

3) 配食サービス

① 配食サービスの概要

(平成 22 年 3 月 31 日現在)

配食の対象地区	八王子市町田街道の東側、甲州街道の南側、長房団地、大和田町
週回数	配食、週 6 回
曜日	日曜日を除く月～土 祭日も活動（日曜日のみ休み）
時間帯	厨房 8:30～16:00 配達 11:00～13:00
一回食数	1 日平均 177 食（昨年実績） 配達 7 コース、1 コース 25～35 食
利用者数	415 人（利用会員）
担い手数	22 人
利用の条件	60 歳以上または障害があったり、産前、産後だったり、何らかの理由で食事の準備ができない方
利用者決定方法	事務局でお話を伺って決定
活動の目的	八王子を高齢になっても住みやすい町にするため

② サービスの対象者、利用の申し込み・受け付け、集金について

利用の条件は、「60 歳以上または障害があったり、産前、産後だったり、何らかの理由で食事の準備ができない方」としている。現在、八王子市からの助成を受けているが、市からは、利用者を高齢者と障害者を対象にするという条件がつけられている。

試食は一人 2 回ぐらいまでできるようになっている。口に合えば利用していただく。利用する際には、会員登録をしてもらう。入会時に登録料 2 千円と年会費千円を支払い、毎年継続更新するたびに、年会費千円を払うこととなる。会員になると、毎月半ばに翌月の献立表が届き、取りたい日、必要な個数を記入して、手渡しかファックスで提出するようになっている。月に 1 食からでも届ける。キャンセルや追加は、当日の 10 時まで受け付ける。登録時には、緊急連絡先を記入してもらう方法をとっている。個別対応の希望については、事務担当者が毎年年会費集金の時にたずねる。できる範囲で対応です。チケット制をとっており、10 枚つづり、一冊 7 千円のチケットを購入してもらう。配達時にチケットをもらう方法をとっている。家族が支払う場合は、銀行振り込みの人もある。2007 年時点で 7 件が振込の方法をとっている。

③ 配食サービスのしくみ

集金方法	月末締め翌月払い チケット (10 枚) 息子さんなどからの振込 現金払い
賛助者の募集	口コミ 加多厨だより 関連団体への呼びかけ
行政とのかかわり	
他組織との連携	
調理と配達の情報・利用者像の共有	調理者が配達も担当しているので日々の会話の中で情報を共有している。そのほか、月 1 回の定例会議で利用者情報、弁当内容の注意事項等を発表
多世代の参加	30 歳～70 歳

新人への対応	ボランティア3回(2時間くらい) 見習い期間 3カ月 配達のコース覚えは同乗して指導 調理は簡単な作業や後片付けをその都度指導
チームワーク	
利用者調査	入会時に調査票を提出してもらってパソコンに入力。その後は更新時に調査
保険の加入	ボランティア保険 労災 車の保険

④ 配達

調理スタッフは、配達も兼務している。全員女性である。1回に7コースで動いている。スタッフは3コースは行けるようにしている。アルバイトは1コースを担当する。新人については、5回ぐらいまでは、本人に時給をだした上で、ベテランの人が一緒に車に乗って指導する。地図はあげる。万が一、弁当が倒れたためへの備えとして、予備に1個もっていく。これは夕方のスタッフ用の弁当であらう。スタッフ用に6食調理する。1台に運ぶ食数は、24食前後であるが、近隣へは50食を一台で配達している。配達時間は、11時～12時30分の90分が平均であるが、50食を配達する場合は、1コース2時間ぐらいかかる。

<配達マニュアルの作成>

車の事故が多いので、配達マニュアルを作成した。

交通違反をした場合は自己負担である。3万円を限度に、処理費の1割を自己負担する。自己報告をしてもらう。特食が多いので、配達の誤配もよくある。車に入れてから確認する。

配達時間	10:30～12:30
コーディネーター人数役割	2名+事務経験者 利用にあたっての説明 注文の仕方 キャンセル 追加注文 ご飯の量 種類 食べられない物 刻み食 受け取り方 留守の時の対応 支払い方法 お弁当の種類 緊急連絡先 利用者の現状の把握 登録料 年会費の集金
配達者人数役割	16人(毎日6人)
配達方法	7コースで順番に配達
声かけ・会話	
集金方法	
不在の際の対応	コーディネート時の打ち合わせ通りに対応
お休みの通知	
緊急時の対応	加多厨に一報を入れて加多厨から緊急連絡先に連絡
配達時の情報提供	
配達時のチェック内容	

安否確認方法	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
--------	-------------------------------

⑤ 不在時や緊急時の対応

安否確認は活動目的の一つなので、手渡しの基本である。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、すぐに見つけれられてよかったと感謝されたこともある。

⑥ 配達エリアの整備と拡大戦略

活動を開始した1995年には、配達エリアを八王子市内広範囲(東急片倉台、西武北野台、南陽台、打越町、片倉町、緑町が中心)と日野市の一部と広げすぎた。1台で、0~12個(11時~12時30分)どまりとなり、配達時間に無理がでる。1996年にはコースに習熟し時間短縮が図られていく。

1997年度以降は、配達エリアを限定して対応していく。一部の地域を除いて、甲州街道の南、町田街道の右側を主な対象エリアとする。これらの地域に重点的にチラシをまき、効率よく届けられる工夫を行う。賛助会員の運転ボランティアの協力があり、時間短縮が図られる。会の車5台で時間内に配達できるようになる。ミスの発生をどう予防するかが課題となる。1999年には近距離の利用者が増える。賛助会員が運転ボランティアとして参加してくれる。

1998年から配達管理業務をパソコンで管理するようになる。1999年には1日平均112食、2000年には136食と100食を超えるようになる。2000年には調理スタッフの出勤時間を調整し時間ないで調理が行えるようにしたために、配達も行えるようになる。コースは1コース増え、6コースになる。この年に5周年記念を行った。市や病院、在宅介護支援センター、関係者からの紹介が多数あり、1年間で100世帯以上の利用者が新たに加わった。2001年度は第二厨房が稼働する。2002年度はNPO法人を取得するとともに、東京都からの助成が最後の年になる。自立した事業として本格的な取り組みが始まる。利用拡大においては、高齢化が著しい昭和30年代に開発された5団地と1地域に集中的にチラシをまく。配達する密度の高い地域には、拠点まで会の車で運び、そこから別の配達者が個々に配達するポイント配送を取り入れる。ここでは、自分の車を使ってもらい、1食100円で配達してもらおう自転車方式を採用している。また、配達にもアルバイトを取り入れ、1日平均170食の配達を行っていく。2003年には、地元の住宅団地中心に利用者が急増し、配達効率改善する。安全運転マニュアルを作成する。

