

平成 25 年度農林水産省委託調査
高齢者向け食品・食事提供サービス等実態調査事業
報告書

平成 26 年 3 月

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング

**平成 25 年度農林水産省委託事業
高齢者向け食品・食事提供サービス等実態調査事業
報告書**

目次

I. 事業の背景・目的	1
1 本事業に対する問題意識と目的	1
2 本事業の実施にあたっての視点	2
3 事業の全体像	4
II. 在宅高齢者の食事に関するアンケート調査	6
1 調査概要	6
2 分析結果要旨	8
3 分析結果	9
III. 高齢者向け食事提供サービス事業者に対するアンケート調査	33
1 調査概要	33
2 分析結果要旨	34
3 分析結果	35
IV. 自治体に対するアンケート調査	56
1 調査概要	56
2 分析結果要旨	57
3 分析結果	58
V. 在宅高齢者への食事提供サービス等の実態に関するヒアリング調査	73
1 調査概要	73
2 調査結果要旨	74
3 調査結果	75
VI. 有識者による検討会の開催	87
VII. 高齢者向け食品・食事提供サービスの課題と対応の方向性	89
1 高齢者向け食品・食事提供サービスの現状と課題・ニーズ	89
2 サービスの充実に向けた基本的な方向性	92
3 地域類型に応じた事業展開モデルの検討	98
VIII. 参考資料	101
1 高齢者向けアンケート調査（調査 A）	101
2 高齢者向けアンケート調査（調査 B）	109
3 事業者向けアンケート調査	117
4 自治体向けアンケート調査	130

I. 事業の背景・目的

1 本事業に対する問題意識と目的

今後、高齢者数は増加の一途をたどり、2025年には高齢化率（65歳以上人口割合）が30%を超えると予測されている。また、2011年現在、高齢者の半数程度を「夫婦のみ世帯」「単独世帯」が占めており、一人暮らしの高齢者の増加も顕在化するといえる。

こうした中、高齢者に対する食品・食事提供サービスに対するニーズが、以下の2つの要因を主な背景として高まっていくことが予想される。

1つめの要因として、団塊の世代が後期高齢者となる2025年頃になると、高齢者に占める厚生年金受給者割合は増加し、厚生年金受給者の高齢期における一定水準の可処分所得が期待できる。このため、購買力を背景とした生活サービスに対するニーズが多様化し、高齢者に対する食品・食事提供サービスの市場は高付加価値化・拡大すると期待される。

もう1つの理由としては、男性の単身生活者等をはじめとする調理経験の少ない高齢者や、身体的な衰えや介護の必要性等から調理・食事に困難を抱える高齢者の増加が見込まれる中でも、食品・食事提供サービスの市場に対するニーズの高まりが予想される。

後者の背景には、高齢者介護が施設における介護から在宅介護へと大きくシフトしていることも指摘できる。2025年を目途として「地域包括ケアシステム」の構築が推進されるなど、在宅介護を推進する一連の流れの中で、介護保険制度内での要支援・要介護者に対する介護は、身体介護等の高度な専門性が要求されるサービスに給付を集中していくことが求められる一方、食品・食事提供等の生活支援に係るサービスは、介護保険制度に基づくサービス（ヘルパーによる生活援助等）から、外部の社会資源を有効活用して提供を図っていく必要性が指摘されている。

上記の社会状況を背景として、健康状態の差異にかかわらず、高齢者向けの食品・食事提供サービスの市場規模は拡大し、民間事業者の市場参入も広がることが期待される。しかしながら、高齢者の食に対するニーズや食品・食事提供サービスの実態が不明瞭であることが、民間事業者がこのような市場への参入を躊躇する大きな要因となっている。この点を明らかにすることは急務な課題といえる。

本事業では、上記のような背景や問題意識等を踏まえ、地場産農林水産物の活用を含めた高齢者の食に関するニーズ及び介護食品等の高齢者向け食品・食事提供サービスの実態を把握するとともに、課題とその対応策（施策）のあり方について調査・検討することを目的とする。

2 本事業の実施にあたっての視点

2-1 「民間サービス」「社会的サービス」の拡充への着眼

現状における高齢者への食品・食事提供サービスは、行政による「公的サービス」、NPO法人や社会福祉協議会等による非営利の「社会的サービス」、株式会社等による営利を目的とした「民間サービス」に大別できる。

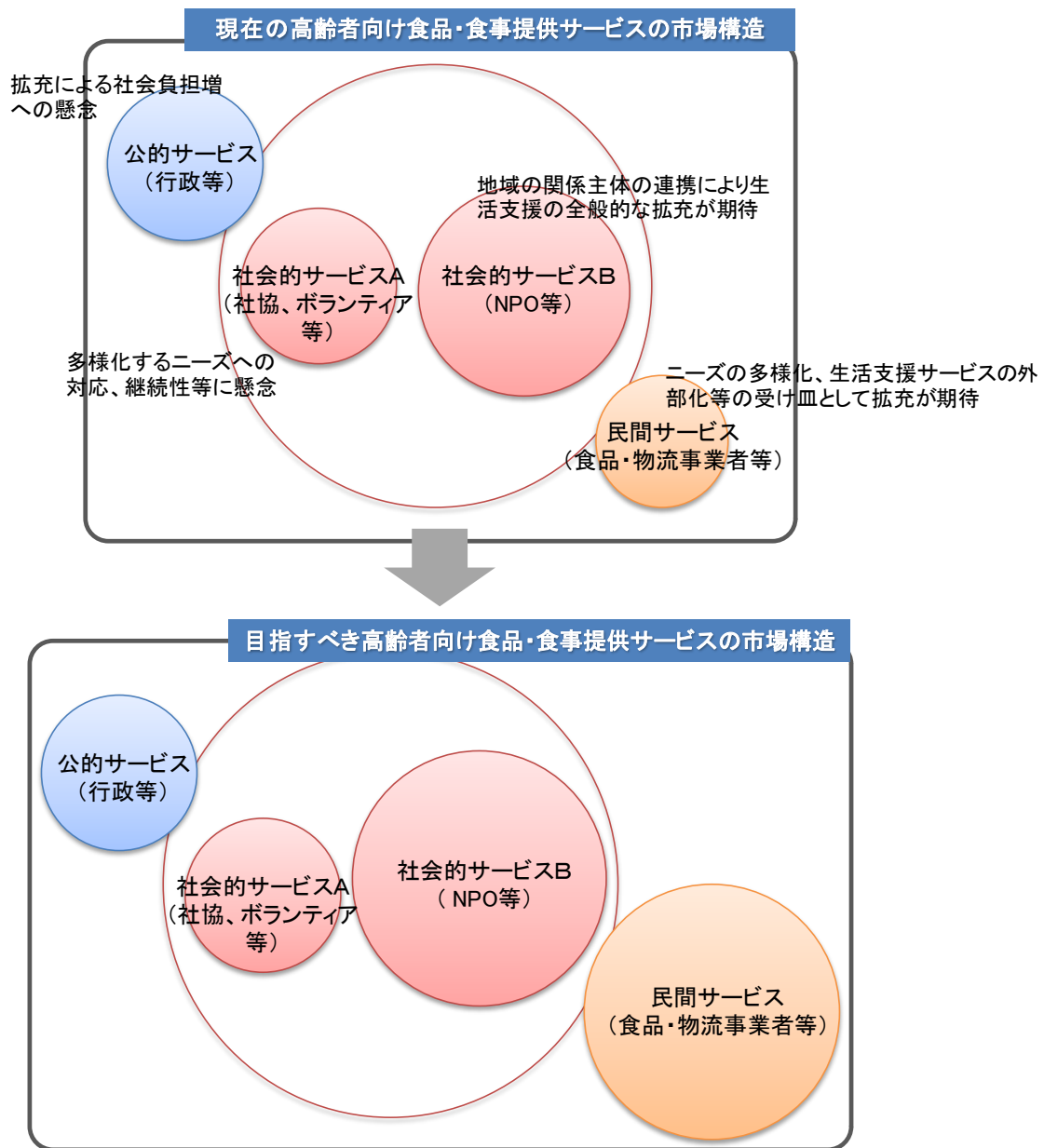
「公的サービス」は、行政による直営事業や事業者への委託などによって、日常の食事に対する課題、困難を抱えている高齢者、障害者等を中心に、安価な価格での食事提供を行っており、行政による財政負担や被保険者による保険料負担等によって支えられている「公助」「共助」の領域であるが、今後の財政状況や社会負担の増加等を踏まえると、今後、積極的に拡充を図っていくことのできるサービスとは言い難いと考えられる。

「社会的サービス」は、主に地域コミュニティといった範囲を中心に展開されており、地域の関係主体が連携して食事以外の見守りやコミュニティ形成等の居場所提供を含む、地域の高齢者の生活支援全般に対応できる可能性がある点に有効性が見出せる。当該サービス領域は、地域のボランティアや社会福祉協議会等が主たる担い手であるボランティア性の高い活動（以降、便宜的に社会的サービスAとする）と、NPO法人等が展開するサービス（同様に社会的サービスBとする）とに細分化できる。前者は基本的には住民同士の「互助」によって支えられており重要なサービスであることに疑いの余地はないものの、継続性や多様化するニーズへの対応等の側面で不確実性が否めないことも指摘できるのではない。一方、後者は食事提供サービスと社会福祉サービス、また地域づくりの機能も両立させ、充実したサービスを展開する既存事例もあるなど、今後の国や自治体の制度・施策の展開によっては、更なる充実も期待できるサービス領域と考えられる。

「民間サービス」は、現時点では参入事業者は限られるものの、上述した高齢者の食に対するニーズの多様化や在宅介護者の増加に伴う生活支援サービス市場の充実が見込まれる中、今後の規模拡大が期待される。言い換えれば、当該サービスに代表される「自助」の領域が適切に拡大しなければ、今後の高齢者への食品・食事の提供を支えていくことは難しく、社会負担がこれまで以上に増大することも懸念される。

以上より、本事業では「民間サービス」及び「社会的サービスB」の拡充に特に着眼し、今後の対応方策を検討することとする。この際、ボランティア性の高い「社会的サービスA」及び「公的サービス」における実態やニーズについても把握し、各サービス領域間の連携や有効なリソースの活用等も含めた検討を行う。

図表 I-1 本事業における着眼点のイメージ



資料）三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

2-2 潜在的ニーズも含めた高齢者の食の実態把握

高齢者にとって食事は、自身の身体的・精神的な健康を維持する上で重要な要因である。とりわけ、食事の栄養バランス（多品目摂取）の重要性は、高齢者の健康に関する一連の調査研究によっても指摘がなされている¹。このため、本事業で実施する高齢者のニーズに

¹ 熊谷修（2011）『介護されたくないなら粗食はやめなさい』、岩間信之編著（2013）『改訂新版 フードデザート問題』等

関する調査では、高齢者向けの食品・食事提供サービスの実際の利用の有無や意向といった直接的なニーズだけでなく、高齢者の食事における栄養バランスの状況等にも対応した潜在的なニーズにも着目し、サービス内容も含め、より効果的な対応方策のあり方について検討する。

2-3 高齢者のコンディション（身体的・物理的）に応じた課題の整理・対応策の検討

高齢者の食品・食事提供サービスに対するニーズは、身体的・物理的な状態によって異なるといえる。たとえば、咀嚼力が弱い要介護者、買い物が困難になった要支援者、高付加価値で多様な食品・食事を求める元気高齢者などには、それぞれ提供すべきサービスの質や内容は異なる。このため本事業では、身体的状態として要支援・要介護者と元気高齢者、物理的状态として都市規模（大都市・小都市・中山間地域）別に実態やニーズを把握し、課題を整理するとともに対応策のあり方を検討する。

3 事業の全体像

3-1 有識者による検討委員会の設置

本事業を効果的、効率的に実施するため、有識者による検討会を開催し、調査手法や内容の検討、及び調査によって得られた高齢者向け食品・食事提供サービスのあり方に関する課題や、解決に向けた施策のあり方について検討を行った。

3-2 アンケート調査・ヒアリング調査

本調査事業では、主に高齢者を対象とする食品・食事提供サービスの実態を把握し、それを踏まえた事業者等の事業展開、及び行政による対応・支援方策を検討する上で基礎となるデータを収集することをねらいとしている。そのため、サービスの受け手である高齢者の抱えるニーズ、またサービスの供給者である事業者等のサービス提供の実態について広く対象とした調査を行う。

調査は大きく分けて、在宅高齢者に対するアンケート調査、食品・食事提供サービス事業者に対するアンケート調査、自治体に対するアンケート調査、そして事業者・自治体に対するヒアリング調査より構成される。

まず、在宅高齢者を対象とするアンケート調査は、高齢者の身体的コンディションの多様性に着目しながら、栄養状態など食事の実態、またサービス利用の実態と、各種サービスに対するニーズについて詳細に把握することをねらいとしている。

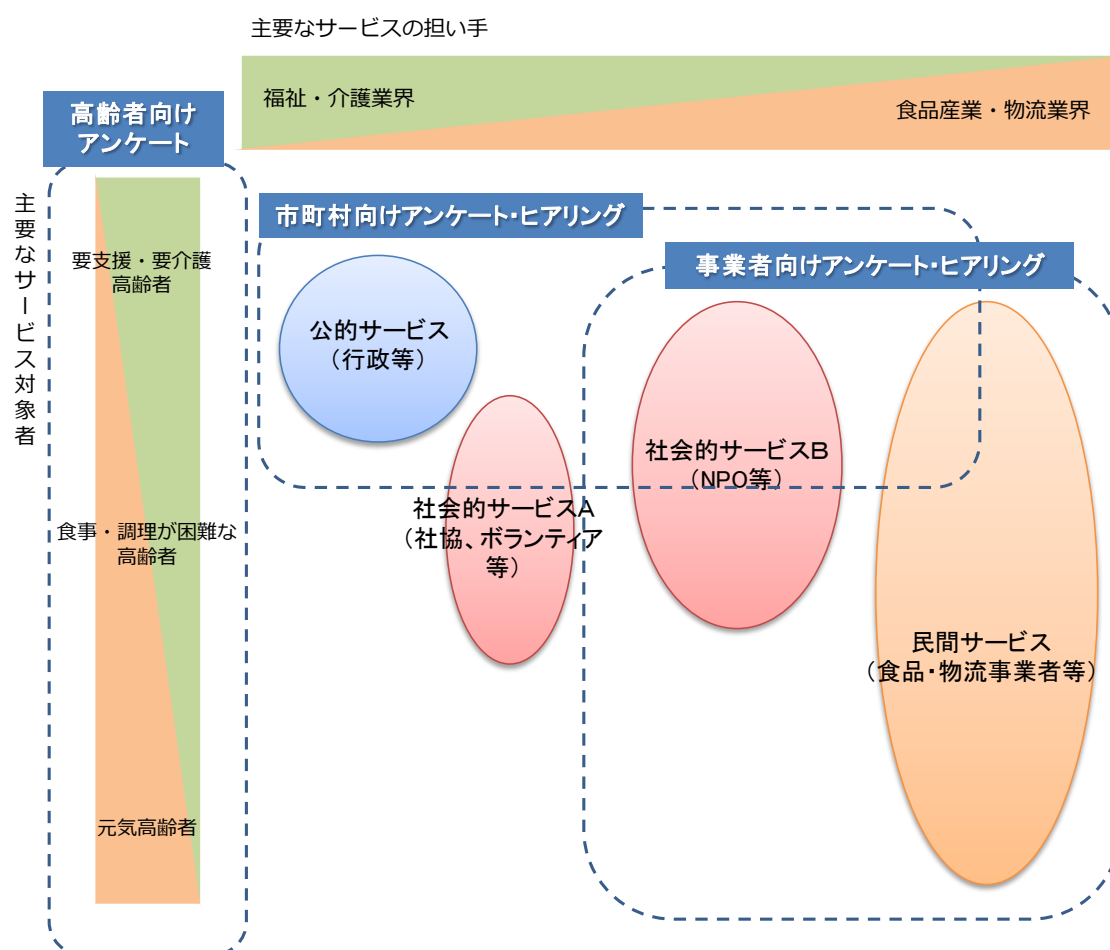
食品・食事提供サービス事業者に対するアンケート調査では、今後サービスの拡充が見込まれる「社会的サービスB」及び「民間サービス」の担い手を主な対象とし、事業の実態や支援のあり方等について把握する。また、特に参考となる取組を行っている事業者に

対してはヒアリング調査を行い、事業の実施内容や課題等を詳細に把握する。

自治体に対するアンケート調査では、公的なサービスに対するニーズとともに、「社会的サービス」及び「民間サービス」との連携の実態や今後の施策展開のあり方についても把握を行う。

なお、高齢者向けの食品・食事提供サービスの実態は、先にも述べたように、高齢者の居住する地域、事業者のサービス展開地域といった物理的条件によって大きく異なることが考えられる。そのため、各種調査においては都市規模別に実態やニーズ等を把握することとする。具体的な地域類型の設定については各調査ごとに異なるために、各調査の概要説明において述べることとする。

図表 1-2 本事業の全体像



資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

II. 在宅高齢者の食事に関するアンケート調査

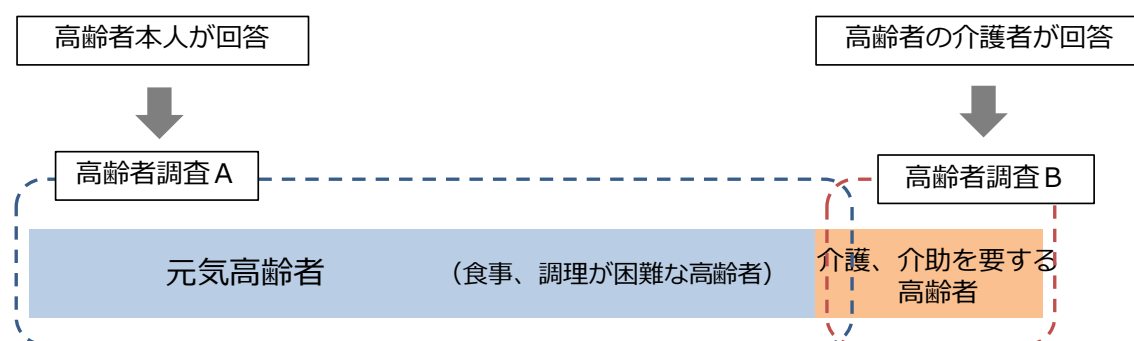
1 調査概要

本調査事業は、高齢者向け食品・食事提供サービスの利用の実態やニーズに関する基礎資料としての位置づけを持つという点を考慮し、調査結果の一般性を確保するために、幅広い対象者から回答を得ることのできるインターネット・アンケート調査を用いて実施した。

しかし、一般にインターネット・アンケート調査や、高齢者に対するアンケート調査では、調査に回答できる高齢者は元気高齢者であるというサンプルバイアスが懸念される。また、高齢者の身体的状況によってサービスに対するニーズ等は異なることが考えられる。そこで、上記で指摘した課題を取り除くために、本調査では高齢者向けアンケートを、「A：元気高齢者を対象としたアンケート調査」と、「B：要支援・要介護高齢者を対象としたアンケート調査」の2種類に分割して実施した。

「A：元気高齢者を対象としたアンケート調査」（以下、調査A）については65歳以上の高齢者本人を回答者とする一方で、「B：要支援・要介護高齢者を対象としたアンケート調査」（以下、調査B）については、要支援・要介護高齢者（被介護者）を介護する立場にある介護者に対して、日々の介護を担っている在宅高齢者の生活状況について回答してもらうという方法を採用した。

図表 II-1 高齢者向けアンケート調査の構成



資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

各調査の概要は次のとおりである。

図表 II-2 調査概要（調査A）

調査対象	65 歳以上の高齢者
調査方法	インターネット・アンケート調査
調査時期	平成 26 年 1 月 15 日～17 日
回収状況	回答数 620 人、うち要介護認定を受けていない 602 人が分析対象
割付条件	回答者の居住地の地域類型ごとに 150 サンプルずつ割付

図表 II-3 調査概要（調査B）

調査対象	介護・介助を必要とする高齢者
調査方法	インターネット・アンケート調査 介護・介助者が、被介護者について回答
調査時期	平成 26 年 1 月 15 日～20 日
回収状況	回答数 620 人
割付条件	調査対象者の居住地の地域類型ごとに 150 サンプルずつ割付

なお、地域類型については、下記のとおり設定している。

大都市...政令指定都市及び人口 30 万人以上の市町村
 中都市...人口 10 万人以上の市町村
 小都市...人口 10 万人未満の市町村のうち、過疎地域に該当しない市町村
 過疎地域...「過疎地域自立促進特別措置法」第 2 条 1 項²に該当する市町村

² 第二条 この法律において「過疎地域」とは、次の各号のいずれかに該当する市町村（地方税の収入以外の政令で定める収入の額が政令で定める金額を超える市町村を除く。）の区域をいう。

一 次のいずれかに該当し、かつ、地方交付税法（昭和二十五年法律第二百一十一号）第十四条の規定により算定した市町村の基準財政収入額を同法第十一条の規定により算定した当該市町村の基準財政需要額で除して得た数値（次号において「財政力指数」という。）で平成八年度から平成十年度までの各年度に係るものを合算したものの三分の一の数値が〇・四二以下であること。ただし、イ、ロ又はハに該当する場合においては、国勢調査の結果による市町村人口に係る平成七年の人口から当該市町村人口に係る昭和四十五年の人口を控除して得た人口を当該市町村人口に係る同年の人口で除して得た数値が〇・一未満であること。

イ 国勢調査の結果による市町村人口に係る昭和三十五年の人口から当該市町村人口に係る平成七年の人口を控除して得た人口を当該市町村人口に係る昭和三十五年の人口で除して得た数値（以下「三十五年間人口減少率」という。）が〇・三以上であること。

ロ 三十五年間人口減少率が〇・二五以上であって、国勢調査の結果による市町村人口に係る平成七年の人口のうち六十五歳以上の人口を当該市町村人口に係る同年の人口で除して得た数値が〇・二四以上であること。

ハ 三十五年間人口減少率が〇・二五以上であって、国勢調査の結果による市町村人口に係る平成七年の人口のうち十五歳以上三十歳未満の人口を当該市町村人口に係る同年の人口で除して得た数値が〇・一五以下であること。

ニ 国勢調査の結果による市町村人口に係る昭和四十五年の人口から当該市町村人口に係る平成七年の人口を控除して得た人口を当該市町村人口に係る昭和四十五年の人口で除して得た数値が〇・一九以上であること。

2 分析結果要旨

高齢者向けアンケート調査の分析から、以下の傾向、論点が抽出された。

■ 「事後的」なサービス利用

- ・ 現在、高齢者向け食品・食事提供サービスは、「介護・介助が必要となった際」に、買い物や調理など「食事に関する行為に係る手間、負担（本人及び介護者含む）を軽減させるため」に利用されている。食事に係る行為が困難になってから利用を検討する、「事後的なサービス利用」が一般的である。
- ・ 元気高齢者はほとんどサービスを利用していない。自身もしくは食事に関する行為を担う者に介護が必要になるまでは、高齢者向け食品・食事提供サービスの利用は検討したくないと考えている者が多い（高齢者向け食品・食事提供サービスに対する強い抵抗感を持っている高齢者も一定数存在する）。

■ 利便性を重視する要支援・要介護高齢者と、食事内容を重視する元気高齢者

- ・ 要支援・要介護高齢者は、高齢者向け食品・食事提供サービスに対して、本人及び介護者の手間、負担の軽減や栄養バランスの確保を求める傾向が強い。一方、元気高齢者は上記の身体的変化に加え、食事内容の付加価値（「安全性」「おいしい食事・食材」「地場産食材」「味やメニューのバリエーション」等）を比較的重視して検討を行っている。特に食の安全性、及び味やメニューのバリエーションに関する希望が強い。

■ 健康的な食事に対する潜在的ニーズの存在

- ・ 高齢者向け食品・食事提供サービスに対して顕在的なニーズを有していない元気高齢者であっても、将来的に低栄養状態、もしくは生活機能の低下を招くリスクの高い状態であったり、高リスクな食生活を送っている者の割合は一定数に達する。
- ・ 特に男性単身世帯、前期高齢者、過疎地域居住者、社会活動非参加者等において、栄養バランスの取れた食事に対する潜在的なニーズが大きく存在する。

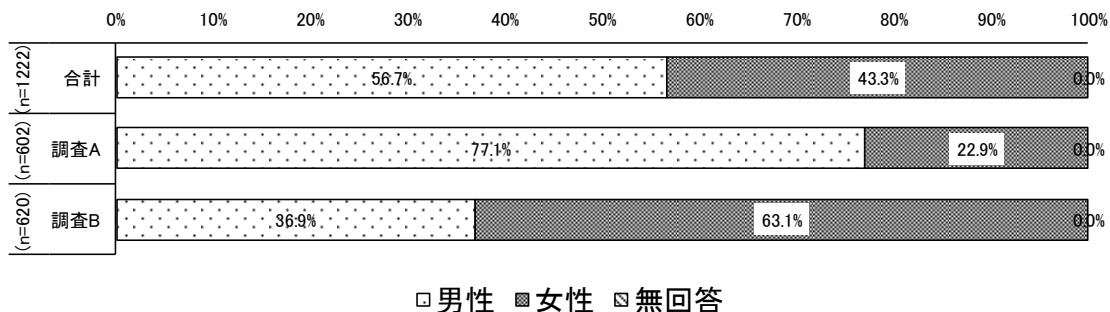
3 分析結果

3-1 調査回答者の基本的属性

① 性別

性別についてみると、元気高齢者を対象とした調査 A では、男性 77.1%、女性 22.9%と男性の回答者が多くなっている。要支援・要介護の高齢者を対象とした調査 B では、男性 36.9%、女性 63.1%と女性の被介護者が多くなっている。

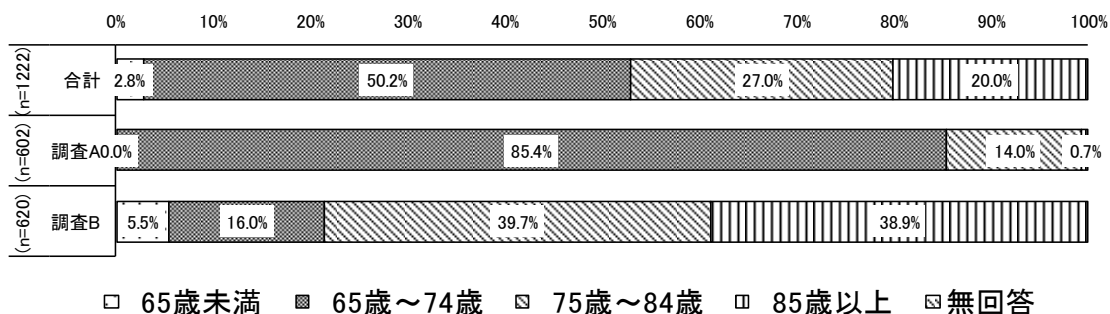
図表 II-4 性別



② 年齢

年齢についてみると、調査 A では「65～74 歳」の割合が最も高く 85.4%となっており、前期高齢者が多くなっている。一方、調査Bの被介護者では「75～84 歳」の割合が最も高く 39.7%、次いで「85 歳以上 (38.9%) 」と後期高齢者が多くなっている。

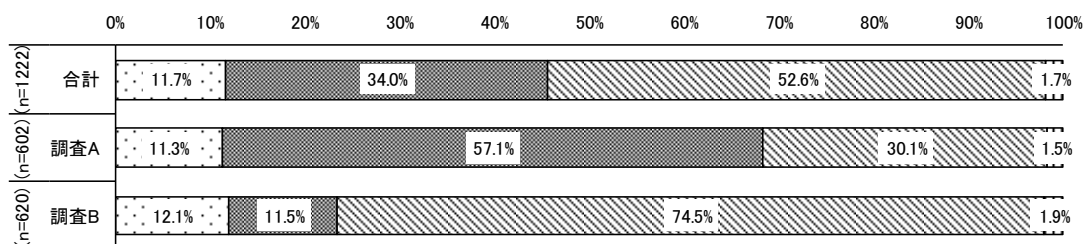
図表 II-5 年齢



③ 世帯構成

世帯構成についてみると、調査Aでは「夫婦のみ世帯」の割合が最も高く57.1%となっているのに対し、調査Bの被介護者では「家族など同居」の割合が最も高く74.5%となっている。

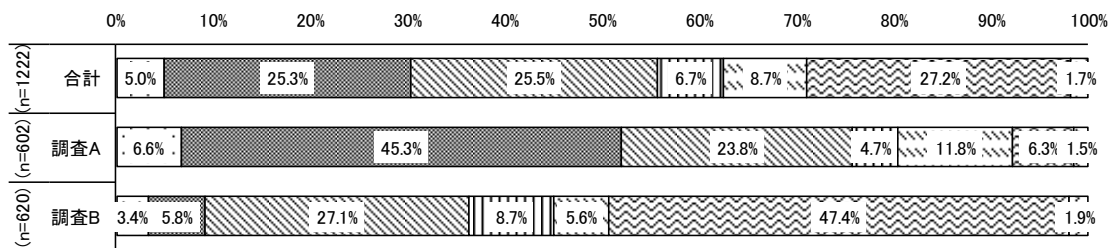
図表 II-6 世帯構成



□ 单身世帯（一人暮らし） ■ 夫婦のみ世帯 ▨ 家族など同居（二世帯住宅を含む） ▩ その他 □ 無回答

世帯構成をさらに性別ごとにみると、調査Aでは「男性×夫婦のみ世帯」が最も高く45.3%、次いで「男性×家族世帯（23.8%）」、「女性×夫婦のみ（11.8%）」となっている。一方の調査Bの被介護者では「女性×家族世帯」の割合が最も高く47.4%、次いで「男性×家族世帯（27.1%）」、「女性×単身（8.7%）」となっている。

図表 II-7 性別×世帯構成

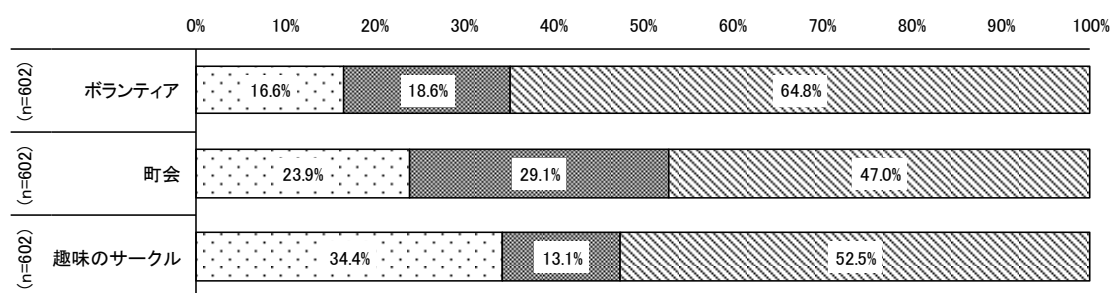


□ 男性×単身 ■ 男性×夫婦のみ ▨ 男性×家族世帯 ▩ 女性×単身
▨ 女性×夫婦のみ ▩ 女性×家族世帯 ▩ その他 ▩ 無回答

④ 社会活動への参加

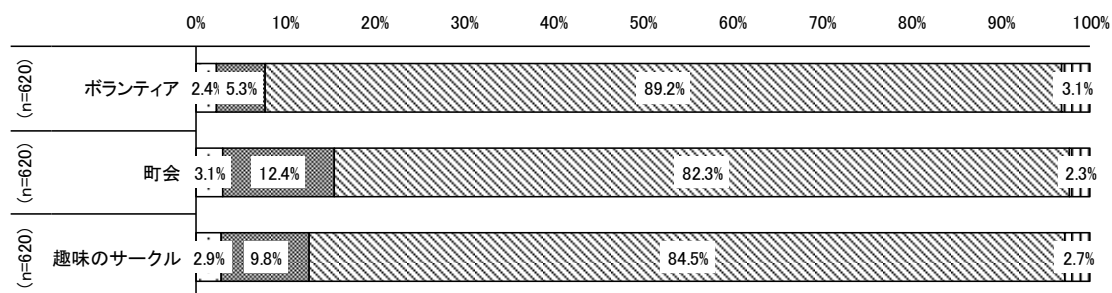
社会活動への参加状況を見ると、調査Aでは、ボランティアに定期的に参加している者の割合は16.6%、同様に町会は23.9%、趣味のサークルは34.4%となっている。調査Bの被介護者では、ボランティアに定期的に参加している者の割合は2.4%、同様に町会は3.1%、趣味のサークルは2.9%となっている。

図表 II-8 社会活動への参加（調査A）



□ 定期的に参加している ■ たまに参加している ▨ 参加していない □ 無回答

図表 II-9 社会活動への参加（調査B）

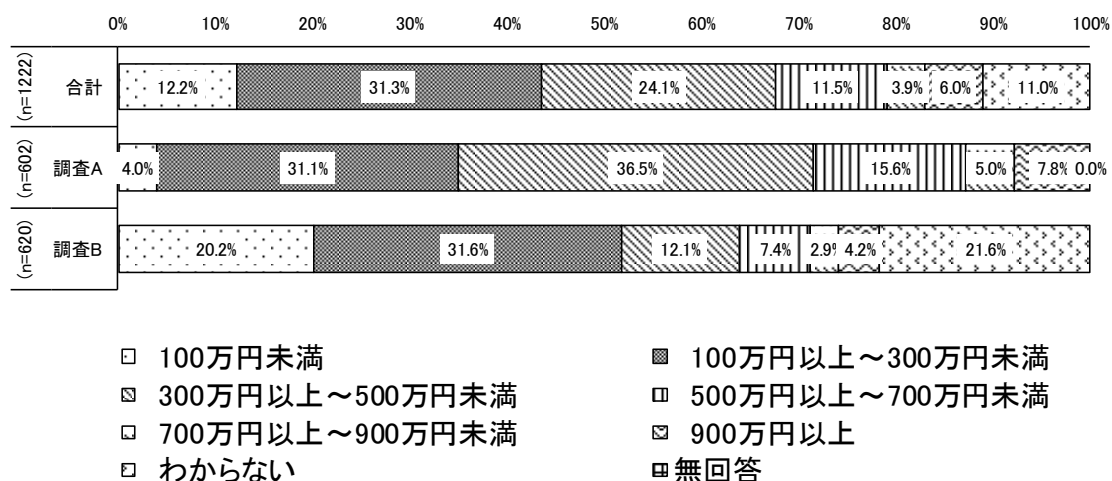


□ 定期的に参加している ■ たまに参加している ▨ 参加していない □ わからない

⑤ 世帯収入・収入源

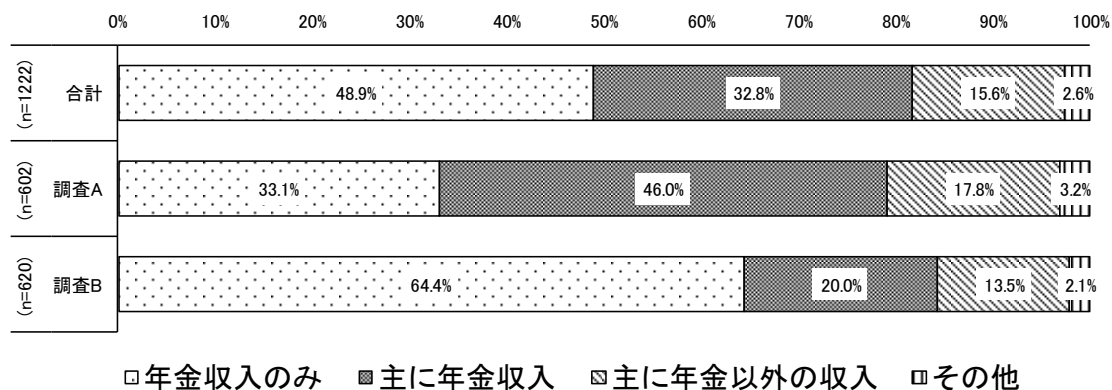
世帯収入についてみると、調査 A では、「300 万円以上～500 万円未満」の割合が最も高く 36.5%となっている。一方、調査 B の被介護者では「100 万円以上～300 万円未満」の割合が最も高く 31.6%となっている。

図表 II-10 世帯収入



収入源についてみると、調査 A では「主に年金収入」の割合が最も高く 46.0%となっている。調査 B の被介護者では「年金収入のみ」の割合が最も高く 64.4%と、全体の約 3 分の 2 を占めている。

図表 II-11 収入源



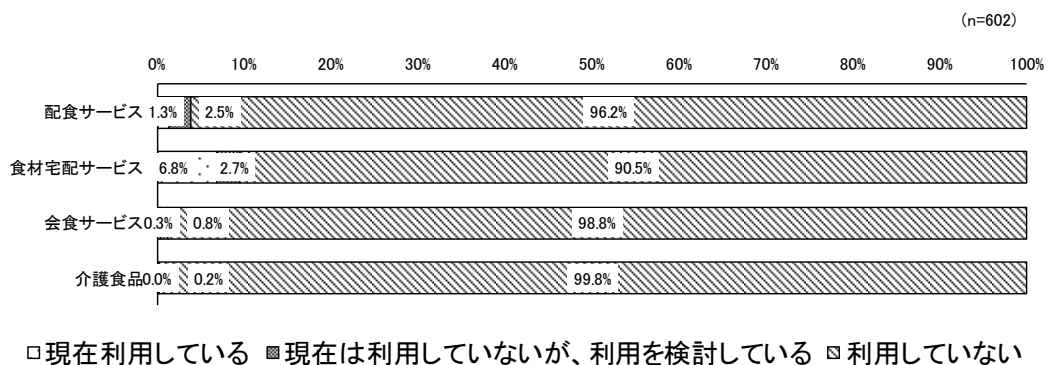
3-2 高齢者向け食品・食事提供サービスに関する顕在的ニーズ

実際の食事提供サービスの利用状況、及び利用者のサービス利用理由、どのようにすれば高齢者向け食品・食事提供サービスを利用するかといった、ニーズを直接的に尋ねた設問から、こうしたサービスに対する顕在的なニーズを把握する。

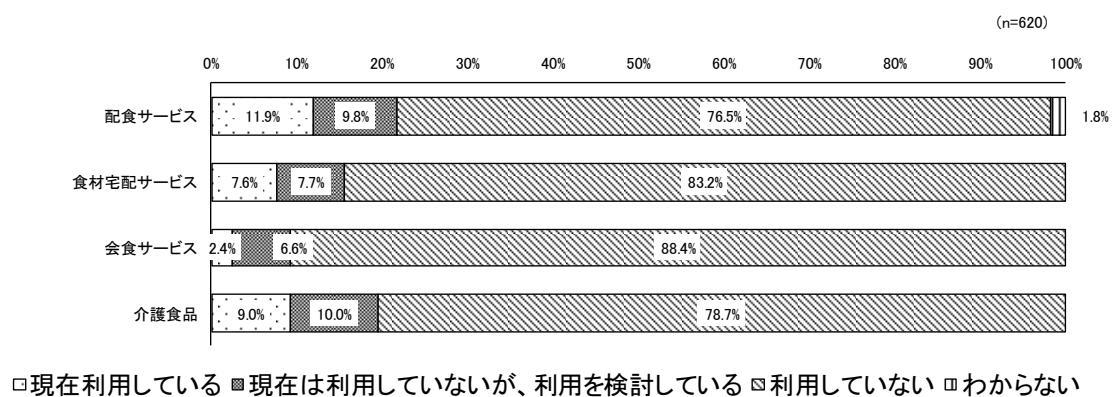
① 高齢者向け食品・食事提供サービスの利用状況

高齢者向け食品・食事提供サービスの利用状況についてみると、元気高齢者（調査A）においては、食材宅配サービスをのぞいてこうしたサービスはほとんど利用されておらず、利用検討者を合計しても1割に満たない。一方、要支援・要介護高齢者（調査B）においては、配食サービスが11.9%、食材宅配サービスが7.6%、会食サービスが2.4%、介護食品が9.0%、それぞれ利用されている。配食サービス及び介護食品については利用検討者も含めると回答が約2割に達する。

図表 II-12 高齢者向け食品・食事提供サービスの利用状況（調査A）



図表 II-13 高齢者向け食品・食事提供サービスの利用状況（調査B）



要支援・要介護高齢者における高齢者向け食品・食事提供サービスの利用状況を、回答者の基本的属性ごとにみると、2割以上の利用割合となっているのは、単身世帯の配食サービス（21.3%）、要介護度4及び要介護度5の介護食品（22.9%、34.0%）であった。

図表 II-14 属性別、高齢者向け食品・食事提供サービスの利用者割合（調査B）

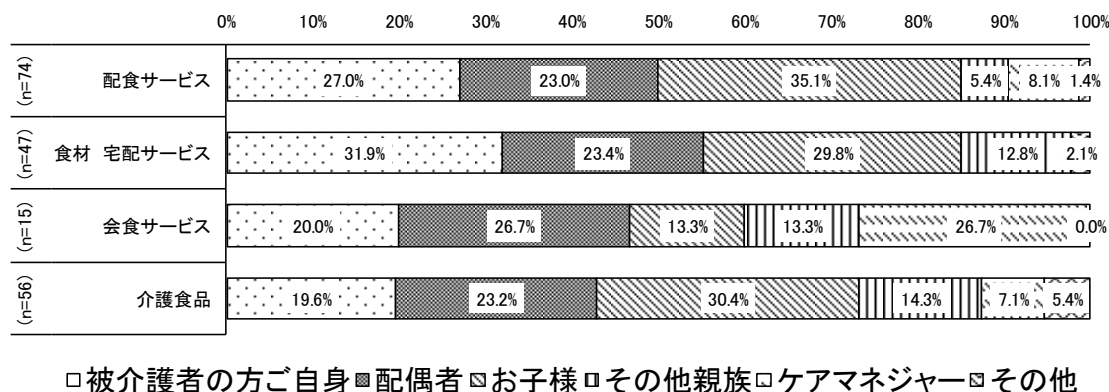
分類	カテゴリー	N	配食サービス	食材宅配サービス	会食サービス	介護食品
性別	男性	229	13.5%	8.7%	2.6%	13.1%
	女性	391	11.0%	6.9%	2.3%	6.6%
年齢	65～74歳	34	12.1%	13.1%	0.0%	14.1%
	75～84歳	99	12.2%	6.9%	3.7%	8.5%
	85歳以上	241	11.6%	5.0%	1.7%	8.3%
世帯構成	単身世帯	75	21.3%	5.3%	2.7%	5.3%
	夫婦のみ世帯	71	12.7%	8.5%	2.8%	12.7%
	家族など同居	462	10.2%	8.0%	2.4%	8.7%
地域 類型	大都市	155	14.8%	9.0%	1.9%	11.6%
	中都市	155	13.5%	6.5%	1.9%	10.3%
	小都市	155	12.3%	7.1%	2.6%	10.3%
	過疎地域	155	7.1%	7.7%	3.2%	3.9%
要介護 度	要支援1	54	9.3%	7.4%	0.0%	3.7%
	要支援2	58	6.9%	3.4%	0.0%	1.7%
	要介護1	96	17.7%	7.3%	3.1%	4.2%
	要介護2	120	12.5%	5.0%	3.3%	5.0%
	要介護3	64	16.7%	9.5%	2.4%	10.7%
	要介護4	48	12.5%	16.7%	4.2%	22.9%
	要介護5	50	12.0%	8.0%	4.0%	34.0%
収入源	年金のみ	399	13.5%	8.8%	3.3%	9.0%
	主に年金	124	9.7%	6.5%	0.8%	8.1%
	主に年金以外	84	8.3%	4.8%	1.2%	10.7%

注）特徴的な傾向を示す箇所について網掛け表示を行っている

② 高齢者向け食品・食事提供サービスの利用決定者

調査Bの被介護者において、高齢者向け食品・食事提供サービスの利用決定者についてみると、本人が利用を決定している場合は2割から3割程度にとどまっており、配偶者、もしくは子どもが主な利用決定者となっている。

図表 II-15 高齢者向け食品・食事提供サービスの利用決定者（調査B）



③ 高齢者向け食品・食事提供サービスの利用理由

調査Bの被介護者において高齢者向け食品・食事提供サービスの利用理由（複数回答）についてみると以下ようになる。

配食サービスの利用理由としては、「栄養バランスのある食事がとれるから」の割合が最も高く54.1%となっている。次いで、「調理が身体的に困難だから（48.6%）」、「買い物が身体的に困難だから（44.6%）」となっており、食事に係る行為が困難になったことを利用の理由とする回答が多くなっている。

