



配達員 めぐる だいご
日黒 大吾さん (常務取締役)

自分で取に行かなくてはなりませんから、それも難しいという人もいらっしやるでしょう。味の好みや塩分量ということも、人それぞれですし、中々難しいかもしれません。ただ、先ほど申し上げたとおり応援券の趣旨からすると、そこに私どもが入っていくことはできませんから。どこで線を引くか、ということですよ。アサヒストアで売っているお弁当ならいいとか、じゃあ惣菜はどうなんだ？、ジュースもいんじゃないか？、ですとか。どこで線を引けばいいのかが分からなくなってきましたよね。ですが、現実的に飲食店用の応援券がどれだけ使用されているのか、有効期限が7月末までとなっていることから、最終集計をした結果、あまり使用されていないようであれば、次の応援券（今月号

の8頁参照）のときは、もう少し拡大解釈をして、配食と同じお弁当を提供するといった、応援券の未使用だった部分を消化できるような対策を考えてもいいかなとは思っています」

——配食サービス事業には、栄養バランスの良い食事を提供するほかに、利用者の安否確認を行うという目的もあります。もし、利用者宅を訪問したときに「返事ががない」「前回の配食がそのまま残っている」というようなことがあった場合は、どのような対応をしているのでしょうか。

「まずは役場の担当部署である介護健康課介護支援係へ連絡を入れます。と同時に、利用者の緊急連絡先を聞いていますので、そこへ連絡を入れます。過去には、病院へ行っていたり、近所へ出かけていたりなどで、留守にしていたというところもありましたし、家の中で亡くなっていったということもありました。亡くなっていた方は、普段、玄関に鍵はかかかっていても、カーテンは開いているのに、その日はカーテンが閉まっています、おかしいなど。それで、家の周りの窓をすべて叩いたのですが、それでも返事がなかったたので、緊急連絡先に電話をしました。家族が鉤



配達員 にしむら けんじ
西村 健志さん (取締役)

路市にいたので、すぐに来てくれて、家の中に入ったら亡くなってしまったということがあります。別の方ですが、その方は返事がなく、家にも鍵がかかっていました。ベランダから家の中を覗くと、倒れているのが見えまして。でも、私どもは、家の中に入ることができませんから、役場と緊急連絡先に電話をして、すぐに家族に来てもらいました。その利用者は、無事に命が助かりまして、ホッとしましたということもありました」

「後日、ご家族の方が『命が助かったのは、アサヒストアーさんのおかげです』と、何度もお礼を言いに来てくれました。亡くなられた方のご家族も来られて『亡くなくてもすぐに気づくことができました』と、感謝していました。毎日元氣

でいてくれるのが一番なのですが、誰もいつかはそういう時が来ます。そのときに、身内の方が近くにいれば安心ですが、そうではない方もいますので、この配食サービス事業を通して、遠方で暮らすご家族の方にも安心してもらえればいいなと思っています」

——配達員の方も利用者さんの声を聞いたり、顔を見ることができれば、安心できますね。

「そうですね。私どもは配食サービス事業に限らず、お客さまとのコミュニケーションを大切にしていますので、たとえば、商売とは関係のないところで、電気が付かないとか、テレビが映らないとか、簡単な問題であれば、そういった相談にも乗っています」

——今は新型コロナウイルスにより、そういったコミュニケーションをとることも難しいですね。

「今回の新型コロナウイルスをきっかけとして、この配食サービス事業もそうですが、衛生管理という部分を徹底してやっていきたいと思っています。これまで万全を期してやってきたつもりですが、滅菌庫を導入して、菌を落とすまでレベルを上げて、お客さまに安全で安心なものを提供していきたいと考えています」