2004年には、ポイント配送を1カ所増設、配達時間が安定し、丁寧な対応ができるよう

になる。2006年度にもポイント配送を支援する体制をとり、2007年には3カ所となる。2004年度以降、利用者拡大のチラシまきを行ったり、全員で地域包括支援センターに営業に行く、1人月500枚のチラシをまくなどして、利用者拡大に精力を注ぐ。2007年には配達ソフトを改善し作業効率をあげている。スタッフ・アルバイトの待遇改善もこの年に行われている。2008年にはパソコンの地図ソフトを導入し配達ルート設定の効率をあげる。

このように自立した事業体を強く意識した2003年以降は、対象地域をある一定の地域で多くの利用者が存在し、効率よく配達できるエリアに注目し、ポイント配送を導入するなど、効率よく配達できるように戦略的に利用者の拡大をすすめている。また、市役所や地域包括支援センターなど、高齢者と密接にかかわる機関を選んで営業にでかけ、効果のある利用者拡大を展開していることがわかる。

4) 経営とネットワーク

① 経営の状況

(平成21年度の収支報告書より作成)

利用料金	700円(配達料込)
年会費	1000円
その他会費	登録料 2000円
寄付等	賛助会員のお願いのお知らせを出す(任意 一口500円) 行政からの補助金が、年間250万円
食材料費	1食あたり266円 年間(14,252,272)
人件費・内訳	
④ 役員報酬	2195,000円
⑤ 調理人件費	9853,579円
⑥ 配達費	5046,329円
⑦ 交通費	1028,410円
⑧ 事務賃金	1909,375円
拠点・賃貸料	2955,400円
拠点・光熱水費	1644,656円
衛生費	計上していない
研修費	86,370円
その他	① 保険料 376,360円 ② 修繕費 586,190円 ③ 企画費 114,184円 ④ 中退金 396,000円 ④ 告宣伝費等 2,832,798円
経営状況	2009年度では2%の増収

② 拠点の統合による経済効果

2010年3月には、2つの厨房を1カ所に統合し、新たな拠点に移ることで、効率化をはかる。2001年に第二厨房を稼働させ2拠点による事業を行ってきたが、しだいに、各厨房毎のつながりが深くなりすぎ、加多厨としての一体感がもちにくくなってしまった。現在では、厨房が一つになったために、みんなが同じ目標に向かっていくという連帯感をもつことができた。拠点回収にかかった費用は、7,507,500円で、既存の厨房の撤収に費用が

かかったことと、移動によって、スチームコンベクションが壊れてしまい、新しい機材を購入しなければならなかったことが想定であった。改修費用は、パワーバンクから 500 万円借り、理事 9 名が連帯保証人になった。1 月 8 万円ずつ返す計画である。理事が一人 16 万円ずつ寄付した。理事の一人から 250 万円をかり、年度末の八王子市からの助成金 250 万円で 1 万円の利子をつけて返している。

一拠点に再編したことによる経済効果に関する結果は、次のようである。

- ・光熱水費は思ったより下がっていない。
- ・食材費が下がった。2009 年度は平均 267 円だったのが 224 円になり、売上（1 食 700 円）の 32%にあたる。
- ・これまでは、厨房の賃料と駐車代で月 28 万かかっていたが、現在は厨房の家賃で月 20 万、3 台分の駐車料

金が 21,000 円で合計 221,000 と月単位で約 6 万円安くなっている。1 年間では約 72 万円の節約となる。

現在における拠点の支出は、年間 2,652,000 円となる。

③ 人件費と基盤費用の関係：①拠点費用、②光熱水費、③事務機能

加多厨のもつ 15 年分の総会議案書は、食数の変化に応じて、関係費用がどのように推移するかを示す貴重な資料でもある。社会的責任のもてる食事サービスを継続する上では、何がどのように必要となるのかが示されている。公的な援助のあり方を検討する資料となりうる。あらゆる経営努力を行っての結果なので、単純に一般化できるかは躊躇するところであるが。

活動の基盤となる項目は、①拠点、②光熱水費、③事務人件費である。これを「基盤費用」とする。表-3 に示されるように、拠点と駐車場の費用は、概ね固定され、260 万から 300 万かかる。光熱水費は、150 食を超えると 160 万円前後となる。事務人件費は 200 万円前後が必要となる。光熱水費は、食数に応じて変化するが、拠点・駐車場と事務人件費は金額がほぼ一定に固定されている。特にこれまで計上されることが少なかった事務人件費の実態が明らかになるという貴重な資料を提供している。公共施設を活動拠点として提供するという事は、この拠点等費用と光熱水費を補助することにあたる。さらに、今回明らかにされた事務局費用分の費用を助成することで、活動を継続する力を高め、安定性を確保することができる。この 3 点の基盤費用を合計すると概ね 600 万円～700 万円となる。

そして事業費用全般において高い比率を占め、食数の増加と共に上昇するのが「人件費」である。健全な経営という観点からは、全体経費の 32%までに抑えることが奨励されている。1 日平均 180 食の調理で約 1800 万円が必要となっている。図-3 に示されるように、「基盤費用」の約 650 万円の 2.8 倍、約 3 倍弱にあたる。「基盤費用」に関して公共が援助し、人件費の部分は、会独自でねん出していくという、協働事業のあり方の参考資料とな

