

れることになる。手造りでない事業者は、味付けが同じようになりがちで、長年続けて利用すると飽きてくる場合がある。手造りは、そのつど工夫が加わるので、本当に食にこだわりのある人が、選択する人が多い。

「食」は、最後まで大事な部分であり、からだが衰えていった時でも、唯一の楽しみになるのが食事である。口にあったものを入れることは幸せなのではないかと思う。体調がかなり悪くなっても、口から食事がとれる間は元気で、胃痙になると一気に意欲も低下してしまう。食べるという感覚がなくなった人は気持ちの面でも大きく変化してしまう。一方寝たきりでも、食べる機能が残っている人は、意外に元気だったり、気持ちの上で明るく、そういうところで生きている。最後まで残る楽しみが、食事の部分であり、寝たきりでも残る大切な部分であると思う。自分たちもそういう状態になった時に、最後は食べることしか楽しみがなくなるのでは、と思う。

食はこだわりの部分であり、いつまで食べ続けられるかといったところで、気持ちの上でだめと思ったら、食べられなくなってしまう。最後まで味についてこだわられる人は、幸せである。そういう意味では、公社のお弁当は、味が評価されていると思う。公社のお弁当の存在意義は、そこにあり、金銭的な問題がクリアする方は、継続されている人が多い。公社は、こういった意味からも長く利用し続けている利用者を多く持っているのではないかと思う。

③ 食べ続けることの難しさ

一方、経済的な問題があるため市の制度で実施している他の3事業所のお弁当を、うまく回転させて利用している方も多い。同じ事業者のお弁当の場合には、同じメニューが多く、食べ続けていると食の変化を求めたくなり、変えたいくなる。本人の身体状況の変化によらずに、事業所の変更を希望する人がいる。味の変化がない食事だと、ずっと摂ることができない。むしろ、ずっと食べ続けることができるというのは、味についての評価がされ続けている証だと思う。

お弁当だけの生活だと、朝はパンを食べたいとか、食の変化を求めるところがある。そういう意味では、お弁当のみでは、対応しきれない部分がある。市の配食サービスは、生命の確保を目的としているが、市民からしてみれば、食の楽しみを求めたいところがあるので、事業所を変更する事について、市として認めている。

しかし、事業所を変えるには、再度、手続きをするという負担も伴う。配食の変更を希望しても、翌日からすぐ移行する形をとれないなど、不都合な点もあるが、なるべく希望に沿うように配慮している。

全部の事業所を利用して一巡して、もとに戻った人もいるし、全く変えていない人もいる。または、市の配食が届けられるまでの間を、民間の事業所に頼むとか、夕食に公的配食を利用し、昼食は民間配食を入れるなど利用の仕方を変えている人もいる。

(9) 調布市における行政配食の意味

行政配食を利用するには、利用要件があるので、それが煩わしい人は民間事業者を選択することになる。それでもやはり市の配食を利用したいというのは「市は安全」という位置づけが、高齢者の中にあると思っている。「同じ値段だったら市の配食を利用したい」という希望があり、それも本人の選択の一つととらえている。

1食につき利用者負担額が500円というのは、近隣のお弁当の相場であり、行政配食には安否確認が入っていることを考慮すれば、民間配食よりも安い。介護保険の家事援助サービスと比較しても、食材購入と家事援助の人の値段を合わせると同じような価格になる。おかず

の数や栄養のバランスを考えると行政の配食サービスの方が優れていると言える。また、「安全・安心」にはこだわっている。手渡しにする意味は、安否確認が一番の目的だが、衛生上の問題も大きい。民間だったら「置いておいて」といわれたら置いておくだけだが、市は持ち帰る。衛生面の問題があるので、再配達は2回までにしている。衛生面を保障するためには避けられない部分でもある。最終的に事故があった時には、市の責任が問われることになる。

行政、利用者、配食事業者、地域包括支援センターがお互いに責任をもって対応するしくみ(図2-6)を、25年の実践の積み重ねの中から、調布市は作りあげてきたと言える。

