

テーマ：多くの人に知られるくらいのブランド力の獲得を目指して～SNS活用の仕組みづくり～

部署：和光苑

発表者：板谷 和仁

【はじめに】

地域に根差した施設であるために、介護なんでも相談室の開設や健康教室で交流など普及活動を行っている。SNSが社会に浸透している中、ホームページ、Dance Care、ネオスクエアを活用している。地域で申し込みのあった入所に関する問い合わせは19件/年（入所以外での問い合わせ30件/年・入院中の方は除く）、和光苑として認知、「ブランド力」を上げるべく取り組んだことを報告する。

【方法・課題・目標】

方法：5月にInstagramを開設。主に活動するスタッフの人選、運用の注意とルール決め、投稿内容の提案、6月に各棟で活用できるような環境を整える。7月に入所・通所の利用者家族にお便り発送（掲載する旨の意向確認）。近隣・実習参加学校に案内。

運営会議で現状報告や検討を行う。11月以降、近隣に健康教室を実施し、Instagramの案内を行う。

目標：フォロワー数500人以上、投稿数100件以上を目指す。

【実施（活動・対策）内容】

- ・投稿の際には事務長・師長・介護課長のいずれかに内容を確認をもらってから、行う。
- ・各棟のレクリエーションなど活動が見える内容とし、投稿は不定期で自主的にできるものとした。
- ・投稿内容の提案をもとに和光苑の実施しているケアや強みが見える投稿を適宜、勧めていった。
- ・フォロワー数の確認、コメントに配慮し、利用者の近況が分かるようにした。
- ・ホームページにInstagramの開設が分かるようにリニューアル。
- ・和光苑の強み・アピールしたいところを全職員に意見を1つ以上を自由記載で提出（11月）
ノリフトやFoot活頑張っている・Dance care・ネオスクエア・Hugなど新しいハード面を導入・デイケアのリハビリ機器充実している。
ソフト面では利用者・家族に寄り添う・利用者が楽しめるよう季節を感じたりできる行事やイベント・利用者個々に合わせた取り組みを全力でしている。利用者の笑顔を発信し、利用者への愛が感じられる。
- ・11月の意見をInstagramの内容やホームページに反映する。

【結果】

- ・フォロワー数 166人 投稿数 125件 健康教室開催 3件（2023年 1月25日現在）
- ・家族より、投稿内容で「元気をもらった。」「面会でできずどのように生活しているのかイメージできてよい。」などお言葉をいただいた。
- ・職員全員がInstagramのツール活用はできていないが、新たに利用者の笑顔や好きなこと、やりたいことを引き出す提案や協力があがり、ツール活用できるスタッフに依頼し投稿できる仕組みができた。自分で出来るよう投稿・編集の仕方を教え合うようになった。

【考察】

- ・気軽に使えるInstagramを活用したことで、楽しみながら利用者・職員の全員参加型で活動が行えた。そのため、自発的に投稿数が増え、映える内容にレベルアップしてきている。
- ・オンライン面など限られた中でSNSを活用し、利用者や苑の日頃の様子を「見える化する」ことができた。そのため知り得て安心につながったのではないかと。また前向きに取り組むことで、職員自身が楽しんで、仕事のモチベーションアップにつながっている。
- ・職員がアピールしたい・プラスな気持ちがあることが分かり、職員自身が誇りを持って仕事をしていることが、一番の強みと考える。

【今後】

地域だけでなく、幅広く知ってもらえるように、SNS活用を楽しみながら継続し、介護ロボットなど強みを生かした内容の充実を図り、ACP・利用者目線での対応といった苑内教育や接遇のブラッシュアップを行い、自他ともに認める「ブランド力」を高めていきたい。