

### (5) 調理ボランティアにおける調理活動の負担感

短時間で大量の調理を行う厨房には、殺気さえ漂う。公社の調理ボランティアインタビューからも「その充実感がたまらない」という人がいる一方、「疲れすぎて、家の調理は無理」といった話が聞かれた。調理ボランティアの負担感を数値化して、相互比較を行ったのが、表-2である。作りあげて配達者を待つ状態になるまでの時間を調理時間とし、洗いの時間等は省いている。調理数は、配食サービスの対象者だけでなく、デイサービス利用者も含めて、ともかくその時間内に作りあげてを求められる食数とした。時間帯は、実際に調理にあてる時間を対象とし、規定よりも早く開始している場合は、その時間も加えた。お昼を挟む場合は、「赤とんぼ」を除き、一般には0.5時間を昼食の時間として差し引いた。「赤とんぼ」は、担当班が午前中から下準備をして、1時から全員が集まって調理を行う。昼食の調理時間も必要とするので、1時間分をあて、その時間を差し引いた。人数と費やした時間の積を活動量とした。その時間を提供食数で割り、「1食当たりの活動量」とした。この数値が低いほど、少人数で調理を行っているために、「負担感」は高いと判断した。「1食当たりの活動量」の低い順番（「負担感が高い」）にみると、①加多厨（0.07）>②昼の福祉公社（0.13）>③夕の福祉公社（0.15）>④あかね（0.177）>⑤友一友（0.183）>⑥甲府（0.36）>⑦赤とんぼ（0.37）>⑧積み木の昼と夕（0.38）

となる。日々、効率のよい働き方を模索している「加多厨」のパフォーマンスのよさは、群を抜いている。また、2章の課題(6)で指摘されている「お弁当の価格の検討から、時給を減らさずに調理者の人数を減らしたことによって仲間同士のコミュニケーションをとるゆとりがなくなった」という福祉公社の調理の大変さが数値化されている。特に「調理時間の短い午前中の調理が午後の調理よりたいへんである」という現場の声が反映された結果になっている。次に、「あかね」と「友一友」が続く。「市民活動型」は、「市民事業型」である「あかね」「友一友」の約倍のマンパワーをかけて調理を行っている。熟練を積んだプロに近い市民が活動する場合と、家庭の主婦が一生懸命活動する場合の違いがでていると理解することもできる。また、マンパワーだけでなく、加力の強い業務用のコンロや、大釜での調理やスチームコンベクションの導入など、大量調理に適した機器の導入も人数が節約できる大きな要素となっていることが推察される。

さらに、実際の「負担感」は、この数値に現れるだけでなく、様々な工夫によって下げることが可能である。第一は、「明確なリーダーの存在」である。「市民事業型」の3団体は、この方法をとっている。友一友も加多厨も、このリーダーの存在によって、調理がスムーズに行われるようになったとコメントしている。あかねは、リーダーだけでなく、ボランティアの指導を行うサブリーダーも設置し、一度に3人の

表－４．調理室等の機能と調理数

団体名	福祉 公社	あかね	友一 友	加多厨	積み木	赤とんぼ		甲府
					豊田ケ ブラ	井の頭	連雀	
1回調理数	100	140	110	177	46	35	94	101
調理室	59.1	46.8	41.5	57.5	15.6	122.4	72.4	44.3
厨房	55.6	46.8	37.5	50.3	15.6	104.4	72.4	44.3
下処理	—	—	—	7.2	—	9.0	—	—
保管室	3.5	—	4.0	—	—	9.0	—	—
配膳スペース	—	—	—	—	28.8	—	—	53.2
更衣室	8.0	2.9	5.7	—	—	7.0	—	—
調理室+配 膳	55.6	46.8	37.5	50.3	44.4	104.4	72.4	97.5
コンロ	7口	7口	4口	10口	6口	17口	13口	5口
流し	6台	6台	3台	7台	1台	8台	4台	5台
シンク2槽以上	○	○	○	○	×	○	○	○
手洗い	○	○	○	○	×	○	×	○
保管場所	○	○	○	○	○ 別拠点 なし	○	△遠い	○
検食用冷蔵 庫	○	○	○	○	×	○	○	○
スチームコンベクション	○	×	○	○	×	×	×	○

有償スタッフがはいり、2.5人の有償ボランティアないしは無償のボランティアと一緒に調理を行う。「市民活動型」であっても、「積み木」では、班長、献立係、事務担当等を置き、明確に役割分担を敷いている。一方、「赤とんぼ」ではリーダーについては曖昧で、むしろメンバー同士が平等な関係であるという意識が強い。「1食当たりの活動量」が高く比較的多い人数で調理を行い、一人ひとりの負担感が低い活動で

あれば、メンバーが平等な関係であっても問題は生じにくい。しかし、福祉公社は、「1食当たりの活動量」が低く、負担感が高いにもかかわらず、明確なリーダーを置いていない。これだけ負担感の高い活動であるのに、明確なリーダー制をとらないことは、精神的負担感を増す要因になっていることが推察される。この「明確なリーダー制」の背景には、支払われる金額の差という賃金体系が存在する。

福祉公社の時給 800 円は、他の活動と比較すると高いが、みんなが同じ金額であるところに、問題を抱えている。リーダー制の導入は、賃金体系の見直しと連動している場合が多い。

第二は、献立の工夫である。「あかね」は、昼食と夕食の 2 食を提供しているが、主菜とデザートのみを変更させるが、その他の献立は同一にして作業の効率化を図っている。福祉公社は、昼食と夕食を全く別の献立にしている。献立の内容を工夫することで負担感を減らすことも可能である。「市民活動型」では、「積み木」が、調理ボランティアの負担を軽減するすばらしいアイデアを実践している。「季節献立」の導入である。月 1 回の同一曜日の参加を基本に考えている積み木では、久しぶりに参加するボランティアが、取り組みやすいように、同じ献立を 3 回調理できるしくみをとっている。利用者には、説明ずみであるが、食べる側は、1 月前にどのようなものを食べているかは忘れていた場合が通常である。毎回利用者にアンケートをとっているので、利用者の声を反映しながら、メニューの改善を行っている。

第三は、仕入れ業務の担当を設けるかどうかである。「市民事業型」と「甲府」は専従職員ないしは栄養士が仕入れを担当しているが、「市民活動型」では、仕入れは順番に行っている。福祉公社でも、だれもが仕入れを担当する方式をとっている。みんな同じ、時給 800 円の労働体系にもとづき、このような方式になっている。食数も多いだけに「仕入れ」業務は、調理ボランテ

ィアの負担感を増す原因にもなっている。もちろん、スキルアップの機会を提供しているという面もあるが。今後、仕入れ部門をどのような形で専門特化していくのか、「福祉公社」の内部変革の検討課題ともいえる。

