

(公社) 日本医業経営コンサルタント協会 神奈川県支部 御中

病院の公開情報増加への 対応策

池田 美智雄

(一社) 全日本医療経営研究会

講師 池田 美智雄 (いけだ みちお)

職務履歴

日本電気株式会社：コンピュータシステムのコンサルティング販売。

株式会社長銀総合研究所／長銀総研コンサルティング：公立病院・公的病院を対象としたコンサルティング業務。富裕層向け不動産開発提案、調査。

ソニー生命保険株式会社

医師・医療法人等の富裕層向け販売に重点を置いたマーケティング業務、営業員（ライフプランナー）向け営業支援、同行セールス等の業務。

KPMGヘルスケアジャパン株式会社 取締役

大学病院、公立病院、公的病院、民間病院等を対象とした病院等のヘルスケア業界向けコンサルティング業務。

IMC株式会社 代表取締役 & 全医本医療経営研究会 代表理事

医療機関、介護系企業等を対象としたコンサルティング業務、調査業務、顧問業務。

社会活動

千葉県病院運営委員会委員（2015年2月～2017年1月）

首都大学東京非常勤講師（2012年）

**保有資格
会員等**

(社)日本証券アナリスト協会検定会員、
AFP（日本FP協会認定）、宅地建物取引士（但し未登録）
日本医療経営学会 会員、Choosing Wisely Japan 会員

医療経営の改善・向上を支援する専門機関



一般社団法人
全日本医療経営研究会



Management

医療経営情報 &
経営相談



Improvement

経営改善・向上
に寄与する支援



Network

医療・福祉ネット
ワークづくり



Support

事業支援 &
病医院建設

商号	一般社団法人 全日本医療経営研究会
略号	「医療・福祉に貢献する全日本医療経営研究会」
所在地	〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1丁目5番7号 YOUビル5F
創立	平成9年6月1日
法人設立	平成14年4月12日
会員数	医師 2,099名、歯科医師 1,108名、合計 3,207名（平成29年5月31日現在）

「選ばれる医療」の時代に向けて

医療経営者が求める確かな情報を提供すること
求められる地域医療・福祉ネットワークを構築すること
全医経は新しい医療の実現をめざし医療経営者のみなさまをサポートしています



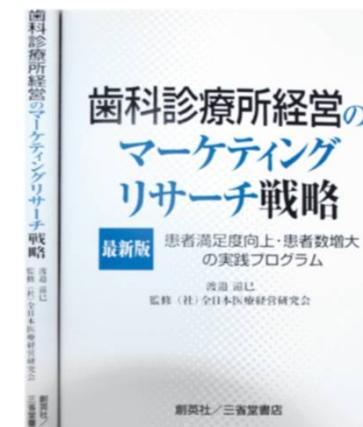
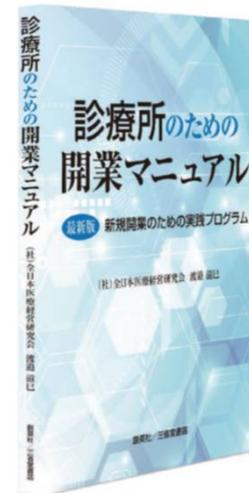
これまでの主な活動

◆ 会報誌 医療経営ニュース（隔月発行）



◆ 書籍発行（創英社/三省堂書店）

- 診療所のための開業マニュアル
- 歯科診療所経営のマーケティングリサーチ戦略



病院の公開情報が増加すると？

住民、患者	病院を選ぶ際の情報源が増える。
マスコミ	病院ランキング等を見つけやすくなる。
病院	競合病院の状況が把握できる。 住民、患者から他院と比較される。
医業経営コンサルタント	事前に営業先の病院について調べることができる。 事前に調べておかないと、病院から「そんなことも事前に調べていないの？」と見切られる可能性がある。

本日の内容

1. 病院運営に係る主な公開情報
 2. 選ばれる病院になるためには？
 - 医療サービスの質の向上
 - 広報の強化
- (+) 医業経営コンサルティングに活用できるWebsite情報

病院運営に係る主な公開情報

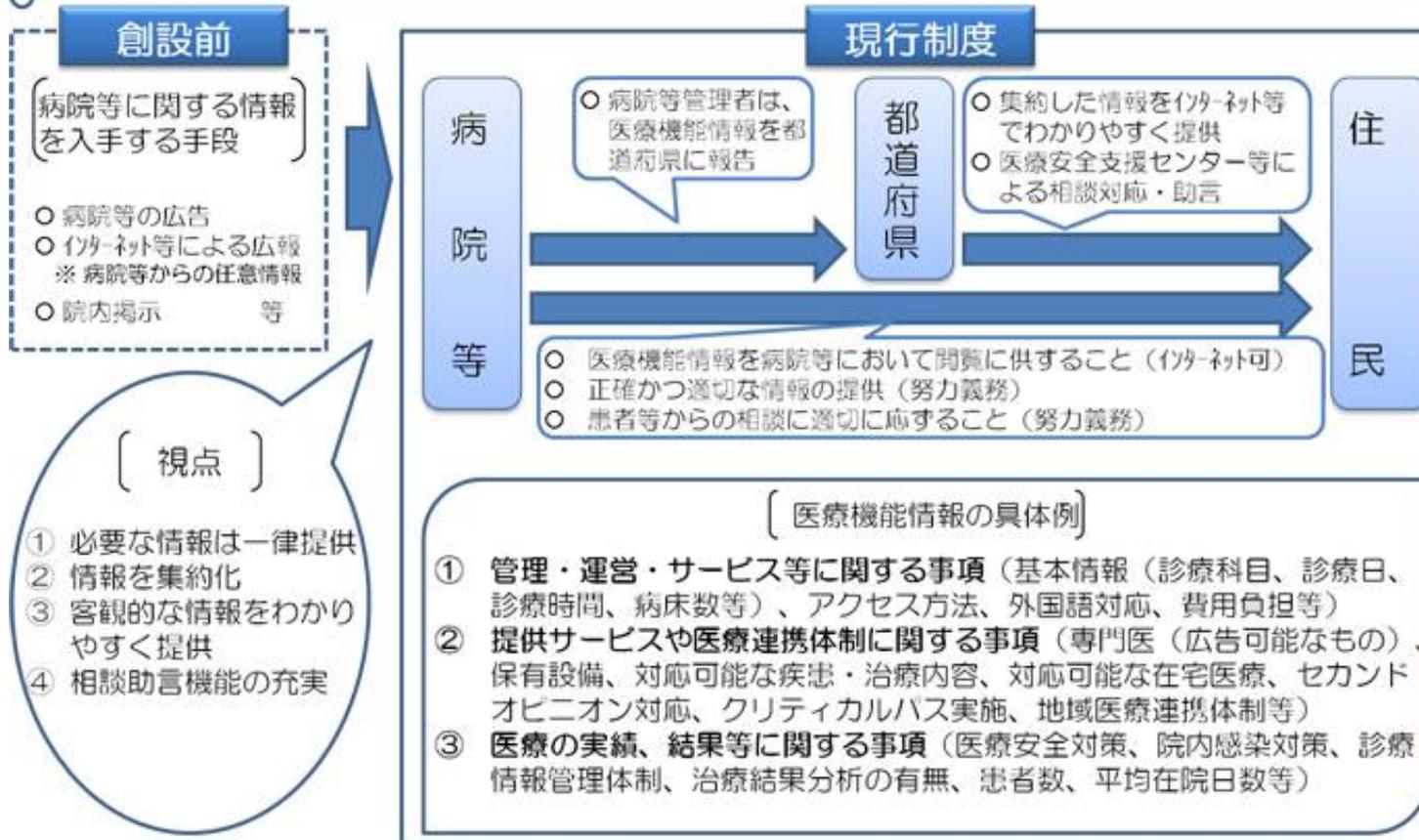
病院に係る主な公開情報

- ランキング本
- 医療機能情報提供制度(医療情報ネット)
- DPC集計データ
- 病床機能報告制度
- がん診療連携拠点病院等院内がん登録生存率集計

医療機能情報提供制度(医療情報ネット)

医療機能情報提供制度について(平成19年4月～)

病院等に対して、医療を受ける者が病院等の選択を行うために必要な情報(医療機能情報)について、都道府県への報告を義務付け、都道府県がその情報を集約し、わかりやすく提供する制度(薬局についても同様の制度あり)



出典：
厚生労働省
Website

各都道府県が情報提供サイトを開設しており、地域別の医療機関の分布状況等が把握可能。

(神奈川県の場合)

かながわ 医療情報検索サービス

トップ > かんたん検索(医療機関)

医療機関をさがす (かんたん検索) | 医療機関をさがす (キーワード検索) | 医療機関をさがす (目的別検索) | 薬局をさがす (かんたん検索) | 薬局をさがす (キーワード検索) | 薬局をさがす (目的別検索) | みくらをみる

かんたん検索(診療科目・診療日・地域・最寄り駅で検索する)

検索開始 **病院・診療所等の種別を選択可能**

医療機関種別をえらんでください

病院 診療所 歯科診療所 助産所 一般外来診療を行わない施設は含めない

1. 診療科目をえらんでください **診療科を選択可能**

医療機関種別で助産所を選んだ場合はこの項目は選ばないでください。
 歯科診療所を選んだ場合は「歯科」「矯正歯科」「小児歯科」「歯科口腔外科」以外は選ばないでください。
 (＊)がついている診療科目は身体の部位や疾患等が含まれる場合があります。(例:呼吸器内科、肝臓・消化器外科)

<input checked="" type="checkbox"/> 内科(＊)	<input type="checkbox"/> 消化器科	<input type="checkbox"/> 胃腸科	<input type="checkbox"/> 循環器科	<input type="checkbox"/> 呼吸器科
<input type="checkbox"/> 神経内科	<input type="checkbox"/> 小児科(＊)	<input type="checkbox"/> 外科(＊)	<input type="checkbox"/> 呼吸器外科	<input type="checkbox"/> 心血管外科
<input type="checkbox"/> 脳神経外科	<input type="checkbox"/> 整形外科(＊)	<input type="checkbox"/> 形成外科	<input type="checkbox"/> 美容外科	<input type="checkbox"/> 眼科(＊)
<input type="checkbox"/> 耳鼻いんこう科(＊)	<input type="checkbox"/> 気管食道科	<input type="checkbox"/> 皮膚泌尿器科	<input type="checkbox"/> 皮膚科(＊)	<input type="checkbox"/> 泌尿器科(＊)
<input type="checkbox"/> 性病科	<input type="checkbox"/> 小児科	<input type="checkbox"/> 産婦人科(＊)	<input type="checkbox"/> 産科(＊)	<input type="checkbox"/> 婦人科(＊)
<input type="checkbox"/> 歯科(＊)	<input type="checkbox"/> 矯正歯科	<input type="checkbox"/> 小児歯科	<input type="checkbox"/> 歯科口腔外科	<input type="checkbox"/> 心療内科
<input type="checkbox"/> 神経科	<input type="checkbox"/> 精神科(＊)	<input type="checkbox"/> 放射線科(＊)	<input type="checkbox"/> 麻酔科	<input type="checkbox"/> アレルギー科(＊)
<input type="checkbox"/> ノウマ子科(＊)	<input type="checkbox"/> ハビリテーション科(＊)	<input type="checkbox"/> 病理診断科(＊)	<input type="checkbox"/> 臨床検査科(＊)	<input type="checkbox"/> 救急科(＊)
<input type="checkbox"/> その他(＊)				

