

第2章 配食サービス利用者の利用動向 ～利用者アンケート結果～

第2章 配食サービス利用者の利用動向 ～利用者アンケート結果～

1. 実施概要

(1) 調査目的

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

(2) 調査対象

全国の在宅配食サービス利用者 400 人（世帯）。

(3) 調査対象者の抽出方法

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

<対象自治体の選定方法>

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

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

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

＜法人区分別対象事業所数＞

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

（４）調査実施方法

郵送による配布・回収。

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

（５）回収結果

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

（６）主な調査項目

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

2. 主な調査結果

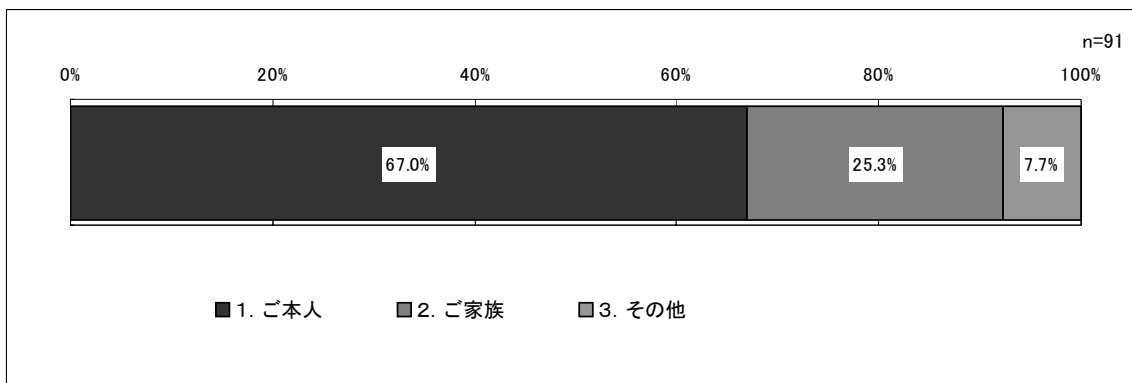
(1) 利用者の主な属性

①調査票の記入者

調査票の記入者をみると、「本人」が67.0%と約7割を占めている。

図表 2-1 調査票の記入者 (Q1) 単数回答

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

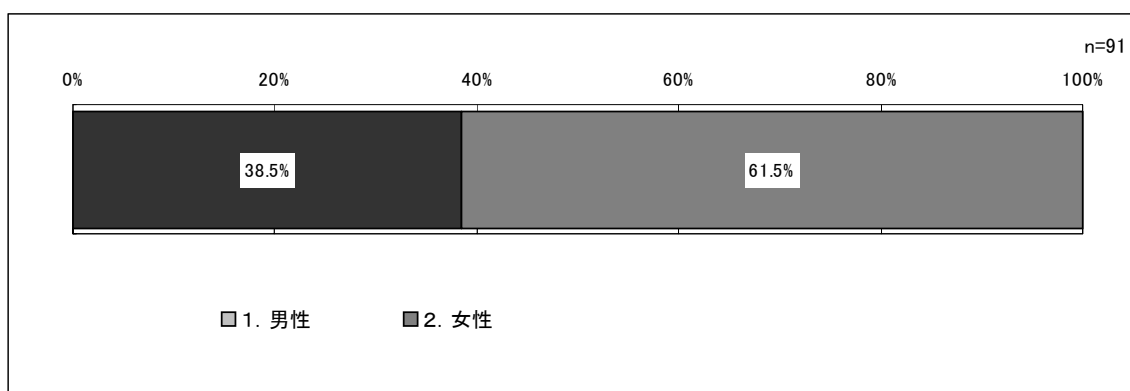


②性別

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

図表 2-2 性別 (Q2) 単数回答

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

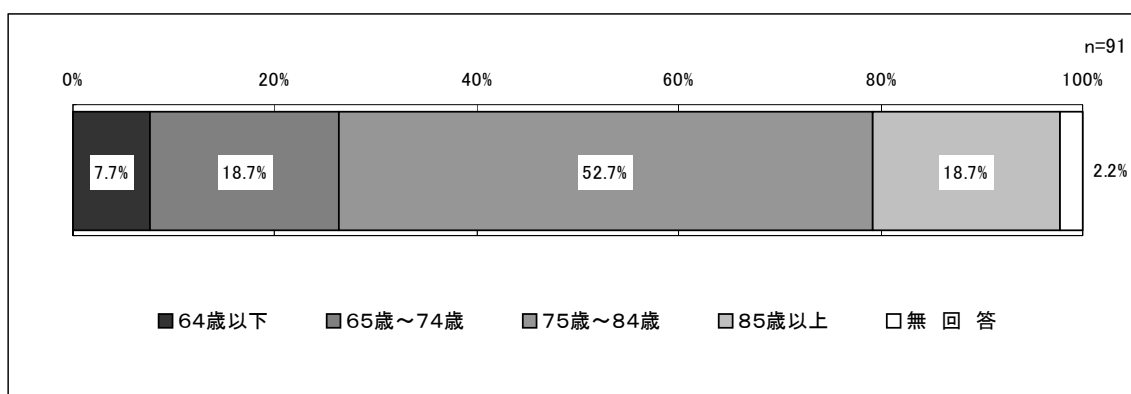


③年齢

年齢をみると、「75歳～84歳」が52.7%を占めている。

図表 2-3 年齢 (Q3) 数値記入

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



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

「女性」は、「75歳～84歳」が63.0%と6割以上を占めている。

図表 2-4 性別 年齢 (Q3) 単数回答

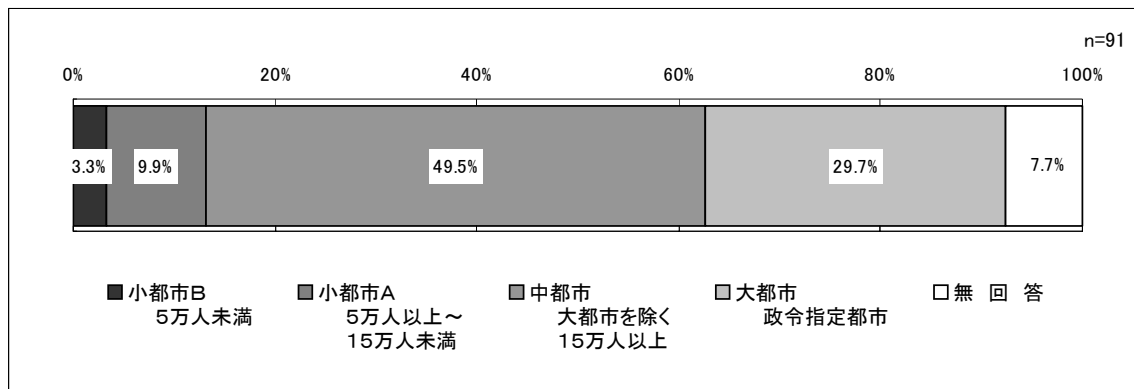
		年齢					
		64歳以下	65歳～74歳	75歳～84歳	85歳以上	合計	
性別	1. 男性	回答数	4	7	14	10	35
		構成比	11.0%	20.0%	40.0%	29.0%	100.0%
	2. 女性	回答数	3	10	34	7	54
		構成比	6.0%	19.0%	63.0%	13.0%	100.0%
	合計	回答数	7	17	48	17	89
		構成比	7.9%	19.1%	53.9%	19.1%	100.0%

