月号）にて掲載済み。

5) 広報誌のサイト掲載

- ・長年、広報誌のホームページ掲載は懸案事項であったが、病院報読者アンケートの結果、「(広報誌を)ホームページ上で読めるようになったら読む」という方が3割いたことを受けて、2017年3月より広報誌（亀田ニュース、病院報）のサイト掲載を開始した。

6) 関連施設への広報支援

- ・社会福祉法人太陽会が経営する「認定こども園 OURS（あわーず）」に対して、年間を通して広報支援を行った。（利用者アンケートの分析、その他広報物の作成、記者報告会の実施 等）

《ホームページ「ご意見・お問い合わせ」》

1) 総受信件数 237件（前年285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	122 (153)	115 (132)	237 (285)

2) 傾向と分析

- ・テレビ放送などメディアでの露出が少なかったせいか、今年度は「問い合わせ」ならびに「診療相談」件数が50件程度減少した。

《DTP・印刷実績》

- ・ 印刷オペレーター1名の退職が決まり、年末から3月にかけて印刷体制の見直しと新体制づくりを行った。今後の印刷体制を考えるため、試験的に「亀田総合病院報 No. 235」(2017年1月号)ならびに「亀田ニュース No. 857」(2017年1月1日号)を外注印刷してみたところ、品質や価格、納期面でも高評価を得たため、これまで印刷業務に大きな負荷をかけていた定期刊行物(亀田総合病院報・亀田ニュース)を外注印刷に切り替えることとした。また、これに伴い、DTPオペレーター2名が製本加工(折り機・丁合機等)など印刷補助業務を習得。現状の装備をいかした効率的な体制を敷くことができた。
- ・ また元号の変更を含む天皇陛下の生前退位をめぐる問題に関連して、2017年度から印刷物の年号表記を「西暦」で統一するため各部署への調査を実施。死亡診断書など一部印刷物を除いて、印刷依頼のあったものから、順次、西暦表記へと切り替えを実施。
- ・ そのほか、キュレーションメディアにおける著作権を無視した転用が多数発覚し、社会問題となったことを受けて、広報で作成する顧客向け制作物について著作物に関する確認チェックを可能な範囲で行っていく取り組みをスタートした。(「著作物に関する確認書」を整備、2017年度より運用を開始した)

【デザイン】

- ・ 広報誌(亀田総合病院報、亀田ニュース)の外注(カラー)化に伴うデザインリニューアル
- ・ PRツールの企画・制作
- ・ 医療法人鉄蕉会：各診療科のセミナー・市民講座告知ツール、ほか
- ・ 社会福祉法人太陽会：認定こども園 OURS の PR ツール、
- ・ その他：サーフィン大会「Kameda Cup 2016」のチラシ、パンフレット作成

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