

- ・試行的配食サービスの時は、甲府市や甲府市社会福祉協議会とかかわりをもっていた。
- ・全国老人給食連絡会に参加していることで様々な情報が得られる。

### 3. 考察

「甲府・食事サービスをすすめる会」は、ボランティア活動の立ち上げ方、広げ方、行政へのソーシャルアクションの起こし方を実践的に伝えてくれた。

まず、ボランティア活動を立ち上げるには、思いを伝えることで同じ志をもった人と出会うことが第一歩である。最初の出会いの場として、山梨県ボランティアセンターがその役割を果たしている。次に学びながら仲間を増やすこと。食事サービスの先進事例の国内外の見学と、講師を招いた講演会を公開で行うことで、食事サービスへの世論を高める働きかけを行い、賛同者を募ってきた。また、学習を行うだけでなく、試行的食事サービスということで実践活動を行いながらの学びを繰り返している。

そして行政へのソーシャルアクションの方法も見事であった。「できるだけ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、できるだけ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、公的なところとやりとりしながらやるとよい。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」という山梨県ボランティアセンターの方のアドバイスは的確である。このとおり、試行的食事サービスは、社協の後援で共同募金のお金を使って実施する、市の福祉センターの厨房を使う、市や社協に働き掛けながら活動を展開していった。そして、制度化を促すために、民生委員の協力をえてニーズ調査を行い、先進的事例と共に行政へ提出し、食事サービスの制度化を実現させた。ちょうど国の補助金があり、全国の多くの市町村が食事サービスに取り組み始めたという時代的背景もその追い風となっている。

そして、何よりも大切なことは、ボランティアと行政の活動論理・ミッションの違いを、会の歩みはリアルに私たちに伝えてくれたことである。この団体にとっての食事サービスの目的は、「お弁当を伴った友愛訪問」であった。単に食事を届けるのではなく、心のこもった家庭料理とお便りを届けながら、利用する人の喜ぶ顔が見たい、お話しのできる時間もちたいと考えている。単に食事を届けるシステムではなく、そこでの人とかかわりを最も重視している。心のこもった手づくりの家庭料理、工夫されたお便り、十分なやりとりができるように一人5食分の配達に留めるという形で、会のミッションを具体化させている。

行政は、安全で均質で危険が少なく、効率的なサービスの提供を目標とするために、お互いの活動論理の違いは、双方の課題として現実のものとなっていた。具体的には、会がこれまで同封していたお便りや花は行政にとっては余計なものであること、他の業者と統一した献立での提供、そして最終的には、食中毒が起こった際の責任を回避するために、当会に調理の中止をいわたしていく。行政が、効率や危険の回避を重視した時には、民

間業者と契約した方がやりやすいということが、徐々に明らかになっていく。

表－１．食事サービスをめぐる行政とボランティア・住民団体の考え方の相違

	行政	ボランティア・住民団体
目的	食事を利用者に届けること 食事サービス	食を通じた隣人との交流 お弁当を伴った友愛訪問
大切なこと	行政としての責任と役割を果たす	自分のしてもらいたいことを他人にする 喜んでもらえる顔が見たい
届けるもの	平等で均質な食事を届ける  ・お便りや花は余計	・心のこもった家庭料理 ・寄付された果物等を添えることで、季節を届ける ・会話を重視する
重視していること	効率を重視 リスクを避ける	人と人とのかかわりを重視 一人５食分の配達
対応方法	システムとして対応する	個々人の思いをいかせるよう 創意工夫をこらす

現在、当会は独自の力で、週３回の配食サービスを展開し、１食５００円の利用料で食事を提供している。これを可能にしているのは、行政と１年毎に契約を行っている廃園になった保育所の無料貸与である。賛同する利用者も担い手も年会費を３０００円支払っているが、これで、何とか活動がまわっているところも、全国での活動を展開する上で大きなヒントを与えてくれる。無償の調理拠点と活動拠点の提供、そしてできれば高熱水費の援助があれば、手づくりのお弁当であったとしても５００円での提供が可能であることを示してくれている。

「甲府・食事サービスをすすめる会」が示してくれた「友愛訪問の手段としての食事サービス」は、これからも住民参加型食事サービスが大切にすべきミッションの一つである。その一方で、地域包括支援センターや民生委員とつながり、地域包括ケアシステムの一環として、関係機関と協力しながら、利用者である高齢者の様子を観察し相談専門機関に伝えるモニタリング機能を付加するなど、高齢者の見守りシステムとしての機能を備えることを、会自身、今後の課題としている。

## 事例7 公益財団法人 調布ゆうあい福祉公社

介護保険を持続させるために、援助対象の絞り込みが行われ、生活支援サービスへの支援が薄くなる傾向が続いている。調布市のように介護保険からもれる生活支援サービスを公的な組織で提供している自治体に住む市民は幸せである。調布ゆうあい福祉公社は、設立当初から、住民の福祉ニーズを第一優先に据えた理念と活動を行い続けてきた。設立した1988年度からホームヘルプサービスの提供を始め、1991年には食事サービスもスタートさせた。全国で福祉公社が激減する中、その存在を支持し続けた市民と、維持発展に努力し続けてきた公社職員と協力会員の努力によって、調布ゆうあい福祉公社の食事サービスは、23年間も活動を継続させている。

配食サービスは、最初、市内の地域福祉センター3カ所の厨房を借り受けて調理を行っていた。1997年に国領にある専用厨房に移ってからは365日1日2食の毎日型配食を行っている。この年以降の9年間、行政配食の受託と独自の活動の2本立てで行ってきたが2006年からは受託はなくなり独自事業一本となっている。「おなかまランナー」という愛称をもち、地域住民が協力会員として登録した会員組織に調理・配達の業務を委託している。調理の協力会員は、「プロの家庭料理」をめざし管理栄養士のたてたレシピに従い計量化を徹底しながら調理を行い、持ち回りで食材発注も分担している。一人ひとりの調理能力が高いことが、特徴であり、調理能力の高さが評価され、ホームヘルパーとして障害者グループホームの食事づくりを依頼されることもある。

