

表2-96. 会社への期待「6.食を活用した介護予防」を形成する要因

項目	カテゴリ	認識ありの 比率 注2)	認識あり、なし項目 数やケース数 注3)
担当ケース数	多い(26人以上)	27.7 +	21.08
	少ない(25人以下)	45.5	22.61
配食ケース数	多い(4人以上)	47.7 +	4.03
	少ない(3人以下)	59.8	3.35
ケアプランへの導入	導入している	40.0	—
	導入していない	31.3	—
食事効果	高い(5個以上)	47.3 *	5.66 **
	低い(4個以下)	25.5	4.39
食事課題	多い(2個以上)	31.9	1.45
	少ない(1個以下)	41.8	1.69
公社配食利用	利用	46.3	—
	未利用	30.0	—
公社での職員体験	あり	46.7	—
	なし	35.6	—
協力会員講演体験	あり	63.6 +	—
	なし	34.1	—
試食体験	あり	43.3	—
	なし	34.3	—
紹介体験	あり	35.3	—
	なし	38.5	—
ケース共有体験	あり	35.5	—
	なし	40.5	—
やりづらい体験	あり	50.0	—
	なし	37.8	—
公社配食の認識	高い(7個以上)	38.6	6.42
	低い(6個以下)	34.5	6.14
公社活動全体	高い(6個以上)	37.5	5.46
	低い(5個以下)	37.5	4.98
民間との違い認識	評価	44.4 *	—
	評価しない	18.5	—
人材育成機関と認識	評価	45.0 *	—
	評価しない	15.8	—
相対評価	高い(5個以上)	41.5	5.11
	低い(4個以下)	34.4	4.23
職種	包括	31.7	—
	ケアマネ	41.0	—
現職種の職務年数	1年未満	50.0	—
	1年以上3年未満	30.4	—
	3年以上	35.6	—
保健福祉の勤務歴	10年未満	41.0	—
	10年以上	33.3	—
年齢階級	39歳以下	29.2	—
	40歳台	33.3	—
	50歳以上	41.7	—
性	男性	23.1	—
	女性	39.8	—

注1) クロス表は、当該項目のみに欠損値をもっているケースを除外している。

注2) 検定は χ^2 検定である。+; <.10, *;P<.05, **;P<.01, ***, ,***; P <.001

注3) 検定はt検定である。+;P<.10, *;P<.05, **;P<.01,***; P <.001

表2-97. 公社への期待「7. 専門職の研修機関」を形成する要因

項目	カテゴリ	認識ありの 比率 注2)	認識あり、なし項目 数やケース数 注3)
担当ケース数	多い(26人以上)	29.8	24.00
	少ない(25人以下)	29.1	21.22
配食ケース数	多い(4人以上)	38.6	4.00
	少ない(3人以下)	22.8	3.44
ケアプランへの導入	導入している	34.3	—
	導入していない	18.8	—
食事効果	高い(5個以上)	38.2 *	5.57 *
	低い(4個以下)	19.1	4.57
食事課題	多い(2個以上)	29.8	1.63
	少ない(1個以下)	29.1	1.58
公社配食利用	利用	34.1	—
	未利用	25.0	—
公社での職員体験	あり	33.3	—
	なし	28.7	—
協力会員講演体験	あり	54.5 +	—
	なし	26.4	—
試食体験	あり	23.3	—
	なし	32.9	—
紹介体験	あり	20.6	—
	なし	35.8	—
ケース共有体験	あり	27.4	—
	なし	35.1	—
やりづらい体験	あり	25.0	—
	なし	81.7	—
公社配食の認識	高い(7個以上)	30.0	6.27
	低い(6個以下)	31.0	6.24
公社活動全体	高い(6個以上)	34.4	5.89
	低い(5個以下)	25.0	4.84
民間との違い認識	評価	36.1 *	—
	評価しない	14.8	—
人材育成機関と認識	評価	30.0	—
	評価しない	31.6	—
相対評価	高い(5個以上)	41.5 *	6.37 *
	低い(4個以下)	21.3	3.81
職種	包括	14.6 **	—
	ケアマネ	39.3	—
現職種の職務年数	1年未満	35.0	—
	1年以上3年未満	21.7	—
	3年以上	30.5	—
保健福祉の勤務歴	10年未満	28.2	—
	10年以上	27.8	—
年齢階級	39歳以下	20.8	—
	40歳台	27.8	—
	50歳以上	33.3	—
性	男性	30.8	—
	女性	28.4	—

注1) クロス表は、当該項目のみに欠損値をもっているケースを除外している。

注2) 検定は χ^2 検定である。+; <.10, *; <.05, **; <.01, ***, ,***; P <.001

注3) 検定はt検定である。+; <.10, *; <.05, **; <.01, ***, P <.001

表2-98. 公社への期待「8. 災害時の食の拠点」を形成する要因

項目	カテゴリ	認識ありの 比率 注2)	認識あり、なし項目 数やケース数 注3)
担当ケース数	多い(26人以上)	55.3	22.18
	少い(25人以下)	61.8	21.83
配食ケース数	多い(4人以上)	59.1	3.63
	少い(3人以下)	57.9	3.57
ケアプランへの導入	導入している	58.6	—
	導入していない	59.4	—
食事効果	高い(5個以上)	61.8	5.05
	低い(4個以下)	55.3	4.60
食事課題	多い(2個以上)	59.6	1.63
	少い(1個以下)	58.2	1.55
公社配食利用	利用	68.3	—
	未利用	51.7	—
公社での職員体験	あり	46.7	—
	なし	60.9	—
協力会員講演体験	あり	81.8	—
	なし	56.0	—
試食体験	あり	60.0	—
	なし	60.0	—
紹介体験	あり	61.8	—
	なし	58.5	—
ケース共有体験	あり	62.9	—
	なし	56.8	—
やりづらい体験	あり	75.0	—
	なし	61.0	—
公社配食の認識	高い(7個以上)	61.4	6.50
	低い(6個以下)	58.6	5.88
公社活動全体	高い(6個以上)	50.0 *	4.93
	低い(5個以下)	78.1	5.57
民間との違い認識	評価	59.7	—
	評価しない	63.0	—
人材育成機関と認識	評価	62.5	—
	評価しない	52.6	—
相対評価	高い(5個以上)	61.0	4.70
	低い(4個以下)	57.4	4.36
職種	包括	56.1	—
	ケアマネ	60.7	—
現職種の職務年数	1年未満	60.0	—
	1年以上3年未満	69.6	—
	3年以上	54.2	—
保健福祉の勤務歴	10年未満	61.5	—
	10年以上	55.6	—
年齢階級	39歳以下	50.0	—
	40歳台	44.4	—
	50歳以上	66.7	—
性	男性	46.2	—
	女性	60.2	—