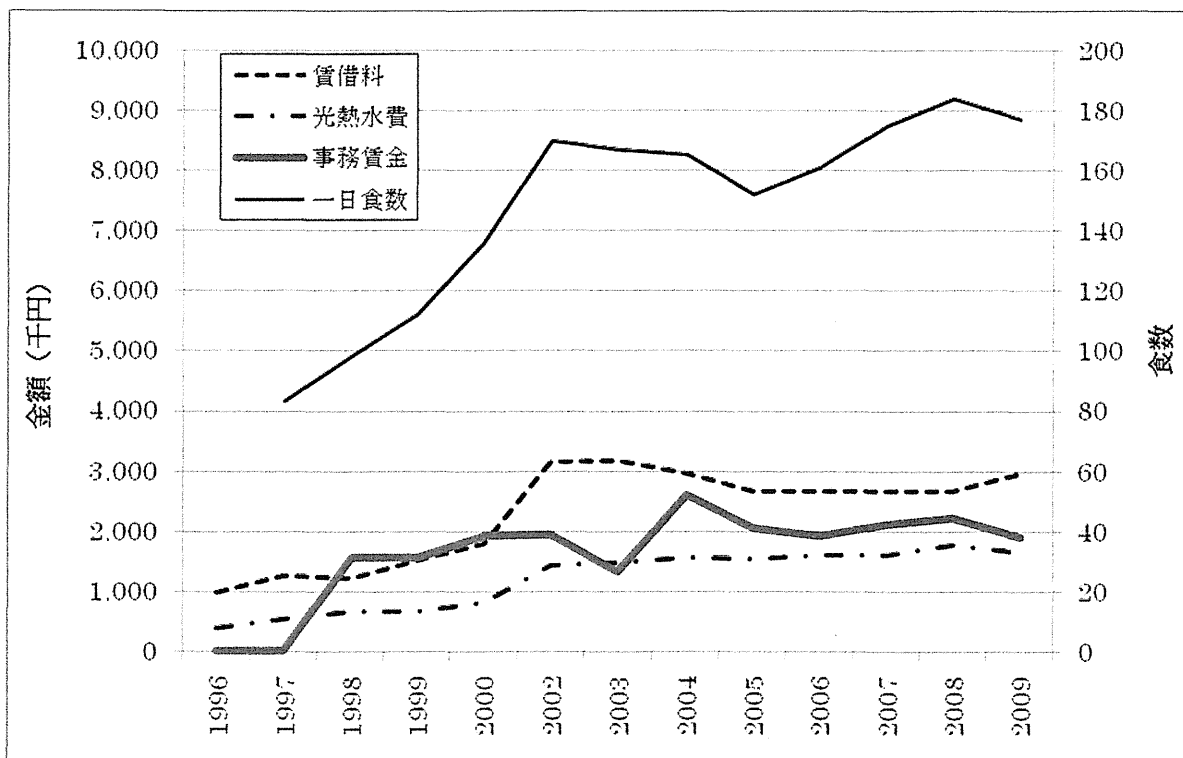
る。その場合、「基盤費用」に事務局経費をだすことを落としてはいけない。

表－3. 1日の平均食数と人件費と基盤費用の関係

年度	96	97	98	99	00	02	03	04	05	06	07	08	09
1日平均食数	48	83	98	112	136	170	167	165	152	161	175	184	177
人件費 ⑤ (万円)	699	855	915	963	1193	1399	1419	1533	1527	1498	1662	1814	1819
基盤費用 ④ ①+②+③	138	181	345	376	454	653	598	713	627	619	640	667	651
①拠点(万円)	98	126	121	153	179	315	317	297	267	267	267	267	296
②光熱水費 (万円)	40	55	68	67	82	144	148	157	154	161	161	178	164
③事務人件費 (万円)	0	0	156	156	193	194	133	259	206	191	212	222	191
⑤/④	5.1	4.7	2.7	2.6	2.6	2.1	2.4	2.2	2.4	2.4	2.6	2.7	2.8

(加多厨総会議案書より作成。2001年度はNPO法人への切り替えのために、資料がない)

※人件費は、①役員報酬、②調理人件費、③配達費、④交通費を併せた額である。



図－3. 食数と人件費と基盤費用の関係

④ 行政との係わり (前掲)

- 資金面：現在、八王子市から年間250万円の助成をえている。これは1食に換算すると50円となる。配達経費100円の半分が補助される計算となる。利用対象者を、高齢者と障害者とするよう市から指導がある。東京都の助成を引き継いだ2003年当時は、

市が食事サービスに補助することに疑問を抱いていたが、現在では、栄養面での支援と、安否確認の面で有効なサービスであるとの認識が定着してきている。

●その他

活動を開始する時は、保健所や、在宅介護支援センターの職員に講習をうけている。食品衛生については、現在も保健所の指導を仰いでいる。

また、八王子市保健福祉関連の行政所管、地域包括支援センターといった高齢者の福祉サービスとのつながりの深い機関には、利用者を紹介してもらえるように積極的な営業を行い、つながりをもてるよう働きかけている。

⑤ 他組織との連携：関係団体とのネットワークと協力

関係団体とのネットワークを豊かに構築している。開設以来、市役所の福祉課、在宅介護支援センター(2006年度より地域包括支援センター)、保健所とのつながりを深めている。特に八王子市からの助成に一本化された2004年度以降は、当市の地域協議会や在宅介護サービス団体、市民活動協議会にメンバーを送っている。八王子市地域振興券指定事業者にもなっている。

また、もともとワーカーズコレクティブという働き方を選択しているので、東京ワーカーズ、ワーカーズネットワークジャパンとは密接なつながりをもっている。特にNPO法人を取得し、経営面を強化していく2003年以降は、ワーカーズや生活クラブ生協の会計講座、広報学習会、法人格の学習会、鶏卵農場の見学会などに参加している。事業体としての体質改善において、生協関係の知的バックアップは大きい。食事を届ける際には、近隣のワーカーズの品物を斡旋し御用聞きもし、日常的に助け合っている。

東京都地域福祉振興基金の継続を求めて運動してきたこともあり、東京食事サービス連絡会の副代表を継続して務めている。また、地元の中学生の職場体験および大学生のインターンシップの受け入れ、大学生の研究活動への協力、通所授産施設の資源回収への協力、社会適応訓練協力事業所に認定され障害をもった人を受け入れ就労支援を行うなど、自ら支援できることは協力するというオープンな姿勢をとってきた。

⑨ 活動へのほこり、自慢、夢・今後の展望(2007年8月のヒアリングより)

