

看護師向け 「病院口コミサイト」の考察

2021年6月17日 看護情報学特論Ⅰ

背景

- ◆ 口コミにまつわる個人的経験
 - 口コミ高評価の歯医者に行ったが、失敗したという思い
 - 低評価のイタリアンレストランにおける嬉しい予想外
- ◆ 「来て欲しい人に応募してもらえない」という看護部長の悩み
 - 口コミに注目するきっかけ

看護師向け口コミサイトとは

- ◆実際に働いている、または働いていた看護師による生の声を寄せ集めたサイト
- ◆主に、転職先の情報収集をしたい、というときに利用されている

主要サイトの比較

		株式会社●●●	株式会社◇◇◇
業務内容		介護・看護師の求人情報サイト運営 看護師・医師・保育士等人材紹介 その他多数	全国の人材紹介会社とハローワークの看護師求人をナスコミ上で紹介
掲載 口コミ数	A病院	約120 (2008年～)	約300 (2014年～)
	B病院	約100 (2009年～)	約300 (2009年～)
口コミ投稿ルール		<ul style="list-style-type: none"> ・ 100文字以上 ・ 個人情報または虚偽・誹謗・中傷、他口コミのコピーなどNG 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 100文字以上 ・ 個人情報または虚偽・誹謗・中傷NG
投稿の特典		<ul style="list-style-type: none"> ・ 100文字以上の投稿で2日間閲覧可能 	口コミ1件につき100ポイント獲得。100ポイントで1病院すべての口コミの閲覧可能

口コミの検証 (A病院)

株式会社●●●

- 制服は職種に関わらず、女性は赤いスクラブです。
- 新卒には向いていない病院だと思います。
- ボーナスは普通だと思います。
- 人間関係は比較的良好だと思います。中には厳しく指導する方もいらっしゃいますが、**全体的には穏やかな雰囲気**で働けるかと思っています。
- せかせかと働きたい人には不向きだと思いますが、**ゆっくりとしたい人には向いている病院です**

事実と異なる

不安をあおっていないか

株式会社◇◇◇

- ボーナスも勤続してもほとんど上がった印象はありません。

「ほとんど上がらない」理由をこの人が理解していないとしたら、説明不足の人事の責任

口コミの検証 (B病院)

株式会社●●●

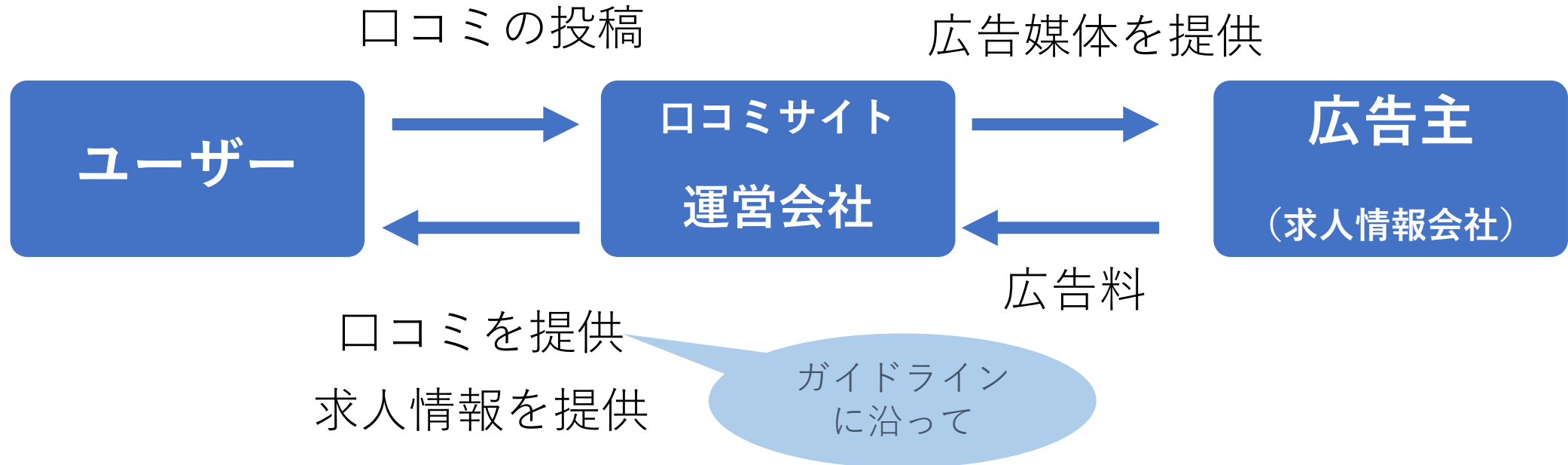
- 希望休や連休は決められた範囲内であればほとんど取れます。
- 教育自体充実しているかと言われるとそうではないかなという感じです。

休み、教育についての記述
が微妙に正反対

株式会社◇◇◇

- 病棟によっては有休は、なかなか使えないことが多いようでした
- 新卒3年目までしっかりと研修があり、知識、技術を身につけることが出来たと思います。

口コミサイトの構造



事実と異なることが 書き込まれたら

◆削除依頼をする

- 問い合わせ専用フォームから依頼（右はナスコミのフォーム）

お問い合わせフォーム

お問い合わせの前に

お客様から寄せられたよくあるご質問を掲載しています。お問い合わせ前をご覧ください。

メールでのお問い合わせ

ナスコミへのご意見、ご感想、問い合わせは、以下のフォームよりご連絡ください。
お問い合わせを頂いてから3営業日以内にメールにてお返事いたします。

※ドメイン指定やメールフィルタを利用している場合は「@ns-com.net」からのメールが受信できるよう設定の上、お問い合わせください。

お名前	必須	<input type="text"/>
メールアドレス	必須	<input type="text"/>
メールアドレス（確認）	必須	<input type="text"/>
お問い合わせ内容	必須	<input type="text"/>

