

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 カ所ずつ | |
| 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

- ①法人の概要
- ②事業所の概要
- ③事業所における配食サービス事業について
- ④配食サービスの内容
- ⑤事業所の配食サービス事業の今後の展開について

2. 主な調査結果

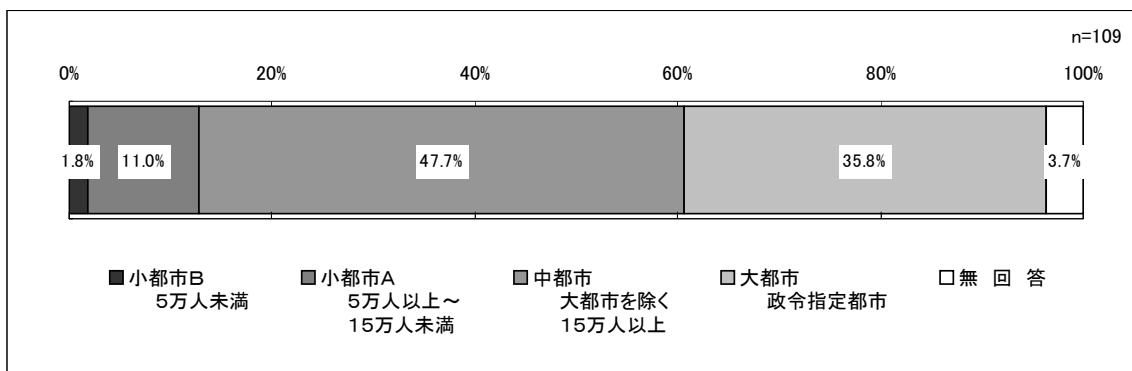
(1) 法人の概要

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% |

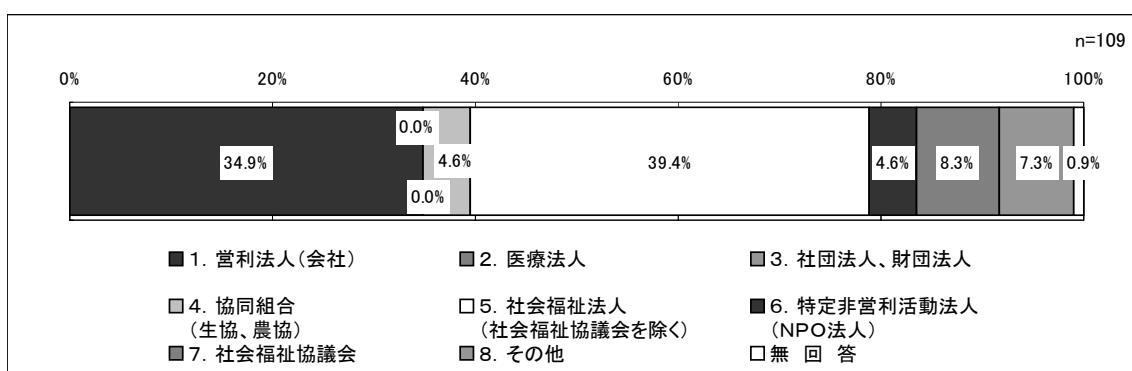


②事業者の法人形態

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) | (NPO法人) | 特定非営利活動法人 | 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% |

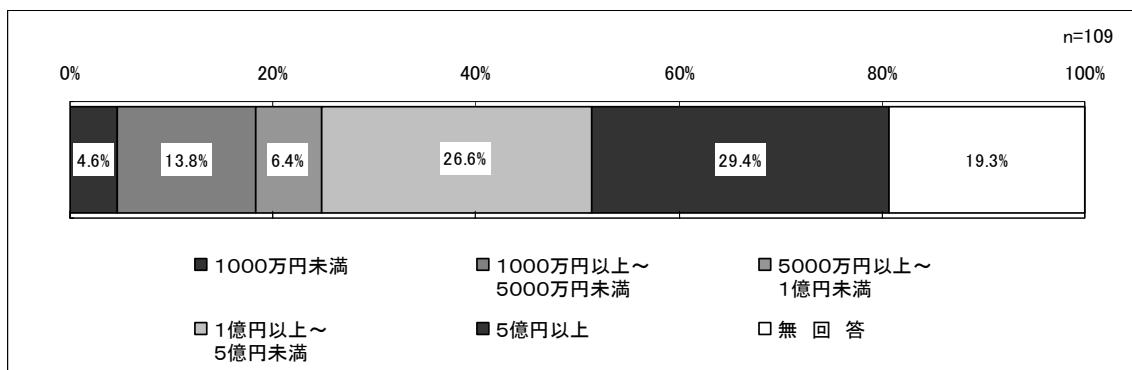


③法人全体の年間売上高（平成 18 年度）

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 滿 | 5 0 0 0 万 円 未 滿 | 1 5 0 0 億 円 未 滿 | 5 1 億 円 未 滿 | 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% |

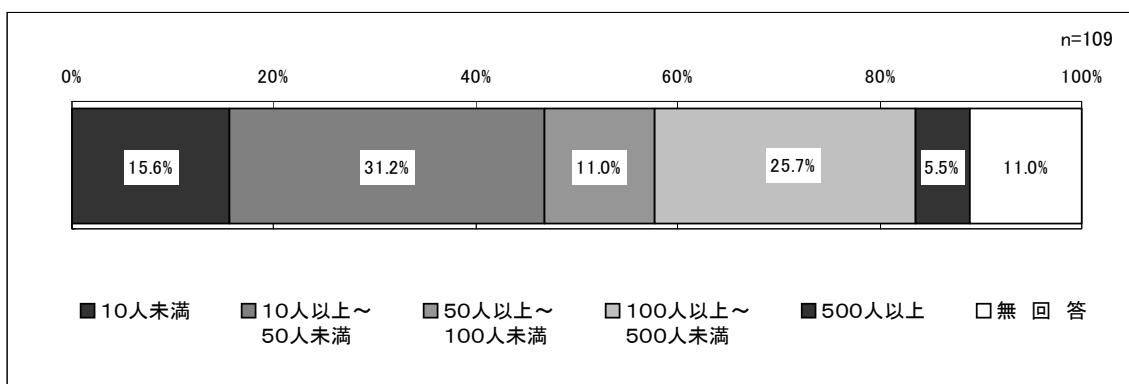


④法人全体の総従業員数（常用のみ）

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人未溎 | 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% |



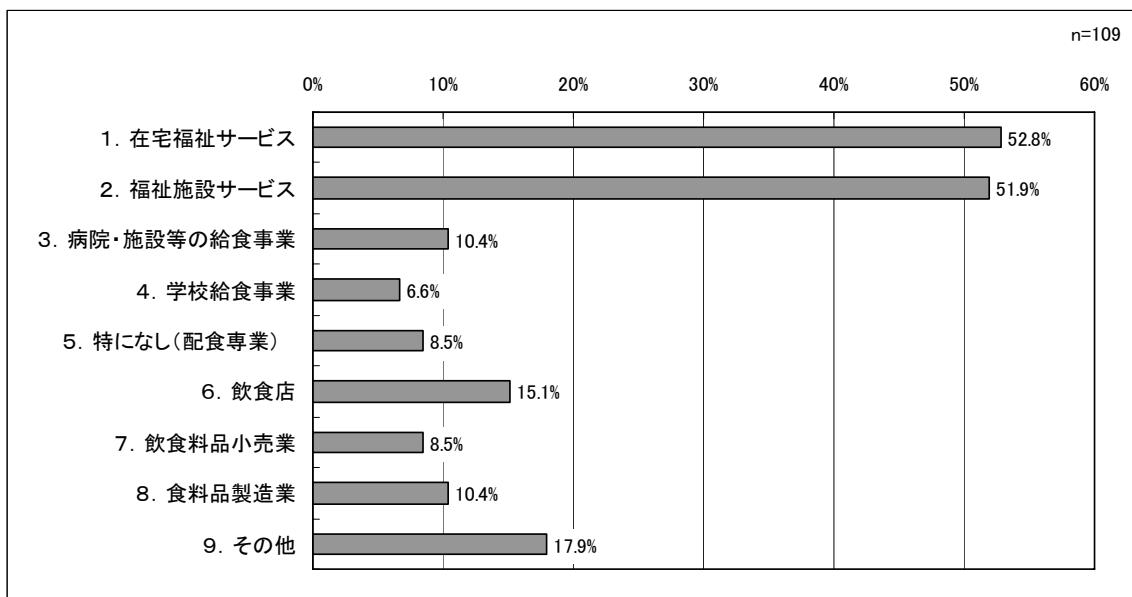
⑤法人で配食以外に実施している事業

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%で続いている。

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% |



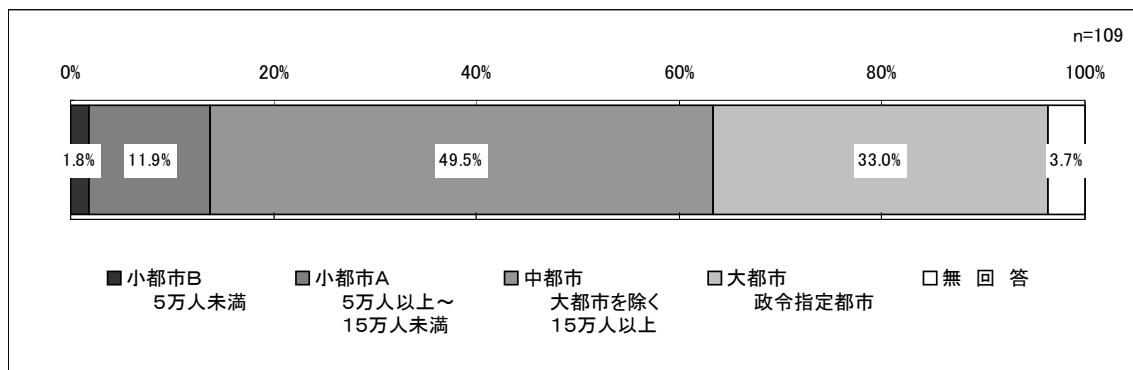
(2) 事業所の概要

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% |

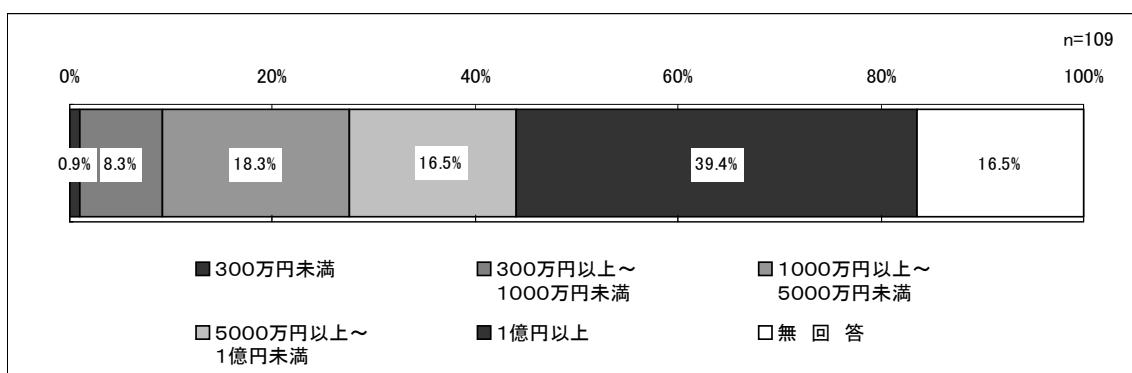


②事業所全体の年間売上高（平成 18 年度）

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 | 1,300万円以上未満 | 5,100万円以上未満 | 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% |

