

高齢者住宅における 食事サービスについて

～食事サービス委員会 最終報告～

2014年10月3日

高齢者住宅経営者連絡協議会

目次

高齢者住宅経営者連絡協議会 食事サービス委員会について	2
1. 高齢者住宅経営者連絡協議会の設立の目的	
2. 食事サービス委員会の趣旨・目的	
3. 食事サービス委員会委員	
4. 食事サービス委員会の活動スケジュール	
I 本報告書の趣旨	5
1. 会員事業者に向けて	
2. 消費者に向けて	
II 食事サービス委員会活動報告	
1. 高齢者の住まいの変遷と食事サービスの歴史的変化	6
2. 食事サービス提供実態アンケート調査	17
3. 高齢者住宅における食事サービス提供に関する現地調査および ヒアリング調査	46
事例1 介護付有料老人ホーム「SOL 星が丘」	47
事例2 介護付有料老人ホーム「アライブ世田谷代田」	54
事例3 介護付有料老人ホーム「センチュリーシティ大宮公園」	57
事例4 介護付有料老人ホーム「クラーチ溝の口」	61
事例5 介護付有料老人ホーム「レストヴィラ中央林間」	65
事例6 住宅型有料老人ホーム「ドーマー相模原」	69
事例7 サービス付き高齢者向け住宅「レジデンスタウン茅ヶ崎」	73
事例8 特別養護老人ホーム「クロスハート栄・横浜」	78
4. まとめと考察	81
(1) 食事サービス委員会の活動の総括	
(2) 高齢者住宅における食事サービスの展望	
高齢者住宅経営者連絡協議会 会員名簿	90

高齢者住宅経営者連絡協議会 食事サービス委員会について

1. 高齢者住宅経営者連絡協議会の設立の目的

高齢者住宅経営者連絡協議会（以下、高経協）は、高齢者住宅業界の発展と地位向上を目指すことを目的として、2010年4月に設立された任意団体である。

高齢者住宅の経営に携わる者が広く集い、経営上課題となる事項を改善するための協議を行うとともに、社会に対して高齢者の住まいに関わる様々な情報を発信し、また高齢者住宅業界の振興の妨げとなる事項の改善や高齢者住宅のあり方に関する政策提言等を行うこととしている。

2014年8月末現在、51団体（株式会社43社、合同会社1社、社会福祉法人5法人、医療法人2法人）が加盟している。

2. 食事サービス委員会の趣旨・目的

2025年には団塊の世代が後期高齢者になるなど、わが国では今後一層の高齢化の進展が見込まれるが、こうした中、高齢者が安心して暮らし続けることができる住まいを整備していくことは重要なテーマである。

都市部を中心に、一人暮らしや夫婦のみの高齢者世帯も急増し、高齢者の自立した生活を支えるための住まいとサービスを備えた高齢者住宅に対する需要も今後ますます高まると考えられる。

現在、法人の形態を問わず様々な分野から多くの事業者が市場に参入し、多種多様な高齢者住宅が供給されている。有料老人ホームについては、2000年の介護保険制度導入を機にこの約10年で急増し、近年は介護付有料老人ホーム（特定施設）に対する総量規制が多くの自治体で実施されているものの、有料老人ホーム全体のストックは約9,100カ所、定員37万人にもものぼる（2014年4月現在、(株)タムラプランニング&オペレーティング調べ）。また、2011年10月に創設されたサービス付き高齢者向け住宅（サ付き住宅）については、建て主に対する建設補助や税制優遇など国の積極的な供給促進策もあり右肩上がり増加、2014年5月末現在の登録数は約4,600カ所、14.9万戸にまで増加している。

高経協では、上述したような状況も踏まえながら、高齢者住宅の利用者の利益をさらに向上させるとともに、真摯に事業に取り組む事業者が評価され、一層積極的に事業展開できる健全な市場を実現するべく、協議会内にいくつかの委員会を設置し、2010年より継続的に活動を行ってきた。そのうちの一つである苦情相談委員会（活動期間：2011年3月～2012年6月）では高齢者住宅における利用者の苦情の実態を把握するため、全会員事業者を対象にアンケート調査を実施し、その内容を整

理・分析したが、有料老人ホーム・旧高齢者専用賃貸住宅ともに食事に関する苦情や接遇・対応に関する苦情が最も多いという結果が出た。

そこで、高経協では2013年度「食事サービス委員会」（以下、本委員会）を設置し、高齢者住宅における食事サービスの実態をより詳細に把握するとともに、今後の高齢者住宅に求められる質の高い食事サービスとはどのようなものか、また利用者に真に満足してもらええる食事サービスとは何かについて検討を行うこととし、活動を開始した。活動で得られた成果については、会員事業者の経営活動に適宜反映させるとともに、報告内容等については必要に応じて一般消費者および行政、自治体、関係各所にもアピールしていくことを目指している。

3. 食事サービス委員会委員

三重野 真 : 株式会社荒井商店 取締役

木村 祐介 : 株式会社学研ココファン 執行役員 事業本部長

※五郎丸徹・代表取締役社長の代理 ※3月末で当会退会

中村 健太郎 : 株式会社キャピタルメディカ 執行役員 経営企画部長

山下 宏行 : 株式会社共立メンテナンス 執行役員 ウェルネスライフ本部長

片山 ます江 : 社会福祉法人伸こう福祉会 専務理事

田村 明孝 : 株式会社タムラプランニング&オペレーティング 代表取締役

◎佐伯 智 : 東宝サポートライフ株式会社 専務取締役

○吉村 直子 : 株式会社長谷工総合研究所 上席主任研究員

西野 剛史 : ワタミの介護株式会社 広報ブランド部 部長

※清水邦晃・代表取締役社長の代理

(委員会事務局) 高齢者住宅経営者連絡協議会事務局

(団体名 50 音順/◎: 委員長、○: 副委員長/2014年8月末現在)

4. 食事サービス委員会の活動スケジュール

2013年	4月 5日(金)	高齢者住宅経営者連絡協議会役員会にて食事サービス委員会の設置を決定
	5月 14日(火)	第16回高齢者住宅経営者連絡協議会定例会にて委員会設置・選出委員を報告
	7月 1日(月)	第1回委員会
	8月 5日(月)	第2回委員会 於：「SOL 星が丘」(東宝不動産株式会社)
	9月 11日(水)	第3回委員会 於：「ドーマー相模原」(株式会社共立メンテナンス)
	10月 7日(月)	第4回委員会 於：「アライブ世田谷代田」(株式会社アライブメディケア)
	11月 8日(金)	第5回委員会 於：「センチュリーシティ大宮公園」(株式会社センチュリーライフ)
2014年	12月 4日(水)	第6回委員会 於：「クラーチ溝の口」(株式会社キャピタルメディカ)
	1月 24日(金)	第7回委員会 於：「レストヴィラ中央林間」(株式会社ワタミの介護)
	2月 17日(月)	第8回委員会 於：「レジデンスタウン茅ヶ崎」(株式会社ユーミーケア)
	3月 10日(月)	第9回委員会 於：「クロスハート栄・横浜」(社会福祉法人伸こう福祉会)
	4月 10日(木)	第10回委員会 於：株式会社キャピタルメディカ本社
	6月 5日(木)	中間報告書とりまとめ
	9月 5日(金)	役員会に最終報告書案を提出
	10月 3日(金)	最終報告書とりまとめ

Ⅰ 本報告書の趣旨

1. 会員事業者に向けて

本報告書は、本委員会の今までの活動を最終報告書としてとりまとめたもので、委員会委員が所属する団体へのアンケート調査の結果、また当該団体の事業所に対する現地調査およびヒアリング調査の結果について整理している。

従来、各種委員会では委員会活動の内容を「提言書」という形でまとめることが多かったが、本報告書の内容では、委員会委員が所属する団体の現状や取り組みに関してできる限り詳細に報告することで、日々の経営活動の参考にしたり現場運営に反映したりしてもらえることも数多くあるのではないかと考える。

本報告書の「食事サービス提供実態アンケート調査」および「高齢者住宅における食事サービス提供に関する現地調査およびヒアリング調査」の結果については、現状において食事サービスにかかる課題や問題等が発生した場合の各事業者の対処・対応の仕方や経験則に焦点を当て、問題解決における工夫や効果・成果を抽出することに力点を置いた。

また、今後の高齢者住宅における食事サービスのあり方や将来像について、多くの会員事業者、ひいては高齢者住宅業界全体で継続して議論していくことにより、事業経営のレベルアップにつながることを期待しており、本委員会についても引き続き活動のあり方を模索したいと考えている。

2. 消費者に向けて

本報告書はまた、高齢者住宅における食事サービスの現状や今後の展望について、消費者向けにわかりやすい情報発信を行うことが重要であるとの考えから、一般にも公開するものである。

これを機に、高齢者住宅における食事内容やサービスの実態を伝える方法として、セミナーや勉強会、現地見学会、試食会などの開催も視野に入れながら、どのような情報発信が消費者・事業者双方に有意義なものとなるか、今後も引き続き検討していきたい。

II 食事サービス委員会活動報告

1. 高齢者の住まいの変遷と食事サービスの歴史的变化

はじめに

わが国では高齢者人口が増加の一途をたどり、高齢化率（総人口に対する65歳以上人口の割合）も1970（昭和45）年に7%だったのが、25年後の1995（平成7年）には14%という、世界でも類を見ない速さで上昇した。2013（平成25）年10月には高齢者人口は3,189.8万人で過去最多、また高齢化率も25.1%で過去最高となり、4人に1人が高齢者の時代となった。

また、3世代同居の大家族が一般的だった時代から、核家族化が進み、近年では都市部を中心に高齢者のみ世帯が急速に増加している。家族に介護の負担が重くのしかかっていた時代から、2000（平成12）年には介護保険制度が創設され、社会で介護をまかなうという時代に変化してきている。

年金や医療福祉の社会保障制度や公共施設などのインフラ整備、要介護高齢者の増加、とりわけ認知症高齢者の急激な増加など、解決しなければならない問題は山積みとなり、その対策の一環として2014（平成26）年4月より消費税が5%から8%に増税され、この先さらに10%に増税される予定もある。

このような時代背景の下、高齢者の住まいと食事がどのように変化してきたか、時代を追ってみることにする。

（1）高齢者住宅および給食サービスの黎明期（1960年代～80年代前半）

●4つの「老人ホーム」の誕生

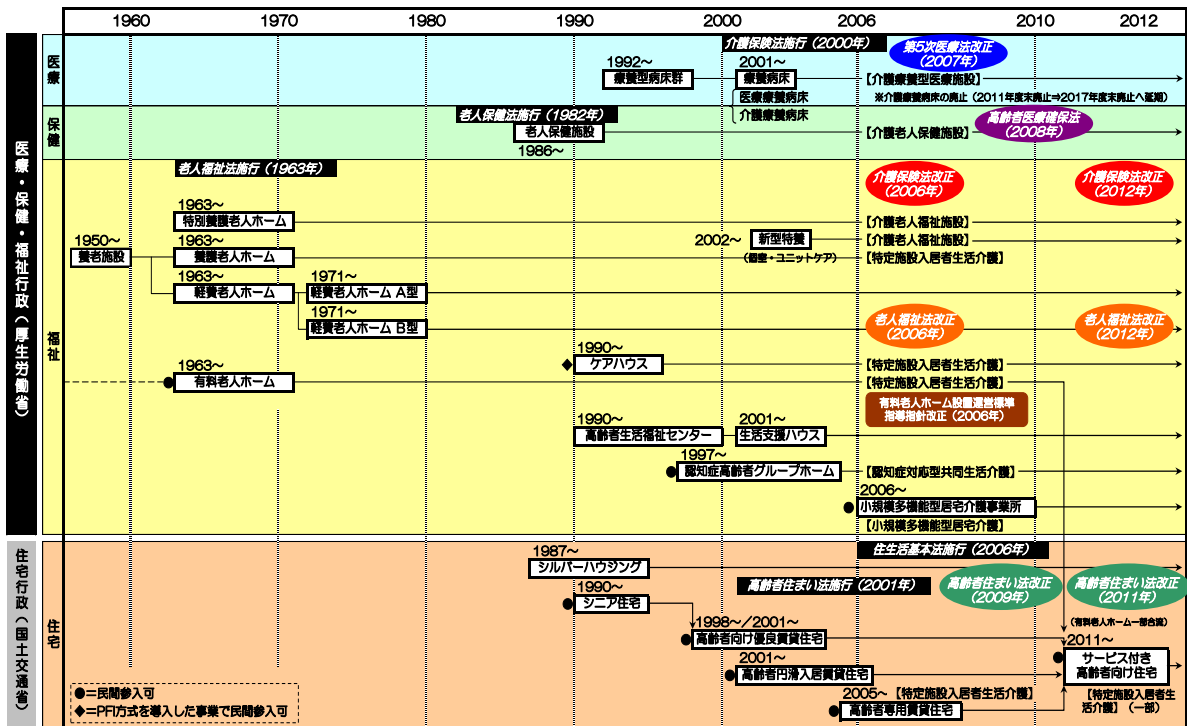
1963（昭和38）年に老人福祉法が制定され、貧民の救済措置として運営されていた養老院が廃止になり、寝たきりの高齢者を対象にした特別養護老人ホーム、低所得で身寄りのいない高齢者向けの養護老人ホーム、要支援程度の状態で一部費用を自己負担する軽費老人ホームの3タイプの老人ホームと、これらに属さない民間が行う有料老人ホームが法律上整備された。

この年は東京オリンピックの前年にあたる。公的な老人ホームについては、入居の決定は地方自治体が行うため、低所得者が優先される一方、民間の有料老人ホームは建設費補助など一切ないため、入居費用が高額となり、ごく一部の限られた裕福な人達の利用が主だった。

●食料難を乗り越えて

食事に関しては、戦後学校給食が再開されたが、アメリカによる食糧援助物資に

図表／高齢者住宅・施設の変遷



資料：長谷工総合研究所作成

よる飢餓援助の目的が主だった。昭和 30 年代に入ると戦後の食糧難から次第に改善が進んだが、まだまだ食事内容は豊かさとはほど遠い状態で、三度の食事を取ることが何より優先された時代だった。この頃、日本食生活協会が作った通称キッチンカーと呼ばれた栄養指導車が、日本全国を回り、安くて栄養価の高い食事の作り方を指導して回った。西洋風の新たな料理を試作し提供するキッチンカーは行く先々で大人気となった。

1955(昭和 30)年には電気釜が登場し、爆発的に売れた。インスタントラーメンの「チキンラーメン」が発売されたのもこの時期で、これをきっかけに様々なインスタント食品が開発され、食事の多様化が始まる。しかし、国民の多くは未だに貧しい食事で、豚肉や牛肉が食卓にのぼることはほとんどなく、卵やバナナはとても高価な食品だった。

●老人ホームでの“食餌”

老人福祉法の制定時の時代背景からも分かるように、高齢者、とりわけ貧困層に対しての老人福祉施設での食事は、内容はともかく 3 食を提供することが、何より優先して求められたサービスだった。

1970(昭和 45)年、国民生活が貧困から脱出したとされる年に外食産業が初めて登場する。以降、豊かになり始めた時代を象徴するように、ファミリーレストランやファーストフード店が続々とオープンする。

この時期の老人福祉施設（特別養護老人ホーム・養護老人ホーム・軽費老人ホーム）での給食は、低所得者や家族が面倒を見られない高齢者に対して食事を安定的に提供することを最大の目的として始められたが、次第に裕福になっていった時代背景のもと、食事内容は徐々に改善されていく。しかし、まだまだ病院給食の延長線上の食事内容であり、食事の味や見た目などを楽しみにするには程遠いものだった。食堂に集まり、決められた献立を決められた時間に食べる文字通りの“食餌”が続いていたのである。

●有料老人ホームと食事サービス

この時代の高齢化率は5%台から10%に達しようとする時期だった。国連では7%を高齢化社会と呼び、高齢者が社会保障政策など社会に対して様々な影響を与え始める時期としている。まさに高齢化が始まり、高齢者住宅にも黎明の兆しが見え始めた時期である。

有料老人ホームについては、社会福祉法人聖隷福祉事業団、財団法人日本老人福祉財団が全国展開をし、供給の中心的役割を担っていた。また、各地に有料老人ホームの開設が広がりつつある一方、1980（昭和55）年に東京都の「向陽会サンメディック」が経営破綻したのを期に、1982（昭和57）年に社団法人全国有料老人ホーム協会が設立された。

有料老人ホームではない形態では、分譲方式のケア付き高齢者向けマンション「中銀マンション」が静岡県熱海市に次々と開設された。気候温暖な熱海には温泉も多数あり、海の幸・山の幸も豊富である。ここで老後を過ごすことは人生の成功者として社会的に評価されたようなもので、高齢者向け分譲マンションを所有することには一種のステータス性があった。

これらの有料老人ホームやケア付きマンションはいずれも入居金が高額で、提供される食事でも月額3万円程度と当時としてはかなり高額だったが、入居した女性たちには大変好評だった。家族のために長い間毎日3食の食事を作り続けてきた女性にとっては、日々の調理からの解放は何よりの朗報だったのである。住戸内では自炊も可能だったが、多くの入居者は食堂での食事を楽しんだ。しかし、老人福祉施設とは違い、おいしい食事の提供を心がけてはいるが、生まれも育ちも違い、様々な嗜好を持つ入居者に対して、一律のメニューや味付けなどの調理方法で満足を得られるのは難しく、食事は最もクレームの多いサービスとして定着していく。

（2）高齢者住宅バブル期（1980年代後半～1990年代前半）

●様々な高齢者住宅の制度化

1980年代後半は、高齢化率が10%～12%になった時代で、社会的に高齢化対策が盛んに講じられ始めた期間にあたる。また、様々な高齢者向け住宅が誕生した時期でもある。

1987（昭和62）年、高齢者のために緊急対応などの基礎サービスや話し相手にもな

ってくれるライフサポートアドバイザー（LSA）が30～50世帯に1人付くシルバーハウジングが始まった。また、1986（昭和61）年には、老人保健施設が創設される。これは病院・家庭・施設の間施設として、3ヵ月から6ヵ月を目安にリハビリテーションを行い、自宅復帰を支援する施設である。しかし、当初の意図に反し、次第に老人保健施設では入居期間が長期化し、第二の特別養護老人ホームとも呼ばれるようになっていく。

軽費老人ホームは、1972（昭和47）年にA型（給食付）とB型（自炊型）に分けられるが、さらに枝分かれして、1988（平成元）年にはケアハウスが誕生する。当初、ケアハウスの入居対象者は自分で食事を作れない程度の要支援者のみで、介護が重くなったら退去しなくてはならなかったが、介護保険制度の施行により、重度要介護になっても継続して生活できるケアハウスも登場するようになった。

1990（平成2）年度からは、デイサービスに居住部分を併せ持つ小規模多機能施設として、生活支援ハウスが整備されるようになった。当初は過疎地域での供給とされていたが、その後都市部でも開設が可能になった。

同じく1990年には、建設省（当時）がシニア住宅制度を打ち出す。高齢者は年をとるに従い資金管理が困難になるので、生命保険会社の一時払い終身年金保険に加入して、その年金を家賃に充当するというシステムを絡めた。住宅・都市整備公団（現・都市再生機構）や都道府県住宅供給公社が供給事業者だったが、1995（平成7）年には民間事業者にも拡充され、建設費補助が付けられることになった。シニア住宅は、バブルの崩壊とともに終身年金保険料が上昇したために、そのシステムを維持するのが困難になり、月額家賃方式から有料老人ホームと同様の入居一時金方式を組み入れるなどして対策を講じたものの、供給は減少していった。1998（平成10）年に高齢者向け優良賃貸住宅制度が創設されると、シニア住宅制度は高齢者向け優良賃貸住宅制度に発展的に収束された。

1980年代後半、有料老人ホーム事業には大手上場企業が数多く参入し、150戸以上の規模で、プールやレストラン・ダンスホールやシアターなどを備えた豪華なものが造られた。入居金は5千万円から1億円にまで跳ね上がり、最高額4億円というホームもオープンした。それでもホームの開設数は入居希望者に追いつかず、新規にオープンするホームの多くは入居率100%の状態だった。まさにバブルの真只中の時期であり、「有料老人ホームブーム」と言われたのもこの頃である。

●高齢者住宅における食事の多様化

この時期は、高齢者住宅における食事が最も多様化した時代といえるだろう。

医療法人が経営する老人保健施設や、軽費老人ホームA型は、従来の老人福祉施設と同様、病院給食に近い食事内容で、充実したとはいえない状態だった。ケアハウスは自炊を可能としていたが、ほとんどの入居者は食堂で食べていた。

一方で、シルバーハウジングやシニア住宅は老人福祉施設とは異なり、入居に関しては入居者が入居（賃貸）契約を締結し、食事は自分の責任で取るので、自炊も

可能である。また、軽費老人ホームB型も自炊ができることが入居条件となっており、これらの高齢者住宅は、自炊の選択や外食が可能となった時代を反映するものとして捉えることができる。

さらに、有料老人ホームでは、高額ホームを中心に食事内容が最も大きく変化しつつあった。1メニュー選択制から複数メニュー制やアラカルト料理の提供、誕生会など家族を招いて特別料理を提供するなど、豪華で華やいだ食事が提供され始めた。この頃の有料老人ホームは、そのほとんどが自立高齢者を入居対象としていたため、食材の買い物をして自室で食事をすませるケースや、日中外出することが多い入居者は外食で済ませるケースなども多く、ホーム内での喫食率の低下が経営上問題となるホームも少なくなかった。また、調理職員の人材確保の困難さや経営効率の追求から、食事の外注化が注目され始めたのもこの時期である。

(3) 高齢者住宅バブル崩壊期（1990年代前半～後半）

●バブル経済の崩壊と高齢化の進展、様々な高齢者向け施策

1990年代前半、日本の経済活動に大きなマイナスの影響を与えたバブルが崩壊した。上昇し続けていた株式市場や地価の高騰が雪崩を切ったように瓦解し、金融機関や建設会社など、倒産など予想もできなかった大手市場企業が次々と経営破綻に陥った。

この時期、高齢者人口の増加は加速し、1995(平成7)年には、国連が高齢社会とする高齢化率14%に達した。7%から14%に至るまでにスウェーデンでは85年間、フランスでは114年間かかっているにもかかわらず、日本では、少子化と相まって、25年間という世界でも類を見ない驚異的なスピードで到達した。様々な問題が表面化し、政府は次々と高齢者向けの施策を打ち出すことになる。1994(平成6)年に新ゴールドプランが策定されたのに続き、サービスごとの整備目標数値が発表され、さらに今までタブーだった医療改革にも手が付けられるようになる。

医療費が毎年1兆円ずつ増加し30兆円にまで達して、医療保険の破綻が予測され、高齢者の社会的入院も社会問題となった。病院が高齢者の生活の場になってしまっていたのである。高齢者の受け皿を整備する必要に迫られ、介護保険制度創設に向けて動きが出る。1996(平成8)年に介護保険法の国会審議が開始され、1998(平成10)年の施行を目指すものの、現金給付や家族介護のかかわりについて国を挙げての議論がなされ、法案成立は翌年に持ち越しになる。また、診療報酬が改定され、国立病院の整理統合が行われるとともに、高齢者向けに療養型病床群・介護力強化病院・老人性痴呆疾患療養病棟が整備される。これらは後に介護保険制度の介護療養型医療施設に切り変わっていく。

1992(平成4)年、老人訪問看護サービスがスタートし、1994(平成6)年には医療保険のサービスに組み込まれる。在宅サービスの整備に医療分野も加わり始めた時期にあたる。また、特別養護老人ホームは29万床整備の目標を掲げ、老人保健施設と併せて箱もの作りに邁進した時期だった。

1991(平成3)年、ヘルパー養成制度が策定され、政府は介護保険制度創設に向けて17万人のヘルパー育成目標を掲げた。(株)ニチイ学館や(株)ベネッセコーポレーションなど医療事務や教育産業大手企業が2級ヘルパー養成講座を全国的に展開し、どこも満員の盛況となった。