配達においては徹底した安否確認のシステムが作りあげられている。福祉公社には、専従の保健福祉の専門相談員が6名おり、利用会員一人ひとりを相談員が担当し、毎月1回程度、訪問ないし電話で生活健康相談を行っている。配食数と届け方については、利用会員本人との話し合いをふまえて相談員の指示に従って行われている。配達先で、利用者の異変に気付いた場合は、配達者が福祉公社に連絡し、公社職員が急行する。日々の様子についても、配達者からの報告が食事担当職員から担当の相談員に伝えられ、必要があれば、地域包括支援センターの職員やケアマネージャーにつないでいる。

食事サービスを開始した1991年当時は、回数の多い配食サービスを提供している活動が少ない上に、住民参加型で実施している活動はさらに希少で、全国的に注目を集めた。しかし、民間配食が普及している現在において、回数の多さは特別な意味をもたなくなっており、その存在意義の確認が課題となっている。

今回の調査をとおして、福祉公社の食事は、食にこだわりをもっている利用者から高い評価を受け、食べ続けられている食事であることが明らかにされた。と同時に、保健福祉の専門職は、配食をとおして得られる最新で確かな利用者情報に信頼をよせており、配食をとおした利用者のモニタリング機能が高く評価されていた。福祉公社の食事サービスが、市民と保健福祉の関係者の安心のよりどころとなっていることが明らかにされた。

## 1. 配食サービス

### 1) 配食サービスの概要

週回数	昼、夕 週7日
曜日	月～日
調理者活動時間	午前 8:30～12:30 午後 13:00～17:00
配達者活動時間	午前 8:30～12:30 午後 13:00～17:00
一回食数	昼、夕とも 100食
利用者数	約 180名
担い手数	調理約 50名＋配達約 50名＋洗浄約 10名＝110名
利用の条件	市内にお住まいの 65 歳以上の方や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、調理や買物 が出来ない等お食事に困っている方
利用者決定方法	相談→SW、NSが訪問 契約時利用者と公社で緊急連絡先 やお届け方法などを記載した確認書を取り交わす。
活動の目的	別紙、利用案内参照

### 2) サービスの対象者、利用の申し込み・受け付け

#### (1) 福祉公社独自の配食サービス

##### ①サービスの対象者

- ・住民参加型サービス事業については、介護保険制度等の公的制度では対応できないときなど、会員制度で在宅福祉サービス（有料）を提供している。
- ・利用会員の要件は、市内にお住まいの概ね65歳以上か、心身に障害がある、病気療養中やひとり親家庭、産前産後の人々が対象となる。

##### ②提供されるサービス内容

- ・栄養のバランスを考え、季節の旬の食材を取り入れた手作りの食事を宅配し安否確認を行う「食事サービス」である。365日1日2食まで利用できる。提供される食事の内容は、一般的な配食サービスにありがちな味の単一化を避け、手作りによる味に変化をつけ、利用者が長期に渡り食せる食事を提供することにより、見守りと健康増進を図っている。
- ・また、食事サービスだけでなく、家事や介護等、自立した生活を送るために必要な生活支援を行う「ホームヘルプサービス」の利用も可能である。
- ・費用については利用会員が月会費 1,000 円、ホームヘルプサービス利用料として 1 時間 800 円、時間外（午前 9 時前、午後 5 時以降）は 1 時間 150 円割増。食事サービスは 1 食 750 円となる。
- ・サービス提供者である協力会員は、心身ともに健康な 18 歳以上で、社会福祉、地域福祉に関心があり、熱意を持ってサービスを提供できる方。性別、住所（市内、市外）、資格は問わない。協力会員は月会費 100 円となる。協力会員は活動を行うと 1 時間 800 円の活動費が公社から支払われる。

##### ③協力会員の高い調理能力を生かした「グループホームでの調理活動」

- ・調理の協力会員の一人ひとりの能力の高さが、地域の評判になっており、彼らの調理能力を生かした新サービスが生まれている。ホームヘルプ活動の一環として、調理協力会員経験者1名を派遣し、障害者グループホームの食事づくりを行っている。その一例を紹介する。活動時間は、15時～18時の間で、その間に買い物と、グループホーム全員の夕食と翌朝の朝食の調理を行う。職員も含めて7人分を用意した場合、食材料費を3,500円とすると、一食あたり約500円で仕上がり、高品質でバランスのとれた食事を手ごろな価格で食べることができる。このサービスは好評で、要望に応えきれない程の人気がある。

また、調布市は1987年から市独自の配食サービスを実施している。その内容は、注1)を参照いただきたい。

### 3) 経営の状況

- ・人件費と食材料費、顧客情報管理費等が高い。 (21年度)

利用料金	1食 750円
年会費	月会費 1,000円
その他会費	なし
寄付等	賛助会員 一口1000円より
食材料費	今年度予算 18,726,500円
人件費・内訳	今年度予算 調理 14,448,000円 配達 9,600,000円 委員会 520,000円
栄養士 謝礼	管理栄養士 月6日勤務 130,000円/月 調理協力会員、配達協力会員共に活動費1時間800円
拠点・賃貸料	なし
拠点・高熱水費	※光熱水費については公社全体経費に対しての按分の為実質経費ではない。 今年度予算 ガス 1,032,000円 電気 907,200円 水道 1,008,000円
衛生費	今年度予算 細菌検査 375,468円
研修費	今年度予算 協力会員外部研修参加費 12,000円
その他	今年度予算 消耗品 1,229,800円 車両リース(6台分) 2,124,360円
経営状況	21年度収入 食事サービス収入 33,443,517円

