

地域住民の夢を運べ！FENバス、発進！

～移動支援が育む「生きがい」の覚知・創造～

法人名	社会福祉法人フラワー園
事業所名	特別養護老人ホームフラワー園
サービス種別	特別養護老人ホーム
発表者 職種・氏名	施設長 吉田貴宏

1. FENバスの創出：高齢化社会における「つながり」の再定義

1.1. 課題の本質：「移動」の先にあるもの

高齢化が進む地域社会において、「買い物難民」や「移動困難者」といった言葉は、もはや珍しいものではなくなりました。しかし、私たちが直面している課題の本質は、単なる物理的な移動手段の欠如ではありません。それは、社会との接点を失い、自らの意思で行動する機会をも失う、日々の「楽しみ」や「生きがい」までもが消されていく、より深刻な危機です。

多くの高齢者が「移動できない」という制約によって、かつては当たり前だった生活の彩りを失っています。この状態は、単なる不便さを超え、個人の尊厳や自己肯定感の低下、ひいては社会からの孤立へとつながる重大な問題です。私たちは、この表面的な「移動」という課題の奥に潜む、一人ひとりの「生きがい」や「夢」の喪失こそが、真に取り組むべきテーマであると考えました。

1.2. 法人理念「生きる」を共につなぐ



社会福祉法人フラワー園は、1991年の設立以来、名古屋市中川区を拠点に特別養護老人ホームをはじめとする多様な介護サービスを提供してまいりました。

私たちの活動の根幹には、「『生きる』を共につなぐ」という法人理念があります。これは、ご利用者に対して単にケア

を提供するのではなく、ご利用者・職員・地域住民、一人ひとりがその人らしい人生を、尊厳と希望を持って生き抜くことを、地域社会の中で共に支え、つないでいくという決意の表れです。

この理念に基づき、私たちは地域が抱える課題に対し、福祉の専門家として何ができるかを常に自問してきました。そして、移動の困難が「生きる」ことの質を低下させている現状を看過できないと考えました。

1.3. FENバスの着想：人を運ぶのではなく、「夢」を運ぶ

この課題認識と法人理念から「夢を運べ！FENバス」が生まれました。本事業は、単なる送迎サービスではありません。私たちは、法人が所有する車両の空き時間を活用し、それを「移手段」から「夢を実現するための手段」へと転換させることを目指しました。



FENバスは、ご利用者の「行きたい場所」へお連れするだけではありません。その「行きたい」という気持ちの背景にある、ささやかな願いや大切な想い、すなわち「夢」に焦点を当て、実現することこそが、この事業の核となる目的です。

2. 夢を発見し、実現するための体系的アプローチ

FENバスの取り組みが単なる善意で終わらないのは、その背景に「共感を体系化」し、誰もが実践可能なレベルにまで落とし込むための運用方法を構築しているからです。

2.1. 最初の接点：電話対応を「意思疎通」の場へ

ご利用者との最初の接点となる電話での申し込み受付は、最も重要な入口です。職員は単なるオペレーターではなく、共感力を持った傾聴者として育成されます。そのための指針となるのが、独自に作成した「『夢を運べ！FENバス』電話対応マニュアル」です。

このマニュアルでは、丁寧な言葉遣いや聞き取りやすい声といった基本的な対応技術に加え、「相手の話を『聴く』姿勢（傾聴）」や「共感と肯定」といった、ご利用者の心に寄り添うための具体的な心構えが明記されています。目的は、単に予約情報を聞き取るのではなく、電話という限られた時間の中で、ご利用者との信頼関係を築き、安心して自らの想いを話せる雰囲気を作り出すことにあります。

2.2. 「夢発見」の対話：体系化された共感の技術

マニュアルには、ご利用者の「夢」を引き出すための具体的な対話フローが定められています。例えば、ご利用者から「近くのスーパーまで」という依頼があったとします。一般的な送迎サービスであれば、そこで話は終わるかもしれませんが、私たちの職員はこう問いかけます。「ご自身の目で見て選ぶのは、日々の大切な楽しみですものね。それが〇〇さんの『夢』なんですわね」。この一言で、単なる「買い物」という行為は、主体性を取り戻すための「大切な夢」として再認識・再定義され、ご利用者の生活の質を高めます。

また、選挙の期日前投票に行きたいという依頼に対しては、「お子さんやお孫さんの世代の暮らしをより良くしたいという、素敵な夢がつまっていますね」と応じます。このように、一見すると個人的な用事や当たり前の行為の中に、他者を想う気持ちや未来への願いといった「夢」を見出し、それを言語化してご本人にお返しする。この対話こそが、FENバス運用の真髄です。

2.3. 「聞き取りシート」：夢を記録し、組織で共有する仕組み

電話での対話を通じて引き出された「夢」は、「FENバス ご利用聞き取りシート」という専用の様式に記録されます。このシートは、氏名や目的地といった基本情報に加え、「ご利用目的・叶えたい『夢』」を記述する欄が大きく設けられているのが特徴です。

