

中山間地の配食サービスにおけるボランティア活動者の 問題認識と保健福祉の広報に対する期待

ヤナギサワ ヒサヨ ヨシモト テルコ
柳澤 尚代* 吉本 照子^{2*}
ナミカワ キョウコ アベ ヨシエ^{4*}
波川 京子^{3*} 阿部 芳江^{4*}

目的 中山間地の配食サービスにおけるボランティア活動者（以下、活動者）が、活動を通して認識している問題、および行政や社会福祉協議会（以下、社協）に期待する広報の内容を明らかにする。

方法 調査対象地域は、高齢化率25%以上で人口4千人未満の3つの自治体A, B, Cであり、調査対象者は、A, B, Cの配食サービスにおいて調理あるいは配達を担う活動者総数173人のうち、社協や保健師を通して書面で目的および方法を説明し、協力する意思のある活動者A: 28人(活動者総数に対する割合40%, 以下同様に各地域の活動者数に対する割合を示す), B: 11人(48%), C: 22人(28%), の計61人(35%)であった。調査項目は、日頃の配食サービスの活動を通して目指していること、感じている問題とその解決方法、行政と社協に対する要望であり、5~10人のグループインタビューを行い、逐語録を作成した。複数の研究者が行政と社協に期待する広報に関連した部分を抽出してコード化し、内容の類似性をもとにカテゴリー化を行い、期待する保健福祉の広報の背後にある問題認識との関係を分析した(調査期間2003年3~11月)。

結果 活動者が行政と社協に期待する保健福祉広報の内容は3つのカテゴリーと、各々2つの内容を含んでいた。【利用者・住民が配食活動のねらいや内容を理解するための広報】として、〈高齢者が自発的に配食サービスを利用できるための周知〉、〈配食活動に関する住民の理解を促すための啓発〉を期待し、【活動者の量的・質的確保のための広報】として、〈活動者確保に行政・社協も責任を取るための募集〉、〈意欲ある活動者を誘引するための探索〉を期待し、【活動者と利用者の関係を調整するための広報】として、〈配食を円滑に行うための支援〉、〈活動への評価的支援〉を期待していた。

結論 活動者による保健福祉広報への期待は、高齢者自らが自発的に配食サービスを利用できるよう、高齢者を取り巻く住民の理解を促す啓発と、活動継続のための意欲ある活動者の確保と、円滑な活動への支援とそのしぐみを求める内容であった。これらは、活動者が配食サービスを効果的に機能させるための課題として認識した内容であり、行政や社協、住民と共有したい配食サービスの意味や実態を示していると考えられた。活動者の広報への期待内容の明確化は、行政と社協及び住民や活動者が共有すべき情報を明らかにすることであり、期待に応えることが連携の推進に必要である。

Key words: 配食サービス, ボランティア活動者, 行政, 広報, 連携, 中山間地

* 岐阜大学医学部看護学科地域・精神看護学講座
2* 千葉大学大学院看護学研究科専攻看護システム管理学専攻
3* 札幌医科大学保健医療学部看護学科看護学第三講座

* 山口大学医学部保健学科看護学専攻地域・老年看護学
連絡先: 〒501-1194 岐阜県岐阜市柳戸1-1
岐阜大学医学部看護学科地域・精神看護学講座
柳澤尚代

I 緒 言

在宅高齢者の安心した暮らしを保障するために、介護保険制度、介護予防施策および事業が整備されつつあるが、そうした制度が整備される前から、配食サービスは多くの地域において、ボランティア活動者（以下、活動者）により地域の高齢者支援サービスとして実施されてきた¹⁾。配食サービスの効果に関し、単身高齢者や過疎地のような買い物にも不自由する支援の必要性の高い地域²⁾や、独居高齢者の栄養改善³⁾において有効との報告があり、食事保障と栄養改善の観点からの検証がなされつつある。一方、高齢者への在宅サービスを提供する市区町村では、2002年より「介護予防・地域支え合い事業」で、効果的な介護予防の推進に加えて地域社会が果たす支え合い（共助）の役割が期待されており、現実的かつ具体的な対策が求められている。こうした状況において、配食サービスは比較的広範な対象から、食の自立支援事業として、目的に即した対象に限定した提供の方向へ提供方法を変換した自治体もみられる⁴⁾。配食サービスに参画するボランティアが行政に求める支援として、活動者や活動場所、及び活動者の確保による手段的な支援、活動のための情報提供や行政との連携による地域において活動を位置づける支援、さらに、活動に対する正当な評価やボランティアの慰労による評価的支援⁵⁾が報告されている。