### 4) 配食サービスのしくみ

配達時間	午前 10:45～12:15 午後 15:45～17:15
コーディネーター人数 役割	1名/1回 出発前の確認(特食数や配達数) 配達者からの不在等の連絡時の対応
配達者人数 役割	昼4名3コース 夕7名6コース (昼・夕共に1台のみ2人体制) 安否確認を行いながら手渡しでお食事を届ける

配達方法	原則手渡し。希望によりテーブルセット。事前連絡ある場合などはBOXなどに入れる対応。
声かけ・会話	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。
集金方法	口座からの引き落とし。
不在の際の対応	ボックスへ入れる、もしくは持ち帰り。要後追い。契約時に不在時の配達方法を確認。
お休みの通知	前日の10:00までに連絡。それ以降はキャンセル料（食事実費分）発生
緊急時の対応	下記にて記載
配達時の情報提供	事務連絡（事務局作成）にて情報提供。必要に応じて配達者へ個別連絡
配達時のチェック内容	前回の空容器があるか？利用者に変化はないか？等
安否確認方法	※公社では安否確認を『ご様子の見守り』と表現を変えている。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、ケアマネなどへの確認。

### ①集金について

- ・口座から引き落とされる。

### ②調理の体制について

- ・調理の活動は、昼食調理と夕食調理で、活動者が交代で行う。午前の活動時間は8:30～12:30の4時間、午後の活動時間は13:00～17:00の4時間、午前と午後の活動の間、デイサービス利用者への昼食給仕作業や、おやつ調理を行うレストラン業務の活動時間が11:00～15:00の3時間である。活動人数は午前・午後とも5名ずつ、レストラン業務に3名、の1日13名での活動となり、昼・夕食ともに100食ずつ調理を行う。
- ・調理活動者のシフトは各曜日から1名選出される運営委員にて作成される。運営委員は月に1度「調理運営協議会」を開催し、その協議会は各曜日の運営委員、公社事務局職員、管理栄養士で構成され、調理のスムーズな運営に向けて毎月協議を行っている。また、調理の運営委員を中心に月に一度夕方から、普段時間が無く掃除がし難い場所などを限定して厨房の清掃などを行っている。

### ③調理の流れ

- ・身支度を整え（エプロン、三角巾、マスクの着用、手指消毒を行う）、当日担当の活動者でミーティングを行い、メニューと調理の流れの確認、役割分担などを決め活動を開始する。午前中は10時40分までに配達に出せるように調理を行い、それ以降はデイサービスの配膳準備や片づけを行い、午後の活動者が入るときには厨房内を一旦きれいにし午後の活動者へ厨房を引き渡す。午後の活動者も15時40分までには調理を終わらせ、片付け及び翌日分の出汁の下準備を行う。
- ・調理の活動が終わると、5名の活動者のうち2名が翌週分の仕入れ当番となり、管理

栄養士が立てた一人分の食材料を翌週の発注人数で乗じて、廃棄率などの計算もを行い、曜日指定されている各業者へFAXで発注を行う。食材の発注から調理、利用者の手元に届けるまでの実務をすべて住民が担うというサービス提供方法は他自治体ではなかなかみられない。事業開始から20年間以上、調布ゆうあい福祉公社の住民参加型食事サービスは、まさに住民自らの手で支えられてきたといえる。

## 5) 調理施設

専用拠点かどうか	専用
外と区画がされているか	有
扉のある戸棚か	有
手洗いがついているか	有
洗いの場所は区画されているか	有
シンクが2層以上ある	有
食材の保管場所の確保	有
鍋・釜の保管場所の確保	有
温度管理のできる冷蔵庫	有
湯沸かし器の設置	有
洗浄機があるか	有
スチームコンベクションがあるか	有

## 6) 衛生管理

81 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	区分なし ※生肉、生魚を切る事は無
82 包丁は、使用区分に従って使用されている	区分の必要がない (下ごしらえの済んだ肉と魚を扱っている)
83 保管容器は、使用区分に従って使用されている	△
84 食品の取り扱い量は、作業場の規模及び調理能力以内	○
85 作業は必ず調理場内で行っている	○
86 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	○
87 冷蔵庫の温度管理を行っている。10℃、4℃、-15℃	○
88 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	○
89 弁当等を製造するときは、十分放冷し詰め合わせる	○
90 配達先、配送時刻、配送量の記録および保存に努める。	○
91 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	○
92 検食の実施:48時間以上、休日前は72時間以上	○
93 材料の保存:48時間以上、休日前は72時間以上	△
94 検便の実施	○
95 従事者の健康管理	○

96 手洗い設備の完備	○
97 手洗いの徹底：30秒×2回	○
98 布巾やまな板の除菌	△
99 原材料等の仕入れ時の検品	○
100 毎日と毎月の清掃	○
⑳ 異物混入はないか	○
㉑ マスクの着用	○
㉒ 衛生管理の工夫とこだわり	○
㉓ トイレの衛生管理	○
㉔ その他 衛生管理	○

## 7) 献立

### ①献立について

- ・ 献立づくりは管理栄養士が担当している。
- ・ 献立委員会を設置しているが、献立のパターン化がなされ、話し合う必要もなくなったことから、最近は何事もない。
- ・ 野菜などは出来るだけ国産を使用。緑黄色野菜は 40g、淡色野菜は 70g を使用し、野菜が豊富な食事になっている。
- ・ 12月31日の夕食は年越し蕎麦、1月1日昼食はおせち料理（すべて手作りの）を配達している。
- ・ 昼・夕食ともに100食ずつ別メニューを調理しているが、昼食に関してはデイサービス利用者に40食前後、利用会員の配達に60食前後となり、夕食は利用会員に向けて100食を配達として提供している。

