

食べるような形になるし、カロリーとかそういう面でも、私、糖尿もあるしね」「今、買おうと思えばずいぶんいろんなもの売ってますから、自炊っていうのは簡単な時代になりましたよね。それやっていると、何となく栄養偏るっていうか、そういう気がしましてね。それよりも頼んだほうが安全かなって、栄養のバランスのためにはそのほうがいいかなっていうのが理由ですね」「完全冷凍というのを2年くらいとったかな、ほとんど冷凍ですよ。(公社の食事は) バランスがとれているよね、いいですよ」と、健康を気にして利用し、食事による<栄養の確保>のために利用していることが述べられている。また、食事の支度については、「(自分で) 3食はできないですよ、時間がかかるんですよ、食事をこしらえるのに。(他のことが)何もできないですよ」と、<食事の支度の大変さ>について語る。そして何よりも、お弁当を続けたいと思う理由として<おいしい食事>がある。「やっぱり家庭の味よね。お弁当屋さんのお弁当とは違いますもの」「庶民的っていうのかしら、私の口に合うのよ」「自分で作るご飯と雲泥の差」「自分で作るものはいつも残り物のようなものだから、お弁当は“ごちそう”と思って食べているの」「自分では作れない」「大みそかもいい食事が来たんですよ、おせちの料理から何からね、いい食事がきています」「365日、一日も休まず安心して食べられる」と話し、利用者は、冷凍食品を使わずにすべて手作りで食べられる家庭の味を求めていることがわかり、また安心して食べ

られることを述べている。

配食サービスを利用し、食事の時間が決められていることによって、毎日の生活のリズムができ、「(公社の食事の良いところは)ちゃんとその日に、その時間に配達していただけるということでしょうね」と、必ず定期的に届くことで、<生活リズムの確保>を示している。「日曜日にちょっと子どもたちが来て買い物をして、一緒に食べることも他の日より多いから。火、木、土はお弁当(配食)で、月、水、金ヘルパーさんだから、何か1食は見てもらえるという感じだから。それを重ねないようにしたんですよ」と、主体的に生活を組み立てていることがわかる。また、「雨や雪が降ろうが、食事が届く安心感がある」と、天候によって外へ出られないときや体調が優れないときも無理をせずに食事をとることができる。食事が来るという安心感とともに、食事サービスを生活の息抜きと捉え、「もう夕食は絶対来るから心配しなくていい。考えなくていい」「今日はお昼は何もしなくていいんだ。手つかずでいただけるという安心感。1食だけでも考えないで済む」と、在宅生活での癒しを求め、生活のバランスを保つために生活のリセットをしている。「自分の贅沢でもあるのよね。自分の家で、自分の好きな時に、もう入院したりするとすごい。4か月ぐらい入院していたらもういいわと思うくらいになるから。なるべくコントロールして、今の調子をずっとあれしたいなと思っている」自宅での生活を強く望み、生活リズムを保つことで現在の生活を

維持するよう心がけている。また、配食サービスの利用により、それが可能になる。

食事による健康な身体の生活バランスを維持するとともに、配達者との交流が在宅生活に新しい風を吹き込む。

「(在宅で)介護していると、会話ってないですからね、病人と2人でいますとね、やっぱり笑顔でこんにちとはとかなんとか、それが大事じゃないですか。」「誰も来ないから楽しみ、安心して待ってられる」「一人暮らしで年をとるとね、口きかないことがあるんですよ。それ考えるといくらかしゃべったほうがボケのためにいいかと思って」

「いろんな方がお見えになって、楽しみにしています」「今日のおじさん、停電なくてよかったね、気をつけてね、ってその一言が嬉しい」と、<待ちわびる配達者>への思いを語る。「今日は誰かしらなんて、顔見知りなんかね、曜日によって違うでしょう。みんな元気だからね。おもしろい人がいますよ」

「3回くらい、お元気ですかって言うてくれるのよ。いや、嬉しいですよ」と、定期的にお弁当を届けてくれる配達者の言葉で元気をもらい、楽しみに待ちわびている様子が伺える。曜日によっていろいろな配達者がいることで、日々の想像や楽しみにつながっている。慣れ親しんだ配達者に対して、「慣れたと思ったら、この頃その方来ないからどうしたのかと考えて」と、しばらく来なくなった配達者に対して、楽しみにしている分、気になる様子や寂しさも感じられた。配達者を待ちわびる要因として、またある時は、「用があると

きはこっちのほうで頼んじゃう。快くやってくれます。助かりますよ」「男の人は力仕事頼むときに一番いいですよ」と、生活上のちょっとした困りごとを配達者に頼み、配達者は気軽にお願ひしやすい要素を持っている。近所の方(知人)が配達をしている利用者は、自身の楽しみとともに「配達の方も(自分の家に届けることが)楽しみになっていると思う」と述べ、住民参加ならではの相互の楽しみを共有している。要介護3でなんとか在宅生活を送っている外出できない高齢者は、「それが一番の楽しみ、お弁当ね」「(他に楽しみは)別にないな、何で息しているのか不思議だなと思っていつも考えているけど」「(公社の食事を)息のある限り食べたいですよ」と<生活の楽しみ>として、届けられるお弁当を唯一の楽しみにしている。「最高です。味もいいし、まめに作ってあるじゃないですか。手が込んでいるでしょう。いや、ちょっと普通じゃ食べられないものね。楽しみだよ、本当に」「ずっとここにいる限りはね、入院しない限りはいただきますから。これがなかったらもっとね、こんな健康ではいられないと思いますよ。それで健康診断でもどこも悪いところ、ただちょっと目方が増えたくらい」と語る。

これらの利用者の生活の楽しみとなる配食サービスは、<安否確認・見守りネットワーク>によって、日々体調が変化する高齢者の様子にいち早く気づき、在宅生活を支えている。「この間も地震があったらすぐに飛んできたから、ありがたいなと思っています」と、

相談員による確認が、お弁当だけではない安心感もある。配達者は利用者の変化に気づくと、配達後に相談員へ報告、相談員から利用者へ電話で体調確認をするシステムが構築されている。