④居住地

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

図表 2-5 居住地 (Q4) 文字記入

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

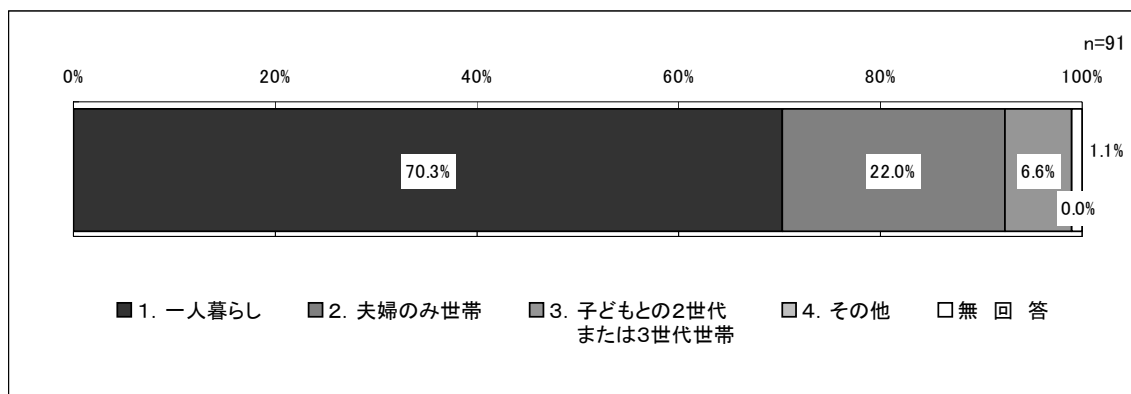


⑤世帯の状況

世帯の状況をみると、「一人暮らし」が70.3%と約7割を占めている。

図表 2-6 世帯の状況 (Q5) 単数回答

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

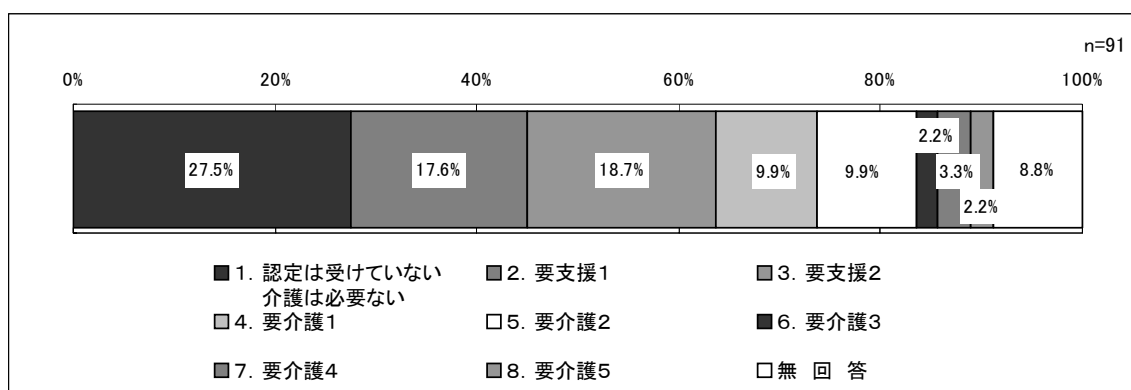


⑥介護保険の要介護度

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

図表 2-7 介護保険の要介護度 (Q6) 単数回答

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



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

図表 2-8 利用頻度別 介護保険の要介護度 (Q6) 単数回答

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

⑦障害者手帳の所持状況

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

図表 2-9 障害者手帳の所持状況 (Q7) 複数回答

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

回答者	75	82.4%
無回答者	16	17.6%

⑧配食サービス以外に利用しているサービス

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

図表 2-10 配食サービス以外に利用しているサービス (Q8) 複数回答

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

回答者	84	92.3%
無回答者	7	7.7%

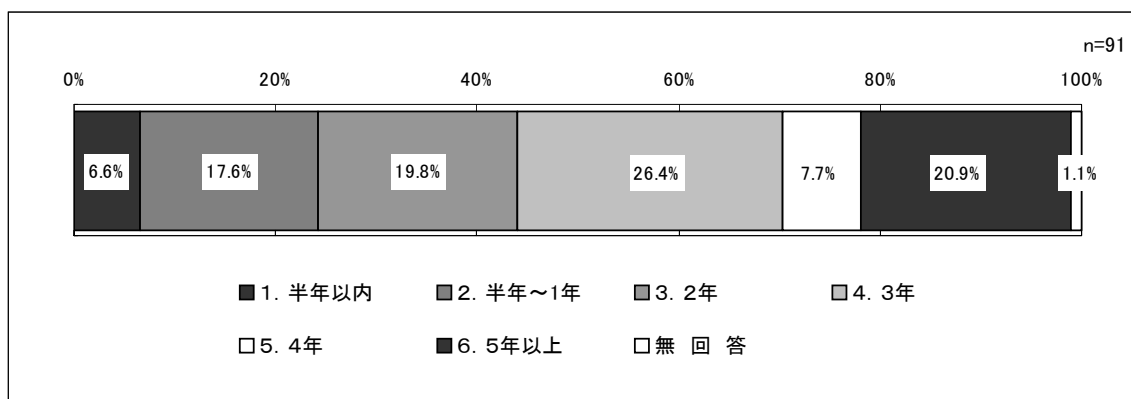