これまで、5名の代表が輩出されている。

1995年9月から1999年3月までの5年間、初代代表をされた渡辺純子氏は、「まちづくり」という観点を大切にしてきた。「老後をどうくらすか」という意味でのまちづくり、「自分自身が暮らしたいまち」をつくりたいとの思いを強く持っている。そして、たくさんの人と一緒に楽しく運動を進めたいとの思いをもっていたので、賛助会員の人たちの交流、会食会や手作りの会、映画の会を大切にしてきた。

2007年4月から2010年3月までの4年間代表をされた4代目の青木安代氏は、代表に

なっている期間を無事に勤めあげ、次につないでいきたい。活動を継続させていくことが自分の務め」と話していた。また「配食サービスは利用される方々の食生活の一部を担っている『待っていてくれる』活動だから、自分たちの都合でやめることはできない。経営状態が悪化し、自分たちの給料を下げてでも続けなければならない」との決意を語ってくれた。

2010年4月から5代目の代表となった田島京子氏は、「事業がしっかりとまわっていくことが大事。一本そこがしっかりしていれば、地域の人たちと交流を深める活動にもお金がだせる。NPOとしての土台をしっかりさせることが大切」と話してくださった。

どれも事業を進める上で大切な考え方である。各代表が担当した年度において、代表の思いが表にでながらも、約10名の理事が様々な意見を深く戦わせながら、この事業体は動いてきた。代表がかわってもこれだけの改変を可能にしてきたパワーがこの会の力強さである。

2010年度から、新規に「サポート隊」の事業をたちあげた。これがかなり好評である。

⑩「サポート隊」の活動

「食事以外にも日常のサポートをする必要がある人のために、善意に基づいた隣人の心で」2010年6月に「サポート隊」を設立させた。加多厨通信では、すでに16件も相談があり、活動を開始していることが報告されている。

活動内容は、①時間1500円の家事援助と、②1時間2000円の草とり・大掃除が中心であるが、その他にも、会が関係しているマッサージや鍼灸、美容、理容、などを業者や有志にお願いする仕事（リフォームなどの大工仕事、塗装、電気工事、植木仕事、その他）を紹介している。

確かに年をとると、今までできていたことができなくなり、そして心身状況の変化により新たな生活環境の改善が必要になる。「困ったな、困ったな、なんとかしなくちゃ。いつも忙しいといっている子供には頼めないし、いったい、どこに頼んだらよいのかな。でも、テレビでやっているような悪徳業者には頼みたくないし。」と悶々と思いつつ、毎日がすぎていく。刈り取られずに好き放題に伸びていく庭の雑草のように困りごとは膨らんでいく、といった状況ではないだろうか。

そして何よりも地域の方たちの心をとらえたのは、どんなことでもいいから、困りごとの相談にのり、一緒に考えていくという、隣人としての相談機能である。「どんなことでも相談してみてください。一人で考えているより、何か良い方法があるかも知れません」と心に届く形で呼びかけていることだ。

見積もりは無料で行っている。これまでの加多厨への信頼に基づき、安心して利用できる相手を紹介することが、利用者に大きな安心感をうみ、この事業は好調なスタートを切っている。リフォームを頼みたいが、良心的なところはどこだろうと、悩んでいる人も少なくない。

サポート隊の活動は、①困りごとを解決したい、②困りごとを相談したい、③信頼のおけるところに頼みたい、④自分が信頼できる相手から、信頼のおけるところを紹介してほしい、といった高齢者の「困ったというつぶやき」に応えることができるサービスである。また、仕事としてではなく、ボランティアベースの報酬でよいので、自分の力を活かしたいと思っている住民もいる。双方のメリットのある活動である。

これは加多厨が15年間地域で培った安心感、信頼感の上に、人々がいかに安心できるサービスをどこに頼んでよいのか、困っていたことが明らかになっている。信頼のおける民間団体だからこそ、可能なサービスモデル「信頼という名のサービス紹介事業」があることを加多厨はまた提示してくれた。

⑪ 課題、行政への提案など

第二厨房での活動を軌道にのせることが当面の課題であろう。利用者情報の再管理、ホームページの更新も必要とされる。

2. 考察

加多厨の15年間にわたる戦いぶりを総会議案書とインタビュー、会からいただいた資料をもとに辿ってきた。

つぎの10点にまとめることができる。

- ① 多くの人に参加できる多様なかかわり方
- ② 会員制、住民参加型の理念が明確
- ③ 苦勞して創りあげる献立と新メニュー
- ④ 衛生管理の徹底・自己研修
- ⑤ 無駄をはぶく経営努力
- ⑥ 活動のマニュアル化、PC化による効率化
- ⑦ 拠点維持費、改修費は負担が大きい
- ⑧ 効率化をすすめた結果、拠点を統合させた実行力と変化を推進する力
独自のPDCAサイクルが創られている。計画－実行－見直し－行動
- ⑨ 事務局費用も活動維持に不可欠
- ⑩ 専門職、地域、関係団体とネットワークを拡大

経営上の実態と、どのように改善し努力していったのが、きちんと記録されていて、たいへん貴重な資料であった。特に、今後の公的助成のあり方を検討する基礎資料を提供してくれる。

「話し合い」と「夢」と「知恵」と「努力」と「協力」でここまで活動を整備し、継続してきた。このような実践を支える数々の工夫は、多くの住民参加型食事サービスに参考となる資料やヒントを提供している。

事例4 特定非営利活動法人積み木

「積み木」は、離れて暮らす親の「食」の心配から自分達の地域の食事づくりに不自由している人達の食生活の支援をしようと地域の有志が集まり、「配食サービスの会『積み木』」として16年前に発足した。当初から区や社会福祉協議会に働きかけ、公共施設の調理施設としての利用や、研修への協力等様々な面で協力関係を結び、活動を発展させてきた。また、地域のことを考える人をできるだけ増やしたいという思いを持って積極的にボランティアの開拓を進め、現在は200名を超える人たちが配食サービスや活動拠点「友遊ひろば積み木」での様々な活動、コーディネート業務等に関わっている。

