

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

—勤続年数でみた配達員への教育研修前のアンケート調査の結果から—

松井 順子

福山平成大学福祉健康学部
(福祉学科)

E-mail : j-matsui@heisei-u.ac.jp

【要旨】

身体機能の低下や栄養状態に問題のある在宅高齢者の自宅に届けられる公的配食サービス事業は予算制約の厳しさや民間サービスの拮がりの影響を受けて、事業の縮小や終了が相次ぎ、先行きの危うさを否定できない。そこで、事業の継続を訴求する根拠のひとつとして、給付の有効性を高めることが筆者の最終的な目的である。具体的には、配食サービス事業の委託事業者の配達員へ教育的研修を行ない、配食サービスの存在意義と有効性を説き、配達時に行う安否確認や食事の届け方の質の向上を図ることを通じて給付の有効性が高まることを期待するものである。その研究のなかで、この度は配達員への研修前の意識調査の結果を報告する。分析の結果、①勤続年数を基準に全体を3つのグループに分けたところ、勤続年数の長いグループは自尊感情が高い（自尊感情を仕事に対する誇りと仮定）。②行政から求められている「安否確認」はグループを問わず総じて平均値が高く、他方、「利用者の食が進むための働きかけ」に関する回答は、総じて平均値が低い。③職務に対する意識は総じて勤続年数の長いものが高く、これらの者は成功体験も多い。等が明らかになった。以上の結果から、配食サービス配達員を対象にした研修は食事と配食の意義を踏まえ、配達員の思いを汲みつつ、配達場面の演習を盛り込み、個々の経験を共有できる内容が望ましいのではないかと考える。このような教育を通じて、配食サービス配達員の仕事に対する意識と誇りを高めることが出来れば、それに連動して価値財に近い性質を持つ配食サービスの給付の有効性が高まると仮定し、配達員への教育を試みる。

KEY WORDS : 配食サービス、配達員、教育研修

1. 研究の背景と目的

身体機能の低下や栄養状態に問題のある在宅高齢者の自宅へ食事を届ける配食サービスは政策上の位置づけが繰り返し改訂され、その影響を受けて自治体ごとに事業の位置づけが異なる。2015年に創設された介護予防・日常生活支援総合事業の生活支援策のひとつとして実施するための体制整備を進める自治体もあれば、それ以前の位置づけである地域支援事業の任意事業や一般施策等での給付を続ける自治体もあるが、財源の逼迫や民間サービスの拡がりに伴い、安否確認の必要性の低い者には民間サービスの利用を勧め、事業見直しや事業を終了する自治体の増加は否定できず、公的給付は危うい状況にある。確かに予算制約があるなか、必要性を峻別し対象者を絞り込むことは当然ではあるが、この方針は公民による量の確保に留まり、食事内容等の質の担保や民間サービスを購入できない者への配慮が十分とはいえない。

その配食事業について、齋藤（2015）や松井（2017）は近年、公的給付による配達時の安否確認が曖昧である事例の存在を、高田ら（2013:9,87-8）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ている。となると、これらの問題を改善しながら公的給付の継続を訴求するには、費用がかからない方法で、給付の有効性を示すことが求められる。そのようななか、太田（2007）は関係者の学び、例えば、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。そこで参考にしたいのが、松井（2019）の名古屋市の事例研究である。松井は、同市の委託先には1例ではあるが、配達員の日々の業務や研修をシステム化して質の高い配達を実現している事業者が存在していることを確認している。となると、給付の最前線で働く配達員の質の向上は、先に記した一連の問題改善と事業の継続を訴求するには一案にあたるかもしれない。ましてや、2017年、厚生労働省（以下、厚労省）は事業者向けに「地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業の栄養管理に関するガイドライン」を策定し、法的規制はないが、届けられる食事が利用者個々の食生活の在り方に働きかけられるよう、その達成に努めることを求めている。

そこで筆者は、仕事に対する自負と誇りの向上が配食の配達、即ち、給付の有効性向上につながると仮定し、配食配達員に配食の意義を含めた教育を試みる。対象

は、島根県松江市の配食サービスを受託している3社の配達員である。一定の研修終了後、配達員の仕事に対する理解と誇りが高まれば、それに連動して配達の質・給付の有効性も高まり、そのことが事業継続の訴求の根拠に該当するのではないかという想定である。ましてや配達時の提供方法や利用者とのかかわり方の向上は厚労省の新たなガイドラインに沿う方向に進むと期待できる。以上のような実験的研究を試みるなかで、本稿は研修受講前の配達員の意識調査を行い、現状の把握と今後の研修を進める際の資料を作成することを目的とする。