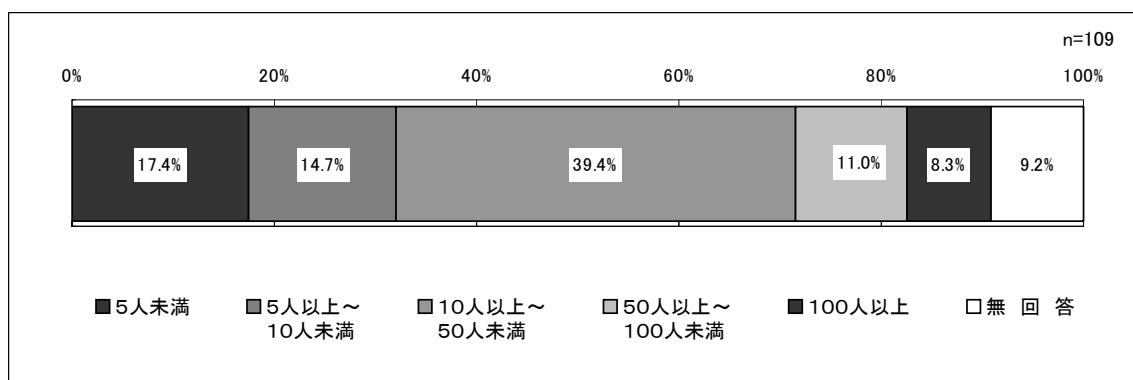


③事業所全体の総従業員数（常用のみ）

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



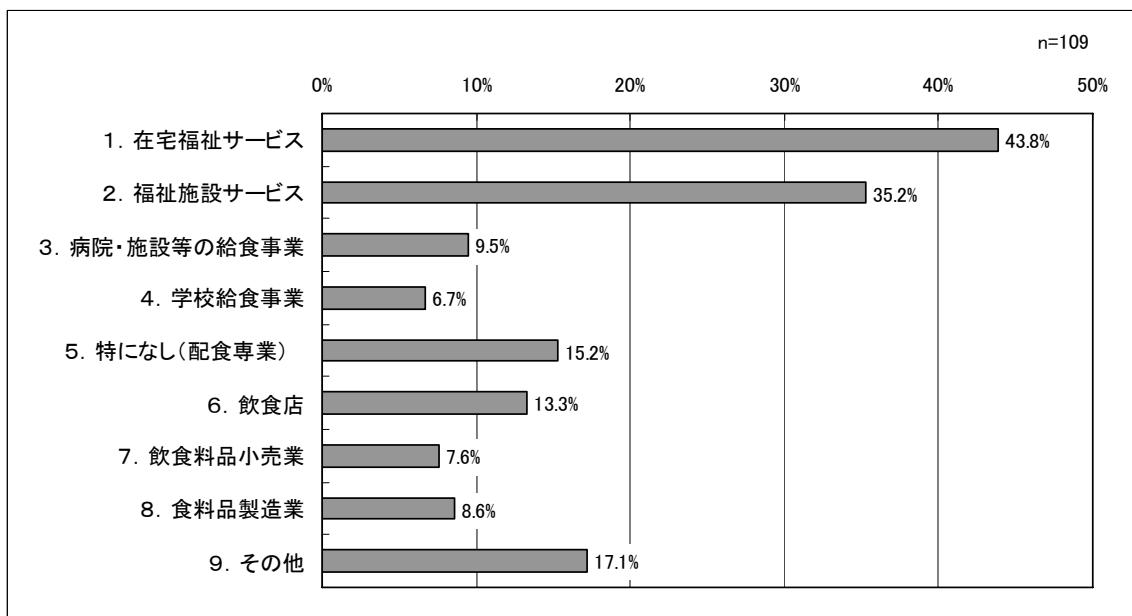
④事業所で配食以外に実施している事業

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%で続いている。

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% |



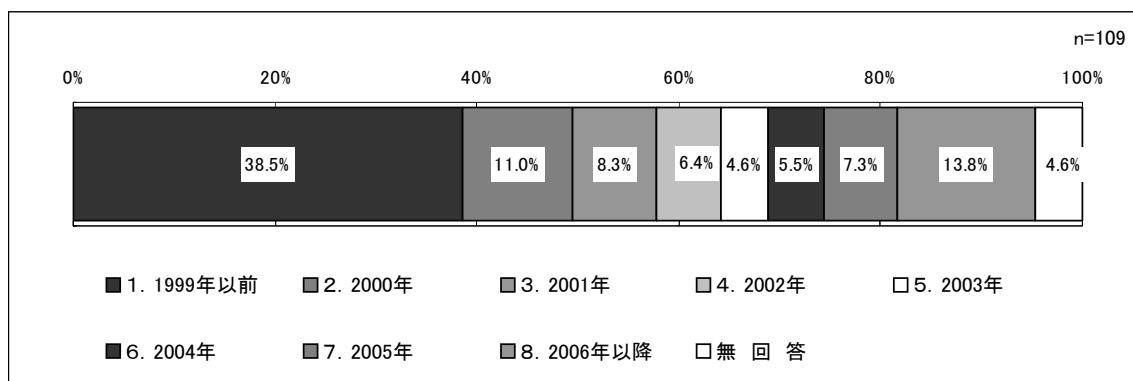
(3) 配食サービス事業の概要

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年以後 | 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% |

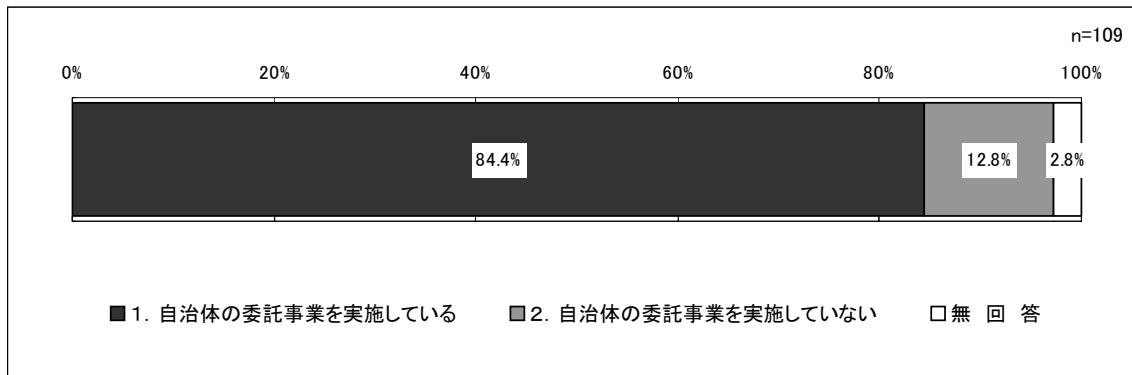


②事業所の自治体委託の有無

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

| 施してい る 自治体の 委託事 業を実 | 施してい ない 自治体の 委託事 業を実 | 無 回 答 | 合 計 |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------|--------|
| 回答数 | 92 | 14 | 3 |
| 構成比 | 84.4% | 12.8% | 2.8% |



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 |
| 構成比 | 47.9% | (87.4%) | (4.7%) | (7.9%) | 52.1% |
| | | | | | 100.0% |

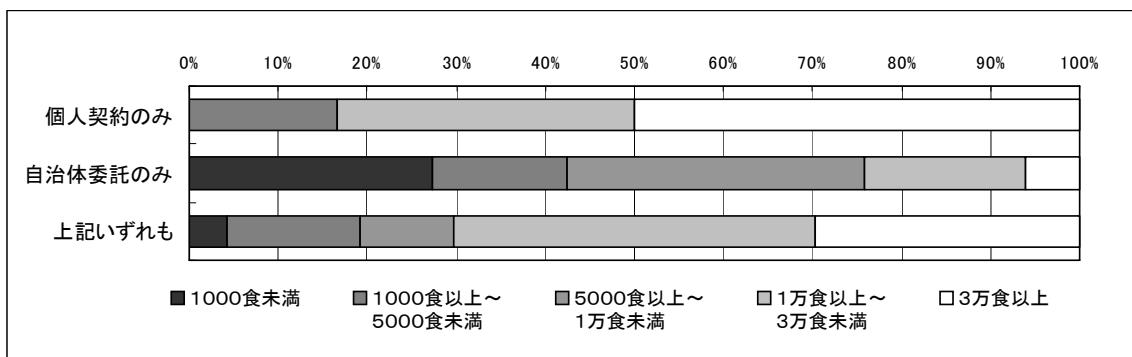
注：() 内は「自治体委託計」を100%とした場合の構成比。

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

| | | 1 0 0 0 食 未 満 | 5 0 0 0 食 未 満 | 1 5 0 0 食 未 満 | 3 1 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% |



