

令和 2 年 6 月 15 日現在

機関番号：35411

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2017～2019

課題番号：17K04298

研究課題名(和文) 配食サービスの有効性を高める配達員の教育育成と事業の可能性拡大に関する実験的研究

研究課題名(英文) An Experimental Study on Education and Training for Delivery Drivers to Enhance the Effectiveness of Meal Delivery Services and the Feasibility of Expanding These Services

研究代表者

松井 順子 (Matsui, Junko)

福山平成大学・福祉健康学部・教授

研究者番号：20552772

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,300,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、安否確認や栄養改善が必要な在宅高齢者に届けられる公的配食サービス事業が縮小の方向にある現状に対して、生活支援の後退を懸念し事業の継続を訴求することが主たる目的である。その対策として、配食配達員を対象に月1回合計6回に亘り、食事の有する機能・意義、安否確認の重要性、会話の回り方、食事の提供方法、認知症の方や緊急時の対応法等を主たる内容とした教育的育成を行ない、質の高い配達、給付の有効性向上を目指した。結果は、教育の事前と事後で意識の変化に有意差が認められ、事後は自分の仕事の意義を確認できる変数等が有意に向上している。ただし、給付の有効性向上の検証にはまだ時間を要する段階である。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究は事例とした地域と事業の特性把握(関連組織や利用者へのヒヤリング調査等)に努めた後、配食サービス配達員を対象に教育的育成を行ない、同者の意識の変化を目指した。その結果、事前と事後では自尊感情尺度総点に有意差が認められ、事後の自尊感情尺度総点の回帰分析は自分の仕事の意義を確認できる変数などが有意であった。そのほか、主だった配達員を対象にしたグループインタビューからも、事前と事後で意識の変化を確認している。以上のことから、教育的研修は配達の質の向上に一定レベルの効果が認められるといえるのではないかと。ただし、その成果としての給付の有効性向上の検証にはまだ時間を要する。

研究成果の概要(英文)：As public meal delivery services for the elderly living at home, who require safety confirmation and improved nutrition, are being curtailed, there are concerns about insufficient life support for them. We provided education and training for meal delivery drivers to learn about the function and significance of meals, importance of confirming the elderly's safety, and methods to manage those with dementia and emergencies once a month, a total of 6 times, with a view to increasing the quality of delivery and making the allocation of cost for these services more effective toward their continuation. There were significant differences in drivers' awareness between before and after the intervention, as scores for variables representing a realization of the significance of their job markedly improved after it. However, further studies are needed to evaluate the intervention in terms of the effectiveness of the cost allocation.

研究分野：高齢者福祉

キーワード：配食サービス 配達員 教育的研修 自尊感情・誇り 給付の有効性 安否確認

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

安否確認が必要で調理が困難な高齢者や、認知症の方にも確実に食事を届けられる公的配食事業は在宅高齢者の生活支援策のひとつであるが、財源の逼迫や民間サービスの拡がりに伴い見直しを行う自治体は増加傾向で、事業は危うい状況にある。確かに財源の制約上、対象者の絞り込みは必要であるが、この方針は食事の質や民間サービスを購入できない者への配慮に欠ける。そこで、事業継続を訴求するには給付の有効性向上が重要であるが、杉山・高田(2013)からは、配食で栄養状態を改善するにはアセスメント内容や平素の情報収集が不十分である等を指摘し、斎藤(2015)は、配達時の安否確認が曖昧である事例を報告している。筆者も、委託事業者数が100団体近くに上るA市への訪問調査(2015)で、事業の最大の課題は安否確認の不確実性であると、担当者から確認している。一方、筆者は2014年、B市担当者から「市内には店舗のない地域や限界集落もあり、配食がなければ在宅生活を維持できない」との情報を得て、翌年、B市の全委託事業者3社を訪問し、地域性に応じた事業づくりに熱心な行政と企業の姿勢に触れた。経営者は「高齢者の新たなニーズや課題を発見するには配達員の学びが必要で、それが誇りにつながる」と、配達に対する思いを語ってくれた。関係者の学びについて、太田(2007)は、配達員の教育育成は安否確認の徹底やアセスメント・対応能力等の向上が期待できると述べている。ただし、NPOシルバーサービス研究所(2011)は、多くの事業者は配達時に見守る意義を認識しているが、「食」を支えることで精一杯で、配達員の研修、事業者間や専門職との連携等の体制整備の主導は自治体の責務であると述べている。以上を勘案すると、好事例のB市・介護保険課と全委託事業者の協力を得て配食配達員への教育的育成を試みれば、質の高い配達の実現、事業者間の連携、新たなニーズや課題の発見等、給付の有効性の向上、即ち、事業継続を訴求するための好事例の提示となるのではないかと考えられる。また、そのことは高齢者の生活支援の維持・向上に寄与するはずである。

