

【ポスター発表】

**A市地域子育て支援拠点事業の利用者評価****- 2012年度評価における満足度分析 -**

○ 滋慶医療科学大学院大学 氏名 小野セレスタ摩耶 (会員番号 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、子育ての孤立化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”の設置を終え、ニーズに合わせた拠点事業のあり方について検討がなされているところである。拠点事業への取り組みは今後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、これら拠点事業の有効性や効果を示すような評価はまだあまり行われていない現状がある。特に利用している保護者による評価の機会はあまり設定されていない。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、実施箇所を増やすことや、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。

そこで本研究では、拠点事業を利用している保護者による利用者評価調査のうち満足度に関する結果について報告することで、現状と課題を明らかにする。A市における利用者評価調査は、2011（平成23）年度に引き続き2年目である。

**2. 研究の視点および方法**

2011（平成23）年度実施した利用者評価票について、関係機関への記述式アンケートと2011（平成23）年度利用調査の多変量解析により、項目を修正した後、再度A市担当職員とともに文言チェックを経ることで作成した。「A.このサービスについて」（サービス提供環境：8項目）、「B.スタッフの対応について」（9項目）、「C.具体的な内容について」（利用後の保護者の主観的効果：11項目、保護者から見た利用後の子どもへの主観的効果：6項目、サービスへの期待とその合致度：1項目）の35項目、および、総合満足度：3項目の合計38項目である。いずれも7件法による回答とし、その他に属性等についてもたずねている。

**3. 倫理的配慮**

発表者の所属大学の研究倫理委員会の承認を経て調査を実施した。また、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口頭で説明し、納得

の上、回答をいただいた。回答の有無が今後の利用に一切影響しないことも伝えている。収集した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、8カ所合計800枚配布し381件の有効回答であった。分析には、IBM SPSS Statistics 20を使用した。

総合満足度3項目を除く35項目について探索的因子分析（主因子法・バリマックス回転）を行った。因子負荷量およびスクリープロットを参考にしながら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、因子分析を繰り返し5回目で13項目3因子の因子構造となった（因子寄与率、61.388%）。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 $\alpha$ 係数は、第1因子 $\alpha = 0.915$ 、第2因子 $\alpha = 0.925$ 、第3因子 $\alpha = 0.711$ 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「交流・仲間づくりの機会」、第3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」、「紹介意向」、「全体満足」）を従属変数とした重回帰分析（強制投入法）を行った。その結果、いずれも1%水準で有意なモデルとなった。各因子がそれぞれの従属変数に与える影響をみると、「継続利用意向」では、「スタッフの対応」（ $\beta = 0.480$ 、 $p < 0.01$ ）「交流・仲間づくりの機会」（ $\beta = 0.242$ 、 $p < 0.01$ ）「サービスの提供環境」（ $\beta = 0.096$ 、 $p < 0.05$ ）、「紹介意向」では、「スタッフの対応」（ $\beta = 0.479$ 、 $p < 0.01$ ）「交流・仲間づくりの機会」（ $\beta = 0.333$ 、 $p < 0.01$ ）、「全体満足」では、「スタッフの対応」（ $\beta = 0.436$ 、 $p < 0.01$ ）「交流・仲間づくりの機会」（ $\beta = 0.220$ 、 $p < 0.01$ ）「サービスの提供環境」（ $\beta = 0.240$ 、 $p < 0.01$ ）となった。

#### 5. 考察

分析の結果、35項目あった評価項目は13項目3因子となった。第1因子は「B.スタッフの対応について」の5項目、第2因子は「C.具体的な内容について」の4項目、第3因子は、「A.このサービスについて」の4項目で構成された。子育ての身体的負担や精神的負担軽減、子育ての見通しや楽しみに関する項目は削除された。

総合満足度3項目を従属変数とした重回帰分析では、いずれも有意なモデルを得ることができた。「スタッフの対応」はいずれの従属変数に対しても最も影響力が高い因子であることが明らかとなった。保護者が各拠点事業でスタッフの対応に関してどう感じるかが、今後の利用有無等に関わってくる可能性が示唆された。一方「サービス提供環境」については、「紹介意向」では有意な結果が得られなかった。今後、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。

本発表は2012（平成24）年度日本学術振興会研究費補助金（若手B）（課題番号22730459）「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。