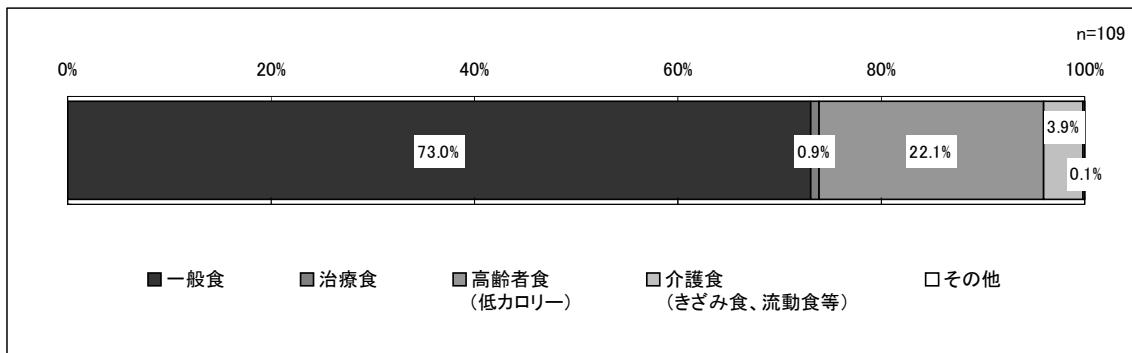
④事業所の1日当たりの総配食数（平成18年度販売実績）

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

| | | 2 0 食 未 満 | 5 0 食 未 満 | 2 0 食 以 上 | 1 0 食 未 満 | 5 0 食 以 上 | 2 0 食 未 満 | 1 0 食 以 上 | 2 0 食 未 満 | 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）

数值回答

| 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 |
| 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。

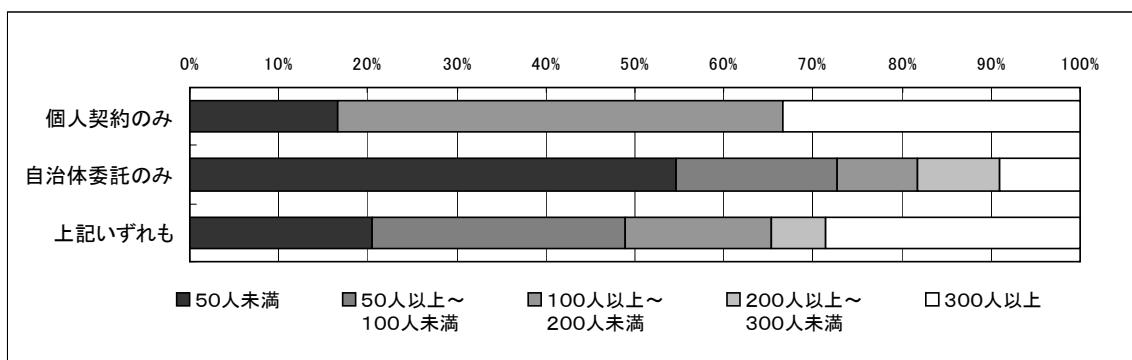
2) 1事業所当たりの利用登録者数（平成18年度末）

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 | 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 |
| | 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 | 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) |

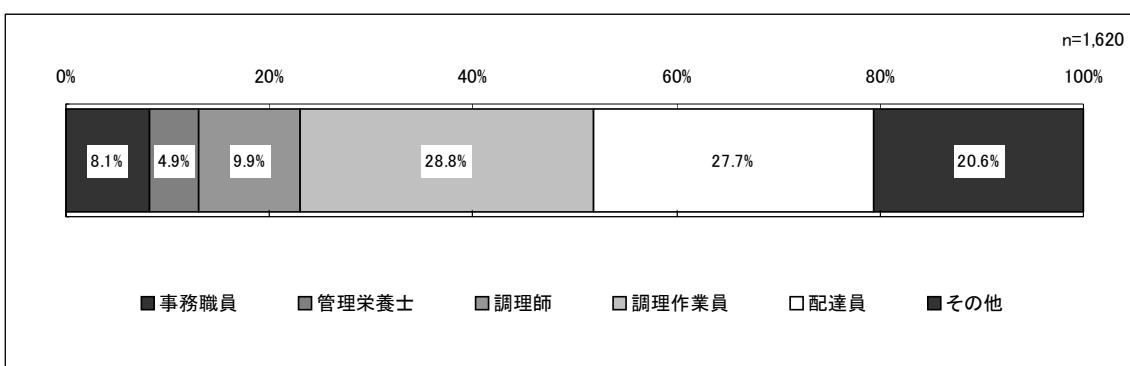
⑦事業所の従業員数（ボランティアを除く）

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% | |
| 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% | |
| 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。

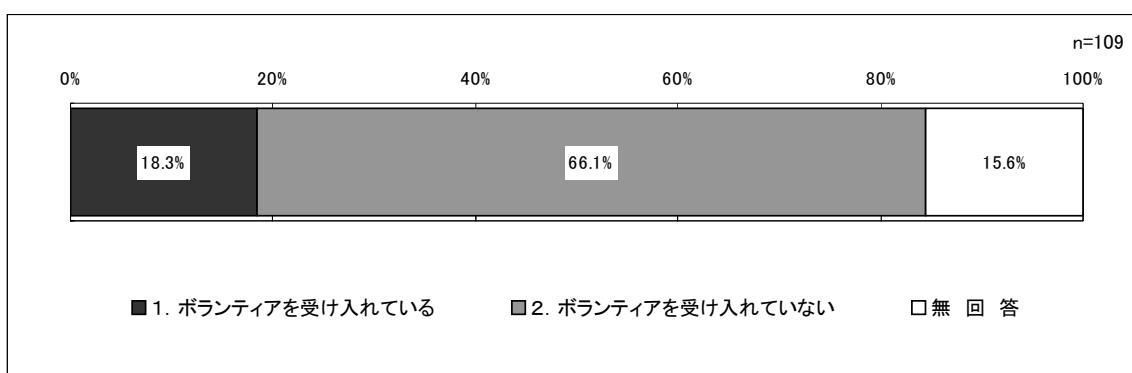
⑧現在のボランティアの受け入れ状況

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みると、「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 | 15人以上未満 | 20人未満以上 | 50人未満以上 | 50人以上 | 無回答 | 合計 |
|------|---------|---------|---------|-------|------|-------|
| 回答数 | 12 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 構成比 | 60.0% | 5.0% | 5.0% | 10.0% | 5.0% | 15.0% |

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% |

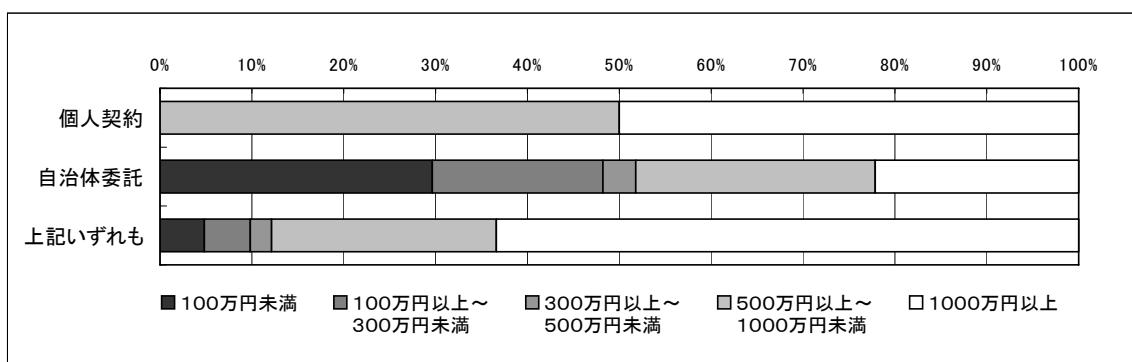
注：() 内は「自治体委託計」を 100%とした場合の構成比。

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

| 答 | | | | | | | |
|---------|-----|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------|
| | | 1 0 0 万 円 未 満 | 3 0 0 万 円 未 満 | 1 0 0 万 円 未 満 | 5 0 0 万 円 未 満 | 1 0 0 万 円 未 満 | 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% |

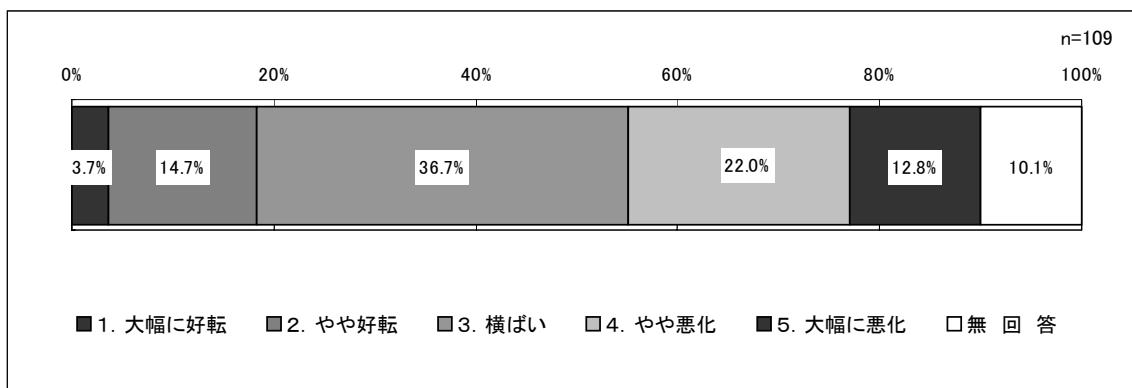


⑩事業所の配食事業部門のここ1～2年の損益状況

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 | | | | | |
|-------------|----------|-------|------------------------|------|------|-------|-------|------|
| | | | 大幅に好転 | やや好転 | 横ばい | やや悪化 | 大幅に悪化 | 不明 |
| 全体 | | 109 | 4 | 16 | 40 | 24 | 14 | 11 |
| | | 100.0 | 3.7 | 14.7 | 36.7 | 22.0 | 12.8 | 10.1 |
| 事業所全体の年間売上高 | 300万円未満 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| | 300万円以上 | 9 | 0 | 4 | 4 | 0 | 1 | 0 |
| | 1000万円未満 | 100.0 | 0.0 | 44.4 | 44.4 | 0.0 | 11.1 | 0.0 |
| | 1000万円以上 | 20 | 1 | 3 | 9 | 4 | 3 | 0 |
| | 5000万円未満 | 100.0 | 5.0 | 15.0 | 45.0 | 20.0 | 15.0 | 0.0 |
| | 5000万円以上 | 18 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 1 |
| | 1億円未満 | 100.0 | 11.1 | 16.7 | 38.9 | 11.1 | 16.7 | 5.6 |
| | 1億円以上 | 43 | 1 | 5 | 15 | 13 | 4 | 5 |
| | | 100.0 | 2.3 | 11.6 | 34.9 | 30.2 | 9.3 | 11.6 |
| 不明 | | 18 | | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| | | 100.0 | 0.0 | 5.6 | 27.8 | 22.2 | 16.7 | 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%を占めしており、「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**

| 法人形態 | 全体 | 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | | | | | |
|--------------------|--------------|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | 大幅に好転 | やや好転 | 横ばい | やや悪化 | 大幅に悪化 | 無回答 |
| 全体 | 109 100.0 | 4 3.7 | 16 14.7 | 40 36.7 | 24 22.0 | 14 12.8 | 11 10.1 |
| 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

