

ということであった。

表1-13には、「公共性があるため、市が補助金を出すべきである」と回答した人（公共性に対する肯定的評価）とそれ以外の選択肢に回答した人とで、料理教室への参加意向がある人の割合、ボランティア活動への参加意向がある

（5種類のうち1つ以上に参加意向あり）人の割合に差があるか否かを分析した結果を示した。「公共性があるため、市が補助金を出すべきである」と回答した人では、それ以外の回答者と比較して、ボランティア活動への参加意向がある人の割合に有意な差が見られた。

表1-13. 公社の公共性に対する評価の内容別にみた
配食サービスの利用意向・ボランティア活動への参加意向

| 項目 | | 料理教室への 参加意向あり | ボランティア活動 への参加意向あり |
|--------|-------------|------------------|----------------------|
| 公共性の評価 | 公共性あり・補助金必要 | 37.0 | 29.8* |
| | 公共性あり・独立採算／ | 27.4 | 14.3 |
| | 公共性なし／わからない | | |

注1) クロス表は、当該項目のみに欠損値をもっているケースを除外している。

注2) 検定は χ^2 検定である。+;P<0.10,*;P<.05, **;P<.01, ***;P<.001

表1-14には、公社の公共性に対する評価に関連する要因の分析結果を示した。ニーズ、公共性を知る機会、階

層のいずれも公共性に対する評価に有意な影響を与えていなかった。

表1-14. 公社の公共性の評価に関連する要因 (%)

| 項目 | カテゴリ | |
|-----------------------------------|-----------|------|
| 調理の相談支援態勢 | ある | 62.3 |
| | ない | 54.2 |
| 調理の悩み | ある | 63.9 |
| | ない | 54.5 |
| 配食以外のボランテ ィア活動への参加 | あり | 60.5 |
| | なし | 62.2 |
| 公社に対する認知度 (活動のうち知ってい る項目の数) | 0項目 | 61.9 |
| | 1～3項目 | 64.7 |
| | 4項目以上 | 42.9 |
| 世帯収入 | 200万円未満 | 60.0 |
| | 200～500万円 | 55.7 |
| | 500万円以上 | 66.1 |
| 計 | 61.6 | 61.6 |

注1) 表の数値は、公共性があるため、補助金を出してもよいと回答した人の割合である。

注2) クロス表は、当該項目のみに欠損値をもっているケースを除外している。

注3) 検定は χ^2 検定である。+;P<0.10,*;P<.05, **;P<.01, ***;P<.001

5) 家庭料理の教室へのニーズの広がり

ニーズは、食生活における支援態勢と調理の悩みという2側面から評価した。

調理の悩みを1つ以上もつ人の割合は79.1%であった。項目別に多い順に全体に占める割合でみると、「調理のレパートリーが少ない」が47.4%、「栄

養面で十分か判断か判断ができない」が 38.1%、「調理する時間がとれない」が 27.4%、「調理することにストレスを感じている」が 14.0%、「調理方法がよくわからない」が 7.4%であった。

表 1-15 には、これまで食生活上の問題の多寡に影響する要因であると指摘されてきた階層、就業の有無、未就学児の存在、サポート体制、基本属性との関連で、ニーズに関する要因の分

析を行った結果を示した。

調理の相談支援態勢については、世帯収入が影響を与えており、収入が低い人では高い人と比較して支援態勢がないという人の割合が高かった。未就学児がいるか否かが調理の悩みをもつ人の割合に影響しており、未就学児がいる人ではない人と比較して悩みをもつ人の割合が高かった。

表 1-15. 家庭料理の教室のニーズに関連する要因

| 項目 | カテゴリ | 調理の相談支援態勢なし | 調理の悩みがある人の割合 |
|---------|--------------|-------------|--------------|
| 世帯収入 | 200 万円未満 | 31.6* | 90.0 |
| | 200-500 万円未満 | 10.1 | 80.6 |
| | 500 万円以上 | 9.2 | 77.3 |
| 就業の有無 | 就業 | 11.9 | 77.2 |
| | 未就業 | 9.9 | 82.1 |
| 未就学児の有無 | いる | 6.7 | 91.3* |
| | いない | 11.8 | 76.6 |
| | 計 | 11.1 | 79.1 |

注 1) 利用意向と要因のクロス表は、当該項目のみに欠損値をもっているケースを除外している。

注 2) クロス表は、当該項目のみに欠損値をもっているケースを除外している。

注 3) 検定は χ^2 検定である。 +;P<0.10, *;P<0.05, **;P<0.01, ***;P<0.001

D. 考察

本研究では、住民の側から見た公社の活動に対する評価を、高齢者と子育て期の女性を対象に行った。以下では、公社のサービスの利用意向、ボランティア活動への参加意向、公社に対する認知度、公社の公共性への評価という各側面から、公社の活動が一般の住民にどの程度受けいれられているかという点に着目し、結果の意味することについて論じてみたい。

1. 公社のサービスの利用意向

1) 高齢者の場合

第 1 に指摘できるのは、配食サービ

スに対する利用意向の広がりがあるものの、それが利用へと結びついていない問題である。高齢者の間で料理が困難になった際に、公社の配食サービスを利用したいという人の割合が 60% いた。このことから、このような事態に直面した場合に、住民の間では公社の配食サービスが危機への対応策の選択肢の一つとして大きな比重を占めていることが明らかとなった。しかし、利用意向をもつ人と現時点での利用実績との間には大きな隔りがあることから、配食サービスに対する需要がかなり潜在化している可能性も示唆された。すなわち、本研究では、調理に支

障のある人が 8.9%存在し、そのうち約 60%の人が利用意向をもつとすれば、調布市では 60 歳以上の住民のうち 3,000 人が利用意向をもっていることになる。現時点では、配食サービスの利用者数が 150 人程度であるため、利用意向をもつ人の 5%程度の人しか利用していないことになる。

第 2 に指摘できる点は、今後の利用意向をもつ人の割合が増大する可能性があるということである。本研究では、配食サービスの利用意向は、特に食生活の支援態勢が弱いと思われる単身や夫婦の世帯で高いことが明らかとなった。今後、単身や夫婦のみ世帯の増加が予想されていることから、配食サービスの利用意向をもつ人の割合がより一層増える可能性がある。さらに、公社の認知度の拡大に伴う利用意向をもつ人の増加も大きいと思われる。利用意向の有無は、公社に対する認知度に大きく左右されていた。現時点では、公社の名前すら知らない人が 60%程度いることから、広報活動が進み公社の認知度が高まったとすれば、より多くの人が利用意向をもつことになる。

