

## ■広報企画室

### 1. 2021 年度の目標及び方針

《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。

《2021 年度推進計画》

キーワード：Stability&Challenge

- 1) 財務の視点：手術件数増加に向け、医師リクルートや患者誘致への貢献
- 2) 顧客の視点：メディアミクスを用いた分かりやすい情報発信
- 3) 内部のプロセス：オフィス移転と体制変更に伴う業務の見直しと共有化
- 4) 学習と成長の視点：業務効率化のための勉強会の実施

### 2. 2020 年度評価

キーワード：アウトプットを創造する広報力

- 1) 財務の視点：新型コロナで落ち込んだ患者数の V 字回復への貢献

⇒当院の新型コロナウイルス感染症への対応や取り組みを広報紙（誌）や SNS、メディア取材等を通じて積極的に内外に発信。安全に受診いただける環境を整えていること、コロナ下で需要の増えた「ビジネス渡航前 新型コロナウイルス PCR 検査・陰性証明書発行」や、肉腫科で先行して始まった「オンライン診療」など新しい取り組みの紹介を行うことで、コロナで落ち込んだ患者数の回復に貢献した。

- 2) 顧客の視点：亀田ニュースをより患者さまに役立つ広報ツールに変える

⇒業務の効率化という視点ではじまった診療担当表の発行プロセスの見直しだが、広報では患者さまが必要とする情報はなにかという視点に立ち返り、発行頻度、見せ方等を検討。各科がその日診療を行っているかのみを簡素にまとめたものから、現状に近い内容のものまで数パターンを作成し、最新情報をホームページでご確認いただくよう QR コードを追加、見やすさを改善するためユニバーサルフォントを採用した。しかし、別途作成が進められていた差分出力の実証がシステムの不具合でできず、次年度へ持ち越しとなった。

- 3) 内部のプロセス：チームビルディングにより業務の共有化を図る

⇒G棟への引っ越しに伴い軽印刷をやめることが決定。限られた人員の中で現在の業務をどのように回していくのか、外注印刷となった場合の納品先の調整や引っ越し先のオフィスのレイアウトなど、課題を室員で共有するにとどまった。次年度では、新オフィスで新たな体制でこれまでの広報業務を滞りなくまわせるよう個々の業務の見直しと共有化を進める。

- 4) 学習と成長の視点：①印刷周辺機器の操作習得レベルアップ

②Photoshop 画像処理のスキルアップ

⇒これまで定期刊行物はフライヤー印刷で外注し、加工は院内の製本機を使って行っていたが、（作業にかかる人手や時間を考慮すると）加工オプションをつけて外注しても費用がそう変わらないことがわかり、印刷周辺機器の操作習得についても既に 2 名が問題なく操作できるレベルにあり、追加の操作習得は不要となった。また Photoshop の画像処理のスキルアップでは、これまで使ったことがない加工技術に積極的に挑戦し、定期刊行物の中で取り入れた。そのほか、動画作成に向けた新たな技術

習得にも取り組んだ。

### 3. 年間活動内容（試みや特徴など）と紹介

・広報企画室のスタッフは8人（広報係3、写真担当1、DTPオペレーター3、印刷オペレーター1）で、広報定期刊行物の編集・発行、記者クラブへの定期的なパブリシティ活動、各種メディア取材対応、顧客向けPRツールの企画・作成、メールや電話による問い合わせへの対応、SNSを用いた情報発信を行っている。

・2020年は新型コロナウイルス感染症の世界的流行により、広報企画室の活動も大きく影響を受けた1年だった。取材対応では、感染対策としてテレビ会議システムを活用したリモート取材を取り入れたほか、対面取材についても院内感染対策方針に則り必要に応じて感染対策本部からアドバイスをもらい対応した。また、印刷物についても新型コロナウイルス関連の急ぎの新規印刷物（院内の感染対策関連のポスター、チラシ、電話オンライン診療など新たな取り組みを紹介した印刷物、ワクチン接種記録書、陰性証明用便箋等の印刷）が目立った。そのほか、SNSを用いた情報発信では、地域との透明性の高い情報共有を重視し、職員の感染情報についてもホームページ「病院からの大切なお知らせ」とし、ホームページ掲載された「新型コロナウイルス感染者発生と対応について」をただちに共有したことで、心配や受診を控えるなどといった声も多少あったが、「安心した」「すべてを公表してくれるので安心できる」などの地域の皆さま、患者さまとの信頼構築にもつながった。また新型コロナ関連では、病院からのお願いやニュースなどで話題になっているテーマについても取り上げ、「患者さまが知りたい情報」「患者さまの役に立つ情報」の発信に注力した。一方で、SNS上では亀田グループに関するデマ情報も多く、こまめにリプライをして削除を依頼、ゾーニングなど当院の基本的な感染症対策について紹介するなど、対処に迫られる1年となった。

### 4. 実績

・2020年度の取材件数は34件（前年44件）であった。取材の内容としては、新型コロナウイルス関連の話題に集中、武漢帰国者の近隣ホテルでの受け入れに伴う健康観察や陽性者の受け入れから始まり、感染症科の医師だけでなく臨床検査や薬剤関連などコメディカルスタッフへの取材も目立った。また排尿障害や便失禁など、生命にこそ影響はないものの日常生活に大きな影響のある疾患やその治療についても年々認知が広がってきており、定期的に取材依頼が入ってきている。

・DTP・印刷関連では、2020年度の印刷依頼件数は940件と、前年より360件ほど減少。背景には、外来で使用している帳票類や患者さまへ配布している検査の説明用紙などが新カルテシステム（CIS+）へ移行していることや、問診票アプリの導入でオンデマンド化が進んだことがある。また新型コロナウイルス感染の流行で、各種学会・講習会・セミナーなどが開催中止またはオンデマンド開催となったことで、ポスターや印刷物の需要が減ったことも大きい。また、新たな印刷物としては、前述の新型コロナ関連に加えて、新設された高度臨床専門職のセンターに関連して、周麻酔期看護師募集説明会のポスターや、無痛分娩の冊子、骨盤臓器脱手術の患者さまへの説明冊子など、高度専門職の活躍する場からの依頼も入ってくるようになった。

文責：磯野由佳