

○サービスの内容

- ・会の活動は、水土月の3日の活動とし、祝日や土曜日に活動を行うことで、市のサービスを補完する役割をもたせている。
- ・配達時間は、午後3時30分～4時ごろ。交通事情等で遅くなることがある。
- ・留守をする時は、預かり先、置き場所を決め、配食ボランティアに伝える。

○費用

一食あたり500円。食材費400円、光熱水費100円という内訳である。集金方法は、①配食ごとに現金で支払う、②1カ月每一括現金前払い 月末に翌月分の請求書を渡し、月初めに領収書と引きかえに代金の支払いをお願いする。欠食した場合は、翌月に返金する。

③ 経営の状況

利用料金	500円 食材費400円+100円高熱水費 (年間14,868食)
年会費	3000円 (2009年度から会の趣旨に賛同した利用者をお願いしている)
寄付等	560,100円
食材料費	平均350円 300円～350円
人件費・内訳	
⑫ 栄養士(2名)	①800円 10～16時 ①= 1,321,200円
⑬ 事務員(1名)	②800円 13～15時 ②+③= 208,400円
⑭ 会計:弁当代担当(1名)	③800円 13:30～15:30
拠点・賃貸料	無料 (廃園になった保育所を市から借り受けている)
拠点・高熱水費	869,631円
衛生費	45,905円
研修費	30,854円
経営状況	毎年90万円の活動費が必要。今年から利用者にも年会費3000円のお願いをして、活動費のねん出ができた。毎日新聞社賞をもらい新聞に広報されたため、新規ボランティアもあった。会員が300人を超えた。

④ 配食サービスのしくみ

集金方法	一括集金、毎回手渡し、振込み
賛同者の募集	機関紙、口コミ
行政とのかかわり	甲府市より調理場の無償貸与、社会福祉協議会、甲府市ボランティアセンター、地域包括支援センター等
調理と配達の情報・利用者像の共有	・調理の人間が配達も行う ・配達専門の担当者が行う ・運営委員会にて、コーディネーターが報告
多世代の参加	若い人が少ないのが悩み
新人への対応	・“ボランティアは楽しいよ”と思ってもらえるよう仲間としてチームに参加する事に努力 ・初めてボランティアになった方に要項を配布
チームワーク	調理、配達共に活動曜日毎のチームワーク良好

利用者調査	毎回、感想シートをつけている
保険の加入	全員が「ボランティア活動保険」に加入

### ●集金について

- ・①配食ごとに現金で支払う、
- ・②1カ月毎一括現金前払い 月末に翌月分の請求書を渡し、月初めに領収書と引きかえに代金の支払いをお願いします。欠食した場合は、翌月に返金する。
- ・認知症の人で、支払いができず、配達者が立て替えていた例があった。

### ●調理の体制について

- ・「栄養士の参加」－管理栄養士と栄養士の2名が交代でかかわり、各曜日を担当する。当日の調理や材料の発注も担当している。その他、ボランティアの中で、一名チーフを決めて、栄養士を補佐する体制をしいている。
- ・調理の人数：基本は、13時からであるが、10時30分から調理にかかわり、お昼までにはあらかた調理をすませ、午後は配膳ができる状態になっている。
- ・調理責任者は、あらかじめ食材を調達し、11時から数名で調理の準備に入り、13時から調理ボランティア、1日7～8名と共に調理し、15時までにお弁当を作る。
- ・100食あまりを8人で調理する。
- ・2回目の試行的食事サービスの時から、ボランティアは、週1回担当できる日を決め、定期的にかかわれる体制をとっている。

## ⑤ 調理施設：廃園となった市の保育所を無償貸与

甲府の東のはずれの山に囲まれたブドウ畑の中に閉鎖された保育所、大きくはないが調理施設がある。この廃園となった市の保育所の厨房と保育室を、1994年1月から無償で借り受けている。試行的配食サービスを繰り返す中、活動日の度に荷物を持ち出して終わったらまた車に積んでというのではなく、専用の活動拠点が欲しいと願っていた。契約は、毎年更新の随意契約。まちのはずれとはいえ、保育所の前の駐車場は、広く、車が10台止まっても余裕がある程。回転釜や調理用のコンロなど、専用厨房としての機能を備えている。配膳室も広く53.2㎡もあり、事務室と隣接している。厨房と併せると97.5㎡の面積があり、広さの確保された拠点を得ることが難しい都会からみると、うらやましい限りである。

### ●調理施設の内容

専用拠点かどうか	◎専用
外と区画がされているか	◎ 完璧
扉のある戸棚か	△ 調理場内のボール入れは
手洗いがついているか	◎ 水、石鹸、アルコールが自動で作動 ペーパータオル、手のケア製品の常備

洗いの場所は区画されているか	○ 屋外
シンクが2層以上ある	○ 調理場内に3槽、室内に大1槽、 屋外の大規模手洗いで泥のついた野菜の下洗い等
食材の保管場所の確保	○ 保管庫6基、
温度管理のできる冷蔵庫	× 冷蔵庫2つ、冷凍庫1つ
湯沸かし器の設置	○ ボランティアがボイラーを設置
洗浄機があるか	なし 加熱式の食器保管庫あり
スチームコンベクションがあるか	電気コンベクション

## ⑥ 衛生管理

### ○徹底した衛生管理

1996年度から市が毎日型の配食サービスを開始し、当会も委託先となる。全国で0-157の食中毒が発生し、猛威をふるった年である。甲府市も0-157の発生を非常に恐れ、衛生管理に神経をとがらせる。当会への衛生指導も厳しく行われ、調理ボランティアは全員検便をし、手洗いや消毒についての指導を厳しく受ける。また、配膳室と事務室の間に仕切りがないのはよくないということで戸をつけたり、作業着を白に統一したりした。しかし、果物や野菜もすべて火を通さなければならない。果物でもリンゴとかモモは煮ることができるが、ぶどうやミカンはどうしたらよいか、悩んだ。