そして、最後は、「負担感を減らす」のではなく、いかに楽しい場面を創り上げていくか、というアプローチである。それは、昼食を一緒にとる、お茶のみ話しをする、というコミュニケーションの時間の確保である。「市民事業型」は「市民活動型」の 2 倍以上の効率で仕事をしているが、昼食時間をみんなが共有し、コミュニケーションをとっている。参加の楽しさは、仲間のおしゃべりやつながりにあることが、インタビューの中で語られている。また、加多厨では、単にお腹を満たすだけではなく、お弁当を「試食」し「評価」をする大切な時間と位置づけている。「市民活動型」は、調理が終わった後は、お茶のみをし、おしゃべりに花を咲かせている。1 時間以上おしゃべりをしているところもある。一方、福祉公社は、午前の部と午後の部の完全な 2 交代制なので、ゆっくり試食をしたり昼食を食べる時間がもてない。以前は、厨房の前の食堂でお弁当を一緒に食べていたが、今は昼食時は職員で一杯になり、スペースがないために、できなくなってしまったと当時を懐かしむ声が聞かれた。特に余裕のない午前中は試食の時間もままならない。完全な 2 交代制のあり方も含めて、会食時間や試食時間をどう確保していくかは、参加の魅力や仲間同士のコミュニ

ケーションを高めるために、重要な検討課題となっている。

表-5. 調理ボランティアにおける調理業務の負担感

団体	福祉公社		あかね	友-友	加多厨	積み木		赤とんぼ	甲府
	昼	夕	夕	夕	昼	昼	夕	夕	夕
調理数 a	100	100	140	102.5	177	65	46	94	101
調理人数 b	5	5	5.5	7.5	①早5 ②遅2	14	7	①早3 ②遅9	8
時間帯	8:00 ~ 10:30	12:30 ~ 15:30	10:30 ~ 15:30	12:00 ~ 15:00	①8:30 ~ 10:30 ②9:00 ~ 10:30	8:45 ~ 10:30	12:30 0~ 15:00	①早 10:30 15:30 ②遅 13:00 15:30	10:00 ~ 15:00
時間数 c *昼休み	2.5	3.0	4.5 *-0.5	2.5 *-0.5	① 2 ②1.5	1.75	2.5	①4 *-1 ②2.5	4.5 *-0.5
活動量 b×c	12.5	15	24.75	18.75	13= 10+3	24.5	17.5	34.5= 12+22 .5	36
1食活動量 b×c/a	0.13	0.15	0.177	0.183	0.07	0.38	0.38	0.37	0.36
リーダーの存在	△	○	○ スタッフ	○ チーフ	○ スタッフ	○ 班長等役割分担	△	△ 担当班	○ 栄養士
有償(円) h:時間 m:月	○ 800/h	○ 550/h ・無償 ボラあり	× 800+ 弁当	○ 800/h ・400+ 弁当	100	2000/ m ・弁当 400で 買取り	×	×	×
その他 有償 スタッフ (円)	・栄養士手当 ・職員月給	・栄養士月給 ・スタッフ 750/h	・チーフ 850/h	・スタッフ 890/h ~ 830/h	・理事の利用 者初回訪問 等は一回 300 ・事務局 600・700/h	×	×	×	栄養士 と事務 と会計 800/h
献立の 工夫	(昼と夕別)	昼と夕 主菜と デザート のみ変 更	(昼と 夕別)	/	季節献立採 用 月1回参加 者は同じ献 立を3回く り返す	/	/	/	/
仕入業務	○ 全員	×	×	×	○ 全員	○ 全員	○ 全員	×	×
屋食会食 おしゃべ り	×	○	○	○	○	○	○	○	○
	10分 味見程度	30分	30分	30分	夕は1時間 味見程度	一部 会食	30分		

## (6)「友-友」の事例にみる気持のよい働き方

現在「チーフ制」をとり、順調な活動を行っている「友-友」は、現在の形に落ち着くまで、ボランティアの有償化にかかわる失敗の経験を経てたどり着いた形である。貴重な実践例をここで紹介する。

活動を始めて10年余り、スタッフ自ら支出を抑える努力をし、家賃の免除等もあり、運営資金に徐々に剰余金が出てくるようになった反面、配食回数や利用者数の増加により慢性的なボランティアスタッフ不足に陥っている。そこで、仲間たちに語り、ボランティア労働に対して報酬を支払うことが全員合意のもと決定した。しかし、参加回数によって時給に格差をつけたため、高齢で効率的に仕事のできない人が毎日参加したり、報酬があるから参加しにくいと感じる人がいたりして決して労働力不足の解消にはつながらず、スタッフ間に不協和音まで響き始めた。

結局、お金がない方が楽しくてよかったという声さえ聞かれるようになり、半年後の運営委員会で報酬の見直しを行って、「全員同一条件で交通費・弁当代を含めて1回の参加につき千円を支払う」ということに落ち着いた。しかし、有償化したことで報酬支払のない時代から苦労をともにしてきた人が「ボランティア活動だから、安い時給でも頑張ってきたのに、それが評価されないのなら……」と辞め、それに同調して辞める人が後に続いた。

### ○「チーフ制」の導入—順調な運営

ボランティア活動を長く続けられるのは、そこが楽しいからであることを確認。失敗を経て、結局ボランティア活動とは自分の都合の良い時間内で行うものであり、参加方法は人によって異なるということを皆で確認し合った。

そして、多くのボランティアが気持ちよく活動を続けるためのシステムとして「チーフ制」を導入することとした。これは、その日の弁当作りの責任者である1人のチーフがリーダーシップをとって弁当を時間内に作り、次の献立の決定やカロリー計算、材料の発注、調味料の点検、翌日の作業の簡単な準備等を行うシステムである。調理ボランティアのなかから選ばれた3名のチーフがこの仕事を順調にこなす。

### ○剰余金による「見守り住宅」の建設

2010年3月には入居者それぞれが役割を担い、支え合う居場所として「見守り住宅“友-友の家”」を完成させている。全10戸（うち1戸はゲストルーム）で、2010年9月現在5人入居、6人目は予約済。建設費8,500万円のうち約5,200万円を支出している。このように大きな額を蓄えられた背景には、配食サービスの担い手をあくまでもボランティアとし、交通費程度の報酬に抑えたことがあり、さらにその背景には、剰余金の分担問題やボランティアの有償化に関して意見が対立し、活動からの離脱者が出たという過去がある。友-友としてはこのような失敗を踏まえ、配食サービスを担い手が“楽しいから来る居場所”と位置づけ、収益については次の活動展開に向けてプールするという形になったものである。

## (7) 活動の考え方と配達方法

利用者分布を図-2に示した。

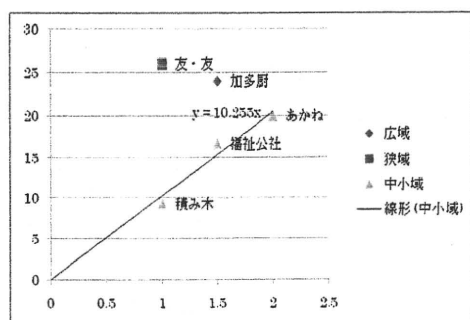


図-2. 1台の配食数と配達時間

これらが配達先となる。利用者分布は、対象地域の特性と会のポリシーを表わしている。全ての会が大切にしていることは、利用者へのお弁当の手渡しと会話をおこなうことである。