第 3 に指摘する必要がある点は利用負担の問題である。本研究では、質問文に利用料金を明示した上で、利用意向を把握した。このような条件を付与しても、収入による利用意向の差は統計的に有意ではなかった。ただし、世帯年収が 100 万円未満の人では、200 万円以上の人と比較すると利用意向が 20%弱低いことから、低所得によって利用が抑制されている可能性がある。

第 4 に指摘できる点は、公社だけで

以上の利用意向への対応は困難であるという点である。調理や配達のボランティアなど担い手の養成を図りつつも、公社のみで配食サービスへの利用意向に対応するには限界がある。公的福祉や民間の配食サービスとの役割分担、あるいは代替可能性について検討する必要がある。そのためには、公社の配食サービスと比較して、公的な食事サービスの利用意向がなぜ低いのか、公社の配食サービスの代替を民間の配食サービスで行うことが可能かなどについての分析が急務である。

2) 子育て期の女性の場合

第 1 の指摘事項は、子育て中の女性の人たちを対象として公社が導入を考えている施策、すなわち料理に熟達したボランティアから家庭料理の作り方を学ぶ機会の提供については、参加意向をもつ人が少なくない (33%) という点である。

しかし、第 2 の指摘としては、調理に関するニーズの割合からすると、以上の施策もニーズに十分に対応するものではないという点である。本研究では、ニーズ要因とした調理に悩みをもつ人、調理の相談支援態勢がない人はそれぞれ 79%と 11%にいたことが明らかにされた。つまり、それぞれのニーズももつ人の中で参加意向をもたない人の割合が約 70%でいることから、ニーズがあるものの教室への参加意向ということで顕在化しない人への対応も施策に織り込むことが必要であるといえよう。

第 3 に指摘できる点は、小さな子供

の食生活を意識した家庭料理の教室を設けることの必要性である。本研究では、家庭料理の教室への参加意向は、就学前の子供がいる場合に高いという結果が得られた。就学前の子供を取り上げたのは、子育てにおける時間的な制約が教室への参加意向を抑制するのではないかということであったが、結果はその逆に利用意向を促進させるという結果であった。この結果は、子育て期にある女性は、子供の食事などで悩みが多く、その悩みを解消するための手段として公社の料理教室への参加を希望していることを示唆している。公社は、この年齢層に対する教室を開催する際には、この点を配慮する必要がある。

2. 公社のボランティア活動への参加意向

1) 高齢者の場合

第1に指摘できる点は、ボランティア活動に参加意向をもつ人がかなりいるものの、それを生かしきれていないという問題である。ボランティア活動の種類を別にすると、公社のボランティア活動に参加意向を示した人が20%いることが本研究で明らかとなった。60歳以上の高齢者数からすると、約10,000人が意向を示したことになる。現在、ボランティア活動している人数は100人に満たないため、ボランティアの資源の大半は活用されずにいることになる。まずは、ボランティア活動への参加意向を高めるよりも意向をもつ人をいかに活動に巻き込んでいくの方が重要な課題であることが示

唆された。

第2に指摘できる点は、ボランティア活動においても性によって活動内容が固定されることへの懸念である。本研究では、配食のボランティア活動では、調理と配達によって参加意向の多寡に性差があり、女性は調理、男性では配達に参加したいという意向が強いことが明らかとなった。しかし、有意な性差はあっても男性でも5%の人が調理をしたいという意向をもっていることから、ステレオタイプ的に男性は配達というように一般的な性役割的な認識で仕事を割り振るのが危険であることも示された。

第3の指摘は、ボランティアの獲得のためのターゲットに関することである。一般的に、ボランティア活動への情報ルートとして、またボランティアに携わっている人との接触機会が多くなることから、友人や地域組織との交流や接触がボランティア活動への参加意向を高めるために有効に機能すると言われている。しかし、本研究では、この指摘を支持する結果を得ることができなかった。他方では、配食以外のボランティア活動に参加している人では参加意向が30%と、参加していない人の10%よりも有意に高かった。この結果から、公社のボランティア活動がすでにボランティアに加わっていない人をも巻き込んで活動を展開するという点では大きな貢献をしていないということが示唆されている。しかし、ここで着目すべきは、ボランティアにまったく参加していない人でも17%が公社のボランティアに参加意向をもつ

ていることであり、その数は2,500人いると推定される。既存のボランティアに依拠するのではなく、ボランティア活動に縁遠い人たちの活動への参画への働きかけを工夫すべきである。

第4に指摘できる点は、ボランティア活動への参加意向を高める手立てに関することである。本研究では公社の認知度を高めることが参加意向を強めることに必ずしも有効でないことが示された。つまり、公社の認知度は配達ボランティアを除き、いずれのボランティア活動の参加意向を促すことに有意に貢献していなかった。このことは、公社の名前よりもボランティア活動の作業内容に興味をもって参加意向を表明していることを意味している。公社の単なる広報よりも人々の興味を引きつけるボランティア活動の開発・提示が重要であるといえよう。

2) 子育て期の女性の場合

第1に指摘できる点は、高齢者と同じように、ボランティア活動への参加意向をもつ人を生かしきれていない問題である。ボランティア活動の種類を別にする、公社のボランティア活動に参加意向を示した人が24%いた。この年齢層の女性の数から推定すると意向をもつ人は7,000人いることになる。

第2は、ボランティア活動への参加の動機には経済的なものが関係しているという指摘である。本研究では、ボランティア活動の説明会への参加意向については、所得階層が低い人で有意に高いという結果が得られた。一般的に、ボランティア活動への参加意向は

所得階層が高い層で高いと言われており、逆の結果であった。本研究では、ボランティア活動の種類別に参加意向を調べる際には、その活動が有償である場合には有償であると明記した。以上の結果は、低所得者の層ではボランティアへの参加意向が経済的なインセンティブによって高められている可能性が示唆しているといえよう。

第3に指摘できる点は、ボランティア活動への参加意向を高めるには、公社への認知度を高める以外の手立てを考える必要があるというものである。本研究では、高齢者と共通して、公社の認知度は軽作業を除きいずれのボランティア活動への参加意向を高めることに有意に貢献していなかった。したがって、高齢者のところで指摘したように、人々の興味を引きつけるボランティア活動の開発・提示が重要であるといえよう。

3. 公社に対する認知度

1) 高齢者の場合

第1の指摘は、半数以上ではなかったが、公社に対する認知度は比較的高いレベルにあったという点である。公社の名前については約40%の人が知っており、全体の25%の人が活動内容まで詳細（7項目中4項目以上の活動を知っていた人）に知っていた。