「安心感があります。私の安否確認はして下さるんじゃないかなと思うことがありますね。(配達の後)電話がかかって、お弁当は届きましたかって、大丈夫でしたか、元気でしたかって、ちゃんと電話が入ったの。だから私、たぶんお弁当を持ってきてくださる人が、いつもと違ったと感じたんじゃないかと思う。だから帰って、いつもと違ったって、言ったんじゃないかな。ありがたいです、親切のあれは本当にありがたいです」「慣れている方だと、私の顔色を見て、帰られてから何か報告なさるんですね、今日は調子がちょっとよくなかったとかなんとか報告してくださいました、そうするとワーカーさんから電話が、大丈夫？って。それはいいと思います。顔色が悪かったとか、ちょっとつらそうだったとかいろいろ言うてくださる」と、配達者の気づきが生かされる。この「気づき」は、慣れている配達者とそうでない配達者との力量の差が生じるところであり、すべての配達者がそうであるように求められる課題である。この「気づき」は次なる支援へと結びつき、利用者の生活を総合的に支えるシステム<体調の変化に応じて行う支援>へとつながっていく。「今は要支援に戻っちゃったんですけど、要介護だったでしょう。だから、ちゃんとここまで運んでくれたりね。今はもう玄関で受け渡し

して」「半年しかね、要介護っていうのがなかったんですよ。(そのとき、ケアマネ、相談員らが)5、6人集まったことあるんですよ。それじゃ大変だからってここ(テーブル)まで運んでくれたんです。だから楽でしたよ」と、体調の変化や介護状態を見て、配達方法を迅速に対応し、体調が回復したらもとに戻している。きめ細かな対応により、在宅での自立支援を可能にしているのである。「留守のときはちゃんとしてくれるし、そしてまた、(電話を)わざわざかけてくださらなくてもいいんだけど、箱に入れたけれどもどうですかとアフターケアがあるのよね。私は安心していただいている。」と、留守にしている時の配達についても、アフターケアの安心感を語る。留守時の対応について、公社は保冷ボックスに入れ、その後本人へ受け取りの確認をしている。他の事業所で配食サービスを利用していた経験のある利用者は、「また面倒くさくて、手渡しでないといけないとか。留守にしたらだめなんだよ。出かけられない。留守中に置いておいてくれというのはやらないんだから」と、生活を束縛されることを嫌がり、公社の食事サービスへ変えたという。留守時の対応があり、アフターケアのある配食サービスは、在宅での自立した自由な生活を支え、安心感も与えている。

信頼、安心感の構築は、お弁当の質や日々の対応による様々な要素が重なり、「公社に全幅の信頼をしています」「すごい信頼感がね、届けたから食べただろうなんて思っているよりも。それこそコンビニで買うと値段的には安

いかもわからないけど、安心感がないし」「やっぱりね、面倒見がいいからね」と「福祉公社への信頼」が強く、「やっぱりそれこそ公的なものが入っているからと思うのよね、個人のあれよりも、信頼できるかなと思う」と、「公」への信頼感についても語っている。「信用があるから市の支援が受けられる=安心して利用できる」ことが、食事サービスの安心につながっていることが言えるであろう。「私が公社の食事をいただいたり、ホームヘルパーさんをお願いしたりしていますから、子どもたちも安心しています」と、配食サービスの利用、福祉公社への信頼は利用者の家族からも寄せられる。利用者は「家族の存在」

を、「一番頼りになるのは、それは娘よりしょうがないよね」「日曜日は子どもが来るの」と、娘や息子、家族に会うことを楽しみにし、そして頼りにしている。「家族の存在」「ご近所力」「在宅サービスの利用」「社会とのつながり」は、「心の支え」となっているが、単身高齢者にとって緊急時には「長男は2時間もかかるし、そんなんじゃあてにならないからね」と、離れて暮らす家族はあてにならないことを話す。

「猛暑で熱中症でトイレで倒れちゃったんですよ。それから、前の棟の人、老人会の会長さんですけど、その方に電話したの、少し落ち着いてから。玄関のカギ開けて入ってきて、それ夜の12時よ。それで救急車呼んでくれて。お医者さん連れて行ってきて、行ってから点滴打ったり、何かしたら夜中の2時になっちゃったでしょう。会

長で、そばにいてくれて、結局家に帰ってきたのは4時だと言いました。悪かったねと言ったの」と、緊急時にはご近所の助けを求めている。「2階のAさんという人に（家の）鍵を預けています。この間の地震の時もね、変わりばんこに夫婦で来てくれましたよ。大丈夫？って言って。」「月曜日の生ごみの日は必ずAさんが運んでくれるの、だから助かってる」と、日頃から住み慣れた地域でご近所の方との助け合いがあり、「ご近所力」の形成により支えられている。日常生活の家事援助などの「在宅サービスの利用」により、「ヘルパーさんが見えると元気になるんです。明るいし良くしてくださる」と語り、配食サービスと同様に定期的に来てくれるヘルパーを心待ちにしている。単身高齢者は、安心できる訪問者を楽しみにし、「社会とのつながり」を持つ。「昔の会社の人が訪問してくれるの、1年に2回。最高年齢になっているからね。総会へ年2回行ってる。この年齢になって、出歩く人はあまりいないでしょうね、みんなも健康にならなきゃいかんからね。我々はそれぐらいにしか役に立たない」と、社会とのつながりによって元気になり、また、自分が元気に頑張っていることが他人の役にたつと感じ、明日への活力となる。「健康への気遣い」を、「96歳まで生きようじゃないかって、そのためにはね、足使わないとね、寝たきりになったんじゃどうしようもない。まず足を使おうと思ったんです。なるべく歩くことにしたんです。」「1日おきぐらいに出るようにしています」「頭

使って、足使っていれば細く長く生きられるだろうとやってるもんだから、その一環で食事も大事だと思います」と語り、〈適度な運動〉と〈頭を使う〉ことによって、健康な身体を維持する努力をしている。そのような努力をしつつ、「もし何かあったら」と、《いざという時の備え》として、〈できることの準備〉をしている。「セコムのあるはあるんですよ、鳴らせばね」「早かったから良かったって。(友人に) いいわよって言われて、それで私も(セコムに)入りました」と、緊急時の通報システムを設置し、緊急時の対応に備えている。「自分の身は自分で守るしかしょうがないですよ」「ロープから全部、ちゃんと用意してある。降りられるように。何かで人に迷惑をかけるといけないから。2階から下へ降りてこられればいいけど、そうじゃなしに何かしておりなきやいかんということもあるかもしれん」と、人に迷惑をかけないように、いざという時、〈自分の身は自分で守る〉覚悟と準備をしている。