注1) クロス表は、当該項目のみに欠損値をもっているケースを除外している。

注2) 検定は χ^2 検定である。+; <.10, *; P<.05, **; P<.01, ***, , ***; P <.001

注3) 検定はt検定である。+; P<.10, *; P<.05, **; P<.01, ***, P <.001

10. 自由記述

調布ゆうあい福祉公社の配食サービスに関する事例では、全員が文書で回答し、訪問インタビューを希望する人はいなかった。

1) うまくいった事例

「公社配食サービスを利用してうまくいった事例」の中で、まず質の高い食事の内容に関することが紹介されている。「手作りで家庭的な味を好み、添加物の少ない食事を望む」といった「食事にこだわりのある」人に向けており、このような食事なので、食べ続けることができ、生活の安定が図られていることが示されている。

さらに、公社配食を食べ続けることで、食の安定が確保されているだけでなく、健康の維持増進にまでも寄与していることも示されている。「体重増が止められた」「認知症のご夫妻が90歳になるまで健康を維持された」との実例が示されている。また、相談員が「薄味で健康的な食事である」「バランスのよい食事で、食事が楽しみとなる」という利用者からの評価を伝えている。ここで語られている食べ続けることのできる手作りの食事、生活の安定だけでなく、健康の維持増進にまでも寄与する「健康の源」としての高い質の食事は、公社配食の特徴であり、アンケートでの公社評価の内容を裏付けている。さらに、配食の機会をとおして「日常生活の見守りとなり、利用者情報を得られる」と、相談援助の手段としての配食サービスの意味も事例の中で、指摘されている。特に介護保険のサービ

スが入っておらず、配食が唯一の様子見の手段である場合は有効であること、体調悪化という変化を見逃さず早期の対応が可能になったこと、利用者の転倒時に迅速な対応が図られたこと、という事例があげられている。

さらに、「見守りのケアチーム」に公社相談員に参加してもらうことで、支援体制が作られていること、認知症の夫婦の在宅生活を支え切ることができたことが具体的に示されている。配達者と公社の相談員との密接な連携、相談員と他専門職間との連携によって、相談援助の手段としての配食サービス、福祉サービスとしての配食サービスが実現している点も公社配食の特徴であることが、示されている。また「配達者との会話が楽しみ」という点も指摘されており、住民が配達することの価値の一つとして評価されていることがわかる。さらに、公社配食固有の価値として、「予防的対応」「家族も含めた支援」の存在が語られている。また、公社の家事援助利用者からの配食利用はスムーズであること、両サービスを希望する人には、利用しやすい内容であることが指摘されている。

2) 調布市民における意味

「調布市民における意味」として書かれている内容は、大きく地域ケアシステムとしての視点と、地域の支え合いとしての2つの視点に分けて考えることができる。

地域ケアシステムとしての視点からは、現状のサービスを維持継続してほしい希望が述べられている。特に手づくりで家庭的な味を大切にした健

表2-99. うまくいった事例

<ul style="list-style-type: none"> ●食事へのこだわり・美味しい・食べ続けられる ・食事へのこだわりがあり、栄養や食材に注意している人に紹介し、利用されていた（包括） ・手作りで添加物の少ない食事を望む方 ・安価でおいしい（継続して食べていかれること）（ケアマネ） ・1件のみなので、うまくいった事例と言っていいのか不明だが、家庭的な味が気に入って継続しており、安否確認とともに毎回食事を作るのが困難なため適切な食の確保を行っている（ケアマネ） ●健康改善・維持 ・デイ利用されていた方。食生活が一人暮らしだったので乱れており、体重増→腰膝痛→歩行が難しい（運動がな）の悪循環だった。ゆうあいの食事を増やし、きちんと一食とることにした。体重増が止められた（ケアマネ） ・独居生活維持のため、週7回昼、夜をお願いしている。朝はインスタントを食べているが、本人は「昼、夕食は栄養士の方が作ったバランスのいいものを食べているから大丈夫」と信頼しています（ケアマネ） ・薄味で健康的な食事である（ケアマネ） ・バランスのいい食事で、食事が楽しみになる（ケアマネ） ・住民参加推進係でケアマネ業務も並行して対応しています。私の担当の方は、ゆうあいの配食サービスで、在宅生活をまっとうされた方が3名いらっしゃいます。また、現在も続けて利用 	<ul style="list-style-type: none"> されています。特に認知症のご夫妻は長く利用されました。調理ができなくなっても栄養価の高い食事サービスを利用することで90歳まで体調を維持されていました。 ●調理負担軽減 ・難病により、指先にこわばりのある方。調理の負担が週数日に軽減した（包括） ●食事が楽しみ+食の確保+安否確認 ・安否確認ができる。（ケアマネ） ●様子確認・安否確認 ・介護保険等のサービスが入らないため様子を確認するのに役立っています（包括） ●体調不良の早期発見・即対応 ・独居の方の体調悪化時に配食サービスがあり、早期発見ができた（ケアマネ） ・配達受け取りの際、転倒し、即対応してくださった（ケアマネ） ●見守り体制への期待 ・現在利用させていただいています。担当者の方との顔の見える関係から支援者一同でご本人を見守る体制を作っていきたいと思っています（包括） ●認知症の夫妻の在宅生活を支える ・認知症のご夫妻での在宅生活を公社配食で支援した。遠方のご家族も安心していらっしゃいました。 ・認知症の夫妻に対して、配達者が本人の異常（配達時の不在の様子）を察知して救急対応したこともあります（ケアマネ） ●会話が楽しみ
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

・一人暮らしの方も生活をコントロールすることに努力されている方など、毎回の食事受け取りの際のちょっとした会話を重要視して楽しまれています。(顔なじみになると安心、ほっとするとのこと)

●会話の時間が限られる

・近所の人との立ち話と異なり、時間が限定されている(包括)

●予防的対応

・以前担当していたよう支援の方は、自立できている部分のライフサイクルに合い、無理なく利用、活用できていた(ケアマネ)

