

● **デイサービスのご利用者様の声から**

グループ会社でデイサービスを運営しており、ご利用者様から、「食事（夕食）を持ち帰りたい」というご要望があった。

● **デイサービス車両の有効活用、事業者の収入増**

食事を届ける際に目を付けたのがデイサービスの送迎車両。送迎の際に使っているだけで、それ以外の用途には使っておらず、有効活用できる「社会資源」の一つだと考えた。介護報酬減により経営が厳しいデイサービス事業者には弁当宅配を新たな収益源として活用してもらいたい。

● **低栄養対策・筋力低下防止にも**

当社が運営する介護事業所支援サイト「けあピアfor デイ」等を通じ、介護事業所の経営者や居宅介護支援事業所のケアマネジャーの意見を収集。「ご利用者様の身体機能の低下防止には、機能回復訓練に加え、低栄養対策が重要。在宅でしっかり食事をとってもらうための便利な食品（お弁当）が欲しい」という意見があった。

● **栄養バランスのとれた安心・安全のお弁当**

メニューのバラエティも豊富で、栄養バランスや低カロリーにこだわっている。冷凍にしたのは、保存料等を少なくでき、安全性が高いため。

● **デイサービスの送迎インフラの有効活用**

食事宅配における最大のネックは配送コストである。ご利用者様宅へ個々に配送するのは効率が悪く、どうしても配送料が高くなってしまふ。結果として、商品の価格に上乗せするか、「5食」「7食」等のまとめ買いをしてもらいしかなかった。デイサービスの配送インフラを活用し、送迎時に持ち帰っていただくことで、配送料を低く抑え、お弁当の質に対してリーズナブルな価格で提供することができている。また、一食からの注文も可能となっている。



● **デイサービス事業者の調達支援、新しい収益源の提供**

規模の小さいデイサービス事業者が冷凍の弁当を用意しようと思っても、最低発注数量が大きいため、メーカーに直接発注することは難しい。この調達部分も当社が担っている。また、メーカーからデイサービスにお弁当を運ぶところまでを当社が担い、デイサービスの冷凍庫にストックしてもらい、そこからご利用者様が自宅に持ち帰る仕組み。当社の調達力を活かし、お弁当の調達とデイサービスまでの中間物流（コールドチェーン）を当社が一括集約して行うことでコストが抑えられる仕組みとなっている。また、販売価格から仕入原価を差し引いた分は、デイサービス事業者の収入となるため、保険外の新たな収入源にもなる。



● **「嚥下食」や「やわらか食」など品揃えの拡大**

現状では通常食のみの提供となっているが、いずれは嚥下食ややわらか食、塩分制限食のような特別食もてがけていきたい。

● **デイサービスの利用者以外の地域の高齢者の方々にも**

デイサービスを利用されている方だけではなく、認定を受けていない方も含めた地域の高齢者の方に、デイサービスの送迎車両を使ってお弁当を届けることも考えられる。一部のデイサービスでは、日中のあいた時間を活用して、近隣の方々に弁当を届けるサービスを試行している。

● **決済インフラも整え、生活物資の宅配も視野に**

注文や決済のインフラを整えつつあり、将来的にはお弁当以外の生活用品を届けることもできる。冷凍のお弁当はあくまでスタートであり、デイサービスの送迎車両・送迎人員という社会資源を活用して、買い物弱者や介護事業者の下支えを広く行っていきたい。コンビニや地域のスーパーや商店も参加できるオープンな仕組みを構築していく予定である。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

株式会社日本ケアサプライ 事業開発本部長 小川一誠

● **ご自宅での生活もサポートする、そんな役割を担えるデイサービスへ**

部分的な係わりになりがちな介護保険事業者にとって、ご利用者様と接点のない曜日や時間をいかにサポートするかは多くの介護関係者が抱える課題だと思います。地域の「社会資源」とも言えるデイサービスがそのサービスを通じ、介護保険外サービスとして「生活をサポートする」新たな役割を担える存在になる事は、要介護高齢者の重度化予防の観点からも非常に有効と考えております。

デイサービスを通じて、介護食品をお届けする

モッテコ

株式会社フロー 介護事業部(モッテコ事業部)

ポイント

【利用者からみて】

普段利用するデイサービスの利用時や送迎時に、介護食品を購入し、持ち帰ることができる

【事業として】

デイサービスを拠点として活用することで、介護食品の流通・プロモーションにおける課題を解消することを目指す事業

- 介護世帯へ“食の楽しみ”を提供するべく創業。デイサービスを拠点として活用することで、介護食品の流通・プロモーションの問題解決を目指す

- スタッフが定期的に商品を届ける仕組みで、利用者やデイサービスにもメリット

ビジネスの仕組み

- 定期的にモッテコのスタッフがデイサービスに商品をお届け（補充・入替）
- その場では現金授受は行わず、デイサービスの請求とあわせて料金を回収＝場所の設置や回収の手数料でデイサービス事業者にも収入
- 利用者・メーカーのニーズをくみ取って商品を選定し、介護食品に関する情報も提供

