

障害者・高齢者等への在宅ケアサービスに  
おける新たな食事提供のあり方に関する  
調査研究事業報告書

平成 20 年 3 月

社団法人シルバーサービス振興会

## はじめに

平成18年度に施行された障害者自立支援法や施行から7年が経過した介護保険法においても利用者が住み慣れた地域で尊厳を持ちながら、自らサービスを選択し、事業者との直接契約により利用することを前提にさまざまなサービスが提供されることとなっています。こうした中で障害者や高齢者が在宅で暮らしていくために「衣・食・住」を確保することは、その基本であると考えられます。中でも「食」は、生命を維持し活動するために必要不可欠なもので必要な栄養をしっかりと摂取しなければなりません。

しかし障害や加齢などによる身体状況や、一人暮らしなどの環境条件等により食事を作ることができない、面倒になる等から食の摂取がおろそかになり、低栄養状態となる恐れが指摘されております。

こうした中、介護予防の観点からも「食」の重要性がうたわれ、「食」に関する生活の支援が必要な高齢者に対し、市町村の一般財源により、「食の自立支援事業」が推進されていますが、自治体によりその対応も様々な状況となっております。ここにおいて、食事提供の具体的手段として実施されているものとしては、「配食サービス」や「ホームヘルパーによる調理代行」等があげられますが、実運用面において、配食サービス事業者からは、事業収支面や人材確保が難しい、また調理代行においても栄養管理面や調理技術面での対応の難しさ等の声が聞かれ、課題を抱えた運用状況となっています。

そこで、本調査研究事業では、これらの問題を踏まえ、障害者や高齢者が、美味しく・楽しく・栄養を摂取するためにどのような食のあり方が望まれるのか、現状の「配食サービス」の実態を調査した上で、各種の「食の支援手段」についての特徴や課題を整理し、これからの在宅ケアを支える「新たな食の提供のあり方」を検討しました。

最後に、検討委員会の委員長としてご尽力いただきました中村 丁次 氏（神奈川県立大学保健福祉大学 学部長）をはじめとする委員の皆様、ヒアリングやアンケート調査にご協力いただいた配食サービス事業者、利用者の皆様に厚く御礼申し上げます。

今後、本調査研究事業の成果が、障害者・高齢者の「食のあり方」の改善に少しでも寄与できれば幸いです。

平成20年3月

社団法人 シルバーサービス振興会



## ◆ 目次 ◆

序章 本調査の概要.....	1
1. 調査の目的 .....	3
2. 調査の内容と方法 .....	3
(1) 配食事業者を対象とするアンケート調査.....	3
(2) 配食サービスの利用者とするアンケート調査.....	3
(3) 配食事業者を対象とするヒアリング調査.....	3
3. 調査体制 .....	4
(1) 検討委員会 .....	4
第1章 事業者の配食事業の実施動向と今後の展開 ～事業所アンケート結果 .....	5
1. 実施概要 .....	7
(1) 調査目的 .....	7
(2) 調査対象 .....	7
(3) 調査対象事業所の抽出方法 .....	7
(4) 調査実施方法 .....	8
(5) 回収結果 .....	8
(6) 主な調査項目 .....	8
2. 主な調査結果 .....	9
(1) 法人の概要 .....	9
(2) 事業所の概要 .....	14
(3) 配食サービス事業の概要 .....	18
(4) 配食サービスの食事・サービス内容.....	41
(5) 配食事業の今後の展開 .....	58
(6) 今後の事業所の配食事業の事業展開の方向性.....	63
3. 配食事業部門の損益状況別分析 .....	66
(1) 事業所の年間売上高 .....	66
(2) 事業所の配食サービスの開始時期.....	67
(3) 1事業所当たりの年間総配食数.....	67
(4) ボランティアの受け入れ状況 .....	68
(5) 配食事業の調理・配送の外部委託の状況.....	69
(6) 配送時の受領サインの有無 .....	70

(7) 提供可能な食事サービスの営業日.....	70
(8) 不在時の対応 .....	71
(9) 緊急時の対応 .....	72
(10) 安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービス.....	74
(11) 調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んで いること .....	75
(12) 事業所の配食事業経営で課題となっていること.....	76
(13) 今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組み.....	77
(14) 事業所における障害者・高齢者向け配食事業の今後の展開方針.....	78
(15) 事業所における障害者・高齢者向け配食事業の自治体委託事業の比率に関する 今後の方針 .....	79
4. 配食事業の今後の展開方針別分析.....	80
(1) 事業所で配食以外に実施している事業.....	80
(2) 1事業所当たりの年間総配食数.....	81
(3) 提供可能な食事サービスの営業日.....	82
(4) 調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んで いること .....	83
(5) 事業所の配食事業経営で課題となっていること.....	84
(6) 今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組み.....	85

## 第2章 配食サービス利用者の利用動向 ～利用者アンケート結果～ ..... 87

1. 実施概要 .....	89
(1) 調査目的 .....	89
(2) 調査対象 .....	89
(3) 調査対象者の抽出方法 .....	89
(4) 調査実施方法 .....	90
(5) 回収結果 .....	90
(6) 主な調査項目 .....	90
2. 主な調査結果 .....	91
(1) 利用者の主な属性 .....	91
(2) 配食サービスの利用状況について.....	101
(3) 配食サービスの利用動機・選定基準について.....	105
(4) 利用している配食サービスの内容と満足度.....	109
(5) 配達の方法 .....	114
(6) 配食サービスの効果 .....	116

(7) 配食サービスへの希望・要望 .....	119
-------------------------	-----

### 第3章 配食サービス事業者からみた事業課題、今後の展望

～事業者ヒアリング調査結果～.....	129
---------------------	-----

1. 実施概要 .....	131
(1) 調査目的 .....	131
(2) 調査対象事業者の選定方法 .....	131
(3) 対象事業者 .....	131
(4) 調査実施方法 .....	131
(5) 主な調査項目 .....	132
2. 調査結果概要 .....	133
【民間企業】 .....	133
(1) A社 .....	133
(2) B社 .....	137
(3) C社 .....	140
(4) D社 .....	144
(5) E社 .....	147
【生協、農協、ワーカーズコレクティブ】 .....	151
(6) F団体 .....	151
【社会福祉法人】 .....	154
(7) G法人 .....	154
【NPO 団体】 .....	157
(8) H団体 .....	157

### 第4章 実態調査のまとめ..... 163

1. アンケート調査結果から .....	165
(1) 配食サービス事業者の全体傾向.....	165
(2) 利用者の全体傾向 .....	170
2. 配食サービスを実施している事業者ヒアリング結果から.....	171
(1) 配食サービス事業の景況 .....	171
(2) 配食サービス事業継続のための経営課題.....	171
(3) 先行的事業者のとり市場創出、収益確保戦略例.....	172

<b>第5章 今後の在宅ケアサービスにおける新たな食事提供のあり方について</b> .....	<b>175</b>
1. 現在の在宅高齢者、障害者向け食事提供を取りまく現状と課題.....	177
(1) 既存の主な食事提供手段の概要.....	177
(2) 既存の主な食事手段の主な特徴.....	180
(3) 「食の自立支援」事業の基本的な目的、狙い.....	182
(4) 現行の主な食事の提供体制をめぐる対応課題状況の整理.....	183
2. 今後の食の提供の基本的なあり方.....	187
(1) 高齢者の状態に応じた食事の支援内容と形態.....	187
(2) 退院後の在宅療養生活を支える食事支援の充実.....	188
(3) ケアマネジャー等の配食サービスの介護予防効果等に関する研修機会の充実.....	189
(4) 栄養バランスや栄養価等適正な食事・栄養に関する情報の提供推進.....	189
(5) 共同調理、共食の効果的なサービス導入.....	189
(6) 増大する安否確認サービス等の実施コストの負担のありかた.....	190
(7) 担い手の確保と育成 .....	190
3. 新たな食事提供サービス推進方策の提案～既往の地域資源、各種事業者との連携を通して配食事業者の負担コスト軽減を実現.....	192
<b>資料編</b> .....	<b>193</b>
1. 事業者アンケート票 .....	195
2. 利用者アンケート票 .....	203

## 序章 本調査の概要





## 序章 本調査の概要

### 1. 調査の目的

平成18年度に施行された障害者自立支援法や施行から7年が経過した介護保険法においても利用者が住み慣れた地域で尊厳を持ちながら、自らサービスを選択し、事業者との直接契約により利用することを前提にさまざまなサービスが提供されることとなっており、地域での支援のあり方が今後益々重要となってくる。なかでも食事提供は、自立支援のために重要な課題である。

海外では既に配食サービスが主流であるが、我が国でも様々な形態での提供が始まっており、中には障害者・高齢者の食事の栄養分析を行うサービスもある。そこで本調査研究事業では、障害者・介護保険の在宅サービスにおける食事提供場面において、現状の把握とコスト、栄養管理及び安否確認面等からの分析を通じ、在宅ケアを支える「食の提供」のあり方について調査研究を行った。

### 2. 調査の内容と方法

#### (1) 配食事業者を対象とするアンケート調査

全国の配食事業所 400 事業所を対象に、郵送配布回収法によりアンケートを実施した。(詳細については、第1章1. 実施概要を参照。)

#### (2) 配食サービスの利用者とするアンケート調査

(1) の対象事業所の配食サービスの利用者を対象に、郵送配布回収法によりアンケートを実施した。(詳細については、第2章1. 実施概要を参照。)

#### (3) 配食事業者を対象とするヒアリング調査

(1)(2) の郵送アンケートでは詳細に把握することが困難な配食を含む食事提供関連の課題状況やサービスニーズの実態を把握するため、主な法人格別に先行的な事業を実施している全国各地の事業者を選定し、配食事業責任者を対象に訪問インタビュー調査を実施した。(詳細については、第3章1. 実施概要を参照。)

### 3. 調査体制

#### (1) 検討委員会

障害者や高齢者の食事提供に関する有識者を委員とする検討委員会を設置し、調査実施計画及び調査結果の考察・分析方法、成果報告書案の確定等について検討と事務局に対するご指導をいただいた。

##### ①委員会委員

(委員長以下五十音順、敬称略)

委員長	中村 丁次	神奈川県立保健福祉大学保健福祉学部	学部長
委員	石原 美智子	株式会社新生メディカル	代表取締役
委員	勘澤 忠義	株式会社愛和	代表取締役
委員	瀬川 義雄	株式会社セブン-イレブン・ジャパン	企画室予算部 総括マネジャー
委員	高田 公喜	日本生活協同組合連合会	組織推進本部福祉事業推進部 部長
委員	竹田 芳子	越後中央農業協同組合	福祉課長
委員	東内 京一	和光市保健福祉部長寿あんしん課	課長補佐
委員	平野 覚治	特定非営利活動法人市民福祉団体全国協議会	常務理事 (老人給食協力会ふきのとう代表)
委員	松井 順子	奈良女子大学大学院	博士研究員

##### ②開催実績

回	開催日時	議事内容
第1回	平成19年12月6日(木) 15:00~17:00	・本事業計画案の報告と検討 ・アンケート及びヒアリング実施計画案の報告と討議
第2回	平成20年2月14日(木) 15:00~17:00	・事業者アンケート結果中間集計報告 ・利用者アンケート結果中間集計報告 ・一般配食事業の事例報告 ・「新たな食事提供のあり方の方向性」案のご報告
第3回	平成20年3月6日(木) 15:00~17:00	・アンケート集計結果追加報告 ・配食事業者ヒアリング調査結果報告 ・「新たな食事提供のあり方の方向性」案のご報告 ・報告書骨子案の検討

# 第 1 章 事業者の配食事業の実施動向と今後の展開 ～事業所アンケート結果～



# 第1章 事業者の配食事業の実施動向と今後の展開 ～事業所アンケート結果～

## 1. 実施概要

### (1) 調査目的

配食事業者の経営状況、栄養管理、安否確認等の取り組み実態と実施上の課題を把握する。

### (2) 調査対象

全国の配食事業所 400 事業所。

### (3) 調査対象事業所の抽出方法

- ①東京 23 区、政令指定都市、中核市及び、全国 47 都道府県の県庁所在地については全てを対象とし、人口 15 万人以上の自治体、人口 15 万人未満の自治体については、都道府県毎に無作為に 1 自治体ずつ選定した。
- ②選定した自治体の各高齢者保健福祉部局に電話連絡し、自治体の認定事業者や、自治体において住民に紹介している事業者の情報提供の協力要請を行った。
- ③情報提供について同意いただいた自治体から FAX 等により該当事業者情報を送信いただき、配食事業者リストを作成した。

#### <対象自治体の選定方法>

1. 東京 23 区	全対象
2. 政令指定市	全対象
3. 中核市	全対象
都道府県ごとに選定 1 ヶ所ずつ	
4. 県庁所在地	全対象
5. 人口規模 15 万人以上 (2、3 を除く)	無作為に 1 自治体を抽出
6. 人口規模 15 万人以下	無作為に 1 自治体を抽出

④作成したリストから、民間業者、社会福祉協議会、社会福祉法人、生活協同組合・農業協同組合、ワーカーズコレクティブ、特定非営利活動法人等、法人種別のバランスを勘案し、全体サンプル数 400 事業所を抽出した。

＜法人区分別対象事業所数＞

	法人区分	件数	割合
1	民間業者（株式会社、有限会社等）	240	60%
2	社会福祉協議会	16	4%
3	社会福祉法人	120	30%
4	生活協同組合・農業協同組合・ワーカーズコレクティブ	12	3%
5	特定非営利活動法人	12	3%
		400	100.0%

（４）調査実施方法

郵送による配布・回収法を用いた。

（５）回収結果

調査対象	発送数	回収数	割合
配食サービス事業所	400	109	27.3%

（６）主な調査項目

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>①法人の概要</li> <li>②事業所の概要</li> <li>③事業所における配食サービス事業について</li> <li>④配食サービスの内容</li> <li>⑤事業所の配食サービス事業の今後の展開について</li> </ul> |
|--|

## 2. 主な調査結果

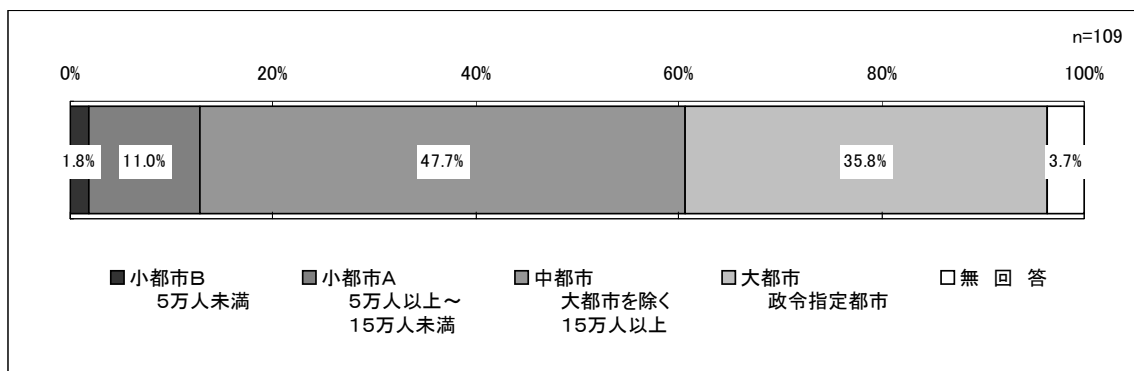
### (1) 法人の概要

#### ①本社・本店・本部の所在自治体

所在自治体の構成としては、「中都市:大都市を除く15万人以上」が47.7%、「大都市:政令指定都市」が35.8%と、比較的規模の大きい自治体に所在する事業者となっている。

図表 1-1 本社・本店・本部の所在自治体 (Q1) 自由記入

	小都市B 5万人未満	小都市A 5万人以上 15万人未満	中都市 大都市を除く 15万人以上	大都市 政令指定都市	無回答	合計
回答数	2	12	52	39	4	109
構成比	1.8%	11.0%	47.7%	35.8%	3.7%	100.0%



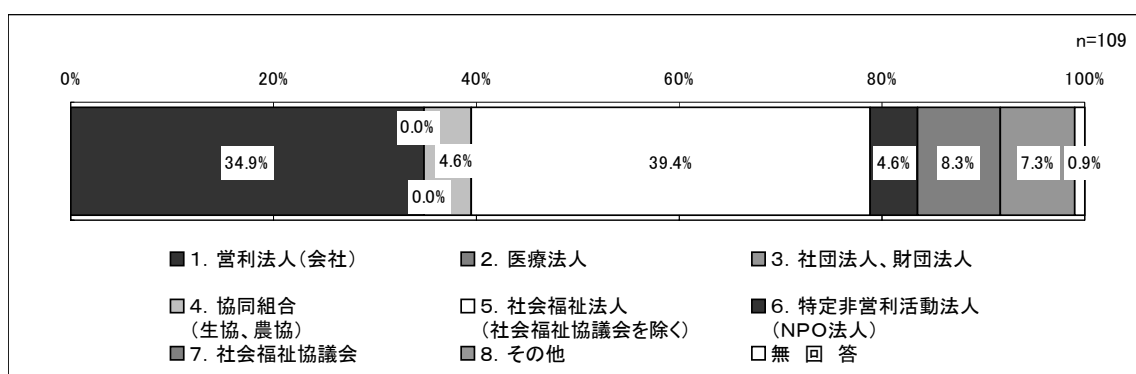


## ②事業者の法人形態

事業者の法人形態をみると、「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」が39.4%で最も割合が高く、ついで「営利法人（会社）」が34.9%を占めている。

図表 1-2 事業者の法人形態（Q2） 単数回答

	営利法人 （会社）	医療法人	社団法人、 財団法人	協同組合 （生協、農協）	社会福祉法人 （社会福祉協議会を除く）	特定非営利活動法人 （NPO法人）	社会福祉協議会	その他	無回答	合計
回答数	38	0	0	5	43	5	9	8	1	109
構成比	34.9%	0.0%	0.0%	4.6%	39.4%	4.6%	8.3%	7.3%	0.9%	100.0%

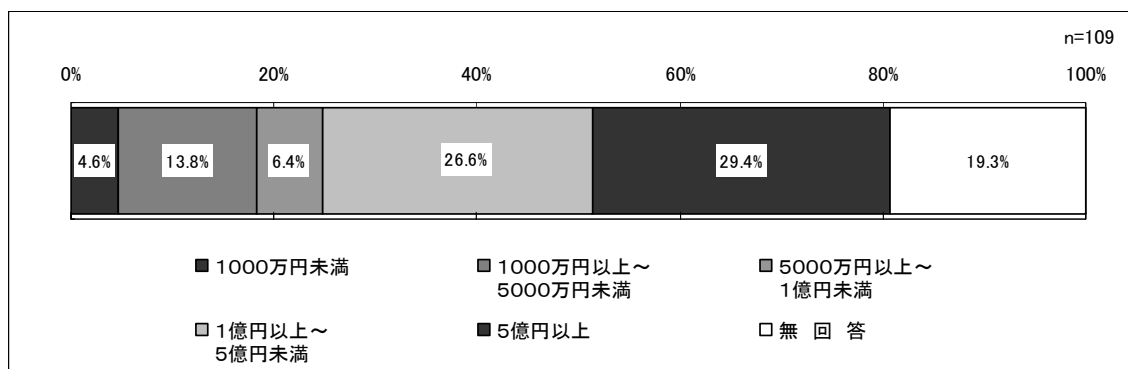


### ③法人全体の年間売上高（平成 18 年度）

法人全体の年間売上高(平成 18 年度)をみると、「5 億円以上」が 29.4%、「1 億円～5 億円未満」が 26.6%を占めている。

図表 1-3 法人全体の年間売上高（平成 18 年度）（Q3） 数値回答

	1 0 0 0 万円 未 満	5 0 0 0 万円 未 満 1 0 0 0 万円 以 上	1 億 円 未 満 5 0 0 0 万円 以 上	5 億 円 未 満 1 億 円 以 上	5 億 円 以 上	無 回 答	合 計
回答数	5	15	7	29	32	21	109
構成比	4.6%	13.8%	6.4%	26.6%	29.4%	19.3%	100.0%

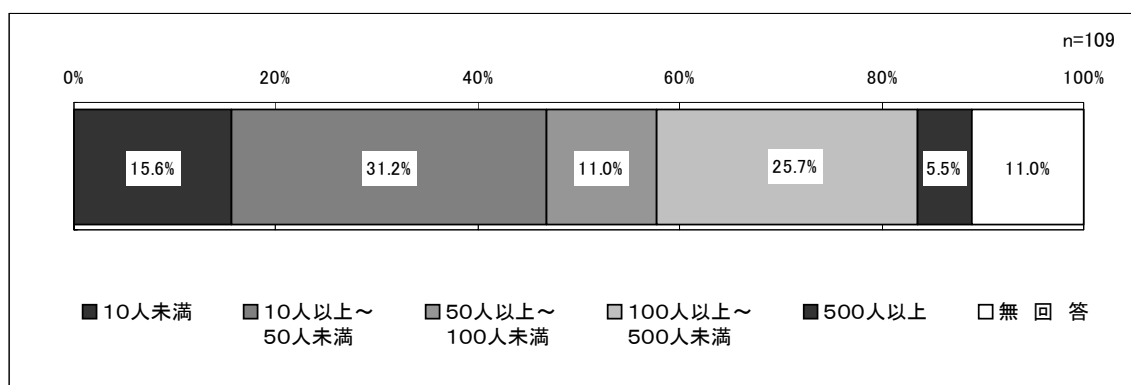


#### ④法人全体の総従業員数（常用のみ）

法人全体の総従業員数（常用のみ）をみると、「10人以上50人未満」が31.2%、「100人以上500人未満」が25.7%を占めている。

図表 1-4 法人全体の総従業員数（常用のみ）（Q4） 数値回答

	10人未満	10人以上 50人未満	50人以上 100人未満	100人以上 500人未満	500人以上	無回答	合計
回答数	17	34	12	28	6	12	109
構成比	15.6%	31.2%	11.0%	25.7%	5.5%	11.0%	100.0%



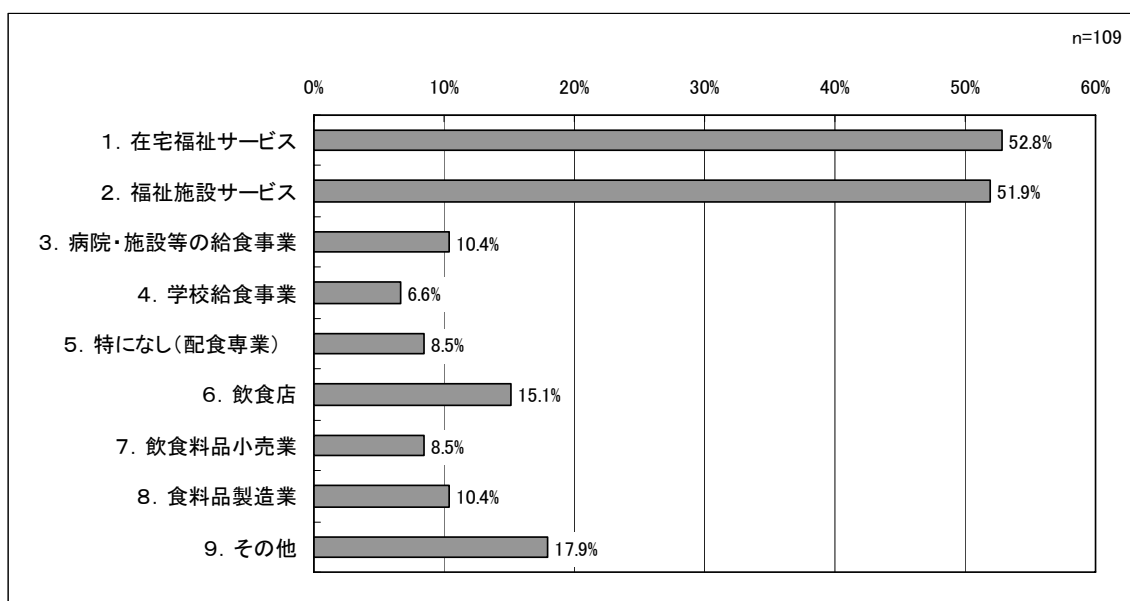
### ⑤法人で配食以外に実施している事業

法人で配食以外に実施している事業をみると、「在宅福祉サービス」が52.8%で最も割合が高く、ついで「福祉施設サービス」が51.9%、「その他」が17.9%が続いている。

図表 1-5 法人で配食以外に実施している事業 (Q5) 複数回答

	在宅福祉サービス	福祉施設サービス	病院・施設等の給食事業	学校給食事業	特になし(配食専業)	飲食店	飲食料品小売業	食料品製造業	その他	合計
回答数	56	55	11	7	9	16	9	11	19	193
構成比	52.8%	51.9%	10.4%	6.6%	8.5%	15.1%	8.5%	10.4%	17.9%	

回答者	106	97.2%
無回答者	3	2.8%



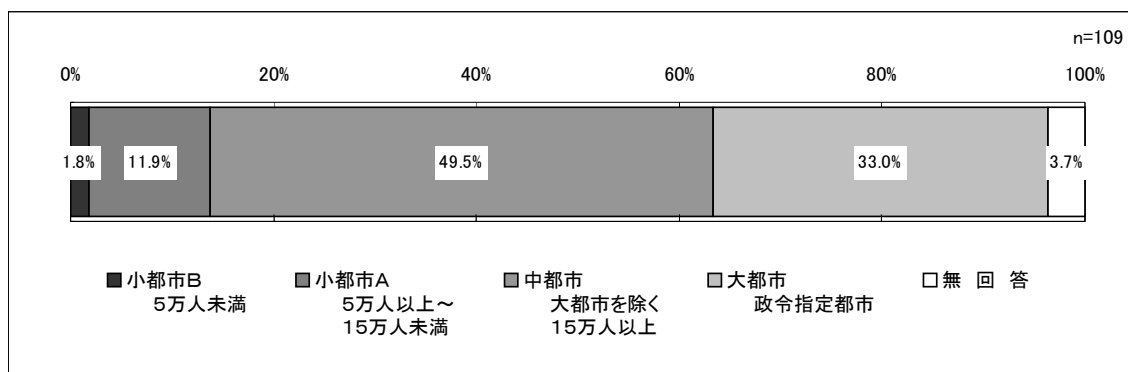
## (2) 事業所の概要

### ①事業所の所在自治体

事業所の所在自治体をみると、「中都市：大都市を除く 15 万人以上」が 49.5%、「大都市：政令指定都市」が 33.0%を占めており、本社・本店・本部の所在自治体とほぼ同割合となっている。

図表 1-6 事業所の所在自治体 (Q6) 自由記入

	小都市 B 5 万人未満	小都市 A 5 万人以上 15 万人未満	中都市 大都市を除く 15 万人以上	大都市 政令指定都市	無回答	合計
回答数	2	13	54	36	4	109
構成比	1.8%	11.9%	49.5%	33.0%	3.7%	100.0%

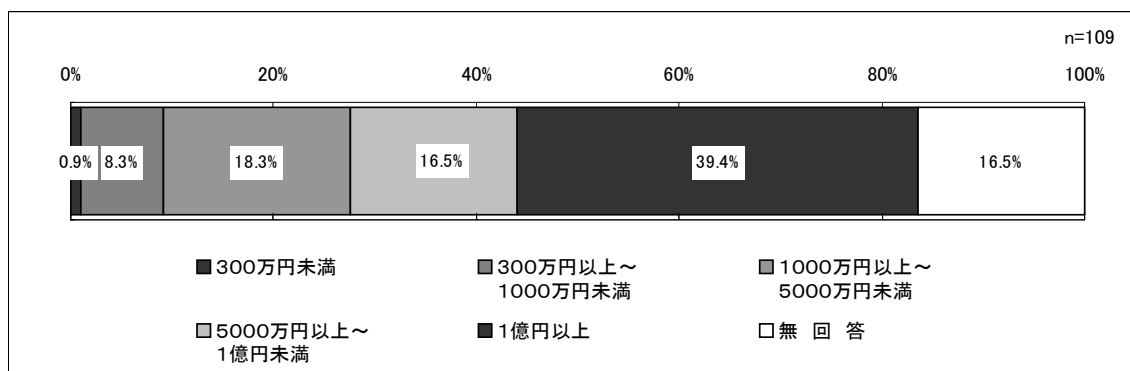


## ②事業所全体の年間売上高（平成 18 年度）

事業所全体の年間売上高(平成 18 年度)をみると、「1 億円以上」が 39.4%と約 4 割を占めている。

図表 1-7 事業所全体の年間売上高（平成 18 年度）（Q7） 数値回答

	300万円未満	300万円以上 1000万円未満	1000万円以上 5000万円未満	5000万円以上 1億円未満	1億円以上	無回答	合計
回答数	1	9	20	18	43	18	109
構成比	0.9%	8.3%	18.3%	16.5%	39.4%	16.5%	100.0%

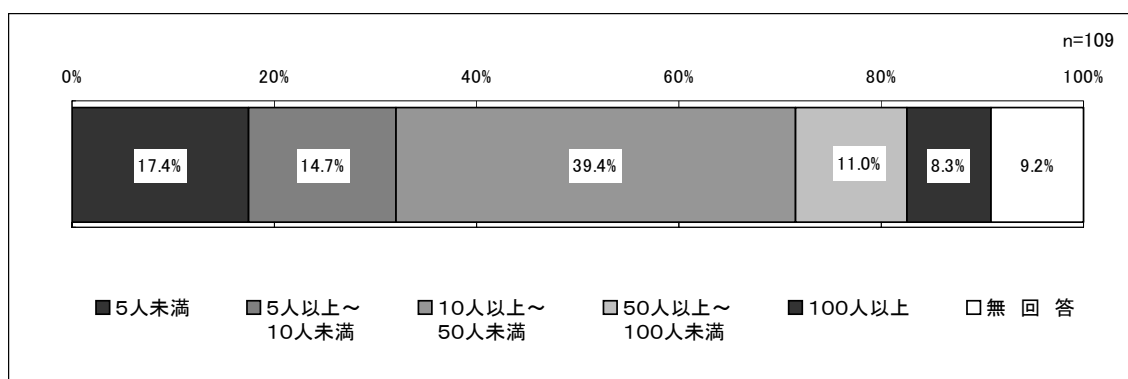


### ③事業所全体の総従業員数（常用のみ）

事業所全体の総従業員数（常用のみ）をみると、「10人以上50人未満」が39.4%と約4割を占めている。「5人未満」の小規模事業所も17.4%を占めている。

図表 1-8 事業所全体の総従業員数（常用のみ）（Q8） 数値回答

	5人未満	10人以上 5人未満	50人以上 10人未満	100人以上 50人未満	100人以上	無回答	合計
回答数	19	16	43	12	9	10	109
構成比	17.4%	14.7%	39.4%	11.0%	8.3%	9.2%	100.0%



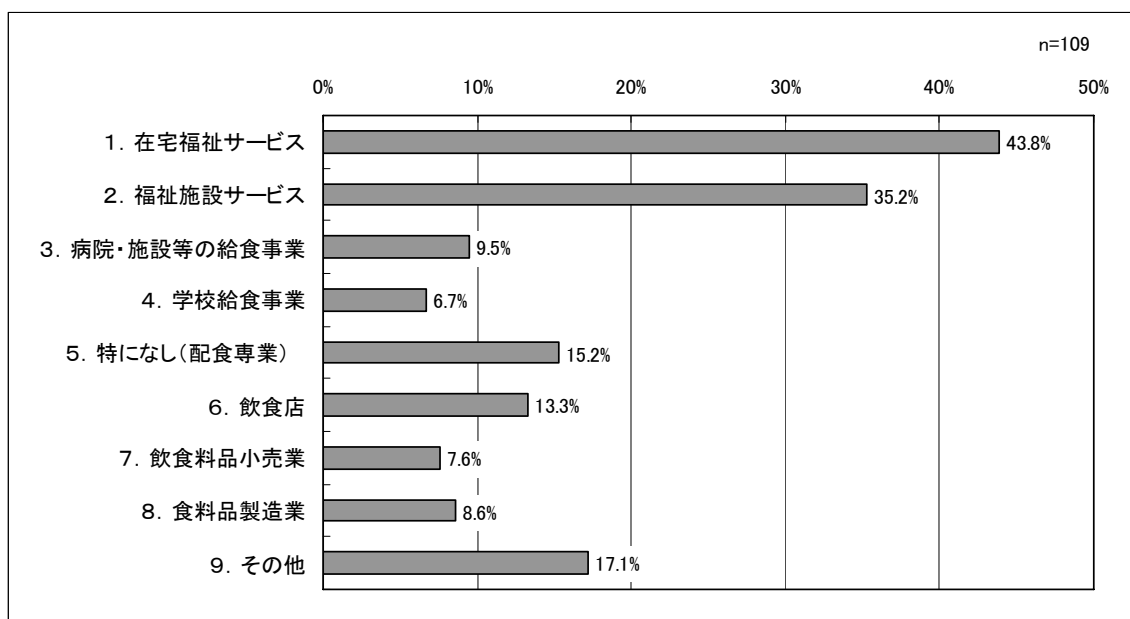
#### ④事業所で配食以外に実施している事業

事業所で配食以外に実施している事業をみると、「在宅福祉サービス」が43.8%で最も割合が高く、ついで「福祉施設サービス」が35.2%が続いている。

図表 1-9 事業所で配食以外に実施している事業 (Q9) 複数回答

	在宅福祉サービス	福祉施設サービス	病院・施設等の給食事業	学校給食事業	特になし(配食専業)	飲食店	飲食料品小売業	食料品製造業	その他	合計
回答数	46	37	10	7	16	14	8	9	18	165
構成比	43.8%	35.2%	9.5%	6.7%	15.2%	13.3%	7.6%	8.6%	17.1%	

回答者	105	96.3%
無回答者	4	3.7%





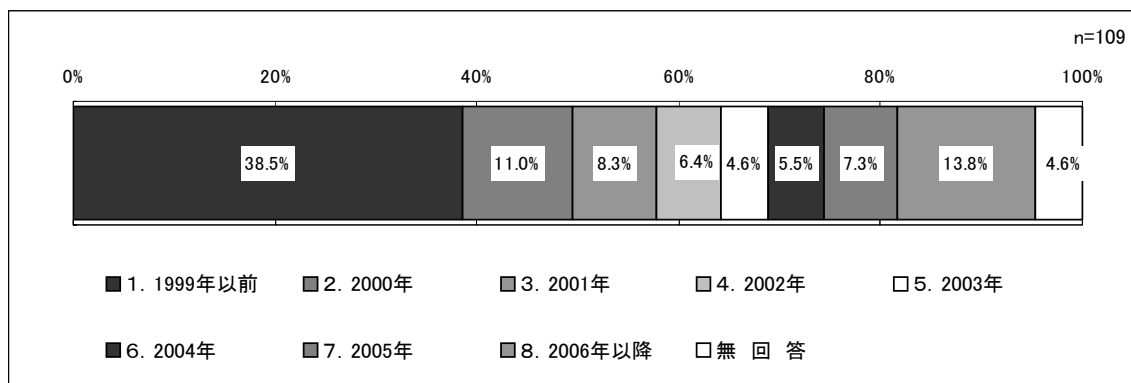
### (3) 配食サービス事業の概要

#### ①事業所の配食サービスの開始時期

事業所の配食サービスの開始時期をみると、「1999年以前」が38.5%と、介護保険開始前から取り組んでいる事業所が約4割を占めている。「2006年以降」からサービスを開始した、取り組んで間もない事業所は13.8%を占めている。

図表 1-10 事業所の配食サービスの開始時期 (Q10) 単数回答

	1999年以前	2000年	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年以降	無回答	合計
回答数	42	12	9	7	5	6	8	15	5	109
構成比	38.5%	11.0%	8.3%	6.4%	4.6%	5.5%	7.3%	13.8%	4.6%	100.0%

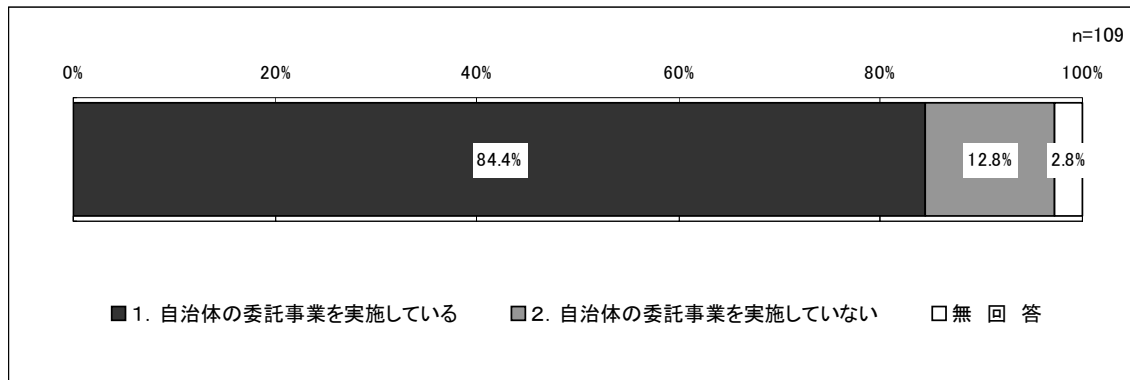


## ②事業所の自治体委託の有無

事業所の自治体委託の有無をみると、「自治体の委託事業を実施している」が84.4%と8割以上を占めている。（今回のアンケートの対象者は自治体の認定事業者や紹介事業者であるため、比率は高い）

図表 1-11 事業所の自治体委託の有無 (Q11) 単数回答

	自治体の委託事業を実施している	自治体の委託事業を実施していない	無回答	合計
回答数	92	14	3	109
構成比	84.4%	12.8%	2.8%	100.0%



③事業所の年間配食数（平成 18 年度販売実績）

1）個人契約と自治体委託の比率（平成 18 年度販売実績）

事業所の年間配食数（平成 18 年度販売実績）について、個人契約と自治体委託の比率をみると、「個人契約」が 47.9%、「自治体委託」が 52.1%と、個人契約と自治体委託がほぼ半数ずつを占めている。

図表 1-12 事業所の年間配食数(平成 18 年度販売実績):個人契約と自治体委託の比率(Q12)  
数値回答

	個人契約	自治体委託				合 計
		高齢者	障害者	その他	自治体委託計	
配食数（食）	1,234,674	1,175,479	62,578	106,872	1,344,929	2,579,603
構成比	47.9%	(87.4%)	(4.7%)	(7.9%)	52.1%	100.0%

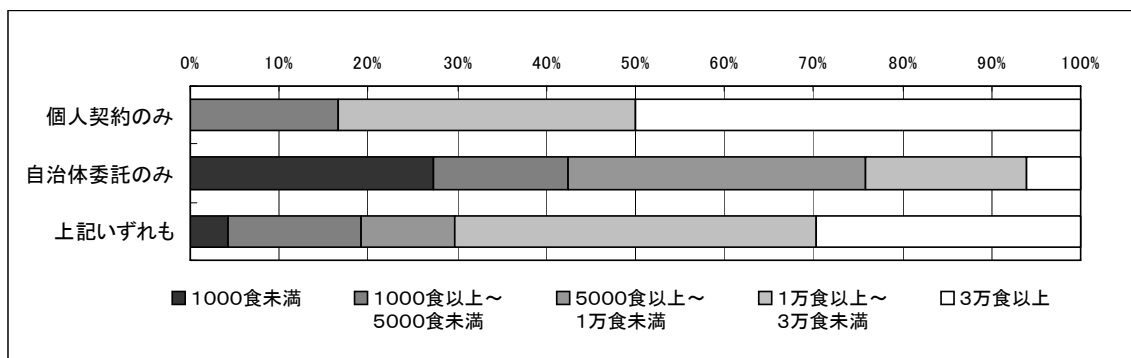
注：（ ）内は「自治体委託計」を 100%とした場合の構成比。

## 2) 1事業所当たりの年間配食数（平成18年度販売実績）

1事業所あたりの配食数をみると、「個人契約のみ」は「3万食以上」と配食数の多い事業所が半数を占めている。一方「自治体委託のみ」は「1000食未満」が3割弱と、他と比較して、配食数の少ない事業所の割合が高くなっている。個人契約と自治体委託の「いずれも」行っている事業所は「1万食以上3万食未満」が約4割を占めている。

図表 1-13 1事業所当たりの年間配食数（平成18年度販売実績）（Q12） 数値回答

		1000食未満	1000食以上～5000食未満	5000食以上～1万食未満	1万食以上～3万食未満	3万食以上	合計
個人契約のみ	回答	0	1	0	2	3	6
	構成比	0.0%	16.7%	0.0%	33.3%	50.0%	100.0%
自治体委託のみ	回答	9	5	11	6	2	33
	構成比	27.3%	15.2%	33.3%	18.2%	6.1%	100.0%
上記いずれも	回答	2	7	5	19	14	47
	構成比	4.3%	14.9%	10.6%	40.4%	29.8%	100.0%



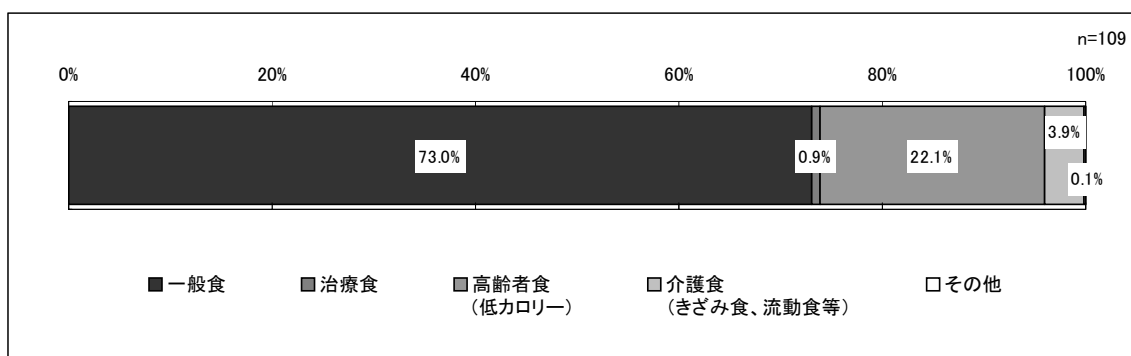
④事業所の1日当たりの総配食数（平成18年度販売実績）

1) 事業所の1日当たりの総配食数（平成18年度販売実績）：食事の種類別比率

事業所の1日当たりの総配食数（平成18年度販売実績）について、食事の種類別の比率をみると、「一般食」が73.0%を占めている。ついで「高齢者食(低カロリー)」が22.1%を占めている。

図表 1-14 事業所の1日当たりの総配食数（平成18年度販売実績）（Q13） 数値回答

	一般食	治療食	高齢者食 (低カロリー)	介護食 (きざみ食、 流動食等)	その他	合計
配食数(食)	74,728	915	22,655	3,983	100	102,381
構成比	73.0%	0.9%	22.1%	3.9%	0.1%	100.0%



## 2) 食事の種類別 事業所の1日当たりの総配食数(平成18年度販売実績)

事業所の1日当たりの総配食数(平成18年度販売実績)について、合計でみると、「20食未満」が51.6%を占めており、小規模事業所が約半数を占めている。

食事の種類別に比較すると、「治療食」「介護食(きざみ食、流動食等)」「高齢者食(低カロリー)」は「20食未満」と小規模事業所の割合が高い。

図表 1-15 食事の種類別 1日当たりの総配食数(平成18年度販売実績) (Q13)

数値回答

		20食未満	50食未満	20食以上	100食未満	500食以上	2000食以上	合計
一般食	回答	20	21	15	9	11	76	
	構成比	26.3%	27.6%	19.7%	11.8%	14.5%	100.0%	
治療食	回答	20	4	2	3	1	30	
	構成比	66.7%	13.3%	6.7%	10.0%	3.3%	100.0%	
高齢者食 (低カロリー)	回答	20	8	6	3	11	48	
	構成比	41.7%	16.7%	12.5%	6.3%	22.9%	100.0%	
介護食 (きざみ食、流動食等)	回答	42	2	5	0	2	51	
	構成比	82.4%	3.9%	9.8%	0.0%	3.9%	100.0%	
その他	回答	10	1	1	0	0	12	
	構成比	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%	
合計	回答	112	36	29	15	25	217	
	構成比	51.6%	16.6%	13.4%	6.9%	11.5%	100.0%	

⑤事業所の利用登録者数（平成 18 年度末）

1）個人契約と自治体委託の比率（平成 18 年度販売実績）

事業所の利用登録者数（平成 18 年度末）について、個人契約と自治体委託の比率をみると、「個人契約」が 55.3%、「自治体委託」が 44.7%と、個人契約と自治体委託がほぼ半数ずつを占めている。

図表 1-16 事業所の利用登録者数（平成 18 年度末）：個人契約と自治体委託の比率（Q14）  
数値回答

	個人契約	自治体委託				合 計
		高齢者	障害者	その他	自治体委託計	
登録者数（人）	58,171	41,728	1,306	3,898	46,932	105,103
構成比	55.3%	(88.9%)	(2.8%)	(8.3%)	44.7%	100.0%

注：（ ）内は「自治体委託計」を 100%とした場合の構成比。

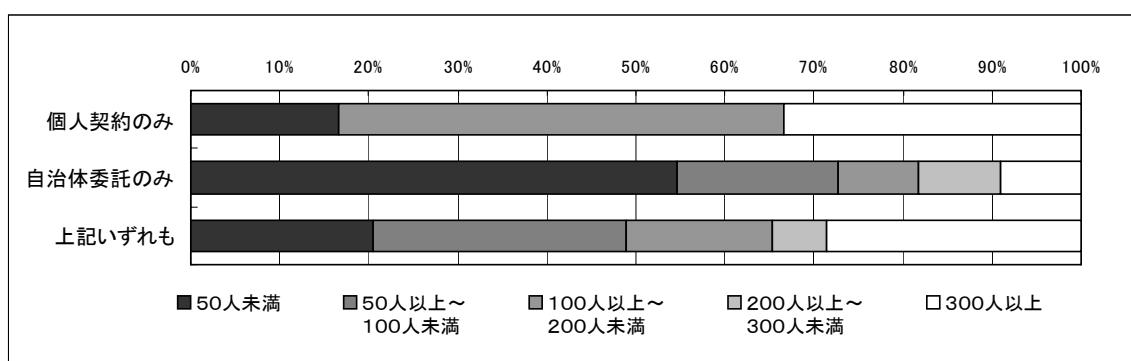
## 2) 1事業所当たりの利用登録者数（平成18年度末）

1事業所あたりの利用登録者数（平成18年度末）をみると、「個人契約のみ」は「100人以上200人未満」が半数を占めている。一方「自治体委託のみ」は「50人未満」と小規模なところが半数強を占めている。