ここでは、「どんな小さな事でもそれが利用者様の『夢』です。キーワードをメモします」という指示が明記されており、職員がご利用者の言葉をそのまま記録するよう促しています。これにより、個々の職員のスキルに依存しがちだった「共感」や「傾聴」が、組織全体で共有・継承されるべき重要な情報として扱われます。記録された「夢」は、ドライバーを含む全スタッフで共有され、単なる送迎業務ではない、一人の人間の夢を運ぶという共通認識を持ってサービスを提供するための土台となるのです。この一連のプロセスが、私たちの取り組みの質を担保し、持続可能で再現性のあるモデルたらしめています。

3. FENバスが運んだ「夢」の物語：つながりと目的意識の再生

FENバスの運用は、ご利用者一人ひとりの移動範囲が広がったという物理的な変化に留まらず、社会的、精神的な側面にも深く及んでいます。

3.1. 事例報告：私たちが運んだ「夢」の物語

FENバスは令和2年度より開始し今年度で6年目となります。これまで合計で述べ219件 571人の方々の夢を運んでまいりました。（令和7年7月29日現在）

FENバスが実現した「夢」の中から、象徴的な3つの事例をご紹介します。

- 事例1：家族との絆の再接続
病院からショートステイ先へ移動する際、通常であれば直接施設へ向かうところを、FENバスを利用して道中の喫茶店へ立ち寄りしました。時間に追われることなく、ご家族と水入らずの温かなひとときを過ごす。これは、病床にあっても失われることのない「家族との大切な時間を過ごしたい」という夢の実現でした。
- 事例2：愛する人の晴れ舞台を見守る喜び
ご主人が練習を重ねてきた和太鼓の演奏会へ行きたい、というご依頼がありました。ご自身の足では会場へ赴くことが叶わなかった奥様にとって、FENバスは「大切な人の懸命な姿を、この目に焼き付けたい」という夢を叶える手段でした。愛する人の活躍を間近で応援し、喜びを分かち合う。これもまた、FENバスが運んだかけがえのない夢です。
- 事例3：旧友との再会がもたらした笑顔
身体的な制約から、長年疎遠になっていた友人に「もう一度会いたい」と願うご利用者がいました。FENバスは、その想いを実現し、数年ぶりの再会を果たしました。再会した瞬間の、昔と変わらない笑顔は、社会的孤立という深刻な課題に対する、私たちの取り組みの成果を物語っています。

3.2. 影響の構造化：利用者のウェルビーイングの変化

これらの事例は、FENバスがご利用者のウェルビーイング（心身ともに良好な状態）に多角的な好影響を与えていることを示しています。具体的には、下記のような項目に寄与しています。

「社会的つながり」の回復／「目的意識（生きがい）」の再発見／「尊厳と自律性」の向上／
「精神的な充足」

これは FEN バスが移動支援という枠組みを超え、一人ひとりの「生きる」を豊かにする原動力となるのではないのでしょうか。

4. 地域活性化の触媒へ：未来を拓く FEN バスの可能性

FEN バスの取り組みは、単一の事業として完結するものではありません。それは、「地域とのつながり」を未来に向けて創造していくための設計図です。

4.1. FEN バスは「地域のニーズを感知するセンサー」

私たちは、FEN バスが単なるサービス提供の手段ではなく、地域で暮らす人々の生きた情報を収集する「センサー」としての機能を持つことに着目しています。ご利用者から寄せられる一つひとつの「夢」は、聞き取りシートを通じて貴重なデータとして蓄積されます。

「あの公園の桜をもう一度見たい」「昔ながらの商店街を散策したい」「新しいカフェに行ってみたい」。これらの願いは、地域住民が何を求め、何に価値を見出しているかを示す、最も信頼性の高いリアルタイムのニーズ情報です。一般的なアンケート調査で得られない、感情のこもったデータは、私たちが次に打つべき地域公益活動を計画する上で、何よりの羅針盤となります。

4.2. つながりの生態系（エコシステム）を構築する

FEN バスは、フラワー園が展開する他の地域公益活動と連携することで、その価値を高めます。当法人が運営する認知症カフェ・子ども食堂「ひおき未来食堂」や、地域活動の拠点となる「FEN ドリームスペース」といった取り組み。FEN バスは、これらの活動に参加したくても移動手段がなかった地域住民を運び、活動の輪を広げる「動脈」の役割を果たします。

逆に、FEN バスで得られた「夢」のデータから、「地域にはもっと気軽に集える場所が必要だ」といった新たなニーズが明らかになれば、それが次のドリームスペースの活用法や新規事業の企画へとつながっていきます。FEN バスは、点在する活動を有機的につなぎ、地域全体で支え合う「つながりの生態系（エコシステム）」を循環させる、不可欠な存在なのです。

4.3. 結論：真につながりあう地域社会の実現に向けて

「夢を運べ！FEN バス」は、共感を体系化した独自の運用方法を用いて、移動支援を「生きがいの覚知・創造」へと昇華させる挑戦です。この取り組みを通じて、高齢者は単なるケアの受け手から、自らの意思で夢を追い、地域と関わる主体的な生活者へと変わります。これこそが、私たちの目指す「地域とのつながり」への第一歩です。

社会福祉法人の使命は、地域に存在する課題を覚知し、地域福祉の充実を住民と共に創り上げる仕組みを構築していくことにあります。FEN バスを起点としたこのモデルをさらに発展させ、誰もが「生きる」ことを通じて互いにつながり、支え合える地域社会の実現に向け、私たちはこれからも挑戦を続けてまいります。