### ②利用者アンケート

- ・ 利用者アンケートについては、毎年1回アンケート調査を行っている。

### ⑤ カロリー、個別対応等

- ・ 食事内容はご飯、汁、メインのおかず（お肉とお魚が交互になっている）、副菜3品で600kcal前後、塩分3g以下で、化学調味料は使わず、出汁はすべて煮干や昆布、かつお節で取り、すべて手作りで行っている。献立に関しては公社管理栄養士が月6日勤務で立てている。

栄養士の参加	管理栄養士 月6日勤務
1食のカロリー	600kcal 前後
食べやすさ	お粥、特別食あり
食品数	ご飯、汁、メイン、副食3品
塩分	3g 前後
季節と行事食	有
献立づくり	管理栄養士
役割分担	調理前のミーティングで決定
食材の入手方法	業者からの配達



食材の発注	調理者2名で計算、発注
在庫管理	調理の運営委員
個別対応	お粥、刻み、超刻み
こだわり	365日昼・夕ともに別メニュー

## 8) 食材の購入

- ①食材の発注：調理活動者の発注担当者（調理者で交代）が翌週分を計算（廃棄率等も計算）、発注を行う。
- ②食材の入手先：肉、魚、野菜については2業者ずつ納品業者を選定している。曜日によって発注先が異なる。
- ③在庫管理：協力会員が行っている。

## 9) 配達

### ①配達の流れ

- ・配達活動は公社の車両で配達を行い、昼食の配達時間が10:45～12:15、夕食の配達時間は15:45～17:15の1時間30分の活動となり、1台の車両で10～15軒前後の配達を行う。
- ・配達は昼食3台（内1台には「横乗り」と呼ばれる運転は行わず配達のみ行う協力会員が乗る）、夕食6台（内1台は「横乗り」あり）で調布市内を配達する。
- ・配達者は配達出発時間の20分ほど前に集合することになっている。そしてその日の連絡調整役を担う協力会員である「調整」が配達を前に、配達方法の確認が必要な利用者の確認、新規の利用者への届け方法、本日のメニューやカロリー数などの確認を含めたミーティングを行う。

### ②配達及び安否確認の方法

- ・配達方法は基本手渡し原則となっているが、事前に留守などの連絡をもらった場合は公社で用意したボックスに入れる対応を行っている。手渡しの他にも利用者の状態により配達者が居室内に上がり、お食事が食べられるようにセットするテーブルセットというお届け方法もある。
- ・各配達者は公社の携帯電話を持参し、配達時に利用者が留守や異常がある場合は公社にいる調整役へ連絡をすることになっている。その配達者からの連絡（本人の応答がないなどー資料添付）を受付け、緊急連絡先への期限の時間まで連絡を入れる、それでも連絡がつかない場合は緊急連絡先に連絡を入れる等の対応を行う。また、逆にボックスに入れてもまったく連絡を必要としないという人もいる。
- ・これまでに、配達時に倒れている利用者を発見し、緊急対応をソーシャルワーカーや看護師が行い、救急車の要請をしたこともある。

## 10) 不在時や緊急時の対応

### ① 不在時の対応

- ・配達者が調整に電話で連絡を入れる。調整または事務所の相談員が利用者の自宅へ電話。不在の場合は、緊急連絡先や公社の担当の相談員、担当のケアマネージャーや地域包括支援センターの相談員などへ連絡を入れる。

## ② 緊急時の対応

- ・配達者が調整へ電話で連絡を入れる。直接公社へ連絡する場合もある。食事担当職員か、公社の担当の相談員が緊急連絡先や関係機関へ連絡をとる。必要に応じて、職員が利用者宅に訪問する。

## 11) 活動への誇り

- ・365日1日2食（別メニュー）を提供していること
- ・調理、配達、洗浄全てを地域住民が担い、市内の利用者へ食事の提供を行っている。
- ・化学調味料は使用せず、昆布や煮干、カツオ節などで出汁を取り、素材の味を大切にしながらの調理を行っている。

## 12) 課題など

- ・異物の混入や、食品に対する意見（固い、1品入っていない等）が寄せられており、調理面での課題としてあげられる。  
配達面に関する課題として、誤配があげられる。2011年度まで年に数件あったが、2012年度から刻みやおかゆなどの特別食の容器を別にしたために、誤配を減らすことができた。また車での事故（軽微な接触事故から保険対応で修理が必要な事故）も年間7～8件あり。
- ・安心で安全な食事サービスを提供していくため、異物混入や事故に対しても軽減するよう対策を講じていく。
- ・公益財団法人として、調布市民である利用者へ質の高い生活支援を行っていくという公共性の高い事業を行うと同時に、経営面でもできるだけ赤字を減らし、持続可能な運営を展開していくことが課題である。
- ・調理・配達活動における活動年数の長いボランティアは、公社設立当時より登録し20年以上の人もある。おなかまランナー運営協議会で、73歳を迎える年度末での定年制を定めた。調理・配達活動は卒業となる為長い間活動をした人が定年を迎え卒業していく。その為、設立当初の、ボランティアで「プロの家庭料理を創りあげる」という意気込みと「一つのを創りあげるんだ」という「達成感」と「誇り」が原動力となり、「覚悟をもってとりくむ」という精神面での大切な事が代々引き継がれにくくなっている。活動費＝パート感覚の協力会員が増えているのも現状である。事務局の課題として新規協力会員へ公社食事サービスの伝統、理念、ミッションを伝えていくことがあげられる。

