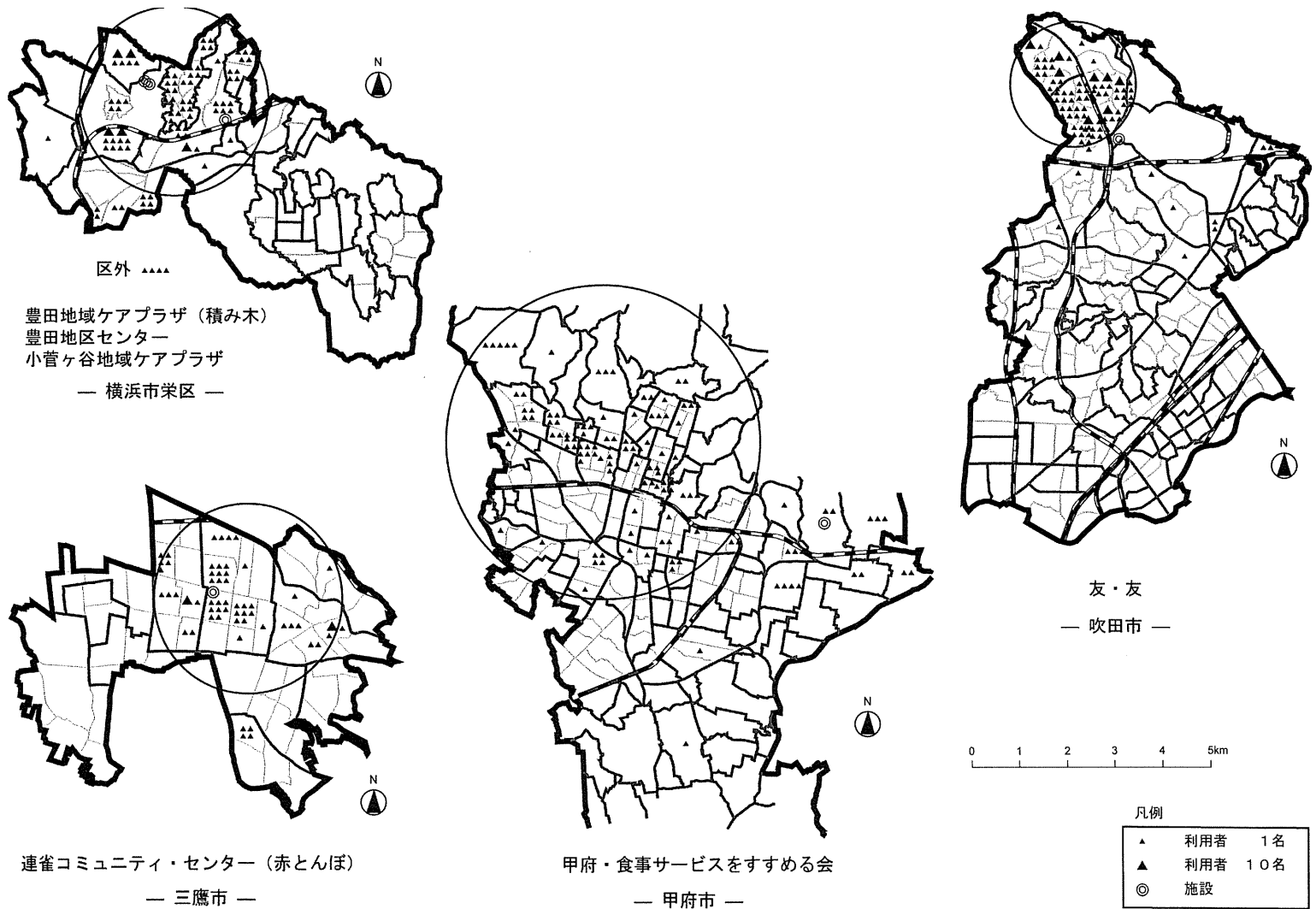


表6-1 配達における負担感 1食あたりの調理人数×調理時間

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
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 km ²	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

図6-2 利用者の分布 (その1)