認知症高齢者の対応も緊急の課題であり、スウェーデンに倣ってグループホームを整備しようと3,200カ所開設の目標を掲げるが、事業者からは採算性が悪いとして、この時期には厚生省の思い通りに供給は進まなかった。

●有料老人ホーム事業の変遷

有料老人ホームは、バブル崩壊とともに高級・高額ホームは高嶺の花となり、消費者との間でニーズのずれが生じることになる。ホームの経営破綻が相次いで表面化し、1991(平成3)年、埼玉県では有料老人ホーム開設に厳しい基準を設け、実質的に有料老人ホーム参入を拒否する姿勢を打ち出した。その後、兵庫県もこれに追随し、有料老人ホームブームは一挙に去ることになるのである。

1990(平成2)年、神奈川県住宅供給公社が有料老人ホームと全く同じ形態のケア付き高齢者住宅「ヴィンテージ・ヴィラ横浜」を供給したところ、公的な事業者で倒産の心配のない点が評価され、入居抽選が行われるほど入居希望者が多数集まった。これを機に、茨城県・東京都・兵庫県・広島県でも住宅供給公社による同様のホームが次々に開設された。これらのホームは、住宅供給公社が建設省の管轄であることから、当時供給が進んでいなかったシニア住宅として扱われた。しかし、サービス内容や契約形態など、有料老人ホームと全く同じでありながら、シニア住宅だとしたところから、高齢者住宅の分類が一層判りづらくなってしまった。

1990年代半ばから後半にかけて、高額入居金が嫌厭された反動で、低価格の有料老人ホームが出現する。企業のリストラで手放された寮や社宅をコンバージョンし、高齢者住宅に転用したもので、新築ホームと違って初期投資費用がかからないため、300万円から500万円程度の入居一時金で募集できた。これが利用者ニーズに合致して、一気に供給を増やしていく。しかし、これらのホームの中には、有料老人ホームの設備基準(居室面積13㎡以上や廊下幅1.8~2.7m等)をクリアできずに、都道府県に有料老人ホームの届出をしていないものも多くあり、「類似施設」と呼ばれる無届ホームが急増した。

●さらに進む高齢者住宅での食事の多様化

食事サービスは、まさに多様化を極めた時代である。のちに介護保険3施設となる特別養護老人ホーム、老人保健施設、介護療養病床については、公的融資や補助金で整備することとし、その開設に拍車がかかった。しかし、不要な部分に豪華ホテル並みのコストをかけた、本来の目的に合致しない特養が多く建設されたりもした。反面、食事コストは相変わらず低額に抑えられ、質・量ともに入所者や家族の不満は増していった。豪華な建物と反比例するような低レベルのサービスであ

り、そのバランスは非常に悪いものだった。

コンバージョンタイプの有料老人ホームでは、バブル崩壊後の経済不況とも重なり、食事サービスの質は必ずしも改善しているとはいえない状態が続く。しかし、安い料金で入居できる有料老人ホームに対して、サービスの質の改善を要求する家族はおらず、家族にとっては要介護の親を預かってもらうだけでもよかったのである。事業者側では、食事部門収支が赤字となることも多く、(株)グリーンハウスや(株)LEOC、エームサービス(株)などの給食事業者へ食事サービスを委託するところが増えていった。後に有料老人ホームでは食事の委託が主流となり、直営事業者が少なくなっていく。

“億ション”からスタートした高額有料老人ホームは、入居金を値引きして入居者を募るが、低入居率で経営破綻するところが続出する。入居者がいるにもかかわらず閉鎖され、食事が提供されない状態の有料老人ホームまで現れる始末だった。経営維持のため、また経年変化によって、自立者を対象にしてきた高級有料老人ホームは、入居金を引き下げるための策として、入居期間の短い要介護者を主たる入居対象にするようになり、次第に要介護者向け有料老人ホームとして変貌を始めた。これにより自ずと食事サービスの内容も変化することになり、喫食率は自立者向けに比べて高くなり、採算性も良くなっていった。

(4) 介護保険スタート期 (2000年代前半)

●介護保険制度の創設

1997(平成9)年、国民的議論を経てようやく介護保険法が成立し、2000(平成12)年4月から介護保険制度が施行されることになった。2000年3月までは制度開始に向けての準備に追われるが、それ以降は、様々な問題の露呈とその解決に追われることになる。厚生労働省は、「介護保険は問題点も多いが、走りながら考える」と制度をスタートさせたが、まさにその通りになり、問題点が数多く出てきた。

そもそも介護保険では、在宅での生活を継続できることを基本的な考え方としていたが、施設サービスに利用者が集中し、特に特別養護老人ホームでは、どの施設も待機者リストができるほどになってしまっていた。24時間介護が受けられ、食事や居住費を含めても5万数千円～6万円台の負担で済む割安感その原因として挙げられている。

介護保険制度での高齢者住宅のサービスは、大きく以下の2つのサービスに分けられる。

- ①施設サービス:介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)、介護老人保健施設(老人保健施設)、介護療養型医療施設(療養型病床群など)の3つの施設
- ②居宅サービス:訪問系サービスや通所系サービスのほかに、入居系サービスとして特定施設入所者生活介護(有料老人ホーム・ケアハウス等)と認知症対応型共同生活介護(グループホーム)が対象

2003(平成15)年には、高齢化率が19%に達し、高齢者人口は2400万人を突破し

た。高齢者の増加で、施設の整備が追いつかないと言われているが、むしろ在宅サービスの質と量が不足していることが問題であり、施設サービスのニーズが高いからと施設を多数造り続ければ、介護保険財政は破綻する。施設と比べコストの安い在宅サービスを充実させる必要があり、中でも入居系サービスである高齢者住宅の供給と質の確保が求められているといえる。

●認知症高齢者グループホーム、有料老人ホーム、高齢者専用賃貸住宅

介護予防・生活支援事業の一環として、厚生労働省は2001(平成13)年に身体機能が低下した高齢者が、お互い助け合いながら5人から9人で共同生活するグループリビング支援事業を開始した。これと同様の小規模で認知症高齢者を対象としたグループホーム開設が地方で盛んになり、瞬く間に予定数を超過してしまった。介護保険で「認知症対応型共同生活介護」が制度化されたことにより利用ニーズが顕在化し、安定的に介護報酬が得られることが事業者に浸透した結果である。しかし、短期間に大量の供給(1日に3棟開設のペース)はサービスの質の確保を困難にし、認知症ケアを理解しない全くの素人事業者が、アパート経営感覚で多数参入したことで、ホーム内での転倒事故や費用負担のトラブルなどが目立ち始める。その対応策として、グループホームでは自己評価や第三者評価を義務付けることになった。

有料老人ホームにおいても、グループホームと同じようなことが起きていた。既存建物をコンバージョンした低価格のホームが大量に供給されたことにより、悪質な事業者が参入したのである。ホームに要介護者を入居させ、関連の訪問介護事業者から不要と思われるサービスを区分支給限度基準額の満額までケアプランに盛り込み、囲い込み介護をするというものである。介護報酬を高額に得ることが目的で、入居者の身体状況改善には熱心には取り組まなかった。

これらの悪質な事業者を排除しようと、厚生労働省は2002(平成14)年、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」を改定した。また、公正取引委員会も2003(平成15)年、有料老人ホームを景品表示法の規定に基づき不当表示の対象に指定し、監視を強める動きが出てくる。

国土交通省は1998(平成10)年、シニア住宅制度を廃止し、高齢者向け優良賃貸住宅制度に切り替えた。建設費補助のほかに、所得に応じた家賃補助制度を導入し整備を進めようとしたが、地方自治体は財政状況が逼迫しているとして、民間に対する補助事業に消極的だった。

2001(平成13)年、国土交通省は高齢者の居住の安定確保に関する法律(高齢者住まい法)を制定し、高齢者の入居を拒まない住宅として、都道府県の指定する機関に登録する高齢者円滑入居賃貸住宅制度を開始した。2005(平成17)年12月からは専ら高齢者を入居させる高齢者専用賃貸住宅の登録が開始となり、また特定施設入居者生活介護の指定をとれる筋道をつけた適合高齢者専用賃貸住宅制度が始まるが、特定施設となる高専賃は5%に過ぎなかった。

●介護保険施設での食の質向上、有料老人ホームでの二極化

介護保険3施設は、急増したことにより他の種別の高齢者住宅と比較される機会が増し、行事食や祝い膳の提供、季節食の取り組みなど、食事サービスの質向上に改善傾向が見られるようになってきた。介護老人保健施設では、糖尿病や腎臓病・高血圧など治療食の提供も進んでいった。

認知症高齢者グループホームでは、共同で家事を分担することにより認知症を悪化させないとの理由から、食材の購入から調理盛り付け、後片付けなど、入居者が家事を行う方式が導入された。しかしこれは家事を分担する意欲がある軽度の認知症には効果があっても、あらゆる認知症入居者に効果が認められるものではなかった。

有料老人ホームでは、高級高額有料老人ホームと低額低サービス有料老人ホームの差別化、二極化が進んでいき、月額10万円を超える食費の有料老人ホームが現れる一方で、大量調理のクックチル方式を採用し月額3万円台の費用で済む食事サービスも出てきた。

高齢者専用賃貸住宅では、入居費用の競争が激化し、低額化と併せて食事サービスの廉価競争が始まった。食の楽しみが次第に薄れて、以前の食餌に逆戻りしたような住宅も出現した。

(5) 介護保険安定期（2000年代後半～）

団塊の世代が75歳の後期高齢期を迎える2020(平成32)年には、高齢者人口は第1次ピークを向かえ3,612万人になると予測されている。この間、毎年約65万人ずつ高齢者が増加し続け、未曾有の超高齢社会になるといわれている。

介護保険財政の悪化から、国は、38万床あった療養病床のうち15万床を医療型として残し、残りの介護型は全廃、15万～17万人は介護老人保健施設に、6万～8万人は有料老人ホームなどの居住施設へ転換すると発表した。その後二転三転し、現在でも、7万床が介護型療養病床として存在している。

特別養護老人ホームの新設開設はこの7年間、年平均1万床程度で、ピーク時のおよそ半分になっており、その結果であろうか、厚生労働省は2014年3月、特養待機者が52万人になったと発表した。

施設不足を解消する策として、国土交通省では2011(平成23)年に高齢者住まい法を改正し、高齢者向け優良賃貸住宅・高齢者円滑入居住宅・高齢者専用賃貸住宅を廃止し、サービス付き高齢者向け住宅を創設した。サービス付き高齢者向け住宅には整備費補助を付け、供給促進を図っている。欧米では、高齢者人口の6%以上に相当する高齢者の住まいの場が供給されているのに対して、日本は4%程度しかない。高齢者の増加によって、今後ますます不足する高齢者住宅の供給をいかにして増やすか、またそこで行われるサービスの質をいかに高めていくかが今後の課題であるが、2006(平成18)年以降は、いわゆる総量規制により特定施設(介護付有料老人ホーム)やグループホームの開設規制に乗り出している状態であるため、増加に

は期待できない。

2006(平成18)年、介護保険制度の見直しにより、厚生労働省は小規模多機能型居宅介護事業所を第三の категорияとして整備するなどし、地域密着型や介護予防のサービスを前面に打ち出した。また、2012(平成24)年には定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを創設し、地域包括ケアの推進を目指している。

高齢者施設・住宅については、多種多様すぎる種別を再編して統一化を図るなど、さらなる制度改革を行うことになるだろう。

●食費の低額設定による満足度の低下

介護保険3施設(特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、介護型療養病床)は1日3食1,380円・月額41,400円の食費を徴収することができる。この限られた食費の範囲内で創意工夫を凝らし、おいしい食事を提供することになるが、1施設あたりの入所者数が多く、100人を超える規模の施設も多いことから、給食会社への委託が多くみられる。ともすれば給食会社へ任せきりとなりがちで、決められた献立表に基づく食事が提供されるだけで、利用者の満足度は概ね低い。

認知症高齢者グループホームは、認知症の診断を受けた5人から9人の小さな単位で共同生活が行われていることから、家庭的な食事の提供が中心である。食材費として1日3食1,000円~1,380円が徴収される。利用者と職員と一緒に調理を行うことも多く、話し合ってその日の献立を決め、食材を買いに行くことから食事サービスが始まる。しかし、利用者が共同でこのような食事を作ることができるのは軽度の段階で、経年により認知症が進行し重度化してくると、利用者が調理に関することは次第に困難になり、実質上職員が献立を決め、食事を作ることになる。

サービス付き高齢者向け住宅では、食事サービスはオプションとなっているが、9割以上の物件で提供している(または提供体制がある)。全体的に家賃・共益費・食費などの月額費用を低額に抑える傾向が強く、食費は月額4万円~5万円が全体の約6割を占め、全国平均では4万3,000円である。名目上は介護保険施設とほとんど同額となっているが、介護保険施設と違い調理コストが含まれている分、食材費はむしろ低く抑えられている。このためか、調理済み食材を加熱して盛り付けるクックチル方式での提供や、自社グループ会社で一括して調理するセントラルキッチン方式を採用するなどの工夫をしている事業者もみられる。

●ソフト食の開発

有料老人ホームは、入居者規模が9人未満の小規模なものから100人超の大規模なものまで様々なタイプがあり、人口が集中する都市部か人口の少ない地方部立地かななどによっても価格に大きな差がある。食事サービスについても一括りで整理できないほど幅広い内容・料金になっている。そのような中で近年特筆すべき事項は嚥下障害対応のソフト食の開発である。ソフト食は、従来の刻み食やミキサー食といわれた原型を留めない食事とは異なり、盛りつけは通常食と何ら変わらないが、

舌先で押しつぶして飲み込め、味も通常食と同様である。ソフト食の開発は、できるだけ胃ろうの造設をせずに口からの摂食を長く保つことを可能とし、今後の有料老人ホームの食事サービスにおいて大きな魅力の一つになっていくだろう。

おわりに

高齢者住宅における食事サービスは、団塊世代の高齢化に伴い、この先さらに多様化していくと考えられる。画一的な食事介助から、個々人にあった食事サービスを目指して、季節感のある行事食やお祝い食のような入居者の希望に沿った食事、また必要に応じて治療食を的確に提供できるようになることが求められるだろう

何よりも、食事は日々生活する上で最大の関心事・喜びであることに間違いはない。体調に良い食事、喜ばれる食事、期待される食事を提供することが、高齢者住宅事業者に求められる課題である。

(株式会社タムラプランニング&オペレーティング代表取締役 田村明孝)

2. 食事サービス提供実態アンケート調査

(1) アンケート調査の趣旨・目的

苦情相談委員会（活動期間：2011年3月～2012年6月）では、高齢者住宅における利用者の苦情の実態を把握するため、全会員事業者を対象にアンケート調査を実施し、その内容を整理・分析したが、有料老人ホーム・旧高齢者専用賃貸住宅ともに食事に関する苦情や接遇・対応に関する苦情が最も多いという結果が出た。

そこで、食事サービス委員会（以下、本委員会）では、食事に関する苦情がどのようなものかを理解するために、高齢者住宅における食事サービス提供や苦情の実態を把握することとした。当初、高経協の全会員事業者を対象にしたアンケート調査を実施することを検討したが、まずは本委員会委員が所属する団体に対して実施し、現況を整理・分析した。

(2) アンケート調査の内容

●対象事業者

- ・食事サービス委員会委員が所属する8団体

●調査時期

- ・2014年3月1日～3月7日

●主な調査項目

- ・運営事業所
- ・食事の提供方法（直営、外注）
- ・食事料金
- ・食事に関する苦情と対応：味・見た目、献立、治療食等対応、ソフト食対応、栄養面、行事食・イベント食、その他
- ・食事サービスに関する苦情と対応：食事提供時間、喫食時間、配膳・下膳、食事サービス職員の態度、その他
- ・食事料金に関する苦情と対応
- ・厨房に関する苦情と対応：衛生面全般、厨房室、その他
- ・食事をする場所の環境：内装・照明・デザイン、BGM、臭い、テーブル配置や車いす対応
- ・食事・食事サービスの事故：災害等による食事提供中止、食中毒、その他
- ・直営について：メリット、デメリット、現在の課題等
- ・外注について：メリット、デメリット、現在の課題等
- ・高齢者住宅における今後の食事サービスのあり方について

事業者名(順不同)		東宝不動産株式会社	株式会社荒井商店
ブランド名(または事業所名等)		「SOL星が丘本館・別館」	アライブ
運営事業所の種別	介護付有料老人ホーム	●	●
	住宅型有料老人ホーム		
	サービス付高齢者向け住宅		●
	特別養護老人ホーム		
	認知症グループホーム		
	小規模多機能居宅介護事業所 その他(高齢者向け住宅)		
提供方法	直営	-	-
	委託	2ヵ所	9ヵ所
月額食料金(税込)	内 食費	64,800円	64,800円
	内 厨房維持費等	なし	43,200円
	総計	64,800円	108,000円
	一 朝食	540円	432円
	日 昼食	756円	864円
	内 おやつ	夕食代に含む	108円
	内 夕食	864円	756円
	1日あたり合計	2,160円	2,160円
食事に対する苦情・対応	①味・見た目	<ul style="list-style-type: none"> ・月末にまとめていた検食簿を毎食ごとの報告に改め、指摘事項を記入したら、当日の調理担当者は速やかに対応策を記入し改善に努める。/毎日通常食とソフト食の食事写真を撮影し、月ごとにファイルにまとめ、見た目・色彩等の検証をする。/薄味食と普通食を常時用意し、制限食のみならず、嗜好への個別対応も行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託会社の力量というより、配置された社員のスキルにより、食事内容を含め盛り付け、提供時の温度等大きく内容が異なるため、入居者からは食事に関するクレームが多い⇒ホーム側は入居者の反応をできるだけ伝え改善を試みている。調理員には入居者にできるだけ関わり、直接献立の説明をしてほしいと要望している。
	②献立(バリエーション)	<ul style="list-style-type: none"> ・食材の安全面から冷凍食品、特に野菜類(葉物・根菜)の使用頻度が高く、給食業界全体の食品安全基準規制の壁を感じる。 ・献立は3ヵ月サイクルが基本だが、前年実績の検食評価を参考に作成し、特に朝と昼、朝と夕の主菜の食材が重ならない様留意している。 ・選択食の採用:当日の献立が入居者の嗜好に合わない時の対応として『選べる食』を用意。 	<ul style="list-style-type: none"> ・冷凍食品の頻度が多いというクレームが多くみられる。献立と出される料理が結びつかないことがある(〇〇風などの表記が多い)⇒検食簿の項目と検食者の視点を統一し各施設ごとに評価している。また定期的に献立について検討している。 ・適温提供の要望が多い。
	③治療食・アレルギー等対応	<ul style="list-style-type: none"> ・治療食対応として:糖尿病食、減塩食、腎臓病食 ・アレルギー食対応として:薬効による禁止食材、その他アレルギー食 ・個々の嗜好対応:苦手食材が入っている料理は除去するか代替食を用意する、仕上げに手を加える、薄味食の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・アレルギー・禁食・嗜好等細かい対応が多い。 ・個別対応が多いことも業務の煩雑化につながっている。
	④ソフト食(嚥下食)対応	<ul style="list-style-type: none"> ・嚥下力の衰えた入居者へは、個別対応を基本とする。 ・目に美しいソフト食の実現と制限食のみならず、嗜好への個別対応。 ・食べる姿勢を個別にPT・OT評価を基本に安全な提供姿勢を配慮。 ・経口摂取の困難な方には、歯科医による嚥下検査の実施、たとえ胃ろう増設された方でも経口摂取の可能性は迫及する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・酵素を使ったソフト食を実施(2施設)しているが、委託業者の姿勢や力量、契約内容により全ホームで実施できていないことが課題。 ・ミキサーや増粘剤の利用が多い。
	⑤栄養面	<ul style="list-style-type: none"> ・真空調理システムを採用し、素材そのものを活かし栄養素を逃がさない食事を心がけている。 ・全体の栄養管理は給食事業者の管理栄養士が行っているが、個々の栄養管理は施設看護師・介護職員が担っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・栄養状態については、管理栄養士が年2回入居者全員の栄養評価(体重・血液検査・MNA・摂食状態)を実施し、摂食状態に応じた食事内容の提案を含め栄養状態を管理している。結果についてはケアプランに反映している。 ・定期的に管理栄養士の巡回を実施。

事業者名(順不同)		株式会社センチュリーライフ		
ブランド名(または事業所名等)		センチュリーシティ	センチュリーハウス	
運営事業所の種別	介護付有料老人ホーム	●		
	住宅型有料老人ホーム			
	サービス付高齢者向け住宅	●	●	
	特別養護老人ホーム			
	認知症グループホーム			
	小規模多機能居宅介護事業所 その他(高齢者向け住宅)			
提供方法	直営	4ヵ所		
	委託	1ヵ所	1ヵ所	
月額食事料金(税込)	内訳	「センチュリーシティ大宮公園」の場合		
	食費		61,560円	54,000円
	厨房維持費等		12,960円	
	総計		74,520円	54,000円
	朝食		373円	411円
	昼食		567円	669円
	おやつ		-	-
	夕食		1,112円	720円
1日あたり合計	2,052円	1,800円		
食事に対する苦情・対応	①味・見た目	<ul style="list-style-type: none"> ・味が薄い、濃い⇒調味料の分量化によるマニュアルを作成し、調理員によるばらつきを軽減。 ・味の組み合わせ、色合いが悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・味が薄い、濃い⇒委託先の調理責任者に日々フィードバックする。 	
	②献立(バリエーション)	<ul style="list-style-type: none"> ・同じようなメニューが続くことがある(シチューとカレー等)⇒ルー系、麺類は曜日固定のメニューとすることで回避。 ・いまどきの料理名を付けられてもピンとこない⇒メニュー表への表示は、どのような食材をどのように味付けしているかわかりやすい名前にする(例:棒棒鶏ではなく、茹で鶏と野菜のゴマダレあえ)。 ・凝ったソースを好まない人もいる⇒希望者には、ソースをかけない、塗らないままの提供も行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・丼ものや麺類等の際、副食が一品少なく貧相に見える⇒副食の一品追加。 ・同じような料理が2日間続けて提供される⇒事前に献立表を運営スタッフが確認。 ・月間献立表を生活相談員や、看護師が確認し、バリエーションに変化を加える。 	
	③治療食・アレルギー等対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人との相談により可能な範囲内にて対応。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人との相談により可能な範囲内にて対応。 	
	④ソフト食(嚥下食)対応	<ul style="list-style-type: none"> ・市販品を使用し昼食・夕食の主菜のみ対応(直営2施設)。 ・副菜もソフト食の対応希望あり。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ソフト食やミキサー食、刻み食などの形態対応は個別に行う 	
	⑤栄養面	<ul style="list-style-type: none"> ・塩分量が多い⇒食事をおいしく召し上がっていただくため、しっかりと味付けをして提供している旨を説明。希望により調味料の加減を個別対応している(味付けをしない、薄くする等)。 ・希望者に対して管理栄養士との栄養面談を実施し、結果を食事に反映させる。 		

事業者名(順不同)		株式会社キャピタルメディカ	
ブランド名(または事業所名等)		「クラーチ溝の口」	「クラーチ・エレガント本郷」
運営事業所の種別	介護付有料老人ホーム	●	●
	住宅型有料老人ホーム		
	サービス付高齢者向け住宅		
	特別養護老人ホーム		
	認知症グループホーム		
	小規模多機能居宅介護事業所 その他(高齢者向け住宅)		
提供方法	直営	-	-
	委託	1ヵ所	1ヵ所
月額食料金(税込)	内 食費	52,170円	68,040円
	内 厨房維持費等	10,800円	10,800円
	総計	62,970円	78,840円
	1日あたり合計	1,739円	2,268円
	内 朝食	367円	458円
	内 昼食	497円	782円
	内 おやつ	-	-
	内 夕食	875円	1,028円
食事に対する苦情・対応	①味・見た目	・ご飯の硬さ・おかゆの柔らかさ(好みの問題が大きいので、ムラがないよう指導)	・嗜好のご意見がほとんどである。固い(やわらか過ぎ)、料理・汁物が冷めている等⇒複数での味見、提供前の温度確認徹底。
	②献立(バリエーション)	・似たようなメニューに偏りがち⇒業者との会議にて指摘し、改善を求める。	・同じ食材が同日、近日に発生する⇒食材発注量、献立作成の見直し。
	③治療食・アレルギー等対応	・処方に基づき栄養士が毎日の献立に対応しており、アレルギーについても個々の入居者の情報を介護調理担当者が把握しており特に苦情はない。	・介護職、栄養士が連携しており、特に問題はない。
	④ソフト食(嚥下食)対応	・個々の入居者の情報を介護調理担当者が把握しており、特に苦情はない。	・介護職、栄養士が連携しているものの、見た目で食欲不振になってしまうというご意見あり。頂いたご意見を参考に、盛り付けや彩りを工夫している。
	⑤栄養面	・塩分のばらつき(感覚的なもので個人差があるため、ムラがないよう指導)。	・1日のカロリーは約1,600～1,800kcalで計算。お元気で食欲旺盛な方はボリュームで不満が出ることもあるため、主食の量を増やす等対応している。

