

介護福祉施設におけるイメージアップ戦略

社会福祉法人 あいの土山福祉会

住所／TEL	滋賀県甲賀市土山町北土山2057番地 / 0748-66-1911
URL／E-mail	http://www.edeltutiyama.com /
経営理念	<p>『至誠』～小さな安心から大きな安心へ～</p> <p>私達が提供するサービスは日本全体から見れば小さなことかもしれませんが、一人の利用者の安心は、その家族や親戚、家族の会社や友人など、大きな視点で見れば必ず幾つもの安心に繋がっています。私達が高いレベルの介護サービスを提供し利用者一人ひとりの安心をしっかりと守ることが、やがては社会全体への大きな安心に繋がっていくものと確信しています。小さなサービスが社会全体へ大きく波及していくことを我々は信じています。この理念を実際に実現するために働くスタッフは勿論、利用者やご家族、地域などエーデルに関わる全ての方々に対してどのような行動をとるのか」を宣言したものが『THE EDEL WAY（法人行動宣言）』です。</p> <p>【THE EDEL WAY】</p> <ul style="list-style-type: none">①全ては利用者のために②職業人として自覚ある行動を③良いシゴト、楽しくいきいきと④社会とともに成長を⑤介護業界を変えていこう
事業内容	特別養護老人ホーム 60名 ショートステイ 5名 グループホーム 5名 デイサービス 30名 生活支援ハウス 5名 ケアプランセンター
収入 (法人全体) 平成23年度決算	①社会福祉事業 480,035,000円 ②公益事業 0円 ③収益事業 0円 合計 480,035,000円
従業員数 (法人全体)	80名（非常勤含む）

当面する経営課題	<ul style="list-style-type: none"> ①人材確保と人材育成の両立 ②設備老朽化に伴う改築、修理
発表する取組みに着手した理由、背景	<p>世間では介護業界は3K職場であると揶揄され、ネガティブなイメージが固定されている。閉鎖的で暗いイメージが植え付けられていた。当法人も、パンフレットや広報等は業者に依存している部分が多かった。しかしながら、この情報化社会において、あらゆるツールを使い、情報を公開、駆使することで幾らでも、福祉業界の『良さ』や『強み』『面白み』を発信できるのではないかという思いから、『イメージ』を戦略として捉え、様々な取組に努めた。ホームページや広報、ポスターなどは、福祉業界特有の『固い』イメージを払拭すべく、デザイン性を考慮したものに变更。また在り来たりの情報だけではなく、見る者の興味をひくような内容を心がけた。イメージアップ委員会を立ち上げ、館内のディスプレイや各種小物類、資料等のイメージに関するもの全てをイメージアップ委員会が総合的にプロデュースしている。</p>
発表する取組みの現時点での効果	<ul style="list-style-type: none"> ①採用試験者数のアップ。 ②在宅利用者数 〃 ③ご利用者、ご家族、同業者から好評を頂いている。 ④各種、研修依頼や施設見学者の大幅増。

社会福祉法人あいの土山福祉会

エーデル土山の『イメージアップ戦略』

第31回 全国社会福祉施設経営者大会 静岡大会
ホテルクラウンパレス浜松 2012・9・24日(月)

ネガティブを！
打破せよ！



イメージアップ・・・？
戦略化・・・？
難しい話だな～
ZZZ・・・

ディサービス主任 村井孝演

Text By Takanobu Murai



～介護業界を変えていこう～

Edel tutiyama.

Copyright 2012 © Edel tutiyama All Rights Reserved.

イメージ戦略

×

社福法人・介護施設

イメージ＝心に思い浮かべる像や情景。ある物事について抱く全体的な感じ。

イメージというのは、実際に深く理解していなくても『大体、こんな施設だろう』『こんな施設らしい』などといった、人の頭の中で、ぼんやりと抽象的に描かれているものを意味する。

しかし、このイメージというのが実は法人運営に多大に影響しているのだから、怖いものである。

特に悪いイメージが一旦つくと、払拭するのは並大抵ではない。在宅サービスなどは、口コミで利用者数の減少などは当たり前。また業界で働く人間にとっても、『あの施設はロクな所ではない』というイメージが定着すると、人材獲得もままならない。この人材不足と介護報酬減の時代に、事実とは異なるイメージだけで施設が敬遠されたものでは、全くたまったものではない。

先述した通り、イメージは実際の事実とは異なることも多々ある。イメージというのは、人の頭で創りあげられる想像だからだ。だとすれば、逆にイメージを『戦略』として捉え、『活用』出来ないだろうか？

幸い、現在は情報社会であり、便利なツールが多種多様にある。これは、ほんの10年前では考えられなかった。

福祉業界や介護施設も、情報をもっと上手く活用し、『ポジティブなイメージ』を発信することは可能なのではないか。そして、そのイメージが、世間を覆っているネガティブな介護に対する『誤解』や『偏見』を覆していく一歩になると僕たちは信じているのである。



ネガティブを
打破せよ！



- ①業界全体を覆うネガティブイメージの払拭
- ②法人のPRを効果的に行うことによる相乗効果
- ③介護業界に一石を投じる。
などなどの目的を持っています！

エーデルのイメージアップ戦略

ネガティブを
打破せよ!