●家族含む支援

・高齢者のみならず、老後のお母さんや、介護者にも対応してくれることが、他にはなく、助かっていると思う(包括)

●会員として無理なくサービス利用

・もともと公社会員サービス利用をしているため配食導入もスムーズに行えた。本人とゆうあいの関係も良好と思える(包括)

●公社の家事援助と食事の両希望者向

・ヘルパー支援(介護保険で対応できない)と配食の両方を望まれる方(包括)

康によい食事の継続が求められている。また、日常の配達による見守り、声かけ、安否確認の評価と継続への期待、相談員に対して関連機関との見守りネットワークの構築への評価と継続希望が示されている。

このような地域ケアシステムへの貢献に対して、公社の配食サービスは「福祉サービスとしての配食サービス」であ

る、という公社の存在意義の本質が語られている。評価の内容としては、①「家庭的な寄り添う支援」であること、②公社から届けてもらっている「安心感」、③公的と民間配食の両方の利点を備えている、とし「調布市の福祉サービスの代表となる」とまで書かれている。利用に適しているのは、①公的配食が利用できないが、福祉的ニーズを抱える人、②様々なサービスに合わなかった人、③他のサービスが入りにくい人、④認知症を発症した人があげられていた。

一方で、配食サービスを通じた「地域の支え合いの構築」は、他の配食サービスにはない公社固有の価値であり、形態である。その点も評価されており、「ボランティア」「地域で見守り、支えることの重要性」「担い手として(市民が)福祉にかかわる機会」「高齢者の利用者と接することで、将来の自分をイメージしやすい」とし、住民参加による調理と配達の活動が、「福祉意識の向上につながる」としている。

さらに、意識啓発の機会として、認知症への対応や、食を提供している機会であるので、食の安全性について学ぶことができる、その可能性を指摘している。特に「食育」について学ぶ機会として市の健康推進課との連携も提案されている。また、昨年の東北大震災の体験を踏まえて、災害時の炊き出しの練習を行うなど、会食会と連携し、震災時に調布の食を支えるネットワークの拠点になってほしい、との希望もだされている。

表 2-100. 調布市民における意味

☆地域ケアシステムの視点から

●バランスのよい食の提供、家庭的な手作りの食事

- ・食事は大切だが、バランスよく食べられない人には意味がある (包括)
- ・美味しい、ほっとする手作りの食事を届けてくれる (包括)

●味、安否確認、他機関との連携

- ・サービスを受ける側では、味、安否確認、他機関との連携 (ケアマネ)
- ・現在の味、サービスを継続的に行っていただきたい。 (包括)

●見守り・声かけ

- ・見守り、声掛け支援 (ケアマネ)

●安否確認

- ・定期的な訪問も期待される (包括)
- ・安否確認 (ケアマネ)
- ・安否確認をしていただけることはご家族にとっては大変ありがたいこと (ケアマネ)

●関係機関との見守りネットワーク構築

- ・配食を通して、公社の他の業務へとつなげられるし、担当 SW が付くことで視野が広がる (包括)
- ・地域の情報、状況把握 (ケアマネ)

☆福祉サービスとしての配食サービス

●家族的な寄り添う支援

- ・きめ細かな配慮でこの状況により添いながら提供してくれる。家族的なサービス (包括)

●安心感

- ・公社から届けてもらっている安心感 (ケアマネ)

●公的と民間の両方の利点を備える

- ・一般事業の配食サービスと民間の間にあって両方の利点が得られている (ケアマネ)

●認知症向け

- ・福祉サービスであることから認知症の方々へも向いている (ケアマネ)。

●公的配食が利用できない人の利用

- ・要支援や要介護認定を受けていなくても、障害や疾病などのある人も利用できる。公的配食が利用できない人も利用できる (ケアマネ)

- ・内容の豊富な食事サービスであり、色々なサービスに合わなかった方に受け入れていただきやすい (ケアマネ)

- ・ほかのサービスが入りにくい方でも受け入れやすい (ケアマネ)。以上のことから「調布市の福祉サービスの代表」となるものと考えます (ケアマネ)

☆地域の支え合いとしての配食サービス

●地域の支え合い・福祉意識向上

- ・地域で地域を見守り、支えることの重要性 (ケアマネ)

●ボランティア (包括)

- ・担い手の福祉にかかわる機会の確保。個人宅への訪問を通じて高齢者の生活…将来の自分たちの生活をイメージしやすいなどの利点があるといい (ケアマネ)

- ・ゆうあいさんは、社協さんと並んで市民に対してのアプローチの拠点であると考えています。市はじめ、ほかの機関が弱いところですので、家事援助や配食サービスなどの独自性を生かしたアプローチを今後もお願いします。 (包括)

◎学びの拠点

・地域の方々の福祉の意識向上につながる（ケアマネ）

①認知症、食の安全について学ぶ機会の提供

・地域の方々へ関心を高めていただきたい。実際にサービスを提供する側から見て、認知症の方への対応について学ぶ。食の安全性について学ぶ（ケアマネ）

②食を学ぶ機会、食育への取り組み

・ゆうあい質の高い食事の提供ができると思います。健康部門（健康推進課）でも連携して食育にも力を入れていけたらさらにいいと思います。（包括）
・単に食の提供だけではなく、食を学ぶ機会にもつながると思っています（包括）

③災害時の拠点

・災害時の炊き出し隊についての練習。ほかの会食の会と連携交流して、調布の会を支えるネットワークの起点（ケアマネ）

があり、食べられるものが限られている人」の例があげられている。

第三の課題は、広報不足である。今回のアンケートでも3割の相談員しか公社配食を利用しているクライアントをもたないことがその事実を裏付けている。

第四は、「サービス内容の改善と向上」が課題としてあげられている。希望の曜日、時間、即応的で迅速な対応に答えるといったシステムに関する課題と共に、配達時の接遇、配達時間を一定にする、メニューの一部でわかりにくいカ所がある等、具体的な現サービスの改善にかかわることもあげられている。これらは組織が課題として認識すれば、対応が比較的短期で解決できる可能性のあるものも含まれている。

