

○市の配食+会の配食、生協の宅配利用。利用料の支払いを口座振替にしてほしい

3) 民間サービスの普及：生協の宅配利用

○生協の食材宅配利用、家庭の味で美味しい、食事づくりは重荷

○生協の宅配利用、野菜の生煮え、固いのは困る

○生協の材料宅配利用、デイサービスがあり、週1回しか利用できていない。回数増希望

これまでの利用者像

■ 3. 調理継続を支援

お弁当が、多様な食品のバランスと味付けの見本

○楽しみ、自炊1日5色、30種類の食材を心がける、メニュー表は、献立の見本

○お弁当の日はホッとできる。煮物は多めに作り冷凍、自分で工夫、メニューは献立の見本、バ

ランスのよい食事作りを心がけている

○自分で調理。お弁当の味は料理の見本、亡夫もボランティアをしていた。

配達者とのお話しが楽しみ。安否確認ありがたい、ふれあい会食や訪問も楽しみ

○感謝、お弁当のお陰で魚料理が食べられるようになった、献立表・カロリー計算を参考にしている。おたよりをみて、声を出して歌うこともある。

○自分で調理、お弁当が届く水曜日は楽しみ、近所預かりも依頼していない、ボランティアさんを信頼している

今後、増える利用者像

■ 4. 疾病や心身機能が低下している方が利用

1) 疾病、心身機能低下

○息子が通院介助、帰りに買い物、なにをするのもゆっくり。

○リュウマチ、臭覚がきかない、食事を作る意欲をなくした。近くに商店がない。自分ではワンパターンの食事。バランスのとれたお弁当で助けられている。

○認知症がある母親との同居、自営業、昼はお弁当、待っている方がいれば他の方を優先してください。

○白米に麦を入れてほしい、子どもが時々調理、目が悪い

○介護者である本人も病気、母親のいる時は（ショートステイを利用されているのか？）惣菜、出来合いのものを利用。お弁当の日は気持ちが楽、あきのこない家庭的な味付けが嬉しい

○妻が調理、手術をし病気を抱えているので、いつまで作れるか不安

■ 5. 問題を抱えている利用者の姿

○自炊、レトルト食品、ヘルパーが調理。1日2食、小食、好き嫌が多い、食欲が低下

している。気分転換に2重の弁当箱を使ってみてはどうか。

- 食事をどう食べてよいかわからないが、健康への影響を心配している。配食の回数増を希望。援助してほしいが、どうしてよいかわからない。生きているのが苦痛になりつつある
- コンビニ頼み

2) 今後必要とされる対応

利用者の重度化、身体状態が低下した人が在宅でくらし続ける中で、従来のように、単に玄関先での様子見ではすまない、利用者が増えてくる。が難しくなっている方もでてきているのだ。つまり、利用する方の状態が以前と変わっている。

① 保健福祉の専門相談機関と連携をとり、利用者情報を把握している事務局の設置

保健福祉の相談員との連携が必要となっている利用者。一方専門職と連携をとるには、活動団体が配達情報を記録し、異変を保健福祉の専門家に伝える事務局機能を確立する必要がある。

② 利用者の健康状態などの情報の把握：アセスメントシートの作成

配達方法についても、利用者の健康状態などと合わせて個別情報が必要とされる。配達方法の個別シートの必要性、どこまで見守りをするのか、その対応についても約束しておくことの一つの方法である

③ 配達の個別対応の必要性

自宅に上がり食卓にお弁当を置いておく。認知症の利用者のために、お弁当の中身が見えるようにしておく、など配食時の個別対応が求められる

④ 緊急時の対応

健康状態の低下した利用者であるだけに、状態の悪化や異変も想定される。緊急時の対応をどのように行うか、は会独自の対応を決めておく必要がある。

⑤ 家族がいても必要とされる相談機能

退院後の生活指導、日常生活の健康状態悪化した時には、家族では対応が検討できない。保健福祉の専門家のアドバイス、相談が必要となる。日常的に、気軽に保健福祉の専門家からのアドバイスが受けられる機会をコミュニティの中でつくる必要がある。これは、配食サービスの機能ということではなく、コミュニティに求められる機能である。

2. 安否確認と緊急時の対応

心身状態が悪化して、玄関まで取りにこれない高齢者が増える中、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部分である。表7-2に、7団体全ての安否確認状況がまとめられている。

1) 会話重視と手渡しが基本は、住民参加型食事サービスの配達の特徴

すべての活動が行っているのは、「会話重視」と「手渡し基本」である。

配達ボランティアは、利用者が「お話しをしたがっている」ことをよく知っていて、会話のできる訪問を心がけ「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。