第2に指摘できることは、サービスニーズのあることが公社の認知度を高めるとは限らないということである。本研究では、買い物・調理に支障がある、調理の私的支援態勢がない、単独や夫婦のみ世帯など配食サービスに対

してニーズが高いと思われる層であっても、公社の認知度が有意に高いということとはなかった。調理の私的支援態勢がないなど配食サービスに対してニーズが高いと思われる層に対しては、外部からニーズを発見し、サービスへとつなげていく、いわゆるアウトリーチ的な働きかけが必要であろう。

2) 子育て期の女性の場合

第1の指摘できる点は、公社に対する認知度は、高齢者と比較した場合かなり低いということである。公社の名前については、高齢者の半分程度、つまり20%弱しか知っておらず、詳細な活動まで知っていた人(7項目中4項目以上の活動を知っていた人)は全体の5%に満たなかった。

第2には、この対象に対して公社の認知度を高めるには、様々な地域の組織や団体に対して公社の活動を周知していくような働きかけが重要であるという指摘である。本研究では、高齢者の場合、地域の組織への参加頻度が高い人、配食以外のボランティア活動に参加している人では、公社に対する認知度が高かった。このことは、高齢者が属しているボランティア組織を含む地域組織のメンバーに、公社の活動に関係している人がおり、この人たちが媒介となって地域組織に属する高齢者の公社に関する情報が伝えられていることを意味していると思われる。他方、子育て期の女性では、地域の組織に属している人で公社の認知度が高いという結果は得られなかった。このことは、この人たちが属する地域の組織や団体

のメンバーに公社のことを知っている人がいないため、組織に属していたとしても、そのことで公社に対する情報の入手には結びつかなかったとみることができる。以上のことから、子育て期の女性の場合には、家庭料理の教室などこの層の人たちのニーズに合致した企画を計画しつつ、そのPRのために、この人たちが多く属する組織や団体、つまり学校のPTAや保育園・幼稚園の父母の会などに、公社の関係者が出向いて説明するという積極的な働きかけが必要である。

4. 公社の公共性に対する評価

1) 高齢者の場合

第1の指摘は、公社の活動が公共的な性格をもっており、市が補助金を出すことに対して、約半数の高齢者は肯定的にみていたという点である。しかし、わからないと判断を保留している人も30%程度いることに留意する必要がある。

第2に、公共性に関する評価を高めることが、公社の活動の活性化のためにいかに重要かという指摘である。本研究では、公社の配食サービスの利用意向やボランティア活動への参加意向が、公社に対して公共性が高いという評価をもつ人の中で高いという結果が得られており、以上の指摘の重要性が支持されている。

第3に指摘できる点は、公社の公共性を高める手立てに関することである。本研究では、公社の活動に対する認知度が高い人で、公共性に対する評価が高いことが明らかとなった。このこと

から、公社の活動の実態をできるだけ多くの人に知ってもらう機会を設けることが、公共性に対する評価を高めるために有効であることが示唆された。

2) 子育て期の女性

第1の指摘は、高齢者以上に多くの人(約60%)が、公社の活動が公共的な性格があり、加えて市が補助金を出すことに対して肯定的にみているということである。しかし、この層の公社に対する理解度が低く、さらに、公社に対する認知度が公社の公共性に対する評価に有意な効果がないという結果を考えるならば、以上の肯定的な評価は、公社の活動をきちんと理解した上でのものではなく、感覚的な回答であるとみることができる。

第2に公共性に対する評価を高めていくことの重要性である。高齢者と共通して、本研究では、公社の活動は公共性が高いという評価をもつ人では、公社のボランティア活動への参加意向が高いという結果が得られている。

E. 結論

サービスニーズの分布から見た今後のターゲット

1) 高齢者の場合

第1に指摘できる点は、本研究では、サービスの利用意向ではなく、客観的にみて配食サービスのニーズがある人の割合が算出された点である。すなわち、調理に支障がある人が8.9%、調理の私的支援態勢がない人が19.3%、調理の担当者が自分自身という人が67.2%、単独や夫婦のみの世帯という

人が48.4%いることがわかった。

第2に、こうしたニーズが低収入や賃貸住宅に居住するなど低い社会階層で大きいことから、この層に対して重点的にニーズの発見、サービスの調整を行っていく必要があるという点である。本研究では、100万円未満の人、賃貸に住んでいる人では、調理の私的支援態勢がない、調理の担当者が自分自身、単独・夫婦のみの世帯が多いものの、サービスの利用意向は低いという知見が得られた。これを解消するには、アウトリーチ的な介入が必要であろう。

2) 子育て期の女性の場合

この層では調理の悩みを1つ以上もつ人の割合が80%であり、これへの対応が急務といえよう。特に、未就学児の子供をもつ女性で調理の悩みが高いことから、女性が居住する身近な地域で子供の食生活を意識した料理教室の開催などが必要である。

F. 参考文献

- 1) Wilson J, Musick M. Who cares? Towards an integrated theory of volunteer work. *American Sociological Review*, 62: 694-713, 1997.

G. 研究発表

1. 論文発表 今後検討していきたい。
2. 学会発表 今後検討していきたい。

H. 知的所有権の取得状況

なし

Ⅱ 分担研究報告

第2章－1 保健福祉の相談専門職からみた

調布ゆうあい福祉公社配食サービス等の活動評価

第2章－1 保健福祉の相談専門職からみた 調布ゆうあい福祉公社配食サービス等の評価

研究代表者 野村 知子

桜美林大学総合科学系 教授

【要旨】

本研究の目的は、地域包括支援センター（以下、包括）の相談員と居宅介護支援事業所のケアマネージャー（以下、ケアマネ）の高齢者を対象とする相談業務の専門職を対象に、配食サービスにかかわる業務実態や配食サービス、公社配食^{注1} および公社全体活動の認識内容、民間配食との違い認識、人材育成機関としての貢献認識、多様な提供主体による食の支援についての相対評価等をとおして、調布ゆうあい福祉公社（以下、公社）の配食サービスを評価することにある。また、今後、公社が力を入れるべき事業についても訊ねている。

（1）相談専門職の業務実態では、公社配食を利用しているクライアントをもつ相談専門職は、全体の3割にすぎないが、行政・民間配食利用は7割に達しており、公社配食の利用者を抱える相談員は一部であることが明らかにされた。

（2）配食サービスの評価では、効果について、ケアマネでは「生活の安定」を重視し、包括では「情報の入手」への期待が大きい。課題については、包括は「閉じこもり助長への危惧」が高く、ケアマネは「本人の好きなものが食べられない」が高い。これは、担当しているクライアントが、包括は要支援、ケアマネは要介護の高齢者が多いことと、関わりが深いと推察される。