(2) 配食サービスの利用状況について

①配食サービスの利用期間

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

図表 2-11 配食サービスの利用期間 (Q9) 単数回答

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

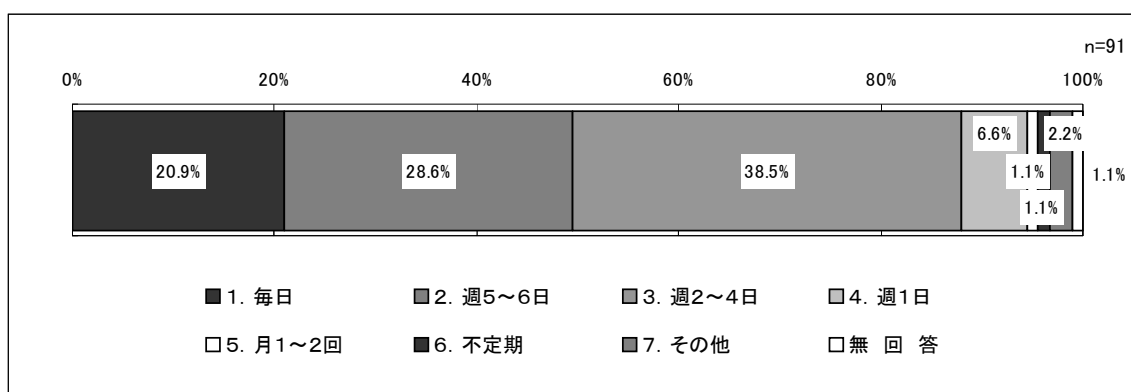


②配食サービスの利用頻度

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

図表 2-12 配食サービスの利用頻度 (Q10) 単数回答

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



③配食サービスの1食あたりの価格

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

図表 2-13 配食サービスの1食あたりの価格（Q11） 数値回答

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

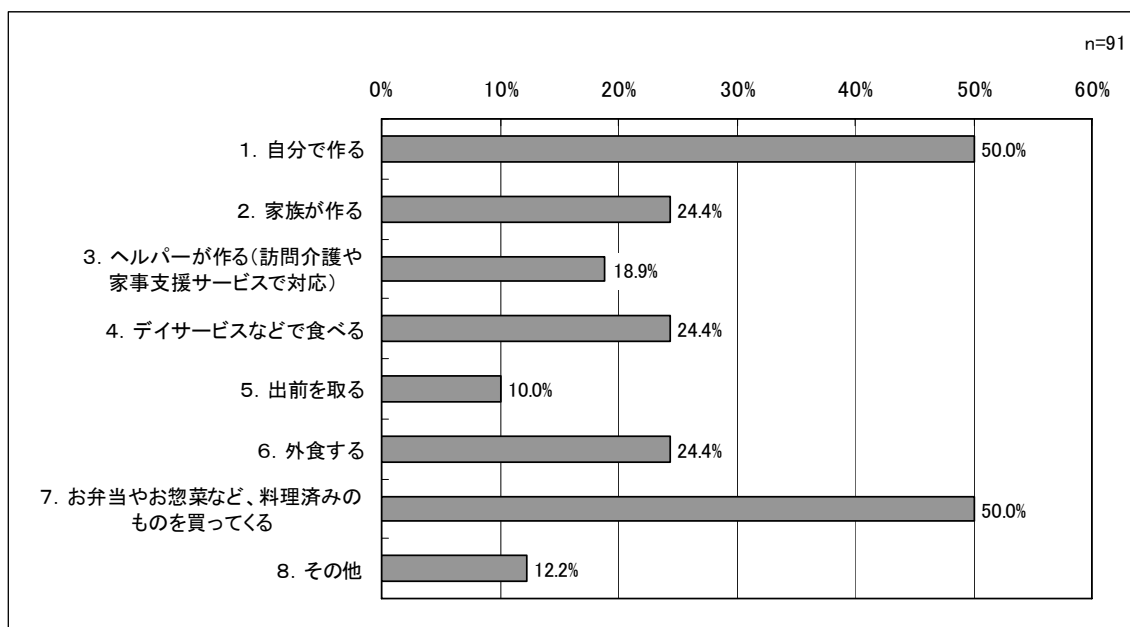
④配食サービスを利用していないときの食事の対応方法

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

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

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

回答者	90	98.9%
無回答者	1	1.1%



(3) 配食サービスの利用動機・選定基準について

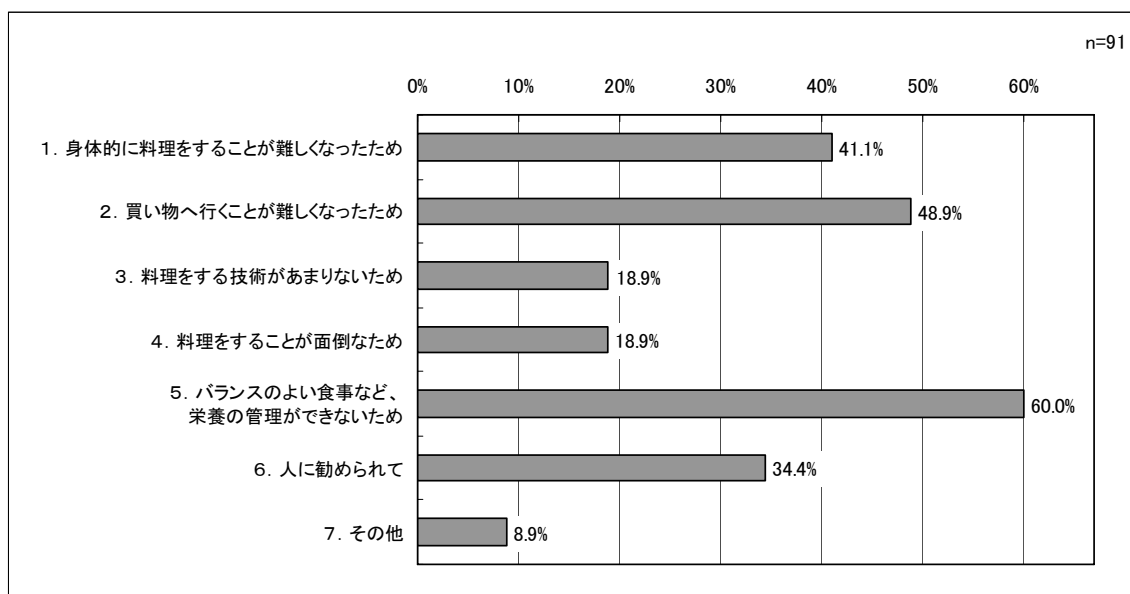
①配食サービスの利用動機

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

図表 2-15 配食サービスの利用動機 (Q13) 複数回答

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

回答者	90	98.9%
無回答者	1	1.1%



