

機関番号：12301

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2008～2010

課題番号：20791758

研究課題名（和文）電子メールを用いた保健指導技術向上を目指したアクションリサーチ

研究課題名（英文）Action Research on the use of E-mail to Improve Health Instruction Skills

研究代表者

齋藤 智子（SAITO TOMOKO）

群馬大学・医学部・講師

研究者番号：00300096

研究成果の概要（和文）：本研究は、特定保健指導における電子メールを活用した保健指導技術の構築とその実践上の課題を明らかにすること及び、保健指導技術の向上を図るための方法論を具体的に提案するための知見を得ることを目的とした。アクションリサーチの過程から、電子メールを有効に活用するための対象者像、指導上の留意点が示唆された。また保健指導の実践と並行して継続的に事例検討を実施することは、保健指導担当者の技術向上に寄与することが示唆された。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this study was to formulate health instruction skills and examine the practical problems involved with the use of e-mail in special health instruction, as well as to obtain knowledge to develop a specific methodology for improving health instruction skills. During the process of our action research, we were able to point out characteristics of potential e-mail users, as well as important points on instruction for the effective use of e-mail. Together with the implementation of health instructions, continual review of case examples helped to improve the skills of health instructors.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2008年度	800,000	240,000	1,040,000
2009年度	700,000	210,000	910,000
2010年度	700,000	210,000	910,000
年度			
年度			
総計	2,200,000	660,000	2,860,000

研究分野：地域・老年看護学

科研費の分科・細目：看護学・地域・老年看護学

キーワード：特定保健指導，電子メール，保健指導技術

1. 研究開始当初の背景

2008年度より特定健診・特定保健指導が医療保険者を実施主体として実施されている。厚生労働省は「標準的な健診・保健指導プログラム」として特定健診・保健指導の実施に向けた具体的な指針を示している。それをふまえて、各医療保険者には地域や職場の実情

に合わせた効果的な保健指導を実践していくことが求められている。特定保健指導では、初回面接と合わせて個人・グループ面接や電子メール・電話等を活用して継続的に支援を行い、行動変容を促すことが求められている。生活習慣病予防のための早期介入に重点の置かれている特定保健指導では、社会的役割

も大きく、時間的にも余裕の少ない働き盛りの世代に対して、いかに効果的・効率的に保健指導を実施していくかが課題となる。保健指導の実施にかかる対象者への負担を考慮することも効果的な保健指導の要素として重要であり、そのツールとして時間や場所が限定されず、今や日常的なコミュニケーションツールの1つとなっている電子メール（以下、メール）の活用を積極的に図っていくことは必要不可欠である。

従来から行われてきた保健指導は、対面型の保健指導が中心であり、メール等の通信を活用した非対面型の保健指導はいくつかの実践報告が見られるのみである。また、メールによるコミュニケーションは、対面型のコミュニケーションに比較して相互に交換される情報量が圧倒的に少ないこと、言葉のニュアンスが伝わりにくい可能性があることなどが指摘されており、メールを活用した保健指導の実施には注意と工夫が必要である。しかし、その具体的な活用方法・技術に関する研究的な蓄積はほとんどない。メールを活用した保健指導技術を構築することは特定保健指導をより効果的・効率的に行っていくために必須である。

また、保健指導の実施においては保健指導実施者が行動変容理論やコミュニケーション技術を活用し、効果的な保健指導を展開できるための資質の向上を図ることが急務となっている。保健指導技術の向上は実践と内省を通して培われていくものである。そこで、特定保健指導の実践に保健師と研究者が協働して取り組むプロセスを通して、保健指導技術の向上を図るための方策やその手順を具体的に見出していく必要があると考えた。

2. 研究の目的

本研究は参加型アクションリサーチの手法を用いて、特定保健指導に関わる保健師、研究者との協働により、メールを活用した保健指導技術の構築とその実践上の課題を明らかにすることを目的とする。