その他として、マンションのオートロックの解除を緊急時や困難時にどう対応するか、といった課題が出されていた。

表2-101. うまくいかなない事例

3) 問題点：うまくいかなかった事例、向かない事例

「うまくいかなかった事例、向かない事例」を通して問題点が指摘されている。最大の課題は、価格が高いこと、さらに月会費もあるので、経済的負担が大きいことである。15人から問題点として指摘されている。配食提供そのものは民間業者に任せて、その管理を公社が引き受ければよい、との提案までもが出されている。次いでは、公社配食が口にあわないという事例が出されている。「薄味に馴染めない人」「認知症で受け取りに拒否

●経済的負担が重い。

- ・夫が亡くなりすぐに利用。金額が高いことが負担となった。1か月ほどで中止している（ケアマネ）
- ・費用が民間配食と比べると高い（包括）
- ・やはり、ほかの配食と費用面を比べると高い（ケアマネ）
- ・民間の食事サービスより少し高い（ケアマネ）
- ・経済的に大変な方は勧められない。料金がもう少し安いと勧めやすい（ケアマネ）
- ・行政援助なしの場合、価格がやや高い（ケアマネ）

- ・金額面での微調整が可能なら… (ケアマネ)
- 会費が負担
 - ・経済的余裕がない方には会費や一回の費用負担が重い (包括)
 - ・週1回だけ利用の方に月会費の意図が理解されず、退会 (ケアマネ)
 - ・会員制ということでなかなか利用しにくい現状があると思います。介保のサービスや行政のサービス、民間のサービスの組み合わせで充足するケースがほとんどとなっています。(私のケース)ただ、福祉公社さんの活動は大変意義のあることと期待しております。機会があれば介保の利用者さんに提案もしてきたいと思います。(ケアマネ)
 - ・金額で、会費がかかるのは改善したほうが良いと思う。(ほかのサービスより高くなるため) (包括)
 - ・利用料、会費を下げる努力をしてほしい (ケアマネ)
 - ・会費や一食分の費用を抑える (包括)
 - ・会員費と配食代が高めであるため、利用者さんのニーズ面での住参 (公社の住民参加型サービス) と連携したくても経済的負担で無理な場合がある (包括)
- コスト削減、経営努力
 - ・コンビニで幕の内弁当を購入しても400円の時代。民間企業は相当な努力をしていると思われます。行政や援助を受けている公社は、民間の努力をもっと見習ってほしい (ケアマネ)
- 民間へ任せる

- ・高齢化とともに民間の配食も増えていきます。競争原理の働く民間企業に任せしていく方法を考えたらいいと思います。弁当その他に助成金を付ければ利用者負担額も減ると思います。その業務を公社が管理していくことで、良い方向に改善していくと考えます。行政の天下り先と勘違いする市民も少なくはないということです。(ケアマネ)
- ②味が合わない人もいる
 - 薄味で味があわない
 - ・夫婦二人暮らしの方。調理に時間をかけることが困難であったが、試食後、食べ続けるには味覚が合わない (包括)
 - ・味が薄くて利用者の口に合わなかった (ケアマネ)
 - 認知症で食べられるものが限られていた
 - ・認知症あり、受け取り拒否であり、続かなかった。好き嫌いが激しく食べられるものが限られていた (ケアマネ)
- ③サービス内容の改善と向上
 - 希望の曜日、時間への対応
 - ・希望の曜日、時間に配達してほしい (ケアマネ)
 - 即応性の高い対応
 - ・お願いしたいことは、民間事業所のような突然のニーズに対応したサービスが行われると、利用者、家族共に不安が解消されると感じます (ケアマネ)
 - 配達時の接遇に問題がある
 - ・配達時の接遇など (ケアマネ)
 - 配達時間が一定でない
 - ・配達時間がある程度一定だと受け取りやすい (ケアマネ)

- 分かりにくいメニュー記述がある
 - ・メニューの中に分かりにくい表現や個献立名があり、高齢者が戸惑うことがあります (ケアマネ)
- 臨機応変な対応の組織を維持してほしい
 - ・臨機応変な対応の組織の維持を。組織が大きくなると融通がきかず硬直的になっていくので。(包括)
- 広報活動
 - ・ゆうあい福祉公社の活動内容を市民の方や関係機関に広く知らせる広報活動 (ケアマネ)
 - ・ゆうあいさんは、社協さんと並んで市民に対してのアプローチの拠点であると考えています。市はじめ、ほかの機関が弱いところですので、家事援助や配食サービスなどの独自性を生かしたアプローチを今後もお願いします。(包括)
 - ・ゆうあい福祉公社の活動内容を市民の方や関係機関に広く知らせる広報活動 (ケアマネ)
- ④ その他
 - マンションのオートロックの問題
 - ・マンションのオートロックが最近多く、訪問時の解除が困難時の対応で必要になる (ケアマネ)

表 2-102. 福祉公社についての全体の自由意見

- ・現在の味、サービスを継続的に行っていききたい。(包括)
- ・ゆうあいは質の高い食事の提供ができると思います。健康部門(健康推進課)

- でも連携して食育にも力を入れていけたらさらによいと思います。(包括)
- ・今まで担当ケースに配食サービスや家事支援を利用される方が一人しかいなかったが、今後のケース(機会)は増えると思います。よろしくお願いします。(包括)
- ・お願いしたいことは、民間事業所のような突然のニーズに対応したサービスが行われると、利用者、家族共に不安が解消されると感じます(ケアマネ)
- ・高齢化とともに民間の配食も増えていきます。競争原理の働く民間企業に任せていく方法を考えたいと思います。弁当その他に助成金を付ければ利用者負担額も減ると思います。その業務を公社が管理していくことで、良い方向に改善していくと考えます。行政の天下り先と勘違いする市民も少なくはないということです。
- ・ちょこっとさんや有償ボラの活動などでお世話になっています。(ケアマネ)
- ・会員制ということでなかなか利用しにくい現状があると思います。介保のサービスや行政のサービス、民間のサービスの組み合わせで充足するケースがほとんどとなっています(私のケース)。ただ、福祉公社さんの活動は大変意義のあることと期待しております。機会があれば介保の利用者さんに提案もしてきたいと思います(ケアマネ)
- ・ゆうあい福祉公社の活動内容を市民の方や関係機関に広く知らせる広報活動(ケアマネ) 課題にも記載