最もエリアが広いのが、加多厨である。全て独自事業の対象者である。配達対象としている八王子市が186.31k㎡と広域な自治体であることもその理由である。半径5kmもの円の中に、対象が9割方入る大きさである。また、エリアの中でも利用者が固まっているところがいくつかみられる。これは、高齢化が進んだ団地などを対象に、集中してチラシを蒔くなどして利用者の獲得を図ってきた成果であり、配達が一定の地域に密度高く固まるよう、戦略的に工夫してきた結果である。配食ニーズの高い地域に集中するよう工夫をしているが、エリアが広いために、車7台を使用している。車6台は、一台で24食前後で11時～12時30分の90分が平均であるが、近隣へは50食を一台で配達している。その場合は、1コース2時間ぐらいかかる。

次はあかねが対象とする仙台市若林区である。あかねは、独自事業と共に若林区の委託事業も受けており、若林区の一部を担っている。利用者分布は、概ね半径3kmの広がり、夕食は、車7台で、1コース20食分を受け持ち、2時間で配達をしている。市の委託を受けているために、対象エリアは、自ずと指定される。

福祉公社は、概ね半径2.5kmの広がり、夕食は車6台で、1コース16.7食分を受け持ち、1.5時間で配達をしている。調布市から助成金をえて、活動しているために、調布市全域を対象とする使命をもっている。全て独自事業を行っている加多厨のように、利用者密度の高いところを重点的に開拓するという事は難しい。調布市内で必要な利用者がいれば届けることが、福祉公社の使命となっている。調布市が21.53k㎡と比較的コンパクトな自治体であるため、一カ所の拠点で対応可能といえる。

「甲府」は、半径2.5kmの広がり、を対してしている。主に、甲府駅の北側にあたる山側の新興住宅地が中心となっている。一方、甲府駅の南側に広がる旧市街地は、甲府市の食事サービス利用者が集中している地区である。「甲府」は市の制度を補完し、そのサービスが届きにくい人を支援するというポリシーをもって活動しているが、そのことが表われている。また、利用者と一緒に話ができるように一人が5食を担当している。配達だけのボランティアと調理ボランティアが帰宅時に届ける方

法の両方を取り入れている。そのために、利用者とボランティアの居住地は概ね重なっている。

友一友は、独自事業と共に、吹田市の委託をうけ、市域の一部を担当している。半径 1km の狭域を対象とし、最も効率のよい配達を行っている。夕食は車 4 台で 1 コース 26 食分を受持ち 1 時間で配達を終えている。

赤とんぼの利用者分布は、概ね半径 1.5km の広がり、調理ボランティアが帰宅時に配達する方法と配達のためのボランティアで対応している。

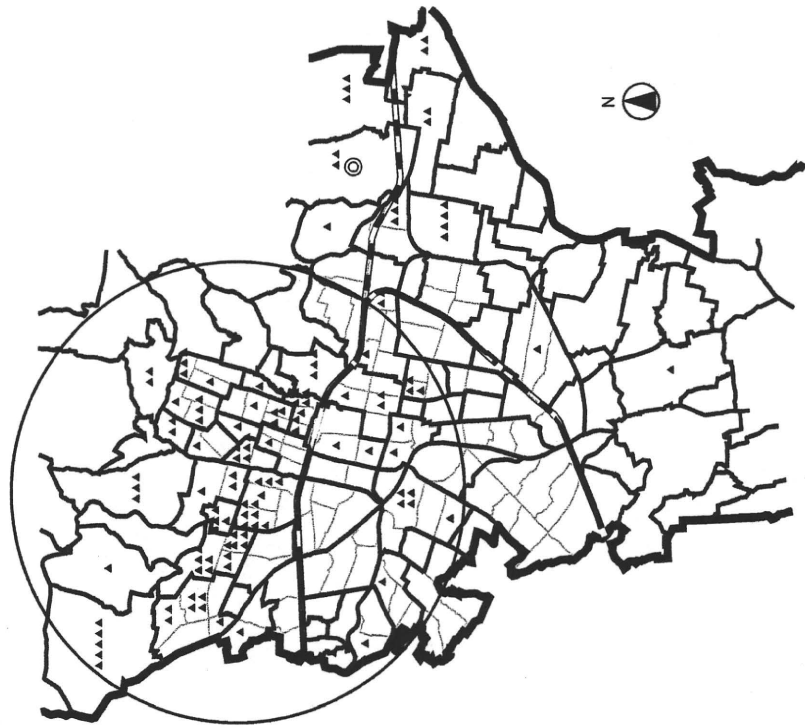
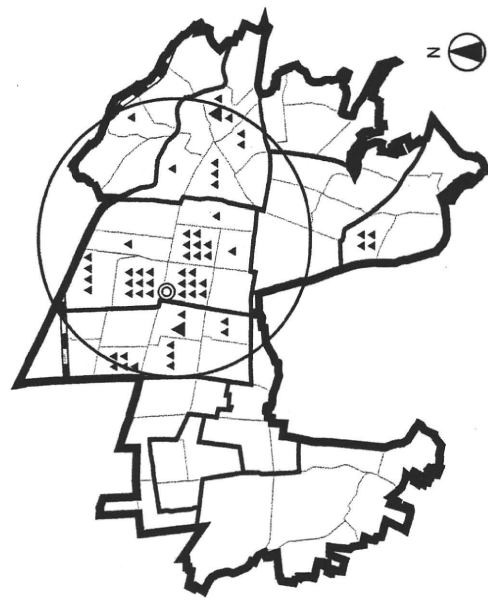
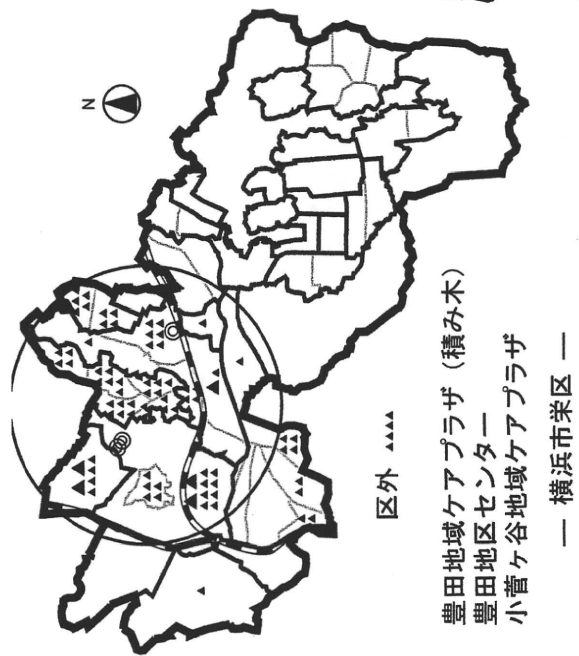
積み木は、半径 1.5km の広がりを対象としており、栄区の中でも主に本郷台周辺を対象としている。昼食は車 7 台、夕食は車 5 台で対応し、1