さらに、保健指導の実践過程の分析から、保健指導技術の向上を図るための方法論を具体的に提案するための知見を得ることを目的とする。

3. 研究の方法

本研究は3年を研究期間とした。1年目は、

研究の実施準備として、A県内でメールを活用した保健指導の経験のある保健師へのインタビュー及びA県内の市町村に所属し、特定保健指導に従事している保健師・管理栄養士（以下保健指導担当者）を対象に、メールを活用した特定保健指導の実践状況に関する実態調査を実施し、現状を把握した。2・3年目は、①保健指導担当者を対象にメールを活用した保健指導研修会の開催、②研究参加の同意の得られた10名の保健指導担当者および研究者によるメールを活用した保健指導の実践と事例検討会を継続的に実施した。そして、①の研修会参加者へのアンケート調査及び②の実施実績及び実践過程から得られた反応をデータ化し、効果的なメールによる保健指導の方法・内容と保健指導担当が生じるメールを活用した保健指導の実践上の困難・課題を分析した。また、その過程における保健指導の実践および保健師の変化とその変化に影響した事柄を聴取し、保健指導技術の向上を図る上で効果的であった内容を分析した。

研究の実施に当たっては、群馬大学医学部疫学研究に関する倫理委員会の承認を得て実施した。

4. 研究成果

1) メールを活用した特定保健指導の実践状況に関する実態調査

(1) 目的：特定保健指導におけるメールの活用実態と特定保健指導の実践上の課題を明らかにし、今後のメールを活用した保健指導技術の構築や保健指導の技術を高めていくための研修等のあり方を検討する。

(2) 方法：A県内の市町村に所属する保健師・管理栄養士（約400人）を対象に、自記式アンケート調査を郵送により実施した。主な調査内容は①特定保健指導におけるメールの活用状況と活用意向、②職場のIT環境の現状、③メールを活用した保健指導に関する研修会への参加意向とした。

(3) 結果：アンケートは215人の回答が得られた。対象者の属性は、保健師173人(80.5%)、管理栄養士32人(14.9%)、年齢は20歳代49人(22.8%)、30歳代56人(26.0%)、40歳代68(31.6%)、50歳代(14.9%)、実務経験は平均14.5年(SD±9.2年)であった。

保健指導へのメールの活用経験ありは15人(7.0%)と少なかった。また、メールの

保健指導の活用意向については、「大いにあり」、「まああり」を合わせて128人(54.2%)と約半数であった。年齢と活用意向との関連では、意向ありが20・30歳代では74人(71.2%)、40・50歳代では48人(49.0%)で、20・30歳代に活用意向ありが多く、有意な差がみられた($p<0.01$)。活用意向の有無の理由を自由記載で尋ねたところ、活用意向ありの人では、「時間や都合を気にせず連絡できる」、「忙しい年代、仕事の対象者に有効」、「対象者がIT世代になってくる、対象者が希望すれば」等対象者の特徴や対象者、保健指導者双方の利便性に着目した意見が多かった。また「多様な方法で実践したい」、「対象者が気軽に保健指導を受けられる可能性がある」、「タイムリーな働きかけができそう」など保健指導のツールを増やすことで参加者の増加や効果的な保健指導につながる期待感に関する意見もあった。一方で活用意向ありの人の中でも、「対象者は高齢者が多く、希望を聞かない」、「対象者が慣れていない」など対象者のニーズを感じていない意見も多かった。また「メールでは相手の反応がつかみにくいのではないかと」、「自分が適切な指導ができるか不安」、「効果が未知数」等、メールを活用した保健指導の経験がないためその活用に疑問・不安を感じている意見がみられた。さらに「セキュリティが心配」、「個人対個人の関係性が強くなることに不安がある」などの意見もあった。活用意向なしでは、「対象者のニーズがない、ニーズを把握していない」という意見が最も多く、次いで「メールでは対象者の反応がつかみにくい、こちらのニュアンスや感情が伝わらないのではないかと」、「コミュニケーションが一方通行になる」という対象者との意思疎通に不安を感じる意見が多くなっていた。また「保健指導は直接対面または声を聞いて実施したい、面接のほうが効果的である」、「メリットがわからない」などメール活用に関する疑念、「メールは難しそう」、「自分もメールに不慣れ」、「メールで指導内容をうまく表現できないのではないかと」など、自身のメール使用への不安なども挙がっていた。

