

表7-12 積み木 個人見守り記録票

■ 個人見守り記録票 年 月分 様式2

	月 日	様子・気づいたこと事・感想・会話の内容 など (気になったこと、区に連絡したこと 等)	どちらかに○		記録者	事務担当記入欄
			心配あり	心配なし		連絡先 (連絡した場合)
1	/					
2	/					
3	/					
4	/					
5	/					
6	/					
7	/					
8	/					
9	/					
10	/					
11	/					
12	/					
13	/					
14	/					
15	/					
16	/					

住所: 栄区 (登録番号)利用者氏名:()

団体名: 特定非営利活動法人積み木利用日: 火()・水()・木()・金()

表 7-13 積み木 個人見守り記録票 記入例

様式2

No.	月 日	様子・気づいたこと事・感想・会話の内容 など (気になったこと、区に連絡したいこと 等)	どちらかに○		記録者	事務担当記入欄 連絡先 (連絡した場合)
			心配 あり	心配 なし		
1	11/2	4:30分すぎてしまいましたが、気持ちよく受け取っていただきました		○	G	
2	11/6	元気よくドアを開けて受け取ってくれました		○	K	
3	11/7	とてもお元気でした		○	N	
4	11/9	お元気でした		○	I	
5	11/13	ご主人様にお渡ししました		○	T	
6	11/14	お元気でした		○	A	
7	11/16	毎回美味しいお弁当をありがとう、と何回も言ってくださいました		○	Ko	
8	11/20	ご主人様にお渡ししました		○	Te	
9						
10	/					
11	/					
12	/					
13	/					
14	/					
15	/					
16	/					

住所: 栄区 (登録番号) 利用者氏名: () M

団体名: 特定非営利活動法人積み木 利用日: 火(D)・水(緑)・木()・金(4)

4. 調布ゆうあい福祉公社

1) 活動の目的と利用者条件と現状

(1) 活動の目的と現状

食に関する福祉的ニーズのある方。平成 23 年 11 月 28 日現在 134 人の利用者の状況は、40 歳台 1 人、50 歳台 2 人、60 歳台 10 人、70 歳台 28 人、80 歳台 70 人、90 歳台 23 人である。自立が 38 人、申請中 5 人、未申請 3 人、要支援 35 人、要介護 1: 15 人、要介護 2: 16 人、要介護 3: 5 人、要介護 4: 1 人である。

(2) 利用者条件

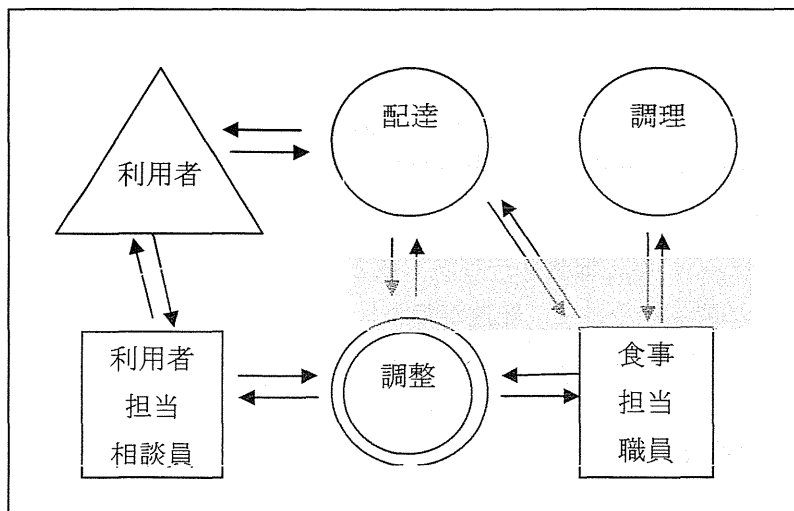
市在住の 65 歳以上の方、心身に障害のある方、病気療養中やひとり親家庭の方、産前産後の方で、食事に困っている方。365 日昼と夕食、1 食 750 円。その他、月会費が一人 1000 円必要となる。

2) 事務局体制

福祉公社は、専門のソーシャルワーカーを置き、高度なシステムを維持している。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」を行うことができる。