送信する

事実と異なることが 書き込まれたら

◆ 仮処分の手続きを行う

- 仮処分とは、ある権利関係に争いがあり、その訴訟の解決まで現状放置すると取り返しのつかない損害が発生する場合に行える処分のこと
- 転職サイトの口コミをめぐって企業側が仮処分を求めるケースが増えている（発信者情報開示、投稿記事の削除）

日本経済新聞, 2018年8月29日 <https://www.nikkei.com/article/DGKKZ034690400Y8A820C1CR8000/?unlock=1>

志賀剛一. (2018). 飲食店の口コミサイトに事実無根の中傷 削除できる?. 日経電子版 眠れぬ人の法律クリニック[ウェブサイト]. <https://style.nikkei.com/article/DGXMZ035166130Q8A910C1000000?page=3>

ネット中傷、企業が苦慮 採用活動に悪影響警戒 東京地裁、仮処分申し立て昨年12%増

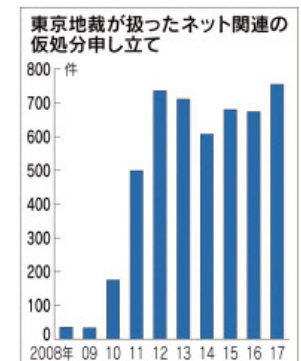
2018年8月29日 2:00 [有料会員限定]



インターネット上で誹謗（ひぼう）中傷されたなどとして、投稿の削除や発信者情報の開示をプロバイダーに求める仮処分の申し立てが高止まりの状態だ。東京地裁が2017年に扱ったネット関連の仮処分申し立ては前年比約12%増の755件で、過去最高を更新。SNS（交流サイト）のトラブルに加え、転職サイトへの投稿を巡って企業側が仮処分を求めるケースが目立っている。

「賃金が安く、離職率が高い」「労働法を守らないブラック企業」。ネットのトラブルに詳しい深沢諭史弁護士が数年前に扱ったケースでは、東京都内の建設会社が転職サイトに投稿された自社に関する否定的な書き込みの削除などを求め、東京地裁に仮処分を申し立てた。

投稿の削除とIPアドレス（ネット上の住所）の開示は仮処分手続きで可能だが、投稿者の住所や氏名をプロバイ



事実と異なることが 書き込まれたら

◆提訴する

- 食べログ訴訟の場合は、「他人の表現行為や得られる情報が恣意的に制限されることになる」として原告（店側）敗訴

食べログ掲載の投稿情報、削除認めず 札幌地裁判決

2014年9月4日 21:36

保存



飲食店の利用者が感想を投稿するグルメサイトに事実と違う内容を投稿されたとして、札幌市の飲食店経営会社が、「食べログ」を運営するカカクコムに店舗情報の削除などを求めた訴訟の判決で、札幌地裁は4日、請求を棄却した。原告側は控訴を検討する。

判決理由で長谷川恭弘裁判長は「原告の会社は法人であり、広く一般人を対象に飲食店を営業しているのだから、自己の情報を『個人』と同じようにコントロールする利はない」と指摘。

さらに「原告の請求を認めれば、情報が掲載される媒体を選択し、望まない場合は掲載を拒絶する自由を原告に与えることになる。他人の表現行為や得られる情報が恣意的に制限されることにもなり、容認できない」との判断を示した。

判決によると、飲食店は北広島市にあり、「料理が出るまで長時間待たされた」と投稿が食べログに寄せられた。会社側は2012年12月ごろ以降、投稿や店情報の削除を要請したが、カカクコム側は応じなかった。〔共同〕

口コミサイトとの付き合い方

◆ 利用者側

- 信頼できる口コミかどうか確認する
- ネット情報を鵜のみにしない
- 自分の価値観・好みにあった発信者を見つける

三菱UFJリサーチ&コンサルティング.(2018). 口コミサイト・インフルエンサーマーケティングの動向整理. p.41

◆ 書き込まれる側

- 職場環境を改善する努力を怠らない
- 正しい情報を自ら発信する

参考・引用文献

- ◆ 株式会社エス・エム・エス. (n.d.). ナース専科[ウェブサイト]. https://workplace-reputation.nurse-senka.jp/?_bdlId=RSQoX.nD%208ckz.1623520122 (検索日: 2021年6月12日)
- ◆ 株式会社アーケロンプロダクツ. (n.d.). ナスコミ[ウェブサイト]. <https://ns-com.net/search/voice.php> (検索日: 2021年6月12日)
- ◆ 三菱UFJリサーチ & コンサルティング. (2018). 口コミサイト・インフルエンサーマーケティングの動向整理. p.11,41
- ◆ 志賀剛一. (2018). 飲食店の口コミサイトに事実無根の中傷 削除できる?. 日経電子版 眠れぬ人の法律クリニック[ウェブサイト]. <https://style.nikkei.com/article/DGXMZO35166130Q8A910C1000000?page=3> (検索日: 2021年6月12日)
- ◆ 「ネット中傷、企業が苦慮 採用活動に悪影響警戒」. 日本経済新聞, 2018年8月29日 <https://www.nikkei.com/article/DGKKZO34690400Y8A820C1CR8000/?unlock=1> (検索日: 2021年6月12日)
- ◆ 「食べログ掲載の投稿情報、削除認めず 札幌地裁判決」. 日本経済新聞, 2014年9月4日 https://www.nikkei.com/article/DGXLASDG0402Y_U4A900C1CR8000/ (検索日: 2021年6月12日)