2. 研究の目的

- (1) B市の食生活と生活行動の地域特性に応じた配食配達員像を描き、その育成に必要な教育カリキュラムを明確にする。
- (2) B市の配食事業者の配達員を対象に(1)の教育を行なう。なお、研修の事前と事後で配達業務に対する思いの変化はもとより、仕事に対する誇りを自尊感情と仮定し、自尊感情尺度総点の変化を確認することで、教育的育成の効果を検証する。
- (3) (2)の教育的研修を通じて給付の有効性向上を図るとともに、配食配達で新たなニーズを発見する能力を養う。一連の成果に基づく配食配達のマニュアル作りと、汎用性の高い配達員への教育カリキュラムの構築を目指す。

3. 研究の方法

- (1) B市担当者、並びに、各事業者をメンバーとする研究会を設置し、B市の食生活と生活行動の地域特性と課題を明らかにした上で、地域特性を活かした配食事業の在り方と配達業務を検討し、それに応じた配食配達員の育成に必要な教育カリキュラムを明確にする。
- (2) 研修前に、利用者と主だった配達員を対象にインタビューを行なう。利用者には配食の必要性と食を中心とした生活上の課題と配達員に対する思いを聞き取り、配達員には日々の配達業務に対する思いと自身が事業と地域に貢献できることを聞き取る。それらを踏まえて、事前と事後の配達員の意識の変化を確認する調査票を作成し、配達員を対象に調査を行う。その調査結果を参照しながら、研修内容や研修方法の修正を行う。
- (3) 事前の調査後、(1)に基づく研修を月1回全6回に分けて実施する。研修は毎回リアクションペーパーで意見や感想を求め、次の研修会に反映させる。
- (4) 研修終了後、主だった配達員を対象にグループインタビューを行ない、それを踏まえてアンケート調査を一部修正して、事後の意識調査を行う。研修の有効性を検証する手立てのひとつとして、調査項目のうち、仕事に対する誇りと仮定した自尊感情の総点の事前と事後の差の検定を行なう。
- (5) (4)の調査結果を参照しながら、配達マニュアル作り、並びに、汎用性の高い配食配達員の教育カリキュラムの検討を進める。

4. 研究成果

(1) 地域特性に応じた配食配達員への教育内容の設定

地元住民である研究会メンバーの経験知も活かしながら、家計調査年報、国勢調査、介護保険事業状況報告を用いて、市民の食生活と介護サービスの利用状況の把握に努めた。結果は家庭内で調理を行なう割合が高く、食の外部依存率が低い。食品の消費性向を献立に読み替えると、主食は雑穀も食し、小魚や魚の練製品、卵、豆腐でたんぱく質やカルシウムを摂り、野菜や海藻でビタミン・ミネラルを摂るといった和食の食卓が描けた。となると、栄養バランスの良い食事を家庭で調理する食生活を送ってきた市民が加齢に伴い調理が困難な状況に陥ると、どのようなニーズが予測されるか。そこで介護保険事業状況報告を参照すると、介護サービスの利用状況は居

宅サービスや地域密着型サービスの利用で、要介護4まではできるだけ在宅生活維持を図っているようである。ただし、買い物や外食には交通費と時間のかかる生活環境である。ならば、信頼できるバランスの良い食事を自宅まで届けてくれる、つまり、配食サービスを求める者は一定数存在するという予測がデータからみた地域の特性である。その地域特性を踏まえた配達員への教育的研修は、食事の有する機能・意義、安否確認の重要性、会話の回り方と食事の提供方法、認知症の方や緊急時の対応法等を主たる内容とすることが望ましいとの結論に至った。さらに、配達員への教育をシステム化しているN市の配食事業者を訪問し、同社が独自の配達マニュアルを作成し仕事の平準化を図っていることや、配達員が新聞を作るなど業務に対する意識の高さを知る機会を得た。これは配達員への教育をシステム化していることの成果であるとすれば、本研究が今後、取り組む配達員への教育的育成は期待が持てる一助となった。

(2) 事前の調査結果

調査票の作成

研修に先立ち、利用者と主だった配達員へのインタビューを行った結果、利用者のうち、1人暮らしの者は買い物を負担に感じているなか、配食が届くので自宅で暮らし続けることが出来ると述べていた。夫婦で暮らしている利用者は、妻が調理はするが食事のバランスを整えるために配食は役立つと述べるなど、利用者側は安否確認を求めているというよりも、食事の確保や質の高い食生活維持を目的に配食を利用している結果となった。次に、主だった配達員へのグループインタビューでは、経験年数を重ねた配達員は配食への思いを明確に語り、経験年数は長くなくても定年後に従事している者は利用者の思いを押し量りながら配達していること、比較的若い世代の配達員は人の役に立つ仕事がしたいという思いを述べていた。それらを参考にしながら、意識調査票を作成し、研修前に調査を実施した。調査項目のうち、“仕事に対する意識の高さ”は“誇り”と関連すると仮定して、“誇り”の代理変数に“自尊感情測定尺度”を用いて、事前と事後にその変化を検定することとした。

