

ワタミ株式会社（ワタミの宅食）



地域での日常業務 及び 見守りの内容

【一人でも多くのお客様にまごころを込めた食の宅配サービスを通じて、心とからだの健康をお届けすること】を理念とし、毎日同じ[まごころスタッフ]がお弁当をお届けいたします。特に高齢のお客様の変化には常にアンテナを張り、関係機関と連携を図っています。2024年度は237軒の緊急連絡先の登録を行い、お客さまのちょっとした異変をご家族に連絡するなど日々の見守りを行っております。

異変を察知した事例

60才 男性 独居

前日は玄関前にボックスお届けで、当日は手渡しの日だったが応答なく、BOXを確認すると前日残があり、スタッフから所長へ連絡がありました。お客様情報に緊急連絡先がなかったため、所長から社協さまへ連絡しました。社協様にも近隣のささえりあ様にも登録がなく、社協様と相談して所長から警察へ連絡を入れました。一番近くの交番の方が安否確認を行った結果、お客様は具合が悪く寝込まれていました。救急車は呼びたくないとの事でしたが警察の判断で緊急搬送され、長期の入院になりました。2024年度 見守り応援隊として関係各所への連絡・・・26回



訪問する



様子を伺う



万が一の際は緊急連絡先に連絡



ご家族にアプリで共有

社内での研修又は周知状況

スタッフ育成にあたり、緊急事態が起きた場合の所長や関係先への連絡などをマニュアル化しており、スタッフ全員が適切な行動がとれるように育成しています。本年度は前日残の社内ルールを見直し、緊急時に所長連絡がつかない場合にスタッフが連絡して対応方法を確認する緊急対応窓口も開設し、より迅速な対応ができるよう強化しました。見守りサービスご利用の方にはアプリを使ってお客さまの見守り状況を共有しています。

今後の見守り活動に向けて

手渡しを基本に毎日のお食事をお届けするとともに、お客さまの異変に気付けるよう事例共有を行ってまいります。緊急連絡先のご登録がないお客様へ連絡先の確認など、万が一に備えた準備も引き続き行ってまいります。



その他 熊本県内で異変を感じた事例（一部抜粋）

◆山鹿、菊池、大津エリア

前日ボックスお届けを行い、前日残だったためまごころスタッフから所長へ連絡。
お客様情報に連絡先がなかったので社協さまへ連絡。介護サービスを使われてないお客様で、社協さまと話し合い所長が警察へ連絡。
警察の方が近隣も含め調査されるも、近隣付き合いが希薄のため手掛かり掴めず。
その後、社協さまも調査してもらう中、入院されている事が判明。その旨を警察へ報告。

◆熊本市西区 80代/女性/独居

月曜日にお届けした際、前日残のお弁当を確認。玄関からお呼びしても返事がないため、所長へ連絡。スタッフは次のお届けに向い所長が安否確認を引継ぎました。緊急連絡先が無かったため同じアパートにお住まいの方などに順にヒアリングを実施。最終的に近所の方から金曜日に転んで骨折され、病院に入院されたことを確認できました。
現在は退院されてお弁当の利用を再開されてます。その際、緊急連絡先(ご友人)を確認しました。

◆熊本市中央区 70代/男性

一人暮らし、前日残があり所長に報告、連絡取れず車もあるためお出かけではないと判断。所長も出向き近所の方のご協力で息子様への連絡を試みましたが連絡がつかず、警察を呼びました。お隣の方のご協力のもと警察の方が窓から中に入られ確認してもらいご不在でした。一安心したところ、しばらくしてデイスサービスから帰ってこれ、最近デイに行き始めていたことが判明、デイスサービスの方に名刺を頂き連絡先を交換し今後の連携ができました。

◆荒尾、玉名エリア 80代/男性/独居

いつも手渡しのお客様だが出てこれない為、不安になり大きな声でお声かけした。
かすかに声が聞こえるのでドア横の郵便口から中を確認したところ、廊下で倒れているお客様を発見。大丈夫ですか救急車よびましょうか？
の問いかけに大丈夫と言われた。
緊急連絡先がなかったため、社協に連絡してケアマネジャー様より娘様に連絡していただきお客様の自宅にかけつけていただいた。鍵が開かないため消防に依頼、鍵をあけてもらい容態確認、その後入院されました。

◆熊本市東区 70代/女性/独居

(2世帯1階が本人様宅、2階が息子様ご夫婦宅)
いつも手渡しでお届けなのに応答がなく連絡をしても繋がらない。緊急連絡先の息子様へご連絡をすると2階からご夫婦で降りてこられた。
お母様の外出は息子様ご夫婦も聞いていないということでまごころスタッフも一緒にお宅へお邪魔させていただく。
台所で倒れていることを確認し直ぐに息子様が119通報。まごころスタッフは息子様ご夫婦に後を任せ、お届けを再開するも熊本東警察署よりまごころスタッフへ連絡が入り、前日のお届けの際の事など色々聞かれ、その連絡でお亡くなりになっていたことを知った。

◆熊本市南区、城南エリア 80代/女性/独居

普段手渡しのお客様。
不在の際はいつも連絡してこられる方。
その日はチャイムを押しても出で来られず緊急連絡先不明の為、まごころスタッフが地域の民生委員さんに念のためお知らせした。
民生委員さんが様子を見に行きますとのことでお届けを再開していたところ、家の中でお亡くなりになっていたと連絡が入る。
まごころスタッフの連絡により早く発見ができたご家族さまにご連絡をいただきました。

◆八代エリア 80代/女性/独居

留守宅用の安全BOXへのお届けで、普段余りお会いしないお客様。安全BOXに前日残があり、その場でまごころスタッフがお客様に連絡するが繋がらない。緊急連絡先が分からなかったため所長から警察に安否確認を要請しました。
玄関・窓すべて施錠されているが、室外機が動いていたのを確認。警察で緊急連絡先が分かり息子様に連絡され、サッシを割って中に入る承諾をもらいリビングで倒れているお客さまを発見し救急搬送されました。
その後お嫁様から連絡をいただき、入院が長引くということでした。