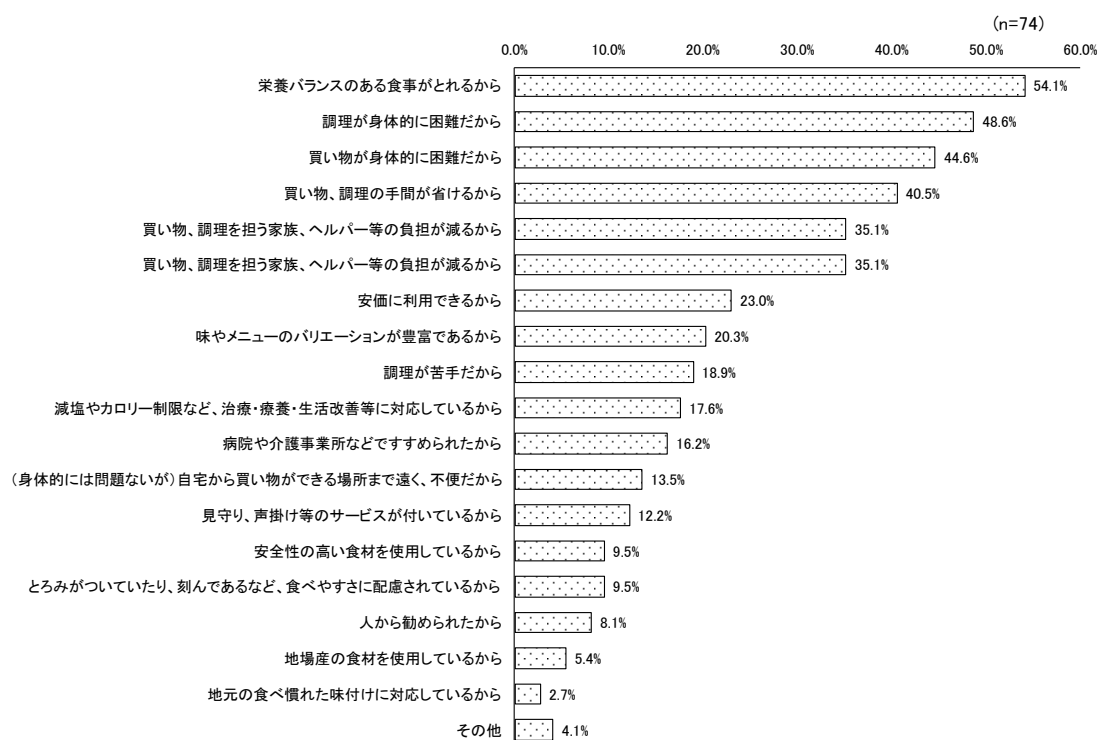
食材宅配サービスの利用理由については、食事に係る行為の手間、負担を軽減させたいとの意向が利用に繋がっており、「買い物の手間が省けるから」の割合が最も高く53.2%、次いで、「買い物が身体的に困難だから（38.3%）」、「買い物を担う家族、ヘルパー等の負担が減るから（27.7%）」となっている。

会食サービスの利用理由については、食事面に加えて人との交流に関するニーズが利用に結びついており、「同世代との交流が楽しめるから」の割合が最も高く40.0%、また「人から勧められたから」が20.0%となっている。

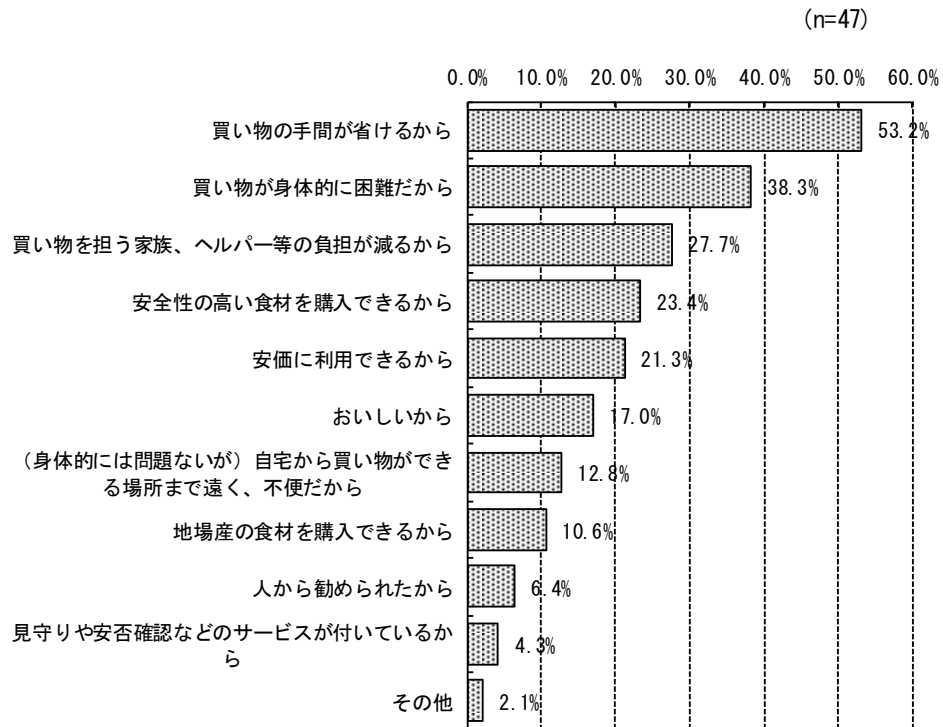
介護食品の利用理由については、「咀嚼や嚥下（飲み込み）に困難を感じているから」の割合が最も高く50.0%、次いで「調理の手間が省けるから（33.9%）」、「病院や介護事業所などで勧められたから（33.9%）」となっている。

高齢者向け食品・食事提供サービスは、食事に関する行為が身体的に困難であることや、買い物・調理の手間の軽減を主な理由として利用されていることが伺える。一方、利用する食品・食事提供サービスによってその利用理由は異なることが明らかとなった。

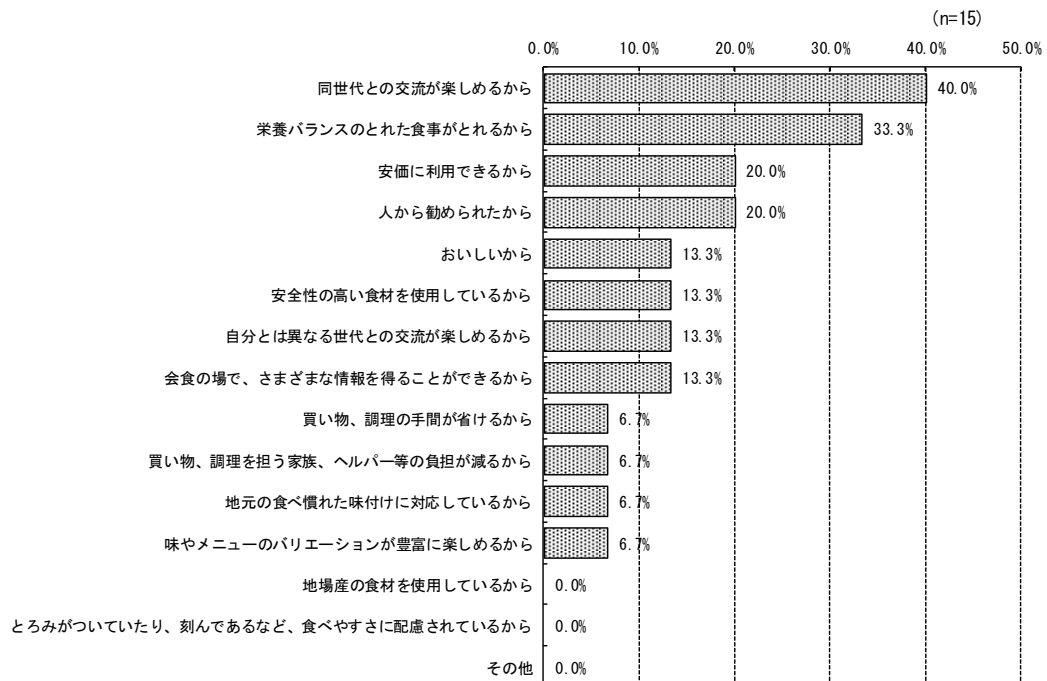
図表 II-16 配食サービスの利用理由（調査B）（複数回答）



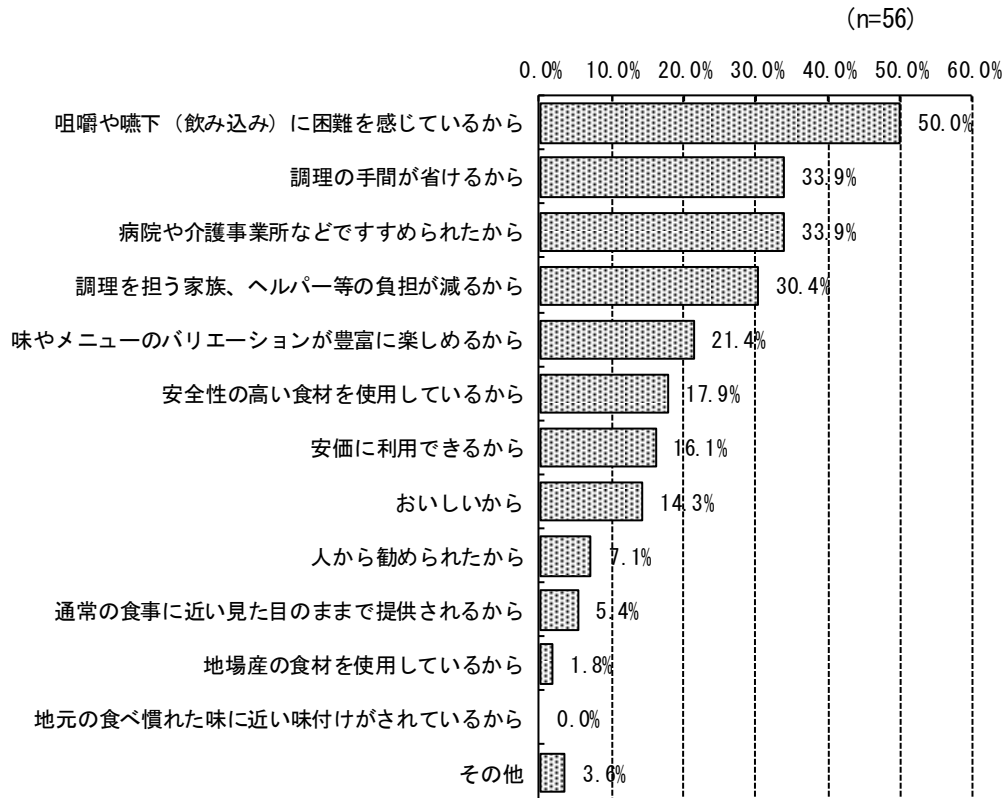
図表 II-17 食材宅配サービスの利用理由（調査B）（複数回答）



図表 II-18 会食サービスの利用理由（調査B）（複数回答）



図表 II-19 介護食品の利用理由（調査B）（複数回答）



配食サービスの利用理由について地域類型別にみると、どの地域においても「栄養バランスのある食事がとれるから」「調理が身体的に困難だから」といった回答が上位に挙がっている。特に過疎地域では、身体的困難を抱えていることを利用の理由に挙げる者が72.7%となっている。

図表 II-20 地域類型別、配食サービスの利用理由（調査B）（複数回答）

	合計	大都市	中都市	小都市	過疎地域
	(n=74)	(n=23)	(n=21)	(n=19)	(n=11)
栄養バランスのある食事がとれるから	54.1%	52.2%	57.1%	57.9%	45.5%
調理が身体的に困難だから	48.6%	47.8%	47.6%	36.8%	72.7%
買い物が身体的に困難だから	44.6%	47.8%	28.6%	47.4%	63.6%
買い物、調理の手間が省けるから	40.5%	43.5%	38.1%	36.8%	45.5%
買い物、調理を担う家族、ヘルパー等の負担が減るから	35.1%	30.4%	47.6%	36.8%	18.2%
安価に利用できるから	23.0%	17.4%	23.8%	21.1%	36.4%
味やメニューのバリエーションが豊富であるから	20.3%	26.1%	9.5%	31.6%	9.1%
調理が苦手だから	18.9%	26.1%	14.3%	21.1%	9.1%
減塩やカロリー制限など、治療・療養・生活改善等に対応しているから	17.6%	8.7%	14.3%	31.6%	18.2%
病院や介護事業所などですすめられたから	16.2%	4.3%	28.6%	21.1%	9.1%
（身体的には問題ないが）自宅から買い物ができる場所まで遠く、不便だから	13.5%	8.7%	28.6%	5.3%	9.1%
見守り、声掛け等のサービスが付いているから	12.2%	8.7%	14.3%	21.1%	0.0%
安全性の高い食材を使用しているから	9.5%	8.7%	14.3%	5.3%	9.1%
とろみがついていたり、刻んであるなど、食べやすさに配慮されているから	9.5%	4.3%	9.5%	10.5%	18.2%
人から勧められたから	8.1%	13.0%	14.3%	0.0%	0.0%
おいしいから	5.4%	4.3%	9.5%	5.3%	0.0%
地場産の食材を使用しているから	5.4%	8.7%	4.8%	5.3%	0.0%
地元の食べ慣れた味付けに対応しているから	2.7%	0.0%	4.8%	0.0%	9.1%

注）特徴的な傾向を示す箇所について網掛け表示を行っている

介護食品の利用理由について地域類型別にみると、サンプルサイズの小ささに留意は必要であるが、大都市部の被介護者において、特に「安全性の高い食材を使用しているから」との回答が他地域に比べ多くなっている。中都市においては、「調理を担う家族・ヘルパー等の負担が減るから」といった回答割合が他地域と比べても高くなっている。

図表 II-21 地域類型別、介護食品の利用理由（調査B）

	合計	大都市	中都市	小都市	過疎地域
	(n=56)	(n=18)	(n=16)	(n=16)	(n=6)
咀嚼や嚥下（飲み込み）に困難を感じているから	50.0%	55.6%	43.8%	56.3%	33.3%
調理の手間が省けるから	33.9%	44.4%	31.3%	31.3%	16.7%
病院や介護事業所などですすめられたから	33.9%	27.8%	37.5%	37.5%	33.3%
調理を担う家族、ヘルパー等の負担が減るから	30.4%	27.8%	43.8%	18.8%	33.3%
味やメニューのバリエーションが豊富に楽しめるから	21.4%	27.8%	18.8%	25.0%	0.0%
安全性の高い食材を使用しているから	17.9%	22.2%	12.5%	18.8%	16.7%
安価に利用できるから	16.1%	16.7%	6.3%	25.0%	16.7%
おいしいから	14.3%	22.2%	12.5%	12.5%	0.0%
人から勧められたから	7.1%	5.6%	0.0%	18.8%	0.0%
通常の食事に近い見た目のままで提供されるから	5.4%	5.6%	12.5%	0.0%	0.0%
地場産の食材を使用しているから	1.8%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%
地元の食べ慣れた味に近い味付けがされているから	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

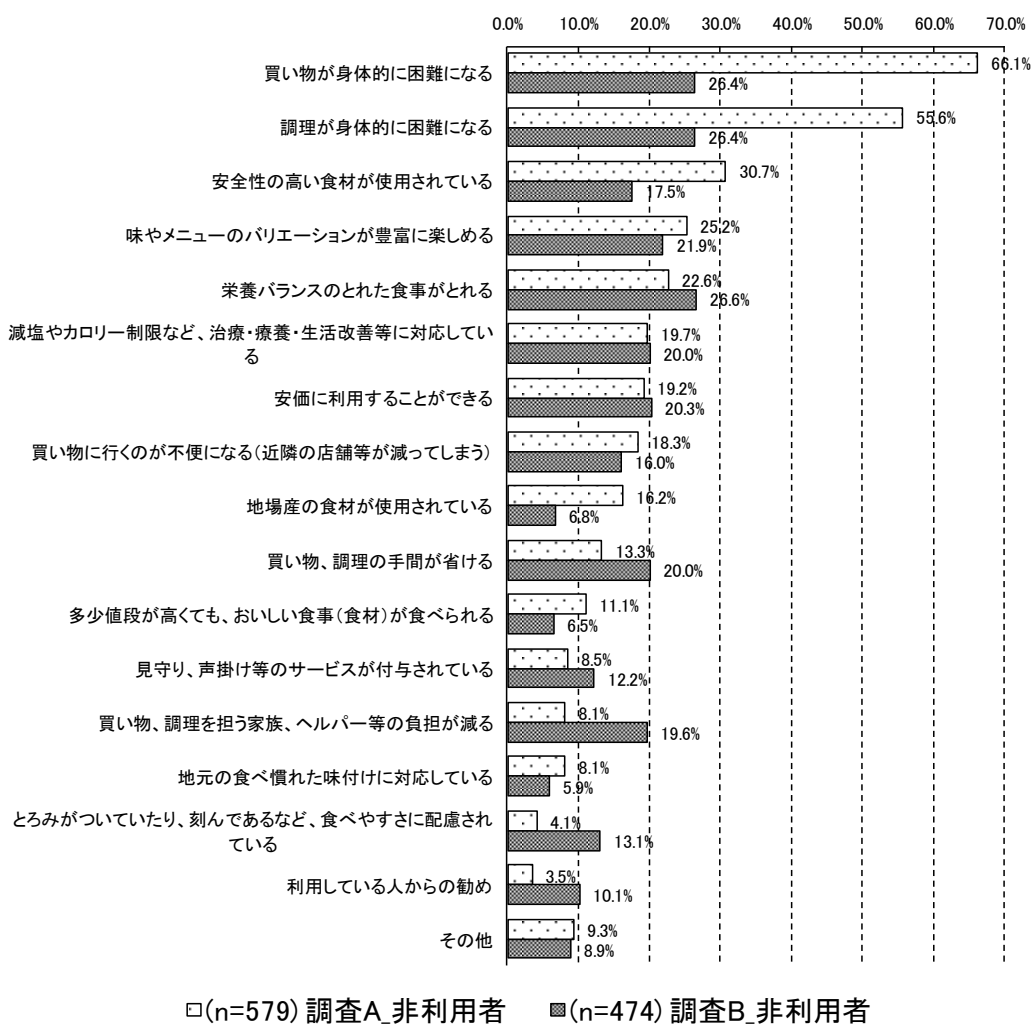
④ どうすればサービスを利用するか

どうすればサービスを利用するかについて、特にサービス非利用者に着目して分析を行うと、以下の傾向が読みとれる。

配食サービスにおいては、調査 A では、「買い物が身体的に困難になる」が 66.1%、「調理が身体的に困難になる」の割合が 55.6%となっている。元気高齢者は、買い物や調理など食事に関する行為が身体的に困難になるまではサービスの利用を検討しないことが伺える。一方で、食事内容の付加価値（「おいしい食事・食材」「安全性」「地場産食材」「味やメニューのバリエーション」等）を、要支援・要介護高齢者以上に重視して検討を行っている。

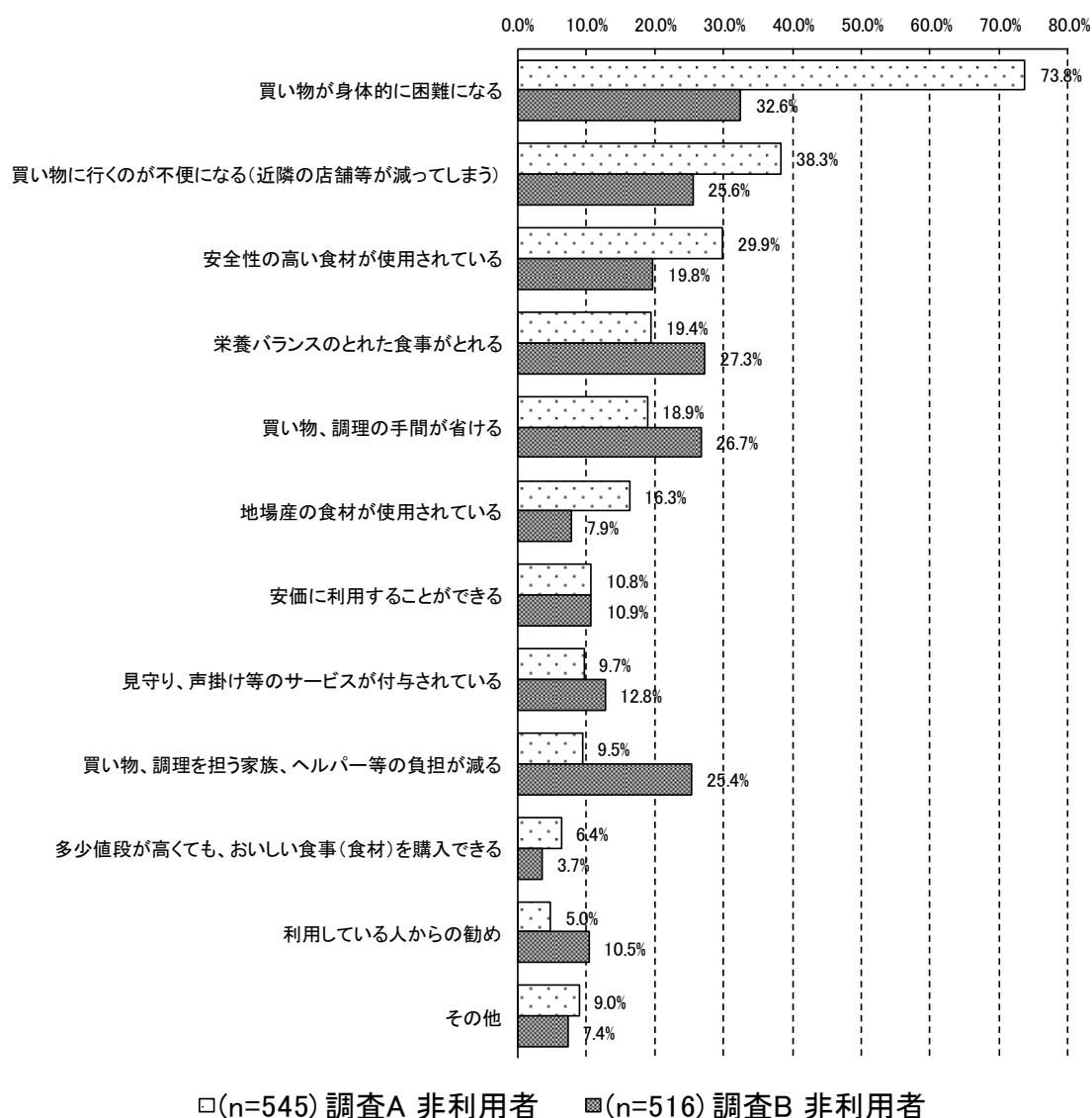
調査 B の非利用者についてみると、「栄養バランスのとれた食事がとれる」が 26.6%となっており、次いで「買い物が身体的に困難になる」が 26.4%となっている。

図表 II-22 どうすれば配食サービスを利用するか（複数回答）



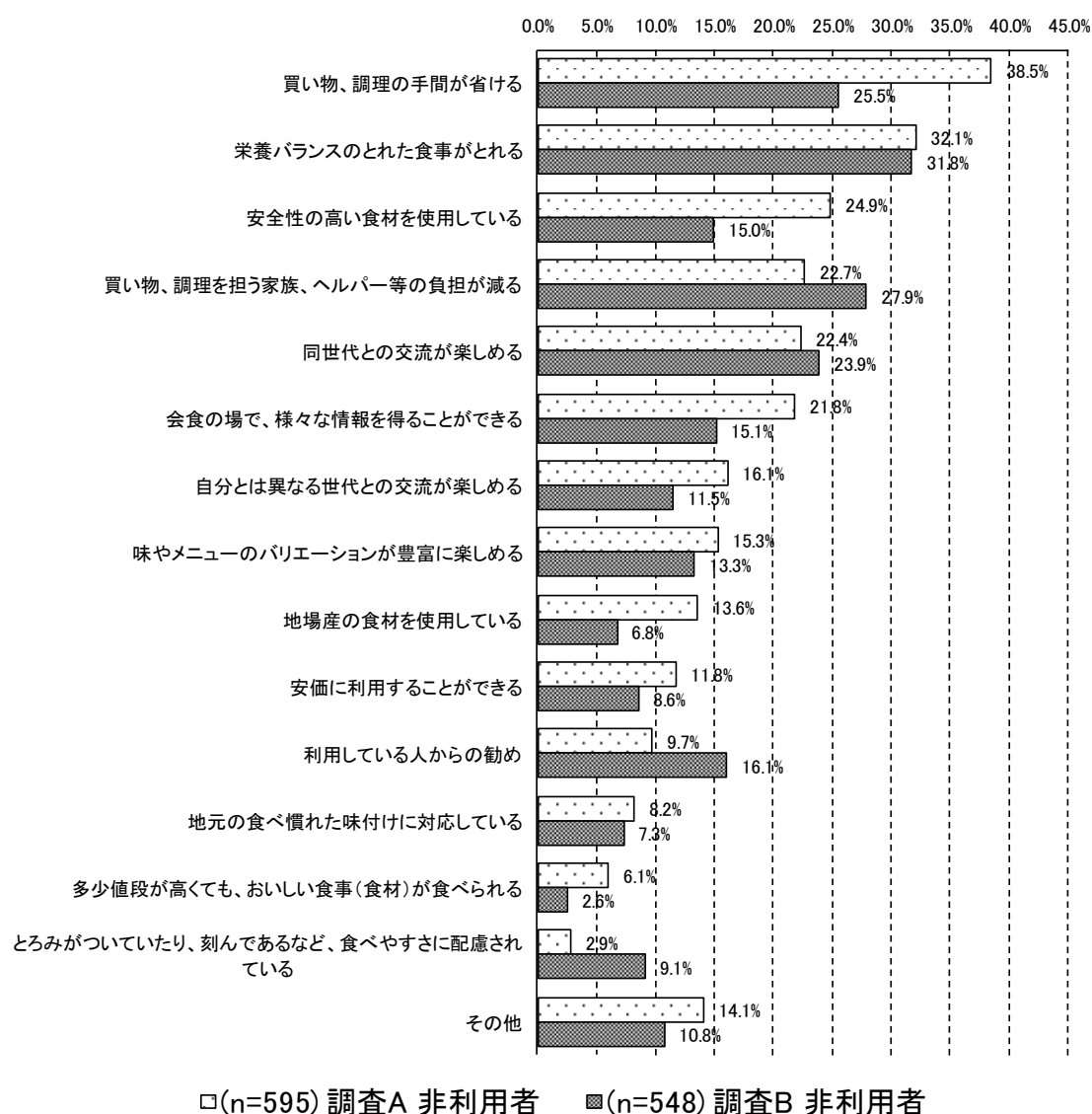
食材宅配サービスについても大まかな傾向は配食サービスと同様、身体的困難や、食事に関する行為の担い手の負担軽減を理由として利用を検討しているこ都が伺える。調査 B の被介護者は栄養バランスの取れた食事を求めている割合が 27.3%となっており、一方の元気高齢者は食材の安全性の高さを 22.9%と重視している。

図表 II-23 どうすれば食材宅配サービスを利用するか（複数回答）



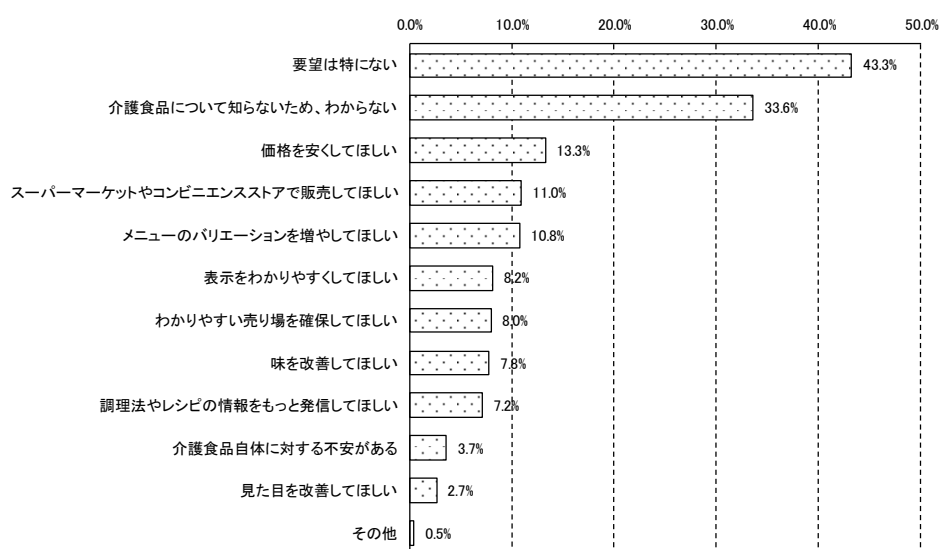
会食サービスでは、調査 A の高齢者において、「買い物、調理の手間が省ける」の割合が 38.5%、「栄養バランスのとれた食事がとれる」が 32.1%となっている。調査 B の被介護者においては、「栄養バランスのとれた食事がとれる」が 31.8%、「買い物、調理を担う家族、ヘルパー等の負担が減る」が 27.9%となっている。

図表 II-24 どうすれば会食サービスを利用するか（複数回答）



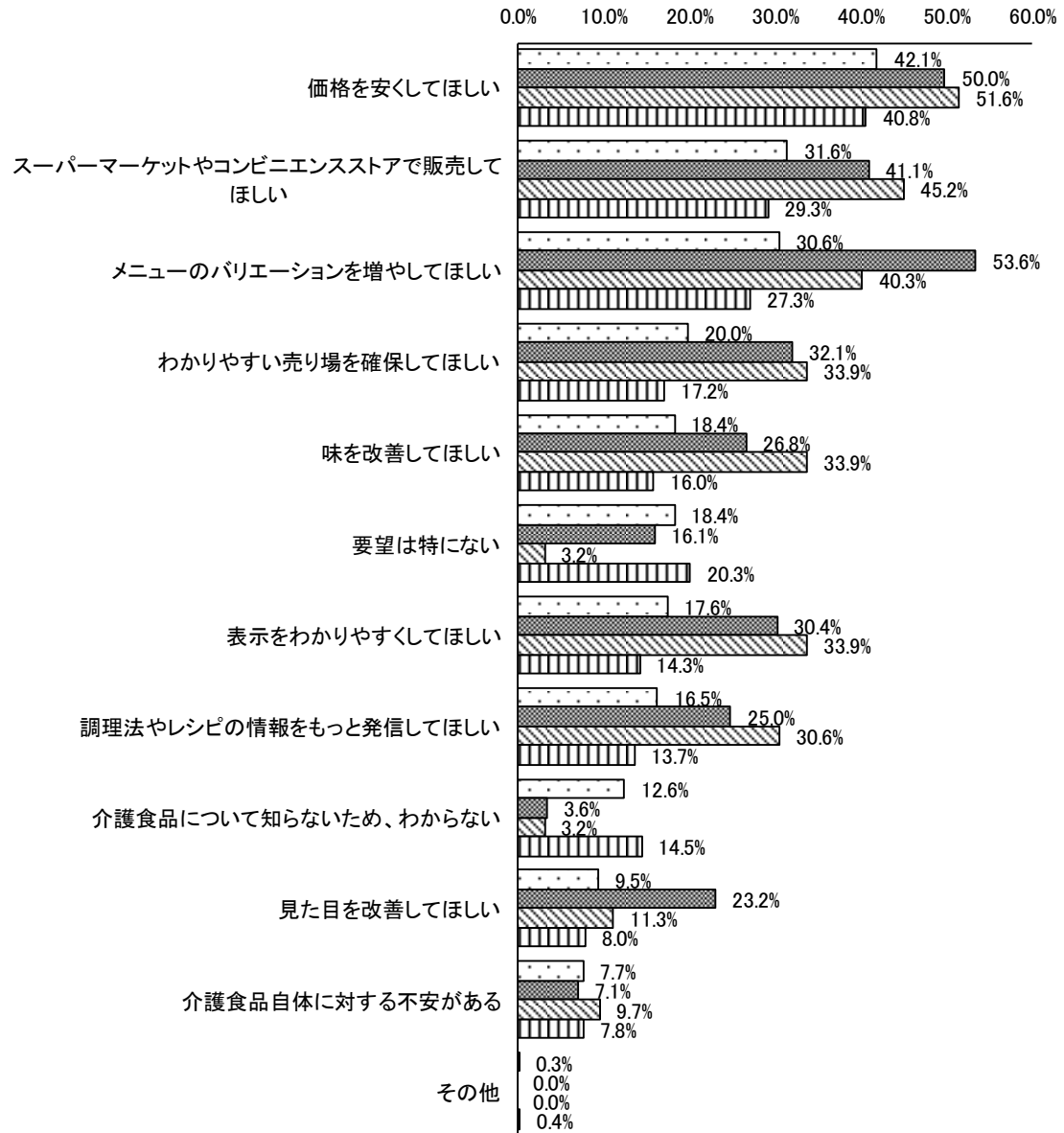
介護食品に対する要望についてみると、まず元気高齢者のうち非利用者は、「要望は特にない」が43.2%、「介護食品について知らないため、わからない」が33.6%となっていることから、元気高齢者において介護食品の認知・普及が進んでいないことがうかがえる。内容面についてみると、「価格を安くしてほしい」「スーパーマーケットやコンビニエンスストアで販売してほしい」「メニューのバリエーションを増やしてほしい」などの意見が多くみられる。特に実際の利用者のニーズについて調査Bの結果からみると、メニューのバリエーションに対する要望が53.6%になっている。

図表 II-25 介護食品に対する要望（調査A）（複数回答）



□(n=601) 調査A_非利用者

図表 II-26 介護食品に対する要望（調査B）（複数回答）



□(n=620) 合計

■(n=56) 現在利用している

▨(n=62) 現在は利用していないが、利用を検討している

□(n=488) 利用していない

⑤ 高齢者向け食品・食事提供サービスに対する意見

自由記述から、高齢者向け食品・食事提供サービスに対する意見を探ると、特に元気高齢者において、こうしたサービスの利用に強い抵抗感を示す意見が目立つ。

図表 II-27 高齢者向け食品・食事提供サービスに対する意見（一部抜粋）

■ 利用に対する抵抗感

- ・ どのような理由でも利用しようとは思わないと思う（調査票 B、配食サービスについて）
- ・ 成るべく配食サービスは受けたくない（調査票 A、配食サービスについて）
- ・ この手のサービスは出来るだけ避けたい（調査票 A、会食サービスについて）

■ 環境変化があった場合に利用意向あり

- ・ 家族に食事を作るものがいなくなれば利用する（調査票 A、配食サービスについて）
- ・ 妻が食事の準備が出来なくなったら（調査票 A、配食サービスについて）
- ・ 健康を保つため、出来るだけ食材の買い物、食事の支度等は自分でやりたい（調査票 A、自由記述）
- ・ 今のところ家族と同じものを食べているので介護食品について全く知らなかったが、今後必要になるかもしれないので情報が欲しい（調査票 B、自由記述）

■ 食事内容に関するニーズ

- ・ とにかく新鮮な食材を使用していること。毎日味付けが違うこと（調査票 A、自由記述）
- ・ ただ単に食品や食事を配達するだけでなく、家の中での配膳、後片付けなどもサービスして呉れたら良いと思う（調査票 A、自由記述）
- ・ 複数の事業者から週単位ぐらいに変更できる。1事業者だと味に飽きがくるような気がする（調査票 A、自由記述）
- ・ 栄養バランスより、本人が食べたくなるものがほしい。（調査票 B、自由記述）
- ・ 料理に少し手を加えるような食材を提供したほうが作る楽しみを得ることができる（調査票 A、自由記述）
- ・ 収入が少ないので、安くて美味しい物が希望（調査票 A、自由記述）
- ・ 似たような味付けが多いので、単品でもいいから美味しいものを選びたい（調査票 B、自由記述）
- ・ 自分の好みに合わない食材が多いので、配食・宅配は考えていない（調査票 A、自由記述）
- ・ 複数のメニュー10種類くらいの中から選ぶ事が出来れば良い（調査票 A、自由記述）
- ・ 普通のレストランなどで介護食の会食などを企画してほしい（調査票 B、自由記述）
- ・ 自治体が販売に関与してほしい（調査票 B、自由記述）

3-3 高齢者向け食品・食事提供サービスに関する潜在的ニーズ

高齢者の身体的状況や、食生活、食品摂取の実態等から、実際に高齢者向け食品・食事提供サービスを利用しているかどうかにかかわらず、栄養面に配慮した食事の必要性の高い高齢者の実態について把握を行った。こうした高齢者は、潜在的な高齢者向け食品・食事提供サービスの需要者であると考えることができる。

① 低栄養リスク得点・食品摂取多様性得点

高齢者の栄養低下リスクの予測指標として、熊谷ほか（2005）³により開発された「低栄養リスク得点」についてみることで、将来的に急速に低栄養に陥るリスクの高い高齢者がどれほどいるのかについて分析を行った。

熊谷（2011）⁴によると、低栄養リスク得点を構成する要素は「手段的自立の障害」「過去1年間の入院歴」「過去1年間の転倒歴」「趣味やおけいごとをしないこと」からなり、下の表に基づき0～4点の値をとる。0点グループに対して、1点群グループは約2倍、2点群グループは約7倍の値で、血清アルブミン値低下の危険度が増すということが知られている。

図表 II-28 低栄養リスク得点の算出方法

- | |
|---|
| <p>1. 手段的自立 （1つでもできないものがある＝1点）</p> <p>①バスや電車を使って1人で外出できますか？</p> <p>②日用品の買い物ができますか？</p> <p>③自分で食事の用意ができますか？</p> <p>④請求書の支払いができますか？</p> <p>⑤銀行預金や郵便貯金の出し入れができますか？</p> <p>2. 過去1年間の入院歴 （入院歴あり＝1点）</p> <p>3. 過去1年間の転倒歴 （転倒歴あり＝1点）</p> <p>4. 趣味やおけいごとをしない （しない＝1点）</p> |
|---|

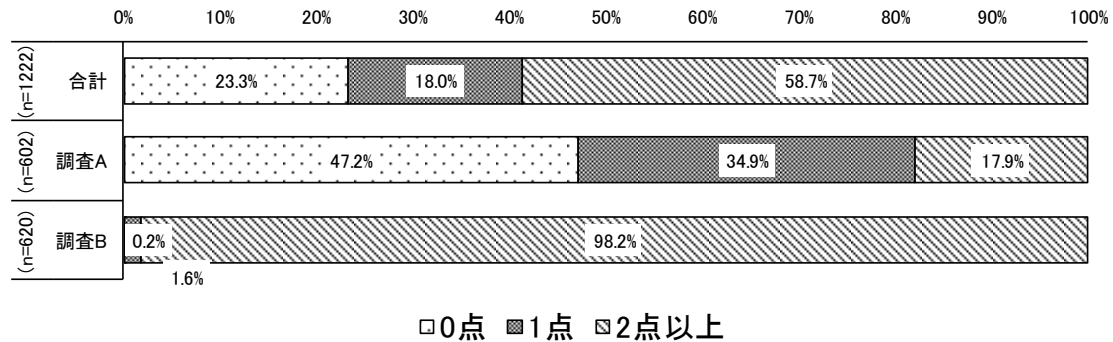
資料) 熊谷（2011）をもとに作成

こうして計算される低栄養リスク得点の分布についてみると、調査A、つまり元気高齢者においても、1点群が34.9%、2点以上が17.9%という結果が得られた。一方、調査Bの被介護者においてはこうした値は98.2%にものぼり、栄養面でのサポートの必要性がうかがえる。

³ 熊谷修ほか（2005）「地域在宅高齢者の身体栄養状態の低下に関連する要因」『栄養学雑誌』

⁴ 熊谷修（2011）『介護されたくないなら粗食はやめなさい』

図表 II-29 低栄養リスク得点



続いて、同じく熊谷ほか（2003）の研究⁵により、高齢者の食生活のあり方と、将来的に高次生活機能（手段的自立、知的能動性、社会的役割）が低下するリスクの関連性について検証が行われており、そこでは以下の10品目の食品の摂取状況が予測指標として用いられている。「ほとんど毎日食べている」食品の合計数を得点とし、それと高次生活機能の低下との関連をみると、得点が1～3点の群において特に、高次生活機能の障害リスクが高くなることが知られている。そのためここでも、得点が3点以下の群を、高リスク層として抽出することとしている。

図表 II-30 食品摂取多様性得点の算出方法

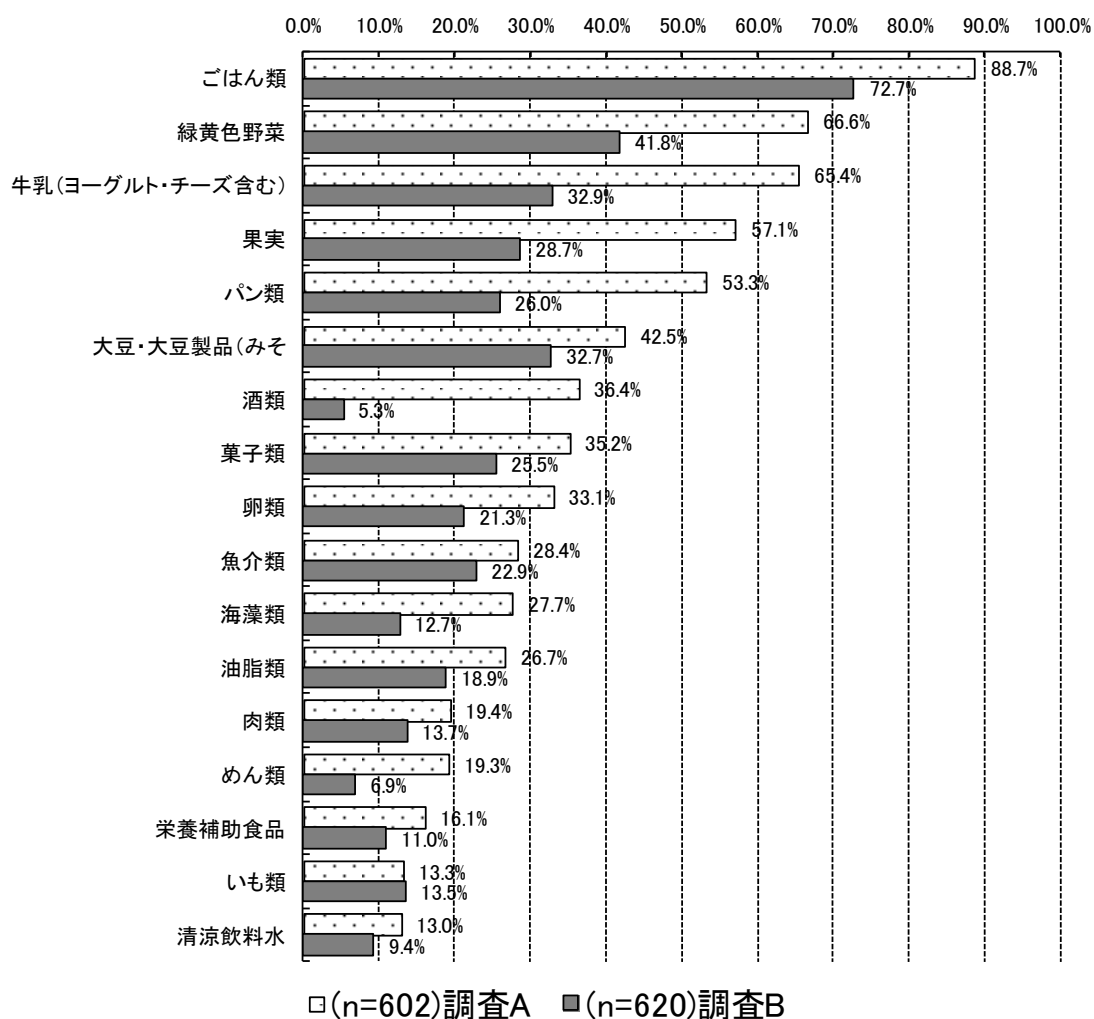
①肉類 ②卵 ③魚介類 ④牛乳 ⑤緑黄色野菜 ⑥大豆製品 ⑦いも類 ⑧果実
⑨海藻類 ⑩油脂類
以上の10品目について、「ほぼ毎日」食べる＝1点として、10点満点で得点化。

資料）熊谷（2011）をもとに作成

⁵ 熊谷修ほか（2003）「地域在宅高齢者における食品摂取の多様性と高次生活機能低下の関連」『日本公衆衛生雑誌』

指標を構成する 10 品目を含めた、各種食品の摂取状況（「ほぼ毎日食べている」と回答した者の割合）についてみると、「ごはん類」が調査 A で 88.7%、調査 B で 72.7%、「緑黄色野菜」が調査 A で 66.6%、調査 B で 41.8%、「牛乳」が調査 A で 65.4%、調査 B で 32.9% となっている。