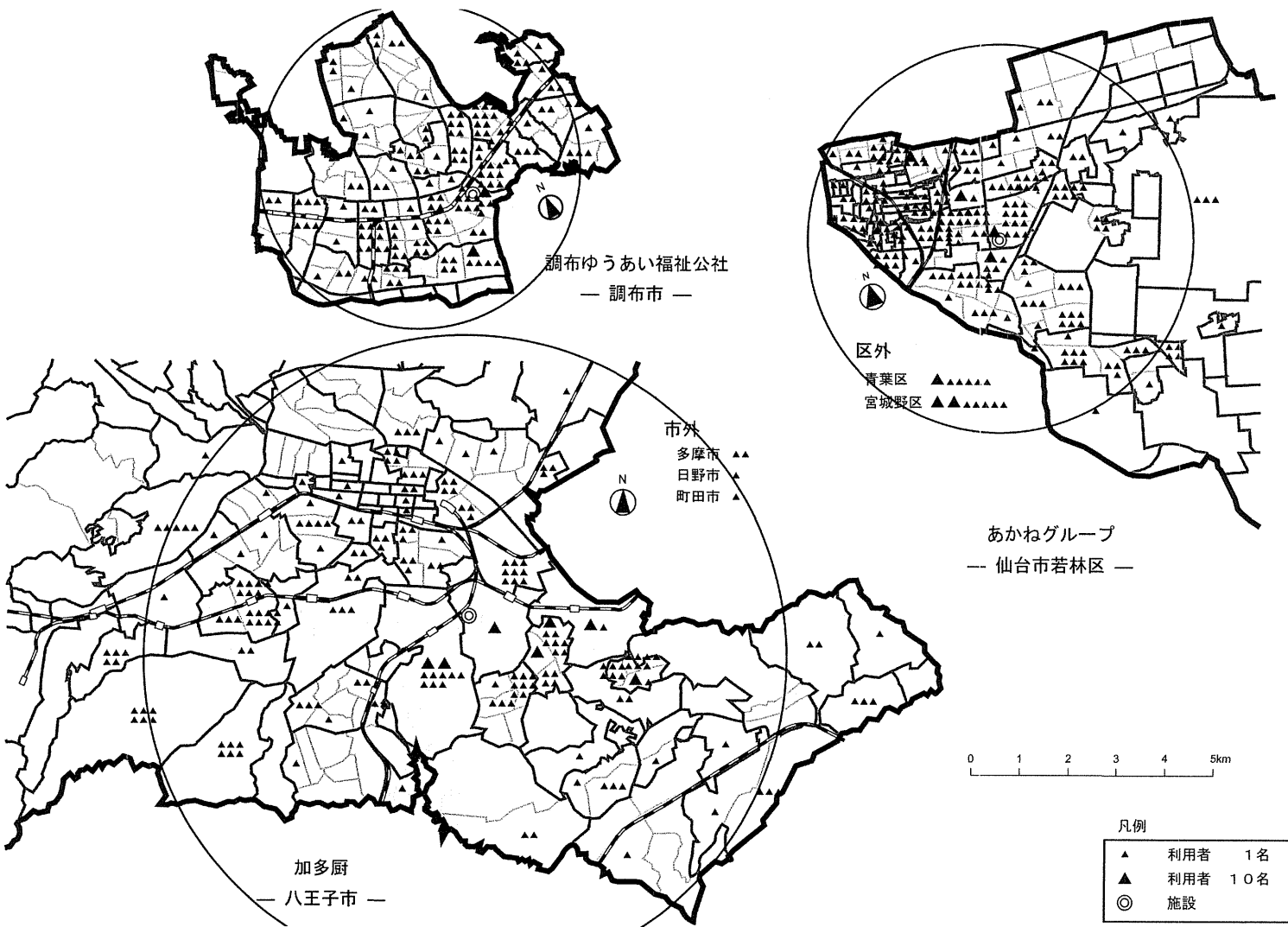
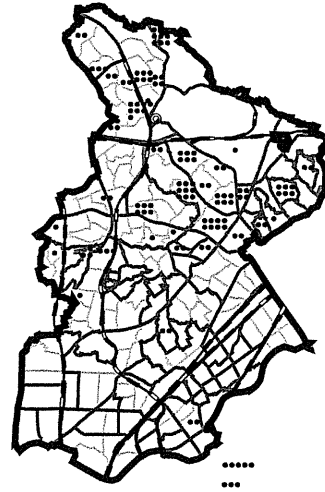
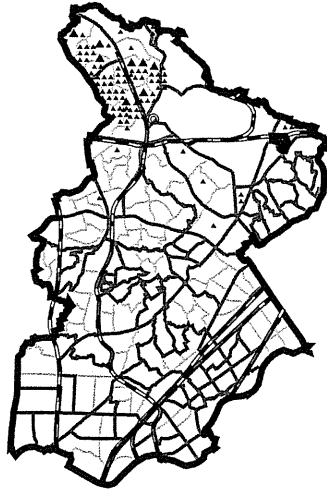


図6-2 利用者の分布 (その2)

利用者分布

担い手分布

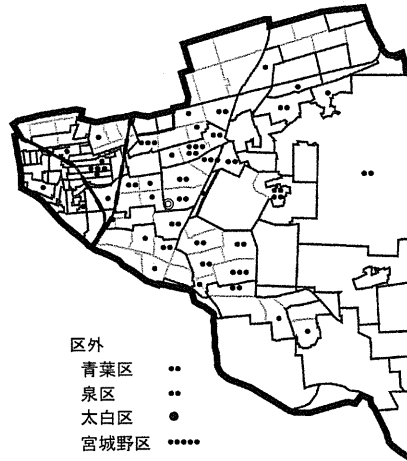
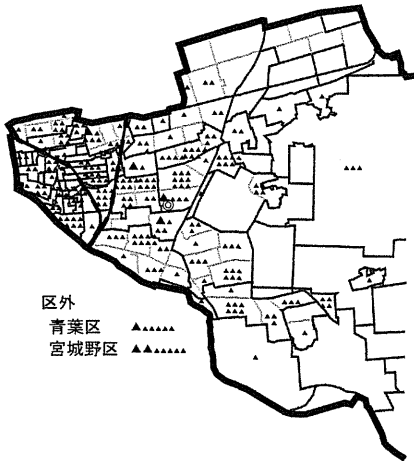


