

平成 26 年度 江南区福祉の学び舎事業
配食サービスガイドブック・リニューアルプロジェクト
配食サービス 試食&意見交換会 まとめ

2014.10.20/NPO 法人まちづくり学校

今年度は三地区で配食サービスを展開している事業者をお呼びし、試食会を開催しました。
事業者がブース形式で見本・試食品を展示し、参加者は自由に回りながら情報交換を行いました。その後、グループに分かれ、福祉関係者と配食事業者との意見交換を実施しました。

【亀田地区】

日時：2014 年 9 月 26 日(金)13:30~15:30 場所：亀田健康センター 2F ホール
参加者数：20 名(地域包括支援センター2名,民生委員 7 名,福祉施設 8 名,区役所 2 名,その他 1 名)
参加事業者数：7 社+サンプル展示 2 社

【曾野木・両川地区】

日時：2014 年 10 月 1 日(水)13:30~15:30 場所：天寿園 ホール
参加者数：21 名(地域包括支援センター2名,民生委員 10 名,福祉施設 6 名,社協・区役所 2 名,その他 1 名)
参加事業者数：4 社+サンプル展示 2 社

【大江山・横越地区】

日時：2014 年 10 月 2 日(木)13:30~15:30 場所：横越健康センター 集団検診室
参加者数：17 名(地域包括支援センター1名,民生委員 7 名,福祉施設他 6 名,社協・区役所 3 名)
参加事業者数：3 社+サンプル展示 2 社

3 地区で行った試食会後の意見交換会で出された意見をまとめました。

- ◇食事全体で減塩を行い、一食の中でメリハリをつけた味付けにしている。
- ◇朝食の提供や簡単な調理キットの販売等を行っている事業者もあり、事業の幅が広がっている。
- ◇毎日会う人が配達員という利用者もいる。利用者と配達員との間でコミュニケーションが取れているので、信頼関係が出来ている。
- ◇事業者は利用者一人一人に合わせた安否確認をしている。また、各事業者で緊急時に対応できるような仕組みができています。
- ◇一方で利用者とトラブルになることもある。緊急連絡時の利用者本人や家族とのトラブルや近所迷惑や近所に知られたくない利用者とのトラブルである。また、認知症の利用者との対応でトラブルが起こる場合もある。
- ◇アレルギーや嫌いなもの等の食事の対応を行っている事業者も多い。
- ◇事業者は、民生委員やケアマネージャー等様々な団体と新たに連携を考えている。

詳細な意見は以下の通りです。

- 見た目も良く、味も**美味しかった**との声が多数あった。
 - ・一方で添加物などの見えないところが気になるという意見もあった。

- 一食の中で**メリハリをつけた味付け**にしている。
 - ・試食会でも味が薄いと感じる人と濃いと感じる人がいた。
 - ・食事全体で減塩しているため、一食の中でメリハリをつけた味付けにしている。また、だしを濃い目にして塩分を控えめにしている事業者もいた。
 - ・味に飽きるので、1~2 業者をローテーションしている利用者もいる。

- 事業者はそれぞれの利用者の好みに合わせたいので、**平均的な味、好み、量、カロリー**量を計算して作っている。

- 価格が高い**という声もあるが、サービスを考えると納得できる。
 - ・手間、光熱費や材料費がかからず、1食でも配達してくれることを考えるとそこまで高くない。
 - ・パンやおかず、おかずが選べる。また、買い物なくてよく、ヘルパーさんもいない。
 - ・夕食は少量多品目なので、日配弁当のように安くは出来ない。

■食感が柔らかいだけでなく、**歯ごたえ**がないとうまく食べられない人もいる。

- ・ 飲み込みやすく、嚥下しやすい工夫をしてほしい。
- ・ 歯が悪くなると歯茎で食べるので、ちょうどいい固さがいい。

■**量が多い**という声もあるが、高齢者は食が細くなり低栄養になりがちなので、**バランスが必要**である。

■配食サービスの**事業の幅も広がっている**。

- ・ 朝のパンや雑炊の配食をしている事業者もある。昼食か夕食の配達時に一緒にお届けしている。
- ・ 簡単に調理できるキットを販売している事業者もある。自分で作って食べることはリハビリにもなり、生きる力を支援することに繋がると考えている。
- ・ タンパクコントロール、カロリーコントロール、減塩など**病気に対応した食事**を提供している。
- ・ アレルギー対策や好みの要望に応えられる事業者もいる。

