

## 【実践報告】

# 宿泊施設の広報戦略とその先の「障害」理解

## サステイナブルな就労のあり方を考える

白村 直也<sup>1)</sup>，後藤 千絵<sup>2)</sup>，徳永 百合名<sup>2)</sup>，岡島 絵美<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> 岐阜大学教育推進・学生支援機構

<sup>2)</sup> 一般社団法人サステイナブル・サポート

### 要旨

2020年度後期「課題解決型インターンシップ」を昨年同様、岐阜市の一般社団法人サステイナブル・サポートが運営する就労継続支援B型事業所「アリー」にて執り行った。今回はアリーが岐阜市川原町に近々開業する宿泊施設「帰蝶」の広報戦略を提案するという課題を受け、学生はグループに分かれてそれぞれの案を練った。川原町を散策することで地域を知り、同時にアリーに通所する生徒の皆さんが置かれた状況を学ぶことから本インターンシップは始まった。本実践報告は数回に亘りアリーを訪問し、自分たちの広報戦略案をプレゼン、職員の方から助言を頂きながら自分たちの案をより良いものにしていったプロセスを書き留めたものである。

キーワード：広報戦略，就労継続支援，宿泊施設，プロジェクト型インターンシップ

## 1. はじめに—岐阜大学「プロジェクト型インターンシッププログラム」とは

「岐阜大学プロジェクト型インターンシッププログラム」とは、文部科学省の産業界ニーズに対応した教育改善・充実体制整備事業「中部圏の地域・産業界との連携を通じた教育改革力の強化」により、2012年度に岐阜大学が採択された教育プログラムである。

2013年度は約半年間、パイロットスタディとしてPBL型（Project-Based Learning，チームで課題を解決する）の教育プログラムを実施し、2014年度からは新たに全学共通教育でのキャリア形成科目「プロジェクト型インターンシップ」として単位認定され、毎年実施されている半期の授業（後期15回）である。

「インターンシップ」と銘打ってはいるが、このプログラムはインターンシップ先への継続的な通いを原則とせず、おおよそ後期の授業時間を利用して3～5日間程度、行政機関や民間企業での研修に従事するものである。その過程で、受け入れ先の行政機関や企業より与

えられた「課題」の解決に向けたグループワークを実施する。年明け1～2月に受け入れ先のご担当様のもとで成果発表会を実施し、課題に対する具体的提案を行うというのがこのプロジェクト型インターンシッププログラムである。

2020年度は、昨年に引き続き就労移行支援事業所<sup>1</sup>「ノックス岐阜」の運営を主軸に、岐阜県岐阜市において福祉事業を展開する一般社団法人サステイナブル・サポートが運営する、就労継続支援B型事業所「アリー」（岐阜県岐阜市玉井町36番地1）に学生の受け入れをお願いした。当法人は就労に限らず、地域における障害者が抱える課題に対し非営利団体として課題解決のアプローチを実践している<sup>2</sup>。

## 2. 就労継続支援B型事業所「アリー」とは

まず、就労継続支援B型事業所「アリー」（以下、アリー）とはどういうところなのか。アリーのホームページ [<https://alley-ss.com/use/>] をもとに紹介したい。アリーは、次のような女性を主な対象に、就労訓練を提供する就労継続支援B型事業所<sup>3</sup>である。

- ・発達障害、精神障害のある方で、将来的に一般就労を目指す方
- ・働きたい気持ちはあるけれど、就労移行支援事業所などを利用して一般企業等の雇用に結びつかない方や、就労経験はあるけれど現在は体調等が整わず一般企業で働くことが困難な方
- ・細かい手作業や小物づくり、女性向け媒体のライター業務等の興味・適性のある方

提供される就労訓練 [サービス内容] は、「コツコツおこなう作業、スキルを活かした業務、人や地域とのワクワクしたつながり。一人ひとりの興味や特性に応じた作業を提供します」と記されている。具体的には、「アリーでは、和傘や和紙クラフトなど、岐阜の文化や観光に携わる作業を中心に行います。また、将来的に一般就労を目指す方のために、PCを使用したデータ入力やライター業務なども行う予定です。思うように働けなくても、地域の文化や産業を担うやりがいのある仕事に、自分のペースで少しずつ関わることができます」と記されている。就労訓練を受ける利用者は、アリーに週2日以上通う。10時から12時、13時から15時の作業、そして15時から16時の面談などを通じて一般就労を目指している。