4) まとめ

当事者の部分に該当する「優れた点」として「会話が楽しみ」「美味しい家庭料理」「健康配慮」があげられ、一方課題として「値段が高い」を位置づけた。

第一象限、「地域ケアシステム」×「優れた点」では、「食事が楽しみ」「食べ続けられる食事」によって「体調が維持」できている。また、公的サービスでは調理ができない人が対象のために、対象外になる「調理負担軽減」のための利用が可能になっている。このような「予防的対応」「無理のない利用」「寄り添う支援」「家族含む支援」は、公社ならではの本来の意味での「予防的・包括的」支援であり、今回の自由記述の中で、評価がことばで示されている。

さらに、日常的に食を届ける機会によって「様子見」ができ、異変の「早期発見」「即対応」が図られていることが指摘されている。配達者と相談員の連携によって、利用者の状況をアンテナのように逸早くキャッチできる配食サービスが実現していることが述べられている。これらの対応は、「安否確認」となり、「緊急対応」へとつながっている。これらは、本人と家族、さらには関係者へ「安心感」をもたらす。そして、公社の相談員が日常的に利用者の支援にかかわることで「関係職種の連携」が図られ、「見守りネットワークが構築」されることも指摘されている。また公社の配食サービスは、「他のサービスに合わない人も利用できる」「公的配食の対象にならず福祉的ニーズのある人」「認知症向け」と、公的サービスからこぼれる福祉ニーズ

のある人への対応へ有効に機能していることが指摘されている。

このように、公社の配食サービスは、食べ続けられる質の高い食事を提供しているだけでなく、配達時の利用者情報のキャッチにより、相談援助の場面につなげていく「福祉サービスとしての配食サービス」であることを現場担当者はよく捉えている。その結果、「行政と民間のよい所を両方備え」「調布市の福祉サービスの代表となるものと考えます(ケアマネ)」という評価も与えられている。

第二象限、「支え合うコミュニティ」×「優れた点」では、「食を学ぶ機会」「自分の老後をイメージしやすい」「担い手の育成」「福祉意識向上」があげられ「地域の支え合い」の場としての固有の価値が評価されている。また今後の期待として「『認知症ケア』と『食の安全性』を学ぶ場にしてほしい」「食育の機会」「災害時の炊き出しのネットワーク拠点になってほしい」が寄せられている。

第三象限、「地域ケアシステム」×「課題」では、いくつかのサービスの改善点があげられている。比較的すぐに対応できるものとして「配達時の①接遇改善、②時間の定刻化」「メニューの表記でわかりにくいものがあり利用者が困っている」があげられる。配達時の定刻化は、配達者によって回り方が統一されておらず、利用者によっては、最初か最後で時間差が大きい場合があることをさしている。このあたりは、真摯に受け止め、配達者、公社で協力して対応が可能な範囲ではないだろうか。一方中長期的課題としては、「希望の曜日や時間への対応」

があげられる。公社の配食サービスの容量や対応を増強していくことが求められている。そして最も大きな課題はコストの問題である。「一食の値段が高い」「月会費が高い」という声が多く出されている。これは、働き方も含め、根本的な仕組みを見直す中で、「支え合うコミュニティづくり」でもあるという「当事者性」へも着目しながら、公社職員と協力会員である住民が協力して知恵をしぼり、対応を検討する部分ではないだろうか。

第四象限、「支え合うコミュニティ」×「課題」では、配達時の「会話の時間が限られる」という具体的な指摘が出されている。

このように、公社の配食サービスは、公的配食と民間配食が存在する中で、一部の利用に留まってはいるが、固有の価値としくみを備えていることが明らかにされた。固有の価値とは、地域ケアシステムの中で構築されている「福祉サービスとしての配食サービス」の価値である。これは、配達者と相談員、相談員と多職種の相談員との密接な連携によって機能を発揮している。配食の機会を通して、利用者の状況変化を読み取り、相談援助に活かしていくというものである。配食サービスにおいて、食の安定的な提供も重要な役割であるが、もう一つの相談援助の手段としての配食サービスの存在がある。その力が、公的配食の対象にならないが福祉ニーズのある人、他サービスではあわない人、認知症の在宅生活の継続に、有効に働いている。そして、もう一つは、手作りで栄養バラン

スの整えられたお食事、「プロの家庭料理」の提供である。食にこだわりのある人、公的や民間の配食を食べ続けることのできなかった人にとって、公社の手づくりの食事は「食べられる食事」の最後の砦である。さらに、健康の維持増進にまでつながっているという事例が示され、食事の質の高さが証明されている。このような質の高い食事の提供と、会話を重視した配食サービスが提供される「しくみ」は、調理及び配達が住民参加で行われていることで可能になっている。将来利用する立場になるかもしれないという、配食サービスの提供は他人ごとではないとする「当事者性」がキーとなる。住民にとって、自分が将来利用したいサービスを現在作りだしているのであるから、自分でも食べ続けたいと思える食事内容をめざし、価格も高い場合は、自分自身も利用しにくいことになる。担い手のもつ「当事者性」に非営利でありながらも、サービスの質の向上をめざす「しくみ」が存在する。ここに、専門の相談員との密接な連携がとられていることが「福祉サービス」としての機能を配食サービスにもたらし地域ケアシステムを有効に稼働させる。

当事者である住民参加による配食サービスがもつ「支え合うコミュニティ」という独自の価値と、「地域ケアシステム」は、この当事者性と専門の相談機能との密接な連携によって、融合、接着されている。この点が公社の配食サービスの固有の価値としくみであり、今回のアンケート調査とインタビュー調査から導き出された結論である。