（3）職種毎の配食と公社への評価では、包括は「相談員からの情報入手」で特に、公社配食を評価している。要支援の利用者に入るサービスは限られていることと、多忙な包括職員にとって、利用者情報を得られにくいことからこのような結果が導かれたと推察される。公社の相談員は頼りになるパートナーであることが示されている。

（4）公社配食の民間との違い認識では、こう選択した回答者は、選択しない回答者と比較して、配食サービスの効果を「生活の安定」にとどまらず「健康の維持増進」にまで寄与とし、「見守りと利用者情報入手機会」「家事援助効率化」「負担軽減」をあげている。さらに、公社の相対評価では、「食べ続けられる」「手づくり」「配達者の会話」「見守り」「介護者の食事支援」「介護しやすい内容」「短期利用」「不在受け取り」「細かい指示」「食卓運ぶ」「市民の助け合い」「市民育成」に有意差がみられている、ベテランの女性相談員は理解しており、それが公社配食の評価とつながっている。

る。民間との違い認識の中で、公社の「見守りと利用者情報入手機会」が評価されていた。福祉サービスとしての配食サービスの活用方法を示す内容と理解することができる。

(5) 多様な食の提供主体に対する相対評価では、公社評価が最も高い内容は、「手づくりの食事」「おいしさ」「配達時の会話」「住民相互の助け合い」「参加する市民の育成」である。さらに行政の次に評価が高いのが、「見守り・安否確認」の分野であり、民間の次に評価が高いのが、「使い勝手・配達方法」である。「行政と民間のよいところを備えている」という指摘が自由記述でなされているが、それを裏付ける結果となっている。一方、①民間配食は「使い勝手・配達方法」の分野では、評価が高いが、「見守り、安否確認」分野では評価が低い。②行政配食は、「見守り・安否確認」の分野で評価が高いが、「使い勝手・配達方法」の分野では評価が低い。また、職種による評価の違いも顕著であり、包括は「行政配食」の評価が高いのに対して、ケアマネは「訪問介護」の評価が高い。

(6) 「今後、公社が力を入れるべき事業」では、回答者の半分以上が期待している分野は、多い順に①災害時の食の拠点(58.8%)、②ボランティアの発掘・育成(56.9%)、③地域の見守り強化(54.9%)、④サービス内容の強化(53.9%)、⑤柔軟な福祉相談(53.9%)であった。特にケアマネに期待されている事業として「内容強化」「見守り」「専門職研修」があげられていた。

公社の課題としては、月会費の徴収と1食の値段が高めで利用しにくいこと、広報不足が指摘されていた。今後、公社配食の理解を専門職に広める方法として、①試食体験と併せた住民参加型食事サービスの広報、②公社配食の利用事例をとおして、福祉サービスとしての配食サービスの活用方法の理解増進と、公社配食の活用方法の研修、③ケアマネの関心に則した研修企画の実施とそれに併せた公社配食の紹介、④男性を含む若手相談員を中心とした広報の機会の提供等があげられる。

研究分担者 杉澤秀博：桜美林大学大学院自然科学系 教授

研究分担者 友永美帆：桜美林大学健康福祉学群 助手

A. 研究の目的

本研究の目的は、調布ゆうあい福祉公社（以下、公社）の組織的な連携の相手である保健福祉の相談に関する専門職の立場から、公社の活動を評価することである。取り上げる相談に関する専門職は、地域包括支援センターの相談員（以下、包括）と居宅介護支援

事業所のケアマネージャー（以下、ケアマネ）の2職種である。

本章は、11節で構成されている。

1節では、職種ごとの業務実態の分析を行い、各職種が配食サービスとどのようにかかわっているのか、全体像を把握する。検討する内容は、職種毎のクライアントの担当数、配食サービ

スの利用状況、配食サービスをケアプランに入れているのか、行政、公社、民間のどの配食サービスを利用しているか、クライアントの介護度といった配食サービスにかかわる業務状況である。

2節では、配食サービスそのものの評価について、職種別の違いと、配食評価と公社評価が関連する要因に着目して検討する。

3節では、両職種が公社との体験をどのようにもっているのか、試食、紹介、ケース共有、公社の職員、協力会員、学習体験等について、全体状況と職種毎の違いを明らかにする。

4節では、公社の認知について、認知状況と認識の数について3つの方法で検討を行う。一つは、認知度の認識数について全体状況と職種別の違いを明らかにする。次に、個別の設問毎に公社配食の認識内容について全体状況と職種別の違いを明らかにする。最後に、認識数と関連する要因を明らかにする。

5節では、公社の相談機能を含めた公社活動全体について、全体状況と職種別の違いと、公社活動全体を構成する個々の設問毎に、関連する要因に着目して検討する。

6節では、「公社が他の民間事業者と異なる」という認識（違い認識）について、全体状況と職種別の違いと、違い認識と関連する要因に着目して検討する。

7節では、「公社の人材育成への貢献」（貢献認識）について、全体状況と職種別の違いと、貢献認識と関連する要因に着目して検討する。

8節では、多様な食の支援主体に対して、相談職である包括とケアマネの2職種がどのように評価をしているのか、公社評価と関連する要因に着目して検討を行う。対象とした食の支援主体は、行政、公社、民間の配食サービス及び訪問介護による食の支援である。

9節では、「今後、公社が力を入れるべき事業」（期待事業）について、3つの角度から検討を行う。一つは、公社活動全体について全体状況と職種別の違いを明らかにする。次いで、期待事業の数と関連する要因を明らかにする。最後に、期待事業の個々の内容（設問）をとりあげ、関連する要因を明らかにする。

10節では、自由記述の内容をとりあげ、①公社配食を適切に利用できた事例、②調布市民における公社配食の意味、③公社配食がうまく利用できなかった事例、向かない対象者、④課題について検討する。最後に、「地域ケアシステム」と「支え合うコミュニティ」の縦軸、よい点と課題の横軸の2軸を設定し、その中にキーワードを位置づけることで、公社配食の評価を俯瞰する図を作成し、全体像を整理した。

11節は、1～10節を理解する上で基礎知識となる調布市における、行政配食、民間配食の状況を紹介している。

調布市における多様な配食サービスの状況について、行政配食と民間配食にわけて整理した。

本研究では、以上のように包括とケアマネの相談に関する専門職を通して公社配食および配食サービスの評価を試みた。個々の専門職からインタビュー

一としては語られてきた配食サービスの意味と活用方法が、統計的に明らかにされたことは注目すべき点である。具体的には、福祉的ニーズをもったクライアントに対する配食サービスの活用方法、つまり福祉サービスとしての配食サービスの中味と展開の方法が言語化できたことである。さらに、職種毎の配食サービスに関する援助方針や、期待も浮かびあがらせることができた。