台が約 9 食で対応できるようにし、1 時間以内で配達をしている。積み木の配達者は配達した後、拠点にもどり利用者の様子をノートに書き込んで終了する。理事は最後まで拠点にのこり、配達者からの報告を直接受ける。異変があれば、代表者や地域包括支援センターに連絡をとり、対応を図る。車は、1 台が明治安田生命から贈呈された電気自動車を使用しているが、それ以外は自車の持ち込みである。

使用する車を団体が用意しているのが、福祉公社、友一友、加多厨。あかねは、自車のもちこみと団体の車の併用である。「市民活動型」は自車か徒歩、自転車を用いている。

表-6. 配達における負担感 1食あたりの調理人数×調理時間

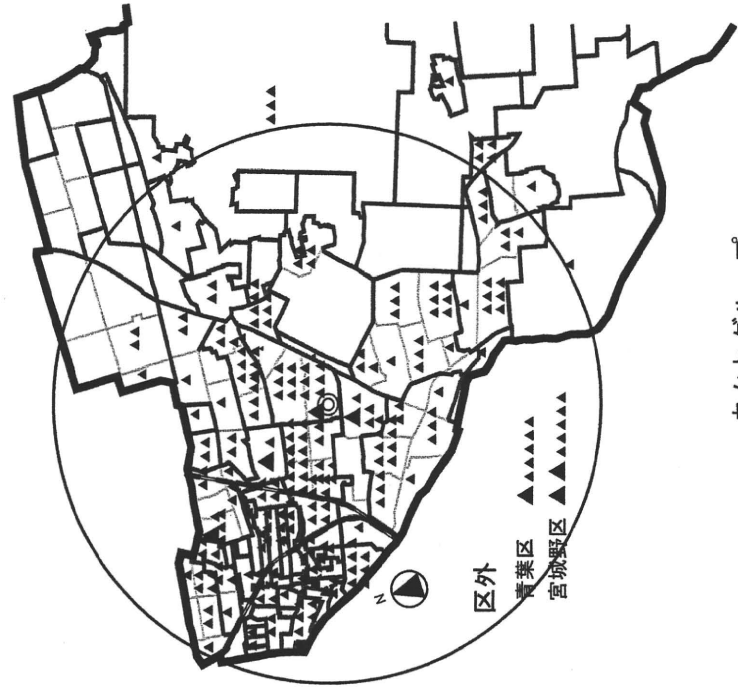
団体名	福祉公社	あかね	友一友	加多厨	積み木		赤とんぼ	甲府
	夕	夕	夕	昼	昼	夕	夕	夕
配達時間	夕	夕	夕	昼	昼	夕	夕	夕
配食数 a	100	140	102.5	177	65	46	82	101
コース数	6	7	4	7	7	5	10	20
時間帯	16:00 ～ 17:30	16:00 ～ 18:00	15:30 ～ 16:30	11:00～ 13:00	11:00 ～ 12:00	15:30 ～ 16:30	16:00 ～	16:00 ～
時間(h)	1.5	2	1	①1.5:6 台 ②2:1 台	1	1	帰宅時 配達の み	帰宅時 配達の み
食数/コース	16.7	20	26	①24 ②50	9.3	9.2	8.2	5
自治体面積 k m <sup>2</sup>	調布市 21.53	若林区 48.38	吹田市 36.11	八王子市 186.31	横浜市栄区 18.55		三鷹市 16.5	甲府市 211.31
広がり 半径(km)	2.5	3	1	5	1.5		1.5	2.5
町丁目数	67	87	45	80	34		26	88
タイプ	中域	中域	狭域 高密	広域 集中	小中域		小中域	中域
利用者・ 担い手分 布	比較的 一致	一致	担い手 が広域	担い手 偏って 分布	ほぼ一致		ほぼ 一致	ほぼ 一致



