

第6回「医療機関広報フォーラム」を開催しました

「患者満足」をテーマにグループ実習や意見交換

日本医報協会では、「広報力」が患者や地域との距離を縮め、患者力、「」と題して、第六回医療機関広報フォーラム（以下、本医報協会主催「厚生労働省ほか後援」）を、十一月六日（国立オリンピック記念青少年団センターで開催）、約九十人が参加しました。

六回目を迎えた今回のフォーラムでは、「患者満足」を二つの軸に囲んで、患者満足調査のグループ実習や意見交換、講演会などを実施。生むマーケティングなどについて学びました。また、終了後には懇親会も開かれました。

「待ち時間の解消」に関して活発な議論

フォーラムは医療機関に詳しう井澤洋の「患者満足度調査」をテーマにしたグループ実習を行った（右）。



講義（上）のほか、「患者満足度調査」をテーマにしたグループ実習を行った（右）。



三澤 淳氏（弁護士）



川上 和久氏（明治学院大学 教授）



浜田 邦二氏（西神戸医療センター事務長）



黒田 朋子氏（明星大学兼任講師）

実習が行われました。参加者は十のグループに分かれ、それぞれ調査した項目を出し合って、どのもつてアローチで調査を行ったのか話し合いました。「待ち時間」に関する調査項目自体は、何よりも多いのは「待ち時間」に関するものでした。十のうち八つのグループが挙げました。

参加者たちは、「ただちに待つとハイ」と思っているのか、「待ち時間はどちらもいい」と感じたのかなどと調査したところ意見がありました。それに付けて、別の参加者が、「待ち時間にコーヒーやは茶をサービスしてもらおう」と調査結果、診療室に内窓表示などに当たらなければ、カーテン（つるる）調査結果、診療室にカーテン（つるる）調査結果を変えた」といった事例の紹介もありました。

患者満足度調査から問題点を改善

次回の実習は、「待ち時間はどちらもいい」と感じたのかなどと調査したところ意見がありました。それに付けて、別の参加者が、「待ち時間にコーヒーやは茶をサービスしてもらおう」と調査結果、診療室に内窓表示などに当たらなければ、カーテン（つるる）調査結果を変えた」といった事例の紹介もありました。

スを感じるのか、「待ち時間はどちらもいい」と感じたのかなどと調査したところ意見がありました。それに付けて、別の参加者が、「待ち時間にコーヒーやは茶をサービスしてもらおう」と調査結果、診療室に内窓表示などに当たらなければ、カーテン（つるる）調査結果を変えた」といった事例の紹介もありました。

■第6回医療機関広報フォーラム

・開催日：平成19年11月9日
・場所：国立オリンピック記念青少年センター

・後援：厚生労働省、（社）日本医師会、（社）日本病院会、（社）日本医療法人協会、（社）全国看護師病院協議会、（社）日本精神科病院協会、（社）全日本病院協会、（社）日本医療協会、（社）日本精神科看護技術協会

- 講演「第5次改正医療法での広告の規制緩和～広告と広報の使い分け」三澤淳氏（三澤総合法律事務所代表弁護士）
- 講義とグループ実習「眞的意識を持った患者満足度調査の手法を考える」川上和久氏（明治学院大学教授）
- 事例発表「患者さんのニーズを把握しサービス向上を図るために」発表：西神戸医療センター
- 講義「医療機関のマーケティングと患者満足」黒田朋子氏（明星大学兼任講師）
- フォーラム・意見交換会

（開設サイト）<http://www.koho.or.jp/medical/forum/>

広報

人を集め・にぎわいをつくる広報

地域おこしプランナーの体験的広報術

東山 雅広（有）版画企画研究所 代表取締役

（事例）北九州市／柏市

「物語」に焦点を当てた広報を考える

佐々木 実 佐々木オフィス代表

ターゲットは「キッズ」～公的機関のウェブサイトを中心に

横浜市水道局「キッズページ」／職業学習支援サイト「あしたね」／

我山市公式キッズページ「さやまっ子クラブ」／金融広報中央委員会「知るばると」

クロスマediaの実際

クロスマediaで「エリアポータル」（角川クロスマedia）

小学生が“声の広報”を朗読



福井県若狭町が発行する広報紙、「広報わかさ」の音声版「声の広報」の朗読を担当しているのは、町内の小学生たち。広報担当者が用意した朗読原稿を、町内にある五つの小学校が持ち回りで朗読を行う。初めての朗読に、ときどき間が空いたり、詰まったりすることもあるが、それが優しく聞こえ、利用者には喜ばれています。写真は、広報紙と音声版を手にする町立柳川小学校6年生の児童12人。12月号の朗読・録音を取り組んだ。先生の指導を受けながら、緊張しつつも、元気よく、楽しみながらの収録となった。……（続きは、トピックス欄で）