

# 3-1

演題	SNS活用によりご家族満足度は得られるか
副題	～コロナ禍における笑顔の届け方～

SNS広報
情報発信

法人名	社会福祉法人 たちばな会
施設名	特別養護老人ホーム 天王森の郷

発表者名 (職種)	菊池 優香 その他	都道府県	神奈川県
共同発表者	増尾 和行	住所	横浜市泉区和泉町 733
共同発表者	川口 泰弘	TEL	045-804-3311
共同発表者	川口 あづさ	FAX	045-804-5005
共同発表者	小澤 大幸	メールアドレス	tennomorinosato@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、横浜市と藤沢市の境に位置し、緑豊かな自然に囲まれた環境にある従来型特別養護老人ホームです。定員 150 名（本入所 143 名、短期入所 7 名）。地域密着型通所介護・居宅支援事業所を併設しています。
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 研究の目的、PR ポイント

天王森の郷では 2021 年度より SNS の運用に力を入れており、施設内の様子をご家族様や地域の皆様に向けて情報発信を行っている。SNS を用いて、面会制限中であってもご家族様の満足度を得ることができないかと考えた。

## 取り組んだ課題

2019 年に感染拡大した新型コロナウイルスの影響を受け、ご家族の入館や面会が制限される社会となった。お客様とご家族様の直接触れ合える機会はほぼなくなり、お客様の日常を知るすべが限られた環境となった為、SNS を活用してお客様の今を閲覧できるように試みた。

## 具体的な取り組み

- ① 研究対象  
入所者のご家族様等
- ② 研究期間  
令和 4 年 9 月 ～ 令和 5 年 4 月
- ③ データ収集および分析方法
  - 1) 本入所中のご家族様 70 名（無作為選出）を対象に SNS の活用状況を確認  
当法人の SNS の周知度や閲覧状況に加え、アンケートにて施設への要望を聴取
  - 2) 結果から、天王森の郷「インスタグラム」の閲覧方法について記載をした資料を送付
  - 3) 送付結果に基づきフォロワー数の変動を確認
  - 4) フォロワー増＝満足度と評価ができない為、インスタグラムを介した情報発信で満足できるか再アンケート実施。

## 活動の成果と評価

アンケート結果でスマートフォンなどを使用している方は 88% と多いが、うち SNS を活用していない方は 60% と、半数以上の方が SNS をあまり活用していない事がわかった。  
活用していない理由を、アプリが入れられないのではないかと仮定。そこで『SNS 未活用』回答者から 20 名を無作為に選出し、インスタグラムの閲覧方法

を分かり易く説明した資料を送付した。  
配布後、新規入所ご家族や、入所中ご家族様からのアプリインストール依頼、SNS 掲載 NG とされたお客様の掲載変更等があり、フォロワー数は 15% 増加した。  
フォロワーの増加が直接満足度と評価できない為、具体的に 5 段階評価をつけてもらうアンケートを再度実施。  
約半数が『満足』『大変満足』と回答した。  
回答結果から、SNS について半数以上は満足して頂けていることが分かった。  
また、施設からの情報発信内容として、『災害時の情報発信』『職員を紹介してほしい』『メッセージ機能を使いたい』などの意見があった。  
感染症による入館・面会制限が敷かれる中で、SNS を用いて館内の様子を発信することはご家族様などが遠方であっても、身近に雰囲気を感じる事ができるツールとして、満足して頂ける有益なものであると評価できる。

## 今後の課題

- ① ご家族のフォロワー数を増やすために、お客様のありのままの日常を見て頂ける専用アカウントの作成を検討
- ② ご家族様以外の方にも天王森の郷に興味を持って頂ける掲載内容の検討
- ③ 個人情報の配慮やリーガルチェック
- ④ 災害時の情報などご家族様が求める情報発信を構築する