今後、各自治体の掲げる『食の保障、安否確認・見守り、生活支援』という、配食サービスのねらいに即した活動を行うには、保健福祉広報を保健福祉職がどのような方法で活動者と情報を共有し協働すれば、より効果的な活動ができるかを、検証する必要がある。

そこで、中山間地における配食サービスに参加する活動者が、配食サービス活動を通して認識している問題、および行政と社会福祉協議会（社協）に期待する広報の内容およびその背景にある問題認識を明らかにすることを目的とした。

なお、保健福祉広報は行政や社協の責任で住民に対し提供するものであり、その内容は行政や社協が住民とどのような情報を共有し、連携したいかを指し示すものであると考え、広報に着目した。さらに、本稿での活動者の問題認識とは、

「配食サービス活動の中で、活動者自身が考えるあるべき姿と現状との差を見定め、何らかの方法で解決が必要と認識した内容」と捉え定義した。さらに、本研究でボランティア活動者（活動者）とは、配食サービスに従事する民生委員、食生活改善推進員などを含めた「ボランティア活動をする人」の呼称とした。

II 研究方法

1. 調査対象地域選定と対象者の選択(表1, 2)

1) 調査対象地域は、活動者が配食サービスに参加していること、民間事業者による介護予防サービス参入が期待しにくいこと、保健福祉機関と住民との密な連携により、より効果的な自立支援活動が期待できること、活動者と利用者の関連性を把握しやすいと考えられることから、研究目的に適った3地域を選定した。

2) 対象者は、3地域で調理あるいは配達活動者として登録し、現在活動する者であることを条件に、社協あるいは保健師に書面および口頭で目的および方法を説明し、紹介を依頼した。A, B, Cの活動者総数173人のうち、書面で目的および方法を説明し、協力する意志のあるA: 28人(Aの活動者数に対する割合40%, 以下同様に各地域の活動者数に対する割合を示す), B: 11人(48%), C: 22人(28%), の合計61人(35%)が紹介され、本人の承諾が得られたことより、調査対象者とした。

2. 調査内容

各地域において、1グループにつき活動者5~10人を対象に、日常の活動拠点としている社会福祉協議会や保健センターにて、グループインタビューを行った。調査時間は、平均1時間であった。調査項目は日頃の活動を通して、目指していること、感じている問題とその解決方法、行政と社協に対する要望であった。なお、倫理的配慮として、各自治体の担当者に事前に書面および口頭で趣旨を説明し、調査協力の同意を得て、対象者の紹介を依頼した。さらに対象者に対して、研究者が書面および口頭で目的と具体的な方法について、説明し同意を得て実施した。具体的には、インタビューは、個人が特定されないようにアルファベットを用いて個人名を代用し発言を促し、発言に際し、録音を望まないときはいつでも録音を

表1 3自治体の地域特性と配食サービス

(2003年調べ)

自治体	A	B	C	
地域特性	人口/高齢化率	3570人/33.30%	4383人/39.40%	3477人/33.80%
	世帯/世帯人口	1,201/3.0人	1,844/2.4人	1,315/2.6人
	町と社協の定期的会議	有り	無し	有り
行政の配食サービスのねらい	食の自立 安否確認 見守り	食の保障 安否確認	生活支援 安否確認の資源 ボランティア活動者の育成	
活動者数	70人	23人	80人	
配食サービス	調理担当	食生活改善推進員を含む ボランティア活動者	民間事業者	ボランティア活動者
	配達担当	食生活改善推進員を含む ボランティア活動者	民生委員	ボランティア活動者
	利用者基準	独居高齢者 高齢者夫婦	独居高齢者 高齢者夫婦	独居高齢者 調理困難者
	運営ルール	共通のマニュアルはない	留守への対応は個人の工 夫で対応	①初回訪問は社協職員が同行, ②留守時や配達中止情報はマ ニュアルで対応

表2 調査対象者の属性

自治体	ボランティア活動者数	性別	
		女	男
A	28(3)	19(1)	9(2)
B	11(11)	3(3)	8(8)
C	22(0)	17(0)	5(0)
合計	61(14)	39(4)	22(10)

注：()内の数字は、ボランティア活動者のうちの民生委員数を示す。

停止すること、公表に際し、地域と個人を特定されないようにすることを説明して実施した。調査期間は2003年3～11月であった。

3. 分析対象および分析方法

録音内容をもとに逐語録を作成し、複数の研究者で、3地域のデータを分析した。行政と社協に期待する広報に関連した部分を、1つの内容を示す部分として抽出して要約し、内容の類似性をもとにカテゴリー化を行い、期待する広報の背後にある問題認識との関係に注目しながら分析した。広報に関連した部分の抽出では、行政機関の広