## 13) 夢・今後の展望

- ・誰でも活動しやすい場にするためのマニュアル等の整備。
- ・調理活動者による子供や若い世代のお母さん方への食育などを考慮した料理教室などの

開催（昔ながらの煮物や手作りおせち料理など）

- ・若い世代の方々がボランティア活動に参加しやすい環境。

## 2. 「調布ゆうあい福祉公社」のあゆみと活動の全体

### 1) あゆみ

- ・昭和 63. 8. 調布市在宅福祉事業団を設立
- ・昭和 63. 10. ホームヘルプサービス事業を開始 食事サービス専門委員会の設置
- ・平成元年 9. 食事サービス専門委員会「地域に根づいた食事サービスのあり方」提言
- ・平 2. 11. 財団法人調布ゆうあい福祉公社設立
- ・平 3. 4. 食事サービス開始 市内の地域福祉センター等 4 ヲ所（後に 6 ヲ所）で調理
- ・平 9. 6. 調布市国領高齢者在宅サービスセンターが開設。365 日 1 日 2 食の配食開始
- ・平 9～18 行政配食の委託を受ける。18 年に終了。現在は独自の活動のみ。
- ・平 18. 4. 調布市と調布市みまもっと事業について協定を結ぶ
- ・平 18. 11. 生活支援コーディネート事業（愛称「ちょこっとさん」）開始
- ・平 19. 10. 入間町「地域密着型認知症対応型通所介護事業」（「ぶちぼあん」）開始
- ・平 21. 9～12. 厨房改修
- ・平 21. 12 電子レンジ対応の新容器で食事サービス再開
- ・平 24. 4～ 公益財団法人の取得 （公社ホームページを参考に作成）

公益財団法人調布ゆうあい福祉公社は、昭和 63 年 8 月に公社の前身である調布市在宅福祉事業団を設立する。平成 2 年 11 月に、財団法人調布ゆうあい福祉公社（以下「公社」）となり、「公社は市民相互の助け合いと自立支援のための質の高いサービス提供を通じてあたたかい地域づくりを目指します」を理念に掲げ、会員制による有償在宅福祉サービス事業を行う。その仕組みは、図-1 のようになっている。

### 2) 事業内容

#### ① 住民参加型サービスにおけるホームヘルプサービス

住民参加型事業のひとつ、ホームヘルプサービスは利用者からのニーズがあると、そのニーズに対応できる協力会員を、利用者宅から遠からず近からずの地域でコーディネートする。活動の内容は、介護保険で対応不可の事柄、家族同居のため介護保険で算定できない方へのサービスなどが挙げられる。

初回の活動時は必ず職員が同行し、三者（利用会員、協力会員、職員）で活動内容や使用する道具などを確認し活動に入る。2 回目以降の活動には職員は同行せず、協力会員が直接利用者宅へ行き活動する。活動内容の変更や日時の変更などは必ず公社を通して行う

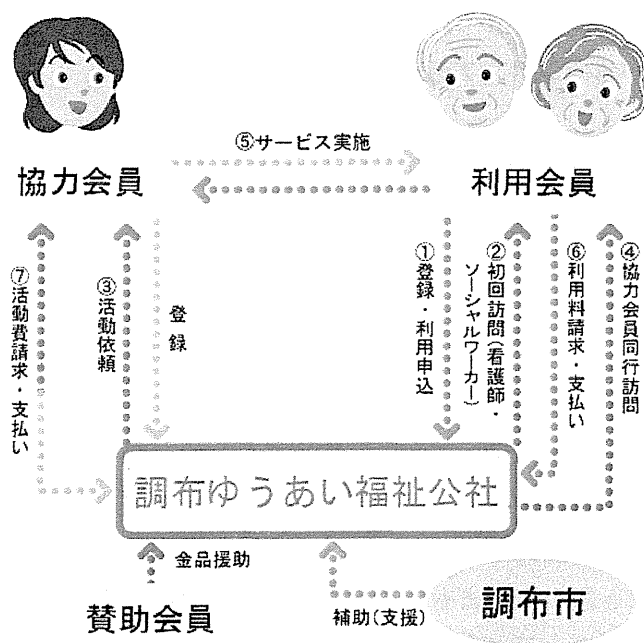


図-1. 会員サービス事業の仕組み 公社ホームページ転載

事としている。ホームヘルプサービスも職員が定期的に訪問しアセスメントを行っている。

## ② 住民参加型サービスにおける相談サービス

公社の住民参加型事業では、日常生活相談サービスとして利用会員の日常生活上における悩みについて、ソーシャルワーカーが訪問や電話で相談に応じ、また看護師が健康上の悩みなどについて相談に応じるサービスがある。また全会員（利用会員、協力会員、賛助会員）および市民を対象とする一般相談サービスとして、「専門医による健康相談」、「弁護士による法律相談」（前者は内科、神経科それぞれ隔月実施、公社は隔月実施）、「福祉機器・介護用品の貸し出し・紹介」を行っている。「福祉機器・介護用品の貸し出し・紹介」サービスでは、概ね1ヶ月を目途に公社で保有している福祉機器等の貸し出しを行う。また、購入希望者には業者の紹介も行っている。

## ③生活支援コーディネーター事業「ちょこっとさん」

有償会員サービスとは別に、生活支援コーディネーター事業「ちょこっとさん」があり、身の回りのちょっとした困りごとを、近隣の登録ボランティアが手伝うしくみがある。

対象は65歳以上のひとり暮らしの高齢者、高齢者のみの世帯。（それ以外は応相談）30分程度で出来る内容（電球の取替え、簡単な家具の移動、高いところからの荷物の上げ下ろし等）で、利用料は1回300円となり、ちょこっとさんについては登録ボランティアは無償で活動している。利用者から相談があると、相談職が地域の登録ボランティアをコーディネートし活動を依頼する。職員は集金時に利用者宅へ訪問しその際にモニタリングを行っている。この事業は開始して5年目。ちょこっとさんを利用した人からの紹介により利用者を年々増やしている。また、昨年度はリピーターの割合が70%となり、高齢者にと