このようないきさつから、当会では、衛生管理を徹底させている。自動で洗剤、お湯、消毒液がでる手洗い機を備え、手拭きには、ペーパータオルを使用している。また、気温が25℃以上になったら、お弁当の配達ボックスに保冷剤を入れている。ご飯を先にさまし、おかずを入れると冷めていく。蓋をするときには、冷めた状態になる。保冷剤専用の冷凍庫も完備。ロータリークラブからの寄付である。冷蔵庫は2個、検食専用の冷凍庫も備え、万が一0-157が起こった際の検食用の食材と調理済み食品を3週間保存している。まな板も使用区分に従って使用されており、肉は白、魚は青、野菜・調理済み食品は赤いまな板と、色で分けをしている。

また、当会は、たくさんの機材を備えている。公的配食の実施が予定されていた前年の1994年以降、多くの団体から現物とお金の寄付が寄せられていた。甲府西ライオンズクラブから、1994年には配食車、弁当容器、保温箱、1996年にはステンレスの配膳台4台とパンラックの贈呈、山梨県善意銀行からは、魚焼き器、電子レンジ、日本酸素KKからは真空鍋の贈呈が行われ、調理環境を整えている。これも広さに余裕のある元保育所だから受け入れることができたといえる。

### □衛生管理の状況

① 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	○色で分かれている。肉→白、魚→青、野菜・調理済み→赤
② 包丁は、使用区分に従って使用さ	×沢山用意している。

れている	自分に使いやすいものを使用 包丁研ぎ専門の人がいていつも 管理され、切れ味がよい
③ 保管容器は、使用区分に従って使用されている	△ボウルは野菜、バットは魚
④ 食品の取り扱い量は、作業場の規模及び調理能力以内	◎参加人数で丁寧に詰められる食数→ 100食 調理能力はそれ以上ある
⑤ 作業は必ず調理場内で行っている	○
⑥ 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	○盛り付けをする前に、必ず虫よけの網をかける
⑦ 冷蔵庫の温度管理を行っている。 10℃、4℃、-15℃	○
⑧ 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	◎
⑨ 弁当等を製造するときは、十分放冷し詰め合わせる	○粗熱をとる
⑩ 配達先、配達時刻、配送量の記録および保存に努める。	曜日毎に保存し、全体でも保存している。
⑪ 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 2時 → 詰め合わせ完成2時30分 → 配達時間 2時30分～3時	○
⑫ 検食の実施：48時間以上、休日前は72時間以上	◎0157用に冷凍庫で3週間の保存 下をあけて順番に出し入れ
⑬ 材料の保存：48時間以上、休日前は72時間以上	50gずつ3日間保存
⑭ 検便の実施	△3月に1回、
⑮ 従事者の健康管理	○けがの人や風邪をひいた人は来ないよう呼び掛けている
⑯ 手洗い設備の完備	◎
⑰ 手洗いの徹底：30秒×2回	○手洗いがポイント：朝きてまず手洗い。一つ品物を扱ったら手洗いをする。
⑱ 布巾やまな板の除菌	○ハイターを使用。乾燥機に2日間かけているので安心。次回は、保管庫からそのまま調理
⑲ 原材料等の仕入れ時の検品	○八百屋は、食中毒等の事故が起こっても対応ができる体力のある商店と取引をしている。
⑳ 毎日と毎月の清掃	△各曜日毎に対応 ・月単位の業者の清掃は入っていない。 週3日なので
21 異物混入はないか	○帽子の着用義務付け。

22 マスクの着用について	△調理中はマスクしない。苦しいためと加熱をするため。 配膳の時はつける。
23 衛生管理の工夫とこだわり	○気温が 25℃以上になった時は保冷剤を配達容器の中に入れる。
24 トイレの衛生管理	・トレイの清掃は曜日ごとに床に水を流しモップでこする。ペーパータオルや消毒液を置く。 ・トイレに行く時は、エプロンを外すよう指導。置くところがないという声が出て、トイレの外にハンガーを2基設置。
25 衛生管理について	・配膳時は全員がマスクと手袋を着用

## ⑦ 献立

### ●献立について

- ・第3金曜日、献立委員会 2時間。前月の反省。次々月を決める。栄養士はたいてい2名が出席。ボランティアは、各曜日から2～3名が出席して7～8名が参加。ここで利用者からの「ご意見・感想カード」が次の献立の内容を左右する。特に、新しい献立を取り入れる際には、同じ献立に3人の利用者がクレームを付けたら要注意、3人がほめていたら今後も使える献立となる。新しい献立が出された時「大丈夫」っていう人もいるが「一回作ってみようよ」といって作ってみると、みんなが「よかった」というが、実際に届けてみて、利用者のお墨付きも得られたら「次もやろう」ということになる。自分たちの思い込みと、利用者の感想が違うからよい。

終わった前月の反省をして、次の次の月の献立を検討する。たたき台を栄養士がつくってきてくれるが、検討の結果、全く違う献立になる時もある。いただきものも上手に使う。

- ・月末までに翌月の献立を決定し、利用者に献立表を配布する。

### ●利用者アンケート

アンケートを綿密にとってきたことが、当会の特徴でもある。

#### ①ニーズ調査

- ・1992年10月 食事サービスに関するニーズ調査－民生委員の協力

甲府市の高齢者世帯の約1/3にアンケートを実施。市内全地域の民生委員に調査・回収に協力してもらい、93.3%の高い回収率をえて1613票を集めることができた。アンケートからは、大部分の高齢者が食事作りに頑張っており取り組んでいるものの、体力的に食事作りや買い物が重荷になっていることが明らかにされた。有料で食事を作って自宅に届ける食事サービスを「すぐに、または、将来に利用したい」と思う人は、44%にものぼった。このアンケート結果と先進事例の視察報告をもって、市長に毎日型配食サービスの制度化を要望する。

## ②毎回の利用者への「ご意見ご感想カード」

会が発足して2年後、1994年6月から利用者が意見をいえる「ご意見ご感想カード」と金子みすずの詩など、利用者への言葉を添えている。その内容は、「今日のお弁当はいかがでしたでしょうか?」「内容」「味付け」「切り方」「量」「ご意見・ご感想」「おなまえ(さしつかえなければ)」が書ける欄を設けている(別紙)。