2. 研究対象と研究方法

（1）松江市と配食事業の概要

平成27年国勢調査によると松江市の人口は206,407人で、前回の調査から1.05%の減で、世帯数は82,993で2.25%の増である。人口密度は360.2人/Km²で、全国市部の535.5人/Km²と比較すると低く、47都道府県庁所在市中も42位である。市の統計データベース¹⁾をみると、高齢独居世帯は13,305（16.0%）で、2人以上世帯10,183（12.3%）を上回っている。高齢化率は28.05%であるが、市内29地区（公民館別）に区分すると、3地区が40%を、12地区が30%を超えている。そのような松江市の高齢者・配食サービス事業は地域支援・任意事業での実施で、目的は安否確認と食事の提供である。対象は介護認定外の者も含め、申請者を自立生活支援判定会議で審議し必要性が認められれば、状況に応じて一時利用と終身利用に分けて給付が開始される²⁾。利用者負担額は1食410円（一般食：食材費と光熱費）で、事業者への委託料は276円（配達のガソリン代と安否確認費）である。事業の参入要件は正月を除き365日1日2回、担当地区によっては中山間地や半島の配達も行えることで、容易いわけではないが、3社の民間営利組織が受託している。現在利用者は240人で年間の供給食数は9万食に上る。

（2）研究方法、調査項目、調査期間

研究方法は、先に記したとおり事例研究で、①松江市の配食担当部署と全委託事業者3社の協力を得て研究会を行い、市の事業の現状と地域特性の把握、②配達員へのグループインタビューと利用者への訪問調査を行い、得られた質的データからアンケートの調査項目を設定、③配達員へのアンケート調査の実施、である。②のインタビューをもとに設定した質問項目は、仕事を始めた動

機（9問）、利用者の情報把握（8問）、食を促すための働きかけ（13問）、安否確認・観察（9問）、コミュニケーション（8問）、やりがい（11問）、組織に対する思い（12問）、自尊感情の測定（10問）等13項目で、回答は主には4件の選択である。調査期間は2018年3月～4月である。

（3）倫理的配慮

調査に先立ち松江市、市の委託事業者3社を訪問し、研究目的と協力依頼を口頭と書面で伝え承諾を得た。配達員や利用者へのインタビュー、並びに、配達員へのアンケート調査も事前に訪問し、研究目的と学会発表、論文の執筆、匿名性の担保等倫理的配慮を説明した後、承諾書に署名と押印を得ている。

（4）分析方法

分析方法、並びに、研究の視点について、“仕事に対する意識の高さ”は“誇り”と関連するという前提に立ち、“誇り”の代理変数に山本ら（1982）の“自尊感情測定尺度”を用いる。その自尊感情得点は“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する。有意差が認められた勤続年数3区分（①36か月以下、③37～60か月、③61か月以上）を基準にアンケート調査の回答を整理し、現状把握と今後の教育研修で力点を置く内容を明かにする。

3. 分析結果と考察

松江市の配食委託事業者は3社で、高齢者への配食を担当する配達員は合計34名、これらの者を対象に調査を行った。うち、有効回答は32である。表1がその内訳である。勤務年数で、36か月以下＝①G（25.4点）、37～60か月＝②G（24.3点）、61か月以上＝③G（27.2点）の3つに分けて、自尊感情尺度10項目（山本ら、1982）の総合点についてWelch検定を行なった。結果は、配食に携わっている期間が最も短いグループの①Gの自尊感情総合点は25.4で、3G間で中間の値を示している。仕事に慣れてきたと思われる②Gの総合点は24.3で、3G間で最も低い。しかし、60か月を超えて長年仕事を続けている③Gの総合点は25.9点で、自尊感情が高