また、個人契約と自治体委託の「いずれも」行っている事業所は「50人以上100人未満」と「300人以上」がそれぞれ3割弱を占めている。

図表 1-17 1事業所当たりの利用登録者数（平成18年度末）（Q14） 数値回答

		50人未満	50人以上 100人未満	100人以上 200人未満	200人以上 300人未満	300人以上	合計
個人契約のみ	回答	1	0	3	0	2	6
	構成比	16.7%	0.0%	50.0%	0.0%	33.3%	100.0%
自治体委託のみ	回答	18	6	3	3	3	33
	構成比	54.5%	18.2%	9.1%	9.1%	9.1%	100.0%
上記いずれも	回答	10	14	8	3	14	49
	構成比	20.4%	28.6%	16.3%	6.1%	28.6%	100.0%





### ⑥事業所の営業・販売圏域（平成 18 年度実績）

事業所の営業・販売圏域について平均値をみると、圏域に含まれる市区町村数の平均は 2.2 市区町村、圏域のおよその広さの平均は 13.0km となっている。

図表 1-18 事業所の営業・販売圏域（平成 18 年度実績）：平均値（Q15） 数値回答

圏域に含まれる 市区町村数	圏域のおよその広さ (半径 km)
2.2 市区町村 (n=78)	13.0km (n=73)

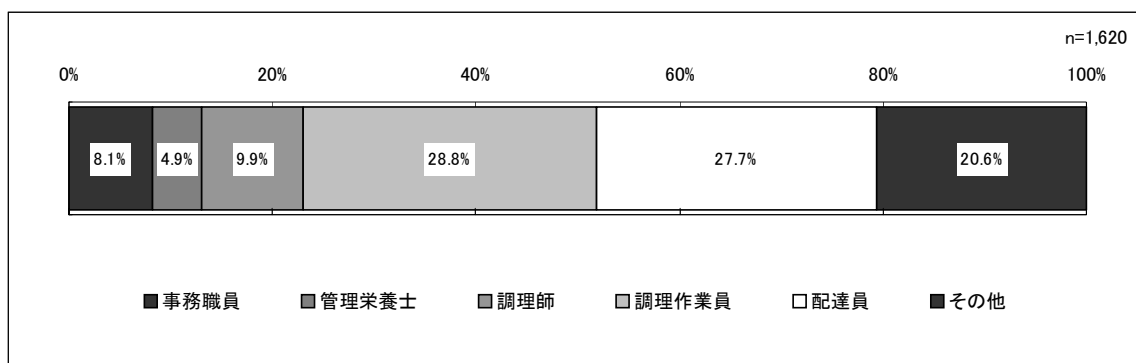
### ⑦事業所の従業員数（ボランティアを除く）

事業所の従業員数について、職種別の構成比をみると、「事務職員」「管理栄養士」「調理師」は「正規雇用」が7割以上を占めているが、「調理作業員」「配達員」は「パート・アルバイト」の割合が高く、「調理作業員」は59.9%、「配達員」は68.1%を占めている。職種構成比では、「調理作業員」は28.8%、「配達員」は27.7%を占めている。

図表 1-19 事業所の従業員数（ボランティアを除く）（Q16） 数値回答

		事務職員		管理栄養士		調理師		調理作業員		
		人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
正規雇用	人数	99	13.4%	61	8.2%	121	16.4%	165	22.3%	
	職種別構成比	75.0%		76.3%		75.2%		35.4%		
非正規	パート・アルバイト	人数	31	3.9%	8	1.0%	30	3.7%	279	34.7%
		職種別構成比	23.5%		10.0%		18.6%		59.9%	
	派遣、嘱託等	人数	2	2.7%	11	14.7%	10	13.3%	22	29.3%
		職種別構成比	1.5%		13.8%		6.2%		4.7%	
非正規計	人数	33	3.8%	19	2.2%	40	4.5%	301	34.2%	
	職種別構成比	25.0%		23.8%		24.8%		64.6%		
合計	人数	132	8.1%	80	4.9%	161	9.9%	466	28.8%	
	職種別構成比	100.0%		100.0%		100.0%		100.0%		

		配達員		その他		合計		
		人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	
正規雇用	人数	130	17.6%	164	22.2%	740	100.0%	
	職種別構成比	29.0%		49.2%		45.7%		
非正規	パート・アルバイト	人数	305	37.9%	152	18.9%	805	100.0%
		職種別構成比	68.1%		45.6%		49.7%	
	派遣、嘱託等	人数	13	17.3%	17	22.7%	75	100.0%
		職種別構成比	2.9%		5.1%		4.6%	
非正規計	人数	318	36.1%	169	19.2%	880	100.0%	
	職種別構成比	71.0%		50.8%		54.3%		
合計	人数	448	27.7%	333	20.6%	1,620	100.0%	
	職種別構成比	100.0%		100.0%		100.0%		



栄養士の配置状況を把握するため、同じ対象者に対して、FAX によるアンケートを実施した。回答のあった 53 件についてみると、「管理栄養士のみ」が 43.4%、「栄養士のみ」が 24.5%、「両方いる」が 18.9%を占めている。

図表 1-20 管理栄養士及び栄養士の配置状況従業員数 (Q16) 数値回答

調査内容	管理栄養士のみ	栄養士のみ	両方いる	いない	非該当	総数
回答数	23	13	10	3	4	53
構成比	43.4%	24.5%	18.9%	5.7%	7.5%	100.0%

※送付数 257 件：回収数 53 件：回収率 20.6%

※うち、前回アンケート回答数は 34 件である。

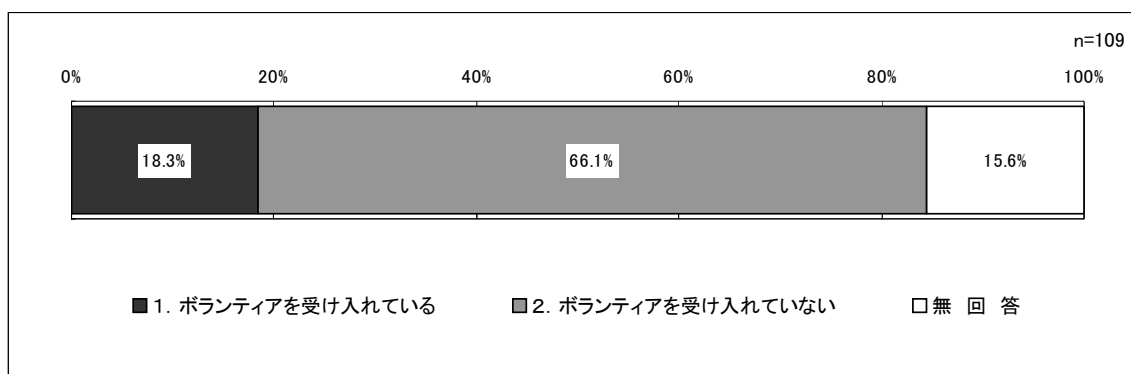
## ⑧現在のボランティアの受け入れ状況

### 1) 現在のボランティアの受け入れ状況

現在のボランティアの受け入れ状況を見ると、「ボランティアを受け入れていない」ところが66.1%と約7割を占めている。

図表 1-21 現在のボランティアの受け入れ状況 (Q17) 単数回答

	ボランティアを受け入れている	ボランティアを受け入れていない	無回答	合計
回答数	20	72	17	109
構成比	18.3%	66.1%	15.6%	100.0%



## 2) ボランティアの受け入れ人数

現在、ボランティアを受け入れている事業所について、受け入れ人数をみると、「5人未満」が60.0%（12カ所）で最も割合が高くなっている。

図表 1-22 ボランティアの受け入れ人数 (Q17) 数値回答

	5人未満	10人以上未満	20人以上未満	50人以上未満	50人以上	無回答	合計
回答数	12	1	1	2	1	3	20
構成比	60.0%	5.0%	5.0%	10.0%	5.0%	15.0%	100.0%

### 3) ボランティアに依頼している主な業務

現在、ボランティアを受け入れている事業所について、ボランティアに依頼している主な業務をみると、「配送」の回答が多く、人数は、数名のところから70人のところまでみられる。

図表 1-23 ボランティアに依頼している主な業務 (Q18) 複数回答

	調理、盛り付け		配送		その他	
	回答	人数	回答	人数	回答	人数
1	0		0		1	
2						
3	0		0		1	2
4	0		1		0	
5	0		1	3	0	
6	0		1		0	
7	0		1	4	0	
8						
9	0		1	3	0	
10	0		1	1	0	
11	0		1	3	0	
12	0		1	10	0	
13	0		1	70	0	
14	0		1	3	0	
15	0		1	2	0	
16	0		1	1	0	
17						
18	0		1	4	0	
19	1	3	1	30	0	
20	0		1		0	
計	1	3	15	134	2	2

⑨事業所の配食事業部門の年間売上高（平成 18 年度）

1) 個人契約と自治体委託の比率（平成 18 年度）

事業所の配食部門の年間売上高（平成 18 年度）について、個人契約と自治体委託の比率をみると、「個人契約」が 54.8%、「自治体委託」が 45.2%と、個人契約と自治体委託がほぼ半数ずつを占めている。

図表 1-24 事業所の配食事業部門の年間売上高（平成 18 年度末）

: 個人契約と自治体委託の比率 (Q19) 数値回答

	個人契約	自治体委託				合 計
		高齢者	障害者	その他	自治体委託計	
売上高 (万円)	93,035	67,313	4,808	4,708	76,829	169,864
構成比	54.8%	(87.6%)	(6.3%)	(6.1%)	45.2%	100.0%

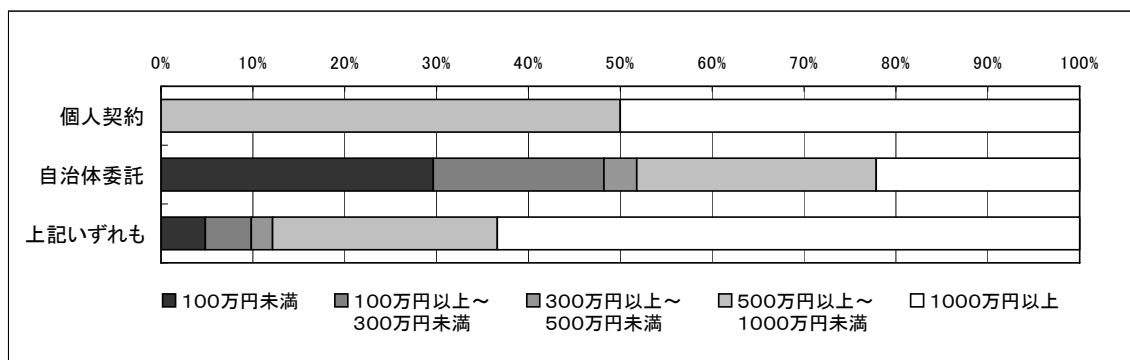
注：( ) 内は「自治体委託計」を 100%とした場合の構成比。

## 2) 1事業所当たりの配食事業部門の年間売上高（平成18年度）

1事業所あたりの配食事業部門の年間売上高（平成18年度）をみると、「個人契約のみ」は「500万円以上1000万円未満」「1000万円以上」がそれぞれ半数ずつを占めている。「自治体委託のみ」は「100万円未満」が約3割を占めており、他と比較して割合が高くなっている。また、個人契約と自治体委託の「いずれも」行っている事業所は、「1000万円以上」が6割強を占めている。

図表 1-25 1事業所当たりの配食事業部門の年間売上高（平成18年度）（Q19） 数値回答

		1 0 0 万 円 未 満	3 0 0 万 円 未 満	1 0 0 万 円 以 上	5 0 0 万 円 未 満	3 0 0 万 円 以 上	1 0 0 万 円 未 満	5 0 0 万 円 以 上	1 0 0 万 円 以 上	合 計
個人契約のみ	回答	0	0	0	2	2	4			
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%			
自治体委託のみ	回答	8	5	1	7	6	27			
	構成比	29.6%	18.5%	3.7%	25.9%	22.2%	100.0%			
上記いずれも	回答	2	2	1	10	26	41			
	構成比	4.9%	4.9%	2.4%	24.4%	63.4%	100.0%			



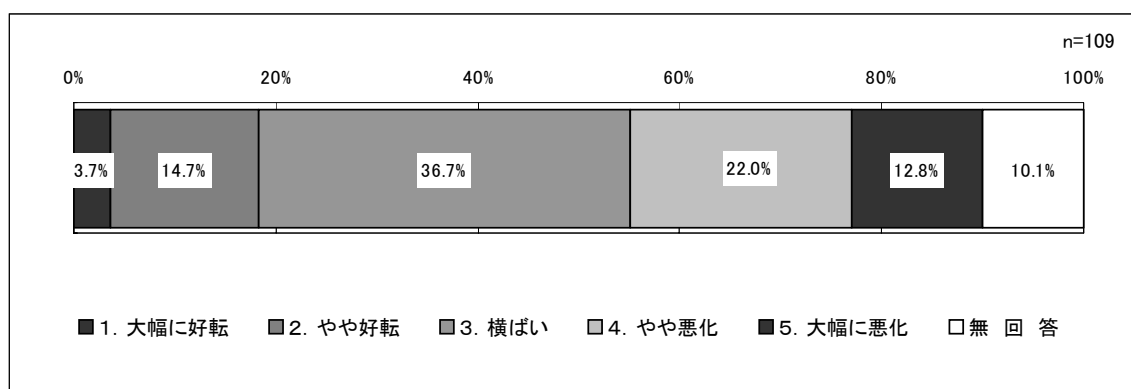


### ⑩事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況

事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況をみると、「横ばい」が36.7%、「やや悪化」が22.0%を占めている。

図表 1-26 事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況 (Q20) 単数回答

	大幅に好転	やや好転	横ばい	やや悪化	大幅に悪化	無回答	合計
回答数	4	16	40	24	14	11	109
構成比	3.7%	14.7%	36.7%	22.0%	12.8%	10.1%	100.0%



事業所全体の年間売上高別に、事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況をみると、売上高が大きい事業所ほど、損益状況は悪い傾向にある。

図表 1-27 事業所全体の年間売上高別  
事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況 (Q20) 単数回答

		全体	事業所の配食事業部門のここ1～2年の収益状況					不明
			大幅に好転	やや好転	横ばい	やや悪化	大幅に悪化	
全体		109 100.0	4 3.7	16 14.7	40 36.7	24 22.0	14 12.8	11 10.1
事業所全体の年間売上高	300万円未満	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
	300万円以上 1000万円未満	9 100.0	0 0.0	4 44.4	4 44.4	0 0.0	1 11.1	0 0.0
	1000万円以上 5000万円未満	20 100.0	1 5.0	3 15.0	9 45.0	4 20.0	3 15.0	0 0.0
	5000万円以上 1億円未満	18 100.0	2 11.1	3 16.7	7 38.9	2 11.1	3 16.7	1 5.6
	1億円以上	43 100.0	1 2.3	5 11.6	15 34.9	13 30.2	4 9.3	5 11.6
	不明	18 100.0	0 0.0	1 5.6	5 27.8	4 22.2	3 16.7	5 27.8

法人形態別に、事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況をみると、「営利法人（会社）」は「やや好転」が28.9%、「横ばい」が26.3%を占めており、「大幅に好転」しているところも約1割みられる。

一方、「協同組合（生協、農協）」は「やや悪化」が60.0%、「社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）」は「やや悪化」「大幅に悪化」を合わせた『悪化』しているところが46.5%と半数弱を占めている。

図表 1-28 法人形態別

事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況（Q20） 単数回答

		全体	配食事業部門のここ1～2年の損益状況					無回答
			大幅に好転	やや好転	横ばい	やや悪化	大幅に悪化	
全体		109 100.0	4 3.7	16 14.7	40 36.7	24 22.0	14 12.8	11 10.1
法人形態	営利法人（会社）	38 100.0	4 10.5	11 28.9	10 26.3	6 15.8	2 5.3	5 13.2
	医療法人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	社団法人、財団法人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	協同組合（生協、農協）	5 100.0	0 0.0	0 0.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0
	社会福祉法人（社会福祉協議会を除く）	43 100.0	0 0.0	2 4.7	16 37.2	11 25.6	9 20.9	5 11.6
	特定非営利活動法人（NPO法人）	5 100.0	0 0.0	0 0.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0
	社会福祉協議会	9 100.0	0 0.0	0 0.0	5 55.6	2 22.2	2 22.2	0 0.0
	その他	8 100.0	0 0.0	3 37.5	4 50.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0

### ⑪事業所の配食事業の1食あたりの平均的な利用価格

事業所の配食事業部門の1食あたりの平均的な利用価格をみると、昼食については、「個人契約」は「500円以上700円未満」が28.4%で最も割合が高い。「自治体委託：高齢者」は「700円以上1000円未満」が27.5%、「500円以上700円未満」が21.1%で割合が高い。「自治体委託：障害者」は「700円以上1000円未満」が15.6%で最も割合が高い。

夕食については、「個人契約」は「500円以上700円未満」が27.5%で最も割合が高い。「自治体委託：高齢者」は「700円以上1000円未満」が31.2%、「自治体委託：障害者」は「700円以上1000円未満」が18.3%で最も割合が高い。

個人契約と自治体委託の利用価格をみると、個人契約の方が価格の安い傾向にある。

図表 1-29 事業所の配食事業の1食あたりの平均的な利用価格（Q21） 数値回答

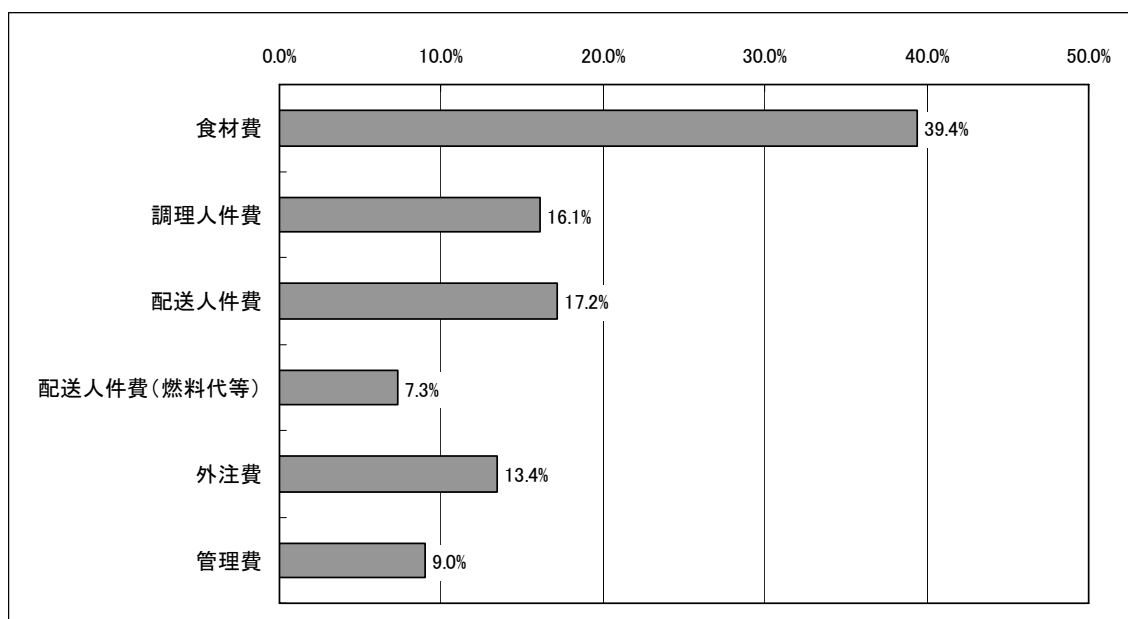
			300円未満	500円未満	700円未満	1000円未満	1500円未満	1500円以上	無回答	合計	
朝食	個人契約		回答数	2	2	1	1	0	0	103	109
			構成比	1.8%	1.8%	0.9%	0.9%	0.0%	0.0%	94.5%	100.0%
	自治体委託	高齢者	回答数	2	1	1	3	0	0	102	109
			構成比	1.8%	0.9%	0.9%	2.8%	0.0%	0.0%	93.6%	100.0%
		障害者	回答数	0	0	1	1	0	0	107	109
			構成比	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	0.0%	0.0%	98.2%	100.0%
昼食	個人契約		回答数	0	6	31	14	0	0	58	109
			構成比	0.0%	5.5%	28.4%	12.8%	0.0%	0.0%	53.2%	100.0%
	自治体委託	高齢者	回答数	1	4	23	30	4	0	47	109
			構成比	0.9%	3.7%	21.1%	27.5%	3.7%	0.0%	43.1%	100.0%
		障害者	回答数	0	1	6	17	0	0	85	109
			構成比	0.0%	0.9%	5.5%	15.6%	0.0%	0.0%	78.0%	100.0%
夕食	個人契約		回答数	0	5	30	16	0	0	58	109
			構成比	0.0%	4.6%	27.5%	14.7%	0.0%	0.0%	53.2%	100.0%
	自治体委託	高齢者	回答数	1	1	20	34	3	0	50	109
			構成比	0.9%	0.9%	18.3%	31.2%	2.8%	0.0%	45.9%	100.0%
		障害者	回答数	0	1	7	20	0	0	81	109
			構成比	0.0%	0.9%	6.4%	18.3%	0.0%	0.0%	74.3%	100.0%

### ⑫事業所の配食事業の1食あたりの生産原価構成率

事業所の配食事業の1食あたりの生産原価構成率の平均をみると、「食材費」が39.4%で最も割合が高く、ついで「配送人件費」が17.2%、「調理人件費」が16.1%、「外注費」が13.4%が続いている。

図表 1-30 事業所の配食事業の1食あたりの生産原価構成率：平均（Q22） 数値回答

	食材費	調理人件費	配送人件費	配送物件費 (燃料代等)	外注費	管理費
構成率平均	39.4%	16.1%	17.2%	7.3%	13.4%	9.0%



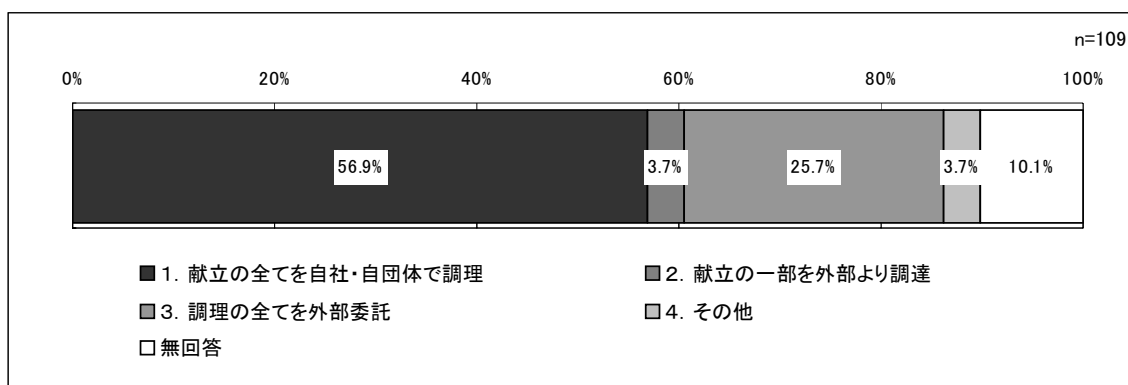
### ⑬配食事業の調理・配送の外部委託の状況

#### 1) 調理に関して

配食事業の調理の委託状況をみると、「献立の全てを自社・自団体に調理」が56.9%と約6割を占めている。ついで「調理の全てを外部委託」が25.7%を占めている。

図表 1-31 配食事業の調理・配送の外部委託の状況：調理（Q23） 単数回答

	調理 献立の全てを自社・自団 体で	献立の 一部を外部より調 達	調理の全てを外部委託	その他	無回答	合 計
回答数	62	4	28	4	11	109
構成比	56.9%	3.7%	25.7%	3.7%	10.1%	100.0%

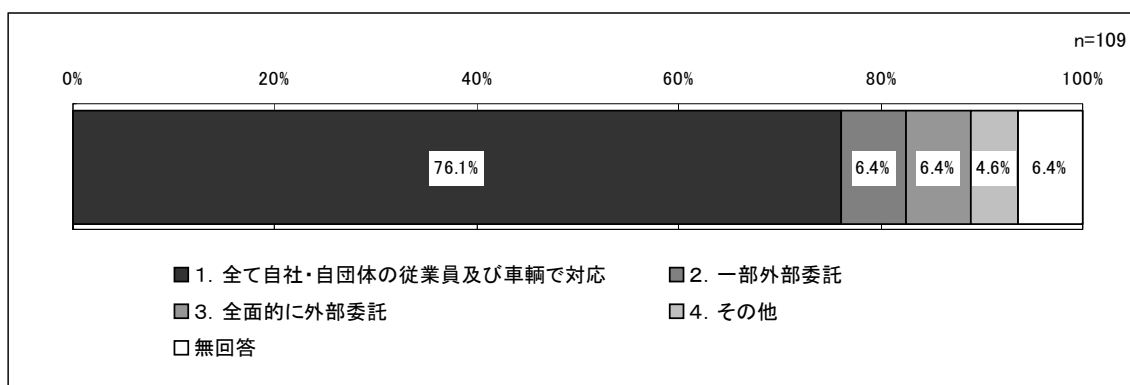


## 2) 配送に関して

配食事業の配送の委託の状況をみると、「全て自社・自団体の従業員及び車両で対応」が76.1%と8割弱を占めている。

図表 1-32 配食事業の調理・配送の外部委託の状況：配送（Q23） 単数回答

	全て自社・自団体の従業員及び車両で対応	一部外部委託	全面的に外部委託	その他	無回答	合計
回答数	83	7	7	5	7	109
構成比	76.1%	6.4%	6.4%	4.6%	6.4%	100.0%



#### (4) 配食サービスの食事・サービス内容

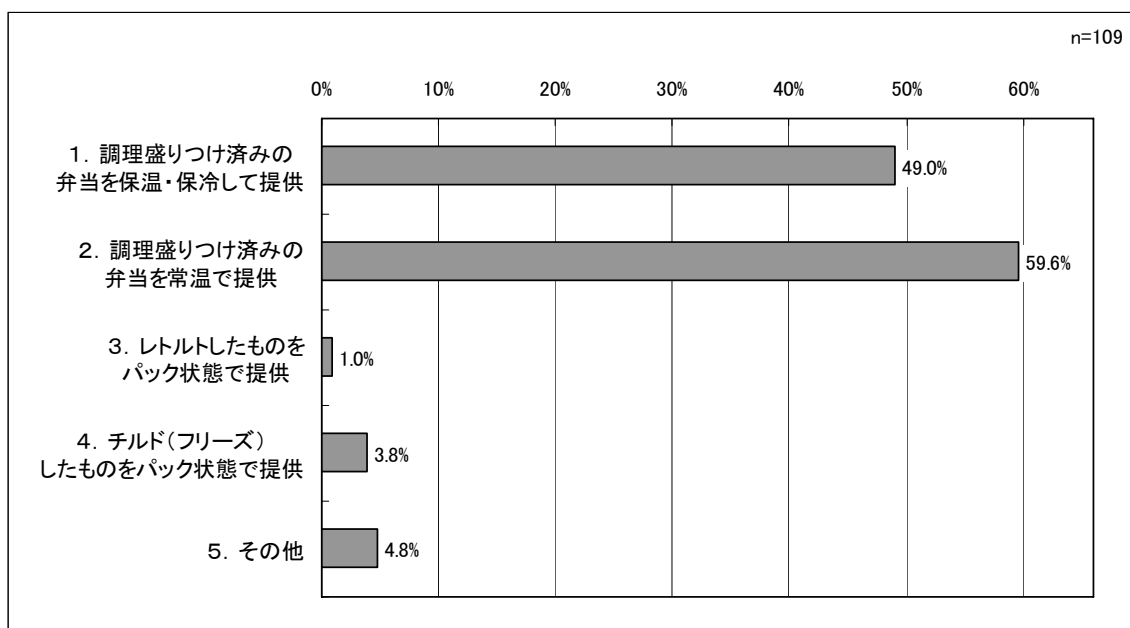
##### ①料理の提供形態

料理の提供形態をみると、「調理盛りつけ済みの弁当を常温で提供」が59.6%、「調理盛りつけ済みの弁当を保温・保冷して提供」が49.0%からあげられている。

図表 1-33 料理の提供形態 (Q24) 複数回答

	調理盛りつけ済みの弁当を保温・保冷して提供	調理盛りつけ済みの弁当を常温で提供	レトルトしたものをパック状態で提供	チルド(フリーズ)したものをパック状態で提供	その他	合計
回答数	51	62	1	4	5	123
構成比	49.0%	59.6%	1.0%	3.8%	4.8%	

回答者	104	95.4%
無回答者	5	4.6%



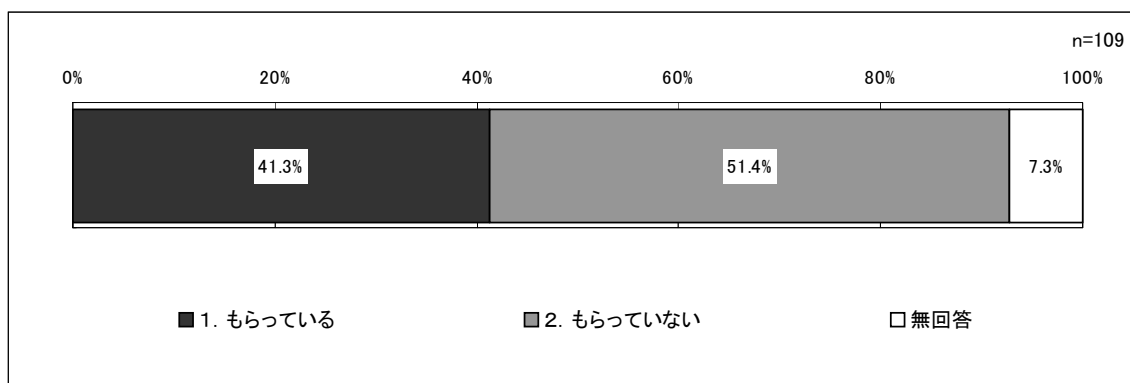


## ②配送時の受領サインの有無

配送時の受領サインの有無をみると、「もらっていない」ところが51.4%を占めている。

図表 1-34 配送時の受領サインの有無 (Q25) 単数回答

	もらっている	もらっていない	無回答	合計
回答数	45	56	8	109
構成比	41.3%	51.4%	7.3%	100.0%



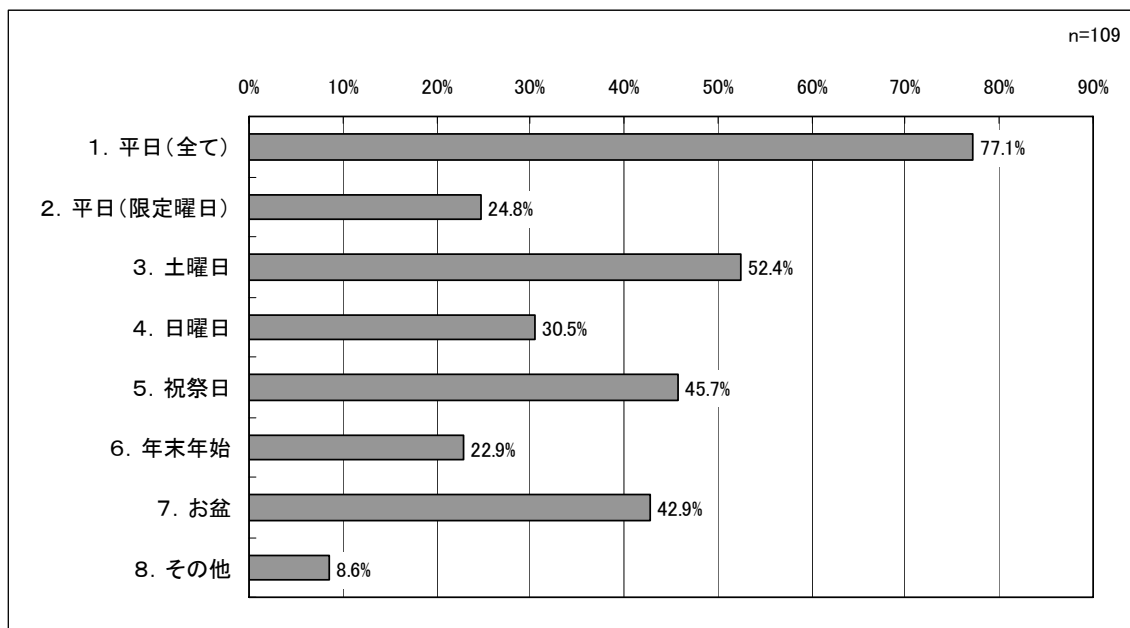
### ③提供可能な食事サービスの営業日

提供可能な食事サービスの営業日を見ると、「平日（全て）」が77.1%で最も割合が高く、ついで「土曜日」が52.4%、「祝祭日」が45.7%が続いている。

図表 1-35 提供可能な食事サービスの営業日 (Q26) 複数回答

	平日 (全て)	平日 (限定曜日)	土曜日	日曜日	祝祭日	年 末 年 始	お 盆	そ の 他	合 計
回答数	81	26	55	32	48	24	45	9	320
構成比	77.1%	24.8%	52.4%	30.5%	45.7%	22.9%	42.9%	8.6%	

回答者	105	96.3%
無回答者	4	3.7%



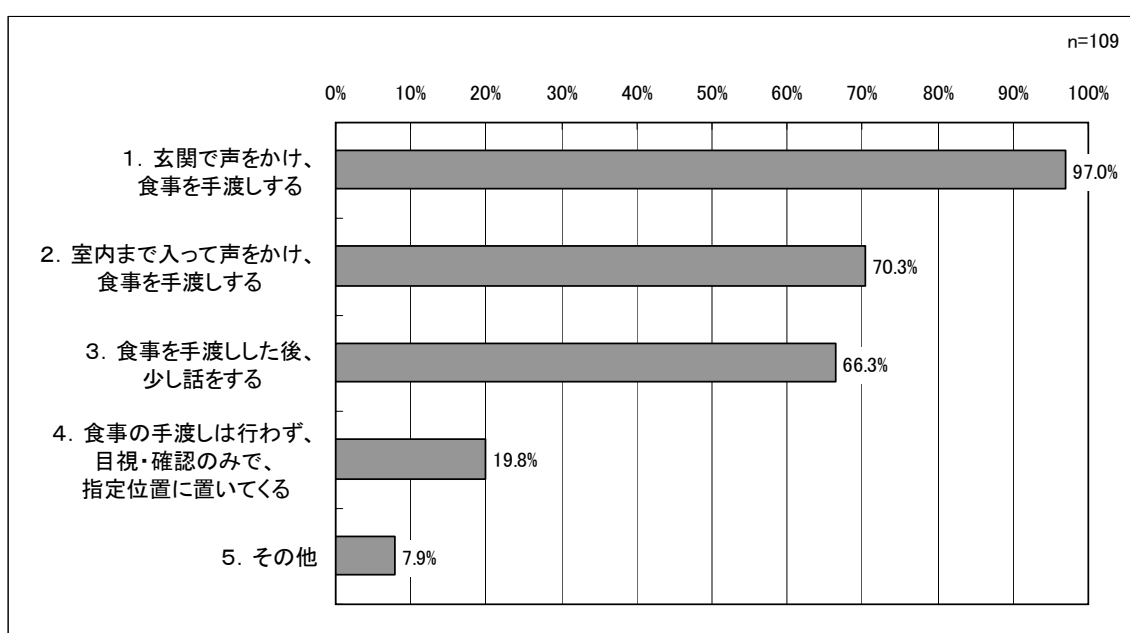
#### ④配送時の安否確認や声かけの内容

配送時の安否確認や声かけの内容をみると、「玄関で声をかけ、食事を手渡しする」が97.0%で最も割合が高い。「室内まで入って声をかけ、食事を手渡しする」は70.3%、「食事を手渡しした後、少し話をする」が66.3%を占めている。

図表 1-36 配送時の安否確認や声かけの内容 (Q27) 複数回答

	玄関で声をかけ、食事を手渡しする	室内まで入って声をかけ、食事を手渡しする	食事を手渡しした後、少し話をする	食事の手渡しは行わず、目視・確認のみで、指定位置に置いてくる	その他	合計
回答数	98	71	67	20	8	264
構成比	97.0%	70.3%	66.3%	19.8%	7.9%	

回答者	101	92.7%
無回答者	8	7.3%



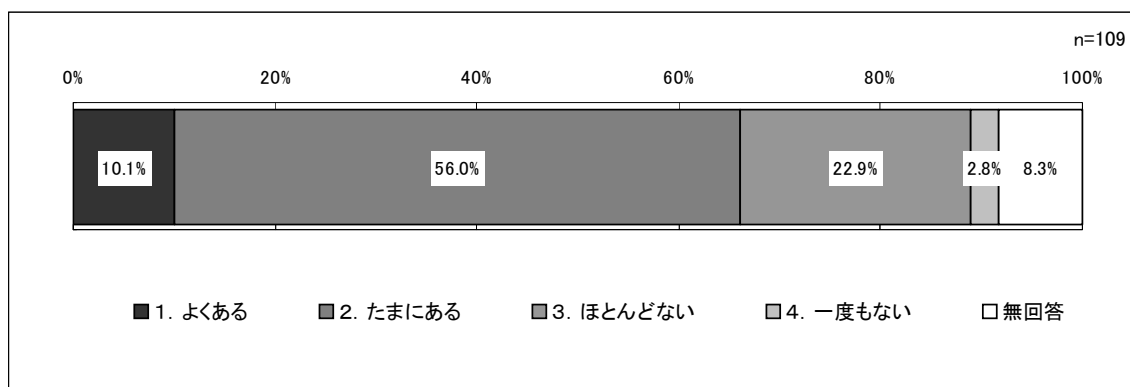
### ⑤配送時、安否確認に所定時間以上に時間を要した事例の発生頻度

配送時、安否確認に所定時間以上に時間を要した事例の発生頻度をみると、「たまにある」が56.0%を占めている。

図表 1-37 配送時、安否確認に所定時間以上に時間を要した事例の発生頻度 (Q28)

単数回答

	よくある	たまにある	ほとんどない	一度もない	無回答	合計
回答数	11	61	25	3	9	109
構成比	10.1%	56.0%	22.9%	2.8%	8.3%	100.0%



配送時、安否確認に所定時間以上に時間を要したところについて、主な理由を自由に記入してもらった内容をみると、不在の連絡がなく外出中の際の対応があげられており、ケアマネジャーや利用している施設、家族など関係者に連絡したり、近くを探すなどの対応や、再配達を行っているところが見られた。

また、体調を崩して倒れていた場合の対応があげられており、家族やケアマネジャー、主治医などに連絡したり、救急車を呼ぶなど対応を行っているところが見られた。

その他、玄関まで行くのに時間がかかったり、耳が遠くなり訪問に気づか

ない、訪問時に話し相手となる、他の用事を頼まれるなどの理由もあげられている。認知症への対応もあり、配達時に徘徊していて、近所を探し回ったり、支払いしたかどうか分からなくなり、対応に時間がかかったという事例も見られた。

図表 1-38 配達時、安否確認に所定時間以上に時間を要した理由 (Q29) 自由記入

<p>&lt;外出中、不在の連絡がない際への対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○利用者が不在の旨、事業所に連絡し忘れた。</li><li>○利用者が通院していた。</li><li>○配達時、たまたま不在の場合がある。</li><li>○配達時、受診などで留守の場合の安否確認。</li><li>○いつも配達時にいる方が留守で、病院へ行っていたとのことだったが、ケアマネジャー、家族に連絡した後、しばらくして帰宅された。配達の間には、帰ってこれると思っていたら、病院が混んでいて時間がかかったとのことだった。留守にする時は、連絡をいただくようお願いしている。</li><li>○利用者が配達時間を忘れて外出しており、再配達やご家族の連絡に時間がかかることがある。外出の理由は通院、本人が配達日を覚えていない（認知症のため）など様々である。</li><li>○利用者が不在で、施設や本人に電話連絡したり、近くを探した。</li><li>○不在で近隣を探索した際。</li><li>○留守だったので、担当ケアマネジャー、家族に連絡し、居場所を確認する。</li><li>○留守が多く、再訪問が常時。</li><li>○不在の時。前もってお休みの連絡ない場合、配達終了後に再度訪問する。配食日を忘れて出掛けてしまった時、本人の所在確認に時間を要する。</li><li>○配達時、留守で何回か配達する。</li><li>○配達時に留守のため、玄関先で待っていたことがある。</li></ul> <p>&lt;体調の悪化、倒れていた際への対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○利用者の緊急を要する体調の悪化など。</li><li>○体調を崩し、玄関まで出てくることができない。</li><li>○訪問した時、利用者が体調不良で倒れていた。</li><li>○配食時間に応答がなく、体調不良で倒れていた。</li><li>○お客様が転んで起きられない状態や体調不良を訴えている時。</li><li>○普段、元気な方が体調を崩されており、玄関へ出てこられなかった時があり、縁側へ廻ると部屋で寝ていらっしまった。</li><li>○配達時、体調を崩しており、関係者への連絡などに時間を要した。</li><li>○配達時、調子が悪く横に倒れていたため、親族等へ連絡した経験あり。</li><li>○腰が痛いので、ついていて欲しいと言われ、家族に連絡した。</li><li>○訪問時に転倒によるケガをしていた方、体調が悪い方に対してのケアや、事業所への状況報告、担当ワーカーへの報告、対応の要請など。</li><li>○室内にて利用者が倒れていたとき。意識はしっかりしていたので、ベッドまで移乗し</li></ul>
--

た。家族に電話にて連絡した。

- 体調不良の訴えがあり、家族や主治医へ連絡する際。
- 利用者の体調不良により、関係機関へ連絡。
- 声かけしても出て来ないため、名前を呼びながら家に上がってみると、台所のガスがつけっぱなしで、ベッドで横になっていた。声かけには、応じられるが、胸が苦しくなり、ニトログリセリンを飲んでいるとのことで、少し落ちつくまで待ち、ケアマネジャーに報告をいれた。
- お客様が体調を崩し、突然倒れられた。脳貧血の症状で大事には至らなかったが、介抱したり、家族に連絡をとったり、40分程度を費した。他の顧客から会社に配食が届かないと電話が殺到して、事務員が大変だった。高齢で認知症の方もおり、事情を説明しても理解してもらえないため、対応が大変だった。
- ケガをしており、担当のケアマネジャーが来るまでの間、側についていた。
- 倒れていて救急車を呼んだ。
- 利用者が倒れて一人で起き上がれなかったため、助け起こした。
- 配達時、利用者が既に亡くなっているのを発見（安否確認開始後、現在までに2件あり）。救急車の手配、事業所への連絡等、警察への状況説明。

#### <玄関まで行くことができない、訪問に気づかずに時間がかかる>

- 体調が悪く返事ができない。ドアまで行けない。
- 動作が遅く、耳が聞こえにくいため、こちらを認識するのに時間がかかる。
- トイレなど、すぐに出て来ることができない時。
- 鍵がかけられており、応答がなかなか得られない時。チャイムを鳴らして手渡すまでに3分以上かかる。
- 耳が遠く、声かけが聞こえない。
- 利用者が配達に気付くのが遅い場合。
- 鍵がかかっていて、ブザー、電話、大声で声かけなどしても、利用者が寝ていたり、耳が遠くて聞こえず、時間を要することがたまにある。
- 声かけしても応答がないため。
- 風邪薬を服用中の利用者が、ぐっすり寝入ってしまい、声かけに応じず、安否確認に時間を要したケースがある。

#### <コミュニケーション、話し相手、相談>

- 食事を手渡した後、少しお話をするようにしているため。
- 世間話をして話し相手になっている。
- 身の上話を聞かされる。
- 世間話。なかなか出て来られない。
- 配達時に話しかけられ、断ることができず、切りのよい所まで対応しているため。
- 一人暮らしの方が多いため、よく話しかけられ、時間が流れてしまうことがある。
- 病気の相談を受け、すぐに帰りにくくなった。

#### <他の業務、用事への対応>

- 用事を頼まれる（場合によっては手助けをする）。
- 本来の業務以外のことをお願いされた（例：雪かき、近くまで車に乗せてほしい、お

しゃべりにつき合う 等)

- 車いすやベッドから落ちて、元に戻れない時に手伝う。
- 蛍光灯の取り替え等、本人の手の届かないところのお手伝い。

**<認知症への対応>**

- 目的なく出歩いてしまったため、近隣を捜し、自宅へ連れ帰る。
- 配達時に徘徊されて、近所を歩いて探したこともある。
- 支払いしたかどうかわからなくなり、何度も確認された。