報、社協便り、町会便り、有線放送、カレンダー（配食サービス用として社協が配布）などを「広報」に含むと考えた。さらに、各地域の保健福祉行政と社協の活動は、年報、事業報告書（自治体作成）、保健師と社協職員各1人に対する聴取調査をもとに把握し、分析の資料として適用した。

III 研究結果

1. 対象地域の特性と配食サービスの活動概要 (表1, 2)

本調査に先立って収集したデータを用いて、活動の概要をまとめた。

1) A自治体

標高450mで、県境に位置する降雪地域である。配食サービスの運営は、社協と食生活推進協議会が実施主体となり、調理および配達を担っていた。中心的活動者は、食生活改善推進員（以下、食改）（注：食生活改善を主なテーマとして、1955年より46道府県3市で活動している。）であり、「食生活改善」をねらいとした活動理念を持っていた。そのため、配食サービスの活動が利用者とその家族の食生活の改善に役立つようにとの考えから、弁当にレシピを添付し、日頃の食生活

に活用出来るようにしていた。利用対象者は、独居高齢者と高齢者夫婦であるが、中でも一人暮らしの高齢者に栄養バランスのとれた弁当を届け、健康管理や安否の確認、孤独感を解消するなど、日頃の生活を支援する事を活動の目的に掲げていた。しかし、初回訪問や留守対応などの運営ルールはなく、ボランティアごとに工夫しながら行っていた。保健師への聴取調査では、最近の活動者の悩みは、食改のなり手がなく、活動者間の接点の少なさから互いの顔や配達担当地区を知る機会がないことが語られた。

2) B自治体

県庁所在地から50 km 離れた中山間地に位置し、2002年に JR 線が廃止になった後、高速バスが運行している。配食サービスの運営は、社協が実施主体となり、業者製造の弁当を民生委員が拠点まで運搬し、民生委員が配達していた。弁当の評価は、社協が年2回のアンケートにて実施しているが、結果は業者への報告のみで、民生委員には知らせていなかった。民生委員中心の活動であるため、弁当の配達を安否確認の訪問手段の一環に位置づけて行っていた。利用対象者は、独居高齢者と高齢者夫婦であるが、男性など調理方法を知らないことで調理困難者となっている者も対象としていた。社協は、運営ルールに関する活動マニュアルを作成しておらず、活動者の共通の悩みである留守対応は、民生委員ごとに工夫していた。

3) C自治体

標高400 m 前後の平坦部に人口が集中する盆地で、冬期には除雪が必要な積雪がある。公共交通機関は、県庁所在地との間を高速バスが走り、町内は町営バスが循環している。配食サービスの運営は、社協と配食ボランティアグループが実施主体となり、献立と調理、および配達を担っていた。社協は、活動者が利用者に弁当を直接手渡しすることで、利用者の安否確認と健康状態の情報、弁当内容の評価や変更等の情報を受け、健康メモ等を介して情報を集約し、他の活動者とも情報を共有していた。さらに社協は、活動者から得た健康情報などを、定期的な高齢者ケア会議で共有したり、保健福祉サービスの活用に繋げるなど、収集した情報の活用を通して活動全体が見える工夫をしていた。つまり社協は、地域の「講」の活動から、意識的なボランティア活動にしたい

と考え、活動者の育成を活動のねらいにあげていた。そのため社協は、配食サービスを高齢者の生活支援にとって役立つものにしていくため、実際に食生活に困っている調理困難者も利用対象者にあげるなど、生活実態に即した内容にしていきたいと考えていた。活動者は、年1回の一般公募に自発的に応募した者であり、公務員や会社員、議員などさまざまな職種や立場にある住民がメンバーとなっている。社協は、活動マニュアルを作成し、初回訪問時には職員が同行したり、留守時の対応を共通したものにするなど、運営ルールを作成していた。

2. 内容分析の結果 (表3)

行政と社協に期待する保健福祉情報に関連して、17分析単位 (A: 7, B: 3, C: 7) を抽出した。内容の類似性に基づき、6つのサブカテゴリーを統合し、【利用者・住民が配食活動のねらいや内容を理解するための広報】、【活動者の量的・質的確保のための広報】、【活動者と利用者の関係を調整するための広報】の3つのカテゴリーが抽出された。尚、分析結果のうち、【 】はカテゴリー、〈 〉はサブカテゴリー、「 」は発言内容を表している。