表7-2. 安否確認等の状況

| 団体名 | あかね | 友一友 | 加多厨 | 積み木 | 赤とんぼ | 甲府 | 福祉公社 |
|----------|------|------|-----|--------|------|----|------|
| 会話重視 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 手渡し基本 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 担当設置 | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ |
| 専門SW | × | × | × | × | × | × | ○ |
| 初回面接シート | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ |
| 緊急連絡先記入 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| テーブルセット | ○ | × | × | ○ | × | ○ | ○ |
| 不在BX | ×手渡し | ×手渡し | ○ | △手渡し基本 | ×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 | △ | △ | △ | ○ | △ | △ | ○ |

また、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。時間をかけても待ち、会話を交わしながら手渡しが行えるのは、住民参加型食事サービスの特徴といえよう。

2) 「助け出すお弁当」になるのは、初回の利用者情報、不在、緊急ルールの確立

どの団体も不在時の対応ルール(182・183頁参照)、緊急時の対応ルール(202頁参照)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。あかねの緊急対応を掲載する。

「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。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。

加多厨は、利用更新の再調査を事務局が担当している。アセスメントの費用を自分の団体で無理なく賄うために、年度毎に利用者から会費を募り、会費の千円をアセスメントの人件費と入力のための経費にあてている。

「利用者異動連絡票」を作成しているのは「甲府・食事サービスをすすめる会」である。再回もありうることから、利用者状況をストックしておくことはサービスの継続と検証の観点から意味あることと思われる。

3) 認知症への対応を含め、利用者の様子の変化にきづくニーズセンターの役割

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、という話も聞かれた。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を起こしやすい一方で、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。

認知症サポーターの受講および、認知症への理解は、配達者には求められる知識である。よこはま食事サービス連絡会でも「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ので、参考になる。

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。

4) 利用者情報を集約し、関連の専門機関へつなぐ役割の創造

心身機能が低下した利用者へ対応するには、保健福祉の専門相談機関との連携は欠かせない。地域包括支援センターとの連携を密にとる必要がある。そのためにも、利用者情報を綿密に記録し、伝達をするしくみを備えることが求められる。

調理拠点から岐路に向かう途中に配達をする、という方法は、合理的なように見えるが、利用者情報を集約するという点からは、今後工夫が求められる。

安否確認のモデルとして、積み木と調布ゆうあい福祉公社の方法を示す。

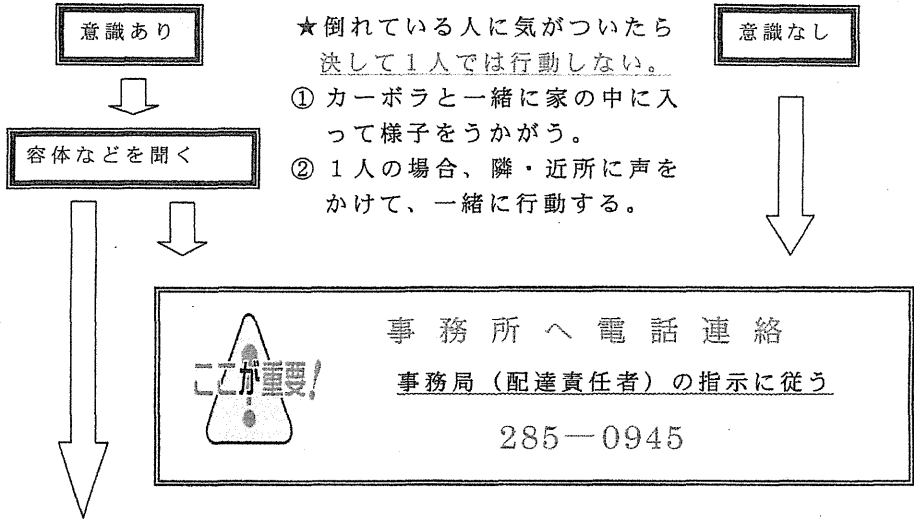
表 7-3. 安否確認等の方法

| | | |
|-------------|------|--|
| あ か ね | 初回訪問 | ・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って届ける |
| | 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って再開 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。 |
| | 連携 | ・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。 |
| 友 友 | 初回訪問 | ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・吹田市に電話。市から地域包括支援センター、担当ケアマネジャーに連絡をして、担当ケアマネ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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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たことがわかった。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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・氏名、年齢、住所、電話番号、紹介者、利用の理由、暮らし方、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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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も「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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | ・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いる人もいます。「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。日曜祭日あります。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。 |
| 福祉公社 | 初回訪問 | ・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。 |


緊急時対応マニュアル



配達者の対応

★ 救急車あるいは隣・近所の人、知人などが来るまで、配達者は待機

★ 見守る




カーボラの対応

① 1人で配達を再開

② 1人の配達が無理な場合は、事務所からの応援を待って再開

事務局の対応



119番

① 緊急連絡先に連絡

② 区障害高齢課に連絡

③ 必要に応じて救急車の手配

④ 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、遅れることを連絡する。

★ 一人での配達が無理な場合は、代行の配達者を乗せて利用者宅へ向かう。

(あかねグループ)