**<交通事情>**

- 道路事情が悪いため通行できず、時間を2、3倍かけて配達しなければならないことが度々ある。

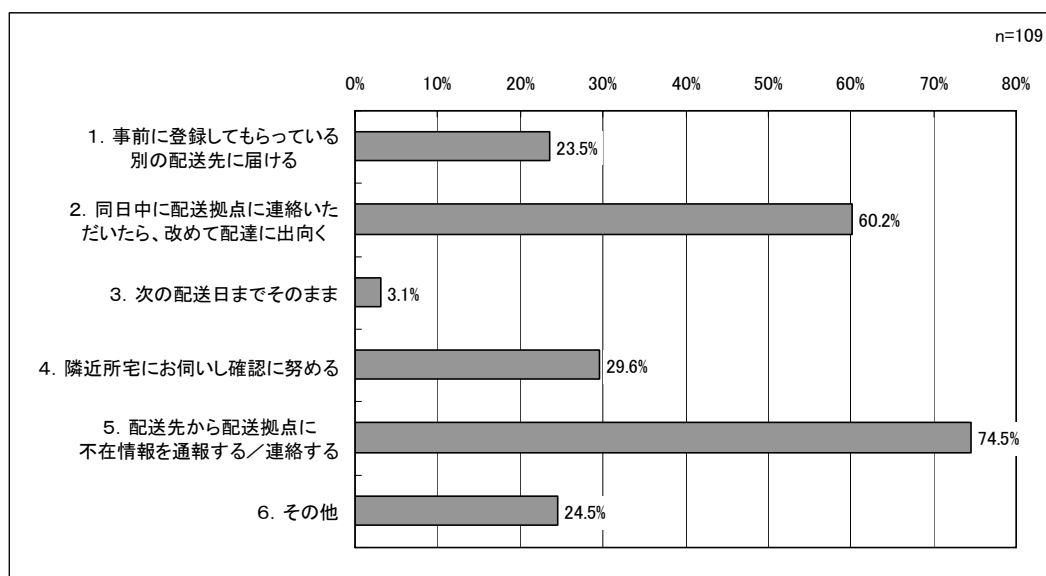
## ⑥不在時の対応

不在時の対応をみると、「配送先から配送拠点に不在情報を通報する／連絡する」が74.5%で最も割合が高く、ついで「同日中に配送拠点に連絡いただいたら、改めて配達に出向く」が60.2%で続いている。その他に記入があったものをみると、緊急連絡先や家族に連絡する、時間をおいて連絡するなどの回答が見られた。

図表 1-39 不在時の対応 (Q30) 複数回答

	別の配送先に届ける 事前に登録してもらっている	同日中に配送拠点に連絡いただいたら、改めて配達に出向く	次の配送日までそのまま	隣近所宅にお伺いし確認に努める	配送先から配送拠点に不在情報を通報する／連絡する	その他	合計
回答数	23	59	3	29	73	24	211
構成比	23.5%	60.2%	3.1%	29.6%	74.5%	24.5%	

回答者	98	89.9%
無回答者	11	10.1%



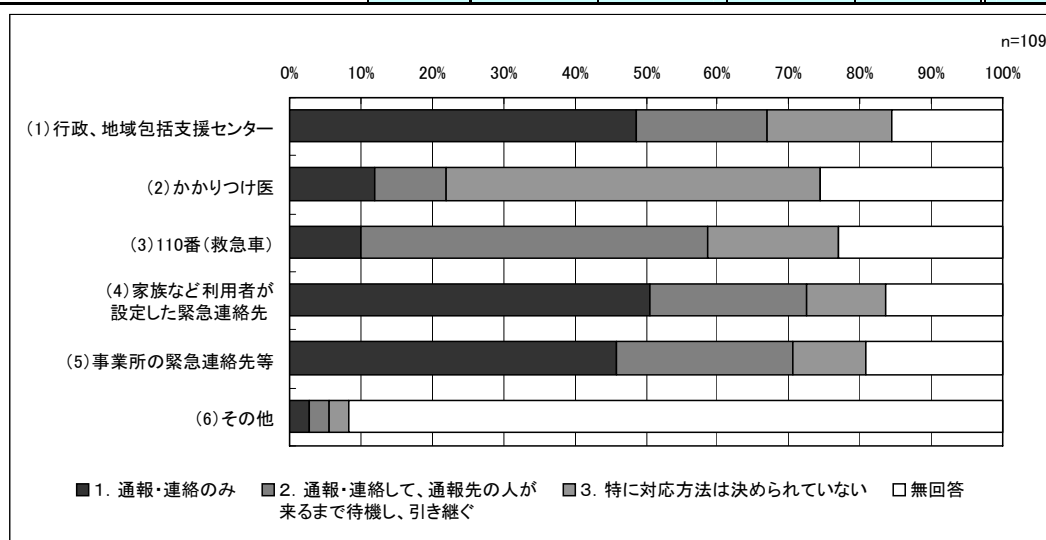


## ⑦緊急時の対応方法

緊急時の対応方法をみると、「行政、地域包括支援センター」「家族など利用者が設定した緊急連絡先」「事業所の緊急連絡先等」は「通報・連絡のみ」が約半数を占めている。「110番（救急車）」は「通報・連絡して、通報先の人があるまで待機し、引き継ぐ」が48.6%を占めている。「かかりつけ医」は「特に対応方法は決められていない」が52.3%を占めている。

図表 1-40 緊急時の対応方法（Q31） 単数回答

		通報・連絡のみ	通報・連絡して、通報先の人があるまで待機し、引き継ぐ	特に対応方法は決められていない	無回答	合計
(1) 行政、地域包括支援センター	回答数	53	20	19	17	109
	構成比	48.6%	18.3%	17.4%	15.6%	100.0%
(2) かかりつけ医	回答数	13	11	57	28	109
	構成比	11.9%	10.1%	52.3%	25.7%	100.0%
(3) 110番（救急車）	回答数	11	53	20	25	109
	構成比	10.1%	48.6%	18.3%	22.9%	100.0%
(4) 家族など利用者が設定した緊急連絡先	回答数	55	24	12	18	109
	構成比	50.5%	22.0%	11.0%	16.5%	100.0%
(5) 事業所の緊急連絡先等	回答数	50	27	11	21	109
	構成比	45.9%	24.8%	10.1%	19.3%	100.0%
(6) その他	回答数	3	3	3	100	109
	構成比	2.8%	2.8%	2.8%	91.7%	100.0%



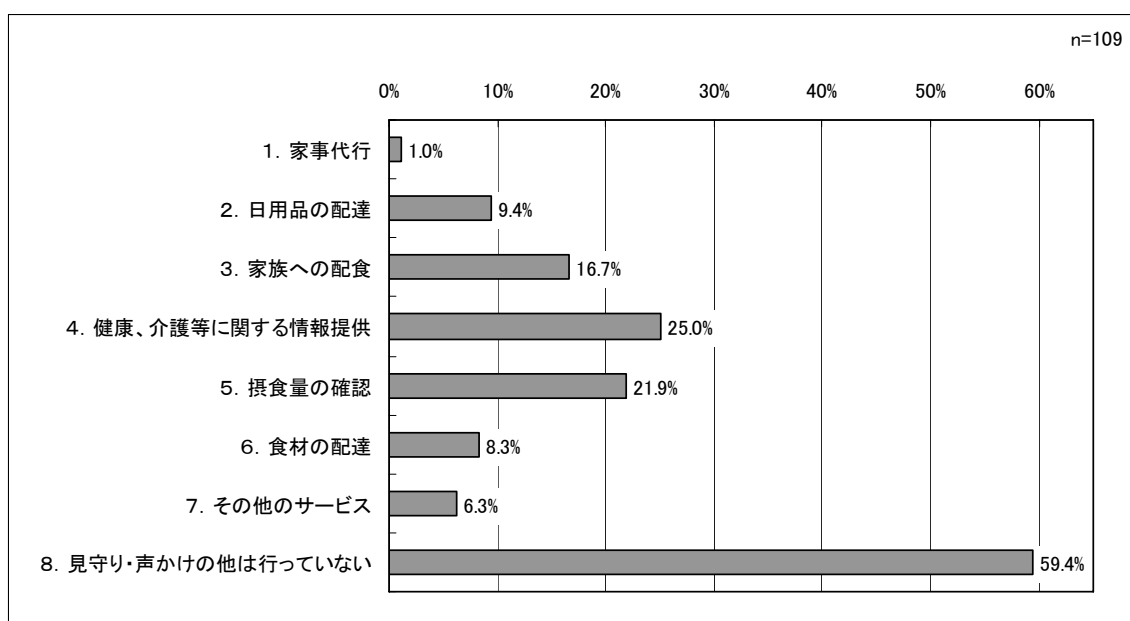
### ⑧安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービス

安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービスをみると、「安否確認・声かけの他は行っていない」が59.4%と約6割を占めている。ついで「健康、介護等に関する情報提供」が25.0%、「摂食量の確認」が21.9%、「家族への配食」が16.7%で続いている。

図表 1-41 安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービス (Q32) 複数回答

	家事代行	日用品の配達	家族への配食	健康、介護等に関する情報提供	摂食量の確認	食材の配達	その他のサービス	安否確認・声かけの他は行っていない	合計
回答数	1	9	16	24	21	8	6	57	142
構成比	1.0%	9.4%	16.7%	25.0%	21.9%	8.3%	6.3%	59.4%	

回答者	96	88.1%
無回答者	13	11.9%



⑨調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること

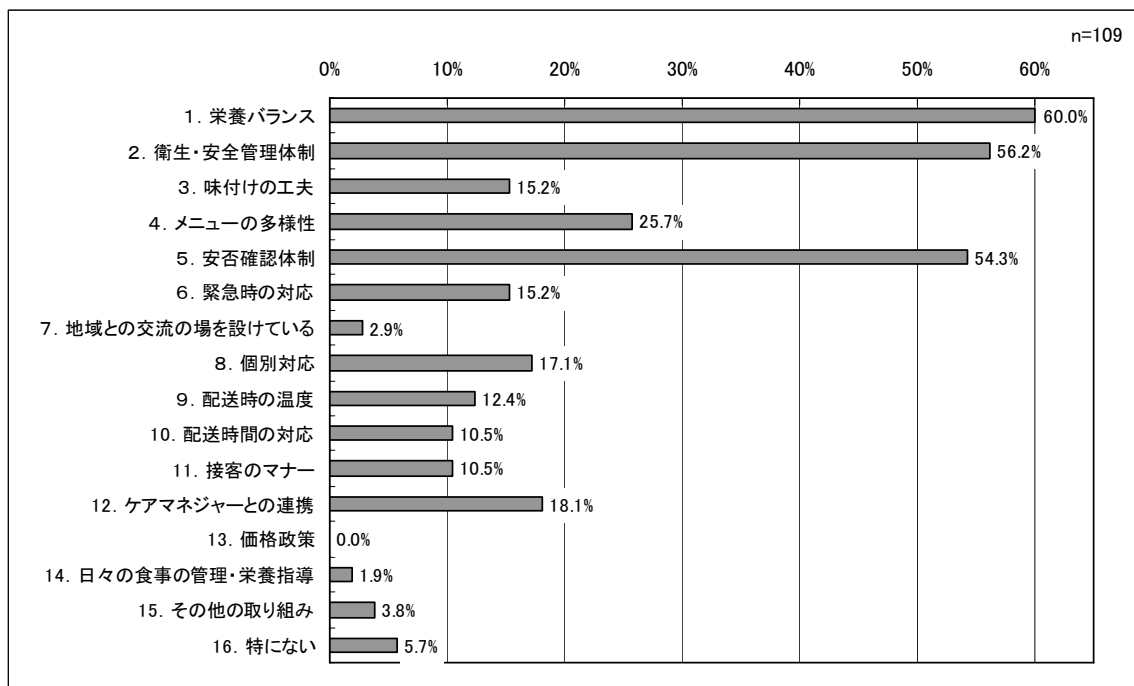
調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいることをみると、「栄養バランス」が60.0%で最も割合が高く、ついで「衛生・安全管理体制」が56.2%、「安否確認体制」が54.3%で続いている。

特に力を入れていることをみると、「安否確認体制」が21.2%最も割合が高く、ついで「栄養バランス」が12.1%で続いているが、「未記入」も26.3%みられる。

図表 1-42 調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること (Q33、Q34)

	サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること (3つまで選択)		特に力を入れていること (単数回答)	
	回答数	構成比	回答数	構成比
1. 栄養バランス	63	60.0%	12	12.1%
2. 衛生・安全管理体制	59	56.2%	10	10.1%
3. 味付けの工夫	16	15.2%	1	1.0%
4. メニューの多様性	27	25.7%	10	10.1%
5. 安否確認体制	57	54.3%	21	21.2%
6. 緊急時の対応	16	15.2%	0	0.0%
7. 地域との交流の場を設けている	3	2.9%	0	0.0%
8. 個別対応	18	17.1%	7	7.1%
9. 配送時の温度	13	12.4%	4	4.0%
10. 配送時間の対応	11	10.5%	1	1.0%
11. 接客のマナー	11	10.5%	3	3.0%
12. ケアマネジャーとの連携	19	18.1%	3	3.0%
13. 価格政策	0	0.0%	0	0.0%
14. 日々の食事の管理・栄養指導	2	1.9%	0	0.0%
15. その他の取り組み	4	3.8%	1	1.0%
16. 特にない/99. 未記入	6	5.7%	26	26.3%
合 計	325		99	100.0%

回答者	105	96.3%
無回答者	4	3.7%



特に力を入れている点の具体的な内容をみると、「1. 栄養バランス」では、栄養士による献立づくり、食材の内容や品目数への配慮などの回答があった。

「2. 衛生・安全管理体制」では、スタッフの衛生管理、厨房や配送車の衛生管理のほか、食中毒防止のマニュアルや衛生・安全管理シートによるチェックを行っているとの回答があった。

「4. メニューの多様性」では、利用者が飽きないように季節感への配慮、複数のメニューからの選択、一定期間メニューが重ならないような配慮などの回答があった。

「5. 安否確認体制」では、毎日配食していることから、普段の様子と異なることがないかを確認しているとの回答があり、予め、個々人の確認するポイントを把握しているところも見られた。

「8. 個別対応」では、好みや好き嫌い、配達時間などで、個別ニーズに対応しているとの回答があった。

「9. 配送時の温度」では、配達時間や車や容器における工夫について回答があった。

「12. ケアマネジャーとの連携」では、個別の状況を把握するためにケア

マネジャーに連絡したり、配達時に利用者の身体的、精神的状況を把握して、ケアマネジャーへ報告しているところも見られた。

「14. 日々の食事の管理・栄養指導」では、個々のカルテを作って、記録をとっているところがあった。

図表 1-43 特に力を入れている点の具体的な内容 (Q34) 自由記入

#### < 1. 栄養バランス >

- 栄養士5人でメニューを作り、調理、配達、事務を行っている。
- 栄養士が高齢者の特徴を考慮し、バランスのとれたメニューを組んでいる。
- 管理栄養士が1日に必要な栄養素が摂取できるよう、健康に配慮した献立を作成している。
- 管理栄養士による献立メニューを作成している。
- 本部にて、管理栄養士がバランスの良いメニューを立てている。
- 「食事から老化をゆるやかに」をモットーに、エネルギーや蛋白質など、栄養面を重視したメニューを組み立てている。目指すは「介護予防食」の提供である。
- 食材が偏らないよう、肉・魚は交互に、野菜・果物は必ず献立に入れるようにしている。食べやすい形・柔らかさに気をつけ、家庭的な味つけを心がけている。
- 低塩料理を心がけている。
- 欠食、偏った食事を摂っている方々が多く、バランスのとれた食事が摂れるように配慮している。
- 野菜不足の方が多いため、できるだけ野菜をメニューに多く入れるようにしている。
- 食品数を多くするようにしている。
- 日替りで、20種以上の材料を毎日、使用し、メニューも工夫している（栄養士による献立作成）。
- フライ焼物は1点位で、煮物を6点以上入れるようにしている。
- 献立は栄養価を計算し、表示している。

#### < 2. 衛生・安全管理体制 >

- 調理員の健康管理、衛生面のチェック体制を整えている。
- 食中毒予防にスタッフの健康管理、衛生管理を徹底している。
- 配達員へ衛生教育を行うほか、厨房内の衛生チェックを行っている。
- 調理してすぐに詰め、お届けしている。
- 調理から配送までの時間と温度の管理が厳しいため、特に注意し、喫食時に安全に食べられるように配慮している。
- 利用者宅での嘔吐物発見時の対処の徹底と処理に必要なグッズを常に携帯している。
- 容器は使用時にアルコール殺菌をし、衛生手袋をして盛り付ける。
- 食中毒予防として、配送車は全て冷凍車を使用している。
- マニュアルに添った方法で食中毒等の防止に努めている。
- 衛生・安全管理には、特に力を入れている。各管理シートを毎回チェックしている。

### < 3. メニューの多様性 >

- 季節感のある内容としている。
- 地産地消の考えのもと、地元で収穫した食材をできる限り使い、素材を生かした味付けを意識したメニューを作り、提供している。
- 毎日食べても飽きないメニュー作りを行っている。
- 手づくりで、温かくおいしいものを届けられるよう心掛けている。
- 利用者が飽きないように、季節感を出すなど工夫している。
- 内容が偏りがちになるため、目先の変わったもの、季節感をだすようにしている。
- 毎日、同じメニューでは飽きてしまうため、1ヵ月間で同じ料理は入れない。
- 2種のメニューから好みの方を選択してもらうようにしている。高齢者といえども毎日の食事については、やはり好き嫌い等の嗜好が栄養バランスより優先するという方がほとんどである。現状では2種から選んでもらっているが、もう少し選択肢を増やしていきたい。飽きのこないメニュー作りを行う。
- 最低1週間はメニューが重ならないようにしている。

### < 4. 安否確認体制 >

- 手渡しを原則としている。毎日のように配食するケースが多いため（また、独居老人のお宅が多いので）、ちょっとした変化にも注意し（同じ配達員が対応するようにしている）、すぐに連絡をとるようにしている。
- 独居高齢者の利用が多いため、体調や生活の様子などをチェックし、変わりはないかなど、訪問時は出来るだけ日頃と違う変化を見逃さないように努めている。
- 配達時、様子がいつもと違う都合は、担当事業所へ報告する。異常の早期発見を行う。
- モニタリングを行い、何か変化がみられるのなら関係者で情報を共有する。
- 毎日2回、安否確認ができるため、何かあった場合、少し様子がおかしい場合は、すぐ行政やケアマネジャーに連絡できる。
- 食事を利用者の方に直接手渡すことによって、顔色や体調等を観察し、異変をいち早く察知する。ケアマネジャーや家族にすぐ連絡をつけられる体制をとっている。
- 利用者によりチェックポイント（気にかけること）が異なる。
- スタートする時点（契約時）で、利用者の病歴や行動などを詳細に聞き、配達員に伝え、配達時の安否確認に役立てている。利用者の異変に気づいた時、ケアマネジャー、家族にすぐ連絡がとれるよう、体制を確立している。また、不在の場合も同様の連絡がとれるまで確認する。
- 安否確認ができないとお弁当は渡さない。
- 配達時には「顔を見る」あるいは「声をきく」により、安否を確認し、応答がない場合には、その場から利用者宅へ電話を入れる等の対応をしている。不在の場合は、近隣、緊急連絡先、ケアマネジャー等へ連絡をとり、確認している。普段より、会話を心がけることにより、生活習慣や予定等を把握するよう努めている。
- 不在の場合、必ず所在を確認する。体調不良の場合、翌日、その後の容態を確認する。
- 必ず本人に手渡しする。不在の場合は後で必ず電話で確認をとる。
- 利用者のほとんどが一人暮らしで体が不自由なため、体調の変化が激しい。そのため、必ず本人に会うまでは、畑までも見つけに行く。配達時に大ケガをしていたり、コンロの火がつけっぱなしということもあった。
- 主に独居高齢者を対象とした事業で、安否確認を本来の目的としている。

#### < 5. 個別対応 >

- 配送時間の調整のほか、きざみ食等に対応している。
- 利用者のほとんどが高齢者のため、完食していただけるよう、できる限り個々のニーズに対応している。ご飯の硬さ、量、きざみ食、治療食でない場合でも、肉・魚の好き嫌いや揚げ物を入れない等。
- 利用者の体調等に合わせた配達方法（手渡し等）。
- 食材の好き嫌いの把握。
- 個別の緊急時の対応方法を家族・ケアマネジャーと事前に打合せている。
- アレルギーや病状により契食できない食材を除き、他の食材で対応している。
- 病人食、減塩食（糖尿病）に対応している。
- お届け時間、お届け場所、不在時の対応、メニューの好き嫌いなど、個別の要望にできるだけ応えている。

#### < 6. 配送時の温度 >

- 冬場でも、車の暖房は絶対に入れない。
- 出来るだけ温かいものを食べていただけるよう、配送時間を工夫している。
- 発砲スチロールで適温管理している。
- 適温配達において、食中毒予防に力を入れている。

#### < 7. 配送時間の対応 >

- 予め、配送時間を決めて定時に配食するようにしているが、何か用事がある時には時間をずらして配達し、出来るだけ個人ニーズに対応するよう努めている。

#### < 8. 接客のマナー >

- 日々の朝礼にて、あいさつ、言葉遣いを、全員で練習している。
- あいさつを明るく元気にしている。

#### < 9. ケアマネジャーとの連携 >

- 当事業所ではわからない個人ケースの把握に努めるため、頻繁にケアマネジャーと連絡をとっている。
- 申請時に行う「食の自立ケース会議」で、他サービスの利用と合わせ、総合的な支援を行う。
- 利用者の身体的、精神的状況を把握し、ケアマネジャーへ報告している。また、認知症のレベル、その他に関して変化、気づきがあれば報告している。

#### < 10. 日々の食事の管理・栄養指導 >

- 一人一人のカルテを作り、記録をとっている。

#### < 11. その他の取り組み >

- 誕生日にはプレゼントと手書きのバースデーカードをあげている。
- 歩行の不安定な方や障害のある方には食事を食卓テーブルまで運び、ラップ等もはずして、すぐ食べていただけるよう用意している。

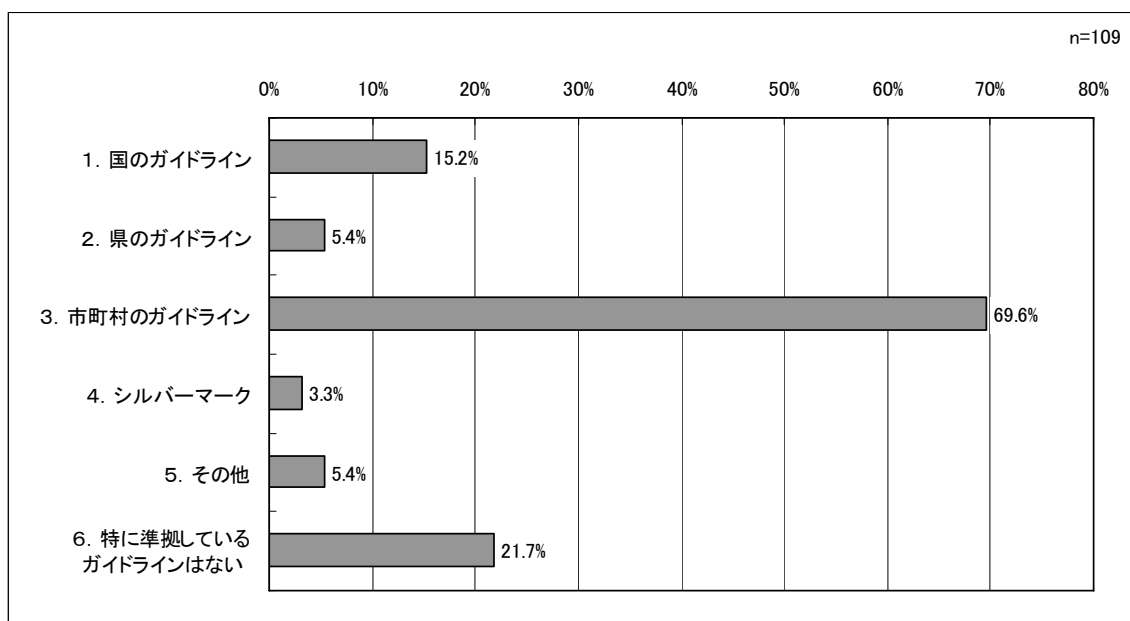
### ⑩準拠しているガイドライン

準拠しているガイドラインをみると、「市町村のガイドライン」が69.6%を占めている。「特に準拠しているガイドラインはない」も21.7%見られる。

図表 1-44 準拠しているガイドライン (Q35) 複数回答

	国のガイドライン	県のガイドライン	市町村のガイドライン	シルバーマーク	その他	特に準拠しているガイドラインはない	合計
回答数	14	5	64	3	5	20	111
構成比	15.2%	5.4%	69.6%	3.3%	5.4%	21.7%	

回答者	92	84.4%
無回答者	17	15.6%





## (5) 配食事業の今後の展開

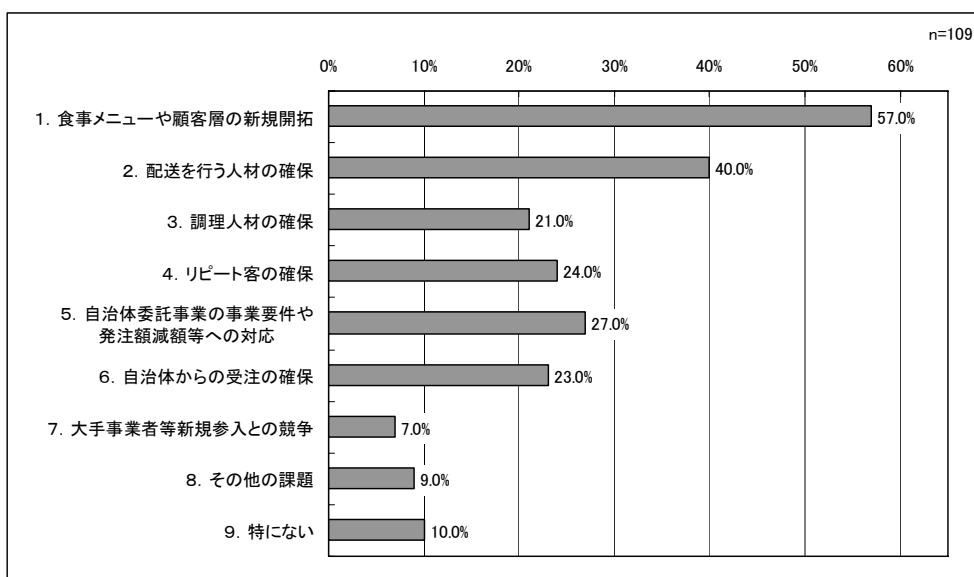
### ①事業所の配食事業経営で課題となっていること

事業所の配食事業経営で課題となっていることをみると、「食事メニューや顧客層の新規開拓」が57.0%で最も割合が高く、ついで「配送を行う人材の確保」が40.0%、「自治体委託事業の事業要件や発注額減額等への対応」が27.0%で続いている。

図表 1-45 事業所の配食事業経営で課題となっていること (Q36) 複数回答

	開拓 食事メニューや顧客層の新規	配送を行う人材の確保	調理人材の確保	リピート客の確保	自治体委託事業の事業要件や 発注額減額等への対応	自治体からの受注の確保	争 大手事業者等新規参入との競	その他の課題	特 にない	合 計
回答数	57	40	21	24	27	23	7	9	10	218
構成比	57.0%	40.0%	21.0%	24.0%	27.0%	23.0%	7.0%	9.0%	10.0%	

回答者	100	91.7%
無回答者	9	8.3%



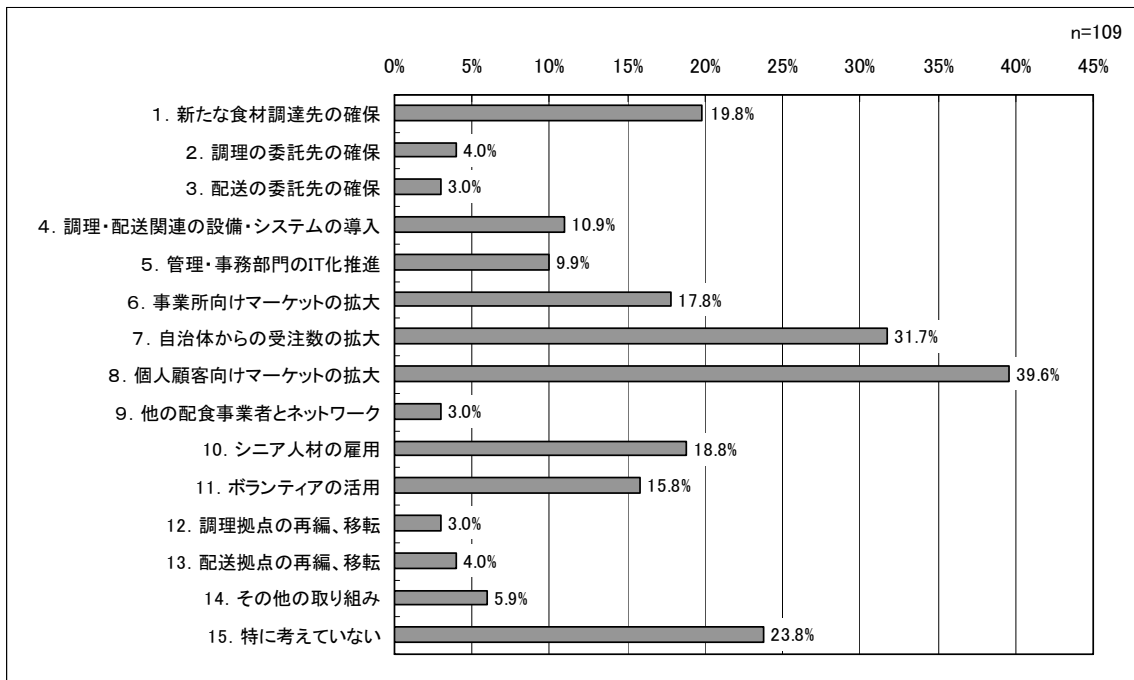
②今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組み

今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組みをみると、「個人顧客向けマーケットの拡大」が39.6%で最も割合が高く、ついで「自治体からの受注数の拡大」が31.7%、「新たな食材調達先の確保」が19.8%で続いている。「特に考えていない」も23.8%みられる。

図表 1-46 今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組み (Q37)  
3つまで選択

	回答数	構成比
1. 新たな食材調達先の確保	20	19.8%
2. 調理の委託先の確保	4	4.0%
3. 配送の委託先の確保	3	3.0%
4. 調理・配送関連の設備・システムの導入	11	10.9%
5. 管理・事務部門のIT化推進	10	9.9%
6. 事業所向けマーケットの拡大	18	17.8%
7. 自治体からの受注数の拡大	32	31.7%
8. 個人顧客向けマーケットの拡大	40	39.6%
9. 他の配食事業者とネットワーク	3	3.0%
10. シニア人材の雇用	19	18.8%
11. ボランティアの活用	16	15.8%
12. 調理拠点の再編、移転	3	3.0%
13. 配送拠点の再編、移転	4	4.0%
14. その他の取り組み	6	5.9%
15. 特に考えていない	24	23.8%
合 計	213	

回答者	101	92.7%
無回答者	8	7.3%



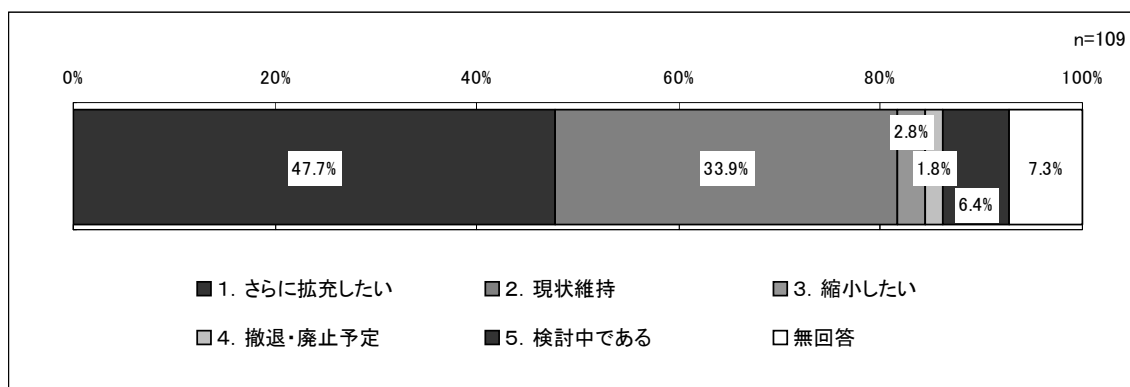
### ③事業所における障害者・高齢者向け配食事業の今後の展開方針

事業所における障害者・高齢者向け配食事業の今後の展開方針をみると、「さらに拡充したい」が47.7%で最も割合が高く、ついで「現状維持」が33.9%で続いており、拡大もしくは現状維持が8割強を占めている。

図表 1-47 事業所における障害者・高齢者向け配食事業の今後の展開方針 (Q38)

単数回答

	さらに拡充したい	現状維持	縮小したい	撤退・廃止予定	検討中である	無回答	合計
回答数	52	37	3	2	7	8	109
構成比	47.7%	33.9%	2.8%	1.8%	6.4%	7.3%	100.0%

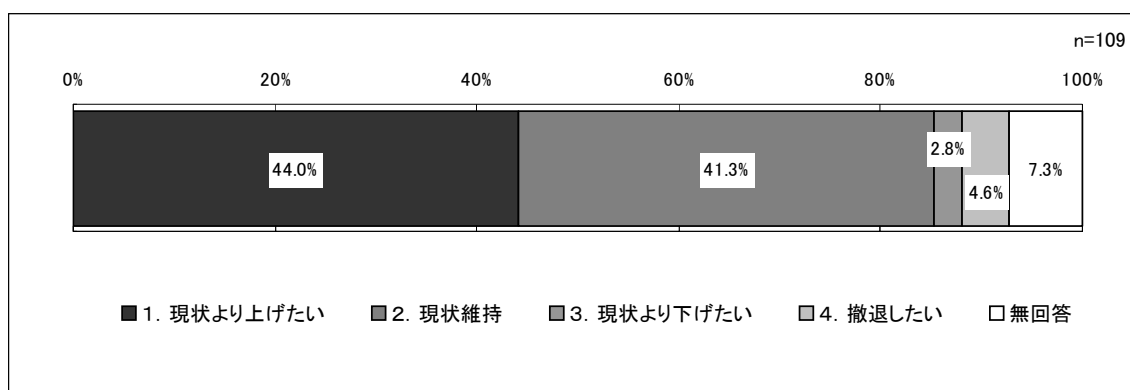


④事業所における障害者・高齢者向け配食事業の自治体委託事業の比率に関する今後の方針

事業所における障害者・高齢者向け配食事業の自治体委託事業の比率に関する今後の方針をみると、「現状より上げたい」が44.0%、「現状維持」が41.3%を占めている。

図表 1-48 事業所における障害者・高齢者向け配食事業の自治体委託事業の比率に関する今後の方針 (Q39) 単数回答

	現状より上げたい	現状維持	現状より下げたい	撤退したい	無回答	合計
回答数	48	45	3	5	8	109
構成比	44.0%	41.3%	2.8%	4.6%	7.3%	100.0%



## (6) 今後の事業所の配食事業の事業展開の方向性

今後の事業所の配食事業の事業展開の方向性をみると、会食形式での配食サービス、一人暮らしの高齢者を対象とした配食サービスなど、新たな配食サービス事業の展開を検討しているところがみられた。他機関との連携、個別対応、在宅生活の支援、認知症への対応などを充実、検討していくという回答もあった。

また、経営の安定化や従業員の待遇向上への取り組みの必要性、事業縮小せざるを得ない状況への意見などもみられた。

その他、自治体委託による配食サービスが抱えている課題、利用者に対する公的な支援に関する意見や要望も見られた。

図表 1-49 今後の事業所の配食事業の事業展開の方向性 (Q40) 自由記入

### <新たな配食サービス事業の展開>

- 年に数回、会食形式での配食サービスを行いたい。交流の場を設けることで、生きていくことに喜びと意欲を感じてもらえたらよいと考えている。
- 日常の配食だけでなく、一人暮らしの高齢者のための、お正月のお節等、生活にメリハリがでるようなサービスを提供していく。
- 介護施設からの受注。
- 昼食の配食を行っているが、デイサービス事業所の増加により、配食個数が減少している。今後の展開としては、デイサービス事業所への昼食配食を考えているが、需要調整、営業日数の拡大、職員体制の確立など、検討課題が多いのが現状である。

### <他機関、サービスとの連携>

- 自治体委託の配食、そしてその対象とならないが、食事に困っている方の配食も併せて、より広く地域の人々に活用してもらいたい。食の提供を対して、その方の生活に貢献し、何らかの生活のしづらさがそこにあるなら、モニタリングを通じて汲み取り、様々なサービス（福祉制度）に早急につないでいきたい。
- 病院、および地域包括支援センターとの密なる情報交換に努めたい。

### <個別対応>

- フランチャイズのため、食材は全て本部より調理済みのものを調達し、湯煎・揚げなどで対応している。献立は管理栄養士が作成している。調理済みであることから、利用者各人の要望（甘く・辛く・薄く・やわらかく・硬く）などに対応して、再調理することが出来ない。フランチャイズチェーンのよさを生かしながら、嗜好の地域差、各人の好みに合わせる方法はないかと悩んでいる。

### <在宅生活の支援>

- 地域の中で認知され、住み慣れた場所で少しでも長く、高齢者、障害者の方々が生活

できるよう食事の面を支援していきたい。その中で、配達を通じ利用者の状態確認等を行い、家族・ケアマネジャーに情報提供することにより、対象者の生活を支え、別居の家族にも安心していただきたい。

#### <認知症への対応>

○認知症の方への配達（いつ食べてもらえるか分からず、夏など特に衛生面が心配であることなど）。

#### <安否確認>

○今後も事業を拡大していく予定である。ニーズは増えると考えている。安否確認をどこまで行うか判断に困るケースが多いことが課題である。

○安否確認を中心とし、ケアマネジャー、家族と細かな情報を共有し、しかも見た目にも味もおいしいと言われるお弁当を届ける。今よりさらに事業を拡充し、車両・人材を確保し、他区も配達できるようにしたい。

○補助事業外での利用を考える。「安否確認」というサービスは、「介護」なのか「自助」なのかについて考察中である。

#### <経営の安定化、従業員の待遇の向上>

○当社は営利企業であり、ここで働く従業員もまた、自分自身の生活や家族を養っている。地域性もあるが、遠方で配食数も少ない地域、または市町村の補助金を加味しても採算がとれない（つまり従業員にきちんとした給料が払えない）ような事業では参入する意味もない。ボランティアで行っているなら現状でもよいが、とにかく黒字になるように高齢者配食（自治体からの受注）をベースに個人客からの一般配食の軒数を増やしながらか、採算のとれる事業へ移行させていきたい。民間企業としてどこまで福祉事業に協力できるかという限界点をここ数年見すえていきたい。どうしても採算がとれない場合は本事業からの撤退も考慮している。

○配食事業を重要な地域福祉の一つと考え、法人の使命感から継続しているが、いつまでも職員のボランティア精神に頼ってばかりではいけない。

○配達地域の効率を上げて、できるだけ多くの方にサービスを提供していきたい。

○商売として成立させるには（配送時留守、緊急時対応等）、価格面での見直しと、利用者の理解が必要と考える。配送コスト等が持ち出し状態である。

○事業は現状維持。そのために職員の意識の向上を図り、当社の配食サービスは福祉事業の一環であることを忘れず、美味しい食事を提供することと、安否確認の徹底に努め、選ばれる事業所を目指す。

#### <事業縮小>

○収支状況はよくないため、積極的な事業展開は考えにくい。

○配食サービスに対するニーズは非常に高いが、国の補助金の削減や利用者負担金増の影響で登録者が激減している。事業の継続が厳しい。

#### <駐車違反への対応>

○事業展開の意志はあっても駐車場が確保されていないため、駐車違反となり、展開を前向きに考えられない。

#### <社協の役割>

- 社協は民間やNPOと競合して事業を拡大していくつもりはない。社会福祉協議会の役割を明確にしていきたい。

#### <自治体委託の課題、今後の方向性>

- 配食サービス事業に参入できていない自治体があるため、参入したい。
- 自治体の委託では、市町村合併により、配食を利用できる要件が厳しくなり、配食数が半分程度となっている。事業的に経営も苦しく、今後の職員体制の見直し、食材の仕入れ等を見直しを考慮していかなくてはならない。
- 100%自治体からの委託事業で、利用者数は、過疎地域のため減少傾向にある。利用者が少なくても地域福祉の確保の観点から廃止はできない。
- 市町村の事業としての考え方が強く反映されるため、事業所がそれを実施できるかどうかには尽きると思う。
- 高齢者、障害者の利用者は健康面などの理由で(入院・欠食)利用数に変動が多く(特に夏期・冬期)、一定の食数が確保しにくいいため、経営的に苦しい。この間の損失の保障を公的に行ってほしいと考えている。利用を休んでいた方々が戻って来た時のことを考えると、新しい利用者の確保もしにくく、この間のロスは痛手であり、経営の圧迫となっている(製造数のキャパシティの問題)。
- 高齢者の配食を始め8年となるが、これからは高齢者が多くなり、食数を増やすとそれだけ人件費がかかり、赤字になる。配食事業者に対しての補助がないと、これからは成り立たないと思う。

#### <利用者に対する公的な支援>

- 当社は冬期間の売上が激減する。冬期間は灯油代、電気代等がかかり、年金暮らしの高齢者が食事代を削っているためと推測している。自治体の配食補助を充実させ、お年寄りが安心して暮せる施策が必要と思う。
- 配食サービスを開始した頃より、利用者の負担額が2倍に上がっている。これ以上値上げするようであれば、利用者も大変なのではないか。また利用数も減ってくるのではないかと心配である。サービスの利用基準が難しいため、サービスを利用したくても出来ない方々がたくさんいる。地域にあった判定基準のあり方を見直してはどうか。



### 3. 配食事業部門の損益状況別分析

#### (1) 事業所の年間売上高

配食部門のここ1～2年の損益状況別に事業所の年間売上高をみると、「悪化」しているところの方が「好転」しているところよりも規模が大きい傾向にあり、「1億円以上」が44.7%を占めている。

図表 1-50 配食部門の損益状況別 事業所の年間売上高 (Q7) 数値回答

		合計	事業所の年間売上高					無回答
			300万円未満	300万円以上 1000万円未満	1000万円以上 5000万円未満	5000万円以上 1億円未満	1億円以上	
合計		109 100.0	1 0.9	9 8.3	20 18.3	18 16.5	43 39.4	18 16.5
配食事業部門 のここ 1～2 年の損 益状況	好転	20 100.0	0 0.0	4 20.0	4 20.0	5 25.0	6 30.0	1 5.0
	横ばい	40 100.0	0 0.0	4 10.0	9 22.5	7 17.5	15 37.5	5 12.5
	悪化	38 100.0	1 2.6	1 2.6	7 18.4	5 13.2	17 44.7	7 18.4

## (2) 事業所の配食サービスの開始時期

配食部門のここ1～2年の損益状況別に事業所の配食サービスの開始時期をみると、「悪化」しているところは「1999年以前」が60.5%を占めており、事業開始時期の早い事業所の割合が高くなっている。

図表 1-51 配食部門の損益状況別 事業所の配食サービスの開始時期 (Q10) 単数回答

		合計	配食サービスの開始時期								
			1999年以前	2000年	2001年	2002年	2003年	2004年	2005年	2006年以降	無回答
合計		109 100.0	42 38.5	12 11.0	9 8.3	7 6.4	5 4.6	6 5.5	8 7.3	15 13.8	5 4.6
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	2 10.0	3 15.0	2 10.0	1 5.0	2 10.0	3 15.0	3 15.0	4 20.0	0 0.0
	横ばい	40 100.0	17 42.5	6 15.0	3 7.5	2 5.0	2 5.0	1 2.5	4 10.0	5 12.5	0 0.0
	悪化	38 100.0	23 60.5	3 7.9	4 10.5	3 7.9	1 2.6	1 2.6	1 2.6	2 5.3	0 0.0

## (3) 1事業所当たりの年間総配食数

### ① 1事業所当たりの年間総配食数

配食部門のここ1～2年の損益状況別に1事業所当たりの年間総配食数をみると、「好転」しているところは「3万食以上」が35.0%を占めており、他と比較して、配食数の規模の大きい事業所の割合が高い傾向にある。

図表 1-52 配食部門の損益状況別 1事業所当たり年間総配食数 (Q12) 数値回答

		合計	年間総配食数 (合計)					無回答
			1000食未満	1000食以上 5000食未満	5000食以上 1万食未満	1万食以上 3万食未満	3万食以上	
合計		109 100.0	11 10.1	13 11.9	16 14.7	27 24.8	19 17.4	23 21.1
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	1 5.0	3 15.0	1 5.0	5 25.0	7 35.0	3 15.0
	横ばい	40 100.0	6 15.0	5 12.5	8 20.0	12 30.0	6 15.0	3 7.5
	悪化	38 100.0	4 10.5	5 13.2	7 18.4	10 26.3	6 15.8	6 15.8

## ②契約形態

配食部門のここ1～2年の損益状況別に契約形態（1事業所当たりの年間総配食数）をみると、「好転」しているところは、個人契約、自治体委託の「いずれも」行っているところが60.0%を占めている。

図表 1-53 配食部門の損益状況別 契約形態（1事業所当たり年間総配食数）（Q12）  
数値回答

		合計	契約形態（1事業所当たりの年間総配食数）			
			個人契約のみ	自治体委託のみ	上記いずれも	無回答
合計		109 100.0	6 5.5	37 33.9	43 39.4	23 21.1
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	2 10.0	3 15.0	12 60.0	3 15.0
	横ばい	40 100.0	2 5.0	20 50.0	15 37.5	3 7.5
	悪化	38 100.0	2 5.3	14 36.8	16 42.1	6 15.8

## （4）ボランティアの受け入れ状況

配食部門のここ1～2年の損益状況別にボランティアの受け入れ状況をみると、他と比較して「好転」している事業所で「ボランティアを受け入れていない」割合が高く、90.0%を占めている。