■**冷凍食材**に抵抗がある人もいるが、**美味しく**なっていて、**メリット**もある。

- ・ 冷凍食材は、レンジが使えることが前提である。パッケージの開けやすさも大事である。
- ・ 冷凍食材に抵抗がある人もいて、冷凍食材が美味しいことを知る機会があるとよい。
- ・ 冷凍食品なので必要な分だけ食べることができ、長期保存が可能となっている。また、配達を待たなくてもよいなどメリットもある。

■配食サービスの**質が良くなっている**ので、高齢者のみならず**様々な人も使えるサービス**になっている。

- ・ 産前、産後の方も利用している。
- ・ 子育てをしている人にとっても良いサービスである。車を持っていない母親や共働き、核家族の人にも良い。
- ・ 塩分に注意が必要だが、離乳食に使っている人もいる。
- ・ コンビニ食が多い若者にも配食サービスを勧めたい。

■利用者は**配食が滞らないこと**を求めている。

- ・ 土日祝、昼夕の配食があると良い。
- ・ お正月も対応しており、少人数用のおせち料理も提供している事業者もある。

■**利用者と配達員の間でコミュニケーション**が取れており、**信頼関係**ができている。

- ・ いつもいる時間にいないなど、配達する人が一番利用者を分かっている面もある。利用者とコミュニケーションを取ることが大事である。

- ・ 配達員とのコミュニケーションを楽しみにしている利用者もいる。
- ・ 地域で見守りできないところがあったり、一人暮らしのお年寄りできちんと食事をせず、まわりに助けを求めなかったり、外に出たがらない人もいる。配達が安否確認になっている面もある。

■事業者は利用者一人一人にあった安否確認、対応をしている。

- ・ 利用者一人一人で対応が変わるため事業者側の判断が必要で、臨機応変に対応している。不在時に鍵を預かり家の中に入ったり、冷蔵庫や冷凍庫に入れたり、弁当を温めたりする場合もある。顔を合わせて挨拶が嫌な人には事業者が用意したボックスへ入れたり、手渡しという約束があれば必ず果たしたりする。
- ・ 娘さんや息子さんにメールや Line で配った報告をしている事業者もある。

■配食事業者にも安否確認のスキルが必要である。

- ・ 安否確認のスキルはスタッフに差が出るため、ボランティアスタッフの養成講座を行い、より良いサービスを提供できるよう努めている事業者もある。
- ・ 認知症サポーター養成講座、救命士講習を受けている事業者もある。

■緊急連絡先は必ず聞いていて、不在時の対応も確認している。

- ・ お弁当の状況や利用者の様子を見て、緊急連絡先やケアマネージャーの方に連絡をとっている。
- ・ お届け先で倒れた方がいた経験がある事業者もある。配達時の異常を知らせることで助かったときもある。いない人を探したり、方々聞いてまわったり、保健の分野まで対応したケースもあった。一方で家族やケアマネージャーに連絡を取ったところ本人にとっても迷惑だと言われた事があった。世話できない、関わりたくない家族もいる。
- ・ 緊急連絡先を言わない人やつながらない場合もある。また、連絡先の更新も必要である。

■ご近所さんと事業者がコミュニケーションをとっている事業者もある。

- ・ ご近所さんにも配達に来た事を声かけし、「〇〇さんにお弁当お届けにきました。今日もう一度来ます。明日はお休みです」。など言っておく事業者もある。
- ・ 家の裏から入ったりするので怪しまれないように、「〇〇配食サービスです」と声かけをしている。

■人と会いたくない人、関わりたくない人との距離感が難しい。

- ・ あれこれ言うとうるさかったり、耳が遠いお年寄りの方への配達時に大きな声で何度も呼んだら、近所迷惑だからやめてほしいとものすごく怒られたりした。
- ・ お金だけ置いてあり、顔をみたことのない人がいる。

