

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

特別養護老人ホーム 四條畷荘

地域公益事業「いっぷくステーション『よろか』」

“商店街の空き店舗を活用した地域福祉の拠点作り”

平成29年9月27日

第44回国際福祉機器展H.C.R.2017セミナー

地域福祉推進委員 井上 真実

(特別養護老人ホーム生活相談員)

事業概要

“地域福祉の拠点作り”を事業テーマに、近隣商店街の1店舗と賃貸契約を結び、「四條畷荘いっぷくステーション『よろか』」と銘打って、サテライト拠点での地域住民向けサービスとして様々な取り組みを展開しています。

基本コンセプト

アンテナショップとして

- より身近な地域の拠点での情報発信。地域の実情を見て・聴くことができる相談所

専門機能の出張

- 相談の敷居を下げる「買物ついで相談所」。関係機関との協働で幅広い相談ニーズにも対応

コミュニティの創出

- 気軽に誰でも立ち寄ることができる寄合所。『よろか』を介して広がるコミュニティ

安心・安全を意識した商店街の活性化

- 買い物客の多くを占める高齢者や女性客が安心して買い物ができる。地域福祉からみた商店街の活性化

実施主体

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団 特別養護老人ホーム四條畷荘 (昭和53年～)



四條畷荘イメージキャラクター
くすのきくん

● 実施事業

- ・ 特別養護老人ホーム（ユニット型）：定員120名
- ・ ショートステイ：定員10名
- ・ 養護老人ホーム：定員50名
 - ＊ 内外サービス利用型特定施設入居者生活介護：定員20名
- ・ 居宅介護支援事業所
- ・ 訪問介護（障がい福祉サービス）
- ・ デイサービスセンター：定員35名
- ・ 地域包括支援センター（委託事業）
- ・ 配食サービス（委託事業）
- ・ 移動支援・通学支援サービス（委託事業）
- ・ 福祉有償運送
- ・ 介護職員初任者研修

● 職員数

246名（平成29年7月1日時点）



事業開始に至る経緯 – 法人挙げての事業化 –

『社会福祉法人の在り方』について議論される中、内容や資金の地域への再投下を具体的に進めていくにあたって、法人で社会貢献事業の事業化が決まりました。

平成27年度 法人下で『モデル事業』の公募

平成22年度から立ち上げた施設内部署横断型の『地域連携部会』を中心に、平成25年度から検討を重ねていたサテライト型デイサービスを軸に、事業提案を行いました。

● 地域連携部会（現地域福祉推進委員）の構成メンバー

部署	職種
特別養護老人ホーム	生活相談員、介護職員
養護老人ホーム	生活相談員
居宅介護支援事業所	介護支援専門員
訪問介護事業所	サービス提供責任者
通所介護事業所	生活相談員
地域包括支援センター	社会福祉士
その他	在宅サービス科長、ボランティアコーディネーター

事業開始に至る経緯 — 事業提案に至るテーマ設定 —

施設理念『地域に開かれた施設作り』の実践

ボランティアの受入れ（延べ約1,100人／年）／実習生の受入れ／施設行事の地域への開放／近隣地域行事への参加（清掃活動や盆踊り、地車曳の協力等）／近隣保育所との世代間交流／障がい福祉サービス事業所との連携・・・etc



施設サービスを主とした
『施設で待つ取り組み』が多かった



施設内に拠点を作るのではなく
『施設から出ていく』



地域の身近な場所に拠点を作るアウトリーチ型の取り組み

地域連携部会で検討を重ねる中、『商店街を拠点にした取り組み』を発想、具体化していくことに

事業開始に至る経緯 — 事業提案の根拠づけ —

地域概況 保険者の実態調査から見てくること（『なわて高齢者ぷらん2015』から）

- ・日常生活圏域ごとの特徴
- ・世帯及び日中独居の状況
- ・外出の状況
- ・家事全般の状況
- ・自宅での生活を継続していくために必要な支援
- ・今後重要だと思ふ高齢者施策 …etc