って面倒な手続き等もなく気軽に利用出来るサービスとなっている。

(職員数は平成 23 年 8 月 1 日現在)

サービス名		内容	職員
住民参加型サービス	共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員制度による有償（有料）福祉サービスを提供。介護保険制度等の公的制度では対応できない時など、在宅福祉サービス（有料）を提供。利用会員への登録が必要で、1回のサービス料金と共に月 1000 円の会費を必要とする。日常生活の相談にソーシャルワーカーが訪問や電話で対応する。健康上の悩みについては看護師が相談に応じる。</li> <li>・対象は市内に住む概ね 65 歳以上の人や心身に障害のある人。病気療養中の一人親家庭および産前産後の人</li> </ul>	18
	食事サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1食 750 円</li> <li>・365 日、昼と夕の 2 食が利用できる</li> </ul>	
	ホームヘルプサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9時～17時（日曜、祝日、年末年始を除く）</li> <li>・1時間 800 円（時間外は1時間 150 円割増）</li> <li>・家事援助、外出支援、子育て支援など</li> </ul>	
ちょこっとサービス		<ul style="list-style-type: none"> <li>・65 歳以上の一人暮らし、高齢のみの世帯が対象</li> <li>・1回 30 分程度、1回 300 円</li> <li>・専門性、継続性、緊急性がなく 30 分程度で行える、身の回りのちょっとした困りごと</li> </ul>	
地域包括支援センター		<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者と家族のための総合相談窓口</li> <li>・調布市から委託を受けて実施。</li> </ul>	9
居宅介護事業		<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険におけるケアプランの作成</li> </ul>	5
訪問介護		<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険対象者・軽度生活援助見守り事業対象者</li> <li>・障害者自立支援法居宅介護、重度訪問介護対象者</li> </ul>	48
デイサービス	国領	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険サービスの通所介護</li> <li>・調布市高齢者介護予防事業の介護予防デイサービス</li> </ul>	23
	ふちぼあん	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域密着型認知症対応型通所介護事業</li> <li>・介護予防認知症対応型通所介護事業</li> </ul>	10

#### ④ その他

その他としては、居宅介護支援事業、訪問介護事業、調布市からの受託事業として地域包括支援センター事業、高齢者在宅サービスセンター事業を行っている。

### 3) 役割分担・会議

#### ①食事サービスは、市民による「おなかまランナー運営協議会」に委託

- ・食事サービスの活動に携わっている協力会員で構成される「おなかまランナー運営協議会」に事業委託するという形でサービスを実施している。
- ・「おなかまランナー」とは食事サービスに携わっている協力会員で構成されており、名前の由来は多くの仲間が同じ釜の飯を食べることの「おなかま」と、協力会員が利用会員へランチとディナーを車で走って速やかにお届けする「ランナー」を合わせ、仲間意識

を高めようという思いを込めて名づけた。市民に一般公募し、決定した。

## ②運営協議会

- ・調理は曜日毎の7名の運営委員、配達は6名の運営委員がおり、それぞれ月に1度「調理運営協議会」および「配達運営協議会」を開催し、その協議会は運営委員、公社事務局職員で構成され、調理および配達のスムーズな運営に向けた協議を行っている。
- ・調理運営委員会と配達運営委員会の各々の委員長、副委員長、役員による「役員会」を月に1回もっている。また、年に2回、調理運営委員と配達運営委員の合同による合同運営委員会をもっている。総会は、年に1回、3月末に実施している。

## ③有償の対象と金額

- ・協力会員全員へ、1時間800円の活動費が支払われる。
- ・調理は、午前か午後の1回4時間、デイサービスの配膳等を行うレストラン業務は4時間が2名、3時間が1名となっている。配達は1回1.5時間、洗浄は1回1時間となっている。

## 4) 経営収支

収入	利用料金	○配食：750円 年間配食売上4,352万円、配食数54,622食 平均930円/食 (配食数は、配食とレストラン提供食数の合計)
	会費	○利用者：月1,000円 ○協力会員：月100円 年間243.9万円 45円/食 (ホームヘルプと食事サービスの各活動費支出で按分)
	補助金	○市の補助金 (利用料金と提供料金の差額分については、市からの補助金で充当されている。差額分180円/食)
支出	材料費	1,737万円/年(318円/食)
	人件費	1,818万円/年(333円/食、152万円/月)
	家賃共益費	0円
	水光熱費	263万円(48円/食、21.8万円/月)
	その他	1,262万円(231円/食、105.2万円/月) 配達車両7台リース料約191万円、顧客管理ソフト料約69万円、会員管理システム料約39万円、配食管理システム料約36万円、協力会員健康診断約13万円、検便約26万円、租税公課等 (会員交流事業、有償事業管理費は、ホームヘルプと食事サービスの各活動費支出で按分)

年間の金額は平成20年度収支報告書より作成

「その他」の内訳については、平成23年度有償福祉サービス事業決算書を参考とした

- ・2008年度の食事サービスは、年間727.6万円の支出があり、1食180円の赤字を出して

いる。これまで赤字部分については、市が補填し活動を継続してきた。福祉公社は、市が第三セクターとして設立した組織であり、市が支援し運営してきた。これまでは、提供される食事の質の高さが求められてきたが、2012年から公益財団法人を取得したことから、市からは、これまで以上に公益性の高い団体としての活動を求められ、あわせて経営改善も進められている。

食材費は他団体と比較して高めであるがその理由として、近隣の商店を利用しまちの発展に貢献していること、短時間の調理に対応できるよう、ほぼ同じ大きさの人数分の肉や骨を抜いた魚など、加工済みの食材を届けてもらっていること、できる限り献立にそった食材を発注していることが、あげられる。また、「その他の経費」が高く、配達車両のリース料に加えて、顧客や会員の顧客管理ソフト使用料、配食管理システム使用料が高額で、公社ならではのサービス提供のための管理費用にあてられている。この点については、他の同一組織との比較が必要であり、本調査で判断することはできない。