職場のIT環境の整備状況については、インターネットに接続しているPCの整備状況は個人専用のPCがある154人(71.6%)、課・係で共有が51人(24.7%)であった。また業務用のメールアドレスの所有状況は個人

専用のアドレスを所有157人(73.0%)、課・係でアドレスを共有44人(20.5%)となっていた。

今後保健指導にメールを活用していく上で必要だと思うことでは、セキュリティ対策151人(70.6%)が最も多く、次いで、自分がメールの保健指導の特徴を学習する139人(65.0%)、職場のPC環境を整備する126人(59.4%)、対象者にメールの使用方法を熟知してもらう115人(53.7%)となっていた。メールを活用した保健指導に関する研修会への参加意向の有無では、「大いにあり」、「まああり」合わせて156人(60.4%)であり、年齢別では活用意向と同様に20・30歳代のほうが意向ありが多かった($p<0.01$)。

調査の結果から、市町村においては大多数でメールは保健指導に活用されていないこと、活用意向においては、メールの利便性に着目し、活用意向をもつ人も多くいるものの、対象者のニーズがない(把握していない)ことやメールを活用した保健指導の方法や有効性に対する疑問・不安が強いことが明らかになった。これらのことから、メールを活用した保健指導の実践への活用可能性を広げるためには、保健指導担当者がメールを活用して保健指導を実施するという未知なる方法に対する抵抗感を下げること、また実践事例を重ねながら、効果的な保健指導の技術を構築していくことの必要性が示唆された。

2) 保健指導担当者を対象としたメールを活用した保健指導研修会の開催と参加者へのアンケート調査

(1) 目的：保健指導担当者にメールを活用した保健指導の特徴を周知し、今後の特定保健指導の実践に活かす動機づけを図るとともに、研修会参加者の反応から、各自治体におけるメールの活用可能性と課題を探る。

(2) 方法：①A県内の2か所において、各1回「電子メールを活用した保健指導研修会」を開催した。研修の主な内容は、保健指導におけるメールの活用と必要な体制(講義)、特定保健指導におけるメール支援の特徴と留意点(講義)、模擬事例を用いたメール保健指導演習(演習)とした。②メール保健指導演習後に参加者間で演習を実施して感じたメール保健指導の留意点、課題等の話し合いを行った。③研修会実施後、研修内容及びメールの保健指導への活用可能性等についてアンケート調査を行った。④研修会受講者が研修時に記載したメール保健指導の特徴と

留意点及び疑問の内容、アンケートの分析から、市町村国保の特定保健指導におけるメール活用の実践化に向けた課題を抽出した。

(3)結果：研修会には、計42名の参加が得られた。参加者のうち35名はメール保健指導の経験はなかった。研修受講後、参加者はほぼ全員がメール保健指導の実際のイメージ化や特徴の理解につながっていた。今後の活用意向は「まあ活用したい」23人(54.8%)で、「大いに」と合わせると7割の参加者が活用してみたいと考えていた。

メールの保健指導への活用については、活用のメリットとして「忙しい方や働いている年代の方、自営業者の方には非常に有効だと感じた。利用率向上の可能性もある」「住民の希望があれば活用したい。」「時代の流れにあわせて活用したほうがよいと思う」など【対象者の特性・ニーズに合わせて活用できる】、「初回面接後の後続支援や、面接の日程調整などもメールができるようになるとスムーズ」「TEL連絡やレターは未返信が多い」「時間調整不要というのは大きな魅力」「仕事の効率化のために利用したい」など【業務の効率化につながる】、「電話でその場で話すことよりも言葉を選べる」、「支援の言葉も伝えやすい」など【保健指導の質の向上につながる】という意見が挙がっていた。一方、活用の課題として「今でも個人のアドレスがなく、新たなアドレスの増設は難しい」、「活用したいが体制が整っていないのが課題」、「自分用のパソコンもない状況なので、環境を整備することが可能か不安」など【PC環境、システムが対応していない】、「対象者が多いと難しいと思う」、「対象者本人からメールでやってみたいという意欲がないとむずかしい」など【メール保健指導の方法・進め方に対する不安】という課題が挙げられた。