## 3. 授業風景

### アリー訪問と取り組む課題について

今回のインターンシップの受け入れ先であるアリーは、B型事業所として平日運営している川原町の蔵（次頁図1）を、土曜日曜日に宿泊施設としてオープンさせる予定があると

いう。そのため、今回のインターンシップではこの宿泊施設の広報戦略を考えることが課題として出された。できるだけ多くの人に利用してもらいたいのはもちろんのことだが、広報戦略を考える上で注意すべきポイントは、宿泊施設の運営にアリーに通所する方に職業訓練の一環として参加してもらおうということだった。

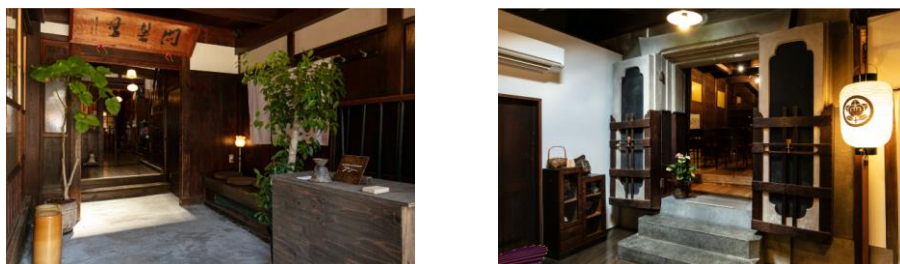


図1.「アリー」の内部 左：入り口、右：訓練室

出典：「アリー」ホームページより

学生の中には、障害者とはどういう人でどういう問題を抱えているのか、そしてどういった支援を必要としているのかについて、今まで触れたことがない学生もいた。そのため、昨年度のインターンシップ同様、初回の授業を現在の日本の障害者社会政策について、主に就労支援にポイントを絞って現状を伝えると同時に、アリーの業務内容と近年の取り組みについてレクチャーをする時間に充てた。レクチャー後には様々な質問が学生から寄せられ、この問題に関する関心の高さがうかがえた。

初回の訪問は10月中に行われた。学生とアリー側のスケジュールを調整し、水曜日16時に訪問することとなった。大学の共用車で大学を15時に出発、訪問時間より30分ほど早く到着したが、川原町の散策をする中で町の雰囲気や周辺施設の見学をすることができたのは、広報戦略を考える上で非常に有益であった。この日はアリーの施設見学と職員の皆さんのお話をうかがい、出された課題についての意見交換を行った。

### SNSを活用した広報戦略

宿泊施設のオープンは2021年春の予定で、この時点では改装や提供サービス内容はまだ決まっていない部分もあったため、宿泊施設のコンセプトや現時点で確定していることを前提に広報戦略を練ることとした。毎回の授業では学生が司会を務める形で話し合いが進んでいった。



図 2. 授業風景①



図 3. 授業風景②

前回の授業の振り返りと来週までに各自検討しておくことを宿題とするという形も、早い段階で定着させるようにした（図 2, 3）。戦略の媒体として真っ先に出たのは、SNS やフリーペーパーの活用であった。グループを 4 つに分け、SNS の活用方法（機能の把握）やフリーペーパーの広告掲載について役割分担をした上で調査するとともに、川原町の周辺施設がそれらをどのように活用をしているのかを調査した。その成果を踏まえて 11 月の訪問時にはその両者を活かした広報戦略を提案した（図 4-1 から 4-6）。

