

# 東京都病院協会 会報

東京都病院協会  
LTD制度・医療共済制度  
引受保険会社



東京海上日動

2023年(令和5年)6月26日

第314号

毎月1回 定価200円(会員購読料は会費に含む)

発行所：一般社団法人東京都病院協会／発行人：猪口正孝 〒101-0062 千代田区神田駿河台2-5 東京都医師会館404号室  
TEL：03-5217-0896 / FAX：03-5217-0898 / URL：https://tha.or.jp / E-mail：thaoffice@tha.or.jp

## 新任のご挨拶

### 福祉保健局長就任にあたって

東京都福祉保健局長  
佐藤 智秀

東京都病院協会の皆様におかれましては、日頃から都の福祉保健医療行政に多大なご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。また、貴会が都内病院における質の向上に関し、さまざまな活動を展開されておりますことに、心よりの敬意を表するものでございます。

私は、本年4月1日付で福祉保健局長を拝命いたしました。将来にわたって都民が住み慣れた地域で、安心して暮らすことができるよう、中長期的な視点に立つて、大都市特有のニーズに対応した福祉・保健・医療サービスの充実に取り組みるとともに、震災等の突発的な事態にも迅速かつ的確に対応できる、実効性のある施策を展開してまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

新型コロナウイルス感染症への対応につきましては、去る5月8日、感染症法上の位置づけが2類感染症から5類感染症に移行となりました。長期化



佐藤 智秀

する新型コロナウイルス感染症への対応のなかで、貴会をはじめとする都内病院の皆様には、入院病床の確保や積極的な陽性患者の受入れ、救急患者の受入れなど、昼夜を分かたず御尽力をいただいていたことに心より感謝を申し上げます。

5類移行を踏まえ、専門家の分析をもとに対応を検討する役割を担ってきた「東京都新型コロナウイルス感染症モニタリング会議」が廃止され、新たに、都民等への情報発信、保健・医療提供体制等の検討を行う「東京都感染症対策連絡会議」が設置されました。

5類移行後においても、感染状況等のモニタリングと専門家による分析を継続し、的確な情報発信、必要な体制の確保等を行うなど、引き続き、貴会と一層の連携を図り、新型コロナウイルス感染症対策に取り組みでまいりたいと考えております。

また、本年は保健医療計画をはじめとする、多くの計画の改訂年となります。各種計画に基づき、都民の誰もが質の高い医療が受けられ、生涯にわたって健康に暮らせる環境の実現をめざして施策を進めます。在宅療養環境の整備、救急・災害医療などの医療提供体制の整備やそれを支える医療人材の確保と質の向上、がん検診の受診率向上

に向けた取組など健康づくりの推進などに取り組んでまいります。

今後とも都の福祉保健医療行政に対するご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## 新任のご挨拶

### 健康危機管理担当局長就任にあたって

東京都福祉保健局健康危機管理担当局長  
雲田 孝司

東京都病院協会並びに会員の皆様におかれましては、日頃より、東京都の新型コロナウイルスをはじめとする感染症対策に多大なる御協力をいただき、心よりお礼を申し上げます。

私は、去る4月1日付で東京都福祉保健局健康危機管理担当局長を拝命しました雲田孝司と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

さて、新型コロナウイルス感染症につきましましては、5月8日から感染症法上の5類感染症に位置付けられ、一つの節目を迎えました。令和2年1月の国内発生以降、3年を超える長きにわ



雲田 孝司

たり、東京都病院協会をはじめ、医療従事者の皆様には、献身的な御協力を賜りましたこと、あらためて感謝申し上げます。

新型コロナウイルス感染症への対応が長期化するなか、皆様には、通常の医療との両立を図りながら、新型コロナウイルス患者を懸命に受け入れていただき、特に、感染拡大期には、都からの協力要請による病床確保、ワクチン接種や中和抗体薬の投与について積極的に取り組んでいただくなど、最前線で、昼夜を問わず御尽力いただきました。

5類移行後の医療提供体制につきましましては、高齢者等のハイリスク層を守る取組を継続しながら、より幅広い医療機関において新型コロナウイルス患者に対応いただけるよう段階的な移行を進めます。このため、感染防止対策に必要なパーテーション等の設備整備支援や感染対策研修の開催、新たに患者を受け入れる病院での介護人材の確保等に対

願ひ申し上げますとともに、東京都病院協会の皆様の益々の御活躍と御発展を祈念いたしまして、私の御挨拶とさせていただきます。

### 受章御祝



令和5年春の叙勲にて、当協会の元副会長 松村英幸先生(医療法人社団 根岸病院 理事長・元院長)が、長年に渡る地域医療への貢献の功績が認められ、東京都病院協会の推薦により瑞宝小綬章を受章されました。