表1. 勤続年数（月）別にみた配達員数、性別人数、平均年齢、平均勤続月数、自尊感情得点（総合点と有意差を認めた質問項目）

勤続年数区分	性別				年齢		勤続月数		自尊感情総合点		Q自尊①		Q自尊②		Q自尊⑥	
	男	女	合計	割合	平均値	SD	平均値	SD	平均値	SD	平均値	SD	平均値	SD	平均値	SD
①36か月以下	8	2	10	31.3%	50.9	13.0	18.4	10.71	25.4	3.92	2.5	0.850	2.7	0.823	2.7	0.675
②37～60か月	5	3	8	25.0%	52.5	10.0	48.7	7.15	24.3	1.67	2.6	0.518	2.3	0.463	2.1	0.354
③61か月以上	5	9	14	43.8%	47.6	10.0	134.8	73.60	27.2	1.42	3.2	0.579	3.0	0.392	2.9	0.475
合計	18	14	32	100.0%	49.8	10.9	76.9	71.68	25.9*	2.74	2.8*	0.723	2.7**	0.634	2.7**	0.602

*：平均の差はWelch $p < 0.05$ 水準で有意、 **：平均の差はWelch $p < 0.01$ 水準で有意

注1：勤続年数は月数に換算し、区分している。

注2：逆転項目は得点を修正済みである。

”Q自尊感情”の質問文

①少なくとも人並みには、価値のある人間である。

②色々な良い要素をもっている。

⑥自分に対して肯定的である。

表2. 利用者の情報の把握について（平均値と標準偏差）

No	質問項目	平均値				SD
		①G	②G	③G	全体	
①	朝の打ち合わせ・朝礼で情報提供や情報交換がある。	2.9	3.1	3.0	3.0	0.916
②	会社が作った情報共有システムの活用や、資料を見て確認している。	2.6	2.0	3.2	2.7*	0.958
③	配達員が作った独自のシステム（ライン等）を活用している。	3.1	2.3	3.1	2.9*	1.088
④	社内で定期会議があり、その場で情報提供がある。	2.5	2.4	2.7	2.6	1.076
⑤	ケアマネからの情報は会社を通じて提供される。	2.3	2.1	3.1	2.6	1.132
⑥	親しい者同士で情報のやりとりをしている。	2.9	2.9	3.2	3.0	0.822
⑦	実際に訪問してから状態や変化を知ることが多い。	3.3	3.3	3.4	3.3	0.483
⑧	事前に知らないことが多くて、配達時に困ることがある。	2.7	2.5	2.7	2.7	0.745

*：平均の差はWelch $p < 0.05$ 水準で有意

まるという結果であった。なお、表1に示しているように、②Gは、自尊心尺度①「少なくとも人並みには、価値のある人間である」、②「色々な良い要素をもって」、⑥「自分に対して肯定的である」等が有意に低く、他と比較すると、自分に対して否定的なようである。

表2は、「利用者の情報把握」に関する質問の回答である。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」ことである。これは、他部門からの情報提供の遅れも予測されるが、ほぼ毎日訪問する配達配達は他部門から連絡が入る前に利用者の状態変化に遭遇していることが予測される。3G

間で有意差を認めた項目は、「会社が作った情報共有システムの活用や、資料を見て確認している」、「配達員が作った独自のシステム（ライン等）を活用している」で、②Gが低い。つまり、積極的に利用者の情報把握に努めるための行動を問われると、②Gは他よりも下がるようである。

表3は、「利用者とのふれあい・コミュニケーション」に関する回答である。3G間で有意差を認めた項目は、「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」で、③Gが高く、②Gが低い。勤務年数の差で、配達員は配達時に利

表3. 配達時の利用者とのふれあい・コミュニケーションについて (平均値と標準偏差)

No	質問項目	平均値				SD
		①G	②G	③G	全体	
①	利用者との会話は重要な支援であり情報収集であることを意識しながら、利用者に言葉をかけている。	3.2	2.9	3.4	3.2	0.706
②	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。	3.0	2.6	3.4	3.1*	0.777
③	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。	3.2	2.8	3.6	3.3*	0.762
④	高齢者だけで暮らす方たちにとって、配達時にあなたと交わす会話がどのような意味があるかを考えたことがある。	2.6	2.5	3.0	2.8	0.762
⑤*	利用者との会話の重要性は理解しているが、何気ない会話が苦手である。	2.8	2.6	3.0	2.8	0.808
⑥	コミュニケーションの回り方を学びたい。	2.6	2.5	2.7	2.6	0.751
⑦	認知症の方の気持ちの押し測り方や会話の回り方を学びたい。	2.9	2.6	2.9	2.8	0.738
⑧	仮に、会社が地域で高齢者の「会食会」のイベントを開催するのであれば、ボランティアで手伝いに行く。	2.3	2.1	2.3	2.3	0.842