事業者名(順不同)		株式会社共立メンテナンス	
ブランド名(または事業所名等)		食事直営	食事委託
運営事業所の種別	介護付有料老人ホーム	●	●
	住宅型有料老人ホーム	●	
	サービス付高齢者向け住宅	●	
	特別養護老人ホーム		
	認知症グループホーム		
	小規模多機能居宅介護事業所 その他(高齢者向け住宅)		
提供方法	直営	5カ所	-
	委託	-	1カ所
月額 食事料金 (税込)	内 食費	64,800円(68,040円)	68,040円
	内 厨房維持費等	なし	なし
	総計	64,800円(68,040円)	68,040円
	一 朝食	540円	648円
	日 昼食	756円	540円
	内 おやつ	(108円)	108円
	内 夕食	864円	972円
1日あたり合計	2,160円(2,268円)	2,268円	
食事に対する苦情・対応	①味・見た目	特になし ・年4回「食担当者会議」にて吸い上げる。 ・フロントの代表者が「食事」に関して入居者および介護職員から意見を収集する他、検食簿からも意見をすくい上げ、議題としてあげる。 ・会議にて他事業所の状況を加味して検討し、改善の方向づけをする。可及的速やかに食の専門部署とやりとりし、献立やレシピを調整する。さらに、毎月実施する事業所での「食事会議」にて、改善内容を共有する。	
	②献立(バリエーション)	特になし	
	③治療食・アレルギー等対応	特になし ・治療食については、原則対応しない⇒最大限ご協力できる対応はする。 例)糖尿病⇒主食量の調節・おやつ制限/腎臓病⇒生野菜ポイル提供・生果実をシロップ煮に変更 ・アレルギー食については、申し出がある場合、できる限り対応する。 例)鯖アレルギー⇒他魚種を提供/牛乳アレルギー⇒野菜ジュースに変更 ・嗜好について⇒原則として対応をお断りする。	
	④ソフト食(嚥下食)対応	特になし ・ソフト食の対応はまだしていない⇒下処理・調理法を創意工夫し、食べやすさ・飲みやすさ・飲み込みやすさを考慮した献立作成を心がけている。 例)食べやすさ・飲みやすさ⇒圧力鍋を使用し、繊維を分解する。/飲み込みやすさの改善⇒適度なとろみがついたタレやあんをかける。 ・形態食に対応⇒一口大・刻み・超刻み・ミキサー食で対応。	
	⑤栄養面	特になし	

事業者名(順不同)		株式会社学研ココファン／株式会社ユーミーケア	
ブランド名(または事業所名等)		ココファン	ユーミー
運営事業所の種別	介護付有料老人ホーム		●
	住宅型有料老人ホーム		●
	サービス付高齢者向け住宅	●	●
	特別養護老人ホーム		
	認知症グループホーム	●	●
	小規模多機能居宅介護事業所 その他(高齢者向け住宅)	●	●
提供方法	直営	49カ所	29カ所
	委託	1ヶ所	-
月額食事料金(税込)	内 食費	47,820円／57,120円	52,500円／54,000円／60,000円
	内 厨房維持費等	なし	なし
	総計	47,820円／57,120円	52,500円／54,000円／60,000円
	一 朝食	411円／566円	350円／400円／500円
	日 昼食	617円／669円	700円／700円／700円
	内 おやつ	-	-
	内 夕食	566円／669円	700円／700円／800円
	1日あたり合計	1594円／1904円	1,750円／1,800円／2,000円
食事に対する苦情・対応	①味・見た目	・味が薄い、食感(柔らかすぎる、硬すぎる)、彩りがよくない等、メニューによっては苦情やご意見をいただくケースがある。	・4年前位に全施設直営運営に切り替えてから苦情は激減し、現在はほとんどなし。 ・仮に相当な苦情があった場合は、速やかに本部指導により是正を行う。
	②献立(バリエーション)	・主菜と副菜の組み合わせ(見た目など)がよくない場合や、近接日での類似主菜・副菜の提供の場合に苦情をいただくケースがある。	・季節により同食材が重なる場合に苦情あり。
	③治療食・アレルギー等対応	・治療食:現場での調整可能範囲で対応(主食量や味噌汁などの調節など) ※一部専用対応メニュー導入も開始している。 ・アレルギー食:現場での調整可能範囲で対応。	・治療食:現場での調整可能範囲で対応(主食量や味噌汁などの調節など) ※一部専用対応メニュー導入済み ・アレルギー食:現場での調整可能範囲で対応。
	④ソフト食(嚥下食)対応	・ソフト食:未導入(ユーミーは導入) ・食形態:一口大・刻み・超刻み・ミキサー食は対応。	
	⑤栄養面	・1日のカロリーは約1,600kcalで計算。	・1日のカロリーは約1,600～1800kcalで計算。

事業者名(順不同)		ワタミの介護株式会社	社会福祉法人伸こう福祉会
ブランド名(または事業所名等)		レストヴィラ	「クロスハート栄・横浜」
運営事業所の種別	介護付有料老人ホーム	●	
	住宅型有料老人ホーム		
	サービス付高齢者向け住宅		
	特別養護老人ホーム		●
	認知症グループホーム		
	小規模多機能居宅介護事業所 その他(高齢者向け住宅)		
提供方法	直営	102カ所	-
	委託	-	1カ所
月額食料金(税込)	内 食費	60,264円	第1～3段階:41,400円/日、第4段階:49,500円/日
	内 厨房維持費等	なし	なし
	総計	60,264円	第1～3段階:41,400円/日、第4段階:49,500円/日
	一 朝食	518円	260円
	日 昼食	842円	500円
	内 おやつ	昼食代に含む	100円
	内 夕食	648円	520円
	1日あたり合計	2,008円	1,380円
食事に対する苦情・対応	①味・見た目	・味が薄いというご意見と同時に、塩分を気にされておられる方も多いので濃いというご意見をいただくことはある⇒ダシ感を強調して味を際立たせられる等、塩分を抑えながら味の濃淡のバリエーションを増やす努力をしいている。	
	②献立(バリエーション)	・食材、調理方法(揚・焼・蒸)等が重なるというご意見をいただくことがある⇒いただいたご意見は献立作成の参考にしている。	
	③治療食・アレルギー等対応	・量が少ないとのご意見をいただくことがある⇒個別対応。	
	④ソフト食(嚥下食)対応	・特に副食が固めに仕上がっていることがあり、均一した物性が課題⇒個別対応。	・委託会社から提供されている食事形態が常食・やわらか食・ミキサー食となっているのだが、ご家族よりミキサー食ではなく、ムースやゼリー状のお食事を提供してほしいと希望があった⇒施設の管理栄養士がご家族とご本人の嗜好調査を再度行い、可能な限り希望に添えるよう市販品にて提供を行った。
	⑤栄養面	体重増加を気にしているというご意見をいただくことがある⇒栄養士が栄養ケア・マネジメントにて個別で対応している。	

事業者名(順不同)		社会福祉法人伸こう福祉会	
ブランド名(または事業所名等)		「クロスハート港南・横浜」	「クロスハート十二所・鎌倉」
運営事業所の種別	介護付有料老人ホーム		
	住宅型有料老人ホーム		
	サービス付高齢者向け住宅		
	特別養護老人ホーム		
	認知症グループホーム	●	
	小規模多機能居宅介護事業所 その他(高齢者向け住宅)		●
提供方法	直営	-	-
	委託	1ヵ所	1ヵ所
月額食料料金(税込)	内 食費	29,100円	61,800円
	内 厨房維持費等	なし	なし
	総計	29,100円	61,800円
	1日 朝食	250円	500円
	内 昼食	270円	710円
	内 おやつ	-	100円
	内 夕食	450円	750円
	1日あたり合計	970円	2,060円
食事に対する苦情・対応	①味・見た目	・以前は暗い色だったが、今は鮮やか。味が薄い場合はホームで加減する。	
	②献立(バリエーション)	・種類が増え、好評である。	
	③治療食・アレルギー等対応		
	④ソフト食(嚥下食)対応		
	⑤栄養面	・食材チェック表に記載があるので安心。	

事業者名(順不同)		東宝不動産株式会社	株式会社荒井商店
ブランド名(または事業所名等)		「SOL星が丘本館・別館」	アライブ
食事に関する苦情・対応	⑥行事食・イベント食	<ul style="list-style-type: none"> ・行事食は、歳時に合わせて毎月献立を考え提供している。 ・イベント食は、事業年度ごとにイベント計画を立案し、給食事業者と食事の詳細について話し合い計画書を作成し実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行事食に関しては月1回以上。実施内容については各施設で検討し、入居者からは概ね好評。
	⑦その他	食事に関してのご要望窓口⇒ <ul style="list-style-type: none"> ・日常は、介護スタッフが日々の食事介助の中で傾聴し、食事委員会に報告する。 ・直接入居者からの食事に関しての要望を伺う場として「食事に関しての座談会」を開催(参加者:入居者・食事委員(介護スタッフ)・給食会社担当者(調理長・栄養士)) 	(全ホーム共通事項) <ul style="list-style-type: none"> ・月1回委託業者と食事検討会を実施し、検食簿を中心に改善すべき事項の確認を行っている。 ・職員が個別に食事の不満等を聞き、要望の共有を行っている。
食事サービスに関する苦情・対応	①食事提供時間	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の体調により、喫食時間内の延食対応や居室配膳も行っているため、提供時間や喫食時間について苦情はない。 	
	②食事喫食時間	<ul style="list-style-type: none"> ・体調により喫食時間内の延食対応や居室配膳を実施。 	
	③配膳・下膳について	<ul style="list-style-type: none"> ・配膳ミス(常食・ソフト食の取り違い等)⇒配膳前はヒヤリハット報告、配膳後であれば事故報告書を提出し、その日のうちにカンファレンスを開き、再発防止対応。 	
	④食事サービス職員の態度(接遇・言葉づかい等)について	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員が日々の食事サービスの中で聞こえてくる入居者の声をホームで共有し、速やかに対応するよう心がけている。 	
	⑤食事サービス職員の容姿(ユニフォームの汚れ・髪型等)について	特になし	
	⑥厨房職員の態度・容姿について	<ul style="list-style-type: none"> ・給食職員がユニットに出向き、入居者から食事の感想や献立のご希望を聞く。 	
	⑦その他	<ul style="list-style-type: none"> ・フロントに目安箱(ご意見箱)を設置してご家族からのご要望も聞く。 ・季節感のある食事を提供していることをご家族にもご理解いただくために、フロントに毎月の献立を置いている。 	
食事料金に関する苦情・対応		特になし	
厨房に関する苦情・対応	①衛生面全般	<ul style="list-style-type: none"> ・最重要課題は、厨房スタッフの体調管理。 	☑衛生管理は形骸化。実施は画一的。
	②厨房室について	<ul style="list-style-type: none"> ・設備機器ごとのメンテナンスマニュアル・清掃作業マニュアルを作成し、清掃実施報告書の提出を給食担当者に義務付け。 	
	③その他	特になし	<ul style="list-style-type: none"> ・施設ごとに厨房面積が異なり、狭いところは衛生面で憂慮することもある。
食事をする場所の環境	①内装・照明・デザイン、経年劣化等	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニットのリビング&ダイニングはかなり余裕があり、フロア全体は明るく落ち着いていると評価をいただいている。 	
	②BGM	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニットごとに入居者のお気に入りの音楽をCD演奏している。 	
	③臭い	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニットでは、シズル感(出来立て感)を大事にしている(炊き立てのご飯の香り、入れたてのコーヒーの香り等)。 	

事業者名(順不同)		株式会社センチュリーライフ	
ブランド名(または事業所名等)		センチュリーシティ	センチュリーハウス
食事に関する苦情・対応	⑥行事食・イベント食	・プラス料金が発生することもあってか、量が多すぎるように感じる⇒ボリュームを調節し、質の良いものを使用する。	・プラス料金なしで月1回以上のイベント食を提供。季節の行事食の他、B級グルメ、駅弁めぐり、銘菓グルメ等を実施し、入居者には好評。
	⑦その他	・鍋料理が冷えている⇒提供時間に合わせて調理を行う。温蔵庫の温度設定の見直し。提供直前での配膳。 ・食材が固い・軟らかい、切り方が小さい・大きい、魚の骨が食べづらい⇒介護食の分類を細分化することにより、摂食状況の幅が広い入居者に対応している。 ・食材の質が悪い⇒複数業者からの仕入れによる比較。	・禁食対応:憩室炎がある方が胡麻や野菜の種子等、食べることができない⇒栄養士がどのような胡麻の提供であれば召しあがれないか、種子はどの野菜のどの大きさの種子であったら召し上がれないかを聞き取りして対応。
食事サービスに関する苦情・対応	①食事提供時間		
	②食事喫食時間	・朝食時間が短いように感じる(7:30~8:30)。	
	③配膳・下膳について	・配膳の順番間違え、配膳ミス⇒入口にセンサーを設置し、チャイムにより来客を知らせる。食事の対応者の食札を準備。複数人での確認。	・調理してから時間が経ってしまい、冷たい料理を提供⇒冷めた際には各フロアの電子レンジで再加熱。 ・配膳ミス(1品不足、制限食と常食の取り違い)。
	④食事サービス職員の態度(接遇・言葉づかい等)について		・現場調理責任者によるところが大きい が、エリアマネージャーへ報告し、随時対応している。
	⑤食事サービス職員の容姿(ユニフォームの汚れ・髪型等)について	・配膳時の靴の音がうるさい⇒歩き方の指導。音の出にくい靴の購入。	
	⑥厨房職員の態度・容姿について		
	⑦その他	・朝食時トースターの利用が込み合う⇒トースターを増やした。 ・ルームサービスを依頼したが、食事が来ない⇒スタッフの連絡ミスが原因。チェック体制を強化した。	・事前に頼んでおいた、見学に来られた方の料理が調理されていない⇒当日の朝に、本日の食数を確認。
食事料金に関する苦情・対応		・イベント食の際、プラス料金が発生するのは理解できるが、通常料金での食事の用意がないというのは困る。	
厨房に関する苦情・対応	①衛生面全般		
	②厨房室について		
	③その他	・換気扇の音がうるさい⇒業務後には速やかに電源を切る。	
食事をする場所の環境	①内装・照明・デザイン、経年劣化等		
	②BGM	・季節に合わない音楽の時がある⇒季節毎、時間帯により使用音楽を分けた。	
	③臭い		

事業者名(順不同)		株式会社キャピタルメディカ	
ブランド名(または事業所名等)		「クラーチ溝の口」	「クラーチ・エレガント本郷」
食事に関する苦情・対応	⑥行事食・イベント食	<ul style="list-style-type: none"> ・コストパフォーマンス(個人対応にて解決)。 ・刺身・天ぷらなど人気メニューが早い時間帯に売り切れることがあるため、過去のデータに基づく食数準備で適正数を把握している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・月に2回実施。一本メニューになるが、喫食率は上がる。
	⑦その他	<ul style="list-style-type: none"> ・まれに同じメニューが隔週出たり、麺類が続いたりすることがあるため、その都度改善を依頼している。 ・メニューに記載されている塩分、カロリー量が副菜を含めたものなのか正確なものなのか、高齢者に適した塩分量なのかとの相談もあり、その都度栄養士が対応している。 ・温かいものは温かく、冷たいものは冷たく提供してほしいとの方針で、できるだけ作り置きをしないで提供するように心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食べたいと思っていたメニューが早く売り切れになるため、食べられない時がある⇒入居者の嗜好と過去の売り切れデータを分析し、3種のメニューをそれぞれいくつ用意するのかに反映させる。
食事サービスに関する苦情・対応	①食事提供時間	<ul style="list-style-type: none"> ・配膳開始時間直後に若干お待ちいただく感あり⇒スムーズに配膳できるように業務動作の流れなどの改善を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通常食の提供は問題ないが、アラカルトメニューの注文が入ると提供時間がかかりすぎる傾向がある⇒提供時間をお知らせし、できるだけスピーディな対応を行う。
	②食事喫食時間	特になし	特になし
	③配膳・下膳について	<ul style="list-style-type: none"> ・誰もいないテーブルで下膳されない食器が残されていることがあり、見回りを委託会社に依頼している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に苦情はないが、お茶のお代わり等の気配りができる職員とできない職員がいるため、教育を行い職員の育成を行っている。
	④食事サービス職員の態度(接客・言葉づかい等)について	<ul style="list-style-type: none"> ・客観的にみて、一部接客に難のある職員については委託会社本部に指導を要請する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新人職員は入居者の名前と顔が一致せず、時折お叱りを受ける⇒新人教育の見直し。一人ですぐに業務をさせず、しっかりとトレーニング期間を設ける。
	⑤食事サービス職員の容姿(ユニフォームの汚れ・髪型等)について	<ul style="list-style-type: none"> ・費用を考えた場合それなりのため、問題視はしていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニフォームはクリーニングされているが、漂白で色落ちなどが目立つ場合があるため、都度注意している。
	⑥厨房職員の態度・容姿について	<ul style="list-style-type: none"> ・客観的にみて、一部接客に難のある職員については委託会社本部に指導を要 	<ul style="list-style-type: none"> ・新人職員のトレーニングを現場任せにしているため、指導が統一されておらず、ス
	⑦その他	<ul style="list-style-type: none"> ・定食以外のアラカルトの提供に時間がかかるとの指摘があり、繁忙時間帯ではあるが提供時間の時間短縮の改善を委託会社に依頼している。 	
食料料金に関する苦情・対応		<ul style="list-style-type: none"> ・料金に見合った食材を使用かのお問い合わせがあり、産地表示等を実施し、安心・理解につなげている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント食での割増料金は望まない⇒割増料金を望まない方への代替案を実施。
厨房に関する苦情・対応	①衛生面全般	特になし	<ul style="list-style-type: none"> ・お冷のコップが少し生臭い時があった⇒洗浄の徹底。
	②厨房室について	特になし	特になし
	③その他	<ul style="list-style-type: none"> ・食洗機使用時の騒音について苦情あり(丁寧に扱ってもらうよう指導)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食器の音が時折気になる。急いでいても丁寧なオペレーションを徹底。
食事をする場所の環境	①内装・照明・デザイン、経年劣化等	<ul style="list-style-type: none"> ・汚れが付きやすく落ちにくい(洗濯回数を増やすなどして対応)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・震災後の壁クロス亀裂、天井シャンデリアの埃、椅子のシミ、色落ち。 ・今年度内にシャンデリア、照明の清掃、椅子の張替えを実施。壁紙クロスは中長期的に館内全体で計画予定。
	②BGM	<ul style="list-style-type: none"> ・時間帯に沿った季節の音楽、クラシックをBGMで提供。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通常はクラシックBGM、季節の音楽も年間で取り入れて実施。
	③臭い	<ul style="list-style-type: none"> ・厨房からの調理臭等のダイニングへの漏れ防止のため、吸排気バランス調整を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食事やお茶の時間の香りを楽しんでいた空間づくりを心がけている。

事業者名(順不同)		株式会社共立メンテナンス	
ブランド名(または事業所名等)		食事直営	食事委託
食事に関する苦情・対応	⑥行事食・イベント食	<p>特になし</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行事食:基本的に「食」に関わる行事食については、タイムリーに行事当日に提供する。 ・イベント食:お正月祝い膳・敬老御膳・寿司の日(春・秋) ・内容については、概ね好評を得ている。 	
	⑦その他	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者から、一部嗜好品を食堂に持ち込みたいという要望ある(入居者が常日頃召し上がっていたごはんのお供:のり佃煮・納豆等)。 ・入居者が食事の一部をお部屋に持ち帰ることがある。すべてを把握することが困難で、止めきれないことがある(ヤクルト・みかん・ロールパン・ジャム等) <p>⇒持ち帰りやすい個包装品提供を避ける。 ⇒どちらの場合も、衛生面から遠慮していただく旨を注意喚起している。</p>	
食事サービスに関する苦情・対応	①食事提供時間	<p>特になし</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予め通院等で食事時間に遅れることがわかっている場合、時間外喫食を要望されるケースがあった⇒事前連絡を条件に、提供終了時間から15分後を目安に、食べ終わっていただければ可能としている(ただし、ローカルルールとして運用)。 	
	②食事喫食時間	特になし	
	③配膳・下膳について	<p>特になし</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直営:食事提供場所が1階・2階・3階の3カ所に分かれている事業所がある。2階・3階へは1階厨房から温冷カートで料理を上げている。良い状態で料理を上げる工夫(置き方・温度)、各フロアへ物の行き来がスムーズになるように試行錯誤している。 	
	④食事サービス職員の態度(接遇・言葉づかい等)について	特になし	
	⑤食事サービス職員の容姿(ユニフォームの汚れ・髪型等)について	<p>特になし</p> <ul style="list-style-type: none"> ・三角巾に前髪・後ろ髪をいれていない状況がたまに見受けられる。異物混入事故等に繋がらないように、注意喚起を促している。 	
	⑥厨房職員の態度・容姿について	特になし	
	⑦その他		
食事料金に関する苦情・対応		特になし	
厨房に関する苦情・対応	①衛生面全般	特になし	
	②厨房室について	特になし	
	③その他		
食事をする場所の環境	①内装・照明・デザイン、経年劣化等	<ul style="list-style-type: none"> ・2013年12月オープンの物件(中野江古田)では、新しい試みで対面調理による演出を取り入れる。作る姿・音・香り等、より家庭に近い環境で提供することを目的としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・元々社員寮をリモデルした事業所。食堂・娯楽室(多目的室)は経年劣化が進んでいるが、現在リノベーションを計画している。
	②BGM	<ul style="list-style-type: none"> ・主にテレビだが、イベント時にはCD等を利用。 ・「中野江古田」については、テレビと有線を併用している。 	
	③臭い	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナス面は特になし直営物件はオープンカウンターなので、入居者にとって、香りが食欲をそそるようである。 	

事業者名(順不同)		株式会社学研ココファン／株式会社ユーミーケア	
ブランド名(または事業所名等)		ココファン	ユーミー
食事に関する苦情・対応	⑥行事食・イベント食	・毎月1日、10日、20日で企画メニュー(郷土食やイベント系)を提供。	
	⑦その他		
食事サービスに関する苦情・対応	①食事提供時間	・苦情はないが、大半の入居者がほぼ1時間で食事を済ませられる。 ・提供時間の幅を長く取る場合の厨房人権費とのコストバランスは課題。	
	②食事喫食時間		
	③配膳・下膳について	苦情等はなし ・原則食堂でスタッフが対応、体調の悪い方、居室で療養されている方は居室まで配食を行う。	
	④食事サービス職員の態度(接遇・言葉づかい等)について	・毎食入居者への声掛けを励行し、コミュニケーション日常化することで重苦情を防止する。	
	⑤食事サービス職員の容姿(ユニフォームの汚れ・髪型等)について	・白衣・キャップの着用、粘着テープでの毛髪等の除去の励行を厳守。	
	⑥厨房職員の態度・容姿について		
	⑦その他		
食料料金に関する苦情・対応		・「料金に見合っていないのでは」との意見が出た場合は、お感じになる理由(量や品数、味等)のどの点に不満があるかをヒアリングし、同意見が一定の割合以上である場合、メニュー改廃を検討する。	
厨房に関する苦情・対応	①衛生面全般	特になし	
	②厨房室について	特になし	
	③その他	特になし	
食事をする場所の環境	①内装・照明・デザイン、経年劣化等	・カウンターキッチンの場合と、隔離されたスペースの場合あり。	
	②BGM	特になし	
	③臭い	特になし	