横浜市 **地域を選択可能**

鶴見区 神奈川区 港北区 緑区 青葉区 都筑区
 西区 保土ヶ谷区 旭区 戸塚区 泉区 瀬谷区
 中区 南区 港南区 磯子区 金沢区 栄区

川崎市
 高津区 宮前区 多摩区 麻生区
 川崎区 幸区 中原区

横須賀・三浦
 横須賀市 鎌倉市 逗子市 三浦市

検索結果を地図と一覧で表示

医療機関をプロット

番号	名称
1	内科 横浜市港北区日吉本町 電話:045-
2	医院 横浜市港北区高田東 電話:045-
3	医院 横浜市港北区日吉本町 電話:045-
4	クリニック 横浜市港北区綱島西 電話:045-
5	医療法人社 横浜市港北区日吉 電話:045-
6	クリニック 横浜市港北区日吉 電話:045-
7	クリニック 横浜市港北区榑町 電話:045-
8	クリニック 横浜市港北区菊名 電話:045-

個別の医療機関名を選択すると、診療科、病床数、時間外対応の有無等を確認可能

出典：
厚生労働省
Website

病院のWebsiteに必ずしも掲載されていない情報

- | | |
|--------------|------------------|
| • 院内の設備環境 | 対応することができる外国語の種類 |
| • 提供する医療の体制 | 専門医の種類及び人数 |
| • 対応する疾患及び治療 | 領域別の手術等の件数 |
| • 実績・結果 | 患者満足度の調査の実施 |

DPC導入の影響評価に関する調査：集計結果

集計結果

利用上の注意

各年次報告に調査方法等の記載有り

統計表一覧

- ▶ [平成28年度](#)
- ▶ [平成27年度](#)
- ▶ [平成26年度](#)
- ▶ [平成25年度](#)
- ▶ [平成24年度](#)
- ▶ [平成23年度](#)
- ▶ [平成22年度](#)

▶ 政策について

▼ 分野別の政策一覧

▼ 健康・医療

▶ [健康](#)

▶ [食品](#)

▶ [医療](#)

▶ [医療保険](#)

▶ [医薬品・医療機器](#)

▶ [生活衛生](#)

DPC集計情報の一部

-  [\(1\)集計条件について\(PDF:260KB\)](#)
-  [\(2\)MDC別医療機関別件数\(割合\)\(Excel:4,493KB\)](#)
-  [\(3\)予定・救急医療入院医療機関別MDC別集計\(Excel:3,546KB\)](#)
-  [\(4\)救急車による搬送の有無の医療機関別MDC別集計\(Excel:1,821KB\)](#)
-  [\(5\)入院から24時間以内の死亡の有無の医療機関別MDC別集計\(Excel:2,099KB\)](#)
-  [\(6\)診断群分類毎の集計\(Excel:24,491KB\)](#)
-  [\(7\)化学療法のレジメン\(PDF:2,454KB\)](#)
-  [\(8\)疾患別手術別集計 施設類型別\(Excel:601KB\)](#)
-  [\(8\)疾患別手術別集計 MDC01\(Excel:6,870KB\)](#)
-  [\(8\)疾患別手術別集計 MDC02\(Excel:8,002KB\)](#)
-  [\(8\)疾患別手術別集計 MDC03\(Excel:5,598KB\)](#)
-  [\(8\)疾患別手術別集計 MDC04\(Excel:7,059KB\)](#)
-  [\(8\)疾患別手術別集計 MDC05\(Excel:8,398KB\)](#)
-  [\(8\)疾患別手術別集計 MDC06-1\(Excel:12,362KB\)](#)

簡易に調べるためには？

病院検索

都道府県

医療圏

病院名(一部でも可)

検索

並べ替え

基本項目

診断分類別患者数

一般病床数

病院名	所在地	DPC参加	機能評価	臨床研修	一般病床数
横浜市立市民病院	横浜市保土ケ谷区	20年参加	機能評価	臨床研修	624
聖マリアンナ医科大学横浜市西部病院	横浜市旭区	18年参加	機能評価	臨床研修	518
独立行政法人国立病院機構 横浜医療センター	横浜市戸塚区	18年参加	機能評価	臨床研修	470
神奈川県さがみ健康センター	横浜市	20年参加			415

病床機能報告

- ▼ [重要なお知らせ](#)
- ▼ [施策紹介](#)
- ▼ [関連情報](#)

平成30年度病床機能報告制度が始まりました。

医療法に基づく義務です。

一般病床・療養病床を有する病院・有床診療所が対象となります。

(1) 報告様式1の報告期限

- 報告様式1の締め切りは、10月31日（水）です（10月1日（月）受付開始）。

(2) 報告様式2の報告期限

- 「電子レセプトにより診療報酬請求を行っており、6月診療分であって7月審査分の電子の入院レセプトがある医療機関」の場合、報告様式2（医療機関A）の締め切りは、1月18日（金）です（12月下旬より受け付け開始予定）。
- 「上記以外の医療機関」の場合、報告様式2（医療機関B）の締め切りは、10月31日（水）です（10月1日（月）受付開始）。

▶ 政策について

▼ 分野別の政策一覧

▼ 健康・医療

▶ [健康](#)

▶ [食品](#)

▶ [医療](#)

▶ [医療保険](#)

▶ [医薬品・医療機器](#)

▶ [生活衛生](#)

病床機能報告制度と地域医療構想（ビジョン）の策定

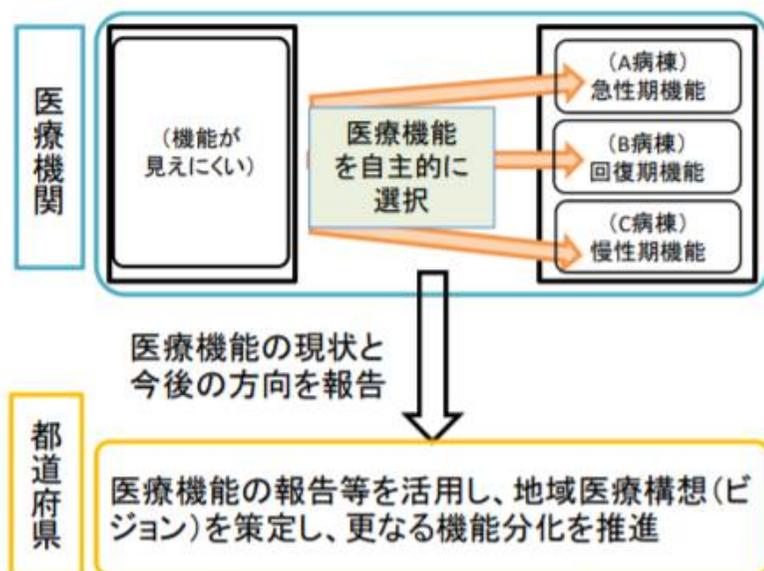
○ 病床機能報告制度（平成26年度～）

医療機関が、その有する病床において担っている医療機能の現状と今後の方向を選択し、病棟単位で、都道府県に報告する制度を設け、医療機関の自主的な取組みを進める。

○ 地域医療構想（ビジョン）の策定（平成27年度～）

都道府県は、地域の医療需要の将来推計や報告された情報等を活用して、二次医療圏等ごとの各医療機能の将来の必要量を含め、その地域にふさわしいバランスのとれた医療機能の分化と連携を適切に推進するための地域医療のビジョンを策定し、医療計画に新たに盛り込み、さらなる機能分化を推進。

国は、都道府県における地域医療構想（ビジョン）策定のためのガイドラインを策定する（平成26年度～）。



（地域医療構想（ビジョン）の内容）

1. 2025年の医療需要
入院・外来別・疾患別患者数 等
2. 2025年に目指すべき医療提供体制
・二次医療圏等（在宅医療・地域包括ケアについては市町村）ごとの医療機能別の必要量
3. 目指すべき医療提供体制を実現するための施策例）医療機能の分化・連携を進めるための施設設備、医療従事者の確保・養成等

平成29年度病床機能報告制度による神奈川県における医療機能ごとの病床の状況

[神奈川県における医療機能ごとの病床の現状（病床機能報告制度）](#)

階層リンク

[平成29年度病床機能報告制度による神奈川県における医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成26年度 二次保健医療圏別（湘南西部圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成27年度病床機能報告制度による神奈川県における医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成27年度 二次保健医療圏別（横浜南部圏域）医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成26年度 二次保健医療圏別（湘南東部圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成27年度 二次保健医療圏別（横浜西部圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成27年度 二次保健医療圏別（県西圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成28年度病床機能報告制度による神奈川県における医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成26年度 二次保健医療圏別（湘南西部圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)

平成29年度病床機能報告の集計結果

▶現状

平成29年(2017年)7月1日時点の機能として、各医療機関が自主的に選択した機能の状況です。

▶6年後の予定（※圏域の設定が現在と変わらないとした場合）

平成29年(2017年)7月1日時点から6年経過した時点の機能の予定として、各医療機関が自主的に選択した機能の状況です。

（単位：床*上段は現状、下段は6年後の予定）

※今後修正の可能性があります。

※本報告は医療機関からの自己申告を基に作成しています。

[二次保健医療圏別合計病床数及び機能別病床数（神奈川県全域）（エクセル：14KB）](#)

各二次保健医療圏の合計病床数及び医療機関ごとの機能別病床数は次のとおりです。

[平成29年度二次保健医療圏別（横浜北部圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成29年度二次保健医療圏別（横浜西部圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成29年度二次保健医療圏別（横浜南部圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)

[平成26年度二次保健医療圏別（湘南西部圏域）の医療機能ごとの病床の状況](#)



がん登録

統計

がん対策

統計

→ [がん統計](#)

→ [がんに関する統計データのダウンロード](#)

→ [がん検診に関する統計データのダウンロード](#)

→ [報告書・冊子](#)

▪ [全国がん罹患モニタリング集計](#)

▪ [がん診療連携拠点病院等院内がん登録全国集計](#)