*: 平均の差はWelch $p < 0.05$ 水準で有意

注: ⑤*は、逆転項目で計算時に修正している。

表4. 利用者の安否確認・観察について (平均値と標準偏差)

No	質問項目	平均値				SD
		①G	②G	③G	全体	
①	安否確認は重要な職務であると意識しながら、訪問している。	3.7	3.6	3.9	3.8	0.440
②	訪問時は観察ポイント（会社からの事前の指導やチェック表等）に沿って、確認している。	2.5	2.9	3.0	2.8	0.998
③	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。	2.0	1.8	2.3	2.1	0.914
④	安否確認や観察の視点は自分で勉強する等、個人の努力で向上を図っている。	2.8	2.6	3.1	2.9	0.734
⑤	配達員同士で安否確認や病気について話しをする。	3.0	3.0	3.4	3.2	0.574
⑥	配達先で利用者の事故やヒヤリハットに遭遇し、安否確認の重要性を認識している。	3.0	2.8	3.5	3.2	0.808
⑦	他の配達員の事故対応の体験談を聞き、安否確認の重要性を感じている。	3.3	3.1	3.6	3.4	0.615
⑧	利用者の変化に気づいた場合は自己判断せず、すぐに会社へ報告し指示に従う。	3.6	3.9	3.9	3.8	0.491
⑨	安否確認や観察力・判断力の向上に有効な知識や技術（病気とそれに応じた支援等）を学びたい。	3.2	2.8	3.4	3.2	0.767

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に差があるようである。

表4は、「利用者の安否確認・観察」に関する回答である。松江市の公的配食サービス事業は、調理が困難、栄養バランスの良い食事の確保が困難、安否確認が必要な方を対象にした「食の自立支援」事業で行われている。その位置づけの下、安否確認の重要性の認識と事故遭遇時の対応に関する項目は平均値が高くSDは小さく、よって、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」は平均値が低い。ならば、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必要がある。

表5は、「利用者の食が進むための働きかけ」に関する回答である。先ほどの表4「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。例えば、配達員が具体的に語らなければならない「その日の献立や、季節のモノや行事食などを話題に盛り込んでいる」

「昨日の食事（弁当）の感想をたずねる」「咀嚼や嚥下状態、体調の良し悪しなどを尋ねる」等は、平均値が伸びていない。この結果は、配達時に「食が進む提供」が積極的になされているとは言い難いのではないかと。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。

3G間で有意差を認めた項目は、「我が県・我が市には優れた食文化があると思う」で、①Gと③Gが高い。松江市は、高齢化率、平均寿命が全国上位の県の自治体で、家計調査年報³⁾で算定しても、栄養バランスの良い地域である。それらの事実を、配達員が意識しているかは不明であるが、優れた食文化に対する意識が勤続年数で差が生じているのであれば、全体が向上するよう、今後の授業に食文化についても盛り込む必要がある。味付けや素材、行事食等、地域に応じた食文化を食事に盛り込み伝承することは、配食給付の優れた特性でもある。

表6は、「やりがいに感じる事・嬉しく思うこと」に関する回答である。3G間で有意差が認められたもの

表5. 利用者の食が進むための働きかけ等について (平均値と標準偏差)

