

A市地域子育て支援拠点事業の利用者評価

—満足度を中心にして—

○ 滋慶医療科学大学院大学 氏名 小野セレストア摩耶 (5205)

キーワード3つ：利用者評価 地域子育て支援拠点事業 満足度

1. 研究目的

地域子育て支援拠点事業（以下、拠点事業）は、子育て中の親子が気軽に集い、相互交流をしたり、子育ての不安や悩みを相談できる場を提供したりし、孤立の予防および子育ての不安感・負担感の軽減を、あるいは、同年代の子ども同士の触れ合いや経験の機会の提供を目的としているものである。A市においても、“中学校区に一つ”の拠点事業設置の努力が行われており、今後取り組みはますます活発化していくことが予測される。

しかしながら、拠点事業の有効性や効果を示すような評価はまだ行われていない現状がある。特に保護者による評価の機会はまだ設定されていない。実際に拠点事業を利用している保護者や直接保護者と接しているスタッフからは、その有効性や効果の評価する声も多いが、個人的な感想の域を出ていない。現時点では、実施箇所や参加者を増やすことに重点が置かれている段階であり、利用者の立場で評価をし、その結果を事業改善に活用する取り組みはまだあまり行われていない。さらに例え評価を実施したとしても、その内容は簡単なアンケートにとどまっている場合が多く、利用者評価票として確立されたものは今のところ存在していない。そこで本発表では、地域子育て支援拠点事業の利用者にとっての有効性や効果・満足度等がわかる評価票を開発する一つの段階として領域別満足度を構成する要因を明らかにした上で、総合満足度との関連を見る。なお、本発表は2011年度日本学術振興会研究費補助金(若手B)(課題番号730459)「次世代育成支援事業の利用者評価体制の構築に関する開発的研究(主任研究者:小野セレストア摩耶)」の研究成果の一部を発表するものである。

2. 研究の視点および方法

【研究の視点】 拠点事業を実際に利用している保護者による評価を行うために、利用者評価票試案を作成し試行を実施した。収集したデータを分析し拠点事業の満足度に関わる要因および総合満足度との関連を明らかにすることで、評価票試案改良等に活用する。

【研究の方法】 全7か所の拠点事業を調査実施期間に利用している保護者を対象に、各場所で評価票を配布しその場で回答を依頼。調査期間は、2011年7月15日～8月11日。

3. 倫理的配慮

調査結果は統計的に処理され、個人が特定できる情報は公開しないことを評価票に記載して周知するとともに、口頭でも説明し納得いただいた上で回答を依頼した。また回答の有無が今後の拠点事業の利用に一切影響しないことも伝えている。収集した評価票およびデータの取り扱いには細心の注意を払っている。

4. 研究結果

有効回収数は、各場所100枚設置合計700枚配布し、366件であった。回答者が「母親」の場合が89.3%（327件）と約9割であったため、今回は「母親」の回答のみを分析することとした。分析には、IBM SPSS Statistics 20を使用した。

全ての満足度評価項目の値を対数変換後、領域別満足度 39 項目（「スタッフの質」・「施設・サービスの提供環境」・「保護者にとっての利用後の主観的効果」・「保護者から見た子どもへの利用後の主観的効果」・「サービスへの期待との合致程度」）について探索的因子分析（主因子法・プロマックス回転）を行った。①因子負荷量が 2 因子にまたがり 0.35 以上を示しているもの、②どの因子にも 0.3 未満の因子負荷量しか示していない項目を除き、因子分析を繰り返す 3 回目で 25 項目 5 因子の因子構造となった。それぞれの因子を測定する下位尺度についての信頼性を表すクロンバックの α 係数は、第 1 因子 $\alpha = .968$ 、第 2 因子 $\alpha = .954$ 、第 3 因子 $\alpha = .926$ 、第 4 因子 $\alpha = .935$ 、第 5 因子 $\alpha = .622$ となった。また各因子項目の因子負荷量をもとに、因子それぞれに名称を付けた。第 1 因子は「スタッフの対応」、第 2 因子は「子育て不安・負担軽減への効果」、第 3 因子は「子育ての仲間づくりへの効果」、第 4 因子は「日常的な利用の場としての存在」、第 5 因子は「サービスの提供環境」とした。

次に、各因子と総合満足度 3 項目（「継続利用意向」、「友人知人への紹介意向」、「全体満足度」）との相関関係を見た。その結果、いずれも 1%水準で有意な結果であった。最も相関の低いもので $r = .479$ 、最も相関の高いもので $r = .823$ であり、中程度から高い相関にあることが明らかとなった。

5. 考察

分析の結果、39 項目あった「領域別満足度」項目は 25 項目 5 因子となった。「スタッフの対応」、「サービスの提供環境」、「子育ての不安・負担軽減への効果」、「子育ての仲間づくりへの効果」の 4 因子については、評価票試案作成時のカテゴリーと類似した内容となった。「日常的な利用の場としての存在」については、保護者への主観的効果と子どもへの主観的効果の一部の項目が一つの因子となった。 α 係数は、第 5 因子でやや低いものの他は 0.9 以上あり、信頼性はある程度確保できたと考えられる。従って、今後も評価票の精緻化に向けた研究を続けることは可能であると判断した。また、各因子と総合満足度 3 項目との相関分析では、中程度以上の相関があったことから、総合的な満足度を考える上で各因子は重要であることも明らかとなった。今後はさらに多変量解析等詳細な分析を実施し、評価票の精緻化に取り組む必要がある。