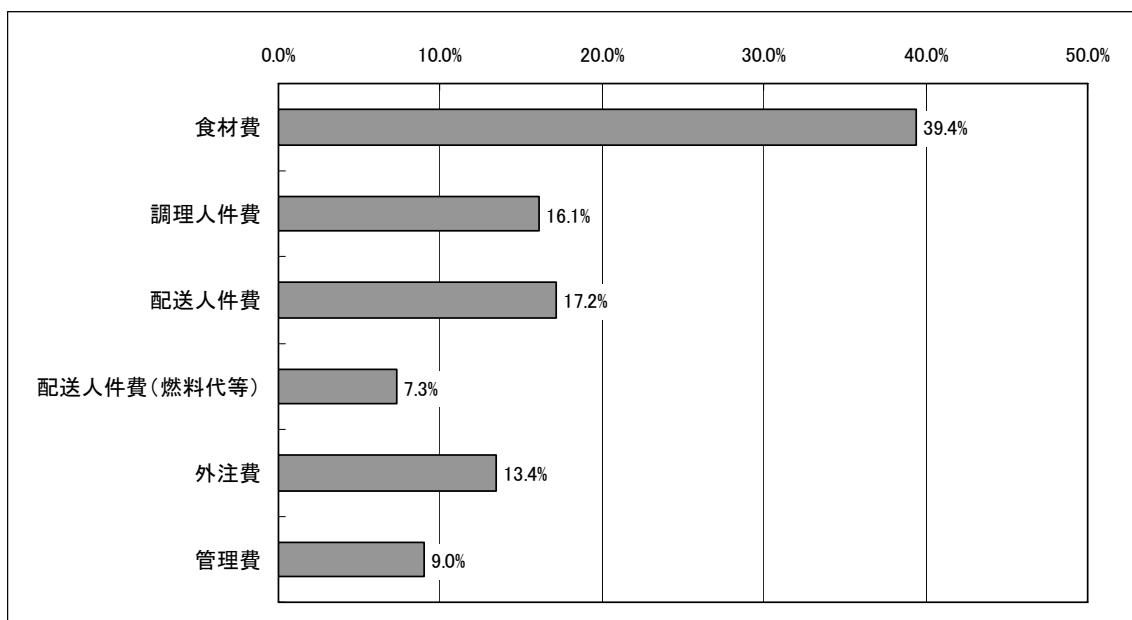
| | | | 300円未満 | 500円未満 | 700円未満 | 1000円未満 | 1500円未満 | 2000円未満以上 | 無回答 | 合計 | |
|----|-------|-----|--------|--------|--------|---------|---------|-----------|------|-------|--------|
| 朝食 | 個人契約 | | 回答数 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 103 | 109 |
| | | | 構成比 | 1.8% | 1.8% | 0.9% | 0.9% | 0.0% | 0.0% | 94.5% | 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%で続いている。

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% |



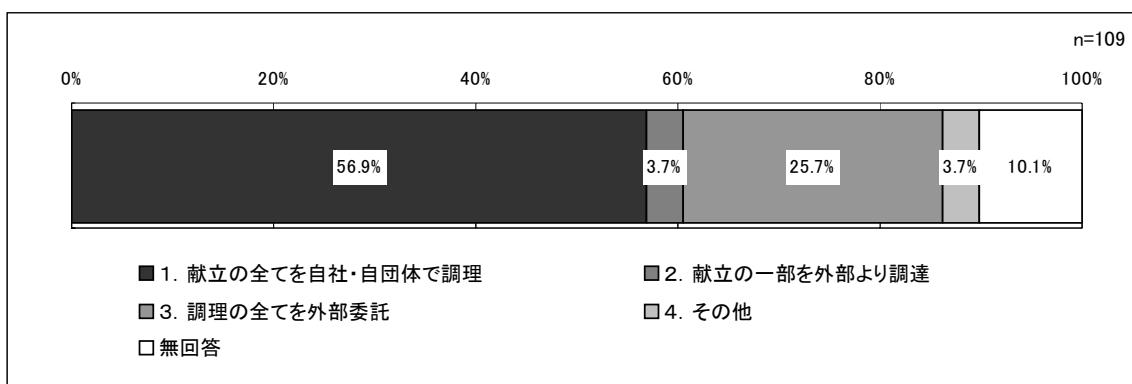
⑬配食事業の調理・配送の外部委託の状況

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・自団体で調理」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% |

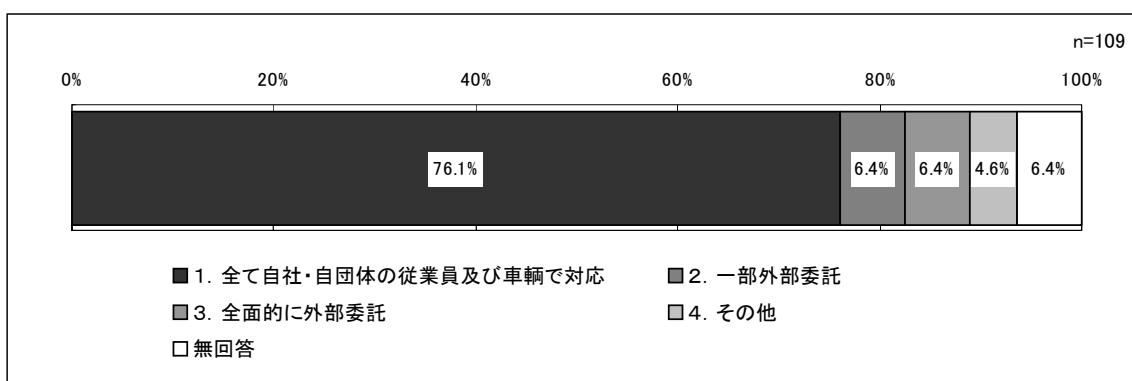


2) 配送に関して

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輌で対応」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輌で対応 | 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 |
| 構成比 | 76.1% | 6.4% | 6.4% | 4.6% | 6.4% |



