

効率化とサービスの向上を両立！ 再加熱ワゴン「マルチサーブ」

大原 和美 (おおはら かずみ) エレクター株式会社 営業本部 戦略推進グループ

要約 高齢者向け施設・住まいの利用者は年々増加している。深刻な人手不足を背景に、少ない人手で安全で確実な食事提供を実施する方策として、ニュークックチルの導入や完全調理済み食品（＝完調品）の利用が急速に拡大している。これらにより、早朝出勤の削減など働くスタッフの業務は省力化・効率化されてきている。一方、再加熱カートを用いた運用においては、トレイにあらかじめセットされた食事を提供するので味気ないという印象もあり、サービス向上につながりにくい現状もあった。今まで相反していた「効率化」と「サービスの向上」の両立が図れる再加熱ワゴン「マルチサーブ」の概要を紹介する。

1. はじめに

エレクター株式会社（本社：東京都目黒区上目黒2丁目1番地1号 中目黒GTタワー14階 代表：柳屋 司）は、1966年に米国インター・メトロ社と技術提供し、日本国内でのエレクターシェルフとその関連製品の販売独占権を獲得して成立した。今日では、収納や保管、搬送を機能的に融合したワイヤーシェルフをはじめとした各種製品の製造・販売を行っている。



(左) 1974～75年に製造され、2023年まで使用
(右) 現在のエレクターシェルフ（スーパーシリーズ）

写真1

給食現場においては、常温配膳車の発売を経て、1993年に温冷配膳車を開発・発売を開始し、病院・高齢者施設・福祉施設における給食の適時適温提供に一役買ってきた。

先の給食システムの変革を見据え、2000年には、仏ソカメル社のニュークックチル対応再加熱カート「エルゴサーブ」の輸入・販売を開始した。

仏ソカメル社は、1970年にはクックチル対応製品を開発し1990年には「エルゴサーブ」を発売、現モデルへと昇華させている。その他各種製品を含め、フランス国内のみならず、EU圏、アメリカ、中東、アジア圏など50か国以上の国々で展開しているフードケータリングの世界的リーダーである。

2. 「マルチサーブ」発売の背景

「超高齢化社会」を背景に、約228万人の方が高齢者向け施設・住まいを利用されている。中でも、介護老人福祉施設（＝特養）は約64万人の方が利用されている。また、高齢者の住まいであるサービス付き高齢者住宅（＝サ高住）・有料老人ホームは顕著に増加しており、これらの利用者は約86万人にもものぼる¹⁾。

利用者は今後も増加すると想定されるが、同時に働き手の「人手不足」はますます深刻化するであろう。厨房職員の人手不足に対する方策として、昨今では、ニュークックチルの導入、完全調理済み食品（＝完調品）の導入が急速に拡大している。完調品を導入することにより、調理そのものや調理に関する付随業務（献立～材料発注～仕込み）までも外注化できるので、厨房運営は非常に省力化が図れる。

省力化・効率化の一方で、サービスがおろそかなるケースもある。すべてが事前に準備されたトレイ配膳は味気ないという印象もある。

例えば、特養におけるユニットケアでは、「普段の暮らし」が継続できるよう、ユニット内での炊飯や盛り付けを行い、目で見て音を聞いて食事を実感することが推進される²⁾。しかし、人手不足の中、集中した人員配置が可能になる中央配膳方式によるトレイ配膳が採用されることも多く、本来のユニットケアの目的とは異なる形での配膳を余儀なくされることある。

また、高齢者の住まいであるサ高住・有料老人ホームでの食事はより一層のサービスが求められる中、省