友・友
— 吹田市 —

- 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



あかねグループ
— 仙台市若林区 —

- 区外
- 青葉区
- 宮城野区

- 区外
- 青葉区
- 泉区
- 太白区
- 宮城野区

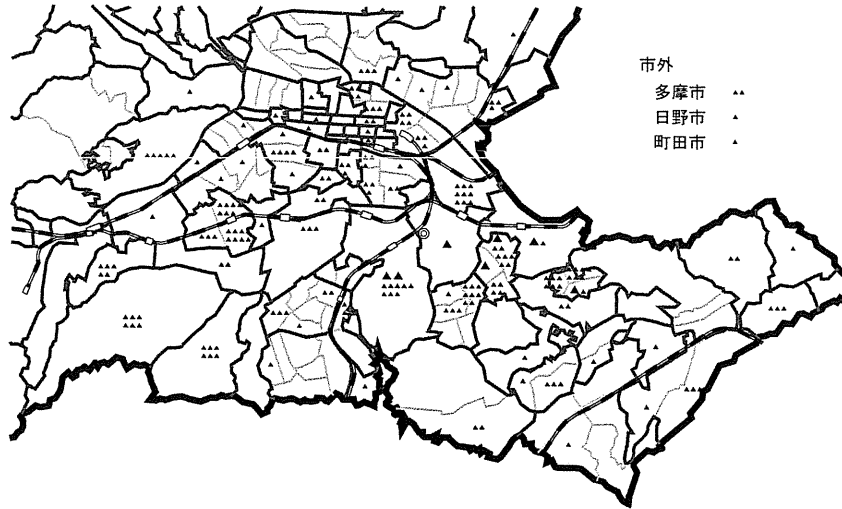
凡例

▲	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	

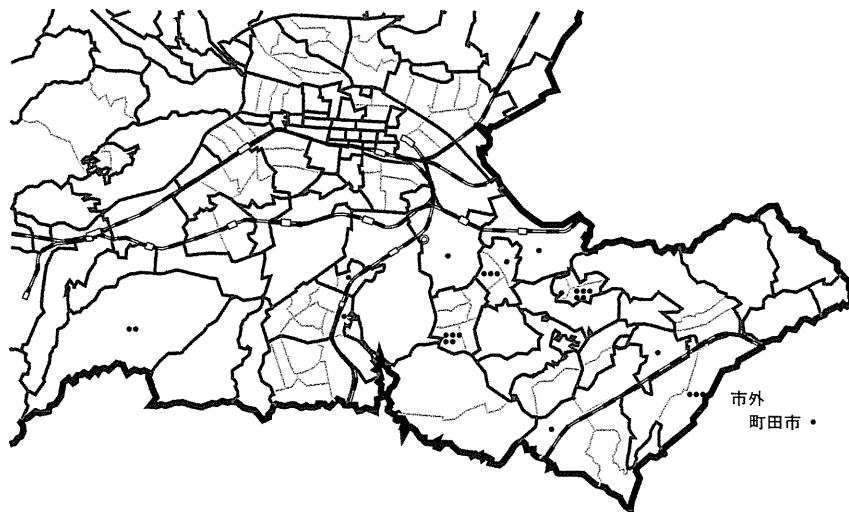


図6-3 利用者と担い手の分布 (その1)

利用者分布



担い手分布



加多厨
— 八王子市 —

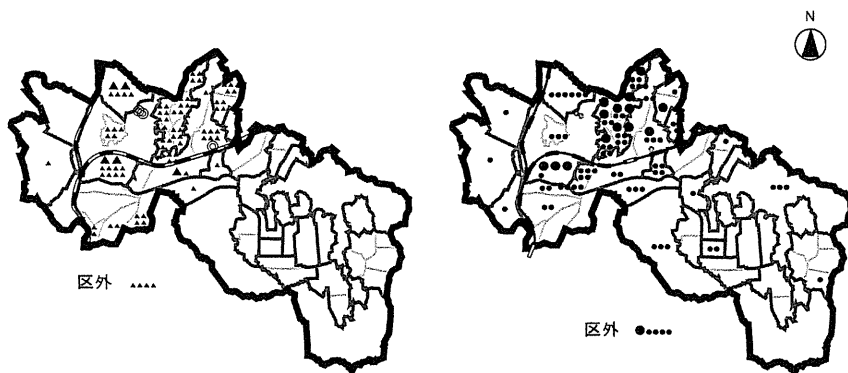
- 凡例
- △ 利用者 1名
 - ▲ 利用者 10名
 - ボランティア 1名
 - ◎ 施設



図6-3 利用者と担い手の分布 (その2)

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 —

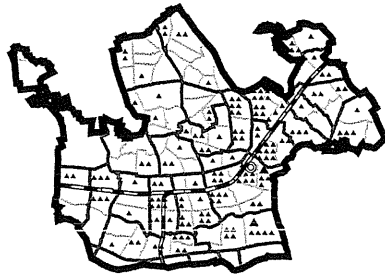
凡例

▲	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	

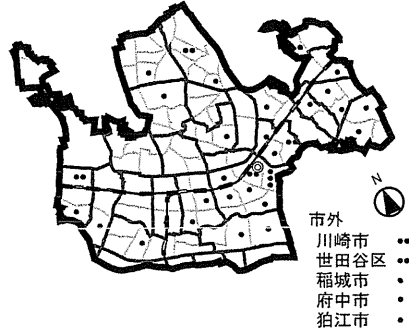


図6-3 利用者と担い手の分布（その3）

利用者分布



担い手分布



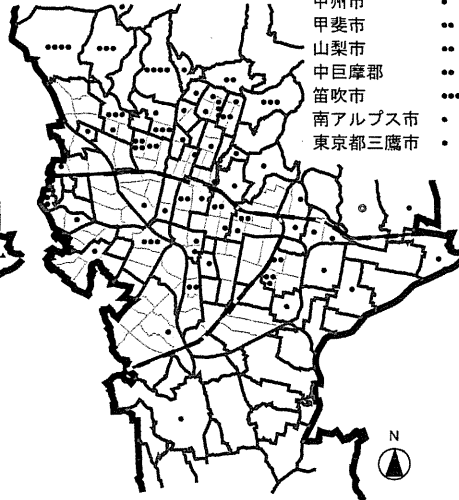
- 市外
- 川崎市 ●●
 - 世田谷区 ●●
 - 稲城市 ●●
 - 府中市 ●●
 - 狛江市 ●●

調布ゆうあい福祉公社
— 調布市 —

利用者分布



担い手分布



- 市外
- 甲州市 ●●
 - 甲斐市 ●●
 - 山梨市 ●●
 - 中巨摩郡 ●●
 - 笛吹市 ●●●
 - 南アルプス市 ●●●
 - 東京都三鷹市 ●●

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 | |



図6-3 利用者と担い手の分布 (その4)