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

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

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

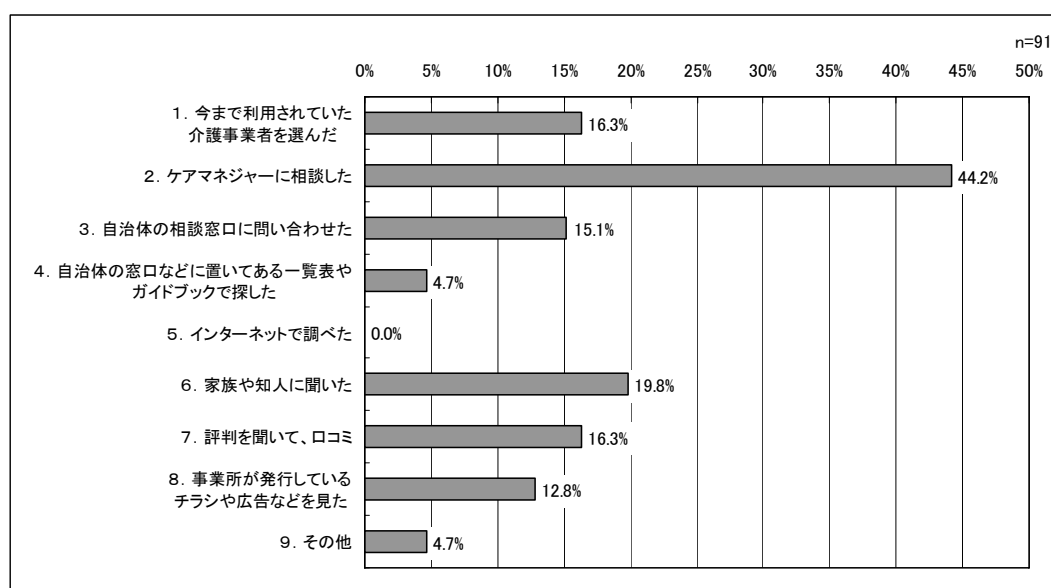
②配食サービスの事業所の選定時に参考にした点

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

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

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

回答者	86	94.5%
無回答者	5	5.5%



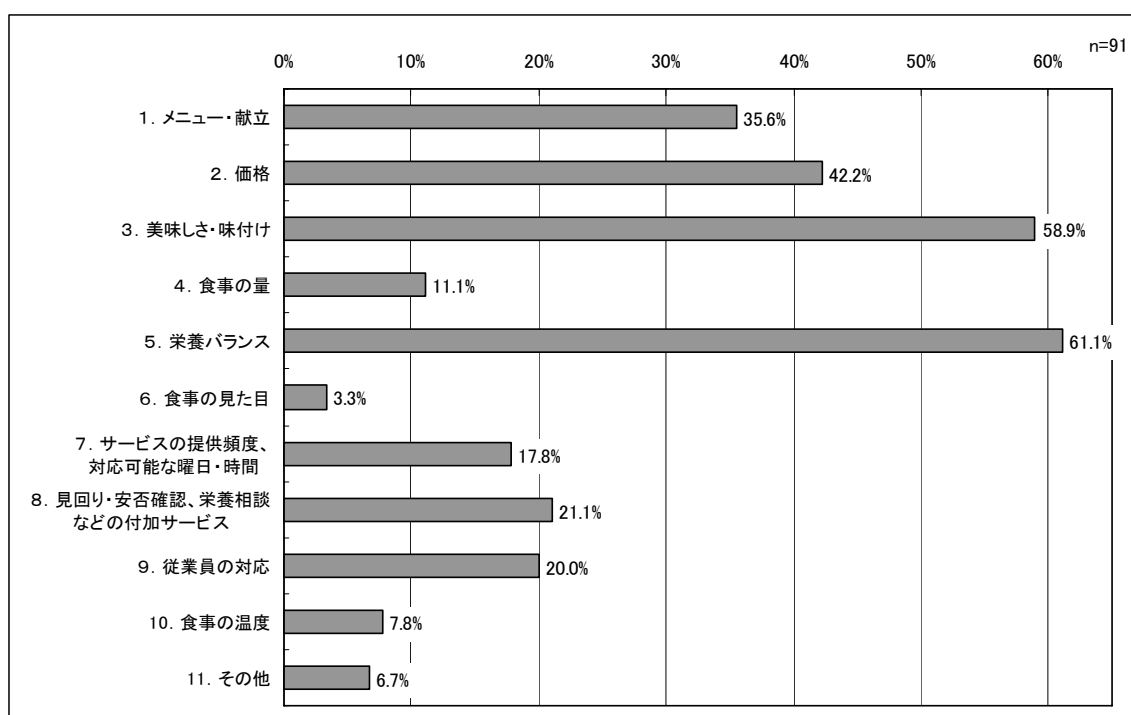
③配食サービスの事業所の選定時に重視した点

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

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

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

回答者	90	98.9%
無回答者	1	1.1%



(4) 利用している配食サービスの内容と満足度

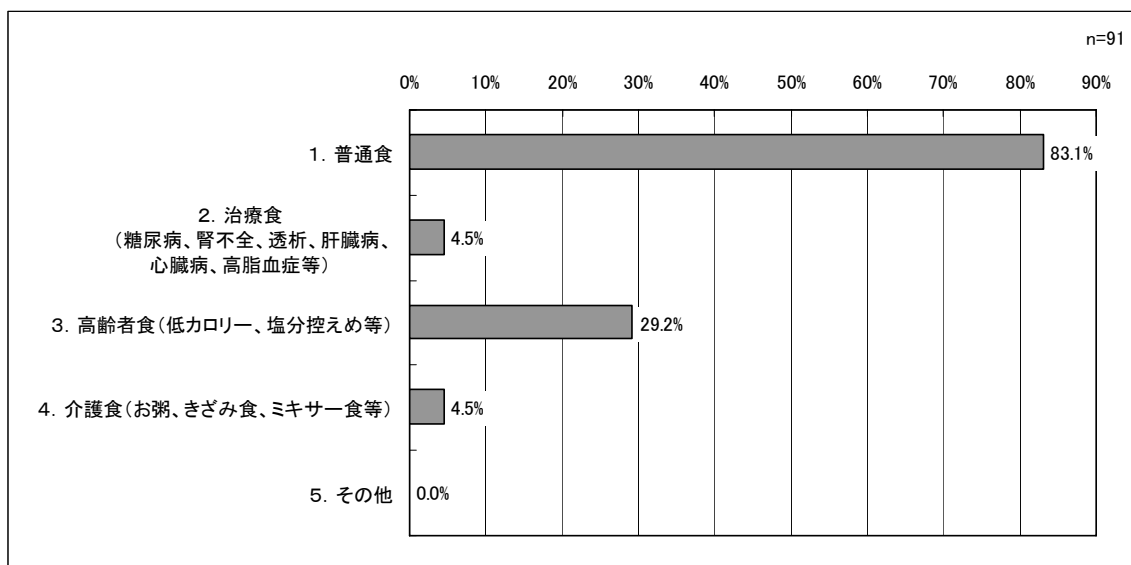
①配食サービスで頼んでいる食事の種類

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

図表 2-19 配食サービスで頼んでいる食事の種類 (Q16) 複数回答

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

回答者	89	97.8%
無回答者	2	2.2%



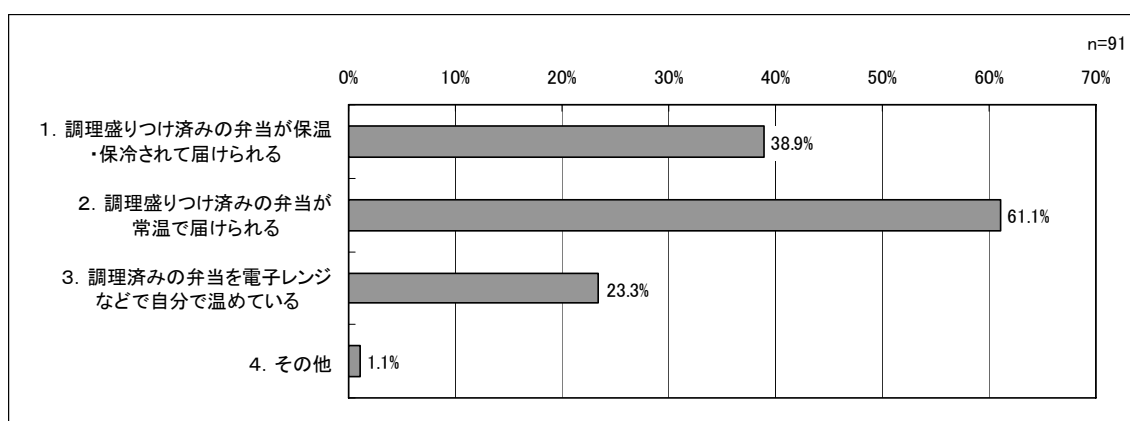
②配食サービスの料理の宅配方法

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

図表 2-20 配食サービスの料理の宅配方法 (Q17) 複数回答