1) 【利用者・住民が配食活動のねらいや内容を理解するための広報】

〈高齢者が自発的に配食サービスを利用できるための周知〉、〈配食活動に関する住民の理解を促すための啓発〉から構成されていた。

〈高齢者が自発的に配食サービスを利用できるための周知〉

「私が取りなさいよと言ったら、450円出しなさいよと言にくい。社協の方から全体の通知で、こうやっておりますというかたちですね。」

Bの民生委員である活動者が、その人にとって利用した方がよいと考えても、立場上有料の配食サービスの利用をすすめることは言いにくいので、その人が自ら利用するか否かを判断できるように、広報で住民全体に制度を知らせて欲しいと述べていた。

「人を通して、私には言うてきていないと言、こっちは心外ですよ。だから社協には言ったんですよ。こんなの出してくださいよ。そうせんと、私がね、いちいち歩いて取ってもらえるかいと訪問したいが、それをやると450円の強制になるでしょう。」

表3 配食ボランティア活動者の問題認識に基づく広報への期待

カテゴリー	サブカテゴリー	コード
利用者・住民が配食活動のねらいや内容を理解するための広報	高齢者が自発的に配食サービスを利用できるための周知	<p>⑧利用者確保のために、社協による配食サービスの広報活動が必要である</p> <p>⑧活動者は、社協が利用者の公募をしないため、利用者を勧誘しているが、公平で自発的な配食サービスの利用の観点から問題と認識している</p>
	配食活動に関する住民の理解を促すための啓発	<p>⑧利用者への訪問を誤解されないように、配食活動を利用者の近隣に伝えることが必要である</p> <p>⑩配食サービスを受ける必要性を、高齢者および住民に実感してもらえる広報活動の不足を感じている</p> <p>⑨元気な利用者に対する周囲の批判がなくなるように、広報が必要と感じている</p> <p>⑨地域の人々も伝統ある活動を理解しているので、活動内容を伝えていくことが重要と認識している</p>
活動者の量的・質的確保のための広報	活動者確保に行政・社協も責任を取るための募集	<p>⑨活動者募集に関して、自治会の協力が少なく、活動を負担と認識している（ので広報を期待する）</p> <p>⑨個人的な募集活動は効果がなく、有効な方法を探し、社協が活動者募集を行って欲しい</p> <p>⑨有線放送による公募は、気軽に参加する機会となった</p>
	意欲ある活動者を誘引するための探索	<p>⑨活動者の募集に際し、応募してほしい人の何人かは参加しており、社協と活動者自身の募集活動の効果を実感している</p> <p>⑨次世代が高齢者を支えるしくみとしての配食サービスを（広報により）若者が理解し参加して欲しい</p> <p>⑨（広報により）退職後に活動に参加したいなど、参加の意志や意欲のある人を予備軍と考え、参加まで待つ</p> <p>⑨自分よりも少し若い人や子育てを終えた人などに参加して欲しい（ので、広報による公募を期待する）</p> <p>⑨配食活動への参加に意義を感じ、活動したい人にメンバーになって欲しいと考えている（ので、社協による公募の継続を期待する）</p>
活動者と利用者の関係を調整するための広報	活動を円滑に行うための支援	<p>⑨利用者と活動者が配達日を忘れない工夫として、社協が配達日を書いたカレンダーを配布している。</p>
	活動への評価的支援	<p>⑨配食サービスの広報は、活動への反響として、活動者の意識を高揚すると認識している</p> <p>⑨活動者の中には、伝統のある配食サービスに共感して参加している者もいる</p>

※ ⑨⑩⑪は、それぞれ A 自治体、B 自治体、C 自治体を表す記号とした。

民生委員であるため、行政からの情報を伝達する必要があるが、個人に伝えと、高齢者には勧誘の意味と理解される可能性があると考え、社協に配食の利用基準対象者への広報をして欲しいと述べていた。2つの発言は、共にB地域の民生委員の発言であり、A、C地域からの同様な発言はなかった。

〈配食活動に関する住民の理解を促すための啓発〉

「(民生委員の)訪問活動を兼ねて(行くと)、あれ、何しにきたのというのがありますが、別に行くときは、持ってきたよーと、大きな声で言うのと、周りの人もそういう目で見えて(くれる)。」

民生委員であっても、日常、高齢者の家を訪れる者以外の者の訪問は、近隣の住民からの注意を引くため、民生委員としての通常業務以外の弁当の配達の際は、とくに、周りの住民へ聞こえるように、配食の訪問目的を告げていた。