心よりお祝いを申し上げますとともに、今後ますますのご健勝と一層のご活躍を祈念いたします。

東京都病院協会  
会長 猪口正孝

### 速報 猪口正孝会長再選

本年6月20日の定時総会後に行われた役員選任理事会において、猪口正孝(平成立石病院会長)が会長に再選されました。

会長再任のご挨拶や新役員の一覧は、7月の会報に掲載いたします。

東京都病院協会

する都独自の支援などに取り組みでま  
いります。  
また、中等症II以上の患者や妊婦な  
どで入院調整が困難な方を対象とした  
保健所・都による入院調整を継続する  
とともに、受入可能な病床を診療所が  
把握できるシステムの活用により病  
病・病診連携での入院調整を促進しま  
す。

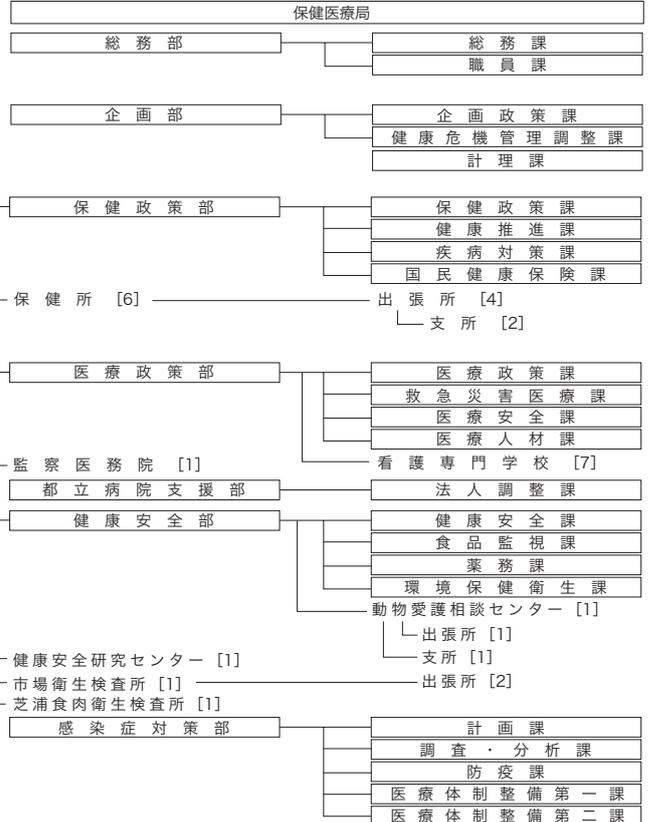
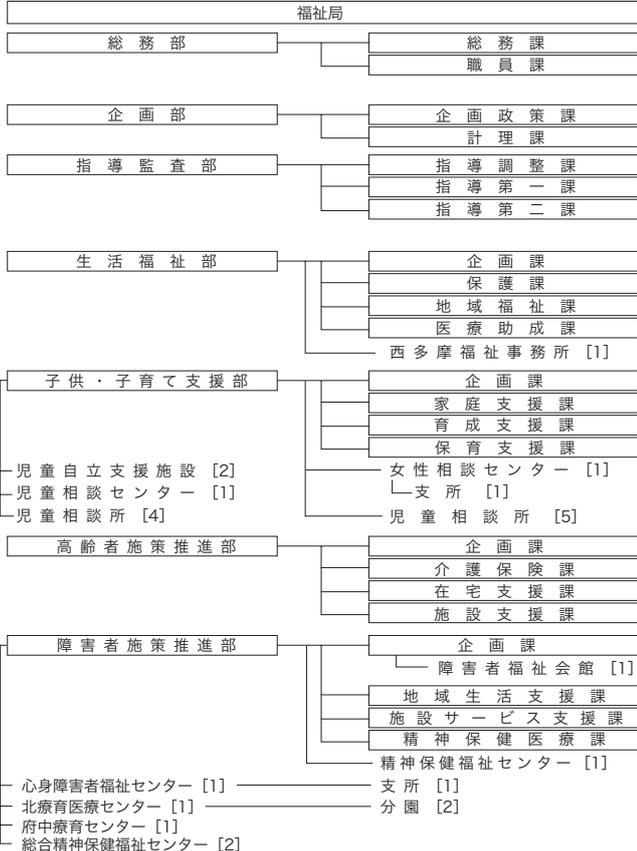
ターを開設するとともに、高齢者等医  
療支援型施設の運営や高齢者施設職員  
に対する検査などを当面継続していま  
す。  
今後は、新型コロナウイルスに限らず、新た  
な感染症が発生・まん延することも想  
定しなければなりません。このため、  
都は、「東京都感染症対策連絡会議」  
を新たに設置し、あらゆる感染症に対  
して、平時の備えを進めるとともに、  
必要な対策を速やかに検討し、実施に  
つなげ、都民の皆様への必要な情報発  
信を行ってまいります。  
これまでも、東京都病院協会の皆様  
の御尽力により、多くの都民の命と健  
康が守られてまいりました。都も、こ  
れまで以上に皆様と連携し、新型コロナ  
ナへの対応で得られた経験を活かしな  
がら感染症対策に取り組みでまいりま  
す。引き続きのお力添えを頂きますよ  
うお願い申し上げます。