図表 II-31 食品摂取の状況

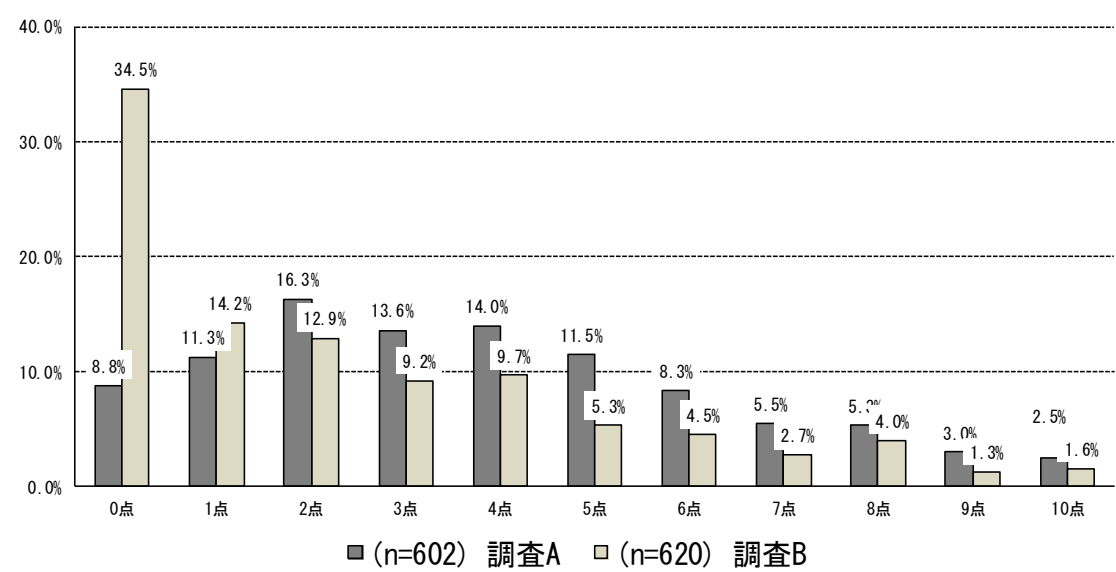


注) 「ほぼ毎日」摂取している者の割合

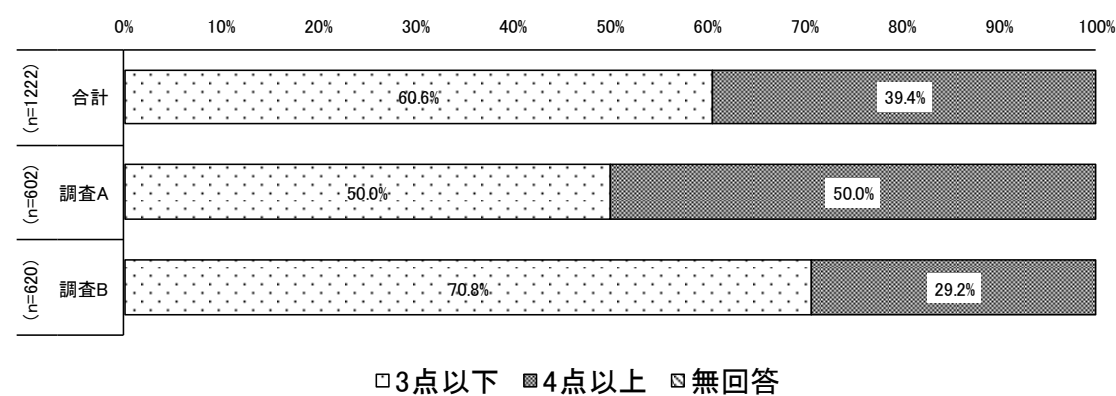
10 品目の摂取状況より食品摂取多様性得点を算出すると、調査Bの被介護者において得点が 3 点以下の高リスク群に位置づけられる者の割合は 70.8%にのぼる。また、元気高齢者である調査 A においても、高リスク群の高齢者が全体の半分である 50%にのぼることも注目される。

これまでの傾向から、たとえ元気高齢者といっても、将来的なリスクという観点からみると、食生活に課題を抱えている高齢者は一定数にのぼることが明らかである。

図表 II-32 食品摂取多様性得点



図表 II-33 食品摂取多様性得点の算出方法（2分類）



高齢者向け食品・食事提供サービスの潜在的ニーズとしてみた上記の指標を、元気高齢者である調査 A について属性別に分析すると下図のようになる。特に食品摂取の多様性に着目すると、男性、前期高齢者、単身世帯、過疎地域居住者、地域活動への不参加者等において、特に高リスクの食生活を送っている者の割合が高くなっている。

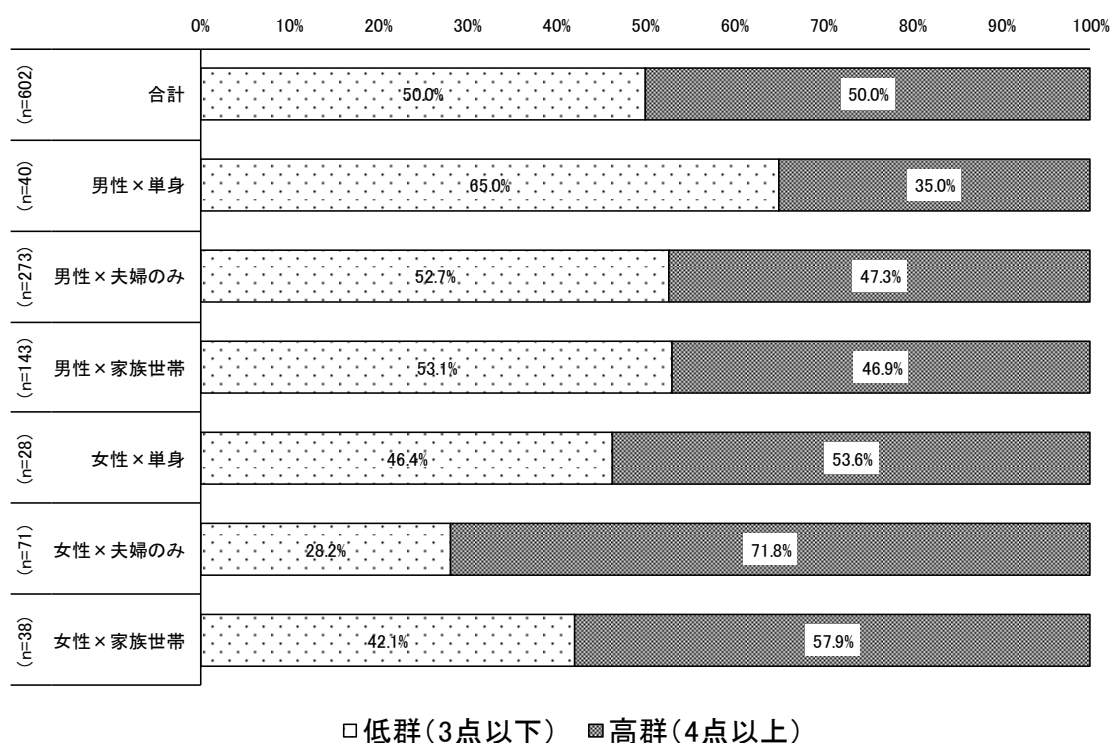
特に、性別と世帯構成のクロス表をみると、男性の単身高齢者において、高リスク層に位置づけられる者が 65.0%と、特に高くなっている。

図表 II-34 属性別、潜在的ニーズの状況（調査 A）

分類	カテゴリー	N	低栄養リスク得点 2 点以上の者の割合	食品多様性スコア低群（3 点以下）の者の割合
性別	男性	464	19.0%	54.1%
	女性	138	11.6%	36.2%
年齢	65 ～74 歳	514	17.3%	52.1%
	75～84 歳	84	17.9%	35.7%
世帯構成	単身世帯	68	11.8%	57.4%
	夫婦のみ世帯	344	16.6%	47.7%
	家族など同居	181	21.0%	50.8%
地域 類型	大都市	150	16.7%	48.0%
	中都市	153	17.6%	47.1%
	小都市	149	15.4%	49.7%
	過疎地域	150	19.3%	55.3%
ボランティア	定期的に参加	100	9.0%	37.0%
	参加していない	390	19.7%	54.4%
趣味の サークル	定期的に参加	207	4.3%	38.2%
	参加していない	316	27.2%	57.6%
収入源	年金のみ	199	21.6%	49.2%
	主に年金	277	15.9%	48.7%
	主に年金以外	107	12.1%	54.2%

注）特徴的な傾向を示す箇所について網掛け表示を行っている

図表 II-35 性別・世帯類型別、食品摂取多様性スコア（調査 A）



Ⅲ. 高齢者向け食事提供サービス事業者に対するアンケート調査

1 調査概要

民間事業者における高齢者向け食品・食事提供サービスの提供の現状や問題点などを把握するため、食事提供サービス（配食、食材宅配、会食）を行う事業者を、文献調査等をもとに抽出し、アンケート調査を実施した。

調査概要は以下のとおりである。

図表 Ⅲ-1 調査概要

調査対象	高齢者向け食事提供サービスに取り組む事業者
調査方法	郵送調査
調査時期	平成 26 年 1 月 17 日～31 日
回収状況	回答数 91（送付数 292）、有効回答数 90（回収率 31.2%）

2 分析結果要旨

事業者向けアンケート調査結果を食事提供サービスごとに整理したものが下表である。

図表 III-2 事業者アンケート結果要旨

	配食サービス	食材宅配サービス	会食サービス
利用者の特性	高齢者の利用率が高い。 特に町村部はほぼ高齢者。	高齢者の利用率は低い。	高齢者の利用率が高い。 独居高齢者の割合も7割以上、要支援・要介護高齢者も約4割と高い。
デリバリー特性	ほぼ各事業所で、自社配送網を構築。町村部ではボランティア3割。	自社配送7割弱、外部委託が2割強。	－
重視している点	①栄養バランス、②食材の安全性、③見守り等による高齢者の状態把握	①食材の安全性、②品揃えの豊富さ、③栄養バランス、おいしい食材、地元食材	①栄養バランス、②食材の安全性、利用者の交流促進、③地元食材、高齢者の状態把握
課題	新規利用者の獲得、収益性が課題。大都市では競争激化、小都市では利用者の継続率の低さ、町村部ではデリバリーコストが大きな問題。	新規利用者の獲得、収益性が課題。大都市では競争激化、小都市ではスタッフ確保・育成、町村部ではデリバリーコスト、利用者の継続性・ニーズ把握が問題。	新規利用者の獲得、収益性が課題。小都市ではこの他、開催場所の確保、利用者の栄養状態が不安視。町村部では、新規利用者の獲得が高いが、利用者のニーズ把握、スタッフの確保・育成も課題。
今後の意向	医療・介護分野と連携の強化、見守り等で高齢者支援を進めて顧客獲得を目指す志向と、地元食材の利用などサービス向上による元気高齢者獲得を目指す志向あり。	地元生産者等と連携して地元産食材を積極的に扱うことで元気高齢者の市場開拓を目指す志向あり。要支援・要介護高齢者市場の開拓や医療・介護事業者等との連携を志向する事業者はみられない。	地元食材を積極的に活用し、食べ慣れた味や郷土料理への対応を進め元気高齢者市場の開拓を目指していく。利用者の交流を促すイベント企画を推進。

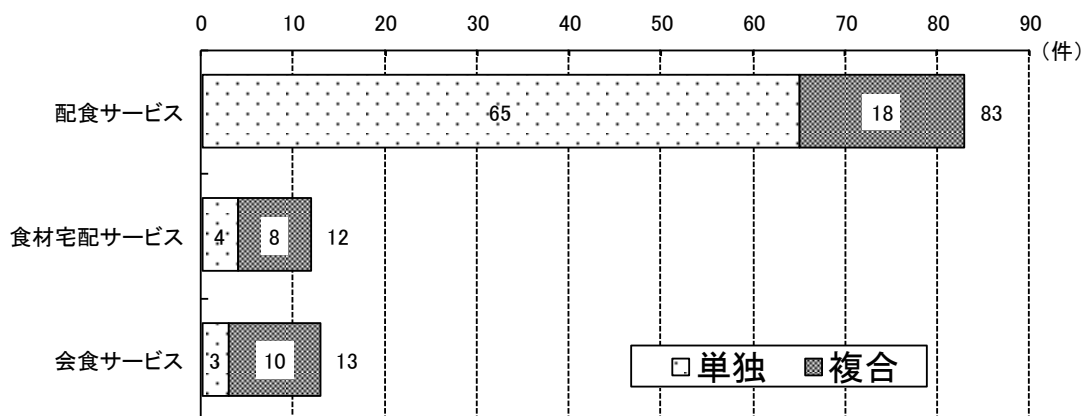
3 分析結果

3-1 調査回答者の基本的属性

① 事業内容

現在実施している食事提供サービスのうち、「配食サービス」が最も多く 83 件 (92.2%)、「会食サービス」が 13 件 (14.4%)、「食材宅配サービス」が 12 件 (13.3%) となっている。配食サービスは 83 件中 65 件 (78.3%) が単独事業であるが、食材宅配サービス、会食サービスでは 70%以上が配食事業等との複合事業となっている。

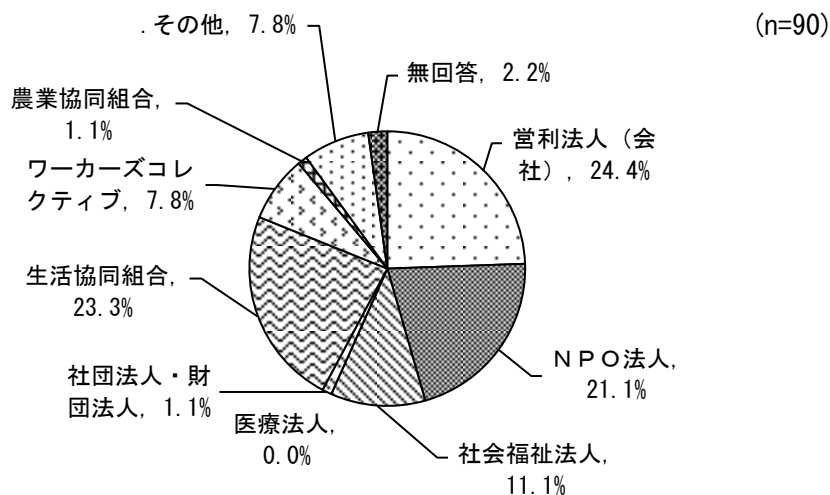
図表 III-3 食事提供サービスの事業内容 (MA,N=90)



② 法人形態

「営利法人」の割合が最も高く 24.4%となっている。次いで、「生活協同組合 (23.3%)」、「NPO法人 (21.1%)」となっている。

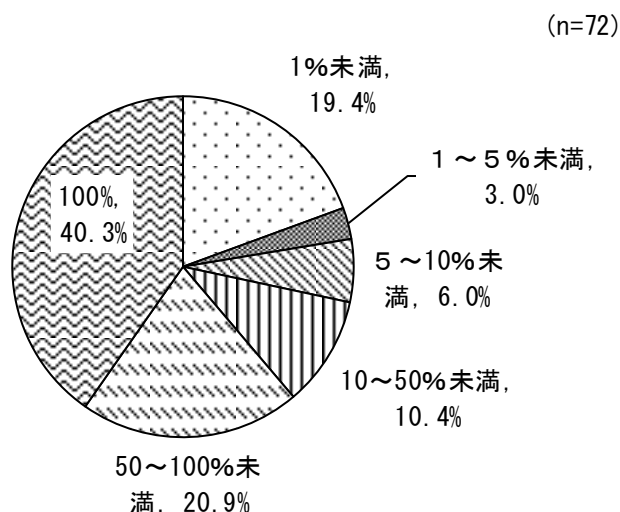
図表 III-4 法人形態



③ 売上高

平成 24 年度の事業全体の売上高に占める食事提供サービスの割合をみると、「100%」の割合が最も高く 40.3%である。次いで、「1%未満」が 19.4%となっている。

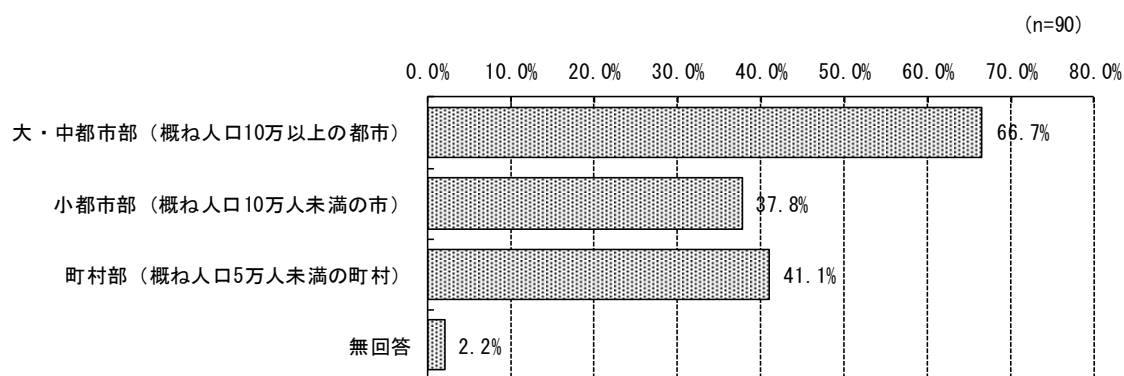
図表 III-5 事業全体の売上高に占める食事提供サービスの割合



④ サービス対象地域

「大・中都市部（概ね人口 10 万以上の都市）」の割合が最も高く 66.7%となっている。次いで、「町村部（概ね人口 5 万人未満の町村）」（37.8%）、「小都市部（概ね人口 10 万人未満の市）」（41.1%）」となっている。

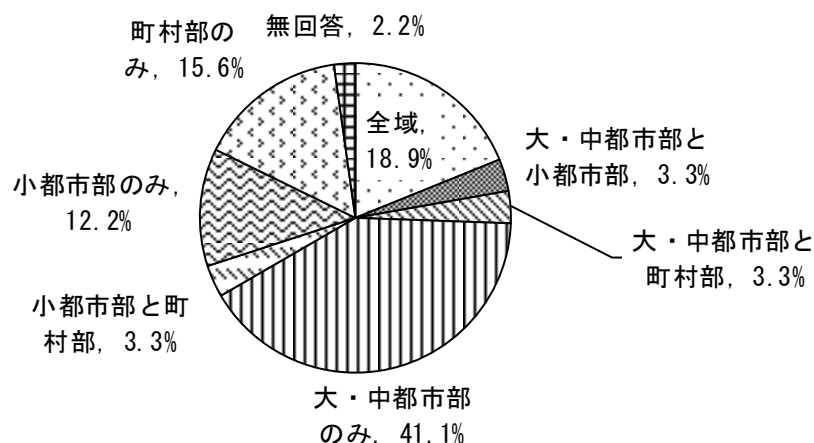
図表 III-6 サービス対象地域



サービス対象地域の重複状況をみると、町村部～大・中都市部まで「全域」を対象としているのは18.9%、「大・中都市部のみ」が最も高く41.1%となっている。「小都市部のみ」が12.2%、「町村部のみ」が15.6%である。

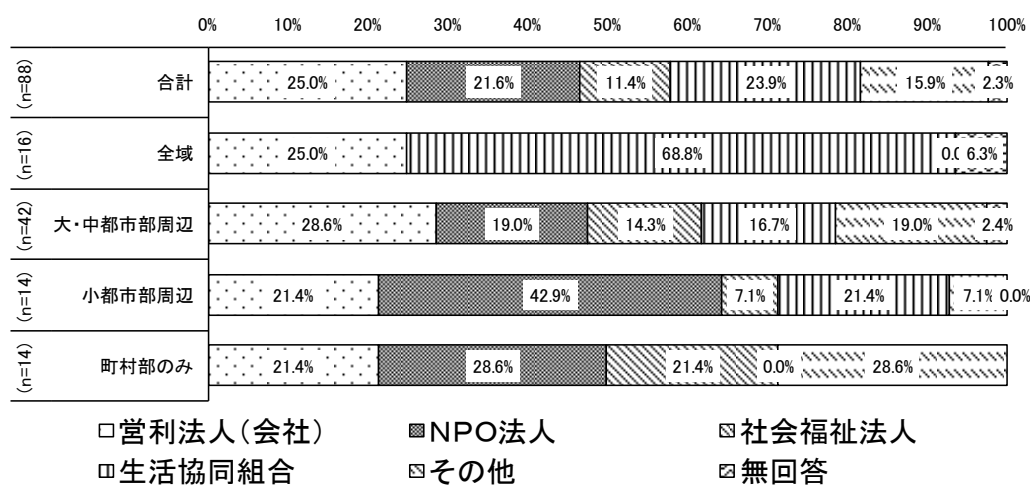
図表 III-7 サービス対象地域の重複状況

(n=90)



サービス対象地域別に法人形態の割合をみると、全域を対象としている事業者は「生活協同組合」の割合が最も高く、68.8%である。大・中都市部周辺では「営利法人」が28.6%と最も高い。小都市部では「NPO 法人」が42.9%で最も高い。町村部のみでは「NPO 法人」が28.0%と最も高く、次いで「営利法人」「社会福祉法人」が21.4%となっている。「農業協同組合」も7.1%となっている。

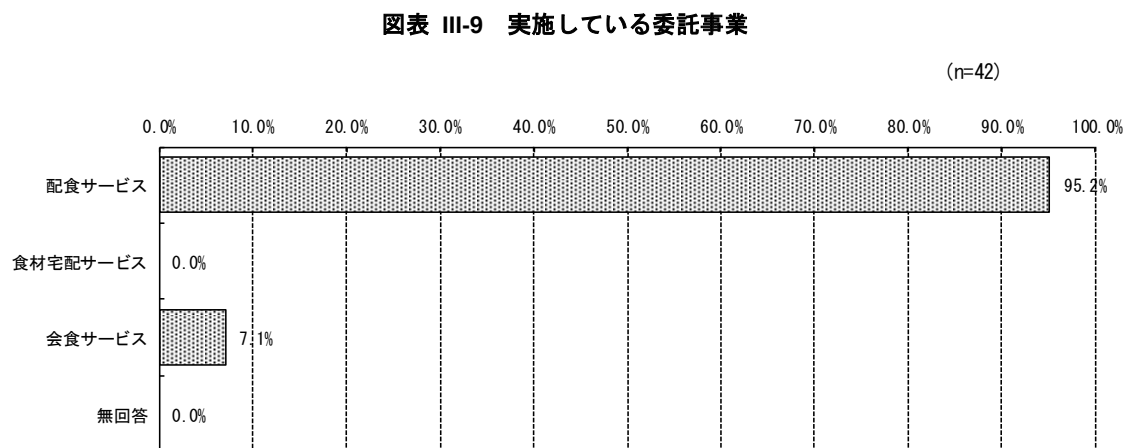
図表 III-8 サービス対象地域別にみた法人形態の割合



備考) 大・中都市部周辺：大・中都市部のみ、大・中都市部＋小都市部、大・中都市部＋町村部
小都市部周辺：小都市部のみ、小都市部＋町村部 (以下、同様)

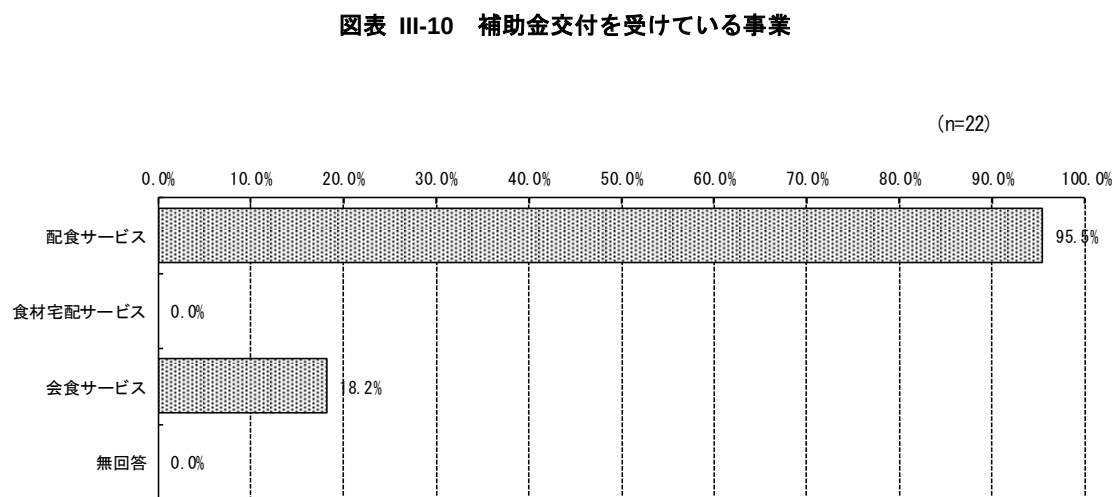
⑤ 実施している委託事業

「配食サービス」の割合が最も高く 95.2%となっている。次いで、「会食サービス(7.1%)」となっている。



⑥ 補助金交付を受けている事業

「配食サービス」の割合が最も高く 95.5%となっている。次いで、「会食サービス(18.2%)」、「食材宅配サービス (0.0%)」となっている。



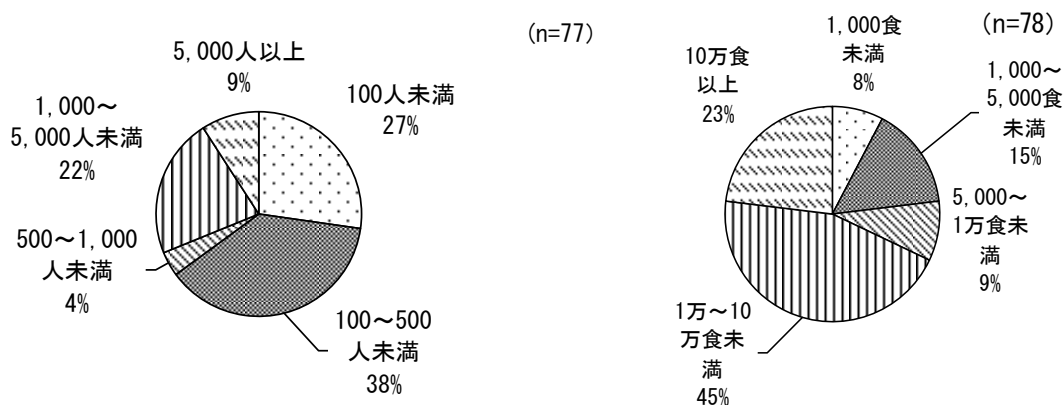
3-2 配食サービスについて

① 配食サービス利用状況

配食サービスの利用登録者数は「100～500 人未満」の割合が最も高く 38%である。次いで「100 人未満」が高くなっており、500 人未満の小規模な事業者数が約 2/3 を占める。

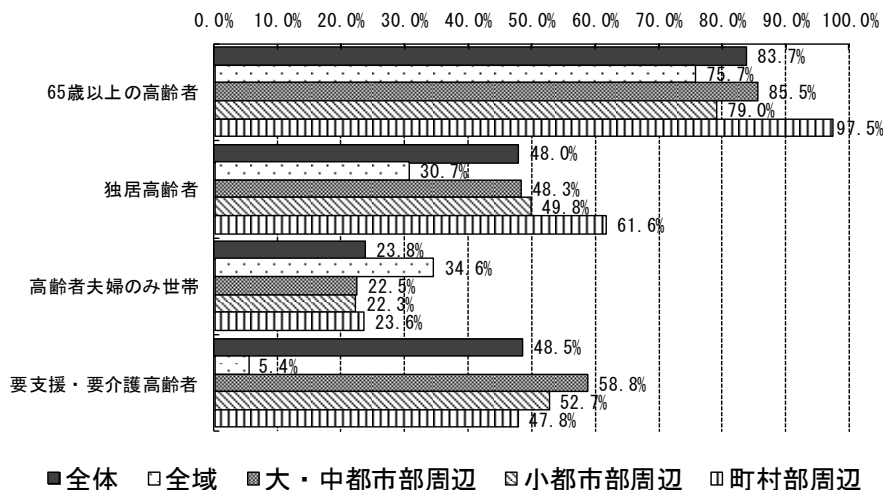
次いで、年間提供食数は「1 万～10 万食未満」の割合が最も高く 45%となっている。次いで「10 万食以上」の割合が高く 23%となっている。

図表 III-11 配食サービス利用登録者総数および提供食数



配食サービス利用者の高齢化率をみると、全体で平均 83.7%となっている。対象地域別では町村部で 97.5%と高くなっている。独居高齢者についても、全体平均は 48.0%であるが、町村部で割合が高く 61.6%である。また、高齢者夫婦のみの世帯は全体平均は 23.8%となっており、特に全域を対象としている事業者で割合が高く 34.6%である。要支援・要介護高齢者は全体平均 48.5%となっており、全域を対象とする事業者では 5.4%と非常に低くなっている。

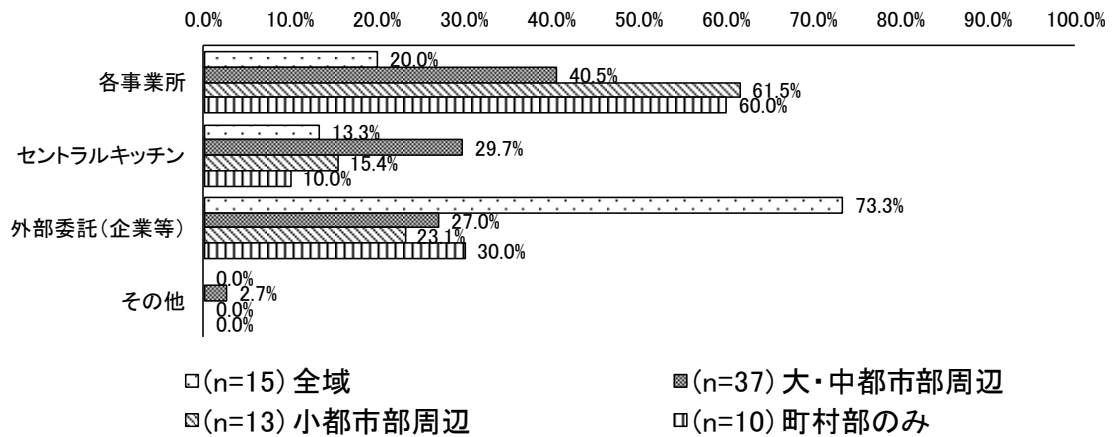
図表 III-12 高齢者の属性別配食サービス利用割合平均（対象地域別）



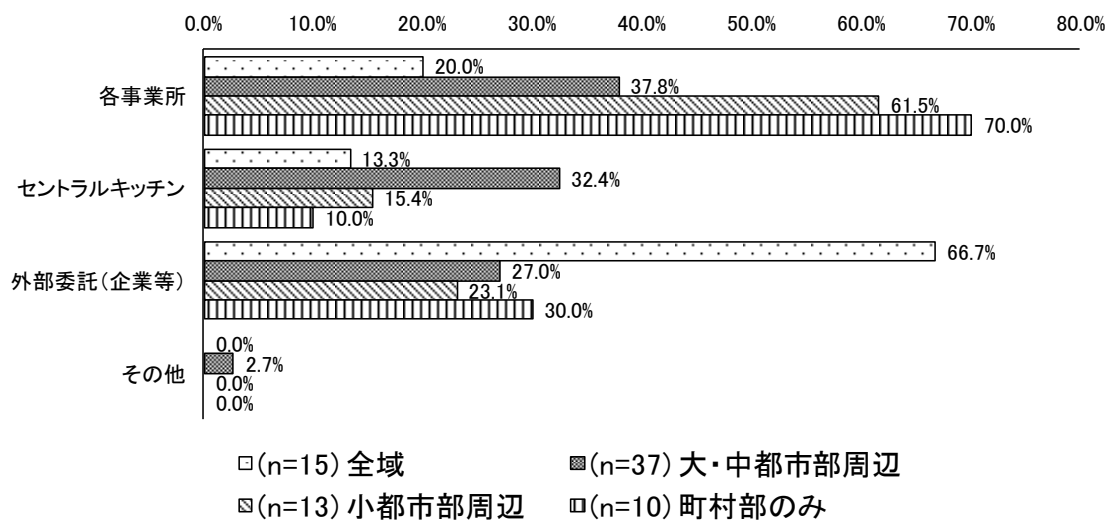
② 各工程の実施主体

配食サービスの工程には、工程別に実施主体をみると、食材調達から盛りつけまでの工程は圏域が広範囲になるほど、各事業所で担う割合は低くなっている。全域を対象とする事業者では食材調達から盛りつけまでの工程を外部委託している割合が 70%前後に達している。大・中都市部周辺ではセントラルキッチンで盛りつけまで行うケースが 32.4%である。町村部では全行程を各事業所で担うケースが 60%、調理加工を事業所で行っているのが 70%、盛りつけからが 80%である。

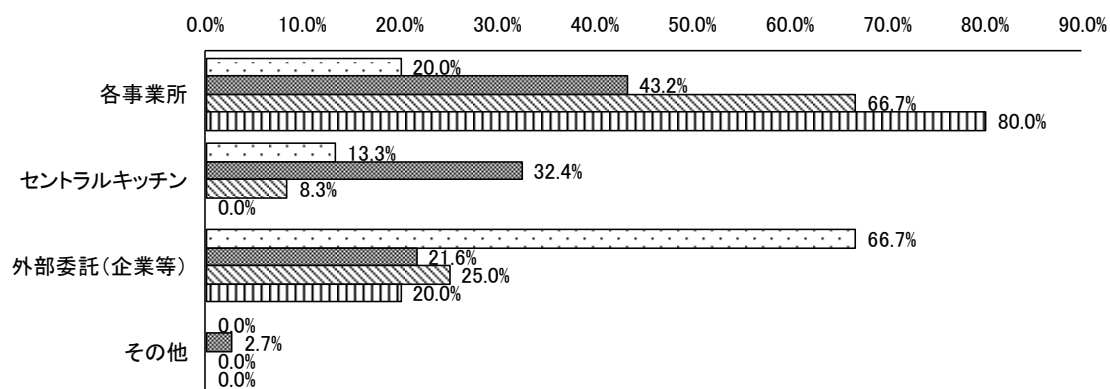
図表 III-13 食材調達工程の実施主体（対象地域別）



図表 III-14 調理・加工工程の実施主体（対象地域別）

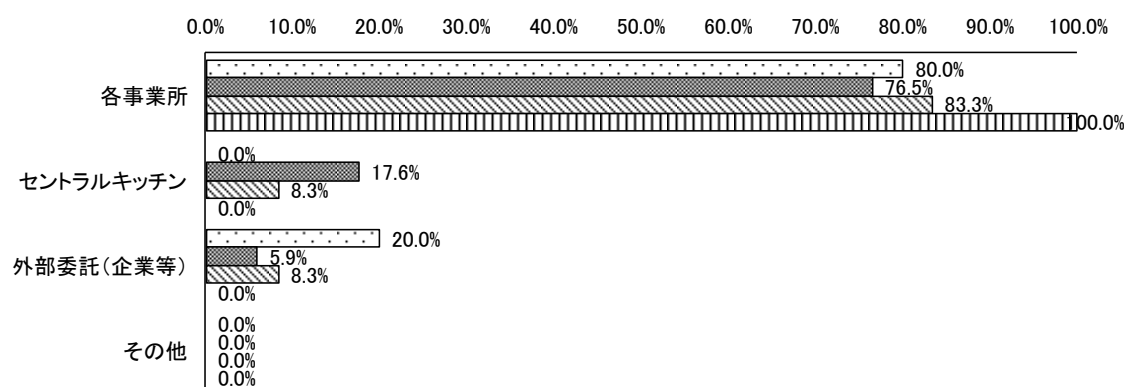


図表 III-15 盛りつけ工程の実施主体（対象地域別）



□(n=15) 全域 ■(n=37) 大・中都市部周辺 ▨(n=12) 小都市部周辺 ▩(n=10) 町村部のみ

図表 III-16 デリバリー工程の実施主体（対象地域別）



□(n=15) 全域 ■(n=34) 大・中都市部周辺 ▨(n=12) 小都市部周辺 ▩(n=8) 町村部のみ

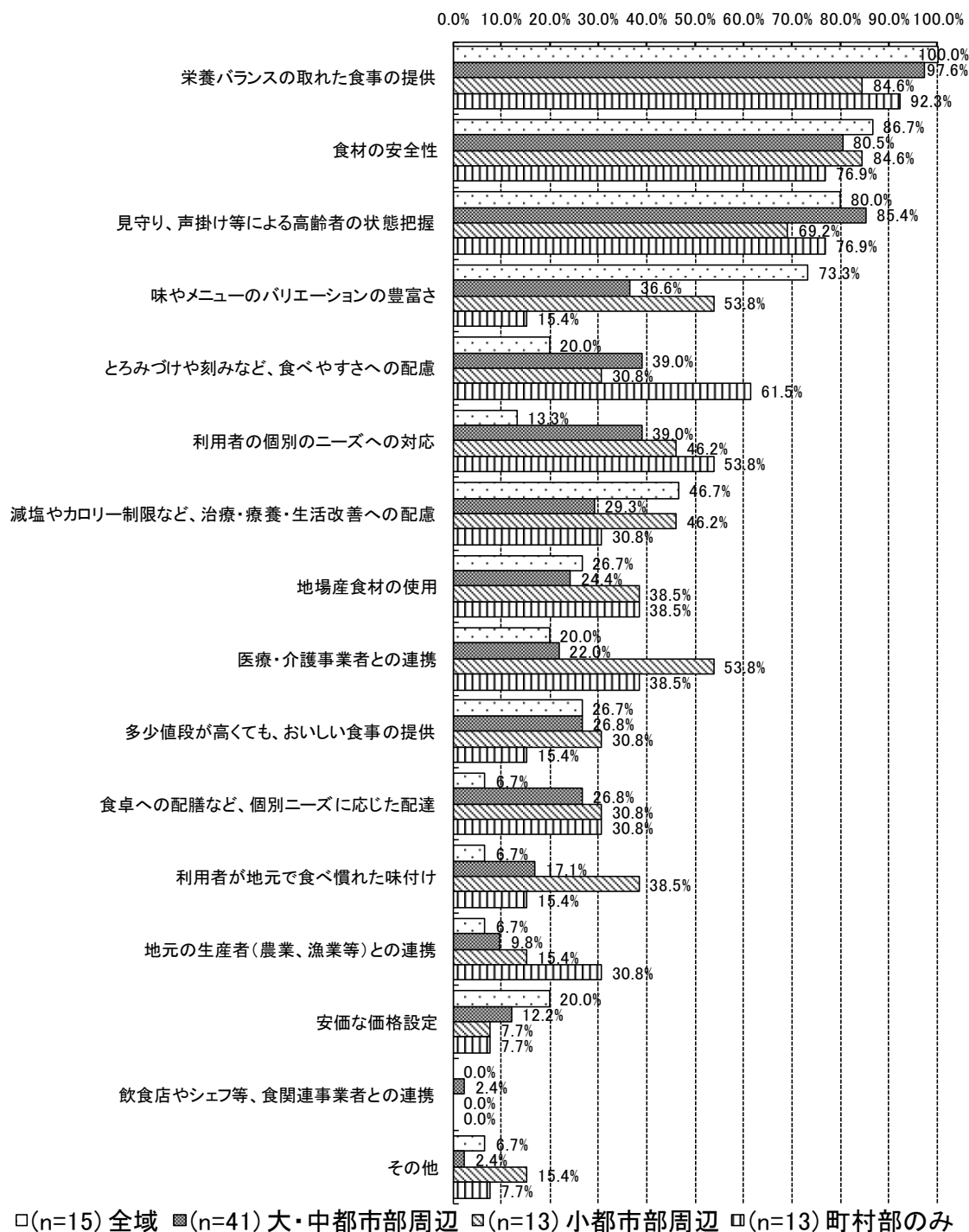
③ 特に重視している点

特に重視している点は、「栄養バランスの取れた食事の提供」の割合が最も高く 95.2% となっている。次いで、「食材の安全性 (81.9%)」、「見守り、声掛け等による高齢者の状態把握 (79.5%)」となっている。

対象地域別にみると、全域を対象とする事業者では「栄養バランスの取れた食事の提供」が 100% と高いほか、他地域に比べて「味やメニューのバリエーションの豊富さ (73.3%)」で高くなっている。大・中都市部では「見守り、声掛け等による高齢者の状態把握 (85.4%)」が他地域に比べてやや高くなっている。小都市部では「医療・介護事業者との連携 (53.8%)」「利用者が地元で食べ慣れた味付け (38.5%)」の割合が他地域に比べて高くなっている。

町村部では「味やメニューのバリエーションの豊富さ（15.4%）」の割合が低い一方、「とろみづけや刻みなど、食べやすさへの配慮（61.5%）」や「利用の個別のニーズへの対応（53.8%）」「地元生産者との連携（30.8%）」が高くなっている。

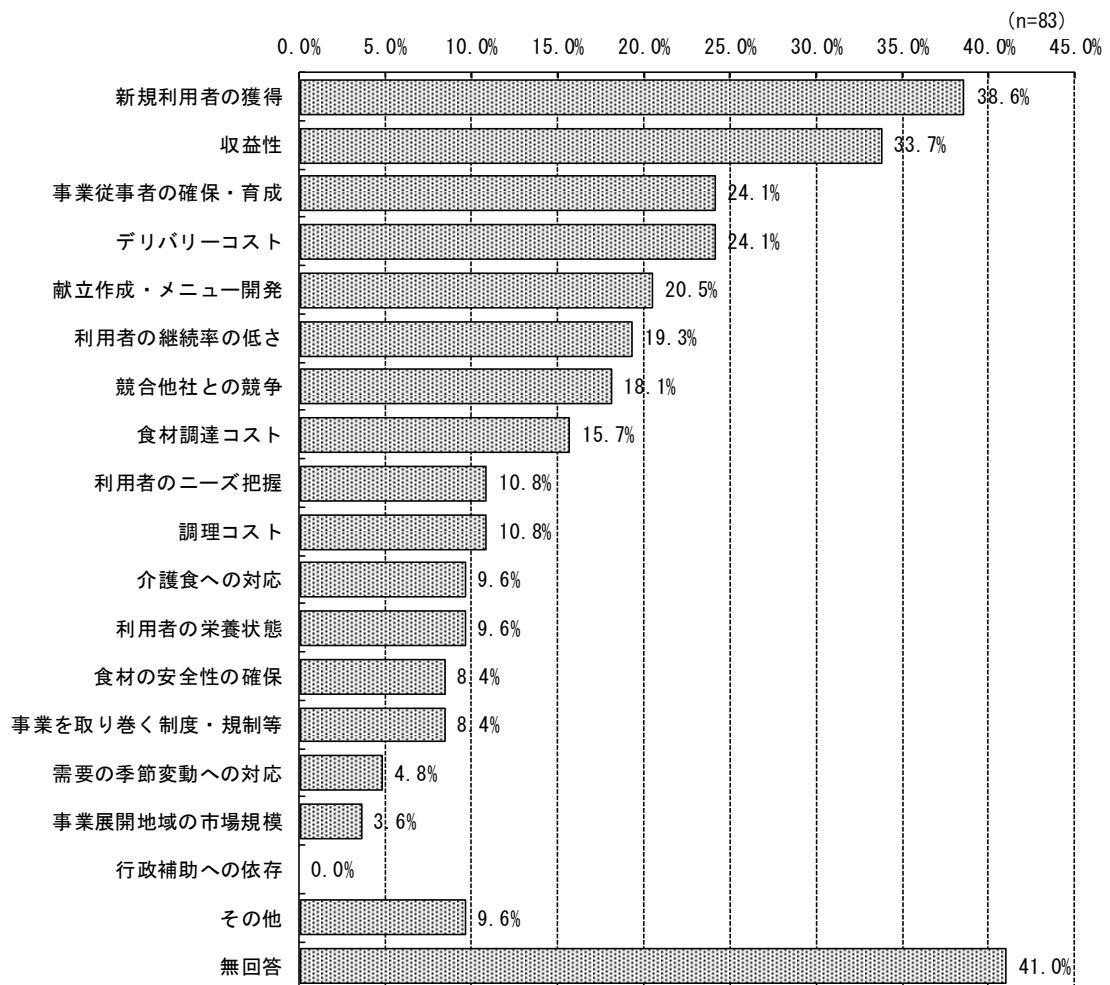
図表 III-17 特に重視している点（対象地域別）



④ 課題認識

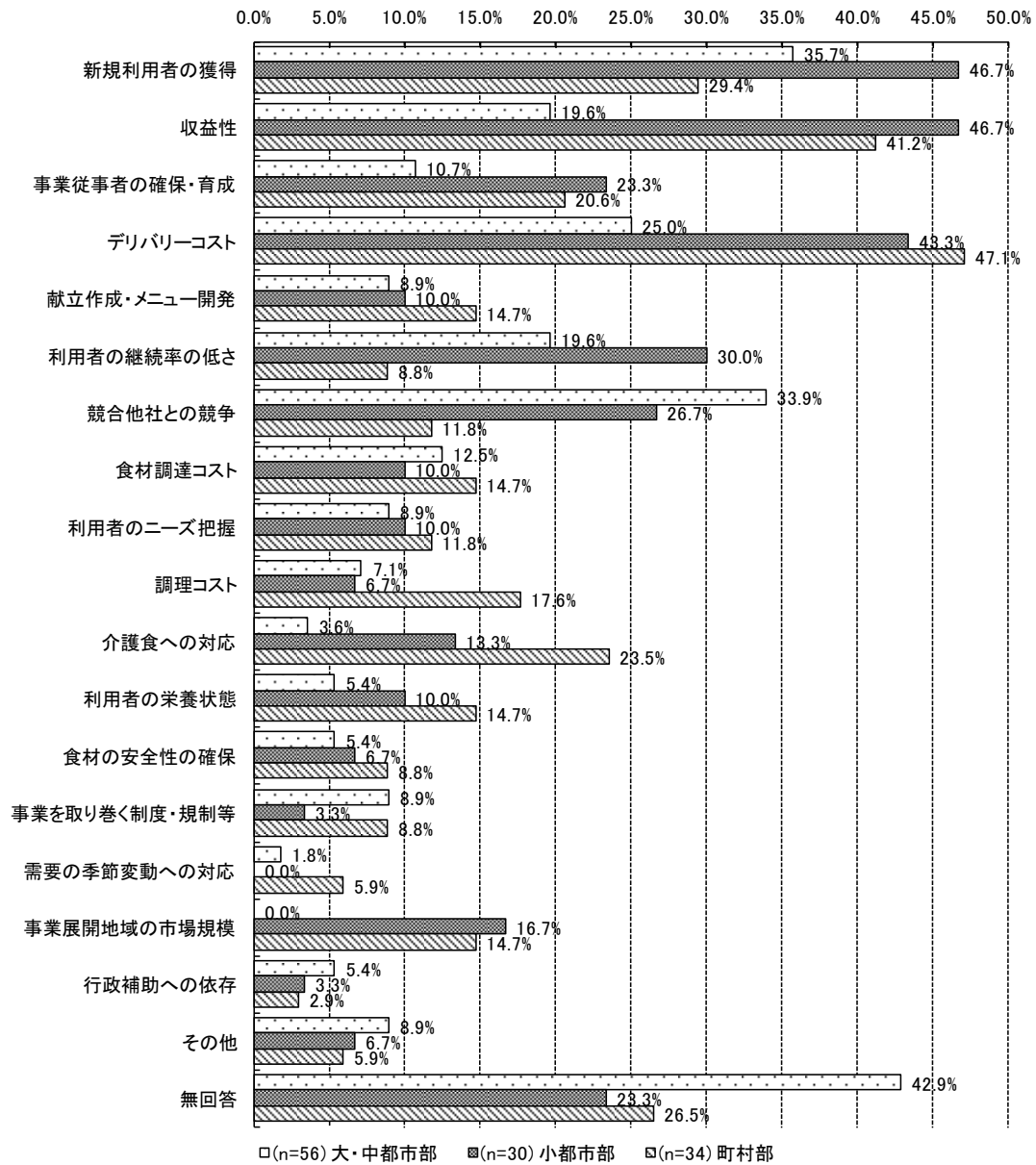
地域共通の課題についてみると、「新規利用者の獲得」の割合が最も高く 38.6%となっている。次いで、「収益性 (33.7%)」、「デリバリーコスト (24.1%)」、「事業従事者の確保・育成 (24.1%)」となっている。