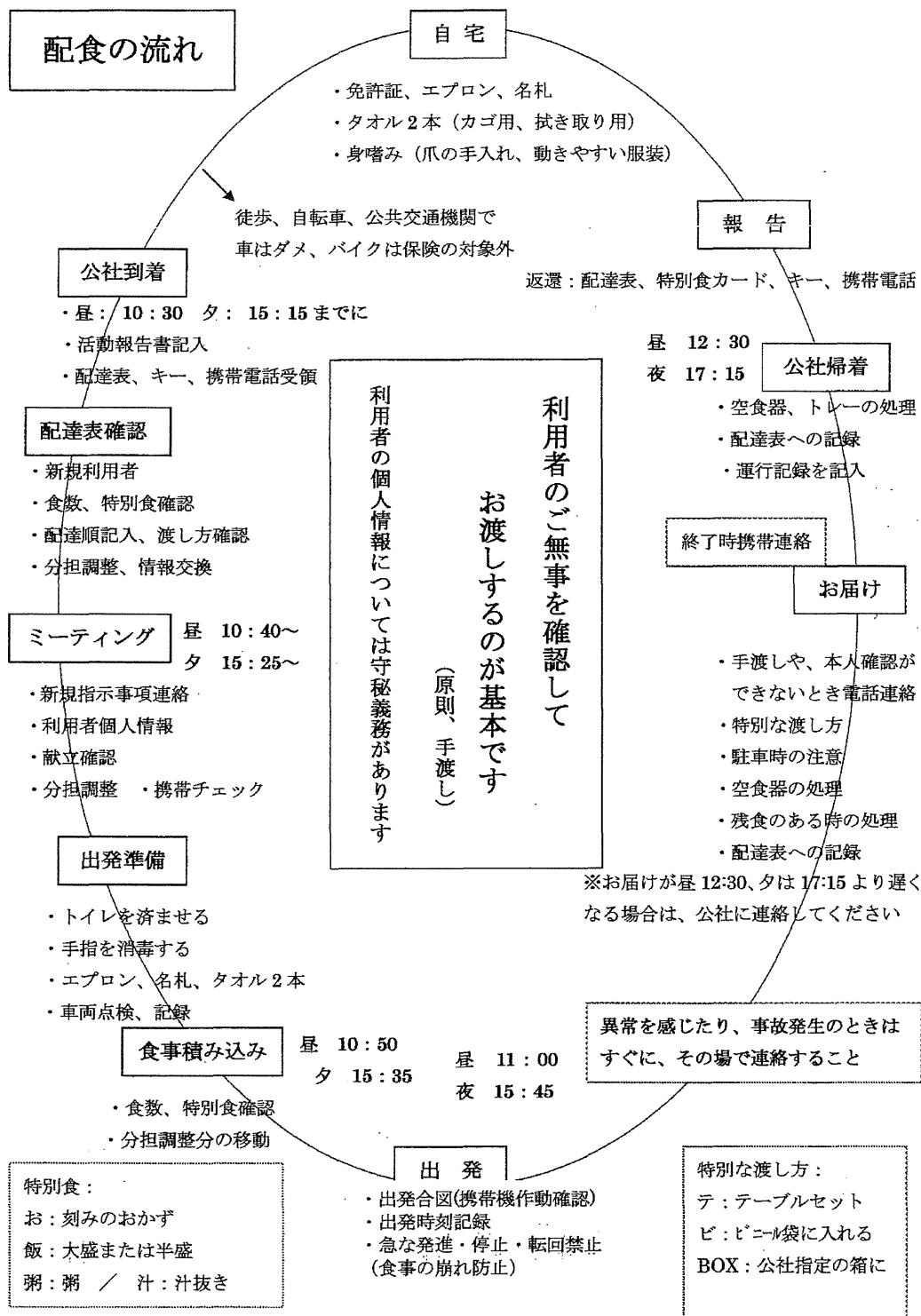
2. 調布ゆうあい福祉公社の配達方法

福祉公社では、昼食と夕食の2食を配達している。昼食は、11時から12:30までの1時間半の間に、夕食は15時45分から17時15分の間に行われる。配達担当者は配達の30分前に来所して配達に備える。一回の配達への謝礼は、時給800円の1.5時間分に当たる1200円である。配達を行う際に心がける内容を示したのが、図6-4である。さらに、配達担当者へ利用者情報を伝えたり、配達中の連絡に対応する「調整担当者」を各回毎に一名おいている。「調整担当者」への謝礼も1200円である。配達担当者と調整担当者の役割を表6-2に示す。

表6-2 配達担当者と調整担当者の役割

<配達担当者>	<調整担当者>
<p>10:30 配達表確認 身だしなみ</p> <p>10:40 ミーティング 出発準備</p> <p>10:50 食事積み込み</p> <p>11:00 お届け</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則手渡し、声かけをし安否確認 ・特別な渡し方は配達表の指示通り行う。手渡し・テーブルセット以外の渡し方は調整担当者に連絡する ・ランナーボックスに入れる時はビニール使用。夏季は保冷剤を同封 ・特別食カードをはずして配達 ・汁のふたをゆるめ、汚れがある場合は持参したタオルで拭き取る。 ・不在の場合は、調整担当者に連絡し 指示を受ける。利用者のメモがある場合は持ち帰る。 ・配達表は1世帯ごとに記録 ・定刻内に配達が困難と思われる時は、早めに調整担当者へ連絡する。 ・回収容器を整理。残食は処理する。 <p>12:30 公社帰着</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配達表、利用者メモ等を渡す 	<p>・配達総数と献立内容を確認し、検食を借りてくる</p> <p>10:40 ミーティング開始 新人の臨時の配達者の紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配達車両ごとの利用者人数を調整する ・事務連絡ファイル（献立の説明と連絡事項）を読み上げる ・検食を調理場へ返す <p><配達中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・配達者からの携帯電話へ対応 内容は必ず業務日誌に記入 ・利用者不在連絡時は、食事サービス不在者連絡表に記入し、事務局へ連絡、指示にて対応 ・利用者からの苦情、トラブルの連絡等が入ったら直事務局に伝える ・昼食12:30、夕食17:15以後の配達は調理場と利用者に連絡。 ・活動報告書の記入を確認後、事務局から確認印を受け台帳にとじる <p><配達後></p> <ul style="list-style-type: none"> ・配達表記入、キー、携帯の回収確認 ・配達表の整理および次の準備

