

# 老健

2025.10

ROKEN



公益社団法人 全国老人保健施設協会

特集

## 老健施設の広報と地域啓発

信頼を築く情報発信術

Close Up老健

介護老人保健施設鴻池荘(奈良県)

この人に聞きたい 老健へ一言

大島千帆さん

早稲田大学人間科学学術院 准教授



# 人材の採用・定着と利用者の循環に向け SNSを活用し情報発信を活性化

介護老人保健施設瑞穂の里（埼玉県）

老健施設では医療・介護の質の高さに加え、人材や利用者の獲得につなげるために施設の魅力を伝える「広報力」「情報発信力」の重要性が注目されている。老健施設「瑞穂の里」(医療法人瑞穂会。三石洋一施設長)では、2023年に理事長に就任した穂坂邦大氏の方針のもと、従来の広報活動に加えてSNSを活用した情報発信に注力している。取り組み開始から約1年、情報発信の成果と、みえてきた課題などを伺った。

## リハビリ病棟、療養型病院と連携し 医療ニーズの高い利用者も受け入れ

医療法人瑞穂会と社会福祉法人さくら瑞穂会からなる瑞穂会グループは、埼玉県の川越市・志木市・新座市で医療・介護・看護・リハビリを通じ、回復期から在宅までを包括的にサポートしている。川越市に所在する5施設のうち、瑞穂の里、サービス付き高齢者向け住宅みずほ、グループホームみずほ、城南中央病院が同じ敷地にあり、徒歩5分の距離には川越リハビリ

テーション病院が位置している。隣接する同グループの学校法人が運営する専門学校医学アカデミー理学療法学科では、理学療法士の養成も行っている。

瑞穂の里は、グループ最初の介護施設として1998年に開設した。定員は入所100名、うち認知症専門棟が48名、通所は1日利用が80名、半日利用が40名。現在の入所者の平均年齢は87歳、平均要介護度は3.4となっている。

一方、職員は常勤、非常勤合わせて約120名。医学アカデミー理学療法学科卒業後に就職する人も多く、19歳から定年の70歳まで、年齢の幅は広い。理学療法士16名、作業療法士4名、言語聴覚士2名と、リハビリ専門職の数も多く、看護・介護・リハビリ・支援相談員・事務など多職種がチームとして連携しながら「いつまでもいつまでもその人らしくあるために」という理念のもと、住み慣れた地域で暮し続けるための在宅復帰と在宅生活支援を行っている。

医療ニーズの高い利用者も積極的に受け入れており、2018年から超強化型を算定し続けている。また、地域住民との交流・啓発活動として、年1回の夏祭りや認知症カフェ、子ども食堂などを開催。近隣小学校との交流授業、介護予防の出前講座などにも力を入れている。

三石施設長は、神経内科の医師として長く急性期病院などに勤務していたが、3年前から同施設で施設長・管理医師を務めている。同施設の特徴を「同じ敷地内にリハビリ病棟、療養型病院があり、連携が非常にうまくとれています。さらに地域の急性期病院とも連絡をとり合っています。相談員が病院側のケースワーカーと緊密に連絡をとり、話し合いを行っているので、必要なときにはスムーズに受診ができています」と説明する。



施設外観



三石施設長

### 瑞穂の里のケアを知ってもらうため 利用者と職員の日常をSNSで発信

同施設がInstagramを活用した広報活動に力を入れ始めたのは2024年。背景には、地域包括ケアシステムの流れのなかで、「地域と顔の見える関係づくり」の必要性を感じていたことがある。

それまでも2か月に1回の頻度で広報誌を発行し、利用者や家族、地域包括支援センターなどの関係機関に配布したり、ホームページを更新したりするなどの広報活動は行っていた。また、Instagramを活用し、頻度は低ながらも利用者の様子や職員の活動の発信も行っていた。しかし、情報が施設内、関係者内にとどまり、外部に十分に伝わっていないことが課題となっていた。そうしたなか、理事長からSNSをより積極的に活用した情報発信をしていくとの方針が示された。