### ターゲットはだれか？



図 4-1. 資料①

図 4-2. 資料②

### 1. ターゲットに合わせた SNS の活用

- ・若い女性
- ・カップル
- ・県外の方



図 4-3. 資料③

### 2. フリーペーパー、Sakura (咲良) の活用



図 4-4. 資料④

### 発信していきたい内容

- ・オープン予定の宿泊施設の魅力
- ・周辺の川原町の魅力
- ・強み



図 4-5. 資料⑤

### まとめ

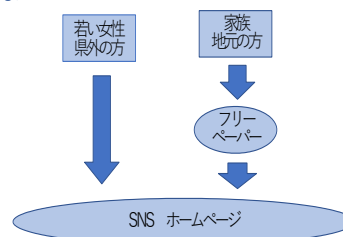


図 4-6. 資料⑥

だが、この SNS とフリーペーパーの活用は行き詰まりを見せた。SNS（インスタグラム：写真掲載がメインの SNS）は機能として、写真にハッシュタグを付して掲載（例：「#川原町」など）することで他の写真や場所、そして人とのつながりが生まれ情報の拡散を促すものを主としている。川原町はもとより岐阜市内の多くの宿泊・観光施設ではすでに活用されており、情報発信としては他の施設の情報発信に埋もれてしまう可能性が高い。また、フリーペーパーの活用については掲載費用が高額であること、そしてフリーペーパー配布以外の場所への広報にはならない（他県からの観光客にアピールできない）ことが問題として挙げられた。そこで SNS の活用を通じた広報戦略については継続して検討していくこととし、11 月半ば以降の話し合いでは別の視点から戦略を構想することとした。いち早く挙げた案としては〇クーポンの提供：周辺施設と連携し、お得なクーポンを宿泊客に提供する、〇ツアープランの提案（宿泊客はノープランで宿泊可能）：ノープランで宿泊するお客に、あまり知られていないがお勧めの観光地を提案する、〇断食プラン：集中してダイエットに取り組めるプラン、〇自炊プラン：川原町には食事をする場所があまりない。またアリーの構造上、宿泊客に食事を提供することも難しい。そのため、食材と簡易的な調理器具を貸し出すというプランなどがあった。こうしたサービスを提供することで宿泊客の満足度を上げ、広範囲に SNS で情報発信してもらい集客を促すというものであった。

### 令和 2 年 12 月 1 日（火）「インターンシップ成果報告会」に出場

上記のような話し合いが進む中、岐阜県インターンシップ推進協議会主催で開催された令和 2 年度 「インターンシップ成果報告会（オンライン開催）」に本授業から出場した。令和 2 年 12 月 1 日（火）13 時から YouTube Live で配信される形で開催された本報告会に向けて、事前に発表動画を撮影し、協議会事務局に送付した。動画撮影には学生 2 名が発表することで臨んだ。以下、その際に使用したパワーポイントのスライドの抜粋を掲載する（図 5）。



図 5-1. 発表スライド①

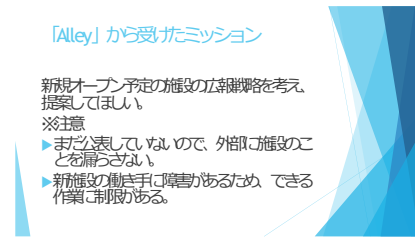


図 5-2. 発表スライド②

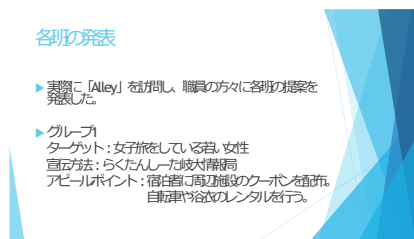


図 5-3. 発表スライド③

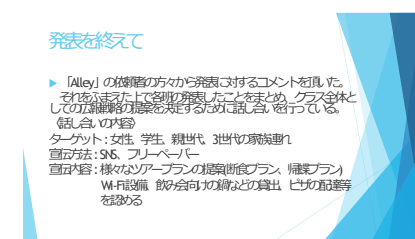


図 5-4. 発表スライド④

### アリー訪問と広報戦略の提案

こうした話し合いが進む中で、大きな問題が残されていた。それはオープン予定の宿泊施設で業務にあたるのは、アリーで職業訓練を積む通所者であるということだった。広報戦略を練る中で、この点を前面に打ち出して広報するのが良いのか、もしくは伏せた形で広報するのが良いのかは大きな争点となった。もちろん、通所者の方は業務のすべてを執り行うわけではなく、あくまで可能な範囲でお手伝いする。11月のアリー訪問時にもこの話題が出たが結論はなかなか出ず、12月の訪問時にも話し合いがなされた。結論としては、○「障害」を前面に打ち出した広報というのは、確かに注目を集めるかもしれない。○ただ、通所者の目的は職業訓練を通じた社会復帰であり、「障害者が働いているから行ってみよう」という興味本位の来客は、この目的を阻害する恐れがある。○宿泊施設として満足度の高いサービスを提供し、結果として自分たちでも／彼ら・彼女らも良く働けるという感想を従業員と宿泊客双方が持つことができれば良い、という結論になった。そのため、あえて通所者が業務にあたるということを前面に打ち出した広報は避けることとした。