図表 III-18 地域共通の課題認識



地域別に課題をみると、大中都市部では「新規利用者の獲得」に次いで、「競合他社との競争 (33.9%)」となっており、他地域に比べて高い割合である。同様に小都市部の課題としては、「新規利用者の獲得」「収益性」の割合が最も高く 46.7%となっている。次いで、「デリバリーコスト (43.3%)」となっている。町村部の課題としては、「デリバリーコスト」の割合が最も高く 47.1%となっており、他地域と異なっている。また、「介護食への対応」や「利用者の栄養状態」に対する課題認識も他地域に比べて高い。

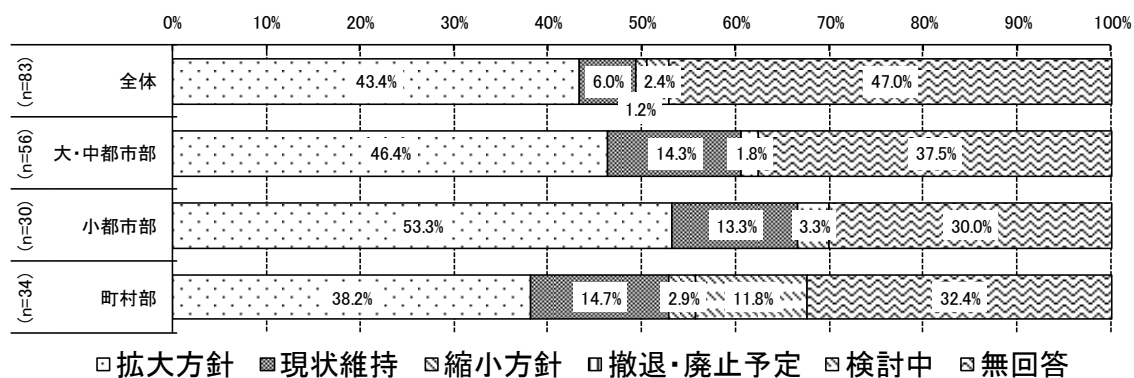
図表 III-19 地域別の課題認識



⑤ 今後の事業展開方針

どの地域においても「拡大方針」が最も高くなっている。地域の中では小都市部の拡大方針が最も高く 53.3%となっている。町村部では「縮小方針」が 2.9%みられる。

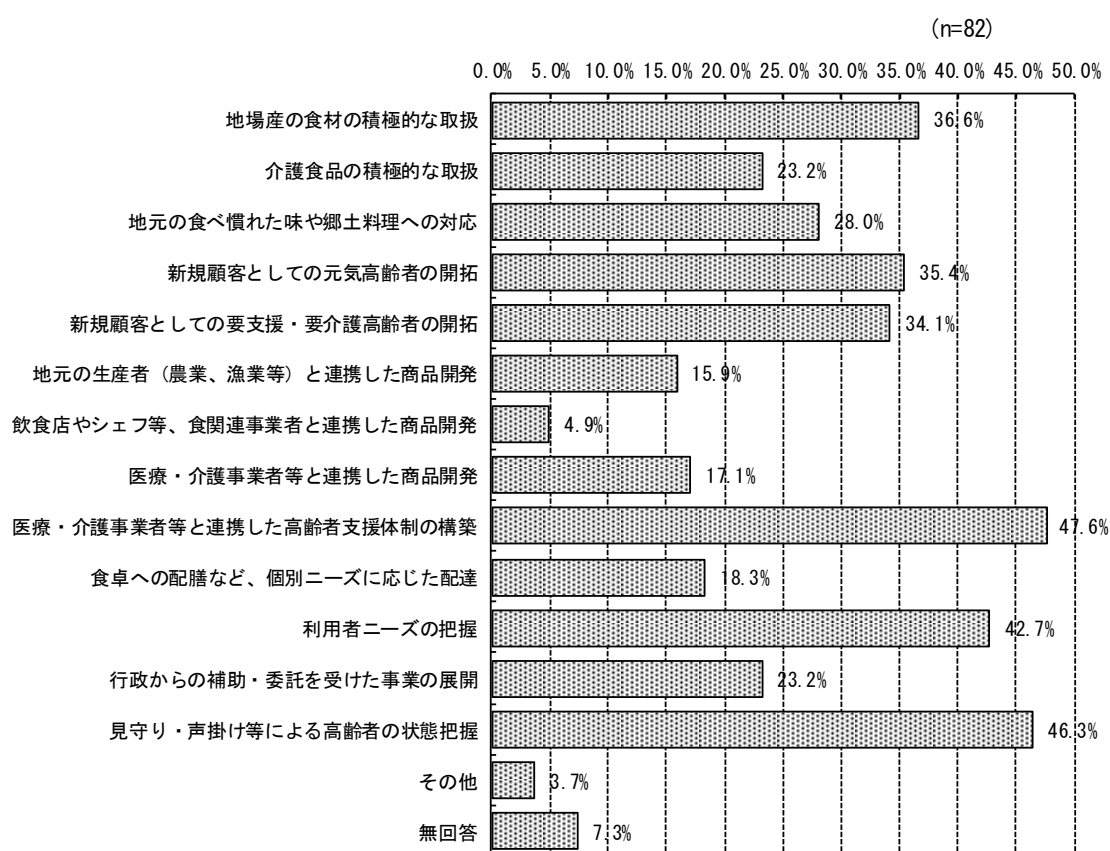
図表 III-20 今後の事業展開方針



⑥ 今後取り組んでみたいもの

「医療・介護事業者等と連携した高齢者支援体制の構築」の割合が最も高く 47.6%となっている。次いで、「見守り・声掛け等による高齢者の状態把握 (46.3%)」となっており、高齢化が進む中で高齢者の生活支援を行っていききたいという姿勢がうかがえる。また、「利用者ニーズの把握 (42.7%)」、「地場産の食材の積極的な取扱」や「新規顧客としての元気高齢者の開拓」が 35%強となっており、付加価値をつけたサービスを強化して元気高齢者の新規市場を開拓していききたいという姿勢もうかがえる。

図表 III-21 今後取り組んでみたいもの



⑦ 自由記述

新規に利用者を獲得するための工夫として、チラシ配布、医療・介護事業者との連携（紹介）、地域イベントへの参加、試食会、配送員の教育などの取組が行われている。

また、継続して利用してもらうための工夫は、選択できるメニューづくり、サイドメニュー提供など飽きのこない商品提供、配達時のコミュニケーション強化などが行われている。特に、デリバリーコストを下げるための工夫として、エリア単位での顧客開拓による配達コースの集約化、他業務との共同配送、配達・営業時間の短縮、高齢者の登用などが挙げられている。

3-3 食材宅配サービスについて

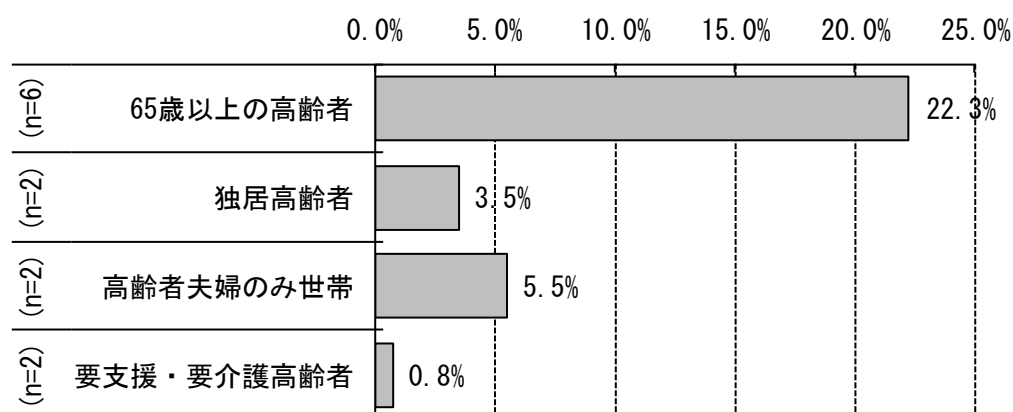
① 食材宅配サービス利用状況

食材宅配サービスの利用登録者数は2,500人～457,000人となっている（回答件数8件）。利用者1人あたりの平均利用頻度は、年間6.8回～219回となっている。

② 利用者の高齢化率

食材宅配サービス利用者の高齢化率をみると、平均22.3%となっており、配食サービスに比べると低くなっている。独居高齢者は3.5%、高齢者夫婦のみの世帯は5.5%である。要支援・要介護高齢者は平均0.8%とほとんどみられない。

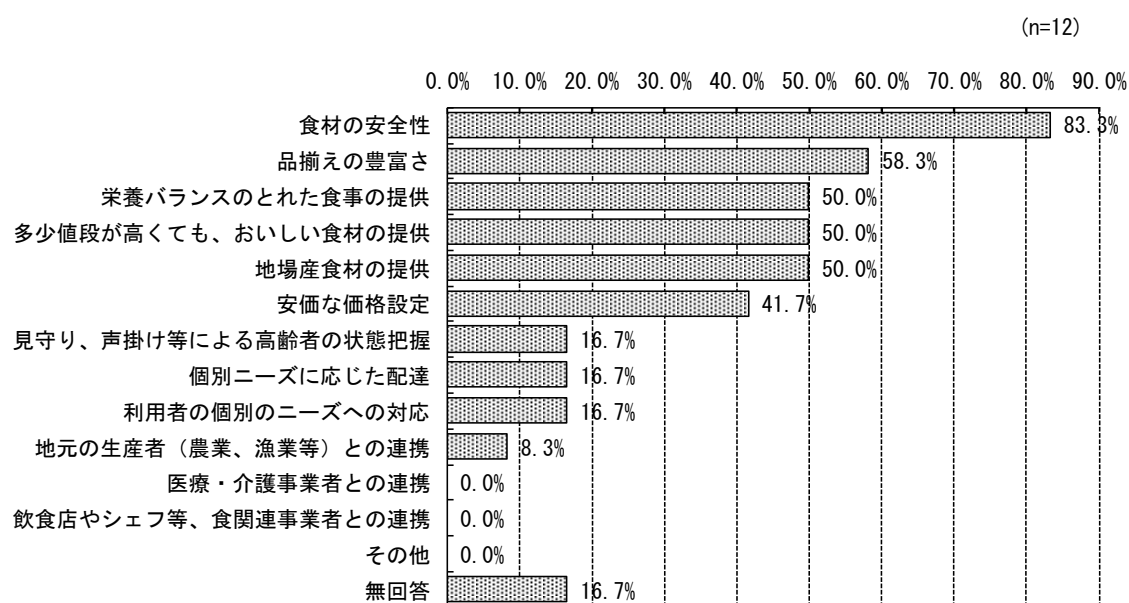
図表 III-22 食材宅配サービス利用者の高齢者などの割合



③ 特に重視している点

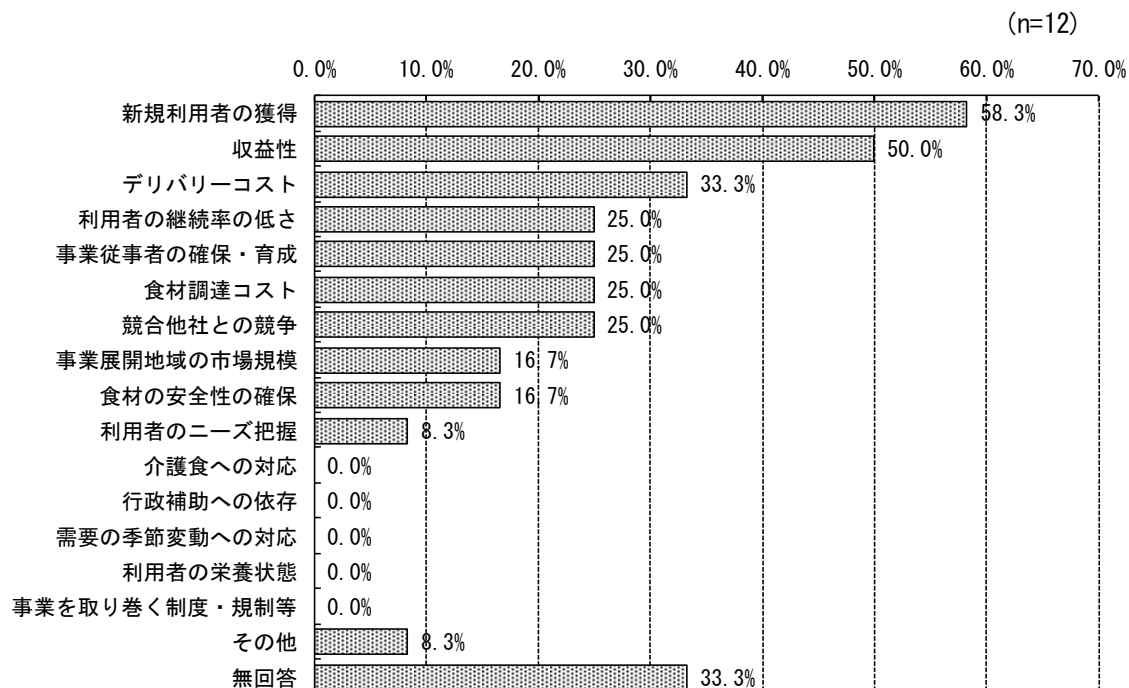
「食材の安全性」の割合が最も高く 83.3%となっている。次いで、「品揃えの豊富さ (58.3%)」、「栄養バランスの取れた食事の提供 (50.0%)」、「多少値段が高くても、おいしい食材の提供 (50.0%)」、「地場産食材の提供 (50.0%)」となっている。

図表 III-23 特に重視している点



④ 課題認識

地域共通の課題認識についてみると、「新規利用者の獲得」の割合が最も高く **58.3%** となっている。次いで、「収益性 (50.0%)」、「デリバリーコスト (33.3%)」である。

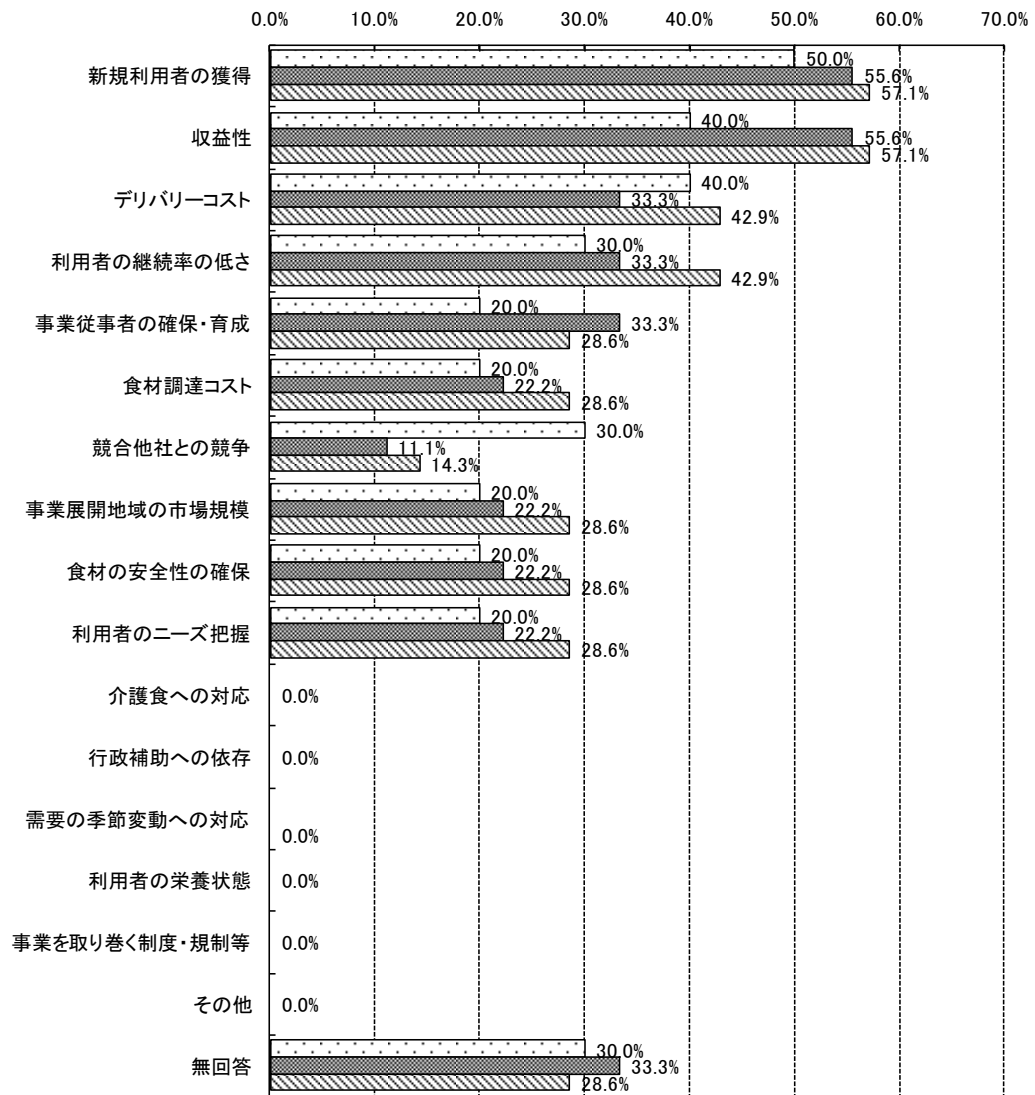


地域別にみると、大中都市部では、「新規利用者の獲得」の割合が最も高く **50.0%** となっている。次いで、「収益性 (40.0%)」、「デリバリーコスト (40.0%)」となっている。また、他地域に比べて「競合他社との競争」の割合が高い。

小都市部では、「新規利用者の獲得」、「収益性」の割合が高く、それぞれ **55.6%** となっている。次いで、「利用者の継続率の低さ (33.3%)」、「事業従事者の確保・育成 (33.3%)」、「デリバリーコスト (33.3%)」となっており、とりわけ事業従事者の確保・育成は他地域より高い。

町村部では全般的に課題意識が高い。「新規利用者の獲得」、「収益性」の割合が高く、それぞれ **57.1%** となっている。次いで、「デリバリーコスト (42.9%)」、「利用者の継続率の低さ (42.9%)」となっており、町村部でも利用者と事業者間に距離感があることがうかがえる。

図表 III-24 地域別の課題認識

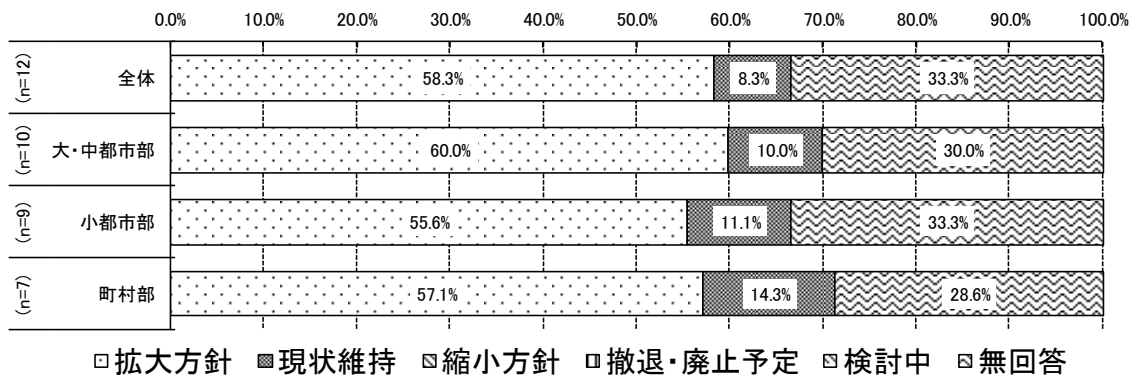


□(n=10) 大・中都市部の課題 ■(n=9) 小都市部の課題 ▨(n=7) 町村部の課題

⑤ 今後の事業展開方針

どの地域においても「拡大方針」が最も高くなっている。地域の中では大・中都市部の拡大方針が最も高く 60.0%となっている。

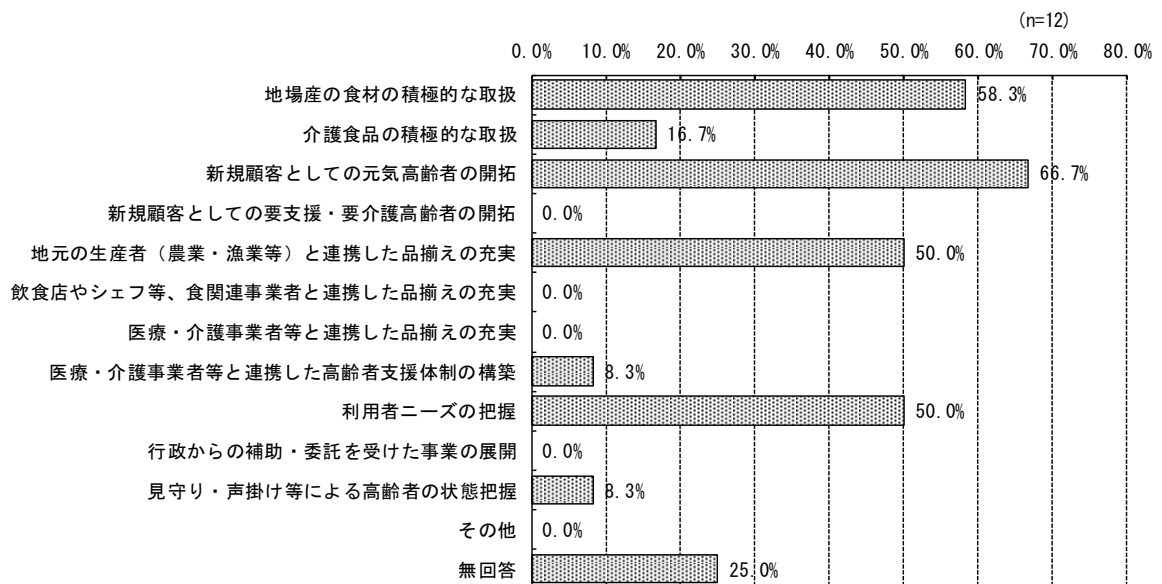
図表 III-25 今後の事業展開方針



⑥ 今後取り組んでみたいもの

「新規顧客としての元気高齢者の開拓」の割合が最も高く 66.7%となっている。次いで、「地場産の食材の積極的な取扱 (58.3%)」、「地元の生産者 (農業・漁業等) と連携した品揃えの充実 (50.0%)」、「利用者ニーズの把握 (50.0%)」となっており、地元食材を積極的に取り入れてサービスを向上させ、新規市場を開拓したいというニーズをみることができる。一方、配食サービスと異なり、要支援・要介護高齢者市場の開拓や医療・介護事業者等との連携に対するニーズは低い。

図表 III-26 今後取り組んでみたいもの

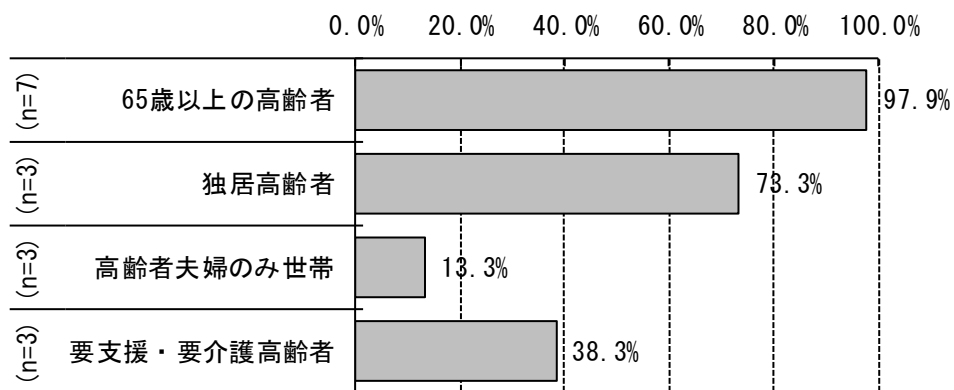


3-4 会食サービスについて

① 利用者の高齢化率

会食サービス利用者の高齢化率をみると、**97.9%**となっており、利用者の大部分が高齢者である。独居高齢者は**73.3%**と高く、要支援・要介護高齢者も**38.3%**となっている。

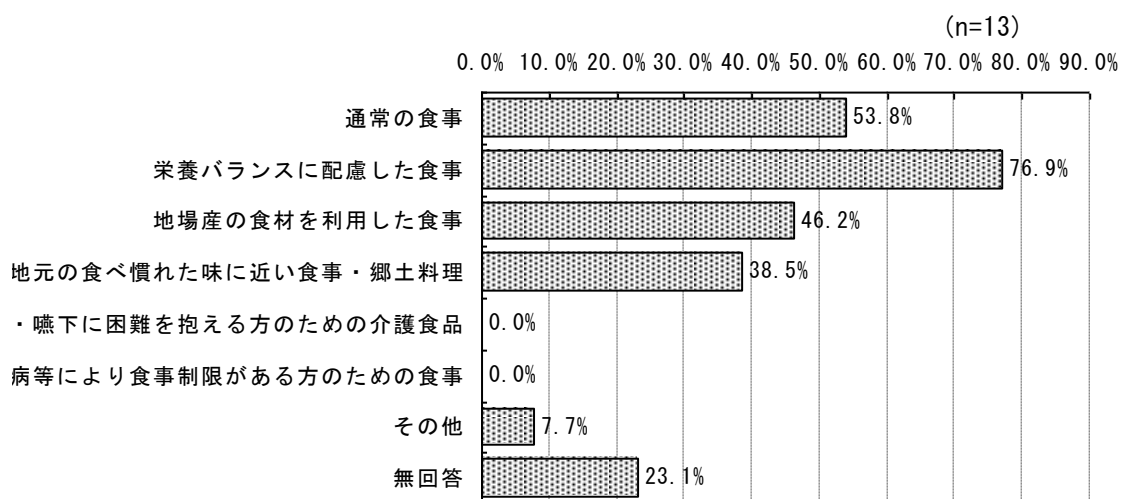
図表 III-27 利用者のうちの高齢者等の割合



② 取り扱っている品目

「栄養バランスに配慮した食事」の割合が最も高く**76.9%**となっている。次いで、「通常の食事（53.8%）」、「地場産の食材を利用した食事（46.2%）」となっている。

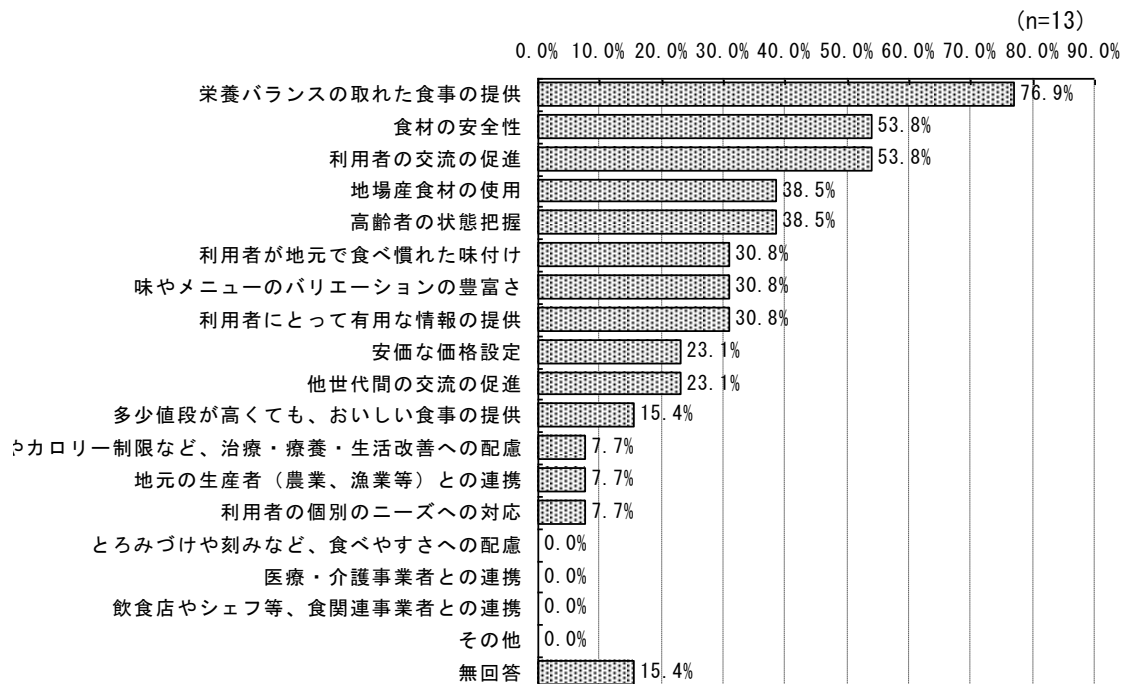
図表 III-28 取り扱っている品目



③ 特に重視している点

「栄養バランスの取れた食事の提供」の割合が最も高く 76.9%となっている。次いで、「食材の安全性 (53.8%)」、「利用者の交流の促進 (53.8%)」となっている。

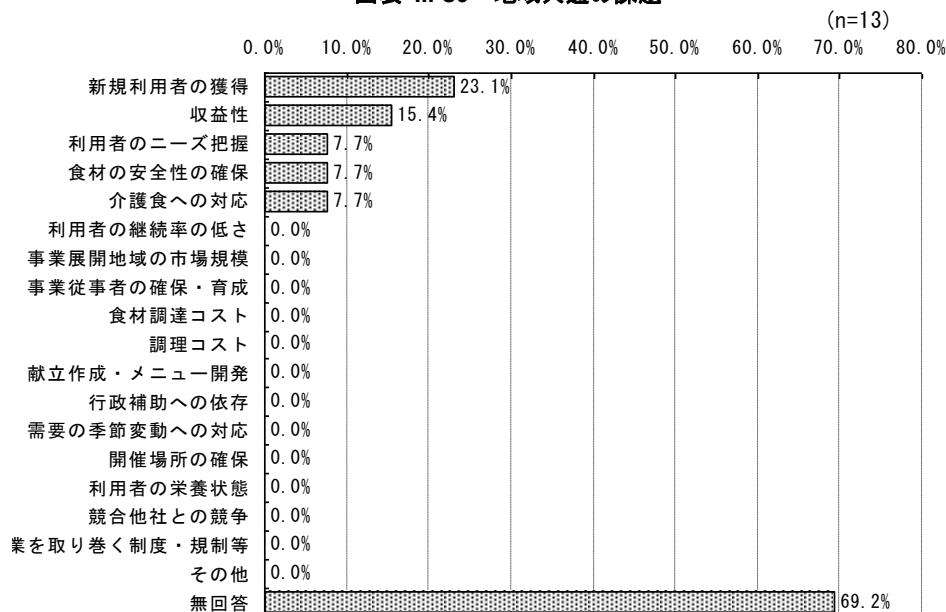
図表 III-29 特に重視している点



④ 課題認識

地域共通の課題についてみると、「新規利用者の獲得」の割合が最も高く 23.1%となっている。次いで、「収益性 (15.4%)」となっている。

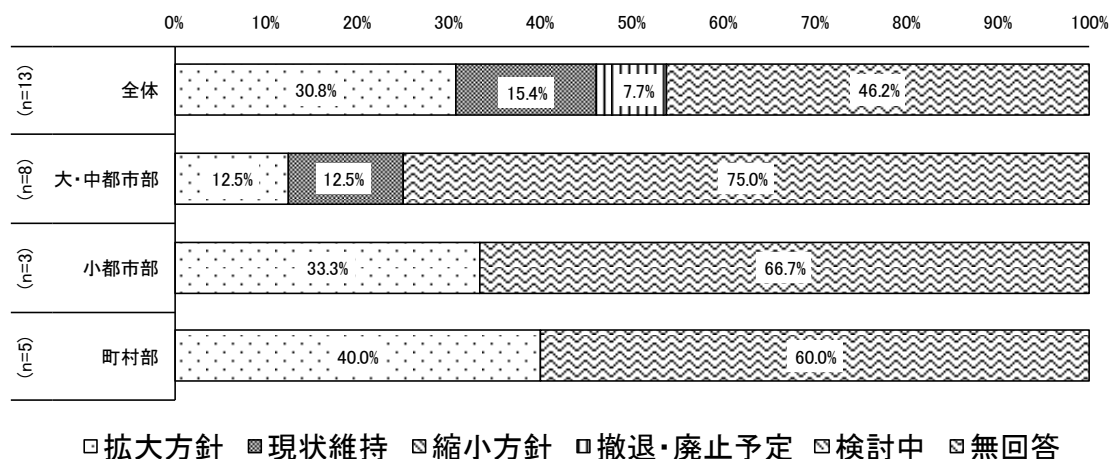
図表 III-30 地域共通の課題



⑤ 今後の事業展開方針

どの地域においても「拡大方針」が最も高くなっている。地域の中では町村部の拡大方針が最も高く 40.0%となっている。

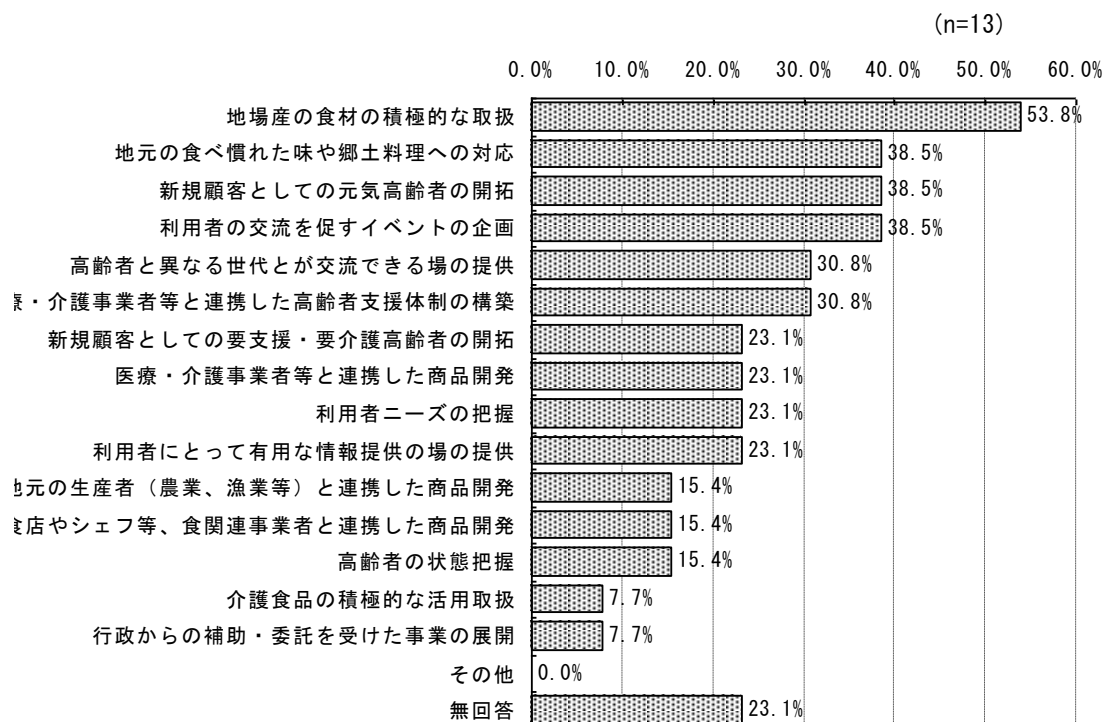
図表 III-31 今後の事業展開方針



⑥ 今後取り組んでみたいもの

「地場産の食材の積極的な取扱」の割合が最も高く 53.8%となっており、配食サービスや食材宅配サービスの特徴と異なっている。次いで、「地元の食べ慣れた味や郷土料理への対応（38.5%）」、「新規顧客としての元気高齢者の開拓（38.5%）」、「利用者の交流を促すイベントの企画（38.5%）」となっている。

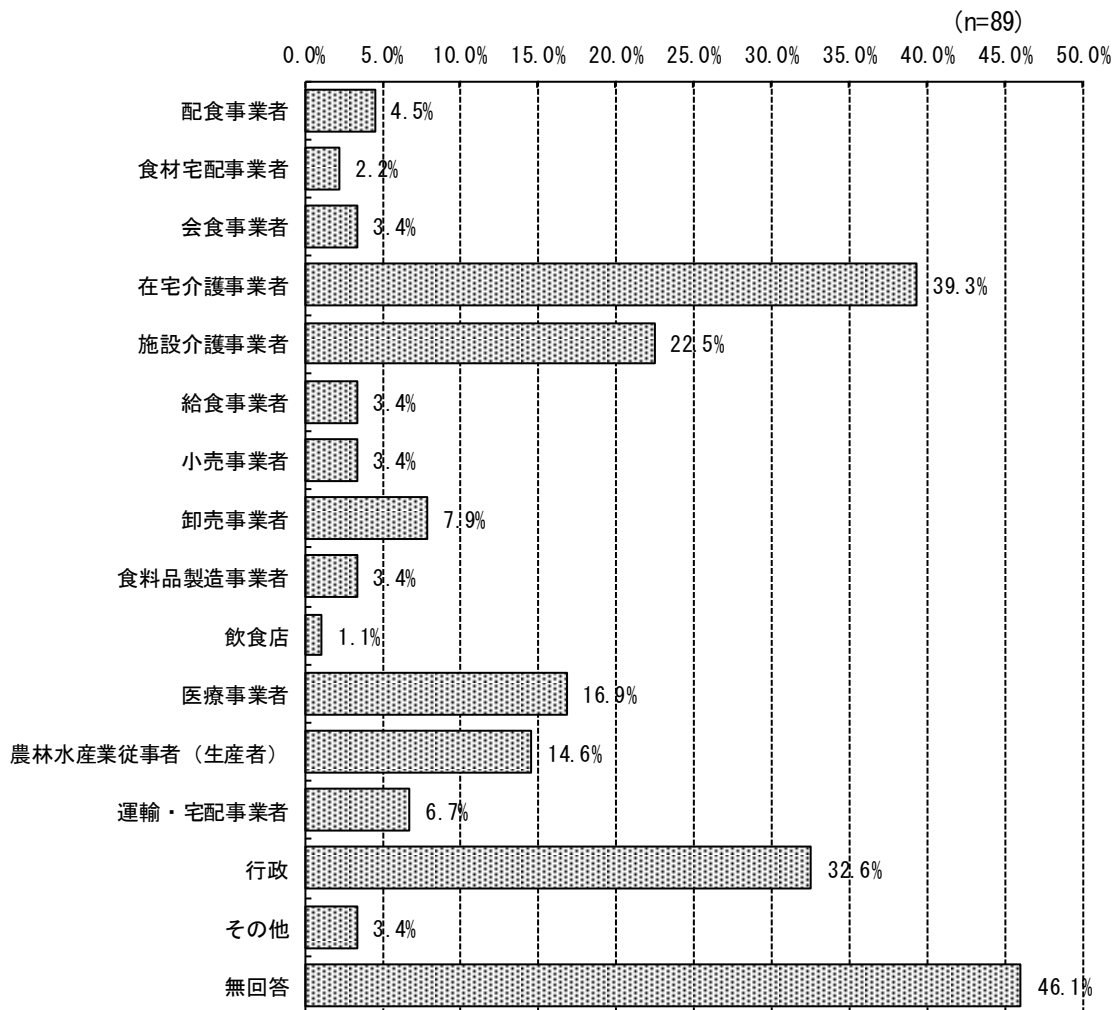
図表 III-32 今後取り組んでみたいもの



3-5 連携意向について

今後の事業者等との連携意向についてみると、「在宅介護事業者」の割合が最も高く 39.3% となっている。次いで、「行政（32.6%）」、「施設介護事業所（22.5%）」となっている。

図表 III-33 連携意向



IV. 自治体に対するアンケート調査

1 調査概要

本アンケート調査は、自治体における高齢者向け食品・食事提供サービスの現状や課題を把握するため、全国 1,742 自治体を対象に実施した。高齢者への食事提供サービスを実施している担当部局が、自治体によって異なることから、「食事提供サービス（配食・食材宅配・会食）事業」担当部局宛てにアンケート調査票を送付した。

調査の概要は次のとおりである。

図表 IV-1 調査概要（自治体に対するアンケート）

調査対象	全国市町村 高齢者向け食事提供サービスに取り組む担当課
調査方法	郵送調査
調査時期	平成 26 年 1 月 23 日～2 月 7 日
回収状況	回答数 1,133（送付数 1,742）、回収率 65.0%

2 分析結果要旨

自治体向けアンケート調査の分析から、以下の論点が抽出された。なお、食材宅配サービスを行っている自治体は 9 件（0.8%）となっており、傾向等を読み取ることが困難なことから、主に配食サービスと会食サービスの分析を行った。

■ 配食サービスを主とするサービスの提供

- ・ 配食サービスを実施している自治体は 9 割弱、会食サービスを実施している自治体は約 1 割にのぼるが、食材宅配サービスを行っている自治体はほとんどない。
- ・ なお、事業委託先としては社会福祉法人が最も多い（6 割強）が、配食サービスにおいては民間企業への委託が 4 割にのぼる。

■ 大都市部の財政負担、過疎地域の事業者確保等、地域に応じて異なる課題

- ・ 配食サービスの課題としては、「利用者ニーズへの対応」「事業者の確保」「利用者の増加による財政負担」が主に挙げられている。そのうち、特に大都市部では「利用者の増加による財政負担」、中都市以下では「利用者ニーズへの対応」、過疎地域では「事業者の収益性」を課題とする割合が高くなっている。
- ・ 大都市、中都市の民間企業により担われているサービスでは、「利用者ニーズへの対応」「財政負担」を課題とする割合が高い。一方、大都市、中都市部の社会福祉法人により担われているサービスでは、「効率的な経営」を課題とする割合が相対的に高い。
- ・ 会食サービスの課題としては、大・中都市部ほど「利用が必要な高齢者の発見・把握」、「対象地域の拡大」、小都市・過疎地域では「利用者ニーズの把握」及び「利用者ニーズへの対応」を課題とする割合が高い。

■ 地域、事業者によって異なる利用者のニーズ

- ・ 配食サービスについて、大・中都市部では、利用者は価格面や利用の簡便性に関するニーズが高い一方、小都市部、過疎地域では提供頻度に関する要望が多い。また、民間企業には味の改善に対する要望、社会福祉法人には提供頻度に対する要望が多い。
- ・ 会食サービスについては、食事内容よりも参加者や、人との交流のあり方に対するニーズが高い。