図表 1-54 配食部門の損益状況別 ボランティアの受け入れ状況（Q17） 単数回答

		合計	ボランティアの受け入れ状況		
			ボランティアを受け入れている	ボランティアを受け入れていない	無回答
合計		109 100.0	20 18.3	72 66.1	17 15.6
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	0 0.0	18 90.0	2 10.0
	横ばい	40 100.0	9 22.5	28 70.0	3 7.5
	悪化	38 100.0	10 26.3	23 60.5	5 13.2

(5) 配食事業の調理・配送の外部委託の状況

配食部門のここ1～2年の損益状況別に配食事業の調理・配送の外部委託の状況を見ると、他と比較して、いずれも「好転」している事業所で自社・自団体で対応している割合が高くなっており、調理は7割、配送は9割を占めている。

図表 1-55 配食部門の損益状況別 配食事業の調理・配送の外部委託の状況 (Q23)

単数回答

		合計	外部委託の状況：(1) 調理				無回答
			献立の全てを自社・自団体で調理	献立の一部を外部より調達	調理の全てを外部委託	その他	
合計		109 100.0	62 56.9	4 3.7	28 25.7	4 3.7	11 10.1
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	14 70.0	1 5.0	1 5.0	2 10.0	2 10.0
	横ばい	40 100.0	22 55.0	1 2.5	15 37.5	1 2.5	1 2.5
	悪化	38 100.0	23 60.5	1 2.6	11 28.9	1 2.6	2 5.3

		合計	外部委託の状況：(2) 配送				無回答
			全て自社・自団体の従業員及び車両で対応	一部外部委託	全面的に外部委託	その他	
合計		109 100.0	83 76.1	7 6.4	7 6.4	5 4.6	7 6.4
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	18 90.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0
	横ばい	40 100.0	29 72.5	4 10.0	5 12.5	2 5.0	0 0.0
	悪化	38 100.0	31 81.6	2 5.3	1 2.6	3 7.9	1 2.6

## (6) 配送時の受領サインの有無

配食部門のここ1～2年の損益状況別に配送時の受領サインの有無をみると、他と比較して、「悪化」している事業所は、「もらっている」割合が高く、63.2%を占めている。

図表 1-56 配食部門の損益状況別 配送時の受領サインの有無 (Q25) 単数回答

		合計	配送時の受領サインの状況		
			もらっている	もらっていない	無回答
合計		109 100.0	45 41.3	56 51.4	8 7.3
配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況	好転	20 100.0	6 30.0	13 65.0	1 5.0
	横ばい	40 100.0	11 27.5	27 67.5	2 5.0
	悪化	38 100.0	24 63.2	14 36.8	0 0.0

## (7) 提供可能な食事サービスの営業日

配食部門のここ1～2年の損益状況別に提供可能な食事サービスの営業日をみると、他と比較して、「好転」している事業所で営業している割合の高い項目が多くなっている。

図表 1-57 配食部門の損益状況別 提供可能な食事サービスの営業日 (Q26) 複数回答

		合計	提供可能な食事サービスの営業日								
			平日 (全て)	平日 (限定 曜日)	土曜日	日曜日	祝祭日	年末年 始	お盆	その他	無回答
合計		105 100.0	81 77.1	26 24.8	55 52.4	32 30.5	48 45.7	24 22.9	45 42.9	9 8.6	4
配食事 業部門 のここ 1～2 年の損 益状況	好転	20 100.0	18 90.0	4 20.0	16 80.0	14 70.0	15 75.0	6 30.0	12 60.0	2 10.0	0
	横ばい	40 100.0	28 70.0	11 27.5	16 40.0	8 20.0	14 35.0	6 15.0	14 35.0	4 10.0	0
	悪化	38 100.0	31 81.6	7 18.4	22 57.9	9 23.7	15 39.5	10 26.3	16 42.1	3 7.9	0

## (8) 不在時の対応

配食部門のここ1～2年の損益状況別に不在時の対応をみると、「好転」している事業所では「配送先から配送拠点に不在情報を通報する／連絡する」が88.9%と約9割、「事前に登録してもらっている別の配送先に届ける」が44.4%を占めている。

一方、「悪化」している事業所では、「同日中に配送拠点に連絡いただいたら、改めて配達に出向く」。は70.3%と約7割を占めている。

図表 1-58 配食部門の損益状況別 不在時の対応 (Q30) 複数回答

		合計	不在時の対応						
			事前に登録してもらっている別の配送先に届ける	同日中に配送拠点に連絡いただいたら、改めて配達に出向く	次の配達日までそのまま	隣近所宅にお伺いし確認に努める	配送先から配送拠点に不在情報を通報する／連絡する	その他	無回答
合計		98 100.0	23 23.5	59 60.2	3 3.1	29 29.6	73 74.5	24 24.5	11
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	18 100.0	8 44.4	11 61.1	0 0.0	7 38.9	16 88.9	6 33.3	2
	横ばい	37 100.0	8 21.6	26 70.3	1 2.7	11 29.7	25 67.6	8 21.6	3
	悪化	36 100.0	6 16.7	18 50.0	2 5.6	10 27.8	26 72.2	9 25.0	2

(9) 緊急時の対応

配食部門のここ1～2年の損益状況別に緊急時の対応をみると、他と比較して「悪化」しているところは、「通報・連絡して、通報先の人に来るまで待機し、引き継ぐ」という、より丁寧で時間をかけた対応を行っている割合が高い傾向にある。

図表 1-59 配食部門の損益状況別 緊急時の対応 (Q31) 単数回答

		合計	緊急時の対応方法 (1)行政、地域包括			
			通報・連絡のみ	通報・連絡して、通報先の人に来るまで待機し、引き継ぐ	特に対応方法は決められていない	無回答
合計		109 100.0	53 48.6	20 18.3	19 17.4	17 15.6
配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況	好転	20 100.0	10 50.0	3 15.0	4 20.0	3 15.0
	横ばい	40 100.0	21 52.5	5 12.5	9 22.5	5 12.5
	悪化	38 100.0	18 47.4	10 26.3	6 15.8	4 10.5

		合計	緊急時の対応方法 (2)かかりつけ医			
			通報・連絡のみ	通報・連絡して、通報先の人に来るまで待機し、引き継ぐ	特に対応方法は決められていない	無回答
合計		109 100.0	13 11.9	11 10.1	57 52.3	28 25.7
配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況	好転	20 100.0	1 5.0	1 5.0	14 70.0	4 20.0
	横ばい	40 100.0	4 10.0	4 10.0	20 50.0	12 30.0
	悪化	38 100.0	6 15.8	6 15.8	19 50.0	7 18.4

		合計	緊急時の対応方法(3)110番(救急車)			
			通報・連絡のみ	通報・連絡して、通報先の人に来るまで待機し、引き継ぐ	特に対応方法は決められていない	無回答
合計		109 100.0	11 10.1	53 48.6	20 18.3	25 22.9
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	3 15.0	9 45.0	4 20.0	4 20.0
	横ばい	40 100.0	5 12.5	18 45.0	6 15.0	11 27.5
	悪化	38 100.0	3 7.9	22 57.9	8 21.1	5 13.2

		合計	緊急時の対応方法(4)家族等利用者設定先			
			通報・連絡のみ	通報・連絡して、通報先の人に来るまで待機し、引き継ぐ	特に対応方法は決められていない	無回答
合計		109 100.0	55 50.5	24 22.0	12 11.0	18 16.5
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	12 60.0	2 10.0	2 10.0	4 20.0
	横ばい	40 100.0	23 57.5	7 17.5	4 10.0	6 15.0
	悪化	38 100.0	15 39.5	14 36.8	5 13.2	4 10.5

		合計	緊急時の対応方法(5)事業所の緊急連絡先			
			通報・連絡のみ	通報・連絡して、通報先の人に来るまで待機し、引き継ぐ	特に対応方法は決められていない	無回答
合計		109 100.0	50 45.9	27 24.8	11 10.1	21 19.3
配食事業部門のここ1～2年の損益状況(3カテゴリー)	好転	20 100.0	13 65.0	2 10.0	2 10.0	3 15.0
	横ばい	40 100.0	17 42.5	9 22.5	5 12.5	9 22.5
	悪化	38 100.0	15 39.5	16 42.1	3 7.9	4 10.5



(10) 安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービス

配食部門のここ1～2年の損益状況別に安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービスをみると、他と比較して「好転」しているところは、「家族への配食」「摂食量の確認」といった付加サービスを提供している割合が高くなっている。

一方、「悪化」しているところは「見守り・声かけの他は行っていない」が68.6%と約7割を占めている。

図表 1-60 配食部門の損益状況別

安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービス (Q32) 複数回答

		合計	安否確認・声かけ以外の配食時の提供サービス								
			家事代行	日用品の配達	家族への配食	健康、介護等に関する情報提供	摂食量の確認	食材の配達	その他のサービス	見守り・声かけの他は行っていない	無回答
合計		96 100.0	1 1.0	9 9.4	16 16.7	24 25.0	21 21.9	8 8.3	6 6.3	57 59.4	13
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	18 100.0	0 0.0	2 11.1	6 33.3	6 33.3	7 38.9	2 11.1	0 0.0	7 38.9	2
	横ばい	36 100.0	1 2.8	4 11.1	5 13.9	9 25.0	4 11.1	4 11.1	1 2.8	21 58.3	4
	悪化	35 100.0	0 0.0	2 5.7	5 14.3	8 22.9	9 25.7	2 5.7	4 11.4	24 68.6	3

(11) 調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること

配食部門のここ1～2年の損益状況別に調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいることをみると、他と比較して「好転」している事業所は「メニューの多様性」、「横ばい」「悪化」している事業所は「安否確認体制」の割合が高くなっている。

図表 1-61 配食部門の損益状況別

調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること (Q33)

複数回答

		合計	サービスの差別化、付加価値向上の取り組み								
			栄養バランス	衛生・安全管理体制	味付けの工夫	メニューの多様性	安否確認体制	緊急時の対応	地域との交流の場を設けている	個別対応	配送時の温度
合計		105 100.0	63 60.0	59 56.2	17 16.2	28 26.7	57 54.3	16 15.2	3 2.9	18 17.1	13 12.4
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	11 55.0	12 60.0	4 20.0	9 45.0	8 40.0	2 10.0	0 0.0	4 20.0	2 10.0
	横ばい	40 100.0	24 60.0	21 52.5	8 20.0	8 20.0	24 60.0	6 15.0	1 2.5	6 15.0	4 10.0
	悪化	38 100.0	24 63.2	22 57.9	3 7.9	8 21.1	24 63.2	7 18.4	1 2.6	5 13.2	6 15.8

		合計	サービスの差別化、付加価値向上の取り組み							無回答
			配送時間の対応	接客のマナー	ケアマネジャーとの連携	価格政策	日々の食事の管理・栄養指導	その他の取り組み	特にない	
合計		105 100.0	12 11.4	11 10.5	19 18.1	0 0.0	2 1.9	4 3.8	6 5.7	4
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	2 10.0	1 5.0	5 25.0	0 0.0	0 0.0	1 5.0	1 5.0	0
	横ばい	40 100.0	5 12.5	4 10.0	7 17.5	0 0.0	1 2.5	3 7.5	3 7.5	0
	悪化	38 100.0	4 10.5	4 10.5	5 13.2	0 0.0	1 2.6	0 0.0	2 5.3	0

(12) 事業所の配食事業経営で課題となっていること

配食部門のここ1～2年の損益状況別に事業所の配食事業経営で課題となっていることをみると、他と比較して、「好転」している事業所は「食事メニューや顧客層の新規開拓」「調理人材の確保」「大手事業者等新規参入との競争」の割合が高い一方、「悪化」している事業所は「自治体委託事業の事業要件や発注額減額等への対応」の割合が高くなっている。

図表 1-62 配食部門の損益状況別

事業所の配食事業経営で課題となっていること (Q36) 複数回答

		合計	配食サービス事業経営の課題									
			食事メニューや顧客層の新規開拓	配送を行う人材の確保	調理人材の確保	リピート客の確保	自治体委託事業の事業要件や発注額減額等への対応	自治体からの受注の確保	大手事業者等新規参入との競争	その他の課題	特にない	無回答
合計		100 100.0	57 57.0	40 40.0	21 21.0	24 24.0	27 27.0	23 23.0	7 7.0	9 9.0	10 10.0	9
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	17 85.0	9 45.0	7 35.0	5 25.0	2 10.0	5 25.0	4 20.0	1 5.0	1 5.0	0
	横ばい	39 100.0	19 48.7	14 35.9	5 12.8	11 28.2	9 23.1	10 25.6	3 7.7	3 7.7	7 17.9	1
	悪化	37 100.0	20 54.1	15 40.5	8 21.6	8 21.6	15 40.5	8 21.6	0 0.0	4 10.8	1 2.7	1

(13) 今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組み

配食部門のここ1～2年の損益状況別に今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組みをみると、他と比較して、「好転」している事業所は「新たな食材調達先の確保」「調理・配送関連の設備・システムの導入」「管理・事務部門のIT化推進」「事業所向けマーケットの拡大」の割合が高い一方、「悪化」している事業所は「特に考えていない」の割合が高くなっている。

図表 1-63 配食部門の損益状況別

今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組み (Q37) 複数回答

		合計	配食サービス事業の利益向上の取り組み検討内容							
			新たな食材調達先の確保	調理の委託先の確保	配送の委託先の確保	調理・配送関連の設備・システムの導入	管理・事務部門のIT化推進	事業所向けマーケットの拡大	自治体からの受注数の拡大	個人顧客向けマーケットの拡大
合計		101 100.0	20 19.8	4 4.0	3 3.0	11 10.9	10 9.9	18 17.8	32 31.7	40 39.6
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	8 40.0	1 5.0	0 0.0	7 35.0	6 30.0	9 45.0	7 35.0	8 40.0
	横ばい	39 100.0	4 10.3	3 7.7	1 2.6	2 5.1	3 7.7	7 17.9	13 33.3	17 43.6
	悪化	37 100.0	8 21.6	0 0.0	1 2.7	2 5.4	1 2.7	2 5.4	10 27.0	12 32.4

		合計	配食サービス事業の利益向上の取り組み検討内容							
			他の配食事業者とネットワーク	シニア人材の雇用	ボランティアの活用	調理拠点の再編、移転	配送拠点の再編、移転	その他の取り組み	特に考えていない	無回答
合計		101 100.0	3 3.0	19 18.8	16 15.8	3 3.0	4 4.0	6 5.9	24 23.8	8 7.9
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	1 5.0	5 25.0	0 0.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	横ばい	39 100.0	2 5.1	7 17.9	10 25.6	2 5.1	2 5.1	1 2.6	10 25.6	1 2.6
	悪化	37 100.0	0 0.0	6 16.2	6 16.2	0 0.0	1 2.7	3 8.1	13 35.1	1 2.7

(14) 事業所における障害者・高齢者向け配食事業の今後の展開方針

事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況別に、事業所における障害者・高齢者向け配食事業の今後の展開方針をみると、「好転」している事業所は「さらに拡充したい」が85.0%を占めている一方、「横ばい」「悪化」は「現状維持」が4割程度を占めている。

図表 1-64 配食部門の損益状況別

事業所における障害者・高齢者向け配食事業の今後の展開方針 (Q38) 単数回答

		合計	障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針					無回答
			さらに拡充したい	現状維持	縮小したい	撤退・廃止予定	検討中である	
合計		109 100.0	52 47.7	37 33.9	3 2.8	2 1.8	7 6.4	8 7.3
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	17 85.0	3 15.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	横ばい	40 100.0	19 47.5	16 40.0	1 2.5	0 0.0	4 10.0	0 0.0
	悪化	38 100.0	13 34.2	17 44.7	2 5.3	2 5.3	2 5.3	2 5.3

(15) 事業所における障害者・高齢者向け配食事業の自治体委託事業の比率に関する今後の方針

事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況別に、事業所における障害者・高齢者向け配食事業の自治体委託事業の比率に関する今後の方針をみると、他と比較して、「好転」している事業所は「現状より上げたい」が65.0%で割合が高くなっている。

図表 1-65 配食部門の損益状況別 事業所における障害者・高齢者向け配食事業の自治体委託事業の比率に関する今後の方針 (Q39) 単数回答

		合計	自治体委託比率の今後の方針				
			現状より上げたい	現状維持	現状より下げたい	撤退したい	無回答
全体		109 100.0	48 44.0	45 41.3	3 2.8	5 4.6	8 7.3
配食事業部門のここ1～2年の損益状況	好転	20 100.0	13 65.0	6 30.0	0 0.0	0 0.0	1 5.0
	横ばい	40 100.0	19 47.5	18 45.0	1 2.5	2 5.0	0 0.0
	悪化	38 100.0	14 36.8	18 47.4	2 5.3	3 7.9	1 2.6

#### 4. 配食事業の今後の展開方針別分析

##### (1) 事業所で配食以外に実施している事業

配食事業の今後の展開方針別に、事業所で配食以外に実施している事業をみると、他と比較して、「拡充したい」事業所は「特になし(配食専業)」の割合が高く、「現状維持」「縮小・撤退・廃止・検討中」は「在宅福祉サービス」「福祉施設サービス」の割合が高くなっている。

図表 1-66. 配食事業の今後の展開方針別 事業所で配食以外に実施している事業 (Q9)  
単数回答

		合計	事業所で配食以外に実施している事業									
			在宅福祉サービス	福祉施設サービス	病院・施設等の給食事業	学校給食事業	特になし(配食専業)	飲食店	飲食料品小売業	食料品製造業	その他	無回答
合計		109 100.0	46 42.2	37 33.9	10 9.2	7 6.4	16 14.7	14 12.8	8 7.3	9 8.3	18 16.5	4 3.7
障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針	拡充したい	52 100.0	17 32.7	14 26.9	5 9.6	1 1.9	12 23.1	7 13.5	3 5.8	4 7.7	12 23.1	0 0.0
	現状維持	37 100.0	21 56.8	16 43.2	3 8.1	4 10.8	3 8.1	3 8.1	2 5.4	1 2.7	1 2.7	2 5.4
	縮小・撤退・廃止・検討中	12 100.0	7 58.3	6 50.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	1 8.3	0 0.0	1 8.3	5 41.7	1 8.3

## (2) 1事業所当たりの年間総配食数

### ① 1事業所当たりの年間総配食数

配食事業の今後の展開方針別に1事業所当たりの年間総配食数をみると、他と比較して、「拡充したい」事業所は配食数の規模の大きい事業所の割合が高い傾向にある。

図表 1-67 配食事業の今後の展開方針別 1事業所当たり年間総配食数 (Q12) 数値回答

		合計	年間総配食数 (合計) : カテゴリー					無回答
			1000食未満	1000食以上 5000食未満	5000食以上 1万食未満	1万食以上 3万食未満	3万食以上	
合計		109 100.0	11 10.1	13 11.9	16 14.7	27 24.8	19 17.4	23 21.1
障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針	拡充したい	52 100.0	1 1.9	6 11.5	8 15.4	17 32.7	13 25.0	7 13.5
	現状維持	37 100.0	9 24.3	6 16.2	5 13.5	8 21.6	3 8.1	6 16.2
	縮小・撤退・廃止・検討中	12 100.0	1 8.3	1 8.3	3 25.0	2 16.7	2 16.7	3 25.0

### ② 契約形態

配食事業の今後の展開方針別に契約形態(1事業所当たりの年間総配食数)をみると、「拡充したい」事業所は、個人契約、自治体委託の「いずれも」行っているところが55.8%を占め、他と比較して割合が高くなっている。

図表 1-68 配食事業の今後の展開方針別 契約形態 (1事業所当たり年間総配食数) (Q12) 数値回答

		合計	年間総配食数：契約形態			無回答
			個人契約のみ	自治体委託のみ	上記いずれも	
合計		109 100.0	6 5.5	37 33.9	43 39.4	23 21.1
Q38. 障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針	拡充したい	52 100.0	3 5.8	13 25.0	29 55.8	7 13.5
	現状維持	37 100.0	2 5.4	17 45.9	12 32.4	6 16.2
	縮小・撤退・廃止・検討中	12 100.0	0 0.0	7 58.3	2 16.7	3 25.0



### (3) 提供可能な食事サービスの営業日

配食事業の今後の展開方針別に提供可能な食事サービスの営業日をみると、他と比較して、「拡充したい」事業所で営業している割合の高い項目が多くなっている。

図表 1-69 配食事業の今後の展開方針別 提供可能な食事サービスの営業日 (Q26)

複数回答

		合計	提供可能な食事サービスの営業日								
			平日 (全て)	平日 (限定 曜日)	土曜日	日曜日	祝祭日	年末年 始	お盆	その他	無回答
合計		109 100.0	81 74.3	26 23.9	55 50.5	32 29.4	48 44.0	24 22.0	45 41.3	9 8.3	4 3.7
障害者・ 高齢者向 け配食事 業の今後 の方針	拡充したい	52 100.0	40 76.9	13 25.0	35 67.3	24 46.2	30 57.7	14 26.9	29 55.8	8 15.4	0 0.0
	現状維持	37 100.0	30 81.1	8 21.6	12 32.4	5 13.5	12 32.4	6 16.2	10 27.0	1 2.7	0 0.0
	縮小・撤退・ 廃止・検討中	12 100.0	8 66.7	4 33.3	6 50.0	1 8.3	4 33.3	2 16.7	4 33.3	0 0.0	0 0.0

(4) 調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること

配食事業の今後の展開方針別に調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいることをみると、他と比較して「拡充したい」事業所は「メニューの多様性」「緊急時の対応」「ケアマネジャーとの連携」、「現状維持」の事業所は「衛生・安全管理体制」「安否確認体制」「配送時の温度」、「縮小・撤退・廃止・検討中」は「個別対応」の割合が高くなっている。

図表 1-70 配食事業の今後の展開方針別

調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること (Q33)

複数回答

	合計	サービスの差別化、付加価値向上の取り組み									
		栄養バランス	衛生・安全管理体制	味付けの工夫	メニューの多様性	安否確認体制	緊急時の対応	地域との交流の場を設けている	個別対応	配送時の温度	
合計	109 100.0	63 57.8	59 54.1	17 15.6	28 25.7	57 52.3	16 14.7	3 2.8	18 16.5	13 11.9	
障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針	拡充したい	52 100.0	33 63.5	29 55.8	9 17.3	18 34.6	27 51.9	12 23.1	2 3.8	8 15.4	5 9.6
	現状維持	37 100.0	21 56.8	24 64.9	6 16.2	6 16.2	23 62.2	2 5.4	1 2.7	6 16.2	7 18.9
	縮小・撤退・廃止・検討中	12 100.0	8 66.7	4 33.3	1 8.3	3 25.0	6 50.0	1 8.3	0 0.0	3 25.0	0 0.0

	合計	サービスの差別化、付加価値向上の取り組み								
		配送時間の対応	接客のマナー	ケアマネジャーとの連携	価格政策	日々の食事の管理・栄養指導	その他の取り組み	特にない	無回答	
合計	109 100.0	12 11.0	11 10.1	19 17.4	0 0.0	2 1.8	4 3.7	6 5.5	4 3.7	
障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針	拡充したい	52 100.0	6 11.5	7 13.5	15 28.8	0 0.0	0 0.0	2 3.8	0 0.0	0 0.0
	現状維持	37 100.0	5 13.5	2 5.4	3 8.1	0 0.0	1 2.7	2 5.4	4 10.8	0 0.0
	縮小・撤退・廃止・検討中	12 100.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	0 0.0	1 8.3	0 0.0	2 16.7	0 0.0

(5) 事業所の配食事業経営で課題となっていること

配食事業の今後の展開方針別に事業所の配食事業経営で課題となっていることをみると、他と比較して、「拡充したい」事業所は「食事メニューや顧客層の新規開拓」「リピート客の確保」「自治体からの受注確保」「大手事業者等新規参入との競争」、「現状維持」の事業所は「特に無い」、「縮小・撤退・廃止・検討中」の事業所は「自治体委託事業の事業要件や発注額減額等への対応」の割合が高くなっている。

図表 1-71 配食事業の今後の展開方針別  
事業所の配食事業経営で課題となっていること (Q36) 複数回答

		合計	配食サービス事業経営の課題									
			食事メニューや顧客層の新規開拓	配送を行う人材の確保	調理人材の確保	リピート客の確保	自治体委託事業の事業要件や発注額減額等への対応	自治体からの受注の確保	大手事業者等新規参入との競争	その他の課題	特にない	無回答
合計		109 100.0	57 52.3	40 36.7	21 19.3	24 22.0	27 24.8	23 21.1	7 6.4	9 8.3	10 9.2	9 8.3
障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針	拡充したい	52 100.0	36 69.2	21 40.4	13 25.0	15 28.8	11 21.2	21 40.4	6 11.5	5 9.6	1 1.9	1 1.9
	現状維持	37 100.0	15 40.5	16 43.2	5 13.5	7 18.9	10 27.0	0 0.0	1 2.7	3 8.1	8 21.6	1 2.7
	縮小・撤退・廃止・検討中	12 100.0	5 41.7	2 16.7	3 25.0	1 8.3	5 41.7	1 8.3	0 0.0	1 8.3	1 8.3	1 8.3

(6) 今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組み

配食事業の今後の展開方針別に今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組みをみると、他と比較して、「拡充したい」事業所は「事業所向けマーケットの拡大」「自治体からの受注数の拡大」「個人居客向けマーケットの拡大」、「現状維持」の事業所は「新たな食材調達先の確保」「特に考えていない」、「縮小・撤退・廃止・検討中」は「シニア人材の雇用」の割合が高くなっている。

図表 1-72 配食事業の今後の展開方針別

今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組み (Q37) 複数回答

		合計	配食サービス事業の利益向上の取り組み検討内容							
			新たな食材調達先の確保	調理の委託先の確保	配送の委託先の確保	調理・配送関連の設備・システムの導入	管理・事務部門のIT化推進	事業所向けマーケットの拡大	自治体からの受注数の拡大	個人居客向けマーケットの拡大
合計		109 100.0	20 18.3	4 3.7	3 2.8	11 10.1	10 9.2	18 16.5	32 29.4	40 36.7
障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針	拡充したい	52 100.0	8 15.4	3 5.8	1 1.9	7 13.5	7 13.5	14 26.9	25 48.1	28 53.8
	現状維持	37 100.0	9 24.3	1 2.7	0 0.0	2 5.4	3 8.1	3 8.1	5 13.5	8 21.6
	縮小・撤退・廃止・検討中	12 100.0	2 16.7	0 0.0	1 8.3	2 16.7	0 0.0	1 8.3	2 16.7	3 25.0

		合計	配食サービス事業の利益向上の取り組み検討内容							
			他の配食事業者とネットワーク	シニア人材の雇用	ボランティアの活用	調理拠点の再編、移転	配送拠点の再編、移転	その他の取り組み	特に考えていない	無回答
合計		109 100.0	3 2.8	19 17.4	16 14.7	3 2.8	4 3.7	6 5.5	24 22.0	8 7.3
障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針	拡充したい	52 100.0	2 3.8	12 23.1	8 15.4	2 3.8	1 1.9	4 7.7	4 7.7	0 0.0
	現状維持	37 100.0	0 0.0	3 8.1	7 18.9	0 0.0	1 2.7	1 2.7	16 43.2	1 2.7
	縮小・撤退・廃止・検討中	12 100.0	1 8.3	4 33.3	1 8.3	1 8.3	1 8.3	1 8.3	4 33.3	1 8.3



## 第2章 配食サービス利用者の利用動向 ～利用者アンケート結果～



## 第2章 配食サービス利用者の利用動向 ～利用者アンケート結果～

### 1. 実施概要

#### (1) 調査目的

配食に関するニーズや在宅生活上の課題等を把握し、今後の配食事業者の事業可能性を検討するための基礎資料とする。

#### (2) 調査対象

全国の在宅配食サービス利用者 400 人（世帯）。

#### (3) 調査対象者の抽出方法

東京 23 区、政令指定都市、中核市の他、全国 47 都道府県についてそれぞれ、県庁所在地と、人口 15 万人以上の自治体、人口 15 万人未満の自治体より 1 自治体ずつ選定し、各自治体高齢者保健福祉部局に電話連絡し、自治体の認定事業者や、自治体において住民向けに紹介している事業者を把握し、配食事業者リストを作成した。

#### <対象自治体の選定方法>

1. 東京 23 区
2. 政令指定市
3. 中核市
都道府県ごとに選定 1 ヶ所ずつ
4. 県庁所在地
5. 人口規模 15 万人以上（2、3を除く）
6. 人口規模 15 万人以下



作成したリストから、民間業者、社会福祉協議会、社会福祉法人、生活協同組合・農業協同組合・ワーカーズコレクティブ、特定非営利活動法人等、法人種別のバランスを勘案し、全体サンプル数 400 事業所を抽出した。

事業所に対して、事業所調査票と利用者調査票を 2 種同封し、事業所において配食サービスを提供している利用者 1 名（障害者または高齢者）を任意に選んでいただいた。

＜法人区分別対象事業所数＞

	法人区分	件数	割合
1	民間業者（株式会社、有限会社等）	240	60%
2	社会福祉協議会	16	4%
3	社会福祉法人	120	30%
4	生活協同組合・農業協同組合・ワーカーズコレクティブ	12	3%
5	特定非営利活動法人	12	3%
		400	100.0%

（４）調査実施方法

郵送による配布・回収。

事業所において、利用者調査票の配布回収をお願いし、事業者アンケートと一緒に返信していただいた。

（５）回収結果

調査対象	発送数	回収数	割合
配食サービス利用者	400	91	22.8%

（６）主な調査項目

- ①回答者の属性
- ②配食サービスの利用状況
- ③配食サービスの利用動機、選定基準など
- ④利用している配食サービスの内容と満足度
- ⑤配達状況
- ⑥配食サービスの利用による効果
- ⑦配食サービスの希望・要望

## 2. 主な調査結果

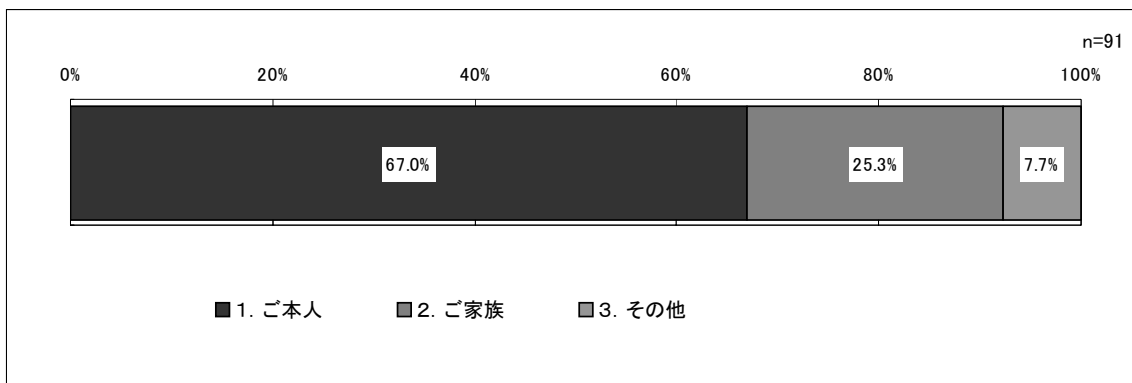
### (1) 利用者の主な属性

#### ①調査票の記入者

調査票の記入者をみると、「本人」が67.0%と約7割を占めている。

図表 2-1 調査票の記入者 (Q1) 単数回答

	ご本人	ご家族	その他	無回答	合計
回答数	61	23	7	0	91
構成比	67.0%	25.3%	7.7%	0.0%	100.0%

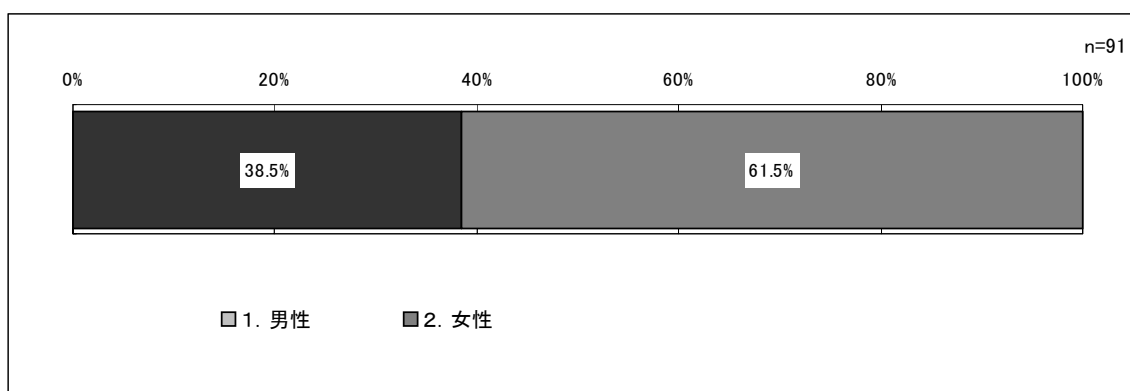


## ②性別

性別をみると、「男性」が38.5%、「女性」が61.5%と、女性の比率がやや高くなっている。

図表 2-2 性別 (Q2) 単数回答

	男性	女性	無回答	合計
回答数	35	56	0	91
構成比	38.5%	61.5%	0.0%	100.0%

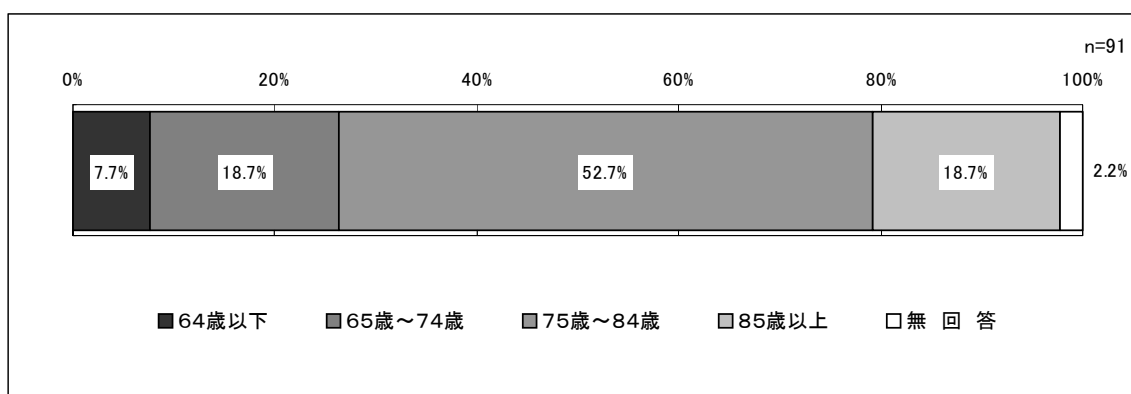


### ③年齢

年齢をみると、「75歳～84歳」が52.7%を占めている。

図表 2-3 年齢 (Q3) 数値記入

	64歳以下	65歳～74歳	75歳～84歳	85歳以上	無回答	合計
回答数	7	17	48	17	2	91
構成比	7.7%	18.7%	52.7%	18.7%	2.2%	100.0%



性別に年齢をみると、「男性」は、「75歳～84歳」が40.0%で最も割合が高く、ついで「85歳以上」が29.0%を占めている。

「女性」は、「75歳～84歳」が63.0%と6割以上を占めている。

図表 2-4 性別 年齢 (Q3) 単数回答

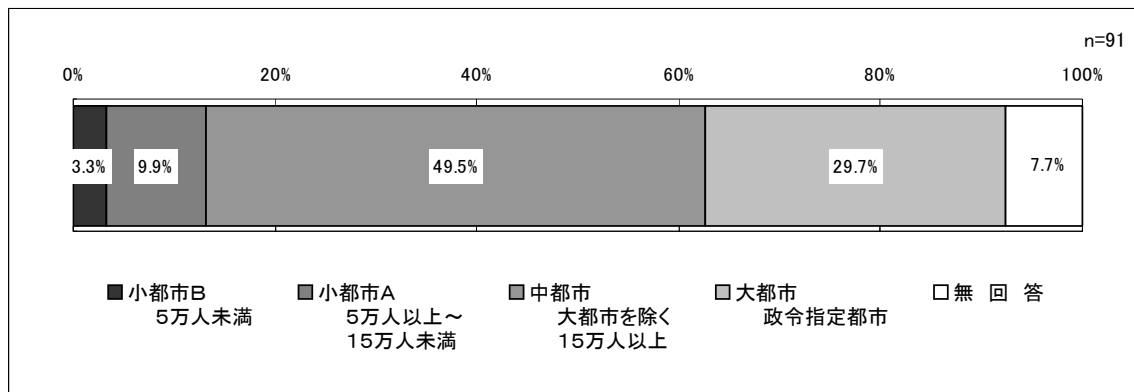
		年齢					
		64歳以下	65歳～74歳	75歳～84歳	85歳以上	合計	
性別	1. 男性	回答数	4	7	14	10	35
		構成比	11.0%	20.0%	40.0%	29.0%	100.0%
	2. 女性	回答数	3	10	34	7	54
		構成比	6.0%	19.0%	63.0%	13.0%	100.0%
	合計	回答数	7	17	48	17	89
		構成比	7.9%	19.1%	53.9%	19.1%	100.0%

#### ④居住地

居住地をみると、「中都市：大都市を除く15万人以上」が49.5%、「大都市：政令指定都市」が29.7%を占めている。

図表 2-5 居住地 (Q4) 文字記入

	小都市B 5万人未満	小都市A 5万人以上 15万人未満	中都市 大都市を除く 15万人以上	大都市 政令指定都市	無回答	合計
回答数	3	9	45	27	7	91
構成比	3.3%	9.9%	49.5%	29.7%	7.7%	100.0%

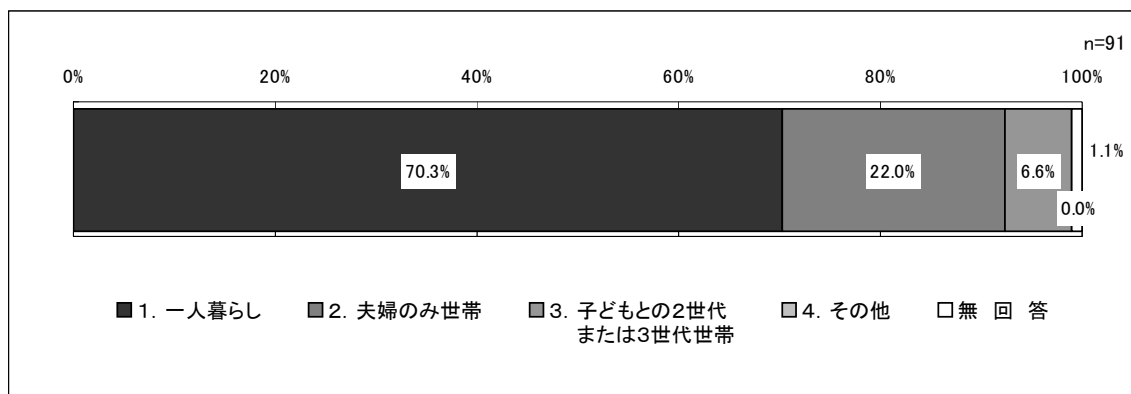


### ⑤世帯の状況

世帯の状況をみると、「一人暮らし」が70.3%と約7割を占めている。

図表 2-6 世帯の状況 (Q5) 単数回答

	一人暮らし	夫婦のみ世帯	子どもとの2世代 又は3世代世帯	その他	無回答	合計
回答数	64	20	6	0	1	91
構成比	70.3%	22.0%	6.6%	0.0%	1.1%	100.0%

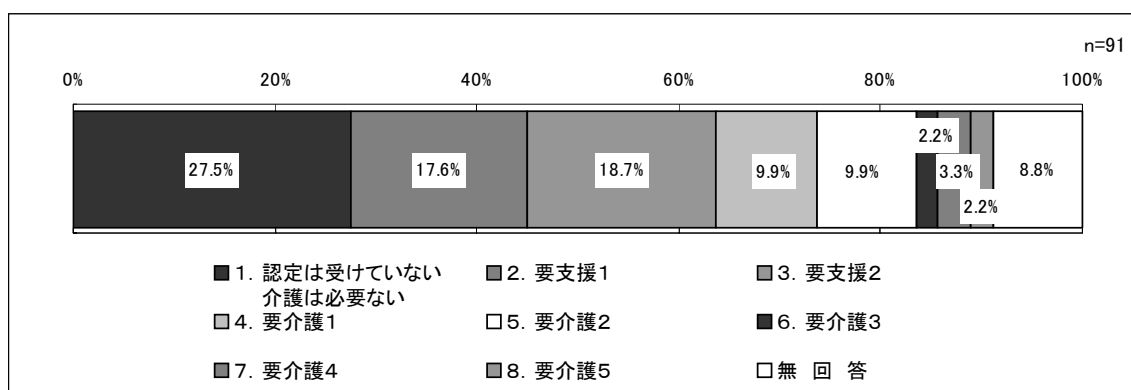


## ⑥介護保険の要介護度

高齢者のみ介護保険の要介護度をみると、「認定は受けていない・介護は必要ない」が27.5%、「要支援2」が18.7%、「要支援1」が17.6%を占めている。

図表 2-7 介護保険の要介護度 (Q6) 単数回答

	認定は受けていない 介護は必要ない	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答	合計
回答数	25	16	17	9	9	2	3	2	8	91
構成比	27.5%	17.6%	18.7%	9.9%	9.9%	2.2%	3.3%	2.2%	8.8%	100.0%





利用頻度別に要介護度をみると、利用頻度の多い人のほうが、要介護度が軽い傾向にあり、「毎日」利用している人は、「認定は受けていない・介護は必要ない」人が過半数を占めている。

図表 2-8 利用頻度別 介護保険の要介護度 (Q6) 単数回答

		合計	要介護度								
			認定は受けていない・介護は必要ない	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	無回答
合計		91 100.0	25 27.5	16 17.6	17 18.7	9 9.9	9 9.9	2 2.2	3 3.3	2 2.2	8 8.8
利用 頻度	毎日	19 100.0	10 52.6	0 0.0	5 26.3	1 5.3	1 5.3	0 0.0	0 0.0	1 5.3	1 5.3
	週5～6日	26 100.0	7 26.9	5 19.2	4 15.4	3 11.5	2 7.7	1 3.8	1 3.8	1 3.8	2 7.7
	週2～4日	35 100.0	6 17.1	10 28.6	8 22.9	2 5.7	4 11.4	1 2.9	1 2.9	0 0.0	3 8.6
	週1日	6 100.0	1 16.7	1 16.7	0 0.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0
	月1～2回	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	不定期	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0
	その他	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	不明	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0

### ⑦障害者手帳の所持状況

障害者手帳の所持状況をみると、「手帳は持っていない」が72.0%、「身体障害者手帳」が26.7%を占めている。

図表 2-9 障害者手帳の所持状況 (Q7) 複数回答

	身体障害者手帳	療育手帳	精神障害者保健福祉手帳	手帳は持っていない	合計
回答数	20	1	0	54	75
構成比	26.7%	1.3%	0.0%	72.0%	100.0%

回答者	75	82.4%
無回答者	16	17.6%

### ⑧配食サービス以外に利用しているサービス

配食サービス以外に利用しているサービスをみると、「通所介護、通所リハビリテーション（デイサービス、デイケア）」、「配食サービス以外は利用していない」人が44.0%で最も割合が高く、ついで「訪問介護（ホームヘルプサービス）」が34.5%を占めている。

図表 2-10 配食サービス以外に利用しているサービス (Q8) 複数回答

		回答数	構成比
介護保険によるサービス・支援	訪問介護（ホームヘルプサービス）	29	34.5%
	訪問入浴介護	6	7.1%
	訪問看護	5	6.0%
	訪問リハビリテーション	4	4.8%
	通所介護、通所リハビリテーション（デイサービス、デイケア）	37	44.0%
	短期入所生活介護（ショートステイ）	5	6.0%
	福祉用具貸与	11	13.1%
	小規模多機能型居宅介護	1	1.2%
	夜間対応型訪問介護	0	0.0%
	認知症対応型通所介護	0	0.0%
	その他介護保険によるサービス・支援	2	2.4%
介護予防事業によるサービス・支援	栄養改善に関するプログラム	2	2.4%
	口腔機能向上に関するプログラム	2	2.4%
	その他介護予防事業によるサービス・支援	4	4.8%
障害者自立支援法によるサービス・支援	居宅介護（ホームヘルプサービス）	4	4.8%
	行動支援	0	0.0%
	短期入所（ショートステイ）	1	1.2%
	生活介護	2	2.4%
	移動支援	0	0.0%
	その他障害者自立支援法によるサービス・支援	3	3.6%
配食サービス以外の食事サービス	家事支援サービスによる食事提供	4	4.8%
	家政婦等による食事提供	0	0.0%
	食材の配達	2	2.4%
	会食会	3	3.6%
	その他配食サービス以外の食事サービス	7	8.3%
配食サービス以外の利用なし	配食サービス以外は利用されていない	37	44.0%
合 計		171	