保健指導の技術的側面については、対象者のメールから「対象者の反応が見えない」、「対象者の気持ちをくみ取るのが難しい」「対象者の状況が正確につかめない」や支援者がメールを作成する際に「対象者の気持ちをメールで聞くことが難しい」など【メールで対象者の具体的な状況を把握することが難しい】ことや「支援者の思いを文章にするのが難しい」「メールでの質問の仕方が難しい」「文字数を意識して文章を考えることが難しい」「メール作成に時間がかかる」、また文章作成に関する疑問として「書き出しの言葉はどうするか」「文章の量はどのくらいが適切か」など【メールの文面の作成・表現方法が難しい】といった今まで実践してきた対面型の保健指導とは異なるやり取りの難

しさも感じていた。

これらのことからメール保健指導を演習験ですることからメールの特定保健指導への活用可能性は実感した一方で、非対面式の保健指導については不慣れな状況があり、効果的に活用していくためのトレーニングの必要性が示唆された。また、市町村国保において保健指導にメールを活用していくためには、各自治体のインターネット環境に応じたシステムの整備を図っていくことが急務であり、保健指導担当者だけでなく自治体のシステム管理者の理解と協力を得ていく必要があることが明らかになった。

3) 保健指導担当者および研究者によるメールを活用した保健指導の実践と事例検討会の継続的実施

(1)目的：メールを活用した保健指導の実践と事例検討を通して、メールを用いた保健指導技術とその実践上の課題を明らかにするとともに、その実践過程を通して、保健指導技術の向上を図るための保健指導担当者への有効な支援方法を検討する。

(2)方法：①A県内の市町村・企業等の特定保健指導担当者で、本研究への参加を希望するものを公募し、研究参加の同意の得られた10名を対象にメール保健指導の実践と4回の継続的な事例検討会を実施した。実施期間は2010年6月～2011年1月とし、その間研究参加者が保健指導対象者に対して、メールを活用した保健指導を実践し、その際に考えたことや感じたこと等について保健指導記録として記載してもらった。また研究参加者の同意を得て、実際のメールのやり取りの文面及び保健指導記録をもとに、定期的に事例検討会を実施し、研究参加者の保健指導の振り返り及び保健指導方法の検討、メールの活用とその留意点等に関する話し合いを行った。そして研究参加者から提出してもらった保健指導記録および事例検討会での話し合いの内容を詳細に記録、データ化し、メールを用いた保健指導技術とその実践上の課題を分析した。

②研究参加者に対して個別に、メールを活用した保健指導の実践と事例検討会への参加のプロセスを振り返ってもらい、本取り組みへの参加による自身の保健指導の変化の有無とその内容、その変化に影響した事柄についてインタビューを実施した。

表1 事例検討会の主な内容

回	事例検討会の主な内容
1回目	1. メールを活用した保健指導研修会の進め方の説明 2. メールを用いた保健指導の進め方と留意点 3. Webメールの使い方
2回目	1. メール保健指導を行う上での初回面接のあり方 2. メール保健指導の開始期の対象者への関わりと今後の保健指導の進め方の検討
3回目	1. 3か月間のメール保健指導の評価（事例検討） ・3か月間の保健指導のプロセスと結果を報告。 ・保健指導に関する対象者の感想、意見の共有
4回目	[第4回研修会] 1. 実施した保健指導プロセス・内容の振り返り（事例検討） ・2回目、3回目の会の内容をふまえ、メールを用いた保健指導の技術に焦点を当てた事例検討を実施する。

