

地域へ社会資源の発信

～異業種間コラボレーション～

大型ショッピングセンターの直営店・テナントと連携することで、利用者ニーズを幅広い専門分野で対応・カバーし、他店にはできない地域に密着したサービスを提供していく。キーワードは『異業種間コラボレーション』であり、地域の活性化にも繋がりがつある。

鳥取県

社会福祉法人

こうほうえん

〒683-0804 鳥取県米子市米原2-1-1 ホープタウン3F (暖だん倶楽部)
TEL: 0859-37-3365 FAX: 0859-37-3369

○法人設立年/昭和61年

○法人実施事業

- ①経営施設数合計: 96事業
②経営施設・事業【種別毎の数】:
特養…7、老健…3、ケアハウス…5、生活支援
ハウス…4、高優賃…2、保育所…5、リハ病院
…1、デイサービス…17、訪問介護…4、訪問
入浴…2、訪問看護…3、訪問リハ…1、デイケ
ア…4、ショートステイ…10、特定施設…5、
福祉用具貸与…1、グループホーム…8、居宅介
護支援事業…6、小規模多機能型居宅介護…3、
介護予防支援事業…3、知的障害就労支援施設…
1、介護予防拠点…1

○法人の理念・経営方針

【理念】

私たちは、地域に開かれた、地域に愛される、
地域に信頼される「こうほうえん」を目指します
【基本方針】

私たちはサービス業のプロとして、正しい情報
を伝達し、自分が受けた保健・医療・福祉サー
ビスの、提供・改善に努めます

○取り組みの法人での位置づけ等

地域との連携を進める取り組みとしている

○取り組みを実施している施設の概要

【施設名】

生きいきケアショップ 暖だん倶楽部

【施設種別及び利用定員】

福祉用具貸与・販売・住宅改修

○活動内容

- ◇活動開始年: 平成21年4月
- ◇活動の対象者:
地域の高齢者・ご利用者
- ◇活動の頻度・時間:
HT出張販売会: 2回/月×4施設=8回
(約2時間/回)
訪問福祉美容: 依頼があれば実施

活動実施の背景、実施にいたった理由

生きいきケアショップ暖だん倶楽部は、社会福祉法人こうほうえんのアンテナショップとして、米子の大型ショッピングセンターホープタウン（以下、HT）に平成14年11月からテナントで入店し、地域の保健・医療・福祉（主に福祉用具貸与・販売・住宅改修）の相談窓口として営業している。昨今の、世界的な金融不安に端を発した経済・消費環境は一段と厳しさを増しており、この米子の市場も競合他社の出店や増床等によって苦戦している。そこで、この厳しい市場を勝ち残っていくためにと、HTの直営店とテナントで“HTを地域で一番店にする会”を立上げ、皆でお客様に選んでいただける店舗にするには如何にしたらよいかを一つ一つ考えた。

「どうしてお客様はHTに買い物に来てくださっているのか?」、「他社との強み・弱みの比較はできているか?」、「HTの売りは何なのか?」—その取っ掛かりとして、HTだからできるサービスを考え、店舗の出張販売、訪問福祉美容等、お客様（ご利用者）に店舗に来ていただくのではなく、まずは私たちが地域に出て行くことから始めた。

実施内容

(1) HT出張販売会

同法人の複数の施設に対しHTの出張販売会を企画した。対象者は、高齢者賃貸住宅、ケアハウス、グループホーム、デイサービス、特養・老健のご利用者と様々で、場所は施設内の売店の空きスペースや食堂・通路等を利用した。

開店前にHTの社員の方に手際よく出店商品を陳列してもらい、衣類（肌着・下着・パジャマ・シャツ・ズボン等の普段着）、日用品、食品（軽食・おやつ・果物等）、本、雑誌、花等を並べ、短時間で施設内にショッピングセンターHTを実現していただいた。

(2) 訪問福祉美容

異業種間コラボレーションとして、HT内テナントの“ビューティーサポートはいから3”に、施設で提供している低

料金カットでは満足されないご利用者に対して、サロンと同等のサービスを提供していただいた。

また、こうほうえん職員に対しても、福祉とは違う美容の視点からネイルの専門家に『フットケアと爪について』の勉強会を実施していただいた。内容として、爪の切り方・使い方・足の角質除去など、実際に職員にモデルになってもらい開催した。

活動効果 (利用者や職員、地域などの反応、影響)

(1) 出張販売会

こうほうえんの施設の入居者及びご利用者からはこれまで、「交通手段がなくて買い物に出られない」、「近くのコンビニに徒歩で通っていた」、「職員に頼んで買い物してもらっていた」、というご意見をいただいていた。しかし、出張販売会を実施したことで、陳列された商品を自分の目で見て、手に取り、購入する喜びを感じることで、普段見られなかったご利用者の心からの笑顔を見ることができた。ご利用者からは、「次回はいつ来てくれるか?」「今度はもっとスイカ持って来てごしない」等と色々な要望も出て心待ちにされている様子で、HTの社長さんも「これぞ商売の基本ですね」と、思わぬ需要の多さに驚いておられた。

(2) 訪問福祉美容

お洒落な30代女性のご利用者が在宅でのカットを希望され、後日とても満足したと連絡してこられた。カットに訪問に来た“ビューティーサポートはいから3”の美容師のお洒落で清潔な身なりと、巧みなお喋りと笑顔、更にBGMとしてCDでモーツァルトを流してくださったことに満足されたとのことであった。本当のサロンでカットしてもらっている様な質の高いサービスであったと、利用された方はおっしゃっていた。いくつもの社会資源を提示して、ご利用者自身に選択してもらおう、これこそがご利用者本意のサービスではないだろうか。

今後の課題及び展開

これからも「HT出張販売会」、「訪問福祉美容」は継続していきたいと考えている。また、職員向けの勉強会をきっかけに、お洒落のためのマニキュア、足の角質除去、巻爪矯正を希望される在宅サービスのご利用者への訪問サービスも実施する

予定である。

今後の展開として、もっとこの地域に密着したサービスを“こうほうえん”だけではなく、HT、他のテナントとも一体となって、『異業種間のコラボレーション』を展開していければ、プラスの相乗効果となってこの地域がより活性化していくと考えている。その入口として昨年、厚労省において11月11日が「介護の日」と制定されたが、この「介護の日」にショッピングセンターHTを利用し、HT直営・テナント・こうほうえん全体で盛り上げていこうという企画をしている。

主な経費や財源及び人員等

- ・取り組みに係わった職員数 約10名
(職種等：福祉用具プランナー、介護支援専門員、介護士、看護師、相談員)