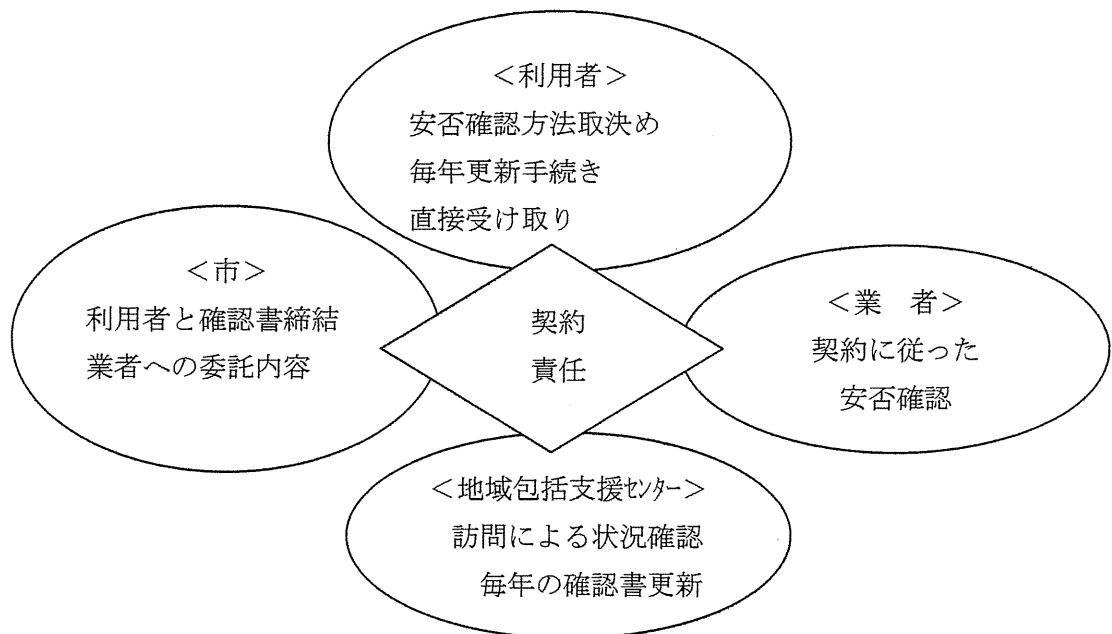


図2-6. 調布市公的配食サービスにおける関係者間の契約内容と責任

2) 調布市の民間配食サービスの現状

平成23年時点で調布市が作成した「調布市近郊の配食事業者一覧表」をもとに作成したのが表2-109である。

まず、多くの民間事業者が配食サービスを行っていることに驚かされる。一覧表でも12社ある。

食事内容も、普通食、低カロリー食、治療食と多様な食形態が提供されている。普通食は、保温状態か冷蔵状態で運ばれ、治療食は、チルドや冷凍で運ばれていることもわかる。

価格も1食550円から提供され、利用

しやすい価格帯の業者も少なくない。

その中で、1食以外の費用を請求するのは、月会費のかかるゆうあい福祉公社と治療食を提供する1社のみである。公社は1食750円で普通食を提供する他の業者と比較すると価格が高めで、高級感すら漂う。

このように多様な民間業者が並立しているのが今の調布市の現状である。包括の地域に対する食事サービスの説明において、公式では公社も民間業者の一つとして位置づけられている。

表2-109. 調布市近郊の配食事業者一覧

食形態 配達形態	普通食	低カロリー	治療食
保温	○ニコニコキッチン (735円) ○アースサポート (550~1000円) ○銀のなべ (550円) ○ゆうあい福祉公社 (750+月会費 1000円)	○まごころ弁当 (550円) ○あゆむ弁当 (577円) ○グラツィエ (693円)	
冷蔵	○ストック (2食 2940円 20セット 58,500円) ○セブンイレブン (680円~配達 200円)		
チルド			○武蔵野フーズ (2食 1995円) ○メディカル (20セット 60150円) 入会金 2100円
冷凍			○タイヘイ (756~908円)

参考資料：調布市が作成した「調布市近郊の配食事業者一覧表」を参考にして作成

D. 考察

1. 職種別にみたクライアントの配食利用実態と配食サービスへの評価

平均して包括では担当ケースの 14%、ケアマネでは 19%が配食サービスを利用している。ケアプランに配食を含める利用者は、包括で 59%、ケアマネで 75%であり、ケアマネの比率が高いことも特徴である。ケアマネは要介護状態の利用者を多く抱えており、配食の利用割合もケアプランに入れる割合も高い。一方で、包括は、要支援状態の利用者を多く抱えている。

このような両職種が抱えるクライアントの実態の違いが、両職種の配食サービスへの評価を異なるものとさせている。

ケアマネは、「食の支援が適切に入れば、利用者の生活が安定する」という答えで、包括よりも回答率が高いことが示されている。配食サービスが生活の安定につながるという認識が高い。一方で、配食サービスの課題として「利用者本人の好きなものが食べられない」という回答が包括より高い。配食という与えられた食事によって、利用者の食欲が落ちることを危惧している。

要介護の利用者にとって、食べ続けられるお弁当は、在宅生活を安定して続けるためには欠かせないという認識をもち、ケアマネは配食サービスを重視して利用者の生活支援を行っていることが伺える。

一方、包括は、配食サービスの課題として「受け取りのために行動が制限され、閉じこもりの推進になりかねない」の回

答が、ケアマネよりも高い。ケアマネとは逆に、配食サービスを入れすぎること、利用者にマイナスの影響が及ばないよう注意深く配食サービスを利用している様子が伺える。これは、包括が担当するクライアントが要支援の高齢者が多いことと関係が深いのではないかと推察する。また、包括が、配食サービスの効果の第一にあげるのは「日常生活の見守りとなり、利用者についての情報が得られる」である。包括の 8 割が選択している。要支援中心のクライアントは、要介護のクライアントと異なり、入るサービスも限られる。さらに、包括は多くの業務を抱えているので、一人の担当者に十分な時間を割くことは難しい。このようなクライアントと包括自身の状況の中で、配食サービスは利用者情報をもたらす貴重な情報ルートなのである。

このように、配食サービスの利用を重視するケアマネと、配食サービスの利用に慎重でありながらもクライアントの情報ルートとしての配食機能を重視する包括の 2 つの異なる対応を見ることができる。

2. 相談専門職における公社の認知度と認識内容

調査対象者 102 人のうち、包括の 3 名を除く 99 人が公社のことを知っていて、公社の認知度は高く、調布市の相談専門職業界では浸透していることがわかる。

個々の活動内容については包括の方がケアマネよりも認識している数が多く、詳しく知っている。公社体験でも、試食、利用者の紹介体験、ケースを一緒

に担当した体験のいずれも包括の方が多く、体験の豊かさが、公社の認識の高さに結びついていることがわかる。一方、公社の職員体験は、両職種で違いはみられないが、協力会員、講演会への参加体験は、ケアマネの方が多し。

公社活動全体の認識状況で有意差がみられたのが「相談員から利用者情報の入手が可能」の設問で、包括がケアマネよりも回答率が高かった。これは、包括が配食機能に利用者情報の入手を求めているが、その期待に公社配食が応えていることを示している。また、「公社の相談員と担当を共にし、やりづらい体験あり」としているのも包括である。1割弱の少数ではあるが、このように感じている相談員も存在する。