回答者	84	92.3%
無回答者	7	7.7%

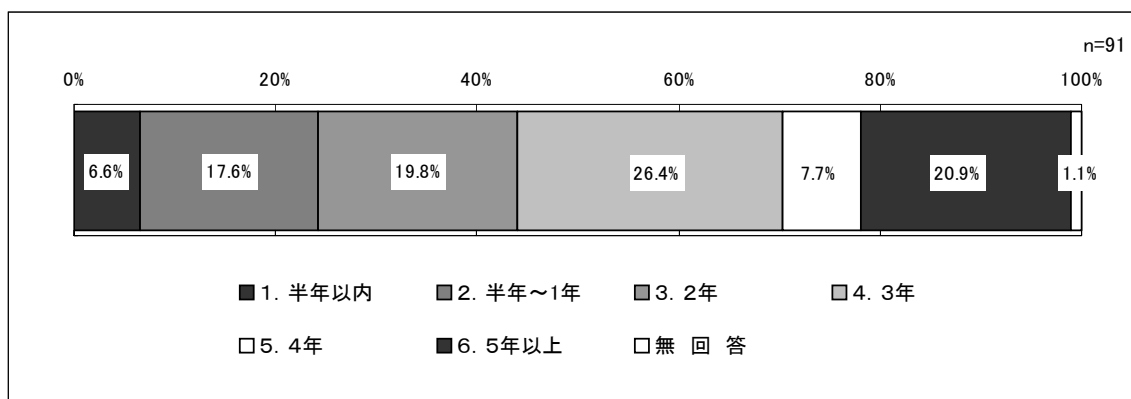
## (2) 配食サービスの利用状況について

### ①配食サービスの利用期間

配食サービスの利用期間をみると、「3年」が26.4%、「5年以上」が20.9%、「2年」が19.8%を占めている。

図表 2-11 配食サービスの利用期間 (Q9) 単数回答

	半年以内	半年～1年	2年	3年	4年	5年以上	無回答	合計
回答数	6	16	18	24	7	19	1	91
構成比	6.6%	17.6%	19.8%	26.4%	7.7%	20.9%	1.1%	100.0%

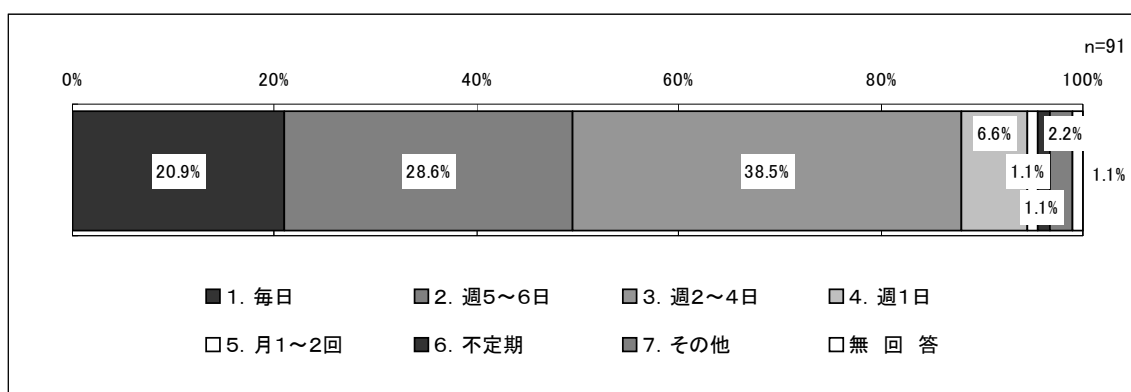


## ②配食サービスの利用頻度

配食サービスの利用頻度をみると、「週2～4日」が38.5%で最も割合が高く、ついで「週5～6日」が28.6%、「毎日」が20.9%が続いている。

図表 2-12 配食サービスの利用頻度 (Q10) 単数回答

	毎日	週5～6日	週2～4日	週1日	月1～2回	不定期	その他	無回答	合計
回答数	19	26	35	6	1	1	2	1	91
構成比	20.9%	28.6%	38.5%	6.6%	1.1%	1.1%	2.2%	1.1%	100.0%



### ③配食サービスの1食あたりの価格

配食サービスの1食あたりの価格をみると、「昼食」は「300円以上 500円未満」（30.8%）、「夕食」は「500円以上 700円未満」（25.3%）の割合が高くなっている。

図表 2-13 配食サービスの1食あたりの価格（Q11） 数値回答

		300円未満	500円以上	700円以上	1000円未満	1000円以上	1500円未満	1500円以上	無回答	合計
1. 朝食	回答数	2	1	2	0	0	0	0	86	91
	構成比	2.2%	1.1%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	94.5%	100.0%
2. 昼食	回答数	6	28	13	1	0	0	0	43	91
	構成比	6.6%	30.8%	14.3%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	47.3%	100.0%
3. 夕食	回答数	1	17	23	7	0	0	0	43	91
	構成比	1.1%	18.7%	25.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	47.3%	100.0%

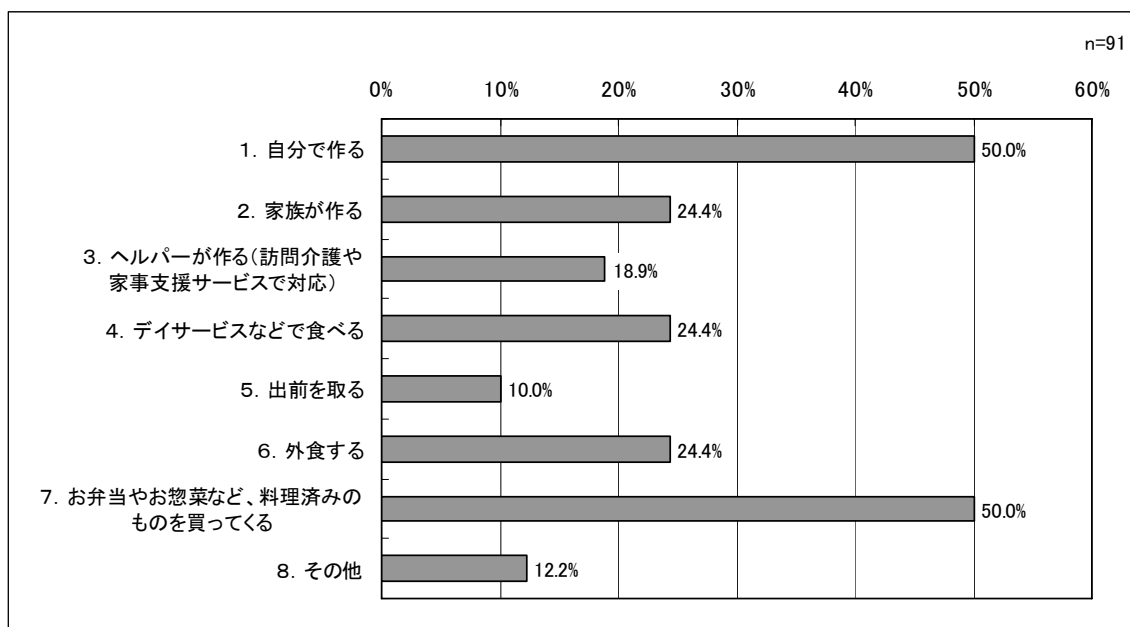
#### ④配食サービスを利用していないときの食事の対応方法

配食サービスを利用していないときの食事の対応方法をみると、「自分で作る」、「お弁当やお惣菜など、料理済みのものを買ってくる」がそれぞれ50.0%で割合が高く、惣菜派と自炊派の両者が同割合で多くなっている。

図表 2-14 配食サービスを利用していないときの食事の対応方法 (Q12) 複数回答

	自分で作る	家族が作る	ヘルパーが作る (訪問介護や家事支援サービスで対応)	デイサービスなどで食べる	出前を取る	外食する	お弁当やお惣菜など、料理済みのものを買ってくる	その他	合計
回答数	45	22	17	22	9	22	45	11	193
構成比	50.0%	24.4%	18.9%	24.4%	10.0%	24.4%	50.0%	12.2%	

回答者	90	98.9%
無回答者	1	1.1%



### (3) 配食サービスの利用動機・選定基準について

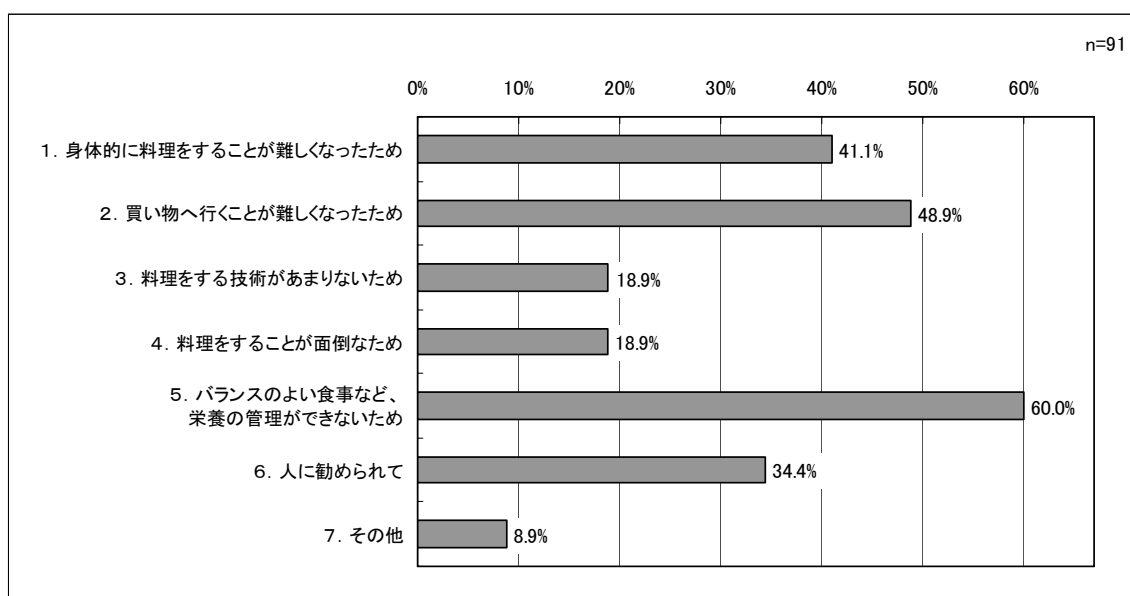
#### ①配食サービスの利用動機

配食サービスの利用動機をみると、「バランスのよい食事など、栄養の管理ができないため」が60.0%で最も割合が高く、ついで「買い物へ行くことが難しくなったため」が48.9%、「身体的に料理をすることが難しくなったため」が41.1%で続いている。

図表 2-15 配食サービスの利用動機 (Q13) 複数回答

	身体的に料理をすることが難しくなったため	買い物へ行くことが難しくなったため	料理をする技術があまりないため	料理をすることが面倒なため	バランスのよい食事など、栄養の管理ができないため	人に勧められて	その他	合計
回答数	37	44	17	17	54	31	8	208
構成比	41.1%	48.9%	18.9%	18.9%	60.0%	34.4%	8.9%	

回答者	90	98.9%
無回答者	1	1.1%





配食サービスの利用について、ケアマネジャー等の介護専門職からの紹介などが無いと思われる、一人暮らしで未認定者の利用動機をみると、「バランスのよい食事など、栄養の管理ができないため」が63.2%で最も割合が高く、ついで「買い物へ行くことが難しくなったため」が42.1%、「人に勧められて」が36.8%で続いている。

図表 2-16 世帯×要介護認定別 配食サービスの利用動機 (Q13) 複数回答

		合計	配食サービス利用の動機							
			身体的に料理をすることが難しくなったため	買い物へ行くことが難しくなったため	料理をする技術があまりないため	料理をすることが面倒なため	バランスのよい食事など、栄養の管理ができないため	人に勧められて	その他	不明
合計		91 100.0	37 40.7	44 48.4	17 18.7	17 18.7	54 59.3	31 34.1	8 8.8	1 1.1
世帯×要介護認定	一人暮らし・未認定	19 100.0	5 26.3	8 42.1	5 26.3	5 26.3	12 63.2	7 36.8	0 0.0	0 0.0
	一人暮らし・認定	41 100.0	19 46.3	22 53.7	6 14.6	8 19.5	21 51.2	15 36.6	4 9.8	1 2.4
	夫婦のみ・未認定	6 100.0	2 33.3	2 33.3	2 33.3	1 16.7	5 83.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0
	夫婦のみ・認定	13 100.0	7 53.8	6 46.2	1 7.7	1 7.7	8 61.5	3 23.1	2 15.4	0 0.0
	その他	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0
	不明	8 100.0	3 37.5	4 50.0	2 25.0	2 25.0	6 75.0	3 37.5	2 25.0	0 0.0

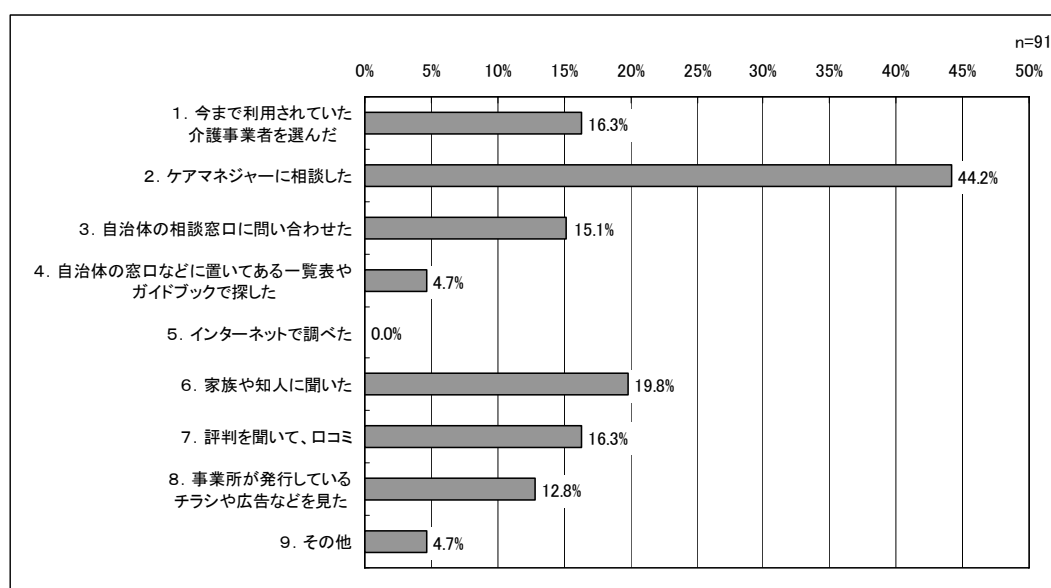
## ②配食サービスの事業所の選定時に参考にした点

配食サービスの事業所の選定時に参考にした点をみると、「ケアマネジャーに相談した」が44.2%で最も割合が高い。ついで「家族や知人に聞いた」が19.8%、「今まで利用していた介護事業者を選んだ」「評判を聞いて、口コミ」がともに16.3%と続いている。

図表 2-17 配食サービスの事業所の選定時に参考にした点 (Q14) 複数回答

	今まで利用されていた介護事業者を選んだ	ケアマネジャーに相談した	自治体の相談窓口にお問い合わせ	自治体の窓口などに置いてある一覧表やガイドブックで探した	インターネットで調べた	家族や知人に聞いた	評判を聞いて、口コミ	事業所が発行しているチラシや広告などを見た	その他	合計
回答数	14	38	13	4	0	17	14	11	4	115
構成比	16.3%	44.2%	15.1%	4.7%	0.0%	19.8%	16.3%	12.8%	4.7%	

回答者	86	94.5%
無回答者	5	5.5%



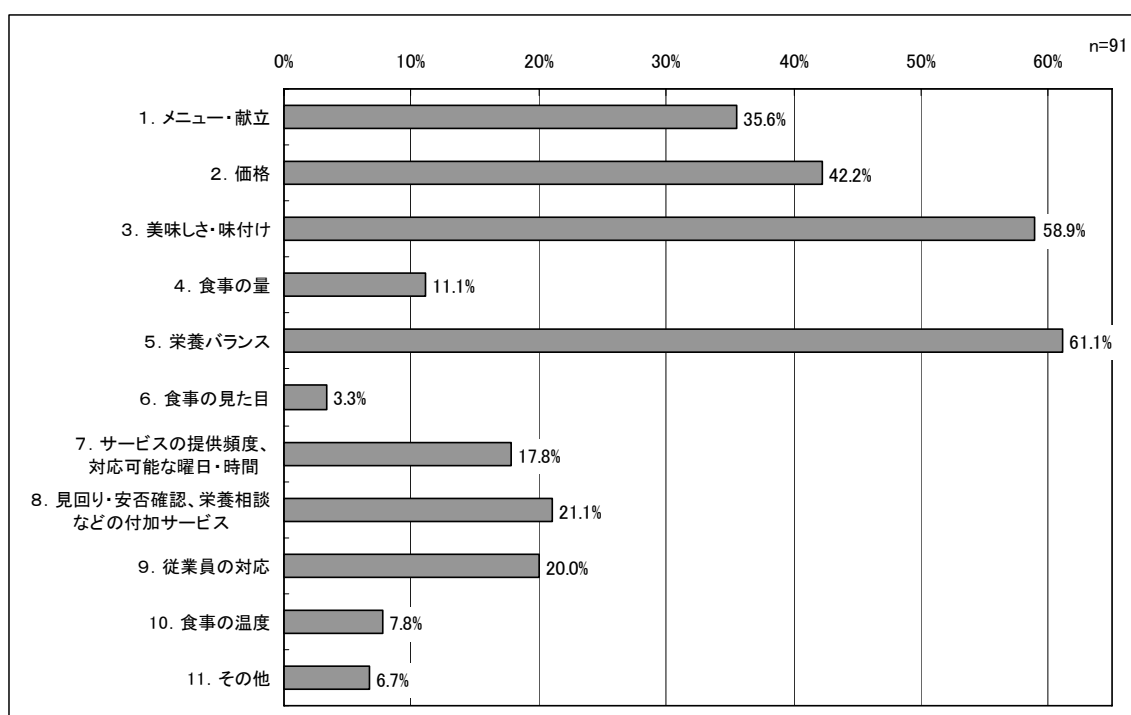
### ③配食サービスの事業所の選定時に重視した点

配食サービスの事業所の選定時に重視した点をみると、「栄養バランス」が61.1%で最も割合が高く、ついで、「美味しさ・味付け」が58.9%、「価格」が42.2%で続いている。

図表 2-18 配食サービスの事業所の選定時に重視した点 (Q15) 3つまで選択

	メニュー・献立	価格	美味しさ・味付け	食事の量	栄養バランス	食事の見た目	サービスの提供頻度、対応可能な曜日・時間	見回り・安否確認、栄養相談などの付加サービス	従業員の対応	食事の温度	その他	合計
回答数	32	38	53	10	55	3	16	19	18	7	6	257
構成比	35.6%	42.2%	58.9%	11.1%	61.1%	3.3%	17.8%	21.1%	20.0%	7.8%	6.7%	

回答者	90	98.9%
無回答者	1	1.1%



#### (4) 利用している配食サービスの内容と満足度

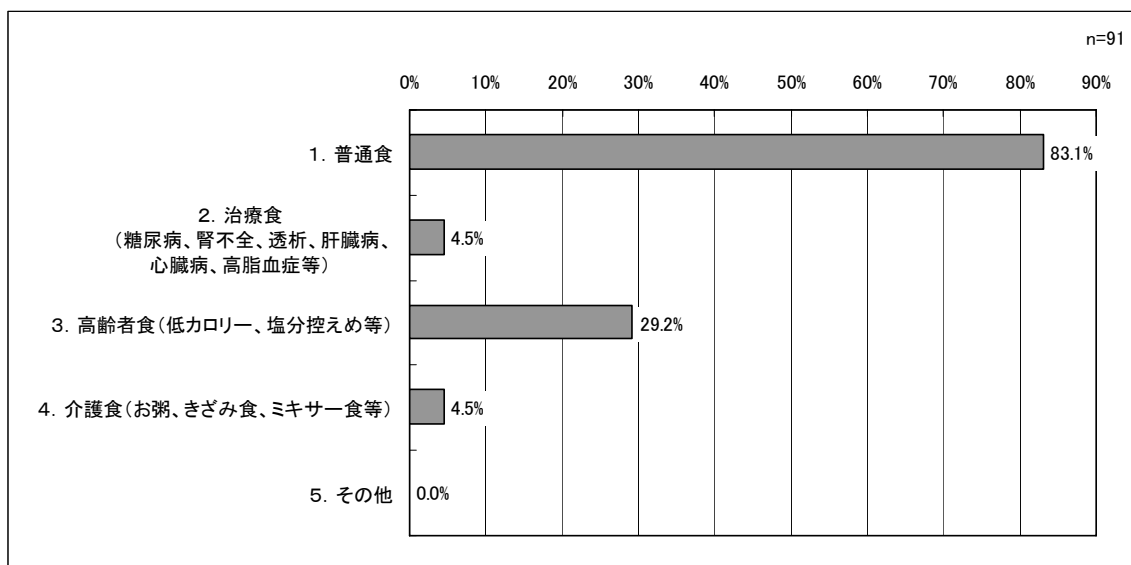
##### ①配食サービスで頼んでいる食事の種類

配食サービスで頼んでいる食事の種類をみると、「普通食」が83.1%と8割以上を占めている。ついで「高齢者食（低カロリー、塩分控えめ等）」が29.2%を占めている。

図表 2-19 配食サービスで頼んでいる食事の種類 (Q16) 複数回答

	普通食	治療食 (糖尿病、腎不全、透析、肝臓病、心臓病、高脂血症等)	高齢者食 (低カロリー、塩分控えめ等)	介護食(お粥、きざみ食、ミキサー食等)	その他	合計
回答数	74	4	26	4	0	108
構成比	83.1%	4.5%	29.2%	4.5%	0.0%	

回答者	89	97.8%
無回答者	2	2.2%



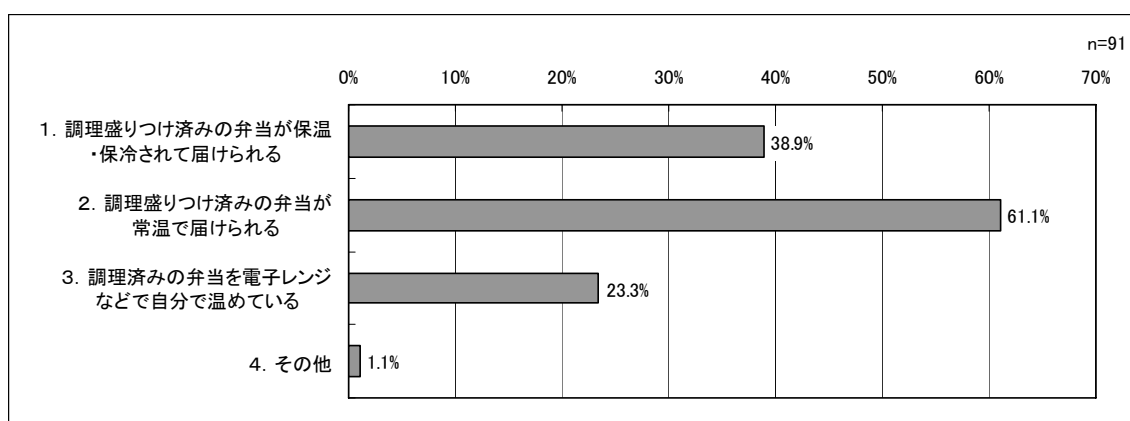
## ②配食サービスの料理の宅配方法

配食サービスの料理の宅配方法をみると、「調理盛りつけ済みの弁当が常温で届けられる」が61.1%で最も割合が高く、ついで「調理盛りつけ済みの弁当が保温・保冷されて届けられる」が38.9%が続いている。

図表 2-20 配食サービスの料理の宅配方法 (Q17) 複数回答

	調理盛りつけ済みの弁当が保温・保冷されて届けられる	調理盛りつけ済みの弁当が常温で届けられる	調理済みの弁当を電子レンジなどで自分で温めている	その他	合計
回答数	35	55	21	1	112
構成比	38.9%	61.1%	23.3%	1.1%	

回答者	90	98.9%
無回答者	1	1.1%



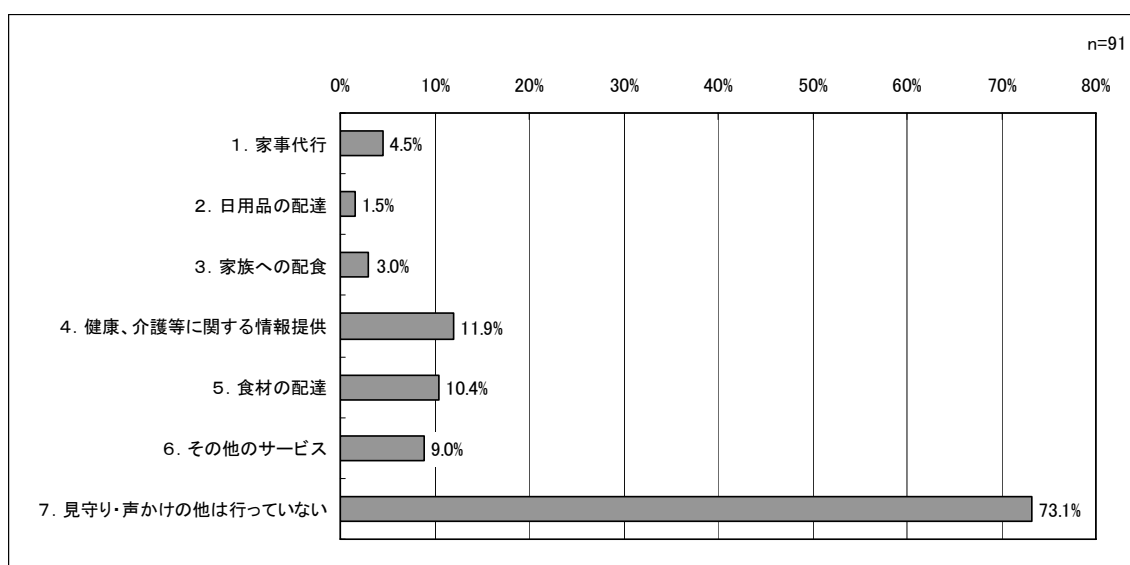
### ③配食時に一緒に利用しているサービスや支援（安否確認・声かけ以外）

配食時に一緒に利用しているサービスや支援（安否確認・声かけ以外）をみると、「安否確認・声かけの他は行っていない」が73.1%と7割以上を占めている。

図表 2-21 配食時に一緒に利用しているサービスや支援（安否確認・声かけ以外）（Q18）  
複数回答

	家事代行	日用品の配達	家族への配食	健康、介護等に関する情報提供する	食材の配達	その他のサービス	安否確認・声かけの他は行っていない	合計
回答数	3	1	2	8	7	6	49	76
構成比	4.5%	1.5%	3.0%	11.9%	10.4%	9.0%	73.1%	

回答者	67	73.6%
無回答者	24	26.4%

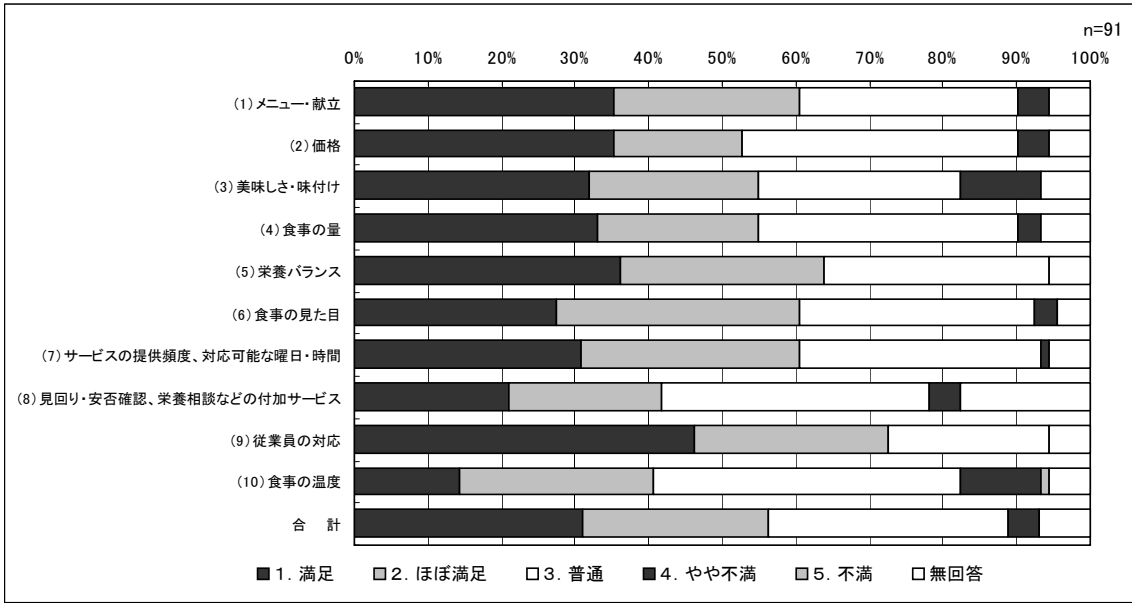


#### ④食事の内容やサービス提供の方法に対する満足度

食事の内容やサービス提供の方法に対する満足度をみると、他と比較して「従業員の対応」は満足、「食事の温度」は普通、「美味しさ・味付け」は満足の割合が高い。

図表 2-22 食事の内容やサービス提供の方法に対する満足度 (Q19) 単数回答

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
メニュー・献立	回答数	32	23	27	4	0	5	91
	構成比	35.2%	25.3%	29.7%	4.4%	0.0%	5.5%	100.0%
価格	回答数	32	16	34	4	0	5	91
	構成比	35.2%	17.6%	37.4%	4.4%	0.0%	5.5%	100.0%
美味しさ・味付け	回答数	29	21	25	10	0	6	91
	構成比	31.9%	23.1%	27.5%	11.0%	0.0%	6.6%	100.0%
食事の量	回答数	30	20	32	3	0	6	91
	構成比	33.0%	22.0%	35.2%	3.3%	0.0%	6.6%	100.0%
栄養バランス	回答数	33	25	28	0	0	5	91
	構成比	36.3%	27.5%	30.8%	0.0%	0.0%	5.5%	100.0%
食事の見た目	回答数	25	30	29	3	0	4	91
	構成比	27.5%	33.0%	31.9%	3.3%	0.0%	4.4%	100.0%
サービスの提供頻度、 対応可能な曜日・時間	回答数	28	27	30	1	0	5	91
	構成比	30.8%	29.7%	33.0%	1.1%	0.0%	5.5%	100.0%
見回り・安否確認、栄養 相談などの付加サービス	回答数	19	19	33	4	0	16	91
	構成比	20.9%	20.9%	36.3%	4.4%	0.0%	17.6%	100.0%
従業員の対応	回答数	42	24	20	0	0	5	91
	構成比	46.2%	26.4%	22.0%	0.0%	0.0%	5.5%	100.0%
食事の温度	回答数	13	24	38	10	1	5	91
	構成比	14.3%	26.4%	41.8%	11.0%	1.1%	5.5%	100.0%
合 計	回答数	283	229	296	39	1	62	910
	構成比	31.1%	25.2%	32.5%	4.3%	0.1%	6.8%	100.0%





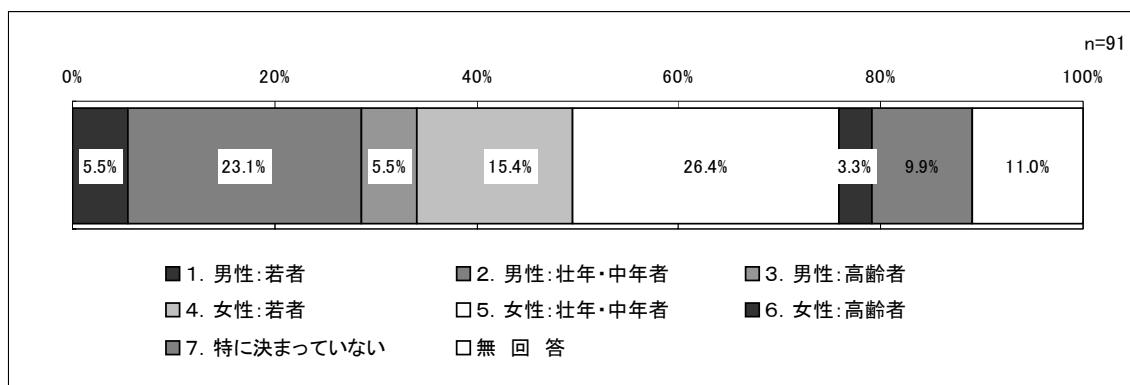
(5) 配達の方法

①主に配達している配送員

主に配達している配送員をみると、「女性：壮年・中年者」が26.4%、「男性：壮年・中年者」が23.1%で割合が高く、壮年・中年者層で約半数を占めている。

図表 2-23 主に配達している配送員 (Q20) 単数回答

	男性：若者	男性：壮年・中年者	男性：高齢者	女性：若者	女性：壮年・中年者	女性：高齢者	特に決まっていない	無回答	合計
回答数	5	21	5	14	24	3	9	10	91
構成比	5.5%	23.1%	5.5%	15.4%	26.4%	3.3%	9.9%	11.0%	100.0%



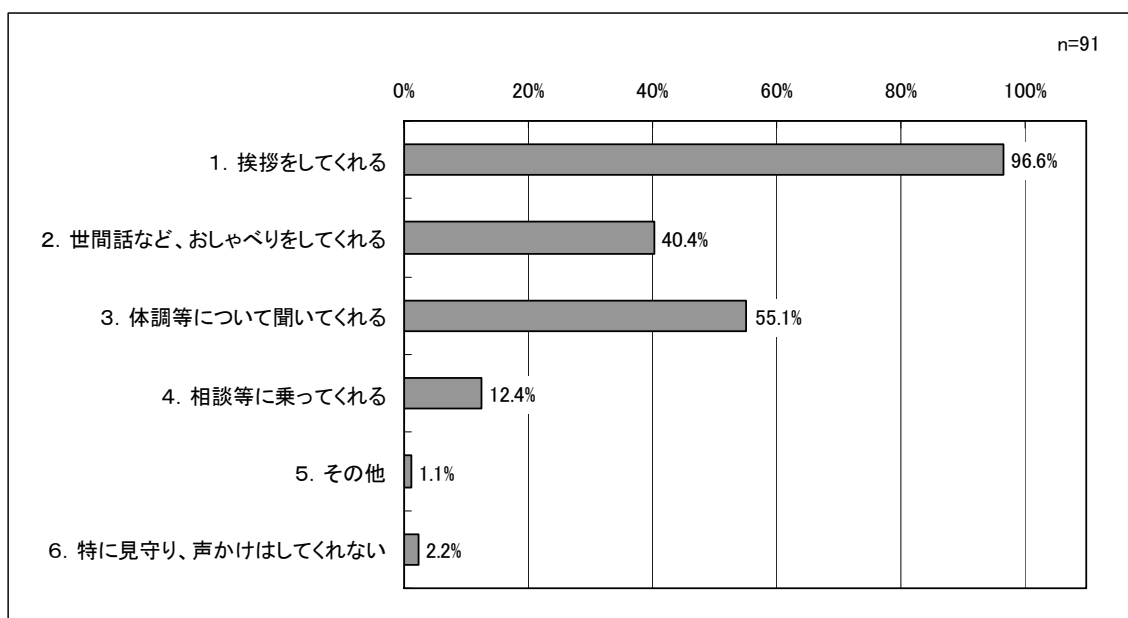
## ②配送時の配送員の安否確認や声かけの実施状況

配送時の配送員の安否確認や声かけの実施状況をみると、「挨拶をしてくれる」が96.6%で最も割合が高く、ついで「体調等について聞いてくれる」が55.1%、「世間話など、おしゃべりをしてくれる」が40.4%が続いている。

図表 2-24 配送時の配送員の安否確認や声かけの実施状況 (Q21) 複数回答

	挨拶をしてくれる	世間話など、おしゃべりをしてくれる	体調等について聞いてくれる	相談等に乗ってくれる	その他	特に安否確認、声かけはしてこない	合計
回答数	86	36	49	11	1	2	185
構成比	96.6%	40.4%	55.1%	12.4%	1.1%	2.2%	

回答者	89	97.8%
無回答者	2	2.2%



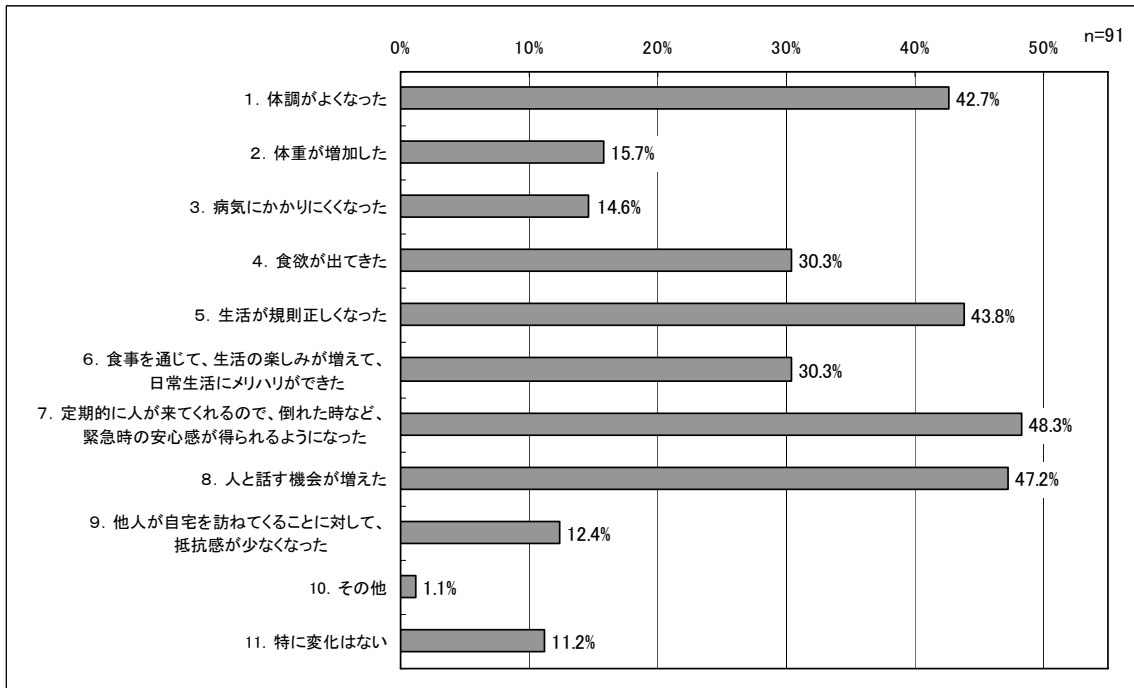
## (6) 配食サービスの効果

配食サービスによる効果を見ると、「定期的に人が来てくれるので、倒れたときなど、緊急時の安心感が得られるようになった」が48.3%で最も割合が高く、ついで「人と話す機会が増えた」が47.2%、「生活が規則正しくなった」が43.8%で続いている。

図表 2-25 配食サービスによる効果 (Q22) 複数回答

	体調がよくなった	体重が増加した	病気にかかりにくくなった	食欲が出てきた	生活が規則正しくなった	食事を通じて、生活の楽しみが増えて、日常生活にメリハリができた	定期的に人が来てくれるので、倒れたときなど、緊急時の安心感が得られるようになった	人と話す機会が増えた	他人が自宅を訪ねてくることに対して、抵抗感が少なくなった	その他	特に変化はない	合計
回答数	38	14	13	27	39	27	43	42	11	1	10	265
構成比	42.7%	15.7%	14.6%	30.3%	43.8%	30.3%	48.3%	47.2%	12.4%	1.1%	11.2%	

回答者	89	97.8%
無回答者	2	2.2%



利用期間別に、配食サービスによる効果をみると、「半年以内」は「食事を通じて、生活の楽しみが増えて、日常生活にメリハリができた」が22.2%（4件）で最も多く、ついで「定期的に人が来てくれるので、倒れたときなど、緊急時の安心感が得られるようになった」「人と話す機会が増えた」が16.7%（3件）で続いている。

「半年～1年」は「生活が規則正しくなった」が17.8%（8件）で最も多く、ついで「体調がよくなった」が15.6%で続いている。

図表 2-26 利用期間別 配食サービスによる効果 (Q22) 複数回答

		配食サービスによる効果											合計	
		体調がよくなった	体重が増加した	病気にかかりにくくなった	食欲が出てきた	生活が規則正しくなった	生活にメリハリができた	食事を通じて、生活の楽しみが増えて、日常生活にメリハリができた	定期的に人が来てくれるので、倒れたときなど、緊急時の安心感が得られるようになった	人と話す機会が増えた	抵抗感が少なくなった	他人が自宅を訪ねてくることに対して、		その他
利用期間	1. 半年以内	回答数	2	0	0	2	3	4	3	3	0	1	0	18
		構成比	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%	16.7%	22.2%	16.7%	16.7%	0.0%	5.6%	0.0%	100.0%
	2. 半年～1年	回答数	7	3	2	6	8	5	6	4	2	0	2	45
		構成比	15.6%	6.7%	4.4%	13.3%	17.8%	11.1%	13.3%	8.9%	4.4%	0.0%	4.4%	100.0%
	合計	回答数	9	3	2	8	11	9	9	7	2	1	2	63
		構成比	14.3%	4.8%	3.2%	12.7%	17.5%	14.3%	14.3%	11.1%	3.2%	1.6%	3.2%	100.0%

(7) 配食サービスへの希望・要望

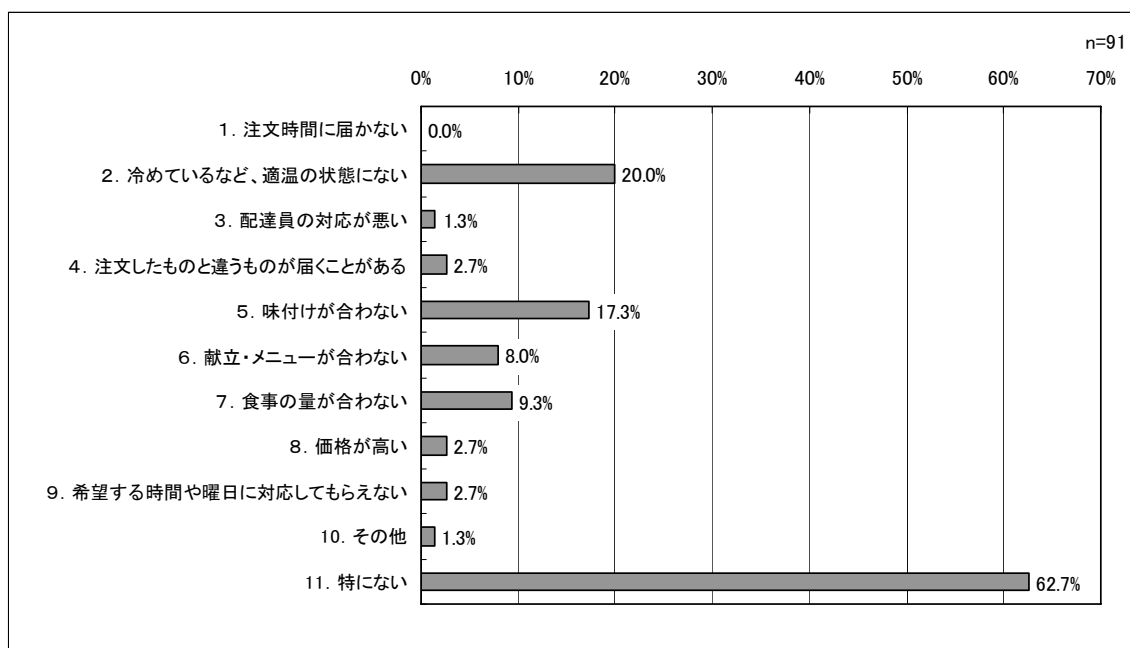
①配食サービスを利用して困っている点

配食サービスを利用して困っている点を見ると、「特にない」が62.7%と半数以上を占めている。ついで「冷めているなど、適温の状態にない」が20.0%、「味付けが合わない」が17.3%で続いている。

図表 2-27 配食サービスを利用して困っている点 (Q23) 複数回答

	注文時間に届かない	冷めているなど、適温の状態にない	配達員の対応が悪い	注文したものと違うものが届くことがある	味付けが合わない	献立・メニューが合わない	食事の量が合わない	価格が高い	希望する時間や曜日に対応してもらえない	その他	特にない	合計
回答数	0	15	1	2	13	6	7	2	2	1	47	96
構成比	0.0%	20.0%	1.3%	2.7%	17.3%	8.0%	9.3%	2.7%	2.7%	1.3%	62.7%	

回答者	75	82.4%
無回答者	16	17.6%

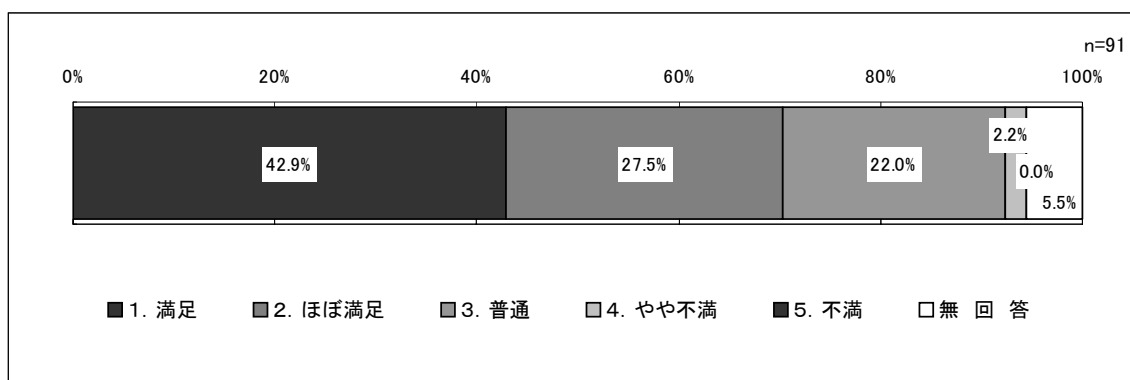


## ②苦情や要望に対する、配食サービスを提供している事業所の対応への満足度

苦情や要望に対する、配食サービスを提供している事業所の対応への満足度をみると、「満足」「ほぼ満足」を合わせた、満足している人が70.4%を占めている。

図表 2-28 苦情や要望に対する、配食サービスを提供している事業所の対応への満足度  
(Q24) 単数回答

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
回答数	39	25	20	2	0	5	91
構成比	42.9%	27.5%	22.0%	2.2%	0.0%	5.5%	100.0%