「福祉公社」は、調布市からの出資を受けた団体であり、職員の給料は市から支払われている。人口約 22 万人の調布市全域を対象とする。公的支払いを受けている職員として、7 名の相談員が配置されており、利用者の日常的な相談、生活支援のケアプランにあたっている。公的機関としての色彩が強いために、一般の住民参加型食事サービスとは異なるノウハウが蓄積されている。

配達者が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



当と名付けられている）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。基本的に利用者とのやりとりは、月 1 回程度定期的に訪問する相談員の役割である。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く。最近では、携帯電話を使用し、配達者と調整の一对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図 7-5 調布ゆうあい福祉公社の配達管理のしくみ 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。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る。

配達者と専門相談員の連携

事例：調布ゆうあい福祉公社

- 配達による見守り +
- 専門の相談員による
ケアマネジメント
(専門職間の連携)



現在は携帯。昔はトランシーバー

- 在宅で住み続け可能
 - ◇単身で認知症あり
 - ◇単身で寝たきり




図 7-6. 配達者と調整担当、専門相談員との連携

3) アセスメントシート

相談員が使用しているアセスメントシートは、市内の地域包括支援センターが使用している内容と共通のものを用いている。そのため、公的な機関との連携が図られやすい。看護師か社会福祉士、介護福祉士のいずれかの資格をもつ相談員が、初回面接を行い、その後も月 1 回程度生活相談にのっている。配食サービスも彼らの判断で、どのように配達することが適切か検討され、その指示をうけて、配達が行われている。

表 7-16～表 7-22 に、初回訪問時に記入するアセスメントシート等を掲載する。

4) 配達の個別対応・不在時、緊急時の対応

(1) 配達の個別対応

前述したように、どの人にどのように届けるかは、相談員からの指示をうけて、配達が行われる。

行われている。

福祉公社では、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」という届け方がある。歩行が困難で玄関まででることが難しい利用者の食卓にまで、食事が置かれる届け方で、そのため初回面接調査の記載には、自宅の間取り図までも記されている。2011年の時点で、「テーブルセット」利用者は、全体の2割にあたる。また、お弁当をしっかりと持つことのできない人へは、ビニール袋に入れて渡す。表7-15では、一人ひとりの渡し方が詳細に記されている。

「テーブルセット。チャイムを鳴らし声掛けしながら入室し台所へテーブルセット。施錠時、自宅へ電話を入れる。でなければ本人の携帯へ、それでもでない場合は娘へ電話を入れるようになっている。ゆっくり待つ」「ビニール袋に入れる。インターフォン押し、玄関手渡し。チャイムが鳴らない時はノックをする。ドアを開け大きな声で声掛け。留守の時は公社BOXに入れる」といように、個別の対応が細かく指示されている。さらに、配送表の中には、留守時の内容が記載されている。持ち帰るのか、指定のBOXに入れるのか。これはサービス開始時以降、必要に応じて、留守時の対応をどのようにするか、契約を交わしている。

(2) 福祉公社における不在時の対応

表7-14. 調布ゆうあい福祉公社 不在時の対応に関する契約内容

<p>★不在の連絡なく、呼びかけに応えない場合以下の対応を行う。</p> <p>1 全く安否確認は希望しない。→6または7→ 終了</p> <p>2 安否確認希望しないが、お届けの状況(6,7)だけ連絡(直接電話、留守電、FAX)して終了</p> <p>3 事務所から自宅に電話連絡する。→安否確認できれば終了</p> <p>4 室内に入り確認する。→安否が確認できれば終了</p> <p>5 特例：次のいずれかが確認できたら安否確認終了とする。</p> <p>①メモがある ②BOXが出ている ③空き容器が出ている ④その他()</p> <p>6 連絡なく不在の場合は持ち帰る</p> <p>7 不在でも次の方法で置いてきてほしい</p> <p>①BOX ②ドアノブ ③その他()</p> <p>8 上記3、4、5で安否確認できない場合、緊急連絡を行う。</p> <p>これは昼 13:15、夕 18:15 までを期限とする</p> <p>①希望しない(ただし、異常を感じる場合はその限りではない)</p> <p>②期限まで、ご本人宅に連絡して受け取り確認→終了</p> <p>③緊急連絡先に連絡→対応の指示を受ける</p> <p>④本人宅、緊急連絡先に留守電またはファックスでメッセージを残す→終了</p> <p>⑤その他()</p>
--

