

## P10-158

### ブランド強化対策としての広報活動の取り組みについて

福井赤十字病院 事務部 総務課

○青柳 芳重、野村 心平、上野 陽子、杉田 博之、永田 康寛、野口 正人

【はじめに】これまで、日赤という名称が地域において周知されているという思い込みから、積極的な広報に取り組んでこなかった。広報担当者が明確に設置されておらず、広報委員会を平成14年に設置したが、患者向け広報誌の発行を中心とした活動で、同じことをしても他院ばかりが地方紙を飾るなど、当院は他院と比較すると目立たない存在であることが明らかな状況であった。

【対策】他医療機関が新聞等で話題として取り上げられている内容を分析した結果、当院でも実際に行っていることもあり、単に積極的なPRができていないという評価ができた。そこで、総務課に設置している広報係が収集した情報をもとに積極的にプレスリリースを行なった。

【結果】平成20年度には数件しかなかったリリース件数は平成21年度には26件に増加し、マスメディアに取り上げてもらったのは57.7%であった。積極的にプレスリリースことは有効であることが確認できた。

【課題】しかしながら、総務課担当者のみの活動では不十分であること、全職員からの情報収集体制が不十分であることが課題として明らかであった。

【今後の取り組み】平成22年5月ブランド強化チームをTQM推進委員会のもと発足させた。積極的なPR戦略の立案および実行を目的として活動を開始した。1) マスコミ・メディアなどへの積極的な情報の発信、2) 地域の医療関係者や地域住民に対し情報提供する機会を増やすことを取り組み内容としている。既に1) 職員の広報に対する意識が低い、2) 売り込む手段のノウハウがない、3) 広報ネタに関する情報が集まってこない、4) 何をブランドとして売り込むかが明確でないなどの課題をもとに、地域限定型の福井日赤ブランドの整理と手段について再検討中である。

## P10-160

### 手作り職員用携帯マニュアル「長浜日赤ポケットマニュアル」の作成と活用

長浜赤十字病院 医療安全推進室

○大橋 直美

【はじめに】各医療施設では、職員が守るべきルールや安全のために知っておくべきことをまとめ日常業務の中で活用できるツールの一つとしての、携帯マニュアルが作成されているが、印刷経費がさむ事が難点で当院では作成されていなかった。しかし、当院は平成21年12月に病院機能評価Ver.6.0受審を控えており、職員に病院の基本ルールを周知する必要があった。そこで今回、手作りでマニュアルを作成する事にした。パソコンで原稿を作成し印刷機で印刷したので低予算で作成することができた。マニュアルを委託職員含む全職員に携帯して活用してもらい、無事医療機能評価受審を乗り越えられたので、紹介する。

【方法】医療安全推進室カンファレンスにて、掲載すべき内容の選定を行った。病院理念・基本方針をはじめとする職員が知っておくべき事を優先し、院内感染防止、医療安全に係るルール等14項目を入れた。原稿を各委員会事務局に依頼し編集した。原案作成後、安全関連委員会、会議にヒアリングし改訂を加えた。企画調整課が1,000部印刷し、全職員に配布され、職員各自が製本し携帯した。配布の半年後に項目評価と活用状況の調査を行った。

【結果】16ページの制限があり全てを網羅できてはいないが、最低限職員が知っておいてほしいルールを掲載した。病院機能評価受審時には、委託職員を含む全職員がポケットマニュアルを携帯し、理念や基本方針の周知ができ効果を発揮した。受審後の現在、不当行為・クレーム対応時や患者急変時対応時にマニュアルを開いてみているとの職員の声があった。必要時参照しているという活用の仕方をしているようである。4月には新採用者に配布し、マニュアルに沿ってオリエンテーションをしている。全職員が常時携帯している状況ではないので、今後効果的な活用について考える必要がある。