ここでは、10周年に記念誌に掲載された「利用者の声」から一部を紹介する。

### ●女性の単身世帯

「4年前、高熱の重い風邪で臥せっていた時、Iさんがお見舞いにと届けてくださったおべんとう、本当に有難く嬉しかった。それがきっかけで毎週水曜日におべんとうのお世話になることになりました。今まで肉料理が多かった我が家でしたが、会のおべんとうで、美味しい魚料理も教えていただきました。また、月始めに配られる献立表のカロリー計算や栄養価も参考になります。」

### ●男性の単身世帯

「私は9年前妻に先立たれました。子どもは3人いますが、何れも東京の大学を出て、希望する職に就き、東京付近に在住しています。一人生活が余儀なくなり、その事により一番心配になってのが食事の事でした。過去の私は、家庭の事はいっさい妻に任せ、専ら好きな社会活動を長年続けてきました。昨年2月から食事サービスのお世話になり、安堵している今日この頃です。」

### ●介護者

「一昨年、母が脳卒中で倒れ父も具合が悪くなり、介護に追われる日々が続きました折、食事サービスをすすめる会にある方を介してお世話になるようになり、本当に助かりました。栄養とバランスのとれた色彩のある楽しいお弁当を作ってくださいる方々、そして届けて下さる方々に、心より感謝申し上げます。一人でも多くの方がこのサービスを受けられますようご活躍をお祈りいたします。」

## ③定期的な利用者アンケート

- ・2001年7月には、利用者へ次のような内容で、アンケート調査を実施している。「お弁当の中味に関する調査」「お弁当に関する調査」「お弁当以外の食事について」「健康状態調査」「食事サービスに対する希望等」について意見をきいている(別紙)。

### ●カロリー、個別対応等

月初めの献立表には、カロリー、タンパク質(g)、脂質(g)、塩分(g)が示されて

いる。1食のカロリーは、600kcal前後で、タンパク質25g前後、脂質15g前後、塩分2.6g程度である。

栄養士の参加	管理栄養士が必ず調理の始めから終わりまで参加
1食のカロリー	600kcal 前後
ごはんの量	1食 170g、大盛り 200g (4食)、小盛り 150g (1食)
食べやすさ	・お米の水量は、1.45倍にして柔らかく炊いている。
食品数	1食につき 15品位
塩分	少なくする。だしをきちんととることで塩分を抑える 3月分平均 2.6g 最大 3.5g 最小 1.3g
季節と行事食	季節感を取り入れた食事
献立づくり	第三金曜日 献立委員会
役割分担	献立作成、調味料、薬品、衛生用品等注文、衛生管理、調理指導
食材の入手方法	栄養士がメニューに従い、生果店、精肉店、鮮魚店へ一月毎に注文する
食材の発注	業者に1月毎に注文を渡す(卸売りの業者が協力してくれている。調味料、鮮魚、乾物等)
在庫管理	その日のうちに消化する
個別対応	大もり、小もりのみ。 おかゆなくなった。冷たくなるとおいしくなくなるため
おいしいものへのこだわり ・お米	・お米は低農薬で一番おいしいお米を使っている。この食事サービスのために栽培されている。10kg4100円 武川米、ブランド米
その他	梅の木を1本くださるところ。シソを入れ梅干しづくり 果物・野菜・調味料の寄付

## ⑧ 食材の購入

### ●材料の発注、仕入れ

○県の学校給食調達業者に依頼

乾物：月に1回注文

肉・魚：大きいところから注文。事故があった時も責任が持てる所と契約。

1月前に発注をかける。高くなった時には電話をかけてもらう。やすいものに材料を変更する。無駄のないお弁当をつくる。季節の先取りもよいけれど、価格が下がるために、それを1週間遅らせることもある。今だったらタラの芽が高いので、違うものに変える。アスパラにしてふきのとうを一つずつ入れる。

冷蔵庫：その日その日、使いかけのないよう、かたつけるようにする。

冷凍品はあまり使わない。魚くらい。手作り。肉、野菜

○水曜日担当の調理責任者の管理栄養士が発注を行う。

・12年間当会で活動。学校給食の現場に39年間間努めた。0-157があつて以降2年間勤務。定年になってから、この活動に参加。これほど長く続けるとは思っていなかった。煮ものが上手。管理栄養士などで衛生管理のポイントがわかっている。

### ●食材の発注

- ・業者に1ヵ月毎に注文を渡す（卸売りの業者が協力してくれている。調味料、鮮魚、乾物等）

### ●食材の入手先

- ・栄養士がメニューに従い、生果店、精肉店、鮮魚店へ一月毎に注文する。

### ●在庫管理

- ・その日のうちに消化する事を基本としている。管理栄養士と栄養士で行っている。

## ⑨ 配達

配食ボランティアは、15時に調理場を出発し、利用者宅へ向かう。利用者には、15時30分～16時ごろ届くと伝えている。調理担当者も配達を行うので、配食のみのボランティアは10名前後である。配食ボランティアは、帰宅時に届けるので、自宅周辺の利用者を担当する。利用者と十分話ができるように、配食数は1人3～10食、平均5食程度である。一人が担当する食数を少なくし、十分利用者と話ができる数に留めている。この会は、高齢者宅を訪問し話し相手をする「友愛訪問」から発展してきたこともあり、また行政の食事サービス委託時には、利用者に直接届けられなかった経験も踏まえて、ボランティア活動の中核に、利用者との丁寧なふれあいを据えている。それが、この「一人平均5食」の意味に込められている。

ボランティアからも「利用者の顔が見える個別配食になり、食事への反応を伺い、以降に生かすことのできることは、お互いに幸せなことと思う」と直接利用者と接することの喜びが語られている。しかし、最近の傾向としてデイサービスの利用者が増え、配達時に直接顔を合わせられない人が出てきている。

「いつも美味しいですよ」「飽きがこない」「ありがとう、おいしいわよ。車に気をつけてね」と利用者が喜んでくださることが何よりも張り合いになり、明日のボランティアのエネルギーとなっている。お弁当を必要とし待っていらっしゃる方に励まされ、心優しい仲間と共に活動することで、ボランティア自身が「心の健康」を得ている。

