

7-6

今求められる福祉広報誌の役割

福祉が変わる時代の広報誌とは

福祉広報の重要性

顧客獲得に向けた戦略

特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター 王子光照苑

通所介護係長 染川 明夫

東京都北区王子3-3-1

TEL 03-3927-9851

E-mail mizuno@o-kousyoen.com

FAX 03-3927-9835

URL <http://www.o-kousyoen.com>

今回の発表の施設
またはサービスの
概要

王子光照苑は、昭和63年11月に開設し、質の高い介護サービスを目指し、平成14年に東京都23区内の特養としては初めて、国際品質標準規格である「ISO9001」の認証を取得しました。特養50床、短期入所2床、在宅通常規模型30名、認知症型12名（1日定員）、その他、支援センターや訪問介護事業も併設している、高齢者総合福祉施設です。

〈取り組んだ課題〉

- 施設における広報の位置づけについて（意識改革）
- 広報誌編集（広報活動）のすすめ方
- 必要（適正）な予算の確保について
- 地域との連携強化（地域ネットワークの形成）

〈具体的な取り組み〉

- 広報委員会編集係を中心に、委員会会議にて年間計画（編集方針）を決定。その際、施設の事業計画（指針）に沿ったものになるよう考慮。
- 会議録等の回覧（情報提供）による全職員への周知徹底。
- 地域ネットワークの形成（地域福祉ネットワークの形成）
 - ・ 特養利用者、家族等への通信欄設置
 - ・ 地域住民（町会）やボランティア等への配布
 - ・ 区内の他施設や居宅介護支援事業所等への配布
- 業務改善
 - ・ 役割分担の見直し
 - ・ 印刷用紙や印刷機等の関連用品（器機）の検討
 - ・ 編集ソフト等の検討と創意工夫
 - ・ 専門分野ボランティアの協力体制づくり
- 定期的な分析と評価・検討
 - ・ 読者アンケートの実施
 - ・ 広報誌コンクール等への応募

〈活動の成果と評価〉

- 会議録等の回覧実施や、定期的に各部署へ現行執筆依頼をすることにより、職員の広報（誌）に対する認識と意識が以前よりも高まった。
- 業務改善を積極的に行うことにより、業務の効率化はもちろんのこと、編集技術等、作業そのものの質も向上させることができた。
- 定期的（毎月）に地域（町会）やボランティア等へ広報誌を送付・配布することにより、今まで以上に地域やボランティアの方々の施設理解を深めることができた。
- 定期的（年に数回）に「広報誌コンクール」等に応募し、専門家等から客観的な審査（評価）を受けることにより、施設側に偏った誌面内容・構成（マンネリ化等）になるのを防ぎ、常に第三者の視点も気にした編集・発行を行うことができた。また、それらの結果として、HIM主催の「広報誌コンクール」において、社会福祉法人としては初めて「入選」という結果を残すことができた。

〈今後の課題〉

- 広報誌だけにとどまらず、HP等とも相互でうまく連携を図り、利用者・家族や地域の方々に対して信頼と安心のブランドをアピールしていく。
- 適正な収入（顧客獲得・稼働率）の確保に、いかにして結びつけていくか。



より顧客獲得を意識し、戦略性に富んだ広報誌の発行