2. 不安だらけの生活

単身高齢者は、自宅においてほとんどの時間を一人で過ごしている。その多くは持病を抱え、一人暮らしにおける様々な不安《健康状態からくる不安感》《老いへの葛藤》《死を意識しながらの生活》《会話のない孤独感》《どうなるかわからない不安感》を抱えている。高齢者は持病による《健康状態からくる不安感》を抱え、「前立腺がん、医者へずっと行ってたんだけど、結局はがんになっているということだ。

だから今は3カ月に1回ずつ、手術はできないから。手術をやれと言ったら、もうだめだと言ったんだ。でも転移していないからね、注射で抑えようと。死ぬまでやらなくちゃ」と、覚悟をしながら〈持病とのつきあい〉を語る。「I型糖尿なの。今、インスリンと血糖値はかかってるんですけど。朝、低血糖気味で倒れちゃって肋骨にひびが入ったの」と、持病とつきあいながらも、症状による体調不良や転倒による怪我などにより、〈突然のけが・病気による日常生活困難〉な常態となる。「この間、転んでけがをしたんだよ。その時、ヘルパーは来てくれたけど、ちょっと骨折していたんだ。包帯があるよね、外すことができないんだよ。夜寝る時、きついから外そうとしても外れない。近所のどこかの奥さんに頼んで外してもらったよ」「とにかく大変だなと思うときがあるよね」と、突如、一人では日常生活が困難になってしまう状況を語る。高齢者は身体機能の低下とともに〈もの忘れ体験〉や今まで出来ていたことが出来なくなっていく〈情けない自分〉と向き合う《老いへの葛藤》がある。「少しボケが始まっているから、いつどういうことが起こるかわからないです。小包出しに行ったら、宛名を持って行かなくて。なんてことはしゅっちゅうあるし。ガスのつけっぱなしがあったり、空炊きしてみたり、なんてしょっちゅうあります」「自分で作ったお尻の下に敷く座布団、それ、自分で作っておきながら「あれ？これなんだっけ？」ってなっちゃったの。それで、その日のうちに思い出せなくて、

2, 3日経ってから思い出したんだけど、そういう珍しい経験っていうのを、始まっちゃいましてね。ちょっとがっかりしましたね」と、自分が作ったものを思い出せないという今までにない初めての体験を“珍しい体験”と語り、自分自身に対する落胆の思いと今後の不安を抱えている。

「本当に大変になってきたのは、2階に干し場があるんですよ、物干しが。そうすると2階に洗濯物を運ばなきゃならない。あれが本当に。一段一段それこそ階段を上がるよう、ちゃんと持って行かれないの。手の力がなくなっているから、何か持ってということが、本当に情けない話で「歩くのがなんだか不安でね、どうしちゃったんだろうと思うくらい足が重くて。ビル風に弱くなりましたよ」と、身体機能の低下による老いの実感、できていたことができなくなっていく〈情けない自分〉を見つめ、向き合いながらの葛藤が伝わってくる。

いっとうなるかわからない自分と向き合い、《死を意識しながらの生活》は、「家内が亡くなってからって余計かもしれないけど、ぴんぴんころりってあるらしいでしょ、これが理想でね。誰だってそうだ。死ぬ時楽しようと思おうわけですよ」と、自分自身の死について、うまく死にたい、死ぬ時に楽したいという〈ピンピンコロリ願望〉が存在する。妻や夫の死を経験し、残された自分はどう生きていくかを模索し、そして〈死を迎える覚悟〉をする。「私はもうどこでどんな死に方をしようといいので」「最期のなんていうこ

とは何もない。行き当たりばったり、だからそこで死のうと。地震でつぶれたらそれでいい」「ここはもう地震が来ても起きない、寝ているんだと。自分で自分が思うようにやったんだからもう倒れないんだと、そういうつもりで改装したんだよ。もう年をとってからうじょうじょ動いてみてもしょうがない、もう動かないと」自分の最期をどのように迎えるかを意識し、自分の納得のいくように後悔がないように、自分でできることの準備をしている。

単身高齢者の在宅生活は、《会話のない孤独感》を生む。「自分でひとり言を言いながら、手が危ないよ、はいよ、危ないよ、はいよって自分で歩きながら、ひとり言を言いながら歩いてやっているのよ」「友達はみんな死んじゃった。優しい人がみんな、去年、一昨年、死んじゃったから、誰もいないんだもの」と、親しい友人や昔からの会話をする相手が亡くなり、〈独り言習慣〉が身に付き、孤独感を感じるようになる。「介護していると、会話ってないですからね、病人と2人でいますとね」と、〈在宅介護の体験〉でのつらい状況から会話がなくなっていくことを語る。在宅での介護は、休む暇もなく、「(夫の介護で)私もへとへとになっちゃって、5キロ減っちゃったんですよ。それでケアマネジャーの方が、あなた顔色が悪いけど大丈夫ですか、あなたは少し休んだほうがいい」と、体調に気づいてくれたことにより休むことができ、サービスへと結びつくケースもある。

《どうなるかわからない不安感》を

持ち、自宅で一人でいることの不安を「この頃は物騒な世の中で、何か声がするから、「はいっ」て出てきたんですね、そしたら、もうここに立っちゃってるんですね。入ってね、それでお金くださいって。お金渡したんですけど。そしたらおばあちゃん、それお金渡したらだめよっておっしゃるんですけどね、でも、今怖い時代じゃないですか」「昔でいうこじき、やっぱりお金ほしいという人。去年は3回来ましたね。お金渡したら、また来るかもしれないけどと思いながらも、こんなんで殺されてたまるもんかと思ってね」と話し、一人でいることの不安から、配食を週に5日間、1日2回（昼、夕）利用していることで、配達者の目があること、近隣に住む家族の協力、ご近所の目があることでの安心感を得ている。

そして、どうなるかわからない不安を抱えながらも、単身高齢者は、＜迷惑をかけたくない思い＞も強い。「子どもにも迷惑、あまり負担をかけたくないし、私自身も負担に思いたくないし」「なるべく迷惑かけないように、重荷にならないように、利用するものは利用して、公社みたいなものでもなんでも社会的な、ヘルパーさんなんかでも利用できるものは利用させてもらうつもりでいるけど」と、自分自身が子どもや家族の重荷にならないようにと気を遣い、迷惑をかけたくないという思いが伝わってくる。