▪ **[がん診療連携拠点病院等院内がん登録生存率集計](#)**

▪ [全国がん検診実施状況データブック](#)

▪ [冊子「がんの統計」](#)

[HOME](#) > [統計](#) > [報告書・冊子](#) > [がん診療連携拠点病院等院内がん登録生存率集計](#)

がん診療連携拠点病院等院内がん登録生存率集計

更新・確認日：2018年10月30日 [[履歴](#)]

1. [生存率報告書について](#) 2. [がん診療連携拠点病院等院内がん登録生存率集計報告書](#)

本集計は、全国のがん診療連携拠点病院において、診断から3年、5年を経過した時の実測生存率と[相対生存率](#)を集計したものです。

1. 生存率報告書について

全国のがん診療連携拠点病院では、標準様式による院内がん登録が2007年診断例から開始されています。初期の2007～2008年のデータでは、まだ登録精度にばらつきがあり、さらに、5年後の2013年、2014年に実施した生存確認調査においては、その追跡方法が確立しておらず生存状況把握割合に起因する生存率の信頼性には依然課題が残っています。しかし、平成28年度都道府県がん診療連携拠点病院連絡協議会がん登録部会での検討の結果、がん診療連携拠点病院が一丸となってがん患者さんの治療に責任を持って取り組んでいることを示すためにも、透明性を世に示すことが

地方独立行政法人神奈川県立病院機構 神奈川県立がんセンター
胃
5年生存率

	対象数	死亡数	打ち切り数	生存状況把握割合(%)	実測生存率	95%CI low	95% CI high	平均年齢(歳)
全体	668	208	16	97.6	68.6	64.9	72.0	66.9
I期	440	53	15	96.6	87.8	84.3	90.5	68.0
II期	41	12	0	100.0	70.7	54.3	82.2	67.7
III期	53	27	0	100.0	49.1	35.1	61.6	66.2
IV期	125	114	0	100.0	8.8	4.7	14.6	63.8

属性別集計対象数

性別	男性	女性					
対象数	468	200					
%	70.1	29.9					
年代	50歳未満	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上		
対象数	36	95	243	230	64		
%	5.4	14.2	36.4	34.4	9.6		
UICC TNM分類総合ステージ	I期	II期	III期	IV期	不詳	空欄	
対象数	440	41	53	125	0	-	
%	65.9	6.1	7.9	18.7	0.0	-	
観血的治療の実施	無	有	治癒切除	非治癒切除	別不詳		
対象数	115	553	549	-	-		
%	17.2	82.8	82.2	-	-		
発見経緯	がん検診	健康診断等	他疾患観察中	その他			
対象数	71	139	185	273			
%	10.6	20.8	27.7	40.9			

施設間で高齢者の割合、他の病気をもつ患者の割合が異なるため、単純生存率を比較し施設の治療の善し悪しを論ずることは困難。

情報公開の流れ

- DPC病院を対象とした「病院情報の公表」の実施
平成29年度～
- 経営規模の大きな医療法人の外部監査法人の導入と
経営情報公開の義務化
平成29年4月2日以降に開始する事業年度～
- ホームページの広告規制の対象化
平成30年6月1日～

DPC病院を対象とした「病院情報の公表」の実施

- 自院のホームページ上で以下の項目についてデータの集計値を公表した場合に加算

【集計項目】

- 1) 年齢階級別退院患者数
 - 2) 診断群分類別患者数等（診療科別患者数上位3位まで）
 - 3) 初発の5大癌のUICC 病期分類別ならびに再発患者数
 - 4) 成人市中肺炎の重症度別患者数等
 - 5) 脳梗塞のICD10 別患者数等
 - 6) 診療科別主要手術別患者数等（診療科別患者数上位3位まで）
 - 7) その他（DIC、敗血症、その他の真菌症および手術・術後の合併症の発生率）
- 平成29年度の機能評価係数Ⅱ評価時点で1664病院中1629病院が公表

入院医療のデータ提出の要件化拡大

平成30年度診療報酬改定 I-1. 医療機能や患者の状態に応じた入院医療の評価³⁵ (4)その他

診療実績データの提出への評価①

診療実績データの提出対象の拡大

- 入院医療を担う医療機関の機能や役割を適切に分析・評価するために、データの提出を求める入院料の範囲を拡大する。

現行(要件となる入院料)

7対1入院基本料
10対1入院基本料(※1)
地域包括ケア病棟入院料

※1 許可病床における一般病床数200床以上の保険医療機関



改定後(要件となる入院料)

急性期一般入院基本料
特定機能病院入院基本料(一般病棟7対1、10対1)
専門病院入院基本料(7対1、10対1)
地域包括ケア病棟入院料
回復期リハビリテーション病棟入院料(※2)
療養病棟入院基本料(※2)

※2 回復期リハビリテーション病棟入院料5、6及び療養病棟入院基本料は許可病床数200床以上を要件化

[経過措置]

・平成31年3月31日までは、当該施設基準を満たしているものとみなす。
(許可病床数50床未満等の医療機関は平成32年3月31日まで)

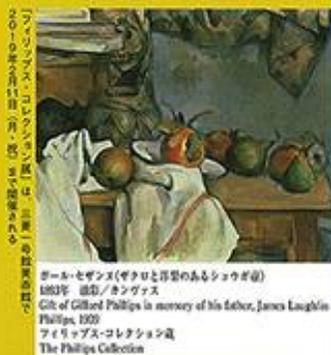
まとめ

- ◆ 診療情報開示の更なる拡大
- ◆ 国民の医療リテラシーの向上
- ◆ 患者の減少



医療の質が問われる時代に！
選ばれる病院にならないと生き残れない

選ばれる病院になるためには？



ボーイ・ゼザス(ザクリと洋梨のあるシヨウゴ) 1667年 油彩/カンヴァス
City of Gilard Philips in memory of his father, James Laughlin Philips, 1909
フィリップス・コレクション
The Philips Collection

岩田めい達の医事談話
無給医師という日本の医療の「矛盾」②

医療構造改革の今日的課題③
来年度予算編成に向けた諸課題
医療政策研究21

トレンド・レポート
2018年度改定を弾みに2262病院・7万4600床に
地域医療構想の力子響る地域包括ケア病床の現状と課題

医療改革期の病院経営戦略④
フランスの緩和ケア・終末期関連法
国際医療福祉大学大学院教授 武藤 正樹

レポート

日本のバイオ、再生医療の現状と課題
研究開発から実用化のカギは「エコシステム」

特集

第六〇回全日本病院学会 in 東京レポート
「成熟社会における医・食・住」をテーマに議論が白熱
現代をみつめ、未来を展望して、医療のあり方を考える

東大脳コンサルタントが点検する「医療界の常識」④

医療に必要なマーケティングの考え方③

一般社団法人 全日本医療経営研究会 代表理事 池田 美智雄

業績向上につながる新たな指標として導入企業が増える
NPS（ネット・プロモーター・スコア）という調査手法

一〇月六日、七日に東京で開催された全日本病院学会において、公益財団法人日本医療機能評価機構が病院の支援として「患者満足度・職員やりがい度活用支援」を二〇一八年度から本格的に開始しているとの話を聴きました。患者満足度調査の実施は、(図表1)の調査項目をみてわかるように、かなり努力が必要ですが、患者さんとの双方向のコミュニケーションを図る機会、病院が気づいていない問題を発見し解決できる機会ですので、検討されてみてはいかがでしょうか。

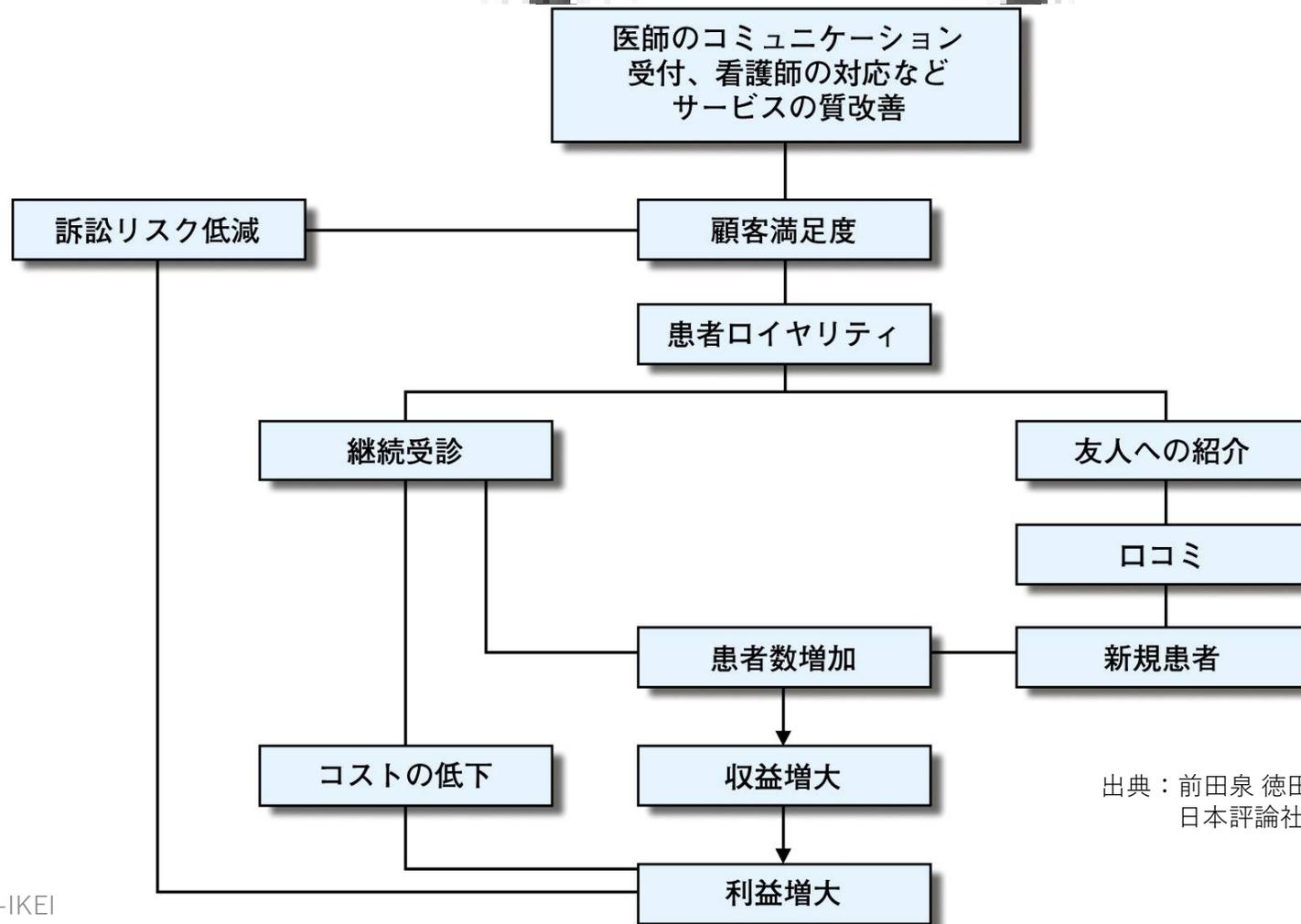
患者満足度の調査結果は、医療機関間で大きな差は出てきません。何故ならそもそも調査対象の患者は、当該医療機関を自らが選択のなかから選択しているわけなので、程度の差はあれ大多数の患者は「提供されたサービスにそれなりに満足」しており、「医師やスタッフに感謝」しています。そのため他院との比較は病院の職員の改善意欲を高める動機づけに活用できるような場合を除けば、自院内で継続的に調査を実施して経過観察に用いるのがよいでしょう。

