

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。2025年度は159軒の緊急連絡先の登録を行いました。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

玉名市 80代（女性）

いつもご本人が直接受け取られていたが、体調を崩されたとのことで何日か認知症のご主人が受け取られていた。「奥様の体調はいかがですか？」と担当が尋ねると「今日は動かない」と言われた為、詳しく様子を聞いた所「冷たくなって呼んでも返事しない」と言われた。社協に連絡し、担当ケアマネージャー様に確認していただいた所、亡くなっておられた。担当さんのお声がけがなかったら発見がまだ遅くなっていたと感謝しておられました。



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。前日のお弁当が残っていた場合の社内ルールを決めており、緊急時に所長に連絡がつかない場合にもスタッフが社内の緊急対応窓口と連携して、迅速な対応を行っております。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く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）

◆熊本市北区50代(男性)

普段は鍵付きBOXへお届けしているが、集金日だったため玄関を開けお声かけしました。車もあり在宅していると確信できたが応答がなかったので所長へ連絡。所長もお客様宅へ到着。周りの状況を確認後、所長から警察へ連絡。警察の方が家に入り、ご本人様を確認お話しできる状態ではあったが、念のため救急車を呼び搬送。後日、ご本人様から体調不良だったが我慢して寝ていたと報告があり、心配をかけた事へのお詫びの言葉と対応の感謝の言葉をいただきました。

◆菊陽町原水60代(男性)

まごころさんより前日残の連絡を受ける。携帯へ連絡するが繋がらず、身寄りがないお一人暮らしのお客さまで緊急連絡先も無かった。菊陽町社協へ連絡し、警察へ連絡する旨相談。大津警察署から署員が到着。施錠されていなかったため署員の方がご自宅へ入られるも気配なし。社協、署員の方がそれぞれ消息を追ってみるとの事で、後日、警察からご本人様ご入院の連絡が入り、社協へ連絡。お心配おかけしましたとお言葉をいただきました

◆熊本市南区90代(女性)

前日残があり、緊急連絡先がないお客様だった為、ささえりあへ連絡し、安否を確認していただきました。入院なさっていたとの事でした。その後もささえりあとおお客様の状況を確認し合える関係が築けたのでよかったと思います。

◆熊本市西区90代(女性)

普段お弁当を手渡しするが、この日はお呼びしても鍵が掛かっていてお出にならない。ベランダから声掛けするも反応なし。ポストに数日分の郵便物が溜まっていることで心配になり、担当が所長へ連絡。所長よりささえりあ様を通じて、息子さまに部屋の中を確認していただいたところ、中でうずくまって立てない状況だったとのことでした。息子様よりお礼のお言葉をいただきました。

◆熊本市中央区90代(女性)

前日残があり、ご主人はデイサービスに行かれて一人在宅のはずでしたが、連絡が取れず念のため行かれているデイサービスに連絡を取りました。朝ご主人をお迎えの時には奥様は出てこられたとのことを確認。風邪気味で寝ていますとのこと、翌日元気な姿を確認でき安心しました。

◆八代市80代(男性)

前日残のお弁当があり、玄関が開いていた。お声掛けしても返事がなく、携帯へ電話をしたが繋がらず所長へ連絡が入る。ケアマネージャーさまに確認していただいたところ、気分が悪い状態だったため救急搬送された。ケアマネージャーさんを通して、意識はあるということでした。

◆上益城郡益城町80代(男性)

いつも手渡ししていたが次第に玄関が開くのが遅くなっていたので心配していた。その時期から顔色も悪くおでこには冷えピタを毎日貼る様になっていた。ある日、インターホンに反応もなく電話をするとう家内から着信音はする。鍵は締まっており出てくる様子はない。所長へ連絡を入れ、実の娘様へも連絡。ケアマネ様にも連絡をし様子を見に行っていただくと倒れられていた。即入院となり数か月後には還らぬ人となった。ケアマネ様からも娘様からも御礼のお言葉を頂戴いたしました。

