

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

ー配達員への教育研修前のアンケート調査を中心にしてー

○ 大阪千代田短期大学 松井順子 (6702)

キーワード：配食サービス，教育的育成，自尊感情

1. 研究目的

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 2012 年以降、介護予防・日常生活支援総合事業のなかで、マンパワーや社会資源の活用を図りながら市町村の創意工夫に応じた提供体制を整え実施する生活支援策のひとつとされ、給付は地域に応じて異なる方向にある。ただし、要介護状態の方達へは従来の地域支援事業や一般施策等での給付であるが、財源の逼迫や民間サービスの拡がりに伴い事業見直しを行う自治体の増加で、公的給付は危うい状況にある。確かに、必要性の峻別と財源の制約等から対象者の絞り込みは必要であるが、この方針は公民による量の確保で、食事内容等の質や民間サービスを購入できない者への配慮が十分ではない。とはいえ最近、配達時の安否確認が曖昧である事例や、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の指摘がみられる。となると、事業の継続を訴求するには費用抑制を図りながら給付の有効性を高める手立てが求められるが、栄養士の多数配置は人的費用的に困難である。ならば、確実な安否確認の実施も含め、給付の最前線で働く配達員の質の向上は一連の問題改善と事業継続の訴求には一案である。ましてや 2017 年、厚生労働省は地域高齢者の健康支援につながる給付を目指して事業者向けに「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、法的規制はないがその達成に努めることを求めている。そこで、筆者は給付の有効性向上を目指して配達員の教育的育成を行うことを計画するが、本研究は研修受講前の配達員に意識調査を行い、そこから現状把握と今後の教育研修を進める際の資料を導いたものである。

2. 研究の視点および方法

研究方法は、①A市の配食担当部署と委託事業者全社の協力を得て研究会を行い事業の現状と今後の方向性の検討、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で得られた質的データを分析しアンケート調査の項目を設定、③配達員へのアンケート調査の実施、である。研究の視点は配達員の勤務年数と自尊感情（≡仕事に対する誇り）には関連があると仮定し、勤務年数区分を基準に配達員の職務に対する意識を分析する。最終的な目的は、配達員が今後の研修の受講を通じて配食の意義を深く理解し誇りを持って配達すれば、給付の有効性は向上し高齢者の生活支援は充実することの検証である。

3. 倫理的配慮

日本社会福祉学会研究倫理指針に沿い、事前にA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、その後の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、匿名性の担保等を説明し、理解と協力の承諾を得て書面に署名押印を頂いている。

4. 研究結果

A市の委託事業者全社で高齢者への配達担当は合計34名で、これらの者が調査対象である。うち、有効回答は32であった。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）、頼まれごと（12問）、自尊感情尺度（10問）等13項目で、回答は主には4件の選択である。配達員個々の勤務年数（月数）と自尊感情尺度10項目の総得点（山本ら、1982）との関係は、勤務年数3区分（1G＝3年以下25.4点、2G＝4年以上5年以下24.3点、3G＝6年以上27.2点）でWelch検定を行なったところ、2Gで有意差が認められた。つまり、2G・4年前後配達している方達の自尊感情は低い結果を示した。2Gの平均値が有意に低い質問文、例えば「資料をみて利用者の情報を把握している」「利用者は私たちとの会話を待っている」「仕事を通じて高齢者問題や社会の在り様・松江の地域に関心を持つようになった」等は教育の重点項目といえる。全体でみると、「安否確認は重要な職務であると意識して訪問している」「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」は平均値が3.75と高く、標準偏差が小さく、安定している。一方、「会社で訪問時の観察点等を勉強する機会がある」は平均値が2.06で低い。しかし、「安否確認や観察力の向上に有効な知識や技術を学びたい」は3.16で先の2.06を上回り、今後の授業の実施に期待が持てる。組織に対する思いの項目内では「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を進めるべきである」が3.41で最も高い。となると、これまで学ぶ機会があまりなかったなか、これから共に学ぶ研修は進め方の工夫次第で配達員の関係づくり等、相乗効果の期待が持てる。食が進むための働きかけ項目では、「明るく元気な声で届けている」が平均値3.44であるが、他の質問の平均値は高いとはいえない結果であった。

5. 考察

2Gの自尊感情得点は有意に低いが、今後の研修教育を通じて配食の意義を広く深く学び、研修終了後の再調査で2Gの自尊感情が高まれば、教育的育成は有効であることの証左にあたるのではないかと。グループに関係なく、食が進むための働きかけ項目の平均値が総じて低い結果は、良質な食事を届けるサービスの使命を十分果たせていないことが懸念される。配達員の経験に依拠して配達が行われているとみなせる点も大きな課題である。