う。一年もしくは半年ごとに関心調査方法で実施して推移を色守ると、職員の人権確保や配置転換、運営方法の変更など、医療機関の施策が満足度の変化に反映しますので、組織・運営面で参考にできます。

ただ、注意しないといけないのは、患者満足度調査を実施すること自体が目的になってしまうことです。定期的に実施する調査の場代、どうしても各項目のスコアの前回実施時との比較に行かため、前回と比較して「上がった」「下がった」という事実が一番一憂してしまい、調査を実施し集計を繰り返すという単なる定型的な作業に陥りがちです。

一般企業において顧客満足度は、「××に対して、どの程度満足しているか？」を計測する指標であり、サービスの品質を数値化するものとして利用されていますが、この「満足」の包含する範囲はかなり「あいまい」です。アンケートで「満足」という評価を下した顧客であっても必ずしもお得意様になつて業績向上に貢献してくれるとは限りません。企業が顧客満足度の向上を実践して

顧客ニーズ（顧客の声）



出典：前田泉 徳田茂二(2003)『患者満足度』
日本評論社に筆者加筆

顧客の声を集める マクドナルド

アンケート項目

属性質問

- 性別、来店日時、利用頻度、客層など

フリーコメント

- お客さまの意見

満足度

- スピード、応対、清潔さなどを5段階評価

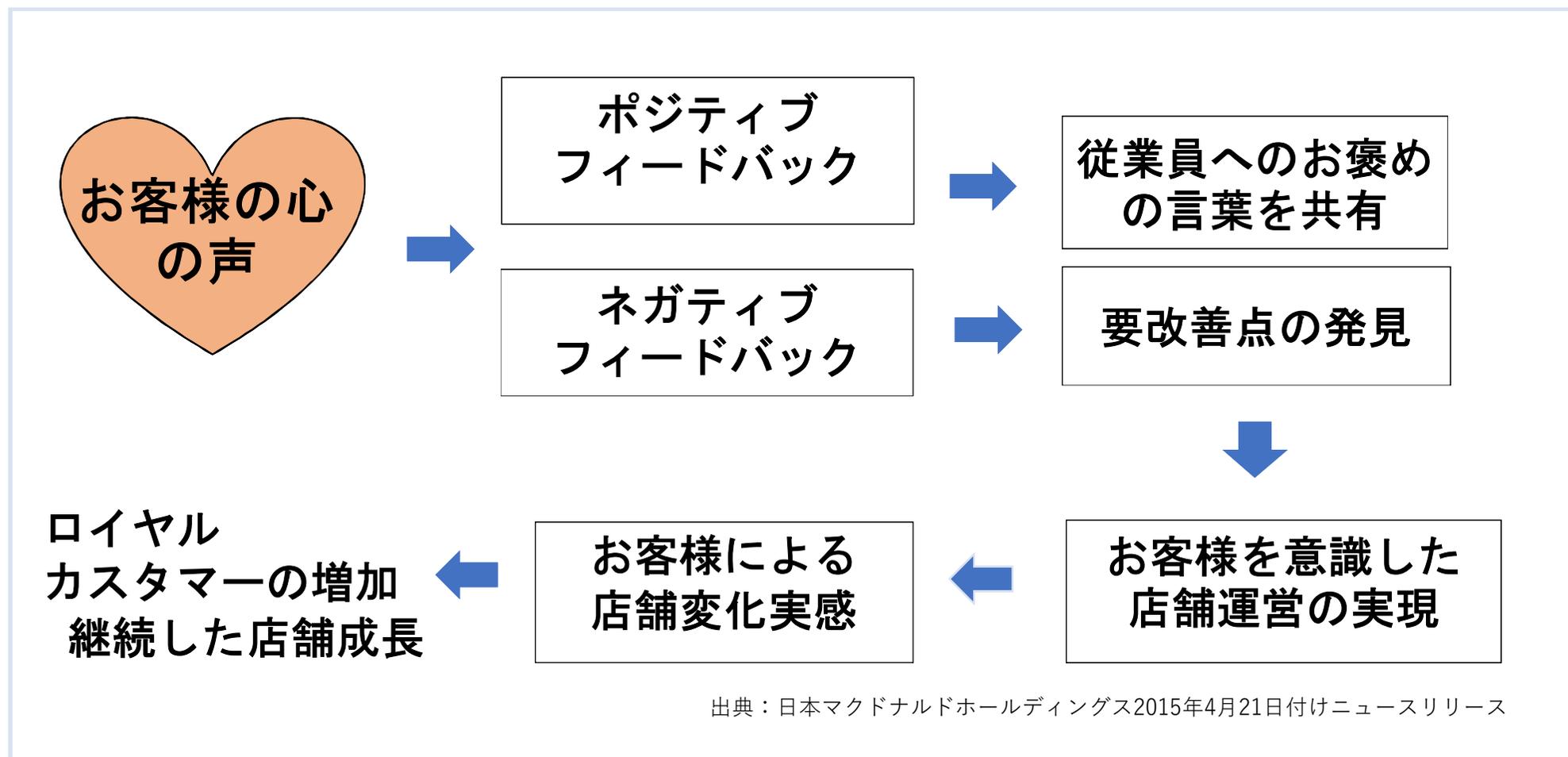
重要度・期待

- スピード、応対、清潔さなどを5段階評価

推奨度

- 11段階評価(0から10)

顧客の声を活用した顧客満足度・従業員満足度の向上



顧客の声を集める 小林製薬



コーポレートブランド憲章

私たちは、日々変化し進化するお客様のニーズを解決するだけでは満足しません。

お客様も気づいていない必要なものを発見し、「こんなものがあつたらいいな」をカタチにして、一刻も早く送り届けます。

お客様の立場で開発した製品やサービスが、社会の信頼、お客様の期待を裏切ることのない品質を私たちは追求します。

暮らしの中の発見から生まれた喜びが、いつしか世界にも広がることを夢見て。

私たちは、お客様と深く関わり合い、今までになかった満足を提供することによって社会に貢献する開発中心型企业です。

お客さまの声を大切にする「風土・仕組みづくり」

お客様相談室：おもてなしの心を込めた「対話」によって、お客様の不満を満足に変え、「小林製薬のファンになっていただくこと」を目指す

お客様の思い「小林製薬でよかった」

ひとりの人間として、大切にされたい

私の言っていることは本当であるとわかってほしい

声をしっかり聞いて、会社に伝えてほしい

専門的なアドバイスをわかりやすく言ってほしい

電話をかけてよかったと思いたい

毎日
唱和！

- 営業や製造部門などの従業員を対象にした『お客様の声を聴く会』の開催

社会医療法人財団 董仙会 恵寿総合病院 石川県七尾市

けいじゅヘルスケアシステム ● Keiju Healthcare System

先端医療から福祉まで「生きる」を応援します。

けいじゅヘルスケアシステムは、能登半島で先端医療から福祉までを担うグループとして80年歩んでまいりました。総合病院を核として「どんな時も急患を断らない」ことに誇りを持ち、チーム医療により最適な診断をし、最短で治療を受けられる体制を整えています。尊い命を守る技術力・設備に加え、ITによる情報共有(1患者1ID)により急性期から介護・福祉まで途切れることなくヒューマンサービスを提供します。

社会医療法人財団
董仙会

恵寿総合病院 (426床)

- 外科
- 消化器外科
- 乳腺外科
- 内科
- 消化器内科
- 心臓血管外科
- 循環器内科
- 脳神経外科
- 神経内科
- 整形外科
- 呼吸器外科
- 形成外科
- 美容外科
- 産婦人科
- 泌尿器科
- 小児科
- 眼科
- 耳鼻咽喉科
- 泌尿器科
- 皮膚科
- リハビリテーション科
- 放射線科
- PET・CT・リニアックセンター
- 緩和医療科
- 小児科
- 健康管理センター

恵寿金沢病院 (300床)

- 内科
- 血液内科
- 呼吸器内科
- 外科
- 腎臓・消化器外科
- 整形外科
- 眼科
- 耳鼻咽喉科
- リウマチ科
- リハビリテーション科

クリニック

- 鳩ヶ丘クリニック
- 鳥屋診療所
- 田鶴浜診療所
- 恵寿ローレルクリニック (高松)



介護老人保健施設

- 和光苑 (150床)
- 鶴友苑 (50床)
- **介護医療院**
- 恵寿鳩ヶ丘 (143床)



**小規模多機能型
居宅介護施設**

- けいじゅ一本杉
- 恵寿みおや



セントラルキッチン

- けいじゅデリカサブライセンター



介護老人福祉施設

- エレガントなぎの浦 (92床)
- エレガントたつばま (25床)

ケアハウス

- アンジェリナぎの浦 (30床)
- ローレルハイヴ恵寿 (高松)



デイサービスセンター

- ほのぼの(在宅複合施設)(30席)
- いごい
- もみの木苑
- ふれあいの里



健康増進センター

- アスロン



高齢者複合施設 ローレルハイヴ恵寿 (998床)

- 1F: 恵寿ローレルクリニック (家庭医科・血液浄化センター)
- 2F: 特定ケアハウス (30床)
- 3F: 一般ケアハウス (20床)・ヘルパーステーション
- 4F: サービス付き高齢者向け住宅 (20戸)
- 5F: サービス付き高齢者向け住宅 (20戸)



社会福祉法人
徳充会

障がい者支援施設

- 青山彩光苑リハビリテーションセンター(23床)
- 青山彩光苑ライフサポートセンター(80席)
- 青山彩光苑セレーナ青山(20戸)
- 青山彩光苑穴水ライフサポートセンター(50席)
- 自立ホームけいじゅ(グループホーム、相談支援センター、ヘルパーステーション)
- さいこうえんの障害者生活支援センター
- さいこうえん障害者就業・生活支援センター
- 石川県精養園(130席)
- 青山彩光苑ワークセンター・田鶴浜