「そんなん気にされなくてもというても、言葉だけではだめだから、どうしたらこの方は本当に必要なんだというのを実感してもらう機会をつくっていきけるのかというのも一つの課題。人の啓発のところはまだ足りていない。周りの人に言っても仕方がない。むしろその人にとってはマイナスになって返ってくる。その辺は理解してもらるように(する必要がある)。」

自分が配食サービスを利用することに対する周囲の感情を気にする利用者について、周囲の人に働きかけても、利用者にとっては逆効果であると判断し、自分の生活にとって必要なことと実感できる機会をつくることや、住民全体を対象にした広報の必要性を主張していた。

「一つ気になっていることは、年は80歳ぐらいで、利用者なんだけど、お元気なんです。ただ地域のもうちょっと若い70歳ぐらいの方なんかで、あんなに元気なのに、あんなの利用したりとか、言う人がいらっしやるんです。」

比較的元気な利用者に対し、サービス利用の適正を欠いていると他の住民が疑問を投げかけていることに対し、配食サービスの見守りというねらいの観点から、住民の理解不足を問題と認識し、啓発の必要性を認識していた。

「(食改が中心になって始めた配食サービスが)長く続いているぶんだけは(長い期間継続してい

るため)、というようなことが地域に浸透していることだと思いますね。やっぱり、伝えていかねばならないわけですね。後についていうか。」

A地域の配食サービスは地域の人に知られており、価値のある地域の活動として、公的にも伝えていくことが大切であると認識していた。

2) 【活動者の量的・質的確保のための広報】

〈活動者確保に行政・社協も責任を取るための募集〉、〈意欲ある活動者を誘引するための探索〉から構成されていた。

〈活動者確保に行政・社協も責任を取るための募集〉

「自治会へ頼まれますけどね、自治会長会へするのは、戸主がほとんどですわ、女は戸主がいないところが仕方がないけえ出る。そうするとお弁当のボランティアが『あんたやっとりんかいな』言うて、『あれへ出てこせえ』と言うだけで。そこで私が『婦人会でお願いしとるんですけど、この地区では誰と誰が出られますかまだ他にも出てくださいますか』と言う、それっきりです。自治会長、昔から、右から左へべらっと言うんでは。はあ終わり、ちゅう感じ。都合が悪い人が出てきたときは、廻らんにやいけんからね。」

婦人会や自治会等の既成組織から活動者を選出している現在の方法に対し、自治会長の協力が少なく、活動者の確保の困難感について語っていた。

一方、「自由な時間が割とあるもんで、今までA県にお世話になったんですから、多少なりとも恩返しができるかなと思って。有線放送で募集していましたので。」「CATV(都市型有線テレビ)を使っても募集したんです。しとってんだけども出てこなかったんです。で募集の仕方を考えないといけないんですけど、何か良い方法があれば教えてもらいたいんですけど。やっぱり、福祉(社協)を窓口にしてならいい。自分(活動者)の所へ申し込むのは難しい。行くところがわからん。窓口を社協にして自治会へだすのも、自治会へとりまとめとかじゃなくて、される方は社協へっていう。」

自分は、有線放送の公募が活動への参加のきっかけであったが、社協が募集することも必要と考えていた。いずれの発言もA地域であり、既存組織を通してボランティアを選出してきたが、こうしたしくみでボランティアが確保出来なくなっ

ている地域の実態を語っていた。

〈意欲ある活動者を誘引するための探索〉

「年1回募集するんですね。福祉の会の調理ボランティア募集みたいな感じで、募集をするときには、(前から活動して欲しいと思っていた人で)今年に入って下さったなというのは、年何人かずつは入っていますね。」

Cでは社協だよりで年1回公募を行い、活動者全員の継続意思の確認を行っていたが、毎年、応募して欲しい人が何人かは入っており、定期的な公募の成果を感じていた。

新たに参加した活動者に対し、「やっぱしやっとかにゃ、みんなが、あの人ちょっともしてくれてなかったのにいうてからね。今になって甘えても知らんねえ。親の背を見て習ういうとおりに、私らが教えていかねば。少しは若者に入って欲しいと思うんですけどねえ。やっぱし勤めがあるからねえ、忙しい忙しい言うて、『ほいでも3時間よ』と言うんですけどね。その3時間がちょっと無理のような。」と、自分たちが活動の大切さを教えて、若い人たちに配食活動を繋いでいくことが大切と語っていた。