このように、公社を中心とした専門職評価ではあるが、福祉サービスとしての配食サービスの価値、住民参加型食事サービスの価値について統計的な分析によって明らかにしており、食事サービス研究としても価値ある結果を示している。

B. 研究方法

1. 調査対象

1) 対象者選定の視点

調査対象者は、調布市を対象とし、高齢者を対象とした相談業務の中核にあたる、包括の職員と、居宅介護支援事業所のケアマネである。

2) 対象者の抽出

包括においては、調布市内 9 カ所全てを対象とした。ケアマネに関しては、2011 年 10 月に調布市が発行した「事業所のあんない No2 第 12 番」の冊子を参考にし、居宅介護支援事業所の所在地が調布市内にある 30 カ所と、また公社の職員からの助言で事業所が市外であっても調布市を対象に活動している 1 事業所を加えた 31 事業所を対象とした。

2. 調査方法

郵送配布郵送回収法によって調査を実施した。調査期間は 2012 年 2 月の始めから終わりの約 1 ヶ月間であった。

アンケートは包括の責任者および居宅介護支援事業所の管理者宛てに発送し、責任者および管理者にとりまとめて返送してもらった。その理由として、人材の流動性の高い職場であるために、過去の名簿に基づき個人名で依頼をだすと現在では不在の調査票が発生すると共に、実際に現在勤務している専門職に届かない場面が懸念されたからである。さらに、多忙な職場であるので、個人で返送するよりも組織単位でまとめた方が回収率があがると予想したからである。その一方で、回答者個々人のプライバシーを確保するために、個々のアンケートに封筒を同封し、封をして取りまとめの担当者に渡せるように配慮した。

11 節の「調布市の配食サービス」では、調布市高齢者支援室支援センターで 20 年にわたり配食サービスの業務に携わっているベテラン職員へのインタビューにもとづき情報をまとめている。民間配食については、調布市が提供している業者一覧表をもとに情報を整理した。

3. 回収率と回答者の特徴

包括からは、9 カ所全てから回答をえた。調布市内の勤務者 50 人に対して 41 名が回答し、82.00%という高い回答率を得ることができた。居宅介護支援事業所においては、発送した 31 事業所のうち 19 カ所の 61.29%から回

答をえた。回答者は、名簿にもとづく見込み回答者 88 人に対して 61 人が回答し、こちらも 69.32%という高い回答率を得ることができた。調査時点で新たな職員を迎えている可能性もあるので、アンケート用紙は、見込み回答者に 2 通を加え、多めに発送した。両職種から高い回答率をえられた理由として調布市から調査協力の依頼状をえられたことがあげられる。調査へご協力いただいた調布市には心より感謝している。

また、回答されたセンターや事業所の大部分へは公社の職員が丁寧にお礼の電話をかけている。これまで公社が築いてきた関係者との信頼関係があったからこそ、高い回答率を得ることができたと考える。

一方、設問の中で、包括の担当業務

内容の把握が不十分で、回答しづらい設問があった。担当者数を訊ねる設問で「一般の相談者の人数か、介護保険対象者なのか、介護予防の対象者なのか、明記されていないので答えられない」という意見もだされており、今後の課題としてあげられた。

4. 分析テーマ

分析テーマとして、1) 職種による特徴、2) 公社の認識評価、3) 自由記述の3方向を設定した。

1) 職種による特徴

包括とケアマネの2職種を従属変数として分析を行った。全体の結果についても載せている。

2) 公社評価に関する要因

表 2-1. 分析課題と分析対象

| 分析テーマ | 分析課題 | | |
|----------|-----------------------|--------------|-------------|
| | 職種別の違いと、 2 職種併せた結果 | 公社の認識・ 評価 | 自由記述の分 析 |
| 包括の職員 | ○ | ○ | ○ |
| ケアマネージャー | ○ | ○ | ○ |

表 2-2. 公社の認識・評価における分析テーマと分析課題

| 分析課題 | 分析テーマ | | | | | |
|------|----------|----------------|--------------|------------------|------|--------------|
| | 配食 理解 | 公社の認識 配食と全体 | 民間との違い 認識 | 人材育成機能 としての貢献 | 相対評価 | 公社が力を入れるべき事業 |
| 包括 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ケアマネ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

(1) 取り上げるサービスと分析モデル

図 2-1 には、分析モデルを示した。取り上げたサービスは、公社が展開している配食サービスと、相談事業も含めた公社活動全体である。分析課題は、配食理解、公社配食の認識、公社全体の認識、

民間との違い認識、人材育成機能としての評価、多様な食の支援の中での相対評価、今後、公社が力を入れるべき事業(期待事業)である。

配食効果及び公社配食利用の要因を明らかにするために、要因として考えら

れる項目を設定し、その項目と公社配食利用との関連の強さを分析した。

配食効果に関連する要因として、ニーズ要因、配食理解、公社体験、公社評価、キャリア要因、属性の6つの側面から分析した。①ニーズ要因では、担当ケース数、配食ケース数をとりあげ、相談員と

してクライアントとかがわっている実態を取り上げ、量的側面の援助実態を捉えた。②配食理解では、配食効果の選択肢数、配食課題の選択肢数、およびケアプランに配食を含めているかどうかを取り上げ、質的側面での援助実態を捉えた。③公社体験では、公社配食の利用有