表 7-15. 調布ゆうあい福祉公社 配達の個別対応が書かれた配送表

表-2 調布ゆうあい福祉公社で使用している配送表

号車		夕食 木曜日 3月17日 配達者氏名:				入庫:	キロ	出庫:	キロ	走行距離:	キロ
No	食数	食事特徴	番号	利用者 会員名	町名 住所 番地	渡し方	留守時	記録	地図	電話	
1	1			A	国3	テーブルセット。チャイムを鳴らし声かけしながら入室し台所へテーブルセット。施錠時、自宅へTel→本人携帯→娘へTel ゆっくり待つ	持帰り				
2	1			B	国8	テーブルセット。インターフォン押し、応答を待ってから入室する。室内暗い時玄関左上スイッチ入れ、退出時消す。後追要	持帰り				
3	1			C	国8	玄関手渡し、声かけ大きく。応答無い場合室内に入り確認。連絡のない不在時は持帰り、緊急連絡先へ連絡。	持帰り				
4	1	お粥		D	国8	テーブルセット。ベルが聞こえない時有。鍵開けば声かけ大。応答無い時入室確認。施錠時アース M さん確認。本人希望で手渡し可	持帰り				
5	1			E	菊2	ビニール袋に入れる。インターフォン押し、玄関手渡し。チャイムが鳴らない時はノック、ドアを開け大きな声で声かけ。留守時公社 BOX	BOX				
6	1			F	染3	ビニール袋に入れる。玄関手渡し。外出時私物 BOX 有。BOX なく不在時緊急 BOX→自宅に電話 ※前日の食事等残っている時公社に連絡	BOX				
7	1			G	染3	テーブルセット。声かけ大、ゆっくり待つ。ベル押して出ない時電話、室内確認。BOX あればビニールに入れ BOX に入れる	BOX				
8	1	お粥		H	国7	ビニール袋に入れる。手前左の部屋のテーブルの上の BOX に入れておく。門は左側の小さい門から入る。門の鍵入時施錠。	室内 BOX				
9	1			I	染3	玄関手渡し。留守時ドアノブ（空容器が掛けてある）留守で空容器がない時は緊急連絡先へ確認。	ド717				
10	1			J	布4	オートロック。ゆっくり待つ。応答無い時、自宅へ電話→応答無い→長安宅お届け。長男宅留守時は空いている宅配 BOX へ宅配 BOX 番号を連絡する。	BOX				
11	1			K	染2	ビニール袋に入れる。玄関手渡し。留守時、本人の携帯に連絡の上 BOX へ入れる。メモ、BOX があれば BOX へ入れる。	BOX				

また、公社は、受け渡しの方法について、契約を結び、次の 3 通りの方法から一つを選ぶように促している。

この方法は、公社が一時期、市の配食サービスの委託をうけていた経験から学んだノウハウである。公的組織が関与していること、相談の専門職が配置されていることから、一般の住民参加型食事サービスがもちえないノウハウを蓄積している。

利用者が不在の場合は「不在時対応マニュアル」(表 7-23)に沿って対応し、「食事サービス不在者連絡表」(表 7-24)に記入する。また、配達後、気になることがあれば、「利用者(配達者)からの情報」(表 7-25)に記入する。これは必ず記入するというわけではない。

5) 認知症の人への対応

(1) 中身が見えるように配慮

福祉公社では、テーブルセットの場合は、お弁当のふたをあけるやずらすなどして、中身が見えるようにしている。

(2) 認知症利用者の事例

組織の中に、専従のソーシャルワーカーを配置している福祉公社では、重い認知症も支えることができる。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、在宅で支えてきた。

