

# わが国の大学病院における広報部の実態調査からの一考察

内田 亨 (Toru UCHIDA)

西武文理大学 サービス経営学部 健康福祉マネジメント学科

**要約** 本研究では、わが国の大学病院における広報部の実態調査から考察を行い、わが国の医療機関に対して広報専門部署導入の一提案をする。今後、医療機関の広報部設置の推進や広報担当者への高度で高質な教育プログラムが求められる。また、複数の医療機関による広報の共有を検討することも考慮されるべきであろう。

**キーワード** : 広報、コミュニケーション、情報、大学病院

## 1. はじめに

21世紀に入って、医療機関における広報活動の重要性が増している。たとえば、Tengilimoglu, D. et al.によれば、トルコの首都アンカラにある大学、公的、私的病院の971人の患者に対する質問票調査から、患者が病院を選択するのに、広報活動が極めて重要なファクターであることをつきとめた<sup>1</sup>。また、Kirdar, Y.は、大学病院による医療サービスの提供に関して、広報の役割を考察している。彼は、病院が社会と病院間の双方向なコミュニケーションを提供し、競合施設からの差別化をする広報活動を必要とされている、と主張している<sup>2</sup>。さらに、Springston, J. et Lariscy, R. A. W.は、コミュニティのニーズを供給したり価値提供をしたりするために、公的医療機関の広報機能が急成長していると述べている<sup>3</sup>。

こうした広報活動を充実させるためのひとつのアプローチとして、医療機関の側に広報専門部署を設置することがあげられるであろう。しかし、わが国の医療機関では、コストおよび人的資源の問題もあり、積極的な展開はあまり見られない。また、こうした専門部署に関する議論を行う機会も少ない。そこで、本研究では、わが国の大学病院における広報部の実態はどのようなものかを把握し、考察を行う。そして、今後の医療機関における広報専門部署導入の一提案をする。

## 2. 調査概要

### (1)調査対象

本研究では、わが国の国公立大学病院および私立大学病院を調査対象とし、分析を行う。大学病院を選択した理由は、地域の中核であり、臨床、教育、研究の三つの使命を持っており、病床数も多く、大規模であるからである。そのため、一般病院よりは、より多くのステークホルダーとの関係があると考えられる。したがって、病院内外との関わる機会が多く、こうしたステークホルダーとのインターフェースとしての広報部の機能が一般病院よりは相対的に多く求められるからである。

本研究では、日本の国公立・私立大学病院の中で分院を除く78施設に対する全数調査を実施した。

### (2)調査方法と調査期間

調査方法は、郵送質問法により、1. 病院情報等の開示、2. 広報等の専門部署、3. コミュニケーション、4. プロフィール、に関して選択方式と自由記述方式を併用した質問票によって行われた。

調査期間は2009年4月に質問票を郵送し、6月にリマインドを行い、7月に回答を郵送によって20施設より回収した(回収率26%)。そのうち有効回答票は19施設であり(有効回収率24%)、有効回答票の内訳は、国公立大学病院が15施設(28%)で、私立大学病院が4施設(16%)である。

## 3. 調査結果

### (1)広報等の専門部署の実態

まず、有効回答票19施設には、すべて広報担当者がいることがわかった。しかしながら、この19施設の中で広報担当者が兼任である施設が15施設(79%)と、多くの施設で、広報担当者が兼任していた。

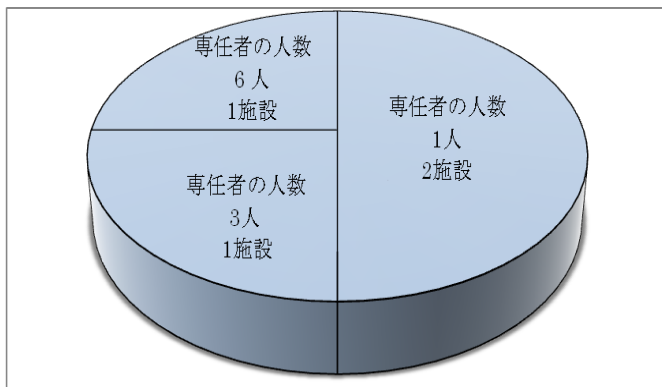
<sup>1</sup> Tengilimoglu, D. Yesiltas, M. Kisa, A. et al. "The Role of Public Relations Activities in Hospital Choice" *Health Marketing Quarterly* Vol.24, pp.19-31, 2007.

<sup>2</sup> Kirdar, Y. "The role of Public Relations for Image Creating in Health Services: A Sample Patient Satisfaction Survey" *Health Marketing Quarterly* Vol.24, pp.33-53, 2007.