図7-1. あかねグループによる緊急時の対応マニュアル

3. 積み木

1) 活動の目的と利用者条件と現状

(1) 活動の目的と利用者状況

行政は、要介護2以上の高齢者を対象としている。積み木では、一步手前の人にこそ食事サービスが必要と考え、そのような人を対象としている。自立、特定高齢者、要支援、要介護1レベルの高齢者に多くサービスを提供している。地域包括支援センターやケアマネージャーから利用者の照会が入る。

(2) 利用者条件

おおむね65歳以上の高齢者または障がい者で、食事作りに不自由している方。特に独居、高齢世帯の方を優先。1食400円と500円の曜日がある、運営協力金年1000円をいただく。

2) 事務局体制

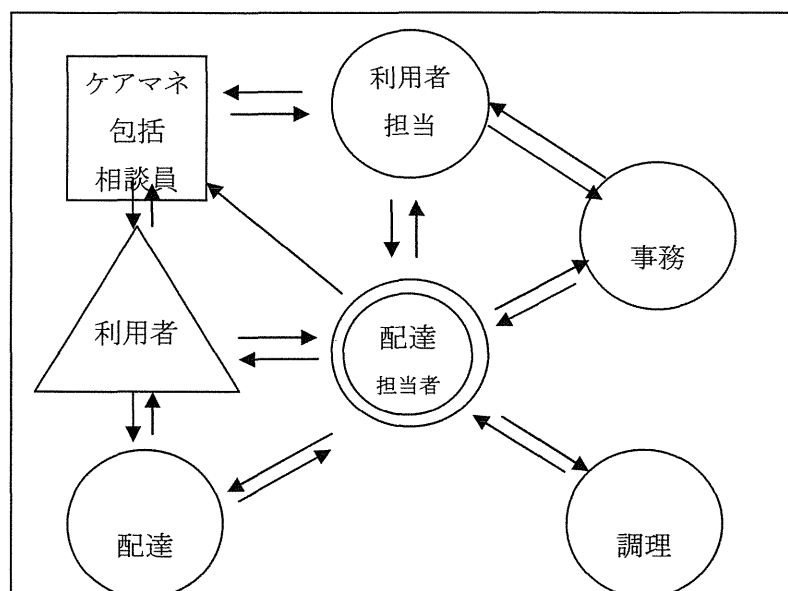


図7-2 積み木の配達管理のしくみ

積み木では、配達者は配達をすませると自宅に直行せず、再度地域ケアプラザないし地区センターの拠点にもどり、利用者一人ひとりに作成されている「個人見守り記録票」に記入すると共に、配達時の利用者全体の様子を事務担当に報告している。事務担当は配達者から聞きとった内容を「配達担当者からの報告事項」日誌②に記入する。異変があれば、事務担当が、同じ施設に在駐している地域包括支援センターの職員に状況を伝えたり、協力を依頼する。さらに、事務担当は、日誌①に当日の調理者と配達者氏名と活動交通費の支払いが間違いなく行われているかのチェックを行い、利用者からのチケット販売状況を記入することを役割としている。また、その日のうちにメールにて代表へ配達に関する報告を行っている。

さらに、積み木は、後述するように2011年度には、横浜市から「配食を通じた見守り支援事業」の補助金、2012年度は委託を受けている。そのために、これまで配達情報は、理事が交代で調理拠点へ行き、担当していたが、配達専用の担当者を置くことができた。民間からの助成金でノートパソコンを購入し、配達担当者は、活動日には各拠点にパソコンを持参し、配達者から集められた利用者情報を打ち込んでいる。利用者、配達者の連絡は、全て配達担当者が管理する会の携帯電話に入るようになっている。この配達担当者に情報が集中する様子が、図7-2からもみてとれる。

表7-4に、配食担当者が時間の流れの中で、どのような役割をこなしているかを示す。1時30分から30分間は、コース別のファイルを設定したら、食数をチェックし、特別食の札をなれべたり、チケット販売用のお釣りを用意した入りする。2時から3時までは、配膳の手伝いを行う。3時から配達者が到着し、新たに購入するチケットを渡す。次々にお弁当は配達され、配達者はからのボックスと共に再び戻ってくる。その時に配達者から得た利用者情報をパソコンに入力する。5時に全作業を終了となる。自宅で1時間弱ほどかけ、日誌を作成し、メールにて代表と事務所へ発信し、その日の役割を終了させる。