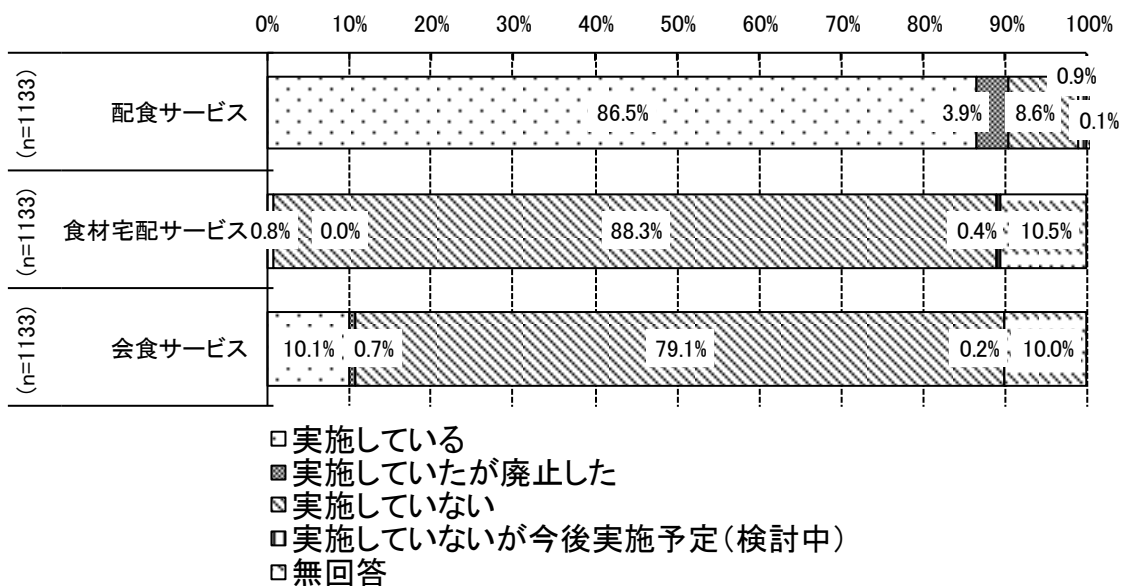
3 分析結果

3-1 食事提供サービスの実施状況

① 実施状況

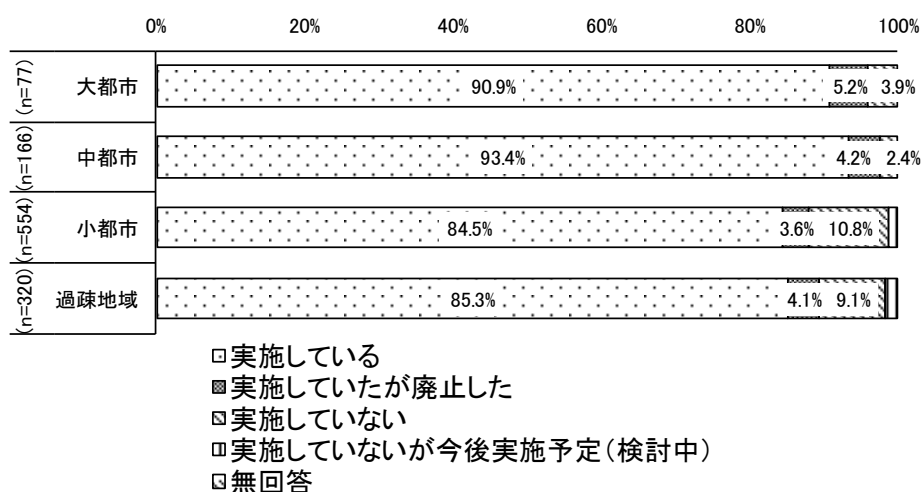
現在実施している食事提供サービスのうち、「配食サービス」が最も多く 980 件(86.5%)、「会食サービス」が 114 件(10.1%)、「食材宅配サービス」は 9 件(0.8%)となっている。配食サービスを実施している自治体は 9 割弱、会食サービスを実施している自治体は約 1 割にのぼるが、食材宅配サービスを行っている自治体はほとんどない。

図表 IV-2 高齢者向け食品・食事提供サービスの実施状況



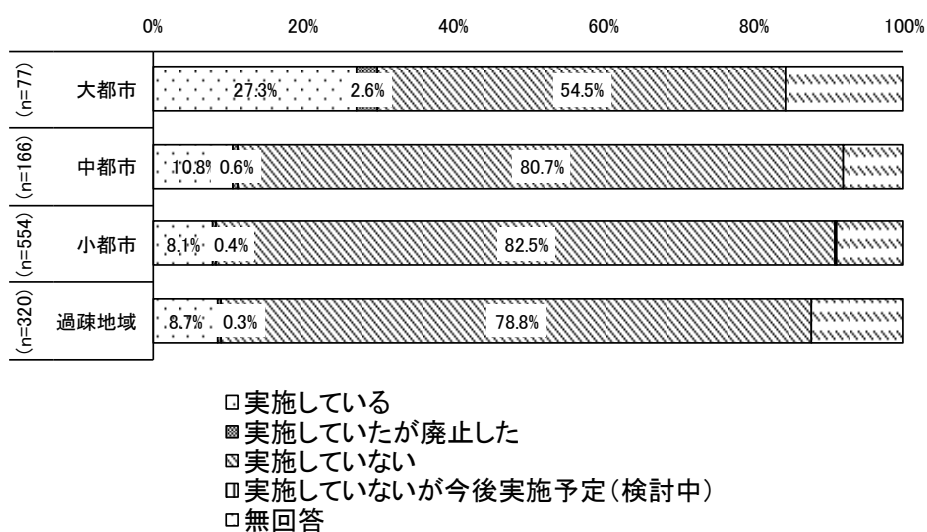
配食サービスの実施状況を地域類型別にみると、特に大きな地域差は見られないものの、最も多いのが大都市で 90.9%、最も少ない過疎地域では 85.3%となっている。会食サービスの実施状況については、大都市 27.3%、中都市 10.8%、小都市 8.1%、過疎地域 8.7%となっており、人口規模の大きい地域ほど食事提供サービスを実施している自治体の割合が高くなっている。特に会食サービスでは、その傾向が顕著に出ている。

図表 IV-3 地域類型別、配食サービスの実施状況



備考) 数値は左から「実施している」「実施していたが廃止した」「実施していない」の値。

図表 IV-4 地域類型別、会食サービスの実施状況

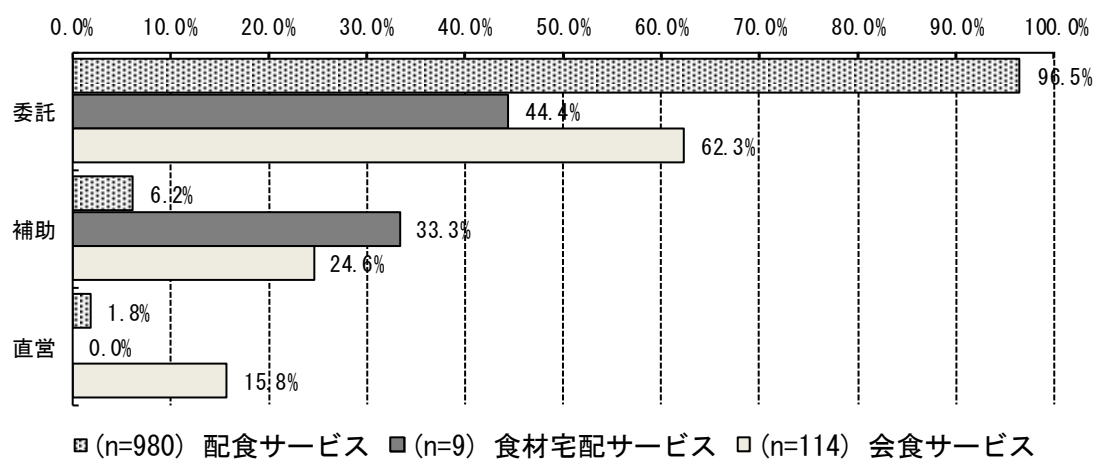


② 実施形態

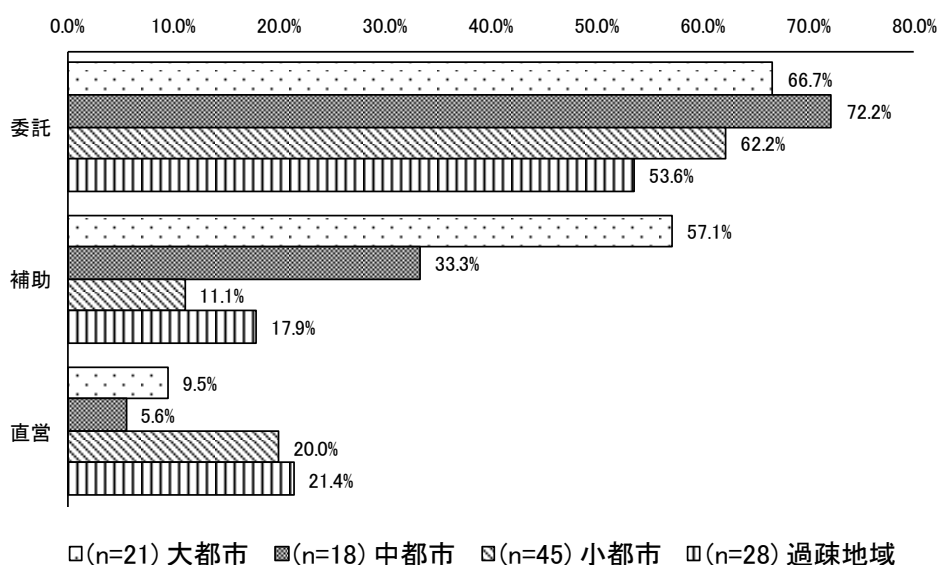
配食サービスにおける委託は96.5%で、補助6.2%、直営は1.8%となっている。食材宅配サービスでは、委託が44.4%、補助33.3%で、直営は0.0%であった。会食サービスでは、委託が62.3%、補助24.6%、直営は15.8%となっている。配食サービスのほとんどは委託事業として実施されている一方、食材宅配サービスは比較的行政からの事業補助の割合が高く、会食サービスは委託だけでなく、行政からの補助、直営によっても一定程度が実施されているという傾向にある。

会食サービスは、都市規模が小さくなるほど委託の割合が下がり、直営の割合が高くなる傾向にある。

図表 IV-5 サービス実施形態



図表 IV-6 地域類型別、サービス実施形態（会食サービス）

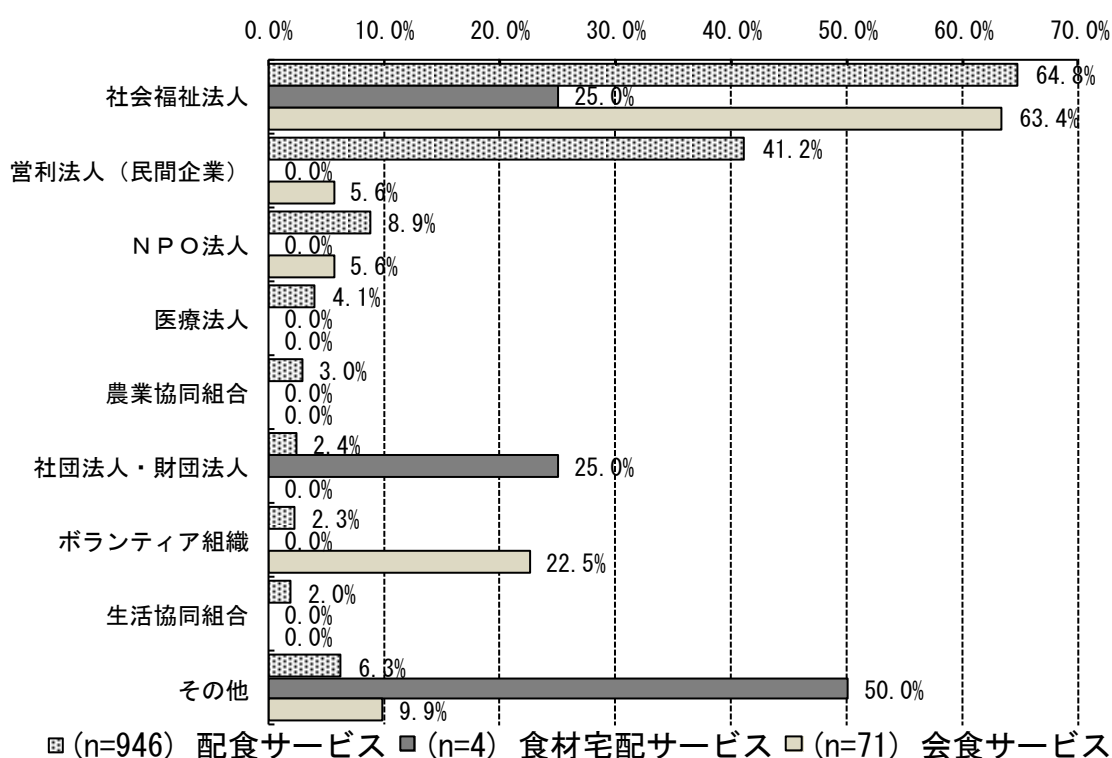


③ 委託先の法人形態

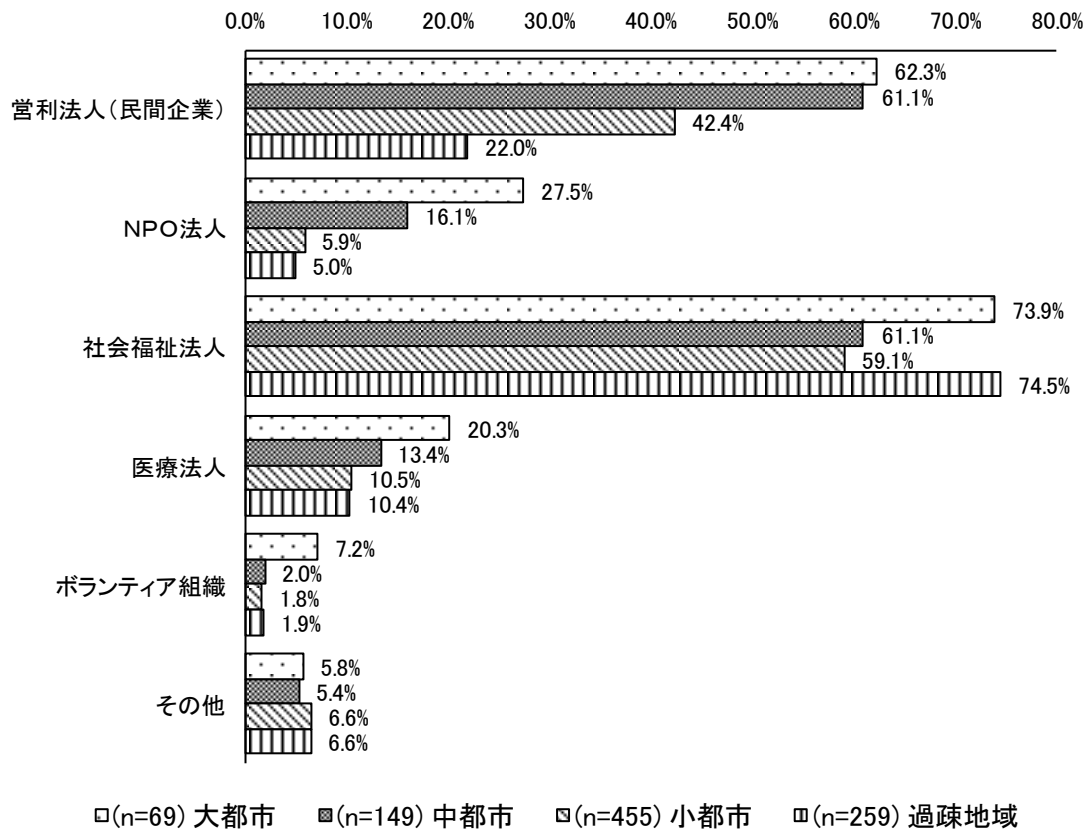
委託事業を行っている自治体の委託先についてみると、「社会福祉法人」への委託が最も多く、配食サービスで 613 件（64.8%）、会食サービスで 45 件（63.4%）となっている。配食サービスにおいては民間企業への委託が 390 件（41.2%）にのぼる。

地域類型別にみると、都市規模が小さくなるほど民間企業、NPO 法人への委託は少なくなり、社会福祉法人への委託が多くなる傾向にある。

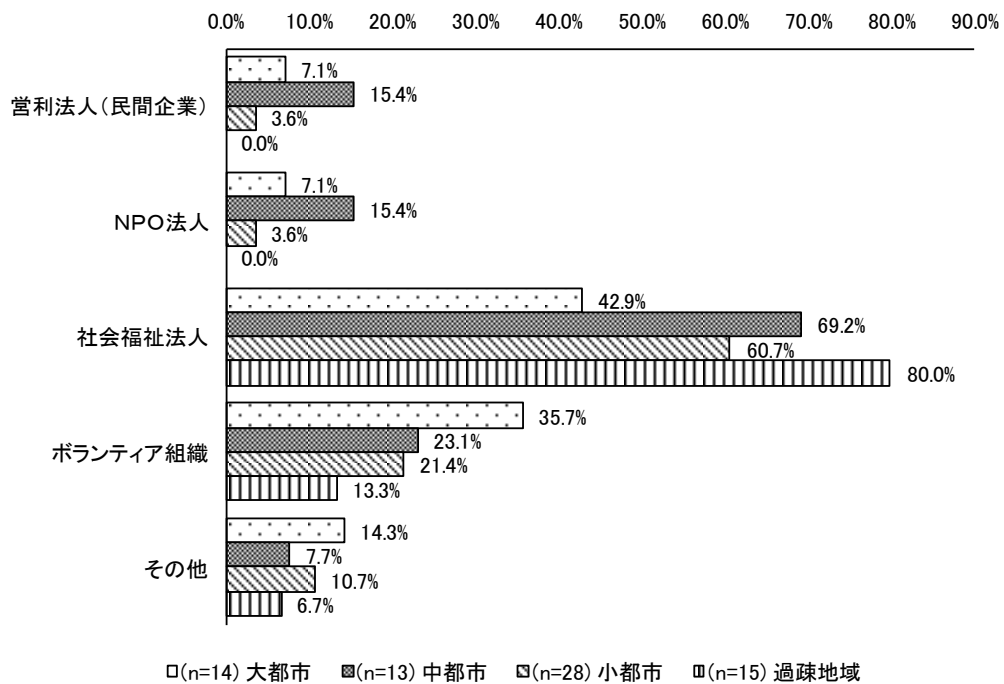
図表 IV-7 委託先の法人形態



図表 IV-8 地域類型別、委託先の法人形態（配食サービス）



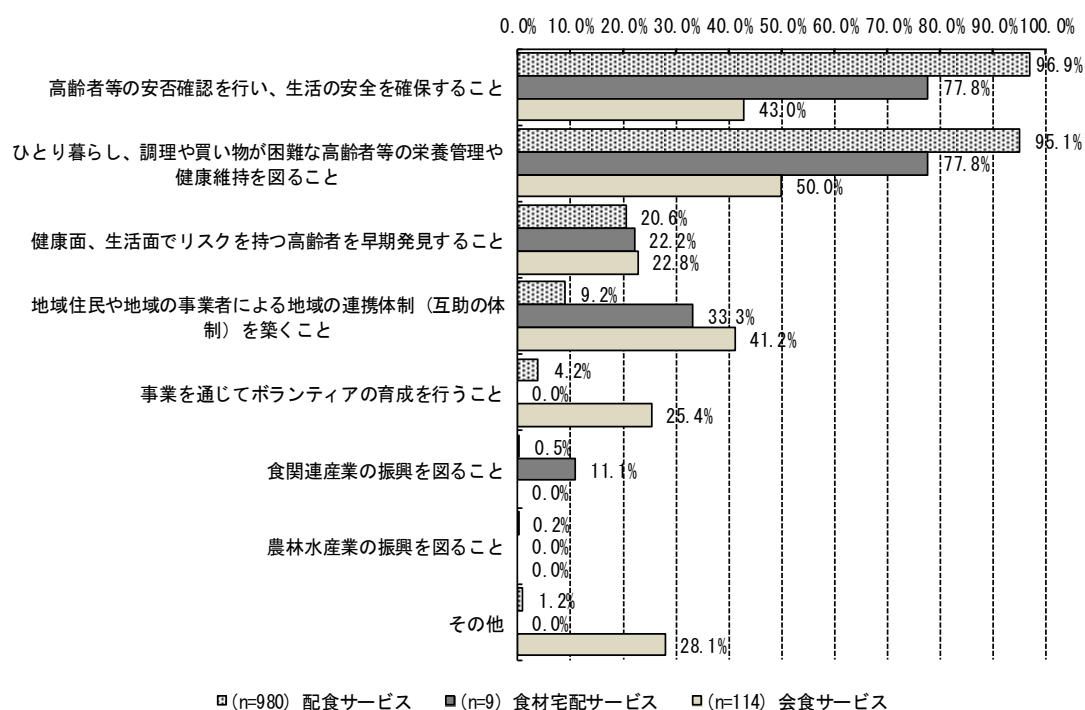
図表 IV-9 地域類型別、委託先の法人形態（会食サービス）



④ 事業目的

食事提供サービスは、「高齢者等の安否確認を行い、生活の安全を確保すること」や、「ひとり暮らし、調理や買い物が困難な高齢者等の栄養管理や健康維持を図ること」、「健康面、生活面でリスクを持つ高齢者を早期発見すること」を主な目的としており、「食関連産業の振興を図ること」や「農林水産業の振興を図ること」といった観点を持って事業に取り組んでいる自治体はごく限られている。

図表 IV-10 食事提供サービスの事業目的

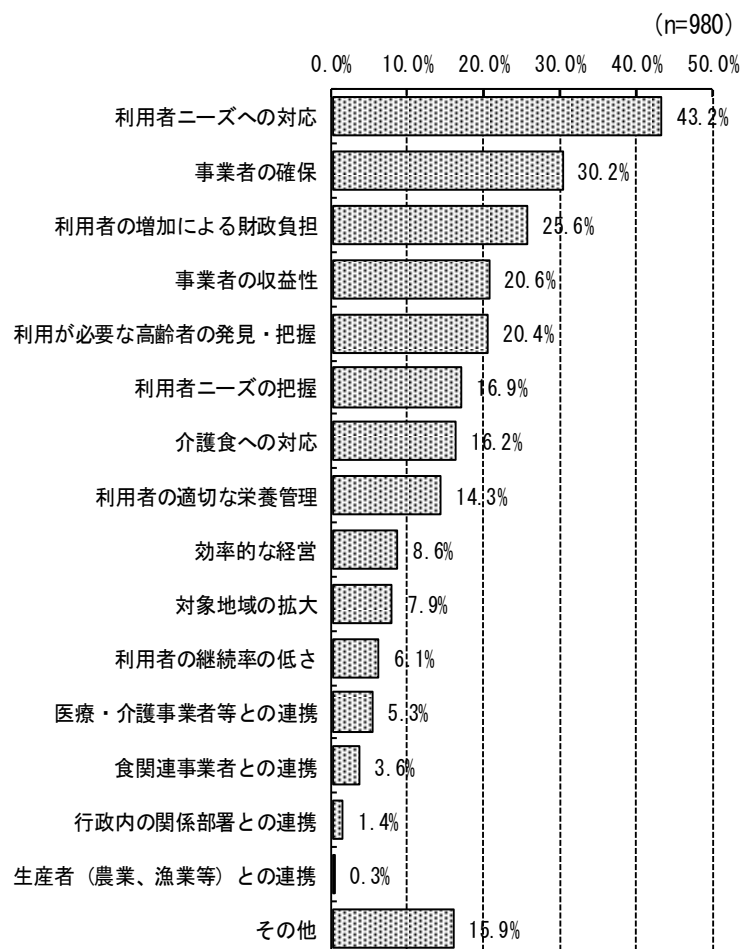


3-2 配食サービスの現状と課題

① 配食サービスの課題

全体として、「利用者ニーズへの対応」「事業者の確保」「利用者の増加による財政負担」といった項目が主な課題として認識されている。地域類型別にみると、大都市部では他地域に比べ、「利用者の増加による財政負担」の割合が高くなっている。中都市以下では、「利用者ニーズへの対応」を課題としている割合が大都市に比べ高い。また、過疎地域では「事業者の収益性」を課題とする割合が高くなっている。

図表 IV-11 配食サービスで課題となっていること



図表 IV-12 地域類型別 配食サービスで課題となっていること

	合計	大都市	中都市	小都市	過疎地域
	(n=980)	(n=70)	(n=155)	(n=468)	(n=273)
利用者ニーズへの対応	43.2%	27.1%	41.9%	46.4%	42.9%
事業者の確保	30.2%	22.9%	28.4%	30.6%	33.3%
利用者の増加による財政負担	25.6%	31.4%	28.4%	25.4%	22.7%
事業者の収益性	20.6%	12.9%	26.5%	16.7%	26.4%
利用が必要な高齢者の発見・把握	20.4%	21.4%	20.0%	21.4%	18.7%
利用者ニーズの把握	16.9%	14.3%	20.6%	16.2%	16.8%
介護食への対応	16.2%	7.1%	17.4%	15.2%	19.0%
利用者の適切な栄養管理	14.3%	5.7%	10.3%	14.5%	18.3%
効率的な経営	8.6%	14.3%	11.6%	7.5%	7.7%
対象地域の拡大	7.9%	12.9%	4.5%	5.3%	12.8%
利用者の継続率の低さ	6.1%	8.6%	11.0%	5.3%	4.4%
医療・介護事業者等との連携	5.3%	1.4%	9.7%	5.8%	2.9%
食関連事業者との連携	3.6%	1.4%	4.5%	3.6%	3.7%
行政内の関係部署との連携	1.4%	1.4%	0.6%	1.9%	1.1%
生産者（農業、漁業等）との連携	0.3%	0.0%	0.0%	0.2%	0.4%

備考）地域類型ごとに上位の3項目について網掛け

地域別かつ委託事業を担っている事業者の種別にみると、大都市部、中都市部において民間企業により担われている配食サービスでは、社会福祉法人が担うサービスに比べ、「利用者ニーズへの対応」「財政負担」を課題とする割合が高くなっている。一方、大都市部、中都市部の社会福祉法人により担われているサービスでは、「事業者の収益性」「効率的な経営」を課題とする割合が相対的に高くなっている。

過疎地域では、事業者確保の困難さから、社会福祉法人に事業を委託している傾向が読みとれる。

図表 IV-13 地域類型×法人形態別、配食サービスで課題となっていること

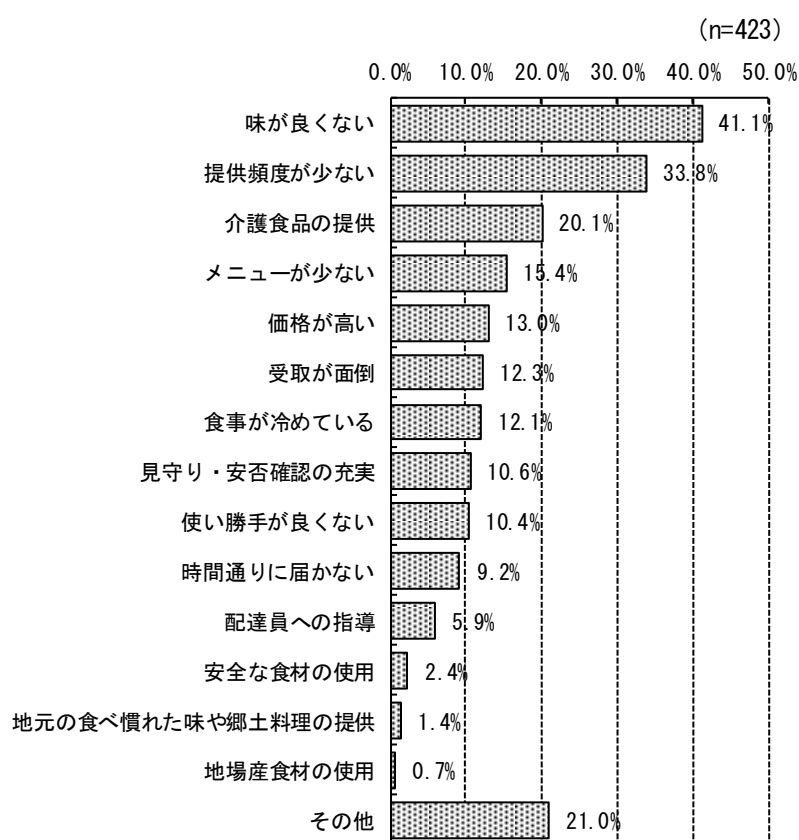
	合計	大都市 ×民間	大都市 ×社会	中都市 ×民間	中都市 ×社会	小都市 ×民間	小都市 ×社会	過疎地域 ×民間	過疎地域 ×社会
	(n=980)	(n=9)	(n=16)	(n=37)	(n=32)	(n=106)	(n=189)	(n=20)	(n=151)
利用者ニーズへの対応	43.2%	33.3%	18.8%	59.5%	34.4%	51.9%	45.0%	40.0%	44.4%
事業者の確保	30.2%	22.2%	6.3%	18.9%	28.1%	31.1%	26.5%	60.0%	27.8%
利用者の増加による財政負担	25.6%	44.4%	12.5%	32.4%	21.9%	28.3%	20.6%	25.0%	26.5%
事業者の収益性	20.6%	11.1%	25.0%	10.8%	37.5%	12.3%	15.9%	25.0%	26.5%
利用が必要な高齢者の発見・把握	20.4%	33.3%	12.5%	16.2%	3.1%	29.2%	19.0%	25.0%	18.5%
利用者ニーズの把握	16.9%	11.1%	12.5%	35.1%	21.9%	17.9%	16.4%	20.0%	15.9%
介護食への対応	16.2%	11.1%	12.5%	21.6%	28.1%	17.9%	13.8%	10.0%	17.9%
利用者の適切な栄養管理	14.3%	22.2%	0.0%	10.8%	9.4%	18.9%	13.8%	5.0%	21.9%
効率的な経営	8.6%	0.0%	31.3%	5.4%	28.1%	3.8%	10.6%	0.0%	10.6%
対象地域の拡大	7.9%	0.0%	12.5%	2.7%	0.0%	4.7%	4.2%	20.0%	11.9%
利用者の継続率の低さ	6.1%	11.1%	6.3%	13.5%	12.5%	6.6%	4.8%	5.0%	2.6%
医療・介護事業者等との連携	5.3%	0.0%	0.0%	8.1%	9.4%	9.4%	4.8%	5.0%	2.6%
食関連事業者との連携	3.6%	11.1%	0.0%	8.1%	3.1%	4.7%	3.2%	5.0%	5.3%
行政内の関係部署との連携	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	1.3%
生産者（農業、漁業等）との連携	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

備考）民間：民間企業、社会：社会福祉法人。どちらか単独の法人形態にのみ委託している自治体を対象として分析。類型ごとに上位の3項目について網掛け

② 配食サービスに対する利用者のニーズ・要望

配食サービスのニーズ・要望として、最も多いのが「味が良くない」で174件(41.1%)、次いで「提供頻度が少ない(33.8%)」、「介護食品の提供(20.1%)」となっている。地域類型別に見ても、全ての地域において、味の改善に関する要望が最も多く寄せられている。大・中都市部では他に価格面や受取等の簡便性に関するニーズが高い一方、小都市部、過疎地域では提供頻度に関する要望が多くなっている。介護食品の提供に関するニーズが、中・小都市部を中心として一定数みられる。

図表 IV-14 配食サービスに対する利用者のニーズ・要望



図表 IV-15 地域類型別、配食サービスに対する利用者のニーズ・要望

	合計	大都市	中都市	小都市	過疎地域
	(n=423)	(n=19)	(n=65)	(n=217)	(n=117)
味が良くない	41.1%	36.8%	60.0%	41.9%	29.9%
提供頻度が少ない	33.8%	21.1%	20.0%	35.5%	41.0%
介護食品の提供	20.1%	5.3%	30.8%	19.8%	16.2%
メニューが少ない	15.4%	15.8%	13.8%	14.3%	17.1%
価格が高い	13.0%	31.6%	10.8%	12.4%	12.0%
受取が面倒	12.3%	31.6%	23.1%	9.2%	9.4%
食事が冷めている	12.1%	10.5%	12.3%	12.0%	12.0%
見守り・安否確認の充実	10.6%	0.0%	13.8%	10.6%	11.1%
使い勝手が良くない	10.4%	15.8%	10.8%	12.4%	6.0%
時間とおりに届かない	9.2%	5.3%	16.9%	9.7%	5.1%
配達員への指導	5.9%	5.3%	10.8%	6.0%	3.4%
安全な食材の使用	2.4%	10.5%	1.5%	2.8%	0.9%
地元の食べ慣れた味や 郷土料理の提供	1.4%	0.0%	1.5%	1.8%	0.9%
地場産食材の使用	0.7%	5.3%	0.0%	0.9%	0.0%

備考) 地域類型ごとに上位の3項目について網掛け

地域別かつ委託事業を担っている事業者の種別にみると、民間企業に委託されているサービスにおいては、味の改善に関する要望が特に多くなっている。社会福祉法人に委託されているサービスにおいては、提供頻度の少なさに関する要望が特に多くなっている。

図表 IV-16 地域類型×法人形態別、配食サービスに対する利用者のニーズ・要望

	合計	大都市 ×民間	大都市 ×社会	中都市 ×民間	中都市 ×社会	小都市 ×民間	小都市 ×社会	過疎地域 ×民間	過疎地域 ×社会
	(n=423)	(n=3)	(n=3)	(n=22)	(n=11)	(n=55)	(n=85)	(n=8)	(n=67)
味が良くない	41.1%	0.0%	33.3%	72.7%	36.4%	50.9%	34.1%	75.0%	29.9%
提供頻度が少ない	33.8%	33.3%	33.3%	4.5%	36.4%	16.4%	44.7%	25.0%	41.8%
介護食品の提供	20.1%	0.0%	33.3%	40.9%	45.5%	23.6%	17.6%	0.0%	13.4%
メニューが少ない	15.4%	33.3%	0.0%	18.2%	9.1%	18.2%	14.1%	0.0%	13.4%
価格が高い	13.0%	33.3%	66.7%	4.5%	0.0%	7.3%	10.6%	12.5%	7.5%
受取が面倒	12.3%	0.0%	0.0%	27.3%	9.1%	12.7%	7.1%	0.0%	7.5%
食事が冷めている	12.1%	0.0%	0.0%	27.3%	0.0%	12.7%	5.9%	12.5%	9.0%
見守り・安否確認の充実	10.6%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	7.3%	9.4%	25.0%	9.0%
使い勝手が良くない	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%	11.8%	12.5%	4.5%
時間とおりに届かない	9.2%	0.0%	0.0%	18.2%	18.2%	16.4%	5.9%	0.0%	3.0%
配達員への指導	5.9%	0.0%	0.0%	4.5%	9.1%	9.1%	3.5%	0.0%	0.0%
安全な食材の使用	2.4%	33.3%	0.0%	4.5%	0.0%	1.8%	3.5%	0.0%	1.5%
地元の食べ慣れた味や郷土料理の提供	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	1.5%
地場産食材の使用	0.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%

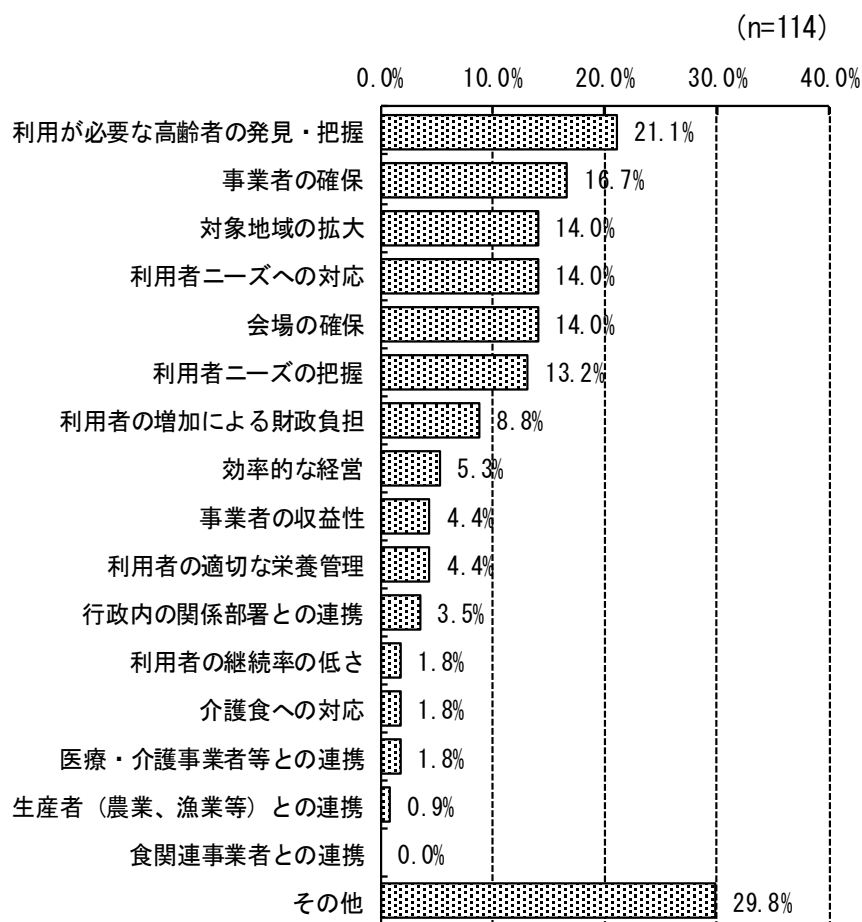
備考) 民間：民間企業、社会：社会福祉法人。どちらか単独の法人形態にのみ委託している自治体を対象として分析。類型ごとに上位の3項目について網掛け

3-3 会食サービスの現状と課題

① 会食サービスの現状と課題

全体として、「利用が必要な高齢者の発見・把握」「事業者の確保」「対象地域の拡大」「利用者ニーズへの対応」「会場の確保」等が主な課題として挙げられている。大・中都市部ほど「利用が必要な高齢者の発見・把握」、「対象地域の拡大」を課題とする割合が高くなっている。一方、小都市、過疎地域では、利用者ニーズの把握及び対応を課題とする割合が高くなっている。

図表 IV-17 会食サービスの現状と課題



図表 IV-18 地域類型別 会食サービスの現状と課題

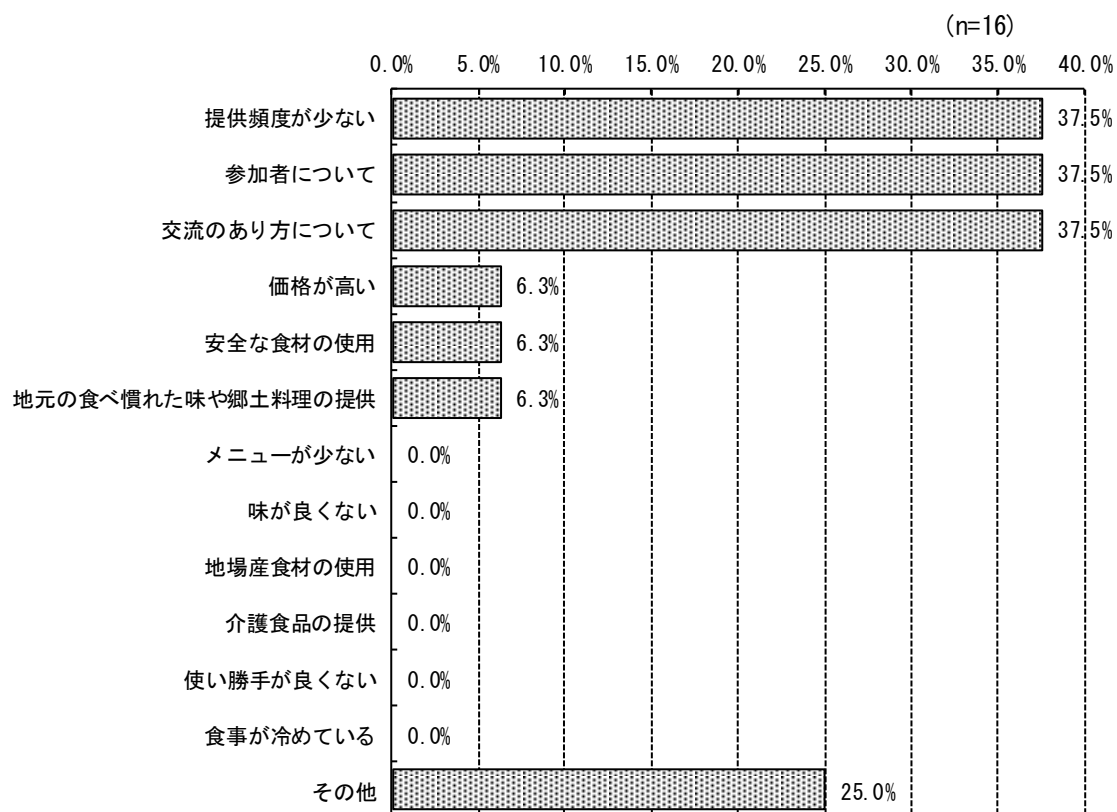
	合計	大都市	中都市	小都市	過疎地域
	(n=114)	(n=21)	(n=18)	(n=45)	(n=28)
利用が必要な高齢者の発見・把握	21.1%	28.6%	27.8%	17.8%	17.9%
事業者の確保	16.7%	23.8%	16.7%	8.9%	25.0%
対象地域の拡大	14.0%	23.8%	16.7%	11.1%	10.7%
利用者ニーズへの対応	14.0%	9.5%	11.1%	15.6%	17.9%
会場の確保	14.0%	14.3%	27.8%	15.6%	3.6%
利用者ニーズの把握	13.2%	14.3%	11.1%	13.3%	14.3%
利用者の増加による財政負担	8.8%	19.0%	5.6%	4.4%	10.7%
効率的な経営	5.3%	9.5%	5.6%	4.4%	3.6%
事業者の収益性	4.4%	4.8%	5.6%	4.4%	3.6%
利用者の適切な栄養管理	4.4%	0.0%	0.0%	4.4%	10.7%
行政内の関係部署との連携	3.5%	9.5%	0.0%	0.0%	7.1%
利用者の継続率の低さ	1.8%	0.0%	5.6%	2.2%	0.0%
介護食への対応	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
医療・介護事業者等との連携	1.8%	4.8%	0.0%	0.0%	3.6%
生産者（農業、漁業等）との連携	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%
食関連事業者との連携	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

備考）地域類型ごとに上位の3項目について網掛け

② 会食サービスに対する利用者のニーズ・要望

全体として、「提供頻度が少ない」「参加者について」「交流のあり方について」に関する要望が多い。食事の内容以上に、そこでの人との交流のあり方に対するニーズの高さがうかがえる。

図表 IV-19 地域類型別、会食サービスに対する利用者のニーズ



V. 在宅高齢者への食事提供サービス等の実態に関するヒアリング調査

1 調査概要

高齢者向けの食事提供サービスを展開している事業者等を対象に、サービスの実態、事業を展開する上での課題及び工夫点、課題解決のために必要なポイント等についてヒアリング調査を行った。調査対象については、地域類型、サービスの性格（民間サービス、社会的サービス、公的サービス）、及び展開事業のバランスに配慮し選定を行った。

図表 V-1 ヒアリング先一覧

No	ヒアリング先	地域	地域類型	サービス	展開事業
1	株式会社 AIBIC	北海道札幌市	大都市・中都市	民間サービス	配食サービス
2	株式会社ディナーサービスコーポレーション	静岡県静岡市	大都市・中都市	民間サービス	配食サービス 食材宅配サービス
3	ヨシケイ開発株式会社	静岡県静岡市	大都市・中都市	民間サービス	食材宅配サービス
4	生活協同組合コープさっぽろ	北海道札幌市	大都市・中都市	社会的サービス	配食サービス 食材宅配サービス
5	益水興産有限会社	広島県北広島町	小都市・過疎地域	民間サービス	配食サービス
6	特定非営利活動法人くらし協同館なかよし	茨城県ひたちなか市	小都市・過疎地域	社会的サービス	配食サービス 会食サービス
7	和光市役所	埼玉県和光市	大都市・中都市	公的サービス	配食サービス

2 調査結果要旨

ヒアリング調査から、事業者の抱えている課題及び対応方策について、以下の論点が得られた⁶。

■ 利用者層の拡大

- ・ 新規利用者の獲得という課題への対応として、現状の主な利用層である高齢者に限らず、多様な世代へのサービス訴求の志向がみられる。
- ・ たとえば、地域の企業・工場等への勤務者に対する弁当の配達、40～50代の年齢層に対する機能性食品の訴求、短・中期的な食育によるトータルな食事バランス摂取をサポートする事業に対する志向がみられる。食育については、具体的には各家庭内で開催するクッキングスクールや、全国をまわって若年層向けの啓発が検討されている。
- ・ 若年層への訴求に対して、食品の機能性の明示に対するニーズがみられる。

■ サービスの複合化

- ・ 配食サービスや食在宅配サービス等、事業者の主力事業に加え、今後の意向として移動販売や惣菜販売、高齢者に対するコンシェルジュ（御用聞き）サービス等、利用者の様々なニーズに対応して、多様なサービスの展開への志向性がみられる。