凡例

▲	利用者 1名
▲▲	利用者 10名
◎	施設

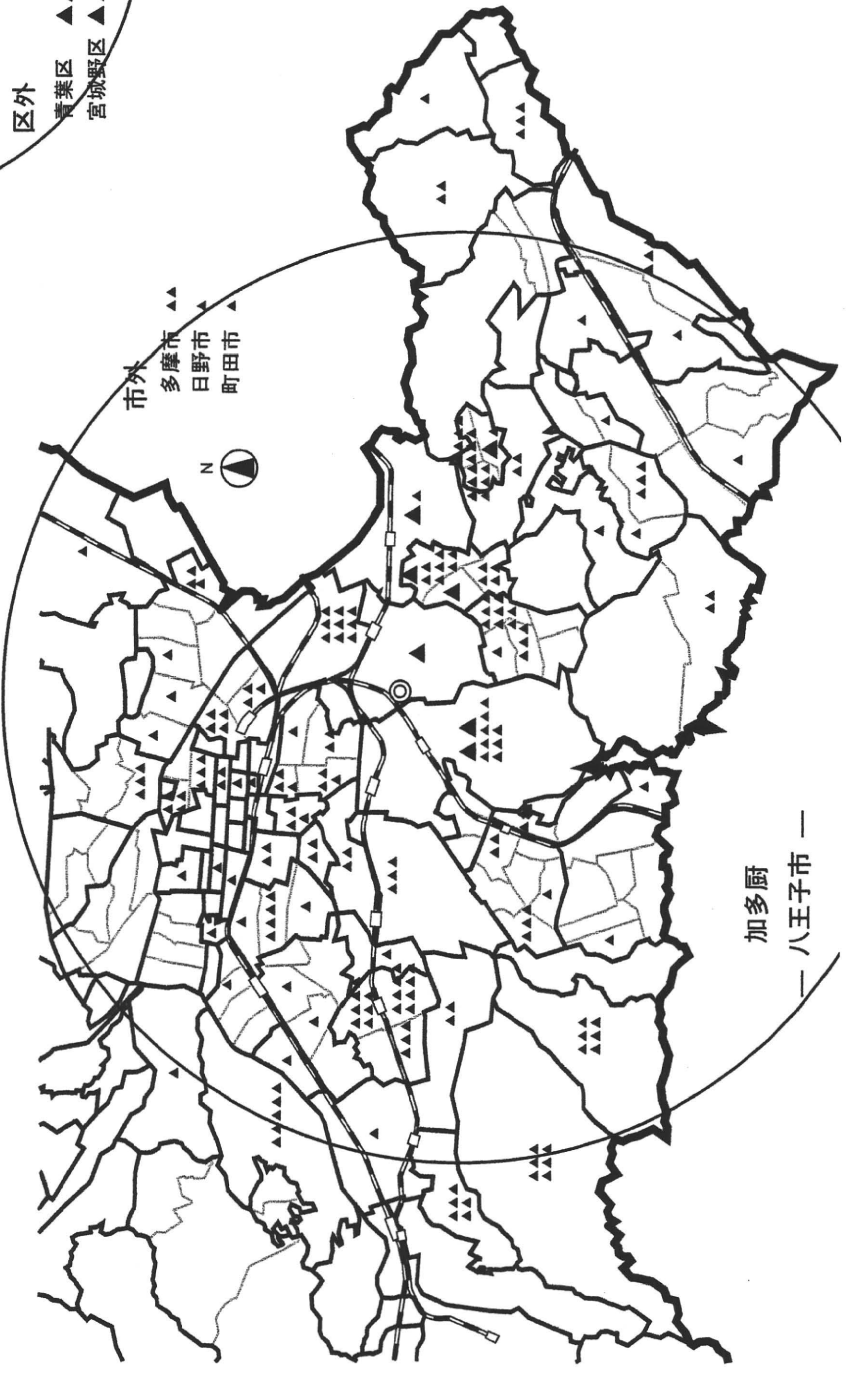




あかねグループ  
— 仙台市若林区 —



調布ゆうあい福祉公社  
— 調布市 —



加多厨  
— 八王子市 —



凡例

▲	利用者 1名
▲▲	利用者 10名
◎	施設

利用者分布

担い手分布



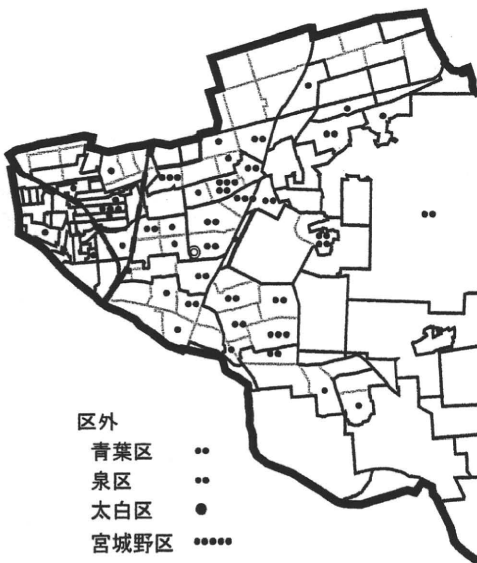
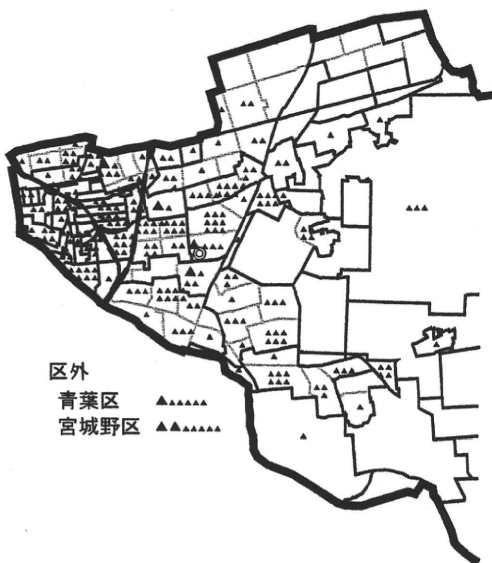
友・友  
— 吹田市 —