さらに、活動者の確保について、「仕事を辞めたらやるよ、と言われる人はおられるですよ。なかなかその時間がとれない方というのが結構おられるので。でも、気持ちはおありになるというのはあるので、それを待つ。予備軍というか。」「会の者が、自分よりか多少若い人、子育てを終えられた方ぐらいの若い方、そういう方にお誘いして少しづつ入っていただく。そういっぺんに若い人に飛ぶわけにはいかないから。みんな会の者が声をかけてね。」「きたくないというか、お家が忙しいのに無理してくると、それが負担になって、ボランティアに意義を感じたり、楽しんだりしなくなってしまうんではちょっと困るので、参加できるという方に、無理しないで参加してもらった方がいいのかなと思って今までやってきたんですね。」と、退職後に参加する意思をもつ人、配食活動に意義を感じたり、無理しなくて参加できる人という活動者の要件を述べ、社協による公募の一方で活動者自身が探索していた。発言者は、いずれもC地域の活動者であり、活動理念に賛同する人材を確保したいと、具体的な活動者像のイメージを語っていた。

3) 【活動者と利用者の関係を調整するための広報】

〈配食を円滑に行うための支援〉、〈活動への評価的支援〉から構成されていた。

〈配食を円滑に行うための支援〉

Aの活動者は、「今まではなかったけど、社協が(配食の日を書いた)カレンダーをつくっている。いいなと思って。」と、利用者と活動者が配達のある日を忘れないように、社協が通知することを期待していた。

〈活動への評価的支援〉

「ある程度電話でもあれば、おいしかったとか何とか言われれば、美味しかったかなと思うて、つくるほうも張り合いになるかも知れません。社協から『社協だより』ですか、ああいうような時に載っとる時があるでしょう。」「長い伝統がありますからね。弁当の手作りのボランティアというのは。それでボランティアする人もある、という面もあるにはあるんですよ。」と、自分たちのつくった弁当に関する利用者の反応を聞くことは活動の張り合いになり、また、伝統ある活動の趣旨に賛同して参加するという、活動者の動機づけと確保のために有効と考え、配食サービスに関する保健福祉広報を期待していた。発言はともに、長い伝統あるA地域の活動者であり、活動業績への誇りから、評価を期待する内容であった。

今回の結果から、行政・社協が、活動者の活動環境を調整し、下支えを行うことを、活動者が期待し、そうした基盤の上で利用者の立場にたった食の自立支援が展開できると考えられた。

3. A, B, C 自治体における配食サービスの特徴

A, B, C自治体は、調査結果より明らかなように、地域特性、配食サービス活動のねらい、活動の歴史、主たる活動者、活動方法など実態が異なっていた。ねらいとする活動は、食生活の改善(A)、民生委員活動の一環(B)、「あるべき姿は対等な助け合い」や「他人を気遣う」地域づくり(C)と考えられ、こうした理念が実現できるような活動を模索していた。3地域ではこのような活動の実現に向け、食生活改善を重視した取り組み(A)、民生委員による安否確認の手段(B)、運営マニュアルによる情報の共有化(C)の考えで取り組んでいた。配食活動に関する住民の理解を促す発言は、A, B, C地域共通に語られていた

が、活動者の発言の趣旨は活動内容の伝達 (A)、誤解の回避 (B)、批判回避・住民の理解促進 (C) と、各自治体の配食サービスの実態により異なっていた。

IV 考 察

配食サービスが住民主体の生活支援サービスとして発展するために、活動者自身による活動評価が必要であることは言うまでもないが、事業効果の評価²⁾、低栄養高齢者の早期発見のための栄養ケア・マネジメントの強化³⁾が課題として指摘されている。また、ヘルスプロモーションの観点から、パートナーとしての住民との関係性重視や、住民参加の促進が重要であり⁶⁾、保健福祉職者と活動者との連携の方法を明らかにすることが求められる。

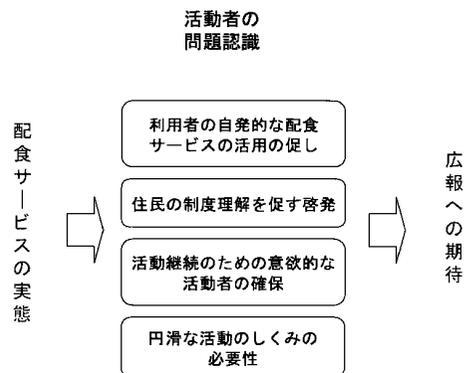
本研究では、地域の保健福祉に関し情報を共有するための行政や社協による広報に着眼し、配食サービスに参画する活動者が、活動を通して、どのような問題認識をもち、行政や社協の立場から、問題解決に取り組む方策として、どのような保健福祉広報を期待していたかについて明らかにした。広報活動は、高齢者の自立支援に関し、制度選択の幅を拡大することに繋がる情報⁷⁾となり、住民にとっては食生活に関心を持つことで、予防的な意味を有すると考えられる。このことは、広報が当事者による保健福祉サービスの選択に影響を及ぼす⁷⁾だけではなく、当事者を取り巻く地域社会全般への影響を持つものと考えられた。

