

2-5

| | |
|----|--------------------------|
| 演題 | A Day In The Day |
| 副題 | ～ SNS によるサービス向上と営業戦略の検証～ |

| | |
|-----|--------------|
| 法人名 | 社会福祉法人 たちばな会 |
| 施設名 | 天王森の郷 |

| | |
|--------------|--------------|
| 発表者名 (職種) | 深山 尚子 相談員 |
| 共同発表者 | 成島 咲子 |
| 共同発表者 | |
| 共同発表者 | |
| 共同発表者 | |

| | |
|---------|------------------------|
| 都道府県 | 神奈川県 |
| 住所 | 横浜市泉区和泉町 733 |
| TEL | 045-804-3311 |
| FAX | 045-804-5005 |
| メールアドレス | day@tachibanakai.or.jp |
| URL | |

| | |
|---------------------------|--|
| 今回の発表施設 またはサービスの 概要 | 当施設は、特別養護老人ホーム、短期入所、地域密着型通所介護、居宅介護事業所の4事業所を併設しています。本年25年目を迎え「お客様の尊厳の保持と自立支援を第一に専門職として最高のサービスを提供する」ことを介護理念としています。 |
|---------------------------|--|

研究の目的、PR ポイント

SNSを通じて、利用者の日頃の様子を公開することにより、利用者家族への安心感・満足度の充実を目指し、あわせて社会的認知度を向上し、営業集客効果も期待する。

取り組んだ課題

新規開設した SNS による利用者家族の満足度の把握と付随する営業手段としての効果を検証する。

具体的な取り組み

- ① 研究対象
利用者家族及び地域のケアマネジャー
- ② 研究期間
令和5年8月から令和5年11月
- ③ データ収集及び分析方法
 - 1) お知らせを配布し SNS を周知
 - 2) SNS の閲覧状況、満足度、ご要望等に関するアンケートの実施
 - 3) 回収したアンケートの結果を分析・検証
 - 4) 新規獲得数(契約数)の確認
- ④ 研究の論理的問題
SNS 上に写真を公開して良いか同意書を交わす。
個人情報、肖像権の取扱いに注意する。

活動の成果と評価

- ① 利用者家族 47 名へアンケートを配布し、33 名の回答をえた。(回収率 67%) そのうち閲覧率は 50% で、半数以上はフォロワーとなり、安心感・満足度も非常に高いことがわかった。一方、閲覧した事がないと答えた方の大半は、「スマートフォンを持っていない」「閲覧方法がわからない」を理由に挙げている。
- ② 地域のケアマネジャー 15 名にアンケートを配布し、15 名の回答をえた。(回収率 100%) そのうち、閲覧率は 30% と予想以上に低い結果となった。その理由として、施設のスマートフォンにアプリをインストールできないなど環境要因が大半を占めていた。一方、閲覧した事があると回答した 75% の方が、日頃の様子がわかり、当センターを勧め

るのに役立つと回答した。

- ③ 新規契約数は、2023 年 8 月 1 件、9 月 2 件、10 月 4 件、11 月 1 件獲得し、この時点では、SNS の効果は確認は出来なかったが、この取り組み前と比較すると新規契約数は増加傾向となった。また、現在では、新規利用者家族に SNS を見てもらい当センターを紹介するケアマネジャーも見受けられるようになった。

今後の課題

利用者家族へのサービス向上のために、公開内容のさらなる充実や地域のケアマネジャーが新規利用者紹介の際に SNS も活用して頂く方法、さらには SNS を閲覧できない方への配慮の検討が必要である。

- ① SNS を閲覧できない利用者家族にも、日頃の様子を知って頂き安心感・満足度を向上するための方法の検討。
- ② アンケートの要望に応じた投稿内容の一層の充実。
- ③ 新規利用者獲得のため、より多くの地域のケアマネジャーに SNS を活用してもらう方法。
- ④ 定期的に利用者家族及び地域のケアマネジャーにアンケートを実施し、さらなるサービス向上をはかる。

参考資料など

中四国介護看護 HP