

「信頼の貯金活動」

～広報活動3つの取り組みの紹介～

介護老人保健施設 リハビリタウンくじ

○理学療法士 叶 朋洋

1. はじめに

私は現在まで当施設の広報委員長として約10年間、施設の広報活動を行ってきた。広報の目的とは「社会とよりよい関係を維持して、自らの理念や存在理由、活動に対してより大きな支援を得るため」、また危機に遭遇した時も、信頼の残高によって猶予が与えられる「信頼の貯金」をマイナスにならないように維持していくリスクマネジメントの機能もあると言われている。今回、広報誌のリニューアルをきっかけに、広報活動に新たな媒体を複合的に組み合わせることで、一定の成果を得たので報告する。

2. 当施設における広報活動についての紹介

(1)施設概要

平成17年4月開設

入所定員：114名（全室個室ユニットケア）通所定員：45名

併設 居宅介護支援事業所 訪問看護ステーション

(2)目的

広報委員会では「利用者様のご家族、地域住民の皆様と施設を結ぶコミュニケーションツールとしての広報活動を目指して、皆様に楽しんで頂けるように内容充実に努める。」「従来の紙媒体の広報誌とデジタル媒体であるウェブサイトの両方の特徴を生かし、広報活動と情報公開がより広く行われるようにすること。」を活動目標にこれまで広報誌をはじめ、ホームページ等を有効な手段として活用してきた。

(3)活動内容と概要

【広報誌の発行】

- 広報誌名／「てとてとて」
- 発行回数／年4回の季刊（4月・7月・10月・1月）現在までで第45号発行
- 形式／A4サイズ・8ページ・オールカラー
- 発行部数／400部 年間1,600部

【ホームページ（以下HP）の管理・運営】

- HP開設日／平成27年4月1日
- 作成方法／オンラインHP作成サービスを使用し全て手作り（無料）
- 主なコンテンツ／施設概要・施設案内・サービス内容・トピックス・広報誌・ブログ等
- 更新／不定期
- URL；<http://rehabilitown-kuji.jimdo.com/>

【施設内掲示物の作成、パンフレット制作他】

- 施設行事周知用ポスター・感染対策・保守点検用ポスターの作成
- 施設パンフレットの作成
- 就職説明会・施設見学用スライドショーの作成

3. 経過・考察

広報委員会は平成 17 年 4 月の施設開設に伴い、行事・環境美化・広報委員会として発足した（現在はそれぞれ独立）。創刊号が発行されたのは開設から 10 か月後と聞いている。当時の広報委員会の取り組みは、ただ一つ広報誌の発行だけであった。当然ノウハウがあるわけではなく、手探りの作業の連続。利用者さんの画像を中心に、イベントごとに分け、コメントをつけて伝えていくという方法になった。しかし、発行回数を重ねれば重ねるほど、「ネタ」は少なくなり、同じような内容の誌面になっていた。施設の行事やイベントも、毎年それ程変化があるわけではない。まさにマンネリ化、ルーチンで広報誌を発行せざるを得なかった。

私が広報委員長、広報誌編集長として、本格的に取り組み始めたのは、平成 20 年 10 月発行の第 10 号からである。現在まで広報誌発行は第 45 号を数えるが、振り返ってみるとこの第 10 号発行がターニングポイント（広報活動の変革）になっていたように感じる。介護保険施行から 8 年、地域の介護施設の競争も激化しはじめ、実際に他施設との違いを明確に説明できない経験もした。まずは地域の方に自施設のことを知っていただくにはどのような誌面内容がよいのか検討模索した。毎号少しずつだが、自施設の魅力とアピールポイントを伝えるために努力と変化を重ねてきた。

広報誌の発行に合わせて施設パンフレット、HP の開設に取り組みだしたのは、平成 22 年頃からである。ある時、広報誌だけの紙媒体での限界を感じ始めた。施設広報とは、あらゆるシーンにおいて理念を展開することといえるが、それは地域社会から「知られること」と「好かれること」という役割なしに語れない。施設名や展開する事業所など知ってもらうと同時に、施設の活動や考え方に共感してもらえるよう活動することである。その中核をなすのは施設広報誌と HP、パンフレットの 3 つと考えた。それぞれのメディア特性を生かすことで、ご利用者やご家族はもちろん、将来のご利用者ともいえるボランティアや地域の方々などに対して、つぎ目のない継続的な情報の発信が可能になるのではないかと。そして、施設の広報活動は、施設が提供する介護サービスが信頼できるものであることをわかりやすく論理的に伝える活動であり、これを徹底してこそ必要な時優先して選ばれる存在になることを理想としている。

パンフレット作成については、開設時に作成されたものの改訂作業に取り掛かった。実際にパンフレットを使い実務をする職員の意見も取り入れながら、平成 22 年 8 月に完全版を、2 年後にダイジェスト版（縮小版）を作成した。それと並行しながら、HP の開設に取り掛かった。いざ身近な方に介護が必要になったとき、「どこに相談に行けばよいのか？」一般社会の中では、介護についての知識を持たない方々は意外と多く存在する。事前に知っておいてもらうための身近に分かりやすく、地域の中に伝えるために基本的なコンテンツの設置、そして更新することを主眼においたブログ機能を持たせた。開設当初は当然認知度は低く、検索数も伸び悩んだが、現在は一定のアクセス数もあり、ブログに対するコメントや施設からのお知らせに対する反応も頂いている。

4. まとめ

当施設の広報活動の三本柱である「広報誌」「HP」「パンフレット等」について、若干の考察と私見を述べた。我々の仲間の良い仕事をうまく公表していくことが広報委員会の仕事と捉えている。外部の方がどのような情報を得たいのかに応え、さらに情報を受信して頂く方法を工夫しなければ効果的な広報活動は難しいということを感じている。今後はこの 3 本柱をさらに洗練させ、可能な限りの情報を積極的にわかりやすく伝えることは当然ながら、伝えたい情報をただ単に「発信」する広報活動から転換し、人に「受信」される、真に「伝わる」広報活動を目指すことで組織の透明性を高め、信頼を育てる貯金の一助に繋げていきたい。