## P10-159

### 糖尿病患者会における広報活動の報告

長岡赤十字病院 栄養課<sup>1)</sup>、長岡赤十字病院 看護部<sup>2)</sup>、長岡赤十字病院 医療社会事業部<sup>3)</sup>

○坂井 佳織<sup>1)</sup>、鈴木 秀子<sup>2)</sup>、笹井 吉郎<sup>3)</sup>

【はじめに】当院では糖尿病患者会としてH10年に千秋会を立ち上げ、様々な行事を企画実施してきた。活動の一つとして広報紙(千秋会だより)をH17年より発行している。目的は、行事の告知と実施後の記事や写真などを掲載し、会員に読んでもらうことで、参加者の増加と更なる会の活発化を図ることである。しかし、作成者の負担が大きく発行の継続が困難なこともあった。そこで、広報紙の定期的な発行について理事会に協力を求めたところ、賛同が得られ、H21年度より広報担当者を増員した。当院糖尿病スタッフより3名(社会事業部、看護師、管理栄養士)と会員患者4名(年齢、性別、病型などを考慮し選出)を広報担当者とした。当院スタッフと患者が協力し合い取り組んだ広報紙の発行について報告する。

【発行までの実際】年度初めに広報担当者で集まり、記事の掲載内容について相談した。原稿は主に患者が作成し、原稿添削と写真撮影は当院スタッフが行うこととした。定期的集まることは困難であると予想され、広報紙発行までのやりとりはインターネットメールを利用する方法とした。完成した広報紙は毎月会員に送付している月刊誌と一緒に送付した。

【結果および考察】年間3号の発行ができた。メール交換にて編集作業を行うことで時間的な負担が軽減された。広報紙には、行事告知、患者会報告(1型ヤングの会など)、今日的话题(新型インフルエンザ)、季節の食材などについての掲載を行った。患者が原稿を作成したことで、患者の視点に立ったわかりやすく興味深い広報紙の作成ができたと考えた。また医療スタッフと患者が一緒に広報紙を発行したことは、お互いの親睦を図る良い機会となった。今後も広報紙を上手く利用し、会の活発化を目指したい。

## P10-161

### がん相談支援室の課題～がん患者・家族のための学習会のアンケート結果から～

京都第一赤十字病院 総合相談支援室<sup>1)</sup>、総合相談支援室<sup>2)</sup>、看護部<sup>3)</sup>、地域医療連携課<sup>4)</sup>、精神科(心療内科)<sup>5)</sup>

○米戸 浩子<sup>1,2)</sup>、田中 結美<sup>1,3)</sup>、上門 充<sup>1,4)</sup>、佐野 友妃子<sup>1,4)</sup>、西萩 恵<sup>1,5)</sup>

【目的】がん相談支援室では、平成21年9月から、1回/2月がん患者・家族のための学習会と交流会(以下、学習会)を行っている。その目的は、がん患者・家族が、がんについての正しい知識を得る機会を提供すること、同じ学習ニーズをもった患者・家族が集う場を提供すること、医療従事者との交流の場とするなどである。今回、がん相談支援室としての今後の課題を明確にするために、学習会終了後のアンケート結果を分析したので報告する。

【方法】学習会の参加者を対象としたアンケート結果を単純集計した。また、自由記載、交流会で語られた内容を振り返り分析を行った。倫理的配慮として、アンケートへの回答は無記名で自由記載とし、回答を持って同意とした。

【結果】学習会は平成21年9月～平成22年3月までに計5回(胃がん、肺がん、大腸がん、肝臓がん、婦人科がん)行った。各回の参加者は平均18名、内訳は、患者本人59%、家族30%、その他11%であった。年齢は70歳代が多く、次いで50歳代が多かった。学習会後の交流会の参加者は、平均6～8名で、参加者の満足度は高かった。感想は、「正確な知識が得られた」「話を聞いてもらえてよかった」「患者同士で話せる場が欲しい」などであった。

【考察】学習会は正確な知識が得られ、かつ、ピアサポートの場となっていることから、参加者の満足度は高い。医療従事者にとっても、患者・家族から直接疑問や要望などを聞くことができ、効果的な取り組みと考えられる。参加者から患者同士が集う場への要望が高く、さらに発展した取り組みと、学習会から得られたニーズを具体的なケアにいかしていくことが課題である。