

介護ビジネスの新潮流

だれもが食事を楽しめる世界に

ハートフードクリエーツ株式会社



代表取締役社長
西脇 章氏

ハートフードクリエーツ(株)は、効率を求めがちな食ビジネスの世界に変革を起こそうとしている。原点となったのは、高齢者介護施設で給食サービスを手掛けた経験。「手間と時間をかけてでも一人一人が食事を楽しめる世界を実現させたい」と、給食だけでなく、外食、配食へとサービスを広げている。

治療食、アレルギー食が食べられる外食店

JR神戸駅近くの神戸市産業振興センターに今年4月、新しいコンセプトの飲食店「神戸食堂はあとす。」がオープンした。顧客ターゲットは健常者だけではない。通常の食事が食べにくい高齢者、食物アレルギー疾患、治療食を必要とする患者など普段外食を利用できない人に広げた。「アレルギーや疾患を持った人は家で特別な食事を食べるしかない。家族と一緒に外食に行く機会もない。皆でそろって外食できる場を提供できればと思った」と西脇氏。

スタッフには栄養士、健康管理士をそろえ、あらかじめ疾患、アレルギーの状況を電話や面談を通して聞いたうえで当日、食事を提供する。たとえば糖尿病食の場合、疾患段階別に糖質制限の

食事を3種類用意しているという。「実は食事を出す順番も大事にしています。いきなり炭水化物を口にしてしまうと血中の糖質濃度が一気に上がってしまいます。そこで前菜から一品ずつ料理を出し、最後にご飯を出すコース式にしています。

また、かむ力が弱い高齢者については、その場でおかずなどを細かくして食べやすくする、きざみ食などにも対応する。オープン後は問い合わせが相次ぎ、さまざまな食事に対応する必要が生じ、スタッフも大わらわだったという。

取材翌日には卵、牛乳アレルギーを持つ子どものために誕生日ケーキを作って祝うパーティーの予定が入っていた。リクエストがあったアンパンマンのお皿でケーキを出すという。手間も



同じメニューを左から普通食、きざみ食、ムース食



4月にオープンした「神戸食堂はあとす。」

時間もかかるが「お客様のことを考え、一人一人に合わせた食事を出すのが当社のやり方です」と西脇氏。

「関西一円を探しても外食でこうした食事の対応できる店はほとんどないので重宝がられている。想像以上の反響に驚いた」。場所柄、サラリーマンの客層を想定していたが、口コミで、食事にごだわら中高年の一般客が多くを占めているという。

ホテル、給食会社での経験を生かし

西脇氏は元々ホテルで勤務していた経験を持つ。「お客さんへの気配りを第一にし、先の先を考えるということを徹底して教わってきた」と話す。その後、給食会社にヘッドハンティングされた。担当したのは介護施設だった。朝食8時、

昼食12時、夕食18時と決まった時間に、一人一人の疾患の状況、かむ力に合わせた食事を出していたが「文字通り与えるだけの給食になっていた」と振り返る。

例えば塩分制限の食事では、塩を抜くためどうしても味気ないおかずが並ぶことになってしまう。すると入所者はなかなか箸が進まない。介護士はしっかり食べてほしいからと無理やり食べさせようとするが、なかなか食べようとしないのでいらだつことが多くなり、ぎすぎすしてしまう。食べてもらうためにはどうしたらよいか。食べさせ方や、見た目彩りを加えるなど工夫をしたが結果は変わらなかった。そして西脇氏はある結論に達した。

「75歳以上の方であれば、少し塩分



を入れてでもおいしいもの食べさせよう決めました。おいしいものを食べることが何よりの元気の活力になりますから」。食事の時間が楽しい時間になり、食事の2時間前からテーブルに座って待つ入所者もあらわれた。また、かんで食べられない人のためにムース食も導入した。

デイサービス施設拠点に宅配事業も

2011年2月に独立したのは「給食を、一人一人が求める食事を出す求食へと変えたかった」との思いからだ。保育園、幼稚園向け給食事業では、衛生管理基準のHACCPに基づいた厳しい衛生管理に基づいた厨房を整備するとともに、それぞれの施設に合った調理方法や提供の仕方等を独自のノウハウによって確立し、アレルギー対応食にも積極的に取り組んでいる。また、介護施設向けの治療食(糖尿病や腎臓病、高脂血症等に対応した食事)や介護食(きざみ食・ミキサー食・とろみ食)には、専門的な栄養士等が細かい配慮で対応している。

現在力を入れているのは独居高齢者向けの宅配事業。「現状の多くの宅配給食業者は衛生面を考えた調理した食事を冷蔵して届けている。しかし食事をする側からすれば温かい食事を口にしたい。そこで調理してすぐに届けるサービスを構築している」という。近い将来、地域のデイサービス施設ごとに温かい食事を食べに来てもらったり配ったりできる拠点として整備をしていくという。「器が毎日同じだとおかずが変わり映えていないように見える」との声から器を変えるサービスも始めた。効率は悪いが「すべてはおお客様の食事の楽しみのため」と西脇氏。同社の取り組みは、効率化が支配する食の世界へのアンチテーゼでもある。

DATA
ハートフードクリエーツ株式会社
代表取締役社長 西脇 章
事業内容：レストラン、給食、配食、
フードコンサルティング
設立：2011年
所在地：神戸市中央区山本通4丁目14-21-401
電話：078-855-8601
http://www.heartoss.com/