●リサーチ①

- ・近隣圏域は高齢化率の一番高い地域（28.3%）
- ・外出を控えている人の理由として、「足腰の痛みや病気」、「楽しみがない」、「トイレの心配」、「障がい」が上位に。
- ・必要な支援の上位は、「気軽に相談できる身近な相談窓口」 … e t c

商店街の『今』

物販、製造、サービス、飲食・喫茶、理美容、医療や金融を含めた100店舗の加盟店がある四條畷商店会。栄通り商店街と地域になじみのある四條畷神社やJR四條畷駅に続く楠公通り商店街の2つの大通りで構成されています。駅前には四條畷学園（幼・小・中・高・大学）や大阪電気通信大学（学舎）もあり、午前中から夕方にかけて買い物客他、学生や通勤者、参拝客で賑わいます。



●リサーチ②

何度か商店街で聞き取り調査を行う中、手押し車や杖をつきながら買物をする高齢者が目立ったことや店舗前で立ち話に華を咲かせる買い物客が多かった

事業開始に至る経緯 - 拠点の決定 -

実施場所の選定 = 物件探し

● 物件要件

10名～15名の高齢者等が休憩・活動できる広さ／トイレ設備／簡易な喫茶設備（台所・水回り）／人の往来が多い場所・・・etc

四條畷市高齢福祉課に本事業の目的や趣旨を説明すると数件の物件紹介がありました。不動産会社と費用面も鑑みて交渉を重ねる中、物件を絞り込みました。不動産会社には本事業にかける想いや目的、具体的な取り組み内容などを説明し、家主への交渉をしてもらいました。「誰もが気軽に立ち寄る場所や、そこでの教室開催等があれば面白い。ぜひ頑張って取り組んでほしい。」という激励の言葉も聞くことができ、賃料についても目的や趣旨を理解していただき、予算範囲内で賃貸契約を締結することができました。



⇐ 事業所外観

事業所内観 ⇨



事業所平面 ⇨



事業開始に至る経緯 – 利用対象者の焦点化・関係者、諸団体との連携 –

利用対象者の焦点化

商店街が位置する日常生活圏域が、市内では一番高齢化率が高いことや、当施設の専門分野が高齢福祉であることから当初の利用対象者は高齢者に焦点を当て、そこで行う様々なプログラムの立案を始めました。

地域福祉に携わる人々・団体との連携

事業内容の骨子が定まりつつある中、『地域の社会資源』として、認知され有効に活用してもらうために、地域福祉に携わる人々・団体との連携を意識しました。介護保険事業者をはじめ、行政や社会福祉協議会、又地域福祉の第一線で活躍する民生児童委員会や自治会などとの意見交換を行い、後に挙げる開所式への参加案内、事業開始後も定期的に意見交換をするようにしています。

商店街組合への説明・加盟

商店街を拠点にした活動内容の検討に際しては、近隣店舗へ迷惑をおかけすることも一部危惧されました。買い物客（とりわけ高齢者）の休憩場所としての利用、又「よろか」を介したコミュニティ作りを円滑に進めるために、ちょっとした飲み物や軽食の提供を考えていました。加えてそれを無料で提供し、事業の将来展望の中には生活困窮者を対象にした簡易な食事の提供も視野にありました。こういった内容についても本事業にかける想いを加え、説明を重ねることで、一定の理解を得ることができ、商店街組合に加盟することができました。

事業開始に至る経緯 — 協力者の募集 —

運営ボランティアの募集

- ・住民主体の“自助”“互助”サービスへの積極的な関与
- ・専門職と地域住民との“共助”
- ・将来的に地域住民主体の事業運営へ

四條畷市奨励の介護予防教室『カラコロ体操』の参加者を中心に運営に携わってくれています。運営補助をはじめ、活動内容への意見具申、何よりも事業の目的や趣旨の理解者であり、ご利用者を増やしてくれています。