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

回答者	90	98.9%
無回答者	1	1.1%



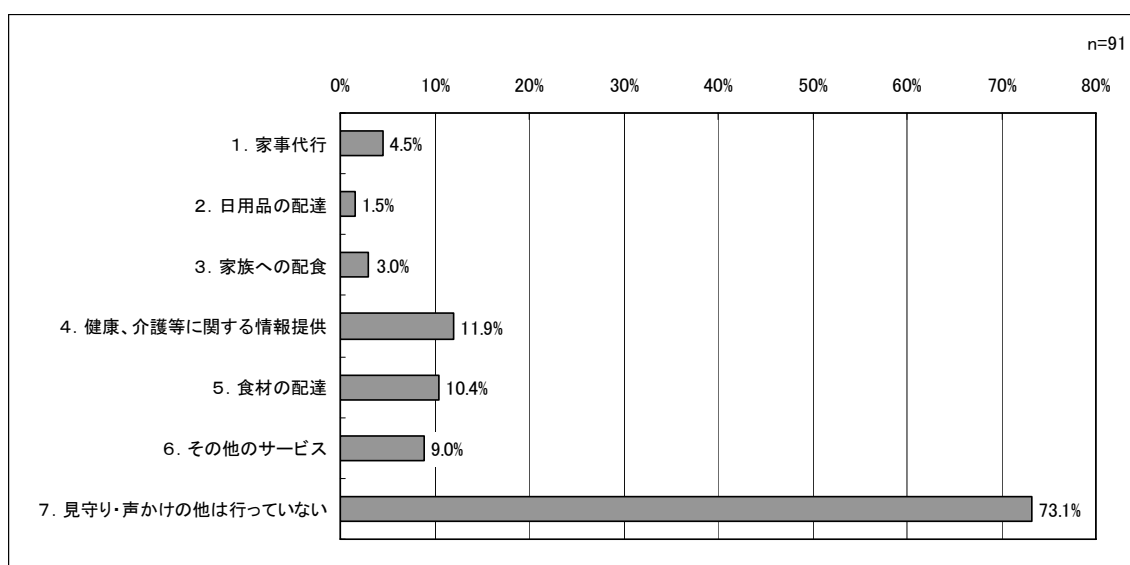
③配食時に一緒に利用しているサービスや支援（安否確認・声かけ以外）

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

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

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

回答者	67	73.6%
無回答者	24	26.4%

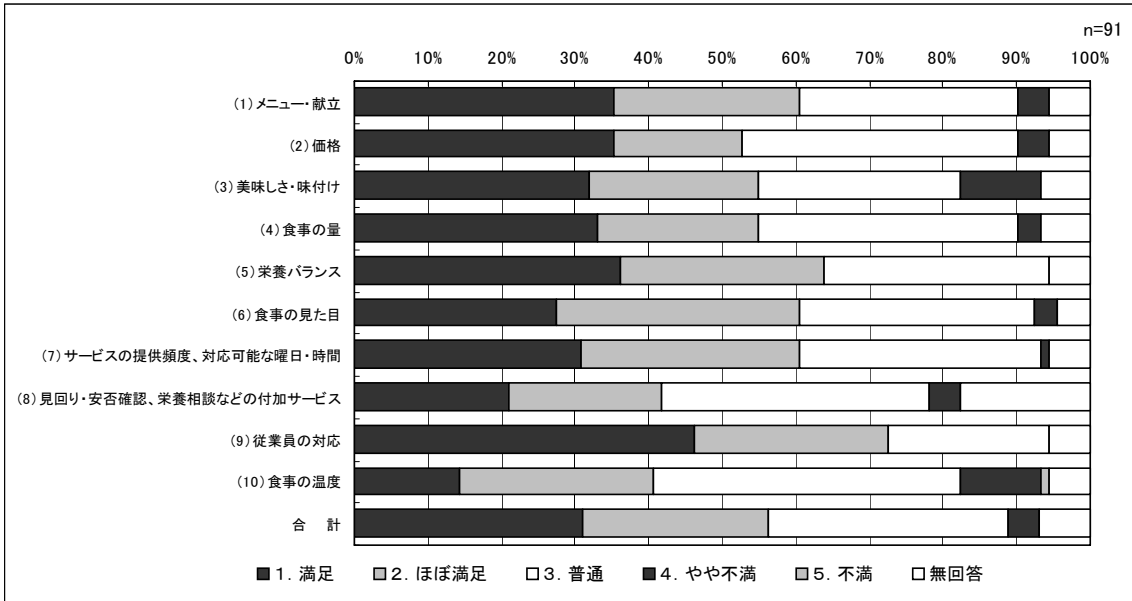


④食事の内容やサービス提供の方法に対する満足度

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

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

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



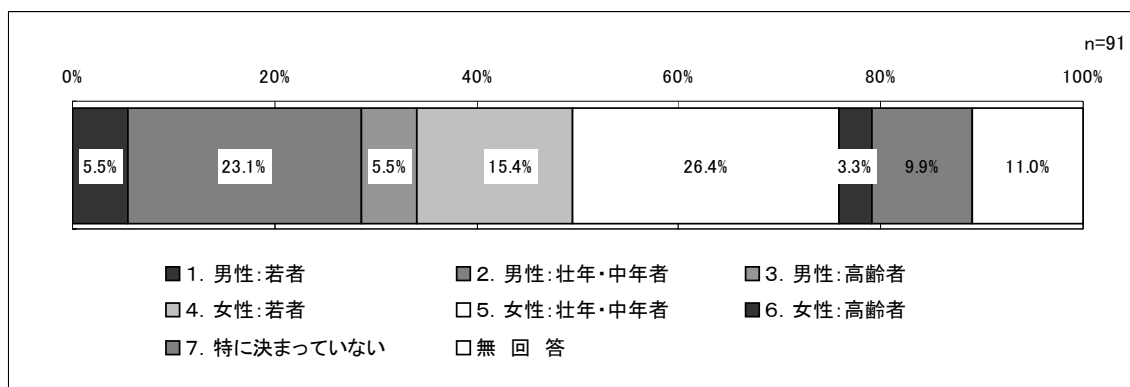
(5) 配達の方法

①主に配達している配送員

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

図表 2-23 主に配達している配送員 (Q20) 単数回答

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



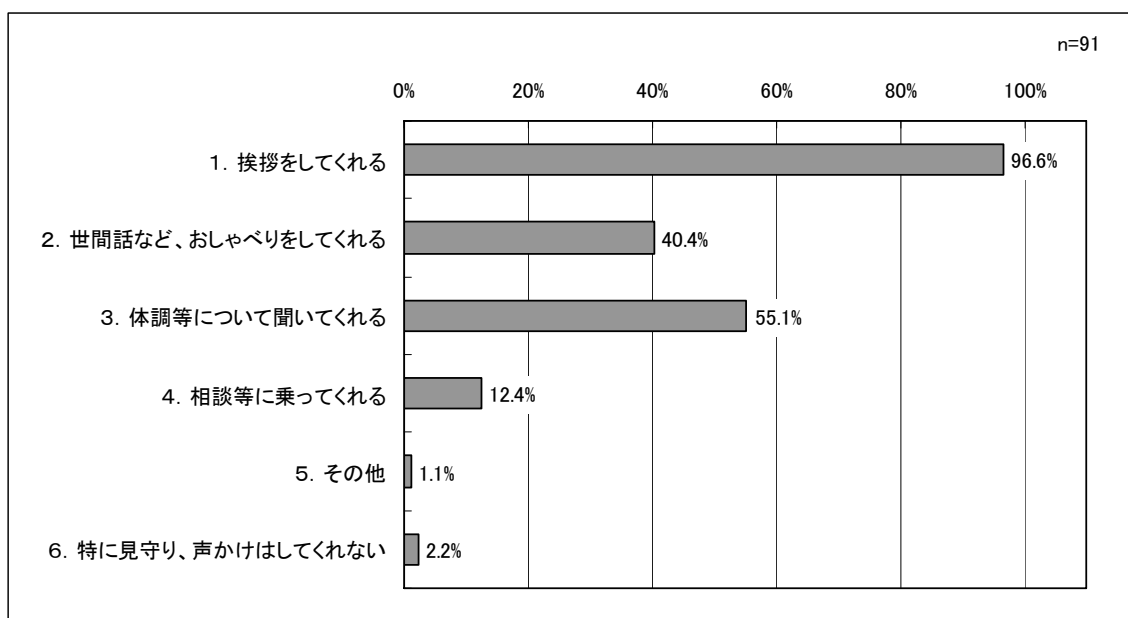
②配送時の配送員の安否確認や声かけの実施状況

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

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

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

回答者	89	97.8%
無回答者	2	2.2%