<sup>3</sup> Springston, J. et Rariscy, R.A.W. "Public Relations Effectiveness in Public Health Institutions" *Journal of Health and Human Services Administrations* Vol.28, pp.218-245, 2005.

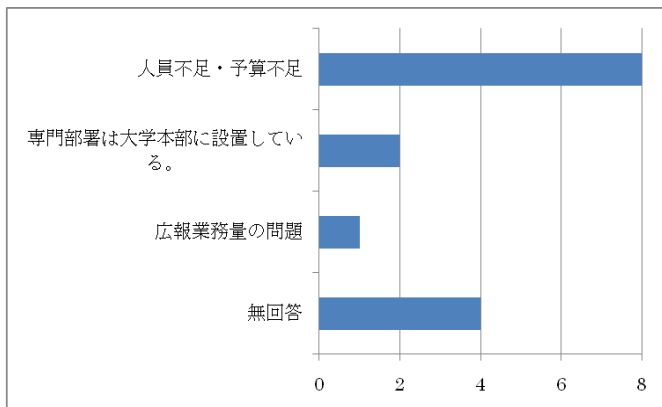
次に、広報担当者が専任の4施設（国公立3、私立1）では、専任の広報担当者が1人である施設が2施設で、3人が1施設、6人が1施設という結果だった（図表1）。ただし、広報専門部署が設置されたのは、古くても2002年である。以下、2005年、2007年といずれも3年から長くて8年であった。

図表1：広報専任者の人数



一方、広報担当者が兼任の施設（15施設）に、なぜ専門部署を設置しないか尋ねたところ、圧倒的に多かったのが、人員不足・予算不足（8施設 53%）であった（図表2）。

図表2：広報専門部署を設置しない理由



また、およそ半分の施設で、専門部署の代わりに総務課・係（7施設 47%）がその代替機能を有していた。

## (2) 広報専門部署の有無によるグループ分類

上記19の施設を広報専門部署の有無によって、広報専門部署有（4施設）と広報専門部署無（15施設）のグ

ループに分類した<sup>4</sup>。そして、医療機関の広報活動としてすべき多くの機能の中から、比較的重要と思われることを3つあげた。それは、①各部門の指針の開示、②病院内外関係者別機関紙の発行、③ホームページに病院内外関係者別のタグ（クリックする場所・入口）の設定、である。

①の指針の開示では、現在、どの医療機関でもミッションを医療機関内外に向けて開示していると思われるが、各部門までに及ぶ部門別指針を掲げているところは多くはないと思われる。そこで、今回はこの指標をとりあげた。

②の機関紙発行では、医療機関内外とのコミュニケーションのインターフェースとして、広報部が積極的関与すべきものは、多岐にわたる。たとえば、Shelton, C.は、広報部が職員、コミュニティ、開業医に対して様々なパンフレットやニューズレターを作成することを述べている<sup>5</sup>。そこで、この指標をとりあげた。

③のホームページに病院内外関係者別のタグ設定では、こうしたきめ細かなホームページ作成は、やはり専門部署でないとやりきれないし、また、ステークホルダー別対応を前提とした作りは、コミュニケーション部が必ず設置されているフランスの大学病院に多い<sup>6</sup>。そこで、この指標をとりあげた。

一方、広報する対象として、職員、患者、地域住民、メディア、他の医療機関、とした。

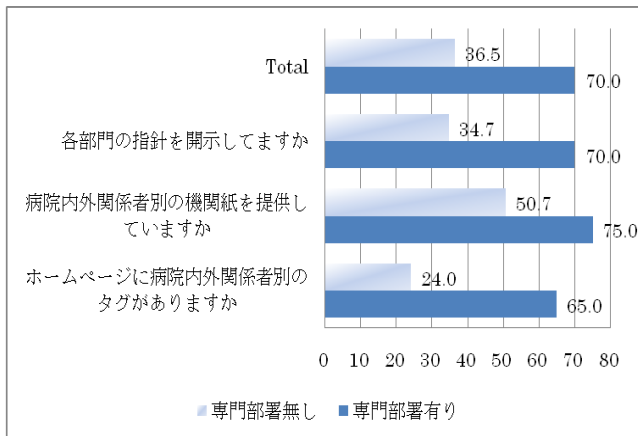
以上の結果を図表3に記す。この結果から、専門部署が有る施設が無い施設よりトータルで2倍近い値を示していることがうかがえる。

<sup>4</sup> 4施設と15施設とn数が少ないため、この分析では若干の注意が必要である。

<sup>5</sup> Shelton, C. "The Bloomington Hospital Public Relations Department: A Case Study" *Public Relations Quarterly* Spring 38,1, pp.25 - 28, 1993.