図6-4 配達担当者の役割



調整担当者は、現在配達を行っているか、または以前行っていた経験者が担っている。配達者が「調整担当者」を行う強みは、どこに車を停車したらよいか、利用者の状況といった現場の様子がわかることである。緊急事態が発生すると、配達者はその場に残り事故対応にあたるが、調整担当者が助っ人として現場に急行し、残りの配達を引きうける。「お弁当をひっくり返してしまった…」という泣きそうな声が電話口から聞こえる時もあるという。そのような場合も1食を届け、事なきを得る。運転ができない調整担当者の場合は、配達担当で直行してもらえ人を急いで探す。

最近では、携帯電話を使用し、配達者と調整の一対一の通話になっているが、それ以前は、各号車にトランシーバーが取り付けられ、お互いの会話は、全号車、公社の事務所に響き渡ったという。何が起きているか全員が状況を把握し、連携がとりやすかったという。現在でも、調整がうけとる携帯電話の背後には、相談員や食事担当者が控えており、異変があれば、すぐ利用者宅に向かい、必要があれば緊急連絡先に連絡を入れる。

配達者が配達時に抱える問題は、基本的に調整をとおして解決するしくみがとられている。利用者宅を訪問して発見した緊急事態（利用者本人が倒れている等）や普段と様子が違う、といった状態の変化は、即刻、事務局への電話をとおして、電話担当（調整担当者として名付けられている）に伝えられる。配達が遅れるといった利用者宅への連絡も調整が引き受ける。調整が配達者からの連絡や利用者からの苦情や要望をきき、事務局に伝えるしくみを取っている。調整の担当の連絡先は、事務所の中に用意され、隣や並びの席には、食事担当の職員、相談員が聞き耳をたてている。従って、公社の食事サービスでは、配達時に起こった出来事に対して専門職が「瞬時に対応できるしくみ」を備えているところに特徴があり、現場と事務局をつなぐ中継地点として「調整担当者」が配置されており、こちらも活動の要になる役割を担っている。

調布ゆうあい福祉公社の配達マニュアルを、表6-2に示す。

●受け渡し方法のバリエーション

<特別な渡し方>

- ・テーブルセット…家の中にはいり、テーブルの上に、すぐ食べられるように、蓋をずらしながら、あけておく。
- ・ランナーボックス…発砲スチロール製の保管箱に入れておく
- ・ビニール袋に入れる…おかゆを届ける際は、ビニール袋に入れる。

<多様な渡し方>基本は面会・手渡し

- ・テーブルセット
- ・ドアノブにかける
- ・ランナーボックスに入れる
- ・カゴに入れる

配達マニュアル

【配達担当者の役割】

利用者に食事をお届けすると同時に、安否を確認する。

【活動時間】（活動報告書に記入する時間）

{ 昼食 11:00~12:30 }
{ 夕食 15:45~17:15 }

【活動内容】（公社集合時間 昼10:30 タ15:15までに）

配達表確認

1. 配達表の食数・世帯数・特別食（カード数）・備考欄の指示（留守時の対応等）を確認する。
2. 新規利用者宅を地図で確認する。
3. 配達順を決める。

身だしなみ

1. 動きやすく清潔な服装。つめの手入れ。靴下着用。
2. エプロン・名札を着ける。タオル2枚用意。
（トイレ使用時は、必ずエプロンをはずす）

ミーティング

（昼10:40～ タ15:25～）

1. 調整担当者の指示・説明を受ける。
2. 配達先増減により、帰社時刻にばらつきが予想される時は、調整担当者とは配達者とは車両ごとの分担調整をする。（*印がついている利用者は配達者2名体制、1号車対応）分担調整による配達車両変更は、調整担当者に伝える。

3. 献立・カロリー・塩分量を確認し、利用者から尋ねられた場合には利用者への的確に伝える。

出発準備

1. トイレを済ませる。
2. 手指を消毒する。(消毒薬剤は調理場出入りロドア開けて左側棚の上)
3. 車両の鍵、携帯電話を確認する。
4. 始業前車両点検
 - ・ 損傷箇所を確認し、あれば調整担当者へ報告する。
 - ・ ガソリンの残量、エンジン、ブレーキ、ライト、空気圧を確認し、運行記録表(各車両に保管)に記入する。
5. ビニール袋、ランナーボックス(留守時対応用)、消毒液、ウェットティッシュ、給油用クレジットカード、シートカバーが車内にあるか確認する。

食事積み込み

(昼10:50～ タ15:35～)

1. 食数、特別食(カード数)を確認する。
2. 全車積み込み完了し、定刻になり次第(昼11:00 タ15:45)、調整担当者の指示で出発する。
3. 配達表・運行記録表(各車両に保管)に出発時刻/出発時kmを記録する。