事業採算性の確保

- 商品の販売以外にも、メーカーに対するプロモーション・マーケティングも事業に

- 取扱い拠点数・エリアを広げつつ、介護における“食”の問題解決を進める

商品・サービス概要

デイサービスに商品棚を設置して、介護食品を販売するサービス

【商品・サービス】

- デイサービスを通じて介護食品を提供するサービス

＜サービスの仕組み＞

デイサービス内に専用の商品棚を設置して、介護食品を1品から持って帰ってもらうサービス。購入代金は、その場で支払わず、介護事業者の介護サービスの請求時に月次で支払う仕組み。

商品の追加・補充は定期的にモッテコのスタッフが行う。

＜商品内容＞

常温での保存ができるおかずや食事の一品、おやつや飲み物など。

概ね12品程度を取り扱う。月替わりのおすすめ商品や試食品の提供なども行う。

【価格】

1品あたりの価格は150～200円の商品をラインナップ。



主な利用者とQOL向上のポイント

デイサービス利用者の食の楽しみや栄養改善、家族のレスパイトケアに

- 利用者のプロフィール：デイサービスをご利用されている方のうち、食の支援が必要な方。
- QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ)：デイサービスの職員の方が、食に関する支援が必要な方のご利用していただくとうちのサービスを開始していただくケースが多い。ご家族からの送迎の際の注文も多い。介護食を一人分作るのも、介護者(ご家族)にとっては手間・負担となるため、当社のサービスを利用いただくことがレスパイトケアにつながっているようだ。

介護世帯へ“食の楽しみ”を提供するべく、介護食品の流通・プロモーションの問題解決に向けて創業

●高齢者向けのマーケティング・リサーチを通じて介護の“食”の課題を実感

介護食品を必要とする介護世帯へ“食の楽しみ”を提供することを目的に創業した。

元々、シニアに特化したマーケティング企業で介護専任のコンサルタントとして働く中で、介護の“食”の問題を実感していた。様々な製品があるにも関わらず、メーカーは、必要とする方に製品を知ってもらったり、届ける手段が不足している。一方の消費者も、どんな製品があるかを知らなかったり、実際に買う場所が不足していると感じている。結局、チャネル（流

通・販売網）と、商品・サービスを知らしめるプロモーション手法が未確立である点に課題は集約される。

そこで、この課題を解決するための新たなチャネル・情報ルートとしてデイサービスに代表される通所型介護施設に着目した。通所型介護施設は、介護を必要とする潜在顧客が定期的に集まる場であり、事業所数や利用者数も近年、右肩上がりに伸びている。そこで介護食品の情報を紹介し、製品が提供できれば、一括してチャネルとプロモーションの課題が解決できる可能性があると考えた。

スタッフが商品を届ける仕組みで、利用者やデイサービスにもメリット

【ビジネスの仕組み】

●スタッフが定期的に訪問して商品を届ける

デイサービス内に専用の商品棚を設けて介護食品を提供。モッテコのスタッフが定期的（概ね週1回）に訪問して、商品補充・交換を行う。

●デイサービス利用者が使いやすい支払方法

デイサービスを利用する高齢者が対象となるため、その場では商品の受け渡しと記録のみ行い、代金は月次の介護保険サービス費用とあわせてデイサービスが回収して、モッテコに支払う仕組み。

●デイサービスにも収入

デイサービスには設置する際に、商品の購入方法、取扱いの注意点などを説明する。商品によって若干の差はあるが、設置場所代や代金回収の手数料として、商品販売額の約15%はデイサービスの収入となる。

●イベント、勉強会など情報発信

商品を単に並べるだけでなく、情報提供の形で商品について知ってもらう機会を設けている。レクリエーションの一環として試食会を実施したり、季節や用途に応じて食事や栄養の話題を提供するチラシを作成するなどして、栄養や介護食品についての情報提供を行っている。

【取扱い商品】

●品揃え

商品は一個150～200円。扱っている品目数は約12品目。3ヶ月に一回程度のペースで、売れ行きや季節要因を踏まえて少しずつ商品構成は見直している。

「こういう商品が求められるだろう」という利用者目線と、新商品としてアピールしたい等のメーカー目線と、双方を考慮して商品を決めている。

【事業採算性の確保】

●プロモーション・マーケティング活動も収益に

商品の販売による収益だけでなく、メーカーから新商品の試食等のプロモーション活動や意見収集などの調査・マーケティングでも収益を得ている。介護食品を提供するメーカーには、商品を試してもらい、生の意見が聞けることにも価値を感じてもらっているようだ。



取扱い拠点を広げつつ、介護における“食”の問題解決を進める

●取扱店舗数の拡大

現在の扱いデイサービスは東京都内を中心に約30店。現在はまだサービスを磨く段階なので、取扱っていただくデイサービスも、チェーンの事業者でも1、2件に限るなど、あえて絞って提供している。

当初はデイサービスで商品を販売することに少なからず抵抗を示されるケースもあった。しかし、職員の方が食で支援が必要な方を考えて取り扱いは始めていただくところが増えている。今後は50店、100店と取扱いのデイサービス数を増やしていきたい。エリアも首都圏に限らず、大阪や名古屋等にもひろげていきたいと考えている。