【ケース 5：相談員と配達者が密接に連携し、認知症の高齢夫婦の在宅継続を支える】

高齢夫婦の二人暮らし。2人共、認知症があるが、家族の訪問と、介護保険のサービスと公社の食事サービスを組み合わせて在宅生活を継続している。最初の相談が「虚弱なために食事の準備ができない」ということであり、公社の配食サービスを長く利用してきた。そのために、認知症を発症しても、記憶と理解は良好である。別居家族の訪問が行われても、支援内容が多いため、家族も配食サービスの継続を希望した。現在昼夜2食を2人分利用している。配達者による安否確認と声かけも日常生活の見守りに大きな役割を果たし、弁当の後始末ができるかどうかも認知症進行のバロメーターとなっている。配食サービスが、認知症を抱える高齢者のみ世帯の、在宅での変化を迅速に発見するセンサーの役割を担っている。

① プロフィール

介護保険では要介護1の妻88歳、要介護3の夫91歳の夫妻。夫妻共に認知症である。ケアマネージャーも兼ね支援している。生活全般は、介護保険の訪問介護・訪問看護と家族支援(週に3回の訪問、買い物や洗濯など)を組み合わせて二人での生活を維持している。

② 相談経由

在宅介護支援センター時代に相談していた。相談理由は、妻が虚弱なため、日常生活を

自立して行うことは困難であり、支援を必要としていた。

③ 主訴

食事の準備が出来ない。バランスの良いお食事を取ることで健康管理をおこない、在宅生活を長く送っていききたい。

④ アセスメント

夫妻で認知症が見られるが、長く食事サービスを利用してきたことから、記憶と理解は良好である。妻は調理は出来ないが、弁当の受け渡しや後始末は可能であり、届けられた食事をテーブルにセッティングすることで充実感を感じている。家族は東大和市から毎週3回訪問しているが、支援の内容が多いため、食事については援助を希望している。そこで、公社から毎日昼と夕の2食を二人分提供している。また、二人で暮らしていることから、安否確認も重要となり、配達者からの声かけが必要である。生活に問題が生じた場合は、家族へ連絡している。

⑤ ケアプラン

毎日昼食、夕食を二人分届ける。声かけも重要であるため、ドアを開けて声をかけ、妻の返事を聞いてもらう。また、廊下に夫が座り込んでいたり、妻から訴えが聞かれた場合は、担当から家族へ速やかに連絡する。「出来るだけ長く在宅生活を送りたい」と本人たちも家族も希望しているため、食事サービスを確実に提供することで、健康状態を維持していく。

⑥ ケアプランの変更

妻の認知症が軽い時期は昼食を自身で準備していたが、現在は調理が不可能であるため、1日2食、昼と夕の食事を提供している。配食サービスは、夫妻の安否確認にも重要な役割を果たし、家族の期待も厚い。今後は妻が、テーブルセッティングや片付けが困難な状態に陥った場合に、プランを変更していく必要があると考える。

6) 関係機関との連携

公社のソーシャルワーカーや看護師は、利用者に対して、制度該当者には市の配食サービスを紹介している。また、本人の食欲を維持したり、疾病に応じた食事を利用するために、民間業者の配食サービス等の紹介を行っている。

利用者関係の福祉の連携についてはソーシャルワーカーや看護師を中心に行っている。

表7-16. 調布ゆうあい福祉公社 アセスメントシート (その1)

アセスメントシート 記入者 _____

相談日 (. .)		訪問・来所・電話・その他()		初回 前回(/)		
本人の状況		在宅 入院 入所 その他		施設名等()		
利用者	フリガナ	性別	生年月日	明・大・昭 年 月 日 (歳)	氏名 (続柄)	()
	氏名	男 女			相談者	
	住所	調布市			住所	
	TEL	電	FAX	電	電話	電
家族構成	氏名	性別	続柄	生年月日	年齢	家族構成図
		男 女		(. .)		
		男 女		(. .)		
		男 女		(. .)		
		男 女		(. .)		
緊急連絡先	氏名	続柄	年齢	連絡先	所在地	電話番号
				自宅		
				勤務先		
				自宅		
現在・過去の生活状況	金銭管理	できる・寝ねできる・できない・家族		近所支援	協力的・普通・疎遠	
	外出頻度	高い・普通・低い・なし		洗濯	できる・しない・できない・家族	
	外出範囲	外出不能・近所・市内・遠方		買物	できる・しない・できない・家族	
	家族支援	過干渉・良好・普通・ない・無		炊事	できる・しない・できない・家族	
	家族関係	良好・普通・悪い・音信不通・無		掃除	できる・しない・できない・家族	