配達時間	2時30分～3時30分
コーディネーター人数役割	11人（1日2～5人）お弁当の数の把握、配食票の作成
配達者人数 役割	20人 1人5食 ゆっくり話ができる人数
配達方法	車での配送が1ヵ所。拠点に届け、配達者がとりにくる。
声かけ・会話	返事があるまで待ってお元気な姿を確認
集金方法	一括集金 毎回手渡し、振込み
不在の際の対応	保冷剤を使用し、後で電話を入れる
お休みの通知	書類にて通知 電話も可
緊急時の対応	緊急連絡先に電話
配達時の情報提供	口頭、配食票
配達時のチェック内容	利用者配食一覧表



安否確認方法	声かけ
--------	-----

## ⑩ 不在時や緊急時の対応

行政と市の社会福祉協議会（以下、社協）と協力して活動を行っていた1997年までは、16時30分以降の緊急連絡先は社協となっていた。独自の活動をしている現在、配達時に異変が合った際、どのように対応するか遅い時間帯でのサポート体制が課題となっている。

### ●不在時の対応

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。

やむを得ず留守をする時は、預かってもらう方、場所を決め、配食ボランティアに伝えておく。

### ●緊急時の対応

原簿に、緊急時どうするかを書いている。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。ご家族の電話番号が書いてあるので、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。

## ⑪ 活動への誇り、自慢、夢・今後の展望

### 1. 活動への誇り・自慢

業者には出来ない心のこもった対応（食材選びから配食まで）が、ボランティアそれぞれの経験と思いやりで行える

## ⑫ 課題、行政への提案など

- ・後継者問題（味の後継者、活動の後継者）
- ・若いお母さんへ参加してもらい、作り方を伝える。
- ・血縁ではなく、友人としての関係を若い世代と築く。

## 2 「甲府・食事サービスをすすめる会」のあゆみと活動の全体

### 1) 甲府市の地域特性を踏まえた活動—町内会の配食当番との違い

甲府市は、山に囲まれた盆地にあり、人の移動が少ないため、隣近所とのつきあいは深い。最近では変わりつつあるが、葬儀の際には、隣り近所が精進料理を作る習わしとなっていた。そのため、ご近所がつくってくださったお料理を、美味しいの、まずいのということは憚られる。日ごろの濃い近隣関係とは異なり、会では、友人としての関係を利用者と築きたいと考えている。「おいしい、まずいも」はつきりと言える関係で、遠慮なしに、意

見をいえる関係「地縁ではなく『知縁』を山梨につくりたい」という思いをもっている。

行政が配食を自治会に配らせていた時には、配達者が、自治会の会長に利用者の個人情報話を話してトラブルが起こっていた。「あそこは家よりも収入が多いのに、なんで配食しなければならないのか」「息子が東京で大きな会社のよい役をしているのに、息子が帰ってくればよいものを、何でそうしないのかい」ということになり、利用する人がイヤだといってきた。私たちの会では、いつもボランティアの研修会をしている。この前も傾聴ボランティアの講習を四谷の桜美林大学まで行き受けてきた。また、認知症の講習会、認知症とはどういうものかという講習会を地域包括支援センターの職員から伺い、オレンジリングをいただいた。ボランティアセンターの岡先生から、ボランティアは、何をどういうふうにするべきかという話をしっかり聞いていたので、ボランティア活動の訓練が行き届いている。「配食ボランティアの皆様へ」と題した活動への留意点をあげた中にも「訪問先の様子などは、プライバシー尊重のため、他言しないようお願いいたします」と明記されている。利用者は待っていて話はするが、踏み込んでよいところと、踏み込んではいけないところ、話してよいこと、話していけないこと、聞かなければいけないことを承知している人たちであり、町内の配食当番とは大分違う。それが、ボランティアの根源だと思っている。友達とか仲間という形で対応し、補聴器の具合の話や長々聞かされたり、弟さんの病気の話を長々聞かされたり、聞いてくれるだけでありがたかったといわれる。

## 2) ボランティア道の紆余曲折

### ① あゆみ

開始時期	1992年5月14日発足
開始のきっかけ	市内に食事の作れない高齢者が多いと実感した (コープくらしの助け合い等)
活動の変化	①試行的食事サービス(市の制度化前) 1993年～1996年3月 ②甲府市の食事サービスに合流 1996年4月～1999年3月 ③独自のボランティアグループとして活動 1999年4月より

### ●最初の話し合い

1990年 山梨県ボランティア協会のホールで、高齢社会に何が必要か、県下のボランティア団体が話し合い、2日間議論した結果「医療・食事・住まい」となった。

集まった人々の中には、近所の方やお友達のお母さんのために時々食事を届けたり、仲間と一緒に一人ぐらしの友人宅を訪ねて食事会をしたり、生協の助け合い活動として週1回、買い物や食事づくりの手伝いをしている人もいた。