事業者名(順不同)		ワタミの介護株式会社	社会福祉法人伸こう福祉会
ブランド名(または事業所名等)		レストヴィラ	「クロスハート栄・横浜」
食事に関する苦情・対応	⑥行事食・イベント食	・概ね好評。	
	⑦その他		
食事サービスに関する苦情・対応	①食事提供時間	・献立により揚げたて・茹でたてを提供するため、一度に大人数に対応することが難しく、一部お待たせするケースがある。⇒案内時間をずらし、滞留の緩和に努めて	
	②食事喫食時間	・基本的に苦情はない。	
	③配膳・下膳について	・配膳の仕方、音を出す、カップの飲み口に手が触れているということに対して過去にお叱りをいただいたことがある。	・朝食の配膳に時間がかかっている⇒朝食はフロアでの盛り付けとなっているが、一部厨房で盛り付けたものを提供してもらい、配膳時間の短縮を図った。
	④食事サービス職員の態度(接遇・言葉づかい等)について	・対応すべきことが重複した際に、即座に対応できない、若しくは雑な対応となったことでクレームをいただいたことがある。	
	⑤食事サービス職員の容姿(ユニフォームの汚れ・髪型等)について	・清潔感に対してのクレームを聞いたことはない。継続的に注意喚起を呼びかけている。	
	⑥厨房職員の態度・容姿について	・職員の態度についてご意見をいただくということはほとんどない。	
	⑦その他		
食事料金に関する苦情・対応		・料金と食材が見合っていないと言われることがある。	
厨房に関する苦情・対応	①衛生面全般		
	②厨房室について		
	③その他		
食事をする場所の環境	①内装・照明・デザイン、経年劣化等		
	②BGM		
	③臭い		

事業者名(順不同)		社会福祉法人伸こう福祉会	
ブランド名(または事業所名等)		「クロスハート港南・横浜」	「クロスハート十二所・鎌倉」
食事に関する苦情・対応	⑥行事食・イベント食	・おいしく、種類もあるので、毎回行事の時に依頼する。	
	⑦その他	食材の量について、パンが好きな方だと足りなくなる。	
食事サービスに関する苦情・対応	①食事提供時間		
	②食事喫食時間		
	③配膳・下膳について		
	④食事サービス職員の態度(接遇・言葉づかい等)について	特になし	
	⑤食事サービス職員の容姿(ユニフォームの汚れ・髪型等)について	特になし	
	⑥厨房職員の態度・容姿について	特になし	
	⑦その他		
食事料金に関する苦情・対応			
厨房に関する苦情・対応	①衛生面全般		
	②厨房室について	・行政より危険物収納部分に鍵を付けるようにとのアドバイスあり⇒現在シークレット引出ロック錠で対応。	
	③その他		・調理台がないので食事を広げるのに狭い⇒現在はワゴンを利用。一品ずつ入居者の前に運んでいる。
食事をする場所の環境	①内装・照明・デザイン、経年劣化等	・椅子の劣化に伴い、来期に変更。	・明るい設え、モダンなので、入居者からはレストランを思い起こすといった感想が聞かれる。
	②BGM	・インストルメンタルが多い。	・静かなクラシック、ポップスを常に流している。
	③臭い		・食事導入のための食事の香りの効果を考慮して、調理後は換気に注意して不快な臭いを防いでいる。

事業者名(順不同)		東宝不動産株式会社	株式会社荒井商店
ブランド名(または事業所名等)		「SOL星が丘本館・別館」	アライブ
食事をする場所の環境	④テーブル配置や車いす対応	<ul style="list-style-type: none"> 入居者同士の相性や過ごし方を考慮して、テーブル配置する。 多くの方が車椅子利用のユニットもあるが、対応に問題はない。 	
	⑤着席誘導	<ul style="list-style-type: none"> ユニットの雰囲気や入居者同士の相性を考慮しながら配置を決めている。 その日の体調に合わせて喫食開始時間も考慮しながら、リビングに誘導している。 	
	⑥その他		
食事・食事サービスの事故等	①災害等による食事提供の中止等	なし	
	②食中毒事故		
	③その他事故		
食事直営の場合	①直営のメリット	/	/
	②直営のデメリットとその改善策		
	③今後の直営継続意向		
	④その他、現在抱えている課題・問題等		
食事委託の場合	①委託のメリット	<ul style="list-style-type: none"> 栄養管理・栄養指導。 調理に関する専門性(調理作業・材料管理・安全衛生)。 人事労務管理(職員採用・人事研修・労働安全衛生)。 	<ul style="list-style-type: none"> 人事労務管理不要。 栄養提供責任不要。 衛生管理責任不要。
	②委託のデメリットとその改善策	<ul style="list-style-type: none"> 献立作成の限界⇒改善策は以下 専門の調理技術者に定期的に通常食や行事食の技術指導を依頼。 施設職員と給食職員同士の日々の連携。 毎食ごと提出した改善点を指摘するばかりでなく、検食簿を活用して入居者に評価の高かった献立の時は賞賛する。 	<ul style="list-style-type: none"> おいしい料理を出して、入居者に喜んでもらうという根本の部分の意識を共有しづらい。

事業者名(順不同)		株式会社センチュリーライフ	
ブランド名(または事業所名等)		センチュリーシティ	センチュリーハウス
食事をする場所の環境	④テーブル配置や車いす対応	・テーブルの位置がいつもと違うため、通りづらい⇒床に目印をつけ、移動後は元の位置に戻す。	
	⑤着席誘導	・自由席だがある程度利用する席が決まっているため、新規入居者の席誘導は職員が様子を見て行ってほしい⇒いくつかお席をご提案。落ち着くまでは誘導を徹底し、周辺入居者へもご紹介。	
	⑥その他	・ゴキブリが出た⇒定期的な殺虫剤噴霧、虫よけ設置。	・配膳前の口腔体操、配膳後の献立説明をすることによる、食事をする雰囲気づくりをしている。
食事・食事サービスの事故等	①災害等による食事提供の中止等		
	②食中毒事故		
	③その他事故	・献立の変更(発注ミス、納品ミス、天災による食材調達困難など)⇒事前に掲示にてご連絡。 ・異物混入(髪、ビニール、金だわし等)⇒三角巾から帽子への変更、作業工程の見直し、業者による可能性のあるものは業者側責任者への連絡、注意。	
食事直営の場合	①直営のメリット	・入居者の要望に即対応ができ、健康状態に合わせたきめ細かな対応ができる。 ・情報伝達が早く、他部署との連携が取りやすい。食に関する目標を即実行しやすい。 ・イベントとの連携が取りやすい。急な食数の増減対応が可能。食材制限が少な	
	②直営のデメリットとその改善策	・採用リスクを負う／人材確保に時間を要する／急な人員不足への対応が難しい⇒定期的な異動を行い、人員不足発生の場合はフォローに入れる準備をしている。 ・非常時の食材調達ルートの確保が難しい⇒最低限の食材を常に確保。仕入先を複数に分散しルートの確保としている。	
	③今後の直営継続意向	・継続。	
	④その他、現在抱えている課題・問題等	・適正な利益の確保により、食材、光熱費の変動に対応したい。	
食事委託の場合	①委託のメリット	/	・収支の予定を立てやすく、労務管理も不要。採用費用もかからない。 ・調理人の研修を定期的に行っている。 ・非常時の食材調達ルートが確保されている。
	②委託のデメリットとその改善策		・突然の食数変更等、柔軟な対応ができない／業者選定時にはできるといっていたことが、運営が始まるとできなくなっている／営業スタッフと運営スタッフの意識で差異がある⇒営業スタッフと運営スタッフの両方に会議に参加してもらい、確認をとる。 ・他部署との連携が難しい⇒朝礼時に給

事業者名(順不同)		株式会社キャピタルメディカ	
ブランド名(または事業所名等)		「クラーチ溝の口」	「クラーチ・エレガント本郷」
食事を する場所の 環境	④テーブル配置や車いす対応	・幅広い動線の確保、車いす対応のための利用時間帯の椅子の事前移動。	・車いすで召し上がる方のスペースを広くとるようにしている。
	⑤着席誘導	・自由席のため誘導なし。ただし、ホールスタッフによる着席、離席介助は実施。	・自由席だが、既存入居者は「ここが自分の席」という認識をしている方が多いので、新規入居者に対してはそれとなく誘導している。
	⑥その他	・採光を十分にとり季節感を出す。白色を使用することで清潔感が出るようにしている。	特になし
食事・食 事サー ビスの事 故等	①災害等による食事提供の中止等	特になし	
	②食中毒事故	・残った食事の居室への持ち帰り厳禁で事故防止を徹底している。	・職員本人や家族の感染症報告の徹底。入居者への手洗い・うがい促進で事故は発生していない。
	③その他事故	・事故予防のため吸引機を常備。	・身体機能が低下された方の転倒時、対応が遅い⇒委託会社だけで対応せず、すぐに緊急コールで看護・介護職員へ連絡することを徹底している。
食事直営 の場合	①直営のメリット	/	
	②直営のデメリットとその改善策		
	③今後の直営継続意向		
	④その他、現在抱えている課題・問題等		
食事委託 の場合	①委託のメリット	・人員の確保・労務管理。	・責任の明確化。他の事業者も請け負っている経験値やノウハウがある。
	②委託のデメリットとその改善策	・食材の原価率(直営にする以外なし)。	・職員への指示、要望、命令等が直接行えない。

事業者名(順不同)		株式会社共立メンテナンス	
ブランド名(または事業所名等)		食事直営	食事委託
食事を する場所の 環境	④テーブル配置や車いす対応	<ul style="list-style-type: none"> ・テーブル配置:入居者通路を十分確保するよう配慮している。 ・車いす対応について:車いす専用機能的なテーブルを用意している。車いすだと、若干テーブル面が高い感があり、今後の課題である。 	
	⑤着席誘導	<ul style="list-style-type: none"> ・一部の入居者を誘導。 	
	⑥その他	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の身長が低く、着席時足が床につかない場合は、発泡スチロールブロックを置き、足を固定できるようにしている。 	
食事・食 事サービ スの事故 等	①災害等による食事提供の中止等	なし	
	②食中毒事故	<ul style="list-style-type: none"> ・食中毒事故ゼロを守っている。本部衛生管理室と連携して、以下のような食中毒及び感染症予防対策実施。 ⇒年2回衛生講習会実施 ・年4回厨房衛生巡回実施 ・毎月厨房スタッフ及び食事介助・配膳に携わるケアスタッフの腸内細菌検査実施 	
	③その他事故	<ul style="list-style-type: none"> ・異物混入事故(毛髪、虫、刺身うろこ・鶏肉の骨等) 予防のため、以下のような対策を実施。 ⇒異物混入の原因となる金たわし・木製菜箸等を安全な材質に変更。 ・厨房スタッフの帽子・三角布の下にネット着用。 ・厨房に入る前に粘着ローラーでゴミ・埃を除去。ペアで目視相互確認。 	
食事直営 の場合	①直営のメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の情報共有がしやすい。 ・厨房への指示が支配人(責任者)から直接なので、迅速な対応ができる。 ・食事に関して、介護・フロントと三位一体で取り組めるようになった。 	
	②直営のデメリットとその改善策	<ul style="list-style-type: none"> ・労務管理⇒人材不足の補充、本部と連携し業務支援体制強化。 ・食中毒事故等のリスク責任。 	
	③今後の直営継続意向	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的には継続する。 	
	④その他、現在抱えている課題・問題等	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の嗜好による個別対応許容範囲。 ・健常者から要介護5の入居者が介在する事業所で、食材の柔らかさ・大きさをどこに照準を合わせるか。 ・介護・厨房・フロント間の情報共有。 	
食事委託 の場合	①委託のメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・多少無理なことをお願いできる。 ・労務管理のわずらわしさが少ない。 	
	②委託のデメリットとその改善策	<ul style="list-style-type: none"> ・あくまで要望であって、指示はできない。 ・実態が見えない(食材仕入れ・作業オペレーション等)。 ・違う部門として捉えている感じがおり、一体感が薄い。 	

事業者名(順不同)		株式会社学研ココファン／株式会社ユーミーケア	
ブランド名(または事業所名等)		ココファン	ユーミー
食事をする場所の環境	④テーブル配置や車いす対応	・椅子と椅子の間の距離、移動のしやすさに配慮(接近しすぎない)。	
	⑤着席誘導	・原則自由席。実際はある程度決まって着席される。新規入居者の場合は職員が声かけ・誘導を行う。	
	⑥その他		
食事・食事サービスの事故等	①災害等による食事提供の中止等	・大雪時に食材納品に支障が出たケースあり。	
	②食中毒事故	・2か月に1回、外部の専門衛生管理業者による第三者的な衛生チェックを実施。 ・2か月に1回、衛生研修を実施。	
	③その他事故		
食事直営の場合	①直営のメリット	・原価・オペレーション含めた収益コントロールが可能。 ・顧客対応等フレキシブルな対応が可能。	
	②直営のデメリットとその改善策	・厨房スペックが固定化しており、基本的な提供スタイル(クックフリーズ・チルド)は変更できない。	・突発的な人員不足⇒近隣施設から応援対応
	③今後の直営継続意向	・CSとコストのバランスで検討(直営か委託かという問題ではない)。	・直営を継続。
	④その他、現在抱えている課題・問題等		・人員確保。 ・差別化のオリジナルメニュー作成。
食事委託の場合	①委託のメリット	/	
	②委託のデメリットとその改善策		

事業者名(順不同)		ワタミの介護株式会社	社会福祉法人伸こう福祉会
ブランド名(または事業所名等)		レストヴィラ	「クロスハート栄・横浜」
食事を する場所の 環境	④テーブル配置や車いす対応	・入居者同士の親密度でお座りになる配置に対する苦情はある⇒皆様の意見をいただきながら、必要に応じて席替えし調整している。	
	⑤着席誘導		・(ほぼ全介助の入居者のご家族より)自分で食事を食べることができ、会話の可能な方と同じテーブルにしてほしい⇒ご家族のご希望通りに対応した。
	⑥その他		・湯呑の茶渋が目立つ⇒厨房に漂白をしてもらい、それでも落ちない時は買い替え。この要望後、食器の漂白を定期的に行ってもらい、給食日誌にも記録。
食事・食 事サービ スの事故 等	①災害等による食事提供の中止等		
	②食中毒事故	・居室で召し上がっていただく時に食事が冷めているとご意見を頂戴したことがある⇒居室配膳用の温冷機能の付いた配膳カー導入を検討。	・入居者、職員ともにノロウイルスに感染し、保健所が立ち入るといったことがあったが、厨房由来の食中毒ではないと判断された。
	③その他事故		
食事直営 の場合	①直営のメリット	・入居者の個別対応(好み)ができる。 ・ケア職員とともに食事レクリエーション等で連携できる。 ・自社生産の食材を計画栽培できる。セントラルキッチンに一次加工のオーダーメイドが可能。 ・入居者と厨房職員が会話できる。	/
	②直営のデメリットとその改善策	・ケア職員が不足すると、断りなしに下膳はキッチンに任される等甘える部分もある⇒ホーム運営部門と作業の切り分けを明確に議論している。 ・セントラルキッチンや配送のミスについて、厳しい対応がしにくい⇒弊社の生産部門と協議の場面を増やしている。	
	③今後の直営継続意向	・継続。	
	④その他、現在抱えている課題・問題等		
食事委託 の場合	①委託のメリット		・施設の管理栄養士が、入居者と共に過ごす時間が長く取れる。 ・通常の食事の支払いが委託業者のみに一元化されていて、請求業務が簡易である。
	②委託のデメリットとその改善策		・個別対応に限界がある⇒施設側で対応している。

事業者名(順不同)		社会福祉法人伸こう福祉会	
ブランド名(または事業所名等)		「クロスハート港南・横浜」	「クロスハート十二所・鎌倉」
食事をする場所の環境	④テーブル配置や車いす対応	・職員対応。	・車いす対応は現在ない。
	⑤着席誘導	・職員対応。	・入居者同士が顔を合わせておしゃべりができるテーブル配置、好きな席を選べるようにしている。
	⑥その他		・メニューの説明を毎日行っている。食後の感想等もヒアリングする。
食事・食事サービスの事故等	①災害等による食事提供の中止等		
	②食中毒事故		
	③その他事故		
食事直営の場合	①直営のメリット	/	
	②直営のデメリットとその改善策		
	③今後の直営継続意向		
	④その他、現在抱えている課題・問題等		
食事委託の場合	①委託のメリット	・献立作成に悩まずに済む。	・食材の調達時間が節約できる。そのため職員が入居者に関わる時間が増える。
	②委託のデメリットとその改善策		・当日の入居者の方のメニューが選ばない。

事業者名(順不同)	東宝不動産株式会社	株式会社荒井商店
ブランド名(または事業所名等)	「SOL星が丘本館・別館」	アライブ
食事委託の場合	③今後の委託継続意向	・継続。 ・おいしい食事提供のために最適な手段を検討。
	④委託料金に関する意見	・委託費用が高いと感じている(クックチルシステムの採用により、従来に比べて調理工程で計画生産ができ、作業効率は上がった。現在の厨房人員数は当初の計画配置人員より少なくなっており、人件費が削減できていると思うため)。 ・配置される調理員を考えると高いかなと感じる。
	⑤調理責任者に求めるもの	・調理責任者は専門外の料理にも対応できるようオールラウンドプレーヤーとして自己研鑽し、仕事にプライドをもってほしい。 ・入居者にもっと喜んでもらえるおいしい食事を提供するのだという気概を持って取り組んでほしい。
	⑥栄養士に求めるもの	・栄養管理も大切だが、「食事を楽しむ」というキーワードを忘れないでほしい。献立以外の食事サービスという視点も兼ね備えた栄養士でいてほしい。 ・献立の表記には、旬の食材を取り入れた季節感を意識してほしい。 ・入居者にはもちろんのこと、職員に対してその日の献立の意図をわかりやすく伝える役目も栄養士の大事な仕事であると思う。
	⑦その他、現在抱えている課題・問題等	・委託業者の有する技術や考えと、委託側の考える食事提供のあり方に開きがある。 ・委託業者の限界もあると思う。当社の求める食事について契約時に明確に提示
今まで創意工夫して提供した食事や食事サービス等で入居者に喜んでもらったこと(具体例等)	・「選べる食」の実施:サンドイッチ、きのこパスタ、マグロ漬け丼(3か月ごとに見直し) ・SOLレストラン(春・秋):マグロ解体ショー、寿司バイキングなど ・パーティシエによるデザートビュッフェ、居酒屋、手打ちそば、屋台料理、郷土料理等 ・年越しそば(揚げたて天ぷらを演出) ・開設周年記念パーティ(毎年):ビュッフェスタイルでパーティ形式(入居者+施設職員+委託職員)	・調理前の食材を入居者に見せて回ったところ好評だった。
団塊世代が後期高齢者になる2025年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか、また必要とされる食事とはどのようなものか	●これからの高齢者住宅での食事は、本人が「食べたい」と思うものを聞き、その食事を「提供できる」仕組みが必要。介護職員には、高齢者が過ごしてきた大正・昭和の時代背景や食文化を勉強して、当時の懐かしい食事や昔話を通して食事時間を有意義に過ごせるコミュニケーションスキルを習得してほしい。 ●終末期の方の食事対応については、終末期に入り、経口摂取の困難な方には食べることへの苦痛を与えてはならない。周囲の者への安心のためにひたすら食べさせようとする考えは、厳に慎むべきと考える。「食べない」ということも含めて「高齢者の食」を考えていきたい。 ●高齢者住宅における高齢者への食事のあり方について、元気な方も介護が必要な方も「食べたい」という気持ちを大切に、「どうしたらおいしく食べられるか」「どうしたら楽しく食べられるか」にこだわっていきたい。	●多様な施設が必要となると考える。また、今より健康志向が高くなることを考えると、オーガニックや食事そのものが機能性を求められるだろう。 ●在宅療養がもっと推進され、定期的な施設利用とともに、慢性疾治療を視野に入れた対応を求められる。 ●かろうじて多様な食品の味を知っている世代ではあるが、偏った食事を求められる時代が来ると思う。一方でターミナルへの対応も多くなることを考えると、緩和ケア(家族との時間、思い出の食事など)の準備も必要となろう。また、自由(時間や食事内容、場所など)にとれる食事提供をも必要になると思う。 ●「食」は環境や考え方において益々多様化していくと思われ、対応についてはできる施設としない(できない)施設と二極化していくであろう。

事業者名(順不同)		株式会社センチュリーライフ	
ブランド名(または事業所名等)		センチュリーシティ	センチュリーハウス
食事委託の場合	③今後の委託継続意向	/	・次のセンチュリーハウスシリーズも委託。
	④委託料金に関する意見		
	⑤調理責任者に求めるもの		・入居者の気持ちに寄り添った調理。 ・パートスタッフ等への指導力。
	⑥栄養士に求めるもの		・入居者の個々の意見を聞く姿勢。
	⑦その他、現在抱えている課題・問題等		・調理責任者がいない日に、何かしら問題が発生する。調理責任者しかわからないことが多く、パートスタッフに情報がおいていない。
今まで創意工夫して提供した食事や食事サービス等で入居者に喜んでもらったこと(具体例等)	・イベント食(恒例もの、毎回の企画によるもの)⇒手打ちうどん・そば(外部より専門職に来てもらい、手打ちのパフォーマンスやそば打ちの指導。その場で選択できる手打ちうどんや、専門家が茹でるそばを提供する。)／握り寿司の日(まぐろの解体ショー、握り寿司のパフォーマンスや、おかわり自由のバイキングなど)／四季の膳(職人が入居者と対面しながらコース料理を提供。四季の食材を楽しんでいただく)／お弁当(花見や紅葉の時期にお弁当を提供。外出イベントと合同で提供される)	・イベント食。雛祭の際、ちらし寿司を寿司桶に入れ提供。入居者ご自身で寿司桶からとり、海苔で巻くことを行った。ちらし寿司の予想外の大きさと、普段の「提供されるだけの食事」ではなく、入居者が「参加する食事」という理由で入居者にも大変喜んでいただけた。	
団塊世代が後期高齢者になる2025年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか、また必要とされる食事とはどのようなものか	<ul style="list-style-type: none"> ●安全でおいしい食事。 ●身体的、精神的両面において充足されるもの。 ●高齢者は個人差が大きく、長年の習慣もあるため、一人ひとりの満足度を高めるためには、食事の個別対応は必須となるのではないかと。 ●健康を維持していくために栄養バランスのとれた食生活は重要であるため、嗜好ばかりを重視するのではなく、栄養情報の発信や指導も必要である(講演会や料理教室など)。 ●自立度の高い入居者に対しては、自立した食生活を送れるような(食材調達、調理など)サービスも必要かもしれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●安心・安全に食べることができ、個々のニーズに合った食事。 ●団塊世代はそれまでの世代と異なり、食事の欧米化が進んだ最初の世代であるため、ハンバーガーやパスタ、肉料理といった洋食を多く取り入れた食事の提供も必要になると考える。 	