### ③配食サービス以外の食事サービスの利用意向

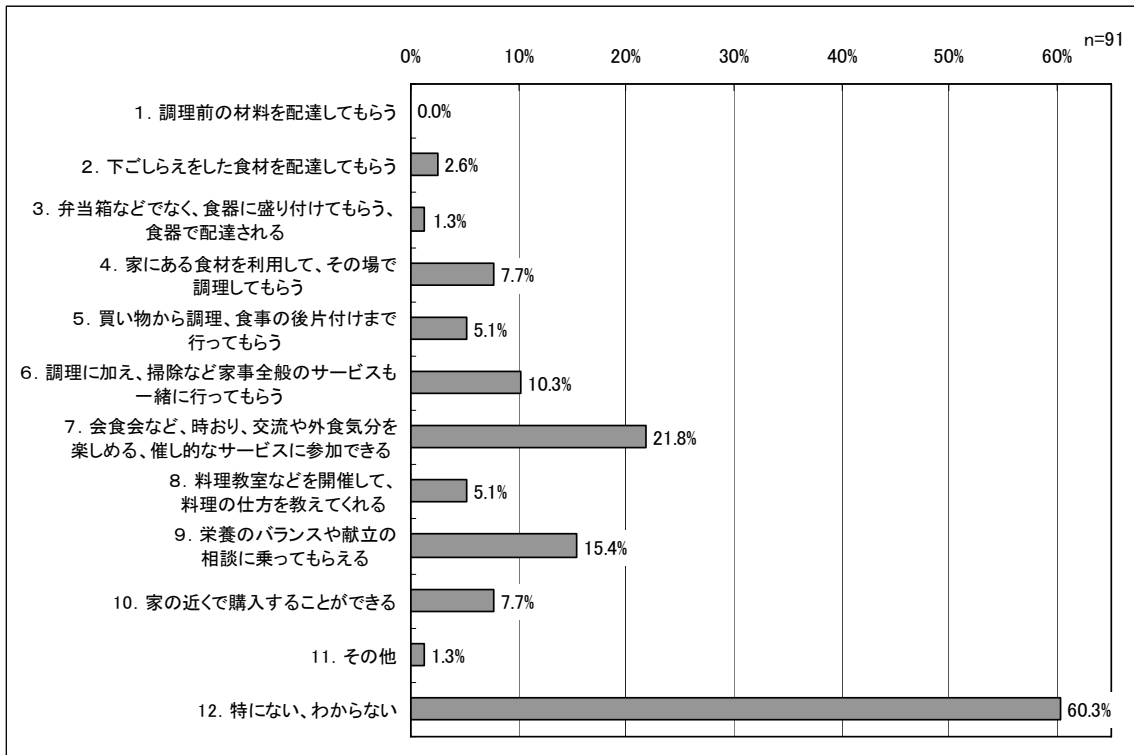
配食サービス以外の食事サービスの利用意向をみると、「特にない、わからない」が60.3%を占めている。ついで「会食会など、時おり、交流や外食気分を楽しめる、催し的なサービスに参加できる」が21.8%、「栄養のバランスや献立の相談に乗ってもらえる」15.4%で続いている。

図表 2-29 配食サービス以外の食事サービスの利用意向 (Q25) 複数回答

	調理前の材料を配達してもらおう	下ごしらえをした食材を配達してもらおう	弁当箱などでなく、食器に盛り付けてもらおう、食器で配達される	家にある食材を利用して、その場で調理してもらおう	買い物から調理、食事の後片付けまで行ってもらおう	調理に加え、掃除など家事全般のサービスも一緒にしてもらおう	会食会など、時おり、交流や外食気分を楽しめる、催し的なサービスに参加できる	料理教室などを開催して、料理の仕方を教えてくれる	栄養のバランスや献立の相談に乗ってもらえる	家の近くで購入することができる	その他	特にない、わからない	合計
回答数	0	2	1	6	4	8	17	4	12	6	1	47	108
構成比	0.0%	2.6%	1.3%	7.7%	5.1%	10.3%	21.8%	5.1%	15.4%	7.7%	1.3%	60.3%	

回答者	78	85.7%
無回答者	13	14.3%



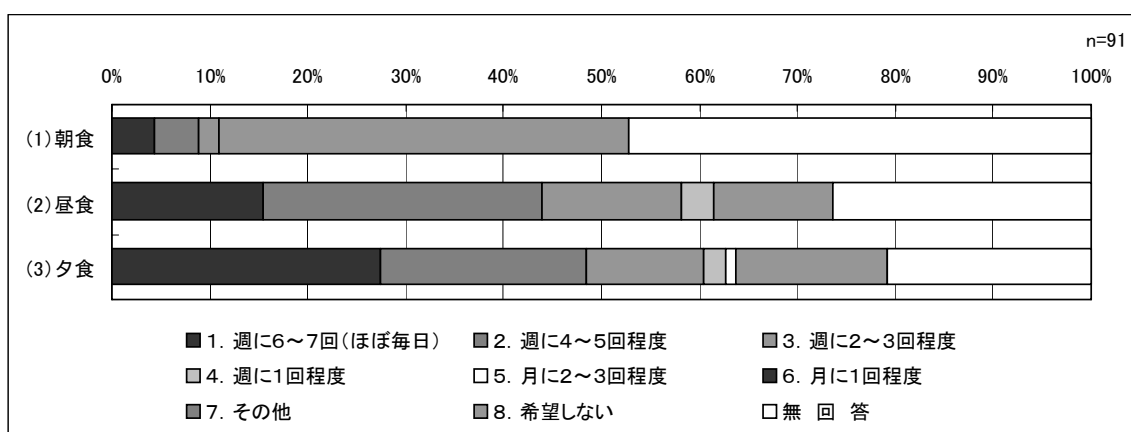


#### ④希望する配食回数

希望する配食回数をみると、「昼食」は「週に4～5回程度」が28.6%で最も割合が高い。「夕食」は「週に6～7回（ほぼ毎日）」が27.5%で最も割合が高い。夕食のほうが、より毎日の配食を望む人の割合が高くなっている。

図表 2-30 希望する配食回数 (Q26) 単数回答

		週に6～7回 (ほぼ毎日)	週に4～5回程度	週に2～3回程度	週に1回程度	月に2～3回程度	月に1回程度	その他	希望しない	無回答	合計
朝食	回答	4	4	2	0	0	0	0	38	43	91
	構成比	4.4%	4.4%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	41.8%	47.3%	100.0%
昼食	回答	14	26	13	3	0	0	0	11	24	91
	構成比	15.4%	28.6%	14.3%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	12.1%	26.4%	100.0%
夕食	回答	25	19	11	2	1	0	0	14	19	91
	構成比	27.5%	20.9%	12.1%	2.2%	1.1%	0.0%	0.0%	15.4%	20.9%	100.0%



### ⑤支払い可能な1食・回あたりの費用

よりよい食事が食べられるのであれば、1食・回あたり、いくらまで支払うことができるかをみると、「500円以上700円未満」が50.5%で最も割合が高く、約半数を占めており、ついで「300円以上500円未満」が17.6%を占めている。

図表 2-31 支払い可能な1食・回あたりの費用 (Q27) 数値回答

	300円未満	500円以上 300円未満	700円以上 500円未満	1000円以上 700円未満	1500円以上 1000円未満	1500円以上	無回答	合計
回答数	2	16	46	12	1	1	13	91
構成比	2.2%	17.6%	50.5%	13.2%	1.1%	1.1%	14.3%	100.0%

配食サービスの1食あたりの価格別に、よりよい食事が食べられるのであれば、1食・回あたり、いくらまで支払うことができるかをみると、現在「300円未満」の人は、「500円以上700円未満」が67.0%（4件）となっている。

現在「300円以上500円未満」の人は、「500円以上700円未満」が48.0%（12件）、同額の「300円以上500円未満」が40.0%（10件）となっている。

現在「500円以上700円未満」は同額の「500円以上700円未満」が70.0%（7件）となっている。

図表 2-32 配食サービスの1食あたりの価格別 支払い可能な1食・回あたりの費用(Q27)  
数値回答

		支払い可能な1食・回あたりの費用							
		300円未満	500円未満	500円以上700円未満	700円以上1000円未満	1000円以上1500円未満	1500円以上	合計	
配食サービスの1食あたりの価格	300円未満	回答数	2	0	4	0	0	0	6
		構成比	33.0%	0.0%	67.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	300円以上500円未満	回答数	0	10	12	2	0	1	25
		構成比	0.0%	40.0%	48.0%	8.0%	0.0%	4.0%	100.0%
	500円以上700円未満	回答数	0	0	7	3	0	0	10
		構成比	0.0%	0.0%	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	700円以上1000円未満	回答数	0	0	0	1	0	0	1
		構成比	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	1000円以上1500円未満	回答数	0	0	0	0	0	0	0
		構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	1500円以上	回答数	0	0	0	0	0	0	0
		構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	合計	回答数	2	10	23	6	0	1	42
		構成比	4.8%	23.8%	54.8%	14.3%	0.0%	2.4%	100.0%

## ⑥その他、配食サービスに対する意見・要望

その他、配食サービスに対する意見・要望をみると、見た目や味、献立によって食欲がでるようにして欲しいといった要望や、栄養バランスのよい配食に対する評価、配達員の接遇に対する評価などの回答が見られた。

配達時間について、外出時に戻ってくるのに予想外の時間がかかり、配達時間に間に合わない際の謝罪の気持ちなどの回答も見られた。

図表 2-33 その他、配食サービスに対する意見・要望 (Q28) 自由記入

### <見た目、味、献立>

- 日頃の配食サービスについて、家族として、とても感謝している。栄養のバランス等、心配りが窺える。ただ、当人にとっては、食事の見た目と美味しさで、食欲が出るように、盛り付けにもご一考お願いしたい。
- 定まった弁当ではなく、メニューを少し変え、容器も変え、見た目の美しい食欲をそるような、美味しそうなものになったらよいと思う。
- 食べる人のことを考えて、献立をたてたり、調理してほしい。

### <栄養バランス>

- 今のところ家族がおり、全体の見守り、様子がわかる。自営業のため、忙しい時など弁当の配達がとても助かっている。バランスも良く、カロリー計算などしており、自分達が食べてもよいのではないかと思う。

### <配達員の接遇>

- 配達の人が皆、感じがよい。
- 笑顔の美しい配食の人が多いので嬉しい。
- 私は、ほぼ満足している。配食の方も親切な方で、喜んでいる。
- 配達員の方が大変明るく、感じのよい方で嬉しく思っている。

### <配達時間>

- 配達には5時を中心に、前後20分ぐらいの間をお願いしたい。しかしこれは勝手な申し分である。寒い雨の日「遅くなってすみませんでした」とあいさつされる時、心から恐縮し感謝の気持ちでいっぱいになる。いつも明るく、心温まるあいさつで接して下さる配達員の方々に、生きる気力を振起させられている。
- 早朝から病院に行くようにしていても、時には思わぬ程、時間がかかって、帰りが遅くなり、配食を持って来て下さるのに、間に合わない時もあり、本当に困る時がある。そのような時は、ホームの配食サービスセンターに電話して、ホームに取りに行くようにしているが、配達の方にご迷惑をおかけするのが心苦しい。食事のことは申し分ない。

### <配食回数>

- 私は昼食だけでよい。朝は自分で、夕は娘や自分で少しやらなければ、認知症になっ

てしまうため。

- 高齢1人暮らし、男性である。特に障害者については、朝食・昼食・夕食の3食をお願いしたい。

**<衛生、安全管理>**

- 配食サービス（弁当）持参の際、弁当箱の覆いが無い。衛生上問題だと考える。
- 安心、安全な食事を提供してほしい。

**<材料>**

- 地産地消、新鮮で安心できる材料を使い、出来るかぎり冷凍食品は使用しないようにしてほしい。

**<価格>**

- 種々な食材が値上がりするこの頃として、汁物なしでもよいのではないか(理由として、市販のお湯をかければ出来るものが種々ある)。そうすることで、1食当りの値段があまり上がらないようにしてほしい。

## ⑦その他、食事全般に対する意見・要望

その他、食事全般に対する意見・要望をみると、栄養バランスの取れた食事、季節行事食、配送員とのコミュニケーションに対する感謝の気持ちについての回答が見られた。また、衛生管理や味付け、盛り付け、質の向上に関する要望も見られた。

図表 2-34 その他、食事全般に対する意見・要望 (Q29) 自由記入

### <栄養バランス>

○介護家族だが、自分でカロリーを考えて、種々の野菜、食材を使って、毎日の食事を作りたいと思っても、作る人数分が少ないとつい面倒になり、2・3品程度となってしまう。また、食べたいものを作ることも多い。残って捨てることも多い。その点、配食は、自分ではこれほど多くの種類を作ることには出できない上、毎日違ったものを食べることができ、身体にも良いと思われる。量が多いときは、翌朝に足したりしている（夏は作った人に失礼だが、残ったものは捨てるようにしている）。

### <季節行事食>

○お正月には、重箱におせちをきれいにに入れて、松竹梅の飾りなど付けて、本当におめでとうと言っているようで、一人暮らしには、とても嬉しく思う。お正月なのに、お休みもなく配食サービスに関わってくださる方に感謝し、美味しくいただいた。よいお正月を迎えることができ、幸せである。

### <配達員とのコミュニケーション、安否確認>

○配達員との会話で、急に病院に行くこととなり、「腰部脊柱管狭窄症」を発見することができた。深く感謝している。現在治療中である。雑談のような会話が、これほどに大切なものであるということを、この歳になって初めて実感している。

### <衛生・安全管理>

○中毒予防。

### <味付け、盛り付け>

○見た目食欲を満たす盛り付けを望む。味付けは高齢者向けの味としていただきたい。

○年齢を重ねている人が多いため、洋食系の味付けは少ない方がよいと思う。

○週3回配食してもらっているが、メニューが同じようになっているので、もう少し変えてもらいたい。とは言っても、つい最近から少し変わり、有難いと感じている。

### <質の向上>

○要望として、価格が少々高くなっても、品質のよい食材と、高齢者向けの調理にひと工夫お願いしたいと思う。

第3章 配食サービス事業者からみた事業課題、今後の展望  
～事業者ヒアリング調査結果～





### 第3章 配食サービス事業者からみた事業課題、今後の展望 ～事業者ヒアリング調査結果～

#### 1. 実施概要

##### (1) 調査目的

現在、高齢者等に対する配食サービスを積極的・先行的に展開している事業者を対象に、紙面アンケートだけでは十分把握できない情報について把握抽出することを目的に実施した。

##### (2) 調査対象事業者の選定方法

配食サービスの形態別の特徴を把握できるよう、主な法人形態、事業規模、地域等のバランスを勘案して候補を選定した。

##### (3) 対象事業者

以下の4種の法人種別に計8事業者を選定し、調査を実施した。各事業者のヒアリング対象者は、事業所の代表者または事業所の責任者等をお願いした。

事業者法人形態	実施事業者数
民間企業	5
生活協同組合・農業協同組合・ワーカーズコレクティブ	1
社会福祉法人	1
NPO 団体	1

##### (4) 調査実施方法

訪問によるヒアリング調査を用いた。

## (5) 主な調査項目

1. 障害者・高齢者向け配食サービスの実施状況の概略  
(年間配食数、利用者数、利用経路、価格、営業拠点数、配食圏域、従業員数、年間売上高 等)
  - 自治体委託事業
  - 自主事業・自由契約事業
2. 配食サービスの景況感、収支状況、主要な事業コスト
3. 配食サービス市場における事業所のポジショニング (現在、今後)
  - 市場環境
  - 圏域での競合他事業者
  - 配食サービスの比較競争力 (強み)
  - 主力顧客層の特性、サービス内容・価格や圏域特性等
4. 介護予防・生活支援等に関する商品対応状況 (適時適温、栄養マネジメント、見守り、孤立感緩和等)
5. コストダウン、収益率向上の方策
6. 現在の経営・事業課題
7. 同業・異業種、介護・医療機関や専門職、地域団体やNPO 団体、自治体等との連携意向、期待している効果 (顧客獲得／新サービス開発／コストダウン、省力化／顧客ニーズの発掘 等)
8. 貴事業所の人材確保・育成実態と課題
9. 貴事業所のボランティアとの連携の可能性、高齢者の参加・活用の可能性など
10. 公的支援環境整備課題及び要望 等

## 2. 調査結果概要

### 【民間企業】

#### (1) A社

##### ①事業の概要

○1日当りの配食数：1,500食。

・エリア：F県3市及びD県6市。

・F県3市（A市、B市、C市）の1日当り配食数は計1,200食。  
ただし、B市の場合は自治体委託事業を850円/食(市450円、利用者400円)で、1日当たり配食数は50食～60食。

18人の配送員・車で配送。自由契約分は880円/食。

・D県6市＝300食/日。1食1,000円。4人の配送員・車で配送。

・D県の配送の方が配送一人当たりの食数が、F県よりも効率が良いのは、2食セットの配送のためである。

・A市は配食事業を民間企業に開放していない。

○顧客開拓、マーケティング

・ケアマネジャー、看護師、クリニック・病院の紹介経由が70%。特に、国公立を中心にした有力病院の医局からも紹介が多い。HP、タウンページが10%。その他は口コミ。HPは子供世代がみている。

・単発の広告は、配食が必要な人にちょうど良いタイミングで情報を提供することができないため効果は少ない。それに引き換えHPやタウンページは広告を出し続けられるため、効果がある。

○顧客層の特徴

・高齢者向け60%→食事以外の付加価値を利用者に理解してもらうのには1～2ヶ月はかかる。

・生活習慣病向け40%→生活習慣病の改善に顧客ベネフィットがある。

○厨房

・A市、D県の2箇所。

○製造は外注（OEM生産）、レシピ、メニュー開発は自社開発。

○デリバリー：A市では外注。D県6市は自前。

○1人の利用者に3人の配送スタッフがローテーションで配送。

○手渡し配達の基本。利用者の要望で不在置きも対応。

○コールセンター

## ②重点戦略、強み（品質、コスト、営業マーケティング、人材、市場ポジショニング等）

- 当社は、自治体委託を基本的には辞退している。
- 地域と「安心のネットワーク」を構築し、情報のフィードバックを築いている。その中に患者さんを置く。  
病院の医師、ケアマネジャーが当社を信頼してくれ、患者1人を紹介してくれるまでには時間を要する。しかし1人を紹介してくれ、実際に利用者の血液検査の結果（血糖値や血圧が安定するなど）に改善がみられると信頼感が生まれ、次々に紹介してくれる。この構築が他社と異なる点である。広告からの顧客開発の場合は顧客が離れるのも早い。
- マーケティングは、在宅療養者の食事を心配する医者、ケアマネジャーとの出会いの積み重ねが重要である。
- 外注先の配送事業者の配送スタッフの待遇（給与・ボーナス）についても関与し、配送スタッフの質の向上・管理を徹底している。  
（例）配送員に対する満足度調査、横乗りによる業務チェック、配送日誌管理、半年に1回の筆記試験、月に1度のミーティング。委託費の数%を配送スタッフのボーナス査定に割り当て。
- 配食事業の重要なポイントは、食べている人の顔が見えないこと。したがって、配送スタッフが10秒のコンタクトでいかに顧客の情報を把握し持ち帰ることができるかが重要となる。
- 一人の顧客の利用頻度を上げることより、利用者数を増やしたい。  
頻繁に利用して短期間で利用を止められるよりは、少しでもいいから長く利用してもらえるサービスを目指したい。
- 配食を利用し始めて栄養改善がみられると、次はできるだけ配食を利用せずにやれる方法を食生活改善の提案を含めて提案する。
- 配食しなくてもよくなるための環境づくりの提案力こそが重要な競争力である。当社は、配食を「食事の商品力と物流」と考える他社とは一線を画す。
- 利用にあたっては、管理栄養士が、かかりつけ医やケアマネジャーと連携し、食事内容を決定。1メニューで120通りの中身と栄養のバリエーションがある。この多品種小ロット製造ラインの構築は当社のノウハウである。
- 当社の競争力の根源＝1) 商品力、2) 営業力（マーケティング力）、3) 配送力。ポイントは利用者を中心にした地域ネットワークを構築していくこと。

- 個々の医師、ケアマネジャーと知り合いになることが、顧客拡大の重要なポイント。
- 競合他社：競合他社はいない。自社のマンネリと利用者から飽きられること。

### ③現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向

- 自治体財政は厳しく、現在の配食事業への補助金を今後も維持できるか不確実。したがって自治体に顧客を集めてもらい配食する事業は本来の事業モデルとはいえない。当事業はマーケティングを自治体に依存しては成長できない。自治体モデルだけに依存しては企業は集客エンジンをなくしてしまう。
- 自治体が配食事業から撤退した地域こそ、民間企業にとっては開拓が有望なビジネスチャンスである。
- 1エリアでの顧客開拓と定着には、合計7～10年は必要である。単月黒字化には3年、累損解消に5年はかかる。6年目から年間黒字化が見込まれる。したがって、7～10年継続の事業資金が参入障壁。

### ④今後の事業展望、市場及び業界の展望

- 特定健診特定保健指導事業の動向には注目してはいるが、熱くはない。市場がどう変化するか冷静に見たい。
- 裾野を増やす、顧客数を増やすことが当面の目標。50歳代で利用してみても80歳まで利用してもらえる顧客の裾野拡大が目標。
- 高齢者向け配食事業の2つの形態の補い合いからトータルなサービス提供が可能となる。
  - 1) 地域住民との関りとしての配食事業は高齢者の孤立予防・孤独の解消が目的であり、人とのふれあいに重点を置いた食事としてボランティアによる配食などが有効。
  - 2) 栄養補給としての配食事業は、年中無休の継続性・安全性・専門性・効率性が要求され、専門業者による配食が有効。
- マーケットサイズの考え方は、人口1,000人に1食/日。150万都市で1500食までは開発可能。
- 1日300食、月間1万食が損益分岐点。したがって、人口30万人以下の都市での配食事業は、別の事業との併用モデルの構築が必要である。
- 市場でのポジショニングをどう考えるかによって、事業の魅力は大きく異

なってくる。当社は、30年スパンで成長していくポテンシャルある市場（高齢化、生活習慣病予防）として魅力を感じている。

#### ⑤公的支援環境整備課題及び要望

- 「補助金の充実」は必要としない。国は、これまでの検査差益、薬価差益、の順に差益を是正する方向で制度改正を進めてきた。次は給食差益の是正だ。言い換えるなら『食事は実費』が国からのメッセージ。それは正しいと考える。
- あいまいな位置づけのまま補助金制度が継続することにより、民間企業の公平な競争ができなくなる可能性があることを懸念する。
- 配食サービスは、食事療養の1手段に過ぎない。配食サービスに補助金をつけるのではなく、食事療養（すなわち、普段の食生活の見直しや食育）の重要性を周知させるために予算を使い、官民一体になった食事療養の気運を作っていければいいと思う。ここに予算投入することが必要である。
- 配送者の駐車違反問題については、地元警察署に対しても申し入れている。

## (2) B社

### ①事業の概要

#### ○市の食事サービス委託事業（2005年～）

- ・対象地域：市内の3区。
- ・費用：利用者負担600円、市の補助金315円。
- ・配食回数：週6日
- ・利用者総数：200人＋ $\alpha$ 。 $\alpha$ は障害者20人程度。
- ・配食数：月曜日～金曜日＝160～170食、昼40食、夕120食。配送車は、5～6台。1回20～25食。  
土曜日は100食程度。
- ・利用方法：1) ケアマネジャーが食事サービスの申請を行政に対して行なう、2) 行政が事業者へ依頼。
- ・食事サービス開始にあたって利用者、家族と面談をしている。
- ・市から話があった当初は、配食数、配送の問題から事業性を危惧したが当地に進出した。
- ・食器は全回収方式。陶器製の食器で重量が結構ある。食器は「水洗いで返却」を要請している。
- ・手渡しが困難な利用者の場合は居間、テーブルまで届ける。
- ・利用者、市からは好評を得ている。
- ・利用者の中にはスプーンを利用して食事する人も多いことから、盛り付けは、低く盛り付ける方が好まれる。また、味付けは全体的に控えめでご飯は柔らかめが好まれる。
- ・利用頻度は、毎日利用している人、週3日の方など多様である。

#### ○自主事業

- ・同業他社の配食業者からの製造委託

○もともと、他の地域で高齢者向け配食事業を2000年にスタートしたが、事業としてはうまくいかず、現在の地域に集約化した。

### ②重点戦略、強み（品質、コスト、営業マーケティング、人材、市場ポジショニング等）

○製造原価の高騰が厳しくなっている。これに対応して、配達員にはOBや高齢者の活用を進めている。現在、平均年齢62～63歳。

○調理スタッフは平均5時間就労。朝5時からの3パターンの交代勤務。



配送は週3～4日の時間パート。

### ③現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向

- 担当3区の競合他社は、大手2社。
- 2007年度から市が段階的に利用対象者を要支援2以上から、要介護2以上の方に絞り込んできており、その影響で従来の利用者数の60%になった。
- 利用対象が変更されたことに伴い、継続利用できなくなった人のうち、自費で利用を継続している人は10～15人。
- 利用者60%になることに対する対応として、対象外の人向けの低価格弁当700円を販売。容器は使い捨てタイプにした。⇒対象外となって全額自費となった人（一人暮らしの高齢者、高齢者夫婦）にとって、900円の弁当は高く、700円が価格設定の限界と判断した。
- 市に対するエリア拡大意向表明を中止した。⇒要介護度の重度の人の利用者が増加しており、在宅滞留時間が延びてきている。したがって、配達件数増を検討することができなくなってきた。
- 利用者：
  - ・認知症の利用者も増加している。利用希望を出したことを忘れていて配達員が分からない利用者もいる。
- 再配達率が増加してきた。値段コスト引き上げを市に要請している。
- デイサービス通所者が増加している。昼デイサービスで会食し、17:30頃に帰宅に合わせて配達する調整上の課題が発生している。
- 自由市場で顧客を開拓することが困難な事業分野である。個人情報データがない。ケアマネジャーから、配食サービスを紹介してもらうことも、介護保険外サービスであることから、積極的に紹介してくれる人は少ない。

### ④今後の事業展望、市場及び業界の展望

- 社会的意義のある事業、社会貢献事業として位置づけている。収支バランスが取れていればよいとの社内位置づけである。現状では利益は取れていない。
- デイサービス等で、厨房設備を持っていない施設への会食用食への対応は、今後の営業課題と思う。
- 今後は、配送の外注化も検討テーマである。

#### ⑤公的支援環境整備課題及び要望

- 高齢者向け食事サービスは、対象者を絞るのではなく、一定要件を満たすのであれば、逆に対象者の拡大を検討して欲しい。
- 駐車違反問題については市に要請している。

### (3) C社

#### ①事業の概要

- 8～9割が自治体からの委託事業である。自治体委託、自由契約で、サービス内容に差はなく、いずれのサービスでも安否確認を行っている。
- 約95%が高齢者、約5%が障害者への配食である。性別は、男女半々程度である。
- 1日の配食数は、1,500～1,800食程度で、1食あたり、平均800円程度である。
- コストの割合は、配送費が3～4割程度、食材が4割程度、残りが管理費等である。
- 配送方法は、1地域ごとではなく、他の地域も合わせて全体から配車を行い、配送している。1台、20～30食を積み、3時間（15時～18時）で配達する。
- 関東の主要都市、東京23区を中心に、都内に隣接する埼玉県の一部と神奈川県の一部で配食サービス事業を展開している。調理拠点は2ヶ所である。
- 配送スタッフ数は、60名前後である。年配の配送スタッフが増えており、60歳前後の男性が8割で、配送経験のある人が多くなっている。中には、70歳の人もある。配送スタッフの募集は、求人広告などを利用し、配達地域に近い人を採用するようにしている。調理補助も地域の人が多い。
- 配食サービス事業の年間売上高は3億円弱である。
- 平成12年に介護保険制度が開始された際、配食サービスを民間委託していきこうという動きがあったため、在宅をトータルに支援している企業であることから、食に取り組むこととなった。もともと重度者への入浴サービスを行っており、次いで通所介護、訪問介護と提供し、軽度者にも対応できるようにと、食に行き着いた。
- 利用者1人あたりの利用回数は、週3～7食が多い。
- 食事全体の内3割は高齢者食として手を加えており、アレルギーにも対応している。

#### ②重点戦略、強み（品質、コスト、営業マーケティング、人材、市場ポジショニング等）

- 安否確認は、特に重視している。不在の場合、他社では玄関先などに置い

ていき、後で電話確認するという業者もあるが、当社は利用者との接点のあるサービスであることを重視し、コミュニケーションを大切にしている。常に、最悪の事態を想定して安否確認を行っている。配送員は担当制で、利用者とも顔見知りになり、出来る限りコミュニケーションをとるようにしている。

- 配達時の緊急対応の方法をマニュアル化しており、不在時には不在票を入れ、事務所への連絡と、ケアマネジャー、ヘルパー、自治体、地域包括支援センターなど、周辺機関に確認をしている。スタッフにも徹底指導している。
- 一般に、お弁当の調理方法は、クックチルと手作りに分かれる。クックチルは、味は落ちるが、コスト面での強みがある。一方、手作りは、調理直後の美味しいうちに提供できるが、コストがかかる。当社では、クックチルは行わず、食事の美味しさ、安全性、栄養バランスに配慮して食事を提供している。
- 利用者に対して、年に1回アンケートを行っている。また、自社のデイサービスにも同じ食事を提供しており、デイサービスの利用者から、毎日、食事の感想を聞くよう努めている。

### ③現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向

- 利用者にニーズを聞くと、硬い、やわらかい、ふつうなど、両極の意見が出てくる。味付けや好みへの対応が難しい。
- 食材のコストが上がっており、厳しい状況にある。利用者は事情をよく知らないため、価格を上げることは難しい。
- 配送コストが最も問題である。ガソリン代も上がっており、厳しい状況にある。安否確認を徹底していくとなると、効率のよい配送は難しくなる。密集している地域で、1回に50~60食を配達できるのが理想的である。
- 介護保険制度の中で、デイサービスの利用が増えており、ケアマネジャーから、デイサービスから帰ってきた時間に合わせて配達して欲しいと要望が増えている。配送は15時から18時の間で行っているが、17時30分から18時の要望が多くなっている。おおむね配送コースがあるものの、柔軟に調整を行なうことが求められ、複雑化している。ヘルパーの時間に合わせて欲しいという要望もある。
- 配食の現場では、自宅の状態が悪く、ゴミ収集を行ったこともある。足の踏み場もないような状態だが人の介入を受け付けない利用者の場合もある。地域包括支援センターと一緒に検討し、食事からサービスの介入を開

始することとなった。配食サービスは、食事に関わるサービスであることから、サービスの介入方法として、利用者に対して精神的な負担が比較的軽い。地域包括支援センターでは、サービス導入のきっかけとして配食サービスを重要視している。

- 配送スタッフとしてボランティアを受け入れている自治体があるが、実質、有償のアルバイトである。ボランティアということで、急に休むなど、プロとしての意識が薄いことも多いことから、受入れをなくす傾向にある。
- 高齢者向けのサービスであるため、利用の休止、廃止の発生率が高く、事業を継続するためには、新規の受注が大量に必要となる。新規の対象者の枠が狭まくなるほど、縮小せざるを得ない状況に陥ってしまう。

#### ④今後の事業展望、市場及び業界の展望

- 在宅への食事提供で、訪問介護は限られた時間内でヘルパーが料理をするとなると、配食ほど栄養バランスに配慮し、品数を作ることはできない。またコスト的には配食の方が安い。一方で、配食サービスは委託費に対して、コストに合わない状況にあり、多くの事業者において継続できない危機感を感じている。このままの状況が続くと、クックチルに対応している大手3社くらいしか残らないのではないかと感じている。
- 食事支援について、配食だけでなく、会食などを組み合わせることで、引きこもり対策となり、地域のネットワークを作ることに役立つと感じている。現在、集会所などで行っている高齢者の集まりにお弁当を配達し、食事の説明をすることもある。配食から事業転換し、様々な形態を模索していく必要があると感じている。
- ターゲットは高齢者としているが、今後は、違う形態のサービスが求められていると感じている。しかし、今後の展開方法についての解答は出ていない。
- コストが大きい配達に工夫が必要であり、例えば、複数の事業者の食事を、自治体が1つの車に載せて配達するという形態も考えられる。

#### ⑤公的支援環境整備課題及び要望

- 多くの自治体で配食サービスの予算が削られているが、単に縮小するだけでなく、生活環境が厳しい人など、サービス対象を限定し、必要な人に提供できるようにしていくことが求められると考えている。利用基準については、地域包括支援センターやケアマネジャーなどに、権限を渡して欲し

いと感じている。以前、24時間見守りが必要なガン末期の人がおり、訪問看護、ヘルパー、配食で24時間切れ目なく対応したことがある。

- 自治体による配食サービスがなくなると、不便なところに住んでいる人に、食事が届かなくなる可能性がある。
- ほとんどが自治体からの契約であり、年間での単価契約であるため、途中で価格を変えることができない。一方、他法人などで、年間総価契約の場合もあり、委託条件を同じにして欲しいと感じている。
- 民間参入を推進して、その結果、サービスの質が低下するのは好ましくない。民間が最低限のコストは保障することが必要となる。委託費が最低限のラインを超えてしまえば、民間は配食サービスから手を引くしか方法がなくなってしまう。
- 委託業者の選定では、価格のみで決めず、委託の基準をつくり、その視点でサービスの質を確認して選定して欲しいと感じている。価格のみで決めると、それが食材にまで影響してしまう。
- 自治体の中には、業者選定で、試食をしないところもあるが、取り組みの進んでいる自治体では、施設見学、企画書、試食、値段など、トータルで評価して、選定している。プロポーザルを導入している自治体もある。
- 国の方針では、介護に食事が入っていないが、食事の位置づけをきちんと行い、配食サービスについて、必要なチェック項目、基準の設定が必要であると感じている。最低限のコストとは何かという認識を持つことも重要である。介護予防では、栄養による健康維持があげられており、食事の効果についての位置づけも求められている。
- 配食サービスは、介護の観点の強いサービスであるため、駐車について駐車許可書が取得できるとよい。
- 個人情報管理、システム、料金回収を自治体で取りまとめてもらえると、コストを大幅に削減できる。

#### (4) D社

##### ①事業の概要

- 配食サービスは、在宅の治療食を中心に展開しており（約9割が治療食）、平成12年に開始した。関東の一都十県を対象として、事業を展開しており、1日9,000食を提供している。
- 糖尿病食、腎臓病食など、食事療法が必要な人に特化した食事を提供しており、製造から配送まで一貫して行っている。中でも、糖尿病食の利用が多い。軟食、刻み食には対応していない。食事は工場ですべて作っている。
- 治療食であることから、何十年もの長い期間、毎日利用している人も多い。一人暮らしの人も多く、離れた家族からの依頼もある。
- 初めて利用する人に対してアセスメントを行うが、治療食は主治医又は栄養士からの指示があり、利用者にあわせた栄養値の食事を選択する。在宅での食事の提供方法については、入院中に栄養士が指導する。
- 献立は日替わりで、1ヶ月サイクルで作成している。治療食として継続しなければ効果も薄れるため、季節にあった行事食などを毎月5～6食盛り込んでいる。
- 昨年、内臓脂肪症候群（メタボリックシンドローム）該当者向けの健康食の発売を開始し、売り上げは伸びている。
- 健康志向の高まりから健康食の需要も多く、昨年9月には全国へのデリバリーが可能である冷凍惣菜も発売している。
- 価格について、治療食は2食セットで2,000円程度、3食セットで3,000円程度。健康食は12食セットで10,000円程度。
- 営業拠点に、配送員を10名配置し、1日400～500食を配達している。1日1回、3食分を一度に配達する。配達時間は、9～16時で、年中無休で毎日配達している。
- 配送スタッフの全体数は約100人で、パートが多い。直営営業所の配送エリア外については宅配業者をお願いしている。
- 配送では、コミュニケーションを重視しているため、スタッフは話しやすい主婦を採用している。また、近くに住んでいる人が多い。
- 緊急連絡先は登録しており、様子がおかしい場合は、連絡するようにしている。
- 食事の相談用にフリーダイヤルを設けてはいるが、実際には直接会って話すことが多い。

○自治体からの委託による配食サービスは、4つの自治体で実施しているが、割合は低い。

## ②重点戦略、強み（品質、コスト、営業マーケティング、人材、市場ポジショニング等）

○食事を届ける際の、コミュニケーションが重要であると考えている。配送スタッフが医学面でのアドバイスをすることは難しいが、相談や世間話、食べ方の紹介など、話し相手となることは可能であり、それが安心の材料となっている。

○全くの個別対応ではなく、ある程度の幅の中で、各利用者に合うものを提供している。

○塩分、調味料が使えないなど、治療食として制限のあるものが多いが、味が落ちると継続した利用に繋がらないため、栄養士が素材を生かして美味しく作る方法を工夫している。

○配送スタッフの人材育成として、病気や交通に関わる研修を行っている。交通については、市街地の細い道を配送することが求められる。

## ③現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向

○自治体委託は、福祉の予算が削られている中、縮小傾向にあるが、当社は元々、自治体委託の配食サービスの比率は小さいことから、影響は少ない。

○配食サービスのコストは大きく、特に配送コストの負担は大きい。顧客のルートは他の新規ビジネスに繋がる貴重な資源であると認識し、取り組んでいる。

○原料の価格の上昇も課題としてあげられる。何とか、価格を上げずに提供している。

○駐車違反については、思ったほど問題にはならなかった。顧客に協力してもらい、駐車場を利用するなど、対応している。

○配送スタッフを募集しても、ターゲットとしている主婦層が集まらないため、福利厚生を充実させている。例えば、グループ会社の温浴施設、ホテルを使ってもらうなど、賃金以外の面で、差別化しているが、結果には繋がりにくい。シルバー人材センターなどに中高年の配送スタッフを依頼する方法もあるが、病気を患っている顧客が、自分よりも年配の人が元気に配達に来ることを、つらく感じてしまうことが懸念される。

○配送スタッフは、仕事を始めて3ヶ月～半年くらいで、辞める人と続ける



人に分かれる。方角に弱い、配送ルートを工夫して考えることが苦手という人は、続かない場合が多い。

#### ④今後の事業展望、市場及び業界の展望

- 景況感については、不景気という感じにはない。今後、少子高齢化が進み、超高齢社会となることから、宅配の治療食は、よりニーズが高まると認識している。特定健診も始まり、対象となる年齢層の幅が下がっており、今後は、内臓脂肪症候群（メタボリックシンドローム）への対策の食事から利用を開始し、高齢まで継続したサービス提供を目指したいと考えている。
- 治療食は、病院からの紹介による利用者が多い。一方、健康食は広報戦略を立てて、集客してくことが求められる。高齢者の健康食はこれからのニーズを見据えて対応を検討しているが、軟食については、どの程度まで対応していくか、先生とプロジェクトを立ち上げ、研究中である。流動食まで対応することは考えていない。  
やわらかいものを食べていると、咀嚼力が低下し、美味しさもなくなり、健康へとつながりにくいと感じている。出来るかぎり、お茶碗で食べる生活を続けられるよう、支援したいと考えている。
- 内臓脂肪症候群（メタボリックシンドローム）による疾患は、突然やってくるため、早い段階から、食事支援として、一步を踏み込んでいけるようにしたいと考えている。現在、健保組合と提携したサービスも行っている。企業の福利厚生として、ここでは食事を支援し、運動は他社が行うなど、単体ではできない健康支援に関わる事業に取り組んでいきたいと考えている。このような健康の取り組みは、半強制力をもって、日々行う必要があるが、対象となる年代は働き盛りの人が多いため、不規則な生活を送らざるを得ない要素も大きい。そこで、週に2、3日でもバランスのよい食事を摂りながらカロリーと食事の量を学ぶなど、学習効果を得られる取り組みができればと考えている。長い目でみて改善につなげたいと考えている。
- 今後は、利用者を対象に、セミナーの開催などを考えている。食事療法にとらわれずライフスタイルなどの内容も含めたセミナーを行うことで、利用者に喜んでもらえるのではないかと考えている。

#### ⑤公的支援環境整備課題及び要望

- 国の政策が、治療から予防へシフトしているため、食事や運動に関わる事業は拡大していく分野であると認識している。

## (5) E社

### ①事業の概要

○配食サービスの中心は、療養食の在宅への宅配、病院内の食事提供である。特に病院への食事提供が増えている。

25年前、日本に配食サービスがなかった頃、療養食の正確なノウハウの勉強とそれに伴う様々なシステムの情報を得るために、療養食の進んでいる米国に行った。総合的な面を考慮して米国を選択したが、渡米してみると冷凍食品が主流の状況だった。

当時、日本は、その様な冷凍技術は遅れており、またアメリカのシステムをそのまま導入する事は難しいため、日本に合ったシステムとして、調理したらすぐに届け、温かい食事を安心して食べられるような食事内容と提供体制を整えた。その後、この日本初の療養食の宅配システムは多くの方の支持を得た。その功績が認められてシニアアントレプレナー賞をとった経験がある。

○在宅で暮らしている人で、様々な病気を抱えている人が増えており、病気になる前に予防できるようにと、健康教室を開催している。季節ごとに開催し、食事も提供している。教室の参加者数は、1回10人～50人など、開催方法によって様々である。参加をきっかけにサービスを利用している人もいる。教室例としては、バイキング形式で、自分に必要なカロリー分を取って、分量の感覚を知ってもらったり、病気の講習などを行っている。バイキングは、病院食でも行い、好評であった。

○利用者のほとんどが高齢者である。一人暮らしの人は多い。

○利用のきっかけは、病院の紹介が多い。また、区役所や市役所からの相談も多い。

○自治体委託の配食サービスは行っておらず、100%、個人契約である。

○治療食であることから、10年、20年と、長い期間利用している人が多い。また、食事を大切にしている人も、利用期間が長い。

○配食サービスは大別して、普通食と減塩食（治療食）に分かれ、普通食には、保健食、高齢者食、胃腸食、ダイエット食がある。保健食は、健康に配慮した普通食である。高齢者食は、煮物、和え物など、高齢者が好むものを提供している。冬は、鍋物の人気が高い。お刺身の要望は高いが、食中毒の心配があるため、提供していない。ダイエット食は、カロリーが低くても、バランスの取れたものをと、1,200～1,400カロリーで提供している。

減塩食（療養食）は、糖尿病食、高血圧食、腎臓食、低蛋白質、脾臓食があり、腎臓病食は、個別に対応している。

普通食と療養食の比率は、3：7である。

- 価格は、2食2,000円程度、3食2,500円程度。単品の場合は、朝食が約500円、昼食、夕食は約1,300円。
- 配達は1日に2回実施しており、安否確認も行っている。1日50食を提供している。
- 配達員は10人おり、市内を10コースに分けて、それぞれ1コースを担当している。1人50食を個人宅へ配達し、病院へも寄って届ける。配達エリアにはマンションが多いため、配達員1人で50食の配達が可能となっている。
- 訪問時に不在の場合は、決まった場所に設置された保冷ボックスに入れて置いていく。緊急連絡先も聞いており、いつもいるのにいない、顔色が悪かった、などの際は、緊急連絡先に連絡するようにしている。以前、家で倒れている人を発見し、緊急連絡先の家族や、警察に連絡したこともある。勝手に家の中に入ることができないため、配達員が無線で代わりの人を呼んで、警察が来るまでその場で待つようにした。
- 高齢者と離れて住んでいる家族からの依頼は多く、家族から事務所に電話があり、近況報告することもある。
- コストの割合は、食材費4割、配送費2～3割、他は容器代・管理費などである。

## ②重点戦略、強み（品質、コスト、営業マーケティング、人材、市場ポジショニング等）

- 配達員は女性を中心としている。顧客は病気を持っている人が多いため、やさしい言葉をかけられると喜ばれる。
- 「出来立てが食べたい」という顧客からの要望が多いため、1日2回、配達している。配達員が来るのを楽しみに待っている人は多く、車の渋滞で配達時間が遅れると、何かあったのではと心配して事務所に電話がかかってくることもある。
- 普通食は薄味で、バランスに配慮しており、利用している人は、その点を評価している。カロリーや成分を表示して、安心感を持って利用してもらっている。配食を摂ることで、病院の検査データが安定するという効果も出ており、利用者からは、バランスのよい食事を摂ることができてよかったと言われる。食事の内容によって、すぐに検査データに結果が表れるこ

とから、慎重な対応が求められる。

- 食事は出来る限り要望を聞き、個別に対応しており、食材や味付けなどの好みにも対応している。個別データは、パソコンに入れて管理している。当初は、アレルギーにのみに対応していたが、徐々に好みの要望も多くなり、対応していくようになった。
- 配食サービスの利用理由として、買い物に行くと買い過ぎてしまう、バランスの取れた食事を準備できない、などが多い。特に男性は食事が偏りやすいことを心配している。
- 食事の「おいしさ」にも非常にこだわっている。食材も産地と旬にこだわり、出来るかぎり国産の食材で顧客に安心・安全で食べていただくことを心掛けている。味の基本となる出汁を出来る限りインスタントを使わず、北海道産の利尻昆布などを使用し、塩も沖縄の天然塩を使っている。献立にも季節感を感じる旬の物を多く折り込み、一番おいしいものを使い、顧客に喜んでもらうことを常に考え、手作りにこだわった食事の提供を行なっている。また料理の修行を積んだ技術のある調理師が調理して、自然で優しい味を提供するようにしている。  
こだわった素材などについては、顧客にも認識してもらうため、配達員から伝えるようにしている。  
その他、工夫として、セレクトメニューを作り、メニューを選択できるサービスも提供している。特別な日の料理や、薬膳料理なども考えているところである。新しいものを追求して、高齢者に喜ばれるものを目指している。  
食事以外のサービスとして、顧客の誕生日に社長自らメッセージカードに一筆書き入れ、カードとともに月替わりの鉢植えのお花を届けるなど、サービスの充実にも努めている。