その一人、市民生協の理事をしていた出山治子氏は、友愛訪問先の高齢者の壮絶な死を目の当たりにし、「食事作りが困難な方々に、栄養のバランスのとれた手作りのお弁当を毎

日お届けしたい」との強い思いをもっていた。この会の目的自体が、この出山氏の思いと重なっている。しかし、毎日の食事の支援を続けることは個人の力では不可能だった。

#### ●お弁当が届けられれば、病院から自宅にもどることのできたAさん

初代会長の出山氏は、甲府の生まれ。20年ほど名古屋で子育てをしていた。25年前、伯母の介護があり、そろそろ山梨に帰り、伯母の面倒をみながら自分の老後の生活も考えたいと思うようになり、20年ぶりで甲府に戻る。名古屋でも子育てしながらボランティア活動をしていたが、そこで、山梨県にボランティアセンター、ボランティア協会があること、事務局長の岡尚志さんは、全国的に有名な方なので、会いに行くとよいといわれ、県のボランティアセンターとつながりをもつ。地域の方とかかわっているうちに、お年寄りの家に行ってほしい。さみしい、子どものいないお年寄りが近くにいるから、といわれた。1週間にいっぺん行き出した。だんだん年をとって、子どももいないのでさみしい。体もだんだん悪くなってきた。訪問しているうちに、ご主人の自殺した処に立ち会う。ご主人は、むちうちみたいな事故にあった方で、モノをよく考える人だった。「私たちも勉強になるよ」なんていっていたのに、行ったら、首つり自殺をして横たわっていた。それまで夫のために沢山煮ものをつくってご近所に配るようなおばあさんだったのに、何もする気がなくなり、じっと座っているだけになってしまった。「私がそばにいたのに、可哀そうなことをした。止められなかった」と後悔していた。その後は、自分のためにも料理をしなくなり、彼女がたまに行くと「じゃがいも煮てくれる？怖くてゆで物もできないから」といわれる。1週間に一遍いっても不十分。こういう方にお弁当届けられないかと思っていた。だんだん、てんや物ばかり増えてしまって。江戸っ子で気前がいいから「一つばかり頼めないよ」って言って、2つずつ頼む。そうするとどっちが食べかけなのか、わからなくなってしまふ。そんなふうになって、体調も悪くなり、胃や便秘やぜんそくの薬など、薬を山ほど飲むようになってしまった。ある日、近所の方が、電気がつかないから、と行って見たら倒れていて、国立病院に入院させられた。3ヶ月いると病院を出なければいけない。お婆さんは家に帰れると思っていたが、一人暮らしで認知もでていくということで、自宅のまわりも長屋みたいでお年寄りの多いところだったため、施設みたいな老人病院に移されてしまった。結局移ってから、1か月もたなかった。これまで街中に住んでいたのに、こんな田舎に移されて、すごい山の中に移されたと思ってしまった。本当はすごく近いんですよ。隣町だったから。「こんな山の中に移されて、もうあなたたちにも会えない」って言って、もう病院の食事を食べなくなってしまった。丁度、年末から年始でいけない時期だった。このような方が在宅ですぐすには、毎日手作りのお弁当が食べられたら、地域で生きられるのに。それができないために、地域に帰れなかった。非常にショックで、ボランティアセンターで事例発表があった時、そのことを報告した。22年前のことである。

#### ●アメリカ・セーラム市の食事サービスとボランティア

それに先立つ1983年。出山氏は夫の研究先アメリカ・オレゴン州セーラム市で、ボラン

ティアが週5日の食事サービスを提供している活動を目の当たりにする。1970年に設立された民間の食事サービス、ボランティア団体「シニア タウン ハウス」と、それより10年以上遅れて始まった公的機関による食事サービス「ミールズ オン ウィールズ」によって、いずれも週5日、1日約700食が用意されるという大規模な食事サービスが実施されている。ボランティアが500～1200人参加し、男女を問わず、年齢を問わず、いきいきと活動している。1991年のボランティア協会の集まりで、セーラム市の活動を紹介した。「これだ」と思った仲間たち。その後、大熊由紀子氏の著作「寝たきり老人のいる国、いない国」で、福岡県春日市社会福祉協議会の365日1日2食を提供している配食サービスの事例が紹介される。このような事例が日本でもあることを会の仲間呼びかけた。みんなも「私たちもやる気があればできるんだ」といっていた。当時、山梨県では食事サービスやっていますといっても、「ほうとうの会」が年に2回～3回やっている程度であった。山梨の中で、毎日の食事サービスはなかった。富士吉田で少しずつやり始めていたような状況であった。

#### ●学習を主軸にしながら、実践展開を図る

1992年5月14日、第一回の会合を開き、「甲府市の食事サービスをすすめる会」という名称を決める。ボランティアセンターに来ている方も、「こういうのは行政が中心になってやらなくちゃいけないことだから、なるべく行政の目につくところでやるといいよ。ボランティアセンターでやってもいいけど、なるべく市の場所を借りるといいよ、市の福祉部に行って話をするとか、社協を巻き込むとか、公的のところとやりとりしながらやるといい。いろいろな市民に呼び掛けて、同じ思いの人が集まってきて動き出すと、行政も動き出すのではないかといい助言をくださった。「内緒だよ」って言って活動資金1万円を寄付してくださった方もいた。

会発足の日、会場の甲府市自治研修センターに集まったのは、市福祉部や市社協、ホームヘルパー、ソーシャルワーカー、主婦ら20人であった。

毎月1回研究会と運営委員会を開いて、活動をすすめていくという方針が示された。この年に福岡県春日市社協をはじめ、相次いで、東京、長野、山梨県内の7団体を見学している。また、先進地より講師を迎えて講演会を開催するなど、学習成果を広く、市民に伝えることで、学習と啓蒙活動を精力的に行い、賛同者を広げ、社会のムーブメントへ変えていく努力を行っていった。

#### ●先進地の見学と講演会

講演会では、「寝たきり老人のいる国・いない国」の著書、大熊由紀子氏、春日市社会福祉協議会の河津二男氏、全社協の食事サービスマニュアルの執筆を行った中野いく子氏といった、著名な方を、講師として迎えている。

アメリカ・オレゴン州セーラム市にも、会員8名と、新聞記者、市議会議員と共に視察

した。セーラム市のボランティア団体「シニア タウン ハウス」の前会長ジェイン・クライツバーグ氏をお招きし、アメリカの食事サービスボランティアの活動を多くの市民が共有できる機会を提供している。ジェイン氏は、講演の最後で「皆さんも私たちが経験したように成長期の痛みを味わうでしょうが、同時に地域社会に貢献できる喜びを必ず味わうことでしょう」と述べている。

・ 1992年10月 食事サービスに関するニーズ調査－民生委員の協力

・ 1992年11月 市長との対話

先進事例の見学報告とアンケート結果をもって、甲府市長と社協に面談。しかし、市長には「奥さん、行政は奥さん方のようなヒマなご婦人のお楽しみとは違いますよ」といわれ愕然とする。会員は、なぜこんな市長に一票を投じてしまったかと自己嫌悪で眠れなかったという。

● 食事づくりの実践に取り組む

・ 1992年12月

この年の最後の見学会の帰途「見学ばかりしていても、自分たちでやってみないと始まらないよね」と話しあった。会員の市職員から、「甲府市が赤い羽根の分配金を財源に業者にお弁当を委託して高齢者や障害者の世帯に市社協が無料で配食しているが、次の2月の業者がまだ決まっていない」ということを聞きつける。すぐに福祉課へ押しかけて、そのお弁当を私たちにやらせてくれと頼む。OKの知らせが届けられたのは、12月24日。メンバーにとって忘れられないクリスマスイブとなった。