関係機関への協力要請

当施設が持つ高齢福祉分野の知識や情報、技術の「よろか」を通じた地域への還元のみならず、広く他分野と協働



地域住民への多様なサービスを提供



事業開始に至る経緯 – 活動頻度や時間の設定・活動プログラムの立案 –

活動頻度や時間の設定

永く続けていくために、活動頻度は週3日の平日（月曜日・水曜日・金曜日）で設定。

時間帯は買い物客で賑わう午前11時から夕方5時で設定。

活動プログラムの策定

● 活動プログラムの立案に際しては以下のことを意識

- ・商店街の買い物客（とりわけ高齢者）の生活時間を意識する
- ・開店中、いつ来店しても何か体験してもらうことができる
- ・高齢者の興味を意識する
- ・現状把握で分析したニーズを踏まえたプログラム
- ・「よろか」を介したコミュニティ作りにつながる
- ・参加型のプログラム
- ・閉じこもり高齢者や生活困窮者へのアウトリーチ型アプローチ
- ・来店者のニーズに合わせて随時追加・変更していく

プログラムの1日の流れは、午前中に介護予防につながる運動系プログラムを固定で継続実施し、お昼時には買い物した食事を「よろか」で食べてもらえるようにあえて活動をせず、午後から日替わりの多様なプログラムを設定しました。特に午後からは「よろか」での活動に加え、商店街内の巡回や見守りが必要な方のアウトリーチ活動に充て、職員の配置を2名体制にしました。当然、開店中の相談受付は随時行うことができるように常時1名以上が待機するようにしました。

事業開始に至る経緯 — 事業理念の策定 —

施設内職員“全員”が事業に携わる

所属事業に関係なく、施設全体での取り組み、全職員参加型の事業運営とするために共通の7つの理念を下記の通り策定

- ①ひとりひとりの思いに心を寄せ、誰からも「頼りになるなあ」という福祉サービスを目指す
- ②由緒ある商店街を安心して利用してもらえるよう、セーフティネットの一翼を担う
- ③四條賑らしい人情味あふれる、優しさと笑いのサービスと、豊かな発想を活かした

バラエティあふれる事業の提供

- ④来る人だけではなく、来られない人にも思いを馳せる敷居の低いステーション
- ⑤地域に開かれた、公正で透明感のある事業に心がけ、周りからの信頼に応える
- ⑥住民誰もが活用してもらえる、街づくりの核となる場所作り
- ⑦それぞれが元気で、生きがいのある生活を送れるようゆったりとした支援

特に④は理事長の強い意向でもあり、『よるか』を拠点としたアウトリーチ活動を実践

事業のベースになる“通いの場”作り

“人が人を呼ぶ”。事業のベースになる通いの場作りの仕掛け

- 経済的な理由で利用ができないことをなくす為、喫茶代や材料費、会費などは一切徴収しない。
- 個人情報は無理に聞かない。事前の会員登録や連絡先の聞き取りはしない。信頼関係ができてくると自然と身の上を話してくれるように。（ご利用者はご利用者のいずれかが知り合い）
- 色々なニーズに応えることができる多彩なプログラム立案。
- 地域のことはそこに住む地域住民が一番知っているを踏まえ、ご利用者の自主性を尊重。
- 地域住民と専門機関は共助の関係。意見を聴く機会とそれを形にするサイクルを続けることで、安心信頼関係につなげる。



多様なニーズに応えるための関係機関との協働

- 自己完結型の運営は、できることに限りが・・・積極的に他分野・他法人との協働を模索。
- 関係機関のメリット・デメリットも常に考えて、理念を共有することも努力。

健康志向の高いご利用者の希望を叶える多彩なプログラム①

『よろか』の午後は多彩なプログラム

～“たくさんの方に来てもらいたい！お知り合いのきっかけ作り”～

『よろか』は40分程度の色々なDVDを観ながらの体操から始まります。お昼ごはんときは、時々お弁当を持ってこれ、みんなと一緒に賑やかに食事をとることもあります。午後からは色々な方にご協力いただきながら多彩なプログラムを開催しています。