<sup>6</sup> 内田亨、フィリップ・オルシニ「効果的な情報提供のためのウェブサイトデザインの検討—ステークホルダー概念による目的情報への簡単アクセスを目指して」『日本大学ビジネスリサーチ』第5巻、17頁-26頁、2008年。

図表3：広報専門部署の有無による実施割合(%)



#### 4. 考察

本節では、前節で得られた調査結果と、必要に応じて、筆者が今まで研究してきたフランスの国立大学病院グループとの比較をして考察する。

##### (1) プロフェッショナリズムと専門部署の設置可能性

わが国の大学病院には、広報部の専門部署が少なく、広報担当者が専門的なスキルを身につけるには、良い条件とは言い難い。筆者が研究してきたフランスの国立大学病院では、広報を司るコミュニケーション部が必ず設置されている。そして、広報担当者といえば、必ず専任者であり、メディア担当、パブリックリレーション、インターネットコミュニケーション等の専門職として業務内容が専門分化されている。そして、その専門分野の学位および経験をもった人が担当している。たとえば、筆者はフランスにある33の大学病院グループの中で、5つの大学病院のコミュニケーション部の部長とインタビューをしたが<sup>7</sup>、部長だけを見ても、マルセイユ大学病院の部長は、高等専門教育免許(DESS)<sup>8</sup>の学位保持者で、学位取得後、首尾一貫して病院のコミュニケーション部を担当している。リール大学病院およびストラズブル大学病院の部長は、ジャーナリズムのDESS保持者で企業の広報部出身である。リヨン大学病院およびナン

シー大学病院の部長は、元メディア会社のジャーナリストである。こうしたプロフェッショナリズムの概念は、林千冬が「専門機関において高度に正式な教育・訓練をされ、資格に相当する技術・知識・視点などを有する者であり、さらにはそれをもって生業とする者である」<sup>9</sup>と述べているように、医療の現場だけでなく、広報のようなバックオフィスにも今後、考慮していかなければならない概念ではないだろうか。

一方、広報専門部署を設置するには、人的コストと教育的コストが伴う。しかし、そのコストは今後、必要なコストと見ていくべきであろう。前述したように、広報活動は、患者が病院を選択するのに、極めて重要なファクターであり、コミュニティのニーズを供給したり価値提供をしたりする役割を果たす。また、公的医療システムのミッションが年々発展しているので、公的医療機関もそのミッションを実践するために効果的な広報活動に費やすことが必要なのである<sup>10</sup>。フランスでも、大学病院は、すべて国立のため、予算制で比較的恵まれた環境にあるが、大学病院は同地域に分院を有しており、複数の病院がグループを形成している。そのため、全職員数が数千人以上になり、職員千人につき1人前後の割合で専任者を配置している<sup>11</sup>。わが国も病院のグループ化とは言わないまでも、広報部門のみの提携によって広報業務の効率化を図り、広報担当者の兼任からの脱却が検討されることが望まれる。これによって、参加施設で共通の広報専門部署を設置する可能性もでてくるのである。

##### (2) 専門的な対応と情報等の一元化

広報専門部署の有無による広報機能の実施割合は、広報専門部署が有る施設が無い施設の2倍近く高かった。しかし、これは、広報専門部署が無い病院では、必ずしも病院として実施していないということではない。むしろ、他の部署がしているということも考えられる。ただし、こうした「コミュニケーション」に関わる重要事項が専門部署で行われていないことは、前述したように、プロフェッショナリズムによる専門的な対応や情報等の

<sup>7</sup> 筆者は2004年から2010年の間にフランスの大学病院のコミュニケーション部の専門職(メディア対応、インターネットコミュニケーション等)に述べ20人以上直接インタビューした。筆者が、インタビューできた範囲では、彼らはすべてその分野の学位保持者であった。

<sup>8</sup> Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées のことで Maîtrise(修士学位)を取得後、1年間の教育で取得。最低3ヶ月の職業実習を含む就職希望者向けのコース。

<sup>9</sup> 林千冬「医療に従事する人々」北原龍二編『看護学生のための社会学』医学書院、東京、2000年。

<sup>10</sup> Springston, J. et Rariscy, R.A.W. "Public Relations Effectiveness in Public Health Institutions" *Journal of Health and Human Services Administrations* Vol.28, pp.218-245, 2005.