(4) 配食サービスの食事・サービス内容

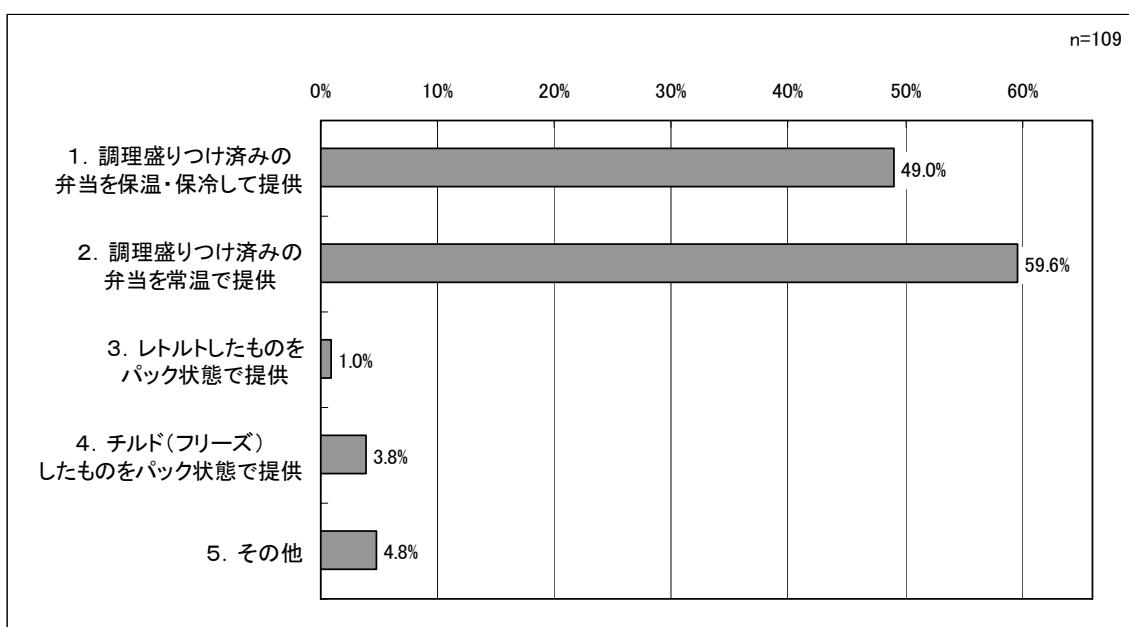
①料理の提供形態

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% |

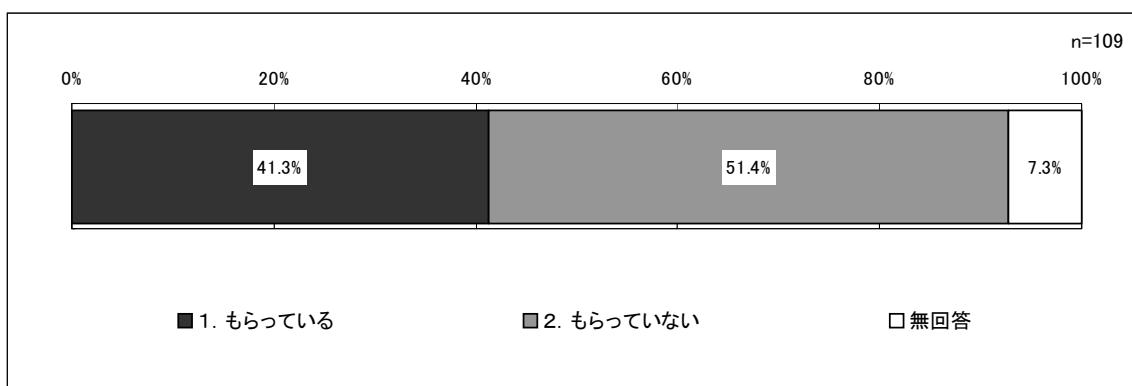


②配送時の受領サインの有無

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% |

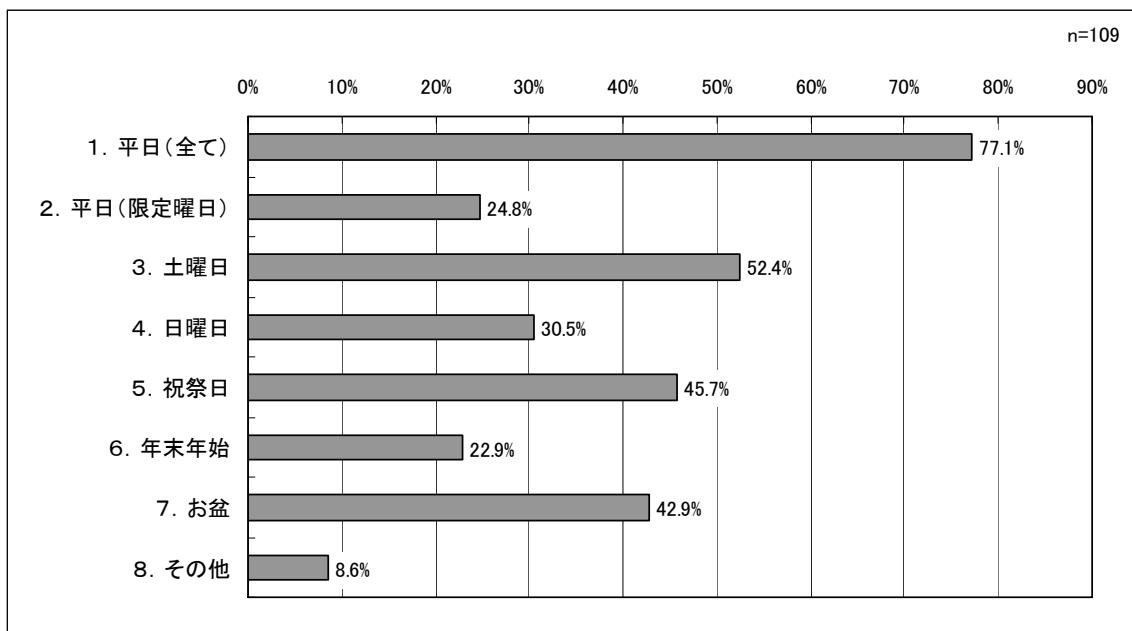


③提供可能な食事サービスの営業日

提供可能な食事サービスの営業日をみると、「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%で続いている。

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 | | | | | | | | |
| 無回答者 | 4 | | | | | | | | |
| 回答者構成比 | | | | | | | | | |



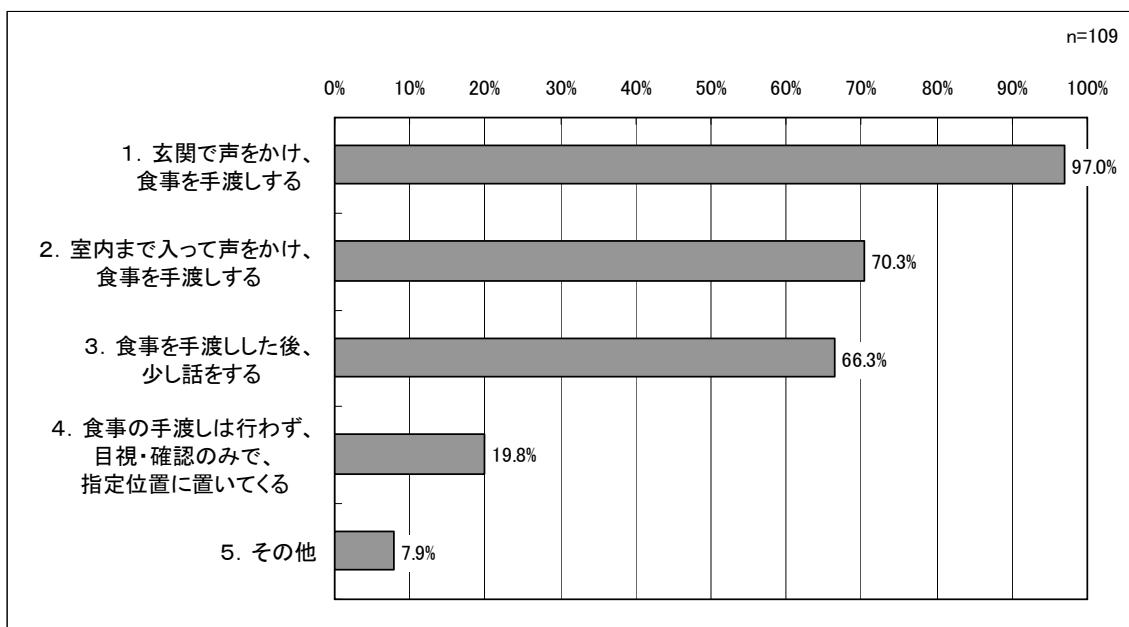
④配送時の安否確認や声かけの内容

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

| 渡しする 玄関で声をかけ、食事を手 | 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 | 食事を手渡しした後、少し話をする | 視・確認のみで、指定位置に置いてくる | 食事の手渡しは行わず、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% |



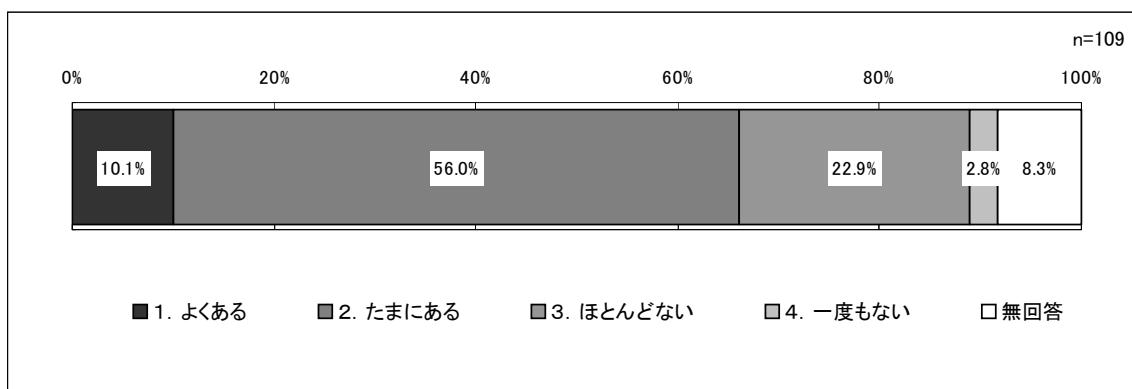
⑤配送時、安否確認に所定時間以上に時間を要した事例の発生頻度

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ことのあるところについて、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 配送時、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

＜外出中、不在の連絡がない際への対応＞

- 利用者が不在の旨、事業所に連絡し忘れた。
- 利用者が通院していた。
- 配達時、たまたま不在の場合がある。
- 配達時、受診などで留守の場合の安否確認。
- 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。配達の時間には、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にお願いしている。
- 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。
- 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。
- 不在で近隣を捜索した際。
- 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。
- 留守が多く、再訪問が常時。
- 不在の時。前もってお休みの連絡ない場合、配送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。
- 配達時、留守で何回か配送する。
- 配送時に留守のため、玄関先で待っていたことがある。

＜体調の悪化、倒れていた際への対応＞

- 利用者の緊急を要する体調の悪化など。
- 体調を崩し、玄関まで出てくることができない。
- 訪問した時、利用者が体調不良で倒れていた。
- 配食時間に応答がなく、体調不良で倒れていた。
- 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。
- 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つた時があり、縁側へ廻ると部屋で寝ていらっしゃった。
- 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。
- 配送時、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。
- 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。
- 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。
- 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

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つたため、助け起こした。

○配達時、利用者が既に亡くなられているのを発見（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、すぐにし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。

○配送時に話しかけられ、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。

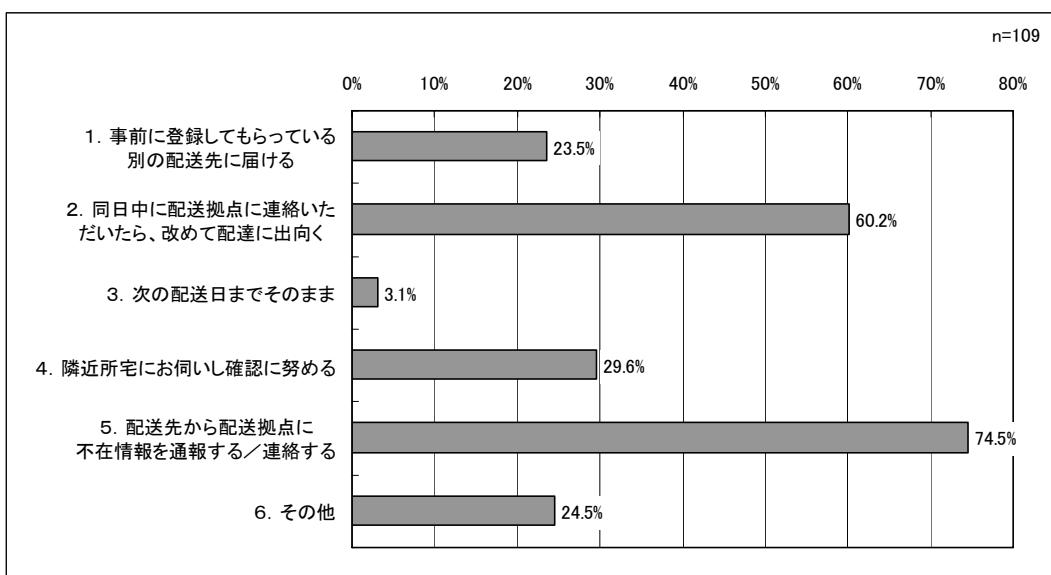
⑥不在時の対応

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見ると、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

| | 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ら、改めて配達に出向いた | 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 | 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% |