・ 1993年1月

初めての食事づくりの打ち合わせで、会員は、おかずの試作品をもって、温泉旅館に泊りこんで実施の段取りを練る。

・ 1993年2月 試行1回目

初めて週2回の配食活動が行われた。共同募金のお金を使ったのでお弁当は無料。ヘルパー派遣が行われている136世帯へ配食する。ボランティアは100人。調理場は、福祉センターの料理実習室を使う。実習室なので、一つのおかずを作るのに3つも4つもお鍋を使ったりして、炊飯器も何台も並べての苦闘。熱意に燃えた会員は、136食を無事作り終える。

・ 1993年6月

会員の計らいから、会のメンバーが所有する市の中心部にあるビルの1階を事務所とし

て無料で使わせてもらう。毎月の定例会をはじめ、いつでも使える拠点ができることは大きなことである。

・1993年3月以降

活動を終えた後、前年度の先進地7団体の見学に続き、東京、大阪、京都の3団体を見学、なんとアメリカのセーラム市まで訪れる。甲府市ボランティア協会の職員や女性市会議員、朝日新聞の記者も加わる。セーラム市の人口は20万人、週5日、1日750食を市の建物と2つの教会で4～500人のボランティアが活動を支えている。

・1993年5月

啓蒙活動として、冊子「ボランティアによる食事サービスを終えて」と「アメリカ・オレゴン州セーラム市 ボランティア活動見学記」を作成する。

・年6回の調理実習実施

また、高齢者に喜ばれ、おいしく、健康によいお弁当を創るために、ボランティアが学び、力をつける必要があることを痛感し、年間6回の調理実習を行った。その際に、講師に市内で活躍している調理師・栄養士の方を先生としてお願いした。この方たちもすべてボランティアとして指導される。

・1993年の秋 第2回試行的食事サービス

第2回の食事サービスは、福祉センターを調理場とするが、ホームヘルパー派遣世帯以外に、配食を必要とする一般の利用者を含めて食事を届けた。この方たちからは、1食400円をいただく。

・専用厨房を確保 第3回試行的食事サービス

試行的食事サービスを行うなかで、一定した活動場所が欲しい、活動日の度に荷物を持ち出して終わったらまた車に積んでというのではなく、専用の活動拠点が欲しいと願っていた。市の中心部に統合され空いた小学校があったので、市とかけあつたが、教育委員会が担当ということで、交渉が堂々めぐりをしていった。そのような中、会員で市職員の方から甲府の東のはずれの山に囲まれたブドウ畑の中に閉鎖された保育所があつて、大きくはないが調理施設があると聞く、早速児童福祉課に掛け合い、元保育所を貸してもらうことになった。保育所が借りられた後に、学校は地域に使ってもよいということになったが、第3回から甲運保育所の調理場も使うようになった。第4回は月・木曜日が甲運保育所、火・金曜日が貢川福祉センターを使用し、第5回から甲運保育所のみとなる。福祉センターは、実施回数が増えるにつれ、本来のセンターの使用計画に支障をきたす場合も出てくるためであった。

・1994年6月 市の高齢者保健福祉計画づくりに委員として参加

市は、高齢者保健福祉計画を立ち上げ、平成11年を目標に250人に対して毎日型の食事サービスを行うと発表する。突然市役所に「ボランティア宣言都市」という垂れ幕がかかり、会員はびっくりして眺める。この高齢者保健福祉計画の策定委員会の委員に会からも参加し、計画づくりに携わった。この計画の中で、食事サービスは、市の在宅福祉サービスとして位置づけられ、平成11年度に「256人への毎日型食事サービスの実施」を目標とするよう示された。その後、市と市社協、会とで三者の話し合いを年6回（隔月に）開き、市の将来計画を聞いたり、食事サービス実施の打ち合わせ、設備面、財政面のことなどを話し合う。これらの話し合いを通して、第二回実施より利用対象者の中に、無料のヘルパー派遣世帯以外の人々を加え、食材料費の実費400円を支払う利用者を含めることで、低所得者世帯を中心とした従来の市の食事サービスの枠を広げる糸口が作られた。

・1994年6月 甲府市が毎日型のニーズ調査を実施

高齢者800人にアンケートを行い、そのうちの何人が週4回のサービスを必要としているかを調査した。150人の人が、毎日型を希望していることが明らかになった。

・1996年 甲府市は食事サービスを制度化

甲府市は、1996年に食事サービスを制度化する。当会は長い間積み上げたノウハウを市に渡し、市のボランティアとして登録する。市は、週4日、150食のサービスを要求したが、保育所の厨房の狭さと、担い手の力量によって「70食以上は無理だ」と考えた。市は業者に80食、会へ70食を委託することとなる。業者と、当会、市の管理栄養士とで毎月献立検討会をもち献立を決めるようにした。外との情報交換も怠らず、全国老人給食協会のフォーラムなどに参加する。

ところが、その年に0-157の問題が起こる。市はそれが心配で衛生指導が厳しくなる。調理ボランティアは全員検便をし、手洗いや消毒の指導も厳しく受ける。配膳室と事務室の間に仕切りがないのはよくないということで戸をつけたり、作業着を白に統一したりする。しかし、果物や野菜もすべて火を通さなければならないということに当惑。果物でもリンゴとかモモは煮ることができるが、ぶどうやミカンはどうしたらよいか。行政と一緒にやっていると献立も変えられない。その後もいろいろな注文が行政から出される。

「配食は保冷車でなければと保健所がいつている」というので、保健所に聞きに行くと、「配食の3時間くらいなら保冷バックで十分」とのことであった。会では、保冷バックや保冷材専用の冷蔵庫を所持し、検食専用の冷凍庫、自動で石鹼もお湯も、消毒液もでる手洗い設備を備え、衛生管理を徹底させた。

「交通事故があつたら市としては責任がとれないから自転車やバイク、徒歩のボランティアは排除してほしい」といつてきたので、当会はすぐに、ボランティア保険に入る。

また、「市の制度として実施する以上責任があるから、営業許可を取った処に委託する方が正当だ」という。調べたら、ボランティアの場合は営業許可がいらぬということであるし、営業許可は取ろうと思えば、食品衛生責任者の講習会に1回参加すればよいので、割と簡単にとれることがわかった。