子どもたちや家族を思い、そして＜日本の将来＞を心配する姿がある。自分たちが生きてきた時代を振り返り、

過去の経験から生きていく知恵、これからの将来を、「人間はやっぱり一步一步、毎日環境に合うように進歩しているかなきゃいけないね。いくら年をとったからといってもね。やっぱり将来を考えてやっていかなきゃね、子孫を。現在、自分のためだけにやったんじゃ、しょうがないでしょう」「日本人は自分さえよければで来ちゃったから、罰が当たっているのは本当かもしれませんよ、私なんか戦争を知っているから、自分さえよければ被災地の人のことも考えないで、パン買っちゃう、ガソリン買っちゃうなんて考えられない、教育を初めからやり直さなきゃだめだわ、これは本当に」と、日本の行く末を心配し、自分のためだけでなく将来を考えながらやっていくことを願っている。

このようにして、単身高齢者は後世に伝えていきたい思いを持ち、様々な不安や心配を抱えながらも、自宅での生活を強く望んでいる。

D. 考察

配食サービスを利用する単身高齢者の10人の語りから明らかになったことは、様々な不安や持病を抱えながらも、自宅で生活を送り続けたいという思いが強く、その生活を維持・継続できるよう、主体的に生活を組み立て、コーディネートしているということである。配食サービスを利用し、「食」を中心とした生活を組み立てることにより、生活のリズムができ、健康的な生活が送れるようになる。また、おいしい食事は生きる楽しみになり、定期的に訪れる配達者との会話、

安否確認や体調不良時における迅速な対応など、配食サービスの利用に伴う安心感が多く存在する。単身高齢者は、「不安だらけの生活」から、安心感を求め、「食」を中心に生活を組み立てることにより、生活の安定化が図られることが明らかになった。

E. 結論

「単身高齢者の在宅生活を支える「食」を中心とした生活の安定化に関するプロセス」の研究における質的研究から、明らかになったことは次のような点である。

まず、配食サービスを利用する単身高齢者は、自宅で生活を送り続けたいという思いが強く、「食」中心の生活を組み立てることにより、【生活の安定化】が図られているということである。【生活の安定化】の要素としては、《配食サービス利用の安心感》《心の支え》《健康への気遣い》《いざという時の備え》で構成される。配食サービスを利用し、「食」を中心とした生活を組み立てることにより、生活のリズムができ、健康的な生活が送れるようになる。また、おいしい食事は生きる楽しみになり、定期的に訪れる配達者との会話、安否確認や体調不良時における迅速な対応など、配食サービスの利用に伴う安心感が多く存在する。また、単身高齢者が在宅生活を送る上で《心の支え》となる、家族の存在やご近所力、在宅サービスの利用、社会とのつながりが、自分も元気に頑張って生きていこうという活力になっている。現在の生活を維持するために《健康へ

の気遣い》をし、自分の身を守るために《いざという時の備え》がある。配食サービスを利用する単身高齢者は、必要な要因を主体的に組み立て、安定した生活が送れるようコーディネートし、それらは、様々な裏サポーターによる連携や活用により在宅生活を可能にさせている。

単身高齢者は在宅生活をなんとか維持しているが、その背景には、自宅においてほとんどの時間を一人で過ごし、その多くは持病を抱え、【不安だらけの生活】を送っているということである。不安の要素は、《健康状態からくる不安感》《老いへの葛藤》《死を意識しながらの生活》《会話のない孤独感》《どうなるかわからない不安感》で構成される。老いていく自分と向き合い、会話のない孤独を感じ、死を意識し覚悟をしながらも、現在の在宅生活を維持し継続していきたいという思いがある。このようなプロセスをたどり、単身高齢者は、【不安だらけの生活】から安心感を求め、「食」を中心に生活を組み立てることにより、健康を維持し、【生活の安定化】が図られる。

F. 引用・参考文献

- 1) 木下康仁 (2003) 「グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践；質的研究への誘い」 弘文堂
- 2) 木下康仁 (2007) 「ライブ講義 M - GTA；実践的質的研究法修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて」 弘文堂
- 3) 内閣府 (2010) 「高齢者の日常生活

に関する意識調査」

4) 野村知子 (2009) 「食事サービスからみた高齢者のこころの健康と地域社会の創造」 老年精神医学雑誌, 20 : pp.520~528

5) 小伊藤亜希子・池添大・斎藤功子・立松麻衣子・田中智子・辻本乃理子・中山徹・藤井伸生・増淵千保美 (2007) 「在宅高齢者の食生活を支える草の根型配食サービスの利点と課題」 日本家政学会誌 58 (12), pp.781~793

6) 栗木黛子 (2001) 「住民参加型配食サービスの可能性と役割—横浜市旭区の配食モデル事業の実態調査から考える」 人間福祉研究 4, pp.1~48

7) 村川妥子・宮城重二 (2003) 「都市地域における在宅要介護高齢者の健康と食生活に関する研究—在宅サービス特に食事サービスとの関連を中心に」 女子栄養大学紀要 34, pp.81~90

8) 小島智栄子・長嶋啓子・真行寺京子・山本布子・佐藤のぶ・高畑淑子 (2001) 「高齢者への毎日型食事サービス 9 年間の変化と現状」 保健の科学 43 (7), pp.547~553

9) 金川克子・斉藤恵美子 (2004) 「単身高齢者に対する地域の支援」 老年精神医学雑誌 15 : pp.180~183

10) 奥山正司 (2004) 「単身高齢者の社会経済的生活と家族の支援サービス」 老年精神医学雑誌 15 (2), pp.169~179

11) 富澤公子 (2009) 「奄美群島超高齢者の日常からみる『老年的超越』形成意識—超高齢者のサクセスフル・エイジングの付加要因」 老年社会科学 30 (4), pp.477~488