事業者名(順不同)		株式会社キャピタルメディカ	
ブランド名(または事業所名等)		「クラーチ溝の口」	「クラーチ・エレガント本郷」
食事委託の場合	③今後の委託継続意向	・継続。	・継続予定。
	④委託料金に関する意見	・委託費用が高いとは思っていない。	・委託費用が高いとは思っていない(職員数の人件費、福利厚生費や当方の求めるサービスを実現する必要性から)。
	⑤調理責任者に求めるもの	・センスと人望。	・味付けの統一。調理の立場でなく、喫食者の立場で調理。
	⑥栄養士に求めるもの	・工夫と向上心。	・栄養バランスのみで献立作成せず、入居者の意見も取り入れ、お顔を見てコミュニケーションを図り、誰のための献立かを重視してほしい。
	⑦その他、現在抱えている課題・問題等	・ほんの一部の声の大きい入居者の意見が一人歩きすること。	・委託業者職員の定着が悪い。
今まで創意工夫して提供した食事や食事サービス等で入居者に喜んでもらったこと(具体例等)	・特段変わったことは行っていないが、運営職員が汗をかいて関わる、いわゆる行事食は喜んでいただいている。	・入居者の希望に添った外食の企画。特に屋形船は大盛況だった。食事は料理だけではなく、会話、雰囲気、サービス、景色も大切で、この企画は全てが満たされたと感じた。	
団塊世代が後期高齢者になる2025年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか、また必要とされる食事とはどのようなものか	●健康志向でいくか、味重視でいくかを選択できるメニューの構成があると、共同生活の場としての食事の提供に柔軟性を持たせることができると考える(よくある選択制の魚と肉のメニューを、ヘルシーメニューと一般成人メニューの選択にする等)。ある程度自己判断できるうちは、自己責任において食事の質を決められるほうがよいのではないかと。十把一絡げで老人食はこうあるべきと決めつけるのは、これから先の世代には辛いものと考えます。	●団塊の世代は食糧不足の経験があまりないため、現在以上に個別の要望が多くなると思われる。 ●「高齢者の食事とはこうあるべきだ」ということではなく、個別性を重視した食事提供が求められるようになると予想される。その時、高齢者への食事提供から、当施設の入居者が求める個別性がある、なおかつ、バランスのとれた食事が必要。	

事業者名(順不同)		株式会社共立メンテナンス	
ブランド名(または事業所名等)		食事直営	食事委託
食事委託の場合	③今後の委託継続意向	/	・1か所のみ委託は直営に切り替える方向。 ・稼働率が落ちている状況においては、人件費を考慮した調整が必要。
	④委託料金に関する意見		・プロ意識、責任感、リーダーシップ。
	⑤調理責任者に求めるもの		・安心・安全な職場環境の維持。 ・介護食の知識・技術。 ・コミュニケーション力。
	⑥栄養士に求めるもの		
	⑦その他、現在抱えている課題・問題等		
今まで創意工夫して提供した食事や食事サービス等で入居者に喜んでもらえたこと(具体例等)		<ul style="list-style-type: none"> ・手作りのクリスマスケーキを厨房チーフ自ら入居者の前でカット。 ・納涼祭として、屋上(屋外)で手作り弁当(内容は毎年変更)。 ・餅つき後の雑煮提供。 ・注文制寿司パーティーの実施。 	
団塊世代が後期高齢者になる2025年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか、また必要とされる食事とはどのようなものか		<ul style="list-style-type: none"> ●刻み・ミキサーの形態食ではない、家庭料理の延長線上にある食べやすい介護食の提供。 ●お客様が入居先を選ぶ時代に即し、明確な特徴を施したメニューを用意する。 例)・贅沢メニュー <ul style="list-style-type: none"> ・シンプルメニュー ・マクロビオティック等の健康食に特化したメニュー 	

事業者名(順不同)		株式会社学研ココファン／株式会社ユーミーケア	
ブランド名(または事業所名等)		ココファン	ユーミー
食事委託の場合	③今後の委託継続意向	/	
	④委託料金に関する意見		
	⑤調理責任者に求めるもの		
	⑥栄養士に求めるもの		
	⑦その他、現在抱えている課題・問題等		
今まで創意工夫して提供した食事や食事サービス等で入居者に喜んでもらえたこと(具体例等)	<p>・全事業所・施設で職員のスキルアップ、モチベーションアップのために、調理コンテストや盛り付けコンテスト、デコレーションコンテスト(ケーキ)等を毎年実施している。</p>		
団塊世代が後期高齢者になる2025年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか、また必要とされる食事とはどのようなものか	<ul style="list-style-type: none"> ● 選択できるメニュー構成。 ● 付加価値志向の食事であれば、より手軽な食事もあるといった多様化への対応が必要。 ● 自炊や自立志向への対応(本来食事の準備はいきなりできなくなるわけではなく、ADL低下と比例し段階的にできなくなるもの。すべて代行してしまうのではなく自立支援的な関わりもできるようなサービス)。 ● 無農薬・ヘルシー志向への対応。 ● 高齢者といっても一括りでない。 ● 安心、安全、健康推進は大前提かつ普遍的な課題となる。 		

事業者名(順不同)	ワタミの介護株式会社	社会福祉法人伸こう福祉会
ブランド名(または事業所名等)	レストヴィラ	「クロスハート栄・横浜」
食事委託の場合	③今後の委託継続意向	・継続する予定
	④委託料金に関する意見	・高いと感じる。 (理由) 季節の食材が提供されることが少ない等、メニュー内容に乏しさを感じることもあるため。
	⑤調理責任者に求めるもの	・施設職員と同じように、入居者に関心を持ってくれること。
	⑥栄養士に求めるもの	・給食会議で施設側から献立に関しての要望があった時、可能な限り迅速に答えてくれること。
	⑦その他、現在抱えている課題・問題等	・これからもっと委託会社と話し合っ、より良い献立を提供するとともに、個別対応の幅を広げていけるようにしたい。
今まで創意工夫して提供した食事や食事サービス等で入居者に喜んでもらったこと(具体例等)	<ul style="list-style-type: none"> ・食習慣に対応する取り組みは評価をいただける。例えば、広島ではホーム独自に地元の魚屋さんと提携して献立を変更して「瀬戸内の魚」を提供した。 ・キッチン社員の中に、そばの職人がいたため、巡回イベントとして「手打ちそば」を実施。 ・その他、マツタケづくしの日、国産ウナギの日は喜んでいただいている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・急激に食事に対する意欲がなくなった方が、お正月のお屠蘇をととてもおいしそうに召し上がっていた。また小豆とバナナがもと好きということで、お食事の内容をバナナミルクや小豆ミルク、甘酒の提供としたところ、食欲が戻り薬も飲めるようになった。特に甘酒を口にすると笑ってくださるので、ちょっとしたことでも気が付いて対応できるようにしていくことが大切だと感じた。
団塊世代が後期高齢者になる2025年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか、また必要とされる食事とはどのようなものか	<ul style="list-style-type: none"> ●スーパーマーケット、外食産業の発展により「口が肥えている」人が多いこと、様々な食文化があること、こだわりの強さがあること等を踏まえ、物足りなさを感じさせない「バリエーション」「本物志向」ということがキーワードになるのではないかと。 ●高齢者住宅における食事は、「食べる喜び」や「味わう喜び」を通して、ご高齢者一人一人の尊厳を守り、その方らしい暮らしをサポートすることという認識を持ち続けていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ●高齢者住宅では、個々人に対応できるような食事形態や栄養内容を充実させるとともに、栄養だけではなく「その方らしさ」に寄り添える柔軟な対応が求められる。在宅ではできなかったが、施設だからこそもっと細かく継続的に対応できると言えるような食事提供を今後も模索する姿勢が大切だと感じる。 ●食事のサービスに関しては、食品メーカーが多種多様な食品開発を行っており、それを在宅に販売するルートも整備しつつある。また配食サービスの存在も周知されるようになってきた。今後の課題としては、必要な方に必要な食品やサービスを提案できる専門職の窓口を増やしていくとともに、その窓口の存在を周知することが必要になってくるのではないかと考える。また、健康寿命を延ばしていけるように、食事・運動・口腔ケアを充実させて、在宅が終の棲家となれるように一躍を担わなくてはいけないと思う。

事業者名(順不同)		社会福祉法人伸こう福祉会	
ブランド名(または事業所名等)		「クロスハート港南・横浜」	「クロスハート十二所・鎌倉」
食事委託の場合	③今後の委託継続意向	・継続	・継続
	④委託料金に関する意見	・安いと助かるが、それよりも同じ値段で上質なものを期待する。	・委託費用が高いとは特に感じない。
	⑤調理責任者に求めるもの	・食べやすい形態。やわらかさ。	・彩りを工夫して、視覚から食欲を刺激するような考えてほしい。
	⑥栄養士に求めるもの	・栄養バランスが良く、見た目もおいしそうに感じる食事を提供できること。	・カロリー計算は必須だが、バラエティあるメニュー作りを期待したい。
	⑦その他、現在抱えている課題・問題等		・小規模ホームでは、当日キャンセル、追加利用があるため、1か月前に食数を出すことで過不足が出てしまう。
今まで創意工夫して提供した食事や食事サービス等で入居者に喜んでもらったこと(具体例等)	・行事食(ビュッフェ)、お寿司、お祝い前や外食等が好評である。	・デザートがないため昼食時にヨーグルトを提供している⇒入居者からはお腹の調子が良いと好評。 ・毎日、入居者と一緒におやつ作りを実施している⇒入居者の自立支援、生きがいに結びつき好評。	
団塊世代が後期高齢者になる2025年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか、また必要とされる食事とはどのようなものか	<ul style="list-style-type: none"> ●見た目もおいしく、選択出来る食事。 ●上質なサービスやおもてなし。 ●量は少なくても、種類が多い定食スタイル。 	<ul style="list-style-type: none"> ●メニューが選択できること。その日の体調によって選ぶことができる食事。 ●介護食であっても形があり、色彩的に工夫され、食欲に結びつく等の工夫がされていること。 ●食べることの演出。 	

3. 高齢者住宅における食事サービス提供に関する現地調査およびヒアリング調査

(1) 現地調査およびヒアリング調査の趣旨・目的

先のアンケート調査では、高齢者住宅における食事サービス提供や苦情の実態を整理したが、各事業者が苦情等への対応・改善にどのように取り組んでいるのかを把握するために、本委員会委員が所属する団体の事業所に対して現地調査およびヒアリング調査を実施した。また、この現地調査では、各事業者が入居者に提供している食事（昼食）を試食し、実際の食事内容についても把握することとした。

(2) 現地調査およびヒアリング調査の内容

●対象事業者

- ・食事サービス委員会委員が所属する8団体の事業所

	名称	種別	戸数	食事	調査年月
事例1	SOL 星が丘	介護付有料老人ホーム	本館 44 室 別館 44 室	委託	2013 年 8 月
事例2	アライブ世田谷代田	介護付有料老人ホーム	30 室	委託	2013 年 10 月
事例3	センチュリーシティ 大宮公園	介護付有料老人ホーム	本館 106 室 介護館 30 室	直営	2013 年 11 月
事例4	クラーチ溝の口	介護付有料老人ホーム	246 室	委託	2013 年 12 月
事例5	レストヴィラ中央林間	介護付有料老人ホーム	60 室	直営	2014 年 1 月
事例6	ドーマー相模原	住宅型有料老人ホーム	58 室	直営	2013 年 9 月
事例7	レジデンスタウン茅ヶ崎	サービス付き高齢者 向け住宅	50 室	直営	2014 年 2 月
事例8	クロスハート栄・横浜	特別養護老人ホーム	個室 20 室 4 人室 27 室	直営	2014 年 3 月

●調査時期

- ・2013 年 8 月 5 日～2014 年 3 月 10 日

●主なヒアリング調査項目

- ・施設概要
- ・食事の提供の概要：直営・委託の別、厨房職員、食費、食堂座席数、配膳方法、予約の有無、喫食数、毎月の献立表、定番メニュー、イベント食
- ・献立概要：献立のサイクル、食事原価、栄養価目標
- ・食事提供の理念・考え方等
- ・コスト管理
- ・課題および対応・改善策
- ・試食会の献立と食事内容（写真）

事例 1		東宝不動産株式会社																																					
訪問先		SOL 星が丘本館・別館																																					
施設概要 2014年4月1日 現在	事業主体	東宝不動産株式会社																																					
	種別	介護付有料老人ホーム																																					
	開設年月	2005年7月																																					
	所在地	本館：神奈川県川崎市多摩区菅馬場3-22-1（別館：3-24-1）																																					
	交通	JR南武線「稲田堤」駅より徒歩15分（約1,200m）																																					
	構造	本館・別館とも：鉄筋コンクリート造／地上3階建																																					
	総戸数	本館：44室／別館：44室																																					
	定員	本館：44人／別館：44人																																					
	住戸面積	本館：20㎡／別館：20㎡																																					
	入居一時金	【標準プラン】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>入居金</th> <th>入居時償却</th> <th>償却期間</th> <th>月額利用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>65歳～</td> <td>1,880万円</td> <td>15%</td> <td>72ヵ月</td> <td>248,400円</td> </tr> <tr> <td>70～74歳</td> <td>1,680万円</td> <td>20%</td> <td>60ヵ月</td> <td>248,400円</td> </tr> <tr> <td>75～79歳</td> <td>1,480万円</td> <td>20%</td> <td>54ヵ月</td> <td>248,400円</td> </tr> <tr> <td>80～84歳</td> <td>1,280万円</td> <td>20%</td> <td>48ヵ月</td> <td>248,400円</td> </tr> <tr> <td>85～89歳</td> <td>1,080万円</td> <td>20%</td> <td>42ヵ月</td> <td>248,400円</td> </tr> <tr> <td>90歳～</td> <td>880万円</td> <td>20%</td> <td>36ヵ月</td> <td>248,400円</td> </tr> </tbody> </table>			年齢	入居金	入居時償却	償却期間	月額利用料	65歳～	1,880万円	15%	72ヵ月	248,400円	70～74歳	1,680万円	20%	60ヵ月	248,400円	75～79歳	1,480万円	20%	54ヵ月	248,400円	80～84歳	1,280万円	20%	48ヵ月	248,400円	85～89歳	1,080万円	20%	42ヵ月	248,400円	90歳～	880万円	20%	36ヵ月	248,400円
	年齢	入居金	入居時償却	償却期間	月額利用料																																		
	65歳～	1,880万円	15%	72ヵ月	248,400円																																		
	70～74歳	1,680万円	20%	60ヵ月	248,400円																																		
75～79歳	1,480万円	20%	54ヵ月	248,400円																																			
80～84歳	1,280万円	20%	48ヵ月	248,400円																																			
85～89歳	1,080万円	20%	42ヵ月	248,400円																																			
90歳～	880万円	20%	36ヵ月	248,400円																																			
	【年契約プラン（入居期間1年型）】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>入居金</th> <th>償却期間</th> <th>1ヵ月あたりの償却額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全年齢帯</td> <td>360万円</td> <td>12ヵ月</td> <td>300,000円</td> </tr> </tbody> </table>			年齢	入居金	償却期間	1ヵ月あたりの償却額	全年齢帯	360万円	12ヵ月	300,000円																												
年齢	入居金	償却期間	1ヵ月あたりの償却額																																				
全年齢帯	360万円	12ヵ月	300,000円																																				
	※ 1年終了時まで標準プランへの切り替えが可能																																						
	【月契約プラン】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>入居金 および 月額利用料</th> <th>管理費</th> <th>食費</th> <th>生活支援 サービス費</th> <th>介護費</th> <th>家賃 相当額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①528,500円</td> <td>108,000円</td> <td>64,800円</td> <td>97,200円</td> <td>—</td> <td>258,500円</td> </tr> <tr> <td>②506,900円</td> <td>108,000円</td> <td>64,800円</td> <td>—</td> <td>75,600円</td> <td>258,500円</td> </tr> </tbody> </table>			入居金 および 月額利用料	管理費	食費	生活支援 サービス費	介護費	家賃 相当額	①528,500円	108,000円	64,800円	97,200円	—	258,500円	②506,900円	108,000円	64,800円	—	75,600円	258,500円																		
入居金 および 月額利用料	管理費	食費	生活支援 サービス費	介護費	家賃 相当額																																		
①528,500円	108,000円	64,800円	97,200円	—	258,500円																																		
②506,900円	108,000円	64,800円	—	75,600円	258,500円																																		
	①自立者／②要支援者・要介護者																																						
月額費用 (消費税等込み)	家賃相当額	—																																					
	管理費	108,000円																																					
	食費	64,800円 ※食材費、調理部門の人件費・各種管理業務に対する費用。 ※1ヵ月（1日3食）喫食された場合の費用。 ※予め欠食の届出が提出されている場合は、各食の材料費相当額を返還。 ※治療費・特別食には別途費用（通常食との差額分54円）。																																					
	介護費	75,600円																																					

		その他個別費用 <ul style="list-style-type: none"> 【介護サービス】 ・介護保険の自己負担 ・個人的な介護用品・オムツ・介護消耗品購入費用 ・週3回を超える入浴 ・当社指定外の医療機関への通院、入院、退院時の付添いサービス 【食事サービス】 ・通常食以外の特別食、治療食、家族等来客の食事代 【生活支援サービス】 ・外部業者によるクリーニング費用 ・月1回を超える基本理美容サービス費用 ・役所手続き代行に伴う届出等の費用、交通費 ・税務・法務等専門家を紹介した場合の相談料 ・行事、イベントに伴う交通費、特別食費用 ・クラブ、サークル活動の材料費、参加費 【健康管理サービス】 ・当社指定以外の医療機関へ入院する場合の入院中の面会・洗濯物交換・買い物代行サービス ・医療費・入院にかかわる費用 【その他サービス】 ・個別対応（外出援助、家具の修理等）のサービス ・個人的生活費用（新聞・書籍購読、居室内テレビ受信料・電話料金 等）
	併設事業所等	なし

①食事提供の概要		
直営・委託	委託	
委託事業者	(株)レオック	
厨房職員	現場責任者	1名（調理師）
	社員	4名
	パート	10名
食費	食費：朝食 540 円／昼食 756 円／夕食 864 円 合計 2,160 円×30 日＝64,800 円 厨房維持費：なし	
食堂座席数	本館：11 席（1 ユニット）×4 ユニット＝44 席 別館：11 席（1 ユニット）×4 ユニット＝44 席	
配膳方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 個別に配膳・下膳を行う。他の入居者様と関わりたくない方・体調のすぐれない方には居室に配膳する。規定喫食時間内であれば延食も可能。 	
予約の有無	<ul style="list-style-type: none"> ● 各回とも事前予約はなし。朝食は和食・洋食の選択食なので1週間単位で変更可能。 ● 選べる食（3種類）：当該日の昼食時・夕食時の献立が自分の好みに合わない時には、事前予約制で「マグロのづけ丼・パスタ・サンドイッチ」のいずれかに変更可能のアラカルトメニューを用意（献立は、3 ヶ月ごとに見直す） 	
喫食数 喫食率	朝食：（本館）44 食+（別館）44 食＝88 食 昼食：（本館）44 食+（別館）44 食＝88 食 夕食：（本館）44 食+（別館）44 食＝88 食 1 日の喫食数合計：264 食	

毎月の献立表	<ul style="list-style-type: none"> ● 1ヵ月ごとに作成配布。ご家族用にフロントに用意。 ● 入居者には各ユニットに、1週間ごとの献立を拡大して掲示。
定番メニュー	<ul style="list-style-type: none"> ● おふくろの味と称される家庭料理が中心で和食が7割。 ● 焼き魚・煮魚の他に、肉類は鶏肉の照り焼きや豚肉の生姜焼きなどが定番。 ● そば・うどんなどの麺類の他、カレーライスも定番メニュー。
行事食 イベント食	<ul style="list-style-type: none"> ● 行事食・お楽しみ献立：予約なし・別途差額費用なし <ul style="list-style-type: none"> ・歳時に合わせて毎月行事食として給食事業者が献立を考え提供する。 (例) ひな祭り・こどもの日・七夕など ● イベント食：予約制・別途差額費用あり <ul style="list-style-type: none"> ・施設側で事業年度ごとの年間イベント計画を立案し、給食事業者と食事の詳細（献立内容・通常食との差額費用等）を話し合い、計画書を作成。 ・イベントは、ほとんどが有償であるために、事前に身元引受人に告知し、了解を求める。
②献立概要	
献立の サイクル	● 給食事業者は委託業務開始当初は3ヵ月サイクルでスタートしたが、現在は、前年献立実績を参考に修正変更して作成しているため1ヵ月サイクル。
栄養価目標	● 1日1,600Kcal、塩分10gを目安にしている。
③食事提供の理念・考え方等	
努力して いる点	<ul style="list-style-type: none"> ● 「SOL星が丘」の“食“のこだわりは、「食を楽しむこと」にある。 ・旬の食材を取り入れた四季を感じるメニュー作り。 ・ユニットでは、シズル感（出来立て感）を感じてもらおう（ご飯をユニットごとに炊き上げる・味噌汁の湯気を感じる）。 ・新調理システムを採用し、素材そのものを生かしながら栄養素を逃がさない食事。 ・従来のミキサー食・刻み食にはできなかった、見た目に美しい軟らか食の実現。 ・ユニットケアにおける食事サービスは「家族の団欒の再現」がテーマ。 ・介護職員は、常に入居者様の席の配置や入居者様同士の会話に気を配りながら食事の時間をいかに楽しんでいただけるかを心がける。
④コスト管理	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設事業者と給食事業者とで取り決めた、食材費を含めた経費分担表に沿ってコスト管理している。 ● 光熱水道費は、毎週施設設備要員による検針を実施し、使用量をチェック。 ● 空調・給排水設備や厨房設備機器については、個々のメンテナンス清掃マニュアルを作成し、設備機器の故障を未然に防ぐよう指導している。
⑤課題および対応・改善策	
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 「SOL星が丘」における入居者本位にこだわった食事サービスとは？ ● 認知症高齢者など、嚥下力の衰えた入居者への対応。
対応・改善策	<p>①「SOL星が丘」における入居者本位にこだわった食事サービスとは</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 入居者からの食事に関する苦情・要望対策としては、給食職員による食事の感想、献立のご希望等のヒアリングを定期的実施。 ● ご家族へは、目安箱の活用と毎月の献立を配布し、季節感のある食事を提供していることを伝える。

- ユニットごとに入居者の身体状況が変化しているため、提供方法も給食事業者・介護職員双方にて工夫する。
- 選択食の準備：当日の献立が入居者様の嗜好に合わない時に対応できるように「選べる食」と称して、キノコのパスタ、サンドイッチ、マグロの漬け丼の3種類（3ヵ月ごとに見直し）を用意。

②給食委託事業者との関係性について

- 給食事業者との情報共有・連携が重要。
- 施設職員と給食職員同士の日々の連携（検食簿は毎食ごと提出し改善点を指摘し、その日のうちに検証する）。
- 月1回の食事委員会開催（現状の問題点の共有と前月までの改善点の報告）。
- 給食会社と良好な連携・関係性を保つポイント
 - ・給食事業者と施設職員が一体となって一緒に「SOL 星が丘」というチームで食事を提供しているという意識を持つこと。
 - ・日々の業務の中でお互いに感謝する言葉を掛け合うことで一体感を生む。
- 給食事業者は施設側からの要望を入居者の声と受け止め、何事にも迅速に対応することにより、入居者の満足度の向上につながる。

③認知症高齢者など、嚥下力の衰えた入居者への対応

- 嚥下機能低下による食形態の変化、認知症対応、食事への個人の嗜好の変化等いかに満足していただける食事を入居者様に提供できるか？
 - ・制限食のみならず、嗜好への個別対応。
 - ・食形態や刻みのサイズは、同じお膳中でもおかずごとにサイズを変える。
 - ・体調に合わせて主食の変更、トロミの程度はユニットで調整・試食し、厨房へ。
 - ・器についても食べ物の認識が乏しい方や機能面で課題のある方には、介護用の器に走らず選択。
 - ・温かいものは温かく、冷たいものは冷たくが基本だが、本人の適温への配慮を実施。
 - ・配膳の順番も含め、食事するユニットの環境が摂取量に影響することも配慮。
 - ・食べる姿勢（ポジショニング）を個別にPT・OT評価を基本に安全な提供姿勢を配慮。
 - ・経口摂取の困難な方に対しては、歯科医師による嚥下検査の実施・姿勢（ポジショニング）環境を根拠に、たとえ胃ろうを造設された方でも、経口摂取の可能性を迫る。
 - ・一口から一食と徐々にレベルアップし、決して食べる楽しみの迫りは手を抜かない。
 - ・味の濃さの好みに対応するため、出汁の選定に入居者も参加。
 - ・実際の塩分を感じる塩分に働きかける。薄味食と普通食を常時用意。
 - ・近隣スーパーでおかず購入など、最終的に安全で楽しい食事につながるよう、外部資源も拒まない。
 - ・介護職員は、介護食の既製品（サンプル）を取り寄せ、新しい情報を取得。
 - ・定例の食事委員会や検食以外に、必要に応じて意見交換をし、入居者の好みの変化に対応。