市は、「公民館は使用目的が違ふから配達拠点として使用されたら困る」ともいつてくる。お弁当に添えていたお手紙やお花は、業者のお弁当にはつけられない。公平性を欠くので「よけいなものだからつけないでほしい」ともいわれる。「ボランティアは市が社協を通じて自治会に下ろすので、各自治会のボランティアとして社協の指示に従つてほしい」というのであれば、「黙つていうとおりになれ」ということ。

ついに、市は0-157発生の場合の責任を恐れるあまり、調理を業者に任せることを考え始める。事故が起こつた時に、業者は営業停止ですむが、ボランティアはそうはいかない、市の責任も発生する。配食だけやってくれといつてきた。市の弁当代は利用者が400円を負担し、さらに補助金260円のうち、国1/2の130円、県1/4の65円、市1/4の65円を負担している。市は自分たちだけいい顔して、責任が及ぶとなつたとぱつときれる業者に渡したい。その辺から「行政とボランティアは一緒にできないんだなあ」と思い始めた。

その後、市と社協と3ヵ月に一度くらい膝つき合せて話そうということになり4回にわたり会合をもつた。その中でわかつたことは「何か問題があればすぐ切れる業者を使い、市は責任をとらない」「配食は、市社協の指示に従つて黙つて配るボランティアにさせている」ということが分かつてきた。市の福祉課長はこうもいつた「あなた方はお遊びだから飽きたらすぐ辞められるでしょうが、私たちは仕事でやっている。市政というの私たちの生活がかかっている」「あなた方、家庭に帰つてやることはないんですか？」当時の会長は、悔しくて夜明けまで悔し泣きをしたそうだ。

すぐに臨時総会を開いた。「ここで社協と縁をきつてしまつたのでは一番必要としている所得の低い人にお弁当が届けられない」とか、「甲府市全市に行き渡る大きな運動にするためにはまず市と組まなければならない、ここは妥協ということも必要でないか」という冷静な意見もあつたが、怒れる女たちは、この場で市との決別を決めた。

第5回目の市と社協との話しあいで、次のような取り決めを交わした。

- ①市は甲運第二保育所の活動拠点を私共に無償で貸す、ただし一年ごとに更新をする。
- ②会が作るお弁当へは、市は一切、補助をしない
- ③会がこれまで重ねてきた配食のノウハウはすべて市へ渡す
- ④市が月火木金と配食をするので、会の活動は、曜日をずらして水土月の3日の活動をする
- ⑤配食するのは市の基準に合わない人、週4回とるという基準に当てはまらなかつた人にする

条件は「ボランティアだけになつても、現在使っている厨房を貸してもらふ」ということで合意した。厨房拠点があることは、とてもありがたいこと。厨房は、廃園となつた保育所で、泥物も洗えて、配膳スペースも広い。配膳台は、ライオンズクラブの助成を使つ



た。しかし、会独自で配達ボランティアを集めなければならなくなった。行政配食では、利用者400円食材分に260円が加わり660円で委託している。見たところ、材料費に300円はかかっている。町内会がボランティアで配達してくれるところはよいが、人がいないところでは、業者が個配をしている。業者が配るのに対しては、市が70円をだしている。私たちには全く補助金を切ってしまった。残ったのは、調理場も含めた活動拠点の無償貸し出しだけであった。このような経緯から、会は市と離れ、独自の活動の道を歩む。

### ●怒れる女たちは「自立の道」を歩みだす—2000年以降の活動

行政委託を解消し独立した甲府・食事サービスをすすめる会は、衛生研修会や調理研修会を定期的に行い、他団体との交流も活発化させ、山梨県のボランティア交流会や福祉大会に出席した。独自に、「季節を届ける活動」をすすめた。十三夜にはお月見のお団子をつけるとか、菊の花をお弁当に添えたり、クリスマスにはクッキーやケーキを焼いて配った。「ふれあい会食会」も開き、ふだん外出できないお年寄りに出てきてもらい一緒に食事をしたりした。食数は、当初は一日40食だったのが、現在は100食で、作れる限度一杯の活動をしている。

1996年に「ボランティアによる食事サービスの歩み（5周年誌）」を発行し、2001年には、記念誌「創立十周年のあゆみ」を発行、2004年には「全国食事サービスセミナーin山梨」を甲府で開催した。

●会の特徴の一つに、10年前から2年毎に会長を交代させ、その代の会長の個性で会の改善を図ってきたことがあげられる。

#### ①2007年度 古屋洋子会長時代：「ふれあい訪問」をスタート

古屋洋子会長は「ふれあい訪問」を始めた。会食に来れない人を、こちらから何人かで訪問した。調理の人も直接利用者さんに会える。

それまで、こんなに柔らかくしても、まだ軟らかくしなければならないのか、ということかと思っていたが、行ってみてわかる。その翌日からくだものに細かく刃が入る。やっぱり、作った人が食べる人と顔を合わせる事が大事だなと思った。

幅を広げていった。最初の年は「ふれあい訪問に来てもいいですよ」という人の家は、7件くらいしかいなかったが、今年は20件ぐらいに広がっている。まだ、来てもらいたくて待っている人もいる。支度して待っていても、こなかったという苦情もある。

ふれあい会食は年1回春、これは桜の季節。調理場である旧保育所の庭から一番見応えのある時期に実施している。

秋はふれあい訪問。おだしをとった後の昆布の佃煮をもっていく。「これが評判がいいんですよ。お弁当の時の出しとったこんぶですよ」というとまた喜んでくださる。そういうふうにならなくていいから。

②2010年度 横山かをる会長時代：財政の立て直し

リーマンショック以後、助成金や寄付金が減り財政が厳しくなった。横山かをる氏は、財政の立て直しに着手し、利用者にも会員になっていただき「共に会を支えていただきたい」とお願いしたところ、大半の方が喜んで会員となり、会費を払ってくれた。やはりこの積み重ねがあったからだなあと思っている。

③ 活動概要

- 週3日の配食サービス
- 年1回の会食会と年1回の利用者訪問
- 料理講習会
- ホームレスの炊き出しにおけるご飯の提供
- 定期的な学習会（公開を原則とする）