1. 配食サービス

① 配食サービスの概要

- ・週4回、1回50～70食の配食サービスを実施している。
- ・配食については独自の拠点を持たず、公共施設を借りている。そのため行政の委託事業はなく、自主事業のみ行っている。
- ・利用者は、地区の福祉サービスの拠点である「ケアプラザ」からの紹介が多い。

(2010年10月現在)

配食の対象地区	横浜市栄区の西側－豊田、小菅ヶ谷、笠間地区
週回数	配食：週4回（火・水・木・金曜日） 会食：木曜日
曜日／食数／利用料／配達時間	火・金曜日（夕食）／45～46食／400円／15：30～16：30 水曜日（夕食）／52食／400円／15：30～16：30 木曜日（昼食）／65食／500円／11：00～12：00
利用者数	配食：111名 会食：地域の高齢者で、決まったメンバーではない
担い手数	226名（団体全体）
利用の条件	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。
利用者決定方法	配食：担当理事4名の合議。申し込みを受けると理事2名で訪問し、配食サービスを必要としている状況について聞き取り、利用申込書を作成、4人の理事の合議で利用を決定している。
活動の目的	食の支援を通して、だれもが安心していきいきと自分らしく暮らし続けられる地域を作ること

② 経営の状況

- ・年間収支はプラスだが、担い手への人件費がないので、成り立っている状態である。
- ・利用料（弁当代）は400円～500円で、他に入会金と運営協力金を徴収している。
- ・運営協力金：チケット綴り1冊あたり500円の運営協力金を徴収している。これは、独自拠点「友遊ひろば積み木」開設に伴って開始したもの。

- ・年間の食材料費 2,992,110 円を年間の食数(配食 8,587、会食 506)で割ると、329 円となる。内訳は、おかずの代金が 280 円/食、お米と調味料で 30 円弱/食、容器が 20 円/個である。弁当容器は使い捨て。

利用料金	夕食：火・水・金 400 円、昼食：木 500 円 会食：500 円
年会費	利用者入会金 1000 円 (配食)
その他会費	正会員 (担い手) 会費年 600 円、賛助会員会費 1 口 1000 円
寄付等	配食利用者から利用に応じて 1 割を運営協力金としていただく。 拠点利用者 (一部) から年間 1000 円の運営協力金をいただく。合計 458,500 円 (2009 年度決算額) その他 寄付 438,781 円 (2009 年度決算額)
食材料費	2009 年度決算額 2,992,110 円
人件費・内訳	2009 年度決算額 1,577,550 円
⑨ 栄養士	なし
⑩ 交通費	活動参加 1 回 100 円
⑪ 事務局	謝礼として一時間 600～700 円
拠点・賃貸料	調理施設の使用料：地区センターの使用料は年間 38,120 円 ケアプラザは無料
拠点・水光熱費	調理には使っていない。
衛生費	検便は無料で行ってもらっている。
研修費	2009 年度決算額 128,914 円
経営状況	良好 (担い手への人件費がないので、なりたっている)

③ 配食サービスのしくみ

集金方法 (下記)	配食：チケット制 (事前に 5000 円の綴りを販売)
行政とのかかわり	食事サービス活動にも理解は示されている。ただし、具体的な支援は、公的施設使用のみ。 今年度、区政懇談会を開催
調理と配達の情報・利用者像の共有	広報誌「積み木通信」を通して、活動の理念・利用者像の共有を図っている 調理班班長会議・配達担当者会議を開催
新人への対応	入会時に会の理念・約束事等について説明 調理研修年間 2 回、配達研修年間 1 回実施
調理の体制、チームワーク (下記)	調理班 (16 班) それぞれが班長・献立係・事務担当を中心にまとまって活動している 旅行や食事会など、それぞれの班で実施 年間 1 回担い手バスツアーを実施
利用者調査	4 名の理事により、実施 (二人一組)
保険の加入	福祉サービス総合補償加入 みずほ号関連保険
弁当容器	使い捨て

●集金について

- ・事前にチケット綴りを購入してもらい (5,000 円/冊、チケット 1 枚 100 円)、弁当と引

き換えに料金分を頂く。配達者はチケットの残数を確認し、少なくなっている場合は購入を勧め、配達時に販売する。

- ・運営協力金は、チケット販売の際に500円分のチケットを頂くことで徴収している。
- ・利用中止（終了）の場合、残ったチケットの代金は全額返金している。

●調理の体制（表一）

- ・調理グループ：週4回、毎月第1週から4週までの計月16回の配食サービスを、16のグループで分担し、各グループが自立して責任を持って行う体制を作っている。
- ・役割分担：自立して動くための役割分担があり、◎班長、☆献立係、▽買い物係を決めている。他に◇車係を決めているグループもあり、車は買い物に利用している。
- ・1グループの人数：5～15人で火、金曜日が少なく、木曜日が多い。これは調理施設の規模に応じているためである。

④ 調理施設

- ・調理は全て公共施設で、曜日により3か所の施設を借りて利用している。このうちケアプラザは倉庫も借りることができるので、調理器具や調味料等を保管している。地区センターは保管場所が確保できないため、隣接のケアプラザから運び込んでいる。
- ・小菅ヶ谷ケアプラザは計画づくりに参加することができたため、使いやすい設備が整っている。

□調理施設

豊田地区センター	木曜日 昼食	<ul style="list-style-type: none"> ・センター運営委員会の承認により、週1回優先利用ができています。 ・利用料：4時間で1,160円（月2回は半額に減免） ・倉庫：調理器具や調味料等の保管場所を借りることができないので、毎朝8：40に当番が保管場所の豊田地域ケアプラザ（隣接）から搬入する。担い手の高齢化によりこの作業が負担になっている。 ・調理台が4台あり、使いやすい。手洗い設備も整っている。ただし、配膳のスペースが不十分。また、配達担当への受け渡しを通路部分で行わざるを得ない。
ケアプラザ	豊田	<ul style="list-style-type: none"> ・火・金曜日 夕食 ・週2回優先利用ができています。 ・利用料：無料 ・倉庫：内部の倉庫を借りている ・狭くて設備が不十分。調理台がなく、テーブルを1台入れて作業している。
	小菅ヶ谷	<ul style="list-style-type: none"> ・水曜日 夕食 ・週1回優先利用ができています。 ・利用料：無料 ・倉庫：内部の倉庫を借りている ・大量調理の設備があり、使いやすい。