その① イメージアップ委員会

多くの病院や介護施設では、委員会制度があると思いますが、当法人も委員会活動を行っています。その中のひとつとして『イメージアップ委員会』というものを立ち上げました。

イメージアップ委員会とは・・・その名の通り、『法人のイメージアップについて協議する委員会』です。イメージアップと一口に言っても、法人がどの部分に対し重点的にイメージアップを図るのか？ということが重要です。エーデルの場合は、法人理念の一つに『介護業界を変えていこう!』という文言があり、その部分で特化した情報を発信することも、委員会活動の主眼として取り組んでいることが特徴です。



イメージアップ委員会の特徴

①委員のメンバーは少数精鋭。(エーデルの場合 4 名)

②委員の選定要件

パソコン、ITなどに長けている者

センスの良い者、新しい発想や企画力を持つ者

③委員会の内容

法人のイメージ全般に関するもの全てに対応する。法人の[イメージを総合的にプロデュース]する。

・ポスター、案内表示、掲示物、写真、研修資料、パンフレット、ホームページデザイン、ロゴ etc・・・

委員会が注意しているポイント

- ・少数精鋭の委員会なので、とにかく迅速に対応することが可能。ホームページやSNSは、こまめに随時更新すべき。
- ・先進的なイメージデザインを目指すため、古い形式や概念にはとらわれないこと。
- ・イメージ戦略と予算を連動させ、法人が戦略的にイメージアップに取り組んでいくこと。

※業者などに頼めば、きっとデザイン性の高いものが生れますが、エーデルは出来るだけお金をかけずに良いものを製作することを念頭において取り組んでいます。削減したお金で別の取組みにも還元できるからです。



Twitter / facebook で公式情報を
を配信中。

その② ホームページの活用

ホームページは、現在の情報化社会において、切っても切れないツールですが、ただ単に開設しているだけでは宝の持ち腐れです。ホームページで、一体どのような活動ができるのかを突き詰めて考えた結果、エーデルのホームページは、たくさんのコンテンツで溢れました。。

でも、閲覧数の大幅なアップや、『面白いよ！』などの感想もたくさん頂いたり、ご家族からも大変、ご好評を頂いております。ここでは、エーデルのホームページならではのコンテンツを紹介します。

① ホームページ

ホームページの経費は、月額使用料 5,000 円程度の管理費[ブログ de ホームページ]を利用しています。料金の割にデザイン性に優れています！



② 法人ブログ

村井孝演の『フラワーガーデン』 花にまつわるコラムをアップしています。おかげ様で当hp 閲覧数第 1 位を獲得しました！



③ 『先駆的取組みの公表』

法人独自の取組みを資料形式で公開しています！ 実践発表や、委員会活動などの情報を充実させており同業者の方にも好評を頂いております。



④ 『リクルート』

法人独自の取組みを資料形式で公開しています！ 求職パンフレットも独自で工夫を凝らし、PR に努めています。



ネガティブを
打破せよ！



ちなみにホームページのイメージを変えてから閲覧数が大幅にアップし、採用試験の数も増数するなどの嬉しい効果が出ました。ここでは言い尽くせないので詳しくはエーデルのページを見て下さい！

その③ 広報誌

広報というのは、昔からある一種の広告媒体ですが、エーデルでは広報誌にも力を入れております。ただ単に発行すればよいというものではなく、『一体、利用者がどういった情報を求めているのか？』『より多くの方々に利用してもらいたい』等の具体的な目的をもって作成にあたっています。

各事業所ごとに広報誌を出していますが、普段、パソコンを使用されない利用者の方々も沢山おられますので、特に高齢の方に非常に喜んでもらえます。広報についても『目的を定めて』作成することをお勧めします。

①法人広報『あい愛エーデル』



- ・年に2回程度発行
- ・業者に発注していますが、一切の妥協はせず事細かに注文します。
- ・全面カラー刷り。
- ・明るく楽しいイメージを前面に出している。

②ショートステイ広報『おいらのエーデル』



- ・年6回程度発行
- ・シンプルで素朴なデザインを意識。
- ・自前で製作
- ・全カラー2ページ

③デイサービス広報『ハッピーデイ』



- ・年6回程度発行
- ・カラフルで楽しさを演出。
- ・自前で製作
- ・全カラー4ページ

④グループホーム広報『5丁目だより』



- ・年3回程度発行
- ・敢えてパソコンを使用せず『手書き』で手作り感を演出。
- ・自前で製作
- ・全カラー7ページ

⑤スタッフ限定『大輪』



- ・エーデル土山スタッフ限定。法人内誌。
- ・お薦めのグルメ店やスタッフアンケートなどの情報満載！
- ・チームワーク強化委員会とのコラボで作成しています！

その④ その他のイメージアップに関する取組み

ネガティブを
打破せよ!