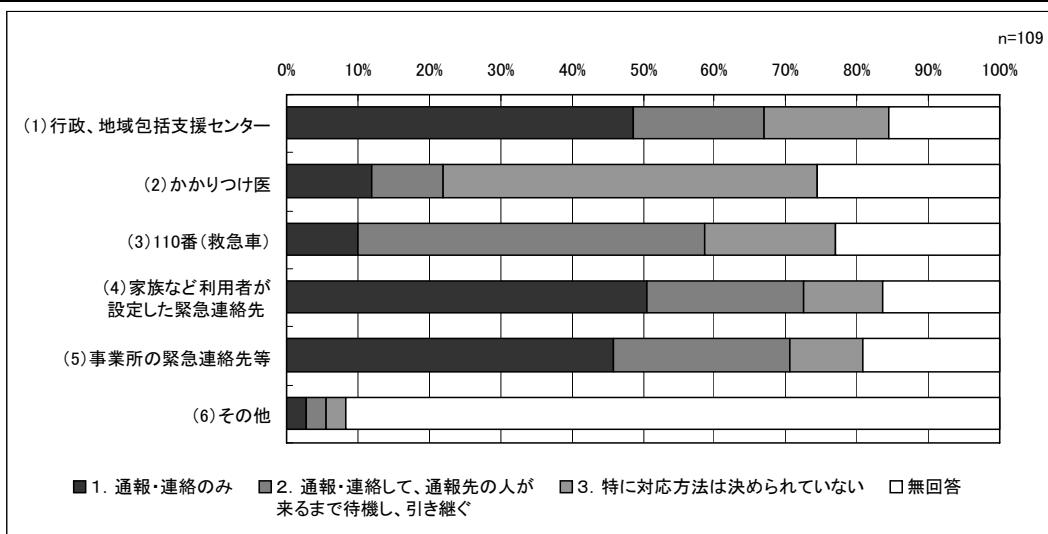


⑦緊急時の対応方法

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、通報先の人が来るまで待機し、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 | 機先の通報・連絡して、人が引き継ぐまで通報 | 特に對応方法はない | 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% |



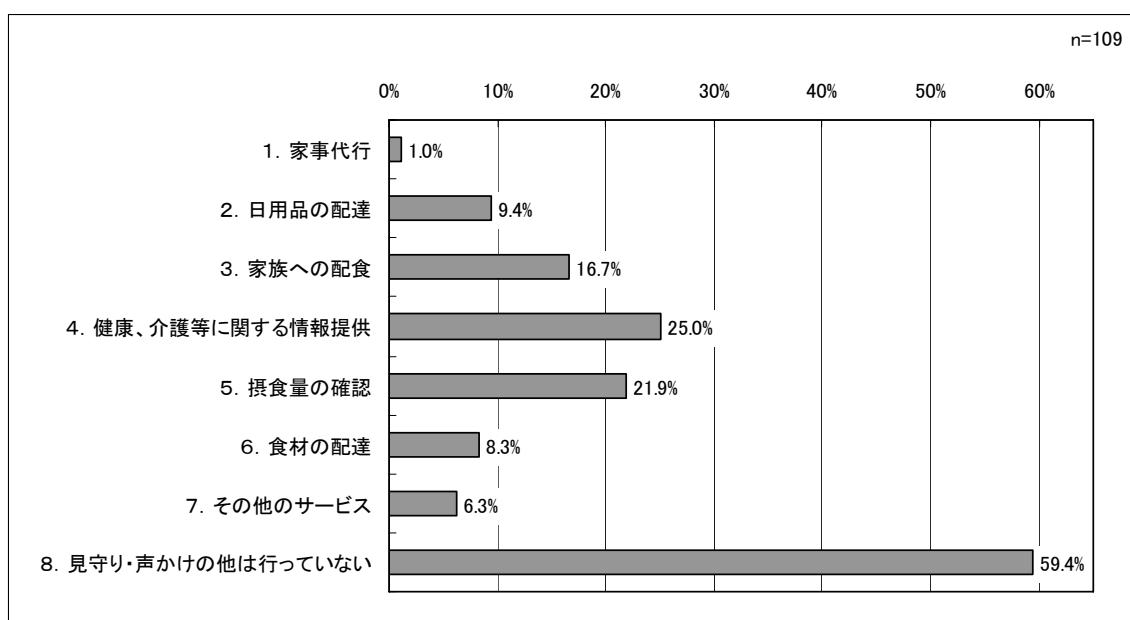
⑧安否確認・声かけ以外に、配食時に提供しているサービス

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 | 情報提供 健康、介護等に関する | 摂食量の確認 | 食材の配達 | その他のサービス | は行っていない 安否確認・声かけの他 | 合計 |
|------|--------|--------|--------------------|--------|-------|----------|-----------------------|-------|
| 回答数 | 1 | 9 | 16 | 24 | 21 | 8 | 6 | 57 |
| 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

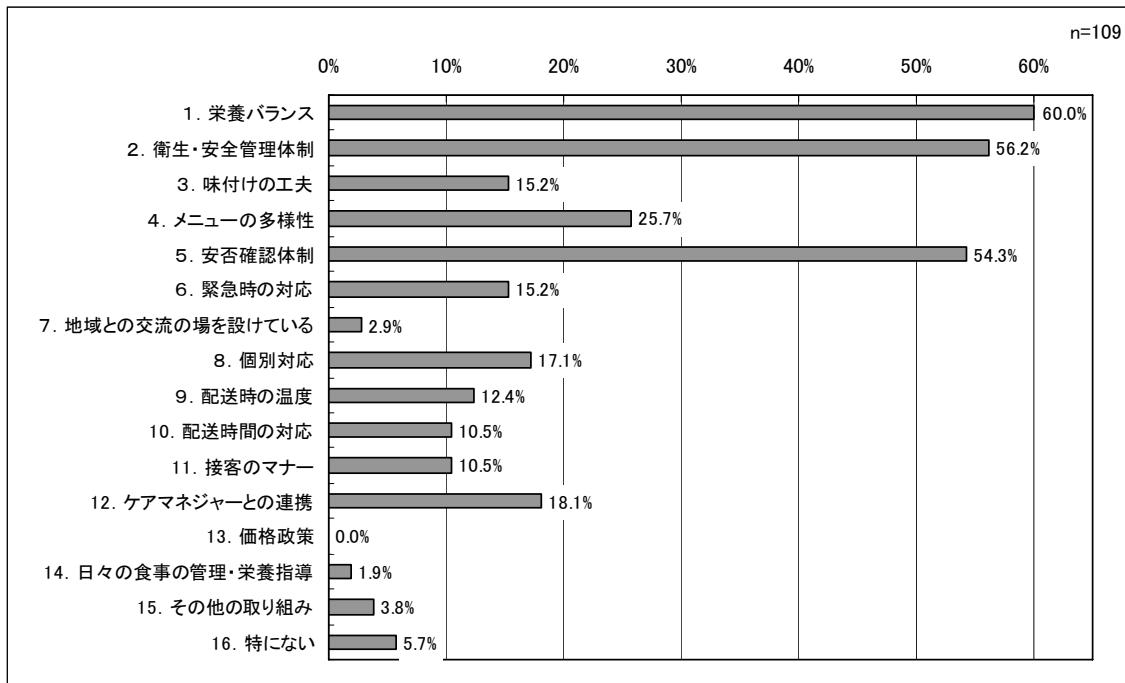
調理や配送に関して、サービスの差別化や付加価値向上のために取り組んでいることをみると、「栄養バランス」が 60.0%で最も割合が高く、ついで「衛生・安全管理体制」が 56.2%、「安否確認体制」が 54.3%で続いている。

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. 價格政策 | 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、配送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、個々のカルテを作つて、記録をとっているところがあつた。

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、事務を行つてゐる。
- 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ゐる。
- 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ゐる。
- 管理栄養士による献立メニューを作成してゐる。
- 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ゐる。
- 「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ゐる。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ゐる。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ゐる。
- 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ゐる。
- 食品数を多くするようにしてゐる。
- 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ゐる（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ゐる。
- 献立は栄養価を計算し、表示してゐる。

<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ゐる。
- 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つてゐる。
- 調理してすぐに詰め、お届けしてゐる。
- 調理から配達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ゐる。
- 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ゐる。
- 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、配達車は全て冷凍車を使用してゐる。
- マニュアルに添つ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、特に力を入れてゐる。各管理シートを毎回チェックしてゐる。

<3. メニューの多様性>

- 季節感のある内容としている。
- 地産地消の考え方のもと、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ヶ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（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。
- 配送時、様子がいつもと違う場合は、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「声を聞く」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、畠までも見つけに行く。配達時に大ケガをしてたり、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、気付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。

