

社会福祉分野における広報活動に関する文献的考察

ーマーケティング分野、医療分野、社会福祉分野の広報活動のレビューを通してー

青森県立保健大学 石田賢哉

はじめに

社会福祉基礎構造改革を経て社会福祉施設・機関における情報の発信は多様な方法、選択肢が可能となってきた。今後、社会福祉分野においても、より効果的に利用者や地域に情報が伝わる方法の開発、つまり戦略的な広報活動・展開の必要性が求められてくる。

I 研究の目的

情報発信の重要な技術の一つとして「広報活動」があげられる。本研究の目的は、社会福祉分野において、これまでどの程度広報活動に関する技術や効果が深められてきているか文献レビューをおこなうことである。文献レビューを通して、社会福祉分野における広報活動をテーマとした研究を整理し、歴史的にどのように進展してきたかを明らかにし、社会福祉分野における広報活動の位置づけを考えていきたい。

本研究の目的遂行のためには、理論的な整理(概念の整理)が必要となってくる。そこでまず、マネジメント、マーケティング分野における広報活動・広報戦略のレビューをおこなう。また、医療分野ではかなり早い段階から広報活動・広報戦略が取り組まれてきている。そこで、医療分野における広報活動、広報戦略についてのレビューも併せておこない、今後の社会福祉領域における活用の可能性について検証をおこないたい。

II 研究の方法

社会福祉分野における広報に関する文献のレビュー(主にCiNiiを使用)をおこなう。併せて、広報の定義や目的、構成要素等の整理をおこなうため、マネジメント分野、マーケティング分野に

おける文献や、今後の展開を考える上で参考になると思われる医療分野での広報活動、広報戦略に関する文献のレビューもおこなう。

III 結果と考察

広報の定義として、例えば、井上(2006)は「パブリックリレーションズとは、個人や組織体が最短距離で目標や目的を達成する、『倫理観』に支えられた『双方向性コミュニケーション』と『自己修正』をベースとしたリレーションズ活動である」と述べている。Grunig(1992)は、双方向性コミュニケーションの形態を「非対称性」と「対称性」の2類型に分けて、「情報の対称性」といったとき「情報発信者とパブリックの相互理解を目的とした手法で、双方が情報発信者兼受容者になり、フィードバックも相互理解促進のために用いられる」として、「互いに影響を与え合い、双方が変容していく」と述べている。広報は単なる情報提供ではなく、双方向に影響しあうものであり、倫理観や自己修正といった情報を発信する側の姿勢についても言及されている点が重要であろう。また、山見(2005:132)は「広報は価値伝達活動」であるとし、「お客様の共感を得る価値伝達活動」としている。また、「情報公開」や「透明性」については、「ハダカになることではない。人と同じように適切な身だしなみを前提にしているのである(17)」と述べている。

医療分野での広報活動、広報戦略では、例えば東島(2001)は広告と広報の違いについて、「広報は他の人からの客観的な推薦」と位置づけ、「マスコミがニュースとして取り上げたくなる情報をタイムリーに提供して、自院を好意的に報道されるようにすること」としてパブリシティ活動を病院広報の最大の武器としている。石田(2005)は「病院広報」の概念には「広報の活発化による構成員の意識改革など、組織文化や活性化、組織横断的なテーマにも後方のまなざしを当てている」と述べている。2つともマスコミの活用法が広報戦略における章が設けられている。

社会福祉分野における広報活動の進展について

は、前田（1961）が以下のように述べている。

1910年頃から米国の各大都市では慈善組織協会とは別に、社会事業施設や機関の連合会が結成されるようになりました。そして慈善組織協会では満たされなかった組織の強化、財政の一元化による事業の能率的運営をはかり、また資金の無駄を省こうとはなかったわけです。したがってこの時期には共同募金運動も同時におこり、また発展していきました。

こういう組織ができた結果、地域社会の社会サービスを全体としてどう高めるかというようなことにも、施設連合会は関心をむけるようになりました。こういう必要からこの時期には地域社会の社会事業調査、あるいは募金の目標額をきめるための施設や団体の調査などの技術がすすみまた社会問題の存在を知らせ、その解決に必要な募金をすすめるための広報活動のやり方がめざましい進歩をとげました。

つまり、サービスの質向上のための募金を進めるために、社会に周知する1つの方法として広報活動が進展をしてきたのである。わが国に目をむけてみると、すでに原田（1969）が「広報の効果測定」、「広報の主体とPR原理」等のテーマで広報に関する論文を発表していることが非常に注目される。

それ以降、村岡（1978）の「施設の社会化と広報活動」に関する論文や、紺矢（1991）の「福祉教育とメディア媒体としての広報活動」に関する論文、久松（1985）の「対象別に情報を届ける社協の広報活動」に関する論文、山本（1986）の「社協の広報活動と住民意識」に関する論文など広報活動をテーマとした研究はいくつかおこなわれてきている。

2002年12月号の「月刊福祉」では社会福祉基礎構造改革、介護保険制度、支援費制度を背景として「福祉サービスの広報戦略」が特集として組まれた。坂井（2002）「マーケティングにおける広報戦略の意味と課題」、川原（2002）「福祉サービ

スにおける広報戦略の課題」の2つの論文が掲載されている。また、実践レポートして8つの事例が提出されている。内容としてはIT化の活用、施設の社会化、地域交流等となっている。坂井は社会福祉分野で広報が浸透しなかった原因の一つとして措置制度を挙げている。