図7-3 積み木、配達担当者の一日

3) 横浜市「配食を通じた見守り支援事業」補助金および委託を受ける

利用者の安否確認に対して、報告、記録、連絡を欠かさず行ってきた。これまでの

表7-4 積み木、配達担当者の1日の活動内容

| 時間 | 調理 | 配食担当 | | 配達 |
|------|---------------------|---|----------------|--|
| | | 事務 | 電話対応 | |
| 1:00 | 調理開始(12:30) 炊飯準備 | 配膳台の準備 | ・利用者から中止連絡 | |
| 1:30 | | コース別ファイルセット 食数チェック 特別食の札を並べる チケット販売用お釣用意 | ・ちよこが 依頼 | |
| 2:00 | | お弁当箱を並べる ご飯の盛り付け | | |
| 2:30 | 配膳開始 | 配膳の手伝い | | |
| 3:00 | 弁当準備完了 | 配達者への伝達 ・配膳台の片づけ・掃除 | | |
| 3:30 | 片づけと歓談 | 配達者からの利用者状況を パソコンに入力 | 利用者から 再配達連絡 | <配達者到着> ・カット渡す ・利用者状況を 個人ファイルに 記入。 ・口頭で報告 |
| 4:30 | 食品衛生表を記入 し終了 | | 配達者へ連絡 | |
| 5:00 | | 終了 | | |
| 帰宅後 | | 約1時間弱かけ日誌を作成し、メール で配信 | | |

活動が認められ、横浜市の「配食を通じた見守り支援事業」に対して、2011年度には補助事業として、2012年度は委託を受けるまでになっている。筆者の知る限り「見守り」に対して公的支援が出された第一号ではないかと思われる。

本事業の目的であるが、2012年度の委託仕様書によると「地域の力を活かした高齢者の見守り活動を充実することにより、高齢者が地域で安心して生活できるための地域づくりを進めます。高齢者を対象とした配食サービスは見守りを必要とする高齢者について定期的に接することができます。本委託事業はこの配食サービスの特徴を活かし、訪問時に高齢者の様子を確認するとともに生活課題について把握を行います。地域に根差したボランティア活動との協働により、支援が必要な高齢者を適切な福祉保健サービス利用につなげていくための仕組みづくりを行います」と書かれている。補助事業も委託事業も、①見守りの強化・拡充と、②適切な制度利用への橋渡しの2点が目的とされている。

2011年度の補助事業では、①見守り活動、②関係機関との連携、③報告及び他の活動団体との連絡調整を補助対象とし、①登録者情報(利用者のプロフィールシート)の管理、②見守り状況の管理を「見守り活動の管理」としている。補助内容は、行政から提示された算式によるもので、対象条件は、①活動回数は、年間通して平均週1回以上で、上限は週2回まで、②利用者は、年間通して平均10人以上で上限は70人までとなっている。積み木は、週4回、120人が利用しているの、この算定額では、@315円×70人×週2回×12

月×2/3 という計算で、約 53 万円が助成されている。

この補助事業は、栄区全ての住民参加型食事サービス団体に声かけられたが、応募したのは、積み木ともう一団体のみであった。申請をしない理由として、ボランティア活動なのに、ここまで責任の重い内容を行うのは荷が重い、という声が聴かれた。

2012 年度の委託事業では、①見守り活動及び情報提供、②関係機関との連携、③見守りに必要な情報の把握、④見守り状況の管理、⑤緊急時の連絡先や対応方法の確認、⑥報告が委託内容になっている。委託額は、積み木が必要とする 8 ヶ月の経費が計上され、①事務局人件費（配食現場）20 日×5h×@700×8 ヶ月、②事務局人件費（事務職員）20 日×1h×@700×8 ヶ月、③配達ガソリン代 110 回×@200 円×8 ヶ月、④消耗品費一式で、約 90 万円の委託費を得ている。

市へ報告する利用者一人ひとりに対する記録表の記入例は以下のようである。

表 7-5. 「配食を通じた見守り支援事業」の補助と委託の概要

| | ＜補助事業：2011 年度＞ | ＜委託事業：2012 年度＞ |
|------------|--|---|
| 事業の概要 | <ul style="list-style-type: none"> ●目的：見守りの強化・拡充と適切な制度利用への橋渡し ●対象 <ul style="list-style-type: none"> ①見守り活動 ②関係機関との連携 ③報告及び他の活動団体との連絡調整 ●見守り活動の管理 <ul style="list-style-type: none"> ①登録者情報の管理 ②見守り状況の管理 | <ul style="list-style-type: none"> ●目的：見守りの強化・拡充と適切な制度利用への橋渡し ●委託内容 <ul style="list-style-type: none"> ①見守り活動及び情報提供 ②関係機関との連携 ③見守りに必要な情報の把握 ④見守り状況の管理 ⑤緊急時の連絡先や対応方法の確認 ⑥報告 |
| 補助金・委託金の内訳 | <p style="text-align: center;">529,200 円</p> <ul style="list-style-type: none"> ●行政から提示された算式 <ul style="list-style-type: none"> ・対象条件 <ul style="list-style-type: none"> 年間通して平均週 1 回以上（上限は週 2 回） 年間通して平均 10 人以上（上限は 70 人） ●積み木の算定額 <ul style="list-style-type: none"> @315 円×70 人×週 2 回×12 月×2/3 | <p style="text-align: center;">899,850 円（8 ヶ月分）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●積み木が必要とする経費 <ul style="list-style-type: none"> 1. 事務局人件費（配食現場） 20 日×5h×@700×8 月 2. 事務局人件費（事務職員） 20 日×1h×@700×8 月 3. 配達ガソリン代 110 回×@200 円×8 月 4. 消耗品費：一式 |