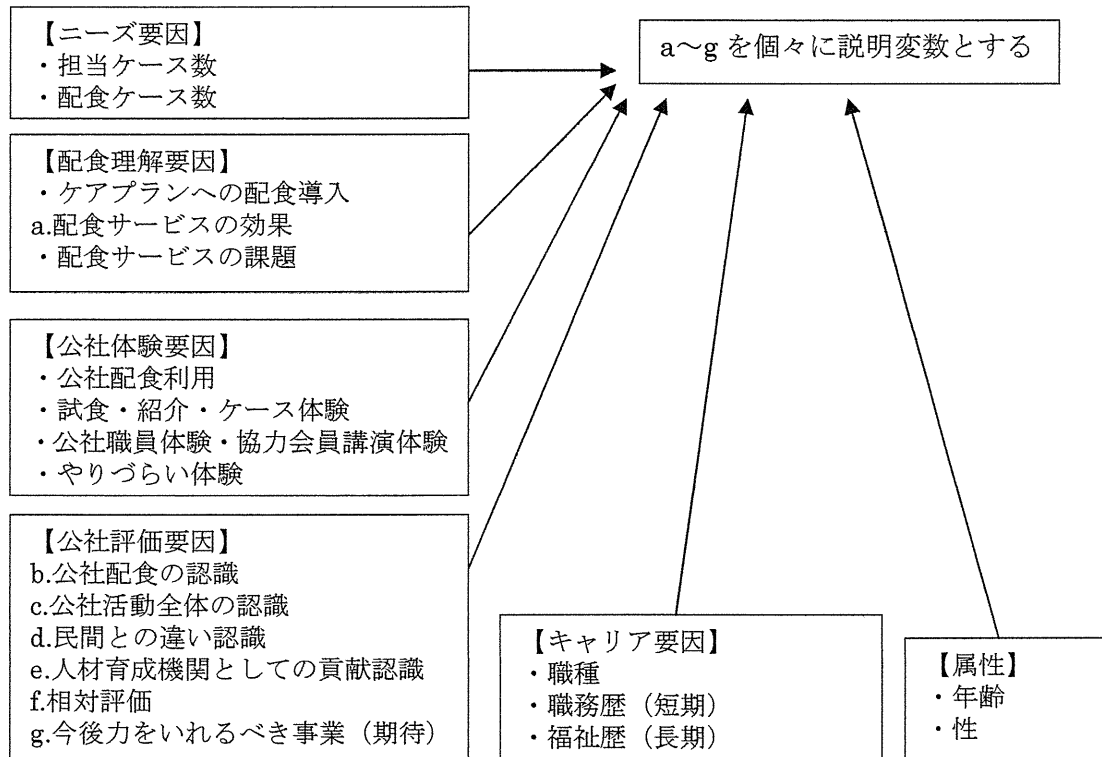


図 2 - 1. 公社評価に関連する要因の分析モデル

無、公社職員体験、公社協力会員講演体験、試食体験、クライアントの紹介体験、ケース共有体験、やりづらいという不満体験をとりあげた。④公社評価では、公社配食の認識数、公社活動全体の認識数、民間との違い認識、人材育成機関としての貢献認識、相対評価、公社が今後力を入れるべき事業（期待事業）の数をを用いた。⑤キャリア要因としては、包括の職員かケアマネかという職種、現職種での

勤務年数（職務歴：短期）、保健福祉の勤務歴（福祉歴：長期）を取り上げた。⑥属性では、年齢と性をとりあげた。

（2）分析課題（説明変数）の測定

a. 配食サービスの効果

配食サービスへの効果評価においては、「配食サービスの効果について伺います。該当するものすべてに○をしてください」と訊ね、「食の支援が適切に入

れば、利用者の生活が安定する」「多様な食品を食べることでバランスのよい食事となり、健康の維持増進が期待できる」「生活の楽しみとなる」「日常生活の見守りとなり、利用者についての情報が得られる」「認知症の昼間一人や夫婦のみ世帯の在宅生活を支える支援の一つとなれる」「配食サービスが入れば、家事援助の内容を食事以外の支援にまわすことができる」「本人や家族にとって、食事作りへの時間が節約でき、食事づくりの負担が軽減される」「配達者と会話することで、楽しみがえられたり、単調な生活に刺激がもたらされる」という8個の設問を用意した。分析課題として扱う場合は、個々の設問の該当有無による2値を用いた。一方、効果についての総合尺度を作成する場合は、回答率が約半数になる整数を定め、その数値以上を「多い」、その数値未満を「少ない」とする2値のカテゴリーを作成した。また、各効果内容について「該当する」という回答の数を単純に加算することで尺度化を図り、こちらも分析に用いた。

b. 公社配食の認識

公社配食への認識は、次のように測定した。調査では、「調布ゆうあい福祉公社の名前は、ご存じでしたか」の問いに対して、名前を「知っていた」「知らなかった」の2値で答えた。名前を「知っていた」と回答した人を対象に、9項目の活動内容について「知っていた」という回答の数を単純に加算することで尺度化を図った。設問内容は、「基本理念は、『市民相互の助け合い』と『住み慣れた地域で住みつづけられるようサポートする』

ことである」「有償（有料）福祉サービスを利用できるのは、市内に住む65歳以上の方、心身に障害のある方、ひとり親家庭や病弱な方及び産前産後の方である」「利用会員として登録した人は、公社の相談員に、日常生活や健康上の悩みについて相談することができる」「利用会員として登録した人は、家事援助と食事サービス（昼のみ、夕のみ、昼と夕両方のどれか）を有料で利用することができる」「食事サービスの弁当を手作りし、配達しているのは、ボランティアの人たちである」「お弁当は、栄養士がカロリー計算をしたものを、手作りに、国産で新鮮な材料を出来る限り使用している」「食事サービスでは、お弁当を届ける際に利用者の安否を確認している」「利用者が不在であっても、お弁当を届けてくれるその後、電話等で安否確認を行う」「お弁当箱は、そのまま電子レンジにかけられる」である。

c. 公社活動全体の認識

公社活動全体への認識は、次のように測定した。調査では、「公社の住民参加型サービスの相談員と一緒に、ケースを担当されたことはありますか」の問いに対して「一緒に担当したことがある」「担当したことはない」の2値で答えた。「一緒に担当したことがある」と回答した人を対象に、下記の9項目の設問内容について「あなたが、ケースと一緒に担当される中で、どのような実感をお持ちでしょうか」と訊ね、下記の10項目に対して、「はい」「いいえ」「わからない」から一つを選択してもらった。最初の9項目は、公社の相談機能を評価する内容であるが、最後の10番目は、やりづら

体験を聞くもので、公社との否定的なかわりを訊ねている。肯定的な内容である最初の9項目に対し、「はい」の回答の数を単純に加算することで尺度化を図った。不満体験を訊ねた10番目については、公社体験分野における独立した要因として扱った。設問内容は、「今まで利用者の口にあう配食が見つからず、食の確保が不安定であったが、公社の食事が気に入り、安心できた」「認知症の利用者については、相談員と配達者が日々連携をとっているので、公社の見守りが役立っている」「利用者の異変について、即日に担当者に伝わる」「緊急対応などの際に、知りたい利用者情報について、直接、相談員や配達者に尋ねることができる」「必要があれば、市民が比較的元気な時から支援を受けることができ、予防的にサービスを利用できる」「公的制度に縛られず、利用者ニーズを尊重した柔軟な支援を行っている」「担当している利用者の家族支援が、公社によって行われる」「公社の相談員は、ほぼ月単位で利用者状況を確認しているので、心身状況の変化に関する情報を得ることができる」「公社のもつ行政や民間の事業所・者との多様なネットワーク力を活かし、他機関につないでもらえる」「公社の相談員と一緒に担当することで、やりづらいと感じたことがある。具体的に（ ）」である。