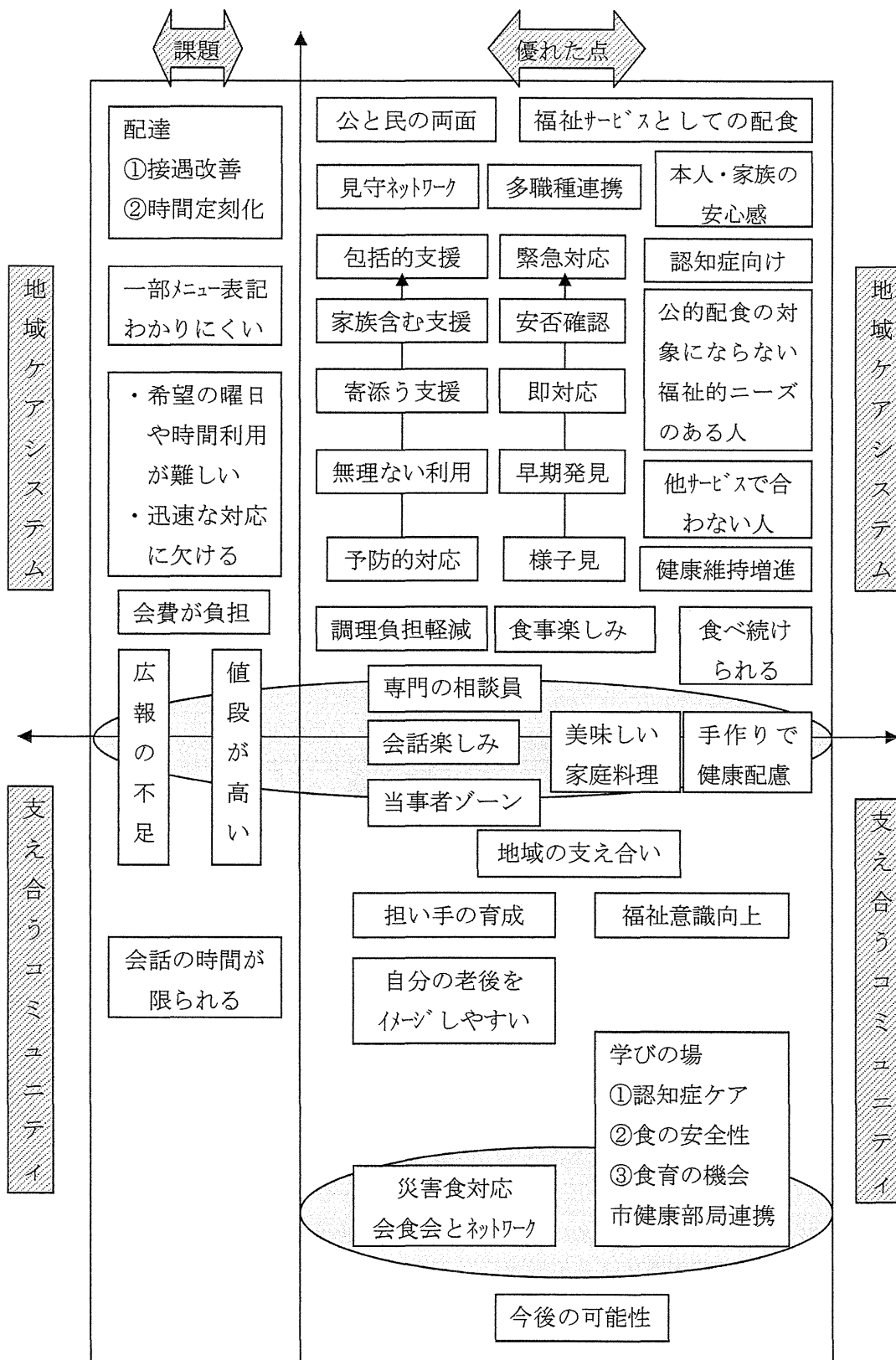


図2-5. 調布ゆうあい福祉公社利用事例に関する自由記述のまとめ

11. 調布市における多様な配食サービス

1) 調布市の配食サービス

(1) 制度の概要

①調布市配食サービスの目的と利用対象者、利用条件

食事の提供と利用者本人の安否確認が目的である。介護保険を補完するという位置づけであり、介護保険や他のサービスを使っても食事が用意できない部分について食を提供する。同時に、本人の安否確認も一緒に行う。

対象者は、調布市内在住の65歳以上の高齢者で、高齢者のみ世帯又は日中独居世帯であること、自分や家族では食事の用意ができないことが、利用の条件となる。

②提供されるサービス内容

最大で昼夜2食、1週間で14食の配食サービスの提供が可能となる。安否確認と食品衛生上の問題から、本人が不在の場合は、お弁当は持ちかえり、「手渡し」を徹底させている。

利用回数は、表2-103に示されるように、介護保険未申請や申請中の高齢者や、非該当者に対しては、1週間最大で3食まで提供できる。要支援1の利用者については、1週間に最大で7食まで提供できる。要支援2と要介護(1~5)の利用者については、1週間に最大14食まで提供できる。

本人の利用負担は、1食500円である。残りの費用については東京都の「包括補助」を用いて、東京都と調布市で、半分ずつ負担している。

表2-103. 介護度に応じた利用回数の限度

介護保険	配食数
未申請 申請中 非該当	1週間 最大3食まで
要支援1	1週間 最大7食まで
要支援2 要介護(1・2・3・4・5)	1週間 最大14食まで

③利用する際の手続き

提供される食数、食事内容及び提供事業者は、地域包括支援センター(以下、包括)の相談員が利用を希望する高齢者の自宅へ訪問し、アセスメントを行い、市担当職員と包括職員が相談の上、決定する。初回のアセスメントを終えた後も、包括は、年1回の訪問調査によるモニタリングを行い、本人の状況確認を行っている。改善されているのであれば改めて計画をたて直す。

調布市は行政配食におけるアセスメ

ントと更新業務を包括に委託している。このような形で市がサービス内容を決定するので、必ずしも利用者の意向どおりにはならない。

④治療食

治療食としては、おかゆや刻み食の食形態、糖尿病対応、腎臓病対応のタンパク調整食の疾病対応への選択肢が用意されている。配達されたお弁当の量を自分で変えられる利用者には、治療食対応は行っておらず「一般食」の利用となる。本人が自分で対応ができず、治療食の提

供でしか選択肢が残されていない場合に、「治療食」の利用となる。

包括の相談員が利用者宅を訪問する際に、疾病について医師から何かいわれていないかを本人に確認し、食事制限がないかを聞きとる。また本人だけではわからない時には、家族や医者に直接訊ねてもよいが本人から許可を得て確認する。このような確認がないと、安心して配食を届けることはできない。

⑤支払い方法

口座引き落としと、食券を事前にサービス提供者から購入し、配達時にお弁当と引き換える方法の二通りがある。認知症が進み、食券の管理ができない場合は、口座引き落としとなる。支払い方法も包括の相談員が、利用者の状況をアセスメントして決定する。

⑥利用手続き

包括の相談員が必ず自宅訪問をし、本人の状況確認をしないと利用できない。また、利用開始後も、毎年の更新手続きが必要となる。配食の事業所を変えたり、回数を変える場合も、手続きが必要となる。