事前調査の結果

自尊感情得点は“勤続年数”で差があると仮定し、自尊感情尺度の総合点を勤続年数(月数)で3グループに分け、グループ間の差を検定し、有意差が認められた勤続年数3区分(36か月以下、37~60か月、61か月以上)を基準に回答を整理し、現状の把握と今後の教育研修で力点を置く内容を明かにした。

まず、自尊感情得点が高いのは、勤続年数が長いグループで、有意に低いのは仕事に慣れてきたと思われるグループであった。「利用者の情報把握」に関する質問のうち、グループを問わず平均値が高くSDが小さい項目は、「実際に訪問してから状態や変化を知ることが多い」ことであった。これは、他部門から配食事業者への情報提供の遅れというよりも、むしろ、ほぼ毎日訪問する配食配達は他部門から連絡が入る前に利用者の変化に遭遇していることが予測される。となると、配食の安否確認はやはり有効な事業目的といえるのではないか。「利用者とのふれあい・コミュニケーション」に関する回答のうち、「利用者は言葉を交わす人がほとんどなく、私たちとの会話を待っている」「ことばを交わす時間が短く、利用者が満足するほどには話ができない」は、Gの得点が高く、Gが低い。配達時に利用者が自分と言葉を交わすことへの思いと、そのニーズを充足できているか否かを自問する気持ちは勤務年数で差があるようである。「利用者の安否確認・観察」に関する回答はグループを問わず平均値が高く、SDも小さい。つまり、配達員は安否確認の職務を十分認識しているようである。しかし、「会社で訪問時の安否確認・観察点等について、勉強する機会がある」は平均値が低く、よって、この度の研修で訪問時の観察ポイント等が学べるよう、その内容を盛り込む意義はある。「利用者の食が進むための働きかけ」に関する回答は、先の「安否確認・観察」に関する回答と比較すると、総じて平均値が低い。これは配達時に「食が進む提供」が積極的になされているとはいえないのが実情ではないか。となると、給付の有効性を高めるため「食べる事の意味とその在り方」について、配達員が自らの言葉で語れるよう、今後の研修に盛り込む必要がある。「やりがいに感じる事・嬉しく思うこと」に関する回答を要約するとGが仕事を通じて得られる自分の存在価値の確認と、事故対応の成功体験の平均値が有意に高い。これらが誇りとなり、仕事の継続に寄与しているのだろうか。注目すべき結果である。ならば、この度の研修を通じて、Gの仕事に対する思いや成功体験が共有されるように進めることが、全員の意識に働きかける1案であると捉え、盛り込むこととした。残念ながら「会社と配達員の間で自由に意見を交換する場や文化が形成されている」か、という問いの回答は全体で平均値が低い。となると、配達員個々の内なる思いを尊重し、その思いを引き出し業務の改善につなぐには、この度の研修を通じて配達員と経営側との意見・情報交換が活発化する素地が形成されるよう、研修を設計する必要がある。そのような企業文化の形成こそ、乗数効果的に事業に寄与するはずである。

(3) 配達員を対象にした教育的研修

(2)の結果を参照しながら、月1回、夏休みを挟んで6回7か月に亘り、配達員の方達を対象に、教育的研修を実施した。毎回、配達員の方達にリアクションペーパーの記入を求め、コメントを次の勉強会に反映させて、配達員の方達との距離を近づけることに努めた。また、初回に「勉強に慣れていない」というコメントがあり、2回目以降は出来るだけイラストや図を用いて、説明することに努めた。これらの相乗効果で、第6回目の配食配達のマニュアル作りのグループワークは配達員個々の平素の思いを語る機会となり、また、各社の代表も同席するなかでのグループワークであったこと等から、代表と配達員との距離が縮まり各社の風通しの改善の効果

も得られた。

勉強会は予定した内容を修了することが出来た。ただし、配達マニュアルは現在も修正を繰り返している。勉強会終了後のグループインタビューでは、認知症の方とのかかわり方や、救急蘇生法の演習、グループワークが良かったとの意見を得た。なお、配達員の方達から「他の主だった病気についても学びたい」との希望があったが、それにこたえることはできていない。