表7-16. 調布ゆうあい福祉公社 アセスメントシート (その2)

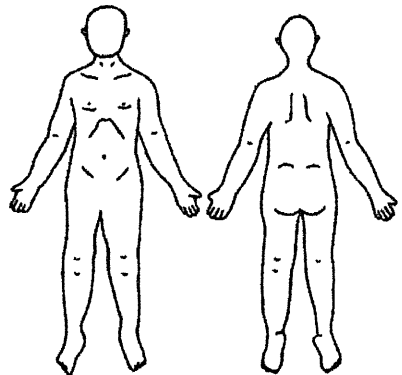
障 害 等 認 定	身障(級)療育(度)精神()難病()その他()	身体状況			
	障害名				
	取得年月日				
介 護 保 険	認定情報	要介護(12345)・要支援 非該当・申請中・未申請 有効期限: 年 月 日 年月日 前回の介護度() 被保険 ()			
	居宅支援事業所				
現 病 歴 ・ 既 往 歴	年 月 日	病名	医療機関・医師名	経過	内容(受診・服薬状況等)
	年 月			TEL	治療中 経観中 その他
	年 月 日			TEL	治療中 経観中 その他
	年 月 日			TEL	治療中 経観中 その他
	年 月 日			TEL	治療中 経観中 その他
	行動異常の有・無	1 有り ①物忘れ ②幻覚 ③妄想 ④徘徊 ⑤失見当識 ⑥失認 ⑦異食 ⑧攻撃的行動 ⑨意欲低下 ⑩その他() 2 無し			
その他特記すべき身体精神状況					
日常生活自立度	自立・J1・J2・A1・A2・B1・B2・C1・C2				
認知症自立度	正常・Ⅰ・Ⅱ・Ⅱa・Ⅱb・Ⅲ・Ⅲa・Ⅲb・Ⅳ・M				
性 格 状 況	コミュニケーション	良好・普通・やや困難・かなり困難・不能			
	理解力	良好・普通・やや困難・かなり困難・不能			
	依存度	高い・普通・やや低い・低い			
	精神状況	高い・やや高い・普通・低い			

表7-17. 調布ゆうあい福祉公社 同意書

同 意 書

地域包括支援センターが行う事業の実施に当たり、利用者の状況を把握する必要があるときは、要介護認定・要支援認定に係る調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見、及び主治医の意見書と同様に、利用者基本情報、アセスメントシートを、居宅介護支援事業所、居宅サービス事業者、介護保険施設、主治医その他本事業の実施に必要な範囲で関係する者に提示することに同意します。

平成 年 月 日

氏 名 _____ (印)

表 7-18. 調布ゆうあい福祉公社 利用者情報シート①

食事サービス 利用者情報シート①

新規作成日: 年 月 日

地区担当:

利用者情報	利用会員No.	WinID:
	フリガナ 氏名	明治/大正/昭和/平成 年 月 日生まれ (歳) 男・女
	住所	調布市 町 丁目 番地 号 (地図番号) 連絡先(本人) TEL: () FAX: ()
	介護度	<input type="checkbox"/> 自立 <input type="checkbox"/> 要支援1・2 <input type="checkbox"/> 要介護1・2・3・4・5
	世帯構成	<input type="checkbox"/> 老単 <input type="checkbox"/> 老夫 <input type="checkbox"/> 老同 <input type="checkbox"/> 障害 <input type="checkbox"/> 病弱 <input type="checkbox"/> 子育て
	申込理由	(ゆうあいを知った理由)
	申込者	フリガナ 氏名
住所		TEL: ()
食事状況	現状	①主食… <input type="checkbox"/> 常食 <input type="checkbox"/> おかゆ ②副食… <input type="checkbox"/> 常食 <input type="checkbox"/> 粗刻み(約1cm以内) <input type="checkbox"/> 超刻み(約0.5cm以内) ③形体… <input type="checkbox"/> 1人で食べられる <input type="checkbox"/> 食べさせてもらう
	アレルギー	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(具体的に:)
緊急連絡先	フリガナ ①氏名	利用者との関係
	住所	TEL: ()
	フリガナ ②氏名	利用者との関係
	住所	TEL: ()