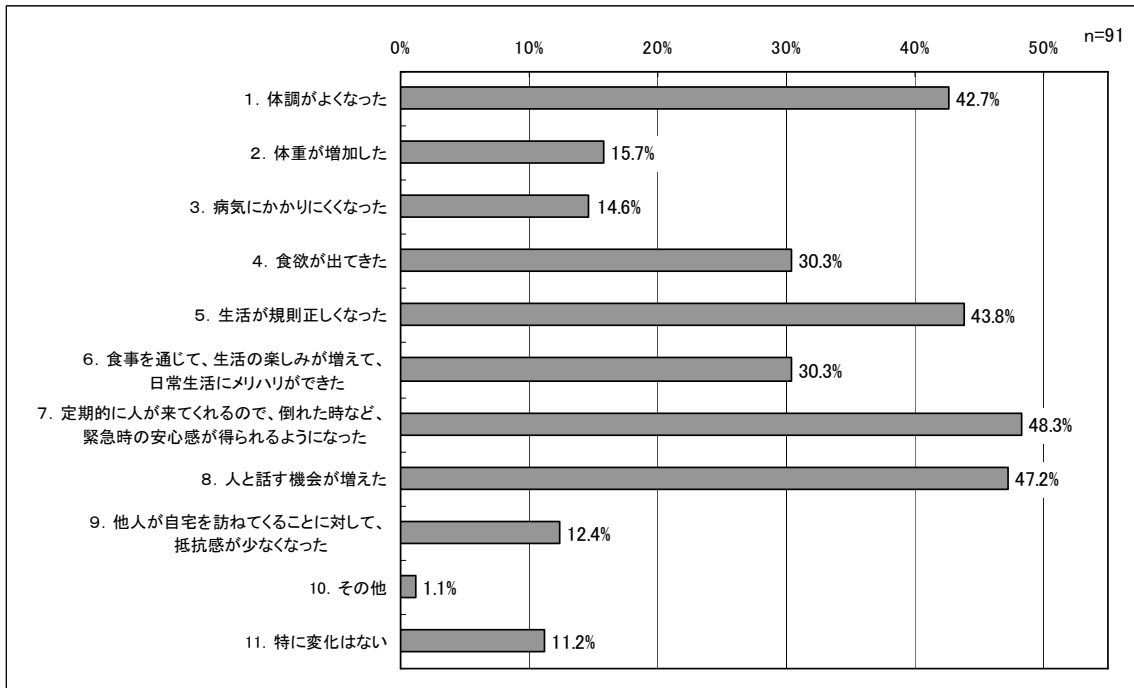
(6) 配食サービスの効果

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

図表 2-25 配食サービスによる効果 (Q22) 複数回答

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

回答者	89	97.8%
無回答者	2	2.2%



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

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

図表 2-26 利用期間別 配食サービスによる効果 (Q22) 複数回答

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

(7) 配食サービスへの希望・要望

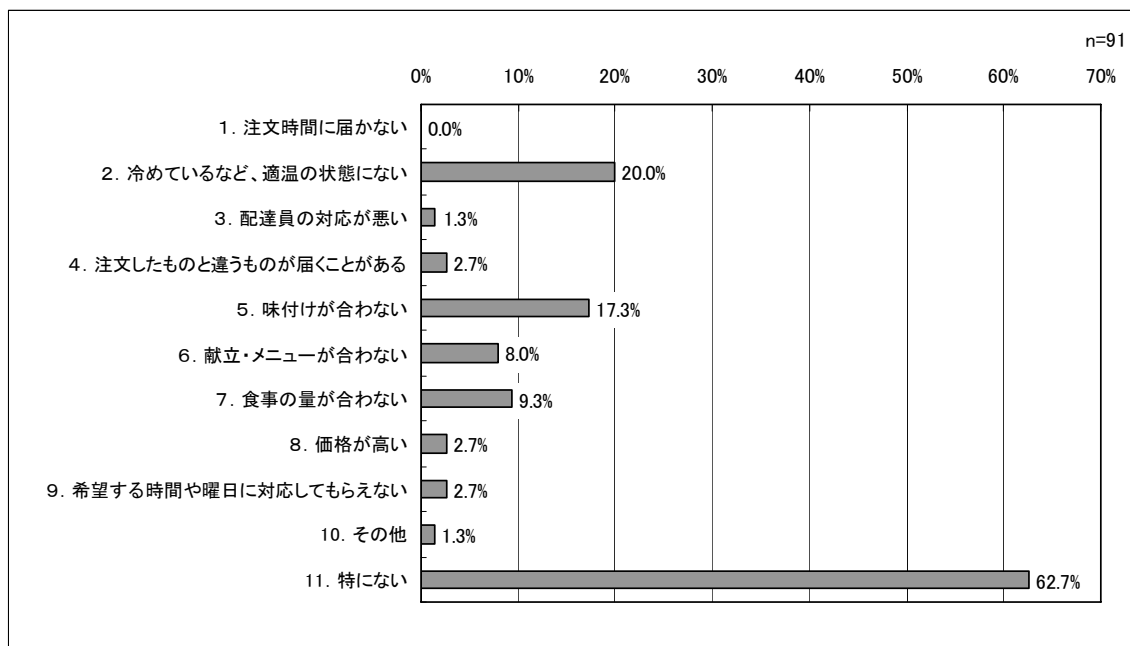
①配食サービスを利用して困っている点

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

図表 2-27 配食サービスを利用して困っている点 (Q23) 複数回答

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

回答者	75	82.4%
無回答者	16	17.6%

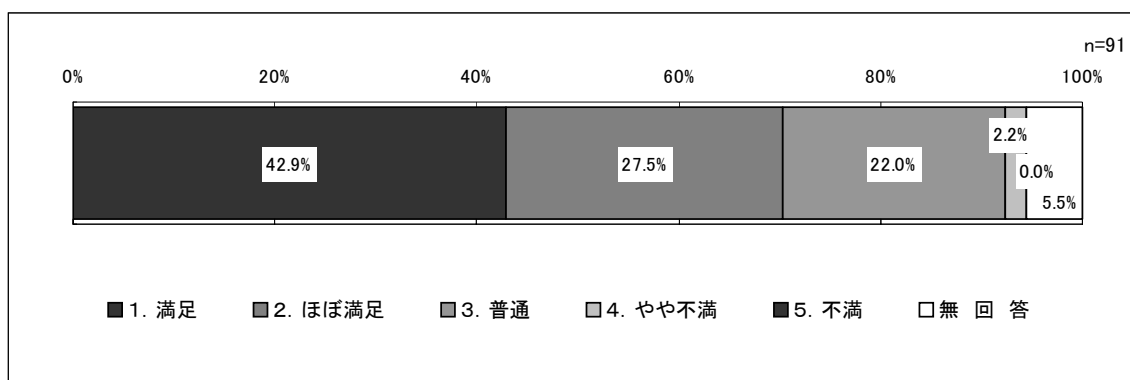


②苦情や要望に対する、配食サービスを提供している事業所の対応への満足度

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

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

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



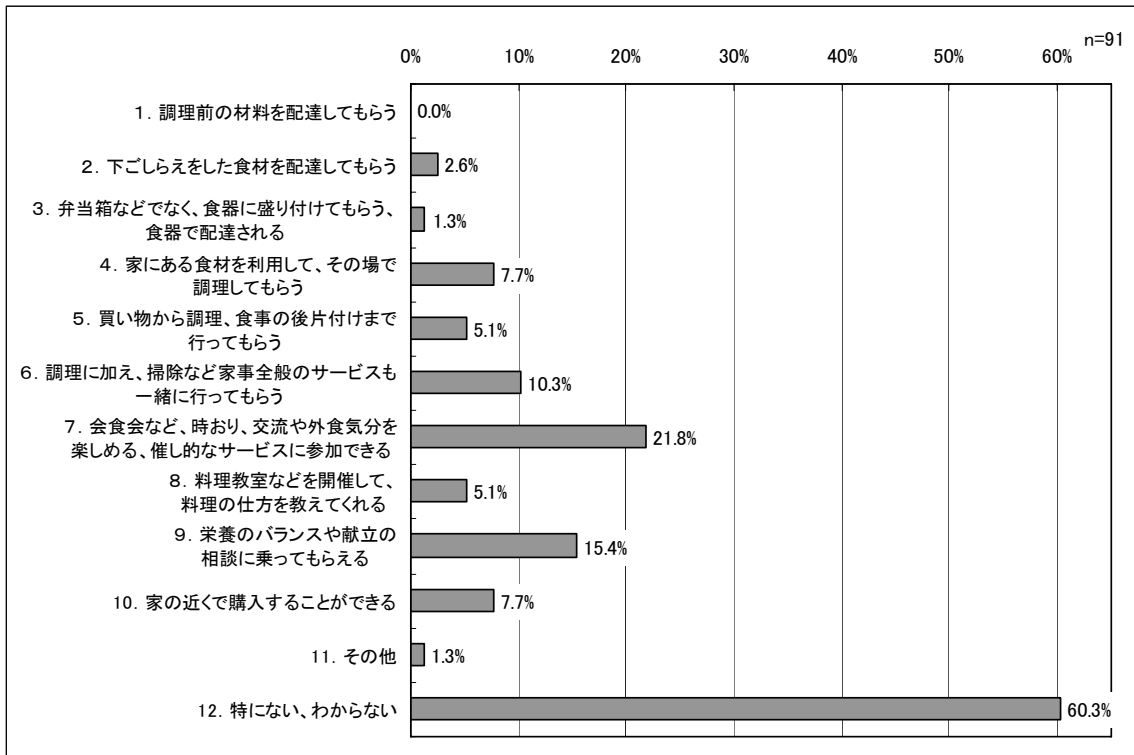
③配食サービス以外の食事サービスの利用意向

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

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