(4) 事後調査の結果

先に記したとおり、研修の有効性を検証するひとつの手立てとして、調査項目のうち、仕事に対する誇りを自尊感情と仮定し、自尊感情総点の事前と事後の差の検定を行なった。結果は事前と事後の平均値の差の検定は.001未満で有意で、研修後、自尊感情の高まりを確認できた。次に、事後の自尊感情尺度総点を被説明変数に置いた回帰式を試みたところ、.001未満で有意差が認められた変数は、“勉強会に参加して、食事を待っている人への支援という自分の仕事の暖かさや意義を改めて自覚できた”である。.05未満で有意差が認められた変数は、事前と事後の得点差の変数で“利用者は言葉を交わす人がほとんどなく、私達との会話を待っている”“利用者の気分が晴れて食欲がわくように明るく元気な声で届けている”“「これがあるから自宅で暮らせる」と言われることがうれしい”“より良い配達の実現や職場環境の改善に向けて経営側は私達の意見に耳を傾ける必要がある”等である。一連の結果を読み解くと、自尊感情尺度総点に対して、勉強会への参加を肯定する変数、配達員が自分の仕事の意義を確認できる変数と、経営側に対して仕事環境の改善を求め変数などが有意な関係にある結果となった。以上のことから、教育的研修は一定の効果が認められると言えるのではないかと。ただし、利用者の食事が進む届け方に関する変数は有意差を認めることが出来なかった。事後のグループインタビューでも、食欲を高めるような働きかけは必要だと分かっているが時間的余裕がないと、述べていた。

(5) 研究全体を通じた成果と課題

教育的研修を通じた給付の有効性向上の検証は利用者を対象にした調査となるが、残念ながら対象が高齢者であることから、明確な向上的変化を把握するには至っていない。今後の課題である。次に、配達で配達員が新たなニーズを発見する能力を養おうという目的は、本研究では問題意識を持ちながら業務に携わるようになったことが到達点である。一連の成果に基づく配食配達のマニュアル作りは一定のモノを作り出している。配達員への教育的育成は事前と事後で個々の意識が有意に向上したことから、この度の教育カリキュラムを基本として、汎用性の高い配達員への教育カリキュラムを構築する必要がある、それは現在進行形である。

今後の課題は、配達時にどのように届けることが利用者の食に対する意識に働きかけることができるのか、配達員が取り組みやすい教育内容を生み出すこと、教育的研修を通じて、配達員の意識に変化が認められたことから、経年的にその意識がどのように変化するかを追跡する必要がある。以上を考えている。

引用文献

高田和子・杉山みち子、他(2013)『地域高齢者の食生活支援の質及び体制に関する調査研究事業』平成24年の老人保健事業推進費等補助金老人保健増進等事業報告書、国立健康・栄養研究所、9、87-88、

斎藤修(2015)「超高齢社会における配食サービスと福祉の統合」『フードシステム研究』22(2)、149-157

松井順子(2019)「市場ルールに似た公的配食サービス事業の現状と課題に関する一考察 名古屋市を事例として」『地域福祉研』日本生命済生会、(47)99-109、

太田貞司(2007)「食の福祉的支援の見直しの必要性和今後の課題」『食の福祉的支援に関する調査研究報告』東京都社会福祉協議会、63-9

NPOシルバーサービス研究所(2011)「配食サービスと医療・介護との連携のあり方に関する調査研究事業」報告書、52-4、62-3

https://silver-soken.com/wp/wp-content/uploads/2018/02/h22_Haisyoku1.pdf

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計3件（うち査読付論文 1件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 2件）

1. 著者名 松井順子	4. 巻 48
2. 論文標題 地域的課題に取り組む松江市の配食サービス事業の現状と今後に関する一考察 事業者活動を中心にして	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 大阪千代田短期大学紀要	6. 最初と最後の頁 52-61
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 松井順子	4. 巻 公No.7
2. 論文標題 市場ルールに似た公的配食サービス事業の現状と課題に関する一考察 名古屋市を事例として	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 地域福祉研究	6. 最初と最後の頁 99-109
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 松井順子	4. 巻 46
2. 論文標題 在宅高齢者の食事支援に関する考察 - 地域類型でみた都道府県庁所在市の配食サービス事業の現状 と課題	5. 発行年 2017年
3. 雑誌名 大阪千代田短期大学紀要	6. 最初と最後の頁 53-66
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件/うち国際学会 0件）

1. 発表者名 松井順子
2. 発表標題 配食サービス給付の有効性向上に向けての試みに関する一考察 配達員への教育研修前のアンケート調査を中心にして
3. 学会等名 日本社会福祉学会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 松井順子
2. 発表標題 市場ルールを援用した公的配食サービス事業の課題と新たな可能性に関する一考察 - 名古屋市を事例として -
3. 学会等名 日本ヘルスケア学会
4. 発表年 2017年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究 分 担 者	牧里 每治 (MAKISATO Tsuneji) (40113344)	関西学院大学・災害復興制度研究所・研究員 (34504)	