市外  
豊中市  
箕面市  
兵庫県川西市  
兵庫県尼崎市



利用者分布

担い手分布



区外  
青葉区 ▲▲▲▲▲  
宮城野区 ▲▲▲▲▲

区外  
青葉区 ●●  
泉区 ●●  
太白区 ●●  
宮城野区 ●●●●

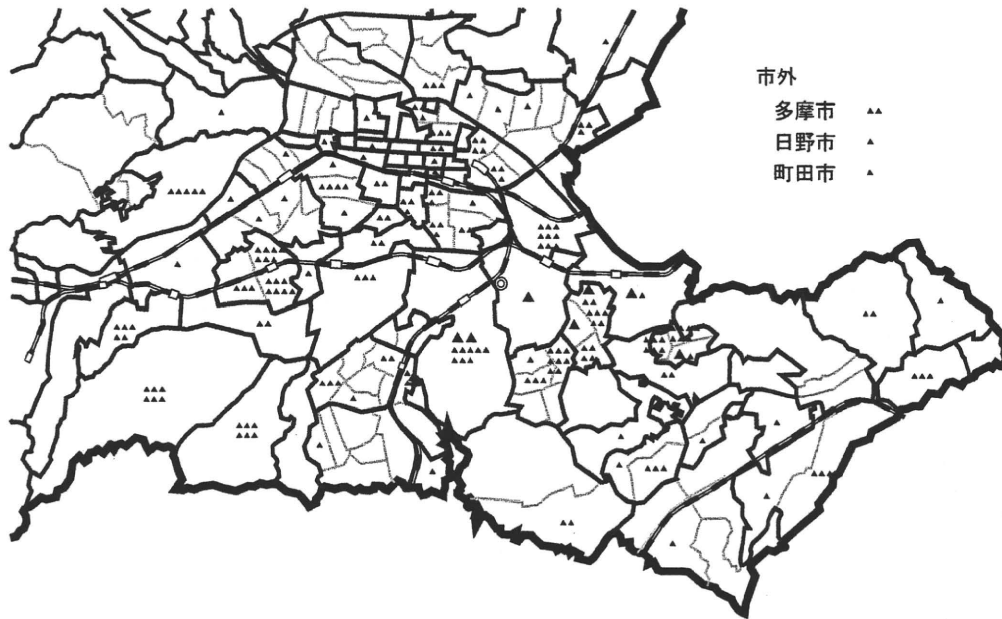
あかねグループ  
— 仙台市若林区 —

凡例

▲	利用者	1名
▲	利用者	10名
●	ボランティア	1名
●	ボランティア	10名
◎	施設	



## 利用者分布



## 担い手分布



加多厨  
 — 八王子市 —

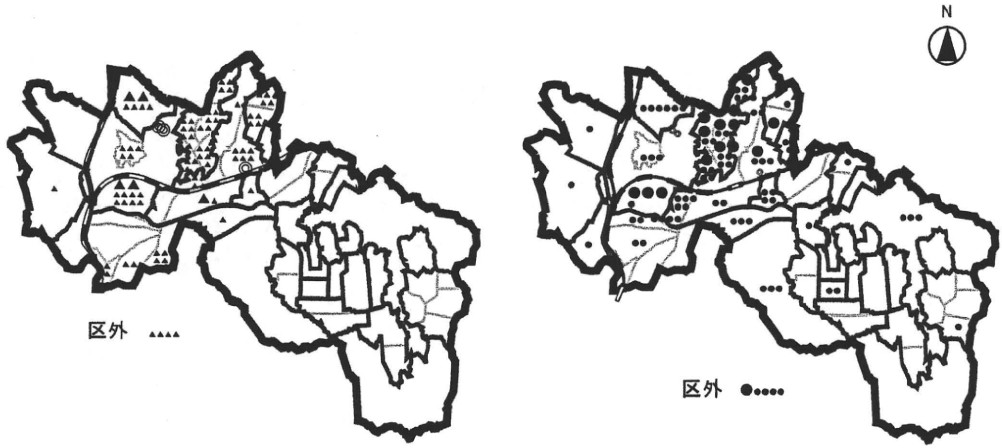
### 凡例

- ▲ 利用者 1名
- ▲ 利用者 10名
- ボランティア 1名
- ◎ 施設



利用者分布

担い手分布



豊田地域ケアプラザ (積み木)  
 豊田地区センター  
 小菅ヶ谷地域ケアプラザ  
 — 横浜市栄区 —

利用者分布

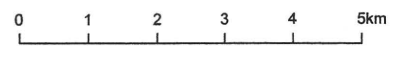
担い手分布



連雀コミュニティ・センター (赤とんぼ)  
 — 三鷹市 —

凡例

△	利用者	1名
▲	利用者	10名
●	ボランティア	1名
●	ボランティア	10名
◎	施設	



利用者分布



担い手分布



調布ゆうあい福祉公社  
— 調布市 —

利用者分布



担い手分布



甲府・食事サービスをすすめる会  
— 甲府市 —

凡例

△	利用者	1名
▲	利用者	10名
●	ボランティア	1名
◎	施設	



## 2. 安否確認と緊急時の対応

安否確認と緊急時の対応は、住民参加型食事サービスが、地域包括ケアシステム的一端を担えるかどうかの重要な内容である。つまり、社会的にみて「育成」に値するかどうか問われる存在根拠を問う部分となる。

7団体の安否確認等の状況を表-7に、安否確認の方法を表-8にまとめた。

専門のソーシャルワーカーを置いている福祉公社の安否確認方法は、システムが高い水準で整備されている(4章参照)。専門職であるだけに、日常的に利用者のケアマネージャーや医師、地域包括支援センターと連携をとり、「生活全体の見守り」を行っている。

しかし、福祉公社以外の、他の住民参加型食事サービスも安否確認に力を注ぎ、全グループが、「手渡し」を基本にし、利用者とお話することを重視している「会話重視」の活動を行っている。配食サービスを利用している高齢者は、何らかの身体機能の低下をきたしている場合が多く、足が悪い、耳が遠い、具体が悪いといった身体上の問題と、マンションのオートロックシステムのように、本人がインターフォンまで辿りつくのに、時間がかかるといった状況から、配達者は「待たされる」ことが少なくない。業者の配食サービスでは、「声がした、と思って出ていったら、お弁当だけが置いてあった」という話がでていた。効率的な配達を優先する場合は、「待つ」ことは難しいことである。さらに、市民団体の人々は、利用者が「お話しをしたがって

る」ことをよく知っていて、会話のできる訪問をもつことを心がけ「会話とコミュニケーションでつまれたお弁当」を届けている。また、そこでの利用者との交流が、配食サービスを実施する上での「やりがい」となる大切な時間である。高齢単身世帯が増える中で、「会話とコミュニケーションでつまれたお弁当」のニーズはさらに高まると思われる。また、会によっては、玄関先での受け渡しにとどまらず、必要があれば室内に入り、テーブルにお弁当を置く「テーブルセット」を行っているところもある。

さらに、不在時の対応ルール(グループ事例参照)、緊急時の対応ルール(グループ事例参照)を、グループとして確立している。単にお弁当を届けるだけでなく、何かあったら緊急連絡先と連絡をとったり救急車を呼ぶなど、「いざとなったら、助け出すお弁当」を配達しているのである。緊急対応において、他の専門相談機関との連携が図られている団体が多い。自治体の福祉課や地域包括支援センター、担当のケアマネージャーと連絡をとりながら、緊急対応を行っている。

「助け出すお弁当」を可能にするのは、初回面接での緊急連絡先などの聞き取りを含む「初回の面接」が重要な役割を果たす。積み木では、生活状況のアセスメントも含め、理事が二人一組で対応している。ほとんどのグループが、初回面接に対して専門の担当者を設置していた。グループとしても、希望者が、会の利用条件にあっているかを判断する重要な役割を果たす。一

定の基準を担当者が確立していることが求められるのである。

そして、配食サービスが、地域包括ケアシステムとしてどこまで力を発揮していけるかは、専門の相談機関との日常的な連携にある。この点は、住民参加型食事サービスの課題と可能性を担っている。組織の中に、専門のソーシャルワーカーを配置している福祉公社では、専門職と配達者の連携によって、二人とも認知症の夫婦世帯であっても、在宅で支えることができている。地域包括支援センターと「ケアプラザ」という同じ建物の中で活動を行っている「積み木」も、地域包括支援センターとのつながりが密接で、利用者に変

化がみられれば、すぐに相談員に伝えられている。認知症の増加は、活動団体自身にも、専門の相談機関との連携を必要としている。利用者が認知症になったために、支払いができなくなり、配達者が数カ月もお弁当を建て替えていた、ということもある。多くの団体は、金銭のやりとりを減らしスムーズな配達を行うために、チケット制をとっている。

しかし、認知症の発見という視点から見ると、「金銭のやりとりができなくなる」というのは、症状を発見する一つの方法でもある。頻繁にお弁当を届け、会話を重視した配達者は、本人の異変を発見する「ニーズセンサー」の

表-7. 安否確認等の状況

団体名	福祉公社	あかね	友一友	加多厨	積み木	赤とんぼ	甲府
専門 SW	○	×	×	×	×	×	×
担当設置	○	○	○	○	○	×	○
初回面接シート	○	○	○	○	○	×	○
緊急連絡先記入	○	○	○	○	○	○	○
手渡し	○	○	○	○	○	○	○
会話重視	○	○	○	○	○	○	○
テーブルセット	○	○	×	×	×	×	○
不在 BX	○	×手渡し	×手渡し	○	×手渡し	×手渡し	○
BX 使用ルール	○	×	×	△	×	×	△
不在ルール	○	○	○	○	○	△	○
緊急ルール	○	○	○	○	○	△	○
緊急時の専門連携	○	○	○	△	○	○	△
日常的な専門連携	○	△	△	△	○	△	△

役割を果たしている。金銭のやりとりだけでなく、表情が硬くなるなどの変化、パジャマのままや季節と異なる服装など、本人のふだん着の様子から変化を見つけることができる。

配食サービスでは、認知症の利用者とトラブルが起こりやすい一方で、配達者が理解を深めれば見守りにつなげることができる。

このような現場の声を受けて、よこはま食事サービス連絡会では、「配食サービスのための認知症の方への見守り支援ハンドブック」を販売している。認知症の紹介、接し方、配食サービス

にできること、利用者の変化のチェック、他機関との連携・ネットワーク、困った時の報告・連絡・相談について書かれている。

一人暮らしの高齢者や夫婦のみ世帯の増加、超高齢者（85歳以上）が増える中で、普段着の高齢者と出会える機会の多い、配食サービスを含めた訪問系サービスは、認知症等の対応の難しさに直面しながら、その一方で、フォーマルな相談機関につなぐことのできる「ニーズセンサー」であり、「日常の見守り」の担い手として、大きな可能性をもっている。