表7-19. 調布ゆうあい福祉公社 利用者情報シート②

食事サービス 利用者情報シート②

新規作成日: 年 月 日

地区担当:

利用者	会員No.					
	フリガナ 氏名					
関係機関	担当支援センター	TEL: ()				
	担当ケアマネージャー フリガナ 氏名:	TEL: ()				
利用者宅	室内見取り図	備考/注意事項など				
受渡し方法と様子確認	<input type="checkbox"/> 第1種 食事配達時、入口が施錠されてなければ、室内に立ち入り在宅を確認		<input type="checkbox"/> 第2種 利用者や家族から依頼があった際、もしくは異常を感じた場合に緊急連絡		<input type="checkbox"/> 第3種 様子確認は一切希望しない	
	通常受渡し方法	受渡し場所	<input type="checkbox"/> 玄関 <input type="checkbox"/> 台所 <input type="checkbox"/> 居間 <input type="checkbox"/> 勝手口 <input type="checkbox"/> 寝室 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)			
		受渡し方法	<input type="checkbox"/> 手渡し <input type="checkbox"/> テーブルセット <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)			
	留守時の受渡し方法	留守時の対応	<input type="checkbox"/> ドア施錠を確認し、開錠なら入室を確認する <input type="checkbox"/> 自宅へTEL <input type="checkbox"/> 家族や緊急連絡先に連絡 <input type="checkbox"/> メモ、BOX、空容器があれば置いてくる <input type="checkbox"/> 持ち帰る			
		留守時の置き場所	<input type="checkbox"/> BOX <input type="checkbox"/> ドアノブ <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)			
後追い連絡		<input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)				

Acc 基本	ﾊｲ食基本	Acc 渡し方	ﾊｲ食渡し方	事務連絡	食事係長	最終更新日
						/ /

表7-20. 調布ゆうあい福祉公社 食事サービス利用者情報 その1

食事サービス利用者情報

作成日 平成 年 月 日

利用者	会員番号	WinID	世帯状況 老単・老夫・老同・身障・病弱・子育	
	①氏名	様 歳		②氏名 様 歳
	ふりがな	住所 調布市 町		表札有・無 部屋番号
	電話番号			
安否確認方法	安否確認方法	第一種・第二種	最終確認方法	
	<p>★ 不在の連絡なく、呼びかけに応えない場合以下の対応を行う。</p> <p>1 全く安否確認は希望しない。→ 6または7 → 終了</p> <p>2 安否確認は希望しないが、お届けの状況(6, 7)だけ連絡(直接電話、留守電、FAX)して終了。</p> <p>3 事務所から自宅に電話連絡する。→安否確認できれば終了</p> <p>4 室内に入り確認する。→安否が確認できれば終了</p> <p>5 特例: 次のいずれかが確認できたら安否確認終了とする。</p> <p>①メモがある ②BOXが出ている ③空容器が出ている ④その他()</p> <p>6 連絡なく不在の場合は持ち帰る。</p> <p>7 不在でも次の方法で置いてきてほしい。</p> <p>①BOX ②ドアノブ ③その他()</p> <p>8 上記3、4、5で安否確認できない場合、緊急連絡を行う。</p> <p>これは昼13:15、夕18:15までを期限とする。</p> <p>① 希望しない(ただし、異常を感じる場合はその限りではない。)</p> <p>② 期限まで、ご本人宅に連絡して受け取り確認→終了</p> <p>③ 緊急連絡先に連絡→対応の指示を受ける。</p> <p>④ 本人宅、緊急連絡先に留守電またはファックスでメッセージを残す→終了</p> <p>⑤ その他()</p>			
配達時注意点	受渡し方法	受渡し場所		特記事項(健康状態、交通の注意点※、家族、ペット、その他)
	手渡し テーブル BOX ドアノブ お盆 カゴ その他:	玄関 居室 その他:	居間 台所	
	声かけ 大きく 普通 不要			
その他:				