## 5) 担い手の確保と育成

### ア) 担い手確保、育成に対する姿勢

- ・新人育成についてはチューター制度を用い、8回の研修プログラムを組み、その内の6回は厨房内研修、2回はレストラン研修としている。8回の研修で全てを覚える事は出来ないなので、初めの一ヶ月は調理者5名プラス1名という形でシフトを組み、それ以降は調理者5名の中に入る。その為他の調理者は教えながら自分の調理を行なわなければならないという負担感はあるが、多くの調理者は自分も辿ってきた道だからと教える事に対する拒否感は見られない。初めは野菜の下ごしらえなどを中心に行っていく、慣れたら副菜の調理、お米の計量、と順を追って調理が出来るようになっていく。
- ・新人調理者の定着率について平成20年度は60%、21年度は33%、22年度は85%となっている。研修中から1年未満で辞めてしまわれる方の理由は、4時間立ちっぱなしの作業に持病の膝痛や腰痛などの悪化を理由としたものや、調理の活動自体に馴染めない等、様々な理由がある。
- ・配達の新入育成については研修を4回行い、前任者より配達方法や配達のルートを習う。既存の配達者でも新しい配達先が増えると、地図を事前にもらい確認を行ったり、またその地図をもとに自身の空いている時間に自転車で新しい配達先の自宅を確認しに行く人もいる。

### イ) 担い手の現状

- ・現在調理の活動を行っている活動者は37名おり、年代は60代が1番多く、ついで50代、70代となっている。若い年代としては30代、40代は1名ずつ登録がある。また活動年数的には10年以上の活動者と10年未満の活動者は半々となっており、女性と男性の構成比は37名中女性が35名、男性は2名のみとなっている。
- ・ここ数年は不況の影響もあつてか有償ボランティアへの登録者も増加し、また調理活

動を希望される協力会員も多くなっている。協力会員の多くは趣味活動を持っていて、公社食事サービスの活動だけではなく他施設でのボランティア活動や他福祉団体での食事作りなどにも参加している人が多い。

- ・配達者の構成年齢は60代を中心としており、50代、70代と続いている。女性と男性の構成比は半々となっている。また、活動年数的には10年以上20年未満の活動者は3割、残りの7割は10年未満の活動者となっている。

#### ウ) 関わる担い手の変化

- ・1988年の調布市在宅福祉事業団の設立準備会の段階から市民が参加し、福祉公社の企画は練られていった。準備段階では、食事サービスの進め方について、市民委員に委ねられ、彼らが浅草橋までお弁当箱を買いに行っている。
- ・家庭での調理よりも多くの人に提供する食事なので、家庭の方法を勝手にもちこんではならないことが原則であった。そのために、調理は全て計量し、レシピを見てつくった。この方法は、主婦にとって不慣れなことへの挑戦であったが、ここに公社調理の質の高さの秘訣がある。
- ・活動当初から活動費は払われていたが、初期の協力会員は、「お金のことは考えたことがない」という人が少なくない。「一つのことを創りあげるんだ」という「意気込み」と「達成感」が原動力になっていたという。「やりがい」と「誇り」が、活動者である市民のモチベーションとなっていた。しかし、社会的不況を抱えアルバイト先確保が困難な現在、中高年でも働ける場として参加する人も少なくない。初期の協力会員が定年を迎える中で、厨房での意気込みやチームワークが課題とされている。
- ・また、組織形態について、これまで「みんな平等」で命令系統がない組織作りに挑戦してきた。相談しながら進めるという試行錯誤の中で素人がこれでよいと思う方法を考え、自分たちで組織作りをしてきた。これは、当初からの参加者にとってはよい方法であろうが、開設から20年以上がたち、調理の手順や関わり方が確立されている今日では、「みんな平等」の働き方により、かえって新人が定着しづらくなってしまっているという現状がある。

#### エ) 広報誌の発行、研修の開催

- ・公社機関紙を年に6回発行している
- ・おなかまランナーとしての会報誌はないが、現在、配達運営協議会でメンバー紹介を載せている「メンバーズ」を独自に発行している。

#### オ) 定年制

- ・73歳定年制を「おなかまランナー運営協議会」で協力会員自身が定めた。定年後もホームヘルプや食器の洗浄にかかわることができる。

### 6) 行政との係わり

#### ①資金面



- ・ 公社職員の人件費については調布市から補助されている。
- ・ 食事サービスの赤字部分も市から補てんされている。

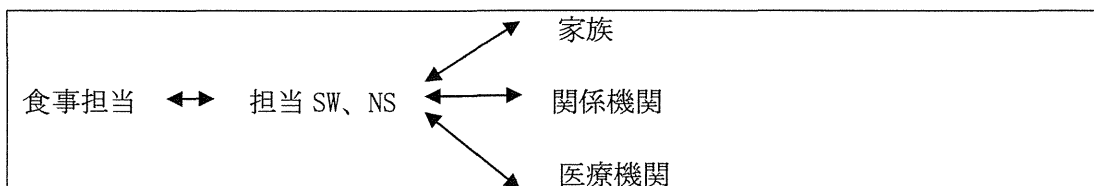
## ②その他

- ・ もともと調布市が出資して福祉公社を設立した。
- ・ 平成 24 年 4 月から公益財団法人となる
- ・ 局長はじめ市の職員の出向がある。

## 行政および担い手・利用者・支援者等とのかかわり

集金方法	口座からの引き落とし、一部振込有
賛助者の募集	賛助会員を公社の広報等で呼びかけている
行政とのかかわり	第3セクター、職員の出向あり。 調布市役所が補助金
他組織との連携	調布市役所 高齢者支援室が窓口
調理と配達の情報・利用者像の共有	調理・配達とも活動前に事務連絡（事務局作成）を読み、周知する
多世代の参加	60代が1番多く、50代、70代となる 若年層（30～40歳代）は若干名
新人への対応	調理8回研修、配達4回研修
チームワーク	良好
利用者調査	年1回アンケート
保険の加入	在宅総合保険