●質の向上、「食」に関する支援範囲の拡大

引き続き、試食会の実施など、情報提供の機会は増やしていきたい。また、「摂食」を中心にもう少しデイサービス等介護事業者の業務支援の領域にも踏み込んでいきたいと考えている。例えば、経管栄養やたんの吸引に関する研修の実施等も検討している。

●自治体との連携も検討

本社の所在する新宿区とは連携を取って進めているほか、地域の健康イベントなどで介護食品の試食会なども行っている。自治体とも積極的に連携しながら、デイサービス以外にも拠点到らしていくことを検討していきたい。

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

株式会社フロー 介護事業部(モッテコ事業部)
執行役員 高瀬 誠

介護や支援が必要となっても、“食は楽しみ”であると位置づけられます。そのため、私達は、「手にとって実感できる食の楽しみ」を提供することを目的に、より良い商品やサービスをお届けします。



「地域をまるごと元気に」宅配を通して食の支援や見守り活動を展開 高齢者向けサービス：宅配「トドック」を中心に

生活協同組合コープさっぽろ

ポイント

【サービス利用者からみて】

買い物に出かけるのが難しい状態であっても、安全性に気遣った商品の購入ができると同時に、配達を通じた見守りをしてもらえる
定期的な見守りを通して、その都度状況を把握してもらえる、また情報やサービスの案内がもらえる

【事業者として】

単なる商品配達にとどまらず、直接訪問する機能を武器とした地域への支援を通して、暮らし全体のサポートに向けたサービス案内ができる

- これまでのビジネスを支えてくれた北海道民、組合員への恩返しとして、地域貢献を考えたテーマの一つとして、「食」が挙げたことがきっかけ（他には、子育て支援など）
- 移動販売車や宅配「トドック」サービスから、見守り活動へ発展し、健康管理食の取り扱いも

人材教育、定着に関する工夫

- “気づく力”を上げるため、「見守りバイブル」を作成し、宅配担当者の意識づけ、スキル向上に注力。同時に、地域担当者に、救急救命士講習の受講を計画的に実施。

届け方に関する工夫

- 配達担当者と組合員とが定期的な係りによって、お互いの理解が深まり、信頼関係ができていたため、セキュリティのしくみが高コストにならない。

地域との連携、ネットワーク

- 北海道との包括連携協定、道内127市町村とも協定を締結するなど、自治体との連携に注力。
- NPOや大学との連携により「地域まるごと元気アッププログラム」に取り組み。

- 宅配サービスを中心とし、さまざまなサービスを付加することによって、より自律的な暮らしの支援をしていくため、道内地域での暮らしへの深堀を通じたサポートを展開したい

商品・サービス概要

【商品・サービス】

● 宅配サービス「トドック」

食を中心とした宅配システム。カタログやインターネット、携帯電話からの注文を受け、週に1回届けるサービス。

商品代金以外にシステム手数料として216円/回。

- ・「ななまるサポート」70歳以上で上記手数料が108円。

- ・「75サポート」75歳になると上記手数料が無料。

- ・その他、「よるトドック」「リーディングサービス（視覚障がい者向け音声カタログ）」「子育てサポート」など



● 移動販売サービス「おまかせ便カケル」

移動販売車に、食料品（生鮮、菓子、惣菜など）及び日用品を約1,000品目積載し、決まった曜日・エリアを巡回し、販売するサービス。

買い物難民対策として、2016年3月現在76台が稼働。125市町村をカバーする。商品や停車位置の希望などは電話にて受け付け、対応。



● 配食サービス「コープ配食サービス」

食事の宅配サービス。普通食、健康管理食、幼稚園給食、産後食などがある。

事前登録制で、登録曜日に自宅に配食。

- ・普通食コース

-普通食：1食あたり562円（税抜）

-低カロリー食（約450kcal）：同475円

-サラダ：同96円

-白飯：同86円

- ・健康管理食

（朝昼/朝夕/昼夕/3食×ご飯有無の計24コース）

糖尿や腎臓病などへの対応食

-カロリー1440調整食：3食ご飯セット2,180円（税抜）

-たんぱく40g調整食/60g調整食：同2,330円

・健康管理食やわか（コースは健康管理食と同様）咀嚼力、嚥下力が弱くなった方、低栄養の予防のためなど

-やわらか食：3食フルセット1,810円（税抜）

-きざみ食：同2,120円

-ムース食：同2,120円



主な利用者とQOL向上のポイント

定期的な配達と「気づき」力で、安否確認や見守り、事情に応じた対応

● 利用者のプロフィール

宅配サービス「トドック」の利用者320,000人（月ベース）のうち、65歳以上は110,000人、うち、単独世帯は11,000人。配食サービスの利用人数は6,000人を超える。（2016年3月現在）

● QOL向上のポイント

担当者の教育により、「気づく」力を向上させ、利用者の事情を察知して情報提供やサービス案内が可能