日本サービス大賞「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」※第1回総理大臣賞

“恵寿式”地域包括ヘルスケアサービス



■ ワンコール（電話一本ですべてをつなぐ）

医療・介護にまたがる様々な相談や問合せ、すべてのサービスを「電話一本」で受け付け。

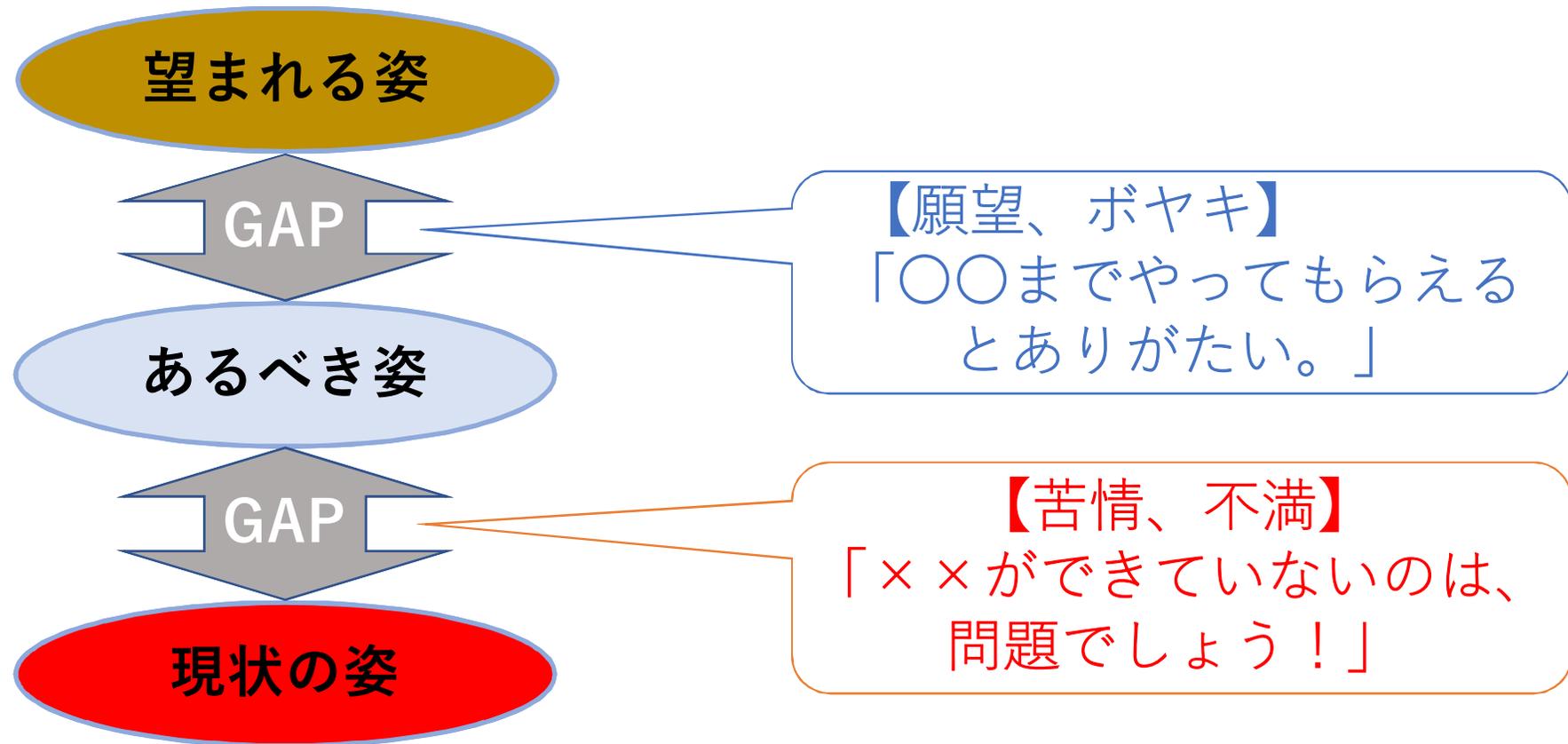
■ ワンストップ（ヒューマンインターフェイス）

先端医療から福祉まで「医療・介護・福祉・保健」の様々なサービスを、お客様（患者さん・利用者さん）にワンストップで提供。インターネット経由ではなく、「心のこもった」直接の対応

■ ワンファクト（医療介護統合電子カルテ）

「ひとり1ID」で一元管理されている「統合電子カルテ」すべての施設間（2病院、4クリニック、介護福祉25施設、健康関連5施設）で共有、境目のない連続的なサービスの提供

顧客の声の種類



願望・ボヤキの収集方法

患者さんの「要望」「不便に感じていること」「不満」を積極的に拾い上げ、改善に結びつける地道な活動及び患者へのタイムリーなフィードバック

◆アンケート

- 予備調査の実施による質問のアイデア出しをする
 - 職員によるブレインストーミング
 - 過去に寄せられた苦情
 - 患者さんや見舞い客等に「No」と言った経験
- 他の病院と比較した当院の良い部分、悪い部分に関する質問
- 病院における良い経験と悪い経験に関する質問

◆モニター調査（利用者・職員）

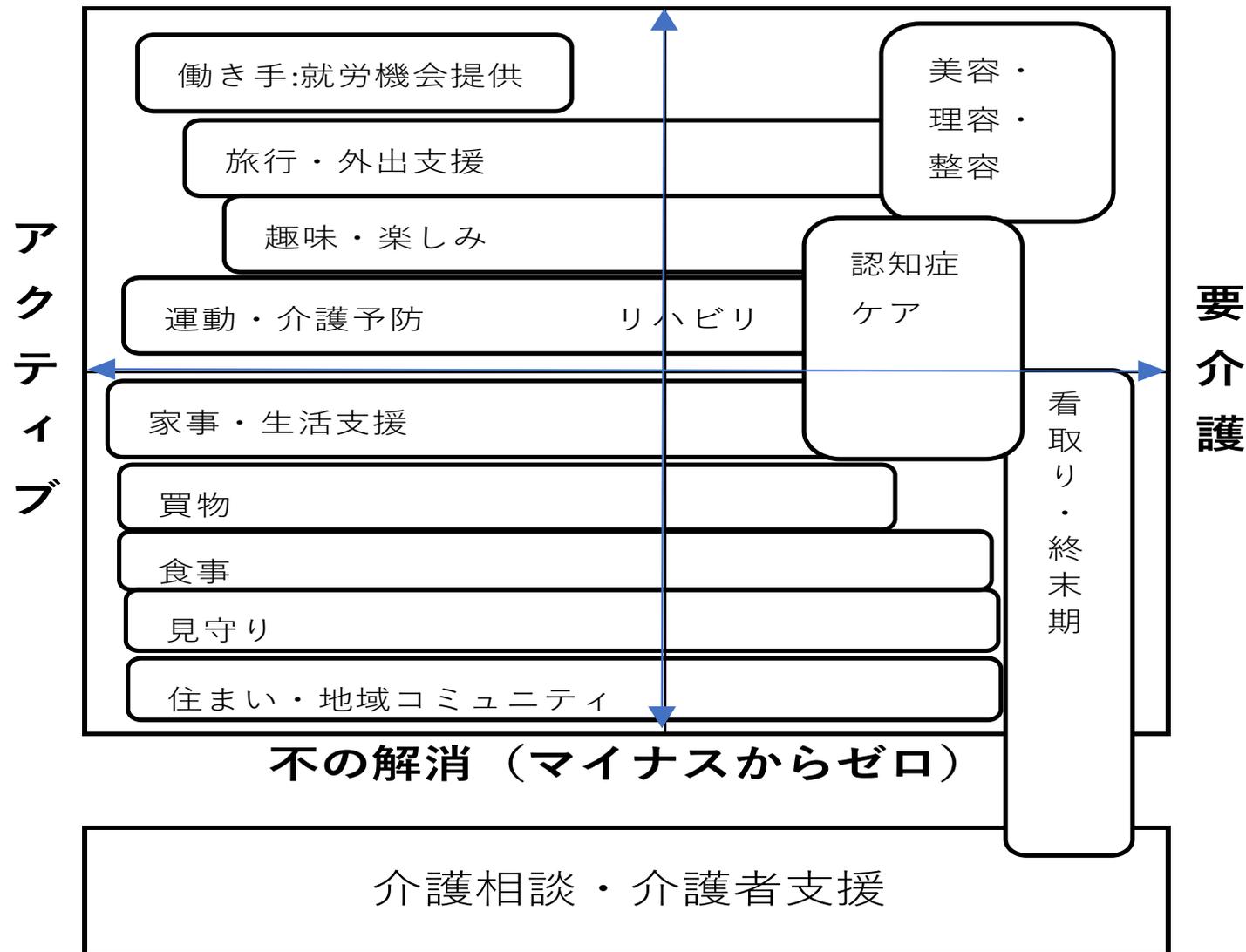
- 時間があり意見を持つ人からじっくり聞く

◆取引業者に聴いてみる

高齢者本人対象

家族・
介護者対象

楽しみ・喜び（ゼロからプラス）



出典：経済産業省「保険外サービス活用ガイドブック」

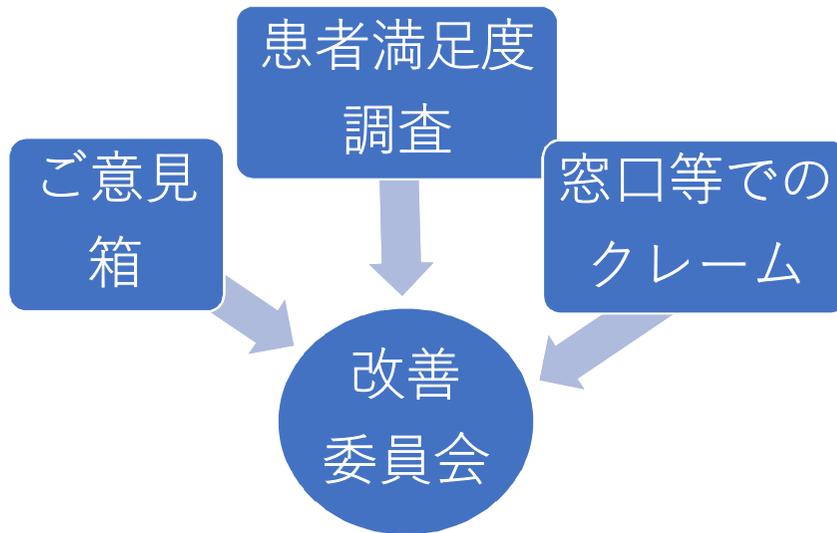
顧客の声を遮断する5つの考えと対応

当たり前だ	病院内で職員が当然のこととして思い込んでいる ⇒ 否定する
我慢すべきだ	表面化している課題であっても患者は受入れてきた ⇒ 解き放つ
仕方ない	患者や職員に諦めとして染み込んでいる ⇒ 諦めない
それは無理だ	患者や職員で暗黙の壁として存在している ⇒ 挑戦する
通念になっている	ルーティン化したものとして信奉してきた ⇒ 批判する