No	質問項目	平均値				SD
		①G	②G	③G	全体	
①	「良質な食事を提供している」という気持ちを持ち、届けている。	3.1	3.1	3.1	3.1	0.856
②	きちんとした食事を摂る大切さを話題に盛り込みながら、届けている。	2.7	2.5	2.9	2.7	0.772
③	その日の献立や、季節のモノや行事食などを話題に盛り込んでいる。	2.5	2.3	2.6	2.5	0.880
④	利用者の好き嫌いを把握して、好物が出ているときは伝えて喜んでもらう。	2.2	2.4	2.6	2.4	0.878
⑤	昨日の食事（弁当）の感想をたずねる。	2.3	1.8	2.1	2.1	0.759
⑥	利用者から聞いた食事の感想を事務所に伝えている。	2.7	3.0	3.2	3.0	0.762
⑦	食事の摂取量を確認している。	2.7	2.4	2.9	2.7	0.924
⑧	咀嚼（そしゃく）や嚥下（えんげ）状態、体調の良し悪しなどを尋ねる。	2.3	2.3	2.6	2.4	1.043
⑨	確認した食事の摂取量等を事務所に伝えて、その後の配達に活用するよう努めている。	2.4	2.4	2.2	2.3	0.931
⑩	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。	3.2	3.5	3.6	3.4	0.759
⑪	利用者は「ご飯を食べたい」と思える環境で暮らしているか、訪問時は周囲にも注意を払っている。	2.5	2.6	3.0	2.8	0.803
⑫	我が県・我が市には優れた食文化があると思う。	3.3	2.4	3.4	3.1*	0.818
⑬	利用者にとどのように働きかければ食が進むのか、学びたい。	3.0	2.4	2.9	2.8	0.751

*：平均の差はWelch $p < 0.05$ 水準で有意

は、「利用者が自分の配達を待っている」「私の助言に耳を傾けてくれる利用者の存在が仕事のやりがいにつながる」「利用者の変化に気づき、事前に対応・連絡したことで、悪化を最小限に・事故を未然に防ぐことができた」で、③Gが高い。これらは、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である。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。注目すべき結果かと思われる。そのほか、③Gは、「仕事を通じて高齢者問題や社会の在り様・わが町・市の地域について、関心を持つようになった」の平均値も高い。仕事で多くの経験を積む中で関心が広がるのか、更に調べる必要がある。

表7は、「組織全般に対する個人の思い」に関する回答である。全体の傾向をみると、「より良い配達の実現や職場環境の改善に向けて、経営側は積極的に私たちの意見に耳を傾ける必要がある」「配達員の間で情報を共有し、仕事の円滑化やより良い配達の実現などを進めるべきである」「より良い配達の実現や職場環境の改善に向けて、自分にできることがあれば協力する」の順で平均値が高く、SDは小さい。以上を要約すると、経営側・配達職員間、そして個人としても、協力しあいながら、よりよい組織づくり・配達の実現を目指したい意欲を感じ取ることができる。ましてや「仕事に対する意識の差が大きいことは、高齢者を支援する仕事の特性上、課題

表6. やりがいを感じること・嬉しく思うことについて (平均値と標準偏差)

No	質問項目	平均値				SD
		①G	②G	③G	全体	
①	配達の度、高齢の利用者が元気な顔を見せてくれることが仕事のやりがいである。	3.2	3.0	3.4	3.3	0.622
②	「おいしかった」「ありがとう」「これがあるから自宅で暮らせる」と言われることが嬉しい。	3.6	3.5	3.6	3.6	0.499
③	「顔を見たら元気になる」など、利用者が自分の配達を喜んで迎えてくれる・待ってくれていることが嬉しい。	3.5	3.1	3.9	3.6*	0.665
④	言葉を交わす中で、私の助言に耳を傾けてくれる利用者の存在が仕事のやりがいにつながっている。	2.4	2.6	3.2	2.8*	0.859
⑤	事故に遭遇し、対応できた経験が仕事のやりがい・誇りにつながっている。	2.2	2.3	2.9	2.5	0.879
⑥	利用者の変化に気づき、事前に対応・連絡したことで、悪化を最小限に・事故を未然に防ぐことができたことは誇りである。	2.3	2.6	3.4	2.8*	1.051
⑦	仕事を通じて高齢者問題や社会の在り様・わが町・市の地域について、関心を持つようになった。	3.0	2.3	3.1	2.8*	0.767
⑧	介護保険制度や高齢者支援、社会の変化等について、学びたいと思う。	2.8	2.3	2.9	2.7	0.780
⑨	地域を知ったことで、地域に応じたビジネスとは何かなど、企業活動について、学びたいと思う。	3.0	2.3	2.8	2.7	0.851

*: 平均の差はWelch $p < 0.05$ 水準で有意

表7. 組織全般に対するあなた個人の思いなどについて (平均値と標準偏差)