お届け

1. 原則手渡し。必ず声かけをして安否を確認する。
2. 特別な渡し方は配達表の指示通り行う。手渡し、テーブルセット以外の渡し方の場合は調整担当者に連絡する。

(記号)	(渡し方)
テ	テーブルセット
BOX	ランナーボックスに入れる
ビ	ビニール袋に入れる

3. ランナーボックスに入れる時はビニール袋使用。ビニール袋に入れ

る時は容器を傾けないよう注意する。袋は利用者が簡単にはずすことが出来る結び方にする。

4. 2食以上の世帯には原則としてビニール袋を使用する。
5. 食事のカゴ・ビニール袋へのセッティングは、少しでも温かい食事を届けるために、利用者宅前到着後、1軒ずつ行う。
6. 特別食カードははずす。「粥」はビニール袋に容器と特別食カードが入っているので、利用者に届ける際はビニール袋から出して届ける。
7. 汁のふたをゆるめ、容器に汚れがある時は持参したタオルでふき取る。
8. 利用者不在のため手渡しができない時は、調整担当者へ電話連絡し指示を受ける。利用者からのメッセージメモ（不在理由等）がある時は持ち帰る。
9. 配達表へは1世帯ごとに記録する。
10. 回収した空容器は黄色のばんじゅうに整理。（残食の入ったままの容器は配達終了後に指定の場所で処理する）

配達表の記入方法

◎ 基本は面会・手渡し

- | | | | |
|-----------------------|---------------|-------------|----------|
| 手渡しした場合→て と平仮名で記入 | } | 利用者との面会でき | |
| れば | | | |
| テーブルセットした場合→テ と片仮名で記入 | } | 調整担当者への連絡不要 | |
| ドアノブにかけた場合→ノブ と記入 | | | |
| ボックスに入れた場合 →BOX と記入 | | | 調整担当者へ連絡 |
| カゴに入れた場合→カゴ と記入 | | | |
| 持ち帰った場合→持ち帰り と記入 | 調整担当者の指示で持ち帰る | | |
- ★BOXやカゴに入れても、利用者と面会できていれば「手渡し」→て と記入

配達中の運転

1. 交通ルールを守り、安全運転に努める。
2. 安全な場所に車を止めエンジンを切る。発車時も周囲に気を配る。
3. インドア・ロック防止のため、キー・ロックを行う。

4. 急発進・急ブレーキ・急ハンドルは禁物。(せっかくの食事が台無しに)
5. 走行中の地図確認はしない。
6. 走行中の携帯電話は使用禁止(道路交通法違反)、安全な場所に停車して使用する。
7. 配達表は外部から見られないようにする。(裏返す、タオルをかける等)
8. 貴重品は車内に置かない。

電話連絡

1. 利用者宅が留守、家の場所がわからない等、配達途中に不明事項や利用者の様子が普段と違うと感じた時は、調整担当者へ連絡する。
2. 利用者から配達以外の用事を頼まれた時は、丁寧にお受けできない旨を伝え、調整担当者へ連絡する。
3. 留守時に使用するランナーボックスの置き場所に問題があれば調整担当者へ連絡する。
4. 手渡し・テーブルセットによる利用者確認が出来なかった時は、調整担当者へ連絡し指示を受ける。
5. 定刻内に配達が困難と思われる時は、早めに調整担当者へ連絡する。
(昼 12:15 夕17:00 までに)
6. 最後の利用者に配達し終わったら、調整担当者へ配達終了の連絡をする。

交通事故・故障が発生した場合

1. 配達を中止する。
2. 事務局に連絡し指示を仰ぐ。
3. 人身事故の場合はけが人の状況を確認し、119番する。(事故対応は事務局が行うが、運転者には救命義務があるので臨機応変に対応する。基本は事務局)

公社帰着

1. 昼食時：回収容器を台車に乗せ、呼び鈴で調理担当者へ知らせる。
ケース、黄色のばんじゅうは、配達者が外の流しで洗浄してロッカーに収納する。
夕食時：回収容器、ケース等を台車に乗せ、内履きに履き替えて調理場の洗浄係へ渡す。残食の入った容器は外の流しで処理

してから調理場へ戻す。

2. ガソリンは半量になる前に給油する（クレジットカードはダッシュボード内）。給油後のレシートは配達表と一緒に調整担当者へ渡す。
3. 車両点検し、異常があれば事務局へ報告する。
4. 配達表・運行記録表（各車両に保管）にそれぞれ帰社時刻、帰社時 km、走行距離を記入する。
5. 配達表の指示と実際の渡し方が異なる場合は事務局へ報告する。
6. 配達が早く終了した時は、車内の清掃・備品整理を心がけ、不足している備品は事務局へ報告する。
7. 配達終了後は他車の帰りを待ち、回収容器・黄色のばんじゅう等の搬出・洗浄を手伝う。
8. 配達表、利用者からのメモ等は調整担当者へ渡す。車両の鍵、携帯電話を返却する。
9. 特別食カードはカードホルダーに入れる。未返却カードがある時、汚れが著しい時は事務局へ報告。カードホルダーは調理場へ戻す。

日曜日の洗浄

夕食配達者が洗浄活動も兼任（2名）

その場合活動報告書に記入する時間は15：45～17：45

その他

1. 活動を休む時は「活動お休みの届け」（事務局）を提出し、ローテーション表の自分の名前を赤線で消して赤枠を記入する。
2. 配達活動に関して報告事項があれば「利用者（配達者）からの情報」に記入し、調整担当者もしくは事務局へ提出する。
3. 毎月1回代表者による配達運営委員会を開催するので、配達活動の課題等、運営委員に伝えることができる。

（調布ゆうあい福祉公社）

3. 積み木の配達方法

1) 会の考え方：ミッション

・積み木のミッションは、「多くの人に参加することがまちづくり」につながる、という考え方であり、月1回の参加を基本に活動が組み立てられ、多くの市民が活動に参加できるしくみを構築している。

