

病院と地域、患者さんをつなぐ“広報力”を磨く

# 第12回医療機関広報フォーラム

## <開催概要>

日時 2016(平成28)年3月25日(金) 13:00～17:00  
 会場 国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 ※ 部屋番号は参加証発送時にお知らせします  
 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号)  
 対象 医療専門職・事務職・看護職など、職種を問わず広報に関心のある医療機関従事者  
 定員 100人  
 主催 公益社団法人 日本広報協会  
 後援 (申請中) 厚生労働省、(公社) 日本医師会、(一社) 日本病院会、(一社) 日本医療法人協会、  
 (公社) 全国自治体病院協議会、(公社) 日本精神科病院協会、(公社) 全日本病院協会、  
 (公社) 日本看護協会、(一社) 日本精神科看護技術協会  
 参加費 8,000円(税込) ※日本広報協会会員は5,000円(税込)

## <プログラム>

### 1 講義 「患者が集まる病院広報戦略～未来の患者との信頼関係の築き方」

講師：山田 隆司 / NPO 法人メディカルコンソーシアムネットワークグループ理事長  
 多摩大学医療介護ソリューション研究所副所長

医療機関広報の目的の一つは、「未来の患者」の創造です。そのためには、未来の患者さんの記憶に残る広報活動が求められます。広報誌やWebサイトなどの広報媒体を活用し、医療機関名だけでなく、診療科、医師、スタッフ、医療サービスなどの知名度も上げ、地域に医療機関のファンを増やすことが大切です。市民公開講座、病院体験ツアーなど、実際に医療機関が仕掛けた地域とのコミュニケーションが深まる広報活動などを紹介しながら、これからの「患者が集まる病院広報戦略」を解説します。

### 2 事例発表 「患者の満足度向上には職員の満足度向上が不可欠 ～患者・職員満足度調査を実施」

医療法人社団 永生会

地域の中で病気予防・医療から介護予防・介護にいたる切れ目のないヘルスケアを提供する医療法人社団永生会では、「医療・介護を通じた街づくり・人づくり・想い出づくり」をスローガンに掲げています。提供する医療・介護が患者にとって良い思い出となるよう、永生会では、患者様満足度調査を毎年実施。それと同時に、サービスの向上を図るためには働く職員自体の満足度を高めることが重要と考え、職員満足度調査も実施しています。また、地域に果たす永生会の役割や取り組みを知ってもらうため、広報誌『通信 eisei』(2014年4月にリニューアル)などを通じた情報発信も行っています。地域の中で愛され、信頼される医療機関となるための広報の取り組みを紹介していただきます。

### 3 事例発表 「大学病院と地域をつなぐ広報戦略 ～広報誌・Webマガジン『hesso』を中心に」

東北大学病院

2015年に開設100周年を迎えた東北大学病院。以前は広報室もなく、一般向けの情報発信もしていませんでしたが、2011年の東日本大震災をきっかけに、地域とのコミュニケーションを図るために広報室を設置しました。2013年10月には広報誌『hesso』を創刊、その後、Webマガジン『hesso』やFacebook、Twitterも開設し、積極的な広報活動を行っています。これらの情報発信では、患者さんでなくても読みたくなるユニークな内容やデザインが工夫されています。東北大学病院では、どのような広報戦略のもと、患者や地域に向けた広報を展開しているのか、広報誌・Webマガジン『hesso』を中心に紹介していただきます。

### 4 講義 「医療機関広報の新たなアプローチ ～すべてのコミュニケーションが信頼度や好感度をアップする」

講師：萩野 慶子 / 日本経済大学准教授・交流分析士・プロフェッショナル心理カウンセラー  
 元文化放送アナウンサー・元河北総合病院広報部長

広報誌やWebサイトによる情報発信だけが広報活動ではありません。医療機関に従事する一人一人のホスピタリティー、患者さんに対する態度や言葉遣い、表情など、コミュニケーションの在り方が、医療機関のイメージや評価に大きく影響します。また、最近は医療の現場でもカウンセリング、面接技法などへの関心が高まっています。心理的側面からのケア知識も活用できれば、より大きな治癒力、広報力につながります。すぐに活用できる「患者さん、利用者さんとの人間関係の質を高めるためのコミュニケーション」について、一緒に考えていきます。

情報・意見交換の一つとして、皆様の医療機関の広報誌等を、ぜひお持ちください。会場で閲覧できるように展示いたします。