## 情報提供 東京都・組織改正のお知らせ

都民の生命と健康を守り、福祉・保健・医療サービスを将来に渡って盤石なものとするため、「福祉保健局」が廃止され、令和5年7月1日に「福祉局」「保健医療局」が設置されます。これまで培った福祉・保健・医療の連携を継承し、両局にまたがる政策課題の連携体制を構築するとともに、高度化・複雑化する課題に対して、高い専門性と機動性を発揮できる組織へと変革されます。改正内容は、以下のとおりです。 参考URL <https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2023/01/27/22.html>

- ・福祉局は、「総務部」「企画部」「指導監査部」「生活福祉部」「子供・子育て支援部」「高齢者施策推進部」「障害者施策推進部」の7部23課、25事業所で構成します
- ・保健医療局は、「総務部」「企画部」「保健政策部」「医療政策部」「都立病院支援部」「健康安全部」「感染症対策部」の7部23課、28事業所で構成します

改正後(令和5年7月)



勉強会レポート

成功する病院広報（ホームページ）のあり方を専門家から学ぶ

東京都病院協会渉外・広報・会員組織委員会は5月19日に、「成功する病院広報について（ホームページ）」をテーマに勉強会を開催。講師には、病院専用のホームページ制作・運用サービスを手がけるリタワークス株式会社から、塚本誠代表取締役共同代表と、事業推進部病院チームの岩下雅敏氏が登壇した。

病院のホームページは患者・家族が「知りたい」情報を載せること

勉強会に先立ち、渉外・広報・会員組織委員会の竹川勝治委員長が挨拶を行い、「新型コロナウイルス感染症の流行が始まってからこのような集まりはなく、ほとんどの委員会はオンラインで開催していた。これからの広報に関しては、『Twitter&Facebook』といったSNS、LINEなどを活用しないといけない。実際に看護師はこれらを使って募集しており、ノウハウを押し寄せておかないと、私たちの病院に人材は集まらなくなる」と、強調。特に、病院の顔であるホームページの運営ノウハウを、本勉強会でしっかりと学んでほしいと、参加者へ呼びかけた。

次に、リタワークス株式会社の塚本誠代表取締役・共同代表が自社の概要を紹介。大阪市に本社を構え、創業15年目を迎えている。医療業界とNPOに特化したプロダクト・サービスの開発・提供を主力としており、全国の病院の広報などをサポートしてきた実績を持つという。「今日の内容を自院に

持ち帰り、アクションにつなげていただきたい」と述べた。

講演の講師を務めたのは、同社の事業推進部病院チーム・miranos セールの岩下雅敏氏だ。冒頭で岩下氏は、「地域医療を支えるため、ホームページでは患者さんに正確な情報を伝えること、病院のよさを伝えることがもつとも重要だと考えている。ところが、ホームページ上ではどういった病院なのかかわからず、実際に足を運んでわかることが多い。意欲的に改善に取り組むことが必要だ」と話した。

そのうえで、オンラインによる病院広報、すなわちホームページのあり方について、主に、▽理想のホームページ、▽よくある課題のホームページ、▽ホームページの現状、▽ホームページに対する考え方、▽病院広報で失敗する病院の特徴、▽病院広報で成功するために必要な3つのこと、▽成功事例紹介、▽定期的な情報発信の仕組みづくり、▽アクセス分析などの振り返り——などに分けて解説した。

たとえば、理想のホームページに関しては、今年4月1日にリニューアル

した愛知県一宮市立市民病院を事例として紹介。「以前は、情報が羅列してあるだけで市民からは『わかりづらい』『いつ診察してくれるかわからない』『といった声があつたそうです』と、岩下氏は説明する。