表 7-20. 調布ゆうあい福祉公社 食事サービス利用者情報 その2

備考(公社記載)

室内見取り図:							
入室方法等:							
駐車位置・その他注意事項:							
利用 内容	開始		廃止		他配食等		地図番号
	年	月 日	年	月 日			
	曜日		理由:				
	昼 夕						
地区担当	access基本	ハイ食君基本	access渡し方	ハイ食君渡し方	事務連	食担係長	最終更新日
	/	/	/	/	/	/	
地区担当	access基本	ハイ食君基本	access渡し方	ハイ食君渡し方	事務連	食担係長	最終更新日
	/	/	/	/	/	/	
地区担当	access基本	ハイ食君基本	access渡し方	ハイ食君渡し方	事務連	食担係長	最終更新日
	/	/	/	/	/	/	
地区担当	access基本	ハイ食君基本	access渡し方	ハイ食君渡し方	事務連	食担係長	最終更新日
	/	/	/	/	/	/	
地区担当	access基本	ハイ食君基本	access渡し方	ハイ食君渡し方	事務連	食担係長	最終更新日
	/	/	/	/	/	/	

表 7-21. 調布ゆうあい福祉公社 緊急連絡カード

平成 年 月 日 記入

緊急連絡カード

フリガナ						性別
氏名						男 女
住所	調布市					
電話番号	()	-	生年月日	明・大・昭	年	月 日
公社地区担当						
支援センター					担当者名	
ケアマネジャー	所属				氏名	
	連絡先					

【緊急連絡先1】

フリガナ	続柄	緊急時の連絡	外出等問合せ
氏名		1・2・3・不要	1・2・3・不要
住所			
電話番号	FAX		
携帯番号	メールアドレス		

【緊急連絡先2】

フリガナ	続柄	緊急時の連絡	外出等問合せ
氏名		1・2・3・不要	1・2・3・不要
住所			
電話番号	FAX		
携帯番号	メールアドレス		

【緊急連絡先3】

フリガナ	続柄	緊急時の連絡	外出等問合せ
氏名		1・2・3・不要	1・2・3・不要
住所			
電話番号	FAX		
携帯番号	メールアドレス		

【公社記入欄】

--

このカードは、(財)調布ゆうあい福祉公社の食事サービス担当で保管し、緊急時のご連絡の際に使用します。緊急連絡先の変更等は速やかにお知らせください。

表7-22. 調布ゆうあい福祉公社 食事サービス確認書 その1

(財) 調布ゆうあい福祉公社食事サービス確認書

(財) 調布ゆうあい福祉公社食事サービスを利用する者(以下「利用者」といいます。「利用者」には家族会員も含みます)と(財) 調布ゆうあい福祉公社(以下、「公社」といいます。)とは、本サービスにおける安否確認について次のとおり確認をします。この確認書は2部作成し、利用者と公社とで取り交わし、相互に1通ずつ保有するものとします。

(安否確認の原則)

第1条 安否確認は、利用者及び家族の要望に基づいて、この確認書に定める範囲と程度で行います。

- 2 安否確認の原則的な方法は、食事の配達時に利用者と面会により行います。また、呼びかけに応えない場合には、緊急連絡先にその旨を連絡します。
- 3 前項の安否確認の結果、異常が発見された場合は、その程度が利用者の外見・様子及び配達時の受け応えから通常の状態と著しく異なり、意識がない、または意識はあるが受け応えが定かではない場合は直ちに救急車を要請します。また、それより軽度な場合は利用者または家族の指示により救急車を要請します。
- 4 前2項の判断及び要請は、医療の専門家ではない公社職員の判断で行うことを利用者及び家族は確認します。

(安否確認の方法及び限度)

第2条 前条第2項の方法に加えて行う安否確認の方法は次のとおりです。利用者及び家族はどちらかひとつにチェックして選択し、公社はこれを確認します。

第一種類 面会のための呼びかけに応えない場合で、かつ利用者宅の玄関ないしはその他の出入り口が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。