今回の結果では、人口が小規模な高齢化率の比較的高い3つの中山間地域において、活動の特性を反映してカテゴリーに地域差がみられた。活動者が広報へ期待した内容は、各地域での配食サービスの意味や実態を共有したいことを示しており、その背景には中山間地の活動者がどのような配食活動をしたいか、活動の実態からどのような問題認識を持っているかが関与していると考えられた。A, B, Cの活動者は、配食サービスを高齢者の生活支援として機能させるには、もっと多くの高齢者に配食サービスを活用して欲しいと考え、利用者確保のために活動者自身が勧誘などの行動を起こしていた。活動者は、勧誘活動を行う一方で、個別の働きかけによって生じる住民間の不信感や不協和音や、より年少の高齢者から支援

を受けることに対する批判的な住民の認識にも気づいており、こうした問題解決のため保健福祉広報に対して、自立支援の考え方の普及を期待していたと考えられた。これらから、活動者は保健福祉職との連携により、利用者に対する配食サービス活用の自発的な促しが必要と考えていることが示唆された。さらに、自治会など既存組織からの活動者選出が、過疎化や高齢化、雇用就労者の増加で困難になっている中山間地の実態から、従来のしくみに代わる新たな方策が必要であると感じ、保健福祉広報による解決を期待していた。

活動者は、図1にあるように配食サービスの活動に参加することで、「利用者の自発的な配食サービスの活用の促し」、「住民の制度理解を促す啓発」、「活動継続のための意欲的な活動者の確保」、「円滑な活動のしくみの必要性」を課題として認識していた。これらは、配食サービスのしくみや地域特性、配食サービスのねらいなどのサービスの実態と関連した内容であり、現実のさまざまな問題を解決するために、行政や社協との連携による広報に課題解決を期待していた。これらから、活動者の役割とは、住民の目線を通して収集した情報に基づいて、配食サービス利用者の自立した生活の実現をサポートするため、活動のパートナーである保健福祉職と情報を共有しながら、自発的な見守り行動を行うことである、と考えられた。こうした、活動者、利用者、保健福祉職の共通の問題解決のための協力⁸⁾は、「一定の成果に対して共同の責任で計画し合うプロセスであり」、「共通の目的に向かって問題解決法を駆使し

図1 配食ボランティア活動者の問題認識に基づく広報への期待



て共に働く能力である」ことを意味することから、「共通の目的についての合意」や「共同作業」が不可欠な条件であると考えられた。さらに、配食サービスのような多職種チームの活動機能を高めるには、研修が有効⁹⁾と考えられていることから、問題解決に取り組む方策として、行政・社協・利用者・活動者間での広報を通じた学習や、さらには共通問題の解決策を見いだすための話し合いによる合意形成が重要であることが示唆された。活動者が、行政や社協との協力関係を築きながら、認識した課題を解決していくには、相互に指し示す問題認識を理解しあい、相互の期待に応えることが連携の推進に必要であると考えられた。

現在、介護予防のポピュレーション・アプローチについて、地域全体で介護予防に関する知識を共有する取り組み等やそれを支援するボランティアや自主グループ等の環境整備の推進を保健福祉職に期待¹⁰⁾しているが、活動者と行政で協力して行う保健福祉情報の提供では、活動者の問題認識を反映した情報の共有（期待）が重要であることが示唆された。

V 結 語

活動者による保健福祉広報への期待は、高齢者自らが自発的に配食サービスを利用できるよう、高齢者を取り巻く住民の理解を促す啓発と、活動継続のための意欲ある活動者の確保と、円滑な活動への支援とそのしくみを求める内容であった。これらは、活動者が配食サービスを効果的に機能させるための課題として認識した内容であり、行政や社協、住民と共有したい配食サービスの意味や実態を示していると考えられた。活動者の広報への期待内容の明確化は、行政と社協及び住民や活動者が共有すべき情報を明らかにすることであり、期待に応えることが連携の推進に必要である。

本研究は、調査地域がいずれも中山間地であるため、地域特性に偏りがあることは否めない。今

後、都市部などでの調査が課題である。

本研究にご協力いただきました A, B, C 自治体の配食サービスの活動者の皆様、社会福祉協議会の職員の皆様、保健センターの保健師の皆様、調査実施に際し支援していただいた森脇睦子様、畑中祐子様に心から感謝致します。