3. 公社配食の評価

他の民間配食業者との違い認識、人材育成機関としての貢献認識、多様な食の支援サービスとの相対比較、自由記述をとおして、公社配食の評価を行った。

民間との違い認識をもつ回答者は、包括 65.8%、ケアマネ 77.0%で少なくないが、回答者と公社とのかかわりは、公社配食を利用している以外は、特に公社とのかかわりはない。一方配食サービスへの理解が深く、プランに配食を導入していること、配食効果について多くを認識していること、高年齢者であることがあげられる。公社と深いかかわりをもたなくとも、配食サービスへの理解が深ければ、公社配食の価値を認めることができることが示唆されている。

一方、人材育成機関としての貢献認識

をもっている回答者は包括 81.6%、ケアマネ 80.3%と両者共に8割で高いが、公社の試食体験が影響を及ぼしている。

これらの評価の背景となった配食サービスの理解、公社配食の体験は、今後公社の配食を相談員にPRする際の戦略方法を検討する際の貴重な示唆となる。

評価内容としては、①食事の質の高さ、②見守りと相談機能、③市民の助け合い、があげられ、以下に自由記述の内容も含めて、記述し考察する。最後に、公社の課題をとりあげる。

①専門職が認める食事の質の高さ

まず、公社配食は食欲の低下した高齢者も食べ続けられる内容であることが、アンケートの中で評価されている。「利用者が気に入って生活が安定した」「食べ続けることができる」という回答が高かった。業者配食で課題とされていたのは食事の質であるが、そこと比較しても公社の食事の質評価は高かった。自由記述の中でも「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」人に向いていることが指摘されている。

さらに、配食サービスが「生活の安定」に寄与するに留まらず、公社配食においては「健康維持増進」にまで寄与できている点は特筆に値する。「生活の安定」は配食に対する一般的な評価でもあるが、健康維持増進にまで寄与できるのは、よほど質の高い食事でないとは難しいことである。自由回答の中で「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」事例が示

されている。また、相談員自身が「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。

住民の手作りと管理栄養士の指導というアマとプロの連携で作りあげてきた「プロの家庭料理」という公社の伝統が活かされた食事の質の高さが、相談専門職の間で、高く評価されている。

②相談員との連携が密に行われている 質の高い見守りと、相談機能

配食サービスの効果を見守りと情報としている相談員の要望に対して公社配食は的確に答えており、緊急時の情報提供に留まらず、配達者は利用者との会話をとおして日常の細かな利用者変化を見逃さず、相談員に伝えることで、利用者の状態悪化に対して予防的に対応できるとしている。その結果、認知症の見守りに適しており、高齢のみ世帯や昼間一人の認知症高齢者が在宅継続できる機会を提供している。「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。

特に包括から公社の相談員が頼りにされていることが、公社活動全体の「相談員からの情報入手」の分析で明らかにされている。この設問の選択者は、福祉歴の長い包括の職員が多く、担当者数も配食サービス利用者数も多く、公社配食を利用し、公社配食の知識も豊富で、公社配食を民間とは違うと認識している。

多忙な包括職員にとって、公社の相談員は頼りになるパートナーであることが示されている。さらに自由記述では「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。

③市民の助け合い

市民の助け合いとしての住民参加の食事サービスに対して、「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。配食サービスを通した「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活動が「福祉意識の向上につながる」と、住民参加の食事サービスは、相談専門職から評価されている。

④課題

公社配食について、大きく次のような3つの課題があげられる。第一の課題は、1食の価格が750円と高いだけでなく、会員制による月会費が求められ、利用する際の経済的負担の高さがあげられている。

第二の課題は、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。

第三の課題は、現在のサービス内容の改善点があげられる。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。さらに、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改善も要求されている。

4. 様々な食の支援のよさと課題

1) 民間配食の普及が変える食事サービスの認識

昨年の12月の一月で、ケアマネ全体で254名の配食利用者があり、最も多いのが民間配食を利用した109名であり、次いで行政配食の93名、公社は37名、行政+公社配食が10名、行政+民間配食が4名、公社+民間配食が1名となっている。一方、包括は全体で117名であり、民間配食が46名、行政配食45名、公社配食19名、行政+公社配食が1名、行政+民間配食が6名の内訳となっている。

このように、最も利用されているのは民間配食であるが、実際に相対評価の中で、使い勝手・価格・配達方法で高い評価を受けていることが明らかにされている。「すぐに利用できる（設問は、利用したい）」「短期の利用」「不在時に受け取れる」「細かい届け方の指示に応じてくれる」で高い評価をえ、すぐに利用でき、すぐ辞められる、利用者の状況に柔軟に応じるサービスの内容が評価されている。さらに、「介護者の食事も提供できる」といった点についても評価が高い。

このような民間配食の浸透は、食事サービスの概念のあり方までも変更を迫るものである。これまで配食サービスは利用しにくいサービスであり、福祉的ニーズを抱える人の福祉サービスの一つとして捉えられていた。しかし、このような民間配食の普及によって、たいへん手にいれやすくなった配食サービスは、特別なものではなく、一般商品化していることが分かる。我々は、この新しい現実を直視した上で、食事サービスのあり方の検討をしていかなければならない。

2) 民間配食で評価の低い分野は「見守り」と食べ続けることが難しい等の「食事の質」

しかし、使い勝手、介護者支援で高い評価をえている「民間配食」であるが、その一方で評価の低い分野もはっきりと示されている。評価が低かったのは「見守り・安否確認」と「おいしい」「食べ続けられる」といった「食事の質」の分野である。均質化された業者配食は、食べ続けることが難しい、という声もあがっている。

3) 公的配食

公的配食は、1食500円で利用できるので、経済面で利用しやすいことが、包括、ケアマネの両職種から評価されている。

また、包括は、「行政」への評価が高い。具体的には、「配達時の会話」「一人暮らしで見守りが必要」「認知症で一人の時間が長い」「利用者変化の即日連絡」

「緊急時、救急対応等につなぐ」「緊急時の利用者状況問い合わせ」「地震など災害時、安否確認」「必要があれば、食卓まで運ぶ」について高く評価している。

評価が低いのは「おいしいと評判」「介護家族の軽減」「短期の利用」である。「おいしさ」については、そうはいえないという現場の判断が示されている。「介護家族の軽減」「短期の利用」については、行政配食の対象範囲や手続き方法という制約条件が反映している。