■ デリバリーに関する課題とその対応

- ・ 複数の事業者が、デリバリーコストが最大の課題であるとの課題認識を示している。その対応方策として、食材宅配と調理済み食の混載、大型車の使用といった個社での取組に加え、離島地域への宅配便の活用や、介護事業所などの地域に点在する拠点の活用などといった異業種間の連携への志向性がみられる。
- ・ 都市部のアパートなど、地域にまとまった需要を掘り起こすことによって効率的なサービス提供を志向している事例もみられる。
- ・ 都市部の事業者では、交通事情から、配達中の駐停車に係る問題が提起されている。特に見守りや安否確認を兼ねたサービスを展開するにあたっては、長時間停車する場所の確保がネックとなる。

⁶ ここでは特にアンケート調査結果と重複しない知見について言及している。

3 調査結果

3-1 株式会社 AIBIC（北海道札幌市）

① 事業概要

- ・ 2008 年にレストラン事業を開始。その半年後に法人の会議や学校などの大口需要に対応した高級ラインの仕出し弁当事業を開始した。その後、2010 年頃から高齢者向けの配食サービス事業を開始した。当時、高齢者向けの配食は顕在化していない市場であると認識していたが、長期的に育成していくことができる市場であるとして参入を決めた。
- ・ 事業間で相乗効果も生まれており、レストランの来店者が配食サービスの利用を開始したり、逆に配食サービス利用者がレストランに来店するなどのケースも生まれている。
- ・ 現在は、札幌市内 10 区のうち 6 区を配達エリアとしている。エリア全体をさらに 10～12 のエリアに分けて、エリアごとに配達担当を配置している。
- ・ メニューは毎日違う献立をシェフ監修のもとで作っている。前日の仕込み等、味付けに関する重要な部分についてはシェフが担っている。

② 利用者について

- ・ 利用者の客層は広く、30 歳～90 歳代にまでわたる。若年層の中には、妊婦や帰宅の遅い方などの利用が見られる。
- ・ 一般食のみを扱っているということから、利用者には、おいしいものを食べたいというニーズを持った方が多い。実際に利用者からも、味がおいしいという言葉をよくいただいている。
- ・ 利用者からの要望としては、1 日単位から持ってきてほしい、時間帯を指定できるようにしてほしいなどの声が多い。また、ケアマネジャーから、刻み食にも対応してほしいなどの声も聞かれる。

③ 取組の工夫、課題等について

- ・ 味へのこだわり、事業の継続的な改善、オペレーションの充実の 3 点に力を入れている。
- ・ 事業の改善として最も重視しているのは顧客の利用継続率を維持することである。
- ・ 注文を受ける電話には、専属のオペレーターを配置している。毎回同じ人物が注文やクレームを担当することで、高齢者が安心感を得られるよう配慮している。
- ・ 配達に係る人材確保が課題である。

④ 今後の事業展開意向について

- ・ 顧客の利用継続率を維持しつつ、利用顧客を増やしていくことを目指している。
- ・ 行政から利用者である高齢者に対して、配食サービスに関する情報提供を行ってほしい。

3-2 株式会社ディナーサービスコーポレーション（静岡県静岡市）

① 事業概要

- ・ 主要事業は、①一般家庭向け FC 事業、②事業所向け FC 事業である。原則的には、1 市町村に 2 社以上の FC 店舗を配置しない方針で、全国に約 60 の FC 店舗がある。直営店は、静岡県中部を中心に配置している。
- ・ 夕食の食材宅配から事業をスタートさせ、平成 9 年から調理済み食の事業を開始した。事業開始当初は、団塊の世代をターゲットにビジネスをはじめたこともあり、その世代のシニア化に伴い調理済み食の宅配を開始した。「高齢者向け」と謳っているサービスもあるものの、高齢者はその他のサービスも広く利用している。
- ・ 従業員は約 370 人であり、そのうち約 300 人が正社員である。
- ・ 取扱商品は食材宅配（夕食）・弁当宅配（昼食）・惣菜宅配（夕食）まで幅広い。夕食の食材宅配は、付加価値が高く比較的採算が取れやすい。一方、昼食は単価が安く、業務用給食等の競合も多い。
- ・ 平成 24 年に建設された調理施設「吉田元気工場」は HACCAP 認証を取得しており、加工・パッキング・冷蔵施設等を保有している。最終調理や盛り付けは、FC が自社工場で行っているケースが多い。
- ・ 高齢者向け弁当宅配サービスである「愛彩」事業は、静岡市から一食あたり半額負担の助成を受けており、配達時の安否確認サービスも付与している。この安否確認サービスは、全国の FC で行っている。

② 利用者について

- ・ 会員制サービスではなく、誰でも利用したいときに自由に注文することができる。男性の利用率（1 週間あたりの利用回数）が高く、女性や家族での利用者もいるが、サービスを定期的・継続的に利用する割合は比較的低い傾向にある。
- ・ 腎臓食の利用者は継続利用する傾向があり、週 7 回の利用者も多い。
- ・ 全体の利用者の年齢層は 60 代が最も多く、次いで 50 代の利用が多い。現在、利用者の 8 割以上が 60 歳以上の高齢者である。
- ・ 利用者を対象にアンケートを実施したところ、ニーズは千差万別で傾向を把握することが困難であった。たとえば、汁物が人気がある一方で、必要ないという声も聞かれる。元気高齢者が多いからか、揚げ物、肉等への要望もあり、十分に足りているはずでもカロリーが足りないという意見もあり、多様なニーズがある。
- ・ 利用者が一人暮らしの要介護者である場合は、配達員が室内まで入り交流を行うこともある。容器回収時に弁当を食べていない場合は声かけを行っている。こうして利用者と信頼関係を築いている点は、事業を行う上での強みとなっている。

③ 取組の工夫、課題等について

■ デリバリー体制

- ・ 事業展開のターゲットとしているのは、採算性が期待できる人口 20 万人以上の中規模都市である。大都市では、配達時の駐車スペースの確保が課題である。
- ・ 食材宅配と調理済み食は、同じ車両で配達することでデリバリーコストを下げている。

■ メニューについて

- ・ 本社で開発したレシピとともに、同じく本社で開発した顧客配布用のメニューを各 FC に提供する。また、弁当の資材関係は共同出資している。
- ・ 主菜はオリジナルの味を維持するために、本社で一括購入して FC に卸すが、一部を除き副菜については基本的に各 FC が地元で調達する。
- ・ メニューは栄養士約 10 人態勢で開発している。1つのコンセプトに従って、様々なメニュー開発を行っているが、多様な顧客ニーズに対応するため、多くのメニューを取り揃えている。
- ・ 調理を得意としない男性からは、汁物がセットになっている高齢者用メニューへの需要が増加している。そのほか、カロリー調整食・タンパク調整食といった調理済み健康食メニューの需要も高まっている。一方、現時点では刻み食やミキサー食へのニーズは少ないと感じている。
- ・ 全国 FC 展開ということもあり、地場産品の利用や地元の味付けの取り入れは難しい。全国統一メニューのため、標準的なメニューになってしまうことは避けられない。

■ その他サービスについて

- ・ 高齢者向けには、安否確認をはじめ、利用者への古紙の回収サービスも行っている。

■ 競合について

- ・ 競合他社の参入は激しく、富裕層でもより安価な食事サービスを利用する傾向にある。また、大手チェーンの参入等もあったため、急速に過当競争がはじまったと感じている。これまでは競合相手を把握することができたが、ネットの普及や大資本と提携した付加価値型の食材宅配サービス事業者の参入等もあり、競合他社の動きが把握しにくい状況にある。

④ 今後の事業展開意向について

■ 利用者の獲得

- ・ 調理が苦手であったり、配食を利用することに抵抗感があるために、低栄養になってしまう人が出ることは避けたい。そのような人たちをフォローしたいと考えている。
- ・ 利用者拡大のために、若い客の取り込みを目的とし、新メニューの開発を行っている。

■ 他企業・サービスとの連携

- ・ 九州全域で事業展開する FC では、食材宅配と介護を連携させたサービスに取り組んでいる。その FC はデイサービスも営んでおり、デイサービスの利用者にも食事サービス

を提供している。本社としても、このような形態の食事サービスを展開する必要性を感じている。

■ 附帯サービスの充実

- ・ 健康食メニューでは、まもなく機能性に関するエビデンスを取得できる予定である。取得に関しては、要件が厳しすぎる部分があるとも感じた。
- ・ 高齢者向けの事業を継続していくにあたって、商品を売るだけでなく高齢者に密着した御用聞きのようなサービスを提供したいと考えている。健康に対するニーズも高いので、美味しさに加え、こだわりの食材使用や、機能性に関するエビデンス付与等を明確に伝えながら提供できるようにしたいと考えている。

3-3 ヨシケイ開発株式会社（静岡県静岡市）

① 事業概要

■事業体制

- ・ 食材宅配を中核的事业としている。個人向け宅配のみでなく、法人向け夕食宅配サービスも取り扱っている。
- ・ 申し込みの翌週からサービスを利用できる形式で、会員制ではない。

■メニュー

- ・ 個人向け宅配では、家族構成や利用人数に合わせて選択可能なメニューを揃えており、その他にも簡易調理のみで済むものから、カット・調理・味付けまで全て家庭内で行うものまで様々な利用形態に合わせたメニューを用意している。
- ・ 加えて、糖尿病、高血圧症、脂質異常症の食事療法として提供しているサービスもある。
- ・ 現在は冷凍の弁当宅配事業にも取り組んでいる。

② 利用者の特徴

■利用者について

- ・ 全国で 40 万世帯以上の利用者がおり、継続客が多いのが特徴である。このため、利用者の高齢化も進んでおり、高齢者向けメニューのニーズも増加傾向にある。
- ・ 利用者の 3 割程度が 60 歳以上である。また、1 世帯あたりの利用者は平均 2.6 人で、夫婦のみの世帯や、夫婦と子供で構成された家庭の注文が多く、4 人以上の家族の利用は少ない。

③ 取組の工夫、課題等

■配達体制

- ・ 約 4,200 人の正社員がデリバリーを担っている。今後は、高齢化や買い物難民問題を解消するためにも、他社と連携しながら過疎地域・山間地における事業展開も検討したい。
- ・ 最大の課題はデリバリーコストである。ヨシケイの配達網は基本的に全国を網羅してい

るものの、一部サービス外のエリアもある。なお、大都市でのサービス提供は、交通事情が込み入っているため困難である。地方都市等は配達しやすい一方、過疎地域での配達は採算性が取りにくいなど課題が多い。

■食材調達・調理体制

- ・ セントラルキッチンには保有しておらず、各地のメーカーに委託製造している。素材はなるべく地元の物を使用し、各工場では農協や卸売市場から調達している。各工場にはカット設備等を配備している所もある。一部の工場では、地元自治体と協定を締結して、地域の農業者から調達している。
- ・ 食材の多くは国産品を使用している。海外産食材は、タイやベトナム等から調達し、国内で加工することが多い。

■メニュー

- ・ 「高齢者向け」商品は高齢者用とは謳わず、高齢者の利用を意識したメニュー構成になっている。こうした高齢者向けの商品開発は、10年以上前から取り組んでいる。
- ・ 予防的な観点から、40代～50代からバランスの取れた食生活を意識してもらうことは重要だと考えている。そのため、1食あたり400キロカロリー以下・塩分4グラム以下のバランスが取れたメニューも提供している。
- ・ 事業拡大・継続に成功した要因として、食材宅配（家庭で調理するタイプ）は各家庭で味を付けることができるため、利用者に飽きられなかったことが挙げられる。弁当・冷凍食品についても、味に重点を置いており、毎月、味・献立に変化を加えている。
- ・ 在宅介護を受けている人は、ヘルパーが購入してきた物や、家族が食材や食事を決定しており、自身で選択しているケースは少ない。食材宅配サービスを利用すると、価格が高くなるために家族が抵抗感を持つ場合があり、参入が難しい。

④ 今後の事業展開意向

■食材調達・調理体制

- ・ 食材調達に関して、農業生産法人等から直接買い付けを行うことも考えている。既に一部取組を開始しており、当社F Cと宮城県登米市が契約を締結し、登米市の生産者や農業生産法人から材料を買い付けている。そのほか、独自で直接買い付けを行っている地域拠点もある。
- ・ 全国の地域拠点で加工・調理を行うことができるようになれば、過疎地域への配達に係る課題は克服できると考えている。未だ参入できていない地域が約1,300万世帯あるため開拓を進めたい。

■新たなサービス

- ・ 今後の展望として、短・中期的な食育を含めたトータルな食事バランス摂取をサポートする事業を手掛けたいと考えている。

- ・ 食育にも注力したいと考えており、各地区内で開催するクッキングスクールや、全国をまわって若年層向けの食育にも取り組みたい。
- ・ 離島地域等への配達には宅配便を利用するほうが効率的なため、現在参入を検討している。自社の配達車を大型車に変更すれば過疎地域にも配達できる。高齢者向けに、移動スーパーのような取組を復活させることも、1つの手段であると考えている。

■行政へのニーズ

- ・ 配達時の駐車場の確保が困難なため、行政にかけあったこともある。特に、高齢者向けに配達する際は、一軒あたりの配達時間が長時間になることもあるため、配達時の駐車場の問題は解決すべき点である。
- ・ 助成金の活用や申請について、どの省庁や部署に聞いて良いかが不明瞭である。情報が見えやすくなるとよい。

3-4 生活協同組合コープさっぽろ（北海道札幌市）

① 事業概要

- ・ 在宅高齢者の食事面の支援を通じ、異変を早期に発見し、速やかに家族、行政・関係機関等に連絡する仕組みとして、2010年10月25日に配食サービスを社会貢献事業として発足させた。現在は週3回以上の夕食配食事業と週1回の宅配事業（トドック）によって、高齢者の見守りを行っている。
- ・ 2013年9月20日現在で、道内の66の市町村と高齢者見守り協定を結んでいる。利用者の状態や生活状況に変化が見られる場合は、行政・関係機関に連絡を行う仕組みとなっている。安否確認にあたっては、本人以外の緊急連絡先を、本人の安否が確認できない場合の連絡先として保有している。
- ・ 配達員はガイドラインに従って高齢者の安否確認を行うこととしている。たとえば、カーテンが閉まっている、弁当が手付かずのまま残っている、季節感に合わない服装をしている、新聞がポストに入りっぱなしになっている、などの異変を見つけたら、必要に応じて行政・連絡機関に連絡が入る仕組みとなっている。

② 利用者について

- ・ 利用者の約6割は札幌市内の居住者である。一方、過疎地域ほど利用者は少ない傾向にある。過疎地域における利用者が少ない理由として、地域コミュニティの力が強く互助の機能が残っているために、配食サービスを利用する必要があるということが考えられる。一方、こうした地域では、配食サービスを利用していると、「贅沢だ」などの地域の目があり、利用に至らないケースもあるようである。
- ・ 一方、札幌市内の市営住宅、道営住宅などのアパートに居住している高齢者には、見守りを行う必要性の高い高齢者が比較的多く居住している傾向にある。

③ 取組の工夫、課題等について

- ・ 配食サービスを経営していくうえで最も課題になるのは、広告費とサービスの休止率である。利用者を確保したとしても、さまざまな理由から利用休止に至ってしまうケースが多いことが課題で、特に利用休止に至るケースとして多いのが入院によるものである。
- ・ 利用者を飽きさせないため、毎週木曜日は主菜を変更できるようにするなどの工夫を行っている。また、2014 年 4 月より、週替わりでこれまでの人気メニューを用意し、1 週間のうち好きな 1 日に、そのメニューを選択できるサービスを開始している。また、同様に 2014 年 4 月より、「駅弁特集」として利用者が各地の駅弁を楽しめるようにするなどの工夫を行っている。
- ・ 家庭料理に近づけるため、弁当のおかずはそれぞれ個別の容器に入っており、食卓に並べることができるようになっている。
- ・ 真に見守りが必要な高齢者は、往々にして介護保険サービスを利用していなかったり、介護保険制度について知らず、要介護認定を受けていなかったりする者が多い。こうした高齢者は行政もあまり情報を有していない層にあたり、アクセスすることが難しい。

④ 今後の事業展開意向について

- ・ アクティブなシニア層に対する事業展開は民間事業者が力を入れているが、そうした点に力を入れることは、当初の目的である高齢者の見守りという理念から外れることになってしまう。
- ・ 地域包括支援センター、予防介護センターが行っている高齢者を対象とした生活相談機能を、生協店舗を利用してできないかと考えている。配食事業は訪問型の見守りサービスであるのに対し、これは来店型の見守りサービスであると位置づけることができる。店舗内によろず相談窓口を設置し、必要に応じてこちらから声かけを行い、関係機関や制度等に繋げていくことができればと考えている。

3-5 益水興産有限会社（広島県北広島町）

① 事業概要

- ・ 配食サービスは、医療法人明和会グループの介護老人保健施設ができた際、通所者が家で食べるための弁当を作ってほしいという要望に応えることから始まり、その後本格的に地域に展開をはじめた。事業を本格的にはじめるにあたって、他企業への委託を検討したが、地産地消を実現できる委託先が無く、自ら事業を立ち上げることとした。
- ・ 食材の一部は自社のアグリ部門で製造している。休耕田を借り、社員自ら、稲（飼料米）・麦・野菜類等を栽培している。
- ・ 近所の小規模農家等の野菜を買取り利用している。現在は、野菜を年間 40 トン程度購入し、施設向け給食、配食に利用している。
- ・ 生産者が育てた野菜は種類を問わずほぼ全量を買収する方針をとっている。事業開始初

期は、野菜を購入してから、メニューを考えていたが、現在はどの農家がどの野菜を持ってきてくれるか予測できるので、事前にメニューを決めている。購入する野菜は、規格外の野菜もあるし、高齢者が家庭菜園に近いような形で育てた分を納入する場合もある。事業では 30~40%の地産野菜を使用している。地産地消 100%を目指し、冷凍加工施設を設け、地元の農産物を年間通じて使うことを目指している。

② 利用者について

- ・ グループの病院からの利用者の紹介は、全体の 3 分の 1 程度を占める。
- ・ 利用者層は一人暮らしか、夫婦のみの世帯が多い。同居家族がいるものの、日中は仕事で家族がいないことや、夜も家族の帰りが遅いので利用する、という人も多い。
- ・ 利用者自身が決めたのではなく、子どもが申し込んで、弁当代を支払うケースも多い。
- ・ 入院で利用を休止する人も多い。3~4 か月で入退院の出入りをするので、入退院に合わせた配食の休止・再開には臨機応変に対応している。

③ 取組の工夫、課題等について

- ・ 手渡しは、利用者・家族・ケアマネ等から希望があった場合のみしか行わない。田舎は近所の目があり、配食サービスをとっていると、近所から家族から支援を受けられていない、お金に余裕があるなど思われることがあるので、手渡しは嫌がられる。
- ・ まちの中心人物が配食をはじめれば、近所の人抵抗感無くはじめられる場合がある。
- ・ ヘルパーが小規模多機能等の拠点事業所まで弁当を取りに来て、高齢者宅に届ける場合もある。拠点への配送の場合、利用者からは配達料をもらっていない。
- ・ 地産地消を心がけているため、いくら味付けをかえても、旬の時期には同じ野菜が続くことも多く、見た目が同じようになってしまうこともある。

④ 今後の事業展開意向について

- ・ 行政からは、弁当の利用が必要な人を紹介してもらえるので、ありがたい。社協は安否確認ができる強みがあるので、配達を委託する等の役割分担ができればよい。
- ・ 配達ボックスなどの備品について行政が補助してくれるとよい。
- ・ 食材調達の課題改善のため、営農組合等と連携できるとよい。市場に未出荷分をもってきてもらえるとありがたい。大規模農家も巻き込まなければ地産地消 100%は難しい。
- ・ 拠点があるかないかで、事業への影響は大きく変わってくる。人を活用するためにも、拠点が無いといけない。小規模多機能には材料を納入しているが、それだけではもったいないので、そこを拠点とした配食事業を行うことも考えている。
- ・ お惣菜やレトルトを作って、弁当までは必要がない家庭に配達できると良いと考えている。各地域にグループの施設があるため、その拠点まで利用者自身に来てもらうこともできると良いだろう。健康面からみても、足を運んでもらうのも健康維持に繋がる。

3-6 特定非営利活動法人 くらし協同館なかよし

① 事業概要

- ・ 働く方は全員が有償ボランティアで、90名が登録している。
- ・ 高齢者への食品・食事提供サービスとしては、店舗での地元の特産品や惣菜を中心とした食品販売、食事と喫茶を提供するサロン、弁当・食材宅配などのサービスを行っている。
- ・ 特産品・惣菜等の販売（「食」の支援コーナー）では、できる限り地元の食材（野菜、豆腐、卵、こんにゃく、魚の干物、米、調味料等）を揃え、地産地消を売りとした商品構成としている。
- ・ 配食サービスは注文があった場合に、弁当や店舗販売している食材を配達している。店舗販売品以外の要望もあれば、近くのスーパーで購入して届けることもある。
- ・ この他、地域住民の交流拠点として、コーラスや書道等の各種趣味講座も開設している。

② 利用者について

- ・ 事業展開地域は、日立製作所が立地していた経緯もあり、周辺には集合住宅が多い。住民の高齢化が進んでおり、特に後期高齢者が多くなっている。集合住宅の住民は近所付き合いも少ないため、コミュニティの衰退も感じる地域である。
- ・ サービス利用者の多くは後期高齢者であるが、中でも独居男性が多いことや認知症の方が含まれる点が特徴的である。

③ 取組の工夫、課題等について

■ 来店者の見守り機能

- ・ 店舗が拠点となっており、買い物に来る高齢者の様子をみることができる。
- ・ たとえば、調理が苦手な独居男性には自立を促すために調理方法を教えたり、バランスある食事を取るために惣菜を勧めたりしている。また、サロンの常連客には、食事が偏らないように注文する食事のアドバイスをを行うこともある。さらに、来店する高齢者の服装や様子をみることで、生活の状況や認知症の疑いを発見し家族等に伝えることもある。
- ・ このように、高齢者が集まりやすい環境を整え、来店者の様子・状況を従業員がしっかり見守ることで、地域コミュニティの中で信頼を得ている。

■ 提供する商品の工夫

- ・ 地場の商品、生協からの仕入れ、できる限り国産品を扱うなど、消費者が安心できる商品を提供している。
- ・ 有償ボランティアによる家庭の味付けによる惣菜は好評である。惣菜は、減塩、低糖、野菜を多く使用することを基本としており、その日の朝に担当チームのメンバーが何を作るか話し合っ決めて決める。形状やサイズ、量目等は統一しておく必要があるためレシピーは用意してあるが、味付けは担当者によって異なる。メンバー全員で評価して味付けが

偏らないよう工夫している。

■ 広報活動の継続

- ・ 地域の高齢者の継続的な利用を促すために、広報誌を作成して約半径 1.5km の範囲を対象に隔週 2,700 部のポスティングを継続している。
- ・ 広報誌は限られた予算の中で、手作りで行っており、大変ではあるがリピーターを確保し事業を継続するために行っている。

④ 今後の事業展開意向について

- ・ ランニングコストの部分で行政の金銭的な支援があれば有難い。
- ・ 既存の行政支援を活用することも考えられるが、手続き等が煩雑な割には補助額が少ないなど活用のメリットを感じられないこともある。また、有償ボランティア自身も高齢者であることから、申請書を書くテクニックも持ち合わせておらず手を出しにくいのが現状である。
- ・ 今後は、会員数を増やす努力を行うとともに、地域の高齢者ニーズを的確に把握して提供する商品の多様化を図ること、夕食の配食サービスを展開すること等を予定している。

3-7 和光市役所（埼玉県和光市）

① 事業概要

■ 事業の枠組み

- ・ 和光市で提供する配食サービスは原資と対象者から主に 2 つに分けられる。1 つ目は、市町村特別給付事業のうちの配食サービス事業で、対象者は要支援・要介護の高齢者である。2 つ目は、介護保険の地域支援事業で、対象者は二次予防対象者（生活機能の低下があるため、要支援・要介護になるおそれのある高齢者）である。後者は、和光市高齢者栄養改善サービス費助成要綱に基づいて実施される食の自立支援事業のサービスの 1 つであり、自ら食事を用意することが困難な高齢者に対して、その状況に応じて栄養バランスの取れた調理済みの食事の提供（配食サービス）を行うものである。
- ・ 平成 15 年から取組を開始しており、現在 2 期目である。

■ 事業の流れ

- ・ 市内の全高齢者を対象に日常生活圏域ニーズ調査を実施している。その中に食に関する項目があり、食事に関して問題のある人の存在・分布を市として把握している。この調査から、買い物ができるか、調理可能か、配膳可能か、自分で食べることが可能か（箸やスプーンを利用できるか）、咀嚼可能か、飲み込み可能か、消化できるか、など食事に関して細かく状態をみてどこにリスクがあるかを個人単位で判断できる。
- ・ 調査結果をもとに、二次予防対象者に関する情報は地域ケア会議で共有され、必要な支援が検討される。配食は食の自立に向けた支援の 1 つであり、管理栄養士のサポートのもとで、たとえば、まず配食サービスや食べ方指導を 3 ヶ月提供し、状態が良くなれば、

調理指導（エンジョイクッキングプログラム）や買い物支援（コンビニエンスプログラム等）を介護指導ヘルパーが実施するなど、個人の状況に応じて段階的・一体的なマネジメントを行っている。

- ・ 管理栄養士の有資格者がNPOを立ち上げ、訪問看護ステーションの管理栄養士版といえる管理栄養ステーションをつくっている。潜在的管理栄養士を集めて、各地域ケア会議に参加し、配食・栄養管理についても民間事業者と連携して支援を担っている。居宅介護支援事業所に指定されており、行政からの委託費とケアマネジャーの収入、自費事業で運営されている。

■ 配食サービス

- ・ 配食サービスの種類は普通食、刻み食、カロリー食となっており、1食につき1,000円を上限に、6割が市から助成される。
- ・ デリバリーコストを考慮して市内に近い業者にデリバリーを委託している。安否確認ありきの通常食のお弁当は地域互助でやってもらう方向としており、公的補助を行う対象は、食形態や病態食にも対応できる事業者に特化している。
- ・ 現在、指定事業者は4社（日生オアシス和光、宅配クック123、武蔵野フーズ、リーシェガーデン和光）である。武蔵野フーズはセブンイレブン、セブンミールと組んでおり、各家庭へのデリバリーをセブンイレブン各店舗が担うことでコスト削減ができています。日生オアシス和光はサービス付高齢者住宅である。和光市では、予め広めの厨房設置を当該施設の要件としており、入居者やデイサービス対象者の他、二次予防対象者への配食を提供している。24時間定期巡回の職員が配食を持っていくので、デリバリーコスト削減ができています。
- ・ 配食サービスの提供は、全事業者とも365日昼食と夕食、市内全域に提供可能である。総合的な対応を必要とするケースは地域ケア会議にてアセスメントを行い、決定される。個人単位でみれば食の自立を図っており、提供数は減少していく。

② 利用者について

- ・ 市町村特別給付事業の利用者は現在35人程度であり、経年で大きな変化はみられない。
- ・ 潜在的に食事提供が必要な高齢者の分布は前述のニーズ調査をもとに把握している。

③ 取組の工夫、課題等について

■ 地域ケア会議におけるマネジメントの集約化

- ・ 個人単位でニーズとシーズを繋げる、組み合わせることを地域ケア会議が担う。ケアマネジャーやケアプランナー任せにせず、介護予防は全権を地域ケア会議にゆだね、マネジメントを機能させている点が特徴である。地域ケア会議は政策の目標達成の個人支援を行う政策誘導の場であり、エンジンである。
- ・ 地域ケア会議に部門外の事業者を呼び込めるかは、行政内の高齢者福祉、介護保険の給

付担当、地域福祉の担当の連携が不可欠である。

- ・ 配食サービスの対象者は介護保険認定者か、二次予防事業対象者のため、地域包括支援センターの職員かケアマネジャーが必ず関わることになり、目が行き届いている。食事の摂取状況を配食事業者からケアマネジャーに報告されることもあるなど、連携体制はできている。

■ 孤食への対応について

- ・ 高齢者の食の新たな問題として、孤食が多い点が挙げられる。孤食から食欲低下を招くなどして、低栄養が生じる可能性は高まる。日中の居場所づくりが課題と認識している。地域支援事業の1つで、誰でも参加でき手軽に健康相談や自分のご飯を持ち寄ってアドバイスを受けられるヘルス喫茶サロンを行っているが、家族の認識を促すための教育も重要である。

④ 今後の事業展開意向について

- ・ 日常生活圏域ビジネスという考え方が重要である。民間事業者は顧客をできるだけ確保し、配送ルートを最適化することばかり考えているが、拠点で調理し枝葉に分かれて配送できる体系が望ましい。和光市でも、地域密着型サービスの厨房を活用して、デリバリーの拠点を日常生活圏域内に配置できるよう模索している。今後、在宅高齢者が増え、介護予防・日常生活支援総合事業が本格的に行われるようになると、配食サービスの必要性は一層高まるだろう。

VI. 有識者による検討会の開催

本事業を効果的、効率的に実施するため、有識者による検討会を開催し、調査手法や内容の検討、及び調査によって得られた高齢者向け食品・食事提供サービスのあり方に関する課題や、解決に向けた施策のあり方について検討を行った。

また、第2回、第3回委員会には、それぞれゲストスピーカーを招き、民間サービス、社会的サービス等を実際に展開されている立場から意見を頂戴した。

委員は次のとおりである。

図表 VI-1 検討会委員

＜委員＞

岩間 信之	茨城キリスト教大学 文学部 准教授
唐木 美代子	一般社団法人 日本海保支援専門員協会 常任理事
芝崎 信重	全国農業協同組合連合会 生活リテール部 ネット宅配事業課 副審査役
藤崎 享	日本介護食品協議会 事務局長
松井 順子	大阪千代田短期大学 総合コミュニケーション学科 准教授

(五十音順 敬称略)

＜ゲストスピーカー＞

(第2回検討会に出席)

塚越 教子	特定非営利法人くらし協同館なかよし 理事長
新居 義典	株式会社セブンイレブン・ジャパン オペレーション本部 オムニチャネル推進部 総括マネジャー

(第3回検討会に出席)

萩原 章史	株式会社食文化 代表取締役
-------	---------------

(五十音順 敬称略)

＜オブザーバー＞

厚生労働省老健局振興課

＜事務局＞

農林水産省食料産業局食品小売サービス課
三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

検討会は次のとおり開催した。

図表 VI-2 検討会日程

第1回検討会（平成25年12月19日開催）

- ・実施計画の検討
- ・アンケート調査票案の検討

第2回検討会（平成26年2月13日開催）

- ・高齢者向けアンケート調査結果における論点の検討
- ・ヒアリング調査案の検討

第3回検討会（平成26年3月4日開催）

- ・事業者向けアンケート調査結果、自治体向けアンケート調査結果における論点の検討

VII. 高齢者向け食品・食事提供サービスの課題と対応の方向性

1 高齢者向け食品・食事提供サービスの現状と課題・ニーズ

以下では、前章までの調査・分析から明らかになった、高齢者向け食品・食事提供サービスの現状と課題について、利用者、事業者、自治体の主体別、及び地域別に整理を行う。

1-1 利用者の現状と課題・ニーズ

① 全般的傾向

元気高齢者においては、食材宅配サービスなど一部のサービスをのぞいて、そもそもサービスの認知度が不足している点、元気なうちからのサービス利用に対する抵抗感が非常に高いことが課題である。また、元気高齢者でも食品摂取の多様性といった観点から食生活を評価すると、将来的に高い健康リスクを抱えている者が無視できない規模で存在しており、特に男性の単身世帯、前期高齢者、各種社会活動への非参加者などにおいてこの傾向は顕著である。ニーズとしては、要支援・要介護高齢者以上に、食事内容の付加価値（安全性、美味しさ等）を重視する傾向にある。

要支援・要介護高齢者においては、食事内容の付加価値よりも、買い物、調理などに係る手間や負担を軽減しつつ、栄養バランスの取れた食事の確保を求めてサービスの利用を選択する傾向にある。

② 地域別傾向

大都市部では「調理が苦手」であることが配食サービスの利用に結びついている傾向が強く、こうした調理等に関する知識、スキルを持ち合わせていない高齢者に対してサービス利用を促進することが課題となる。また、安全性や美味しさに加え、価格面や簡便性に対するニーズは他地域と比較して高くなっている。

中小都市部では、病院や介護事業所等、地域の高齢者の核となる施設においてサービスの利用をすすめられた者が多く、サービスの拡大のためには、こうした中核的な施設との連携が求められる。

過疎地域においては、食品摂取多様性の観点から高リスクな高齢者、また買い物や調理等に困難を抱えている者の利用が他地域に比べて多い。また、サービス内容については価格の安さや提供頻度に関するニーズが高くなっている。地域の互助機能が強いことによりサービス利用が抑えられている可能性も示唆された。

1-2 事業者の現状と課題・ニーズ

① 全般的傾向

新規利用者の獲得及び利用者の継続率の向上、デリバリーコストや販促費などのコスト削減による収益性の向上が大きな課題である。

サービス別にみると、配食サービスでは医療・介護分野との連携を強化することによる、主に要支援・要介護高齢者の顧客獲得を目指す志向と、地元食材の利用など食事内容の付加価値向上による元気高齢者の獲得を目指す志向の2つのニーズが見出される。他方、食材宅配サービス、会食サービスでは、地元生産者との連携等を通じて元気高齢者の開拓を目指す志向がより強い。会食サービスではさらに、食事内容に加えて利用者間の交流を促すイベントを推進する意向が強い。

② 地域別傾向

大都市部においては、事業者間の競争が激化している状況が見出される。また、デリバリーに際して、配達中の駐停車も問題視されている。

中小都市部では、配食サービスにおいて利用者の継続性が低いことが課題となっている。食材宅配サービスではスタッフの確保・育成、会食サービスでは会食場所の確保及び利用者の栄養状態が課題となっている。

過疎地域では、配食サービス、食材宅配サービスといった配達を要するサービスにおいてデリバリーコストが大きな課題となっている。食材宅配サービスではそれに加えて利用者の継続性、ニーズの把握に課題を抱えている。会食サービスでは、利用者の獲得及びニーズ把握、スタッフの確保・育成などが課題である。

1-3 自治体の現状と課題・ニーズ

① 全般的傾向

自治体が行う食事提供サービスの大半は配食サービスである。事業委託先としては社会福祉法人が多く、配食サービスでは民間事業への委託も一定数にのぼる。配食サービスに対しては利用者ニーズへの対応、事業者の確保、利用者増加による財政負担の拡大が課題となっている。中でも、民間企業によるサービスに対しては味の改善要望、社会福祉法人に対しては提供頻度の改善要望が高くなっている。

② 地域別の傾向

大都市部では、利用者増加による財政負担の拡大が懸念されている。一方、中小都市部では利用者ニーズの把握と対応、過疎地域では事業の収益性等が課題となっている。

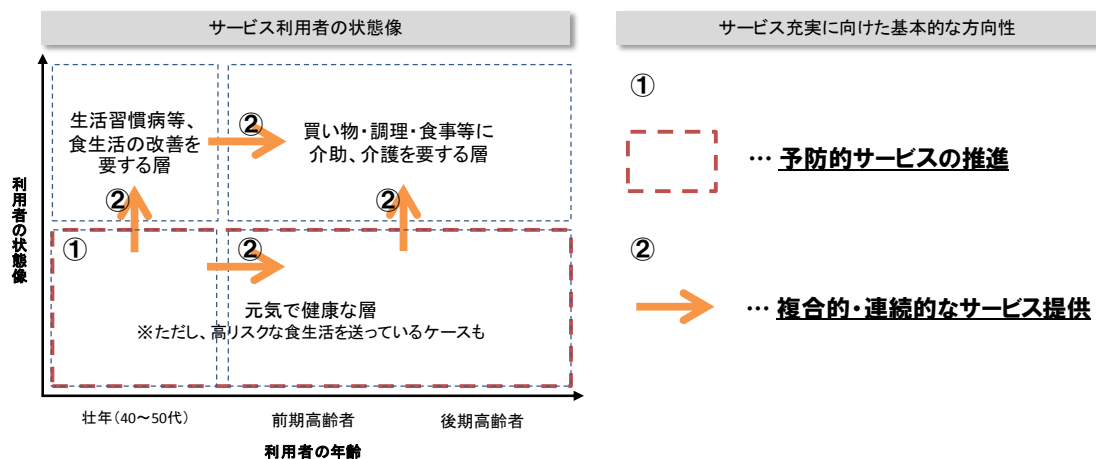
図表 VII-1 高齢者向け食品・食事提供サービスの現状と課題

調査対象		現状	課題・ニーズ	地域ごとの特徴		
				大都市部	中小都市部	過疎地域(町村部)
利用者	元気高齢者	・食材宅配サービスに一定の利用が見られるが、その他のサービス利用は低調 ・介護が必要になったら利用を検討する、事後的なサービス利用形態	・高リスクな食生活を送る者の割合が一定数に達する（特に男性単身世帯、前期高齢者、社会活動非参加者） ・利用に対する抵抗感 ・食事内容の付加価値を重視 ・介護食品について認知が進んでいない	・「調理が苦手」であることを、配食サービス利用理由に挙げる者が多い ・価格面や利用の簡便性に関するニーズ	・病院や介護事業所で利用をすすめられた者が多い。	・栄養バランスの取れた食事に対する高い潜在的ニーズ ・身体的困難を抱えている高齢者の利用が多い ・安価であることが利用に結びついている ・地域の互助機能により利用が抑制 ・提供頻度に関する要望
	要支援・要介護高齢者	・買い物、調理に関する手間、負担の軽減や、栄養バランスの確保を求めてサービスを利用する傾向	・栄養バランスの取れた食事に対する高いニーズ ・買い物、調理を担う者の負担軽減に対するニーズ			
事業者	配食サービス	・医療・介護分野との連携強化、見守り等で高齢者支援を進めて顧客獲得を目指す志向 ・地元食材の利用などサービス向上による元気高齢者獲得を目指す志向	・新規利用者の獲得、収益性 ・利用者の継続率の維持（休止率の低下） ・デリバリーコスト、広告費	・競合激化 ・駐車スペースの確保	・利用者の継続率の低さ	・デリバリーコスト
	食材宅配サービス	・地元生産者等と連携して地元産食材を積極的に扱うことで元気高齢者の市場開拓を目指す志向 ・要支援・要介護高齢者市場の開拓や医療・介護事業者等との連携を志向するニーズが顕在化していない		・競合激化 ・駐車スペースの確保	・スタッフ確保・育成	・デリバリーコスト、利用者の継続性・ニーズ把握
	会食サービス	・地元食材を積極的に活用し、食べ慣れた味や郷土料理への対応を進め、元気高齢者市場の開拓を目指す志向 ・利用者の交流を促すイベント企画を推進		-	・開催場所の確保、利用者の栄養状態	・新規利用者の獲得、利用者のニーズ把握、スタッフの確保・育成
自治体		・配食サービスを実施している自治体は9割弱、会食サービスを実施している自治体は約1割にのぼるが、食材宅配サービスを行っている自治体はほとんどない。 ・事業委託先としては社会福祉法人が最も多いが、配食サービスにおいては民間企業への委託が4割にのぼる。	・配食サービスでは、「利用者ニーズへの対応」「事業者の確保」「利用者の増加による財政負担」 ・民間企業には味の改善に対する要望、社会福祉法人には提供頻度に対する要望 ・会食サービスでは、交流に対する高いニーズ	・利用者の増加による財政負担 ・（会食サービス）利用が必要な高齢者の発見・把握、対象地域の拡大	・利用者ニーズの把握、対応 ・利用が必要な高齢者の発見・把握、対象地域の拡大	・事業者の収益性 ・利用者ニーズの把握及び対応に課題

2 サービスの充実にに向けた基本的な方向性

先に整理した課題・ニーズを踏まえ、今後、同サービスの市場を拡充していくにあたり、地域特性の差異にかかわらず対応が求められる基本的な方向性として、「予防的サービスの促進」と「複合的・連続的なサービス提供」の2点が挙げられる。

図表 VII-2 高齢者向け食品・食事提供サービスの今後の方向性



資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

2-1 予防的サービスの推進

既存の高齢者向けの食事提供サービスは、本人、もしくは食事に関する行為を担っている者が、介護等を理由としてその役割を担うことができなくなった際に初めて利用が検討される「事後的なサービス利用」が主である。言い換えれば、元気高齢者においては高齢者向け食品・食事提供サービスの利用は低調である。しかし、元気高齢者であっても、将来的に生活機能の低下や低栄養状態に陥るリスクの高い食生活を送っている者が相当数存在する。

以上より、高齢者向け食品・食事提供サービスを今後一層充実させ、かつ食生活の改善を通して健康を維持していくためには、適切な食事による健康悪化の予防という観点から、元気で健康な層へのサービス提供を推進することが必要となる。すなわち、壮年層、前期高齢者層を中心として、健康的な食事に関する普及・啓発活動を行い、サービス利用に対する抵抗感を取り除いていくことが求められる。

2-2 複合的・連続的なサービス提供

現状では、元気な段階での食事のあり方と、介護等が必要になった段階での食事のあり方は非連続的なものとなっており、高齢者向け食事提供サービスの主な利用層は後者とな

っている。

しかし、健康的な食事を通じた高齢者の健康維持を持続的に支援していくため、また、事業者が継続的にサービスを利用してもらうためには、先述した予防的なサービス利用の推進に加えて、利用者の身体的状況の変化、環境や意識の変化等に対応した複合的・連続的なサービスの提供を図ることが重要といえる。すなわち、単一のサービス提供だけではなく、食事提供に係る多様なサービス内容を、利用者の状態に応じて適切に切り替えたり、組み合わせていくことによって、継続的な利用を促すことが重要である。

2-3 各主体の役割

上記に示した基本的な方向性を推進していくにあたり、各主体が取り組む役割については下記のとおり整理される。

図表 VII-3 各主体の役割

事業者	■ 食事内容の高付加価値化 ■ 高齢者の状態の変化に対応した段階的なサービス提供
自治体	■ 地域コミュニティ単位での意識啓発 ■ 地域の関係機関の連携促進 ■ 高齢者の状態把握・情報共有
国	■ 健康的な食事に関する意識啓発

資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

① 事業者の役割

■ 食事内容の高付加価値化

特に元気高齢者においては、食事内容の充実がサービス利用を促進するための重要な要因となっている。特に大都市部の消費者は価格と食事の質とのバランスについて最もシビアであり、事業者間による競争激化が起きていることを踏まえると、食事内容の付加価値を高めることが特に重要である。

今後、高齢者の購買力の向上が予想される中では、高級食材を用いた会食サービス、レストランシェフが監修した配食サービスなど、より付加価値の高い食事提供サービスについて検討し、利用者の多様なニーズへの対応を図っていくことも求められる。

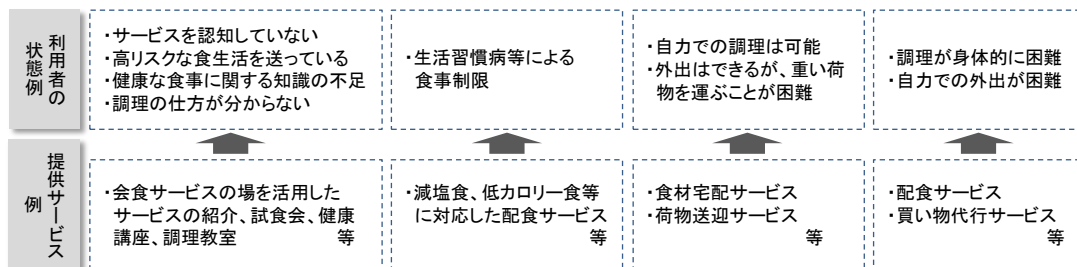
■ 高齢者の状態の変化に対応した複合的・連続的なサービス提供

食事提供サービスを継続的に利用してもらうために、高齢者のニーズや身体状況、意識等の変化を踏まえた多様な食事提供サービスを目的に応じて組み合わせ、訴求していく必要がある。

サービスの組み合わせ方は多様であり、高齢者の状態に応じて柔軟な対応が求められるが、たとえば、次のような提供方法が考えられる。

- ・ 地域の会合の場や、買い物場を利用した会食サービス・試食会を実施することで、食事提供サービスについて認知してもらう。また、健康教室、調理教室などを合わせて行い、自らの食生活を見直すことによって持続的に健康増進を図っていくための知識、スキルを身につけてもらう。
- ・ 壮年期で生活習慣病等を抱えており、摂取できる栄養に制限のある利用者に対しては、減塩、カロリー制限等に配慮した食事を提供する。
- ・ 自宅である程度の調理ができる高齢者や、重い荷物を運ぶなどの行為が難しくなったものの、自分で買い物をする意欲の高い高齢者に対しては、食材宅配サービスによる食材や惣菜の個食販売の利用を促す。買い物までは自分で行ってもらい、その荷物を自宅まで届けるサービスも提供する。
- ・ 介護度の進展等に伴い調理、外出が困難となった高齢者に対しては、配食サービスの利用による定食販売などに繋げる。