これを踏まえ、ホームページのトップには、診療受付時間、面会時間、休日などの基本情報を挙げ、次に診療科目や強みといった自院の特長をアピールする情報発信の項目を設けた。情報発信では、医師のインタビューや診察コラム、動画コンテンツへの誘導といったパートも用意し、基本告知では、患者のためになる情報、検索上位に出てくる項目を盛り込んでいる。

掲載する画像は同院のスタッフ自らがホームページに顔出ししているのもポイントだという。岩下氏は、「以前は病院や職員の写真がなく、どんな人が働いているかわからなかったが、今はすべて職員。これは非常に重要なことで、人員を採用できないのは、職員が顔出しせず、応募者から様子が見えないからだ」と強調した。

また、よくある課題のホームページについては事例を表示し、トップページの主な発信情報が「新型コロナウイルスの案内」「理事長・院長交代のお知らせ」「MRIの入れ替え工事の告知」など、患者にあまり関係ない事柄になっていないかなど、参加者それぞれに振り返りを促した。加えてたくさん貼つてあるバナーは画像として扱われるため、検索にはヒットしないとした。

「文字情報はお知らせだけなので、どんな病院なのかわからない。病院側が伝えたい情報のみで、患者側が知りたい情報が載っていない。ここは見落と

しがちなので、気をつけたいといけない」と、岩下氏は釘を刺した。

そのうえで、閲覧するデバイスについても言及。東京都内の病院を探す患者やその家族の87%はスマートフォンを使っているとし、パソコン用のサイトはきれいだいが、スマートフォンでは閲覧できない、拡大しなければ何を書いているかわからない——といった仕様は致命的だと指摘した。

なお、Google検索も現在はスマホサイトの内容を参考に表示順位を決めているという。よって、スマホ対策を講じていないと検索上位には表示されない。岩下氏は、「スマホに対応しているのはもちろん、患者さん・ご家族の知りたい情報が見やすい、どんなときに利用するといった病院なのか、魅力や強み、近隣の違いを再認識していただきたい」と訴えた。

経営層が中心となり目標を定め長い目で運営することが基本

なぜ多くの病院のホームページが、患者目線に立てていないのか。岩下氏は、「ホームページに対する考え方を変えないといけない」と断言した。

「従来は何もしなくても患者さんが訪れ、良い診療をしていれば口コミで広がるという考えだった。ところが、数年前からは患者の息子・娘が病院を決めているのか、アクセス解析を見てもまったく違う地域からのアクセスが増えていきます。かかりつけ医から紹介された病院のホームページを、遠くに住む子どもがチェックし、口コミをもとにアドバイスしているのだから」

家族はホームページ上の情報や評価を参考に病院を決めるからこそ、それ

誰もできない、に挑む。 TGES

脱炭素への知恵がある。技術がある。責任がある。



東京ガスエンジニアリングソリューションズ株式会社  
都市エネルギー営業本部 公益営業部  
TEL : 03-5443-4195  
MAIL : kouekib@tokyogas-es.co.jp

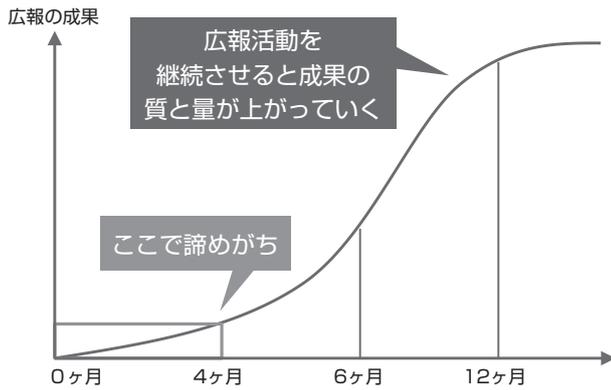


TGESの取組みはこちらで

未来をつむぐ エネルギー TOKYO GAS GROUP

### 広報活動を継続的に実行する体制とする

最初の数ヶ月で手応えを感じなかったとしても諦めずに継続すること。  
広報活動を見直し、継続的にやりきることで成果が出てくる。



この場合、ノウハウがない者に任せるのではなく、広報経験者を雇用する、あるいは外部の専門家に依頼する、任命した担当者に外部研修を受けさせるといった対策を講じないといけない。これらの失敗の共通項を踏まえ、病院広報で成功するために必要な3点として、①ホーム

を見越して作成・運営しないといけない。病院の場合、広報委員会などを立ち上げて取り組むことが多いが、院長をトップに大編成で進めると時間がかかる。少人数で明日から始める際には、まずは「患者が知りたい」情報を出すことがポイントだという。