図6. 令和2年12月「アリー」訪問時のプレゼン風景

11月の訪問以降話し合いは進められており、その後いくつか新たに提案が加わった。12月の訪問（図6）では1. 飲み会プラン、2. パンフレット（お勧め観光地）プラン、3. 職場体験プラン（障害に関する講話を聞き、通所者の職業訓練を体験する）、4. 周辺施設をマップ化し、宿泊客に配布するプランが発表された。他の宿泊施設とは一線を画するようなサービスを提供し、宿泊客の満足度を上げることで知人や関係者に口コミで評判は広がる。宿泊施設自体の非常に趣のある環境もさることながら、周辺地域の魅力も巻き込んで、より多くの集客を見込もうと考えた。各提案に対してアリー職員から様々な質問や改良策が出され、令和2年最後の訪問を終えた。

年が明けた令和3年の初回の授業は、昨年最後の訪問の振り返りから始まった。この授業もいよいよ終盤に差し掛かる中で、最終プレゼンの準備に備えるため、各プランは大詰め作業に入った。

### 最終プレゼン報告会の開催

当初予定していた最後の訪問は、新型コロナウイルスの感染拡大もあり、急遽リモートで行うこととなった。以下、各グループのプレゼン内容を抜粋の形で紹介したい。

1. 飲み会プラングループ：食材の調達方法の提案、宿泊の予約のあとにどのようにプランの予約をするのかの提案（以下、発表スライドより抜粋（図7-1から7-6））





図 7-1. スライド①

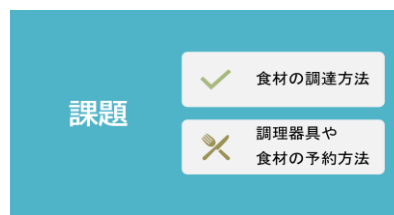


図 7-2. スライド②



図 7-3. スライド③

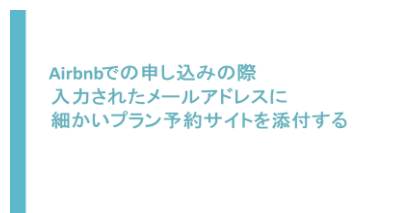


図 7-4. スライド④



図 7-5. スライド⑤



図 7-6. スライド⑥

2. マップグループ：アリー周辺で食事をとることができる場所を中心にマップ掲載（次頁図 8）。
3. コワーキングスペースグループ：宿泊施設としてのみではなく、滞在型リモートオフィスとしての利用を提案（以下、発表スライドより抜粋（次頁図 9-1 から 9-2））
4. 職場体験グループ：福祉系の教育機関で学ぶ学生を対象とし、障害に関する理解を深めると同時に、通所者の職業訓練を実際に体験する（次頁図 10）。





図 8. 「アリー」周辺マップ



図 9-1. 発表スライドより①

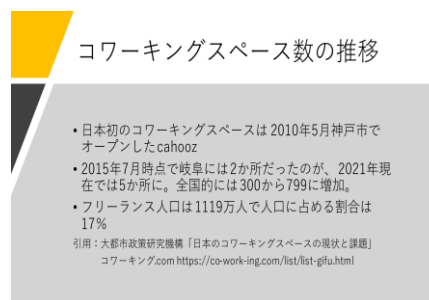


図 9-2. 発表スライドより②



図 10. 作成したチラシ

5. パンフレットグループ：アリーを出発点に、気軽に足を伸ばして行ける観光地を観光プランに組み入れ、宿泊客に提案・配布する。(以下、発表スライドより抜粋(図 11-1 から 11-6))



図 11-1. 発表スライド①



図 11-2. 発表スライド②



図 11-3. 発表スライド③

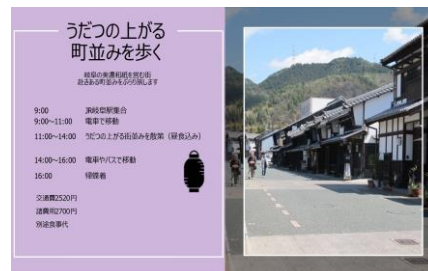


図 11-4. 発表スライド④



図 11-5. 発表スライド⑤



図 11-6. 発表スライド⑥

最終プレゼン報告会は学生司会のもと、着々と進められた。以上のような広報戦略の提案が各グループからなされ、リモートとはいえ活発な議論がなされた。学生の提案はどれも良く考えられ、練られており、非常に聞き応えのあるものばかりだった。

#### 4. 学生からの広報戦略提案を受けて

今年度は、2019年10月にオープンした就労継続支援B型事業所アリーが開始する宿泊

施設「帰蝶」の広報戦略に取り組んでもらった。コロナ禍において急速に広がりを見せた Web マーケティングを取り入れ、大学生ならではの視点で魅力的な見せ方や効果的な発信方法を考えてもらう、というものだ。