④ 役割分担・会議

●役割分担

(1) 会長

(2) 副会長

(3) 会計

(4) 書記

(5) 調理責任者：10時から4時

- ①調理に関する事、②食材の発注、支払いに関する事、③献立委員会に関する事④献立表に関する事、⑤お弁当の記録に関する事、⑥保健衛生に関する事、
- ⑦厨房全体に関する事、⑧調理ボランティアに関する事

(6) 調理主任

各曜日の調理主任は調理ボランティアと共に当日のお弁当を調理責任者の指示に従い時間までに仕上げる。また、厨房の清潔に心がける。

(7) コーディネーターの責任者

①コーディネーター会に関する事

②利用者の登録・辞退について把握

新規利用者については、家庭訪問し、利用者の現状把握し、各曜日のコーディネーター主任と調整をする。又、利用者に本会の内容を説明する。

③利用者宅の地図の作成・管理、④「食事サービスのご利用について」に関する事

⑤「利用者台帳」に関する事、⑥毎月の「利用者一覧表」に関する事

(8) 副コーディネーター責任者 ①コーディネーター責任者を補佐する事、

②「ボランティア台帳」に関する事

(9) コーディネーター主任

①利用者の移動に関する連絡、②配食数、集計に関する事、③配食ボランティアに関する事、④日誌を付けること、⑤戸締りに関する事

(10) コーディネーター

①お弁当を利用者宅に正確に届けるように準備する、②配食ボランティア用配食票を作成する、③返却された弁当箱を点検し、汚れのひどいものは洗って、水（殺菌漂白剤を入れて）につけておく、④バックは濡れた手拭いできれいに拭き、アルコールをふる、⑤お弁当の袋を洗って清潔に保つ、⑥気温 25 度以上の日は保冷剤をバッグに入れる、⑦お弁当を布袋に包み配食ボランティア毎のバックに入れる、⑧お便り、献立表、請求書、領収書、等利用者に必要なものを届ける、⑨トイレ、事務室、配膳質の一部を掃除する、

(11) 事務員：土曜日の午後 1 時から 3 時を勤務時間とする

①会員・ボランティア・利用者の登録に関する事、②ボランティア保険加入に関する事、③消耗品の購入に関する事、④業者への支払い集計に関する事、⑤助成金に関する補佐、⑥「総会資料」の作成、発送に関する事、⑦会報「大根の花」だよりの作成、発送に関する事、⑧月毎に、利用者名簿（一覧表）、曜日毎の一覧表、配食者カード、お便り、献立表、一括集金一覧表・請求書・領収書等必要な書類を作成する、⑨運営委員会報告、クリスマスカード、その他運営上必要な書類を作成する、⑩会の活動・行事・日常業務を補佐する

(12) お弁当代取り扱い会計：月・水・土の午後 1 時 30 分～3 時 30 分

①配食されたお弁当代の集金に関する事、②売り弁当代金に関する事

●会議の種類

①総会：5月に定期総会を開催

①事業計画、②予算、③事業報告、④決算の議事に関して承認を得る出席者の過半数の同意を必要とする

②運営委員会：会の運営に関する事：毎月第2木曜

③献立委員会：お弁当に関する事：毎月第3金曜日

④コーディネーター会：利用者・配食ボランティアに関する事：毎月第2木曜日

⑤会報「大根の花」だよりの編集委員会

発行は年3回

⑤ 経営収支

1992年度から1993年度までは、共同募金、1994年度から1995年度までは、甲府市と甲府市社会福祉協議会の助成金、1996年度から1999年度までは、市の委託で活動してきた。2000年度からは、市の助成金は一切もらわず、活動を続けてきた。

栄養士、事務員、会計には、時給800円の謝礼をだし、光熱水費、検便等の保健衛生費

がかかるので、年間 90 万円の活動費が必要となる。

2010 年度から経済が厳しくなって、利用者にも賛同を得られる方に会員になってもらい、年会費 3000 円を支払ってもらおうようにした。「利用者から会費をとる」というのは、会の趣旨にあうのかと、ずいぶん議論もあったが、ボランティアと利用者の関係がよかったので、「共に会を支えていただきたい」とお願いしたところ、大半の方が喜んで会員になってくれた。「まだ、足りないようだったらいってください」という方もあり、泣けるようであったという。長年にわたり培われたボランティアと利用者との友情関係が、利用者からの会員としての資金援助を可能にしている。

しかし、会費で運営するには、300 名の会員がいないと 90 万円が集まらず、継続が厳しい。新しい会員を開拓しているが、それと同じくらいの方が、亡くなっているので、そこが課題である。

## ⑥ 担い手の確保と育成

### ●有償の対象と金額

- |                                         |
|-----------------------------------------|
| ①栄養士、事務員、会計（お弁当代扱い者）に賃金を支払う             |
| ② 1 時間あたり時間給は栄養士、事務員、会計（お弁当代扱い者）は 800 円 |
| ③栄養士・事務員・会計に夏期手当（7 月支給）として 2 万円         |
| ④栄養士・事務員・会計に冬期手当（12 月支給）として 3 万円        |
| ⑤栄養士：10：00～16：00                        |
| ⑥事務：13：00～15：00                         |
| ⑦会計：13：30～15：30                         |

## ⑦ 行政とのかかわり

行政の制度化をめざした試行的食事サービスを呼びかけ、共同募金のお金を使って実施。利用者アンケート調査を行うなどして、利用者ニーズを探り、また勉強会を公開で開いていく中で、世論を動かし、行政による食事サービスの実施を実現する。市から配食サービスの調理委託を受けていたものの、0-157 で食中毒を恐れる市は、住民による調理を中止するよう働きかける。団体としてそれを受け入れず、以後行政とは独立した形で、会独自の活動を続けている。

現在、週 3 日活動しているが、行政配食は祭日が休みになることから月曜日とし（祭日でも活動を行う）、行政配食のない土曜日と、水曜日を活動日にし、できるだけ行政配食を補う形で活動を行っている。当会と行政の両方を利用することで、日曜を除く週 6 日お弁当を受け取ることができる。

## ⑧ 他組織との連携

- ・活動の開始当初から、山梨県のボランティアセンターとの交流をもっている。