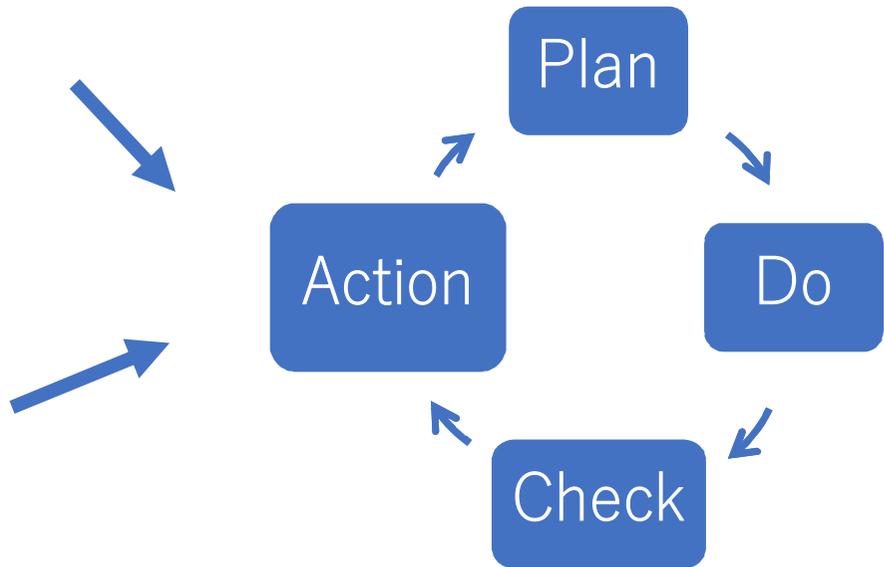
出典：恩藏直人(2017)『マーケティングに強くなる』筑波書房 を筆者が一部改変

患者経験価値の情報収集と改善のPDCA

患者視点のプロセス点検



患者の声の収集



改善のサイクルを愚直に廻す

患者・住民ニーズを活かしたマーケティング

4P	4C	具体的内容
製品 (Product)	顧客にとっての価値 (Customer Value)	治してくれる。医療サービスの質が高い
価格 (Price)	顧客にとっての負担 (Cost)	保険診療に関しては診療報酬で一律の点数
流通 (Place)	顧客の利便性 (Convenience)	アクセスが良い、利用しやすい診療時間等
販促 (Promotion)	顧客との コミュニケーション (Communication)	患者・住民の知りたいことが、わかりやすく、容易に入手できる

医療サービスの質の向上

医療の質とは？

ドナベディアン・モデル

構造 (Structure)
からみた評価

医療設備の質と量や人員配置、組織などを評価する。

過程 (Process)
からみた評価

実際に行われた診療や看護について、その技術の良し悪しやどれだけ診療ガイドラインなどに則しているかを評価する。

結果 (Outcome)
からみた評価

受けた診療や看護の結果としての患者の状態を評価する。
(生存期間・治癒率・健康アウトカム、患者満足度など)

厚生労働省：医療の質の評価・公表等推進事業

平成28年度	・ 全国自治体病院協議会	・ 全日本民主医療機関連合会
平成27年度	・ 全国自治体病院協議会	・ 全日本民主医療機関連合会
平成26年度	・ 全日本病院協会	・ 全国自治体病院協議会
平成25年度	・ 全日本病院協会 ・ 全日本民主医療機関連合会	・ 労働者健康福祉機構
平成24年度	・ 全日本病院協会 ・ (一社) 日本慢性期医療協会	・ 全日本民主医療機関連合会
平成23年度	・ 済生会 ・ (一社) 日本慢性期医療協会	・ 全日本民主医療機関連合会
平成22年度	・ 国立病院機構	・ 日本病院会 ・ 全日本病院協会

2016年度指標

改善の方向が明確

改善の方向が不明確

既存データ・
電子データの活用

データ収集が大変

- | | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|
| 22 嚥下評価訓練 | 19 血培回数
20 VCM 血中濃度
32 周術期抗菌薬日数
33 脳梗塞リハ
34 心筋梗塞アスピリン | 24 ケアカンファ実施 | 42 認知機能評価
4 高齢者多剤内服 |
| 1 クリパス使用率
5 栄養アセスメント
21 リハ実施率 | 43 市中肺炎検査
54 がん退院支援
23 薬剤師早期介入
41 緩和ケア疼痛評価
44 院内肺炎診療
46 肺炎造影CT
47 肺炎経腸栄養
48 胆嚢炎早期超音波 | 15 アルコール使用量
16 尿道カテ使用率
27 14日退院サマリ
55 在宅カンファ
56 紹介・逆紹介
57 身体抑制 | 49 救急車受入
25 職業歴記載
60 患者満足度
61 職員満足度 |
| 3 採用薬品数
26 7日再入院 | 2 DPC 在院日数
38 乳がんセンチネル
39 乳がん郭清
40 乳がん温存術
11 CVカテ合併症
18 尿路感染新規発生
29 D/E 難度手術
31 手術輸血量
36 初発がん早期割合
45 心不全院内死亡率
51 救急救命率
53 小児時間外
52 ハイリスク分娩 | 8 転倒転落
10 ボンプ・輸液事故
12 誤刺
14 MRSA 比率
28 剖検率
7 褥瘡新規発生
9 薬剤有害事象発生
30 緊急再手術
58 医薬品副作用救済 | 17 尿路感染新規発生
37 胃がん在院日数
6 低栄養改善率
50 心拍再開
59 カルテ開示数
13 CVカテ血流感染 |

平成28年度 厚生労働省 医療の質の評価・公表等推進事業
全日本民医連報告

診療アウトカム評価事業 患者満足度(医師の対応)調査集計表(平成29年度第2回)

2.入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から受けた説明は十分でしたか？

No.	病院名	客体数	回答数	回答率	満足		ややそう思う		あまりそう思わない		不満		無効回答	
1	札幌禎心会病院	328	169	51.5%	138	81.7%	23	13.6%	2	1.2%	1	0.6%	5	3.0%
2	西岡病院	71	45	63.4%	35	77.8%	7	15.6%	2	4.4%	1	2.2%	0	0.0%
3	おびひろ呼吸器科内科病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	札幌厚生病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	市立秋田総合病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	ひたちなか総合病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	総合守谷第一病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	志村大宮病院	52	15	28.8%	11	73.3%	4	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9	埼玉協同病院	231	144	62.3%	109	75.7%	28	19.4%	2	1.4%	0	0.0%	5	3.5%
10	練馬総合病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	新葛飾病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	南多摩病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	調布東山病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	南町田病院	305	208	68.2%	151	72.6%	33	15.9%	7	3.4%	3	1.4%	14	6.7%
15	平成立石病院	405	36	8.9%	30	83.3%	6	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
16	同愛記念病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	汐田総合病院	465	359	77.2%	231	64.3%	117	32.6%	3	0.8%	8	2.2%	0	0.0%
18	金沢文庫病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	東名厚木病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	恵寿総合病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	名古屋記念病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	佐藤病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	真星病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	宝塚第一病院	81	53	65.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	53	100.0%
25	市立川西病院	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

病院機能評価事業 (公財)医療機能評価機構



● 病院機能評価とは

▶ 病院の質改善活動を支援するツールです

病院機能評価は、我が国の病院を対象に、組織全体の運営管理および提供される医療について、当機構が中立的、科学的・専門的な見地から評価を行うツールです。

当機構は、病院機能評価を通じて、病院の質改善活動を支援しています。

公益財団法人日本医療機能評価機構の病院機能評価の認定病院

2018-11-08現在 認定病院数/全病院数 2,189/8,389

5年更新。2015年4月1日より3年目の自主評価が追加された。

JCI（ジョイント・コミッティ・インターナショナル）

米国の医療分野における「医療の質と患者の安全に関する継続的な改善」に関する第三者評価認証機関である The Joint Commissionの国際部門。審査基準が厳しく、JCIを取得できるのは世界の上位1～2%の病院であると言われていいる。3年更新。

	病院名	所在地	初回認定日		病院名	所在地	初回認定日
1	医療法人鉄蕉会 亀田メディカルセンター	千葉県鴨川市	2009/8/8	14	順天堂医院	東京都文京区	2015/12/12
2	NTT東日本 関東病院	東京都品川区	2011/3/12	15	国際医療福祉大学 三田病院	東京都港区	2015/12/19
3	医療法人社団愛優会 介護老人保健施設老健リハビリよこはま	神奈川県横浜市	2012/3/29	16	札幌東徳洲会病院	札幌市東区	2015/12/19
4	聖路加国際病院	東京都中央区	2012/6/14	17	南部徳洲会病院	沖縄県島尻郡	2015/12/19
5	湘南鎌倉総合病院	神奈川県鎌倉市	2012/10/27	18	倉敷中央病院	岡山県倉敷市	2016/3/12
6	社会福祉法人聖隷福祉事業団 聖隷浜松病院	静岡県浜松市	2012/11/17	19	湘南藤沢徳洲会病院	神奈川県藤沢市	2016/8/27
7	社会医療法人財団慈泉会 相澤病院	長野県松本市	2013/2/16	20	社会福祉法人 三井記念病院	東京都千代田区	2016/11/20
8	メディポリスがん粒子線治療研究センター	鹿児島県指宿市	2013/9/13	21	医療法人 マックシール巽病院	大阪府池田市	2016/12/16
9	社会福祉法人恩賜財団 済生会 熊本病院	熊本市南区	2013/11/23	22	石巻赤十字病院	宮城県石巻市	2017/1/28
10	葉山ハートセンター	神奈川県三浦郡	2014/3/6	23	中部徳洲会病院	沖縄県中頭郡	2017/2/25
11	東京ミッドタウンクリニック	東京都港区	2015/1/31	24	彩の国東大宮メディカルセンター	埼玉県さいたま市	2017/7/29
12	日本赤十字社 足利赤十字病院	栃木県足利市	2015/2/7	25	日本赤十字社 名古屋第二赤十字病院	愛知県名古屋市	2018/3/3
13	埼玉医科大学国際医療センター	埼玉県日高市	2015/2/7	26	藤田医科大学病院	愛知県豊明市	2018/8/4