□調理施設の内容

外と区画がされているか	されている
扉のある戸棚か	扉がある
手洗いがついているか	ケアプラザ1カ所には、ない
洗いの場所は区画されているか	されている
シンクが2層以上ある	ケアプラザ1カ所は、1層
食材の保管場所の確保	ケアプラザには確保
鍋・釜の保管場所の確保	ケアプラザには確保
温度管理のできる冷蔵庫	ケアプラザには確保
湯沸かし器の設置	ケアプラザには確保
洗浄機があるか	なし
スチームコンベクションがあるか	なし

⑤ 衛生管理

- ・衛生管理等チェック表（別紙：表一）を用意し、毎回チェックしている。

□衛生管理の状況

61 まな板は、使用区分に従って使用されている 肉、魚、野菜、調理済み食品の4種類	している
62 包丁は、使用区分に従って使用されている	している
63 保管容器は、使用区分に従って使用されている	その都度消毒して使用
64 食品の取り扱い量は、作業場の規模及び調理能力以内	以内
65 作業は必ず調理場内で行っている	行っている
66 調理食品は、放置せず必ず容器に納め、覆蓋をするか、 戸棚・冷蔵庫に入れている	すぐに盛りつける
67 冷蔵庫の温度管理を行っている。10℃、4℃、-15℃	施設がしている
68 肉団子等は75℃を確認し、1分加熱。中が白くなるま で十分に加熱しているか	している
69 弁当等を製造するときは、十分放冷し詰め合わせる	しているが、間に合わ ない場合もある
70 配達先、配送時刻、配送量の記録および保存に努める。	している
71 配送するときは、摂食時間を考え出荷時間を適切にし ている。 最後の調理時間（ ）時：（ ）分→ 配達時間	している
72 検食の実施：48時間以上、休日前は72時間以上	していない
73 材料の保存：48時間以上、休日前は72時間以上	していない
74 検便の実施	している
75 従事者の健康管理	している
76 手洗い設備の完備	1カ所は、ない
77 手洗いの徹底：30秒×2回	研修を繰り返して徹底 している
78 布巾やまな板の除菌	している
79 原材料等の仕入れ時の検品	している
80 毎日と毎月の清掃	している
21 異物混入はないか	

22	マスクの着用	している
23	衛生管理の工夫とこだわり	している
24	トイレの衛生管理	施設運営者が管理
22	その他 衛生管理	

⑥ 献立

●献立について

- ・木曜日は毎回違う献立、火・水・金曜日は3か月毎の季節献立であるが、そのことは利用者に説明している。

●献立作成、献立会議、栄養士の参加

- ・木曜日の献立会議は月1回開催し、翌々月分を検討している。
- ・火・水・金曜日は、季節献立なので、3ヶ月に1回開催。各班で話し合っ作ってきた献立を、全体的に見て調整する。
- ・レシピは献立係が作成する。
- ・栄養士の参加はなし。

●利用者アンケート

- ・3ヶ月ごとに、全利用者に毎回食後アンケートを出してもらい、それを参考にする。

●カロリー、個別対応等

1食のカロリー	500～600Kcal
食べやすさ	軟らかく、一口サイズに
食品数	出来るだけ多品種を
塩分	少な目
季節と行事食	旬の食材使用 雛祭り、お彼岸、敬老の日、クリスマスなど
個別対応	ご飯の軟食・多少、刻み カレーや辛いものを除く等に対応
こだわり	軟らかさ、食べやすさ、季節感、彩り、多食品

⑦ 食材の購入

●食材の入手方法・発注

- ・各班の献立係が必要量を計算し、届けてもらうものは店に連絡、購入するものは買い物担当に連絡。
- ・買い物担当は調理グループごとに決められ、火・水・金曜日は調理の前に、木曜日は前日に買い物。

●食材の入手先

- ・地元の商店を利用、各商店は賛助会員になっている。ただし、買い物担当の負担にならないよう、買いやすい店で買い物するよう勧めている。
- ・年に1回、食材を利用した弁当（肉屋なら肉料理等）を届けている。

●在庫管理

- ・役員が定期的に在庫をチェックしている。

- ・調味料等共用品は、次の日に支障がないよう当日の担当者が備蓄品から補充しておく。

⑧ 配達

- ・配達担当者の自家用車または2輪車を利用している。
- ・配達担当者は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し、戻って当日の事務担当に報告する。さらに、事務担当から代表に報告することになっている。
- ・調理担当が配達に同行する取り組みを去年から始めたが、片づけ要員が少なくなるためなかなか進んでいない。しかし利用者に直接会うことが非常に重要だと考えており、今年度も引き続き進めようとしている。

配達時間	<ul style="list-style-type: none"> ・火・水・金--15:30~16:30 ・木-----11:00~12:00
配達の体制、人数	<ul style="list-style-type: none"> ・月の配達活動日の各コースごとに配達担当者を決めている。月1回の人から毎週複数日に担当している人など様々。 ・配達者の人数：76名
配達コース	<ul style="list-style-type: none"> ・火・水・金曜日各5コース、木曜日7コース ・1コース12食程度を配達の上限としている（配達用のケースに入る弁当箱が12個程度）
配達方法	<ul style="list-style-type: none"> ・配達担当者の自家用車または2輪車
コーディネーターの人数、役割	<ul style="list-style-type: none"> ・延べ20名—配食活動日毎に事務担当として理事1名が配置され延べ16名、理事会の中に常時利用者担当として4名 ・事務担当は、各活動日の調理と配達をコーディネート。利用者担当は利用者の入会時訪問調査と、活動時につかんだ利用者の状況やニーズを把握し、必要に応じて地域包括支援センター等の関係者につなぐ役割
配達者の役割	<ul style="list-style-type: none"> ・お弁当の配達 ・チケットの受領と販売 ・利用者の安否確認、緊急時の連絡 ・献立その他の情報提供
安否確認、声かけ・会話	<ul style="list-style-type: none"> ・「お元気ですか」と声かけし、気になることがあれば聞く。 ・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
利用者への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・前月末日に翌月の予定と献立を記した献立表を配布して知らせる。また、毎回お弁当につけるお品書きに、近日のお休みについてのお知らせを書いている。 ・地域ケアプラザや区役所等からのお知らせを配布したり、毎月発行している会報（「積み木通信」）で情報を伝えたりしている。
キャンセルの連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・前月末に、翌月献立表をもとに予定を訊いている。それ以降は原則2日前迄、やむを得ない場合は当日配達開始前迄、受け付けている。
配達時のチェック内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。戻って当日の事務担当に報告する。事務担当は代表に報告する。