No	質問項目	平均値				SD
		①G	②G	③G	全体	
①	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。	2.3	2.3	2.5	2.4	0.751
②	仕事に対する意識の高さは、配達員個々に差が大きい。	2.5	3.3	3.1	3.0*	0.822
③	仕事に対する意識の差が大きいことは、高齢者を支援する仕事の特性上、課題であると思う。	3.2	3.0	3.1	3.1	0.660
④	配達員の間で情報を共有し、仕事の円滑化やより良い配達の実現などを進めるべきである。	3.4	3.4	3.4	3.4	0.665
⑤	より良い配達の実現や職場環境の改善に向けて、経営側は積極的に私たちの意見に耳を傾ける必要がある。	3.4	3.4	3.6	3.5	0.567
⑥	より良い配達の実現や職場環境の改善に向けて、自分にできることがあれば協力する。	3.3	3.5	3.1	3.3	0.581
⑦	あなたは、在宅生活を続ける高齢者の自宅へ食事を届ける配食サービスという仕事が好きですか。	3.0	2.5	3.1	2.9	0.878
⑧	あなたはこれからも、この仕事を続けようと思っていますか。	3.1	3.0	3.1	3.1	0.801

*: 平均の差はWelch $p < 0.05$ 水準で有意

である」という認識も、概ね一致している。しかし、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引き出すためにも、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。

3G間で有意差が認められた項目は「仕事に対する意識の高さは、配達員個々に差が大きい」で、これは自尊心が有意に低い②Gが高い。なぜ、②Gが高いのか。仕事も3年を過ぎると効率よくこなせる一方、慣れや業務上の課題、他者との比較、今後の展望など、多様な問題が絡み、仕事に対する意識の個人差を大きく感じるようになるのだろうか。そもそも、本研究は「学びを通じて、配達員の仕事に対する理解の向上・誇りの形成を図り、自尊心も向上し、質の高い配食配達と給付の有効性向上を図る」と仮定し、その実現に向けて研修を行うものである。となると、仕事に対する誇りの代理指標に据えた自尊心が有意に低い②Gへの配慮は重要であるが、その②Gは今、述べたように、「仕事に対する意識の高さは、配達員個々に差が大きい」と強く感じている。とはいえ、良質な食事の提供、安否確認を通じて、在宅高齢者の生活支援を推進する事業の使命を前提にすれば、仕事に対する意識は安定が求められる。そのなかで、自尊心が有意に高い③Gは、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が有意に高い結果を示していた。ならば、この度の研修を通じて、③G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案かもしれない。

4. おわりに

本稿は、配食サービス配達員の仕事に対する意識の高さは“誇り”と関連するという前提に立ち、“誇り”の代理変数として“自尊心測定尺度”を用い、その総合点を勤続年数で全体を3グループに分けて、意識調査の分析を試みてきた。一連の主な結果は先に述べたが、そのうち、行政から求められている「安否確認」はグループを問わず総じて平均値が高く、他方、「利用者の食が進むための働きかけ」に関する回答は、総じて平均値が低い結果となった。ただし、配達時に「食が進む提供」がなされていないければ、それを受け取る利用者の意識に働き

かけるもの等なく、よって、配食の有効性が十分発揮されているとは考えにくい。そこで、給付の有効性を高めるには、「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とも述べた。そのことは、厚生労働省が事業者向けに「地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業の栄養管理に関するガイドライン」を策定し、届けられる食事が利用者個々の食生活の在り方に働きかけられるよう、達成に努めることを促していることとも重なる。以上の結果を勘案すると、配食サービス配達員を対象にした研修はいわゆる一方通行の内容ではなく、食事と配食の意義を踏まえ、配達員の思いを汲みつつ、配達場面の演習を盛り込み、個々の経験が共有できる等、工夫を施す必要である。このような研修を通じて、配食サービス配達員の仕事に対する意識と誇りを高めることができれば、それに連動してより良い配達が実現し、給付の有効性の高まりに期待が持てる。この高まりこそ事業の継続を訴求する一つの要因にあたりと筆者は述べたい。在宅高齢者の生活支援の充実と健康寿命の延伸に寄与することを目指し、配達員への教育的研修をこれから試みる。

謝辞

本研究は日本学術振興会・科学研究費助成事業による研究成果（17K04298，研究代表：松井順子）の一部であり、研究を遂行するにあたり、松江市配食サービス事業の委託事業者3社、並びに、同社の配達員の方達のご協力をいただきました。この場を借りて御礼を申し上げます。