1. 徹底した清潔空間

館内のディスプレイなどのイメージアップに入る前に、先ず何より力を入れて取り組む必要があるのが、『清潔』に対する配慮です。館内が散らかっているのに、イメージアップなど到底無理です。徹底した整理整頓、清掃に努めた上で初めてイメージアップに取り組むことができると言えるでしょう。

エーデルでは掃除専門スタッフの配置及び、広大な館内を『6つ』のエリアに分け、其々に清掃担当責任を配置し毎月の清掃チェックを行っています。

エーデル土山『清掃ブック』
清掃管理のマニュアル本です。

中庭のガーデニング。
スタッフも楽しみながら実施しています。

『香り』の演出も忘れません。👃



2. 法人ポスター

『ホームページ変更のお知らせ』

実際のスタッフを起用。

他のスタッフにも家族にも、利用者にも好評でした。

『2012 夏祭りのポスター』

夏祭りのポスター。『ことしも夏はじまる』のキャッチフレーズで作成。



3.小物関係

『2012年 年賀状』

今年より趣向を凝らし、デザイン性を意識しました。



『トイレ表示』

男性トイレに設置。思わず読んでしまいます!?



格好良いプロフェッショナルを目指そう!

[Cool Edelman Project]

エーデル土山では[Cool Edelman Project]と題して、格好良いケアワーカーを目指す取組みをしています。ビジュアルやイメージではなく中身が介護の本質であることは承知していますが、中身だけが良くて、イメージの向上に繋がらないことも、また現実なのです。格好良いケアワーカーとは、何もビジュアル重視だけではありません。介護のプロフェッショナルとして、しっかりと職業倫理を高め、自分達の仕事に誇りを持つこと。これらの想いを[目に見える形で発信していく]ことに主眼を置いています。



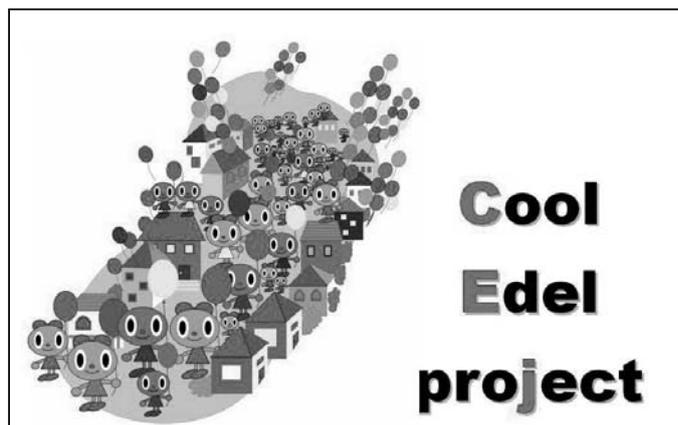
『浪漫電話』

レトロな雰囲気を出さず固定電話です。これについては携帯が普及した今は、オブジェと化します。。



『Picasaによる写真掲示』

便利に手軽に写真をおしゃれに掲示出来ます。



積極的な講師派遣

エーデル土山では、「介護業界を変えていこう！」というスローガンの元、様々な研修に講師を派遣しています。研修内容については、1法人に対する相談から多人数に向けて行う研修まで、主催者や相談者のニーズに合わせた研修を企画しています。これは、私たちの刺激にも繋がりますので、もし、研修や勉強会にお招き頂ければ、全国各地どこでも参上します。お気軽にお問い合わせ下さい。なお、当方で使用している資料なども、ご希望があれば研修の際に無料でお渡しさせていただきます。研修は事例などを使いながら[実践的]かつ[具体的]な内容を心がけております。

得意分野

人材育成全般に関する研修 / 施設における減災対策に関する研修 / リーダー養成研修 / 介護現場におけるトラブル防止
各種委員会の実践方法 / ミーティングの活用術 / 各種マニュアル、様式の作成法 / 中間管理職の育成研修
その他、各法人からの個別相談によつての研修

研修・その他の相談に関するお問い合わせ先

社会福祉法人あいの土山福祉会 エーデル土山 事務局 廣岡(ヒロオカ) / 井上

☎0748-66-1911

✉info@edeltutyama.com



最後までお付き合い下さり、誠にありがとうございました。イメージだけが良いということにならないよう肝心のサービス、ケア内容も勿論、向上させなければならぬことは言うまでもありません。

この資料を読んで頂いた法人様で少しでもイメージについて考えてもらえれば、幸せです！

またこの資料、発表についてご質問等あれば何時でも連絡をお待ちしております！

0748-66-1911

村井 孝演 / ムライ タカノブ

介護福祉士

社会福祉法人あいの土山福祉会

エーデル土山デイサービス 主任



情報発信/イメージアップ委員会

Information improve the image...the sending office

～介護業界を変えていこう～

Edel tutiyama.

Copyright 2012 © Edel tutiyama. All Rights Reserved.