結論	<p>【高齢者住宅における高齢者への食事のあり方について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家庭料理は飽きがこない。それは、母親が家族のために、少しでもおいしく食べてもらおうと思う気持ちから、当日の食材選び・料理にまで心を配っているからである。 ● 従来の給食事業者の、おいしさが二番で、安全性が一番であるという安全衛生基準重視の給食の考え方を見直さないと、これからの高齢者には支持されにくい。 ● 入居者においしい食事を提供したいという思いを施設事業者も給食事業者も同じように持ち、従事する職員全員にその思いを浸透し続けることが必要である。 ● 終末期に入り、経口摂取の困難な方には、食べることへの苦痛を与えてはならない。周囲の者への安心のためにひたすら食べさせようとする考え方は、厳に慎むべきと考える。「食べない」ということも含めて、「高齢者の食」を考えていきたい。 ● お元気な方も介護が必要な方も、「食べたい」という気持ちを大切に、「どうしたらおいしく食べられるか?」「どうしたら楽しく食べられるか?」にこだわっていきたい。
⑥その他	
厨房計画にあたっての問題点	<ul style="list-style-type: none"> ● 当初計画では、特別養護老人ホーム（50床）モデルを参考にした厨房計画で、本館・別館ともに同じ厨方面積で機器レイアウトも同じだった。 ● いかに365日3食、毎日おいしい食事を本館・別館同じ味付けで提供できるか。 ● 厨房運営職員は料理長含め、本館・別館それぞれ人員を配置しなければならないか。 ● 食事形態・治療食・嗜好等、少量多品種の食事をどうしたら提供できるか? ● 開設時期は、1ユニットごとにオープンして行くので365日3食の提供には当初からかなりロスが生じることが予想される。
調理システム導入ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ● 厨房計画には、将来他の事業地での高齢者施設への宅配食も視野に入れ、1997年3月に発表された厚生労働省「大量調理施設衛生管理マニュアル」（同一メニュー1回300食または1日750食以上が対象）に基づいて設計した。 ● おいしさの均一化、作業効率の改善人件費の低減、安全性の確保等を考え、新調理システムを導入した。 ● オール電化厨房を採用することにより厨房室内をクリーンにし、快適な作業空間の確保とオール電化により、業務用電化契約を締結し電気料金の割引を受けることができた。 ● 仕込みを計画的に行うことができるので、味の均一化・人件費の削減ができた。

■試食会時の献立

献立	昼食	<ul style="list-style-type: none"> ・鱸の味噌焼き：前日までに真空調理にて下味を仕込み冷蔵保存、当日加熱調理 ・夏野菜の冷やし鉢：食材ごとに真空調理 ・豚の角煮：前日までに真空調理にて一次加熱調理後冷蔵保存、当日再加熱調理 ・お吸い物：かつお節・昆布の天然だしをスチームコンベクションにて取る（T・T管理） /546kcal
	夕食のソト食	<ul style="list-style-type: none"> ・鯛の幽庵焼き・なすの揚げ浸し・海草サラダ /514kcal
	新調理システムによる提案メニュー	<p>前日までに新調理にて加熱調理し、急速冷却し、24時間以上冷蔵（冷凍）保存し、再加熱して提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いわしの生姜煮・蛸の柔らか煮・南瓜の煮物・高野豆腐の煮物・鶏のささみの香草蒸し ・牛すじ肉の低温調理熟成カレー・ビシソワーズ（ジャガイモの冷製スープ） ・パイナップルのコンポート3種（フレッシュ・真空調理・真空加熱調理）

食事内容
(写真)

【昼食】



【参考写真】

- 朝食：バターロール・レーズンパン、ジャム&バター、ハムエッグ、コンソメスープ、牛乳
(通常食)



- 昼食：ごはん、とんかつ、ちくわの煮物、なめこおろし、すまし汁
(通常食)



- 夕食：ごはん、味噌汁、筑前煮、もやしの炒め物、小松菜の辛子和え
(通常食)



(現地訪問：2013年8月5日)

事例 2		株式会社荒井商店				
訪問先		アライブ世田谷代田				
施設概要 2014年4月1日 現在	事業主体	株式会社アライブメディケア				
	種別	介護付有料老人ホーム				
	開設年月	2012年11月				
	所在地	東京都世田谷区代田 2-26-8				
	交通	小田急線「世田谷代田」駅より徒歩4分(320m)				
	構造	鉄筋コンクリート造/地上3階・地下1階建				
	総戸数	30室				
	定員	30人				
	住戸面積	18.39㎡～29.07㎡				
	入居一時金	【前払金一括支払いプラン】				
		年齢	入居金	入居時償却	償却期間	月額利用料
		90歳未満	2,500万～ 4,200万円	375万～ 630万円	84ヵ月	294,000～ 378,000円
		90歳以上	2,000万～ 3,300万円	400万～ 660万円	60ヵ月	294,000～ 378,000円
		【年払いプラン】				
	年齢	入居金	償却期間	月額利用料		
	全年齢帯	430万～510万円	12ヵ月	330,750～ 414,750円		
月額費用 (消費税等込み)	家賃相当額	—				
	管理費	189,000円～273,000円				
	食費	3食30日喫食時の通常食代：108,000円				
	介護費	36,750円 ※ただし、前払金一括支払いの場合は、一定の算定根拠に基づき入居時に一括して支払う。				
	生活支援サービス費	要介護認定で「自立」となった場合： 52,500円				
	その他個別費用	居室内の電話料/オムツを含む介護用品/常時個人で使用する当社基準外の福祉用具/その他日用品・消耗品				
併設事業所等	なし					

①食事提供の概要		
直営・委託	委託	
委託事業者	日本ゼネラルフード(株)	
厨房職員	チーフ	1名(調理師)
	社員	1名(調理師)
	パート	3名

食費	食費：朝食 432 円／昼食 864 円／夕食 864 円 合計 2,160 円×30 日＝64,800 円 厨房管理運営費：43,200 円（月額）
食堂座席数	30 席
配膳方法	● 職員が配膳・下膳。
予約の有無	● 選択食は 3 日前までに予約。
喫食数	朝食：30 食／昼食：30 食／夕食：30 食
毎月の献立表	● 前半・後半として 15 日前に配布。 ● 朝食は、和食・洋食から選べる。
定番メニュー	● ステーキ、刺身、うなぎ（国産）が人気。
行事食 イベント食	● 松花堂弁当など。 ● 入居者の前で寿司を握って、お出しする。
②献立概要	
献立の サイクル	● 給食委託会社・本社で立てた献立を現場チーフがチェックして適宜修正、本社に戻して調整し、確定させる。
栄養価目標	● 1 日 1,600kcal。
③食事提供の理念・考え方等	
努力して いる点	● 料理はおいしくするのが当たり前であり、そのことで妥協することはない。どんなに大変でもおいしいことが大事である。この単純だが大変なことをできるかできないか、そこに尽きる。 ● 入居者の好き嫌いにはすべて対応する。 ● 食事形態は、一口食、きざみ食、ソフト食にも対応。スベラカーゼの食事はまだ対応できていない。 ● 「NRE 大森弥生ハイツ」（介護付有料老人ホーム／（株）エヌアールイーサービス（JR 東日本グループの（株）日本レストランエンタプライズの子会社／東京都大田区、50 室、2004 年開設）の食事サービスを参考にしている。
④コスト管理	
現状	● 基本委託費＋食材費。
⑤課題および対応・改善策	
課題	● お客様が飽きないメニューをいかにお出しするか。
対応・改善策	● 絶えず新メニューに取り組んでいる。天ぷらライブの調理を計画中。
⑥その他	
厨房運営	● 厨房チーフは、専門学校卒業後、旅館で 3 年、和食で 1 年、ホテルで 3 年の経験を積んだ後、給食業界に入った。洋食・中華は給食業界に入ってから勉強。現在のチーフの資質・能力がすばらしく、食事の内容・質ともに維持できているが、このような人材にいつも巡り合えるとは限らず、委託方式の大きな課題と感じる。 ● 給食会社独自の厳しい衛生管理基準がある（例：前日調理は NG 等）。生もの系の調理については、個別に本社衛生部に申請をあげると細かな注意遵守事項が指示として下りてくる（例：刺身をカットするのは配膳 2 時間前以降 等）。仕入業者も、現場チーフの判断で選ぶことはできず、本社指定の業者との取引になる。

■試食会時の献立

献立	昼食	松茸ごはん普通盛り（以下写真は白米となっている）、すまし汁、天ぷら、ごま豆腐、季節の炊き合わせ（冬瓜、椎茸、生麩、玉子あんかけ） ／805kcal
食事内容 （写真）	<p data-bbox="422 427 507 461">【昼食】</p>  <p data-bbox="408 1193 1382 1267">戻り鰹（当日の夕食用食材）：築地から取り寄せたもの。船台に乗せて入居者に見せて回り、その後さばいて出す。</p> 	

（現地訪問：2013年10月7日）

事例 3		株式会社センチュリーライフ														
訪問先		センチュリーシティ大宮公園（本館・介護館）														
施設概要 2014年4月1日 現在	事業主体	株式会社センチュリーライフ														
	種別	介護付有料老人ホーム														
	開設年月	1989年1月														
	所在地	埼玉県さいたま市見沼区大和田町 1-1275														
	交通	東武野田線「大和田」駅より徒歩6分（約400m）														
	構造	鉄筋コンクリート造／地上5階・地下1階建														
	総戸数	本館：106室／介護館：34室														
	定員	本館：136人／介護館：34人														
	住戸面積	本館：36.29㎡～78.47㎡／介護館：15㎡～23.15㎡														
	入居一時金	<p>【入居一時金】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>入居金</th> <th>入居時償却</th> <th>償却期間</th> <th>月額利用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全年齢</td> <td>2,660万～ 5,270万円</td> <td>10%</td> <td>10年</td> <td> 【1人入居】 約129,000～ 186,000円 【2人入居】 約179,000～ 293,000円 </td> </tr> </tbody> </table> <p>※2人入居の場合追加金として500万円加算。</p> <p>【介護一時金】 324万円 ※月払いの場合は以下のとおり。</p>					年齢	入居金	入居時償却	償却期間	月額利用料	全年齢	2,660万～ 5,270万円	10%	10年	【1人入居】 約129,000～ 186,000円 【2人入居】 約179,000～ 293,000円
	年齢	入居金	入居時償却	償却期間	月額利用料											
	全年齢	2,660万～ 5,270万円	10%	10年	【1人入居】 約129,000～ 186,000円 【2人入居】 約179,000～ 293,000円											
	月額費用 (消費税等込み)	家賃相当額	—													
		管理費	1人入居：98,820円 2人入居：126,252円													
食費 (基本料金)		1人入居：12,960円/月＋利用食数負担 2人入居：25,920円/月＋利用食数負担 ※朝食373円・昼食567円・夕食1,112円														
介護費		月払いの場合：32,400円														
その他 個別費用		<p>【光熱水道費】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各居室における実費負担 <p>【その他サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 買い物代行・薬取り代行・家事援助・配車・役所手続き代行サービス：771円/30分 寄託物管理500円/月 トランクルーム1,080～1,620円/月 駐車場5,400円/月 ルームサービス108円/回 旅行・イベント参加費等は実費 														

①食事提供の概要		
直営・委託	直営	
委託事業者	—	
厨房職員	現場責任者	1名（調理師）
	社員	5名
	パート	18名
食費	食費：朝食 373 円／昼食 567 円／夕食 1,112 円 合計 2,052 円×30 日＝61,560 円（利用食数負担） 基本料金：12,960 円	
食堂座席数	本館：87 席	
配膳方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員が配膳・下膳。 ● 一時介護室、介護専用館へはワゴンにて配膳。 	
予約の有無	<ul style="list-style-type: none"> ● 前日の 17 時まで。以降は当日の追加可能、キャンセルは有料。 ● 個別のリクエストメニューにも対応。 	
喫食数 喫食率	<p>【食数】 朝食：93 食／昼食：92 食／夕食：107 食</p> <p>【喫食率】 朝食：70％／昼食：60％／夕食：80％ 1 日の平均喫食率：73%</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 30%の方は1日3食とも申し込みしている。 	
毎月の献立表	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 週間ごとに配布。 ● 朝食は和洋の 2 種類。 ● 毎週火曜日の夕食のメインは 2 種類から選ぶことができる。 	
定番メニュー	<ul style="list-style-type: none"> ● 麺類、カレーが人気。 ● 刺身、天ぷらは月 1 回。 ● 定番メニューではないが、生しらすの時期にしらす丼を出したところヒットした。 	
行事食 イベント食	<ul style="list-style-type: none"> ● 特別膳（月 1 回）。 ● 会食会（月 1 回）…介護館、ケアセンター利用者対応 ● スペシャルランチ（年 4 回） 	
②献立概要		
献立の サイクル	<ul style="list-style-type: none"> ● 献立は 4 ヶ月サイクルで 1 年分を作成し、毎年更新している。 	
栄養価目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 日 1,600kcal。 ● たんぱく質 1 日 70～75g。 	
③食事提供の理念・考え方等		
努力して いる点	<p>【食育に関する取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1993 年から 1994 年にかけて、東京都老人総合研究所（現・地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター研究所）との共同研究を実施、その一環で「活き生き健康大学」を開催し、医学、食育、体育、心理、社会学など広範囲にわたって学び、実践するというプログラムを入居者に対して提供した。この取り組みは現在も「活き生き健康教室」として引き継がれており、各入居者の身体状況に合わせて用意した個別プログラムのもと、身体状況を低下させず、現状の機能を維持するためのアクティビティ、リハビリテーション、栄養面談、食に関するセミナーなどを実施している。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● この「生き生き健康大学」の一環として、東京都老人総合研究所の柴田博副所長（現・桜美林大学大学院名誉教授）と「高齢者の集合住宅における食生活のあり方」の共同研究を行った。この研究成果から、特に「動物性たんぱく質をしっかりとる」「楽しく食事をする」ことに力を入れている。 <p>【老化を防ぐための指針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 特に以下の点に留意している。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 3食のバランスをよくとり、欠食を避ける。 ・ 油脂類の摂取が不十分にならないよう注意する。 ・ 魚：肉＝1：1 または 1：2 ・ 動物性たんぱく質を十分に摂取する（1日 70g）。 ・ 肉は様々な種類を摂取し、偏らないようにする。 ・ 野菜は緑黄色野菜・根菜類など豊富な種類を毎日食べる。 ・ アルブミン値と歩行距離とスピードの関係。 <p>【日々の調理へのこだわり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 食材はできるだけ国産品を用いる。 ● 野菜は生鮮にこだわっている。冷凍野菜は一部使い始めているが、カット野菜は一切使用していない。 ● 調味に関しては最終的に調理師の判断（感覚）で行っている。 <p>【個別対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定食制ではあるが、個別対応を重視している。現在、ダイニングを利用する方が約 60 名いるが、そのうち 30 名は個別対応である。レストラン部門の職員はパートも含めて個別対応の内容がすべて頭に入っている。
④コスト管理	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 毎月原価率をチェックして基準値を守る。
⑤課題および対応・改善策	
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 食事内容に関するクレームは、「味が濃い（薄い）」「食材が固い（柔らかすぎる）」「油っぽい」「水切りがよくない」「献立のバランスが悪い」など様々。
対応・改善策	<ul style="list-style-type: none"> ● 食事に関する入居者アンケートを年 1 回実施している。この他にも、ダイニングテーブルに一言票を置いてあり、適宜ご意見を吸い上げるようにしている。 ● 厨房職員による厨房・ミーティングを月 1 回行っている。 ● 食事直営のホーム（3 ホーム）が集まったのレストラン・ミーティングを 3 カ月に 1 回実施している。 ● 入居者・家族向けには、3 カ月毎の運営協議会で対応を協議する。 ● ダイニングでの配膳をパート職員に変えたところ雰囲気柔らかくなり、クレームも減ってきた。
⑥その他	

■試食会時の献立

献立	昼食	シーフード焼きそば、大根のそぼろ煮、スープ、フルーツポンチ ／536kcal、たんぱく質 26g
食事内容 (写真)	【昼食】 	

(現地訪問：2013年11月8日)

事例 4		株式会社キャピタルメディカ		
訪問先		クラーチ溝の口		
施設概要 2014年4月1日 現在	事業主体	株式会社クラーチ		
	種別	介護付有料老人ホーム		
	開設年月	2009年2月（建物竣工：2003年4月）		
	所在地	神奈川県川崎市高津区下作延 5-29-1		
	交通	JR南武線「津田山」駅より徒歩4分		
	構造	鉄筋コンクリート造／地上6階建		
	総戸数	246室（一般居室101室、介護居室145室） その他一時介護室3室		
	定員	323人（一時介護室を除く） うち特定施設入居者生活介護定員：190人		
	住戸面積	一般居室：37.46㎡～73.97㎡ 介護居室：35.34㎡～73.97㎡ 一時介護室：35.34㎡～49.18㎡		
	入居一時金	1人入居：2,410万円～6,310万円 2人入居：上記金額に追加一時金300万円が必要		
	月額費用 (消費税等込み)	家賃相当額	Aタイプ：20,000円 Bタイプ：21,000円 Cタイプ：22,000円 Dタイプ（コネクティング）：23,000円	
		管理費	1人入居：84,240円／2人入居：143,640円	
		食費	3食30日喫食時の通常食代：62,970円	
		その他 個別費用	居室内の電気／水道／電話代／放送受信料／ 新聞購読料／駐車場代／理美容／マッサージ ／食事サービス（通常食以外のメニュー・治療 食・ルームサービス）／ハウスキーピングサー ビス／各教室での月謝および材料費	
併設事業所等	なし			

①食事提供の概要		
直営・委託	委託	
委託事業者	イフスコヘルスケア(株)	
厨房職員	チーフ	1名（調理師）
	社員	4名
	パート	14名
食費	食費：朝食367円／昼食497円／夕食875円 合計1,739円×30日＝52,170円 厨房維持費：10,800円（月額） ※厨房維持費は喫食しない場合でも徴収	
食堂座席数	80席（基本健常者用で介護食堂は2階にある）	
配膳方法	●セルフサービス（サポートが必要な場合は無料で配膳）	

予約の有無	<ul style="list-style-type: none"> ● 各回とも事前予約はなし、2種類からその場で選択 ● アラカルトもあり（麺類など定番品）
喫食数	<p>朝食：A45+B30+予約30（2階配膳車対応）=105食</p> <p>昼食：A(定食)25+B50(丼・麺類・サンドイッチ)+予約30=105食</p> <p>夕食：A+B 110+予約30=140食</p>
毎月の献立表	<ul style="list-style-type: none"> ● 前半・後半として15日前に配布。
定番メニュー	<ul style="list-style-type: none"> ● そば・うどん・ラーメン・パスタなど麺類が人気。
行事食 イベント食	<ul style="list-style-type: none"> ● 予約制。 ● 例えば、クリスマスビュッフェ・ディナー(@1,800円)の時は、通常時140食が200食に増加。
②献立概要	
献立の サイクル	<ul style="list-style-type: none"> ● 朝は3週間サイクル。昼・夕は1年サイクル。
栄養価目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 1日 1,400kcal～1,800kcal
③食事提供の理念・考え方等	
努力して いる点	<p>【旨みを大切に家庭料理の提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● クラークでは、「入居者は毎日食べる」という前提で、外食風のものとは極力避け、家庭料理を提供することを心がけている。例えばメニュー選択にしても、カレーであればキーマカレーやオリエンタルなものは避け、野菜の旨みを大切に家庭風カレーを、パスタであればナポリタンというような入居者の年齢に合わせた定番メニューを提供している。 ● 塩分・脂分などに配慮しつつも旨みを味わっていただくために、だしや野菜の煮汁などを上手く活用するようにしている。 <p>【コストの制約は、ひと手間かけることでカバーする】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● （揚げもの）フライヤーを使用して揚げものを調理する場合、同じ油を何度も使うことになるので、油が徐々に酸化していき、おいしくできない。一斗缶を4等分にして、手鍋を使って揚げるようにしている。ただし、手鍋の場合は自動で温度調整ができないため、ある程度の技術が必要になる。 ● （ミキサー食）ミキサーにかける時に、その食材に合うだしや野菜の煮汁などで割ることによりおいしく調理するように心がけている。 <p>【毎日食べるご飯と味噌汁に力を入れる】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ご飯は食事の良し悪しを決める重要なポイントであり、使用のお米はイフスコ社の中でも高グレードなものにしている。また、炊く時の水分量には細心の注意を払っており、新米は水分を多く含むが、古米は水分量が落ちるため浸水時間を長くとるようにしている。時間管理に加えて見た目によるチェックも行っている。 ● 炊きあがった3kgのご飯を1つのおひつに入れると下の方が重みで潰れてしまうので、おひつを2つ使い、1.5kgずつに分けて入れるようにしている。炊くときにガーゼを使用しているが、水蒸気の集まるところは水分を多く含んでしまうため、おひつに移す時に均等になるように心がけている。 ● 味噌汁もご飯と並んで重要である。ダシは天然昆布と鰹節をベースにしている（ダシの素も少し使用）。味噌は、白味噌と赤味噌をブレンドすることにより塩分とコクをコントロールし、深みのある旨みを作りだしている。

	<p>【肉料理、魚料理の提供について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 肉料理の提供に関しては、高齢者向けの食事であるため、脂っぽさと硬さに十分な配慮をしている。タンパク質は 80 度で凝固が始まるが、給食は 95 度まで上げる必要があるため肉が硬くなりやすい。肉はなるべく薄い肉を使用し、また、脂を落とす必要がある場合は調理前に軽く湯切りするなどしている。 ● 魚料理は、可能な限り骨抜きしないで提供するようにしている。特に青背のものは骨抜きしたものを仕入れるとおいしくないので注意している。当然、骨が刺さるというリスクがあるが、施設側とも協調してなるべく骨付きで提供すべく努力している。 <p>【パスタの提供について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 入居者の麺類へのニーズが高いため、そば・ラーメン・パスタなどほぼ毎日選択できるメニュー構成になっている。パスタであれば定番のナポリタンやミートソースなどを中心に提供している。 ● ナポリタンは本来、フライパンで炒めたケチャップの香ばしさが大切であるが、100 食分をフライパンで調理することは難しい。そのため、麺は塩とバターを入れたお湯で茹で、野菜をフライパンで炒めることで香ばしさを演出している。野菜を少し多めにするとことも心がけている。
④コスト管理	
	<p>【過去の喫食データを分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● メニューは予約なしで 2 種類から選択できるが、過去の喫食データから相当程度、正確に食数を予測することができ、食材原価の低減を図っている。毎日の注文は±5 食に収まっており、余った食材はなるべく職員の賄いとして使用している。 <p>【採算管理は 3 ヶ月スパン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 3 ヶ月スパンで採算の管理をすることで、めりはりの効いた運営をすることができる（マグロの刺身で原価オーバーしたら、とんかつの肉を 10g 減らす／季節で安い食材を多く使用するなど）。
⑤課題および対応・改善策	
課題	● 昼食の利用率の改善。
対応・改善策	● メニューの見直しと、アラカルトメニューの充実。
⑥その他	

■試食会時の献立

献立	昼食 Aメニュー	ごはん、味噌汁、牛肉の和風ソテー、かぼちゃの煮物、大根のさっぱり和え、小鉢、フルーツ (いちご、オレンジ) /539kcal
	昼食 Bメニュー	ごはん、味噌汁、赤魚の粕漬け焼き、かぼちゃの煮物、大根のさっぱり和え、小鉢、フルーツ (いちご、オレンジ) /483kcal
食事内容 (参考写真)	Aメニュー：ごはん、すまし汁、豚肉のソテー和風ソース、里芋の田楽、三色野菜の甘酢和え、フルーツ /701kcal	



Bメニュー：ごはん、すまし汁、金目鯛の幽庵焼き、里芋の田楽、三色野菜の甘酢和え、フルーツ /610kcal



(現地訪問：2013年12月4日)