介護福祉士の吉田美佳介護課長は、以前の広報活動について、「役職研修でもSNSを活用すべきという話が出ていて、他の施設のホームページを分析することもありました。そのようななかで当施設のホームページは写真が少ない上に、退職した職員が写っているなど情報が古く、いまを伝えるものではないなということに気づきました」と振り返る。

理学療法士の多田裕樹リハビリテーション課主任

は、SNSの活用については、「私が就職した5～6年前から言われていたことではありましたが、なかなか動き出せませんでした。ですから、理事長の指示により積極的に活用していくことになったのは、いまの時代、当然の流れだと思いました」と話す。

では、新しい広報活動をどのように行っていくか。まずは介護・看護・リハビリ・相談室・事務など、各部署の代表が集まり広報委員会を設置し話し合うところから始まった。そこで決まったのは、Instagramを用いて月1回、各部署がネタを集めて情報を発信していくこと。内容は、日々の行事やリハビリ風景、職員の紹介、地域のイベントなど。職員が自主的に撮った写真やコメントは、LINEグループや共有フォルダを活用して共有する。特に意識しているのは、できるだけ専門用語を使わず、写真や動画で伝えることである。「ネタ集めの段階では、固く考えず、職員の今日のお弁当や、職員同士で出かけた話などを含め共有していきま<sup>ゆうじ</sup>した」と山科裕治事務課主任は説明する。



瑞穂の里のInstagramの公式アカウント



吉田介護課長



多田リハビリテーション課主任



山科事務課主任

慣れない業務に戸惑いもあった。認知症対応型通所介護「デイサービスみずほ」を担当する介護福祉士の野村しのぶ管理者は、「SNSがまったくわからない上、職員数が少ない部署なので、私には無理だなと。普段からInstagramを見ているという部署内の職員に協力してもらいながら、時間をかけてなんとかこなしていました」と当時の心境を明かす。また、介護福祉士で通所リハビリ担当の吉澤知広副主任は部署内のレクリエーション委員会の5人組で取り組みを始めた。「最初は何を投稿したらいいのかわかりませんでした。他の施設のSNSなども参考にしながら、レクリエーションや外食のシーンなどを写真や動画に撮影し投稿していました。それを繰り返しているうちに、撮りたいと思うところが次々出てくるようになっていきました」と、自らの変化を話す。

写真撮影のためにスマホを向けられることに、最初は恥ずかしがっていた利用者や職員にも変化が出てきたという。「照れながらも、スマホを向けると、写ってはまずいものを片づけたり、笑顔を見せてくれたりと、皆協力してくれるようになりました」「昔の経験や得意なことを載せると喜んでくれます。浴衣を着て写真を撮ろうとしたら、ご利用者が着つけをしてくれたり、写真を見て一緒に笑い合ったりと、コミュニケーションツールにもなっています」「芸能人になったみたいと、喜んでくれる方もいました」と、利用者とのエピソードが次々と出てくる。

施設内の写真が外部に与えるイメージも大きい。「見学は受け入れているのですが、外部の人間が入ってくることを嫌がるご利用者もいるため、見学だけでは見えていない部分も伝えられていると感じます」(野村管



Instagramには、レクリエーションやイベントを楽しむ利用者と職員の笑顔があふれる



野村管理者



通所リハビリ担当の吉澤副主任

理者)。面会が制限されたコロナ禍では、特に写真や動画が大きな役割を担った。「コロナ禍では、入所者の日常の様子をホームページ内のブログに多くアップするようにしていました。ご家族からブログの写真をほしいと言われたこともあります。写真や動画を通じて施設内の雰囲気がわかることは、ご家族にとってうれしいことだと思います」(吉田課長)。