G. 研究発表

1. 論文発表 今後検討していきたい。
2. 学会発表 今後検討していきたい。

H. 知的所有権の取得状況

なし

Ⅱ 分担研究報告

第4章

「福祉公社方式」が高齢者の在宅継続に果たす役割に関する研究

第4章

「福祉公社方式」が高齢者の在宅継続に果たす役割に関する研究

研究代表者 野村 知子

桜美林大学総合科学系 教授

【要旨】「福祉公社方式」が高齢者の在宅継続に果たす役割を明らかにするために、福祉公社の相談員（看護師またはソーシャルワーカー）に聞き取り調査を行い、そこで明らかにされた支援の特徴を相談員に伝えた上で、相談員自身が、当組織の特徴を示していると思われる事例を記述した。

事例から導かれる「福祉公社方式」の特徴は、次のようである。

- ①クライアントとその家族を含めて支援しているので、本人や家族の状態が変化しても継続的に支援が行える。
- ②食事サービスをサービス利用の導入とすることで、周囲から見て支援を必要としているにも関わらずそれを拒否するクライアントに対して、支援に結びつかせることができる。
- ③配達員の日常の情報を相談員が常時キャッチすることで、二人とも認知症の夫婦世帯であっても在宅継続が可能になる。
- ④予防的に配食サービスを利用することで、老化の進行を抑え、元気を維持することができる。
- ⑤他のサービスを利用していない場合は、公社の相談員が中心となって支援計画を作成すると共に、必要があれば公的サービスへの橋渡しも行っていく。

このように、相談機能と配食サービスが密接に連携した「福祉公社方式」は、2人共認知症の高齢夫婦までも在宅継続が可能になり、たいへん強力な地域包括ケアシステムを構築できることが明らかにされた。

分担研究者 友永 美帆 桜美林大学健康福祉学群 助手

研究協力者 渡邊 範江 調布ゆうあい福祉公社 地域事業課住民参加推進係 係長

片寄あつみ 同 地域事業課住民参加推進係 主任 看護師

及川 正文 同 地域事業課住民参加推進係 ソーシャルワーカー

横瀬 香織 同 地域事業課住民参加推進係 ソーシャルワーカー

A. 研究目的

ソーシャルワーカーや看護師といった専門職による相談機能と、住民による配食サービスを通じた日常的な見守りが密接に連携しているのが、「福祉公社方式」の特徴である。

「福祉公社」の活動概要を紹介した上で、クライアントのケース事例をとおして、このようなフォーマル、インフォーマルの連携が、利用者の在宅生活継続にどのような役割と効果を果たしているのかを明らかにする。

B. 研究方法

福祉公社の相談員（看護師およびソーシャルワーカー）に聞き取り調査を行い、そこで明らかにされた支援の特徴を相談員に伝えた上で、相談員自身が、当組織の特徴を示していると思われる事例を記述した。これらの事例をもとに、「福祉公社方式」の特徴をまとめた。

福祉公社の活動紹介についても、現場の担当者自身に紹介を依頼した。

C. 結果

1. 調布ゆうあい福祉公社の活動紹介

(1) 福祉公社のしくみ

財団法人調布ゆうあい福祉公社は、平成 63 年 8 月に公社の前身である調布市在宅福祉事業団を設立する。平成 2 年 11 月に、財団法人調布ゆうあい福祉公社（以下「公社」）となり、「公社は市民相互の助け合いと自立支援のための質の高いサービス提供を通じてあたたかい地域づくりを目指します」を理念に掲げ、会員制による有償在宅福

祉サービス事業を行う。公社は以下の事業を行う

- 1) 高齢者等の在宅福祉に関する普及啓発事業
- 2) 高齢者等の在宅福祉サービスに関する研修及び人材育成事業
- 3) 高齢者等の在宅福祉サービス向上のための調査・研究開発事業並びに情報の収集及び提供事業
- 4) 高齢者等の在宅福祉サービスに関する生活・健康相談事業
- 5) 高齢者等の有償在宅福祉サービス事業及び生活支援事業
- 6) 介護保険法における福祉サービス事業
- 7) 障害者自立支援法におけるホームヘルプサービス事業
- 8) 調布市からの福祉サービス等にかかわる受託事業
- 9) その他、この法人の目的達成のために必要な事業

具体的には、住民参加型サービス事業、居宅介護支援事業、訪問介護事業、調布市からの受託事業として地域包括支援センター事業、高齢者在宅サービスセンター事業を行っている。

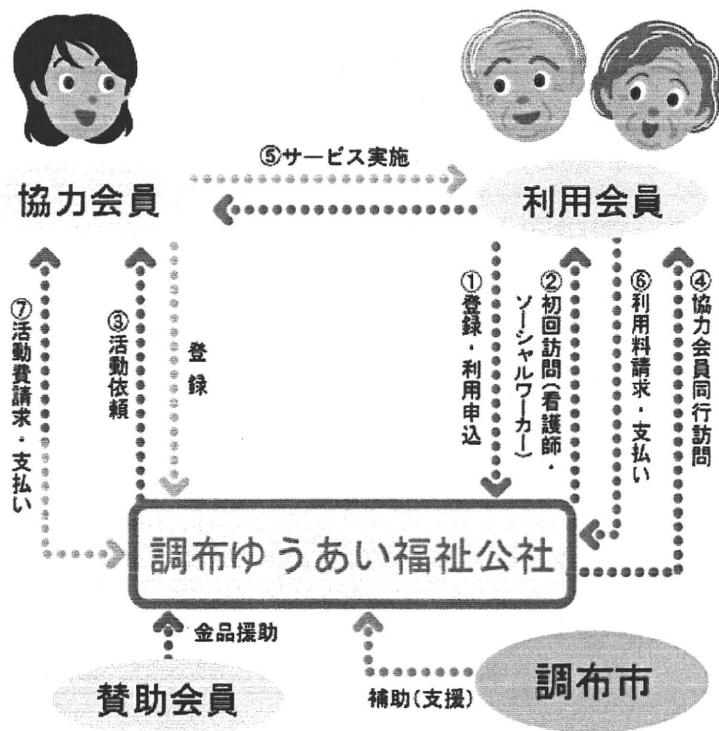
住民参加型サービス事業については、介護保険対象外の会員制度によって有償福祉サービスを提供している。

利用会員の要件は「市内にお住まいの概ね 65 歳以上の方や心身に障害のある方、病气療養中の方やひとり親家庭の方及び、産前産後の方々が対象となり、サービス提供者である協力会員は「心身ともに健康な 18 歳以上の方で、社会福祉、地域福祉に関心があり、熱意を持ってサービスを提供できる方。