4) 訪問介護による食事づくり

包括、ケアマネの両職種が共に高く評価しているのが、「食事介助しやすい食事内容」である。その人のための調理を行うので、個別対応が十分行えることが高く評価されている。訪問介護への評価は、ケアマネに高い。具体的には「おいしいと評判」「食べ続けることができる」「一人暮らしで見守りが必要」「認知症で一人の時間が長い」「利用者変化の即日連絡」「緊急時、救急対応等につなぐ」「緊急時の利用者状況問い合わせ」「地震など災害時、安否確認」「介護家族の軽減」を評価している。

一方、「おいしさ」については、包括の評価は低いが、ケアマネの評価は高く、職種による評価の違いがみられる。

5. 改めて問われる福祉サービスとしての配食サービス

民間配食の普及により、配食サービスは、一般サービスと化した側面はあるものの「福祉サービスとしての価値」をもつことが、改めて今回の調査で明らかに

された。公社の実践から「福祉サービスとしての配食サービス」のあり方を2つの側面から論じることができる。

一つは、公社が提供する、自力での外出が難しくなり食欲の低下したクライアントが食べられる食事の質の高さである。そこに、手作りの家庭料理の力が発揮される。さらに管理栄養士のカロリー計算や塩分が控えられても美味しく食べられる工夫が加えられた「プロの家庭料理」は、生活の安定が可能になるだけでなく、健康の維持増進にまで至る効果を発揮している。公的配食、民間配食では食べ続けられなくなってしまったクライアントにとって、公社配食は最後の食の砦といえる選択肢となっている。大工場で均一的に作られる食事だけでなく、手作りの家庭料理という選択肢があることが、食欲の低下した高齢者の在宅継続を可能にしている。

二つめは、配達者が、利用者に食を届けることで日常的な「様子見」が行われ、専門職にその状況がすぐに伝えられることで、異変の「早期発見」「即対応」が図られ、本人と家族、さらには関係者へ「安心感」をもたらすことができる。見守りの必要なクライアントが在宅生活を継続させるためのアンテナサービスとしての役割を配食サービスが担うモニタリング機能こそが「福祉サービスとしての配食サービス」の最大の特徴である。さらに、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の構築」までも実現している。

このように、食欲の低下した高齢者が

食べられる手作りの家庭料理と、配食の機会を通じたモニタリング機能を備えた「福祉サービスとしての配食サービス」の存在が、公社活動に対する相談専門職の評価の中で、改めて浮き彫りにされたといえよう。

6. 公社配食の今後の活用方法と展開

1) 今後、公社が行うべき事業

今後力を入れるべき事業として、「サービス内容の強化」「安否確認等による地域の見守り支援の強化」「相談事業関係者の研修機関」のいずれにおいても、ケアマネからの回答率が高く、公社への期待が高いことが示されている。

全体の特徴は、ケアマネであること、配食の利用者が多いこと、配食効果の評価数が多いこと、公社配食を利用していること、公社の職員や協力会員であったという公社での直接経験があることがあげられている。

個別に内容では、①ケアマネに期待されている事業として、「内容強化」（高年齢の女性）、「見守り」（配食効果の評価数が多い、高年齢者）、「専門職研修」（配食効果の評価数が多い）があげられる。②「ケアプランに配食を導入し、配食効果数が多い」回答者に期待されている事業として、「市民啓発」「ボランティア育成」（女性）があげられる。③「配食利用者数と配食効果数が多い」回答者に期待されている事業として、「介護予防」（担当者数が少ないこと）、「柔軟な福祉相談」があげられる。最後に、④他との関係はなく期待されている事業として、災害時の食の拠点があげられていた。

2) 公社のアピール方法

表2-102は、公社評価に関する分野と関連のみられる要因をまとめたものである。これまでの結果をふまえると、公社評価は大きく5つの要因と5つの介入が可能なが示唆される。

5つの要因とは、①配食サービスの理解、②公社配食の活用、③試食体験、④ケアマネのニーズへの応答、⑤女性、高年齢層に理解が深い、である。

①配食サービスの理解と、②公社配食の活用が関連していることは、「民間との違い」に示され、③試食体験が有効であることは、「配食認識」「公社活動全体」「人材育成機能評価」に示されている。また、回答者の特徴としては、ケアマネの評価が高いことが「今後力を入れるべき事業（期待事業）」「相対評価」に示されている。また、女性に評価が高いことが、期待事業に示され、高年齢者に評価が高いことが「民間との違い」に示されている。以下、これらの5つの要因に対応した、5つの介入方法について示す。

① 福祉サービスとしての配食サービスの理解と活用方法を深める研修

「配食サービスの理解」に関する介入は、配食サービスが、食の安定をはかるだけでなく、福祉ニーズを抱える利用者の日常生活の状況を把握する手段になるという側面に着目し、ケアプランに含めるなどして、福祉サービスとして効果的に活用する考え方や方法を学ぶことが検討される。具体的には、配食サービスは「日常生活の見守りとなり、利用者についての情報が得られること」、「認知症の昼間一人や夫婦のみ世帯の在宅生

活を支える支援の一つとなれること」がこれにあたる。また、食事の内容によっては、利用者の「生活の安定」に留まらず、「健康の維持増進が期待できる」ことも伝えるべき内容である。