事例 5		ワタミの介護株式会社		
訪問先		レストヴィラ中央林間		
施設概要 2014年4月1日 現在	事業主体	ワタミの介護株式会社		
	種別	介護付有料老人ホーム		
	開設年月	2011年3月		
	所在地	神奈川県大和市下鶴間 1625-7		
	交通	東急田園都市線「中央林間」駅より徒歩 11 分 (841m)		
	構造	鉄筋コンクリート造/地上 4 階建		
	総戸数	60 室		
	定員	60 人		
	住戸面積	18 m ²		
	入居一時金	580 万円～880 万円		
	月額費用 (消費税等込み)	家賃相当額	—	
		管理費	143,392 円 ※管理費に含まれるサービス：日常生活サービス（生活全般）、保全管理サービス（エレベーター、給湯等設備の維持管理）、共用生活サービス（浴室、食堂、非常口、非常灯）、居室サービス（居室管理、呼び出しボタン、設備・備品管理）、健康管理サービス（日常生活の医療支援、健康管理、緊急時の対応）、余暇サービス（各種クラブサービス、行事他）	
		食費	3 食 30 日喫食時の通常食代：60,240 円	
		その他 個別費用	【居室電気水道代】 ・居室電気代は居室ごとのメーターにより課金。 ・居室水道料金は一律（1 人あたり）1,080 円を別途請求。 【実費負担】 ・おむつ代、日用品費、新聞・雑誌等購読費、業者依頼クリーニング代、理美容費、個人的な外出の付き添い費用及び交通費、買い物等代行（週 1 回までは介護保険に含まれる）、受診時医療費、クラブ・アクティビティ材料費、月額利用料の口座引き落とし手数料 等 【別途費用が発生するもの】 ※要支援・要介護の人 ※個人の選択による個別的なサービス ・週 3 回以上の入浴（介助ありの場合）…1,620 円/1 回（週 2 回目までは介護保険に含まれる） ・協力病院以外の薬取り…324 円/1 回 ・公共交通機関利用の交通費実費	
	併設事業所等	なし		

①食事提供の概要		
直営・委託	直営	
委託事業者	—	
厨房職員	チーフ	1名（調理師）
	社員	1名
	パート	11名
食費	食費：朝食 518.4 円、昼食 842.4 円、夕食 648 円 合計 2,008.8 円×30 日=60,264 円 厨房維持費：なし	
食堂座席数	60 席	
配膳方法	● 職員が配膳・下膳。ただし、自分でやりたいという入居者には下膳のみ自らしていただいている。	
予約の有無	● 各回とも事前予約はなし、2 種類からその場で選択。 ● アラカルトもあり（麺類など定番品）。	
喫食数	朝食：58 食 昼食：58 食 夕食：58 食	
毎月の献立表	● 1 ヶ月前に配布。月間献立表とは別に週間献立表も別途配布。	
定番メニュー	● 有機野菜をとり入れた 1 汁三菜など。	
行事食 イベント食	● 行事食：毎月 1 回 ● イベント食：肉の日／フルーツの日／駅弁の日／カフェスイーツ（毎月） ● 食事キャラバン：寿司／手打ち蕎麦／ファーム（毎年）	
②献立概要		
献立の サイクル	● 固定のサイクルはなく、毎月献立を一新（ただし、前月と重複する献立も含む）。	
栄養価目標	● エネルギー：約 1,600kcal／たんぱく質：約 60g／脂質：約 40g／塩分：約 10g／野菜総量：約 300 g ※1 日あたり	
③食事提供の理念・考え方等		
努力して いる点	<p>【生産～仕入～加工～流通において自社インフラ構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 自社農場（ワタミファーム）で収穫する有機野菜や有機乳製品を始め、自社生産の食材を計画栽培することができる。 ● セントラルキッチン（ワタミ手作り厨房）にて仕入内容の記録を徹底し、食材の安全性を管理している。 ● 一次加工のオーダーメイドが可能である。 ● 食材の 4 割は有機。今後さらにこの割合を高めていく予定。 <p>【身体の状態に応じて食形態のマッチングを図るマネジメント体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 多様な食形態のラインナップ（通常食、軟菜食、ソフト食）を有しており、入居者の身体の状態に応じて、個別対応を行うことができる。 ● 「毎日の食事を楽しみにしていただきたい」という思いから、多彩なメニューを用意している。奇をてらうことなく、家庭的で親和性の高い献立を主軸に置いてはいるが、食へのこだわりも個性と捉え、それにどこまで応えられるか試行錯誤する中で、「物足りなさを感じさせないバリエーション」、「本物志向」といったキーワードを意識している。 	

	<p>【多彩なイベント食】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 季節、郷土、歳時、エンターテイメントなど、食事のもつアクティビティの側面を管理し、相乗効果を実現している。 <p>【多様な食形態への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ケアマネジャーが中心となって看護師、栄養士、担当ケア職員の意見・見立てを交えつつ、プランを固める。ホームを定期巡回する ST（言語聴覚士）の評価も参考にする。
④コスト管理	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● ホーム厨房での調理を、食材や調理内容によってはセントラルキッチンでの加工比重を増やすことで、現場の作業効率化・省力化に努めている。また、食材の小ロット化によりロス軽減にも取り組んでいる。
⑤課題および対応・改善策	
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 食材の質向上・新規献立の開発など。
対応・改善策	<ul style="list-style-type: none"> ● 仕入先の選定など。
⑥その他	

■試食会時の献立		
献立	昼食	海の幸グラタン、バターロールと胚芽ロール、サラダ（「サラダの日」の特製サラダ）、玉葱とコーンのスープ、フルーツ（パイナップル・ヨーグルト）
食事内容 （写真）	<p>【昼食】通常食</p> 	

【参考写真】

◆多様な食形態のラインナップ

通常食



軟菜食



ソフト食



◆多彩なイベント食



肉の日



駅弁の日



行事食の日



特別デザートの日



和洋選べる朝食



有機野菜のサラダバー

(現地訪問：2014年1月24日)

事例 6		株式会社共立メンテナンス		
訪問先		ドーミー相模原		
施設概要 2014年4月1日 現在	事業主体	株式会社共立メンテナンス		
	種別	住宅型有料老人ホーム		
	開設年月	1998年4月		
	所在地	神奈川県相模原市中央区相模原 4-7-10 エス・プラザビル		
	交通	JR 横浜線「相模原」駅より徒歩7分(約560m)		
	構造	鉄骨鉄筋コンクリート造/地上13階・地下2階建(うち2~6階の一部)		
	総戸数	58室(1人用 39室/2人用 19室)		
	定員	77人		
	住戸面積	1人用: 27.2㎡ 2人用: 43.2㎡、54.4㎡		
	入居一時金	【終身プラン】前払金を120ヵ月(10年間)で均等償却 455万円~3,465万円 【5年プラン】前払金を60ヵ月(5年)で均等償却 230万円~452万円 【0円プラン】前払金なし、月額費用のみ 35万円~65万円(敷金に相当)		
	月額費用 (消費税等込み)	家賃相当額	【終身プラン】 0円~193,500円 【5年プラン】 97,500円~193,500円 【0円プラン】 130,000円~258,000円	
		管理費	42,000円 ※2人入居の場合は1.5倍	
		基礎サービス費	68,040円 ※2人入居の場合は2倍	
		食費	朝食 648円/昼食 648円/夕食 864円 (2,160円/日)	
その他個別費用		<ul style="list-style-type: none"> ・生活サポート(介護保険適用外のサポート) 生活サポートA(身体介護): 10分 400円 生活サポートB(生活援助): 10分 300円 ・衣類のクリーニング ・ゲストルーム利用 		
併設事業所等	訪問介護事業所			

①食事提供の概要		
直営・委託	直営	
委託事業者	—	
厨房職員	チーフ	1名(管理栄養士)
	社員	1名(栄養士)
	パート	14名

食費	食費：朝食 648 円／昼食 648 円／夕食 864 円 合計 2,160 円×30 日＝64,800 円 厨房維持費：なし
食堂座席数	38 席
配膳方法	● セルフサービス。ただし、サポートが必要な場合は職員が配膳。
予約の有無	● 予約制。ただし、提供日前日の 17 時まで変更可（キャンセル含む）。
喫食数 喫食率	朝食：約 80％／昼食：約 70％／夕食：約 90％
毎月の献立表	● 提供日 2 週間前に週単位で配布。
定番メニュー	
行事食 イベント食	● 行事にちなんだもの：1 月 正月祝御膳、3 月 ひな祭り御膳、4 月 お花見御膳、9 月 敬老祝御膳、10 月 紅葉御膳、12 月 クリスマスディナー 等 ● イベント：寿司パーティー（年 2 回）、納涼祭 等
②献立概要	
献立の サイクル	・ 42 サイクルの四季献立（春：3～5 月／夏：6～8 月／秋：9～11 月／冬：12～2 月）
栄養価目標	エネルギー：1,650kcal たんぱく質：60g 脂質：36～46g 塩分：9g ※1 日 3 食の場合、「日本人の食事摂取基準」厚生労働省 2010 より
③食事提供の理念・考え方等	
考え方	<ul style="list-style-type: none"> ● 「一食専心」が創業者（現会長）の理念。 ● 高齢者だからという固定概念で献立を作らないこと。高齢者でもステーキは食べるし、グラタンも食べる。あとはどのように食べやすく提供できるかを食のプロとして考えること。 ● 「お客様に何を食べていただきたいのか」、それがわかりやすい、献立を作ることを心がける。 ● 1 年 365 日毎日食べられる、肩の凝らない食事、飽きのこない手作りの家庭料理を目指している。寮事業で培った家庭料理のノウハウを用い、手作り感にこだわり、適温提供を心がける。 ● 「旬」を重視し、日本ならではの季節の移ろいを食事を感じていただくようにしている。彩・香り・食感を大切にするとともに、寮事業の食材仕入れと連携して、産直食材の導入も行っている。 ● どこかに「食の楽しさ」を演出することを心がけている。非日常の演出にも配慮している。1 年 365 日食堂で召し上がるお客様に、厨房・介護・フロントが協力しあい、いつもとは違った演出で食事を楽しんでいただく。湯宿（リゾートホテル）やビジネスホテル事業で試行錯誤をした対面調理のノウハウなどを取り入れている。
④コスト管理	
現状	● 喫食率、人事シフト・人件費、食材比率を管理。

⑤課題および対応・改善策

<p>直営化について</p>	<p>【直営化の経緯】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 当初、シニア住宅として開設したが、制度の規定上、食堂は別業者が事業を行うことと定められていたため、当社グループ会社に食堂運営を委託して事業を開始した。 ● しばらくの間、食堂委託という形態を継続していたが、2013年度、(株)共立メンテナンス・ウェルネスライフ事業部の直営に変更した。 ● ただし、「ドーマー北綾瀬」(介護付有料老人ホーム)については、入居者の要介護が平均3以上と高く、形態食や禁止食材対応が増えたことで、当社グループでは対応が困難になり、介護食を手がけている別の会社と食堂委託契約を締結し、現在に至っている。 ● 今後はすべての高齢者住宅において直営化を推進していく方針である。なお、新設の「ドーマー中野江古田」(介護付有料老人ホーム)は当初から直営である。 <p>【直営化による変化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 厨房・フロント・介護の各部門の風通しがよくなってきた。 ● 厨房職員の意識がお客様に向けられるようになってきた。 ● フロント・介護職員の間で「厨房は別セクション」という考えが徐々に減り、「食事」を自分たちのことにも関係のあることとして捉え、取り組める協力体制ができてきた。
<p>献立改善について</p>	<p>【献立作成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 基本献立の作成は、当社本部にあるフーズ開発部で行っている。試作・盛り付け写真撮影・レシピ作成・栄養価計算をし、各事業所にレシピ表と盛り付け写真を送付している。 <p>【献立改善方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 年4回(3ヵ月毎)、「食」担当者会議を実施。2部構成になっている。 ● 第1部は各事業所の「食」担当者・本部の食担当で構成し、事前に課題を投げかけておき、当日それらを持ち寄ってディスカッションし、改善の方向を導く。「食」担当者は事業所の代表として、食事に関するお客様からの意見や、食事介助・配膳するスタッフからの意見や検食簿から、意見・要望をまとめておく。 ● 第2部は1部のメンバーに各事業所の厨房チーフ・フーズ開発部の献立作成担当者が加わり、改善課題となっている食材・料理に関する試食会を実施する。例えば、「豚肉の切り身を柔らかく、噛みやすくする」という課題に対しては、いくつか下処理の方法を提案し、試食し、どの方法がお客様に喜ばれるか検証をする。現段階でのベターな方法を見いだせれば、次回の献立に反映する。 ● PDCAサイクル、ボトムアップ型の課題解決を重視し、自分たちでいろいろ試して検証するという手順を重視している。 <p>【情報共有の方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「食」担当者会議で決定した内容は、議事録にて支配人が共有。また、翌月各事業所で実施する食事会議にて、食事に関わる職員が共有する。

厨房職員について	<ul style="list-style-type: none"> ● 厨房職員のモチベーションを上げる方策として、食材や厨房機材選定においても厨房職員の意見を吸い上げるなどしている。 ● 厨房と食堂をオープンな形（オープンキッチン）にすることで厨房職員の意識は上がる。オープンキッチンは感染症対策やエネルギー効率の課題などがあるものの、厨房職員には入居者から見られているという緊張感が出るほか、入居者との会話や何を残したかなど五感で入居者の状況をキャッチすることでモチベーションが高まる。
課題等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 厨房内の作業上の問題点については、担当栄養士が各事業所を適宜巡回し、ヒアリングおよび実際に厨房で作業して把握。問題の内容により、しかるべき部署・担当者に相談し、可及的速やかに対応する。
入居者要望への対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的には、疾病によるもの、アレルギーによるものは禁止食材とし、可能な範囲で代替え食を用意する。
⑥その他	

■試食会時の献立		
献立 ※選択メニュー	昼食 Aメニュー 昼食 Bメニュー	姫鯛幽庵焼き、京風湯葉包み煮、白ごはん、豚汁、胡瓜浅漬け・桜大根、フルーツ（巨峰・キウイフルーツ）／●kcal 鶏肉幽庵焼き、京風湯葉包み煮、白ごはん、豚汁、胡瓜浅漬け・桜大根、フルーツ（巨峰・キウイフルーツ）／●kcal
食事内容 (写真)	【昼食】 ※上段左：姫鯛幽庵焼き／右：鶏肉幽庵焼き	
		

(現地訪問：2013年9月11日)

事例 7		株式会社ユーミーケア																																														
訪問先		レジデンスタウン茅ヶ崎																																														
施設概要 2014年4月1日 現在	事業主体	株式会社ユーミーケア																																														
	種別	サービス付き高齢者向け住宅																																														
	開設年月	2009年11月																																														
	所在地	神奈川県茅ヶ崎市菱沼1-9-13																																														
	交通	JR東海道線「辻堂」駅よりバス、赤羽根行き「菱沼1丁目」下車徒歩2分																																														
	構造	鉄筋コンクリート造/地上5階建																																														
	総戸数	50室																																														
	定員	55人																																														
	住戸面積	18㎡～75㎡																																														
	ユーミー プレミアム サポート費	<ul style="list-style-type: none"> ● 夜間職員の配置、看護職員による健康相談（月2回）、健康診断（年1回）、見守り携帯の利用、シャトル便の利用といった、入居者の健康と安全、快適な生活を提供するための当社独自のサービスにかかる費用。 <p>【前払いプラン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1人入居：1,680,000円（4万円/月、42ヵ月償却） ・2人入居：3,360,000円（8万円/月、42ヵ月償却） <p>【月払いプラン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敷金：家賃の3ヵ月分（288,000円～849,000円） ・月額：前払いのプランの月額費用及び別途費用にユーミープレミアムサポート費（4万円/1名あたり）を加算した金額 <p>【前払いプラン・月払いプラン共通でかかる費用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約時：健康アセスメント費（12万円/1名あたり） ・退去時：居室の原状回復費用（通常使用損耗を除く） 																																														
月額費用 (消費税等込み)	<p>【18㎡居室】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月額費合計</th> <th>家賃</th> <th>共益費</th> <th>生活支援サービス費</th> <th>生活サービス費</th> <th>電気・水道代</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>170,500～185,500円</td> <td>96,000～111,000円</td> <td>30,500円</td> <td>22,000円</td> <td>20,000円</td> <td>2,000円</td> </tr> </tbody> </table> <p>【30㎡居室】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月額費合計</th> <th>家賃</th> <th>共益費</th> <th>生活支援サービス費</th> <th>生活サービス費</th> <th>電気・水道代</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>180,500～210,500円</td> <td>105,000～135,000円</td> <td>30,500円</td> <td>22,000円</td> <td>20,000円</td> <td>3,000円</td> </tr> </tbody> </table> <p>【60㎡居室】2人入居可</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月額費合計</th> <th>家賃</th> <th>共益費</th> <th>生活支援サービス費</th> <th>生活サービス費</th> <th>電気・水道代</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>【1名】 270,500～310,500円</td> <td>194,000～234,000円</td> <td>30,500円</td> <td>22,000円</td> <td>20,000円</td> <td>4,000円</td> </tr> <tr> <td>【2名】 321,750～361,750円</td> <td>194,000～234,000円</td> <td>37,750円</td> <td>44,000円</td> <td>40,000円</td> <td>6,000円</td> </tr> </tbody> </table>						月額費合計	家賃	共益費	生活支援サービス費	生活サービス費	電気・水道代	170,500～185,500円	96,000～111,000円	30,500円	22,000円	20,000円	2,000円	月額費合計	家賃	共益費	生活支援サービス費	生活サービス費	電気・水道代	180,500～210,500円	105,000～135,000円	30,500円	22,000円	20,000円	3,000円	月額費合計	家賃	共益費	生活支援サービス費	生活サービス費	電気・水道代	【1名】 270,500～310,500円	194,000～234,000円	30,500円	22,000円	20,000円	4,000円	【2名】 321,750～361,750円	194,000～234,000円	37,750円	44,000円	40,000円	6,000円
月額費合計	家賃	共益費	生活支援サービス費	生活サービス費	電気・水道代																																											
170,500～185,500円	96,000～111,000円	30,500円	22,000円	20,000円	2,000円																																											
月額費合計	家賃	共益費	生活支援サービス費	生活サービス費	電気・水道代																																											
180,500～210,500円	105,000～135,000円	30,500円	22,000円	20,000円	3,000円																																											
月額費合計	家賃	共益費	生活支援サービス費	生活サービス費	電気・水道代																																											
【1名】 270,500～310,500円	194,000～234,000円	30,500円	22,000円	20,000円	4,000円																																											
【2名】 321,750～361,750円	194,000～234,000円	37,750円	44,000円	40,000円	6,000円																																											

		【75㎡居室】2人入居可					
		月額費合計	家賃	共益費	生活支援サービス費	生活サービス費	電気・水道代
		【1名】 360,500円	283,000円	30,500円	22,000円	20,000円	5,000円
		【2名】 412,250円	283,000円	37,750円	44,000円	40,000円	7,500円
		<p>※生活支援サービス費：状況把握、生活相談サービス等○食費は食材費・厨房管理費・厨房職員の人件費</p> <p>※生活サービス費：毎日のバイタルチェックと週1回の健康相談、見守りサービス等の費用。介護認定を受けた方は対象外の費用となる。</p> <p>【介護サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険の自己負担（1割） <p>【食事サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3食30日喫食時：64,800円 ※朝食：540円／昼食：756円／夕食：864円 <p>【個人にかかわる費用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おむつ代、理美容代、医療費、被服クリーニング等や、住まいにおけるレクリエーション費は別途。 					
併設事業所等		訪問介護事業所、通所介護事業所					

①食事提供の概要	
直営・委託	直営
委託事業者	—
厨房職員	現場責任者 名
	社員 名
	パート 名
食費	食費：朝食540円／昼食756円／夕食864円 合計2,160円×30日=64,800円
食堂座席数	席
配膳方法	
予約の有無	
喫食数 喫食率	朝食： 昼食： 夕食： 1日の喫食率85%
毎月の献立表	
定番メニュー	
行事食 イベント食	
②献立概要	
献立の サイクル	
栄養価目標	

③食事提供の理念・考え方等	
努力している点	<p>【学研グループの高齢者住宅】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 学研グループでは主に中間所得者層をターゲットにした高齢者住宅を2ブランド展開している。一つは学研ココファンが「ココファンシリーズ」のブランド名で展開するサービス付き高齢者向け住宅であり、もう一つは昨年 M&A によりグループ化したユーマーケアの高齢者住宅（レジデンスタウン・シニアメゾン・ユーマーリビング等）である。 ● 両社は同じ学研グループではありながら、特徴的なコンセプトをもって事業展開しており、食事サービスにおいてもそれぞれのコンセプトに沿った提供をしている。 <p>【ココファンシリーズの食事】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● リーズナブルな料金設定の高齢者住宅であり、食事サービスについても月額46,500円（一日1,650円）と中間水準の料金設定としている。また運営の効率化・標準化によるコスト適正化を推進しており、自社開発（OEM 開発）した調理済みのクックフリーズ食材を活用することで、調理スタッフのスキルの違いによる味のばらつきが出ないように努めるとともに、安全性の担保、省スペースの厨房設計を実現している。 ● ただし、食材のクオリティの向上やマンネリ打破、フレッシュ感、できたて感といった点は当該提供形態の課題であり、食材自体の見直しや提供方法の工夫などは引き続き改善をしている状況である。 <p>【ユーマーケアの食事】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 月額60,000円という料金設定であり、月額総費用の水準（20～30万円）から見てもココファンシリーズの入居者と同様のミドル（中間所得者）層より若干上のミドルアッパー層まで対象にしている。 ● ユーマーケアの食事サービスは当初から自社直営だったわけではなく、給食会社へ委託していた時代から、委託会社も数社変更しながら運営していたが、入居者満足度がなかなか上がらなかったことから、現在の直営スタイルに変更した経緯がある。 ● 現在は、自社スタッフによる直営運営により安定運営が可能であり、本部ミール事業部が企画・作成、仕入れも自社で行っている。全施設統一のメニューでクレームは極めて少なく、お客様満足度は高い水準にある。 ● 小規模施設（ユーマーリビング）などでは、住宅職員（コンシェルジュ）が調理人を兼ねなければならず、人材確保や雇用の難しさ、職員の力量差による顧客満足度の低下リスクなども抱えており、より標準化が容易なオペレーションの構築（クックフリーズやチルド等の調理人のスキルの巧拙によらない提供方法）もあわせて検討している。
④コスト管理	
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 人件費に関しては、専門の調理員でなく、地域の主婦パートをエリアごとのマネージャーが教育・管轄する仕組みにより人件費を低減化し、食事サービス単体で収支確保を図ることに成功している。

⑤課題および対応・改善策	
課題	
対応・改善策	<ul style="list-style-type: none"> ● 当社グループでは異なるブランドで異なる食事サービスの提供を行っており、品質面およびコスト面でのメリット・デメリット、施設規模の違いによるオペレーションの容易さ・難しさの両面を体感している。 ● 今後、団塊世代が後期高齢者に向かっていく中では、高齢者住宅の商品力を決める要素として「食事」が占める割合はますます高まることは間違いなく、一定の顧客満足を得ることを基軸にしつつコスト面のバランスを取ることが、健全に高齢者住宅を運営していくための最大のポイントと考える。 ● 介護や医療を必要とする高齢者が多く入居する住宅である限り、顧客満足度の視点に加え、自立支援のための関わりや、栄養バランスや嚥下サポート、感染症（食中毒）対策、安全性といった福祉・介護・医療面でのサービス提供との連動性は食事サービスの根幹を支える仕組みとして構築していきたい。
⑥その他	

■試食会時の献立

献立	昼食	鶏のから揚げ、マグロの刺身・イワシの煮付け・きんぴらごぼう・サラダ・ご飯・すまし汁
食事内容 (参考写真)	<p>【ココファンの食事】(セントラルキッチン、自社直営、月額 46,500 円)</p>  <p>【ユーミーケアの食事】(手作り、自社直営、月額 60,000 円)</p> 	