<sup>11</sup> たとえば、全職員数に対するコミュニケーション部の人員比率は、マルセイユ0.15%、リール0.11%、リヨン0.07%、ナンシー0.06%、である。

一元化による効率化という視点から考えると、改善すべきことかもしれない。たとえば、各部門の指針などは、おそらく、診療科の科長である医師が書くと思われるが、それをそのままホームページやパンフレットに掲載すると、患者や一般市民にとって、わかりづらくなることも考えられる。フランスのコミュニケーション部では、こうしたことを避けるため、コミュニケーションの専門家が翻訳して掲載している。また、ホームページの作成でも、マルセイユ国立大学病院では、かつてIT部門によって管理されていた。IT部門では技術指向であったため、多方面から人間工学的、現実的な視点から疑問が投げかけられていた。そこで、コミュニケーション部では、もっと、美しさ、機能、内容の観点からホームページを再構築した事例が見られた<sup>12</sup>。これによって、院内の情報を一元管理したり、ホームページ情報と機関誌や外部からの情報をリンクさせたりすることを可能にしている。

##### 5. わが国の医療機関への広報専門部署導入の一提案

わが国の医療機関に広報専門部署を設置するには、多くの課題がある。しかし、時代は医療機関の広報活動の重要性が注目を浴びる方向へ向かっていると思われる。もちろん、わが国では、医療機関の広報に関する法的規制があり、広報活動には注意が必要である。しかし、米国でも公的セクターにおける広報担当者は、公的政策の制限内で効果的に運営している<sup>13</sup>。

今後は、学会としてもこうした課題に取り組み、場合によっては、医療機関の広報部設置の推進や広報担当者への高度で高質な教育プログラムを提案していく必要があるのではないであろうか。こうしたことが、学会の発展および医療業界への貢献になることにつながるであろう。

一方、医療機関の側もコストや効率化を考えて実現可能な広報活動を行うために、複数の医療機関による広報の共有を検討することも考えるべきであろう。つまり、「経営は競争で、広報は協創で」ということが、ひとつの手段と思われる。言い換えれば、患者サービスや医療技術は、医療機関同士で切磋琢磨し、他方では、情報の

共有化やステークホルダーへの対応を、協力し合い、ステークホルダーに「価値(Value)」を提供するのである。これによって参加施設もステークホルダーも便益を享受することができるのである。

##### 6. 残された課題

今後は、今回の調査で、回答が得られなかった58の施設における広報専門部署設置の有無を調査することも必要であろう。また、大学病院に限らず、地域の中核病院の調査も実施し、本研究で探索された議論をより精緻化することが求められる。そして、施設へのインタビュー等を通して、定性的な調査も行い、深堀していくことも必要であろう。

さらに、今後、わが国の医療機関における広報専門部署の研究を蓄積し、あるべき姿のモデルを構築することが望まれる。

##### 【文献】

- [1] Kirdar, Y. "The role of Public Relations for Image Creating in Health Services: A Sample Patient Satisfaction Survey" *Health Marketing Quarterly* Vol.24, pp.33-53, 2007.
- [2] Shelton, C. "The Bloomington Hospital Public Relations Department: A Case Study" *Public Relations Quarterly* Spring 38,1, pp25-28, 1993.
- [3] Springston, J. et Rariscy, R.A.W. "Public Relations Effectiveness in Public Health Institutions" *Journal of Health and Human Services Administrations* Vol.28, pp.218-245, 2005.
- [4] Tengilimoglu, D. Yesiltas, M. Kisa, A. et al. "The Role of Public Relations Activities in Hospital Choice" *Health Marketing Quarterly* Vol.24, pp.19-31, 2007.
- [5] 林千冬「医療に従事する人々」北原龍二編『看護学生のための社会学』医学書院、東京、2000年。
- [6] 内田亨「医療機関における広報部のあり方に関する一考察—マルセイユ国立大学病院グループのコミュニケーション部の事例を通して—」『ITヘルスケア』第4巻1号、34頁-37頁2009年。
- [7] 内田亨、フィリップ・オルシニ「効果的な情報提供のためのウェブサイトデザインの検討—ステークホルダー概念による目的情報への簡単アクセスを目指して—」『日本大学ビジネスリサーチ』第5巻、17頁-26頁、2008年。
- [8] 内田亨『医療機関とコミュニティによる相互作用の研究—フランスの国立大学病院グループの情報開示を中心として—』早稲田大学提出学位論文、1頁-212頁、2007年。

<sup>12</sup> 内田亨『医療機関とコミュニティによる相互作用の研究—フランスの国立大学病院グループの情報開示を中心として—』早稲田大学提出学位論文、1頁-212頁、2007年。

<sup>13</sup> Springston, J. et Rariscy, R.A.W. P "Public Relations Effectiveness in Public Health Institutions" *Journal of Health and Human Services Administrations* Vol.28, pp.218-245, 2005.