アリーは、障害のある人が働きながら心身を整えていくことを目的とした障害福祉サービスの就労継続支援 B 型事業所である。現在、利用者のほとんどが女性であり、これまで福祉施設等を利用したことがない人が多いことが特徴である。良い意味で福祉っぽくなく、川原町という立地の影響もあり、古民家カフェのような素敵な空間に行くような気持ちでアリーに来てもらえたらいいと考え、この場所に施設を設置した。普段は、伝統産業である岐阜提灯や美濃和紙に関連した作業や、マスクやアクセサリなどのオリジナル製品作りをしているが、利用者の多くは心身が整っておらず通所も安定していない。それでも、アリーで仕事をして収入を得ることが、社会に出ていくためのリハビリテーションになっている。地域社会と関わりを持ちながら、自分たちが地域の役に立つことができ、さらに工賃も多く得ることができる仕事を創り出したいーそんな思いから、川原町の立地を活かした宿泊事業をスタートすることになった。

どのような仕事においても、購入者がいてビジネスが成立する。そのため、マーケティングや広報は非常に大切な役割である。宿泊施設のターゲットをイメージし、どのようにアプローチしていくかを考える機会は、学生にとって初めての経験だったのではないかと。インターンシップを開始したばかりの頃は非現実的なアイデアもあったが、授業の進捗報告と振り返りを重ねる中で、学生は適切に理解を深めアイデアを改善していくことができた。

アリーはそもそもどのようなところなのか、なぜ宿泊事業をやるのか、宿泊施設となる建物にどんな特徴があるのかといったことへの理解から、どのような人をターゲットとするのか、全体の売り上げはどのくらいを想定しているのか、広報予算はどの程度なのか、予算内における効果的な発信や宿泊施設の魅力の伝え方等、具体的で現実的な計画を提案できるようになった。「私だったらこういう場所に行ってみたい」といった、若者ならではの視点・意見も、施設職員には大変参考になった。

また、施設の魅力について SNS を活用し発信するということにとどまらず、周辺観光地等地域の魅力を合わせて発信し集客につなげていくためのツアー提案や、福祉施設が運営しているというユニークさをウリにした研修ツアー、食事提供がないことを逆手に取った「断食プラン」など、学生のアイデアは柔軟性に富んでいて、アリー職員も感心させられた。今回、学生から提案されたアイデアのうちいくつかは、実際に広報に取り入れたいと思う。

## 5. おわりに

広報戦略というのは、多くの学生にとって初めて取り組む課題であったように思う。通

所者が抱える障害を広報にどのように関係づけるのかは、非常に繊細な問題であり、戸惑うことも多々あった。当初はどこからどのように着手して良いか悩む場面があったが、「より多くの人に知ってもらうにはどうしたら良いか」を念頭に、着実に建設的な議論が学生主導で行われていったのは非常に心強いことであった。

今回広報戦略を練る中で、学生にとっても新たな気づきがあったに違いない。普段慣れ親しんだ SNS を広報のツールとして捉えた場合、何ができるのか、その可能性を丹念に探ることで意外な発見があったようだ。今回学生たちが提案したプランは、学生ならではの視点と発想に満ちており、驚かされることも多々あった。今後アリーの運営方針の中で再度検討することで、ぜひとも何かしらの形で活かしていきたいと思う。

### 【註】

1. 障害者総合支援法に基づいた福祉サービスを提供する事業所。就労を希望する障害者に対して必要な知識や能力を身につけさせ、当人に合った職場を探すサポートをする。また就労後には職場定着までのアフターケアも行う。
2. 事業内容などについては、就労移行支援事業所「ノックス岐阜」のホームページを参照されたい。
3. この事業所は、厚生労働省の資料「障害者の就労支援について」（平成 27 年）によれば「通常の事業所に雇用されることが困難であり、雇用契約に基づく就労が困難である者に対して、就労の機会の提供及び生産活動の機会の提供その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援を行う」と説明される。

### 【参考文献】

1. 一般社団法人サステイナブル・サポート「ノックス岐阜」[<https://sus-sup.org/>]（2021 年 2 月 10 日閲覧確認）。
2. 一般社団法人サステイナブル・サポート「就労継続支援 B 型事業所アリー」[<https://alley-ss.com/>]（2021 年 2 月 10 日閲覧確認）。