d. 民間との違い認識

公社配食への認識は、次のように測定した。調査では、「公社の配食サービスは、通常、民間配食サービスの一つとして位置づけられているが、福祉的ニーズ

のある方への食事サービスであり、一般の民間配食サービスとは異なる」との問いに対して「同意できる」「同意できない」「わからない」のうち一つを選択する。「同意できる」を、「民間との違い認識がある」とし、「同意できない」「わからない」を、「民間との違い認識がない」とし、2値のカテゴリーとし、分析に用いた。

e. 人材育成機関としての貢献認識

人材育成機関としての貢献認識は、次のように測定した。調査では、「公社はそこでの就労や講演会などを通し、福祉の人材育成に貢献している」との問いに対して「同意できる」「同意できない」「わからない」のうち一つを選択する。「同意できる」を、「人材育成機関としての貢献認識がある」とし、「同意できない」「わからない」を、「認識がない」とし、2値のカテゴリーとし、分析に用いた。

f. 相対評価

相対評価は、公社が民間との違いを示す側面である。各設問を構成するテーマである「食の提供」「見守り・安否確認」「介護者支援」「使い勝手・価格・配達方法」「地域住民とのつながり」に対して、最適であるサービスに公社を選んだ項目の数を単純に加え、尺度化を図った。

g. 今後、公社に期待する事業

公社の将来の可能性と期待を検討する中で、今後公社が力を入れるべき事業については、次のように測定した。調査では、「調布ゆうあい福祉公社は、今後どのような事業に力を入れるべきだと思いますか」と問いに対して下記の9つの設問について「あてはまる番号すべ

てに○をしてください」とした。課題分析では、各々の設問毎に選択の有無の2値を分析に用いた。総合化する場合は、選択された回答の数を単純に加算することで尺度化を図った。設問内容は、「質を維持しコストを下げた配食サービス、家事援助の質の向上というサービス提供内容の強化」「配食サービスでの安否確認等の実施による地域の見守り支援の強化」「公的制度に縛られず、利用者ニーズを尊重し、かつ世帯を対象とした柔軟な福祉相談」「配食サービスの配達や調理、家事援助等をとおしたボランティアの発掘・育成と活用」「講演会等を市民向けに行うことで、保健医療福祉分野の市民への情報提供と意識啓発」「配食サービスと相談機能を活用し、栄養改善が必要で閉じこもりの介護予防対象者の支援」「調布市の地域包括支援センターやケアマネージャー等の相談事業関係者の研修機関」「災害時の食の支援拠点」の8項目である。

(3) 要因(独立変数)の測定

●ニーズ要因

担当ケース数、配食ケース数については、回答率が約半分になる整数に対してその数値以上を「多い」、その数値未満を「少ない」とする2値のカテゴリーとし、分析に用いた。ケアプランへの配食導入については、「ケアプランに食事サービスを組み入れていますか」という質問文を用いて、「よく入れている」「入れている」「どちらともいえない」「あまり入っていない」「入っていない」という選択肢を用いて回答を得た。回答に基づ

き、「よく入れている」「入れている」と回答した人をケアプランに食事サービスを「入れている」、「どちらともいえない」「あまり入っていない」「入っていない」と回答した人をケアプランに食事サービスを「入っていない」とする2値のカテゴリーを作成し、分析に用いた。

●配食理解

配食サービスへの効果評価においては、「配食サービスの効果について伺います。該当するものすべてに○をしてください」と訊ね、「食の支援が適切に入れば、利用者の生活が安定する」「多様な食品を食べることでバランスのよい食事となり、健康の維持増進が期待できる」「生活の楽しみとなる」「日常生活の見守りとなり、利用者についての情報が得られる」「認知症の昼間一人や夫婦のみ世帯の在宅生活を支える支援の一つとなれる」「配食サービスが入れば、家事援助の内容を食事以外の支援にまわすことができる」「本人や家族にとって、食事作りへの時間が節約でき、食事づくりの負担が軽減される」「配達者と会話することで、楽しみがえられたり、単調な生活に刺激がもたらされる」という8個の設問の中から該当した設問数の合計に対して、回答率が約半分になる整数に対し、その数値以上を「多い」、その数値未満を「少ない」とする2値のカテゴリーとし、分析に用いた。

配食サービスへの課題については、「配食サービスのマイナス面について伺います。該当するものすべてに○をしてください」と訊ね「受け取りのために行動が制限され、閉じこもりの推進にな

りかねない」「利用者本人の好きなものが食べられない」「調理能力や家事能力を低下させる」「経済面での負担が大きい」という4個の設問の中から該当した設問数の合計に対して、回答率が約半分になる整数に対し、その数値以上を「多い」、その数値未満を「少ない」とする2値のカテゴリーとし、分析に用いた。

担当ケース数、配食ケース数については、回答率が約半分になる整数に対し、その数値以上を「多い」、その数値未満を「少ない」とする2値のカテゴリーとし、分析に用いた。ケアプランへの配食導入については、「ケアプランに食事サービスを組み入れていますか」という質問文を用いて、「よく入れている」「入れている」「どちらともいえない」「あまり入っていない」「入っていない」という選択肢を用いて回答を得た。回答に基づき、「よく入れている」「入れている」と回答した人をケアプランに食事サービスを「入れている」、「どちらともいえない」「あまり入っていない」「入っていない」と回答した人をケアプランに食事サービスを「入っていない」とする2値のカテゴリーを作成し、分析に用いた。

●公社体験

公社配食利用は、次のように測定した。調査では、「昨年12月に、あなたが担当されたケースは何人でしたか。調布市在住の方の中で、配食サービスを利用している方は何人でしたか。調布市在住の方を対象として、配食サービスの提供先・介護度別にみて、ケアプランに入れている人の数を教えてください」とし、配食サービス利用者数とケアプランに配食

サービスを入れているケースを記入する表を用意し、記入するように依頼した。配食サービスの提供先については、行政配食、公社配食、民間配食、行政配食と公社配食の組み合わせ、行政配食と民間配食の組み合わせ、公社配食と民間配食の組み合わせ、その他の区分を設けた。この配食サービス利用者数の表で、公社配食が含まれる利用者をもつ相談員を公社配食利用「あり」とし、利用者が一人もいない相談員を「なし」に該当する2値のカテゴリーとし、分析に用いた。さらに、別の設問で「現在、公社配食利用者がいる方」を対象に、事例の提供を依頼している。この設問に参加した人も、公社配食利用「あり」のカテゴリーに加えた。