(3)結果：

①メールを用いた保健指導技術とその実践上の課題

研究参加者 10 名のうち、8 名が保健指導対象者にメールを活用した保健指導を実施した。保健指導は、特定保健指導のプロセスに準じ、対面による初回面接実施後 3 か月間の継続支援を実施した。メール保健指導の実績は表 1 の通りであった。

表2 メール保健指導実施実績

事例	支援者のメール回数	対象者のメール回数	メールの往復回数/1 支援	メール送信までの平均時間
A	10	2	0~1 回 (最頻値 0)	15 分
B	13	8	0~1.5 回 (最頻値 1)	8.5 分
C	12	9	0.5~1.5 回 (最頻値 1.5)	11 分
D	17	12	1.5~3.5 回 (最頻値 2.5)	25.8 分
E	23	21	1~4 回 (最頻値 1)	9.4 分
F	11	6	2.5~1.5 回 (最頻値 1.5)	34 分
G	12	11	1~2 回 (最頻値 1)	13 分
H	10	6	1~1.5 回 (最頻値 1)	6 分

メールで実施した主な指導内容は、生活状況、測定値の確認と励ましの支援 B が中心であったが、中間評価、行動計画の見直し、行動の実施に対するアドバイス等の支援 A の内容も実施していた。また面接の日程調整や保健事業への参加の促し等、対象者との連絡手段としても活用されていた。3 か月後の評価では、8 人中 3 名が目標達成、5 名が達成はしなかったがデータや生活習慣が改善し、不変、悪化した人はいなかった。

事例検討会及び保健指導記録の内容の分析からメール保健指導の活用可能性と課題および工夫・留意点として抽出された内容の概要を以下に示す。

[メールの保健指導への活用可能性と課題]

a. メールを活用可能性と活用のメリットとして、「メールは状況確認や連絡用に活用できる」「対象者のメールの使用状況、メール使用の意思、積極性を確認し、適応を判断

する」「節目に面接を入れるとメールを効果的に活用できる」「対象者の反応が書面に残るため、以前の反応と比較できる」等が挙げられた。また、b. メール活用の問題点と実践上の課題として、「積極的な支援はメールではできにくい」「相手の感情や具体的な状況を把握することが難しい」「得られる情報量やリアルタイムのやり取りに限界がある」「保健指導の進行管理の工夫が必要」「メールの送受信にかかる対象者・支援者の負担への考慮が必要」「メール送信の回数・頻度の判断に迷う」「メールという限られたツールの中で、優先すべき情報の判断に迷う」などが挙げられた。

[メール保健指導の工夫・留意点]

a. メール保健指導の開始を円滑にする工夫として、初回面接で、メールのやり取りをして通信状況を確認する」ことが重要な工夫として挙げられた。また、b. メールでの状況確認のための表現の工夫では、「質問事項を箇条書きにし、返信しやすいように工夫する」「対象者の返信の状況に合わせて、質問の仕方を工夫する」「質問事項は限定しすぎず、対象者が自由に答えられるような質問の仕方を工夫する」「1 回のメールに質問を集中せず、徐々に状況を把握していく」、c. 対象者が見やすいメールの工夫として、「相手が見やすいようにメールの文章のスタイルを定型化する」「内容はできるだけ短文でまとめる」が挙げられ、d. メール保健指導を継続することを意図した関わりでは、「メールのやりとり（保健指導）を継続することを優先的に考える」「保健指導やメールのやり取りが対象者の負担にならないような表現の工夫」、そして、e. 行動変容に向けた保健指導技術の活用として「数値の変化にとらわれず、対象者が実践していることを認め、励ます」「行動計画が実行できていなくても、今後につながるような言葉がけを工夫する」「対象者からの返信内容にはできるだけもれなくフィードバックをする」「具体的なアドバイスは押し付けにならないように表現を工夫する」「対象者の要望・意向を確認しながら指導を進める」「対象者にとって保健行動の実践が無理にならないように配慮したメールを送る」などが挙げられた。