健康に関するプログラム

平成28年6月～7月にかけて実施したアンケートの結果でも、『よろか』の利用目的の第1位は『健康のため』でした。健康志向の高いご利用者向けのプログラムを開催しています。



毎回15名以上の参加があるスマイル整骨院様の『わかがり体操』毎月奇数週の水曜日開催です。



“街の保健室”訪問看護ステーションこころ様の健康相談は毎月第1、3月曜日開催です。



色々な切り口で“健康”に関する話題を提供しています。四條畷学園大学看護学部様の健康相談は毎月第4水曜日開催です。



フットケアトレーナーのあしりら整骨院様が“足の健康広場”と題して色々な足や靴の悩み相談を受け付けてくれます。

健康志向の高いご利用者の希望を叶える多彩なプログラム②

まだまだある！！“健康に関するプログラム”

健康に関するプログラムはまだまだあります。介護予防系の体操の他、季節に応じた啓発（夏の熱中症など）やリクエスト講義など、多様なプログラムは関係機関の協力があるからこそ実現します。



晴れのひ薬局様のお薬の相談は隔月で実施してくれています。



曝生会病院ふれあい訪問看護ステーション様は毎月、リハビリテーションについての話題を提供してくれます。



健康作りは食生活から！管理栄養士による“栄養講座”です。



笑いが絶えない新納先生の介護体操は、体と頭を動かします。



座学から啓発、介護予防まで多岐に渡る健康プログラムは、看護師や薬剤師、管理栄養士などの専門職や地域で活躍するボランティアで構成されます。

交流のきっかけを作る趣味や学びのプログラム①

趣味や学びに関するプログラム

利用目的第2位の“交流場所”に応える趣味や学びのプログラムも開催しています。



松林瑞雨先生のペン習字は現在月2回



好評の料理教室の献立はサポーターの皆さんが考案してくれます。



絵手紙や小物作りなどの趣味講座も



太極拳も『よるか』で初めてしたという方も。



リクエストに応える『映画上映会』は楽しみにされています。



『折り紙友の会』は、ご利用者の方々が立ち上げた自主グループで、それぞれで折り方を学んで、教え合います。

交流のきっかけを作る趣味や学びのプログラム②

まだまだある！！趣味や学びに関するプログラム

趣味や学びのプログラムを担当してくれるのは主にボランティアの方。施設に配置するボランティアコーディネーターからの紹介の他、ご利用者が紹介してくれます。



手話講座や“聞こえの相談会”（パナソニックエイジフリー）やりそな銀行による“終活セミナー”などの学びの場にも

ピアノの弾き語りやオカリナ演奏など音楽系プログラムも充実。



趣味や学びのプログラムは、交流のきっかけ作りになります。関係作りは共通の話題作りから。『折り紙同好会』にみられるように、自然と自主グループに発展します。

『よろか』サポーターによる住民の運営への参画

サポーターミーティング

『よろか』の企画・運営に地域住民の方の声を活かそうと始めた“サポーターミーティング”。平成28年6月から毎回6名～10名のサポーター（職員に代わって『よろか』の運営に協力していただいている方）が参加してくれています。プログラムに対する意見や要望、地域で困っている方はいないか？など大切な地域の声です。

聞けば必ず返ってくる色々なアイデアや情報を毎回楽しみにしています。



開所後半年のサポーターの方の1日当たりの参加人数が**2.1人**に対し、昨年度は**3.4人に増加**しています。



ご利用者へのお茶出しや初めて利用され、知り合いがない方への声かけ、ご利用者同士の誘い合わせに加え、ボランティアや関係機関の応対など、活動内容は多岐に渡ります。職員が不在になる時間帯も安心して任せることができる、何より『よろか』の主旨を職員と同じレベルで理解してくれている心強い味方です。



