プレスリリース

2009 年 10 月 21 日

株式会社コミュニケーション科学研究所

コミ研、医療機関向けに新サービスを開始
患者満足度調査「J-HCAHPS」商品化を軸に
病院ブランドマネジメント「HI サービス」展開

～病院の理念や独自性・地域価値の情報発信、リスク情報開示支援等～

企業や大学、官公庁向けにブランド構築支援サービスを提供している株式会社コミュニケーション科学研究所（本社：東京都文京区、代表取締役：春原豊司、TEL：03-5684-3731、以下、コミ研）は、新たに医療機関向けのサービスを開始します。新サービスの名称は、病院ブランドマネジメント「HI（エイチ・アイ）サービス」。患者満足度調査「J-HCAHPS（ジェイ・エイチ・キャップス）」商品化を軸として展開し、調査や評価プログラムを通して、病院の理念や独自性・地域価値の情報発信を支援します。また、プラスの情報だけでなく、各種リスク情報開示や緊急事態発生時のコミュニケーション活動支援までカバーすることで信頼をベースとした病院ブランドを構築できる内容となっています。今月下旬から全国各地の病院を対象に順次営業を開始し、3 年で 50 病院との契約を目指します。

今回、コミ研がフロントメニューとして商品開発した患者満足度調査「J-HCAHPS」は、米国統一の患者満足度調査フォーマット「HCAHPS（エイチ・キャップス）」の日本語版です。「HCAHPS」は、患者経験の観点から医療サービスの質を評価し、その結果に基づいて医療サービスの質改善の方法を検討することを目的に米国政府によって開発されたものです。日本においても、本年 10 月 16 日・17 日に東京女子医大で開催された第 47 回日本医療・病院管理学会学術総会にて、妥当性と信頼性に関する検証結果が発表されました。コミ研では、「HCAHPS」の検証を行ってきた国際医療福祉大学 医療福祉・マネジメント学科の中田健吾助教からの助言を参考に新サービスの方向性を検討し、このたび、病院ブランドマネジメント「HI サービス」を立ち上げることになりました。

「HI サービス」の「HI」とは、「Hospital Identity」の略称で、病院のもつ特性を、内部的に再認識・再構築し、外部にその特性を明確に打ち出し、認識させることを意味します。サービスの特徴は、経営視点から病院のコミュニケーション活動を支援していく点です。具体的には、病院勤務者間や患者とのコミュニケーション上の問題点を明らかにし、改善策として各種コミュニケーション施策を実施することにより、看護師・医師などの病院勤務者の安定的確保と定着率向上を図り、結果として患者満足度向上につながる高品質な医療サービス実現をサポートしていくものです。

「HI サービス」のサービス内容は、外部評価プログラムとして患者満足度調査「J-HCAHPS」、病院の知名度や魅力などを実地調査する「価値創造プログラム」、地域や社会での評判を高めるための「アウターコミュニケーションプログラム」、病院勤務者の意識共有化のための「インターコミュニケーションプログラム」、リスクやネガティブ情報開示を支援する「リスクコミュニケーションプログラム」、医療ミスや不祥事等の緊急事態発生時に報道対応本部の設置と運営をする「クライシスコミュニケーションプログラム」などです。サービス料金は 398,000 円（税別）から。

【コミュニケーション科学研究所について】

株式会社コミュニケーション科学研究所

Communication Science Institute Inc.

http://www.csi-net.co.jp/

調査機関としての機能（マーケティング・リサーチ）、分析・研究する機能（Ｒ＆Ｄ）、企画・プログラム開発（シンクタンク）的な役割を融合させてサービスを提供している。これまでの実績としては、CI のための総合調査、企業文化の構造分析、社内活性化のコミュニケーションプログラム開発、住民意識調査、まちづくり長期計画、顧客満足分析、トレンド分析、クライシスマネジメント分析、マスコミ論調分析等コミュニケーションに関わるもの全般。

設　立	1977 年 1 月 27 日
資本金	3,000 万円（授権資本 4,000 万円）
事業目的	１．マーケティングに関する企画・調査研究・実施 ２．ＣＩ計画に関する企画・調査研究・実施 ３．パブリック・リレーションズに関する企画・調査研究・実施 ４．公共政策に関する調査研究 ５．パブリック・リレーション、マーケティング・ソーシャル・リレーションに関する諸制作物の企画・制作
所属団体	社団法人　日本マーケティング・リサーチ協会 社団法人　日本パブリックリレーションズ協会

＜本サービスに関する一般お問い合わせ先＞
株式会社コミュニケーション科学研究所
担当：京谷（きょうたに）・野崎
TEL：03-5684-3731　FAX：03-5684-3738
e-mail：csi@csi-net.co.jp

＊（株）コミュニケーション科学研究所は、経済産業省のガイドラインに準拠して個人情報の保護、管理が適切に行われている事業所に付与されるプライバシーマークを取得しています。

＜報道関係者お問い合わせ先＞
株式会社コミュニケーション科学研究所　広報代理
有限会社シン　TEL:03-5315-7534／090-5308-8849（石川）　FAX:03-5315-7535
e-mail:press@777.nifty.jp