表7-6 積み木、配食を通じた見守り活動 記録表①

配食を通じた見守り活動 記録表①

24年 8月 ~ 10月

| No. | 月日 | 連絡又は相談した | | 連絡頂いた | | 積み木 担当者 | 利用者名 | 内 容 |
|-----|------|----------|----------|------------------|-------------------|------------|------|--|
| | | 区役所 | 包括 | CM | 他 | | | |
| 1 | 8・1 | | | 豊田 福城 CM | | 辻岡 | A | 8月3日よりショートステイのため、20日頃まで配食は休止。そのあとは未定のため後日連絡あり。 |
| 2 | 8・3 | | | 小菅ケ 谷橋本 CM | | 辻岡 | B | 体調が相当悪いとCMに連絡があったとのこと。8月6日に検査入院して、検査結果によりその後対応。 |
| 3 | 8・7 | | | " | | 拠点 事務 | B | 検査結果が思わしくないので、しばらく入院。 |
| 4 | 8・7 | | | 豊田 福城 CM | | 辻岡 | A | 8月26日から再び老健に入所(1~2か月程度)。17日~24日まで配食し、退所後に再開。 |
| 5 | 8・8 | | | 小菅 谷橋本 CM | | 後藤 | C | 軽い認知症とのことだが、お弁当箱のレンジ使用やチケツ購入方法について毎回同じ内容の問い合わせがあり心配な様子。CMからご家族にも連絡していただくことに。 |
| 6 | 8・9 | | 豊田 谷川 | | | 後藤 | D | 独居。喘息・ヘルニア、リハビリ通い。食事作りが困難になってきているとのこと。介護保険申請の資料をお届けすることに。 |
| 7 | 8・17 | | | 豊田 福城 CM | | 拠点 事務 | A | 明日からショートステイ、その後すぐ老健に入所するため、本日のみの配食に変更。 |
| 8 | 8・23 | | | 豊田 丸山 CM | | 後藤 | E | 22日より配食開始、ティの為箱を用意することだったが、お弁当を斜めにしないと入らない袋が準備されていたため、その旨連絡。(準備するのはティのスタッフとのこと) |
| 9 | 8・23 | | | | CM くるみ (不在) | 辻岡 | F | 配達があつたあとにのみから連絡。●●さんが積み木に連絡なしで今日はおくみにきていて、自宅は留守なのでお弁当はおくみに届けてほしいとのこと。配達者に確認、すでに配達済で自宅には息子さんらしき方が在宅。お渡ししたことを連絡。 |
| 10 | 8・23 | | | 豊田 丸山 CM | | 辻岡 | E | 不在で袋の準備もきちんとした状態ではなかったので不審に思い丸山CMに相談。退院されたばかりで一人で出かけられることはないはずなのでCMから事業所(クロスハート)に確認連絡・お弁当預かり・在宅確認・配達をお願いした。(実は外出されていたとのこと) |
| 11 | 8・24 | | 豊田 内田 | | | 後藤 | E | 不在。袋も箱もなし。本人に連絡が取れないので包括に相談。丸山CMに連絡。CMが預かり、帰宅を見計らって届けてくれることに。今後の対応について要検討。 |
| 12 | 8・27 | | | 豊田 丸山 CM | | 後藤 | E | 24日もやはり外出されていて、転倒・救急搬送されていたとのこと。独居での配食は無理との判断で配食は中止に。 |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |

横浜市が補助事業を翌年から委託事業に変えた理由であるが、利用者情報の問題があったと聞いている。「利用者の同意を得て利用者のプロフィールシート等」を作成する際に「見守りにかかる目的以外には使用してはならない」しかし「区役所、管轄の地域包括支

援センター、警察署等へ見守りのために必要な情報は提供できるものとする。また、栄区役所が認めた病院等関連機関への提供も同等とする」という個人情報を公的関連機関と情報を共有する際に、市の委託という形にしないと対応が難しいとのことである。

「積み木」配食事務担当マニュアルについては、表 7-9、日誌①については、表 7-10、日誌②については、表 7-11、個人見守り記録票については、表 7-12、その記入例を表 7-13 に示す。

