

第 7 章 簡易マーケティング

7-3 パンフレット

Q 7-3

パンフレットについて教えてください。

A 7-3

院内パンフレットは創意工夫を凝らしてぜひ作るべきです。院内パンフレットが患者満足度をカバーすると考えること自体が、「こうすれば患者が喜ぶ」と一方的に考える例みたいなものでありますが、そうならないようなパンフレットを作るべきです。

院内パンフレットを作成すると便利なこともありますが、案内担当者はパンフレットに依存するようになります。説明がおろそかになりやすくなり、患者に不満と混乱を与えることとなります。

せっかくパンフレットを作成するのであれば、検査別（CT、透視、エコー、MRI など）、処置別（手術結石破碎など）の簡単な解説と準備、検査前の注意事項などと院内の検査室あるいは処置室への案内図を付けたものを作成した方がどれほど患者に喜ばれ、安心を与えるか配慮してください。

さらにここで大事なことは、パンフレットの配布と医療法上の広告規制の関係です。

広告規制の対象になるのは、「不特定多数」を対象とする場合であり、対象外は「特定」の人を対象とする場合です。ここで、特定か不特定かの区分は、物理的な施設の内外で分けるのではなく、一般的にそれが予測できるかどうか、例えば、院内（窓の外側）に広告をしてもそれが外部の通行人を意識して、外部から容易にその内容が認められるものは、規制の対象となります。

パンフレットの配布について、広告規制の対象となるのかどうか検討してみると次のように（一般的に）なりますので注意してください。

（パンフレットの配布についての規制）

行 為	対 象	規 制
挨拶状とともに直接手渡す	特定	○
挨拶状とともに特定の知己に郵送	特定	○
近所の家庭のポストに投函	不特定多数	×
電話帳の名簿から郵送	不特定多数	×
子供の学校名簿から郵送	不特定多数だが知己であれば特定 （個人情報保護法に注意）	△
通行人に配布	不特定多数	×
開院直前に院内にて配付	特定	○
職員応募者に配付	特定	○
採用広告に添付して配布	広告規制以外の内容であっても応募に際して必要とみなされれば可	○