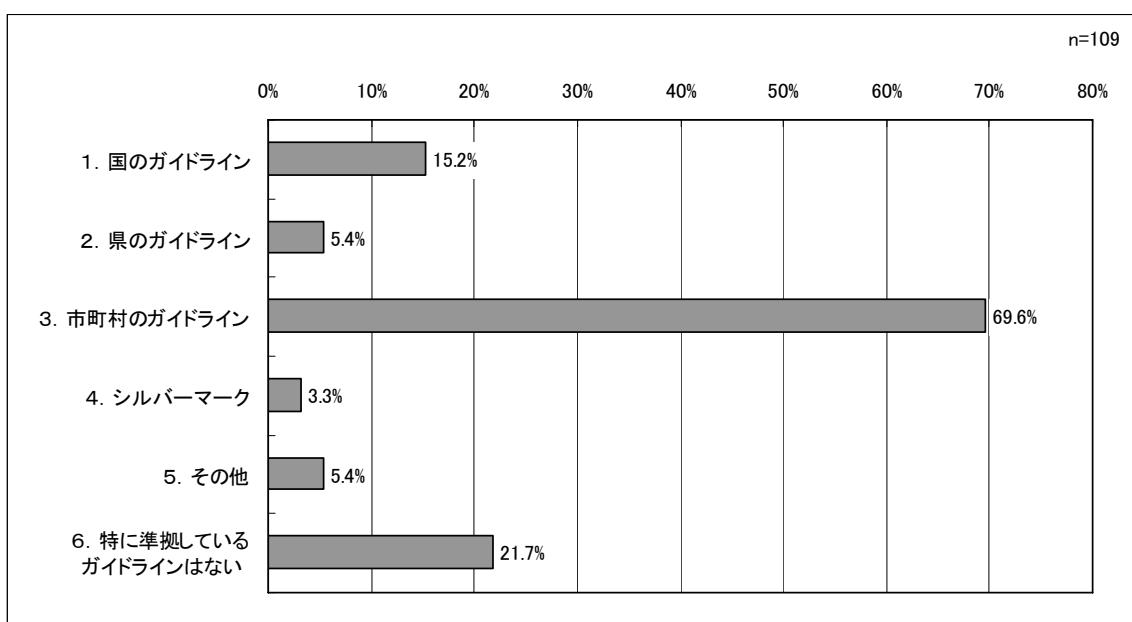
⑩準拠しているガイドライン

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% |



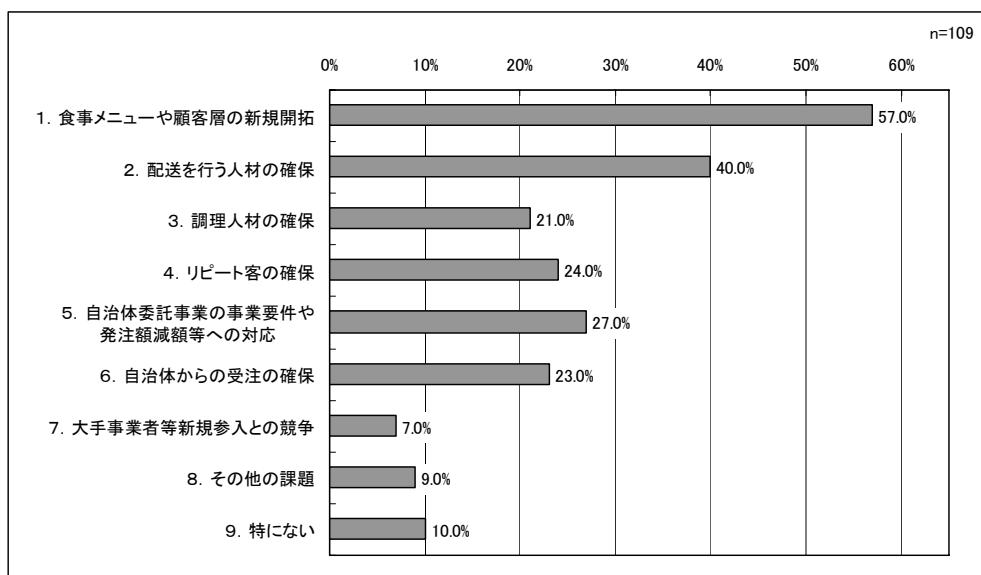
(5) 配食事業の今後の展開

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 | 發 注 額 減 額 等 へ の 対 応 | 自 治 体 委 託 事 業 の 事 業 要 件 や | 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

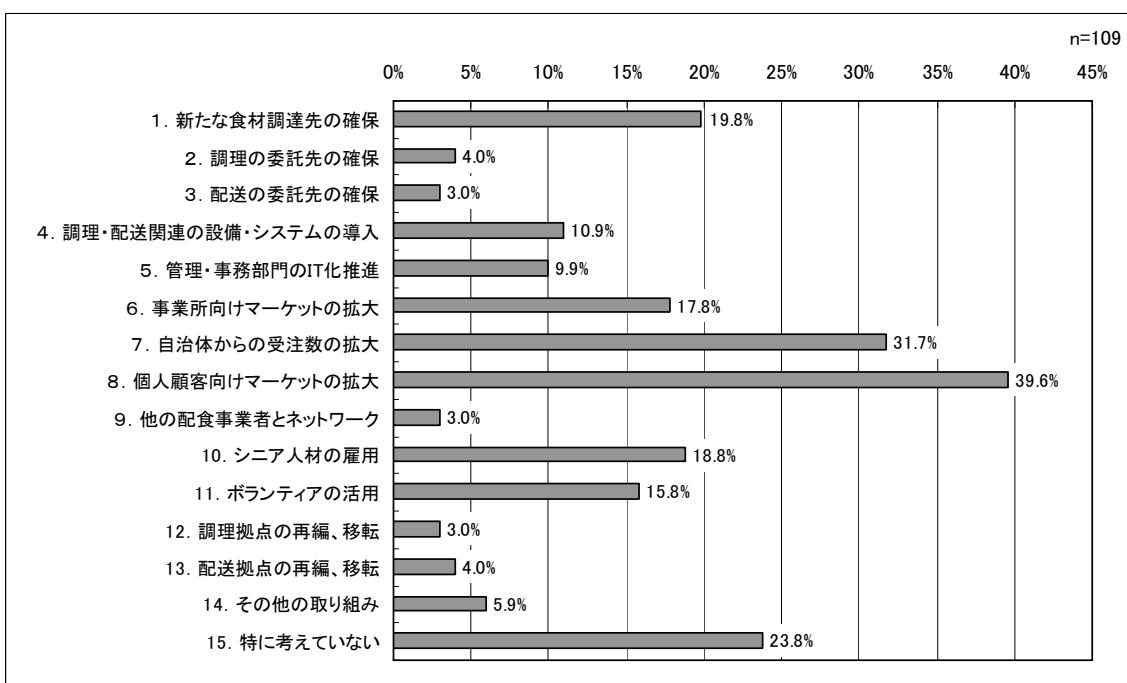
今後、配食サービス事業の利益向上のために検討している取り組みをみると、「個人顧客向けマーケットの拡大」が39.6%で最も割合が高く、ついで「自治体からの受注数の拡大」が31.7%、「新たな食材調達先の確保」が19.8%で続いている。「特に考えていない」も23.8%みられる。

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% |



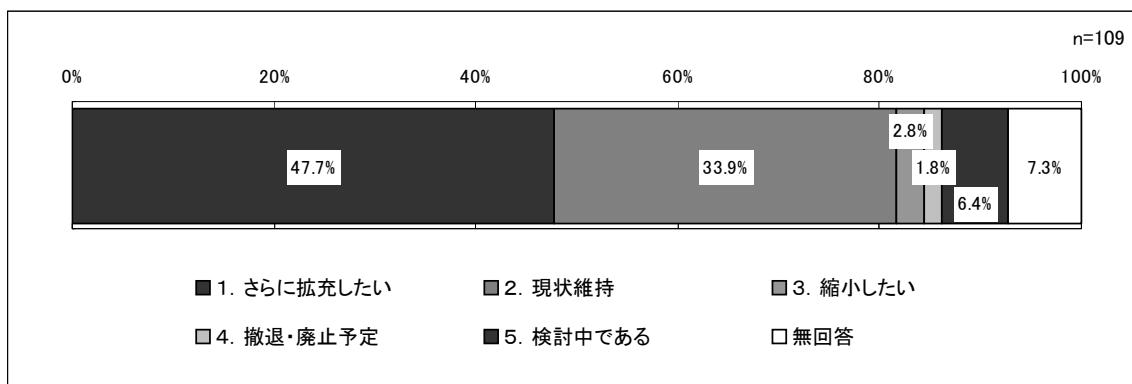
③事業所における障害者・高齢者向け配食事業の今後の展開方針

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% |



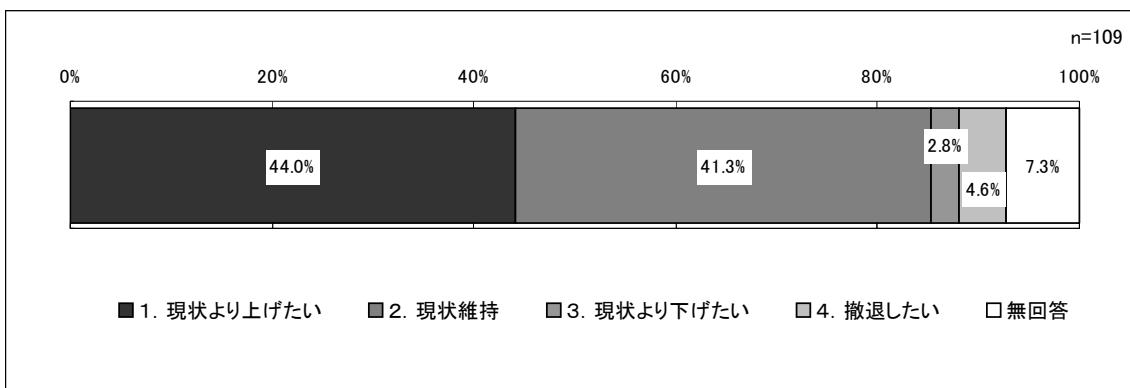
④事業所における障害者・高齢者向け配食事業の自治体委託事業の比率に関する今後の方針

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、生きていることに喜びと意欲を感じてもらえたらいとを考えている。
- 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き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、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られない。

○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、食材の仕入れ等の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。利用者が少なくと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 | | | | | |
|--------------------|-----|--------------|-----------|---------------------|----------------------|-------------------|------------|------------|
| | | | 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 | | 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) | | | | | |
|--------------------|-----|--------------|-------------|----------------|--------------|------------|------------|------------|
| | | | 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 | 無回答 |
| | 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） | | | |
|------------------------------------|------------|--------------|----------------------|------------|------------|------------|
| 配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況 | 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 |
| | 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 | | |
|------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------|------------|------------|
| 配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 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 していない | 無回答 | | |
| | 合計 | 109 100.0 | 20 18.3 | 72 66.1 | 17 15.6 |
| | 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みると、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います。調理は7割、配送は9割を占めています。