4) アセスメントシート

初回訪問は、法人の理事が 2 人一組で行い、配食サービス利用申込書に記入する。
表 7-7 参照

5) 配達の個別対応・不在時、緊急時の対応

積み木でも、福祉公社のように、玄関まで取りに来れない人へテーブルセットをしたり、耳が聞こえにくい人への対応、予め約束している人へのボックス利用を行っている。表 7-8 をみると、下記 5 通りの対応が行われており、配達において個別対応が行われていることがわかる。

(1) 玄関まで取りに来れない人への対応：テーブルセット

- ①水曜日のみポストに置くため、チケットを火曜日に 2 日分いただく。インターホンを押し、門を入り左手庭にまわりリビングにお届け
- ②勝手口に届ける。留守の時は勝手口左手、外の台の上の黒っぽい小型冷蔵庫の中に入れる。チケットは冷蔵庫の中にあります。

(2) 耳が聞こえにくい人への対応

- ①チャイムやノックが聞こえない、玄関開け声掛けする

(3) 予め約束している人には、不在の場合、BOX に入れる。

- ①インターホン鳴らさず玄関ドア前（門扉の裏）の箱へ

(4) 不在時の連絡先の把握。不在時の届け先

- ①不在時●8●-7●6●または●8●-7●6●に連絡
- ②不在の時は隣の G さんをお願いする（了解済）
- ③留守の時は 808 号室 N さん宅へ（連絡あり）

(5) 支払い（チケット使用）ができなくなった人への対応

- ・玄関にチケットを下げたおき、配達者が、利用した分を切り離し、回収。
チケットの支払いは、家族が行う。

表7-7. 積み木 配食サービス利用申し込み書

NO. _____

特定非営利活動法人積み木
■配食サービス利用申込書

調査訪問日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

訪問者名 (_____)

*この情報は、活動に必要な限りにおいて、配達担当者等関係者に提供させていただきます

| | | |
|-----------------------------------|---|----------------|
| ふりがな 利用者氏名 | | 年 月 日生 ()歳 |
| ふりがな 利用者氏名 | | 年 月 日生 ()歳 |
| 住 所 | 〒 | 電話 |
| 緊急連絡先 | 氏名 | 利用者との関係() |
| | 住所 | 電話 |
| 暮らし方 | 一人暮らし 高齢者のみ世帯 同居家族あり その他(具体的に:) | |
| 要介護認定 | 受けていない 受けている → 要支援() ・ 要介護() | |
| 利用している サービス | ホームヘルプ() 曜日 | デイサービス() 曜日 |
| | 訪問医療 訪問入浴 リハビリ | その他() |
| 居宅介護支援事業所名: | 電話: | ケアマネージャー名: |
| 地域包括支援センター名: () | 電話: | 担当者名: |
| 配食サービス 利用日 | 火 () コース ・ 水 () コース ・ 木 () コース ・ 金 () コース | |
| 健康上の留意点・既往症: (気をつけておくものがあれば記入) | | |
| 現在治療している疾病 () かかりつけ医 () | | |
| 申込み理由 | | 紹介者 |
| 生活状況 | ・食事(3食とっているか。配食以外の食事は?) | ・手助けしてくれる人はいるか |
| | ・日常の家事はどうしているか | ・その他 |

表7-8. 積み木 配食サービスコース表にみる配達の個別対応

火曜日 Aコース

<積み木・配達コース表>

1食 400円(チケット 4枚) 11月20日時点での記入

| No | 氏名 | 配達日 | 11月6日 | | | 11月13日 | | | 11月20日 | | | 11月27日 | | |
|-------|---|------|--------|--------|-----|--------|--------|------------------|--------|--------|---|--------|--------|-----|
| | | | 配達の有・無 | チケット受領 | 特記欄 | 配達の有・無 | チケット受領 | 特記欄 | 配達の有・無 | チケット受領 | 特記欄 | 配達の有・無 | チケット受領 | 特記欄 |
| 1 | 積み木 あ子 本3-3-1 888-7771 不在時 888-7762 または 888-7763 に連絡 | 火水金 | ○ | レ | | ○ | レ | チケット販売1冊 | ○ | レ | 電話機確認 | ○ | | |
| 2 | 積み木 い夫 本3-3-2 888-7772 ｲﾝﾅｰﾓﾝﾗｰさず玄関ﾄﾞ 7冊(門扉の表)の箱へ | 火水木 | ○ | レ | | × | | | ○ | レ | | ○ | | |
| 3 | う子 | 火水木 | ○ | | | ○ | | | ○ | | | ○ | | |
| 4 | 積み木 え子 本3-3-3 888-7773 水曜日のみｽﾄに置く ため、チケットを火曜日に 2日分いただく。ｲﾝﾀｰ ﾓﾝを押し、門を入り左 手庭にまわりﾋﾝｸﾞにお 届け | 火水木 | ○ | レ | | ○ | レ | 次回 チケット 2冊 | ○ | レ | | ○ | | |
| 5 | 積み木 お子 本3-3-4 888-7774 ｲﾝﾅｰﾓﾝが聞こえ ない、玄関開け声掛け する | 火水金 | ○ | レ | | ○ | レ | | ○ | レ | 献立表 | ○ | | |
| 6 | 積み木 か子 本3-3-5 888-7775 不在の時は隣のGさん にお願いする(了解済) | 火水 | ○ | レ | | ○ | レ | | ○ | レ | | ○ | | |
| 7 | 積み木 き夫 本3-3-6 888-7776 勝手口に届ける。留守 の時は勝手口左手、外 の台の上の黒っぽい小 型冷蔵庫の中に入れる。 チケットは冷蔵庫の中 にあります。 | 火水木金 | ○ | レ | | ○ | レ | | ○ | レ | 冷蔵庫 のｺﾞﾑ をちや んとか けてく ださい | ○ | | |
| 8 | 積み木 く子 本3-3-7 888-7777 | 火水金 | ○ | レ | | ○ | レ | | ○ | レ | | ○ | | |
| 9 | 積み木 け子 本3-3-8 888-7778 留守の時は 808 号室N さん宅へ(連絡あり) | 火水金 | × | | | × | | | × | | | × | | |
| 10 | 積み木 さ子 本3-3-9 888-7779 | 火水金 | ○ | レ | | ○ | レ | | ○ | レ | | ○ | | |
| 配食数 | | | 9 | | | 8 | | | 9 | | | 9 | | |
| 配達担当者 | | | 後藤 | | | 田中 | | | 青木 | | | 野村 | | |