② 「公社配食の活用」方法を利用者事例を通して伝える

翻って考えると、これらは、「公社配食の活用」方法を学ぶことでもある。

自由記述からは、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の利用に適していることがあげられている。さらに、うまく活用できた事例としては、①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、②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、③利用者の転倒時に迅速な対応が図られたこと、④「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、公社相談員は相談業務の強いパートナーとなりうること、⑤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。

さらに、「多様なネットワークと連携しており、必要に応じて他職種・他機関・インフォーマルな支援へつなぐことができること」を知ってもらう必要がある。また、公社サービスの特徴として「比較的元気な時から予防的サービスとしての利用が可能なこと」「利用者の家族支援も必要があれば行う」ことも伝えるべき内容である。

このような具体的な事例をとおして、福祉ニーズを抱える利用者に対して公社配食を通した支援方法を、特に包括やケアマネ等の専門の相談機関の職員に伝えていくことが求められる。

③ 試食体験を通して、住民参加の配食サービスであることを知ってもらう

公社配食は、福祉サービスとして配食サービスを提供する側面と、住民参加型食事サービスを実践することで、地域の助け合いの輪を広げていくという「支え合うコミュニティづくり」の2面を併せ持っている。「試食体験」は、この「支え合うコミュニティづくり」について知らせるよい機会である。手作りの食事を実際に試食してもらい、このお弁当を住民が手作りし、住民が配達していることの紹介を併せて行うことで、住民参加の食事サービスの意味が体と頭にしみ込むように理解することができる。紹介する時間がなければ、このような内容を紹介したパンフレットだけでもお弁当と共に添える必要がある。また、本来丁寧な相談職同士のコミュニケーションを深める機会に、公社のお弁当を活用すれば、そこで、専門職間の「多職種ネットワーク」を深めることができる。ここに、本来食事サービスがもつ、人と人をつなげる力を発揮させることができる。

④ ケアマネのニーズに答える研修を実施し、併せて公社配食が食べ続けられる内容であることを知ってもらう

「要介護」の利用者を多く抱えるケアマネにとって、「食」は利用者の生活の安定を図るための重要な支援である、ということが調査の中で明らかにされて

いる。外出が難しく食欲の落ちた利用者にとって「食べ続けることのできる食事」に出会うことは難しく、訪問介護も含め「手づくりの食事」にこだわるのは、食欲の低下した利用者ニーズを反映した結果であることが推察される。このようにケアマネにとって、食べ続けられる食の支援は、重要な課題であり、関心も高い。特にケアマネを対象に、手作りの公社配食の存在についてアピールすることは、公社配食の活用を広げるために有効な方法である。

また、相談援助の研修の機会を望んでいるのもケアマネである。包括には都道府県レベルで豊富な研修機会が用意されているが、ケアマネは手ごろな研修の

機会が限られているという現状に配慮し、ケアマネのニーズに即した専門職研修の実施も検討されるとよいのではないだろうか。その機会に併せて公社配食の活用方法についても伝えるとよい。

⑤ 男性も含めた若手職員に焦点をあてた配食サービスおよび公社配食の学習機会の提供

女性中心、年配者に公社理解が高く、評価が高いことがこれまでの調査で明らかにされてきた。したがって、男性も含めた若手職員に焦点をあてた、配食理解および、公社配食活用方法の学習機会提供が、公社配食の理解を広めるだけでなく、配食理解そのものを深めるために有効であろう。

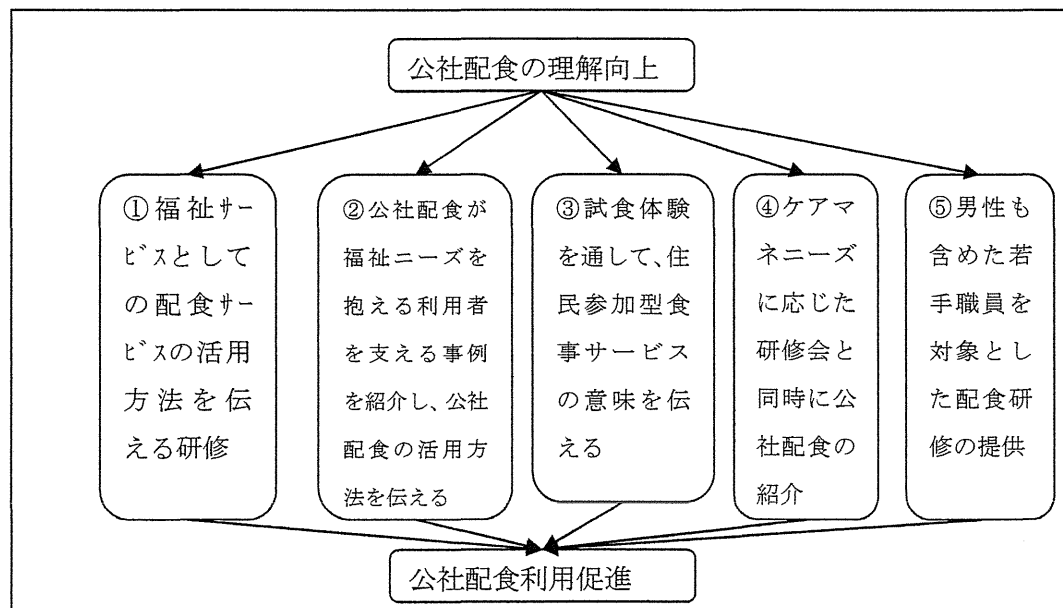


図 2-7. 公社配食の利用促進と評価向上のための取り組み案

表2-110. まとめ表

	ニーズ要因	配食理解	公社体験	公社評価	キャリア要因	属性
●配食理解と公社配食の利用と関連している公社評価						
民間との違い認識	プラン導入	効果	公社配食	配食認識 活動全体 人材育成 相対評価	—	高年齢
●試食体験と関連している公社評価						
配食認識	プラン導入	—	配食利用 職員 試食 紹介 ケース共有	活動全体 民間違い 人材育成 相対評価	職務年数 福祉歴	—
公社活動全体	—	—	公社配食 職員 試食	配食認識 民間違い 人材育成 相対評価	—	—
人材育成機能評価	配食ケース	—	試食	配食認識 活動全体 民間違い 相対評価	—	—
●ケアマネからの評価が高く、配食理解と公社配食の利用と関連している公社評価						
期待事業	配食ケース	効果	公社配食 職員 協力会員	民間違い 相対評価	ケアマネ	女性
相対評価	—	効果	配食利用 職員 協力会員 紹介 ケース共有	活動全体 民間違い 人材育成 期待	ケアマネ	—