『よろか』を拠点としたアウトリーチ活動の実践①

『よろか』に来ることができない方に来ていただけるように・・・

閉じこもりがちな方や認知症等により、1人で来ることができない方に1人でも来てほしい。専門職が関わることでまた違ったアプローチがあるんじゃないか？ 公的なサービスの狭間で困っている方の為の“フットワークの軽い”インフォーマルなサービスとして『よろか』を考えてきました。地域のことは地域の方が1番知っている。『よろか』に来ていただいている方に、「近くに困っている方はいませんか？」と問いかけ、“待つ”のではなく、こちらから“出向いて”行くことにこだわっています。

アウトリーチ活動例

ケース①

60代前半の高齢者。近所では有名なごみ屋敷。近くの民生児童委員からの通報で地域包括が介入。聞くと2年近くお風呂にも入っておらず、着替えもしていない。人見知りが激しく、なかなか信頼関係を築くことができないが・・・

徐々に打ち解け、会話ができる状態まで担当者で関係を構築。“緊急入浴支援サービスの利用”を第一目標に、『外に出る機会』として、『よろか』を利用。何度も訪問し、都度『よろか』までの道中を付き添う。重ねるうちに電話で店前での待ち合わせができるように。最終的には四條畷荘で入浴し、整容や衣類を整理できる。継続して様子観察中。

* 緊急入浴サービスは四條畷荘が実施する地域公益事業『緊急生活支援サービス』の1つ

『よるか』を拠点としたアウトリーチ活動の実践②

アウトリーチ活動例

ケース②

80代後半の要介護4の認知症高齢者。独居で、地域で行方不明になることが多々。四條畷荘のヘルパーサービス、他法人のケアマネジャー・デイケアをご利用。ヘルパー訪問時に自宅に不在であることが多く、地域住民の声かけや見守りで生活が成り立っていた。

地域で見かけたら『よるか』に同行し、そこから専門職に引き継ぐルールで協力する。日中、サービスのご利用がない時は『よるか』で過ごすように、他法人職員とも協働して取り組む。営業日は営業時間での安否確認をルール化し、施設入所が決まるまで、在宅生活を支える。

ケース③

70代後半の要介護3の高齢者。認知症の症状があり、家の片付けができず、かなり乱れている。近所との付き合いもあまりなく閉じこもりで孤立しており、読まない新聞の契約をさせられている。自身で何とか近所の店で買い物をして生活を送っていたが、民生委員からの紹介を受けて訪問する。

こちらからのアウトリーチを実施しつつ、ケアマネを依頼。デイケアとヘルパー支援を開始し、介護サービスの空白時には引き続きアウトリーチを実施。やがて、よるかにて地域の人たちと関わりを持つようになることで孤立が解消。遠方に暮らす娘様には密に連絡を取り、状況を伝えるが、娘様の希望により、娘様の近くにて暮らすこととなる。

公的なサービスにつなげるための一時利用も活動の1つ

地域の社会資源としての『よろか』貸室利用

『よろか』の貸室利用

『よろか』の営業日以外の活用を模索する中、地域の社会資源として、たくさんの人に使ってもらいたいという想いで、貸室利用を始めました。

貸室利用は・・・

- 貸室利用規約を確認し、利用登録してもらった団体・グループに限る
- 利用に際しては、トイレや一時休憩などの一般ご利用者の受入れにも配慮していただく
- 『利用日報』を記入してもらう などのルールを設定。