見守りの確認書など、書類に書いてもらわなければならないことがいくつかある。お互いが責任をもって対応するために、市として取り決めをいくつか用意している。そのため利用するまでに、時間と手間がかかる。制度を開始して 25 年になるが、これまでの実施経験から、決めておかなければならないものをルール化し、今日に至っている。

⑦利用実態

利用実態をみると、食事の用意ができ

ないという状況は、介護度とはリンクしていない。介護度では、傾向がみえない。同じ介護度でも状態はさまざまである。家族の援助があるかないかでも食数が変わってくる。

必ず手渡し受け取りの形になるので、その時間が拘束されるため、いやがる人もいる。安否確認が必要という人にはよいサービスである。

民間サービスが参入してきているので、一時的に市を利用し、民間と組み合わせ、そのあと必要があれば市のサービスを見直し、増やすこともある。

(4) アセスメントの方法

①「食のアセスメントシート」

出来る範囲の程度については、「食のアセスメントシート」をもとに、調査を行う。

この表は、右側に○がつくほど、配食サービスの回数が多くなり、より手厚い食の支援が必要であることが、一目でわかるように作られている。設問の回答位置に工夫がされており、視覚的に支援の量が推察できるようになっている。

経験の浅い包括の職員でも、一見して最大限の食数を入れてよいかどうかの判断ができるようなシートになっている。できない部分を把握してもらうためのものであり、現場のノウハウが詰まった表である。経験の浅い相談員は、話を聞くことはできるが、利用者のご用聞きになりがちで、断ることができない。「あなたの場合はこの能力があるので、希望通りの食数にはならない」ということを、説明し納得してもらうことが重要

となる。「配食サービスだけでなく、他のサービスも使っていきましょう」というように食の支援方針を助言しやすくする道具として活用されている。

つまり、調布市は、本人が希望したとおりの食数を提供できる制度にはなっていない。必要な人に必要なサービスを提供し、公正に運用されていることを示す判断材料に「食のアセスメント」は活用されている。

調査項目の中に「電話」がかけられるかどうか含まれている。「自分で出前がとれるか、どうか」のチェック項目となる。「外には行けない」「料理はできない」が「週に何回かはてんや物を食べたい」という人がいる。電話がかけられると最大利用の14食にはならない。

しかし、この食のアセスメントシート

で全てを判断はしない。あくまで概要を押さえるものである。食数は、3枚のアセスメントシートと、一枚の「在宅サービス利用者ケア計画シート」に書き込まれる内容を見て決められる。どうして必要かは、ケア計画シートに書かれている。そこから食数が決定される。入力IT化を進め、極力クリックして選択できるようになっている。医師の指示があれば、必ず生活シートに書かれており、他の調査票と連動する形になっている。現在どのように食事を確保しているのか、朝食をどんな方法でとっているのか等、問題点を指摘するようになっている。

「調理ができる範囲はどの程度か」という観点からのチェック内容は、表2-104に示される9項目である。

表2-104. 食のアセスメントの項目一覧

- | |
|-----------------------------------|
| ① 世帯構成（その他、日中独居、高齢者世帯、単身） |
| ② ヘルパー・親族等の援助（あり、なし） |
| ③ 歩行（自力で可、杖等使用、一部介助、不可） |
| ④ 閉じこもり（なし、外出週1回以下、通院のみ、しない・できない） |
| ⑤ 買物（可、家族等で可、不可） |
| ⑥ 電話（できる、できない） |
| ⑦ 医師の意見（なし、あり） |
| ⑧ 電子レンジ（使用できる、使用できない） |
| ⑨ 認知（なし あり（Ⅰ Ⅱa Ⅱb Ⅲa Ⅲb Ⅳ M）） |

表 2-105. 調布市で使用されている食のアセスメント表

	A	B	C	D
世帯構成	その他	日中独居	高齢者世帯	単身
ヘルパー・親族等の援助	あり		なし	
歩行	自力で可	杖等使用	一部介助	不可
閉じこもり	なし	外出週 1 回以下	通院のみ (/)	しない・できない
買物	可	家族等で可	不可	
電話	できる		できない	
医師の意見	なし		あり	
電子レンジ	使用できる	使用できない		
痴呆	なし	あり (I IIa IIb IIIa IIIb IV M)		

②市独自の「在宅サービス利用者ケア計画シート」

配食を入れるのであれば、どのような理由から、どのくらいの量をどの期間に提供するかが、このシートに書かれる。食事サービスに限らず調布市独自の補助事業も全てこのシートを使う。本人の状況が変わり、食数を増やすとか、形態を変えるとか、おかゆや刻み食を利用する場合も、その都度この計画シートが更新されていく。新しい履歴が残り上書きされるが、以前の状況もわかるようになっている。食事に関して何回もシートが更新される人もいれば、安定していて1年間変わらない人もいる。

市のサービスの利用状況が書かれる。日常生活状況は別のシートになるが、こちらも更新される。市のサービスを利用する理由が書かれている。その他に介護保険上のサービスも書けるようになっている。介護保険のケアプランについては、ここには記載されないの、サービ

スがどのように入っているかの確認をする。もともと配食については、介護保険が優先されている。介護保険を利用してデイサービスに行くと昼食が食べられるので、その曜日の昼の配食は必要ない。配食サービスは、「閉じこもり状態」にさせてしまう事業でもあるので、配食だけ入れればよいというものではない。生命の確保のための事業ではあるが、心身の残存機能を有効に使い維持する方がよいと考えている。介護保険サービスを利用しながら、合間に食事の用意が出来ない方への食の支援をおこなっていくというものである。

要支援の利用者は、包括がプランをたてているので、ケアプランと併せることができる。ただし、要介護の利用者はケアマネがプランをたてているのでサービスの利用については、利用者本人から聞き取りを行う。

調布市では、介護保険制度が始まる前から本人の身体状況の確認やサービス

の計画づくりを行ってきた。計画シートの作成は、調布市が先行して行ってきたものなので、介護保険のケアプランとは別に、この計画シートを作成するしくみになっている。

(5) 利用者の安否確認

安否確認については、利用者本人にどこまで行くか、方法を確認し選択してもらい、その範囲まで行くことになっている。

配食業者が、契約にそった安否確認を行った後でもまだ連絡がつかず、不安だという時に、業者から包括に一報が入る。それは「包括の方で何か知らないか」という利用者情報を得るための連絡である。それで確認できれば、業者としても安心する。この時点で市には報告書という形で連絡が入る。心配がある人の場合は、関係者がさらに連絡をとるし、連絡なしに不在となる人もいるとか、その日に情報が入っている場合には、記録してもらおう。その報告書を見て、市が最終的に判断を下す。本人の状態や疾病状況もみて、これは危険ではないかと判断した時は、市の職員が訪ねて行くことになっている。