お願い

- ・お弁当と引き替えに、必ずチケットをもらい、チケット欄に印をつけてください。
残っているチケットがすくない利用者には、購入を勧めてください。
- ・チケット購入の申し込みがあったら、チケット欄に記入の上、事務局に伝えてください。
- ・資料の作成方法：積み木、2012年11月の火曜日AコースとDコースを基に作成。利用者の氏名、住所、配達担当者名は仮名であるが、その他は実際のままを記載。配達者数は、1コース10名前後

6) 認知症の人への対応

(1) 中身が見えるように配慮

認知症の利用者は、中身が見えないとお弁当と認識することができない。積み木では、透明な蓋を使っているが、ふたの上につけられたお品書きによって中身が見れなくなっている。認知症の利用者には、お品書きを半分に折り、中身が見れるよう工夫している。

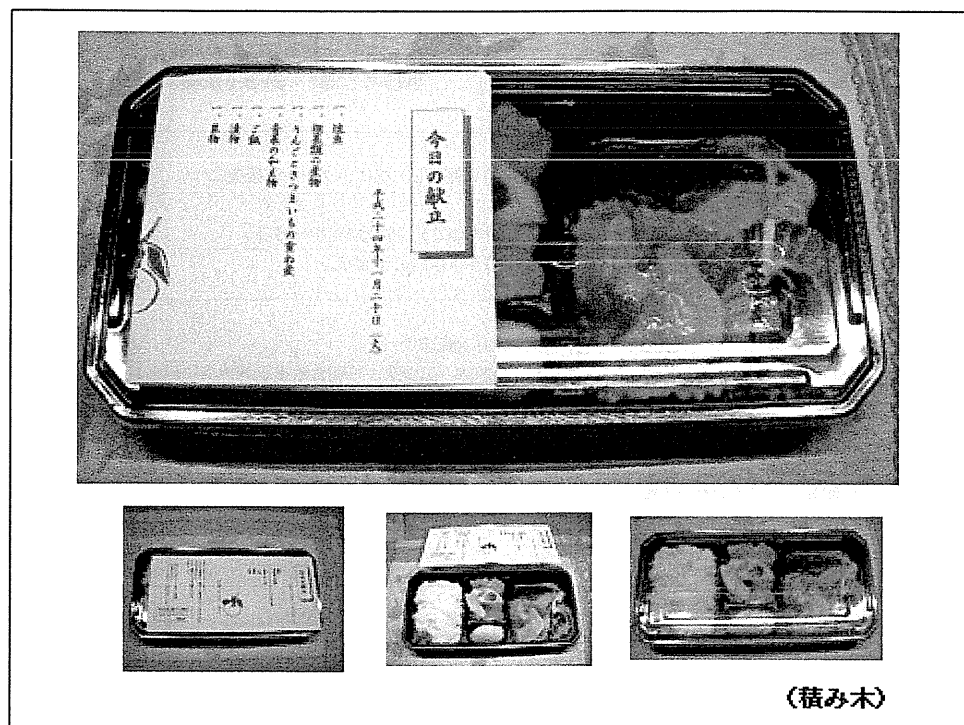


図 7-4. 認知症の人へは、お弁当の中身が見えるように配慮（積み木）

(2) 徘徊が始まってしまった人には、利用中止

徘徊が始まってしまった人には、手渡しでの配達ができず、中止になった。関係機関との調整までは、積み木では難しい。福祉公社は専門の相談員がいるので、関係機関や家族との連携の中で、認知症高齢者への配達にも対応している。