2) 調理担当者・配達担当者の役割

週4回の活動をしているが、①木曜日は午前中の活動で昼食の調理、②火・水・金は午後の活動で夕食の調理にあたっている。①の木曜日は65食を提供しており、他の曜日と比較して最も多い食数を調理している。参加者も多く、15人前後がかかわり、3グループに分かれて献立を分担している。②火は6名、水は9名前後、金は6名で調理を行っている。これらの調理担当者の中で、◎代表、☆献立、◇買い物に車を出す人、▽買い物担当者という役割分担を敷いている。各々、週ごとに関わるメンバーが明記されており、一人月一回の参加も可能になっている。調理担当者は、事務担当から1回100円の交通費を受け取り、試食代を支払って活動を終了する。

配達担当者は、①木曜日は7コース7名、②火・水・金曜は5コース5名が担当している。事前に参加できないことが分かっている場合は、同じ曜日の同じコースの人の都合をきき、交替できないか交渉する。交替できない場合は、担当日の事務担当に連絡する。その場合は、理事等が代りに参加するしくみをとっている。

配達担当者は、利用者の安否確認をかねてお弁当の配達を行う。お弁当と引き換えにチケットを回収する。チケットつづりを使いきった利用者には、新たな10枚つづりのチケットを販売し、領収書の発行と集金を行う。配達が終われば終了ではないのが、「積み木」システムのポイントである。配達担当者は、拠点に戻り、「利用者個人票」に利用者の様子を記入する。異変があれば「事務担当」に伝える。一回100円の交通費とガソリン代を受け取り活動は終了となる。

3) 季節献立の工夫

火水金は3ヵ月毎にかわる季節献立を採用している。

月1回の参加を想定し、参加回数が少なくても調理しやすい環境を創るための工夫である。3ヵ月間は、同じ週の同じ曜日には同じ献立が提供される。このことは利用者に説明し、了解をえた場合、サービス利用となる。実際、献立が同じことに不都合を訴える人はいないそうである。献立向上の工夫は、毎回の献立について嗜好調査をお願いしている。毎回、お品書きごとに「おいしかったものに◎○」「おいしくなかったものに△×」をつけてもらい、また自由な感想を書いてもらう。

4) 強力な助っ人「事務担当」

「事務担当」は、毎回1～2名の理事が順番に担当し、配達の準備と管理を行い、その日の活動が円滑に進むよう進行管理の役割を担う。活動の要といえる存在である。

開始時には、調理数、配食数、特別食数をホワイトボードに記入したり、献立の掲示、特別食の名札を用意するなど、調理の活動がスムーズに進むよう下準備を行う。

調理の下準備が終わると、さっそく取り掛かるのは、利用者個人票を、コースごとにバインダーにセットし、配達の準備のとりかかる。利用者からの連絡事項で、配達担当者に伝えるべきことを、バインダーの配達表に書き込む。この内容は、配達担当者にも口頭でも伝える。

配達の準備が整ったころ、厨房は終盤にさしかかっている。食事サービスは時間に縛られる活動である。決められた時間の中で調理を完成させなければならない。その日の参加者に急なお休みがでてしまったり、のんびりムードだったりして、完成が難しい時もある。調理の終盤には、「事務担当」が登場する。作業が遅れがちな班に協力するよう呼び掛けたり、自らも調理に参加するなどし、必ず定時に調理が終わるよう働きかける。定時の調理完了を確実にする「助っ人」の役割を担っている。

そして、できあがったお弁当をコースごとにつめ、配達担当者を待つ。配達担当者が、利用者個人票を記入しに再度、拠点にもどってくる。配達担当者から利用者の様子を聞きとり、個人票の記録を読み、異変がないかチェックする。拠点の地域包括支援センターの担当者に連絡をするのも事務担当である。

金銭の管理も事務担当の役割。利用者からのチケットの支払いを受け取り、報告シート①②に記入する。調理担当者・配達担当者に、交通費100円を支払うことも役割となっている。2011年度から市から見守り支援事業の指定を受け、配達は1回300円となる。

不在の対応も事務担当の役割。利用者が不在の場合、決められた時間（昼食：1時、夕食：6時）までに連絡があったら、配達担当者に連絡して再配達を依頼する。連絡がない場合は配達担当者に処分してもらう。連絡がつかなかった場合、代表に連絡し、場合によっては緊急連絡先・ケアプラザに連絡する。一人で外出できないなど、不在であること自体が不審な方の場合、緊急連絡先に連絡する。

配達担当者が全員帰宅し、不在の対応が終了して、事務担当の役割は終了する。

事務担当で対応できなくなった事態の緊急対応として、会の専用拠点「遊・友ひろば積み木」の事務局スタッフへ応援を求めるバックアップ体制がとられている。

代表は、異変が感じられた場合は、緊急連絡先の家族や、ケアマネージャーや地域包括支援センターと連絡をとり、最後の責任を果たしていく。

5) 多くの人の参加を情報面で支える「積み木通信」

活動に226人（平成22年10月）もの担い手が参加する活動で、情報の共有化を図ることは難しいことである。その役割を果たしているのが毎月1回発行される「積み木通信」

表 6-3 「積み木」の活動概要

NPO法人「積み木」

「多くの人が食事サービスの活動に参加することで、
まちづくりの輪が広がり、住みやすい地域が創られる」

◎活動を支える理事 ◎情報面で支える月1回の「通信」

調理担当：

◎代表 ☆献立担当 ◇買物時の車だし ▽買物担当 の役割分担

事務担当（「補助」1～2名）

- ・調理数、配食数、特別食数をホワイトボードに記入。
- ・献立を用意 ・特別食の名札用意
- ・調理に時間がかかっている班に協力するよう呼び掛けたり、自らも参加