「病院広報の仕事は、面会禁止などの掲示を貼るのではなく、病院経営にとって重要な業務だ」という意識を、幹部が持たないといけない(岩下氏)

そのうえで、病院広報で失敗する病院の特徴を分析。特に、①経営層と広報担当者で目指す目標がずれている、②担当者に広報ノウハウがないのに、すべて任せている、③定期的な情報発信する院内の仕組みがない——の3点を挙げた。

「最も多いのは①で、経営者は知名度

アップや集患、人材採用がゴールなのに指示は各部署からの単発なお知らせにとどまるため、担当者はお知らせ、告知の発信が目的になっている。こうした事態を避けるには、広報委員会の設立時は院長がメンバーに向けて任命式を行い、誰が広報担当者なのかを全体にアピールする。また、『●料を強化する』『紹介・逆紹介を増やす』など、目的・目標を期日つきで具体的に伝えるなど、広報担当者の業務を明確に幹部層へ周知することが重要」

また、インターネットに強そうだからと、広報のノウハウがない人材に丸投げするのも失敗の原因だ。また、院内に定期的な情報発信の仕組みがないと、一時期は盛り上がりつつも継続はしないと忠告した。

「たとえば、専門職に振っても広報のプロではないので、自院の強み・良さを体を見通すこととはできない。新卒職員ならなおさらだ」(岩下氏)

ページ内に情報発信ができる「場」がある、②定期的な情報発信ができる院内の仕組みがある、③アクセス分析など振り返りを行っている——を挙げた。

**ホームページ広報の展開は長期的な運用を前提に進める**

一方で、医療機関には悪質な医療広告サイトによる被害対策として、厚生労働省から広告規制ガイドラインが策定されている。真偽が定かでないサイトや引っかけサイト、利益を見込んで患者を呼び込んでいるホームページなどは規制対象だ。

岩下氏は、「Googleなども悪質なサイトは上位表示せず、逆に患者さんやご家族にとって有益なサイトは上位に表示されやすい。広報に関してはSNSもあるが、最も見られるのはホームページ。信頼できるコンテンツを増やすことが、優良サイトと認められる近道になる」と説明する。上位表示されると、医師や看護師、薬剤師などの医療職が転職先を探す際にも検索上位に挙がることになるため、採用にも有利に働くわけだ。

成功事例として、三重県津市の遠山病院を紹介。ここでは「告知すべき情報」と「戦略的な情報発信」を盛り込むかつ、後者は「健康コラム」「ドクターインタビュー」の2軸で情報を発信。片方は知っておくためになる患者が疑問に思う情報、もう片方は医療についての取り組みや患者が知りたい情報について答えている。

「インタビューは、題名と内容が合致している、医師の名前がホームページ内の外来担当医表にあるのが信頼性の

ポイントとなり、知りたいことに関するキーワードが文章に盛り込まれていることで検索上位に表示される」と、岩下氏。また、結果はすぐには出ないため、最初は数字ではなく取り組みを実行しているかどうかをチェックし、継続できる体制にすることが必要だとも述べた。

「多くの病院では4カ月ほどで諦めがちだが、広報活動を見直し継続させる」と成果の質と量は上がっていく。短期間の成果は小さく見積り、見通せる範囲で前に動くことと頓挫しにくい」

なお、振り返りはアクセス解析などの数字をもとにするのが基本だと説く。オーガニック(自然検索)もしくはダイレクトなのか、年齢層、地域なども明らかにできる。そして、数字を上げていくために必要なのが、適切な情報発信だ。医師のインタビューでは医療の話、コラムでは薬剤師がお薬手帳の解説など、多くの人が知りたい・調べたいこと、聞きづらいことなどを題材にしてまとめると、アクセス増につながるという。

「また、院内には今まで紙でつくっていたコンテンツが蓄積されているはずなので、うまく活用したい。職員や地域住民も知らない病院の歴史が、よく閲覧された例もある」(岩下氏)

最後に、ドメインやサーバー、ホームページの更新など、誰がどのような形で管理しているのか把握していないければ、不備やサイバー犯罪などの問題が生じて緊急対策が取れないため、再確認するようにアドバイスした。

講演後は塚本代表取締役・共同代表も交え、参加者からの質疑応答を実施。盛況のうちに閉会した。



東京きらぼしフィナンシャルグループ  
**きらぼし銀行**

# 東京の地域医療を支える

## 病院を応援します。



医療・福祉事業部 〒107-0062 東京都港区南青山3-10-43 TEL.03-6447-5770 URL.<http://www.kiraboshibank.co.jp>

photo: © mapo - stock.adobe.com