性別、住所（市内、市外）、資格は問わない。また、賛助会員はゆうあい福祉公社の主旨に賛同して、援助していただける個人や団体を対象としている。

サービス内容は家事や介護等、自立した生活を送るために必要な生活支援を行う「ホームヘルプサービス」、福祉サービスとして、栄養のバランスを考え、季節の旬の食材を取り入れた手作りの食事を宅配し安否確認を行う「食事サービス」がある。

費用については利用会員が月会費 1,000 円、ホームヘルプサービス利用料として 1 時間 800 円、時間外（午前 9 時前、午後 5 時以降）は 1 時間 150 円割増。食事サービスは 1 食 750 円。協力会員は月会費 100 円、賛助会員は個人 1 口 1,000 円、団体 1 口 10,000 円となる。協力会員は活動を行うと 1 時間 800 円の活動費が公社から支払われる。



会員サービス事業の仕組み 公社ホームページ転載

(2) 福祉公社のあゆみ

● 事業の推移

昭和 63 年 4 月	「仮・調布市在宅福祉事業団設立準備委員会」を設置
昭和 63 年 8 月	調布市在宅福祉事業団を設立

昭和 63 年 10 月	ホームヘルプサービス事業を開始 食事サービス専門委員会の設置
平成元年 1 月	送迎サービス事業開始(ストレッチャー)使用
平成元年 9 月	食事サービス専門委員会の設置(「地域に根づいた食事サービスのあり方」についての提言)
平成 2 年 2 月	「利用会員のサービス利用と意見に関する調査」「協力会員の活動と意見に関する調査」を実施
平成 2 年 6 月	ホームヘルパー3級講座開始(東京都指定3級 平成 4 年 6 月)
平成 2 年 8 月	資産活用サービス専門委員会設置
平成 2 年 11 月	財団法人調布ゆうあい福祉公社設立
平成 3 年 4 月	食事サービス開始
平成 4 年 1 月	事業のあり方専門委員会の設置(平成 5 年 5 月 答申)
平成 4 年 10 月	資産活用サービス開始
平成 6 年 4 月	財産保全サービス開始
平成 6 年 7 月	嘱託ヘルパー制度開始(受託事業)
平成 7 年 1 月	「国領在宅サービスセンター」事業のための専門委員会設置(平成 8 年 3 月答申)
平成 9 年 3 月	事務所移転(市総合福祉センターから国領町 3 丁目 8 番 1 へ)
平成 9 年 6 月	調布市国領高齢者在宅サービスセンター・調布市国領在宅介護支援センター事業開始(受託事業)・通年(365 日)事業運営開始
平成 10 年 4 月	夜間ホームヘルプサービス事業を開始(受託事業)
平成 10 年 4 月	公社住民参加ホームヘルプサービス家事・介護サービス料金を一本化
平成 11 年 4 月	精神障害者ホームヘルプサービスモデル事業実施
平成 12 年 4 月	介護保険事業開始(居宅介護支援・訪問介護・市からの受託による通所介護) 精神障害者ホームヘルプサービス事業開始(受託事業)

平成 13 年 4 月	ホームヘルパー2 級講座開始(受託事業)
平成 15 年 3 月	支援費制度における訪問介護事業所の指定を受ける
平成 15 年 8 月	精神障害者ホームヘルパー養成講座開始(受託事業)
平成 16 年 6 月	「公社のあり方検討」のための専門員会を設置(平成 16 年 3 月答申) 「生活支援コーディネイト検討事業」に関する調査研究委員会の設置(平成 16 年 3 月答申)
平成 17 年 4 月	低栄養予防モデル事業実施
平成 17 年 9 月	人間町地域密着型認知症対応型通所介護事業開設準備室開設
平成 18 年 4 月	調布市とみまもっと事業協定
平成 18 年 5 月	生活支援コーディネイトモデル事業実施
平成 18 年 11 月	生活支援コーディネイト事業(愛称「ちょこっとさん」)開始
平成 19 年 10 月	人間町地域密着型認知症対応型通所介護事業(施設名「ぶちぼあん」)開始

公社ホームページより転載

(3) 活動概要 (住民参加型事業)

住民参加型事業は介護保険では担えない部分の掃除や、同居家族などで対応できない家事支援などを協力会員が行う「ホームヘルプサービス」があり、室内の清掃や通院介助、薬取り、簡単な庭の手入れなど多岐に渡っている。

食事サービス事業は住み慣れた地域の中で、継続的な在宅生活が確保できるよう援助をすることを目的に、低栄養の改善、孤立死を予防するためのゆるやかな見守り、介護者の負担軽減、食育の視点を持った支援を行うことにより生活の質を向上するといった効果が予測されている。

365 日手作りの昼食・夕食の調理・

配達を行っており、事業は協力会員で食事サービスの活動に携わっている「おなかまランナー運営協議会」に事業委託するという形でサービスを実施している。(「おなかまランナー」とは食事サービスに携わっている協力会員で構成されており、名前の由来は多くの仲間が同じ釜の飯を食べることの「おなかま」と、協力会員が利用会員へランチとディナーを車で走って速やかにお届けする「ランナー」を合わせ、仲間意識を高めようという思いを込めて名づけた。市民に一般公募し、決定した。)

食事内容はご飯、汁、メインのおかず(お肉とお魚が交互になっている)、

副菜3品で600K 前後、塩分3g以下で、化学調味料は使わず、出汁はすべて煮干や昆布、かつお節で取り、すべて手作りでやっている。献立に関しては公社管理栄養士が月12日勤務で立てている。

昼・夕食ともに100食ずつ別メニューを調理しているが、昼食に関してはデイサービス利用者に40食前後、利用会員の配達に60食前後となり、夕食は利用会員に向けて100食を配達として提供している。

1) 調理

①活動概要

調理の活動は昼食・夕食で活動者が交代で行い、午前の活動は8:30～12:30の4時間、午後の活動は13:00～17:00の4時間、間にデイサービス利用者への昼食給仕作業や、おやつ調理としてレストラン業務が11:00～15:00の3時間である。活動人数は午前・午後とも5名ずつ、レストラン業務に3名、の1日13名での活動となり、昼・夕食ともに100食ずつ調理を行う。