『よろか』のニーズ

- 男性ご利用者を増やしたい
- 日曜日に限って商店街店舗でトイレを利用できる場所がないことから営業したい。

地域のニーズ

- 普段は囲碁将棋をするのに有料バスを使って老人福祉センターまで行っているが、遠いので疲れる・・・バス代も・・・

現在、男性6名による『よろか囲碁・将棋同好会』が毎週日曜日の13：00～17：00で貸室利用中。



地域共生の第1歩。近隣障がい福祉サービス事業者との協働

障がい福祉サービスご利用者の参加

他法人で就労支援サービスを利用しているご利用者が定期的に喫茶のお手伝いに来てくれています。

その他・・・

- インクカートリッジの回収（エルチャレンジ）に協力。
⇒ 商店街を利用する買い物客が協力してくれています。



介護予防・日常生活支援総合事業の担い手の育成

生活援助サービス従事者の担い手として活躍されている方も

『よろか』は就労案内もしています。まだまだ現役で就労することができる方は、各種研修を案内し、受講後の就労支援も実施しています。



地域のニーズ・環境に合わせて変わる・発展していく『よろか』の可能性は広がります

活動実績 — ご利用実績他 —

開所後1年間からこれまで

項目	人数	営業日ごとの 平均人数
ご利用延べ人数	6,390人	23.9人
延べ相談者数	102人	0.38人
延べアウトリーチ数	74人	0.27人
延べ職員参加数	1,156人	4.32人

平成27年9月～平成29年7月31日迄 営業日数：計267日

オープン当初から“人が人を呼ぶ”の実感。
サポーターの皆さんが近隣のお知り合いに声をかけていただき、徐々にご利用される方が増えてきました。お店の前で入店されるのを躊躇される方にも『ちょっとお茶でも飲んでいって！』と声をかけていただき、以降続けて来ていただける方もいらっしゃいます。特に会員登録していただくわけでもないので、最初は来られる方の名前も分からず、戸惑うこともありましたが、来られている方同士で“誰かの知り合い”なので、『よろか』を介してまた新しいお知り合いができます。職員も和気あいあいと笑顔が絶えない毎日に、普段の仕事とは違う楽しさを感じています。

活動実績 — 昨年度の地域公益事業に係る決算額と今年度予算額 —

平成28年度決算額

地域公益活動等公益事業収入	20,043円
経常経費寄付金収入	3,000円
事業活動収入計	23,043円
人件費支出	1,750,000円
事業費支出	286,361円
事務費支出	1,544,869円
事業活動支出計	3,581,230円
事業活動資金収支差額	3,558,187円

平成29年度予算額

地域公益活動等公益事業収入	50,000円
経常経費寄付金収入	0円
事業活動収入計	50,000円
人件費支出	1,950,000円
事業費支出	342,000円
事務費支出	1,438,000円
事業活動支出計	3,730,000円
事業活動資金収支差額	3,680,000円

- 事業費は、飲食に係る材料費や趣味活動に係る材料費などがあります。
- 事務費は、賃貸料や水道・光熱費、通信費が主を占めます。

四條躰荘いっぷくステーション『よろか』のこれから

①『よろか』を介した地域住民の組織化の為のコーディネート機能の強化

②『高齢福祉・介護』のみならず潜在的な相談内容へのアプローチ

③商店街の『買い物客』の安全・安心へのアプローチ

④『よろか』に来店できない地域住民へのアプローチ

⑤現行営業日以外の活用の模索

⑥『よろか』の地域住民グループへの運営の権限移譲

これまで協力していただいた関係機関・団体の皆さま

- ・四條畷市民生委員児童委員協議会の皆様
- ・学校法人四條畷学園大学 四條畷学園大学看護学部 様
- ・特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク四條畷 様
- ・株式会社KOSHIN スマイル整骨院 様
- ・株式会社ケアフロント 訪問看護ステーション ころろ 様
- ・あしりら整骨院（特定非営利活動法人オーソティックスソサエティー） 様
- ・社会医療法人信愛会 畷生会ふれあい訪問看護ステーション 様
- ・川村義肢株式会社 暮らしいきいき館 居宅介護支援事業所 様
- ・株式会社Hareru 晴れのひ薬局 様
- ・パナソニックエイジフリー株式会社 パナソニックエイジフリーショップ門真 様
- ・社会福祉法人楠福社会 就労継続支援B型事業所さつき園 様
- ・株式会社りそな銀行 様
- ・大阪府警四條畷警察署 様
- ・四條畷市健康福祉部 様

- ・個人ボランティアの皆様