地域子育て支援拠点施設の利用者評価

○寺田和永¹・村上里美¹（非会員）・佐野千草¹（非会員）・神野真結¹（非会員）・
金山佳花¹（非会員）・若山あゆみ¹（非会員）・津川秀夫²

（¹環太平洋大学短期大学部 ²吉備国際大学心理学部）

キーワード：地域子育て支援拠点事業、利用者評価、満足度

User evaluation of community-based child-rearing support centers

Kazuhisa TERADA¹, Satomi MURAKAMI¹, Chigusa SANO¹, Mayu KANNO¹

Kanoka KANAYAMA¹, Ayumi WAKAYAMA¹, Hideo TSUGAWA²

（¹International Pacific University Women's College, ²School of Psychology, Kibi International University）

key words: community-based child-rearing support centers, user evaluation, satisfaction

目的

地域子育て支援拠点事業は、子育て中の親子が気軽に集い、相互交流や子育ての不安・悩みを相談できる場を提供することを目的としている（厚生労働省, 2010）。平成27年度までに約6800か所の施設が設置されており（厚生労働省, 2015）、これら施設の評価に関する検討が、利用者および職員の両側面よりおこなわれてきた（小野, 2013; 寺村, 2010）。

本研究では、施設の利用者の満足度を規定する要因について検討した。また、調査対象の各施設における利用者数と満足度の相違について検討した。

方法

対象者 X市で子育て支援拠点事業を実施する5つの施設（いずれも一般型）に在所した子どもの保護者105名。

調査時期 2016年10月下旬から2017年1月下旬。

質問紙 **利用者に関する質問** 「保護者の年齢」「子どもとの続柄」「家族の人数」「子どもの人数」を尋ねた。

利用者満足度に関する質問 小野（2013）の質問項目に保育園や幼稚園で実施されている保護者の満足度調査の項目を加え、KJ法をおこなった。KJ法は、保育士養成校の教員3名と学生5名でおこない、計47項目の質問紙が作成された。

回答法は「とてもそう思う(4)」～「全くそう思わない(1)」の4件法であった。

調査手続 在所した保護者へ施設の職員が調査を依頼し、同意を得られた者へ質問紙に回答をさせた。

結果と考察

利用者の背景 「保護者の年齢」は30～34歳が45.53%と最も多く、次に35～39歳が25.89%であった。「子どもとの続柄」は、母親が95.65%であった。「家族の人数」は、3人家族が49.14%、4人家族が32.76%の順であった。また、「子どもの人数」は1人が56.52%、2人が32.17%であった。

これらから、30代の母親とその子どもの利用が多いことや核家族世帯の利用が目立つことが示された。

利用者満足度を規定する要因 総合評価を問う5項目を除いた42項目について、主因子法プロマックス回転による探索的因子分析をおこなった。その結果、利用者の満足度を規定する要因として、4因子26項目が抽出された（Table 1）。

第I因子は、職員の利用者への関わりを表していることから「スタッフの対応」とした。第II因子は、保護者が子育ての見通しを獲得する様子を表していることから「保護者の見通し」とした。第III因子は、施設の構造に関することから「施設の利用環境」、第IV因子は、子どもが過ごす場を表していることから「子どもの活動場所」とそれぞれ命名した。また、 α 係数は.80～.95であり、内的整合性のあることが示された。

各施設の利用者満足度 各施設の因子別利用者満足度と総合評価の得点をTable 2に示した。また、事業主であるX市の

Table 1 利用者満足度の因子分析結果

	I	II	III	IV
I: スタッフの対応 ($\alpha=.95$)				
14. 気持ちや考えを十分に聞いてくれる	.1.01	-.15	.00	-.08
13. 必要なサービスや支援についでくれる	.92	-.17	.13	-.19
12. 必要な情報提供をしてくれる	.89	-.04	-.02	-.02
15. 気持ちや考えを十分に理解してくれる	.89	-.14	.07	.03
11. 必要な助言をくれる	.88	-.12	.04	.06
22. 利用前より不安を感じることが少なくなった	.71	.23	-.07	-.02
21. モノの善悪やしつけなどの教育的指導もおこなってくれる	.68	.10	-.03	-.01
16. 嫌な思い、困ったことがあったときに伝えやすい	.62	.07	.09	-.08
42. 子どもが先生（スタッフ）を慕っている	.61	.28	-.09	-.04
18. 気軽に相談することができる	.54	.10	.18	.16
17. 気軽に話すことができる	.49	.18	.17	.14
II: 保護者の見通し ($\alpha=.88$)				
33. 少し先の子育ての見通しがつくようになった	.06	.91	-.11	-.08
32. 他の保護者から体験談を聴くことができた	-.08	.87	.01	-.14
34. 少し先の子どもの成長の見通しがつくようになった	.24	.85	-.21	-.04
28. 保護者にとって必要な場所である	-.22	.68	.21	.06
27. 利用して息抜きができた	-.20	.66	.21	.04
30. 子育ての仲間ができた	-.05	.62	.26	-.06
III: 施設の利用環境 ($\alpha=.80$)				
5. 建物や設備は整っている	.12	.04	.77	.01
6. 空間の大きさ（スペース）はちょうど良い	.05	.11	.72	-.18
7. 利用時間・期間はちょうど良い	-.05	.07	.51	.09
4. 利用したいときにすぐ利用できる	.26	-.09	.49	.15
IV: 子どもの活動場所 ($\alpha=.85$)				
38. 子どもの大切な遊び場である	-.11	-.12	.07	.94
37. 子どもにとって必要な場所である	-.09	-.10	-.08	.92
35. 子どもの成長に良い影響があった	.31	.27	-.14	.49
39. 子どもの遊び仲間ができた	.14	.30	.03	.42
因子間相関		II .59		
		III .52	.37	
		IV .56	.53	.44

Table 2 各施設の因子得点と総合評価および一日の利用者数の順位

	A (n=13)	B (n=13)	C (n=43)	D (n=14)	E (n=22)	全体 (n=105)
I. スタッフの対応	43.38	41.62	40.51	41.21	37.23	40.41
II. 保護者の見通し	23.23	23.31	22.28	21.79	21.27	22.25
III. 施設の利用環境	15.54	15.50	15.14	14.43	13.14	14.72
IV. 子どもの活動場所	15.85	15.85	15.42	15.79	14.82	15.45
総合評価	19.85	19.15	19.05	18.50	17.91	18.85
利用者数/日の順位	2	3	1	4	5	-

※網掛けは、各因子と総合評価の最高値

公開している1日の平均利用者数の順位も示した。

A施設は、満足度の総合評価が1位であり、3つの因子においても得点が最も高かった。一方、C施設は利用者数が1位であったが、総合評価は3位であった。ここから、利用者数と満足度は、必ずしも一致しないことが伺えた。

付記 本研究を進めるにあたり、環太平洋大学短期大学部の黒澤寿美教授、環太平洋大学の後藤由佳准教授の協力を得た。