E. 結論

1. 調布市における公社の存在意義

配達者と相談員の密接な連携により、地域の見守り力が強化され、強力な地域ケアシステムの一翼を担っている実態

が明らかにされた。

自由記述では、公社配食が適しているのは、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る。

ここで指摘されているように、行政配食は、本人および家族やヘルパーによる食の確保ができない人が対象になっており、利用者条件が限られる。行政配食の対象にならないが、食の支援を必要としモニタリングが必要な福祉的ニーズのある人へは、特に有効な支援となっている。また、公社の配食サービスは、食べ続けられ、健康の維持増進を図ることのできる質の高い食事を提供しているために「様々なサービスに合わなかった人」が選択できる最後の砦となる食事サービスである。そして、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」であるために、認知症を発症した人の見守りに適している。これらの公社配食の特徴を現場担当者はよく捉えている。

このような活動に対する総合的な評価として自由記述からは、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」と書かれている。

「公的と民間配食の両方の利点」の具体的な意味は、8節の相対評価で示されているように、見守り・安否確認については、行政配食の次に評価が高く、使い勝手・配達方法、家族支援は、民間配食の次に評価が高い。調査結果に示されるように、公的と民間配食の2番手として、双方の利点を備えているとの実感が、こ

の言葉の背景となっているものと推察される。

このような評価の高い公社配食の源は、手づくりの食事と会話を大切にされた配達にあり、これらは協力会員という形での市民の参加によって実現している。単に食事を提供するだけでなく、福祉サービスに参加する機会を市民に提供することで、福祉課題と福祉サービスに理解をもった市民を育てることに貢献している。福祉サービスを提供しながら、地域の助け合いのすそ野を広げていく活動に、調布市の相談専門職は、公社固有の価値として大きく評価している。さらに、公社固有の価値として、「予防的対応」「家族も含めた支援」の存在が語られている。現在の介護保険では、制度の持続可能性を維持するために、家族支援は行わず、本人の支援においても支援内容が限られている。このような状況下で、配食を含めた公社の住民参加型福祉サービスは、柔軟に利用者や家族のニーズを尊重した援助を行っている。調布ゆうあい福祉公社の存在は、対象自治体である調布市の福祉サービスの質を厚いものにしていているといえよう。

2. 住民参加型食事サービスへの期待

今回の公社アンケートから、住民参加型食事サービスの可能性と課題が明らかとなった。

1) 可能性

その可能性として3点があげられる。

①食欲の低下した高齢者の食を支援

手づくりの食事のよさとして「食べ続けられる」食事の提供、さらに健康に配

慮した内容であれば「健康の維持増進に寄与できる」ことが明らかになった。食事の質にこだわる利用者のニーズに答えることができる。

②声かけを重視した配達

丁寧な声かけと利用者の様子見が可能である。適切な学習の機会が得られれば、認知症への発症や異変について気づくことができる。配達に参加することで、心身の健康問題を抱え、閉じこもりがちな住民に出会うことができ、地域での支え合いが必要なことが実感できる当事者性を養う福祉教育の機会を提供している。さらに、参加した住民自身が自分と家族、周囲の人の健康チェックに敏感になり、保健福祉の知識をもった住民を育て、広い意味での地域の介護予防力を高めることができる。

③地域の見守りの強化が図られる

相談専門職と配達者が密に連携をとることができれば、日常的な利用者のモニタリングが可能となり、福祉サービスとしての配食サービスの役割を果たすことができる。地域包括ケアシステムの一翼としての期待ができる。

2) 課題

一方で課題は下記の点である。

①会員制をとっている団体も少なくなく、月々の会費の支払いが、利用者にとっては利用しにくい一因となっている。

②公的な資金援助や場所の提供がないと、1食の価格は高くなり、民間配食が低コストで提供される中、住民参加型食事サービスは価格的には利用し

にくく、そのよさは理解されにくい現状となっている。

3) 地域ケアシステムとしての可能性

さらに、配達と相談機能、食の提供の3つの力を活用すれば、食事を伴う訪問というアウトリーチの手法により、低栄養で閉じこもりがちな高齢者にターゲットをしぼった介護予防事業としての展開も検討される。

また、地域の住民参加型食事サービス団体が協働し、災害時の炊き出しなど、緊急時の支援機能としての役割を果たすという可能性も検討される。

4) 助け合うコミュニティづくりとしての可能性

地域包括ケアシステムとしての役割が期待される一方で、本来住民参加型食事サービスは、助け合いの形であり、食を通して「地域は家族」を実現するための方策である。

高齢者を対象とする施策は、介護保険および介護予防事業等が進められ、デイサービスという形で会食の機会は充実してきている。

しかし、地域の中は、既存住民と新住民、若い世代と年配の世代、といった自然には融合できない人々の関係がはっきりとし、絆づくりの必要性が叫ばれる一方で、その希薄化が進んでいる。さらに、若い世代の食事づくり能力の低下、食育の必要性と子育て支援が社会的課題となっている。このような状況の中で、「食事づくり」という人間の基本的な力を全てサービスに委ねてはいけない。人