表-8. 安否確認等の方法

福祉公社	初回訪問内容	緊急連絡先は3カ所まで把握、家族構成、金銭管理、外出頻度と班内、家族支援と関係、近所支援、家事の手段的自立、現在・過去の生活状況、障害認定、介護認定、現病歴、既病歴、日常生活自立度、認知症自立度、性格、住環境、経済 一日の生活、趣味、友人関係、福祉サービス利用状況、食事内容の配慮等
	安否確認	普段と様子が変わらないかなどの確認を行いながらの配達 前回の空容器があるか？利用者に変化はないか？等 原則手渡しもしくはテーブルセットで利用者と直接会う。利用者の希望によっては不在時室内確認を行う。 それでも不在の場合は自宅や緊急連絡先、ケアマネージャーなどへの確認。
	不在対応	契約時に不在時の配達方法を確認し、利用者が決定している。ボックスへ入れるか、持ち帰るか、要後追いするか等については、初回面接時の契約に基き対応を行う。 配達者は、調整担当に電話をし、調整が、利用者自宅へ電話を入れる。不在が確認されると、緊急連絡先や担当のソーシャルワーカー、関係機関などへ連絡をとり、本人の安否を確認する。
	緊急対応	配達者は、調整担当へ連絡する（もしくは公社へ直接連絡を入れる）。食事担当職員か、担当ソーシャルワーカーは、緊急連絡先や関係機関へ連絡を入れる。必要に応じて職員がすぐに訪問する。
	連携	利用者の必要に応じて、地域包括支援センターの職員やケアマネージャー、生活保護の担当者、医師等と連携をとっている。他の民間配食サービス会社を紹介することもある。
あかね	初回訪問内容	緊急連絡先、担当のケアマネージャー、身体状況、介護度、障害認定、福祉サービス利用状況、配達場所、食事内容の配慮等
	安否確認	変わった様子がないか等の安否確認。お弁当を食べているかどうか手渡し 玄関まで出て来れない場合はこちら側が上がり届ける



	不在対応	手渡しが原則なので、お弁当を持ち帰り、事務所で電話連絡 利用者へ不在表をおいてくる。 1. 配達者から事務所へ連絡。利用者へメモ紙を置いてきてもらう 2. 事務所は何回か利用者宅へ電話連絡 3. 緊急連絡先、ケアマネージャーへ連絡
	緊急対応	①倒れている人に気がついたら決して一人では行動しない。 ・カーボラと一緒に家の中に入って様子をうかがう。 ・一人の場合、隣・近所に声をかけて、一緒に行動する。 ②事務所へ電話連絡し、事務局（配達責任者）の指示に従う。 ③配達者の対応：救急車あるいは知人が来るまで配達者は待機し、見守る ④カーボラの対応：一人で配達を再開。一人の配達が無理の場合は、事務所からの応援を待つて再開 ⑤事務局の対応 緊急連絡先に連絡、区障害高齢課に連絡、必要に応じて救急車の手配、在宅介護支援センター等に連絡、事故が発生したコースの利用者に配達が遅れることを知らせ、カーボラボランティアが一人での配達が無理の場合は、代行の配達者を載せて利用者宅へ向かう。 ・不在時、緊急時には、区障害高齢課とケアマネージャーや在宅介護支援センター等と連携をとって対応をする。
	連携	
友   友	初回訪問内容	事業目的、料金、利用日、開始日、配達時間、安否確認のために手渡しであることの確認、取り消し・中止方法、利用日の変更・回数変更の連絡先、不在時の対応、食器の回収方法、身体状況、緊急連絡先、連絡窓口、喫食時間の厳守と残り物の取り扱い注意、食事内容の配慮等
	安否確認	・お弁当の手渡し、声かけ（安否確認）・手渡し以外は原則として行わない。 ・前日の弁当箱の回収（滞るとその旨記録）
	不在対応	・事務所に電話または緊急連絡先に電話、手渡しできない場合は原則として持ち帰る。本人が17時までに帰宅していれば再配達する場合もある。
	緊急対応	・吹田市に電話。市から地域包括支援センター、担当ケアマネージャーに連絡をして、担当ケアマネージャーから指示がある。 ・日、祝日、夜も市が連絡を受け付けてくれるようになった。
	連携	・緊急時には、市から指示をうけて対応している。
加 多 厨	初回訪問内容	注文の仕方、キャンセル・追加注文の方法、受け取り方、留守の時の対応、支払い方法、緊急連絡先、利用者の現状の把握、登録料、年会費の集金、食事内容の配慮等
	安否確認	できるだけ手渡し。いつもと様子が違うことを見逃さない。
	不在対応	契約時に打ち合わせた方法で対処（配達表に記載）
	緊急対応	安否確認は活動目的の一つなので、手渡しが基本である。しかし、足が悪く、出ていくのに時間のかかる人などは、本人と相談の上で、箱の中に入れておくことがある。箱の中にお弁当が残っていて、異変に気づくことがある。部屋まで届けていた人が、雨戸が閉まっていたことがあった。胸騒ぎがして、月曜日まで連絡をし続けた。家族に連絡をしたところ、土曜日になくなっていくことがわかった。家族からは、すぐに見つけられてよかったと感謝されたこともある。
	連携	地域包括支援センターからは利用者の紹介をうけ、保健所からは、厨房の衛生指導をうけており日常的に連携している。

積み木	初回訪問内容	氏名、年齢、住所、電話番号、紹介者、利用の理由、くらし方、介護度、生活状況（食事、日常の家事、手助けしてくれる人、その他）配達時の注意事項についてのお知らせ、食事内容の配慮等
	安否確認	利用者の健康や暮らし方に問題はないかを気をつけている。長い間に信頼関係が生まれているケースもある利用者に「お元気ですか」と声かけし、気になることがあれば聞く。 配達後拠点に戻り、利用者個人票に様子など記入。健康状態や暮らし方など、気になることがあれば記入。戻って事務担当に報告する。事務担当は代表に報告する。
	不在対応	不在連絡票を置いてくる。昼食午後1時まで、夕食午後6時までお預かり後、連絡を受けて再配達している。 外出の可能性の低い方については、庭に回るなどして出来るだけ確認する。確認出来ない場合は、緊急連絡先に連絡をする。また、包括支援センター、ケアマネジャー等に連絡する。
	緊急対応	配達担当者は、その日の事務担当に連絡。事務担当は代表に連絡。必要な場合、ケアプラザ（包括）・ケアマネ・家族等に連絡し相談して対応。
	連携	・配食活動については、常時ケアプラザの地域包括支援センターと利用者支援について連携している。また、配達を、地区のシニアクラブ友愛訪問員と連携している。会食活動については、地区の民生委員と連携している。 ・地域包括との連携は出来ている。地域組織（自治会町内会・民生委員等）と、日常的に連携していけたらいいと思う
赤とんぼ	初回訪問内容	緊急連絡先、家族形態、健康状態、食事サービスを必要とする理由等
	安否確認	利用者の状態把握する（顔色が良くない、元気がない、車いすになったなど） 声かけをする
	不在対応	代表に連絡（代表がフォローする）緊急連絡先に連絡、市に連絡など。 代表に連絡→自宅に電話→緊急連絡先に電話、または市の担当者に連絡
	緊急対応	連絡先に連絡、市に連絡（18：30頃まで市の担当者は職場に残っている）対応を協議する、その場所に行く。
	連携	・不在時、緊急時は、市と連絡をとって対応している。 ・三鷹市給食活動連絡会と連携して、ふれあい給食活動を考える（アンケート、パネルディスカッション、市議会議員との懇談会、給食の試食会など）
甲府	初回訪問内容	緊急時の連絡先、留守の時のお弁当のおき場所、家庭状況、健康状態、周辺の道路事情、駐車場の有無、紹介者、他の食事サービスを利用している日と業者名、 特記事項（足が痛いので、お弁当をもらうまで時間がかかる等）等
	安否確認	手渡しが原則なので、その方の顔をみれるまで、玄関で待たせてもらう。 「今日は動くのいやだから」と奥で声がした時は、そのまま置いてくるが、一応顔を見て、「見守り」ということでやっている。人によっては、ベッドのそばまでもって行って、蓋をあけてあげる。始めはお玄関に出てこられた方が、居間まで持ってきてちょうだい、その内、蓋をあけて、ここに置いて頂戴というようになる。返事のないこともよくある。テレビをかけていて、声が聞こえないとか、壁をたたいてくれてという人もいる。「返事がなかったら、あがって見てください」といっている。