## 7) 他組織との連携



- ・ 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たり、本人の食欲を維持させるためや、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。

## 3. 考察

参加する住民一人ひとりが挑戦し続けた結果、おいしく、食べ続けられ、栄養バランスや塩分の管理もされた、元気になれる「プロの家庭料理」を完成させた。この食事を 20 年間以上、作り続けてきたことは、関係者の誇りになっている。さらに、23 年度調査において、食にこだわりをもっている利用者から高い評価を受けていることが明らかになった。単に食事を届けるだけでなく、長期利用者には健康増進効果までもたらしていることが保

健福祉の相談専門職から認められている。「手づくりの食事サービス」が、公社のミッションである「住み続けること」を支えているだけでなく「元気に住み続ける」ことまでも支えていることは、全国の住民参加型食事サービス団体が勇気づけられる結果である。

さらに、一人暮らしで介護サービスを利用しながら在宅でくらす、病気を抱えたまま在宅でくらす人々が今後ますます増える中で、その人にあった形での配達や見守りが、住民だけでは判断しづらい状況も生まれており、相談機関と配達者の連携は欠かすことのできない要素となりつつある。このような中で、福祉公社独自の相談員と配達担当者の密接な連携による見守りのシステムでは、地域包括ケアの一端を担う安否確認システムとして、すぐれた見本を提示している。

一方で、2012年に公益財団法人の取得がなかった。市からは公益法人取得後これまで以上に公益性の高い団体としての活動を求められ、あわせて経営改善も進められている。これまで公社が築き上げてきた「プロの家庭料理」という質の高い食事を維持しながら、経営の改善をはかるという課題を抱えている。

また、開設当初のメンバーが協力会員を卒業する中で、「プロの家庭料理を提供するために、覚悟をもって取り組む」という思いを引き継いでいきたいと考える一方で、新たなメンバーが定着しづらいという問題がおこっている。現在のメンバーが週に何日も関わる中で活動が維持されており、ベテラン調理者が定年を迎えると、活動の維持が難しい状況が予想されている。特に新人の育成については、チューター制度を導入するなど、様々な試行錯誤を行ってきたが、人材が定着しているとはいえない状況にある。協力会員全員に活動費が払われている福祉公社であっても、人材確保と人材育成の問題は課題となっている。

調布ゆうあい福祉公社には、宝が沢山つまっている。大量調理に応えられる洗練されたレシピ、配達者と相談員との綿密な連携による安否確認システム、高い質を備えた料理教室のノウハウ等があげられる。そして何よりも高い調理能力をもった調理者、お互いに楽しみ向上することに努力を惜しまない配達者である市民を育成し、自らの地域で支えあいの核となる人材を育ててきたことである。課題は少なくないが、公的な組織が核となって創りあげる「食を通して支えあうためのコミュニティデザイン」への挑戦に今後も期待したい。

## 注

### 1) 調布市の配食サービス

①サービスの対象者：調布市内在住の65歳以上の高齢者で、高齢者のみ世帯又は日中独居世帯であること、自分や家族では食事の用意ができないことが、利用の条件となる。

②提供されるサービス内容

・安否確認が事業目的にふくまれることと、食品衛生上の問題から、本人が不在の場

合は、お弁当は持ちかえり、「手渡し」を徹底させている。

- ・利用回数は、介護保険未申請や申請中の高齢者や、非該当者に対しては、1週間最大で3食まで提供できる。要支援1の利用者については、1週間に最大で7食まで提供できる。要支援2と要介護（1～5）の利用者については、1週間に最大で14食まで提供できる。また、サービスは年中無休である。
- ・本人の利用負担は、1食500円である。残りの費用については東京都の「包括補助」を用いて、東京都と調布市で、半分ずつ負担している。
- ・利用の申し込み：利用を希望する方については、まず地域包括支援センターへの相談が必要となる。地域包括支援センターの職員が希望者宅に訪問しアセスメントを行い、その結果を踏まえて市の職員が判定を行い利用食数と形態が市により決定される。
- ・地域包括支援センターの職員が年に1回利用者のもとに訪問し、アセスメントを行うとともに、安否確認についての取決めや、緊急連絡先等の変更の有無を確認する。

#### 参考資料

- (1) 「第4章 『福祉公社方式』が高齢者の在宅継続に果たす役割に関する研究」「『食』を通して支えあうコミュニティづくりに関する研究」平成22年度 総括・分担研究報告書 pp. 87～95 参照および引用
- (2) 「Ⅲ 資料 全国の住民参加型食事サービスの事例」「『食』を通して支えあうコミュニティづくりに関する研究」平成22年度 総括・分担研究報告書 pp. 170～176 参照および引用
- (3) 調布ゆうあい福祉公社「平成21年度有償福祉サービス決算書」
- (4) 調布ゆうあい福祉公社「平成23年度有償福祉サービス決算書」

## Ⅱ. 研究成果の刊行に関する一覧表

書籍 なし

雑誌

発表者氏名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
野村 知子	定年退職男性がボランティア活動を生活習慣化させるプロセスに関する研究－食事サービスボランティアに関する質的検討－	老年社会科学	第34巻第2号	299	2012.6.
友永 美帆	単身高齢者の在宅生活を支える「食」を中心とした生活の安定化に関するプロセス－M-GTAを用いた食事サービスに関する質的研究－	老年社会科学	第34巻第2号	200	2012.6.