木曜 活動：午前中

昼食 ○食調理

全体 15名

3グループに分かれて調理

火・水・金曜 活動：午後

夕食 ○食調理

火 6名

水 9名前後

金 6名

季節献立

- ・3カ月間は同じ週の同じ曜日を同一献立

配達担当者

- ・安否確認をかねた配達。 ・お弁当と引き換えにチケットを回収
- ・10枚つづりのチケットを販売。領収書の発行と集金を行う。
- ・拠点に戻り、「利用者個人票」に利用者の様子を記入
- ・一回100円の交通費とガソリン代を受け取り、終了

木曜：7コース7名

火・水・金曜：5コース5名

事務担当（「補助」1～2名）

- ・利用者個人票を、コースごとにバインダーにセットする。
- ・月末週（第三週）に来月の注文書と「通信」をセットする。
- ・調理者担当者・配達担当者者に交通費を支払う。 ・日誌①、②の記入
- ・利用者個人票の記録を読み、利用者の状況について気になったら代表に連絡
- ・緊急の場合は、ケアプラザの地域法支援センター担当者に相談する。

「遊・友ひろば積み木」（専用拠点）の事務局：いざという時のバックアップ

である。会の最新情報が盛り込まれており、発行後 1 週間以内に全ての会員に届けられるように、理事が手分けしてポスティングや手渡しを行っている。

第 7 章 安否確認

1. 変化している利用者像

1) 配達者と会えない利用者が増えている

安否確認は、配食サービスの重要な目的の一つである。しかし、近年、玄関で待っていても、会えない利用者が増えてきている。

いったい利用者はどうしているのか。デイサービスに行っているのだろうか。利用者与会えない機会が増えていることに疑問をもった「甲府・食事サービスをすすめる会」では、利用者にアンケートをとり、どのくらい配達者と会えない人がいるのか、会えない理由、食事はどのようにしているのか、自分たちの配食サービスをどのように評価しているのか、について選択肢と自由記述のアンケートを行った。

利用者の約 3 割が、配達者と時々しか顔を合わせられないか、全く顔を合わせていない状況が明らかにされた。その理由を尋ねてみると、62%の利用者が体が不自由で、玄関まで出てこられないか、行くのに時間がかかること、14%が耳が遠くてわからないがその理由であった。当初予想していたデイサービス等を利用して留守は 24%にすぎなかった。多くの利用者は、家においても健康状態の低下や悪化が原因で、玄関までやってくるができなかったのである。

自由記載で、食事の状況について尋ねている。一人暮らしだが別居子が買い物をしてくれる。昼間が一人という状況がみられる。食の確保については、ヘルパーやデイサービスとの組み合わせ、土日は子供が訪ねてくる、行政配食と併用、食材は生協の宅配を利用しており、食の環境が充実している様子が示されている。

自由記載の中で、2つの利用者像がみられる。一つは、これまで食事作りをしてきたが、だんだん大変になってきた。お弁当をとりながら自立したくらしを続けようとしている。手助けを利用しながら、自立生活を維持しようとしている、従来からの利用者の姿である。一方で、疾病や心身機能の低下のために、手助けがないと在宅生活を続けることのできない心身機能が低下している利用者の姿である。健康を改善するにはどのような食事をとってよいのかわからず困っている姿がみられた。また、食欲がない、コンビニ頼みといった、食の自立が図られていない状況が伝わってくる。病院に長くはられない昨今の社会状況の中で、今後ますます疾病をかかえ心身機能に問題を抱えた人が在宅でくらすようになる。そう考えると、玄関にお弁当を取りに来れないほど、心身状況の低下した利用者が今後ますます増えていくことが予想される。

このような人たちへ安否確認は、従来の玄関先での手渡しでは対応できない場合もでてくる。その状況を記録し、住民ではあるが、セミプロとしてくらしの変化を見守ることが求められる。見守り方法や保健福祉の専門機関との連携の仕方を見直す必要性が生まれている。

表7-1-1 甲府・食事サービスをすすめる会の利用者の状況

(実施主体：甲府・食事サービスをすすめる会)	
(1) 実施主体 甲府・食事サービスをすすめる会	
(2) 実施日 2012.11.5.	
(3) 調査対象者	
・配布した利用者数	113人
・回答者	98人 (86.7%)
※配達者と顔を合わせているか。(対象 98名)	
・「顔を合わせる」は	69%
・「時々合わせる」は	24%
・「合わせない」は	6%
※時々、または全く顔を合わせられない理由は、(対象 21名)	
① 体が不自由で玄関まででてこられないか、行くのに時間がかかる	62%
② 留守にしている(デイサービス等を利用)	24%
③ 耳が遠くてわからない	14%

表7-1-2 甲府・食事サービスをすすめる会の利用者の状況<自由記載>

<p>■ 1. 家族の支援</p> <p>1) 一人暮らしであっても、別居子が手伝っている</p> <p>○自分で簡単調理+別居子が支援</p> <p>○週に一度のまとめ買い、別居子が買い物、週3回の配食でバランスとる、頼りにしている。</p> <p>○自分で買い物、煮物は調理。息子が通院介助、買い物支援。留守の際は、玄関に箱を置いている。近所には預けない</p> <p>2) 同居していても昼間は一人。家族の帰宅は遅い</p> <p>○美味しい食事が楽しみ、栄養は良好(アルブミン値高い)、お弁当以外は、娘が調理するが帰宅が遅い</p> <p>■ 2. 食をめぐる環境の充実</p> <p>1) 在宅サービスによる食の支援：ヘルパー・デイサービスとの組み合わせ</p> <p>○夫婦世帯で夫が糖尿病。朝食と夕食はヘルパーが調理、お弁当は素晴らしい。夫婦で分けている</p> <p>○朝は自分、昼はヘルパー、弁当のない日は娘に頼む、お弁当は好き嫌いが防げる</p> <p>○一人暮らしだが、平日は娘が手伝いに来る、デイサービス利用、土日は別居の息子が支援。足が弱っている</p> <p>2) 行政配食との組み合わせ</p>
--