連絡が来るのが夕方だと、包括の業務が終わっている。包括で「この方は心配だ」という場合は、すぐに行ってもらおうこともある。その報告がどの時間帯で入ってくるかで訪問する人が異なるが、臨機応変に対応している。

駆けつけても家に入れる状況でない場合は、家族に連絡を取る。家族の了解が得られないと、家の中に入れないので、

鍵を勝手に壊して家に入ることは出来ない。「家族で対応するのか、対応しなければ鍵をあけますか」という判断を家族に仰ぐことになる。業者は連絡をする回数が決まっているので、市はその後を引き継ぐことになる。

亡くなっている例は多くないが、まれに存在する。玄関から覗けて、明らかに靴がなく外出が確認される場合は、独力での外出が可能かどうか、再度アセスメントを行う。外出が可能であれば、独力での買い物も可能となるので、行政配食の利用は中止となる。一方で、毎回きちんと受け取っていた人が、受け取らない時が一番心配である。

(6) 不在時の対応

安否確認と食品衛生上の問題から、本人が不在の場合は、弁当を持ちかえり、「手渡し」を徹底している。

安否確認における契約内容と役割分担では、利用者本人の役割は下記のようになる。①「高齢者在宅サービス利用申請書」②「確認書」を作成する。この中で、安否確認の方法については、表2-106の3種類から一つを選ぶ。③毎年1回の更新時期には、「確認書継続届」を作成する。

表 2-106. 調布市における安否確認に関する内容

<p>□ 第 1 種類</p> <p>面会のための呼びかけに答えない場合で、かつ利用者宅の玄関の施錠がされていない場合には、室内に立ち入り利用者が在宅かどうか確認します。</p>
<p>□ 第 2 種類</p> <p>面会のための呼びかけに答えない場合で、利用者宅の玄関の施錠がされていても、外周を見回り、その他の出入り口が施錠されていない場合、室内に立ち入り利用者が在宅かどうか確認します。</p>
<p>□ 第 3 種類</p> <p>面会のための呼びかけに答えない場合で、かつ利用者宅の玄関の施錠がされていても、予め鍵を預かり、それを用いて、室内に立ち入り利用者が在宅かどうか確認をします。</p>

表 2-107. 調布市における配達業者が行う安否確認内容

<p>◆配達業者：かならず本人に手渡しして届ける。</p> <p>不在と判断した時の対応</p> <p>【配達者】</p> <p>①本部へ連絡</p> <p>②不在票を置き 20 分以上の間隔をあけて再訪問</p> <p>【本部】</p> <p>①緊急連絡先へ電話連絡</p> <p>併せて利用者宅へは 30 分毎に 3 回まで、電話連絡</p> <p>②緊急連絡先と連絡が取れる⇒緊急連絡先の指示に従う</p> <p>連絡が取れない⇒地域包括支援センター、ケアマネに安否情報確認。</p> <p>③市および地域包括支援センターへ不在報告書を提出</p>

(7) 制度の歴史と変遷

1987 年に週 2 回の昼食から始め、1992 年からは週 3 回となる。高齢者在宅介護支援センターができた 1995 年から、判定業務の一部をセンターの相談員に委託している。それまでは市の職員が利用者宅に直接訪問して利用回数を決めていた。委託に伴い、センターの相談

員が観察状況を書くことになったので、1995 年から 2000 年の間に検討委員会を開き、アセスメントの内容を検討し、栄養士、医療職からみてわかるアセスメント、という視点で話し合ってきた。現場で実際に使えるものという観点から有効性が確認されたものを採用し、現在の内容に至っている。

表 2-108. 調布市の公的配食の歩み

1987年	昼食の週2回から開始。調布八雲苑が出来た年でこの施設が昼食を地域に提供。1992年からは週3回に拡大する。
1995年	高齢者在宅介護支援センターの開設に伴い、市の職員が担当していた判定業務の一部を、当センターに委託する。
1995～	} 検討委員会を設けて、アセスメントシートを作成した。 現在使用しているアセスメントシートは更に改善されたものである。
2000年	
1996年	特別養護老人ホーム「ちょうふの里」ができ、365日昼夜2食の提供開始
1997年	市内の事業所が増えてきたので、食数の拡大を図る 調布ゆうあい福祉公社も参加（1997～2006）。
2001年	前年に介護保険がスタート 民間事業所を入れ食数をさらに増やした。 同じような条件の人が、同じようなサービスを利用できるよう、判断しやすい「食のアセスメントシート」（現在使用中）が追加される。
2006年	介護保険の改定で、高齢者在宅介護支援センターが地域包括支援センターへ移行されたことに伴い、管理業務の一部が包括に委託される。

（8）市職員による公社評価

現在、配食サービスの利用決定に携わる調布市の職員が、公社の配食サービスについて以下のように語ってくれた。

① ゆうあい福祉公社の特徴

今後は、地域の支え合いがより求められていく時代であり、高齢化を支えるには地域での支え合いがとても大切になってくる。住み慣れた地域にある「公社」に関わることが「安心感」を与え、さらに本人が公社配食を利用することで公社とつながっていられる。地域でこのような配食サービスを元気なうちから利用して、人との関わりを持って暮らしていくことが大切であり、理想的なのではないかと思う。

日ごろ元気なうちは、介護を必要とする状態はあまり考えられないと思うが、公社の配食サービス事業にかかわることで、将来の自分を疑似体験できるとい

う面もある。

公社は、地元の国領の地域での知名度はかなり高く、「福祉のこと」については、「あそこに行きなさい」とアドバイスされるほど地域では根づいている。これは長年の活動が地域の人々に認められているからであり、信頼の値段が公社配食にはプラスされているといっても過言ではない。

公社配食を利用し公社とかかわっていると「福祉につながりたい」と思った時に、自分のことをよく知ってもらっているため、自分にあったサービスにきちんとつないでもらえるという安心感が、他の民間配食業者と違うところである。

② 利用者における事業者の選択方法

最初は、値段で決めていくことが多いが、値段だけではない。経済的な課題がある人は、値段を重視するが、味が間わ