間の生きる力を弱めてしまう。

住民参加型食事サービスの最大の特徴は、食事作りを自分たちで担うということである。本論文は、配食サービスを扱ってきたが、会食は生活のハリを高め、楽しさを提供する中で、人と人とのつながりを強めることができることが既存研究で明らかにされている。「同じ釜の飯を食う仲間」に示されるように、これは食事サービスの最大の魅力である。配食サービスの調理者が昼食を共にすることで、お互いの絆を深め、活動を円滑にしていることは、昨年度の全国事例調査でも確かめられたことである。

調理者同士の会食の機会を、地域の絆の再生に活用することができる。30年前に食事サービスを始めた第一世代と現在の参加者とは、食事作りへの基礎能力が決定的に異なっている。主催者は、調理者は性別にかかわらず、食事作りが全くできない素人であるという認識にたち、食事作りに取り掛からなければ、調理者の輪を広げることができない。しかし、調理ができないということは、できることを求めていることであり、そこに参加の動機も存在する。第1章の杉澤調査で明らかにされていたように、乳幼児を抱える子育て世代が参加できる料理教室も兼ねた住民参加型食事サービスの展開も、真剣に検討されるべき時期にきている。

民間配食の普及により、食事サービスが一般サービスとなり、食事サービスの位置づけ自体が問われているが、住民自らが調理を行う機会を捨ててはいけない。それは個々人の生きる力、コミュニ

ティの絆を取り戻す機会を放棄してしまうことにつながる。

困りごとを抱える人こそ、参加の動機をもっている人でもある。調理と会食、配食という三要素を備えた住民参加型食事サービスは、高齢者、障害者の食の支援だけでなく、コミュニティの絆を必要とし、助けを求めている人々をつなげ、参加する人自身においても生きる力を強め、当事者性を身につける福祉教育の場となる可能性をもっている。

地域の助け合い、参加者の生きる力、コミュニティの絆づくりの手段として、住民参加型食事サービスの柔軟な活用が図られ、その力が発揮されることを心より願っている。

F. 補注

1) 調布ゆうあい福祉公社では、配食サービスのことを「お食事」の意味を込めて食事サービスとよんでいる。しかし食事サービスといった場合、配食サービスと会食サービスの両方をさすこともあるために、ここでは混乱を避けるために、「配食サービス」といういい方を用いる。

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

謝辞

本研究を進めるにあたり、調布市福祉健康部のご協力をいただきました。調査

依頼文をいただけたお陰で、高い回答率を得ることができました。また、ご多忙のところ面倒なアンケートにお答えいただいた調布市地域包括支援センターおよびケアマネージャーの皆様に深く感謝申し上げます。

そして、本研究は、調布ゆうあい福祉公社との共同研究としても位置づけられるものです。研究協力者の吉岡英司次長、武安眞珠主幹、渡邊範江係長、大澤英児相談員には、大変お世話になりました。調布市との調整やアンケート調査の問い合わせをお引き受けいただいたお陰で、調査を無事終了することができました。記して感謝する次第です。

Ⅱ 分担研究報告

第2章－2 利用者からみた

調布ゆうあい福祉公社配食サービスの活動評価

第2章-2 利用者からみた調布ゆうあい福祉公社配食サービスの評価

研究代表者 野村 知子

桜美林大学総合科学系 教授

【要旨】

本調査は、第2章-1で行った相談業務の専門職を対象に行った調査の一部である。専門職が対応しているクライアントの中で、調布ゆうあい福祉公社の配食サービス（以下、公社配食）の利用者を一人選び、属性や公社配食を利用した理由に応じてもらった結果を分析している。

本調査の目的は、①個人属性と配食サービスの利用実態から公社配食の利用者の特性を明らかにすること、②公社配食の利用理由を明らかにすること、③実際のサービス全体の利用実態と配食サービスの利用回数を明らかにし、配食サービスの見守り効果を客観的に把握することにある。

- (1) 公社配食は、女性からの根強い支持を受けている。女性は、「おいしい」という評判を聞きつけ、公社配食を利用した人が多い。
- (2) 85歳以上で介護度が要支援レベルで比較的元気な超高齢者が、公社配食を支持している。「不在時に届けてくれる」という公社独自のサービスを評価している人が多い。
- (3) 世帯構成が単身世帯ではない「その他」の世帯で、要介護の高齢者にとって、公社配食は頼りになる社会資源である。
- (4) 他の配食の利用を継続する中で、「食べ続けられない」状態に至り、公社配食の利用に至る場合も多い。1年以上経ってからの公社配食の利用者で、利用期間が2年以上と継続させている利用者が多いことがこの事実を裏付けている。「食べ続けられる」手づくり食事の意味は大きく、特に在宅での生活を余儀なくされる要介護の高齢者にとって、公社配食が数少ない日々の「楽しみ」であることは想像に難くない。そのために、経済問題を抱える高齢者であっても、利用している人がいるのはそのためであることが明らかにされた。
- (5) 公社配食の見守りは、認知障害のある高齢者には有効であることが明らかにされた。
- (6) 要支援の高齢者へのモニタリング効果については、実際にサービス利用全体の実態を調査することで明らかにすることができた。要支援の高齢者では、訪問系サービスは週に平均1.5回の利用であるのに対し、配食サービスは週に平均6.2回の訪問を行っているので、配食サービスを最新の利用者情報を得る機会として頼りにすることは、訪問回数からみて、自然な判断であることが明らかにされた。

研究分担者 杉澤秀博：桜美林大学大学院自然科学系 教授

研究分担者 友永美帆：桜美林大学健康福祉学群 助手

A. 研究の目的

本調査の目的は、次の3点である。

①個人属性と配食サービスの利用実態から公社配食の利用者の特性を明らかにすること、②公社配食の利用理由を明らかにすること、③実際のサービス全体の利用実態と配食サービスの利用回数を明らかにし、配食サービスの見守り効果を客観的に把握することにある。