図表 VII-4 段階的サービスの提供例



資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

なお、複合的・連続的にサービスを提供していくにあたっては、高齢者の自立を促す視点が重要となる。普段の食生活のリスクが特に高い層に対しサービス利用の継続を促すためには、啓発による食生活の自立支援も同時に行っていくことが必要である。

また、買い物や食事に対する意欲を喚起することも重要となる。自分で選び、購入する意欲、また買い物等を通じて人々と交流する意欲を持ってもらうことが、高齢者の自立支援、ひいてはサービスの継続的な利用に繋がる。

また、商品・サービスの開発に際しては、日常の食生活の延長で利用できる点に留意することが求められる。たとえば、元気高齢者において比較的利用の多い食材宅配サービス

を起点として、調理が可能な世帯に対してはまずは食卓に一品を足し、日々の食事の栄養バランスを整えるようなおかずを提供することが考えられる。

なお、介護食品については、現状では大多数の元気高齢者に認知されていないことから、スーパーマーケットやコンビニエンスストアなど、消費者が日常的に利用する売り場で販売したり、会食サービスの場合などを活用して積極的に試食会を開催したりするなど、手に取り知ってもらうきっかけを与えることが求められる。

② 自治体の役割

■ 地域コミュニティ単位での意識啓発

潜在的な利用者に対してサービスを認知させていく手段として、地域コミュニティを単位とした健康的な食事のあり方等に関する行政の出前講座や、町会などの会合の場や会食サービスの機会等を活用した試食会などによって、需要を喚起していくことが考えられる。

こうした手段により、一定の地域単位で食事提供サービスに対する需要がまとまって得られることが期待できる。また、事業者によるデリバリーの効率化・コスト低減に加え、事業者の販促活動支援にも寄与する。

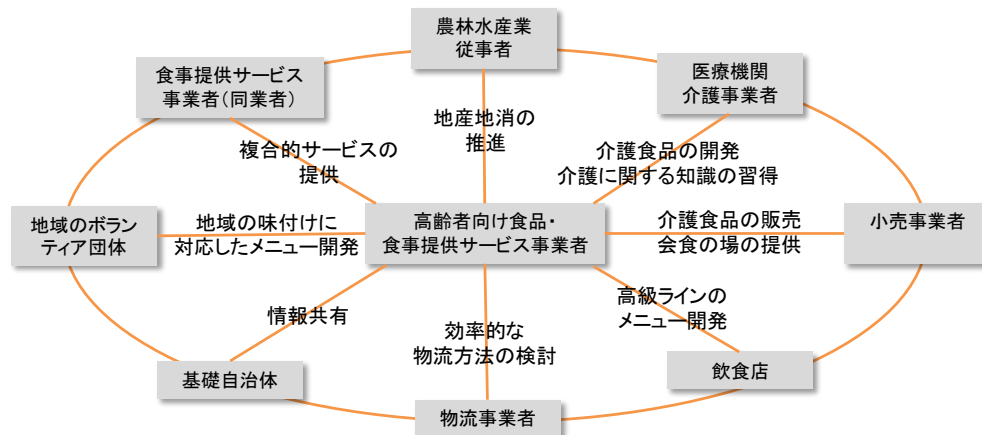
■ 地域の関係機関の連携促進

複合的・連続的なサービス提供に向けて、地域の食産業等事業者のマッチングの機会を創出し、連携を推進することにより、サービスの質の向上に対する支援が期待される。

たとえば、地場の生産者とサービス事業者を結びつけ、地場産農林水産物の取り扱いを促進しつつ、事業者が地産地消という価値や地元食材に対する安心感を背景に利用者への訴求を図っていくことなどが考えられる。

他にも、医療機関、飲食店、小売事業者、物流事業者、ボランティア団体など、多様な関係者が「高齢者に対する食事提供」をテーマで一堂に会する場をコーディネートすることで、新たなサービスや効率的・効果的な連携・情報共有体制を構築することが期待される。

図表 VII-5 コンソーシアムの連携イメージ



資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

■ 高齢者の状態把握・情報共有

事業者支援のために、自治体は地域住民の食生活に関する実態や、食品・食事提供サービスに関するニーズをさまざまな形で調査、把握し、その情報を事業者に対して共有していくことが求められる。

たとえば、自治体（介護保険の保険者）では、介護予防を目的として 65 歳以上の高齢者に対して調査を行う基本チェックリストのうち低栄養に関するデータを活用し、高リスク高齢者の発見に役立てることが考えられる。また、介護保険の保険者が定期的に行う「日常生活圏域ニーズ調査」などから得られた高齢者の生活実態、身体機能に関する情報についても、日常生活圏域単位での集計結果を、自治体の商工部局等を通じて関連事業者と共有するなど、事業者が地域においてサービス展開を図っていくうえで必要な情報の提供体制を構築することが考えられる。

下記の例のように、行政が高齢者の食生活に関する調査結果を独自に実施することも考えられる。

＜アンケート調査での自由記述＞

- ・ （自治体向けアンケート）高齢化の進行に伴い、公的サービスだけでは対応しきれない。買い物に困っている高齢者が多いことが予想され、独居高齢者・高齢者世帯（高齢者夫婦・高齢者３人世帯）を対象に民生委員にお願いし、「買い物についてのニーズ調査」を実施中。その結果をまとめ、商工会や商工担当課に情報提供し、食材に限らず、配達サービスに結びつけていければと考えている。

また、個別の要支援・要介護高齢者のケアプランの検討等を行う地域ケア会議に、その地域で事業展開を行う食事提供サービス事業者を同席させることにより、事業者が高齢者の身体状況やニーズ等に関するノウハウを蓄積する機会を創出することも考えられる。

③ 国の役割

■ 健康的な食事に関する意識啓発

国の役割として、健康的な食事のあり方や、自らの食生活が抱えているリスク等に関する自覚を促すための普及・啓発活動を行うことが求められる。

たとえば、40歳を過ぎると特定健康診査（「メタボ健診」）の受診がはじまるが、健康に対する意識の高まりが起きるこうした時機を活用し、高齢期の低栄養という問題に対しても啓発を行っていくことが考えられる。

普及・啓発の裏付けとなる客観的なデータの蓄積についても国の役割に負うところが大きい。たとえば、厚生労働省に設置されている「日本人の長寿を支える『健康な食事』のあり方に関する検討会」での検討結果などを踏まえ、これを広く周知させていくことや、食の有する健康増進機能の解明・評価や、健康増進機能を有する食材・食品の開発・普及促進⁷を進めていくことが求められる。

加えて、食品の持つ健康価値、機能性に関する知識を消費者に適切に伝達し、啓発を行っていくことが必要である。こうした観点から、食品の機能性表示制度のあり方についても検討を行い、事業者がこうした健康価値を消費者に訴求していく後押しをすることが求められる⁸。

情報発信にあたっては、食生活に関するリスクについて周知を図り、適切に危機感を喚起することも重要であるが、一方で、バランスの取れた食生活をするることによるプラスの効果や、健康な高齢者の生活スタイルなど、ポジティブな側面についても知見を蓄積し、伝えていくことも重要である。

⁷ 日本再興戦略（平成25年6月14日閣議決定）より

⁸ 日本再興戦略（平成25年6月14日閣議決定）において、「いわゆる健康食品等の加工食品及び農林水産物に関し、企業等の責任において科学的根拠をもとに機能性を表示できる新たな方策について、今年度中に検討を開始し、来年度中に結論を得た上で実施する。検討にあたっては、国ではなく企業等が自らその科学的根拠を評価した上でその旨及び機能を表示できる米国のダイエタリーサプリメントの表示制度を参考にしつつ、安全性の確保も含めた運用が可能な仕組みとすることを念頭に行う」と記載されている。また現在消費者庁において、「食品の新たな機能性表示制度に関する検討会」が開催されている。

3 地域類型に応じた事業展開モデルの検討

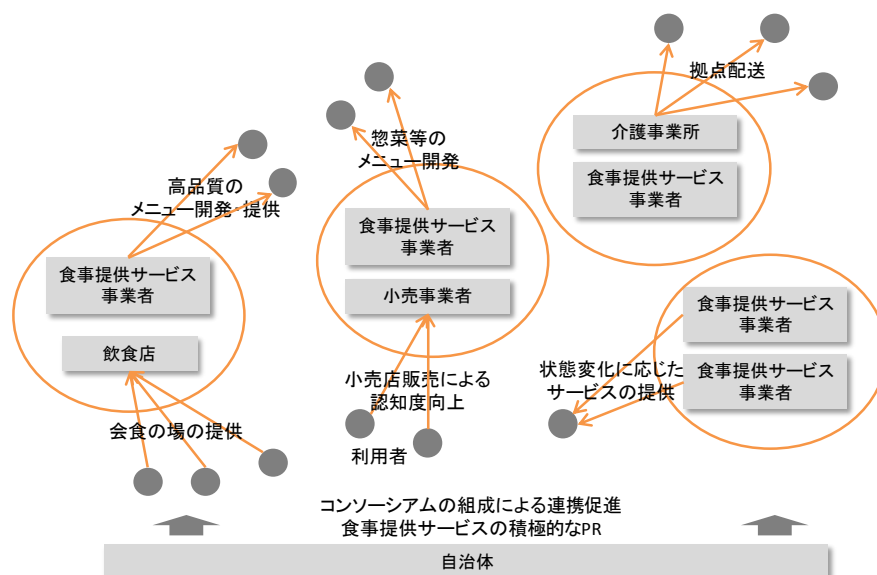
これまでに検討してきた方向性を実現させていくための方策について、地域ごとの特性に応じたモデル案を検討した。

3-1 大都市部における事業展開方策 — 多事業者連携型のサービス提供

大都市部は、今後高齢者の急激な増加が見込まれており、市場規模が大きいものの、同業者による競合も顕在化しているマーケットである。このため、個々の事業者においてはサービスの独自性を高めていくことが重要になる。同時に、食関連事業者が豊富に存在する環境特性を活かし、事業者間相互の連携から、多様な消費者のニーズに応えていくことが求められる。特に、アクティブシニア層に対しては、食事提供サービスの「要介護者向け」というイメージを取り払い、元気なうちからでも自らの健康維持に役立てるためのサービスと認識してもらうための商品開発を行っていくことが重要となる。

以上から、事業者の量的規模や多様性を活かした、事業者間連携による消費者ニーズの取り込みが大都市部での基本的な戦略として想定される。自治体は、民間事業者への積極的なサービスの外部化を図っていくと同時に、各事業者が連携する場の提供、各種サービスの積極的なPRなど、事業者のサービスの質を向上させるために支援することが求められる。

図表 VII-6 大都市部における事業展開方策（イメージ）



資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

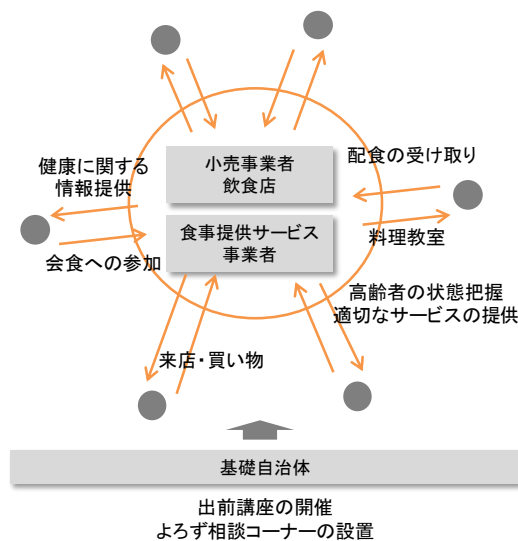
3-2 中小都市部における事業展開方策 — 「来店型」食事提供サービス

中小都市部では高齢者の居住範囲が広く分散していることから、事業者は一定程度の広がりをもった商圈を設定する必要がある。そのため、ポスティング等による販促のコストが大都市部より負担となると考えられる。

こうした地域においては、各地域でコミュニティの拠点となっている施設や、中核的な店舗（スーパーマーケット等）等を活用し、利用者の来店をきっかけとした食事提供サービスの認知、導入を図っていく「来店型」のサービス提供が考えられる。

具体的には、来店の機会を捉えた積極的なコミュニケーションを通じて、利用者の食生活の状況について把握し、必要に応じて栄養バランスのとれる食べ合わせや調理等に関するアドバイス、各種サービスの導入に繋げていく。店舗に来店してもらうことで外出を促し、利用者の健康維持に資するとともに、店舗でのコミュニケーションを通して、軽度段階での異変の発見等も期待できる⁹。行政はこうした拠点で出前講座を行うなどといった形での連携が考えられる。

図表 VII-7 中小都市部における事業展開方策（イメージ）



資料）三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

⁹ こうした利用者との積極的なコミュニケーションの実践にあたっては、大型スーパーなどで高齢者の買い物のサポートを行うコンシェルジュの取組も参考になる。イオン株式会社では、「イオン葛西店」を「Grand Generation Mall」と位置づけ、シニア世代が満足するサービスの提供を目指し店舗の全面リニューアルを行っている。その中で、買い物の相談を専任で行う担当者である「コンシェルジュ」を計8名配置しているのに加え、354名の認知症サポーター、37名のサービス介助士を配置し、高齢者の店舗における買い物支援に取り組んでいる。（2013年5月22日 イオン株式会社・イオンリテール株式会社プレスリリースより）

3-3 過疎地域における事業展開の方向性 ― 行政との連携による地域密着サービス

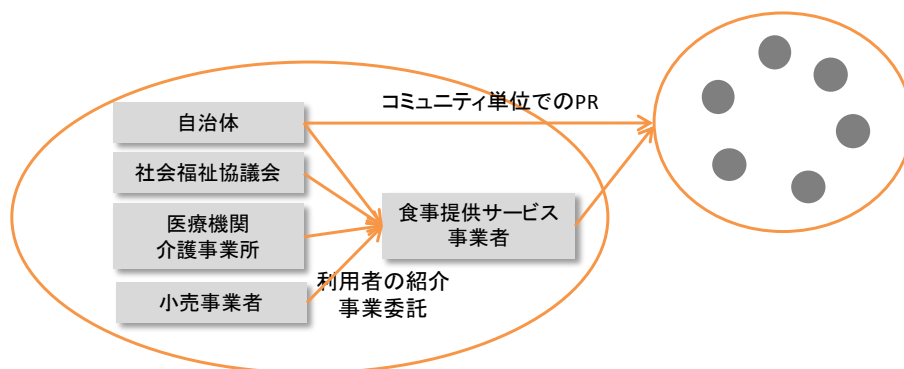
人口密度が低く利用者が広範囲に居住しているため、需要が見出しづらく、かつデリバリーコスト等が課題となる過疎地域においては、基本的には行政や社会福祉協議会等による社会的サービスや公的サービスを中心としたサービス展開が基本となる。

こうした地域においては地域住民における互助機能が強いいため、民間企業が事業を展開するにあたっては、その地域に根差した事業者が主体となることや、あるいはそうした事業者との連携を通じて、地域に密着した医療機関、行政との緊密な連携によるサービスの認知・普及が必要となる。

過疎地域においては、その地域の伝統的な食生活を送る高齢者も多い。たとえば、「ご飯とみそ汁と漬物」があればよい、という意識の高齢者に対しては、地域で食べ慣れた食文化を尊重しつつも、将来的なリスクの高い食生活による栄養状態の悪化を予防するといった観点からのサービス提供が必要である。

行政は、サービスを提供する事業者の開拓・育成を図ることが必要となり、その際は介護事業所や食品小売店、飲食店などの地域に存在する資源を有効活用するという視点から、食事提供サービスへの参入を促していくことが求められる。

図表 VII-8 過疎地域における事業展開方策（イメージ）



資料) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

VIII. 参考資料

1 高齢者向けアンケート調査（調査 A）

食生活に関するアンケート

Q1 あなたの家族構成についてお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 単身世帯(一人暮らし)
- ☐ 2. 夫婦のみ世帯
- ☐ 3. 家族など同居(二世帯住宅を含む)
- ☐ 4. その他【 】

Q2 あなたのお住まいと、あなたのお子様のお住まいとの関係について、最も近いものをお選びください。なお、お子様が複数人いる場合は、あなたのお住まいの最も近くに居住している方の状況についてお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 同居している
- ☐ 2. ごく近くに居住している(概ね徒歩で10分以内)
- ☐ 3. 近くに居住している(概ね自動車・公共交通で30分以内)
- ☐ 4. 遠くに居住している(概ね自動車・公共交通で1時間以内)
- ☐ 5. かなり遠くに居住している(概ね自動車・公共交通で1時間以上)
- ☐ 6. その他(お子様がいない場合も含む)

Q3 あなたは要介護認定を受けていますか。(1つだけ)

- ☐ 1. 要支援1
- ☐ 2. 要支援2
- ☐ 3. 要介護1
- ☐ 4. 要介護2
- ☐ 5. 要介護3
- ☐ 6. 要介護4
- ☐ 7. 要介護5
- ☐ 8. 現在、要介護認定を受けていない

Q4 以下のうち、あなたご自身について、あてはまるものをお選びください。(いくつでも)

- ☐ 1. バスや電車を使って1人で外出できる
- ☐ 2. 日用品の買い物ができる
- ☐ 3. 自分で食事の用意ができる
- ☐ 4. 請求書の支払いができる
- ☐ 5. 銀行預金や郵便貯金の出し入れができる
- ☐ 6. 過去1年の間に入院歴がある
- ☐ 7. 過去1年の間に転倒歴がある
- ☐ 8. 趣味やおけいごとをしている
- ☐ 9. あてはまるものはない

Q5 あなたの現在の健康状態はいかがですか。(1つだけ)

- ☐ 1. よい
- ☐ 2. まあよい
- ☐ 3. 普通
- ☐ 4. あまりよくない
- ☐ 5. よくない

Q6 あなたの現在の社会活動の参加状況についてお知らせください。(1つだけ)

	1 定期的 に参加 している	2 たま に参 加し てい る	3 参 加 し て い な い
1. ボランティア	☐	☐	☐
2. 町会	☐	☐	☐
3. 趣味のサークル	☐	☐	☐

Q7 あなたの世帯の現在の年間収入についてお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 100万円未満
☐ 2. 100万円以上～300万円未満
☐ 3. 300万円以上～500万円未満
☐ 4. 500万円以上～700万円未満
☐ 5. 700万円以上～900万円未満
☐ 6. 900万円以上

Q8 あなたの世帯の収入源について、あてはまるものをお選びください。(1つだけ)

- ☐ 1. 年金収入のみ
☐ 2. 主に年金収入
☐ 3. 主に年金以外の収入
☐ 4. その他【 】

Q9 あなたのお住まいから最寄りの生鮮食料品店(生鮮品を販売しているコンビニを含む)までの、主な移動手段とかかる時間についてお知らせください。

- ☐ 1. 徒歩 【移動時間】【 】分
☐ 2. 自転車 【移動時間】【 】分
☐ 3. 自動車、バイク 【移動時間】【 】分
☐ 4. 電車 【移動時間】【 】分
☐ 5. バス 【移動時間】【 】分
☐ 6. その他 【移動時間】【 】分

Q10 あなたの日頃の食事において、以下のことはどれくらいあてはまりますか。(1つだけ)

	1 あ て は ま る	2 ど ち ら と も い え な い	3 あ て は ま ら な い
1. 食品や調味料の摂取量が制限されている	☐	☐	☐
2. 食事姿勢や食べる動作に不自由を感じている	☐	☐	☐
3. 食事は小さくしたり、刻んだり、柔らかくしないと食べられない	☐	☐	☐
4. 歯や口腔、飲み込みに問題がある	☐	☐	☐
5. 食べる意欲や楽しみがある	☐	☐	☐

Q11 次の食事に関する次の行為のうち、日頃は主にどなたが担当されていますか。(1つだけ)

	1 ご 自 身	2 家 族	3 友 人	4 ホ ー ム ヘル パー	5 そ の 他	6 行 っ て い ない
1. 店舗での買い物	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. インターネットでの買い物	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 調理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 配膳	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q12 あなたは普段、食事を誰ととることが多いですか。(1つだけ)

- ☐ 1. 1人でとることが多い
☐ 2. 家族ととることが多い
☐ 3. 友人・同僚等ととることが多い

Q13 あなたの普段のそれぞれの食事の摂取状況についてお知らせください。(1つだけ)

	1 ほ ぼ 毎 日	2 週 に 1 回 以 上	3 月 に 1 回 以 上	4 月 に 1 回 未 満	5 ま っ た く 食 べ な い ・ ま っ た く し な い
1. 自宅で調理された、一般的な家庭料理(主食・主菜を含むような食事)	☐	☐	☐	☐	☐
2. 自宅外のお店で購入してきた、お弁当やお惣菜など	☐	☐	☐	☐	☐
3. 上記以外の簡単な食事(菓子、パン、おにぎり、カップ麺など)	☐	☐	☐	☐	☐
4. 外食	☐	☐	☐	☐	☐
5. 介護食品(食事にとろみをつけたり刻んだりするなどして食べやすくしたもの)	☐	☐	☐	☐	☐
6. 友人や近所の方との会食	☐	☐	☐	☐	☐
7. 食べない(食事を抜く)	☐	☐	☐	☐	☐

Q14 あなたの日頃の食事における、以下の品目の摂取状況についてお知らせください。(1つだけ)

	1 ほぼ 毎日	2 週に 1回 以上	3 月に 1回 以上	4 月に 1回 未満	5 ま っ た く 食 べ て い な い
1. 肉類	○	○	○	○	○
2. 魚介類	○	○	○	○	○
3. 卵類	○	○	○	○	○
4. 牛乳(ヨーグルト・チーズ含む)	○	○	○	○	○
5. 大豆・大豆製品(みそ・しょうゆ除く)	○	○	○	○	○
6. 緑黄色野菜	○	○	○	○	○
7. 海藻類	○	○	○	○	○
8. いも類	○	○	○	○	○
9. 果実	○	○	○	○	○
10. 油脂類	○	○	○	○	○
11. ごはん類	○	○	○	○	○
12. パン類	○	○	○	○	○
13. めん類	○	○	○	○	○
14. 菓子類	○	○	○	○	○
15. 酒類	○	○	○	○	○
16. 清涼飲料水	○	○	○	○	○
17. 栄養補助食品	○	○	○	○	○

Q15 あなたの日頃の食事において、以下のことはどれくらいあてはまりますか。(1つだけ)

	1 と て も あ て は ま る	2 や や あ て は ま る	3 ど ち ら と も い え な い	4 あ ま り あ て は ま ら な い	5 ま っ た く あ て は ま ら な い
1. 栄養バランスを考慮した食事を心がけている	○	○	○	○	○
2. 美味しい食材・食事であれば値段は高くても構わない	○	○	○	○	○
3. 食材・食事を選ぶ際は、とにかく安いものを選ぶようにしている	○	○	○	○	○
4. 食材・食事を選ぶ際は、安全性に気をつけている	○	○	○	○	○
5. 地場産の食材を意識的に選んでいる	○	○	○	○	○
6. 国産食材を意識的に選んでいる	○	○	○	○	○
7. 旬の食材を意識的に選んでいる	○	○	○	○	○
8. 調理済み食品をよく活用している	○	○	○	○	○
9. ごはん、みそ汁、お漬物があればよい	○	○	○	○	○
10. 野菜中心で肉、魚、卵はあまり食べない	○	○	○	○	○
11. 乳製品(牛乳、ヨーグルトなど)は好きではない	○	○	○	○	○
12. 脂っぽいものや揚げ物は避けている	○	○	○	○	○
13. 間食をすることが多い	○	○	○	○	○

Q16 あなたご自身の、以下のサービス・食品の利用状況についてお知らせください。(1つだけ)

	1 現在 利用 している	2 現在 は利用 してい ないが、 利用を 検討し ている	3 利用 してい ない
1. A:配食サービス	☐	☐	☐
2. B:食材宅配サービス	☐	☐	☐
3. C:会食サービス	☐	☐	☐
4. D:介護食品	☐	☐	☐

Q17 前問で「現在利用している」と回答されたサービスについてお伺いします。下記のサービスの実施・提供主体はどちらですか。(1つだけ)

	1 営 利 法 人 (会 社)	2 N P O 法 人	3 社 会 福 祉 法 人	4 社 団 法 人・ 財 団 法 人	5 生 活 協 同 組 合	6 農 業 協 同 組 合	7 行 政 (行 政 に よ る 民 間 委 託 事 業 も 含 む)	8 社 会 福 祉 協 議 会	9 そ の 他
1. A:配食サービス	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. B:食材宅配サービス	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. C:会食サービス	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. D:介護食品	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q18 サービスを利用することを決定(判断)した方はどなたですか。あてはまるものをお選びください。(1つだけ)

	1 ご 自 身	2 配 偶 者	3 お 子 様	4 そ の 他 親 族	5 ケ ア マ ネ ジ ャー	6 そ の 他
1. A:配食サービス	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. B:食材宅配サービス	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. C:会食サービス	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. D:介護食品	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- ☐ 45. その他【 】[]

Q22

- ☐ 17. その他【 】[]

Q23 どのような要因・理由があれば、今後食事提供サービスを利用してみたい、または利用頻度を増やしてみたいとお考えになりますか。(いくつでも)

- ☐ 1. 買い物が身体的に困難になる
- ☐ 2. 買い物に行くのが不便になる(近隣の店舗等が減ってしまう)
- ☐ 3. 買い物、調理の手間が省ける
- ☐ 4. 買い物、調理を担う家族、ヘルパー等の負担が減る
- ☐ 5. 栄養バランスのとれた食事がとれる
- ☐ 6. 安価に利用することができる⇒ヶ月につきいくらまでなら支払うことができますか？【 】円／月
- ☐ 7. 多少値段が高くても、おいしい食事(食材)を購入できる⇒ヶ月につきいくらまでなら支払うことができますか？【 】円／月
- ☐ 8. 安全性の高い食材が使用されている
- ☐ 9. 地場産の食材が使用されている
- ☐ 10. 見守り、声掛け等のサービスが付与されている
- ☐ 11. 利用している人からの勧め
- ☐ 12. その他【 】[]

Q24 どのような要因・理由があれば、今後食事提供サービスを利用してみたい、または利用頻度を増やしてみたいとお考えになりますか。(いくつでも)

- ☐ 1. 買い物、調理の手間が省ける
- ☐ 2. 買い物、調理を担う家族、ヘルパー等の負担が減る
- ☐ 3. 栄養バランスのとれた食事がとれる
- ☐ 4. 安価に利用することができる⇒1食につきいくらまでなら支払うことができますか？【 】円／食
- ☐ 5. 多少値段が高くても、おいしい食事(食材)が食べられる⇒1食につきいくらまでなら支払うことができますか？【 】円／食
- ☐ 6. 安全性の高い食材を使用している
- ☐ 7. 地場産の食材を使用している
- ☐ 8. 地元の食べ慣れた味付けに対応している
- ☐ 9. 味やメニューのバリエーションが豊富に楽しめる
- ☐ 10. とろみがついていたり、刻んであるなど、食べやすさに配慮されている
- ☐ 11. 同世代との交流が楽しめる
- ☐ 12. 自分とは異なる世代との交流が楽しめる
- ☐ 13. 会食の場で、様々な情報を得ることができる
- ☐ 14. 利用している人からの勧め
- ☐ 15. その他【 】

Q25 介護食品に対する要望はありますか。(いくつでも)

- ☐ 1. 介護食品自体に対する不安がある
 - ☐ 2. スーパーマーケットやコンビニエンスストアで販売してほしい
 - ☐ 3. わかりやすい売り場を確保してほしい
 - ☐ 4. 表示をわかりやすくしてほしい
 - ☐ 5. 調理法やレシピの情報をもっと発信してほしい
 - ☐ 6. 価格を安くしてほしい
 - ☐ 7. メニューのバリエーションを増やしてほしい
 - ☐ 8. 味を改善してほしい
 - ☐ 9. 見た目を改善してほしい
 - ☐ 10. その他【 】
 - ☐ 11. 介護食品について知らないため、わからない
 - ☐ 12. 要望は特にない

Q26 今後、介護食品や、食事提供サービス(配食、食材宅配、会食)をより充実したものにするために、何かご意見等がございましたらご自由にお答えください。

--

2 高齢者向けアンケート調査（調査B）

在宅高齢者の食生活に関するアンケート

Q1 被介護者の方の家族構成についてお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 単身世帯(一人暮らし)
- ☐ 2. 夫婦のみ世帯
- ☐ 3. 家族など同居(二世帯住宅を含む)
- ☐ 4. その他【 】

Q2 被介護者の方の、あなたから見ての続柄をお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 父母
- ☐ 2. 祖父母
- ☐ 3. 兄弟姉妹
- ☐ 4. 親戚
- ☐ 5. 配偶者の父母
- ☐ 6. その他【 】

Q3 被介護者の方とあなたの同居等の状況をお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 同居している
- ☐ 2. ごく近くに居住している(概ね徒歩で10分以内)
- ☐ 3. 近くに居住している(概ね自動車・公共交通で30分以内)
- ☐ 4. 遠くに居住している(概ね自動車・公共交通で1時間以内)
- ☐ 5. かなり遠くに居住している(概ね自動車・公共交通で1時間以上)

Q4 被介護者の方の性別をお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 男性
- ☐ 2. 女性

Q5 被介護者の方のご年齢をお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 65歳未満
- ☐ 2. 65歳～74歳
- ☐ 3. 75歳～84歳
- ☐ 4. 85歳以上

Q6 被介護者の方は要介護認定を受けていますか。(1つだけ)

- ☐ 1. 要支援1
- ☐ 2. 要支援2
- ☐ 3. 要介護1
- ☐ 4. 要介護2
- ☐ 5. 要介護3
- ☐ 6. 要介護4
- ☐ 7. 要介護5
- ☐ 8. 現在、要介護認定を受けていない
- ☐ 9. わからない

Q7 以下のうち、被介護者の方について、あてはまるものをお選びください。(いくつでも)

- ☐ 1. バスや電車を使って1人で外出できる
- ☐ 2. 日用品の買い物ができる
- ☐ 3. 自分で食事の用意ができる
- ☐ 4. 請求書の支払いができる
- ☐ 5. 銀行預金や郵便貯金のおし入れができる
- ☐ 6. 過去1年の間に入院歴がある
- ☐ 7. 過去1年の間に転倒歴がある
- ☐ 8. 趣味やおけいこごとをしている
- ☐ 9. あてはまるものはない／わからない

Q8 被介護者の方の現在の健康状態はいかがですか。(1つだけ)

- 1. よい
○ 2. まあよい
○ 3. 普通
○ 4. あまりよくない
○ 5. よくない

Q9 被介護者の方の現在の社会活動の参加状況についてお知らせください。(それぞれ1つだけ)

	1 定期的に参加している	2 たまに参加している	3 参加していない	4 わからない
1. ボランティア	○	○	○	○
2. 町会	○	○	○	○
3. 趣味のサークル	○	○	○	○

Q10 被介護者の方の世帯の現在の年間収入についてお知らせください。(1つだけ)

- ☐ 1. 100万円未満
- ☐ 2. 100万円以上～300万円未満
- ☐ 3. 300万円以上～500万円未満
- ☐ 4. 500万円以上～700万円未満
- ☐ 5. 700万円以上～900万円未満
- ☐ 6. 900万円以上
- ☐ 7. わからない

Q11 被介護者の方の世帯の収入源について、あてはまるものをお選びください。(1つだけ)

- 1. 年金収入のみ
○ 2. 主に年金収入
○ 3. 主に年金以外の収入
○ 4. その他【 】

Q12 被介護者の方のお住まいから最寄りの生鮮食料品店(生鮮品を販売しているコンビニを含む)までの、主な移動手段とかかる時間についてお知らせください。(1つだけ)

- 1. 徒歩 【移動時間】 【 】分
- 2. 自転車 【移動時間】 【 】分
- 3. 自動車、バイク 【移動時間】 【 】分
- 4. 電車 【移動時間】 【 】分
- 5. バス 【移動時間】 【 】分
- 6. その他 【移動時間】 【 】分
- 7. わからない

Q13 被介護者の方の日頃の食事において、以下のことはどれくらいあてはまりますか。(1つだけ)

	1 あてはまる	2 どちらともいえない	3 あてはまらない
1. 食品や調味料の摂取量が制限されている	☐	☐	☐
2. 食事姿勢や食べる動作に不自由を感じている	☐	☐	☐
3. 食事は小さくしたり、刻んだり、柔らかくしないと食べられない	☐	☐	☐
4. 歯や口腔、飲み込みに問題がある	☐	☐	☐
5. 食べる意欲や楽しみがある	☐	☐	☐

Q14 食事に関する次の行為について、日頃は主にどなたが担当されていますか。(1つだけ)なお、以下の選択肢は、被介護者の方から見た続柄です。

	1 被介護者の方がご自身で	2 家族	3 友人	4 ホームヘルパー	5 その他	6 行っていない
1. 店舗での買い物	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. インターネットでの買い物	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 調理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 配膳	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q15 被介護者の方は普段、食事を誰ととることが多いですか。(1つだけ)

- ☐ 1. 1人でとることが多い
- ☐ 2. 家族ととることが多い
- ☐ 3. 友人・同僚等ととることが多い
- ☐ 4. わからない

Q16 被介護者の方の普段のそれぞれの食事の摂取状況についてお知らせください。(1つだけ)

	1 ほ ぼ 毎 日	2 週 に 1 回 以 上	3 月 に 1 回 以 上	4 月 に 1 回 未 満	5 ま っ た く 食 べ な い ・ ま っ た く し な い	6 わ か ら な い
1. 自宅で調理された、一般的な家庭料理(主食・主菜を含むような食事)	○	○	○	○	○	○
2. 自宅外のお店で購入してきた、お弁当やお惣菜など	○	○	○	○	○	○
3. 上記以外の簡単な食事(菓子、パン、おにぎり、カップ麺など)	○	○	○	○	○	○
4. 外食	○	○	○	○	○	○
5. 介護食品(食事にとろみをつけたり刻んだりするなどして食べやすくしたもの)	○	○	○	○	○	○
6. 友人や近所の方との会食	○	○	○	○	○	○
7. 食べない(食事を抜く)	○	○	○	○	○	○

Q17 被介護者の方の日頃の食事における、以下の品目の摂取状況についてお知らせください。(1つだけ)

	1 ほ ぼ 毎 日	2 週 に 1 回 以 上	3 月 に 1 回 以 上	4 月 に 1 回 未 満	5 ま っ た く 食 べ て い な い	6 わ か ら な い
1. 肉類	○	○	○	○	○	○
2. 魚介類	○	○	○	○	○	○
3. 卵類	○	○	○	○	○	○
4. 牛乳(ヨーグルト・チーズ含む)	○	○	○	○	○	○
5. 大豆・大豆製品(みそ・しょうゆ除く)	○	○	○	○	○	○
6. 緑黄色野菜	○	○	○	○	○	○
7. 海藻類	○	○	○	○	○	○
8. いも類	○	○	○	○	○	○
9. 果実	○	○	○	○	○	○
10. 油脂類	○	○	○	○	○	○
11. ごはん類	○	○	○	○	○	○
12. パン類	○	○	○	○	○	○
13. めん類	○	○	○	○	○	○
14. 菓子類	○	○	○	○	○	○
15. 酒類	○	○	○	○	○	○
16. 清涼飲料水	○	○	○	○	○	○
17. 栄養補助食品	○	○	○	○	○	○

Q18 被介護者の方の日頃の食事において、以下のことはどれくらいあてはまりますか。(1つだけ)

		1 とてもあてはまる	2 ややあてはまる	3 どちらともいえない	4 あまりあてはまらない	5 まったくあてはまらない
1.	栄養バランスを考慮した食事を心がけている	☐	☐	☐	☐	☐
2.	美味しい食材・食事であれば値段は高くても構わない	☐	☐	☐	☐	☐
3.	食材・食事を選ぶ際は、とにかく安いものを選ぶようにしている	☐	☐	☐	☐	☐
4.	食材・食事を選ぶ際は、安全性に気をつけている	☐	☐	☐	☐	☐
5.	地場産の食材を意識的に選んでいる	☐	☐	☐	☐	☐
6.	国産食材を意識的に選んでいる	☐	☐	☐	☐	☐
7.	旬の食材を意識的に選んでいる	☐	☐	☐	☐	☐
8.	調理済み食品をよく活用している	☐	☐	☐	☐	☐
9.	ごはん、みそ汁、お漬物があればよい	☐	☐	☐	☐	☐
10.	野菜中心で肉、魚、卵はあまり食べない	☐	☐	☐	☐	☐
11.	乳製品(牛乳、ヨーグルトなど)は好きではない	☐	☐	☐	☐	☐
12.	脂っぽいものや揚げ物は避けている	☐	☐	☐	☐	☐
13.	間食をすることが多い	☐	☐	☐	☐	☐

Q19 被介護者の方の、以下のサービス・食品の利用状況についてお知らせください。(1つだけ)

		1 現在利用している	2 現在は利用していないが、利用を検討している	3 利用していない	4 わからない
1.	A:配食サービス	☐	☐	☐	☐
2.	B:食材宅配サービス	☐	☐	☐	☐
3.	C:会食サービス	☐	☐	☐	☐
4.	D:介護食品	☐	☐	☐	☐

- ☐ 46. 咀嚼や嚥下（飲み込み）に困難を感じているから
- ☐ 47. 調理の手間が省けるから
- ☐ 48. 調理を担う家族、ヘルパー等の負担が減るから
- ☐ 49. 安価に利用できるから
- ☐ 50. おいしいから
- ☐ 51. 安全性の高い食材を使用しているから
- ☐ 52. 地場産の食材を使用しているから
- ☐ 53. 地元の食べ慣れた味に近い味付けがされているから
- ☐ 54. 味やメニューのバリエーションが豊富に楽しめるから
- ☐ 55. 通常の食事に近い見た目のままで提供されるから
- ☐ 56. 人から勧められたから
- ☐ 57. 病院や介護事業所などですすめられたから
- ☐ 58. その他【 】

Q25 どのような要因・理由があれば、被介護者の方が、今後食事提供サービスを利用してみたい、または利用頻度を増やしてみたいとお考えになりますか。(いくつでも)

- ☐ 1. 買い物が身体的に困難になる
- ☐ 2. 調理が身体的に困難になる
- ☐ 3. 買い物に行くのが不便になる(近隣の店舗等が減ってしまう)
- ☐ 4. 買い物、調理の手間が省ける
- ☐ 5. 買い物、調理を担う家族、ヘルパー等の負担が減る
- ☐ 6. 栄養バランスのとれた食事がとれる
- ☐ 7. 安価に利用することができる⇒1食につきいくらまでなら支払うことができますか？【 】円／食
- ☐ 8. 多少値段が高くても、おいしい食事(食材)が食べられる⇒1食につきいくらまでなら支払うことができますか？【 】円／食
- ☐ 9. 安全性の高い食材が使用されている
- ☐ 10. 地場産の食材が使用されている
- ☐ 11. 地元の食べ慣れた味付けに対応している
- ☐ 12. 味やメニューのバリエーションが豊富に楽しめる
- ☐ 13. とろみがついていたり、刻んであるなど、食べやすさに配慮されている
- ☐ 14. 減塩やカロリー制限など、治療・療養・生活改善等に対応している
- ☐ 15. 見守り、声掛け等のサービスが付与されている
- ☐ 16. 利用している人からの勧め
- ☐ 17. その他【 】【 】

Q26 どのような要因・理由があれば、被介護者の方が、今後食事提供サービスを利用してみたい、または利用頻度を増やしてみたいとお考えになると思いますか。(いくつでも)

- ☐ 1. 買い物が身体的に困難になる
- ☐ 2. 買い物に行くのが不便になる(近隣の店舗等が減ってしまう)
- ☐ 3. 買い物、調理の手間が省ける
- ☐ 4. 買い物、調理を担う家族、ヘルパー等の負担が減る
- ☐ 5. 栄養バランスのとれた食事がとれる
- ☐ 6. 安価に利用することができる⇒ヶ月につきいくらまでなら支払うことができますか？【 】円／月
- ☐ 7. 多少値段が高くても、おいしい食事(食材)を購入できる⇒ヶ月につきいくらまでなら支払うことができますか？【 】円／月
- ☐ 8. 安全性の高い食材が使用されている
- ☐ 9. 地場産の食材が使用されている
- ☐ 10. 見守り、声掛け等のサービスが付与されている
- ☐ 11. 利用している人からの勧め
- ☐ 12. その他【 】[]

3 事業者向けアンケート調査

平成 25 年度農林水産省委託調査事業
高齢者への食事提供サービスに関するアンケート調査

ー調査のご協力をお願いー

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

現在、農林水産省では、「平成 25 年度 高齢者向け食品・食事提供サービス等実態調査事業」を実施しております。本調査では、高齢者を対象とした配食サービス、食材宅配サービス等の食品・食事提供サービスの現状を把握することを通じて、今後の施策検討の基礎資料とすることを目的としております。

このたび、本調査の一環として、高齢者を対象とした食品・食事提供サービスを展開されている事業者のみなさまを対象に、サービスの提供状況や、今後のサービス展開にあたっての課題やニーズ等についてお伺いするアンケート調査を実施させていただきたいと考えております。

つきましては、業務ご多忙の折、誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨を御理解いただき、次ページからのアンケート調査に御協力賜れますと幸いです。

ご回答頂いた調査票は、同封の返送用封筒に封入の上、**平成 26 年 1 月 31 日（金）必着**までに、ご返送いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

ー以下の内容にご同意の上、ご記入くださいー

- ☐ 本調査では、ホームページの検索や各種記事等の文献調査により、高齢者向け食品・食事提供サービスを展開されている事業者様を抽出し、調査票の送付、回答へのご協力をお願いしておりますが、上記の要件に該当されない場合は、恐れ入りますが本調査票を破棄してくださいませようお願いいたします。
- ☐ ご回答いただいた内容につきましては、外部に漏洩することのないよう厳重に管理し、個別の回答内容がそのまま公表されることは一切ありません。また、お預かりする個人情報は、本調査に関するご連絡、お問い合わせのためのみに利用させていただきます。
- ☐ 本調査は農林水産省が三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社に委託し実施しています。同社の個人情報保護方針については、以下のサイトをご参照ください。
(<http://www.murc.jp/corporate/privacy>)
- ☐ お預かりした個人情報は、集計作業等のために預託することがございます。その際には十分な個人情報保護水準を備えた業者を選定し、契約等により保護水準維持するよう管理します。
- ☐ 個人情報のご記入は任意ですが、ご記入いただけない場合、本調査に関するお問い合わせに対し、お答えできない場合がございます。調査票に個人情報をご記入いただけない場合であっても調査票は返信用封筒にて返送願います。個人情報が未記入であっても集計から除外することはございません。
- ☐ お預かりしている個人情報の開示、削除等のお申し出、調査趣旨あるいは記入方法等に関するお問い合わせは、お手数ですが下記までお願い致します。

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社
公共経営・地域政策部 高原、喜多下、福塚、小谷
電話 03-6733-3774 Fax 03-6733-1028

ーご記入にあたってー

□本調査では、社員数や配食数など、貴社の事業に関する具体的な数値をお尋ねしている質問がございます。本調査票が届いた事業所が複数の地域を管轄している場合など、本社機能や地域を統括する機能を持っている場合は、管轄エリア内の事業所の合計値を、お分かりの範囲でご記入ください。

貴社名その他、ご回答者様の部署・氏名・ご連絡先、また本調査票が届いた事業所の所在地についてお知らせください。

貴社名		部署	
ご回答者名		ご連絡先	
貴事業所所在地			

□ 貴社の概要について

Q1. 貴社の法人形態をお知らせください。(1つに○)

- | | | | |
|--------------|-----------|----------------|-----------|
| 1. 営利法人(会社) | 2. NPO法人 | 3. 社会福祉法人 | 4. 医療法人 |
| 5. 社団法人・財団法人 | 6. 生活協同組合 | 7. ワーカーズコレクティブ | 8. 農業協同組合 |
| 9. その他() | | | |

Q2. 貴社の事業内容について、あてはまるものをお選びください。(いくつでも○)

※なお、本調査では食事提供サービスについて、以下のように定義しております。

- | |
|--|
| 1. 配食サービス…個人向けに、栄養バランスの取れた調理済みの食事(弁当など)を定期的に配達するサービス(施設給食除く) |
| 2. 食材宅配サービス…個人向けに、生鮮品、加工品など、調理に必要な食材を配達するサービス |
| 3. 会食サービス…主に地域の高齢者などが食事を一緒にとる場・機会を提供するサービス |

- | | | | |
|-----------|-------------|-----------|-------------|
| 1. 配食サービス | 2. 食材宅配サービス | 3. 会食サービス | 4. 在宅介護事業 |
| 5. 施設介護事業 | 6. 施設給食事業 | 7. 小売事業 | 8. 卸売事業 |
| 9. 食料品製造業 | 10. 飲食店 | 11. 医療事業 | 12. 運輸・宅配事業 |
| 13. 農林水産業 | 14. その他() | | |

Q3. 貴社の昨年度(平成24年度)の、事業全体の年間売上高、およびQ2の「1. 配食サービス」「2. 食材宅配サービス」「3. 会食サービス」のうち、展開している事業ごとの年間売上高をお知らせください。(数字を記入)