### ③現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向

- 1日2回、配達しているため、配達員は、午前中の配達出発時間が早い。また、1日2回の配達は、人件費を含んだ経費負担も大きい。
- 配達員は、配達時に要望に応じて、温めたり、冷蔵庫に入れたり、枕元に置くなどしている。中には、新聞紙をとってきて欲しい、トイレトーパーを買ってきて欲しいなどの要望にも応えている人もいる。
- 質の向上、ニーズへの対応の取り組みとして、配達員、調理師、栄養士など、職種別に会議を持って検討している。会議ではメニュー開発が課題としてあげられており、旬のものを取り入れて季節感を出す、郷土料理を出

すなど、工夫しているところである。

- 材料費、容器代、ガソリン代が値上がっているが、販売価格は上げていない。
- 食育の取り組みが進んでいる中、百貨店でおせちを売った。栄養士の写真を一緒に出し、カロリー表示とともに、病院の食事を提供していることなど紹介した。購入したモニター3人からの声が届けられ、薄味で、カロリー量、栄養バランスなど、安心とのことだった。こういったところを顧客が気をつけてみていると認識している。

#### ④今後の事業展望、市場及び業界の展望

- 制度的に長期入院が出来なくなることから、在宅で療養する人が増えると予測している。また、企業も介護予防に対応することが求められ、社員の栄養相談を行うなどの取り組みも始まることから、今後は、予防に力を入れていきたいと考えている。在宅での療養食は、病院食と同じ内容であるため、在宅の需要にも対応できる。
- 地域包括支援センターやケアマネジャーからの問い合わせは多く、問い合わせがあれば、説明に行くようにしている。ケアマネジャーからは、ヘルパーでは治療食に対応出来ないため、療養食の配食サービスを利用したいという人が多い。
- 今後は、流動食への対応が課題となる。今は、刻み食を3段階にして、3分がゆまでに対応している。

#### ⑤公的支援環境整備課題及び要望

- 自治体委託の入札参加の案内が届くが、良心的に中身の充実した自然食を提供するには、提示された委託料で賄うことは難しいと考え、参加していない。

## 【生協、農協、ワーカーズコレクティブ】

### (6) F 団体

#### ①事業の概要

- 市内の福祉クラブ生協の6事業所の1つ。7ヶ所目の事業所は2008年8月にオープンする予定。
- 市委託事業（市の補助は315円/食、本人利用料585円/食）
  - ・委託事業を開始した時期から食数が140食/日まで伸びてきた。  
しかし、市は2007年度から配食サービスの対象者を介護保険の要介護2以上（以下でも低栄養や認知症の方は利用可能になることもある）の人に限定したため、事業高が63食/日に減少し赤字になった。
  - ・利用者数：100人
- 組合員利用（945円/食）
  - ・利用組合員数：72人
- 一般利用（1,260円/食）若干名
- 圏域：区全域
- 夕食のみ配食。日曜、ゴールデンウィーク1日、お盆1日、年末年始以外は営業。
- 利用者：高齢者が過半数を占め、認知症の方が多い。「食べていない」「届いていない」等クレームもある。食事には日付を貼って届けている。日中独居3割、一人暮らしの女性高齢者7割。
- 配送は自動車で行う。配送数は20～30食/台。
- 食器は、福祉クラブ生協が開発（2kg/台）。レンジ対応型は民間企業製。
- メンバー：総勢23人（ドライバーのみ5人、調理のみ15人、両方3人）

#### ②重点戦略、強み（品質、コスト、営業マーケティング、人材、市場ポジショニング等）

- 生協事業であることから、「安全な食事」「安否確認をよくしてくれる」点の信頼感をいただき、娘が母親に利用を勧めてくれるケース等が多い。
- メンバーのローテーション管理を、メンバーの個性の組み合わせがうまく回るよう配慮して行なっている。
- 一人ひとりへの声かけを徹底し利用者の状態を確認するようにしている。  
親しくなると、ポスト投函、トイレ電気交換、座椅子の移動等を頼まれる

ようになる。

- 食事内容は野菜をふんだんに利用したカロリー管理食であり、介護予防事業の役割を果たしている。

### ③現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向

- 市の配食事業の対象者が減り、累積赤字が100万円に達した。対策として下記が練られた。

- ・ドライバー、調理員の時給を100円減額。(750円、650円に。)
- ・当所は、調理の効率化、配送の効率化を進める必要である。ただし元来、プロの事業ではなく、「生活の延長でできる仕事」の事業のため、効率化になじまない部分がある。
- ・開設時の厨房設備の購入費は福祉クラブ生協が用意、各事業所へ貸し付け毎月使用料を支払う。事業開始から3年間は自立支援の補助がある。
- ・赤字が増え、福祉クラブ生協から、食数増やすための活動に対する支援を得ることになった。

- 認知症利用者宅では、電子レンジでの温めを配送員が自宅にあがってする必要がある。家族、ケアマネジャーが本人を説得してはじめて実施可能である。

### ④今後の事業展望、市場及び業界の展望

- 配送車は2～5時間／日しか稼働していない、また、厨房は、午後以後片付けしたあとは空いている。事業の効率性を追求しようと思えば、配送用自動車と厨房の稼働率向上策を検討したい。

(例) 個別配達ではなく、利用者の住所近くにボランティアを組織する。

会食会型の食事の提供(年1回利用者とメンバーの交流を目的に会食会を実施している。

(参考事例)

会食形式の食事提供モデル(米国: スクールバスで朝、地域の利用者に乗せて学校体育館で会食会を実施。)

- 配送車は30食／台が標準の配達モデルであるが、当事業所では現状は1台過剰である。しかし現在食数回復を図ろうとしているから、なかなか手放せない。

- ケアマネジャーに対する当事業所のサービスの認知度を向上させるため営業を強化する。また社会福祉協議会、自治会・町内会との連携をはかり

たい。

(例) 地域の自治会が、特別養護老人ホームが調理した食事を地域の自治会会員がボランティアになって地区住民に配達している。

- 利用者の家族(子ども家族)が配食サービス事業者を選択することが多い。この層に情報を伝えることが重要である。
- 福祉クラブ生協では、有料老人ホーム+デイサービス+家事介護サービス+子育て支援+移動サービス+食事サービスワーカーズの複合施設を整備展開する。配食事業所にとっても、配送コスト、厨房の稼働率向上によってメリットがある。
- 小規模デイサービスの昼食の提供⇒当事業所は夕食提供できているので、厨房の稼働率向上が期待できる。
- ワーカーズコレクティブ事業、コミュニティ・オプティマム福祉(参加型)事業に参加する人は減少傾向。団塊世代はまだ、子育て世代は期待できない。子育てや就業が終わって地域に戻ってきた人の活動の受け皿として高齢者力で事業実施していく方針である。

#### ⑤公的支援環境整備課題及び要望

- 利用者宅での異常発見では、区の福祉課に連絡する仕組みであるが、終業以降の連絡の受け皿がない。包括支援センターなのか明確化が必要である。
- 駐車違反問題。市、県警に連絡しても「特別扱いきれない」と言われる。危ないときは、コインパーキングに駐車して配達している。費用は、違反した場合の違反金も事業所が支払う。
- 介護認定で要介護2に満たない利用者は配食サービスを利用できなくなったが、配食サービスを利用し健康を維持しておくことの方が、結局は全体の介護費用支出を抑えることになると思う。
- 配食サービスを介護保険制度の中の予防介護サービス事業に移管してきているが、要介護2以上の人のみに利用制限してしまったら、利用できなくなった人の配食を通した予防ができなくなってしまう。一人暮らしで認知症の人で要介護1以下の層の予防はどうするのか。要支援の方も含めて利用してもらったほうが予防効果により介護費用はかからないはず。一人暮らしの特に男性の場合は、自分で食事を作ることは困難な人が多い。



## 【社会福祉法人】

### (7) G法人

#### ①事業の概要（高齢者向け配食等事業）

○社会福祉法人Gが設置運営している当地域福祉センターは、戦中から戦後にかけて労働者たちが身を寄せ合い生活する居場所として発展してきた地域内に立地している。

○現在、当地域の高齢化率は現在、3割超。

○当センターの事業構成：

子どもたちへの事業：児童館事業、学童クラブ、中学生学習教室、障害児の居場所提供

高齢者への事業：配食サービス、巡回訪問、やすらぎ学級、地域サロン

○地域の在宅高齢者向け配食事業は、1985年にスタートした。当初は週1回、弁当を作って地域の高齢者に配る事業であった。

○1991年からは、毎日配食事業（当地区特別施策）がスタートした。

○現在の当地区での在宅高齢者向け配食の種類、今後の方向性

1) 一般施策：「社協配食」。所管は、市高齢福祉課。

- ・市社会福祉協議会に対する市の助成事業として実施されている。市社会福祉協議会は、実施について、HACCP(危害分析・重要管理点)の管理手法が確立している調理施設を有する高齢者デイセンターやNPO法人に委託している。

- ・配食サービス内容：月～金の週5日間のうち、希望曜日に昼食を配達。

- ・食事メニューは4種類。

- ・1食当たり700円（市が300円、利用者が利用料400円を負担）。内訳は、食材費・調理人件費・光熱水費が385円、配食配達人件費・ガソリン代が300円、食器その他補填経費を含む諸経費が15円。車輛運行経費は年間70万円。

- ・当地区では当センターの自動車1台、当センター職員と配達ボランティアで1日50～60食を配達している。

- ・収支バランスは厳しいものがある。

- ・利用要件：要支援以上の介護認定を受けた65歳以上の人。

2) 特別施策：所管は、市生活福祉部地域福祉課。

- ・1991年に、当地区特別施策としての市の補助事業としてスタートした。

- ・当センターの厨房で調理し、ボランティアと職員が配達。
- ・利用者は 300 円を負担（食材費は 300 円を超えている）。光熱水費は別途市行政の補助金で充当。月～金曜日。
- ・利用要件：独居であること。虚弱化により食事を自分で作ることができない等が起きていること。本人の生活自立支援策として位置づけ。
  - ・調理：職員 2 人、ボランティア 2 人ないし 3 人。
  - ・配送：12：00 に各世帯に配達できるよう、自転車で配達。
- ・食事メニューは 4 種類。
- ・配食数は事業スタートの 1991 年当時は 50 数食、去年は 30 数食、今年にはさらに減少している。
- ・2010 年度に、1) の一般施策に全て移管する方向である。

## ②重点戦略、強み（品質、コスト、営業マーケティング、人材、市場ポジショニング等）

- 配食サービスを受けている高齢者が、元気になって配達する役割にまわる関係が構築されてきている。

## ③現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向

- 当地区の特別施策が 2010 年度に一般施策に移管されることによって、従来の特別施策の配食の利用者（高齢者の独居の方々）は、見捨てられたという感情をもちやすい。  
当センターの課題は、移管までの 2 年間に、それを補う「だんらんのスペース」を新たに作ることである。
- 介護保険の認定外となってヘルパーを利用できない高齢者に対しては、地域包括支援センターが安否確認を行なうことになっている。しかし、包括支援センターの圏域が広域なため、十分な安否確認活動ができるかが課題である。
- 一般施策の配食（社協配食）では、利用者の認知症が進行し、自身の生活行動を伝えられなくなった人が増加している。当方が把握した場合、町内会長や民生委員・老人福祉員および地域包括支援センターに伝えている。

## ④今後の事業展望、市場及び業界の展望

- 特別施策が一般施策に移行した後は、配食サービスが利用できなくなる人向けの団らんスペース（集まって、昼になったらみんなで軽食をいただき、

おしゃべりし悩みを受け入れあう場づくり、共生の形)を、当築の空き地再開発事業(国土交通省、国庫補助事業)での合築事業(2階:シルバーハウジング(市営住宅)48戸、1階:特別養護老人ホーム、生活館、地域集会所、当地域福祉センター)で実現し、提案していきたい。

#### ⑤公的支援環境整備課題及び要望

- 「配食で栄養改善されたら本来は配食ではなく、自分で食事を作る段階、さらには人を助ける段階にしていこう」が本来の国家がすべき「予防」事業の内容であるべきである。
- 各自が自立し互いに励まし合い、助けていくことは、本来は家庭で行なわれることであるが機能しなくなってきたため、「小さな地域の中で実践していこう」ということ。実現する方法は地域に応じて各種あると思う。

## 【NPO 団体】

### (8) H 団体

#### ①事業の概要

○2004年に本部内の厨房から現在の事業所に移転した。

現在の施設は、元公立中学校の給食センターを区から無料貸与で活用しているものである。厨房室は2つあり、第一厨房室はふれあい型事業に使用している。(例) 男性料理教室。

第二厨房室は、毎日の生活支援型事業に使用している。

駐車場は賃貸料2～3万/月。

○配食数：138食/日。配食頻度、昼食、夕食。土日以外。利用料金：700円/食。

○食器はパーツごとに電子レンジで温められる構成である。重量がやや重いのが難点である。

○配食用自動車は、助成団体等からの寄贈である。

○配送は主に男性ボランティアが担当。11～12食/日。11:00頃出発13:00頃に配達完了する。

○配送エリア：区内の4コース、他にも自転車コース有り。

○利用者：200名弱。半分は完全な一人暮らし。平均的な利用者タイプとしては、

1) デイホームに行かない日に利用したいと利用開始した人。

2) 勤めに行っている子どもは夕食時にはまだ帰ってこないから、バランスよい食事を作れないから、当会サービスを利用する。土日は家族が作る。

○その他通所作業所2箇所(利用者は知的障害者。50歳代が中心)に7～8食と10食を配達している。⇒当所はコンビニのお弁当を利用していたが、当会に変更した。

○利用開始時には、家族及びケアマネジャーに立ち会ってもらい、当会の職員2人が訪問調査を実施する。

○ボランティア：延べ80名程度(調理5～6人、配達5～6人/日)が活動。男性ボランティアは別途、仕事をもっている人が多い。募集経路は、図書館や区民センターにおけるチラシ配布・掲示。

○利用者の確保は、1) 地域包括支援センター、2) ケアマネジャー、3) 口コミを通じて行っているほか、当会に関するメディアの取材記事を読ん

で参加する人も多い。

## ②重点戦略、強み（品質、コスト、営業マーケティング、人材、市場ポジショニング等）

- 当日仕入れ当日調理を実施している。多様な自然だしを使用し、季節感を大事にした飽きのこない主婦の料理を提供し、一般の配食サービスの均一な味付けとは差別化をはかっている。また、食事内容の多様性を確保している。
- 利用者アンケートの結果によれば、当会の配食サービスを選択した動機は、1) 食事を作る手間が省ける、2) 毎日届けてくれる、3) 献立が魅力的、4) 配達する人の訪問が楽しみ、が主なものである。
- ボランティアの調理及び配送活動参加、企業による助成、利用者の利用料から配食事業資源を調達できている。

## ③現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向

- ボランティア不足は常態的に生じている。
- 老人大学の受講時に他の受講生の口コミよりボランティアになった人も。別にパート職についていながら当会の活動に参加している人もいる。

## ④今後の事業展望、市場及び業界の展望

- 高齢者自身が配食ボランティア活動に参加し、地域社会に寄与しながら自身の介護予防をはかる積極的な高次の社会参加を促す働きかけが必要となる。

## ⑤公的支援環境整備課題及び要望

- 住民同士の助け合いやコミュニティの連帯等競争条件に含まれない価値を地域に醸成していくために貢献する参加型活動の支援を推進する。
- 高齢のボランティアに配慮した拠点の整備。
- 既存施設を利用した地域での厨房設備整備の推進（余裕教室、地区会館等）。
- 駐車規制から配食事業の対象外化。

以上の在宅配食事業を実施している民間事業者の取り組み事例調査結果を要約整理したものが図表 3-1 である。

図表3-1 ヒアリング総括整理表

法人形態	A社	B社	C社	D社	E社	F社	G団体	H団体
	民間企業	民間企業	民間企業	民間企業	民間企業	ワーカーズ・協同組合	社会福祉法人	NPO 団体
1. 事業概要	<p>○ 6割高齢者向け、4割生活習慣病改善食。</p> <p>○ 1日の配食数 1,500食。</p> <p>○ 1食あたり単価：自治体委託：850円（市450円）、自由契約分 880円、1,000円</p>	<p>○ 自治体の食事サービス委託事業と自主事業。自主事業は業者からの製造委託。</p> <p>○ 1日の配食数は、月～金 160～170食。土は100食。</p> <p>○ 1食 915円（自治体 315円）。</p>	<p>○ 8～9割が自治体委託。95%が高齢者。</p> <p>○ 1日の配食数は、1,500～1,800食。</p> <p>○ 1食あたり平均 800円。</p> <p>○ 3割は高齢者食。アレルギーにも対応。</p>	<p>○ 治療食を主に展開。自治体委託は4箇所のみで比率は低い。</p> <p>○ 1日の配食数は、約9,000食。</p> <p>○ 昨年よりメタボ向けの健康食を発売開始。</p>	<p>○ 治療食と院内への食事提供を主に展開。</p> <p>○ 100%個人契約。</p> <p>○ 1日の配食数は 500食。</p> <p>○ 予防を目的とした健康教室も開催。</p>	<p>○ 自治体委託 100人、自主事業 72人。</p> <p>○ 1日の配食数は 60食ほど。</p> <p>○ 利用者の会食会を毎年1回は実施。</p>	<p>○ 高齢化3割超地区での配食事業。</p> <p>○ 食事提供は2本立て。</p> <p>・地区特別施策の配食事業：配達員10人、ボランティア</p> <p>・一般配食事業「社協配食」の配達事業（50～60食）</p>	<p>○ 元公立中学校の給食センターを区から無料貸与して活用して事業実施。</p> <p>○ 配食数：平均 140食/日ほど。昼、夕食。土日以外。</p> <p>○ 700円/食</p> <p>○ 障害者通所施設にも 10食前後配食。</p> <p>○ 調理ボラ 5, 6人、配達ボラ 5, 6人（延 60人程度）</p>
2. 重点・強み	<p>◎ 利用者を中心とした地域ネットワークの構築</p> <p>① 商品力：食事以外の付加価値と、生活習慣病改善の顧客ペネトレーション</p> <p>② 営業力（マーケティング力）</p> <p>③ 配送力：配送時の顧客情報的確に把握できる配送スタッフの質の管理向上</p>	<p>○ 配達員に 0B や高齢者。</p> <p>○ 調理は朝 5 時から 3 交代制。配送は週 3～4 日の時間パート。</p>	<p>○ 安否確認によるコミュニケーション重視。</p> <p>○ ケアマネジャー、地域包括等の関係機関と在宅を支えるサポート。サービスマンとしての役割も担う。</p> <p>○ 手作りでも美味しさにこだわ</p>	<p>○ 配送スタッフが継続利用の鍵に。主婦が多く、コミュニケーションを重視。人材育成も。</p> <p>○ 治療食でも栄養士が美味しさを追求。</p>	<p>○ 配送スタッフは女性中心。</p> <p>○ 温かい食事提供とコミュニケーションで 1 日 2 回配送。</p> <p>○ 食事は味の好みにも対応。旬の素材などこだわりの味を持つ。</p>	<p>○ 生協活動のサービスマンに信頼・理解ある子世代が親に勧められる。</p> <p>○ 個々の利用者への声かけ徹底。家中の整理等も対応。</p> <p>○ カロリー管理食であり、介護予防の役割も果たしている。</p>	<p>○ 配食サービスを受けて元高年齢者もボランティア参加している。</p>	<p>○ 当日仕入れ当日調理で多様な自然だし、季節感と多様性を大事にした主婦の料理であること。</p> <p>○ 地域包括支援センター、ケアマネジャー等からの紹介。</p> <p>○ ボランティアの参加</p> <p>○ 企業からの配食用自動車寄贈等の支援。</p>

法人形態	A社 民間企業	B社 民間企業	C社 民間企業	D社 民間企業	E社 民間企業	F社 ワーカーズ・協同組合	G団体 社会福祉法人	H団体 NPO 団体
3. 現在の経営課題、市場環境課題、対応策動向	<p>○自治体配食モデルはマーケティングを依存するものではない。</p> <p>○エリア単位の顧客開発と定着に7～10年が必要。そのため継続資金確保が前提。</p>	<p>○自治体委託事業では、対象要件を要支援2以上から、要介護2以上以上に絞込んだため、利用者は従前の6割になった。</p> <p>○配達の滞留時間増により、配食エリア拡大困難。認知症利用者が増加。</p> <p>○再配達率増加。</p> <p>○配食は介護保険外であるためケアマネジャーが配食を積極的に紹介しない傾向。</p>	<p>○食材コスト、ガソリン代の高騰の影響が大きい。</p> <p>○デイ利用者の増加により、帰宅時間に合わせた配食への対応が課題。</p> <p>○高齢者が利用しているため、利用の休止・廃止の発生率は高く、新規受注の確保が課題。</p>	<p>○配食はコストがかかるが、新規ビジネスに繋がる資源として認識。</p> <p>○配達スタッフとして募集しても、取りたい主婦層が集まらない。グループ会社の温浴施設、ホテルの利用など福利厚生で他と差別化を図る。</p>	<p>○朝の配達時間が早く負担が大きいです。</p> <p>○買い物頼むなど、配達員に対する要望が拡大している。</p> <p>○質向上のため、職種別会議を開催。メニュー開発が課題。</p>	<p>○自治体事業の対象者減による累積赤字増への対応。⇒配達及び調理の効率化が課題。</p> <p>○パーテイ食、食材や惣菜宅配事業の開発。</p>	<p>○配食サービス利用対象外になった高齢者の会食の場づくり。</p> <p>○対象外になつて在宅高齢者の安否確認要請は地域包括支援センターの役割だが、広域過ぎる。</p> <p>○住民の高齢化に伴い、認知症を発症している利用者が増加。</p>	<p>○高齢者が配食ボランティア活動に参加し地域社会に寄与しながら介護予防を積むという積極的な社会参加を促すための必要である。</p>
4. 今後の事業展望、市場業界展望	<p>○医療機関による食事療養が一般化し、利用マーケットの裾野を拡大すること。</p>	<p>○社内的には社会貢献事業として位置づけている。</p> <p>○配食の外注化、施設向け配食マーケットの開発。</p>	<p>○自治体委託を主に関連している事業者はそのままでは大手以外、ほぼ撤退すると懸念。</p> <p>○会食を合わせた食事提供など、新たな方法を検討中。</p>	<p>○宅配の治療食は、今後よりニーズが高まると認識。不景気はない。</p> <p>○高齢者の健康食への対応を研究中。</p> <p>○メタボ向けは、企業の福利厚生とタイアップ。</p>	<p>○長期入院がなくなり、在宅療養者が増えると予測。企業の介護予防の取組にも注目。今後は予防に力を入れていく。</p> <p>○対応が煩雑になるため、流動食の段階を付けるかも課題に。</p>	<p>○配送用自動車及び厨房の稼働率向上。(例)各戸個別でなく、利用者居住地域にむき、利用者に取り来てもらう。</p> <p>○ケアマネジャーへの認知度向上、社会福祉協議会、自治会との連携。</p> <p>○小規模デイへの配食事業</p> <p>○集合居住+デイ+食事モデル。</p>	<p>○集合居住+介護事業+会食+団欒スペースの「異文化共生」の場づくり⇒国の補助事業の空き地再開発事業の一環。</p>	<p>○高年齢者が配食ボランティア活動に参加し地域社会に寄与しながら介護予防を積むという積極的な社会参加を促すための必要である。</p>



法人形態	A社 民間企業	B社 民間企業	C社 民間企業	D社 民間企業	E社 民間企業	F社 ワーカーズ・協同組合	G団体 社会福祉法人	H団体 NPO 団体
5. 公的支援環境の整備課題及び要望	<p>○食事療養（普段の食生活の見直しや食育）の重要性周知に予算を活用されたい。</p>	<p>○駐車場問題の対応。</p>	<p>○社会福祉法人などは年間総額契約だが、民間は年間の単価契約であるため、委託条件を同じにしたい。</p> <p>○業者選定ではなく、施設見学、企画書、試食、値段などで評価したい。</p>	<p>○政策が治療から予防へシフトしており、食事・運動に係る分野は拡大すると認識。</p>	<p>○社会福祉協議会から、自治体委託の事業について入札の案内がくるが、価格が安く対応できないうちめ、断っている。</p>	<p>○利用者宅での異常見が行政の終業時刻以降の場合の連絡の受け皿の明確化。</p> <p>○一人暮らしで要介護1以下の認知症の高齢者向けの食事問題。</p>	<p>○配食による予防事業は、「配食で栄養改善」だけでなく、「自分で作る」「担い手として参加」までを見すえたて実施。</p>	<p>○住民同士の助け合い、コミュニティの連帯等の価値を地域に醸成できる「参加型活動」への支援を推進する。</p> <p>○地域での厨房設備整備の推進（余裕教室、地区会館等）。</p>

## 第4章 実態調査のまとめ



## 第4章 実態調査のまとめ

最後に、以上全国の配食サービス事業者向けアンケート、及び配食サービスの利用者向けアンケート、配食サービス事業を実施している事業者の事例調査結果から抽出することができた。現在の在宅配食サービス事業の事業者及び利用者の状況、配食サービス事業の課題と展望等について主な傾向や特記すべき点を整理しておく。

### 1. アンケート調査結果から

#### (1) 配食サービス事業者の全体傾向

##### ①配食サービスの種類

- 事業所の提供する配食サービスの種類の全体傾向は、一般食と高齢者食で大半を占めており、治療食、介護の提供は配食数全体の数パーセントにとどまっている。
- 種類別の配食数は、「一般食」は20食未満の規模の小さいところから、200食以上の規模の大きいところまで、ばらつきが見られるが、「治療食」「高齢者食」「介護食」は「20食未満」の規模の事業所小さい事業所の割合が高く、特に「介護食」は8割以上を占めている。

##### ②従業員の状況

- 事業所の従業員の状況は、「事務職員」「管理栄養士」「調理師」は正規雇用が7割以上を占めている一方、「配達員」の約7割、「調理作業員」の約6割はパート・アルバイトであり、非正規の割合が高い。また、ボランティアは、受け入れていないところが約7割を占めており、受け入れているところでも、人数は「5人未満」と少人数のところが6割を占めている。
- 栄養士の配置状況は、「管理栄養士のみ」が約4割、「栄養士のみ」が2割強、「両方いる」ところが2割弱である。

### ③配食サービス事業部門の損益状況

○ここ1～2年の配食サービス事業の損益状況は、「横ばい」ないし「やや悪化」が6割、「好転」が2割弱である。特に年間売上規模の大きな事業所で損益が悪化している。営利企業は損益が比較的良く、社会福祉法人は損益が悪い傾向がみられる。

### ④1食あたりの生産原価構成率

○1食あたりの生産原価構成率をみると、食材費4割、人件費（調理、配送）3割強である。

### ⑤配食サービスの食事・サービス内容

○料理の提供形態は、「調理盛りつけ済みの弁当を常温で提供」が約6割、「調理盛りつけ済みの弁当を保温・保冷して提供」が約5割となっていた。

○提供可能な食事サービスの営業日について、「土曜日」に対応しているところは約半数、「日曜日」は約3割、「年末年始」は約2割である。

### ⑥安否確認や声かけの状況

○9割以上が「玄関で声をかけ、食事を手渡し」しており、配送時、安否確認に所定時間以上に時間を費やすことが「よくある」ところが約1割、「たまにある」ところが6割弱を占めていた。時間を費やした理由は、不在の連絡がなく外出中で関係者への連絡や探索を行ったり、訪問時に体調を崩して倒れていたところを対応した、耳が遠く訪問に気づいてもらえなかったなどがあげられていた。認知症で徘徊していて探したという回答もあった。

○不在時の対応としては、配送先から配送拠点へ連絡するところが7割強、同日中に連絡があれば再配達するところが約6割を占めている。

### ⑦安否確認や声かけ以外に配食事に提供しているサービス

○安否確認以外に配食時になんらかのサービスを提供している事業所は約4割で、主なサービスとしては「健康、介護等に関する情報提供」「摂取量の確認」等の順である。

## ⑧サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること

- サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいることをみると、「栄養バランス」「衛生・安全管理体制」「安否確認体制」が上位3位を占めている。具体的な内容をみると、栄養バランスでは、栄養士による献立作りや品目数の配慮など、衛生・安全管理体制では、スタッフの衛生管理、食中毒防止のマニュアル作成など、安否確認体制では、予め利用者の確認ポイントを把握しておくなどの回答があった。

## ⑨配食サービス事業の今後の展開

- 配食サービス事業経営の課題は、「食事メニューや顧客の新規開拓」が6割弱、「配送を行う人材の確保」が4割を占めており、今後、利益向上のために検討していることとしては、「個人顧客向けマーケットの拡大」が約4割、「自治体からの受注数の拡大」が約3割を占めている。
- 今後の事業展開の方向性について、自由記入欄をみると、会食形式での配食サービス、一人暮らし高齢者の特性に配慮した配食サービス、デイサービスへの配食など、新たな事業展開を検討しているところ、個別対応、認知症への対応などを検討しているところなどが見られた。課題として、経営の安定化や従業員の待遇向上、事業縮小の検討などがあげられている。

## ⑩配食事業部門の損益状況別にみた分析結果

- 配食事業部門の損益状況が「好転」している事業所について、他と比較した特徴をみると、配食数の規模は大きく、個人契約、自治体委託のいずれも行っているところが多かった。調理、配送のいずれについても外部委託は実施しておらず、ボランティアの受け入れを実施していない事業所が多い。また、土日や祝祭日も営業している事業所が多い。

不在時の対応は、配送拠点に情報を通報・連絡するのみ、緊急時は通報・連絡のみの事業所が多く、改めて届ける、待機して引き継ぐといった対応をしている事業所は少ない。

一方で、配食時、安否確認・声かけ以外に、家族への配食や摂食量の確認を実施し、サービスの差別化や付加価値向上のためにメニューの多様

性を図っている事業所が多い。

事業所の配食事業経営の課題としては、食事メニューや顧客層の新規開拓、調理人材の確保、大手事業者等新規参入との競争をあげる事業所が多い。

今後、新たな食材調達先の確保、調理・配送関連の整備・システムの導入、管理・事務部門のIT化推進、事業所向けマーケットの拡大など、多様な取り組みを検討している事業所が多い。今後の配食事業の方針は、「さらに拡充したい」が85%を占めていた。自治体委託の比率については、「現状より上げたい」が65%を占めていた。

- 配食事業部門の損益状況が「横ばい」の事業所について、他と比較した特徴をみると、契約形態は自治体委託のみの事業所が多い。サービス提供体制については、調理については、全てを外部委託している割合が高い。また、不在時には、同日中に配送拠点に連絡があれば再度配達に出向く事業所が多く、サービスの差別化や付加価値向上のための取り組みとして、安否確認をあげる事業所が多い。

また、今後、配食サービス事業の利益率向上のために、ボランティアの活用を検討している事業所が多い。今後の配食事業の方針は、「現状維持」とする事業所が40.0%を占めていた。

- 配食事業部門の損益状況が「悪化」している事業所について、他と比較した特徴をみると、事業所の年間売上高の規模は大きく、配食サービスを開始した時期の早い事業所が多くなっていた。

緊急に通報・連絡して、通報先の人があるまで待機して引き継ぐという事業所が多い一方、安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービスはないという事業所が7割弱を占めていた。サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいることとしても、安否確認体制をあげる事業所が多くなっていた

配食事業経営で課題となっている点は、自治体委託事業の事業要件や発注額減額等への対応をあげる事業所が多い。今後、配食サービス事業の利益率向上のために、特に取り組みは考えていないとする事業所も多い。

## ⑪配食事業の今後の展開方針別にみた分析結果

○配食事業の今後の展開方針を「拡充したい」とする事業所について、他と比較した特徴をみると、「事業所で配食外に実施している事業はない」が多い。年間総配食数の規模は大きく、個人契約、自治体委託のいずれも行っている事業所が多い。土日や祝祭日、年末年始やお盆も営業している事業所が多い。

サービスの差別化や付加価値向上のための取り組みとしては、メニューの多様性、緊急時の対応、ケアマネジャーとの連携をあげる事業所が多い。

配食事業経営で課題となっている点は、食事メニューや顧客層の新規開拓、リピート客の確保、自治体からの受注の確保、大手事業者等新規参入との競争などをあげる事業所が多い。今後検討している点としては、事業所向けマーケットの拡大、自治体からの受注数の拡大、個人顧客マーケットの拡大などをあげる事業所が多い。

○配食事業の今後の展開方針を「現状維持」とする事業所について、他と比較した特徴をみると、事業所で配食外に在宅福祉サービス、福祉施設サービスを行っている事業所が多く、年間総配食数の規模は小さい事業所が多い。

サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいることとしては、衛生・安全管理体制、安否確認体制、配送時の温度の指摘が多い。

配食事業経営で課題となっている点は「特にない」が多く、今後検討している取り組みとしても、「特に考えていない」が4割強を占める。

○配食事業の今後の展開方針を「縮小・撤退・廃止・検討中」とする事業所について、他と比較した特徴をみると、配食外に在宅福祉サービス、福祉施設サービスを行っている事業所が多くなっていた。

サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいることとしては、個別対応をあげる事業所が多い。

また、配食事業経営で課題となっている点として、自治体委託事業の事業要件や発注額減額等への対応をあげる事業所が4割強を占る。今後の取り組みとしては、シニア人材の雇用をあげる事業所が多い。



## (2) 利用者の全体傾向

### ①配食サービスの利用状況

○配食サービスの利用頻度は、「週2～4日」が約4割、「週5～6日」が約3割、「毎日」も約2割を占めている。1食あたりの価格は、昼食は「300円以上500円未満」が約3割、夕食は「500円以上700円未満」が3割弱で最も割合が高い。

### ②配食サービスの利用動機・選定基準

- 配食サービスを利用開始した理由として、「バランスのよい食事ができないなど、栄養管理ができない」という栄養管理の自己管理力の低下、「買い物へ行くことが難しくなったため」「身体的に料理をすることが困難になったため」といった加齢に伴う身体機能の低下が主な理由である。
- 配食サービスの事業所選定では、「栄養バランス」が最も重視されており、次いで「美味しさ・味付け」「価格」等が続いている。

### ③利用している配食サービスの内容

- 利用している配食サービスの食事の種類は、「普通食」が8割以上を占めており、「治療食」、「介護食」を利用している人はそれぞれ数パーセントであった。高齢者食を利用している人は、約3割である。
- 配食時に一緒に利用しているサービスや支援は、安否確認・声かけ以外には利用していないという人が7割強を占めている。
- 配送時の配送員の安否確認や声かけの状況は、「挨拶」が9割以上、「体調等を聞く」が5割強、「世間話などのおしゃべり」が約4割となっている。

### ④配食サービスの効果

○配食サービスの効果として、利用者からは「緊急時の安心感が得られる」という安否確認面の効果、「人と話す機会が増えた」という生活の孤立感や孤独緩和効果、「生活が規則正しくなった」という生活の自己管理に関する効果が主なものである。

○利用期間別に配食サービスの効果をみると、半年以内の利用間もない人は、生活の楽しみが増えた、安心感が得られるようになった、人と話す機会が増えたという安否確認面や孤独感の緩和についての効果を感じている人が多い。一方、利用して半年～1年経った人は、生活が規則正しくなったという生活の自己管理に関する効果や、体調がよくなったと感じている人が多い。

#### ⑤配食サービス以外の食事関連サービスの利用ニーズ

○配食サービス以外の食事関連サービスの利用ニーズでは、「会食会等の交流等」の交流・参加機会の提供や「栄養バランスや献立の相談」といった食の自立に関わる相談・情報提供サービスのニーズが大きい。

## 2. 配食サービスを実施している事業者ヒアリング結果から

### (1) 配食サービス事業の景況

自治体サービスとしての配食サービスは、低栄養状態の恐れがある方や、一定以上の要支援要介護度の方に利用要件を限定化する一方、従来からの一人暮らしの高齢者等向けの配食サービスの提供については市町村補助の削減と利用者負担の増加により利用者数減が発生して、提供事業者の損益状況は悪化してきており、民間企業系では大手数社以外は配食サービス事業からの撤退も視野に入れている事業者が今後とも増加すると言われている。

### (2) 配食サービス事業継続のための経営課題

配食サービス事業者から事業継続のための経営課題として指摘された点としては、以下の点を抽出できる。

①利用者の高齢化に伴い、要介護度の重度化、認知症発症者の増大が起きていることから、安否確認自体に要する時間増が発生している。特に自治体サービス委託事業においては、その面のコスト増に見合った単価引き上げ等手当てが講じられていないため、この面からも事業者の自治体サービスへの参加意欲が減退している。

- ②通所介護サービス利用者の増加により、不在率が増加し再配達率が增大してきている。
- ③地方の農山村地域、限界集落化してきている地域においては、配達世帯の分散居住によりデリバリーコストが極端に増大化し事業者の負担となっている。
- ④景気情勢や労働市場全般の変化の影響の中で、食の自立支援事業含めて地域密着型の NPO 活動等の在宅配食サービス事業におけるボランティアの確保や参加型事業の立ち上げや事業参画意欲のある層が減少している。
- ⑤自治体の実施している「食の自立支援」事業は、単に食事の提供による栄養改善にとどまらず、調理や食材の確保の自立、さらには社会参加、担い手としての参加等生活全体の自立と生活の質の回復や向上を目標とした介護予防の推進、市民相互の共助活動の推進を行なうことが今後一層社会的にも要請されている。

### (3) 先行的事業者のとり市場創出、収益確保戦略例

このような全体情勢の中で、明確な事業展望と経営戦略を有している事業者がとっている市場創出、収益確保方策例として以下の事例を抽出することができた。

図表4-1 市場創出、収益確保方策例

方策	具体例
生活習慣病等入院患者向けの治療後退院後の在宅療養食の提供を地域の医療・介護チーム体制に参加して栄養管理サービスと合わせて実施	病院医師や地域のケアマネジャーとのネットワーク構築と、栄養管理に基づく配食サービスの具体的な成果発揮により信頼性を獲得した。現在、医療機関やケアマネジャー等と在宅療養支援診療所、訪問看護師等による地域ケアネットワークに参加し安定的な顧客紹介ルートを構築している。
配食サービスの他に生活自立に向けた健康・栄養相談等サービスを合わせて実施し、回復までの期間限定での利用と継続的な利用にマーケットをセグメント	配食サービスの利用を①入院から在宅療養移行に伴う一時的な療養期間あるいは低栄養改善期間限定のサービス、②長期継続的な在宅療養者向けの継続サービスの2つのマーケットを区別して市場戦略を構築。

方策	具体例
している	
上乘せサービス市場を開拓	自治体補助事業の利用者向けあるいは、利用対象から外れた人向けに自費サービス利用ニーズを開発している。
デリバリー要員の人材の確保や向上による顧客満足とサービスの質向上によるサービスの比較競争力の確保	デリバリー要員の徹底した育成と評価の実施を通して配送時の利用者とのコミュニケーションや安否確認の情報把握に長けた人材を育成・確保し、利用者満足の向上とリピート顧客増を達成している。
デリバリーコストの圧縮、デリバリー効率の向上	厨房設備のない通所介護事業所や高齢者専用賃貸住宅やその他ケア付き住宅等の入居者や利用者向けの配食サービスの提供によりデリバリーコストを圧縮した。
	有料老人ホームと各種生活支援サービス事業所の同居方式の集合住宅へのテナント入居によりデリバリーコストを圧縮した。
	地域の自治会町内会その他地域の自治協議会、NPO 活動団体や市民によるコミュニティビジネスとの連携により、地域の一人暮らし高齢者宅への食事のデリバリー要員を確保している。
	1回1食の配送ではなく、1回2食分等の配送方式をとり配送効率向上を実現している。



## 第5章 今後の在宅ケアサービスにおける新たな食事提供のあり方について



## 第5章 今後の在宅ケアサービスにおける新たな食事提供のあり方について

本章では、1章から3章で調査検討した在宅配食サービス事業者及び利用者の動向結果を踏まえて本委員会において考察検討した結果に基づいて、今後の在宅ケアサービスにおける食事提供のあり方の全体像について、基本的な方向性を整理する。

### 1. 現在の在宅高齢者、障害者向け食事提供を取りまく現状と課題

#### (1) 既存の主な食事提供手段の概要

##### ①配食サービス

調理した食事を在宅まで届けるサービス。自治体が実施している「配食サービス」は「食の自立支援事業」の事業名で、①介護保険の対象外だが低栄養状態のおそれのある人、②おおむね高齢者で、要支援・介護状態あるいは障害や疾病等により調理が困難で、食に関連する支援が必要な人を対象に、食関連サービスの調整を行った上で、訪問による食事サービスの提供と安否の確認が行われている。

総費用は500～1,000円程度で自治体の補助と利用者の食材費等の利用料負担から調達される。利用料は400～600円程度（生活保護世帯等に対する減免措置あり）。

なお、食事そのものの提供に加えて、栄養面や調理面の自立のための情報提供を合わせて実施する方向が要請されてきている。

また、障害者を対象とする自治体による配食サービス事業も各地で実施されている。利用資格は、65歳未満のひとり暮らし等の身体障害者手帳1～級または愛の手帳1～4級の方、難病患者等となっている。

##### ②ホームヘルパーによる調理代行

ホームヘルパーが高齢者宅にて、本人の嗜好や好みに沿いつつつ栄養面の配慮もしつつ、本人に代わって調理を行うサービス。高齢者の好みや栄養価やバランス等の配慮を、食事内容にどのように反映できるかは、ホームヘルパーの知識と調理技能に左右される。介護保険の「生活援助（調理、洗濯、掃除等家事援助）」として実施される場合は1日1時間半以上



で総費用 3,000 円程度となり、本人負担は、利用負担 1 割（300 円程度）＋食材費（500 円と想定）で総額 800 円程度／食。

### ③会食

地域の地域集会所や団地集会施設、福祉センター、学校教育施設等を会場にして、自力ないし一部支援により来場できる方を対象に、自治体や市区町村社会福祉協議会、住民による地域福祉活動組織、コミュニティビジネス等により、月に 1～2 回開催され、調理済食事をいただくサービス。自力でないし外出支援があつて店舗まで出向ける人のみが利用できる。

高齢者の閉じこもり予防や社会参加支援、安否確認を兼ねて実施される取り組みで、参加者にとっても、人との交流・コミュニケーションの機会をかねた場となっている。また、「みんなと一緒に楽しく食べる」ことが免疫力向上に貢献することが明らかとなっていることから、身近な地域の中での会食機会の推進が今後の介護予防推進の大きなテーマのひとつとなってきた。

なお、自治体における「食の自立支援事業」の一環で開催される会食事業や介護保険地域支援事業では、会食だけでなく、健康や食事の栄養管理面の自己点検や情報提供、体操や音楽鑑賞等の予防事業もあわせて実施されることが多くなっている。1 回当たり参加費額（食材費等）は 500 円程度。

### ④デイサービス（通所介護、通所リハビリテーション）

デイサービスセンターにおいて週 1～2 回通所する高齢者に対して提供される昼食サービス。会食形式で提供される。なお、おおむね、定期的に栄養指導や食事指導等も合わせて実施されている。食材費等食事の自己負担額は 500 円前後。（デイサービスの利用 1 日分は要介護度によって自己負担額は異なり、およそ、1,100～1,600 円（サービス利用料金総額は 5,000～1,000 円弱程度。）で、食材費等食事の自己負担額については、要介護度に関わらず、およそ 500 円前後。）

### ⑤食材配達サービス

食材の買出しができない人や買出しの時間が確保できない人向けに栄養管理された食材を、調理法情報とセットで配送し提供するサービス。配送する食材の一部に調理済メニューを組み合わせる商品もある。

調理は購買者や家族の手に保持しつつ、栄養価や栄養バランスの管理さ

れた食事を提供できるとして個人世帯を顧客とする自由契約市場として成立している。メニューには、一般食の他、糖尿病や高血圧、高脂肪血症の食事療法用メニューもある。

治療食として利用する場合は、主治医に相談した上で利用することとなる。

なお、商品は、2～3食分単位（(例) 当日の夕食、翌日の朝食と昼食の計3食分）が多い。商品価格は一般に、1食当たり300～500円前後が多い。

## ⑥ 外食

身体機能や調理能力不足のために自分で調理が困難な人、調理時間が確保できない人、または、人との会食を楽しみたい場合に利用する飲食店等で提供される食事サービス。自力でないし外出支援があつて店舗まで出向ける人のみが利用できる。家庭料理では味わえない食の専門家による料理と店舗の雰囲気を楽しみ、みんなの中で食事をするのが一般には楽しみとなる。一般には特段の栄養バランスや栄養価等の管理食が提供されることはないが、最近では、高齢者食や嚥下障害者向けのコース料理を出すレストランや高齢者向けの食事提供と交流・コミュニケーション機会の提供サービスを実施するシニアレストラン等も出てきている。

商品価格は一般に、500～1,000円程度が多い。

## ⑦ 持ち帰り弁当

身体機能や調理能力不足のために自分で調理が困難な人、調理時間が確保できない人向けに、持ち帰り弁当として提供する食事サービス。

外食と同様、一般には特段の栄養バランスや栄養価等の管理食が提供されることはないが、最近では、栄養バランスに配慮しカロリーを押さえた弁当サービスを出すコンビニエンスストア等店舗等も出てきている。

商品価格は一般に、400～600円程度が多い。

## ⑧ レトルト食品

摂食機能の低下した在宅高齢者等向けに、栄養管理と調理支援のコンセプトに基づいて、食べやすい簡便なレトルト食品が、ドラッグストア、スーパーなど介護用品コーナー、通信販売などを販売経路として提供されている。「日本介護食品協議会」認定のユニバーサルデザインフード規格に沿って製造されており、1メニューパック（100g）商品価格は200～300