B. 研究方法

1. 調査対象

本調査は、第2章-1で行った相談業務の専門職を対象に行った調査の一部である。専門職が対応しているクライアントの中で、調布ゆうあい福祉公社の配食サービス（以下、公社配食）の利用者を一人選び、属性や公社配食を利用した理由に応じてもらった結果を分析している。調査の内容は、①利用者のプロフィールと、②公社配食を利用した理由、③提供主体別の1週間の配食サービス利用回数、介護保険、内外に関するサービスの利用状況について訊ねた。具体的には「担当ケースに、公社配食の利用者がいる方、下記のように利用者の状況を教えてください。複数ケースをお持ちの方は、どなたかお一人を選んでお書きください」という形で、相談業務の専門職に依頼した。

2. 調査方法

本調査は、地域包括支援センターとケアマネージャーの調査の中に含まれているの

で、調査方法は2章-1の調査内容と同様である。郵送配布郵送回収法によって調査を実施した。調査期間は2012年2月始めから終わりまでの約1ヶ月間であった。

3. 回収率と回答者の特徴

利用者事例に回答してくれたのは、地域包括支援センターで16票、ケアマネージャーで22票の合計44票であった。全体の回答数である地域包括支援センターの41票、ケアマネージャーの61票を合計した102票に占める割合は、37.3%であった。個々の回答割合をみると、地域包括支援センターでは39.0%、ケアマネージャーでは36.1%にあたった。

4. 分析の枠組

1) 分析の概要

分析の課題は、次の3点である。

- ①基本属性と配食利用実態から、公社配食サービス利用者の特性を明らかにする。
- ②公社配食サービスの利用理由から、公社配食に何を求めているかを明らかにする。
- ③全てのサービス利用の中でみた配食サービスの利用日数からみて、介護度別の配食サービスの見守り効果を明らかにする。

2) 基本属性と配食利用実態からみた公社配食サービス利用者の特性

(1) 分析モデル

図2-8に、分析モデルを示した。公社配食利用者の特性を明らかにするために、独立変数を従属変数としても扱い、相互の

関係性を分析した。

公社配食利用者の特性を明らかにするために、要因として考えられる項目を設定し、要因毎の関係性を分析した。

公社配食利用者の特性を明らかにする要因として、ニーズ要因、利用の促進・阻害要因、配食利用実態の3つの側面から分析した。ニーズ要因については、性、年齢、家族構成、介護度、認知障害の面から、公社配食利用の特性につながる指標を位置づけた。性では、家事能力が低い男性の方が、利用ニーズが高い、高齢者の方が加齢による障害の進行で、利用ニーズが高い、家族構成では、単身世帯の方が他に家事を変わる人がいないので、利用ニーズが高い、介護度が高い要介護の高齢者が、調理支援の必要性が大きくなるので、利

用ニーズが高い、認知障害については、障害がある場合は、調理支援の必要性が高まるだけでなく見守りの必要性も高まるので、利用ニーズが高いとののではないかと考えた。

利用促進・阻害要因には、経済問題を取りあげた。公社配食はコストが高めなことから、経済問題「あり」の人々には利用しにくいサービスとなり、利用が抑制されるのではないかと考えた。

配食利用実態においては、利用の時期が早いか遅いか、利用期間が短いか、長いか、利用パターンが公社配食のみ利用か、組み合わせ利用なのか、利用回数は、公社配食だけでなく利用している全ての配食サービスの週単位の食数を取りあげ、要因に位置づけた。

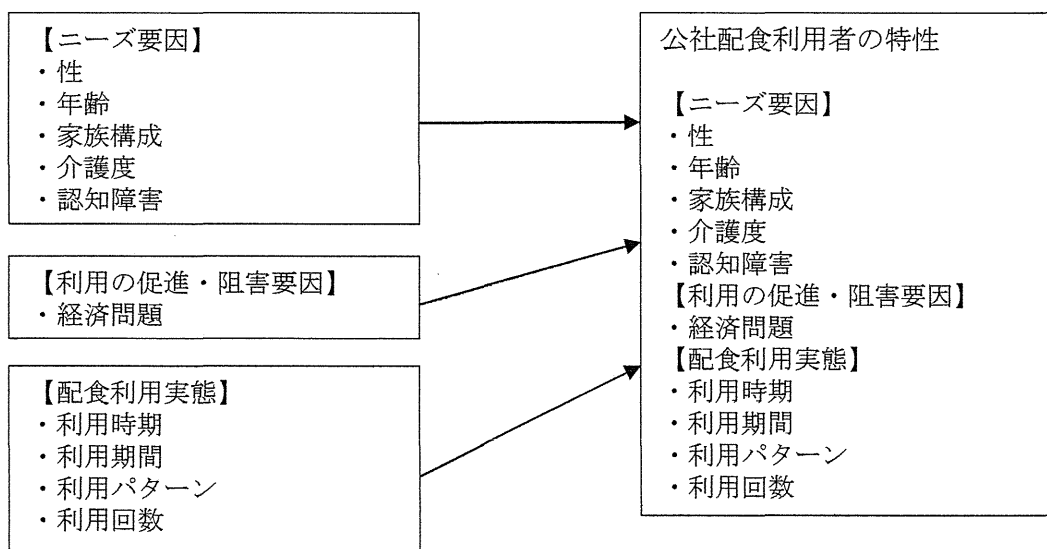


図2-8. 公社配食利用者の特性に関する要因の分析モデル

(2) 要因の測定

① ニーズ要因

年齢については、85歳未満と、85歳以上で区分し、2値のカテゴリーを作成し、分

析に用いた。世帯構成は、「単身」と「その他」で区分し、2値のカテゴリーを作成し、分析に用いた。介護度は要支援と要介護で区分し、2値のカテゴリーを作成し、分析