調理活動者のシフトは各曜日から1名選出されている運営委員にて作成される。運営委員は月に1度「調理運営協議会」を開催し、その協議会は各曜日の運営委員、公社事務局職員、管理栄養士で構成され、調理のスムーズな運営に向けて毎月協議を行っている。また、調理の運営委員を中心に月に一度夕方から、普段時間が無く掃除がし難い場所などを限定して厨房の清掃などを行っている。

現在調理の活動を行っている活動者

は37名おり、年代は60代が1番多く、ついで50代、70代となっている。若い年代としては30代、40代は1名ずつ登録がある。また活動年数的には10年以上の活動者と10年未満の活動者は半々となっており、女性と男性の構成比は37名中女性が35名、男性は2名のみとなっている。

ここ数年は不況の影響もあってか有償ボランティアへの登録者も増加し、また調理活動を希望される協力会員も多くなっている。協力会員の方はご自身の趣味活動を持たれている方も多く、公社食事サービスの活動だけではなく他施設でのボランティア活動や他福祉団体での食事作りなど行っている方も多くいる。

②人材育成

新人育成についてはチューター制度を用い8回の研修プログラムを組み、その内の6回は厨房内研修、2回はレストラン研修としている。8回の研修で全てを覚える事は出来ないで、初めの一ヶ月は調理者5名プラス1名という形でシフトを組み、それ以降は調理者5名の中に入る。その為他の調理者は教えながら自分の調理を行わなければならないという負担感はあるが、多くの調理者は自分も辿ってきた道だからと教える事に対して拒否は見られない。初めは野菜の下ごしらえなどを中心に行っていき、慣れたら副菜の調理、お米の計量、と順を追って調理が出来るようになっていく。

新人調理者の定着率について平成20年度は60%、21年度は33%、22年度は85%となっている。研修中から1

年未満で辞めてしまわれる方の理由は、4時間立ちっぱなしの作業に持病の膝痛や腰痛などの悪化を理由としたものや、調理の活動自体に馴染めない等、様々な理由がある。

③活動の流れ

調理の流れは、身支度を整え（エプロン、三角巾、マスクの着用、手指消毒を行う）、当日担当の活動者でミーティングを行い、メニューと調理の流れの確認、役割分担などを決め活動を開始する。午前は10時40分までに配達に出せるように調理を行い、それ以降はデイサービスの配膳準備や片づけを行い、午後の活動者が入るときには厨房内を一旦きれいにし午後の活動者へ厨房を引き渡す。午後の活動者も15時40分までには調理を終わらせ、片付け及び翌日分の出汁の下準備を行う。

調理の活動が終わると、5名の活動者のうち2名が翌週分の仕入れ当番となり、管理栄養士が立てた一人分の食料を翌週の発注人数で乗じて、廃棄率などの計算も行い、曜日で指定されている各業者へFAXで発注を行う。食料の発注から調理、利用者のお手元にお届けするまでの実務をすべて住民が担うというサービス提供方法は他自治体ではなかなかみられず事業開始から20年間、調布の住民参加型食事サービスはまさに住民自らの手で支えられてきたといえる。

2) 配達

①活動概要

配達の活動は公社の車両で配達を行い、昼食の配達に10:45~12:15、夕食

の配達は15:45~17:15の1時間30分の活動となり、1台の車両で10~15軒前後の配達を行う。

配達は昼食3台（内1台は横乗りという運転は行わない配達のみ行う協力会員がいる）、夕食6台（内1台は横乗りあり）で調布市内を配達する。

配達者は配達出発時間の20分ほど前に集合することになっている。そしてその日の連絡調整役を行う協力会員の「調整」が配達者を前に、配達方法の確認が必要な利用者の確認、新規の方のお届け方法、本日のメニューやカロリー数などの確認を含めたミーティングを行う。

配達方法は基本手渡しが原則となっているが、事前に留守などの連絡をいただいた場合は公社で用意をしたボックスに入れる対応を行っている。手渡しの他にも利用者の方の状態により配達者が居室内に上がり、お食事が食べられるようにセットするテーブルセットというお届け方法もある。

各配達者は公社の携帯電話を持参し、配達時に利用者が留守や異常がある場合は公社にいる調整役へ連絡をすることになっている。その配達者からの連絡（ご本人の応答がないなど一資料添付）を受付け、緊急連絡先への期限の時間まで連絡を入れる、それでも連絡がつかない場合は緊急連絡先に連絡を入れる等の対応を行う。また、逆にボックスに入れてもまったく連絡を必要としないという人もいる。

これまでに、配達時に倒れている利用者を発見し、緊急対応をソーシャルワーカーや看護師が救急車の要請に行

ったこともある。

配達者の構成年齢は 60 代を中心としており、50 代、70 代と続いている。女性と男性の構成比は半々となっている。また、活動年数的には 10 年以上 20 年未満の活動者は 3 割、残りの 7 割は 10 年未満の活動者となっている。

②人材育成

新人育成については研修を 4 回行い、前任者より配達方法や配達のルートを習う。既存の配達者でも新しい配達先が増えたと、地図を事前にもらい確認を行ったり、またその地図をもとに自身の空いている時間に自転車で新しい配達先の自宅を確認しに行かれる方もいる。

③運営協議会

配達も調理のように曜日毎ではないが、6 名の運営委員がおり、運営委員は月に 1 度「配達運営協議会」を開催し、その協議会は運営委員、公社事務局職員、で構成され、配達のスムーズな運営に向けて毎月協議を行っている。また、配達運営委員が中心となり、年 2 回配達車の洗車を行ったり、レクリエーション活動などでハイキングなどを企画し、配達以外での楽しみなども自分たちで見出している。

④定年制

調理・配達の活動では活動年数の長い方は公社設立当時より登録され 20 年以上の方もおられる。おなかまランナー運営協議会で定めた、定年制で 73 歳になった 3 月で調理・配達活動は卒業となる為長い間活動をして下さった方が定年を迎え卒業していく。その為、設立当初の食事サービスのあり方、ポ

ランティアで行う調理活動の大切さと
言ったような、精神論での大切な事が
代々引き継がれていくことが年々薄く
なっていき、活動費＝パート感覚の協
力会員が増えているのも現状である。