配達者に知らせる利用者情報	・利用者の氏名・年齢・住所・電話番号・利用の理由・暮らし方・配達時の注意事項について知らせている。
---------------	---

⑨ 不在時や緊急時の対応

不在の際の対応	<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時まで預って、連絡があれば再配達している。 ・外出の可能性の低い人については、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、地域包括支援センター、ケアマネジャー等に連絡する。
緊急時の対応	<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。

2. 「積み木」のあゆみと活動の全体

① あゆみ

- ・1994年11月：週1回木曜日の配食を開始。当初3人の話し合いから、約半年の準備期間を経て、利用希望者23人、協力会員55人で開始した。
- ・1995年2月：「積み木通信」発行開始、月1回発行。
- ・1995年10月：火曜日のお惣菜配達を開始した。
- ・1997年7月：お惣菜配達をお弁当配達に変更して開始（週2回）。
- ・1998年11月：男性のための簡単料理教室を開始、2005年まで実施。
- ・1999年3月：金曜日の配達を開始（週3回）、この段階で現在のグループ体制整備。
- ・2001年4月：「木曜日のお弁当を一緒に食べる会」（「ハッピーランチ」）実施
- ・2001年11月：水曜日の配食サービスを開始（週4回）
- ・2002年9月：「ハッピーランチ」を毎月第1木曜日で定例化、第1回開催
- ・2002年9月：「NPO法人配食サービスの会積み木」として認証された。
- ・2003年7月：夏休みを利用した中学生のボランティア体験学習実施。配食の調理と配達を年1回の定例で行う。
- ・2004年9月：「積み木」の拠点として「友遊ひろば積み木」オープン。有償の事務局を配置し、地域住民の交流活動を開始。
- ・2007年1月：「若いお母さんの料理教室」を開始。

② 活動概要

配食サービス	<ul style="list-style-type: none"> ○調理場所：公共施設の調理施設を借り受け ○週4回、1回50～70食の配食サービスを実施
会食サービス	<ul style="list-style-type: none"> ○場所：独自拠点「友遊ひろば積み木」 ○会食会：月4回、木曜日（第1木曜—ハッピーランチ、第2・3—木曜会食会、第4—男性だけの木曜会食会）

その他の活動	○場所：独自拠点「友遊ひろば積み木」 ○「若いお母さんの料理教室」 ○談話サロン、趣味のつどい、ギャラリー等の多世代交流活動
	○中学生のボランティア体験の受け入れ（配食の調理、配達） ○地域自治会協力活動等
担い手数	○226名（正会員＋協力会員、2010年10月現在）
利用者数	○配食サービス：111名（2010年10月現在） ○会食サービス：地域の高齢者で、決まったメンバーではない

② 役割分担・会議

役割分担	<input type="checkbox"/> 活動全体：理事会（理事長、副理事長、会計、他） ※理事の任期は2年 <input type="checkbox"/> 配食：○調理担当・班長／・献立係／・事務担当（理事） ○配達担当 ○利用者担当（理事） <input type="checkbox"/> 会食：曜日別にスタッフ <input type="checkbox"/> 拠点活動企画運営スタッフ <input type="checkbox"/> 会報編集係 <input type="checkbox"/> 事務局
会議の種類	<input type="checkbox"/> 総会、理事会、三役会 <input type="checkbox"/> 配食関係：献立会議、班長会議、配達担当者会議 <input type="checkbox"/> 会報編集会議 <input type="checkbox"/> 拠点活動企画運営会議 <input type="checkbox"/> 事務局会議

③ 経営収支

（金額等：「2009年度収支決算書」より）

収入	利用料金	○配食：夕食一火・水・金 400 円、昼食一木 500 円 ○会食：500 円 ○趣味のつどい：300 円／回（材料費別途）
	会費	○配食：利用者入会金 1,000 円（26 人入会） ○正会員（法人の社員 134 人）会費 600 円／年 ○賛助会員会費 1 口 1,000 円／年、102 口
	寄付等	○運営協力金：合計 458,500 円（2009 年度） ・配食利用者から利用に応じて 1 割 ・拠点利用者（一部）から年間 1000 円 ○その他 寄付 438,781 円／年
	助成金	○市・区・地区各社協 ○県共同募金 ○区まちづくり協働推進事業補助金 他 ※行政の委託事業は実施していない
支出	食材料費	2,992,110 円／年【 329 円／食】 ※【 】内は年間の食数（配食 8,587 食、会食 506 食）で割った数値
	人件費	1,577,550 円／年（ただし、人件費の費目は無し）

		○活動参加のスタッフ交通費として—100 円/回 ○配達担当に対し配達ガソリン代として—200 円/会 ○活動事務費 ・事務局：600～700 円/時間（平日 5 時間） ・その他：理事による一部事務作業に 300 円/回
	拠点・賃貸料	○「友遊ひろば積み木」：960,000 円/年 ○配食の調理施設：地区センター使用料—38,120 円/年 ケアプラザは無料
	拠点・水光熱費	「友遊ひろば積み木」：81,478 円/年
	衛生費	検便代は無料
	研修費	128,914 円/年
	その他	活動通信費、講師手数料（500 円×延べ 252 回）、保険料、物品購入費、事務消耗品費、修繕費活動雑費 等

④ 担い手の確保と育成

ア) 担い手確保、育成に対する姿勢

○姿勢の明記

- ・会が大切にしていることとして、「同じ地域に住んでいる者同士の主体的な取り組みとして多くの地域住民に参加してもらうこと」を明記している。

○参加の形や活動の多様性

- ・月 1 回の参加から頻回の参加まで、担い手の希望を受け入れている。
- ・調理、配達、拠点活動と活動の種類があり、自分の得意分野や興味ある分野への参加が可能。