本研究は、平成14・15年度文部科学省科学研究費補助金基盤研究 (B) (1) 課題番号13470523 (研究者代表: 吉本照子) の一部として行われた。

(受付 2006. 2.15)
(採用 2006.11.24)

文 献

- 1) Let's 介護予防～17のヒント集. 東京: 東京都福祉局, 2002; 3.
- 2) 松井順子. 高齢者の食事保障に関する考察～配食サービスの給付と利用東京都での調査から～. 社会医学研究 2003; 21: 63-70.
- 3) 酒元誠治, 古家 隆, 堀之内恭子, 他. 配食サービスの有無別独居高齢者の栄養状態. 日本公衆衛生雑誌 2004; 8: 631-640.
- 4) 吉本照子, 波川京子, 板倉恵美子. 在宅高齢者に対する生活支援グループの発達過程とその地域差に関する研究～地域環境に即したケア文化の発展にむけて～. 健康文化第6回研究助成論文集財団法人明治生命厚生事業団 2000; 6: 136-146.
- 5) 井上啓子. 在宅訪問栄養食事指導とは. 臨床栄養 2004; 30: 114-119.
- 6) 成木弘子. ソーシャル・マーケティングとは. 保健婦雑誌 1996; 52: 426-436.
- 7) 延原弘章, 渡辺由美, 安西将也. 高齢者の保健福祉サービスに関する情報の周知がその利用に及ぼす影響. 日本保健福祉学会誌 1999; 58: 39-47.
- 8) Snyder M, Mirr MP (編). 小西恵美子, 野島良子 (監訳). 進歩する看護実践一看護職としての指針一. 東京: へるす出版, 1998; 181-194.
- 9) 菊池和則. 他職種チームの構造と機能～他職種チーム研究の基本的枠組み～. 社会福祉 2000; 41: 13-25.
- 10) 週刊保健衛生ニュース. 2005年12月5日第1335号: 3-5.

VOLUNTEER'S RECOGNITION OF PROBLEMS IN MEAL DISTRIBUTION SERVICE AND THEIR EXPECTATION FOR INFORMATION CONCERNING HEALTH AND WELFARE IN LESS-FAVOURED AREAS

Hisayo YANAGISAWA*, Teruko YOSHIMOTO^{2*}, Kyoko NAMIKAWA^{3*}, and Yoshie ABE^{4*}

Key words : Meal Distribution Service, Volunteer, Administration, Information, Cooperation, Less-Favoured Areas

Objective This study aimed to clarify problems perceived by volunteers of a meal distribution service (MDS) in Less-Favoured Areas and the content of information expected to be provided by the administration and social welfare council.

Methods We chose three municipalities (A, B, and C) with a population of less than 4,000 and an elderly population rate of 25% or higher. Volunteers involved in MDS in the municipalities were 28, 11, and 22 people in A, B, and C, respectively. We interviewed each group after explaining our purpose in writing, and made word-for-word records. Survey items were as follows; what you try and aim to do, what is your burden and pleasure, what are your problems and the solutions, and what are your demands for future activity in the MDS. The study period was from March to November, 2003.

Results The information that the volunteers expected the administration and social welfare council to provide encompassed 3 categories, each of which contained 2 subcategories. They expected <information to allow elderly people to use the service on their own initiative> and <education to improve the understanding of the residents about the MDS> as **【information to improve understanding of the users and residents about the aims and contents of the MDS】**, <responsible recruiting of volunteers by the administration and social welfare council> and <recruiting to secure motivated volunteers> as **【information to ensure the quality and quantity of volunteers】**, and <support for smooth delivery of meals> and <support for the service in terms of evaluation> as **【information to improve the relationships between the volunteers and users】**.

Conclusions The volunteers expected education to improve the understanding of the residents so that elderly people can use the MDS on their own initiative, recruiting of motivated volunteers to ensure continuation of the service, and support for the smooth execution of the service and a system for such support. These were perceived by the subjects as problems to be solved for effective implementation of the service, and are considered to represent the meaning and state of the MDS that the volunteers wanted to share with the administration, social welfare council, and residents. The information that should be shared among the administration, social welfare council, residents, and volunteers can be clarified by evaluation of the expectations of the volunteers which must be met to promote their cooperation to support the service.

* Gifu university School of Nursing Faculty of Medicine

^{2*} Chiba university Graduate Programs in Nursing

^{3*} Sapporo MEDICAL university School of Health Sciences Department of Nursing

^{4*} Yamaguchi university School of Medicine Faculty of Health Sciences