### 課題は日常の業務と広報活動をどう両立させていくか

広報の効果については、じわじわとではあるが、職員皆が実感しているという。例えば、インスタグラムで情報を発信するようになってから、地域包括支援センターや病院などの同業者から「施設の雰囲気がよくわかる」と言われることが増えてきた。インスタグラムにはスタッフ募集の動画も投稿しているが、数はまだまだ少ないものの、インスタグラムを見て求人に応募してきた人、イベントをきっかけに施設の利用を検討する人も出てきている。

「発信したことによって、自分たちの仕事、存在が誰かに届き、新たなモチベーションが生まれています。誰かに伝わり“いいね”がつくとうれしくなりますし、新しい気づきにもなります。日々のケアや行事への意識が高まると感じています」(多田主任)。

同時にまだまだ課題もある。1つは、施設内に広報活動を専門に担当する職員が存在せず、一部の職員に業務の負担が集中してしまっていることだ。インスタグラムの投稿も、現場の業務を行いながら、なんとか時間をつくってやりくりしているが、そのための報酬や手当などが別途設けられているわけでもない。

しかし、施設のホームページやインスタグラムに写真を掲載するまでには、思っている以上の手間がかかる。利用者本人と家族の許可が必要となるため、入所時に同意書を交わす。写真を撮る際には、個人情報がかかるようなものが写り込んでいないか、細かなところまで確認しなければならない。顔出しをしたくないという利用者が写っていたら、顔にモザイクをかけるなど、個人を特定できないように画像処理もしなければなら



Instagramにスタッフ募集の動画も掲載



公式ホームページ内のブログには、施設内で開催されたイベントの様子を掲載

ない。「インスタグラムを触ったことがないところから始めているので、最初は慣れるまでに時間がかかりました。その後も、現場の業務時間は減らせませんから、担当職員には大きな負担になっていると思います」と山科主任。

以前からホームページの更新や広報誌の編集を担当していた吉田課長は、インスタグラムの投稿を1人で行っている。「プライベートでインスタグラムを使っている職員でも、業務として情報を発信するのはまったく別物なので難しいとの声があり、業務のベースが上がるまではと、私1人で取り組んでいます」と話す。

吉田課長は、ホームページの更新も引き続き行っており、インスタグラムの投稿はプライベートの時間に行うこともあるという。多田主任も「現場の仕事を減らすことはできないので、やはり部署内の他の職員には頼みづらいところはあります。いずれは他の職員も巻き込んでいきたいとは思っていますが、いまのところは私1人です」と明かす。吉澤副主任は部署内のレクリエーション委員5人で担当しているが、「メンバーのなかには残業できない人もいて、そのなかでなんとか調整していますが、最終的には私が残業して対応することが多いです」と話す。

業務の負担に加え、情報発信のやり方がいまのまま

でいいのかという課題もある。彼らは介護やリハビリのプロではあるが、広報活動や情報発信のプロではない。野村管理者は「まだまだ拙いことがわかっているので、より一層充実させ、自信をもって発信できるようになりたいと思っていますが、そのためにはどうしたらいいのかかわかっていません」と不安を吐露する。多田主任も「広報活動の目的は、瑞穂の里をより多くの人に知ってもらい、ここで働きたい、ここでケアを受けたいと思ってもらうことです。そのためにもフォロワーを増やす必要がありますが、そのノウハウがないなかで、通常業務を行いながら増やしていくのは難しいと感じています」など、専門の職員あるいはチームを望む声もある。

全員に共通しているのは、SNSを活用した情報発信は、人材の採用と定着、地域内外からの利用者の呼び込みに有効な業務であり、同時に、やりがいを感じているということ。手探りではあるが、手応えがあるのも事実だ。最後に吉田課長が「職員にもご利用者にも、現場が大変だという印象は与えたくありません。ともに過ごす楽しい時間を伝えたい。そのための手段としてSNSがあると思っています」と強調した。いわば組織の体制として実現するための取り組みが必要だと言えよう。