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 | | | | |
|------------------------------------|-----------------------------|--------------|----------------------|--------------------|------------|-----------|------------|
| 配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況 | 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 | 無回答 | |
| | 合計 | 109 100.0 | 62 56.9 | 4 3.7 | 28 25.7 | 4 3.7 | 11 10.1 |
| | 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 | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|--------------|-----------|----------|----------|
| 配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況 | 全て自 社・自団 体の従業 員及び車 輌で対応 | | 一部外部 委託 | 全面的に 外部委託 | その他 | 無回答 | |
| | 合計 | 109 100.0 | 83 76.1 | 7 6.4 | 7 6.4 | 5 4.6 | 7 6.4 |
| | 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 | | |
|--------------------|-----|--------------|--------------|------------|----------|
| | | | いる | いない | 無回答 |
| 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | 好転 | 109 100.0 | 45 41.3 | 56 51.4 | 8 7.3 |
| | 横ばい | 20 100.0 | 6 30.0 | 13 65.0 | 1 5.0 |
| | 悪化 | 40 100.0 | 11 27.5 | 27 67.5 | 2 5.0 |
| | | 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 |
| 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | 好転 | 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 |
| | 横ばい | 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 |
| | 悪化 | 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 |
| | | 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 | | | | | | |
|------------------------------------|--|-------------|---|-------------------------|---------------------------------|--|------------|------------|----|
| 配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況 | 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 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 | 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 |
| | 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、通報先の人が来るまで待機し、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 | | | |
|------------------------------------|-------------|--|-------------------------|------------|------------|------------|
| 配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況 | 通報・連絡の み | 通報・連絡し て、通報先の 人が来るま 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 |
| | 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 | 109 100.0 | 13 11.9 | 11 10.1 | 57 52.3 | 28 25.7 |
| | 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 (2)かかりつけ医 | | | |
|------------------------------------|-------------|--|-------------------------|------------|------------|------------|
| 配食事業 部門のこ こ1～2 年の損益 状況 | 通報・連絡の み | 通報・連絡し て、通報先の 人が来るま 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 |
| | 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 | 109 100.0 | 13 11.9 | 11 10.1 | 57 52.3 | 28 25.7 |
| | 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、通報先の人が来るまで待機し、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、通報先の人が来るまで待機し、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、通報先の人が来るまで待機し、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 | | | | | | | |
|--------------------|------|-------------|-----------------------|-----------|----------------|------------|------------|-----------|------------------|------------|
| 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

(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 | | | | | | | | |
|--------------------|--------|--------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|----------------|----------|------------|------------|
| 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | 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 |
| | 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 | | | | | | | |
|--------------------|---------|--------------|----------------------|-------------|------------|---------------|----------|----------|----------|---|
| 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | 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 | 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 |
| | 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 | | | | | | | | | 特にな い | 無回 答 |
|--|---------|--------------|---------------------------------|------------------------|-----------------|------------------|---|-------------------------|--------------------------------|------------|------------|----------|---------|
| | | | 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 | リビー 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 | | | |
| 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 | | | | | | | |
|--------------------|-------------|--------------|------------------------|------------|--------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|------------|
| 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | 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 |
| | 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 | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |

| | | 合計 | 配食サービス事業の利益向上の取り組み検討内容 | | | | | | | |
|--------------------|----------------|--------------|------------------------|------------|------------|------------|----------|----------|------------|---|
| 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |

(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 | | | | | |
|--------------------|-----|--------------|---------------------|------------|----------|----------|-----------|----------|
| | | | 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 | | 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 | | | | |
|--------------------|-----|--------------|---------------|------------|----------|----------|----------|
| 配食事業部門のここ1～2年の損益状況 | 好転 | | 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 | |
| | 横ばい | 20 100.0 | 13 65.0 | 6 30.0 | 0 0.0 | 0 0.0 | 1 5.0 |
| | 悪化 | 40 100.0 | 19 47.5 | 18 45.0 | 1 2.5 | 2 5.0 | 0 0.0 |
| | | 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 | 事業所で配食以外で実施している事業 | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------------|--------------|----------------------|------------------------------|---------------------------------|----------------------------|--|-------------|---------------------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| | | | 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 | | | | | |
|---------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|
| 障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針 | 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 | 無回答 | |
| | 合計 | 109 100.0 | 11 10.1 | 13 11.9 | 16 14.7 | 27 24.8 | 19 17.4 | 23 21.1 |
| | 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 | | | |
|--------------------------|--------------|--------------|-------------|------------|------------|------------|
| Q38. 障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針 | 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 |
| | 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 | 81 | 26 | 55 | 32 | 48 | 24 | 45 | 9 | 4 |
| | | 100.0 | 74.3 | 23.9 | 50.5 | 29.4 | 44.0 | 22.0 | 41.3 | 8.3 | 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 | 40 | 13 | 35 | 24 | 30 | 14 | 29 | 8 | 0 |
| | | 100.0 | 76.9 | 25.0 | 67.3 | 46.2 | 57.7 | 26.9 | 55.8 | 15.4 | 0.0 |
| | 現状維持 | 37 | 30 | 8 | 12 | 5 | 12 | 6 | 10 | 1 | 0 |
| | | 100.0 | 81.1 | 21.6 | 32.4 | 13.5 | 32.4 | 16.2 | 27.0 | 2.7 | 0.0 |
| | | 縮小・撤退・ 廃止・検討中 | 12 | 8 | 4 | 6 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| | | 100.0 | 66.7 | 33.3 | 50.0 | 8.3 | 33.3 | 16.7 | 33.3 | 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 | | | | | | | | |
|---------------------|--------------|-------|----------------------|--------|----------|--------|--------|----------------|------|--------|------|
| 障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針 | 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 | 63 | 59 | 17 | 28 | 57 | 16 | 3 | 18 | 13 |
| | | 100.0 | 57.8 | 54.1 | 15.6 | 25.7 | 52.3 | 14.7 | 2.8 | 16.5 | 11.9 |
| | 拡充したい | 52 | 33 | 29 | 9 | 18 | 27 | 12 | 2 | 8 | 5 |
| | | 100.0 | 63.5 | 55.8 | 17.3 | 34.6 | 51.9 | 23.1 | 3.8 | 15.4 | 9.6 |
| | 現状維持 | 37 | 21 | 24 | 6 | 6 | 23 | 2 | 1 | 6 | 7 |
| | | 100.0 | 56.8 | 64.9 | 16.2 | 16.2 | 62.2 | 5.4 | 2.7 | 16.2 | 18.9 |
| | 縮小・撤退・廃止・検討中 | 12 | 8 | 4 | 1 | 3 | 6 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| | | 100.0 | 66.7 | 33.3 | 8.3 | 25.0 | 50.0 | 8.3 | 0.0 | 25.0 | 0.0 |

| | | 合計 | サービスの差別化、付加価値向上の取り組み | | | | | | | |
|---------------------|--------------|-------|----------------------|-------------|------|---------------|----------|------|------|-----|
| 障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針 | 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 | 12 | 11 | 19 | 0 | 2 | 4 | 6 | 4 |
| | | 100.0 | 11.0 | 10.1 | 17.4 | 0.0 | 1.8 | 3.7 | 5.5 | 3.7 |
| | 拡充したい | 52 | 6 | 7 | 15 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| | | 100.0 | 11.5 | 13.5 | 28.8 | 0.0 | 0.0 | 3.8 | 0.0 | 0.0 |
| | 現状維持 | 37 | 5 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 4 | 0 |
| | | 100.0 | 13.5 | 5.4 | 8.1 | 0.0 | 2.7 | 5.4 | 10.8 | 0.0 |
| | 縮小・撤退・廃止・検討中 | 12 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| | | 100.0 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 0.0 | 8.3 | 0.0 | 16.7 | 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」「個人顧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 | | | | | | | |
|---------------------|--------------|------|------------------------|-----------|-----------|--------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| 障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針 | 拡充したい | | 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 | 109 | 20 | 4 | 3 | 11 | 10 | 18 | 32 | 40 |
| | 100.0 | 18.3 | 3.7 | 2.8 | 10.1 | 9.2 | 16.5 | 29.4 | 36.7 | |
| | 拡充したい | 52 | 8 | 3 | 1 | 7 | 7 | 14 | 25 | 28 |
| | 100.0 | 15.4 | 5.8 | 1.9 | 13.5 | 13.5 | 26.9 | 48.1 | 53.8 | |
| | 現状維持 | 37 | 9 | 1 | 0 | 2 | 3 | 3 | 5 | 8 |
| | 100.0 | 24.3 | 2.7 | 0.0 | 5.4 | 8.1 | 8.1 | 13.5 | 21.6 | |
| | 縮小・撤退・廃止・検討中 | 12 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | 100.0 | 16.7 | 0.0 | 8.3 | 16.7 | 0.0 | 8.3 | 16.7 | 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 | | | | | | | |
|---------------------|--------------|-----|------------------------|----------|-----------|------------|------------|----------|----------|-----|
| 障害者・高齢者向け配食事業の今後の方針 | 拡充したい | | 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 | 3 | 19 | 16 | 3 | 4 | 6 | 24 | 8 |
| | 100.0 | 2.8 | 17.4 | 14.7 | 2.8 | 3.7 | 5.5 | 22.0 | 7.3 | |
| | 拡充したい | 52 | 2 | 12 | 8 | 2 | 1 | 4 | 4 | 0 |
| | 100.0 | 3.8 | 23.1 | 15.4 | 3.8 | 1.9 | 7.7 | 7.7 | 0.0 | |
| | 現状維持 | 37 | 0 | 3 | 7 | 0 | 1 | 1 | 16 | 1 |
| | 100.0 | 0.0 | 8.1 | 18.9 | 0.0 | 2.7 | 2.7 | 43.2 | 2.7 | |
| | 縮小・撤退・廃止・検討中 | 12 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| | 100.0 | 8.3 | 33.3 | 8.3 | 8.3 | 8.3 | 8.3 | 33.3 | 8.3 | |