○地域や行政への働きかけ

- ・会の活動として、あるいは代表等が地域や行政のイベントや会合に参加し、会の PR とともに連携を呼び掛けている。

○主体性、チームワークの尊重

- ・一部の構成員だけがリードするのではなく、構成員全員が主体的に取り組めるよう、配食サービスの場合は班構成にし、それぞれが班長・献立係・事務担当を中心に活動できるようにしている
- ・各班は旅行や食事会などを実施、また全体では年 1 回担い手バスツアーを実施。

○多世代、男性への働きかけ

- ・「若いお母さんのための料理教室」や「中学生のボランティア体験の受け入れ」を通して、将来の担い手参加等を働き掛けている。
- ・拠点での趣味のつどいや、月 1 回の「男性だけの木曜会食会」等を通して、男性の担い手としての参加についても働きかけている。

イ) 担い手の現状

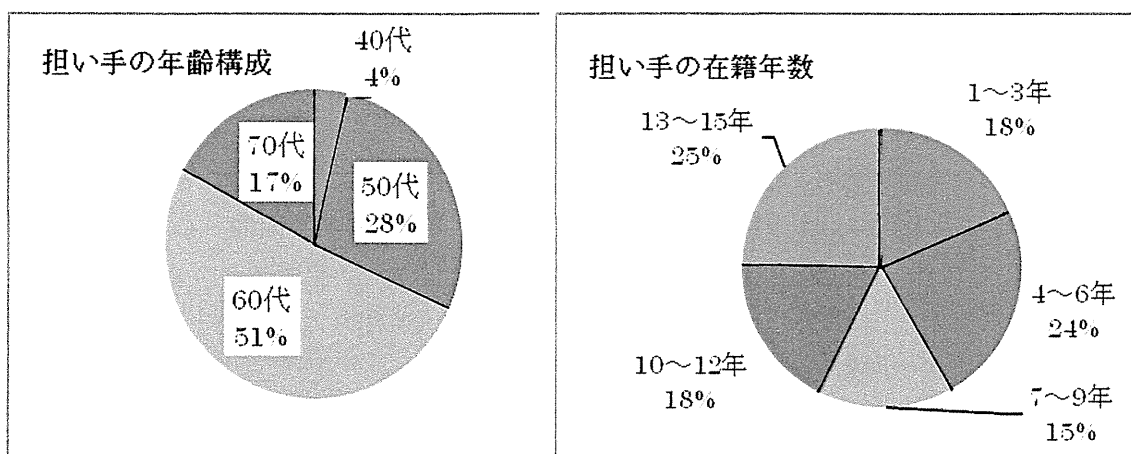
- 担い手（正会員＋協力会員）：226名（2010年10月現在）

○年齢（グラフ参照）：平均60代前半（2010年1～2月担い手アンケート調査、101名が回答）

○在籍年数（グラフ参照）：毎年10数名が新たに加入しており、バランスのとれた構成になっている。

○入会のきっかけ（2009年入会の13名について）

- ・会員の友人に誘われて：6名
- ・趣味のつどいの講座を受講して：3名
- ・福祉協会、区社協の紹介で：2名
- ・木曜会食会で同席者から誘われて：1名
- ・調理が好きで「配食サービスボランティア入門講座」を受講して：1名



ウ) 広報誌の発行、研修の開催

○広報誌の発行（月1回発行、1995年2月創刊、2010年8月で187号、A4版4ページ）

- ・広報誌「積み木通信」を通して、活動の理念や利用者像の共有を図っている。
- ・各種会議や健康福祉講座の内容の報告、利用者アンケートの結果報告、活動に必要な衛生・食品についての情報等を毎回掲載し、知識の共有を図っている。

○新人への対応

- ・入会時に会の理念・約束事等について説明している。

○研修

- ・調理研修年2回、配達研修年1回実施している。

⑤ 「友遊ひろば積み木」の運営と活動

ア) 独自拠点の確保

○2004年9月にオープン

- ・2003年3月に「積み木」活動拠点について研究するプロジェクトを立ち上げ、4月から

月1回の定例会で検討を重ね、2004年5月の総会に『介護予防・自立支援としての“食”の援助事業』展開のための拠点確保、事務局体制整備」等を提案、同年9月に「友遊ひろば積み木」をオープンさせた。

・広さ：3DK、_____㎡

○事務局スタッフの配置

・2名が交替で事務室に詰めており、経理・事務、連絡調整等にあたっている

○家賃・水光熱費

・家賃：960,000円/年⇒⇒8万円/月

・水光熱費：81,478円/年⇒⇒6,790円/月

イ) 会食会

・木曜日の配食向けのお弁当(昼食)を「友遊ひろば積み木」に運んで一緒に食べる会で、汁物は友遊ひろばのキッチンで調理している。

●会食会の経緯

・一人の食事は味気ないもの、一緒に食べたら楽しいのでは、ということで、2000年10月『積み木』のお弁当をいっしょに食べる会」を利用者宅で開催(参加者6名)

・2001年3月：「木曜日のお弁当を一緒に食べる会」の世話役スタッフを募集

・2001年4月：「木曜日のお弁当を一緒に食べる会」(名称を「ハッピーランチ」とする)を利用者宅で開催(参加者13名)

・2002年1月：「ハッピーランチ」を利用者宅で開催(参加者7名)

・2002年9月：「ハッピーランチ」を毎月第1木曜日に定期開催することとし、豊田地域ケアプラザで開催

・2004年10月から「友遊ひろば積み木」で第2～4木曜日の会食会も開催することになった

●第1木曜日「ハッピーランチ」

・配食サービス利用者と地域の高齢者が対象、スタッフによる車での送迎サービスも行っている。

・2009年度の開催回数：11回

・延べ利用者数：111名(10.1名/回)、スタッフ延べ33名(3名/回)

●第2、3木曜日「地域会食会」

・昨年度から始まった本郷台地区民生委員との連携活動によるもので、民生委員が地域の高齢者を誘って参加している。

・2009年度の開催回数：21回

・延べ利用者数：281名(13.4名/回)、内民生委員延べ42名(2名/回)

●第4木曜日「男性だけの会食会」

・退職して地域に戻った男性たちが、地域に知り合いを広げる機会になっている。配食