Japan Healthcare Quality Club

日本版医療MB賞クオリティクラブ

社会インフラとしての医療システムの強化と市民のQOLの向上を目指して

[トップページ](#) >

トップページ

JHQCの紹介

発足経緯

発足趣旨

組織概要

活動内容

患者満足、職員満足の両立、そして地域社会になくてはならない病院へ

JHQCでは、米国で経営改善、経営革新のツールとして病院で活用が進むマルコムボルドリッジ国家品質賞（MB賞）に着目し、日本版MB賞に当たる「日本経営品質賞」の考え方をもとに、病院が経営の質向上を図っていくことを支援しております。

患者満足の向上や職員満足の向上を経営の軸においていきたいとお考えの病院の皆様の積極的なご参加をお待ち申し上げます。



JHQC認定一覽

		医療機関名	所在地
■ 2018年度認証病院 発表（2018.7.23）	< Aクラス・新規認証 >	医療法人 慈圭会 八反丸リハビリテーション病院	鹿児島県
	< プロフィール認証 >	公益財団法人 湯浅報恩会 寿泉堂総合病院	福島県
■ 第9回認証組織	< Aクラス・新規認証 >	J R 仙台病院	宮城県
	< Aクラス・継続認証 >	医療法人社団 いちえ会 洲本伊月病院	兵庫県
	< プロフィール認証 >	医療法人社団 慶友会 吉田病院 社会医療法人 黎明会 北出病院	北海道 和歌山
■ 第8回認証組織	< Sクラス・継続認証 >	医療法人愛誠会 昭南病院	鹿児島県
	< Aクラス・継続認証 >	医療法人社団元気会 横浜病院	神奈川県
	< プロフィール認証 >	医療法人いちえ会 伊月病院 医療法人聖ルチア会 聖ルチア病院	徳島県 福岡県
	< プロフィール認証 >	社会医療法人千秋会 井野口病院 公益財団法人宮城厚生協会 坂総合病院 公益財団法人 東京都保健医療公社 豊島病院	広島県 宮城県 東京都
	< Sクラス・継続認証 >	国立大学法人 名古屋大学医学部附属病院	愛知県
	< Aクラス・継続認証 >	一般社団法人 朝倉医師会 朝倉医師会病院	福岡県
■ 第7回認証組織	< プロフィール認証 >	医療法人社団 愛康会 小松ソフィア病院 社団法人 慈恵会 青森慈恵会病院	石川県 青森県
	< プロフィール認証 >	医療法人 慈圭会 八反丸リハビリテーション病院 医療法人 誠仁会 りょうき歯科クリニック 公益財団法人 湯浅報恩会 寿泉堂総合病院	鹿児島県 大阪府 福島県
	< Aクラス・継続認証 >	医療法人社団 慶友会 吉田病院 社会医療法人 黎明会 北出病院	北海道 和歌山
	< プロフィール認証 >	医療法人 聖ルチア会 聖ルチア病院	福岡県
	< Aクラス・継続認証 >	医療法人 聖ルチア会 聖ルチア病院	福岡県

		医療機関名	所在地
■ 第5回認証組織	< Sクラス・認証 > 病院	医療法人社団 恵心会 京都武田病院	京都府
	< Aクラス・継続認証 > 病院	医療法人 愛誠会 昭南病院 社会医療法人 敬和会 大分岡病院 医療法人社団 元気会 横浜病院	鹿児島県 大分県 神奈川県
	< プロフィール認証 > 病院	医療法人 いちえ会 伊月病院 医療法人 いちえ会 洲本伊月病院	徳島県 兵庫県
■ 第4回認証組織	継続 < Aクラス > 認証病院	医療法人財団 松圓会 東葛クリニック病院	千葉県
	新規 < Aクラス > 認証病院	朝倉医師会病院 医療法人社団 慶友会 吉田病院	福岡県 北海道
■ 第3回認証組織	< Sクラス > 認証病院	医療法人財団 献心会 川越胃腸病院 医療法人 清和会 長田病院	埼玉県 福岡県
	< プロフィール認証 > 病院	社会福祉法人 恩賜財団 済生会支部 福井県済生会病院	福井県
	新規 < Aクラス > 認証病院	医療法人 柏成会 青木病院 社会医療法人 黎明会 北出病院	埼玉県 和歌山県
■ 第2回認証組織	< プロフィール認証 > 病院	医療法人愛誠会 昭南病院 医療法人社団 恵心会 京都武田病院 医療法人社団 元気会 横浜病院	鹿児島県 京都府 横浜市
	< プロフィール認証 > 病院	医療法人 正和会 介護老人保健施設 湖東老健	秋田県
	< プロフィール認証 > 病院	社会医療法人財団 慈泉会 相澤病院 医療法人 永仁会 永仁会病院	長野県 宮城県
■ 第1回認証組織	< プロフィール認証 > 病院	社会医療法人 敬和会 大分岡病院 医療法人財団 献心会 川越胃腸病院	大分県 埼玉県
	< プロフィール認証 > 病院	社会医療法人 きつこう会 多根総合病院 医療法人財団 松圓会 東葛クリニック病院	大阪府 千葉県
	< プロフィール認証 > 病院	医療法人 清和会 長田病院	福岡県
	< プロフィール認証 > 病院	社会福祉法人 恩賜財団 済生会支部 福井県済生会病院	福井県
	< プロフィール認証 > 病院		

(参考) 働き方改革関連の第三者評価

- 働きやすい病院評価 NPO法人イージェイネット
 - ワーク・ライフ・バランス大賞 日本生産性本部
 - グッドキャリア企業アワード 厚生労働省
 - くるみんマーク・プラチナくるみんマーク 厚生労働省
 - 均等・両立推進企業表彰 厚生労働省
 - ホワイト企業大賞 ホワイト企業大賞企画委員会
- 等

広報の強化

患者が受診する際の情報の入手先は？

(単位:%)

平成29年

	総数	情報を入手している	情報の入手先(複数回答)										特に情報は入手していない	無回答
			医療機関の相談窓口	医療機関が発信するインターネットの情報	医療機関の看板やパンフレットなどの広告	行政機関の相談窓口	インターネットの情報(医療機能情報提供制度など)	行政機関が発信する広報誌やパンフレット	医療機関・行政機関以外が発信するSNS、電子掲示板、ブログの情報を含む)	新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオの番組	家族・知人・友人の口コミ	その他		
外来	100.0	77.7 (100.0)	(16.3)	(21.1)	(5.0)	(2.3)	(3.4)	(3.3)	(12.0)	(5.3)	(70.6)	(10.5)	17.2	5.1
入院	100.0	82.6 (100.0)	(23.9)	(15.8)	(6.5)	(5.6)	(3.1)	(3.7)	(9.8)	(6.1)	(71.9)	(12.1)	14.1	3.3

医療機関のWebsiteは患者さんの期待に答えていない？

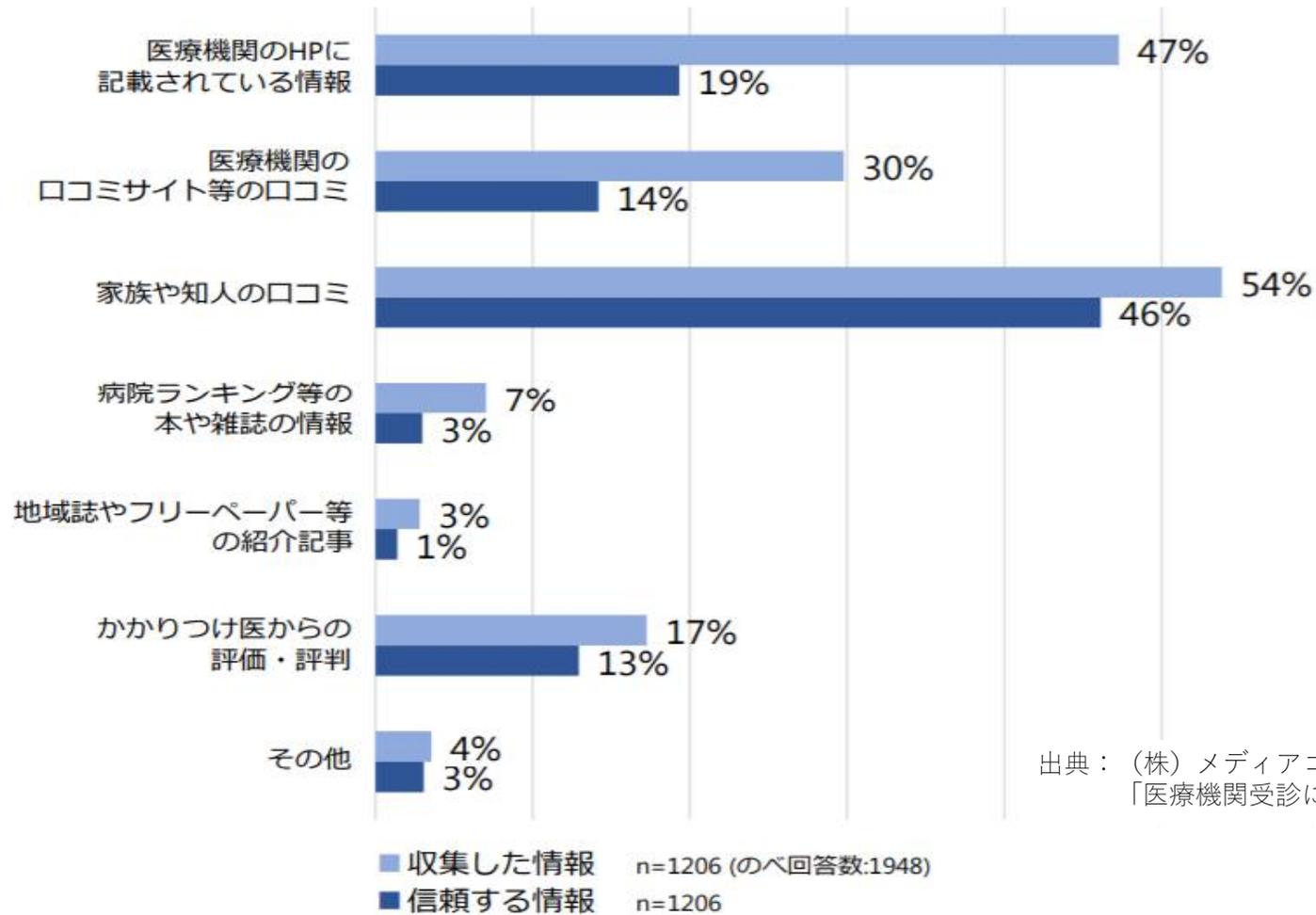
患者が病院を選択する際に必要とした情報	外来		入院	
	必要であった	入手可	必要であった	入手可
医師などの専門性や経歴	48.7	(14.7)	49.2	(16.0)
医師、看護師などの配置や人数	26.2	(9.2)	31.8	(13.1)
診察や検査・治療などの待ち時間	33.0	(7.7)	40.2	(19.9)
受けることができる検査や治療方法の詳細	47.9	(13.7)	50.2	(20.8)
治療に要する平均的な通院期間	34.1	(9.9)	42.9	(20.4)
生存率、合併症発生率などの治療結果	24.1	(8.2)	29.5	(15.0)
治療に要する費用や支払いの方法	32.0	(10.6)	40.5	(18.7)
実施している治験の治験薬	20.3	(5.2)	22.3	(9.3)
安全のための取り組み	34.9	(5.5)	39.4	(11.1)
連携している医療機関や福祉施設	28.2	(7.4)	34.0	(12.9)