事務局の課題として新規協力会員へ
公社食事サービスの伝統、理念、ミッ
ションを伝えていくことがあげられる。

3) 相談

①相談の流れ

食事サービス利用者には住民参加推
進係のソーシャルワーカーもしくは看
護師（以下:職員）が地区毎に担当を持
っており、一人ひとりに担当職員がつ
いている。

利用開始までの流れは、本人もしくは
家族、他機関の相談員などからの相
談を受けると、地区担当の職員がご自
宅を訪問し公社会員制度の説明と食事
サービスの説明を行なう。利用希望が
上がれば利用会員手続きとアセスメン
トを行い、安否確認の方法と限度の契
約内容を明記した「確認書(資料添付)」
を取り交わすと共に、「食事サービス利
用者情報 (資料添付)」「緊急連絡カー
ド (資料添付)」を記入し、食事担当の
職員へ報告 (食事サービス利用者情報
シート-資料添付) を行い食事サービ
ス開始となる。

この過程の中で重要になるのは、ご
本人のアセスメント (資料添付) を専
門職が対応していることである。具体
的には、相談者からの主訴を明らかに
することはもちろんのこと、その方の
生活全般の中でお食事サービスがなぜ
必要となっているのか、お食事をお届
けすることだけで問題は解決の方向と

なるのか、どのような状態を目標としてサービスを提供するのか…などの観点を見逃さないことである。お食事サービスが本人の生活の一部を担うだけではなく、生活の基本である体調の維持管理にかかわる大きな要素であることから、身体状況を確認することが必要である。また、お届けしたお食事をご本人が摂取することが可能な環境であるかどうかの確認も重要である。以上の様に、本人の身体状況、理解力、環境など多くのことを良く知りえた上でサービスが開始となり、その情報は、各関係機関との連携のみならず、担当職員とお食事担当職員の連携後に実際に配達する協力会員へも「利用情報」「事務連絡」といった具体的な形で伝達されていくこととなる。この間の情報のやり取りが本人へのサービス提供の具体的な形として表れるといえる。

サービス開始後も、担当職員は電話や訪問を行い、定期的にサービスの状況などを確認している。それは、ご本人の身体的な状況を含め環境に変化がないかどうか等を確認することが重要であり、変化をきたしている場合は再度アセスメントを行ったうえでサービスの見直しをすると共に、各関係機関に連絡し連携を図るといった役割を持っているからである。

契約前に1食750円で試食を行うことも可能である。この点については、担当職員が希望を受付けした後に希望日にお届けすることになっているが、お食事サービスの必要性について確認できた場合は、公社のサービスを希望されなかった場合にも他機関や他の民

間業者を紹介する等の方法を取り、問題解決の方向を探っていくこととなる。

②ホームヘルプサービス

住民参加型事業のひとつ、ホームヘルプサービスは利用者からのニーズがあると、そのニーズに対応できる協力会員を利用者宅から遠からず近からずの地域でコーディネートする。活動の内容は、介護保険で対応不可の事柄、家族同居のため介護保険で算定できない方へのサービスなどが挙げられる。初回の活動時は必ず職員が同行し、三者（利用会員、協力会員、職員）で活動内容や使用する道具などを確認し活動に入る。2回目以降の活動には職員は同行せず、協力会員が直接利用者宅へ伺い活動を行う。活動内容の変更や日時の変更などは必ず公社を通して行う事としている。ホームヘルプサービスも職員が定期的に訪問しアセスメントを行っている。

4) その他のサービス

公社の住民参加型事業の中にはホームヘルプサービスや食事サービスの他に、日常生活相談サービスとして利用会員の日常生活上における悩みについて、ソーシャルワーカーが訪問や電話で相談に応じ、また看護師が健康上の悩みなどについて相談に応じるサービスがあり、また一般相談として全会員（利用会員、協力会員、賛助会員）および市民の方のご相談に「専門医による健康相談」内科、神経科それぞれ隔月、「弁護士による法律相談」隔月、「福祉機器・介護用品の貸し出し・紹介」は公社で保有している福祉機器等を、

概ね1ヶ月を目途に貸し出しを行っている。また、購入希望の方には業者の紹介も行っている。

5) 生活支援コーディネーター事業「ちょこっとさん」

また有償会員サービスとは別に、生活支援コーディネーター事業「ちょこっとさん」があり、身の回りのちょっとした困りごとを、近隣の登録ボランティアの方にお手伝いしていただくしくみがある。

対象は65歳以上のひとり暮らしのご高齢者の方、ご高齢の方のみの世帯。(それ以外は応相談)30分程度で出来る内容(電球の取替え、簡単な家具の移動、高いところからの荷物の上げ下ろし等)で、利用料は1回300円となり、ちょこっとさんについては登録ボランティアは無償となる。ご利用者から相談があると、相談職が地域の登録ボランティアをコーディネートし活動を依頼する。職員は集金時に利用者宅へ訪問しその際にモニタリングを行っている。

この事業は5年目となり、ちょこっとさんを利用された方からの紹介により利用者を年々増やしている。また、昨年度はリピーターの割合が70%となり、高齢者にとって面倒な手続き等もなく気軽に利用出来るサービスとなっている。

2. 相談事例

食事サービスを利用されている方々は、様々な状態像を呈している。その特徴としていくつかのパターンがある

と考えられる。

まず、介護保険を申請していない一見健康そうなかたでも、高齢になることで調理が困難となり、栄養バランスが悪く介護予防に留意する必要性がでてくる。ソーシャルワーカーや看護職がかかわることで身体面生活面の相談に乗りアドバイスすることが可能となる。

また、必要とされるサービスを受け入れることが出来ないが、食事サービスは受け入れているかたもいる。このような方は、関係する機関が限られがちであり、われわれ福祉専門職がかかわりながら信頼関係を構築することで、SOSを発信しやすい環境を作っているといえる。

他にも、介護保険で様々な援助を受けている方でも、食事サービスを利用することで、様子の確認や食の確保の面で、家族の負担を軽くすることで支援が広がる方もいる。

このように、食事サービスには、そのかわりを通して、それぞれの利用者に関するアセスメントを展開し、潜在するニーズを明らかにしたうえで援助を提供したり、他機関と連携するといった役割を持っている。

これから紹介する事例はそれぞれに状態像が違っており、食事サービスの利用によって、食の確保にとどまらない援助へつながっていることを確認できると考える。

【ケース1：サービス利用を拒否するクライアントであっても、食事サービスを試食する機会をもつことで、