脚注

注1) 松江市統計情報データベースを引用

<http://www1.city.matsue.shimane.jp/kenkou/koureisha/koureishatoukei.data/28koureishatoukei-suii.pdf>,2019.9.10検索

注2) 配食の給付対象の規定は平成29年4月から、65歳以上の者若しくは要支援以上の認定を受けている第2号被保険者のみの世帯又はそれに準ずる世帯に属する者であること、食事の調理が困難であること、栄養のバランスのとれた食事を確保することが難しいこと、安否確認の必要な者であること、市長が配食サービスの必要性があると認める者であること。以上の5つの要件を満たす者への給付となった。つまり、給付

要件は厳しい方向へ改訂されたことになる。

注3) 食品摂取量は国民健康・栄養調査の参照が一般的であるが、同調査のデータは性別、年齢別、地域ブロック別等が主で、自治体を特定したデータが示されていない。家計調査年報であれば、消費支出ではあるが、松江市の食品別支出額が記載されているのでそのデータで算定し、代理指標としている。

感情尺度」『心理測定尺度集(I) 心の内面を探る〈自己・個人内過程〉』サイエンス社, 2001年, 29-31

引用文献

- 1) 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
- 2) 松井順子 (2017) 「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—」大阪千代田短期大学紀要, 46, 53-65
- 3) 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
- 4) 太田貞司 (2007) 「食の福祉的支援の見直しの必要性と今後の課題」『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, 63-69
- 5) 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 - 名古屋を事例として - 」『地域福祉研究』公益財団法人日本生命済生会, 公7 (通算47), 99-109
- 6) 厚生労働省老健局 (2012) 「介護予防・日常生活支援総合事業」ガイドライン, (<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000088520.pdf>2015.8.20), 29, 2019.8.1検索)
- 7) 厚生労働省健康局 (2017) 「地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業の栄養管理に関するガイドライン」
http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10900000-Kenkoukyoku/guideline_3.pdf
2019.8.1検索)
- 8) 厚生労働省健康局 (2017) 「地域高齢者等における配食の機会を通じた健康支援の推進について」<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10900000-Kenkoukyoku/tuuti2.pdf>, 2019.8.1検索)
- 9) 山本真理子, 松井豊, 山城由紀子 (1982) 「自尊

An Approach to Increase the Effectiveness of Meal Delivery Services
—Results of a Pre-interventional Awareness Survey Involving Delivery Drivers
with Different Durations of Service—

Junko MATUI

Department of Welfare Science,
Faculty of Welfare and Health Science,
Fukuyama Heisei University

Abstract

It is undeniable that the future of public meal delivery services for the elderly with physical/mental dysfunction and/or malnutrition living at home is uncertain, as they are being curtailed or terminated one after another due to limited budgets and the expansion of private services. As a ground for advocating the continuation of these services, the author aims to increase their effectiveness, specifically by holding an educational workshop for delivery drivers belonging to entrusted meal delivery service providers. The workshop will be designed to highlight the significance and effectiveness of meal delivery services, promote safety confirmation to be performed at the time of delivery, and improve the way meals are delivered, with a view to increasing the effectiveness. The present study examined delivery drivers' awareness before the workshop, and obtained the following results through analysis: 1) on comparing 3 groups of delivery drivers based on their duration of service, groups with longer durations showed higher levels of self-esteem (assuming that their self-esteem represented their professional pride); 2) all groups showed high mean scores for <safety confirmation> urged by the government, and low mean scores for <commitments to increase service users' appetites>; and 3) groups with longer durations of service showed higher levels of awareness of their professional duties, and they had also achieved more successful experiences at work. Based on these findings, the workshop for delivery drivers should be held with insight into the significance of meals and their delivery. While focusing on delivery drivers' emotions, it should provide practical training for them in simulated delivery settings, and promote the sharing of individual experiences among them. If delivery drivers' professional awareness and pride are enhanced through such education, the effectiveness of meal delivery services, having a characteristic similar to a merit good, may accordingly increase. The author will attempt educating delivery drivers on this assumption.

KEY WORDS : Meal Delivery Service, Meal delivery Drivers, an Educational Workshop