出典：厚生労働省「平成20年受療行動調査の概況」

Q. 医療機関を選ぶ際に、**どのような情報を収集** しますか。(答えはいくつでも)

Q. 収集した情報の中で、**もっとも信頼する情報** をお選びください。(答えは1つ)

全体



出典：(株)メディアコンテンツファクトリー
「医療機関受診に関する意識調査報告」

利用者数もしくは登録医療機関数の多い代表的な口コミサイト

ウェブサイト	概要
Caloo (カルー)	月間利用者数800万人、医療機関全国17万件。全国の病院、医科・歯科の診療所を、口コミ、評判、治療実績・手術件数から探せる。専門医・専門外来・女医などによる検索も可能。
Qlife (キューライフ)	月間利用者600万人、医療機関全国17万件。医療機関の検索や薬の検索、医療ニュースの閲覧などができる、医療情報の総合サイト。
病院の通信簿	全国21.7万件の医療機関等の情報と9.2万件の口コミ情報を掲載。顧客満足度調査を実施する企業が運営。
いい病院.ネット	全国16万件の医療機関情報を掲載。診療時間や地図などの基本情報とともに口コミが見られるようになっている。
ホスピタ	医療機関全国17万件。2006年から病院・クリニック・歯科医院の検索サイトとして運営、2017年からは「お医者さん（名医）検索」に力を入れており、医師が薦める口コミ名医・病院情報がある。

口コミをつくるには？ 話題にする「理由」を提供する

人が話題にするときの三つの理由

売り手が提供する理由	個人的な理由	仲間意識から来る理由
サービス：受けたサービスのことを話したい	自分の気持ち：良い気分を味わいたい	仲間意識：誰かとつながってほしい
<ul style="list-style-type: none">• 好感・反感を抱いている• 話題になる何かが提供されている• 話題にしやすい環境が整っている	<ul style="list-style-type: none">• 賢いと言われたい• 誰かの役に立ちたい• 自分は特別と思いたい• 自分を表現したい	<ul style="list-style-type: none">• コミュニティに属している• ファンクラブに属している

出典：「WOMマーケティング入門」海と月社を筆者が修正

- ◆ 広めやすくする。伝えたいメッセージはシンプルに！
- ◆ 顧客を「超」満足させる ex.クレーム処理はチャンス

情報を創って集めて発信し取り上げてもらうサイクルを回す

イベント活動	<ul style="list-style-type: none">・ 健康講演会（出前講座）・ 待合室でのビデオ上映や健康・介護教室の開催・ 通路等での展示会・各種掲示・ パブリック・スペースを利用した音楽会・バザールの活用・ 地域イベントへの協力、後援
情報収集	<ul style="list-style-type: none">・ 職員提案制度・ モニター制度・ ご意見箱・ 入院・外来患者へのアンケート調査
情報発信	<ul style="list-style-type: none">・ 院内紙・院外紙などPR紙の発行・ ホームページ、メールマガジン、ブログ、SNS
パブリシティ	<ul style="list-style-type: none">・ 新聞、放送局等の記者へのアプローチ・ ニュースリリースの送付（FAX、メール等）・ 記者会見、記者発表

社会医療法人大道会 大阪市

モニター会の設置

- 1989年4月に 創立35周年記念事業の一つとして設置
- 地域住民の代表（連合会や地域活動協議会等）として活動している方 14名
- 月1回の会議開催

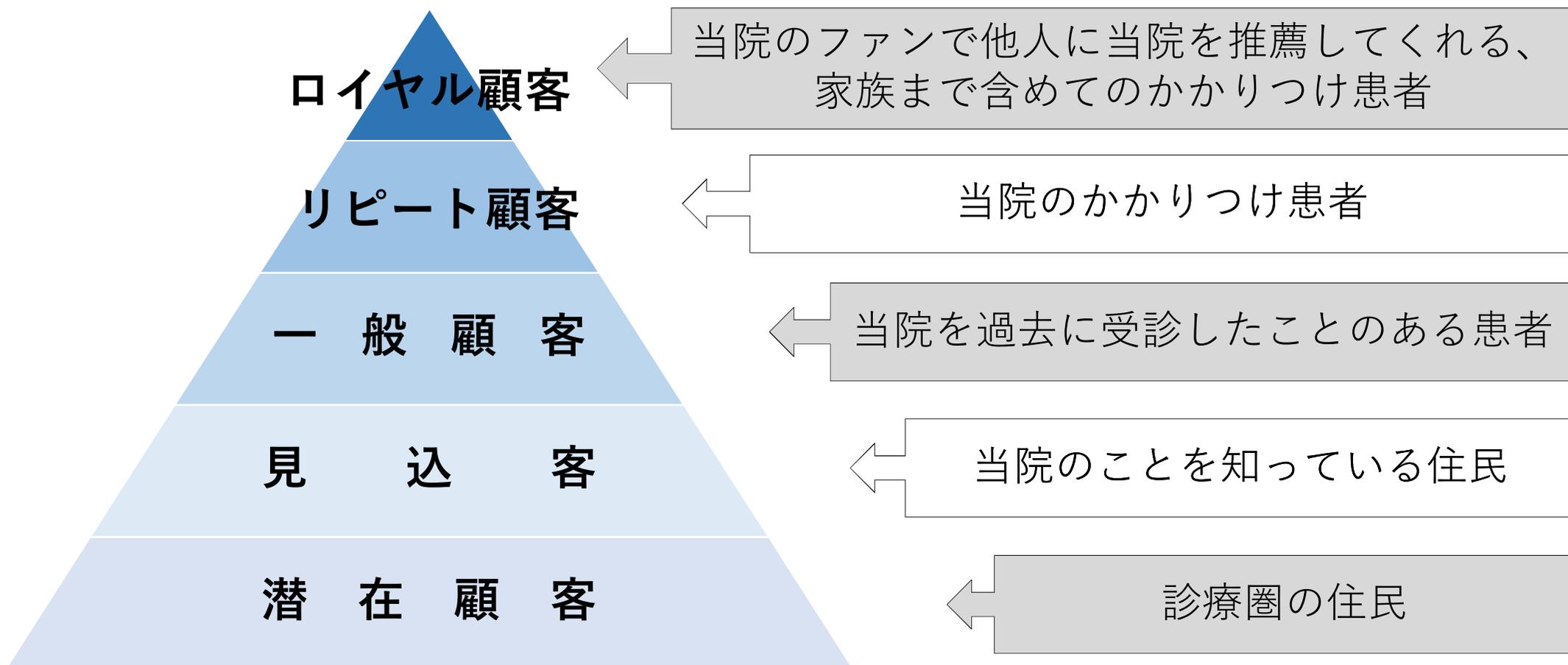
法人⇒モニター	法人の現状や今後の方針等の報告、医療・介護政策の解説、イベント案内等の地域住民に役立つ情報を発信
モニター⇒法人	法人への質問や意見、地域住民が困っている医療や介護に関する相談 各地域での出来事や活動内容、イベント紹介等の報告
成果	電光掲示板設置(待ち時間解消)、傘置き場の修繕、医師・職員の接遇改善、独居の見守り相談、車いす介助の講座開催
* モニターを診療で優遇しない	

麻生飯塚病院 福岡県飯塚市

『地域医療サポーター』 認定要件

レギュラー	<ul style="list-style-type: none">● 年に5回開催している「地域医療サポーター養成講座」（以下、養成講座）を計3回受講された方
ゴールド	<ul style="list-style-type: none">● レギュラーの認定を受けている方● レギュラーの認定を受けた後、養成講座を計3回受講された方● 年に5回開催している「サポーターズミーティング」に計2回参加された方
プラチナ	<ul style="list-style-type: none">● ゴールドの認定を受けている方● サポーター認定の有無に関わらず、講演※の企画・実施を計2回行った方 <p>※講演とは</p> <ul style="list-style-type: none">[1]飯塚病院から講師を派遣し開催する講演会の企画・実施[2]自ら講師を務めて開催する5名以上の勉強会の企画・実施

良い口コミを増やすために住民を育ててファン化する



無料でかつ信頼され再利用できるパブリシティの活用

マスメディアは、生活者や読者ニーズに照らして社会的に意義があると判断した情報をニュースとして選んでいる

【採用されるための工夫】

- ⇒ 報道する側の視点で、ニュースリリースの情報を構成する
- どう紹介されるかをイメージして準備するコンテンツを考える
 - 採用者が判断しやすいように、見出しとリード文を書く
 - 社会的意義や背景を冒頭にもってくる
 - 市場データや生活者モニター調査など客観的な数字を図表化しておく
 - 具体的なエピソードや利用者の声を入れる

出典：酒井 光雄 (2010) 「商品よりも、ニュースを売れ」

ニュースはどこに？

院内で取り組める事実を見極め、まずは事実づくりを始める

左脳型（論理的、理屈型）の コンテンツ

- 定量調査
- 関係者へのインタビュー
- 論文
- 患者の満足度調査

右脳型（感性的、情緒型）の コンテンツ

- セミナー、イベント
- モニター依頼
- マスコミを対象にした社内勉強会

出典：酒井 光雄（2010） 「商品よりも、ニュースを売れ1」

広報の窓口を設ける

病院の広報担当は、どちら？

- 事務長が兼務する
- 経営企画・総務が兼務する
- 地域連携室が兼務する
- 広報委員会設置、合議で進める
- 広報課、広報室などが担当する等

- マスコミはどこに連絡すればよいのかわからない？
- 繋がっても、盥回しされ嫌気

- ◆ 名刺に「広報担当」の肩書を入れた人を、まずは配置する
- ◆ ホームページの問い合わせ先として「広報担当」を明記する

まとめ

医業経営コンサルティングに 活用できるWebsite情報

- [日本医師会](#) 「[地域医療情報システム](#)」
- [株式会社ケアレビュー](#) 「[医療介護情報局](#)」
- [株式会社ウェルネス](#) 「[WELLNESS](#)」 等