これらの結果から、メールを保健指導に導入する対象は、対象者の普段のメールの活用状況と利用意志、対象者の保健指導参加の利

便性、支援者と対象者との関係性等から判断し、開始後の継続支援初期のメールのやり取りの状況も踏まえて、適応を判断していくことが必要であること、メール保健指導の開始時の留意点として、初回面接を重視する、面接時に送受信を確認、他の連絡方法の確保をすること、継続支援においては、メールは支援Bに特に有効であるが、すべての指導をメールで行うよりも、面接と組み合わせて使用することが効果的であることが示唆された。メール保健指導実施の工夫・留意点では、メールに特化したものとして、返信しやすい文面、文書スタイルの工夫や簡潔な文章表現の工夫などが見られたが、そのほかの内容については、メールに限らず全般的に保健指導を効果的に実施するための留意点として重要な内容であった。今回の研究により、メールの具体的な活用可能性と利点、欠点、留意点が整理された。保健指導担当者がメールの特徴を理解して、活用することにより、効果的な指導につながっていくと考えられる。メールを活用した保健指導の実践例はまだ少なく、本研究も少数の保健指導者による限定された対象者への実践過程を通して明らかになった結果であるため、さらに実践を重ねながら、メールを活用した効果的な支援技術を構築していく必要がある。

②保健指導技術の向上を図るための保健指導担当者への有効な支援方法

本研究は、実際に対象者への支援を実施し、それと並行して事例検討会を開催する方法で実施した。事例検討会は、実施しているメールを用いた保健指導を素材にして、研究参加者10名と研究者により計4回にわたり継続的に実施した。事例検討会の内容は表1の通りとしたが、検討方法として、実際に対象者と支援者がやり取りしたメールの文面を共有し、それを素材にしながら、対象者の反応の捉え方、メールの工夫や改善点等について具体的に話し合う内容とした。これらの方法による研究者の継続的な関わりが研究参加者にもたらした効果として、自己や他者のリアルは保健指導場面にふれ、[自分自身の保健指導の特徴・癖への気づき]、[他者の保健指導方法の自分の実践への活用]、[正解のない保健指導の多様性への気づき]につながるなど研究参加者の保健指導技術の幅の拡大につながっていた。また継続的に事例検討を実施することで、「メンバー間では自分の

正直な気持ちが話せる」、「うまくいった指導もいかなかった指導も丸ごとさらけ出して検討できた」、「何を言っても否定されない雰囲気があった」など、[保健指導プロセスにおける感情の表出]が図られていた。保健指導担当者は、日々の特定保健指導において、自分なりの方法で保健指導を実施しているが、他者の指導場面に入ったり、自己の指導場面の評価を受ける機会がなく、自己流で実施していることに少なからず不安を感じている。今回保健指導内容がリアルに文字化された状態で、事例検討を実施することができたことで、自己や他者の指導方法を具体的に見、学ぶことができ、また指導時の感情をリアルに語ることもできたと考える。そのベースには、検討会を重ねる中でメンバー間の信頼関係ができていたことも重要な要素であったと考える。これらのことから、具体的な事例との関わりの場면을素材にしながら、継続的に実施していく今回の事例検討の方法は、保健指導技術向上のための効果的な支援方法の一つとなる可能性が示唆された。

4) まとめ

本研究の成果として、特定保健指導におけるメールの活用に関する具体的な工夫、留意点が明らかになった。またそれを話し合うプロセスの中で用いた具体的な指導場면을素材にした事例検討の方法は、保健指導担当者の保健指導技術の向上に寄与することが示唆された。今後はこれらの成果をもとに、実践場面に応用した取り組みを実施していきたい。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[学会発表] (計1件)

①齋藤智子、佐藤由美、依田裕子、品川孝恵、桐生育恵、山田淳子、吉田正子、市町村国保の特定保健指導における電子メール活用の実践に向けた課題、第69回日本公衆衛生学会総会、2010.10.27、東京国際フォーラム

6. 研究組織

(1) 研究代表者

齋藤 智子 (SAITO TOMOKO)

群馬大学・医学部・講師

研究者番号：00300096