試食体験については、「公社のお弁当を、試食されたことはありますか」と訊ね「試食したことがある」と答えた場合、試食体験「あり」とし、「試食したことはない」と答えた場合、試食体験「なし」とし、2値のカテゴリーとして、分析に用いた。

紹介体験については、「公社の相談員から、利用者を紹介されたことはありますか」と訊ね「紹介されたことがある」と答えた場合は、紹介体験「あり」とし、「紹介されたことはない」と答えた場合、紹介体験「なし」とし、2値のカテゴリーとして、分析に用いた。

ケース体験については、「公社の住民参加型サービスの相談員と一緒に、ケースを担当されたことはありますか。ここでは、配食サービスだけでなく家事援助についても対象となります」と訊ね「一

緒に担当したことがある」と答えた場合は、ケース体験「あり」とし、「担当したことはない」と答えた場合、ケース体験「なし」とし、2値の категорияとして、分析に用いた。

公社職員体験については、「調布ゆうあい福祉公社で学んだり、お仕事をしていたことがありますか」で「ある」を選択し、次に「先の問い（副問 問い27）で『ある』と答えた方。どのようなかわりをされたのですか。該当するもの全てに○」と訊ねた。選択肢は「1職員（常勤、非常勤）、2協力会員、3ホームヘルパー2級講座を受講、4ボランティア、5講演会に参加、6その他」である。参加する場合、「職員」と「住民」としての立場は異なると考え、「1職員（常勤、非常勤）」を「職員体験」とし、「2協力会員、3ホームヘルパー2級講座を受講、4ボランティア、5講演会に参加」を「協力会員講演体験」として区分し分析を行った。両方の指標ともに、「あり」「なし」の2値の категорияとして、分析に用いた。

「やりづらい体験」については、「公社の住民参加型サービスの相談員と一緒に、ケースを担当されたことはありますか。ここでは、配食サービスだけでなく家事援助についても対象となります」と訊ね、「一緒に担当したことがある」とした回答者を対象に、「公社の相談員と一緒に担当することで、やりづらいと感じたことがある」と訊ね「はい」と答えた場合を、やりづらい体験「あり」とし、「いいえ」「わからない」と答えた場合を「なし」とした。またケース体験のない回答者についても「なし」に加え、2

値の categoriaとして、分析に用いた。

●公社評価：(2)分析課題の測定を参照

●キャリア要因

職種については、地域包括支援センターのアンケートの回答者かケアマネジャーのアンケートの回答者かで区分で「地域包括支援センターの職員」と「ケアマネジャー」の2値の categoriaとして、分析に用いた。

職種の職務年数は、「地域包括支援センターの相談員として（ケアマネジャーとして）、お仕事をされて、何年になりますか」と訊ね4つの設問を用意したが、「1年未満」「1年以上、3年未満」「3年以上」の3段階にまとめ、短期の勤務年数を示す categoriaとした。

保健福祉の勤務歴は、「保健福祉に関するお仕事につかれて、何年になりますか」と訊ね、6つの設問を用意したが、中央値が10年であったことから、「10年未満」と「10年以上」の2値とし、長期の勤務年数を示す categoriaとして、分析に用いた。

●属性

「年齢」は6段階で訊ねたが、回答者の分布から「39歳以下」「40歳代」「50歳以上」の3段階にまとめ、 categoriaとした。さらに性別を加えている。

3) 自由記述

(1) 分析の概要

現在およびこれまでに、公社配食の利用者をクライアントにもっている相談員を対象に、自由記述の方法で、公社配食の活用方法や課題、改善点について意見を求めた。分析の枠組みは、図2-2

に示すように、縦軸の上部を「地域ケアシステム」、下部を「支え合うコミュニティ」とし、横軸の右部を「優れた点」、左部を「課題」として、4つの象限に分けて、自由記述を整理した。

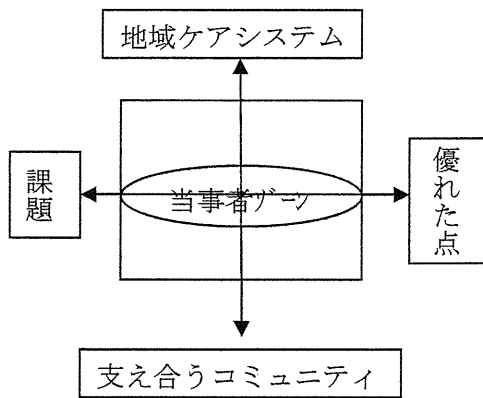


図2-2. 分析の枠組み

さらに、中心部を「当事者ゾーン」とした。これは、住民参加型サービスの特徴である、住民が担い手としてかかわる場合、自分も将来利用したいサービスを自ら参加して創り出す、という側面を表わしている。担い手であり、将来の利用者であるという両面から、当事者として参加する意味を表わしている。例えば、「値段が高い」サービスを自ら参加して創り出す、という側面を表わしている。担い手であり、将来の利用者であるという両面から、当事者として参加する意味を表わしている。例えば、「値段が高い」という課題は、現在の利用者の課題であるだけでなく、自分自身が将来受け手となった際の課題にもなる。住民参加型サービスは、この当事者としての視点をもっていることで、利用者視点にたつことができ、サービスの充実が図られる構造を自ずと内部に保持することになる。

(2) 分析対象

「現在およびこれまでに、公社配食の利用者をおもちの方」を対象に、公社配食サービス利用者についての事例について、自由記述の形で訊ねた。訪問し話しを伺わせて頂きたいとお願いした上で、「文書で対応する」場合は、自由記述を行ってもらうようお願いした。内容は①「公社の配食サービスを活用して、うまくいった事例をご紹介ください」、②「調布市にとって公社の配食サービスはどのような意味があると思いますか」「行政援助を受けている公社の配食サービスに、特に求めたいものは何でしょうか」、③「公社の配食サービスを利用して失敗した事例、または向かない事例をご紹介ください」、④「公社の配食サービスの課題や改善点を指摘してください」という4つの設問である。さらに、アンケート末尾の自由記述についても上記の設問に該当する記述の場合は分析に含めた。

5 倫理的配慮

本研究に必要とされる倫理的配慮には、①調査対象者が調査に協力するか否かについては、自由意思に基づくこと、②収集した調査データについて、その保管・管理を徹底すること、③データの解析結果の公表に際してはプライバシーを保持すること、などがある。以上の点について、所属機関の倫理委員会において問題がないか審査を受け、問題がないということで承認された。承認日は2012年1月である。