円程度。1食分として想定すると3メニューで600～1,000円＋主食代が1食分の費用。

## (2) 既存の主な食事手段の主な特徴

(1)の各手段別の概要整理に基づいて、利用者の健康・栄養・生活自立の維持、費用負担等の面で貢献することが望まれる主な役割・機能の面から、現行各地で提供されている各手段が一般に発揮している「強み」を整理した(図表5-1)。

表の中で、持ち帰り弁当やレトルト食品の調達はスーパー等店舗となることから本人の身体自立が要件となるが、家族やホームヘルパー等が代わりに出向いて購入することが可能であるから、これらが確保できる人にとっては利用する際の障壁は少ない。また、食材配達サービス、レトルト食品の場合は、調理及びメニュー構成は利用者・家族にゆだねられているから、サービスそのものは栄養・カロリー管理面の機能は充足していても、完成食としては調理・組み合わせ次第である。

このうち特に、利用者の栄養・カロリー管理(低栄養改善食、生活習慣病予防食、在宅療養食・治療食など)、利用者の交流・コミュニケーション機会確保、安否確認、利用総コストの点に注目すると、配食サービスと会食及び外食が主な機能をバランスよく発揮していることが分かる。

図表5-1 主な食の提供手段の強み

利用を通して 実現が望まれる 機能・役割 主な手段	栄養・カ ロリー 管理の 実施	交 流 コ ミュニ ケーシ ョンの 実現	安 否 確 認の実 施	利用 者 の非 限 定(身 体 自立 向 け等)	個 人 嗜 好の 実 現	利 用 可 能 頻 度 の 柔 軟 性	利 用 コ スト(利 用 者 負 担) 抑 制
配食サービス	◎		◎			◎	◎
ヘルパーによる調理代行			◎				
会食	◎	◎	◎				◎
デイサービス(通所介護、通所 リハビリ)	◎	◎	◎				
食材配達サービス			○			◎	
外食		◎		◎	◎	◎	
持ち帰り弁当				○	◎	◎	◎
レトルト食品				○		◎	

凡例：◎特に顕著な「強み」「特性」となっている ○「強み」「特性」となっている

### (3) 「食の自立支援」事業の基本的な目的、狙い

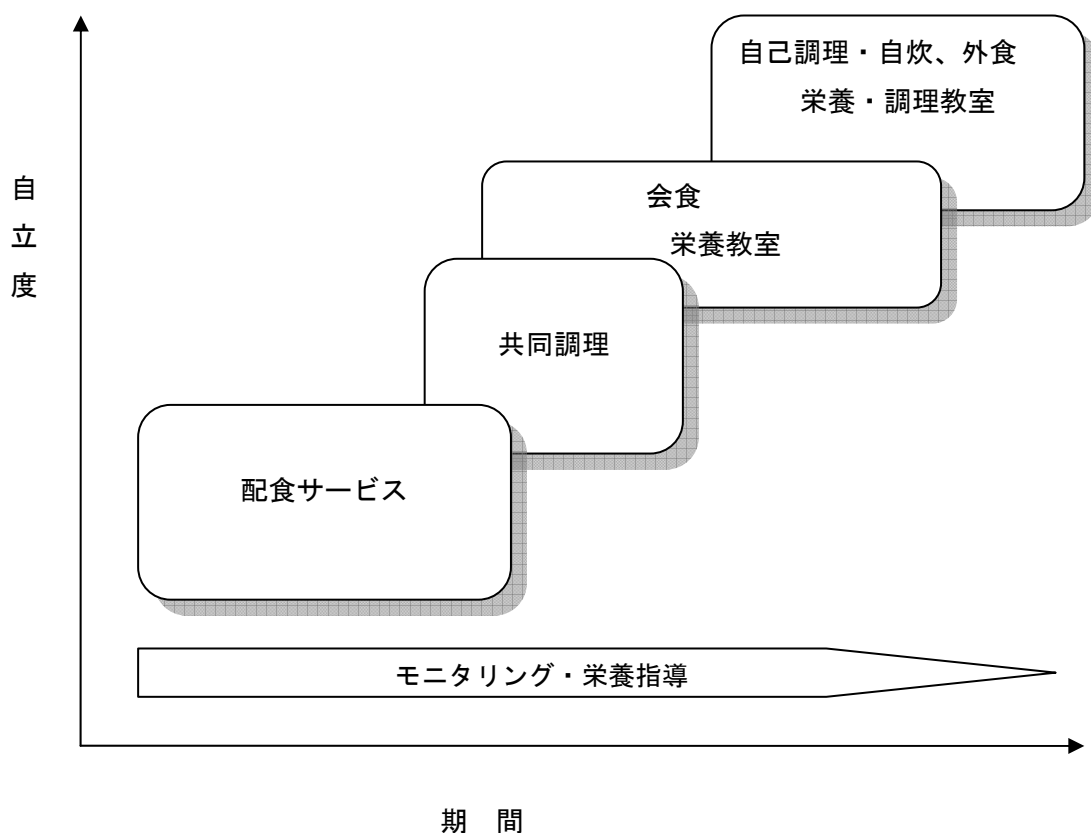
現在自治体により実施されている「食の自立支援事業」の基本的な目標は、利用者の低栄養状態になるおそれを改善し、または、低栄養状態を改善することを通して、食の自立及び生活全般の自立の意欲を喚起し実現をはかることである。

したがって、食事の提供に関わる支援は、一貫したアセスメントのプロセスと栄養指導のもとで、低栄養に関わる改善が達成されるまでの段階、自炊等生活自立が回復してくる段階ごとに、より自立支援が図られる形態、サービス提供が廃用性症候群を引き起こさないような形態に組み替えていくことが必要となる。

また、食の自立に関して課題を抱えている高齢者等には、①身体状態、疾病によって食材調達と調理、後片付けの一貫した食行動において身体状態のために自立が困難な人、②身体自立であるが、調理技術や栄養知識が乏しいため食の自立が出来ていない人、③身体自立であるが、生活上の体験等による一時的な廃用性症候群に陥っており食の自立ができていない人に区別できる。特に②の高齢者等向けには、食の自立に向けた健康栄養教室や調理教室等の参加意欲を喚起し自立に向けた学習行動に導いていくことが必要となる。

また、③の高齢者等に向けては、生活支援ヘルパー（介護保険外サービス）等による共同調理や調理代行サービスによる自立意欲の勇気付け等の段階が必要となる。

図表5-2 自立度に応じた食関連サービスの実施（模式図）



#### （４）現行の主な食事の提供体制をめぐる対応課題状況の整理

##### ①自治体の「食の自立支援事業」の補助金削減、利用対象者限定による事業者の収益悪化

現在、自治体が委託している在宅配食サービスを中心とする食事提供サービス事業は、①介護保険の特定高齢者、一般高齢者向けの介護予防としての「地域支援事業」、②介護保険の「市町村特別給付事業（横出しサービス）」、③その他保健福祉事業（一般財源）等を財源として実施されている。ここ数年、在宅と施設の自己負担の公平化のために平成18年度の制度改正により実施された「施設サービスにおける食事の自己負担化」や各地で市町村特別給付の削減や利用者要件の引き上げによる利用対象者規模の圧縮を実施する自治体が増加してきている。このため、民間配食サービス事業者では収益悪化による事業縮小や撤退等を検討する事業者も各地で増加してい

るといわれる。

一方で、①認知症の利用者、利用者の年齢上昇等による配達時の安否確認に要する時間コスト増、②デイサービス利用者の増加の影響もあり不在者発生率の上昇等を通して、配食サービス事業者の収益は悪化してきており、その部分のコスト増部分の分担のあり方についても検討を要する課題となってきている。

## ②高齢者のセグメント別に食事支援のあり方を検討する必要がある。

食事の提供に関して自立支援が必要な高齢者等の生活課題や自立度から高齢者をセグメントした上で、各セグメント別のきめ細かな・効果的な支援のあり方を検討することが必要である。

- i. 介護保険の要支援・要介護者でない（自立している）が、低栄養のおそれがある人
  - 1. 生活機能は自立しているが、食の自立意欲が不足しているために低栄養のおそれがある人
  - 2. 加齢に伴う等による手足のこわ縮、しびれ等により買い物外出や調理の能力が低下したため低栄養のおそれがある人
- ii. 介護保険の要支援・要介護者で、食に関する支援が必要な人
- iii. 障害や疾病により食事に関する支援が必要な人
  - 1. 入院時治療食を摂取していた人が在宅治療・療養に移行してからも継続して栄養管理指導に基づく治療食配食摂取が必要な人（治療回復までの期間限定）
  - 2. 長期・生涯にわたる食事に関する支援が必要な人
- iv. その他、一人暮らしの高齢者（認知症発症者含む）、高齢夫婦世帯等、安否確認や食事支援が必要な人

## ③食事の支援については、食事とともに、栄養管理指導、栄養改善した後の生活目標の勇気付け等のサービスも合わせて実施する必要がある。

今後、公的な食事支援は単に、完成食の提供にとどまらず、予防効果発揮

向上のため、栄養や健康管理指導、調理自立のための各種情報の提供をあわせて行なうことが求められてきている。

具体的には、利用者の生活機能の状態の評価アセスメントに応じた目標設定（低栄養状態への予防のための配食なのか、低栄養状態を超えた段階での食事の自立能力の獲得のための情報提供や調理能力の獲得や栄養バランスの取れる食習慣の習得なのか 等）とプラン作成、モニタリングと栄養指導の一体となった支援の段階に応じて、食事の自立、生活全般の自立と社会参加等総合的な生活の質の回復・向上のための支援プランを構築し導入することが必要である。

**④大都市圏域、地方都市圏域、過疎地域、限界集落化が進行している地域等  
利用対象者の居住分布・密度のタイプに応じた食事提供の支援のあり方を  
検討することが必要である。**

例えば、以下の関連する再整備計画やまちづくりが進行中であることも踏まえつつ、地域実情に応じた担い手となる地域団体の発掘と事業連携等、コミュニティ活動（地域の共助活動）の活性化が必要となる。またこれらの共助型活動の振興が困難である場合は、住民参加に基づく協議の基に、介護保険市町村特別給付による横だし事業や一般財源による保健福祉事業としての配食と栄養改善サービスの実施や安否確認事業の創設等も必要となる。

- ①地方圏を中心に広がる超高齢化地区や限界集落化地区の拡散に対応して、都心部分に居住地区を集約し、在宅高齢者への各種介護・生活支援サービスの供給や安否確認に要する諸コストの圧縮を図って、徒歩圏域で質の高い日常生活を過ごせるような「コンパクトシティ化」計画を進める。
- ②高度成長期に設立された大都市大規模団地等では、現在建て替え時期に入りつつあり、再整備にあたっては、介護・生活支援サービス機能（医療・福祉・子育て支援施設からなる「福祉拠点」）を付設した団地として再生することを決定した。（UR 都市機構「UR 賃貸住宅ストック再生・再編方針」平成 19 年 12 月） こうした施設での会食会の実施や拠点への配達によるデリバリーコストの圧縮
- ③自治体の地区ごとのコミュニティ自治機能強化が進められており、そのための自治会町内会を含む中学校圏域ほどのコミュニティ圏域単位での地域自治組織化が



各地で進展している。これにあわせて自治体施策においても、食事支援においてもこれらの地域自治組織と民間配食サービス事業者、その他地域の各種 NPO 団体やコミュニティビジネスとの連携による食事を含めた生活支援の仕組みづくりに着手する自治体が出始めている。

⑤食事支援、食の自立支援においては、本来、個々人の食の自立だけでなく、社会参加の回復・復帰を含めた生活全体の自立維持・回復と生活の質の向上を目指した取り組みであるべきである。

特に社会参加においては、共助活動の担い手づくりが、今後の地域の食事支援体制の再構築にとって重要な課題である。(例えば、各種予防教室の卒後の自主サークルづくり、予防教室の運営支援のボランティアスタッフとして)この点も視野に入れた事業、プログラムづくりが必要である。

## 2. 今後の食の提供の基本的なあり方

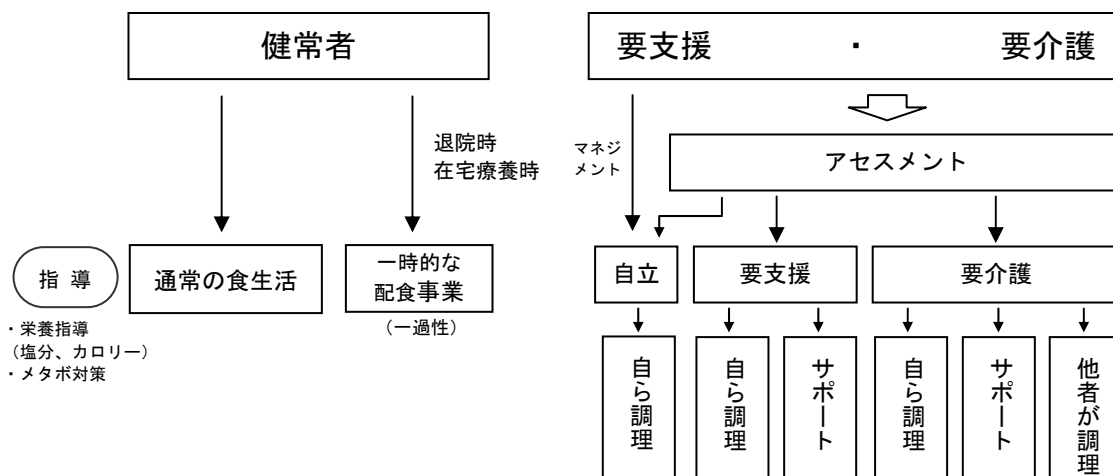
以上の点を踏まえ、今後の在宅での食事支援（情報提供や栄養指導含めた）の基本的なあり方について整理する。

### （1）高齢者の状態に応じた食事の支援内容と形態

1. で触れたように、高齢者（及び同居家族の状態も含め）の状態に応じた栄養改善と食事の内容情報及び配食サービスに関する支援が必要である。高齢期の状態像別に大別すると、以下の群に集約できる。

図表 5-3 高齢者の状態に応じた食事の支援内容と形態

在宅での状態	支援課題	必要な支援内容
低栄養状態になるおそれがある高齢者（要支援・介護以外）	生活機能は自立しているが、食の栄養管理能力や調理や食材調達能力に欠ける人（食育に欠ける人）	調理教室等への参加、情報提供と調理能力、栄養管理能力の習得
	生活機能は自立しているが、生活上の体験等による一時的な廃用性症候群に陥っており、食の自立ができていない人	通所サービスでの食事サービス（閉じこもり予防も兼ねて） 会食機会への参加 共食による食事管理（一人暮らしの認知症高齢者等）
在宅治療、在宅療養者	入院加療後在宅治療に移行し、継続して栄養管理指導と治療食等の摂取が必要な人	一時的な治療食（栄養管理サービス付き）
	長期に在宅療養が必要な人	治療食（栄養管理サービス付き）
要支援・要介護状態の人	要介護度は軽度で、食の自立意欲はあり、介助あれば自立が可能な人	ヘルパーとの共同調理、共食、食材配達サービス
	要介護度は軽度だが、食の自立意欲がない人	ヘルパーとの共同調理、共食による意欲喚起、配食サービス
	重度要介護で食材確保や調理の自立は困難な人	ヘルパー調理 配食サービス
一般高齢者	食の栄養管理能力や調理や食材調達能力に欠ける人（食育に欠ける人）	食育（料理栄養教室、情報提供）
	限界集落、過疎地等地域在住者で安否確認が必要な人	安否確認含む配食サービス（社協、農協、社会福祉施設等による）



## (2) 退院後の在宅療養生活を支える食事支援の充実

医療制度改革が「入院期間短縮化と居宅療養重視」を基本とする方向で再構築されている中で、今後、生活習慣病含め各種疾病治療のための加療と退院後の在宅療養や在宅医療生活を過ごす高齢者が増大する。

特に、入院加療期間は2週間を限度とし在宅治療・療養に移行するパターンが増大する。このような場合、在宅に移行したとたんに、入院中と同様の栄養管理と食事内容の治療食を継続して利用できないという事態が生じることは、介護予防、医療の適正化の観点からも適切ではない。なによりも高齢者本人にとっての生活の質確保の点からも重大な問題である。

2008年度の診療報酬改定では、75歳以上の後期高齢者向けの「退院時栄養・食事管理指導料」が新設され、退院後の適切な栄養・食事情報を退院する高齢者や家族が入手しやすい環境整備が進められることとなった。しかし、在宅に復帰した高齢者が、継続的に治療食や療養食の摂取及び栄養指導を得られる環境が構築されなければ、高齢者は入院期間中に栄養管理された食事生活下で回復期に移行しても、自宅に復帰したとたんに低栄養等にまた陥るといった悪循環になってしまうことになる。

今後求められるのは、退院先の在宅において、居宅療養支援診療所や訪問看護師やケアマネジャー、地域包括支援センター、管理栄養士等が、退院元医療機関の退院支援部署のスタッフ（看護師または社会福祉士）、配食サービス事業者等と密接に連携することである。これを通して、在宅での治療食摂取と栄養管理指導の継続ができるためのサービス計画が立案され、適切な配食サービス

が継続的に在宅療養者に提供されるネットワークを地域ごとに構築することである。

### **(3) ケアマネジャー等の配食サービスの介護予防効果等に関する研修機会の充実**

ケアマネジャーが配食サービスに関する効果や役割に関して知識習得に努めることは、ややもすると、保険外サービスであることから、ケアプラン計画立案の際に、配食サービスが適正な食事支援サービスであるところが、ホームヘルパーの利用による訪問調理代行サービスを組み込み、結果として割高なケアプラン計画となっているケースも発生しており、このケアプラン、サービス利用の適正化の推進にとっても有効な方策となることが期待できる。

### **(4) 栄養バランスや栄養価等適正な食事・栄養に関する情報の提供推進**

今回の利用者アンケートで把握できたように、栄養バランスに関する関心は高い。一方、配食サービス事業者や栄養士等専門スタッフにおいても、生活機能状態に応じた適正な食事内容や栄養指導・食事指導に関して適正な情報とノウハウを十分習得できるだけの情報入手環境は、まだ十分整備されていない。特に在宅療養の高齢者や介護家族向けの栄養管理や食事管理教育機会の普及、サービス提供事業者向けには、栄養・調理その他サービス提供の指針やマニュアルの普及が正確な情報とノウハウに基づく効果的な食事関連支援の徹底普及にとって重要であろう。

### **(5) 共同調理、共食の効果的なサービス導入**

軽度の認知症を発症した一人暮らしの高齢者については、通所サービスでの食事支援とあわせて、在宅でのホームヘルパーとの共同調理や共食による食事管理等も介護予防の観点からも必要なサービス形態としてより重要になってくる。

なお、共食については、現行介護保険制度給付対象外となることから、一般財源を財源とする事業化が必要となる。

## (6) 増大する安否確認サービス等の実施コストの負担のありかた

自治体サービスにおける在宅配食サービス事業における安否確認サービスの実施については、配食提供事業者にとって、過度の自己負担となっており、事業者に対し、事業の撤退を迫る経営課題となってきた。安否確認については、一人暮らしの高齢者や高齢夫婦世帯等を中心に不可欠な行政サービスであるが、配食サービス事業内で完結し、すべて事業者負担とすることは限界に来ている。

負担が一定以上を超える場合は超過分について、別途事業者に対する補助を出す等の方策も含めて検討することが必要となっている。

## (7) 担い手の確保と育成

食事提供における各種プログラム実施での担い手の確保面では、

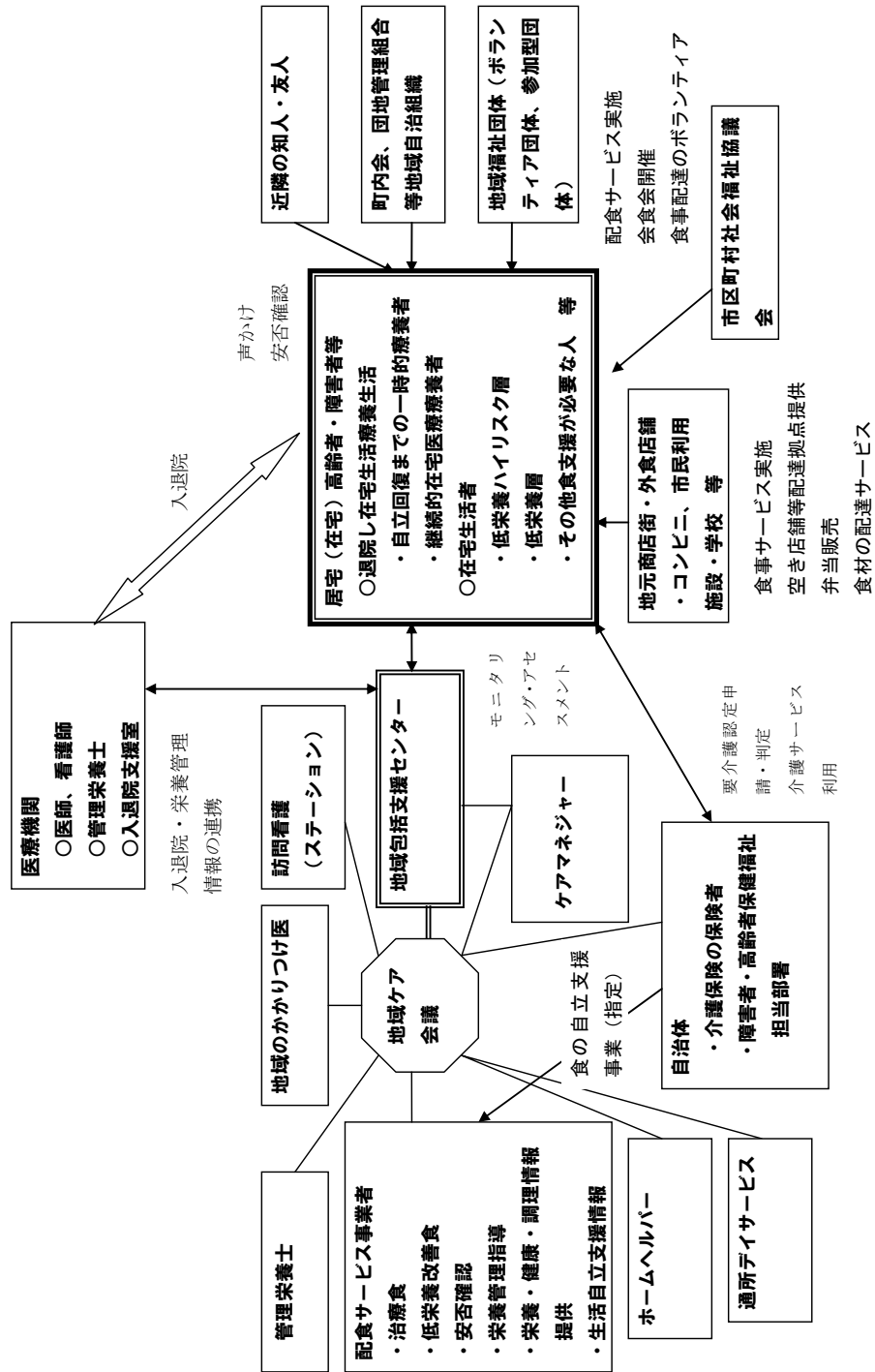
○支援を受ける側だった人を食の自立達成後、各種介護予防プログラムの実施を支える担い手として育成する

○障害者の就労機会として組み込む

○中高年層の活用 等

が課題である。

図表 5-4 今後の障害者・高齢者等の在宅ケアサービスにおける新たな食事提供のあり方（模式図）



### 3. 新たな食事提供サービス推進方策の提案～既往の地域資源、各種事業者との連携を通して配食事業者の負担コスト軽減を実現

最後に、今回実施した事業者及び利用者向けアンケート結果、配食事業者に対する訪問インタビュー調査結果を踏まえ、今後、配食事業者が負担しているデリバリーコストその他事業コストを、既往の地域資源や各種事業者、自治体との連携を通して分散し低減化を図る食事提供サービス事業の手法について検討し以下の通り提案する。

なお、地域資源の活用や連携・協働によって配食事業の諸コストの分散や低減を図る方策には、地域自治組織等から配食事業者への委託方策により配食事業者の事業費を確保する方策も考えられる。

図表 5-4 配食サービス推進方策の提案～配食事業者の事業コスト軽減の視点から

現行の配食サービス実施にかかわる主なコスト構成・主課題		配食事業実施にかかわるコストの分散・低減の方策案
調理	・食材調達コスト	○地元の農協と配食事業者の連携により食材を確保する。
	・調理人件費、稼働率	○一部調理自立度のある利用者に対しては、食材配食サービスを活用し、調理については本人の負担とする。（なお、ホームヘルパーとの共同調理方式と組み合わせると、介護予防効果が見込める。）
	・設備コスト、稼働率	○学校給食や保育園等の厨房を活用して、給食担当事業者（指定管理者等）が在宅高齢者向け弁当を製作し、地域の自治活動団体やNPO団体が配送回収する。
配送・回収	・配送時の安否確認や不在時対応、調理支援等による滞在時間延長化、配送回収効率低下 ・配送回収自動車燃料代上昇 ・自動車の確保コスト、稼働率	○デイサービスセンターとの連携により、デイサービスセンター利用日については夕食分については当センターへの配送とする。 ○歩行自立力のある利用者に対しては、コンビニエンスストア等と連携し、当ストアへの配送とする。 ○地域の自治活動団体（自治会、団地管理組合員等）、NPO団体地域各種ボランティア活動（地域福祉活動、認知症ボランティア等）と連携して、団体拠点への配送とし、会員が弁当の配達回収を実施する。 ○ホームヘルパー（介護保険外の社会福祉協議会の生活支援ヘルパー等含めて）が、訪問時に調理済み弁当を配達・回収する。 ○チルド食2食単位で配送する。 ○個別配送だけでなく、地域の各種資源（自治会会館、団地会議室、学校余裕教室等）を会場とする生活圏域単位の会食会を定期的開催。 ○宅配事業者、地域の福祉移送事業者、タクシー事業者との業務提携により、配送回収業務を分担実施する。
安否確認		○地域の自治活動団体（自治会、団地管理組合員等）、NPO団体地域各種ボランティア活動（地域福祉活動、認知症ボランティア等）と連携して、不在時の安否確認活動を実施する。
その他（上記各要素複合）		○商店街と連携し空き店舗活用の配食・弁当販売・高齢者向けレストラン事業を商店街協同組合事業の一環で立ち上げ、総合的な食事提供サービス拠点事業を実施する。⇒厨房、調理、スタッフの稼働率向上、配送コスト低減効果見込める。 ○配食サービスを含む各種生活支援サービスとケア付き住宅の複合拠点を整備推進する。⇒高齢者の分散居住が進展する過疎・限界地域等において特に重点実施推進が求められる。

## 資料編





## 1. 事業者アンケート票

### 在宅配食サービス事業に関する経営実態アンケート

社団法人 シルバーサービス振興会

このアンケートは、貴事業所の管理責任者の方がお答えください。

ご回答は、ご回答者の個人的な意見ではなく、貴事業所としてのお立場からお答えください。

○ ご回答は、平成 19 年 12 月末日現在の状況を記載してください。

### 貴法人の概要について

問 1. 貴社・団体の本社・本店・本部の所在自治体

( ) 都道府県 ( ) 市区町村

問 2. 貴社・団体の法人形態 (1つに○)

- |                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| 1. 営利法人 (会社)    | 5. 社会福祉法人 (社会福祉協議会を除く) |
| 2. 医療法人         | 6. 特定非営利活動法人 (NPO法人)   |
| 3. 社団法人、財団法人    | 7. 社会福祉協議会             |
| 4. 協同組合 (生協、農協) | 8. その他 ( )             |

問 3. 貴法人全体の年間売上高\* (平成 18 年度)

\_\_\_\_\_ 万円 (整数でお答えください)

\* 配食サービス以外の売上も含めてお答えください。

問 4. 貴法人全体の総従業員数

\_\_\_\_\_ 人 (常用の方のみ)

問 5. 貴法人で、配食以外で実施している事業 (いくつでも○)

- |                |            |
|----------------|------------|
| 1. 在宅福祉サービス    | 6. 飲食店     |
| 2. 福祉施設サービス    | 7. 飲食料品小売業 |
| 3. 病院・施設等の給食事業 | 8. 食料品製造業  |
| 4. 学校給食事業      | 9. その他 ( ) |
| 5. 特になし (配食専業) |            |

## 貴事業所の概要について

問 6. 貴事業所の所在自治体

( ) 都道府県 ( ) 市区町村

問 7. 貴事業所全体の年間売上高\* (平成 18 年度)

\_\_\_\_\_ 万円(整数でお答えください)

\* 配食サービス以外の売上も含めてお答えください。

問 8. 貴事業所全体の総従業員数

\_\_\_\_\_ 人 (常用の方のみ)

問 9. 貴事業所で、配食以外で実施している事業 (いくつでも○)

- |                |            |
|----------------|------------|
| 1. 在宅福祉サービス    | 6. 飲食店     |
| 2. 福祉施設サービス    | 7. 飲食料品小売業 |
| 3. 病院・施設等の給食事業 | 8. 食料品製造業  |
| 4. 学校給食事業      | 9. その他 ( ) |
| 5. 特になし (配食専業) |            |

## 貴事業所における配食サービス事業について

問 10. 貴事業所の配食サービスの開始時期 (1つに○)

1. 1999 年以前
2. 2000 年
3. 2001 年
4. 2002 年
5. 2003 年
6. 2004 年
7. 2005 年
8. 2006 年以降

問 11. 貴事業所は、現在、自治体の委託事業を実施していますか。(1つに○)

1. 自治体の委託事業を実施している
2. 自治体の委託事業を実施していない

問 12. 貴事業所の年間総配食数（平成 18 年度販売実績）\*

①個人契約	②自治体委託		
	高齢者	障害者	その他
食	食	食	食

\* 実施していない場合は、各欄に「—」を記入してください。

問 13. 貴事業所の 1 日当り総配食数（平成 18 年度販売実績）

一般食	治療食	高齢者食 (低カロリー)	介護食 (きざみ食、 流動食等)	その他 ( )
食	食	食	食	食

問 14. 貴事業所の利用登録者数（平成 18 年度末）\*

	①個人契約	②自治体委託		
		高齢者	障害者	その他
配食数	人	人	人	人

\* 実施していない場合は、各欄に「—」を記入してください。

問 15. 貴事業所の営業・販売圏域（平成 18 年度実績）(1)、(2)それぞれにお答えください。

(1) 圏域に含まれる市区町村数	[ ]市区町村数
(2) 圏域のおよその広さ	半径[ ]km圏域

問 16. 貴事業所の従業員数（ボランティア除く）

	事務職員	管理栄養士	調理師	調理作業員	配達員	その他 ( )
正規雇用	名	名	名	名	名	名
非正規	パート・ アルバイト	名	名	名	名	名
	派遣、 嘱託等	名	名	名	名	名

問 17. 現在（平成 19 年 12 月末日現在）のボランティア\*の受入れ状況（1つに○）

1. ボランティアを受け入れている のべ登録者数[ ]人
2. ボランティアを受け入れていない⇒問 19 へ

\*ボランティアには、①実費程度支給している人、②実費を差し上げていない（無償の）人のいずれも含めます。

問 18. ボランティアに依頼している主な業務はなんですか。また営業日 1 日平均、何人ほどですか。  
(いくつでも○)

1. 調理、盛り付け	[		]人程度
2. 配送	[		]人程度
3. その他 (	) [		]人程度

問 19. 貴事業所の配食事業部門の年間売上高（平成 18 年度）\*

①個人契約	②自治体委託		
	高齢者	障害者	その他
万円	万円	万円	万円

\* 実施していない場合は、各欄に「—」を記入してください。

問 20. 貴事業所の配食事業部門のここ 1～2 年の損益状況（1 つに○）

1. 大幅に好転	4. やや悪化
2. やや好転	5. 大幅に悪化
3. 横ばい	

問 21. 貴事業所の配食事業の 1 食あたりの平均的な利用価格\*

	個人契約	自治体委託			
		高齢者		障害者	
		利用者負担	自治体負担	利用者負担	自治体負担
朝食	円	円	円	円	円
昼食	円	円	円	円	円
夕食	円	円	円	円	円

\*実施していない場合は、各欄に「—」を記入してください。

問 22. 貴事業所の配食事業の 1 食あたりの生産原価構成率

食材費	%
調理人件費	%
配送人件費	%
配送物件費（燃料代等）	%
外注費	%
管理費	%
生産原価総額	100.0%

問 23. 配食事業の調理・配送において外部委託を行っていますか。

(1) 調理に関して (ひとつに○)	1. 献立の全てを自社・自団体に調理 2. 献立の一部を外部より調達 3. 調理の全てを外部委託 4. その他 ( )
(2) 配送に関して (ひとつに○)	1. 全て自社・自団体の従業員及び車両で対応 2. 一部外部委託 3. 全面的に外部委託 4. その他 ( )

### 貴事業所の食事・サービス内容について

問 24. 料理の提供形態 (いくつでも○)

1. 調理盛りつけ済みの弁当を保温・保冷して提供 2. 調理盛りつけ済みの弁当を常温で提供 3. レトルトしたものをパック状態で提供 4. チルド (フリーズ) したものをパック状態で提供 5. その他 ( )
---

問 25. 配送時、受領サインはもらっていますか。(1つに○)

1. もらっている 2. もらっていない
-------------------------

問 26. 提供可能な食事サービスの営業日 (いくつでも○)

1. 平日 (全て) 2. 平日 (限定曜日) 3. 土曜日 4. 日曜日	5. 祝祭日 6. 年末年始 7. お盆 8. その他 ( )
--	--

問 27. 配送時の見守りや声かけの内容 (いくつでも○)

1. 玄関で声をかけ、食事を手渡しする 2. 室内まで入って声をかけ、食事を手渡しする 3. 食事を手渡しした後、少し話をする 4. 食事の手渡しは行わず、目視・確認のみで、指定位置に置いてくる 5. その他 ( )
--



問 33. 調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいること（上位3つ選んで○）

1. 栄養バランス	9. 配送時の温度
2. 衛生・安全管理体制	10. 配送時間の対応
3. 味付けの工夫	11. 接客のマナー
4. メニューの多様性	12. ケアマネジャーとの連携
5. 安否確認体制	13. 価格政策
6. 緊急時の対応	14. 日々の食事の管理・栄養指導
7. 地域との交流の場を設けている	15. その他の取り組み（                      ）
8. 個別対応	16. 特にない

問 34. （問 33 で 1～15 に回答した方のみ）特に力を入れている点は具体的にどのような内容ですか。[    ]に 1～15 の番号を記入の上、具体的にお教えてください。

問 33 で特に力を入れている点[            ]番

問 35. 準拠しているガイドライン（いくつでも○）

1. 国のガイドライン	4. シルバーマーク
2. 県のガイドライン	5. その他（                      ）
3. 市町村のガイドライン	6. 特に準拠しているガイドラインはない

### 貴事業所の配食サービス事業の今後の展開について

問 36. 現在、貴事業所の配食サービス事業経営で課題になっていることはどのようなことですか（いくつでも○）

1. 食事メニューや顧客層の新規開拓	6. 自治体からの受注の確保
2. 配送を行う人材の確保	7. 大手事業者等新規参入との競争
3. 調理人材の確保	8. その他の課題
4. リピート客の確保	（                      ）
5. 自治体委託事業の事業要件や発注額減額等への対応	9. 特にない



問 37. 今後、特に配食サービス事業の利益率向上のために検討している取り組みはどのようなことですか。(上位3つ選んで○)

1. 新たな食材調達先の確保	9. 他の配食事業者とネットワーク
2. 調理の委託先の確保	10. シニア人材の雇用
3. 配送の委託先の確保	11. ボランティアの活用
4. 調理・配送関連の設備・システムの導入	12. 調理拠点の再編、移転
5. 管理・事務部門の IT 化推進	13. 配送拠点の再編、移転
6. 事業所向けマーケットの拡大	14. その他の取り組み
7. 自治体からの受注数の拡大	( )
8. 個人顧客向けマーケットの拡大	15. 特に考えていない

問 38. 貴事業所における障害者・高齢者向け配食事業の展開について今後どのような方針ですか。(1つに○)

1. さらに拡充したい	4. 撤退・廃止予定
2. 現状維持	5. 検討中である
3. 縮小したい	

問 39. 貴事業所の障害者・高齢者向け配食事業について、自治体委託事業の比率について、今後どのような方針ですか。(1つに○)

1. 現状より上げたい	3. 現状より下げたい
2. 現状維持	4. 撤退したい

問 40. 最後に、今後の貴事業所の障害者・高齢者向け配食事業の事業展開の方向性について、自由に記載ください。

回答のご協力まことにありがとうございました。

## 2. 利用者アンケート票

# 配食サービスに関する利用者アンケート調査

社団法人 シルバーサービス振興会

拝啓 時下益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。

弊会は、高齢者が安心して暮らせる社会づくりを民間の立場から支えることを目的として、昭和62年3月に設立された厚生労働省所管の公益法人でございます。

本年度、国の補助事業として、これからの在宅の高齢者・障害者の方たちの食のあり方を検討しております。ただいま、そのための基礎調査として、配食サービスを受けられている利用者の方たちのご意見をお伺いするためにアンケート調査を実施しております。なにとぞご協力のほどよろしくお願い申し上げます。 敬具

- 1 配食サービスを利用されているご本人あるいはご本人からの聞きとりでご家族の方などが、かわってご記入くださるよう、お願いいたします。
- 2 選択肢から回答を選んでいただく設問は、該当するものに○をしてください。「その他」を選ばれた場合は、具体的な内容をご記入ください。
- 3 調査票は、お渡ししました緑色の封筒に封をして配食事業者の方にお渡しください。
- 4 ご回答いただきました内容については、次のように取り扱います。回答をいただいた方に対してご迷惑をかけることはございません。お気軽にお答えください。
  - ① 調査目的以外には使用いたしません。
  - ② 配食事業者の方にはアンケートの回答内容をお伝えいたしません。
  - ③ 統計的に処理し、個人が特定できないようにいたします。
- 5 調査内容についてご不明な点がありましたら、下記までお問い合わせください。

【お問い合わせ先】

社団法人 シルバーサービス振興会 TEL：03-5276-1602 担当：片山、飯野  
お問い合わせ受付時間：月～金 9:30～17:30

## はじめに

問1. この調査票は、どなたが記入されていますか。(1つに○)

- |        |         |
|--------|---------|
| 1. ご本人 | 3. その他（ |
| 2. ご家族 |         |

問2. 性別についてうかがいます。(1つに○)

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問3. 年齢についてうかがいます。(数字を記入)

( ) 歳



## 配食サービスのご利用状況

問9. どのくらいの期間、配食サービスを利用されていますか。(1つに○)

- |          |         |
|----------|---------|
| 1. 半年以内  | 4. 3年   |
| 2. 半年～1年 | 5. 4年   |
| 3. 2年    | 6. 5年以上 |

問10. どのくらいの頻度で配食サービスを利用されていますか。(1つに○)

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1. 毎日    | 5. 月1～2回  |
| 2. 週5～6日 | 6. 不定期    |
| 3. 週2～4日 | 7. その他( ) |
| 4. 週1日   |           |

問11. 配食サービスで、お支払いになっている1食あたりの価格についてうかがいます。  
(いくつでも○。価格は数字をご記入ください)

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1. 朝食(1食あたり _____ 円) | 4. 不定期で決まっていない |
| 2. 昼食(1食あたり _____ 円) | 5. その他( )      |
| 3. 夕食(1食あたり _____ 円) |                |

問12. 配食サービスを利用されていないとき、食事はどのようにしていますか。(いくつでも○)

- |                              |
|------------------------------|
| 1. 自分で作る                     |
| 2. 家族が作る                     |
| 3. ヘルパーが作る(訪問介護や家事支援サービスで対応) |
| 4. デイサービスなどで食べる              |
| 5. 出前を取る                     |
| 6. 外食する                      |
| 7. お弁当やお惣菜など、料理済みのものを買ってくる   |
| 8. その他( )                    |

## 配食サービスのご利用動機、選定基準など

問13. 配食サービスを利用しようと思った動機はどのようなものですか。(いくつでも○)

1. 身体的に料理をすることが難しくなったため
2. 買い物へ行くことが難しくなったため
3. 料理をする技術があまりないため
4. 料理をすることが面倒なため
5. バランスのよい食事など、栄養の管理ができないため
6. 人に勧められて
7. その他 ( )

問14. 配食サービスの事業所を選ぶ際、どのようなところを参考にされたかお聞かせください。(いくつでも○)

1. 今まで利用されていた介護事業者を選んだ
2. ケアマネジャーに相談した
3. 自治体の相談窓口にお問い合わせした
4. 自治体の窓口などに置いてある一覧表やガイドブックで探した
5. インターネットで調べた
6. 家族や知人に聞いた
7. 評判を聞いて、口コミ
8. 事業所が発行しているチラシや広告などを見た
9. その他 ( )

問15. 配食サービスの事業所を選ぶ際、どのような点を重視されますか。(上位3つに○)

1. メニュー・献立
2. 価格
3. 美味しさ・味付け
4. 食事の量
5. 栄養バランス
6. 食事の見た目
7. サービスの提供頻度、対応可能な曜日・時間
8. 見回り・安否確認、栄養相談などの付加サービス
9. 従業員の対応
10. 食事の温度
11. その他 ( )



## 配達状況

問20. 主に届けてくれる配送員についてうかがいます。(1つに○)

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1. 男性：若者     | 5. 女性：壮年・中年者 |
| 2. 男性：壮年・中年者 | 6. 女性：高齢者    |
| 3. 男性：高齢者    | 7. 特に決まっていない |
| 4. 女性：若者     |              |

問21. 配送員は、配達の際、見守りや声かけをしてくれますか。(いくつでも○)

- |                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| 1. 挨拶をしてくれる          | 4. 相談等に乗ってくれる       |
| 2. 世間話など、おしゃべりをしてくれる | 5. その他( )           |
| 3. 体調等について聞いてくれる     | 6. 特に見守り、声かけはしてくれない |

## 配食サービスの利用による効果

問22. 配食サービスを利用して、体調や日常生活でよくなったと思うことはありますか。  
(いくつでも○)

- |   |
|---|
| 1. 体調がよくなった                                 |
| 2. 体重が増加した                                  |
| 3. 病気にかかりにくくなった                             |
| 4. 食欲が出てきた                                  |
| 5. 生活が規則正しくなった                              |
| 6. 食事を通じて、生活の楽しみが増えて、日常生活にメリハリができた          |
| 7. 定期的に人が来てくれるので、倒れたときなど、緊急時の安心感が得られるようになった |
| 8. 人と話す機会が増えた                               |
| 9. 他人が自宅を訪ねてくることに対して、抵抗感が少なくなった             |
| 10. その他( )                                  |
| 11. 特に変化はない                                 |

## 配食サービスへの希望・要望

問23. 配食サービスを利用されていて、困っていることはありますか。(いくつでも○)

1. 注文時間に届かない
2. 冷めているなど、適温の状態にない
3. 配達員の対応が悪い
4. 注文したものと違うものが届くことがある
5. 味付けが合わない
6. 献立・メニューが合わない
7. 食事の量が合わない
8. 価格が高い
9. 希望する時間や曜日に対応してもらえない
10. その他 ( )
11. 特にない

問24. 苦情や要望に対する、配食サービスを提供している事業所の対応に満足していますか。(1つに○)

- |         |         |
|---------|---------|
| 1. 満足   | 4. やや不満 |
| 2. ほぼ満足 | 5. 不満   |
| 3. 普通   |         |

問25. 配食サービス以外の食事サービスについて、どのようなサービスを利用したいと思いますか。(いくつでも○)

1. 調理前の材料を配達してもらう
2. 下ごしらえをした食材を配達してもらう
3. 弁当箱などでなく、食器に盛り付けてもらう、食器で配達される
4. 家にある食材を利用して、その場で調理してもらう
5. 買い物から調理、食事の後片付けまで行ってもらう
6. 調理に加え、掃除など家事全般のサービスも一緒に行ってもらう
7. 会食会など、時おり、交流や外食気分を楽しめる、催し的なサービスに参加できる
8. 料理教室などを開催して、料理の仕方を教えてくれる
9. 栄養のバランスや献立の相談に乗ってもらえる
10. 家の近くで購入することができる
11. その他 ( )
12. 特にない、わからない



問26. 希望する配食回数についてうかがいます。(それぞれ1つずつ〇)

(1) 朝食	1. 週に6～7回(ほぼ毎日) 2. 週に4～5回程度 3. 週に2～3回程度 4. 週に1回程度	5. 月に2～3回程度 6. 月に1回程度 7. その他( ) 8. 希望しない
(2) 昼食	1. 週に6～7回(ほぼ毎日) 2. 週に4～5回程度 3. 週に2～3回程度 4. 週に1回程度	5. 月に2～3回程度 6. 月に1回程度 7. その他( ) 8. 希望しない
(3) 夕食	1. 週に6～7回(ほぼ毎日) 2. 週に4～5回程度 3. 週に2～3回程度 4. 週に1回程度	5. 月に2～3回程度 6. 月に1回程度 7. その他( ) 8. 希望しない

問27. よりよい食事が食べられるのであれば、1食・回あたり、いくらまで支払うことができますか。(数字を記入)

1食当り[            ] 円
----------------------

問28. その他、配食サービスに対するご意見・ご要望を自由にご記入ください。

--

問29. その他、食事全般に対するご意見・ご要望を自由にご記入ください。

--

ご協力ありがとうございました

この調査研究事業は、厚生労働省の障害者保健福祉推進事業補助金(障害者自立支援調査研究プロジェクト)の一環として行われたものです。

障害者・高齢者等への在宅ケアサービスにおける新たな食事提供のあり方に関する調査研究事業 報告書

平成 20 年 3 月発行

内容照会先 社団法人シルバーサービス振興会 企画部

〒102-0083 東京都千代田区麹町 3 丁目 1 番地 1

TEL:03-5276-1602 FAX:03-5276-1601