- ・クーラーをつけない暑い部屋の中にいる利用者に「クーラーをつけましょう」と言うと嫌がられたことがある。
- ・配食サービスをしていることを近所に知られたくない利用者もいる。

■アレルギー等の禁食対応や嫌いなものの除去など、**食事の対応も行っている事業者もある。**

- ・調理法などもその人に合わせて工夫して、できるだけ食べられるお弁当にしている。

■介護食を作ることは大変なので、配食に頼ることが増えると予想される。

- ・きざみ食、やわらかめ、とろみなどへの対応は、施設向けには行っている事業者もあるが、個々対応は難しい。また、介護食の対応はないが高齢者向けメニューがある事業者もあり、相談にものってくれる。

■認知症等への対応も行っている。

- ・弁当を届けたのに後からないと言われることや「弁当はまだか？」と問合せがきたこともあった。また、家にいないことや、お金のトラブルもあった。
- ・認知症の人は少し見ただけ、話しただけでは分かりにくい。
- ・配達員は毎回同じではないが、スタッフ間での情報共有や認知症のサポートができる人が行っている事業者もある。
- ・事業者側も認知症の知識を身に付けてもらいたい。

■容器回収があると返すために動くので、一人暮らしの人がものぐさにならず、悪循環を断てる。

■料金の支払いが現金払いと口座引き落としの事業者がいる。

- ・認知症防止としてお金の感覚を覚えてもらうために現金でやりとりしている事業者と、トラブルになるので口座引き落としとしている事業者がいる。

■事業者は、様々な団体と**新たな連携を模索している。**

- ・新潟日報配達と民生委員が連携している地域もある。市役所が絡んでいるのでできるという面もある。
- ・個人情報の関係で難しいが、同意書を書いてもらい、社会福祉協議会と連携し行っているケースがある。民生委員は全ての対象者をまわりきれないので、配食サービスの配達員と情報交換できると良い。
- ・事業者とケアマネージャーとの連携ができていると安否確認にもつながったり、病気や体質の

ことを情報交換できたりする。

- 一般的なお弁当のみ扱っている配食サービス業者に病気対応の食事を提供してほしいと依頼があった場合、それを専門に行っている業者を紹介するなど事業者同士でネットワーク化を図りながら利用者のニーズに合わせることができるとよい。
- ヘルパーには来てもらえる日数や時間などに縛りがあるため、配食サービスはヘルパーが来てもらえないときを埋めるものにもなっている。

参加者の声をいくつか掲載します。

■あなたが今日、学んだことは？

- 様々な利用者の必要、好みに合わせるのは難しい。その中でよく工夫されていると思った。
- 宅配のお弁当と言っても種類が増えて(冷凍あり半調理あり・・・)きて、利用者が選びやすくなっていると感じた。
- 配食サービスの業者の方が(思ったより)安否確認してくださっていること。食を届けるだけでないこと。
- 配食サービスの業者さんはお弁当だけではなく色々な気配り、見守りをやられていて安心しました。こうしたことを一般の人にもっと、アピールしなくてはと思った。
- 業者さんも弁当を届けるだけでなく、あらゆるアンテナが必要なのかなと思いました。ご苦労があるなと思いました。
- 近隣の方々と声を掛け合うことの大切さを確認した。
- 業者と社協が連携していることを知った。民生委員、行政とも連携をとっていきたい。

■あなたが今日、よかったこと、残念だったことは？

- どの業者さんも工夫していること生で聞いたのはありがたかったです。
- 各々の事業所の特徴を知ること、利用者に合わせた配食サービスの事業所を紹介できると思った。
- いつも利用している事業所と情報交換ができて、不明点が解消でき、良かった。

■その他、言い残したことは？

- 各地区の防災組織も加わっても良いのでは。
- もっと大勢の介護関係の方の出席を・・・と思いました。
- 自分で作れない人が注文すると思っていたお弁当、もっと気楽に頼んでもいいのかなあー。と思った。