第二種類 利用者及び家族が本事業による安否確認をまったく希望しない場合、前条第2項の安否確認の方法を含めて通常は行いません。ただし、利用者及び家族等から依頼があった場合、または公社が異常を感じた場合は、緊急連絡先への連絡を行います。

- 2 安否確認が出来ない場合の第1条第2項の緊急連絡先への連絡がつかない時は、昼食は13時15分、夕食は18時15分までを期限として連絡を行います。なお、連絡方法は電話での直接通話及び留守番電話、ファックス、メールとします。
- 3 安否確認は、以上の対応を公社が行うことで、この確認書による責務を果たしたものとします。

(安否確認方法の変更)

第3条 利用者、家族、公社は、いつでも安否確認の方法を変更することを申し入れることができます。

表7-22. 調布ゆうあい福祉公社 食事サービス確認書 その2

2 この確認書変更は、利用者、家族、公社の合意に基づき変更します。

(情報提供)

第4条 安否確認に必要な緊急連絡先をお知らせいただくために、緊急連絡カードに記入していただきます。緊急連絡カードは確認書に付随するものですが、変更のある場合、利用者の申し出に応じて、適宜訂正できるものとします。

2 利用者及び家族は、利用者の身体状況に変化があったとき、生活習慣が変化したとき、食事が配達される時間帯に不在となる時、その他本事業の実施や安否確認に必要な緊急連絡先等の事柄について公社に知らせてください。また、緊急連絡先を複数確保すること及び連絡が取りやすい携帯電話等をお知らせいただくようご協力ください。

3 公社は、本事業の実施に伴い利用者の身体状況等の変化があった場合、家族に連絡します。

4 提供を受けた情報は、利用者の福祉・安全に必要と判断された場合、関係機関等に限定して提供・共有することがあります。

(有効期限)

第5条 この確認書の有効期限は、確認書締結年度の最終日(3月31日)とします。ただし、本事業の利用が終了したときを除いて、この確認書に代わる確認がなされるまでの間は、この確認書は有効に存続することを利用者、家族、公社相互に確認します。

2 有効期限後または利用終了後の確認書については、適正に処理します。

(疑義)

第6条 この確認書に定めのない事項又は定めのある事項で疑義のある事項については、利用者、家族、公社で誠意をもって協議して定めます。

平成 年 月 日

利用者署名 _____ 印

代理人署名 _____ 印

(財)調布ゆうあい福祉公社

理事長 _____ 印

上記提供を受けたご利用者様の個人情報について、公社は個人情報保護法、調布市条例、公社内個人情報保護規程、その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱います。

利用者不在時の電話対応手順

◎各号車の配達者が利用者に面会できない時の対応

『食事サービス不在者連絡表』に沿って対応し、記入する。

- ① 配達号車と利用者のフルネームおよび町名の確認
- ② 空容器が回収できたかどうかの確認
- ③ 配達表ファイルの利用者の備考欄およびパソコンの留守時対応事項を確認し、対応する。

<空容器回収できた場合>

- ・ 留守時の指示があればそれに従い、
- ・ 留守時の指示がない時は事務局と相談し、ランナーボックスまたはドアノブ等に置く。
- ・ 但し、置くことに不都合はないか、必ず気配りをし、置き場所を配達者に確認し、次の配達に進んでもらう。
- ・ 利用者からのメッセージメモがある時は、必ず持ち帰るよう指示する。

<空容器が回収できない場合>

- ・ 留守時の指示があればそれに従い、
- ・ 指示がない場合、事務局に留守連絡があったかどうか確認してもらう。
- ・ 本人が電話に出られるかどうかを確認し、可能であれば、本人宅に電話を入れる。

* 本人に電話がつながった場合の例

「お食事をお届けしております調布ゆうあい福祉公社です。ただいま、配達の方がお伺い致しましたが、お会いできないとの連絡が入り、玄関前に待たせております。誠に申し訳ありませんが、玄関までお願いできますでしょうか」と話し、配達者には本人と連絡がついたことを話して、再度配達をお願いする。

- * 本人に電話連絡つかない場合は、事務局に報告し対応の指示を待つ。