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

回答者	78	85.7%
無回答者	13	14.3%

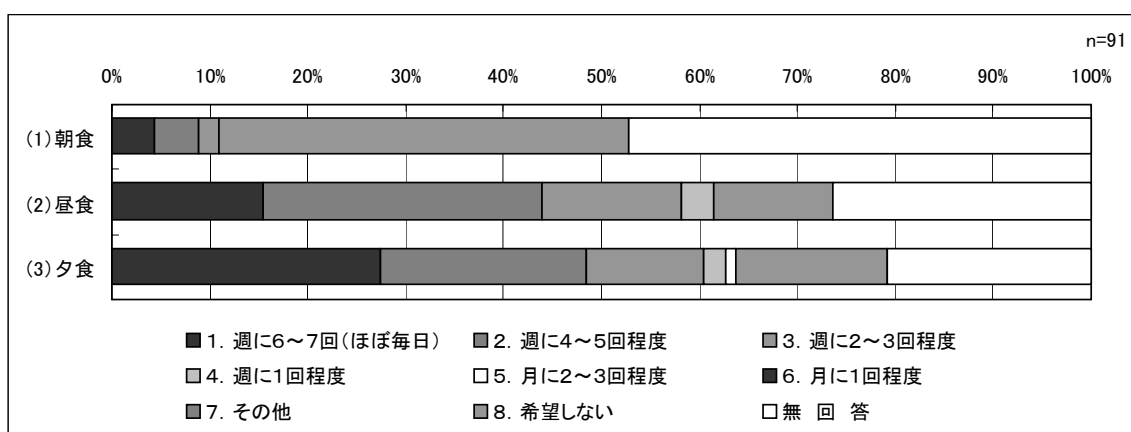


④希望する配食回数

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

図表 2-30 希望する配食回数 (Q26) 単数回答

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



⑤支払い可能な1食・回あたりの費用

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

図表 2-31 支払い可能な1食・回あたりの費用 (Q27) 数値回答

	300円未満	500円以上	700円以上	1000円以上	1500円以上	2000円以上	無回答	合計
回答数	2	16	46	12	1	1	13	91
構成比	2.2%	17.6%	50.5%	13.2%	1.1%	1.1%	14.3%	100.0%

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

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

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

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

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

⑥その他、配食サービスに対する意見・要望

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

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

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

<見た目、味、献立>

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

<栄養バランス>

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

<配達員の接遇>

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

<配達時間>

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

<配食回数>

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

てしまうため。

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

<衛生、安全管理>

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

<材料>

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

<価格>

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

⑦その他、食事全般に対する意見・要望

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

図表 2-34 その他、食事全般に対する意見・要望 (Q29) 自由記入

<栄養バランス>

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

<季節行事食>

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

<配達員とのコミュニケーション、安否確認>

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

<衛生・安全管理>

○中毒予防。

<味付け、盛り付け>

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

○年齢を重ねている人が多いため、洋食系の味付けは少ない方がよいと思う。

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

<質の向上>

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