

ワタミ株式会社

<地域での日常業務>

【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。



熊本見守り応援隊としての 取組み（概要）	熊本見守り応援隊としての 内部での研修又は周知状況
お届けの際に、前日のお弁当がそのままになっていたり、普段ご在宅のお客様の応答がない場合など、お客様の様子に変化が生じた際は遅滞なく関係先に連絡し、お客様の安否を確認しています。 お届け中もお困りの方がいらっしゃれば車を止めて声をかけさせていただいております。	まごころスタッフ育成にあたり、緊急事態が起きた場合には、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。 社員も定期的なエリア会議で事案を共有し、改善点がないか確認をしています。その他みまもり応援隊のステッカーとのぼりを全営業所設置しています。
事例	今後の見守り活動に向けて
90代お1人暮らしのお客さま。いつも手渡しでお弁当をお届けしていますが、珍しくご不在されていたので携帯に連絡。繋がらないため他のお届けをした後に再度訪問し、お客さまの元気なお姿を確認。うたた寝でチャイムに気づかれてなかったそうです。いつもと違うことには敏感に【念のため】の確認を日々行っています。	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を引き続き行ってまいります。

異変を察知した事例

- 配食サービスとしてご利用中のお客様、普段は手渡しでお届けしているがその日は不在。
エアコンの室外機が稼働していたことから異変を察知し、ケアマネージャーさんと市役所に連絡。
市役所から他県にお住まいのご家族に連絡を入れてもらう。
後日ご家族からご連絡いただき、お客様は肺炎になっておられ入院されたとのことでした。
- 70代男性のお客様にお届けに行った際、顔面から流血されてしまいました。お話を伺うと誤って転倒されたとの事。
救急車を呼びましょうか？との問いかけに「大丈夫、心配いらない」と回答されたのでお宅を後にしましたが、
どうしても心配になった為、お客様のご自宅前にある郵便局の職員さんと再度訪問したところ、玄関口で意識朦朧とされ倒れているお客様を発見。救急車を呼び入院されました。
- 90代の独居のお客さま。普段より足が悪いからと、台所までお弁当を運んでいます。
いつもの通りお声掛けして入ってみるとベッドに横になりお返事がありませんでした。
近くまで様子を見に行くと、意識が朦朧とされていたので親族の方と担当の保健師さんへ連絡。
その後救急車を呼び入院されました。
- お1人暮らしでいつも手渡しでお弁当をお届けしていましたが、珍しくご不在されており置き配にてお届け。
翌日前日のお弁当がそのままになっていたのでマンションの管理組合に連絡。登録の電話番号に連絡するも不通。
連絡先を探す手を尽くしたが解らず、警察に連絡。
警察官の方がベランダ側から中を確認したところ、ベッドで横になっている姿を確認。
緊急性があると判断され中に入ると、体調不良で動けず3日間飲食をされていないとのことで緊急入院されました。
マンションの管理組合の方も緊急連絡先の再確認をされたそうです。