事業全体	_____万円
うち 1. 配食サービス	_____万円
2. 食材宅配サービス	_____万円
3. 会食サービス	_____万円

ここからは、Q2でお答えになった、貴社が展開されている食事提供サービスについてお伺いします。

Q4. 貴社の食事提供サービスの対象地域について、あてはまるものをお答えください。また、特に貴社の食事提供サービスにとって主要な位置づけを持つ地域については「◎」をつけてください。(いくつでも○。主な展開地域には◎)

- 大・中都市部(概ね人口10万人以上の都市)
- 小都市部(概ね人口10万人未満の市)
- 町村部(概ね人口5万人未満の町村)

Q5. 貴社は現在、食事提供サービスに係る自治体からの委託事業を受託・実施していますか。(1 つに○)

またその場合、委託額はいくらになりますか。

1. 受託・実施している 2. 受託・実施していない

SQ5 (受託・実施している場合) 委託事業を受託している事業および事業受託数、委託額(総額)(いくつでも○)

1. 配食サービス ⇒ (H24 年度実績値) 事業受託数 _____ 委託額(総額) _____ 万円
 2. 食材宅配サービス ⇒ (H24 年度実績値) 事業受託数 _____ 委託額(総額) _____ 万円
 3. 会食サービス ⇒ (H24 年度実績値) 事業受託数 _____ 委託額(総額) _____ 万円

Q6. 貴社は事業に係る経費の一部について、行政からの補助金の交付を受けていますか(委託事業を除く)。(1 つに○)

またその場合、事業運営費の補助額及び、補助率はいくらになりますか。

1. 補助を受けている 2. 補助を受けていない

SQ6 (補助金の交付を受けている場合) 補助金の交付を受けている事業および事業数・補助額・補助割合(いくつでも○)

1. 配食サービス ⇒ (H24 年度実績値) 事業所数 _____ 補助額(総額) _____ 万円(補助率 _____ %)
 2. 食材宅配サービス ⇒ (H24 年度実績値) 事業所数 _____ 補助額(総額) _____ 万円(補助率 _____ %)
 3. 会食サービス ⇒ (H24 年度実績値) 事業所数 _____ 補助額(総額) _____ 万円(補助率 _____ %)

□ 配食サービスの状況について

*** 以下、Q7～Q15 までは、「配食サービス」に取り組んでいる事業者の方のみお答えください。**

それ以外の方は、Q16 へお進みください。

Q7. 貴社で実施している配食サービス全体について、昨年度のおよその利用実績をお知らせください。そのうち、行政からの委託事業としても配食サービスを実施している場合は、その実績についてもご記入ください。(数字を記入)

(H24 年度実績)	利用登録者 総数	年間提供食数	年会費 (ない場合は 0 円)	入会費 (ない場合は 0 円)
配食サービス(全体)	人	食/年	円	円
うち行政委託事業	人	食/年	円	円

Q8. 配食サービス利用者のうち、下記の条件にあてはまる方のおよその割合についてお知らせください。

(数字を記入)

	配食サービス(全体)		配食サービス(行政委託事業)	
A: 65 歳以上の高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%
B: 独居高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%
C: 高齢者夫婦のみの世帯	利用者全体の	%	利用者全体の	%
D: 要支援・要介護高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%

【A：取り扱っているメニューについて（いくつでも○）】

- 【B：利用者 1 人あたりの提供条件（いくつでも○）】

【C：業務実施主体（各調理過程を担っている主体にいくつでも〇）】

【D：デリバリー方法（いくつでも○）】

- 【E：（本調査票が届いた事業所で調理・配達を行っている場合のみ）配食サービスに従事する事業所の人員】

注. 非正規社員は、パート、アルバイト・契約社員等が該当します。

Q10. 配食サービスにおいて、特に重視している点は何ですか。（5つまで○）

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. 栄養バランスの取れた食事の提供 | 2. 安価な価格設定 |
| 3. 多少値段が高くても、おいしい食事の提供 | 4. 食材の安全性 |
| 5. 地場産食材の使用 | 6. 利用者が地元で食べ慣れた味付け |
| 7. 味やメニューのバリエーションの豊富さ | 8. とろみづけや刻みなど、食べやすさへの配慮 |
| 9. 減塩やカロリー制限など、治療・療養・生活改善への配慮 | 10. 見守り、声掛け等による高齢者の状態把握 |
| 11. 食卓への配膳など、個別ニーズに応じた配達 | 12. 利用者の個別のニーズへの対応 |
| 13. 医療・介護事業者との連携 | 14. 地元の生産者（農業、漁業等）との連携 |
| 15. 飲食店やシェフ等、食関連事業者との連携 | 16. その他（ ） |

Q11. 配食サービスについて、課題として感じの点は何ですか。地域共通の課題に加えて、Q4 でお答えいただいた貴社の事業対象地域ごとに、あてはまるものをお知らせください。

事業対象地域	課題として感じの点（下記【選択肢】より数字を記入）（いくつでも）
地域共通の課題	
特に、大・中都市部の課題	
特に、小都市部の課題	
特に、町村部の課題	

注. 事業を展開していない地域（Q4 で選択していない地域）については空欄のままで結構です。

【選択肢】

- | | | |
|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. 新規利用者の獲得 | 2. 利用者の継続率の低さ | 3. 利用者のニーズ把握 |
| 4. 収益性 | 5. 事業展開地域の市場規模 | 6. 事業従事者の確保・育成 |
| 7. 食材調達コスト | 8. 調理コスト | 9. デリバリーコスト |
| 10. 献立作成・メニュー開発 | 11. 食材の安全性の確保 | 12. 介護食への対応 |
| 13. 行政補助への依存 | 14. 需要の季節変動への対応 | 15. 利用者の栄養状態 |
| 16. 競合他社との競争 | 17. 事業を取り巻く制度・規制等 | |
| 18. その他（ ） | | |

Q12. Q11 で「デリバリーコスト」を課題として選択した方にお聞きします。デリバリーコストが課題となる主要因について具体的にお知らせください。（いくつでも○）

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. 見守り、声掛けまで行い配達に時間がかかるため | 2. 一定の時間帯に多くの利用者に配達しなければならないため |
| 3. 注文数が少ないため | 4. 配達エリアが広範囲に分散しているため |
| 5. 中山間地域等、交通不便地域へ配送しているため | 6. 利用者が不在で再配達となることが多いため |
| 7. 配達を委託できる事業者が限定され価格競争がないため | 8. 効率的な配達ルートが確立されていないため |
| 9. 日々配達先が変わり、ルート編成が困難なため | 10. 顧客単価が低いため |
| 11. その他（ ） | |

Q13. 貴社の今後の配食サービスの展開方針について、事業全体の方針に加え、Q4 でお答えいただいた貴社の事業対象地域ごとに、
あてはまるものをお知らせください。

事業対象地域	今後の事業展開方針（下記【選択肢】より数字を記入）（１つ）
全体として	
特に、大・中都市部	
特に、小都市部	
特に、町村部	

注. 事業を展開していない地域（Q4 で選択していない地域）については空欄のままで結構です。

【選択肢】

1. 拡大方針 2. 現状維持 3. 縮小方針 4. 撤退・廃止予定 5. 検討中

Q14. 貴社の今後の配食サービスの展開について、特にご関心のあるもの、今後取り組んでみたいものについてお知らせください。

(いくつでも○)

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. 地場産の食材の積極的な取扱 | 2. 介護食品の積極的な取扱 |
| 3. 地元の食べ慣れた味や郷土料理への対応 | 4. 新規顧客としての元気高齢者の開拓 |
| 5. 新規顧客としての要支援・要介護高齢者の開拓 | 6. 地元の生産者（農業、漁業等）と連携した商品開発 |
| 7. 飲食店やシェフ等、食関連事業者と連携した商品開発 | 8. 医療・介護事業者等と連携した商品開発 |
| 9. 医療・介護事業者等と連携した高齢者支援体制の構築 | 10. 食卓への配膳など、個別ニーズに応じた配達 |
| 11. 利用者ニーズの把握 | 12. 行政からの補助・委託を受けた事業の展開 |
| 13. 見守り・声掛け等による高齢者の状態把握 | 14. その他（ ） |

Q15. 貴社が行う配食サービスを継続させていくための、取組の工夫等についてお知らせください。もし、Q4 でお答えいただいた貴社の事業展開地域ごとに取組の違いがある場合は、具体的にお知らせください。

【新規に利用者を獲得するための工夫】	
【利用者に継続して利用してもらうための工夫】	
【デリバリーコストを下げるための工夫】	
【その他の工夫（サービス向上、コスト削減、人材の確保・育成など）】	

□ 食材宅配サービスの状況について

* Q16～Q24 は、「食材宅配サービス」に取り組んでいる事業者の方のみお答えください。

それ以外の方は、Q25 へお進みください。

Q16. 貴社で実施している食材宅配サービス全体について、昨年度のおよその利用実績をお知らせください。そのうち、行政からの委託事業としても食材宅配サービスを実施している場合は、その実績についてもご記入ください。（数字を記入）

（H24 年度実績）	利用登録者 総数	利用者 1 人あたりの 平均利用頻度	年会費 （ない場合は 0 円）	入会費 （ない場合は 0 円）
食材宅配サービス（全体）	人	回／年	円	円
うち行政委託事業	人	回／年	円	円

Q17. 食材宅配サービスの利用者全体のうち、下記の条件にあてはまる方のおよその割合についてお知らせください。（数字を記入）

	食材宅配サービス（全体）		食材宅配サービス（行政委託事業）	
A：65 歳以上の高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%
B：独居高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%
C：高齢者夫婦のみの世帯	利用者全体の	%	利用者全体の	%
D：要支援・要介護高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%

Q18. 食材宅配サービスの内容・方法についてお知らせください。

【A：取り扱っている品目について（いくつでも○）】

- | | | | |
|------------------------|---------|----------------|----------------|
| 1. 野菜類 | 2. 果物類 | 3. 肉類（畜肉加工品含む） | 4. 卵 |
| 5. 調味料 | 6. 酒類 | 7. 飲料 | 8. 穀物類（パン・米など） |
| 9. 加工食品（冷凍食品・レトルト食品など） | 10. 菓子類 | | |
| 11. その他（ ） | | | |

【B：利用者 1 人あたりの提供条件（いくつでも○）】

A：提供条件（いくつでも○）		B：具体的な条件（いくつでも○、該当箇所には数字を記入）
1. 配達回数が決まっている	⇒	1 週 [] 回 / 1 月 [] 回 / その他（ ）
2. 配達回数の上限が決まっている	⇒	1 週 [] 回まで / 1 月 [] 回まで / その他（ ）
3. 配達時間帯が決まっている	⇒	[朝 / 昼 / 夕 / その他（ ）] （あてはまるものすべてに○）
4. 配達曜日が決まっている	⇒	[平日 / 土曜 / 日曜 / 祝日 / その他（ ）] （あてはまるものすべてに○）
5. その他	⇒	（ ）

【C：業務実施主体（各調理過程を担っている主体にいくつでも○）】

	例：調理・加工	食材調達	加工	デリバリー
各事業所				
本社	○			
外部委託（企業等）	○			
その他（ ）				

【D：デリバリー方法（いくつでも○）】

1. 自社で保有する食材宅配サービスに特化したデリバリー網を構築している
2. 自社の他業務で既に構築しているデリバリー網を活用している
3. 他の同業者と共同で配送を行っている
4. 拠点まで配送し、利用者等にそこまで取りに来てもらっている
5. ボランティアに配送を担ってもらっている
6. その他（ ）

【E：（本調査票が届いた事業所で配達を行っている場合のみ）食材宅配サービスに従事する事業所の人員】

	総数	事務・管理部門	配達部門
正社員	人	人	人
非正規	人	人	人
ボランティア	人	人	人

注. 非正規社員は、パート、アルバイト・契約社員等が該当します。

Q19. 食材宅配サービスにおいて、特に重視している点は何ですか。（5つまで○）

1. 栄養バランスの取れた食事の提供
2. 安価な価格設定
3. 多少値段が高くても、おいしい食材の提供
4. 食材の安全性
5. 地場産食材の提供
6. 品揃えの豊富さ
7. 見守り、声掛け等による高齢者の状態把握
8. 個別ニーズに応じた配達
9. 利用者の個別のニーズへの対応
10. 医療・介護事業者との連携
11. 地元の生産者（農業、漁業等）との連携
12. 飲食店やシェフ等、食関連事業者との連携
13. その他（ ）

Q20. 食材宅配サービスについて、課題として感じの点は何ですか。地域共通の課題に加えて、Q4 でお答えいただいた貴社の事業対象地域ごとに、あてはまるものをお知らせください。

事業を展開している地域	課題として感じの点（下記【選択肢】より数字を記入）（いくつでも）
地域共通の課題	
特に、大・中都市部の課題	
特に、小都市部の課題	
特に、町村部の課題	

注. 事業を展開していない地域（Q4 で選択していない地域）については空欄のままで結構です。

【選択肢】

1. 新規利用者の獲得
2. 利用者の継続率の低さ
3. 利用者のニーズ把握
4. 収益性
5. 事業展開地域の市場規模
6. 事業従事者の確保・育成
7. 食材調達コスト
8. デリバリーコスト
9. 食材の安全性の確保
10. 介護食への対応
11. 行政補助への依存
12. 需要の季節変動への対応
13. 利用者の栄養状態
14. 競合他社との競争
15. 事業を取り巻く制度・規制等
16. その他（ ）

Q21. Q20 で「デリバリーコスト」を課題として選択した方にお聞きします。デリバリーコストが課題となる主要因について具体的にお知らせください。(いくつでも○)

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. 見守り、声掛けまで行い配達に時間がかかるため | 2. 一定の時間帯に多くの利用者に配達しなければならないため |
| 3. 注文数が少ないため | 4. 配達エリアが広範囲に分散しているため |
| 5. 中山間地域等、交通不便地域へ配送しているため | 6. 利用者が不在で再配達となることが多いため |
| 7. 配達を委託できる事業者が限定され価格競争がないため | 8. 効率的な配達ルートが確立されていないため |
| 9. 日々配達先が変わり、ルート編成が困難なため | 10. 顧客単価が低いため |
| 11. その他 () | |

Q22. 貴社の今後の食材宅配サービスの展開方針について、事業全体の方針に加え、Q4 でお答えいただいた貴社の事業対象地域ごとに、あてはまるものをお知らせください。

事業対象地域	今後の事業展開方針（下記【選択肢】より数字を記入）（1つ）
全体として	
特に、大・中都市部	
特に、小都市部	
特に、町村部	

注. 事業を展開していない地域（Q4 で選択していない地域）については空欄のままで結構です。

【選択肢】

1. 拡大方針 2. 現状維持 3. 縮小方針 4. 撤退・廃止予定 5. 検討中

Q23. 貴社の今後の食材宅配サービスの展開について、特にご関心のあるもの、今後取り組んでみたいものについてお知らせください。(いくつでも○)

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. 地場産の食材の積極的な取扱 | 2. 介護食品の積極的な取扱 |
| 3. 新規顧客としての元気高齢者の開拓 | 4. 新規顧客としての要支援・要介護高齢者の開拓 |
| 5. 地元の生産者（農業・漁業等）と連携した品揃えの充実 | 6. 飲食店やシェフ等、食関連事業者と連携した品揃えの充実 |
| 7. 医療・介護事業者等と連携した品揃えの充実 | 8. 医療・介護事業者等と連携した高齢者支援体制の構築 |
| 9. 利用者ニーズの把握 | 10. 行政からの補助・委託を受けた事業の展開 |
| 11. 見守り・声掛け等による高齢者の状態把握 | 12. その他 () |

Q24. 貴社が行う食材宅配サービスを持続的に継続させていくための、取組の工夫等についてお知らせください。もし、Q4 でお答えいただいた貴社の事業展開地域ごとに取組の違いがある場合は、具体的にお知らせください。

【新規に利用者を獲得するための工夫】

【利用者に継続して利用してもらうための工夫】

【デリバリーコストを下げるための工夫】

【その他の工夫（サービス向上、コスト削減、人材の確保・育成など）】

□ 会食サービスの状況について

*** Q25～Q32 は、「会食サービス」を行っている事業者の方のみお答えください。**

それ以外の方は、Q33 へお進みください。

Q25. 会食サービス全体について、昨年度のおよその利用実績をお知らせください。うち、行政からの委託事業としても会食サービスを実施している場合は、その実績についてもご記入ください。（数字を記入）

（H24 年度実績）	年間延べ 利用者数	年間提供回数	年会費 （ない場合は 0 円）	入会費 （ない場合は 0 円）
会食サービス（全体）	人	回／年	円	円
うち行政委託事業	人	回／年	円	円

Q26. 会食サービスの利用者全体のうち、下記にあてはまる方の人数についてお知らせください。（数字を記入）

	会食サービス（全体）		会食サービス（行政委託事業）	
A：65 歳以上の高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%
B：独居高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%
C：高齢者夫婦のみの世帯	利用者全体の	%	利用者全体の	%
D：要支援・要介護高齢者	利用者全体の	%	利用者全体の	%

Q27. 会食サービスの内容・方法についてお知らせください。

【A：取り扱っているメニューについて（いくつでも○）】

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. 通常の食事 | 2. 栄養バランスに配慮した食事 |
| 3. 咀嚼・嚥下に困難を抱える方のための介護食品 | 4. 疾病等により食事制限がある方のための食事 |
| 5. 地場産の食材を利用した食事 | 6. 地元の食べ慣れた味に近い食事・郷土料理 |
| 7. その他（ | ） |

【B：利用者1人あたりの利用条件（いくつでも○）】

A：提供条件（いくつでも○）		B：具体的な条件（いくつでも○、該当箇所には数字を記入）
1. 開催時間帯が決まっている	⇒	[朝 / 昼 / 夕 / その他 ()] (あてはまるものすべてに○)
2. 開催曜日が決まっている	⇒	[平日 / 土曜 / 日曜 / 祝日 / その他 ()] (あてはまるものすべてに○)
3. その他	⇒	()

【C：開催場所（いくつでも○）】

1. 自社（自社運営の飲食店含む） 2. 他社の飲食店 3. 公民館 4. 介護・福祉施設
5. （3. 4以外の）公的施設 6. その他（ ）

【D：業務実施主体（各調理過程を担っている主体にいくつでも○）】

	例：調理・加工	食材調達	調理・加工	盛りつけ
事業所				
セントラルキッチン	○			
外部委託（企業等）	○			
その他（ ）				

【E：（本調査票が届いた事業所で調理を行っている場合のみ）会食サービスに従事する人員】

	総数	事務・管理部門	調理部門
正社員	人	人	人
非正規	人	人	人
ボランティア	人	人	人

注：非正規社員は、パート、アルバイト・契約社員等が該当します。

Q28. 貴社が展開する会食サービスにおいて、特に重視している点は何ですか。（5つまで○）

1. 栄養バランスの取れた食事の提供
2. 安価な価格設定
3. 多少値段が高くても、おいしい食事の提供
4. 食材の安全性
5. 地場産食材の使用
6. 利用者が地元で食べ慣れた味付け
7. 味やメニューのバリエーションの豊富さ
8. とろみづけや刻みなど、食べやすさへの配慮
9. 減塩やカロリー制限など、治療・療養・生活改善への配慮
10. 高齢者の状態把握
11. 医療・介護事業者との連携
12. 地元の生産者（農業、漁業等）との連携
13. 飲食店やシェフ等、食関連事業者との連携
14. 利用者の個別のニーズへの対応
15. 利用者の交流の促進
16. 他世代間の交流の促進
17. 利用者にとって有用な情報の提供
18. その他（ ）

Q29. 貴社が展開している会食サービスについて、課題として感じの点は何ですか。地域共通の課題に加えて、Q4 でお答えいただいた、貴社の事業展開地域ごとに、あてはまるものをお知らせください。

事業を展開している地域	課題として感じの点（下記【選択肢】より数字を記入）（いくつでも）
地域共通の課題	
特に、大・中都市部の課題	
特に、小都市部の課題	
特に、町村部の課題	

注. 事業を展開していない地域（Q4 で選択していない地域）については空欄のままで結構です。

【選択肢】

1. 新規利用者の獲得	2. 利用者の継続率の低さ	3. 利用者のニーズ把握
4. 収益性	5. 事業展開地域の市場規模	6. 事業従事者の確保・育成
7. 食材調達コスト	8. 調理コスト	9. 献立作成・メニュー開発
10. 食材の安全性の確保	11. 介護食への対応	12. 行政補助への依存
13. 需要の季節変動への対応	14. 開催場所の確保	15. 利用者の栄養状態
16. 競合他社との競争	17. 事業を取り巻く制度・規制等	
18. その他（ ）		

Q30. 貴社の今後の会食サービスの展開方針について、Q4 でお答えいただいた貴社の事業対象地域ごとに、あてはまるものをお知らせください。

事業対象地域	今後の事業展開方針（下記【選択肢】より数字を記入）（１つ）
全体として	
特に、大・中都市部	
特に、小都市部	
特に、町村部	

注：事業を展開していない地域（Q4で選択していない地域）については空欄のままで結構です。

【選択肢】

1. 拡大方針 2. 現状維持 3. 縮小方針 4. 撤退・廃止予定 5. 検討中

Q31. 貴社の今後の会食サービスの展開について、特にご関心のあるもの、今後取り組んでみたいものについてお知らせください。

(いくつでもO)

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. 地場産の食材の積極的な取扱 | 2. 介護食品の積極的な活用取扱 |
| 3. 地元の食べ慣れた味や郷土料理への対応 | 4. 新規顧客としての元気高齢者の開拓 |
| 5. 新規顧客としての要支援・要介護高齢者の開拓 | 6. 地元の生産者（農業、漁業等）と連携した商品開発 |
| 7. 飲食店やシェフ等、食関連事業者と連携した商品開発 | 8. 医療・介護事業者等と連携した商品開発 |
| 7. 医療・介護事業者等と連携した高齢者支援体制の構築 | 8. 利用者ニーズの把握 |
| 9. 利用者の交流を促すイベントの企画 | 10. 高齢者と異なる世代とが交流できる場の提供 |
| 11. 利用者にとって有用な情報提供の場の提供 | 12. 行政からの補助・委託を受けた事業の展開 |
| 13. 高齢者の状態把握 | 14. その他（ ） |

Q32. 貴社が行う会食サービスを持続的に継続させていくための、取組の工夫等についてお知らせください。もし、Q4 でお答えいただいた貴社の事業展開地域ごとに取組の違いがある場合は、具体的にお知らせください。

【新規に利用者を獲得するための工夫】

【利用者に継続して利用してもらうための工夫】

【その他の工夫（サービス向上、コスト削減、人材の確保・育成など）】

☐ 各機関・事業者等との連携のご意向について

*** Q33 は、すべての方がお答えください。**

Q33. 今後、貴社が高齢者を対象とした食事提供サービスを充実させていくにあたり、連携していきたい、またはより連携を深めていきたいとお考えの相手はいらっしゃいますか。【A】 において連携を希望する主体についてお選びいただいたうえで、その連携内容について具体的なお考えがある場合は、【B】の表にてお知らせください。

【A：連携したい主体】（いくつでも○）

- | | | | |
|--------------|------------|-----------|-------------------|
| 1. 配食事業者 | 2. 食材宅配事業者 | 3. 会食事業者 | 4. 在宅介護事業者 |
| 5. 施設介護事業者 | 5. 給食事業者 | 7. 小売事業者 | 8. 卸売事業者 |
| 9. 食料品製造事業者 | 10. 飲食店 | 11. 医療事業者 | 12. 農林水産業従事者（生産者） |
| 13. 運輸・宅配事業者 | 14. 行政 | 15. その他（ | ） |

【B：連携内容】※必要に応じてマスを加えていただいて構いません。

連携先 （上の番号を記入）	連携内容	連携による効果
例：12	例：弁当の素材として用いるため、規格外の野菜について直接取引したい	例：利用者の地場産食材ニーズに応えられると同時に、原料調達コストを下げるができる

質問はこれで終わりです。ご協力ありがとうございました。

4 自治体向けアンケート調査

平成 25 年度農林水産省委託調査事業 高齢者への食事提供サービスに関するアンケート調査

ー調査のご協力をお願いー

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

現在、農林水産省では、「平成 25 年度 高齢者向け食品・食事提供サービス等実態調査事業」を実施しております。本調査では、高齢者を対象とした配食、食材宅配、会食等の食品・食事提供サービスの現状を把握することを通じて、今後の施策検討の基礎資料とすることを目的としております。

このたび、本調査の一環として、自治体のみなさまを対象に、主に高齢者を対象とした食品・食事提供サービスの実施状況や、今後のサービス展開にあたっての課題やニーズ等についてお伺いするアンケート調査を実施させていただきたいと考えております。

つきましては、業務ご多忙の折、誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨を御理解いただき、次ページからのアンケート調査に御協力賜れますと幸いです。

ご回答頂いた調査票は、同封の返送用封筒に封入の上、**平成 26 年 2 月 7 日（金）必着**までに、ご返送いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

ー以下の内容にご同意の上、ご記入くださいー

☐ 本調査は、「食事提供サービス（配食、食材宅配、会食）」を所管している部局宛てに回答へのご協力をお願いしております。必要に応じて部局間の回付をお願いできますと幸いです。

☐ ご回答いただいた内容につきましては、外部に漏洩することのないよう厳重に管理し、個別の回答内容がそのまま公表されることは一切ありません。また、お預かりする個人情報は、本調査に関するご連絡、お問い合わせのためのみに利用させていただきます。

☐ 本調査は農林水産省が三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社に委託し実施しています。同社の個人情報保護方針については、以下のサイトをご参照ください。
(<http://www.murc.jp/corporate/privacy>)

☐ お預かりした情報は、集計作業等のために預託することがございます。その際には十分な個人情報保護水準を備えた業者を選定し、契約等により保護水準維持するよう管理します。

☐ お預かりしている情報の開示、削除等のお申し出、調査趣旨あるいは記入方法等に関するお問い合わせは、お手数ですが下記までお願い致します。

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社
公共経営・地域政策部 高原、喜多下、福塚、小谷
電話 03-6733-3774 Fax 03-6733-1028

ご回答者様のご所属についてお知らせください。

貴自治体名		ご回答部署名	
-------	--	--------	--

□ 貴自治体における高齢者向け食品・食事提供サービスの実施状況について

※本調査では「食事提供サービス」について、以下のように定義しております。

1. 配食サービス…個人向けに、栄養バランスの取れた調理済みの食事（弁当など）を定期的に配達するサービス（施設給食除く）
2. 食材宅配サービス…個人向けに、生鮮品、加工品など、調理に必要な食材を配達するサービス
3. 会食サービス…主に地域の高齢者などが食事を一緒にとる場・機会を提供するサービス

Q1. 貴自治体では、在宅高齢者を対象として、以下の食事提供サービスを提供していますか。まず「実施の有無」についてお選びいただき、その制度上の位置づけについてもご回答ください。民間事業者による自主採算事業は除きます。

事業	実施の有無（1つに○）	（実施している場合）制度上の位置づけ （いくつでも○）
A：配食サービス	1. 実施している 2. 実施していたが廃止した 3. 実施していない 4. 実施していないが今後実施予定（検討中）	1. 介護保険給付（市町村特別給付）として実施 2. 地域支援事業のうち任意事業として実施 3. 地域支援事業のうち介護予防事業または介護予防・日常生活支援総合事業として実施 4. 高齢者福祉施策として実施 5. その他（ ）
B：食材宅配サービス	1. 実施している 2. 実施していたが廃止した 3. 実施していない 4. 実施していないが今後実施予定（検討中）	1. 介護保険給付（市町村特別給付）として実施 2. 地域支援事業のうち任意事業として実施 3. 地域支援事業のうち介護予防事業または介護予防・日常生活支援総合事業として実施 4. 高齢者福祉施策として実施 5. その他（ ）
C：会食サービス	1. 実施している 2. 実施していたが廃止した 3. 実施していない 4. 実施していないが今後実施予定（検討中）	1. 介護保険給付（市町村特別給付）として実施 2. 地域支援事業のうち任意事業として実施 3. 地域支援事業のうち介護予防事業または介護予防・日常生活支援総合事業として実施 4. 高齢者福祉施策として実施 5. その他（ ）

Q2. Q1で「2. 実施していたが廃止した」とお答えになったサービスについて、その理由を具体的にお知らせください。

Q3. Q1で「4. 実施していないが今後実施予定（検討中）」とお答えになったサービスについて、検討中の内容等についてお知らせください。

Q4. Q1で「実施している」とお答えになったサービスについて、実施形態、事業者数、予算をお知らせください。また、事業委託を行っている場合は委託先の法人形態についてお知らせください。

事業	実施形態 (いくつでも○)	事業者数	予算	(委託している場合) 委託先の法人形態 (下記の【選択肢】から数字を記入)
A：配食サービス	1. 委託	社	円	
	2. 補助	社	円	
	3. 直営	—	円	
B：食材宅配サービス	1. 委託	社	円	
	2. 補助	社	円	
	3. 直営	—	円	
C：会食サービス	1. 委託	社	円	
	2. 補助	社	円	
	3. 直営	—	円	

【選択肢】

- | | | | |
|---------------|-----------|-----------|-------------|
| 1. 営利法人（民間企業） | 2. NPO法人 | 3. 社会福祉法人 | 4. 医療法人 |
| 5. 社団法人・財団法人 | 6. 生活協同組合 | 7. 農業協同組合 | 8. ボランティア組織 |
| 9. その他（ ） | | | |

ここからは、Q1で「実施している」とお答えになった各サービスについてお伺いします。

□ 配食サービスの実施状況について

* 以下、Q5～Q13までは、「配食サービス」を実施している方のみお答えください。

それ以外の方は、Q14へお進みください。

Q5. 配食サービスの事業目的についてお知らせください。(いくつでも○)

1. ひとり暮らし、調理や買い物が困難な高齢者等の栄養管理や健康維持を図ること
2. 高齢者等の安否確認を行い、生活の安全を確保すること
3. 健康面、生活面でリスクを持つ高齢者を早期発見すること
4. 地域住民や地域の事業者による地域の連携体制（互助の体制）を築くこと
5. 食関連産業の振興を図ること
6. 農林水産業の振興を図ること
7. 事業を通じてボランティアの育成を行うこと
8. その他（ ）

Q6. 配食サービスの昨年度（平成24年度）利用（登録）者数、年間提供食数、1食あたりの利用者負担額についてお知らせください。(数字を記入)

利用（登録）者数	年間提供食数	1食あたりの利用者負担額
人	食	円／食

Q7. 配食サービスの利用に際して設けている条件について、あてはまるものに○をつけてください。

A：利用条件（いくつでも○）		B：具体的な条件（いくつでも○、該当箇所には数字を記入）
1. 年齢	⇒	1. []歳以上 2. その他（ ）
2. 要介護度	⇒	1. 要支援高齢者 2. 要介護高齢者 3. 二次予防対象者 4. その他（ ）
3. 世帯構成	⇒	1. ひとり暮らし 2. 高齢者のみ世帯 3. 日中独居 4. その他（ ）
4. 身体状況	⇒	1. 外出（買物）が困難 2. 調理が困難 3. 疾病既往歴あり 4. 障害あり 5. その他（ ）
5. 経済状況	⇒	1. 生活保護受給世帯 2. 住民税非課税世帯 3. その他（ ）
6. 地域	⇒	1. 市区町村内一部地域 2. その他（ ）
7. その他	⇒	（ ）
8. 誰でも利用できる（利用条件は設けていない）		

Q8. 配食サービスの提供に際して、利用者1人あたりに対して設けている条件についてお知らせください。

A：提供条件（いくつでも○）		B：具体的な条件（いくつでも○、該当箇所には数字を記入）
1. 提供食数が決まっている	⇒	1日[]食 / 1週[]食 / その他（ ）
2. 提供食数の上限が決まっている	⇒	1日[]食まで / 1週[]食まで / その他（ ）
3. 提供時間帯が決まっている	⇒	[朝 / 昼 / 夕 / その他（ ）]（あてはまるものすべてに○）
4. 提供曜日が決まっている	⇒	[平日 / 土曜 / 日曜 / 祝日 / その他（ ）]（あてはまるものすべてに○）
5. その他	⇒	（ ）

Q9. 配食サービスで提供している食事の種類や特徴等についてお知らせください。（いくつでも○）

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| 1. 通常の食事 | 2. 栄養バランスに配慮した食事 |
| 3. 咀嚼・嚥下に困難を抱える方のための介護食品 | 4. 疾病等により食事制限がある方のための食事 |
| 5. 地場産の食材を利用した食事 | 6. 地元の食べ慣れた味に近い食事・郷土料理 |
| 7. 加工食品（レトルト、冷凍食品など） | 8. その他（ ） |

Q10. 配食サービスで課題となっていることは何ですか。（いくつでも○）

- | | | |
|---------------------------------|------------------|--------------------|
| 1. 事業者の収益性 | 2. 事業者の確保 | 3. 利用が必要な高齢者の発見・把握 |
| 4. 利用者の継続率の低さ | 5. 利用者の増加による財政負担 | 6. 効率的な経営 |
| 7. 対象地域の拡大 | 8. 利用者ニーズの把握 | 9. 利用者ニーズへの対応 |
| 10. 利用者の適切な栄養管理 | 11. 介護食への対応 | 12. 行政内の関係部署との連携 |
| 13. 生産者（農業、漁業等）との連携 | 14. 食関連事業者との連携 | 15. 医療・介護事業者等との連携 |
| 16. その他（ ） | | |

Q11. Q10で「利用者ニーズへの対応」とご回答した方に伺います。利用者のニーズ・要望としてどのような意見が多いですか。(いくつかでも○)

- | | | | |
|----------------------|--------------|-----------------|--------------|
| 1. 価格が高い | 2. 提供頻度が少ない | 3. メニューが少ない | 4. 味が良くない |
| 5. 安全な食材の使用 | 6. 地場産食材の使用 | 7. 介護食品の提供 | 8. 使い勝手が良くない |
| 9. 地元の食べ慣れた味や郷土料理の提供 | 10. 配達員への指導 | 11. 時間とおりに届かない | |
| 12. 受取が面倒 | 13. 食事が冷めている | 14. 見守り・安否確認の充実 | |
| 15. その他 () | | | |

Q12. Q10で「行政内の関係部署との連携」「生産者との連携」「食関連事業者との連携」「医療・介護事業者等との連携」とご回答した方に伺います。連携に関して感じていらっしゃる課題や具体的な連携内容等についてお知らせください。

Q13. 貴自治体の今後の配食サービスの展開意向についてお知らせください。そのうち、「3. 縮小方針」「4. 撤退・廃止方針」とご回答された方は、その理由についてお知らせください。

1. 拡大方針 2. 現状維持 3. 縮小方針 4. 撤退・廃止予定 5. 検討中

【縮小、撤退・廃止の理由】

□ 食材宅配サービスの実施状況について

*** 以下、Q14～Q21 までは、「食材宅配サービス」を実施している方のみお答えください。**

それ以外の方は、Q22 へお進みください。

Q14. 食材宅配サービスの事業目的についてお知らせください。(いくつかでも○)

1. ひとり暮らし、調理や買い物が困難な高齢者等の栄養管理や健康維持を図ること
2. 高齢者等の安否確認を行い、生活の安全を確保すること
3. 健康面、生活面でリスクを持つ高齢者を早期発見すること
4. 地域住民や地域の事業者による地域の連携体制（互助の体制）を築くこと
5. 食関連産業の振興を図ること
6. 農林水産業の振興を図ること
7. 事業を通じてボランティアの育成を行うこと
8. その他 ()

Q15. 食材宅配サービスの利用（登録）者数、年間提供数、利用者1人あたり負担額（月額）についてお知らせください。（数字を記入）

利用（登録）者数	年間提供数	利用者1人あたり負担額（月額）
人	食・セット	円／月

食材宅配サービスの利用に際して設けている条件についてお知らせください。

A：利用条件（いくつでも○）		B：具体的な条件（いくつでも○、数字を記入）
1. 年齢	⇒	1. []歳以上 2. その他（ ）
2. 要介護度	⇒	1. 要支援高齢者 2. 要介護高齢者 3. 二次予防対象者 4. その他（ ）
3. 世帯構成	⇒	1. ひとり暮らし 2. 高齢者のみ世帯 3. 日中独居 4. その他（ ）
4. 身体状況	⇒	1. 外出（買物）が困難 2. 調理が困難 3. 疾病既往歴あり 4. 障害あり 5. その他（ ）
5. 経済状況	⇒	1. 生活保護受給世帯 2. 住民税非課税世帯 3. その他（ ）
6. 地域	⇒	1. 市区町村内一部地域 3. その他（ ）
7. その他	⇒	（ ）
8. 誰でも利用できる（利用条件は設けていない）		

Q16. 食材宅配サービスの提供に際して、利用者1人あたりに対して設けている条件についてお知らせください。

A：提供条件（いくつでも○）		B：具体的な条件（いくつでも○、数字を記入）
1. 配達回数が決まっている	⇒	1月[]回 / その他（ ）
2. 配達回数の上限が決まっている	⇒	1月[]回まで / 1週[]回まで / その他（ ）
3. 配達曜日が決まっている	⇒	[平日 / 土曜 / 日曜 / 祝日 / その他（ ）]（あてはまるものすべてに○）
4. その他	⇒	（ ）

Q17. 食材宅配サービスで取り扱っている品目についてお知らせください。（いくつでも○）

- | | | | |
|---------------------------------|---------|----------------|----------------|
| 1. 野菜類 | 2. 果物類 | 3. 肉類（畜肉加工品含む） | 4. 卵 |
| 5. 調味料 | 6. 酒類 | 7. 飲料 | 8. 穀物類（パン・米など） |
| 9. 加工食品（冷凍食品・レトルト食品など） | 10. 菓子類 | | |
| 11. その他（ ） | | | |

Q18. 貴自治体の食材宅配サービスで課題となっていることは何ですか。（いくつでも○）

- | | | |
|---------------------------------|------------------|--------------------|
| 1. 事業者の収益性 | 2. 事業者の確保 | 3. 利用が必要な高齢者の発見・把握 |
| 4. 利用者の継続率の低さ | 5. 利用者の増加による財政負担 | 6. 効率的な経営 |
| 7. 対象地域の拡大 | 8. 利用者ニーズの把握 | 9. 利用者ニーズへの対応 |
| 10. 利用者の適切な栄養管理 | 11. 介護食への対応 | 12. 行政内の関係部署との連携 |
| 13. 生産者（農業、漁業等）との連携 | 14. 食関連事業者との連携 | 15. 医療・介護事業者等との連携 |
| 16. その他（ ） | | |

Q19. Q18で「利用者ニーズへの対応」とご回答した方に伺います。利用者のニーズ・要望としてどのような意見が多いですか。(いくつかでも○)

- | | | | |
|-----------------|-------------|----------------|------------|
| 1. 価格が高い | 2. 提供頻度が少ない | 3. 提供品目が少ない | 4. 品質が良くない |
| 5. 安全な食材の使用 | 6. 地場産食材の使用 | 7. 介護食品の提供 | 8. 日用品の提供 |
| 9. 使い勝手が良くない | 10. 配達員への指導 | 11. 時間とおりに届かない | 12. 受取が面倒 |
| 13. 見守り・安否確認の充実 | 14. その他 () | | |

Q20. Q18で「行政内の関係部署との連携」「生産者との連携」「食関連事業者との連携」「医療・介護事業者との連携」とご回答した方に伺います。連携に関して感じていらっしゃる課題や具体的な連携内容等について具体的にお知らせください。

Q21. 貴自治体の今後の食材宅配サービスの展開意向についてお知らせください。そのうち、「3. 縮小方針」「4. 撤退・廃止方針」とご回答された方は、その理由についてお知らせください。

- | | | | | |
|---------|---------|---------|------------|--------|
| 1. 拡大方針 | 2. 現状維持 | 3. 縮小方針 | 4. 撤退・廃止予定 | 5. 検討中 |
|---------|---------|---------|------------|--------|

【縮小、撤退・廃止の理由】

□ 会食サービスの実施状況について

*** 以下、Q22～Q31 までは、「会食サービス」を実施している方のみお答えください。**

それ以外の方は、ここで回答終了となります。ご協力ありがとうございました。

Q22. 会食サービスの事業目的についてお知らせください。(いくつかでも○)

- ひとり暮らし、調理や買い物が困難な高齢者等の栄養管理や健康維持を図ること
- 高齢者等の安否確認を行い、生活の安全を確保すること
- 健康面、生活面でリスクを持つ高齢者を早期発見すること
- 地域住民や地域の事業者による地域の連携体制（互助の体制）を築くこと
- 食関連産業の振興を図ること
- 農林水産業の振興を図ること
- 事業を通じてボランティアの育成を行うこと
- その他 ()

Q23. 会食サービスの利用（登録）者数、年間提供食数、1食あたりの利用者負担額についてお知らせください。(数字を記入)

利用（登録）者数	提供食数（年間）	1食あたりの利用者負担額
人	食	円／食

Q24. 会食サービスの利用に際して設けている条件についてお知らせください。

A：利用条件（いくつでも○）		B：具体的な条件（いくつでも○、数字を記入）
1. 年齢	⇒	1. []歳以上 2. その他（ ）
2. 要介護度	⇒	1. 要支援高齢者 2. 要介護高齢者 3. 二次予防対象者 4. その他（ ）
3. 世帯構成	⇒	1. ひとり暮らし 2. 高齢者のみ世帯 3. 日中独居 4. その他（ ）
4. 身体状況	⇒	1. 外出（買物）が困難 2. 調理が困難 3. 疾病既往歴あり 4. 障害あり 5. その他（ ）
5. 経済状況	⇒	1. 生活保護受給世帯 2. 住民税非課税世帯 3. その他（ ）
6. 地域	⇒	1. 市区町村内一部地域 3. その他（ ）
7. その他	⇒	（ ）
8. 誰でも利用できる（利用条件は設けていない）		

Q25. サービスの提供に際して、利用者 1 人あたりに対して設けている条件についてお知らせください。

A：提供条件（いくつでも○）		B：具体的な条件（いくつでも○、数字を記入）
1. 実施時間帯が決まっている	⇒	[朝 / 昼 / 夕 / その他（ ）]（あてはまるものすべてに○）
2. 実施曜日が決まっている	⇒	[平日 / 土曜 / 日曜 / 祝日 / その他（ ）]（あてはまるものすべてに○）
3. その他	⇒	（ ）

Q26. 貴自治体の会食サービスの実施場所についてお知らせください。（いくつでも○）

1. 事業者保有の事業所 2. 自治体が管理する公的施設 3. その他（ ）

Q27. 貴自治体の会食サービスで提供している食事の種類や特徴等についてお知らせください。（いくつでも○）

1. 通常の食事 2. 栄養バランスに配慮した食事
3. 咀嚼・嚥下に困難を抱える方のための介護食品 4. 疾病等により食事制限がある方のための食事
5. 地場産の食材を利用した食事 6. 地元の食べ慣れた味に近い食事・郷土料理
7. その他（ ）

Q28. 貴自治体における会食サービスの実施にあたり、課題となっていることは何ですか。（いくつでも○）

1. 事業者の収益性 2. 事業者の確保 3. 利用が必要な高齢者の発見・把握
4. 利用者の継続率の低さ 5. 利用者の増加による財政負担 6. 効率的な経営
7. 対象地域の拡大 8. 利用者ニーズの把握 9. 利用者ニーズへの対応
10. 利用者の適切な栄養管理 11. 介護食への対応 12. 行政内の関係部署との連携
13. 生産者（農業、漁業等）との連携 14. 食関連事業者との連携 15. 医療・介護事業者等との連携
16. 会場の確保 17. その他（ ）

Q29. Q28で「利用者ニーズへの対応」とご回答した方に伺います。利用者のニーズ・要望としてどのような意見が多いですか。(いくつかでも○)

- | | | | |
|----------------------|-------------|----------------|--------------|
| 1. 価格が高い | 2. 提供頻度が少ない | 3. メニューが少ない | 4. 味が良くない |
| 5. 安全な食材の使用 | 6. 地場産食材の使用 | 7. 介護食品の提供 | 8. 使い勝手が良くない |
| 9. 地元の食べ慣れた味や郷土料理の提供 | 10. 参加者について | 11. 交流のあり方について | |
| 12. 食事が冷めている | 13. その他 () | | |

Q30. Q28で「行政内の関係部署との連携」「生産者との連携」「食関連事業者との連携」「医療・介護事業者との連携」とご回答した方に伺います。連携に関して感じていらっしゃる課題や具体的な連携内容についてお知らせください。

Q31. 貴自治体の今後の食材宅配サービスの展開意向についてお知らせください。そのうち、「3. 縮小方針」「4. 撤退・廃止方針」とご回答された方は、その理由についてお知らせください。

- | | | | | |
|---------|---------|---------|------------|--------|
| 1. 拡大方針 | 2. 現状維持 | 3. 縮小方針 | 4. 撤退・廃止予定 | 5. 検討中 |
|---------|---------|---------|------------|--------|

【縮小、撤退・廃止の理由】

質問はこれで終わります。ご協力ありがとうございました。