不在 対応	いつもいる人が不在の場合は、配達者が事務所に電話をかける。事務所に残っていたメンバーが再度、利用者宅を訪ね、安否を気遣う。
緊急 対応	原簿に、緊急時どうするか書いている。注意事項が書いてある。日曜祭日いりませ。木戸をあけて中にはいってください。ご家族の電話番号書いてあるのがあるので、それでやる。緊急時の連絡先、民生委員さんの人もいるし、家族の場合もある。
連携	地域包括支援センターから利用者の紹介を受けている。認知症の講習会を実施してもらったり、徐々に関係が構築されている。

### 3. 人材育成と多世代参加の方法

#### (1) 人材育成の方法

人材育成の方法は、前述した「市民活動型」と「市民事業型」では、その方向性が異なる。「市民事業型」は、いかに効率よく調理ができるかが目標とされるが、「市民活動型」では、いかに多くの人が参加して無理なく活動できるかが課題となる。

「市民活動型」では、一人の負担を少なくし多くの人がかかわることで活動を継続させている。月1回参加する人も同じ献立に3回挑戦ができる、積み木の季節献立の試みはすぐれた工夫である。多くの人がかかわる場合は、情報の共有化が課題となるが、積み木では、毎月積み木通信を発行し、発行後1週間以内にメンバー全員に通信がわたるように、理事が手分けして配布する努力を行っている。

一方、「市民事業型」では、これまでの団体も調理がスムーズに効率よく行えるように人材育成に苦労してきた。しかし、多くの団体が、有償スタッフとして手間のかかる部分や責任の重い仕事を担当する有償スタッフと、比較的気楽に楽しくかかわれるボランティアに分け、それぞれ担当者を配置することでその解決を図ってきた。表-9の人材育成の方法に示されるように、

あかねでは、ボランティアのコーディネートを担当する専従スタッフの設置、友一友では「チーフ制」、加多厨房では「調理リーダー」、甲府では栄養士が調理に入りリーダーとなる、という方法をとっている。また、調理体制が、調理者の力量に対して無理なく行える人数配置であるかどうかとも問われる。「1食の活動量」と「負担感」の状況を点検する必要がある。また、あかねグループから「ボランティアがスタッフとして一人前になるのは2年位かかる」と指摘しているが、福祉公社のボランティアインタビューからも「暗がりの中で灯りが見え活動が楽しくなってきたのは、参加して2年ぐらいだった」と語られている。人材育成には、時間がかかることも配慮した対応が求められる。

一方、みんなが時給800円をもらい平等に作業を分担するしくみをとっている福祉公社では、人材の定着が課題となっている。8回、指導者がつくチューター制度を導入し、最初の1カ月は、補助的なかわりになるよう配慮している。しかし、3年間の平均した定着率は6割であり、よいとはいえない。2章の課題7で「新人は現在の新人研修だけでは覚えきれず、研修終了後もフォローできる体制が必要であ

る」と指摘されているように、人材を定着させることに、苦勞していることが伺える。日常業務の作業分担と調理リーダーの導入が検討される必要があ

るのではないだろうか。

住民参加型食事サービスの育成は、気持ちよく効率的に働けるよう、内部改革を求める部分も含まれる。

表-9. 人材育成の方法

	人材育成等の内容
福祉公社	<p><b>【調理の人材育成】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。初めは野菜の下ごしらえなどを中心に行っていて、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。</li> </ul> <p><b>【配達の人材育成】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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ると、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。</li> </ul> <p><b>【評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。(平均すると59%)</li> </ul>
あかね	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフが3人入っている。それぞれが、調理とボランティア指導、全体統括の役割を担う。ボランティア指導は、このメニューにはこの人をあてようとか、こちらを手伝ってもらおうというように、ボランティアをコーディネートしていく。このようにスタッフが3人いることで、ボランティアを育てていくことができる。</li> <li>・スタッフは、人材広報誌からの募集ではなく、ボランティアで入ってきた人たちの中で、この人はずと思う人にスタッフになってもらうように働きかけている。ゆっくり時間をかけて中から育成する形をとっている。一人前になるまで、2年位かかる。</li> <li>・ボランティアは、口コミで募集。スタッフがボランティアの指導を行う。</li> </ul>
友一友	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3人のチーフが曜日によって交替しながら、調理に入る「チーフ制」をとっている。</li> <li>・毎回一人のチーフは必ずいるので、新人に対してはチーフが中心になって指導している。</li> <li>・この体制にしてから、チームワークがスムーズにとれるようになった。</li> </ul>
加多厨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調理では、メンバーにおいては、ボランティア3回(1回2時間くらい)と見習い期間を、3カ月としている。簡単な作業や後片付けをその都度指導している。</li> <li>・毎日「調理リーダー」を一人立てている。この導入で、活動がスムーズに動いている。</li> <li>・配達のコース覚えは、5回ぐらいまでは、本人に時給をだした上で、ベテランの人が一緒に車に乗って指導する。地図はあげる。万が一、弁当が倒れたためへの備えとして、予備に1個もっていく。これは夕方のスタッフ用の弁当である。</li> <li>・アルバイトと調理リーダーの育成が課題である。</li> </ul>
積み木	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に新人育成の計画をもっていないが、季節献立を導入するなど回数の少ないボランティアが負担なく取り組める工夫をしている。</li> <li>・調理班(16班)が、それぞれが班長・献立係・事務担当を中心にまとまって活動している。旅行や食事会など、それぞれの班で実施 年間1回担い手バスツアーを実施</li> </ul>