(現地訪問：2014年2月17日)

事例 8		社会福祉法人伸こう福祉会	
訪問先		クロスハート栄・横浜	
施設概要 2014年4月1日 現在	事業主体	社会福祉法人 伸こう福祉会	
	種別	特別養護老人ホーム	
	所在地	神奈川県横浜市栄区公田町 1020-5	
	交通	JR 東海道線「大船」駅よりバス、「荒井沢公園前」下車徒歩 1 分	
	構造	鉄筋コンクリート造/地上 3 階・地下 1 階建	
	総戸数	個室：20 室/4 人室：27 室	
	定員	112 人 (併設：ショートステイ 16 人/日・デイサービス 45 人/日)	
	住戸面積	個室： m ² /4 人室 m ²	
	入居一時金	なし	
	月額費用 (消費税等込み)	施設利用料 及び住居費 (4 人室利用 /個室利用)	介護 1：44,595 円/67,491 円 介護 2：46,790 円/69,777 円 介護 3：49,015 円/71,941 円 介護 4：51,241 円/74,197 円 介護 5：53,465 円/76,392 円
	管理費	—	
	食費	49,500 円 ※その他生活支援にまつわる費用が別途必要。 ※上記金額は、1 ヶ月 30 日 (1 日 3 食) 喫食した場合の費用。 ※料金は利用者・ご家族の所得によって異なり、上記の費用は自己負担が一番多い方の費用。 ※上記の費用には、看護体制加算、サービス提供体制強化加算、夜勤職員配置加算、栄養マネジメント加算、個別機能訓練加算が含まれる。	
	併設事業所等		

①食事提供の概要		
直営・委託	委託	
委託事業者	のぞみ(株)	
厨房スタッフ	現場責任者	2 名 (リーダー1 名、サブリーダー1 名)
	社員	3 名 (上記 2 名含む)
	パート	13 名
食費	食費：朝食 260 円/昼食 500 円/おやつ 100 円/夕食 520 円 ※のぞみ受託金額 (労務管理費含む)、外税	
食堂座席数	食堂：30 席/レストラン：20 席	
配膳方法	● ユニット配膳。	
予約の有無	● レストラン使用については要予約 (レストランメニュー)。	
喫食数	朝食：約 120 食 昼食：約 210 食 (デイサービス、施設職員食含む) 夕食：約 120 食	

毎月の献立表	● 1週間ごとに館内に掲示。
定番メニュー	<ul style="list-style-type: none"> ● にんじんジュース：生にんじんをペーストにし、アップルジュースで割った手作りジュース。 ● 手作りヨーグルト：いわゆる「カスピ海ヨーグルト」菌を発酵させた自家製ヨーグルト。既製品を使用している施設が多い中、おいしさ追求のためには手間は惜しまない。
イベント食	● 季節に応じて対応。毎月定例のイベント食は設定なし。
②献立概要	
献立のサイクル	● 43パターン。
食事原価	● 受託契約金額に基づく。
栄養価目標	● 1日1,600kcal、塩分10gを目安にしている。
③食事提供の理念・考え方等	
努力している点	<ul style="list-style-type: none"> ● 開設当初からの食事へのこだわりは、「家庭の食卓、時には外食を楽しむ空間づくり」、「大きなご馳走（常食）と小さなご馳走（ハレの日）」など。これらのコンセプトに沿って、行事食・イベント食を企画している。 ● 食堂併設のレストランスペースは、インテリア・食器・テーブルセッティングにこだわり、ご家族等にご利用いただいている。 ● 一汁三菜を基本としている。 ● 常食献立以外に「やわらか食」と「ミキサー食」を提供している。 ● ひのき箸を使用している（理由：お食事の際、軽く、持ちやすく、料理が取りやすいため）。
④コスト管理	
現状	● 食材仕入および勤怠管理について、クラウド型PCシステムを導入（すべての事業所で導入。本部責任者は全事業所の情報を閲覧することが可能）。
⑤課題および対応・改善策	
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● FL（食材費＋人件費）コストの平準化。 ● 味などの料理品質の向上。 ● 雇用の安定。
対応・改善策	<ul style="list-style-type: none"> ● 勤怠システムによる実績数値化を基にした共有・指導。 ● 常日頃のレシピの見直し。 ● 個別ヒアリングなどを実施し、問題の早期解決をめざす。
結論	● 食に関わる労働集約型企业にとっては、上記の課題3点は切り離せないテーマであり、ゴールのない課題であると考えている。
⑥その他	

■試食会時の献立		
献立	昼食	豚肉の生姜焼き（豚肩ロース生姜味、キャベツは甘酢和え）、じゃがいもと玉ねぎの煮物、ほうれん草のあえ物、すまし汁、ごはん、にんじんジュース（自家製）、手作りヨーグルト（自家製） ／546kcal
	参考メニュー （冷凍既製品 惣菜）	某宅配食会社の既製品を試食 <ul style="list-style-type: none"> ・朝食（107 kcal、164 円/1 食あたり）：五目厚焼き玉子、ほうれん草と舞茸のあえ物、味付けとろろ ・昼食（175kcal、230 円/1 食あたり）：イワシの生姜煮、ブロッコリーのお浸し、肉じゃが、きんぴらごぼう ・夕食（190 kcal、280 円/1 食あたり）：さつま芋と鶏肉の煮物、野菜真丈、切り昆布の煮物、えんどう豆と小エビの翡翠煮 1 日 3 食合計 472 kcal（主食汁物は別途）、購入代金 674 円
食事内容 （写真）	【試食会昼食】	
	【参考メニュー・冷凍宅配食】	

（現地訪問：2014年3月10日）

4. まとめと考察

(1) 食事サービス委員会の活動の総括

本委員会では委員が所属する団体へのアンケート調査、現地調査およびヒアリング調査、またこれらの結果を踏まえて、これまでの委員会で主に以下について議論してきた。

①これまでの試食会・見学会の総括

- ・8事例の現地調査およびヒアリング調査を通じて、どのような発見があったか、または課題が見えてきたか

②各事業者の食事内容や提供体制、苦情等への対応・改善の取り組みについて

- ・入居者に真に満足してもらえる食事サービスとは何か
- ・食事サービスに対する苦情を減らすための方策
- ・苦情やトラブルに見舞われた場合の対処・対応のあり方、参考になる取り組み例など
- ・職員が積極的に関与する仕組みづくり、組織体制、継続的な活動など
- ・高齢者住宅内のみならず、地域に対して食事提供のインフラや技術などをどう還元していくか

③今後の展望

- ・高齢者住宅における食事サービスはどうあるべきか
- ・高齢者住宅事業者として、食事サービスの今後の新たな展開をどう考えるか

以下では、これまでの議論で出てきた論点を、高齢者住宅における食事サービスのあり方を考える上で重要と思われる8つのポイントに分けて整理した。

《 食事サービスに関する理念 》

ポイント1：食事サービスに対する理念・思い入れ

- 高齢者住宅における食事サービスは、大きく分けて高齢者住宅事業者自らが手がける「直営」方式と、外部の給食会社等に業務をアウトソーシングする「委託」方式の2種類がある。直営方式であれ委託方式であれ、料理長（厨房責任者）や調理担当者が「入居者においしいものを食べていただきたい」という強い思いがあるところでは、食材の選び方や料理の味付けなどをみても、明確なこだわりをもって手がけている。一方で、そのような思い入れのある料理長（調理担当者）がいるからこそ良質な食事サービスが実現できているのだとすれば、

この体制を他のホームでも同様に再現するにはどうすればよいのかという課題が出てくる。また、時間が経過し、入居者も職員も徐々に入れ替わっていく中で、食に対する理念・方針を長期にわたりどのように維持していけばよいのかも大きなテーマとなる。

- 高齢者住宅では、入居者の身体状況や性格などにより、同じ人が事業者に対して意見や要望・苦情などを言いやすい傾向にある。場合によっては、一部の入居者の特定の意見によって、食事を提供する側の方針がぶれ、動揺することもある。このような事態は本来好ましいことではなく、事業者としては、経営や運営の理念を伝えるのと同じように、入居者や家族、職員に対して「食事サービスに対する私たちの考え方はこうです」ということを明確に、かつ丁寧に説明する必要がある。食事のメニューや料金など一次的な情報のみならず、食に対する自分たちの理念、理想、具体的な取り組みなどを積極的に伝えることが重要である。
- 「当ホームではおいしいものは提供できないかもしれないが、体にはとても良いです」といった考え方で食の提供もあり得るだろう。「あれもできる、これもできる」ではなく、できることは限られるかもしれないが、それを明確に伝え、メリットを強調するという姿勢での食事提供があってもよいのではないか。

《 食事サービスの計画 》

ポイント2：入居者に選択肢を提示する／入居者の声を聞く

- 「おいしい・まずい」は食の質を左右する重要な要素の一つであるが、選択肢（メニューが自由に選べるなど）があることのほうが、日々の満足度を上げるためにはより重要なことではないだろうか。
- 朝起きた時に「今日は何を食べますか？」と入居者に尋ね、希望したものを提供するという方法も、本人の自主性を尊重し、希望をかなえるという点で、選択肢があることにつながる。

ポイント3：おいしい食事の追求

- 質のよい食事を提供している事業者に概ね共通するのは、「ひと手間をかける」、「日々工夫をする」の2点を継続しているということである。厨房のオペレーション、苦情対応、職員のコミュニケーション能力なども食のレベルを左右する重要な要素となるが、それ以上に調理そのものや食事を出す際の演出などに「ちょっとした手間をかけているかどうか」がおいしい食事に直結しやすいと考える。

- 「おいしいものを、おいしく食べていただく」という点については、多くの事業者が食事サービスの目標として掲げ、日々挑戦していることであるが、栄養面に関する考え方については、おいしさを追求する事業者の間でも差がある。食事を通じて一層健康になってもらおうと考えているところもあれば、ある程度栄養バランスは重視するものの、それほどこだわっているわけではない（むしろ味や見た目などを重視する）など、事業者により様々である。
- 現場の職員（介護福祉士、看護師、栄養士など）の中には、「栄養価」、「治療食」、「安全な食事」、「のどに詰まらせない食事」などに関心はあっても、「おいしさ」ということに無頓着な人が少なくない。本来的な食の楽しみや満足度につながる発想ができない（乏しい）職員が食事の質を低下させているということもあるのではないだろうか。

ポイント4：食事をする「場」のつくり方

- 食事とは、目の前に出てきたものを淡々と食べるだけではなく、調理の音（食材をトントントンと切る音、フライパンで炒める音など）や匂い（ご飯を炊く、パンを焼く、挽きたてコーヒーを入れるなど）、調理している人の姿を間近に感じることでおいしさや満足度が増すものである。こうした食にまつわる環境や雰囲気づくりに細やかな配慮や工夫ができるかどうかは事業者の手腕として問われることになる。

《 食事サービスのマネジメント 》

ポイント5：職員の気構えや心意気

- 食事では、おいしいものを食べてもらうということの手前に、料理をする側が創意工夫して作ったものを喜んで食べてもらうという前提が成り立っていることが重要である。作る側がどれだけ心をこめて作ったか、それにより食べる人がどれだけ喜んでいくかという点に着目すれば、「何の工夫もなく、冷凍食品をとりあえず温めて出しました」だけでは、心意気のある職員ほどそのような食事提供には納得しないだろう。
- 現場の職員の中には、高齢者の食に対してあまりにも興味や関心、知識がなさすぎる人がいることも事実である。「この入居者は昔どのような食生活を送っていたのか」、「この入居者の若い頃にはどのような食べ物が流行っていたのか」などについても広く関心をもち、日々の食事提供やコミュニケーションに反映させることで、食に対する満足度を高めることができるのではないかと。
- 食事サービス関連の職員（調理関係者、配・下膳担当者など）が他の職員（介護・看護職員、事務系職員など）に対して、食に対する方針、献立内容、食材

選定の理由、調理方法などをわかりやすく伝える努力をすることも不可欠である。それも単なる事務連絡に終始するのではなく、「今日の献立でこの食材を使っている理由は……」、「この食材に対してこの調理方法を採用するメリットは……」など、日々の食事提供の背景にある内容を丁寧に説明することで、食事サービス職員以外の職員が入居者とコミュニケーションをとる際にも、食事に関する情報を自信をもって正しく伝えることができ、結果的に食にまつわる苦情などを軽減させることにもつながると考えられる。

- 一般の外出産業に比べて、給食産業の料理人は一段下に見られる傾向があり、ホテルやレストラン、割烹などで成功している料理人は給食業界には来ないと指摘がある。こうした見方がある限り、高齢者住宅における食のレベルも向上しないだろう。「高齢者住宅で入居者のために日々おいしい食事をつくる」という確かなプライドや気概、向上心をもった料理人が増えることが必要であり、そのためには料理人が自らの仕事に誇りをもてるような環境を実現することが重要である。

ポイント6：食事サービス改善のための組織づくり・活動

- おいしい食事を出すためにプロの料理人が不可欠であるとは限らない。家庭料理と同等の食事を出すことを理念・方針としているのであれば、一般家庭で家事を経験している主婦などでも問題はない。その場合、こうした人材でも戸惑うことなく調理できるレシピや調理方法の伝授、また一人のプロ料理人の腕に頼るのではなく、組織としてトライアル・アンド・エラーを継続していく仕組みを構築することが重要である。
- 委託方式の採用ではコストダウンを主たる目的とする場合もあるため、直営方式に比べると、食事内容について高齢者住宅事業者はそれほどこだわっていないのではないかと、また委託先（給食会社）が決めた献立・メニューが一方向的に運ばれてくるだけではないのかといった意見もある。しかし、事業者によっては委託方式であっても相当な努力と工夫をしており、定期的に給食会社とミーティングを行い、意思の疎通を図るなどの取り組みをしているところも少なくない。
- 「食は命」という考え方もできるが、これを証明するためにも、日々の食事が心身状況に与える影響（効果や問題など）を医学的に計測し、食の持つ力を客観的に説明できるようなデータを継続して収集・蓄積していくことも重要である。

ポイント7：食事サービスに関する危機管理対応

- 食に関するリスクマネジメントという観点からは、入居者の身体状況に合わせた食事を提供する（治療食や特別食など）、また食中毒などの事故を防ぐといった理由から、本人が食べたいと希望しているものをそのまま出すことはできないという場面が多々ある。事業者としては、できる限り本人の希望に沿いたいと思いつつも、体調不良や健康悪化、事故などを防ぐためには致し方ないと残念な思いで日々の食事を提供しているという側面もある。

《 食事サービスの今後 》

ポイント8：“給食”からの脱却

- 1963(昭和38)年に老人福祉法が制定され、貧民の救済措置として運営されていた養老院が廃止になり、寝たきりの高齢者を対象にした特別養護老人ホーム、低所得で身寄りのいない高齢者向けの養護老人ホーム、要支援程度の状態で一部費用を自己負担する軽費老人ホームの3タイプの老人ホームと、これらに属さない民間が行う有料老人ホームが創設された。高齢者住宅・施設における食事は以降、“給食を出す”というかたちが延々と続いているように感じる。しかし、団塊世代が本格的に高齢者住宅の入居対象者となってくる今後、また食に対するニーズが一層多様化していく中、こうした“給食”のような食事提供の形態が果たしてこのまま続くのかという見方もある。
- 今後“給食”という形態が大きく変化し、高齢者住宅内でも、訪問介護のヘルパーに相当する人が食事サービスを提供するといったことも起こり得るのではないか。給食会社が同じメニューの食事を一律に提供するのではなく、「一般家庭で家族が食事を作る延長線上にあるような食事提供を高齢者住宅でも実現できないか」、「どうすればそれが可能となるのか」といった模索・実践をする事業者も現れるのではないか。
- 高齢者住宅における生活のパターン化は必ずしも否定されるものではないが（例えば毎日定刻に規則正しく食べることで生活サイクルが整い、心身の状況が良くなるなど），“給食”ではない食を目指すのであれば、「食べたいものを食べたい時に食べたい分だけ食べる」、「食べたくない時は食べない」といった要望に対応する食事サービスがあってもよいのではないか。
- “給食”の否定はいわば、食に関する部分でも利用者に明確な自己責任を求めるということである。何を食べても（食べなくても）よいが（＝自己決定）、その結果責任は自らがとる（＝自己責任）という考え方が、今後高齢者住宅においても広まるかどうかである。

- 近年、コンビニエンスストアの進化がすさまじい。近い将来、コンビニが給食会社に代わり、高齢者住宅の世界で食を提供するということが起こるのではないか。コンビニの商品開発力や少量多品種に対応する技術などは相当なものであり、“給食”に変わる食事提供の形態として、高齢者住宅業界を席卷する可能性もある。
- “給食”に否定的な意見が集まるのは、1ヵ月程度の献立をあらかじめ作って事前に確定させておくという融通の利かなさに起因しているとも考えられる。外食産業であれば、100～150 アイテムをすべてチルドかフリーズの形態でストックしておくことで、事前に予期できない不特定多数の客の注文にも即応できる体制をとっている。給食会社でこうした手法がとれないのは、外食産業と同等レベルのクックチル方式に対応できる設備機器への投資と導入ができないからでもある。
- 1日3食のうち1食か2食は本人が自由に選択できれば、“給食”を全否定する必要はないのではないか。「献立」という言葉には献上するという意味が含まれている。食べる側に十分な選択肢がなくても、料理人が最もおいしいだろうと考えたものを心をこめて作ってお出しするという気持ちがあれば、“給食”であってもおいしい食事の提供が実現できると考える。

(2) 高齢者住宅における食事サービスの展望～団塊世代が 75 歳以上高齢者になる 2025 年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか～

高齢者住宅において、食事は入居者にとって欠かすことのできない日常行為である。心身機能維持のための必須要素であるとともに、日々の生きがい・楽しみにも直結しやすく、生活の満足度を大きく左右するものとなっている。

今後、食に対して強いこだわりをもつ団塊世代が本格的に高齢者住宅の入居対象となってくる中、食の重要性はますます高まっていくと考えられる。

本報告書は、本委員会の活動内容を中心にとりまとめたものであるが、以下では、団塊世代が 75 歳以上高齢者になる 2025 年に向けて、高齢者住宅での食事はどうあるべきか、また高齢者住宅事業者はどのような姿勢で食のサービスに取り組むべきかを考察した。

食ニーズ多様化への対応／個別対応

- 団塊世代はそれ以前の世代と比べて食糧不足の経験が少なく、高齢者住宅の食事サービスに対しても多様なニーズのもと、個別要望が増加すると考えられる。栄養面に配慮するだけでなく、「その人らしさ」の実現につながるような食事提供や食関連の支援が求められる。また、在宅ではできない（できなかった）が、高齢者住宅だからこそ可能な食を提供していくことが重要である。
- 団塊世代は食事の欧米化が進み始めた最初の世代でもあるため、今後はハンバーガーやパスタ、肉料理といった洋食を多く取り入れた食事の提供も必要になるだろう。「高齢者の食事とはこうあるべき」という固定観念にとらわれることなく、個別性を重視した食事提供が求められるようになる。こうした変化に伴い、ニーズの多様化に対応できる食事を提供するだけでなく、高齢者住宅の職員は、高齢者がそれまで過ごしてきた時代背景や食文化などについても十分勉強し、食にまつわる知識を蓄積し、コミュニケーションスキルを向上させていくことが重要である。
- 高齢者住宅では、自立から要介護まで様々な心身状態の高齢者が居住している。どのような心身状態の人に対しても、本人の「食べたい」という気持ちを重視し、「どうしたらおいしく食べられるか」、「どうしたら楽しく食べられるか」にこだわっていくことが大切である。
- 要介護者向けの食事については、きざみ・軟菜食・ミキサー食などに加えて、家庭料理の延長線上にある食べやすい介護食の提供を追求していくことが重要である。また、ターミナル期には「家族と一緒に食べる食事」、「思い出の食事」、「最後の晩餐」などのニーズにも柔軟に対応できる力量が求められるだろう。

- 終末期の高齢者の食事対応については、経口摂取が困難な人に対して食べることへの苦痛を与えてはならない。家族などに安心感をもたせるためひたすら食べさせようとする場合があるかもしれないが、こうしたことは慎むべきである。高齢者住宅における食は、本人の尊厳を守るという観点からは、ある時期・段階において「食べない」ということも視野に入れた上で考えていく必要がある。

安全・安心の追求／健康志向への対応

- すべての世代に共通することであるが、食の安全性が強く求められる中、高齢者住宅においても安全・安心な食の提供が不可欠となる。また、高齢者の健康志向がさらに高まるであろうことを考えると、嗜好ばかりを重視するのではなく、栄養バランスのとれた食事、オーガニック系の食事などに対応するとともに、「安全な食」、「健康維持のための食」に対する情報発信や個別指導・コンサルティングなどを継続して行っていくことも必要である。
- 高齢者住宅では、入居者の健康寿命を延ばしていけるように、食事・運動・口腔ケアを効果的に連動させた生活支援、サービス提供を行っていくことが重要である。

地域との連携

- 従来、高齢者住宅における食事提供の場（食堂、レストランなど）は入居者だけを対象とする閉じられた空間であることが多かったが、今後は地域に開かれたスペースとし、地域の在宅高齢者などに対しても食事や食関連の情報を提供するなどの取り組みを積極的に検討していくことが必要だろう。
- 食のサービスに関しては、食品メーカーやコンビニなどが多種多様な食品開発を行い、高齢者に配慮した食事・食材を在宅に販売するルートも拡大しつつある。また、配食サービスの存在も次第に認知されるようになってきた。高齢者住宅においては今後、こうした食のインフラとも連動した広義の意味での「食のサービス」を入居者および地域の生活者に対して広く提供していくような取り組みが増えることを期待したい。

高齢者住宅経営者連絡協議会 会員名簿

	事業主
1	株式会社アズパートナーズ
2	株式会社荒井商店
3	エイ・アイ・ピー・ジャパン合同会社
4	株式会社エヌエムライフ
5	株式会社エネルギー介護サービス
6	株式会社オフィスmega
7	オリックス・リビング株式会社
8	株式会社木下の介護
9	株式会社キャピタルメディカ
10	株式会社共立メンテナンス
11	株式会社銀座メディカル 湖山医療福祉グループ
12	社会福祉法人櫛会
13	京王ウェルシステージ株式会社
14	酒井医療株式会社
15	株式会社サミュエル
16	株式会社サンケイビルウェルケア
17	株式会社シティインデックスホスピタリティ
18	社会福祉法人常陽会
19	社会福祉法人伸こう福祉会
20	株式会社スーパー・コート
21	株式会社生活科学運営
22	社会福祉法人生活クラブ
23	社会福祉法人聖隷福祉事業団
24	セコムフオート株式会社
25	株式会社センチュリーライフ
26	大和ハウスライフサポート株式会社
27	株式会社チャーム・ケア・コーポレーション
28	株式会社ツクイ
29	株式会社東急イーライフデザイン
30	東急ウェルネス株式会社
31	東宝不動産株式会社
32	トラストガーデン株式会社
33	長谷川介護サービス株式会社
34	株式会社長谷工総合研究所
35	株式会社ハートフルケア
36	医療法人社団はなまる会
37	株式会社フィルケア
38	平和ヘルスケア株式会社
39	株式会社ベネッセスタイルケア
40	株式会社ヘルスケアシステムズ
41	株式会社マザアス
42	株式会社メッセージ
43	株式会社有楽
44	株式会社ユニマットそよ風
45	医療法人社団容生会
46	ライフサポート株式会社
47	株式会社ランドネクサス
48	株式会社リエイ
49	ロングライフホールディング株式会社
50	ワタミの介護株式会社
51	株式会社タムラプランニング&オペレーティング

団体名 50 音順 (2014年8月31日現在)

**高齢者住宅における食事サービスについて
～食事サービス委員会 最終報告～**

2014年10月3日

高齢者住宅経営者連絡協議会

(事務局) 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-13 宝栄錦町ビル602

TEL : 03-3292-3289 FAX : 03-3292-3289

E-mail : info@kokeikyo.com

URL : <http://kokeikyo.com/>

無断複製・転載を禁じます