定藤（2004）はCOにおける計画の円滑な実現を側面から支援するものの1つとして「広報活動」を位置づけ、「地域社会への計画の認識の普及、活動への動機づけの高揚や意欲の開発を目的」としたものと述べている。川原（2002）は「パブリシティを活用した広報戦略の推進」としてマスメディアの活用、さらに社会福祉施設・機関のPR誌は「利用者・家族や地域住民とのコミュニケーションの有効な道具として活用すべき」と述べている。また、そのための工夫についていくつか提言している。また、石田（1996）は福祉広報紙の作成方法に関するマニュアルを発行している。

一方で、社会福祉分野における広報活動の問題点として、例えば、阿部（1999）は施設における広報紙の役割から述べている。それは、「施設の活動の実態をできるだけ正確に、広く一般に知らせること」が広報紙の目的であり、正確に伝えることにより、細かい情報を発信していくことになるが、一方で、より詳細に説明しようとする内容が一般の人に分かりにくくなり、結果として簡略化の傾向になるということや、「施設において広報紙の編集に携わる者は必ず兼務の形」になり、「本来の職務をこなしただけで担当しているはず」としてマンパワーの確保の問題についても述べている。

マーケティング分野、医療分野、そして社会福祉分野それぞれの広報活動、広報戦略について概観すると分野を問わず共通する要素があることが明らかとなった。それは、広報活動とは「倫理観」や「自己修正」をベースとしつつ「価値を伝達する活動」であり、「双方向性」が重要なキーワードとなっている点である。社会福祉分野における広報活動は、他分野とまったく同じとはいえないだろうが、活用可能な方法は大きいにあると考

えられる。歴史的にはサービスの質向上のための募金を進めることが社会福祉分野における広報活動の進歩につながったという点や、COのスキルに広報活動が明確に位置づけられている点も非常に重要であろう。一方で、社会福祉独自の活用法という部分もあることが示唆される。その一つとして相川（2000）は利用者とともに広報誌を作るという活動から「エンパワメントの具現化としての広報活動」について研究をおこなっている。従来の間接援助技術でなく、直接援助技術に位置づけられる可能性を示唆している。

IV今後の課題

他分野の広報活動、広報戦略で取り込まれているより具体的な実践で、社会福祉分野で活用可能な方法を整理していくこと、及び社会福祉独自の視点からみた広報活動についての整理をおこなうことが今後の課題となる。広報活動の社会福祉分野における位置づけや、担い手は誰なのかといったことも同様に今後の課題となつてこよう。

文献一覧

阿部和正（1999）「広報誌の現状と問題（特集 社会福祉基礎構造改革—情報公開（開示）と知る権利）」『Aigo』

相川章子（2000）「エンパワメントの具現化としての広報活動—利用者とともに作る広報誌『あちこたねえ』を通して」『精神保健福祉』31（3）、35—41.

Grunig, J., ed., *Excellence in Public Relations and Communication Management*, LEA, 1992

Grunig, J. E., and T. Hunt, *Managing Public Relations*, Holt, Rinehart, & Winston, 1984

原田正二（1969）「広報の効果測定（地域組織活動基礎講座—11—）」『月刊福祉』52(2), 48-51.

原田正二（1969）「広報の主体とPR原理（地域組織活動基礎講座—2—）」『月刊福祉』52(2), 56-59.

東島毅人（2001）『患者を引き付ける実践的広報

戦略80』日本医療企画.

久松一重(1985)「地域福祉活動実践シリーズ—13—情報を対象別に届ける—茨城・豊里町社協の広報活動」『月刊福祉』68(9), 52-57.

井之上喬（2006）『パブリック・リレーションズ 最短距離で目標を達成する「戦略広報」』日本評論社

石田章（1996）『福祉広報紙入門 企画からレイアウトまで』シーム.

石田章一（2005）『広報戦略から病院が変わる』じほう.

川原邦彦（2001）『福祉経営Q&A』全国社会福祉協議会, 99—102.

川原邦彦（2002）「福祉サービスにおける広報戦略の課題」『月刊福祉』85（14）、44—47.

紺矢寛朗（1991）「福祉教育とメディア—広報・啓発媒体として（福祉メディアを考える—地域福祉を推進するために—特集—）」『月刊福祉』74（7）、42—47

前田大作（1961）「コミュニティオーガニゼーション講座11コミュニティオーガニゼーションの理念はどう発展してきたのか」『月間福祉』44(10), 32-39.

村岡末広（1978）「施設の社会化と広報活動（社会福祉と情報—特集—）」『月刊福祉』61(11), 8-11.

定藤文弘（2004）「コミュニティワーク」高橋重宏・宮崎俊策・定藤文弘編（2004）『ソーシャルワークを考える 社会福祉の方法と実践』川島書店, 195.

坂井浩介（2002）「マーケティングにおける広報戦略の意味と課題（特集 福祉サービスの広報戦略）」『月刊福祉』85（14）、12-17.

山見博康（2005）「〔絵解き〕広報活動の全て プレリリースの作り方からメディア対応まで」PHP研究所

山本正幸（1986）「地域福祉活動実践シリーズ—22—社協の広報活動と住民意識—兵庫県—宮町社協」『月刊福祉』69(15), 64-69.