(3) 認知症になるという心身機能の変化を見逃さない

チケットの支払いのやり取りを利用者で行うために、金銭管理が難しくなった様子などを発見することができる。支払い（チケット使用）ができなくなった人への対応として、玄関にチケットを下げおき、配達者が、利用した分を切り離し、回収する。チケットの支払いは、家族が行うなどで対応している。

7) 関係機関との連携

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

に相談員に伝えている。利用申し込み書にも、担当のケアマネジャー名と地域包括支援センター名を記入するカ所がある。

表 7-9 積み木 配食事務担当マニュアル

「積み木」配食事務担当マニュアル

携 帯：0●0-●0●9 - ●2●7

事務所：0●5 - ●9●-9●9●3

| | | |
|----|---|--|
| 事前 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 事務局グッズを受け取ったら、担当日の日誌と配達表を事前に確認し、特にチケットの販売については注意する。 2. 外出するときは、できるだけ電話を携帯する（土・日・祝日を除く）。充電に気をつける。 3. キャンセル等の連絡が入ったら、日誌に記録し、配達表の該当事項を訂正する。 | |
| 当日 | <p><木曜日></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「10」の戸棚からバインダーと点検票ファイルを持ち出す。 2. 調理数、配食数、特別食数をホワイトボードに記入する。試食者の確認をする。 3. 「今日の献立」に記名し、バインダーの配達表と照らし合わせながら、コース毎に用意する。事前のキャンセル等、訂正する。 4. 第3週(時に第4週)は、来月の注文書と「通信」をセットする。 5. 「特別食」の名札を用意し、弁当箱に添付する。配達かごの清拭。 | <p><火・水・金曜日></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調理数、配食数、特別食数を調理担当に伝える。 2. 利用者個人票を、コースごとにバインダーにセットする(確認する)。その時、事務局用配達表とバインダーの配達表を照らし合わせる。事前のキャンセル等、訂正する。 3. 「今日の献立」を用意する。 4. 月末週は、一部、来月の注文書と「通信」をセットする。 5. 「特別食」の名札を用意し、弁当箱に添付する。 |
| | <ol style="list-style-type: none"> 5. 利用者からの連絡事項で、配達担当者に伝えるべきことは、バインダーの配達表に書き込み、できるだけ口頭でも伝える。 6. チケットの販売がある場合は、バインダーの配達表に赤で「チケット販売」と記入し、用意されている利用者のチケット袋の中味を点検し、チケット回収用ビニール袋に入れてバインダーにはさむ。できるだけ、配達担当者に口頭で伝える。集金されてきたら、金額を確認し、袋に日付と取扱者名を記入する。事務局日誌に記録する。 7. 配達担当者から、チケット申込みの報告を受けたら、当日の日誌の所定欄に記入し、販売予定日の日誌の所定欄にも記入する。 9. 回収されてきたチケットは、コースごとに確認し、破棄する。 10. 調理担当者に交通費を渡し、試食代をもらう。 11. 配達担当者にガソリン代・交通費を渡す。 12. 上記「11」以外の会計処理を行う。 13. 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、代表に連絡する。 14. 緊急の場合は、ケアプラザの地域包括支援センター担当者に相談する。 15. 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。(7~9月は再配達なし)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。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。 | |
| 事後 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 早い対応が必要な場合は、代表(または利用者担当)に電話する。代表ケイタイ：0●0-●2●1-●0●7 2. メールで代表及び担当理事に報告する。 | |

表7-10 積み木 日誌①

| 日誌① 年 月 日(曜) | | | 配食数 | 食 (チケット) | 食 現金 | 食) |
|--------------|---------|-------|-----|----------------------|------|----|
| | 調理参加者氏名 | 活動交通費 | 試 食 | ※今日の配食変更 | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | ※今日いただいた連絡 (変更日にも記入) | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 事務局 | | | | | | |
| | 計 | | | | | |

| 日誌① 年 月 日(曜) | | | | 配食数 | 食 (チケット) | 食 現金 | 食) |
|--------------|---------|-------|-------|--------------|----------|------|----|
| | 配達参加者氏名 | ガソリン代 | 活動交通費 | ※その他・申し送り事項等 | | | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| | 計 | | | | | | |

今日のチケット販売

| コース | 氏 名 | 冊数 | 金額 | 済 |
|-----|-----|----|----|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | 計 | | | |

今日のチケット申し込み

| 氏 名 | 冊数 | 金額 | 販売予定 |
|-----|----|----|------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

表7-11 積み木 日誌②

日誌②

年 月 日 (曜)

配達担当者からの報告事項

事務担当 _____

| コース | 報告者 | 利用者 | 報告内容 |
|-----|-----|-----|------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |