

公募研究シリーズ

⑳

次世代育成支援行動計画 における地域子育て支援 事業の評価に関する研究

小野セレス夕摩耶

滋慶医療科学大学院大学

全労済協会

発刊にあたって

本報告誌は、2009年度の全労済協会公募委託調査研究テーマ「地域社会の課題と展望」で採用となった、「次世代育成支援行動計画における地域子育て支援事業の評価に関する研究」の成果です。

2003年7月に「次世代育成支援対策推進法」が制定され、地方公共団体は次世代育成に関する行動計画を制定し、10年間の集中的・計画的な取組を行うこととなりました。そして法にもとづく国の指針では、この取組の成功のためには住民参加が重要であると指摘されています。なぜなら、この行動計画は「次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、かつ、育成される社会の形成に資する」ための計画であり、「子育てを社会全体で支える仕組みづくり」という地域社会の大きな課題に関わるからです。

その後、2005年度から5年間の前期計画が終わりましたが、残念ながら、事業利用者（住民）による評価に基づいたこれら事業の効果の分析や成果の評価は十分に行われていないのが現状です。

そこで本研究では、次世代育成支援事業のうち近年事業拡大と充実の傾向が著しい「地域子育て支援に関する事業」について、事業の各利用者に対する有効性や効果・満足度等の評価する方法および評価ツールを開発し、地域住民による事業評価の実施を目指しました。

具体的には、これまで研究者が取組んできた兵庫県伊丹市の利用者評価研究をベースに、同市の協力を得て地域の各事業・サービスの利用者にはフォーカス・グループ・インタビューを実施し、地域子育て支援事業の利用者評価ツール作成に向けた課題を整理し、利用者評価ツールを作成しました。

そして、作成した評価ツール（利用者アンケート）を用いて、広場関連事業および保育関連事業を対象に評価試行の調査・考察を行い、評価ツール作成や調査を通して得た、利用者評価ツール普及の意義や行政に求められる姿勢、利用者評価を推進する上での留意点、評価結果の活用の意義と重要性などを考察しています。

本報告誌が、地域子育て支援事業の推進や子育て世帯への支援の充実に向けて、多くの皆様の理解の一助となれば幸いに存じます。

「公募委託調査研究」は、勤労者の福祉・生活に関する調査研究活動の一環として、当協会が2005年度から実施している事業です。勤労者を取り巻く環境の変化に応じて毎年募集テーマを設定し、幅広い研究者による多様な視点から調査研究を公募・実施することを通じて、広く相互扶助思想の普及を図り、もって勤労者の福祉向上に寄与することを目的としています。

当協会では研究成果を「公募研究シリーズ」として順次公表しています。

第1章 本研究の概要	1
第1節 本研究の目的	1
第2節 本研究の背景と現状	1
第1項 次世代育成支援行動計画	1
第2項 利用者評価の現状と必要性	2
第3項 伊丹市の概要	3
第4項 本研究の特色	4
第3節 研究の方法	4
第4節 本報告書の概要	5
第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見えてきた課題	6
第1節 これまでの研究からわかる課題	6
第1項 2005（平成17）年度利用者評価の概要と明らかになった課題	6
第2項 2007（平成19）年度利用者評価プレ調査の概要と明らかになった課題	10
第2節 自由記述分析からわかる課題	12
第1項 自由記述分析の目的と方法	12
第2項 結果・考察	13
第3項 まとめ	26
第3章 第1フェーズ②：フォーカス・グループ・インタビュー調査	28
第1節 質的調査実施の目的と方法	28
第1項 目的	28
第2項 事業の抽出方法	28
第3項 調査方法	28
第2節 結果・考察	30
第1項 対象者の属性	30
第2項 各事業の結果・考察	31
第3項 利用者評価ツール作成に関する結果	48
第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行	51
第1節 利用者評価ツールの作成と試行の実施	51
第1項 質問項目の作成と項目内容	51
第2項 利用者評価ツールの試行方法	53
第2節 利用者評価としての結果	55
第1項 配布数および有効回答数	55
第2項 広場関連事業	55
第3項 保育関連事業	61
第4項 まとめ	67
第3節 利用者評価ツールの試行としての結果	67
第1項 分析方法	67

第2項 広場関連事業	67
第3項 保育関連事業	70
第4節 第4フェーズ（普及と詠え）に向けた課題	73
第1項 今回の試行から見えてきた課題	73
第2項 本試行の限界	74
第5節 研究を終えて	75
第1項 利用者評価ツール普及の意義	75
第2項 行政に求められる姿勢	75
第3項 利用者評価を推進する上での留意点	75
第4項 評価結果活用の意義	76
おわりに	77
【引用・参考文献一覧】	78
【資料】評価項目	80

第1章 本研究の概要

第1節 本研究の目的

本研究の目的は、地域子育て支援に関する事業を評価する方法や評価するツールを研究することにある。評価の主体は、事業の利用者である地域住民である。筆者は、これまで次世代育成支援行動計画を総合的に評価することを目指し、行政評価、利用者による評価、次世代育成支援対策地域協議会（以下、地域協議会）による評価の3者評価体制の構築について研究を行ってきた（小野、2008、2011）。実際に、兵庫県伊丹市に協力依頼し、行政評価ツール、利用者評価ツールの試案作成および試行を行い、評価結果の地域協議会での検討を行っている（小野、2008）。その結果、1）計画の根拠法で住民参加による評価が強調されているにもかかわらず、行政内でのその必要性の認識が低く、評価結果を重視しない傾向があること、2）地域子育て支援に関する事業は、特に事業内容がさまざまであり、その目的や達成目標に見合った利用者評価の実施には、更なる時間を要すること、の2点が最も大きな課題として明らかになった。本研究では、特に2）に注目し、地域子育て支援に関する事業を丹念に調査し、適切な評価方法、評価時期、評価ツールを研究し、地域住民による評価を目指す。

第2節 本研究の背景と現状

第1項 次世代育成支援行動計画

本研究は、次世代育成支援行動計画（以下、次世代計画）に記載されている地域子育て支援に関する事業に焦点をおいて研究を進めるものである。次世代計画は、2003（平成15）年に成立した次世代育成支援対策推進法（以下、次世代法）に基づいている。次世代法は、10年間の時限立法であり、これまでの少子化対策の集大成と言える。次世代法の特徴を簡単に述べるなら、「わが国における急速な少子化の進行等を踏まえ、次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、かつ、育成される環境の整備を図るため、次世代育成支援対策について基本理念を定めるとともに、国による行動計画策定指針並びに地方公共団体及び事業主による行動計画の策定等の次世代育成支援対策を迅速かつ重点的に推進するために必要な措置を講じる」法（次世代育成支援対策研究会、2003）である。

基本理念を、子どもを産み育てることを社会がもっと評価し、「保護者が子育ての第一義的責任を持つ」ことを基本認識とした上で、「家庭その他の場において、子育ての意義について理解が深められ、かつ子育てに伴う喜びが実感されるように配慮しなければならない」としている。

次世代法の最も大きな特徴は、行動計画策定指針を定め、地方公共団体、特定事業主（国や地方公共団体自身）および101人以上の従業員を抱える事業主に計画策定を義務付けた（100人以下の事業主は努力義務とした）ことである。これは、国、地方公共団体、事業主という3つによって社会全体で「すべての家庭」を対象に「次世代の育成」をしようとするものであり、日本にお

■ 第1章 本研究の概要

ける児童分野の計画においては画期的である。

次世代計画は、計画策定に当たっての基本的視点として、①子どもの視点（子どもの権利条約を意識した子どもの最善の利益の尊重）、②次代の親づくりという視点（子どもは次代の親になるという認識のもとに長期的な視野に立った子どもの健全育成の取組）、③サービス利用者の視点（利用者の多様化したニーズに対応できるような柔軟且つ総合的な取組）、④社会全体による支援の視点（保護者が子育ての第一義的責任を有するが、社会全体で協力して取組むべき）、⑤すべての子どもと家庭への支援の視点、⑥地域における社会資源の効果的な活用の視点（地域に存在する社会資源を十分かつ効果的に活用する）、⑦サービスの質の視点（サービスの質を評価し向上させていくといった視点から、人材の資質向上とともに、情報公開やサービス評価等の取組が必要）、⑧地域特性の視点（人口構造や産業構造、社会資源の状況などの地域の特定を踏まえた主体的な取組が必要）、の8つをあげており、これらの視点に基づき計画の作成・実施がなされている。また、計画実施期間は5年を1期としており、前期計画は2005（平成17）年度から2009（平成21）年度、後期計画は、2010（平成22）年度から5年間であり、現在は後期計画期間にあたる。

第2項 利用者評価の現状と必要性

近年、住民参加や利用者評価の重要性が指摘されている。この流れは次世代育成支援でも同様であり、国の作成した次世代育成支援行動計画策定指針（以下、指針）でも、計画策定、実施期間中、いずれにおいても住民参加の重要性が指摘されている。これは住民による事業の評価を推し進めるものである。市レベルの次世代計画は、最新の少子化対策であるとともに、「次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、かつ、育成される社会の形成に資する」ための計画であり、その速やかな進捗が求められている。「子育てを社会全体で支える仕組みづくり」という地域社会の1つの大きな課題に取り組む計画である。

次世代計画には、地域における乳幼児期から青少年期（思春期）の子どもとその保護者を対象とした様々な事業が盛り込まれている。これら事業（以下、次世代育成支援事業）は、子どもの心身の健全な育成や、親の子育て不安・負担の軽減、孤立の防止など様々な側面でその有効性が指摘されている。実際に利用者たる住民からは、その有効性や効果を評価する声も多い。また、提供側・支援側としても手ごたえを感じていることが少なくない。しかしながら、実際にはこれら事業の有効性や効果を客観的に示すような利用者評価は行われていない現状がある（和気、2006）。また、本計画は、2005（平成17）年度から5年間の前期計画を終え、計画の見直し・修正を行った上で後期計画の実施を行っているところであるが、これら事業の効果・成果は十分に評価されていない現状がある（冷水、1996；小野、2008）。高齢者分野では、欧米で開発された満足度尺度等を活用しながら、入所型ケアや在宅型ケア等サービス提供形態や入所者タイプによって利用者を分類しながら、日本独自の満足度尺度を中心とした利用者評価ツールを作成しようとする試みが行われつつある（例えば神野ら、2000、2002、2010；神野、2007；須加ら、2002；須加、2003、2007など）。しかし、子ども家庭福祉分野においては、その重要性が10年以上前から指摘されてきたにも関わらず（山本、1997）、そういった取組は未だほとんど行われていない現状がある（小野、2008）。利用者に対してアンケート実施を試みているものも出てきてはいるが（例えば、大阪府大東市、2008）、各事業単独での質問紙調査を実施しているために事業ごとに質問内容が全く異なるものであったり、講座等を実施したのちに簡単なアンケートをとったものであったりして、いずれも簡単な満足度や属性等をたずねるにとどまっているものが多く、利用者評価ツール

として確立されたものは存在していない。欧米、特にアメリカでは、子ども関連のサービスにおいても利用者評価指標の作成がさまざまに試みられているが、そのほとんどの尺度がいわゆる“特別な支援を必要とする子ども”や“特別な支援を必要とする子どもとその家庭”を対象としたものであり、日本でいうところの地域子育て支援や在宅子育て家庭を対象とした利用者評価をソーシャルワークの視点で行っているものはあまりない。したがって、高齢者分野のように欧米で作成された尺度を参考に、日本版を作成するという取組が実施しにくい状況にある。さらにいえば、日本の地域子育て支援や在宅子育て家庭に向けた支援、つまり、要保護児童や障害児のような特別なニーズのある子どもや家庭のみでなく「すべての子育て家庭」を対象としたさまざまなサービス・支援が準備されている現状は日本独自の体制であり、日本独特の文化的あるいは制度的背景より生み出され展開されてきたものである。このような背景から、日本独自の利用者評価についての研究を推進していく必要性がある。

そこで本研究では、次世代育成支援事業の各利用者に対する有効性や効果・満足度等を評価する方法およびツールを開発し、利用者評価体制の構築を目指す。評価の主体は、地域の利用者である。また研究の目的でも述べたように、これまでの筆者の研究から、1) 計画の根拠法で住民参加による評価が強調されているにも関わらず、行政内でのその必要性の認識が低く、評価結果を重視しない傾向があること、2) 地域子育て支援に関する事業は、特に事業内容がさまざまであり、その目的や達成目標に見合った利用者評価の実施には、更なる時間を要すること、の2点が最も大きな課題として明らかになった。本研究では、特に2) に注目し、地域子育て支援に関する事業を丹念に調査し、適切な評価方法、評価時期、評価ツールの作成を行うものである。なお研究にあたっては、最終的には利用者評価ツールならびに利用者評価体制の他市町村での普及・一般化を目指しながら、1) 筆者自身が伊丹市の事業状況を把握していること、2) これまでの研究から関係ができており、協力体制が既に形成されていることの2点から、伊丹市に協力を得ながら推進していくこととする。

第3項 伊丹市の概要

伊丹市は兵庫県南東部にあり、周囲は兵庫県尼崎・西宮・宝塚・川西各市や大阪府の豊中・池田両市と接している。大阪市からは約10キロメートルと近く、大阪の衛星都市の1つとも位置づけられる。また、地形は全体に平坦で、東部、西部にそれぞれ大きな川が流れており、大阪国際空港（伊丹空港）があるまちとしても知られている（伊丹市ホームページ、2012年3月6日付）。

以下、伊丹市の概要を『伊丹市次世代育成支援後期行動計画』（伊丹市、2010）記載のデータをもとに、次世代育成支援に関わる内容を中心に簡単にまとめることとする。

1. 人口の推移

国勢調査によると2005（平成17）年10月1日現在の伊丹市の総人口は、192,250人で、5年前の2000（平成12）年10月1日と比較すると91人の増加となっている。年少人口（0歳～14歳）だけで見ると2005（平成17）年は、29,938人で2000（平成12）年度と比較すると478人（1.6%）の減、総人口における割合も2000（平成12）年の15.8%から0.2ポイント減の15.6%となっている。国の値を見ても2005（平成17）年の年少人口は2000（平成12）年度と比較すると5.1%減で、総人口における割合でも0.9ポイント減の13.7%、同じく県でも、年少人口は4.4%減で、0.8ポイント減の14.2%となっている。伊丹市でも国や県に比べて緩やかではあるが、年少人口の減少が

第1章 本研究の概要

進んでいる。

2. 合計特殊出生率の推移

合計特殊出生率は、15～49歳までの女性の年齢別出生率を計算したもので、1人の女性が一生の間に産む平均の子どもの数である。合計特殊出生率は、少子化問題でよく用いられる値である。伊丹市の合計特殊出生率は、2006（平成18）年度が1.35（伊丹市独自算出）、2007（平成19）年度が1.47（伊丹市独自算出）、2008（平成20）年度が1.48（伊丹市独自算出）と3年連続上昇している。兵庫県、全国の値を見ても2006（平成18）年度がそれぞれ1.28、1.32、2007（平成19）年度がそれぞれ1.30、1.34、2008（平成20）年度がそれぞれ1.34、1.37となっている。人口置換水準の2.08と比較すると低い値ではあるが、兵庫県や全国と比較すれば高い値になっている。

第4項 本研究の特色

本研究の特色は、これまで社会福祉分野で重視されながらもあまり実施されてこなかった住民参加や利用者参加による評価に注目し、さらに各事業の評価のみでなく、地域子育て支援事業全般、そして将来的には次世代計画という大きな視点で利用者評価体制構築を目指していることにある。本研究は、過去5年以上にわたって積み上げてきた伊丹市との信頼関係を活用し、行政職員と協働しながら研究を進めていく点、利用者評価ツールの開発ならびに利用者評価体制の構築に向けた取組を実施することによって、将来的には地域子育て支援事業をシステムティックに評価できるようになるだけでなく、利用者自身の手で評価することによる評価者自身の意識の向上や啓発の推進につながる点、地方自治体との協働と地域の利用者による事業評価の実施という地域に密着した研究である点において、意義のある研究であると考えている。つまり、本研究は、地域における子育て支援に関係する事業を中心としてではあるが、次世代育成支援事業に対し、行政側にも地域の利用者側にも直接的に貢献できる研究である。

少子化問題と関連して、子どもの心身の健全育成と親の子育て不安・負担の軽減および孤立の防止は、地域社会にとって1つの大きな課題である。本研究は、地域の子育て支援に注目しながら、次世代育成支援という今後の子どもとその家庭を支える大きな課題に真っ向から取組み、次代を担う子どもの成長・発達保障、現在の子育て世代への支援等、多岐にわたる地域子育て支援事業を中心とした次世代育成支援事業の改良・改善を推進することによって、事業の利用者を支えていく仕組み作りに貢献すると同時に、利用者評価の実施を行うことによる当事者の子育て意識の醸成にも寄与するものと考えている。

第3節 研究の方法

本研究では、地域子育て支援に関する事業の利用者評価ツールの開発を目的として、修正デザイン・アンド・ディベロップメント（以下、M-D&D）（芝野、2002）の手法を用いて研究を行っている。この手法には、4つの手続きがある（図1-1）。第1フェーズは、「問題の把握と分析」であり、現状把握のための情報収集およびそれを分析する段階である。第2フェーズは、「たたき台のデザイン」であり、第1フェーズの分析で抽出された課題をもとに、実践モデルのたたき台をデザインし開発する段階である。第3フェーズで、たたき台を試行して課題や問題点を抽出し改

良を加えていく。第2フェーズと第3フェーズを繰り返してイテレーションしたのち、第4フェーズの普及と詠えへ進む。これは開発したモデル普及のために必要なテラーメイド（詠え）を行い、実際に普及をしていく段階である。なお、M-D&Dの手続きには、プロセティック環境を構築する視点を盛り込んだ実践モデル開発の手続きが示されている。プロセティック環境の構築とは、人が潜在的に持っている十分に発揮できていない能力や行動をうまく引き出す環境、補綴環境を構築することである(芝野、2002)。地域子育て支援に関する事業は、地域環境を整えることによって家庭の子育て力を引き出し、高め、維持するためのものであり、まさにプロセティック環境を創る施策である。

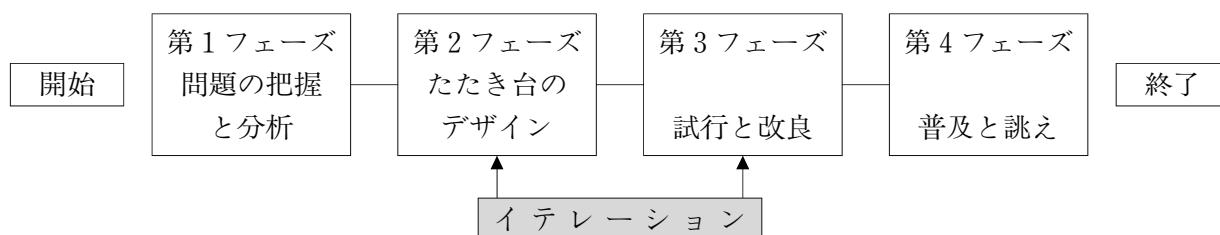


図1-1 M-D&Dのプロセス

本研究においては、まず第1フェーズとして、1) 地域子育て支援事業の利用者評価についての現状、問題点、課題など、これまでの研究を中心とした情報収集と分析、2) 地域子育て支援事業の詳細の把握と評価実施事業の抽出、3) 対象事業への利用者への質的調査の実施、の3つを行う。第2フェーズとして、1) 2005(平成17)年度作成した利用者評価ツール試案の見直し、2) 評価ツールのたたき台の作成を行う。第3フェーズでは、1) たたき台を使っての利用者評価の実施 2) 利用者評価ツールの課題点の抽出と問題の明確化を行う。そして、最後に第4フェーズである利用者評価ツールの普及を視野に入れた課題の抽出を行う。

本研究は利用者評価ツール作成を行うことから、次世代育成支援事業の利用者に積極的に研究への協力依頼を行う。利用者に調査対象としてのみならず、利用者評価ツール作成のプロセスにも参加・協力依頼することで、より利用者の立場に立った評価ツールを作ることができると考えている。

第4節 本報告書の概要

本報告書は、M-D&Dの手続きに則った研究計画に基づいて作成している。4章立てとなっており、第1章は、ここまで述べてきたように研究の目的、背景や現状、研究の方法等についてまとめている。第2章では、M-D&Dの手続きの第1フェーズについて、1) これまで行ってきた研究から見えてきた課題、2) これまでの研究で収集した自由記述データの分析から見えてきた課題についてまとめる。第3章では利用者に実施したフォーカス・グループ・インタビューによる調査から見えてきた課題について、同じく第1フェーズとしてまとめ、第4章では、第2フェーズおよび第3フェーズについて、1) 利用者評価ツールの作成、2) 利用者評価ツールの試行、3) 利用者評価としての結果、4) 利用者評価ツール試行としての結果について述べ、最後に第4フェーズに向けた課題と考察をまとめることとする。

第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見えてきた課題

本章では、M-D&Dの手続きの第1フェーズの「問題の把握と分析」のうち、これまでの研究と自由記述分析結果からの課題の2つを明らかにする。まず、本研究を行うきっかけとなったこれまでの研究についてその概要と課題を述べ、次にこれまでに実施した量的調査の自由記述データを分析することで利用者の要望やニーズおよび課題を明らかにする。そして第3章で述べる2010（平成22）年度に実施したフォーカス・グループ・インタビュー（以下、FGI）につなげる。

第1節 これまでの研究からわかる課題

第1項 2005（平成17）年度利用者評価の概要と明らかになった課題

利用者評価について最初に取り組んだのは2005（平成17）年度であった。このときから利用者評価実施体制や利用者評価ツールの作成に向けた取組が開始したことになる。当時から伊丹市の協力を得ており、当時運営されていた次世代育成支援事業のうち、その一部（17事業）について利用者評価を実施した。実施の目的は、1）利用者による評価を行うことで伊丹市次世代計画の進捗状況の確認をし、改善点や課題を明らかにすること、2）今後の定期的利用者評価実施に向けての利用者評価ツール作成のための準備、の2つであった。

利用者評価ツールは、文献研究を中心に質問項目案を作り、その案をたたき台として子育て支援課を中心とした伊丹市職員との協議を繰り返すことによって作成された（小野、2005）。将来的には次世代計画記載の全事業での実施を目指してツール作成を行った。文献研究の結果、満足度や利便性、利用費用、職員対応、求めているサービスであったかどうか、および理念との合致程度などをたずねることとした（小野、2005）。利用者が回答しやすいシートにするためには、全事業共通の評価シートでは漠然としすぎてしまうこと、また、それぞれの事業につき評価シートを作る方法では、実質上全事業129種類の評価シートとなり、1つの計画としてトータルな判断を下すことが難しくなること、以上2つの理由から、17事業の内容から事業を4種類に分類することとした。その分類とは、「広場関連事業」、「保育関連事業」、「講座関連事業」、「相談関連事業」の4つである。さらに、利用者の回答の負担も考え、できるだけ簡便で答えやすい評価ツールにするため、質問項目数にも配慮した。なお、詳細は小野（2011）を参照されたい。

そして質問項目には、これら4種類のシート全てに共通している「共通項目」とそれぞれの分類独自の質問項目「独自項目」を設定した。具体的には、共通項目としては「サービス全般について」（11問）、「計画との関連について」（6問）「子育ての不安や負担に関する設問」（4問）の合計21問、独自項目として「この事業のサービス内容について」（6問）とした。この独自項目については、分類ごとに設問が異なっている。これら「共通項目」「独自項目」の合計27問は、「1. あてはまらない」から「5. あてはまる」までの5件法でたずねている。また、評価設問と同時に、回答者の属性として、「アンケートの回答者」、「記入者年齢」、「誰と参加・利用したか」、「連れてきた子どもの年齢」、「初回利用か2回以上の利用か」、「事業を知ったきっかけ」、「現在の子

どもの数」、「理想の子どもの数」、「近所に子どもを見てくれる人の有無」、「近所に頼りにできる親戚の有無」、「近所に相談などができる友人の有無」、「居住小学校区」を設け、最後に自由記述欄を設けた。なお、この際に評価した事業は、表2-1に示している。

表2-1 2005（平成17）年度利用者評価実施事業一覧

広場関連事業	相談関連事業
1101：つどいの広場事業 1102：保育所の地域子育て支援センター事業 1208：世代間交流事業 4101：子育てオリエンテーション事業 6101：地域ぐるみの子育て支援事業 6302：子育てサークルのネットワーク化の推進	4305：乳幼児発達相談事業 4306：健診の事後指導
講座関連事業	保育関連事業
2103：思春期の身体と心の教育 3310：児童虐待防止対策事業 4401：もぐもぐ離乳食教室 4307：マタニティクラス	5307：子育て短期支援事業 5306：乳幼児健康支援一時あずかり事業 5201：ファミリーサポート事業 5304：延長保育事業 7101：小児医療体制の充実

1. 利用者評価の方法

評価ツール4種類を作成・印刷の後、担当課がそれぞれ利用者に配布し、利用した事業についての評価を得た。調査実施時期は、2005（平成17）年11月である。具体的には、各事業担当課および関連課職員が、事業実施現場に出向き、評価の趣旨・方法を説明した上で、回答を依頼した。実施方法は、①その事業実施現場で配布・回収する方法を取ったもの、②現場で配布の後、郵送を依頼したもの、③郵送依頼・郵送返送の方法をとったもの、の3つである。配布・回収の際には、利用者個人が特定されないよう十分配慮し、また同様のことを利用者にも周知した上で実施した。また、筆者も伊丹市職員と同様、現場に出向き、利用者に評価協力を依頼した。項目ごと、事業ごとの平均点および全体の平均点を算出し、それらの結果を一覧表にして平均点を見た。

2. 利用者評価の結果

(1) 回収数

実際に利用者に評価を依頼した結果、17事業中15事業について回答を得ることができた。2事業については年間の利用者が少なく、評価することで利用者個人が特定される可能性のあるものであったため、伊丹市子育て支援課と協議の上、回収を断念した。回収数は15事業合計で955名、最も多くの利用者から評価を得ることができた事業で443件、最も利用者からの回答数が少なかったのは3件となっている。よって、15事業で回収数にかなりのばらつきがある（表2-2）。

第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見えてきた課題

表2-2 2005（平成17）年度利用者評価回収率一覧

事業名	回収数	%	累積%
つどいの広場事業	100	10.1	10.1
保育所の地域子育て支援センター事業	35	3.5	13.6
世代間交流事業	38	3.8	17.4
思春期の身体と心の教育	8	0.8	18.2
児童虐待防止対策事業	12	1.2	19.4
子育てオリエンテーション事業	15	1.5	20.9
乳幼児発達相談事業	7	0.7	21.6
健診の事後指導			
マタニティクラス	17	1.7	23.3
もぐもぐ離乳食教室	27	2.7	26.0
ファミリーサポート事業	53	5.4	31.4
延長保育事業	83	8.3	39.7
子育て短期支援事業	3	0.3	40.0
乳幼児健康支援一時あずかり事業			
地域ぐるみの子育て支援事業	443	44.5	84.5
子育てサークルのネットワーク化の推進	101	10.2	94.7
小児医療体制の充実	53	5.3	100.0
合計	995	100.0	

(2) 各事業の全体平均

評価結果の詳細は割愛し、各事業の評価全体平均のみをみる。詳細は小野（2011）をご参照いただきたい。全体平均が最も高かった事業は「子育て短期支援事業」の4.58、次いで「乳幼児発達相談事業」（4.52）、「もぐもぐ離乳食教室」（4.31）となっている。いずれも評価人数が少なく、特に「子育て短期支援事業」や「乳幼児発達相談事業」では、それぞれ3人、7人であるため解釈には注意が必要である。

最も全体平均が低かったのは、「世代間交流事業」の3.32、次いで「子育てオリエンテーション事業」（3.49）、「小児医療体制の充実」（3.99）となっている。以下、15事業全体平均を表したのが、図2-1である。

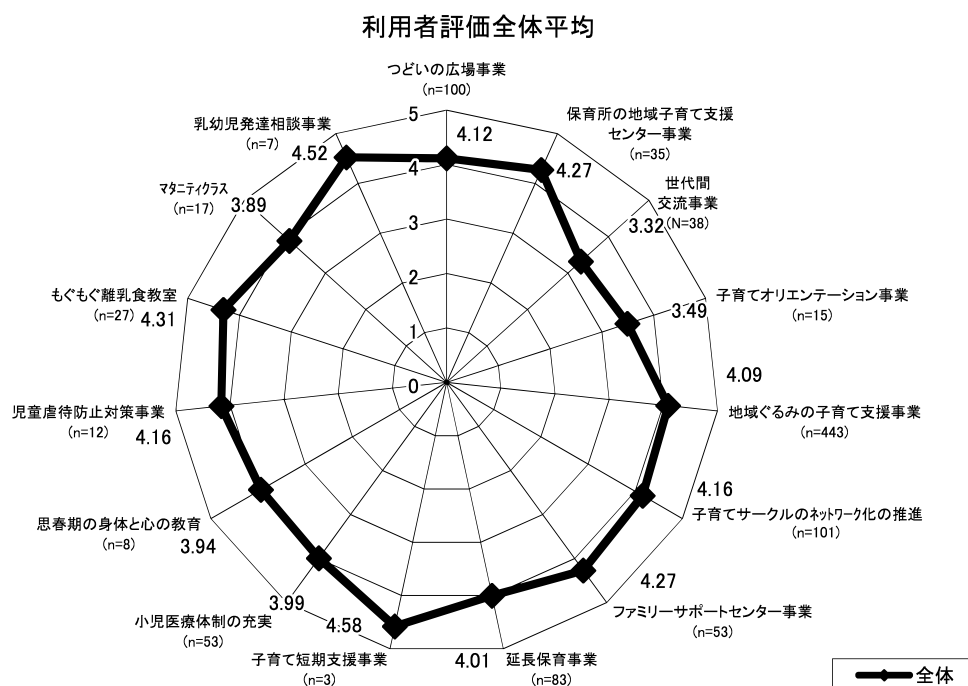


図2-1 2005（平成17）年度実施利用者評価全体平均

3. 2005（平成17）年度利用者評価の課題

課題は大きく5点ある。まず、第1点目は、評価ツールそのものの問題である。項目の中には、項目全体の平均点が低いものが存在する。これらについては、質問項目そのものが不適切あるいは、非常に答えにくい設問であった可能性がある。例えば、「共通設問」の「苦情を伝えやすかった」という設問は、あまりにも表現が直接的すぎ、利用者にとって答えにくい質問であった可能性がある。また、基本理念についての設問は、他の設問に比べてあまりにも漠然としており、回答しにくかったと思われる。第2点目は、4分類そのものの問題である。今回は17事業を4つに分類したが、今後評価事業が増えた際に4分類でよいのか、あるいは4つに分類することそのものがいいのかどうかを十分検討していく必要がある。第3点目は、17事業の分類方法の問題である。伊丹市職員と協議しながら、事業内容を判断材料に分類したが、分類が不適切であったがために「独自項目」で回答が難しかった事業があった可能性がある。例えば、「1208 世代間交流事業」では、子どもと高齢者の交流を目的としたものであるため、子ども・高齢者の双方を利用者として捉えて調査を実施したが、高齢者の多くは子どもを援助・支援する側として関わっていたことから、非常に回答しにくい設問となってしまった。第4点目は、調査にかかる時間等のコストの問題である。今回の評価には、外部者である筆者を含めて多くの伊丹市職員の協力のもと実施された。しかし、例えば、「小児医療体制の充実」など、事業そのものの性質から、休日出勤して利用者に評価依頼をする必要があった事業があった。また、できるだけ多くの利用者から評価を得るために、多くの職員を動員した事業もある。よって、評価ツール自体は手作りのため安価であるが、職員が利用者調査に費やす時間は決して少ないとは言えない。また休日出勤なども考えれば決してコストの低いものではないのも事実である。今後評価方法等についても考えていく必要がある。第5点目は、第4点目とも関わるが、評価の実施時期・期間の問題である。今回は、11月の1カ月間であったが、それが評価時期としてよいかどうかは検討が必要である。1年を通して利用者全員に評価を依頼できることが望ましいが、現在のところそれは難しい。である

■ 第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見えてきた課題

ならば、年間の利用者数等も考えた上で、さらには利用者全体から代表性も考慮して評価を実施することが今後は必要になってくると考えられた。

第2項 2007（平成19）年度利用者評価プレ調査の概要と明らかになった課題

ここでは、2006（平成18）年度から2007（平成19）年度にかけて実施した厚生労働科学研究費補助金（政策科学総合研究事業（政策科学推進研究事業））「IT活用による次世代育成支援行動計画推進評価と総合的コーディネート・システムに関する開発的研究（主任研究者 芝野松次郎）」の一環で行った利用者評価に関する研究について述べる。この研究で筆者は研究協力者として研究チームに加わり、積極的に研究推進に取り組む役割を担っていた。この際の研究の目的は、市町村次世代育成支援行動計画の推進について、庁内評価と利用者評価の結果をデータベース化して、施策および事業の総合的評価システムを開発することであった（芝野・小野、2007、2008）。したがって、庁内評価と利用者評価の両方に取り組む研究であり、またデータベースの構築が視野にあったが、本報告書では利用者評価に焦点を当てて概要と課題をまとめることとする。なお、この調査における利用者評価は、伊丹市職員および子ども家庭福祉を専攻する大学院生によるプレ調査を行うにとどまった。

1. 利用者評価ツールの見直しと作成

利用者評価ツールは、先に説明した2005（平成17）年度利用者評価ツールの見直しを行い、修正したものを使用した。前回の4分類のうち「相談関連事業」の利用件数が少なく個人情報保護の観点から今後も利用者評価実施が難しいと判断されたこと、2007（平成19）年度評価する14事業（後掲）に相談に関わる事業を含んでいないことから、前回4分類であったものを3分類に見直した。

次に、前回の利用者評価ツールの項目では、項目数が多い等改善の必要性が示唆されたため、3分類それぞれで因子分析を実施し、項目数を縮小することとした。また、属性部分も再整理を行った。最終的に伊丹市職員と協議を繰り返すことで利用者評価ツール項目を決定した。結果、共通項目6項目、分類ごとの独自項目2項目の合計8項目となった。これらについては、「1. あてはまらない」から「5. あてはまる」までの5件法でたずねることとし、属性として「アンケートの回答者」、「近所に頼りにできる親族の有無」、「近所に相談などができる友人の有無」、「交通手段」、「利用時間帯」、「利用回数」、「サービスを知ったきっかけ」、「利用の子ども数」、「居住小学校区」を設定し、最後に自由記述欄を設けた。

2. 2007（平成19）年度評価実施事業の抽出

伊丹市の協力を経て実際に評価可能な事業を抽出した。その際2つの条件を設けた。1つは、次世代育成支援におけるソフト交付金にかかる事業をできるだけ抽出すること、もう1つは、伊丹市行政評価システム内の事務事業評価事業とリンクした事業を抽出することである。その理由としては、ソフト交付金事業は具体的目標が掲げられている場合が多く、比較的評価しやすい事業が多いこと、また、事務事業評価事業とリンクすることによって、質問項目の重なりを省くことができ、入力等の作業の時間短縮が図れると判断したためである。協議の結果、14事業について評価することとなった（表2-3）。

表2-3 2007（平成19）年度利用者評価実施事業一覧

事務事業 評価コード	プランコード	事業名
231002	5303	私立保育所一時保育事業費補助事業
231001	5304	公立保育所延長保育事業
231005	5306	病後児保育委託事業
231004	5305	私立保育所休日保育事業費補助事業
231302	5301	児童くらぶ運営事業
230801	6103	子育て交流ルーム事業
230302	1106	子どもの居場所づくり事業
230601	6102	「家庭子ども支援地域ネットワーク」推進事業
230606	4603	草の根家庭教育推進事業
230702	5201	育児ファミリーサポートセンター事業
230607	4604	「家庭の日」だんらんホリデー事業
230802	1102	子育て支援センター事業
230803	6101	地域子育て支援広場事業
230903	5307	子育て家庭ショートステイ事業

3. プレ調査の実施

プレ調査は、伊丹市職員の方々および大学院生に協力を依頼し、データベースに実際にデータを入力する中で、データベースに関する入力および出力の不具合、要望を抽出するとともに、利用者評価項目の内容に関する改善点や意見等を収集した。プレ調査は、2007（平成19）年12月中旬から2008（平成20）年1月中旬に実施した。プレ調査実施期間が長くなった理由は、データベース開発のためのデータ入力と同時並行的にプレ調査を実施したためである。データベース入力とともにプレ調査で回収したデータは、事業によって異なるがおおむね30件であった。入力後、課題の抽出を行った。

4. 2007（平成19）年度利用者評価の課題

プレ調査で使用した評価ツールは、質問項目が合計8項目と非常に少ない項目であった。これは2005（平成17）年度調査で収集したデータをもとに因子分析を行い、さらに伊丹市職員と検討しながら作成したものであった。しかしながら、今回のプレ調査では項目数が少なすぎて本当に利用者の意向や満足度を図ることができているのか、という声が再び上がることとなった。「共通項目」の6問のうち2問については、非常に抽象的な概念（環境づくりや地域づくりへの貢献をたずねる項目）であるため、利用者にとってわかりにくい文言ではないかという指摘や、満足度だけでなく、利用者自身が感じている利用前と利用後とを比較した主観的效果についても質問項目に含むべきではないのかという指摘もあった。以上のような課題から、今後の利用者評価実施にあたっては、1）満足度、2）利用しての主観的效果についても含み、再度項目を検討した評価ツールで実施すべきであるという結論となった。

このプレ調査での課題に応え、新たな利用者評価ツールを作成するために、次の自由記述データの分析、および第3章のFGIによる調査を行うこととなった。

第2節 自由記述分析からわかる課題

第1項 自由記述分析の目的と方法

利用者評価ツールを新たなものに作り変え、地域子育て支援事業を中心に利用者評価を実施するために、できるだけいろいろな方法でデータ分析を行い、課題を明らかにしていく必要性があると考えた。課題に根本的に答えるためには、文献研究を行うと同時に、利用者側の考えやニーズをしっかりと把握し直す必要がある。したがって、2005（平成17）年度に実施した利用者評価調査における自由記述データを再度みなおし、分析を行うこととした。利用者による自由記述データを再度分析することにより、利用者のもつサービスに対するイメージや要望などを抽出し、利用者評価ツール項目にその内容を生かすことが分析の目的といえる。

分析には、(株)数理システムによる Text Mining Studio（以下、TMS）を使用した。TMSを使用したのは、今回の自由記述データは数行の記述であるものが多く、探索的に単語レベルで内容を明らかにし、要素を明らかにしたいと考えたためである。

TMSは、定型化されていない文章の集まりを自然言語解析の手法を使って単語やフレーズに分割し、それらの出現頻度や相関関係を分析して有用な情報を抽出する手法やシステムである（数理システム、2008、2011）。またマイニング（mining）とは「発掘」という意味で、テキストの山から価値ある情報を掘り出す、といった意味が込められており、データマイニングの手法の一種である（数理システム、2008、2011）。

1. 使用するデータ

2005年（平成17）度利用者評価調査の際に設けていた、自由記述欄の自由記述データである。合計955件の回収数のうち、自由記述欄に記述があったもの（“特になし”等、意見がないと判断されるものは除く）は、全部で246件であった（広場関連事業：171件、保育関連事業：65件、講座関連事業：9件、相談関連事業：1件）。このうち、今回の分析では、広場関連の171件と保育関連の65件を使用することとする。

2. 分析の方法

TMSソフトを使用し分析を行った。分析実施の前に、同種の語を1つにする置換作業、および分割されては困る表現を1つにする作業を行った（服部、2010）。置換作業とは、例えば「子供」、「こども」、「子ども」はすべて「子ども」に統一する作業である。また、分割されては困る表現を1つにする作業とは、例えば「保健 | 所」を「保健所」に1つにする作業である。

分析内容は、まず「広場関連事業」、「保育関連事業」全体での単語頻度および係り受け頻度、ことばネットワーク（係り受け）を見たのち、各関連に所属する個別事業についても同様の内容を見ることとした。なお分析する上で、データ数の足りないもの（10件未満）については除外したため、一部個別事業として取り上げることのできないものがある（広場関連事業：子育てオリエンテーション事業、世代間交流事業、保育所の地域子育て支援センター事業、保育関連事業：子育て支援短期支援事業）。

なお、個別事業（取り上げることのできないものは除く）の事業概要は表2-4の通りである。

表2-4 分析対象個別事業の概要（伊丹市次世代育成支援前期行動計画より一部改編）

広 場 関 連 事 業	
つどいの広場事業	就学前の子どもと保護者が自由に集い、子育てについての情報交換や友だちづくりを進める場として開催。
子育てサークルのネットワーク化の推進	市内の子育てサークルの代表者が集い、各サークルの情報交換をしたり、自らの力でイベントなどを開催する事などを通じて、サークル間の連携を図ったり、サークル活動への参加意欲と自信を深めていけるようにする。
地域ぐるみの子育て支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・「ひろば」事業の充実：子育て支援センター・共同利用施設・幼稚園・保育所など、地域の拠点施設で、在宅子育て家庭の乳幼児とその保護者を対象に、遊びの紹介や親子あそび、子育て相談などを内容とする事業を展開し、そこに集う子どもや親同士ができるだけ自然な形で出会い、触れ合う機会となる場を目指す。「ひろば」事業に子育て・子育て中の親子以外の参加を募る。子育て世代と子育て応援世代の交流会を実施し、同じ場所で同じ体験をすることなどを通じて互いの理解を深めていく。 ・子育て支援者の育成：子育て応援世代や中高生などが、講習会に参加したり実際に子育て中の親子に接したりする中で、子育て支援に必要なスキルを身に付け地域の子育て支援者として活動できるようにしていく。 ・多世代交流の推進：ライフサイクルを念頭に置いた相互の助け合いを子育て支援という視点から見つめなおし、多様な世代交流が、地域の中に定着するようにしていく。
保 育 関 連 事 業	
育児ファミリーサポートセンター事業	育児の援助を受けたい人（依頼会員）と育児を支援する人（協力会員）が、お互いに助けたり、助けられたりして、育児の相互援助を行う会員組織の支援活動。事業の啓発活動のために、会員相互の交流が図れる事業および市民向けの公開講座を開催する。
延長保育事業	保育所に入所している児童で、延長保育を必要とする児童に対して保育を行う。
小児医療体制の充実	子どもが病気やけがをしたとき、安心して医療にかかれるように小児医療体制の充実を図る。特に小児救急については、県とともに近隣市との広域的な小児救急医療体制の強化対策について検討していく。個別の予防接種、10カ月健診等の事業を通じて、かかりつけ医師の推進を図るとともに、小児救急知識の普及啓発に努める。

第2項 結果・考察

1. 広場関連事業

(1) 全 体

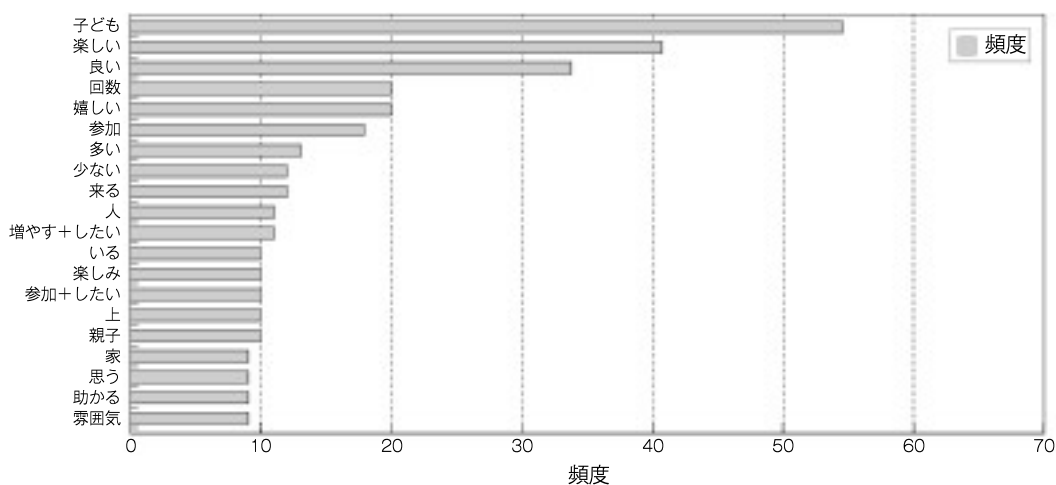
広場関連事業全体の自由記述数は、171件（回答数732件、自由記述割合約23.4%）であり、その内訳は、「つどいの広場事業」25件（回答数100件、自由記述割合25.0%）、「子育てオリエンテーション事業」7件（回答数15件、自由記述割合約46.7%）、「子育てサークルのネットワーク化の推進」22件（回答数101、自由記述割合27.8%）、「世代間交流事業」0件（回答数38件、自由記述割合0%）、「地域ぐるみの子育て支援事業」108件（回答数443件、自由記述割合約24.4%）、「保育所の地域子育て支援センター事業」9件（回答数35件、自由記述割合約25.7%）であった。したがって、記述数10件未満の「子育てオリエンテーション事業」、「世代間交流事業」、「保育所の地域子育て支援センター事業」の3事業については、この分析に含まない。分析した自由記述データ数は155件である。

まず、全体の傾向をつかむために、単語頻度を見た(表2-5)。最も多かったものから「子ども」、「楽しい」、「良い」、「回数」、「嬉しい」などである。否定的な言葉としても捉えられるのは、「少ない」だけである。「楽しい」、「良い」、「嬉しい」、「楽しみ」、「助かる」など肯定的な表現が多く

第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見えてきた課題

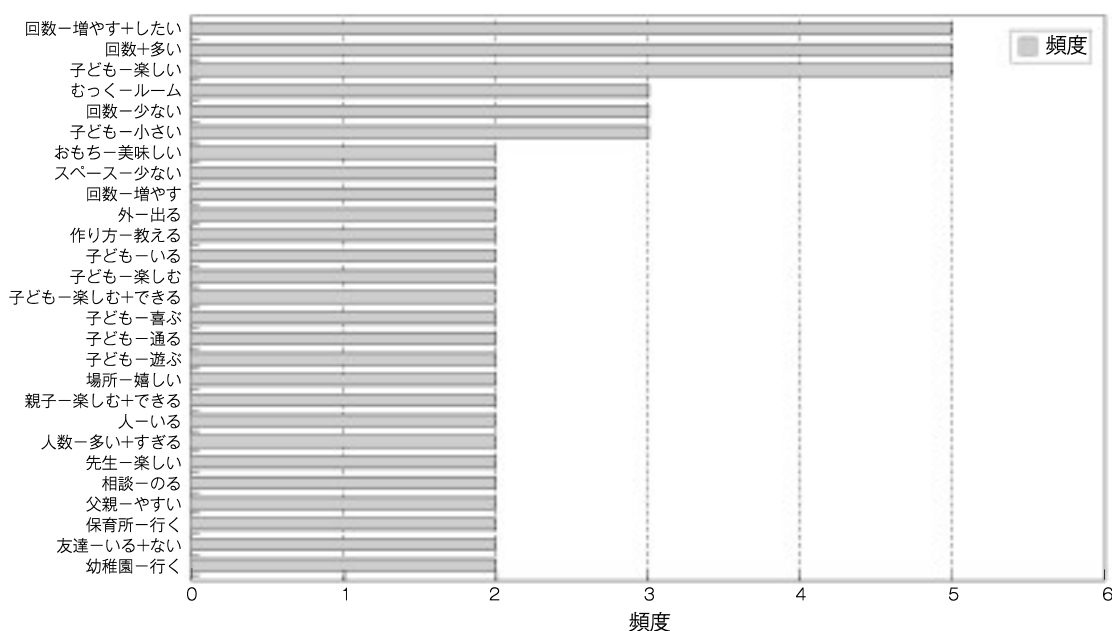
上がっている。また、「増やしたい」、「参加したい」といった意思を表す表現も見られる。

表2-5 単語頻度（上位20位）：広場関連事業全体（155件）



次に単語の係り受けの頻度を上位20位まで見た（表2-6）。この分析は、文章中に現れる係り受けの回数をカウントし表にしたものである（数理システム、2011）。多かったものから「回数-増やす+したい」（＝「回数を増やしたい」）、「回数-多い」、「子ども-楽しい」、「回数-少ない」などとなっている。全体として頻度が高いものは多くないが、回数に関する内容や、子どもに関する内容が多く出現している。回数に関しては「回数-増やす+したい」（＝「回数を増やしたい」）、「回数-多い」、「回数-増やす」といった係り受けであり、概ね“回数を増やしてほしい”という要望であることがわかる。また、「子ども-楽しい」、「子ども-楽しむ」、「子ども-楽しむ+できる」、「子ども-喜ぶ」といった、子どもが楽しんでいる様子や喜んでる様子についての係り受けが多くなっている。

表2-6 単語係り受け頻度（上位20位）：広場関連事業全体（155件）



次に、ことばネットワーク分析を実施した。この分析は、テキスト全体から関連の強いことばどうしをまとめて、いくつかのかたまりをつくり、このかたまりを1つの話題として捉えることにより、テキスト全体を大まかな話題ごとにわけることができるものである（数理システム、2011：服部、2010）。また今回は、ことばネットワーク分析でも「係り受け関係」を見るが、これは単語の係り受け関係に基づいた抽出法であり、係り受け関係として抽出される2つの単語は、関連が強いという観点から関連性を求めたものである（数理システム、2011：服部、2010）。

今回のことばネットワーク分析では、単語頻度2以上、頻度が上位20位のものを抽出し、係り受け関係を見た。結果、図2-2のように11クラスタに分類された。すべて解釈できるわけではないが、概要を見ていく。最も大きなクラスタは、中心に「子ども」とあるクラスタであるが、“子どもが楽しんだり、喜んだりしながら利用している”という流れをつかむことができる。また、“親子で楽しむこと”ができていたり、“先生と過ごすことが楽しい”と感じていたりすることも理解できる。次に大きなクラスタは、回数に関するクラスタである。これは、“スペースや回数が少なく、もっと増やしてほしい”といった流れを理解することができる。「幼稚園、保育所→行く」、「おもち→美味しい」は、「友だち→いない」はそのまま解釈できるが、それ以外のクラスタは単純すぎてそれだけではわかりにくいので、原文を含めて解釈していくと、「父親→やすい」は“父親も参加しやすくなればよい”、「相談→乗る」は、“相談に乗ってもらいたい”、「人数→多すぎる」は“(スペースに対して) 人が多すぎる”、「場所→嬉しい」は、“こういった場所があることが嬉しい”、「作り方→教える」は、“(おもちゃなどの) 作り方を教えてくれた”、「外→出る」は“外に出る機会となった”という流れを理解することができた。

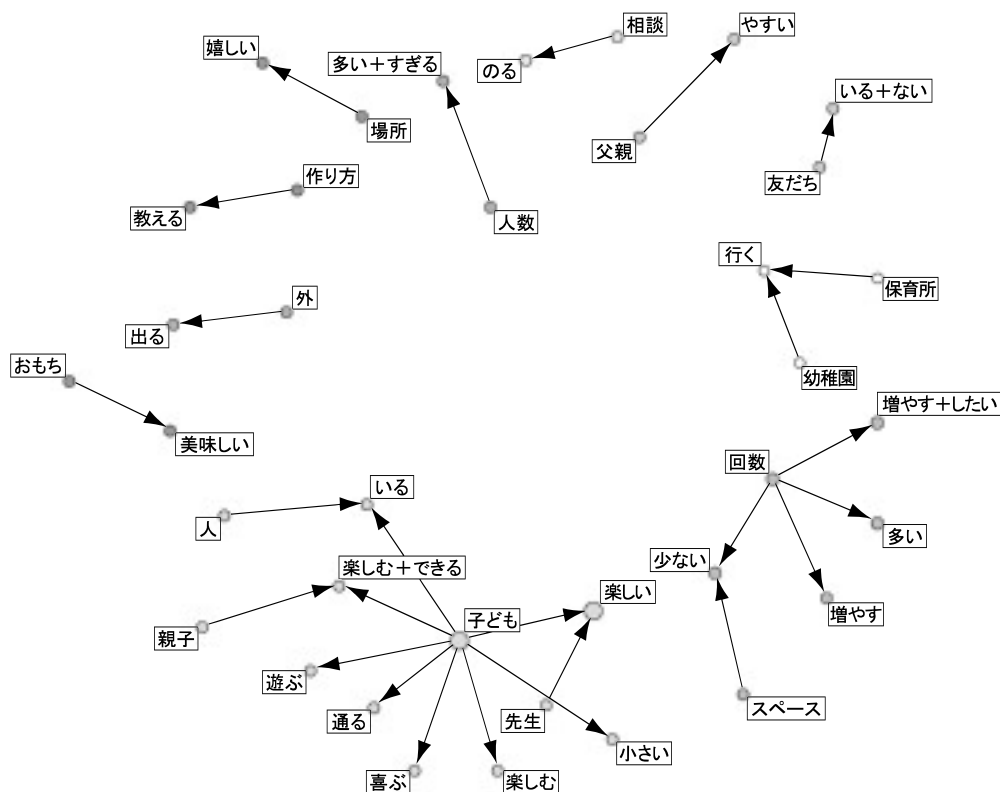


図2-2 ことばネットワーク（係り受け関係）：広場関連事業全体（155件）

第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見えてきた課題

(2) つどいの広場事業

事業ごとの分析結果を見ていく。単語頻度および係り受け頻度については表の通りである（表2-7、表2-8）。単語頻度では、「良い」、「楽しい」、「気軽」、「嬉しい」など肯定的な単語がたくさん上がっている一方、「多い」、「少ない」、「大変」など肯定的・否定的どちらにも捉えることのできる単語が上がっている。これらについて原文をたどってみると、「多い」については、“仕事の場合が多い”、“人が多い”など共通の内容を指しているわけではないことがわかった。「少ない」は、“スペースが少ない”、“場所が少ない”など広さに関係していることがわかった。「大変」は“大変気に入っている”、“大変嬉しい”と肯定的な意味合いで使用されていることがわかった。

次に係り受け頻度を見てみると、ほとんどの頻度が1であることがわかる。唯一2回の頻度があったのは、「スペース-少ない」であり、現在の“スペースが狭い”と感じていることがわかる。係り受け頻度が少ないため、単語が共通している（「利用」、「おもちゃ」、「参加」）の3つに注目すると、「利用」という単語が含まれる「16時+ない-利用+できてほしい」や「17時ごろ-利用+できてほしい」は、“16時あるいは17時ごろまで利用できるようにしてほしい”という開所時間延長の要望であることがわかる。また、「おもちゃ」に関する係り受け（「おもちゃ-壊れる」、「おもちゃ-置く」）では、“壊れているおもちゃが多い”という苦情と“たくさんのおもちゃが置かれていてよい”という肯定的な意見の両方であることがわかった。「参加」については、“参加しやすい”、“イベントに参加したい”といった参加しやすさや参加の意思を示すものであり、特に肯定的あるいは否定的な係り受けではないことがわかった。なお、ことばネットワーク分析は、係り受け頻度が低いため割愛することとする。

表2-7 単語頻度（上位20位）：つどいの広場事業（25件）

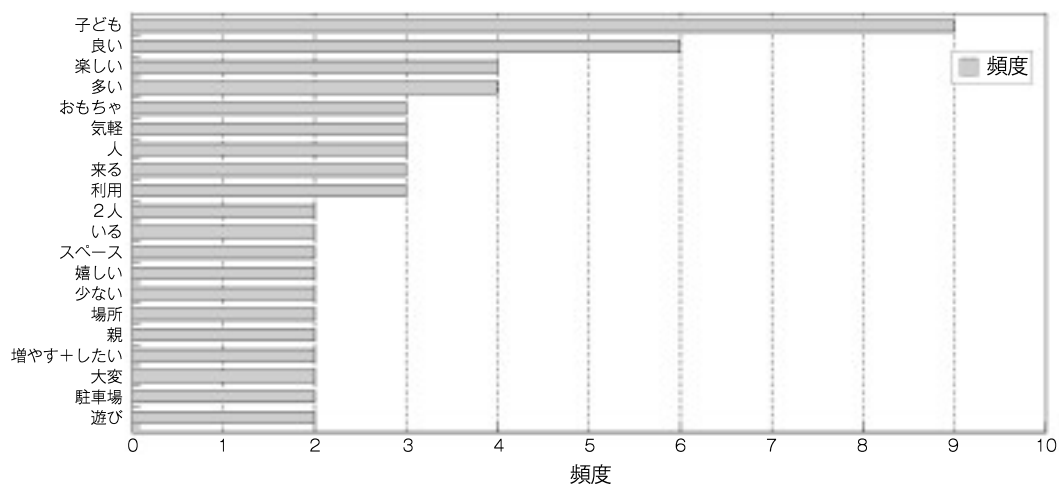
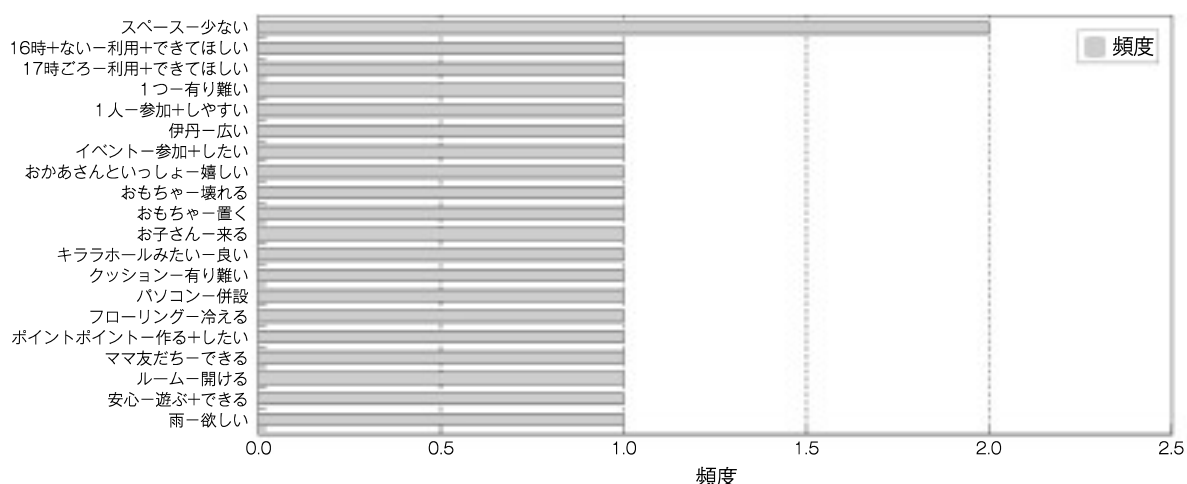


表2-8 単語係り受け頻度（上位20位）：つどいの広場事業（25件）



(3) 子育てサークルのネットワーク化の推進

同様に単語頻度と係り受け頻度を見ていく（表2-9、表2-10）。単語頻度を見てみると、頻度の高いものはそれほど多くない。頻度の多いものから順に、「楽しい」、「子ども」、「親子」などとなっている。多くが肯定的な表現であるが、「大変」、「お疲れ様」、「残念」の3つについては、肯定・否定の判断ができない単語のため原文をたどってみると、「大変」は“(行事の実施などについて) 大変だったことでしょう”など、「お疲れ様」は“(スタッフに対して) お疲れ様でした”などスタッフへの労いの言葉であることがわかった。「残念」については、“来るチャンスを逃していて残念だった”、“アクセスが悪いのが残念”といった内容で同一のものを表しているわけではなかった。係り受け頻度を見てみると、ほとんどが1回であり、2回以上頻度があったのは「おもちゃ-美味しい」、「親子-楽しむ+できる」の2つであった。頻度1回のものも係り受けを見ると大体の意味が分かるものが多く、否定的な表現は出てきていない。1つ要望として考えられるのは「ルーム-知る+したい」（ルーム-知りたい）である。原文を見てみると、“(親子が集う) ルームの存在をもっと早く知りたかった”という意見であり、これは市の広報が十分であったかどうかという点にもつながってくる意見である。

本事業についてもことばネットワーク分析は、係り受け頻度が低いものが多いため割愛する。

第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見えてきた課題

表2-9 単語頻度（上位20位）：子育てサークルのネットワーク化の推進（22件）

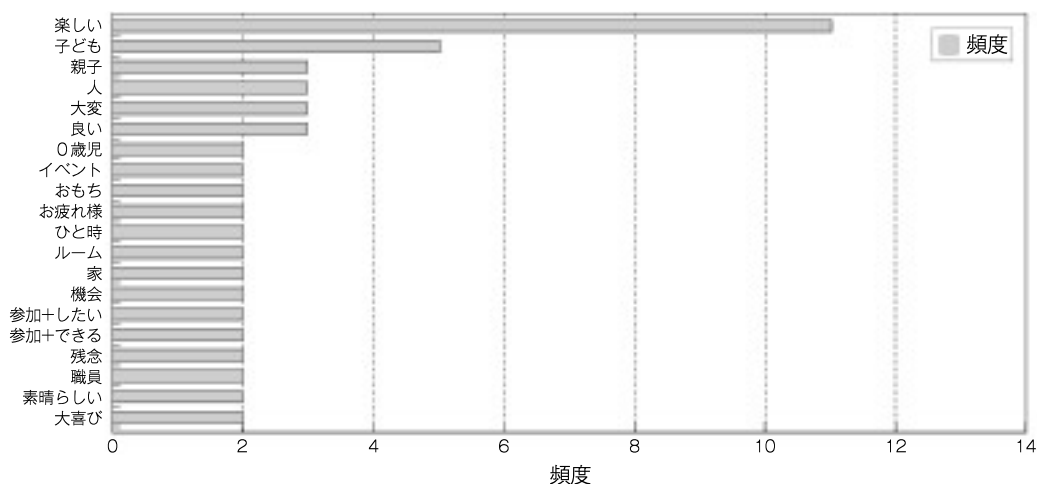
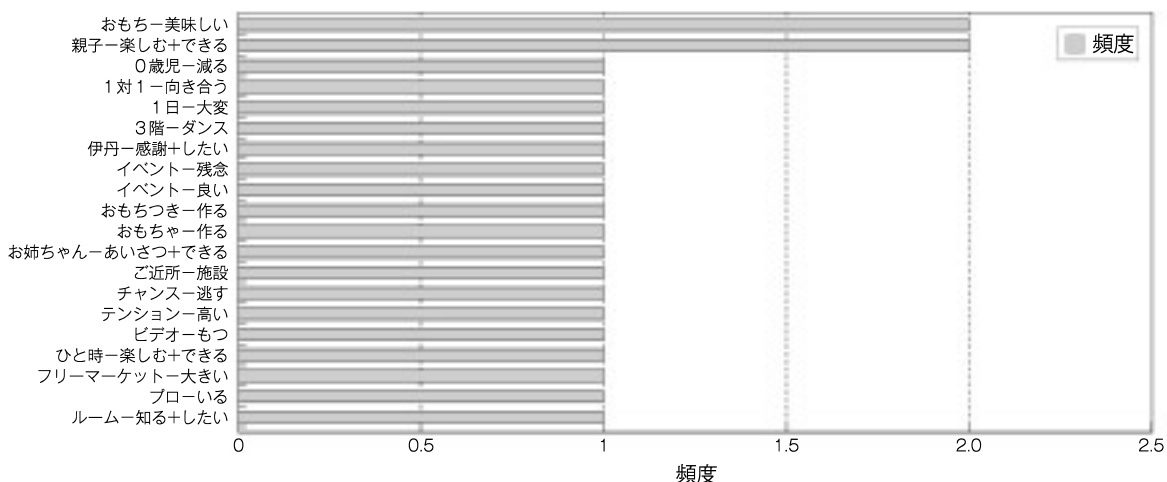


表2-10 単語係り受け頻度（上位20位）：子育てサークルのネットワーク化の推進（22件）



(4) 地域ぐるみの子育て支援事業

単語頻度と係り受け頻度は表2-11、表2-12の通りである。単語頻度を見ると、頻度の高いものから「子ども」、「楽しい」、「良い」、「回数」、「参加」となっている。全体として否定的な表現は見受けられず、「楽しい」、「良い」、「嬉しい」、「楽しみ」といった肯定的な表現が多いことがわかる。また、「増やす+したい」や「参加+したい」、「続ける+したい」といった肯定的意味合いでの意思の表現も見られる。次に係り受け頻度を見てみると、最も多いもので頻度5であり、この事業についても単語頻度はあまり高くないことがわかる。内容を見てみると「回数-増やす+したい」（＝「回数を増やしたい」）、「回数-多い」、「回数-少ない」、「回数-増やす」といった回数に関する係り受け、「子ども-いる」、「子ども-楽しむ」、「子ども-喜ぶ」、「子ども-小さい」、「子ども-通る」といった子どもに関する係り受けが多いことがわかる。原文を見てみると、回数については、「回数を増やしてほしい」、「回数が多ければよい」、「回数が少ない」といった現在の回数に対する意見であることが分かった。次に子どもについてみてみると、「子どもが楽しそうにしている」、「（同じくらいの年齢の）子どもがいるところに来られた」、「子どもが喜んでい」、「子どもが小さいころからきている」といった子どもがこの場所に来て楽しんでいる様子を伝え

ているものであることがわかる。他に、「0歳児」については「0歳児-飽きる+ない」、「0歳児-来る」では、“0歳児でも飽きないようにしてほしい”、“0歳児ばかり来ていると少し大きい子どもは……”といった、0歳児への対応についての要望であることがわかる。また「1回」については、「1回-少ない+すぎる」、「1回-不安」、「1回+ない-参加+したい」の3つが上がっているが、同様に原文をみると、“(月に)1回では少なすぎる”といった回数に対しての要望であることが分かった。

表2-11 単語頻度（上位20位）：地域ぐるみの子育て支援事業（108件）

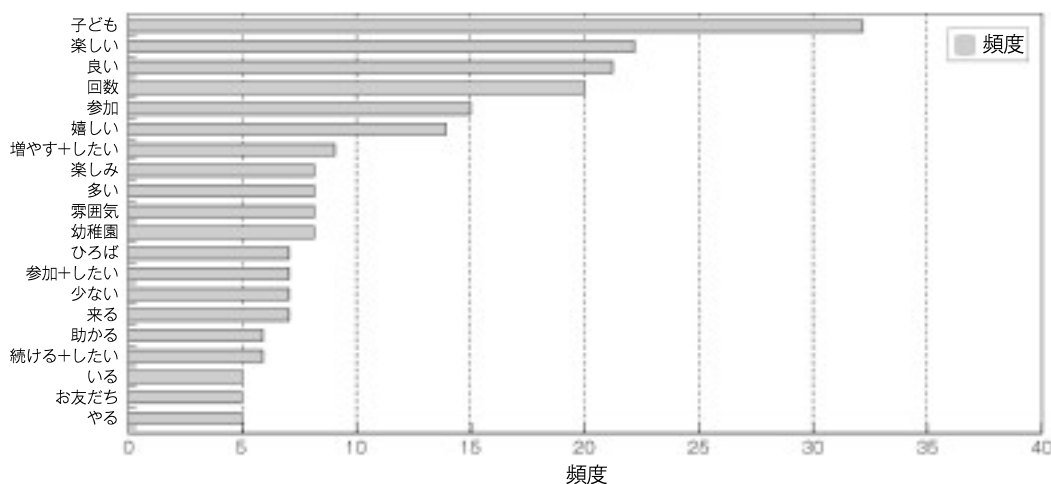
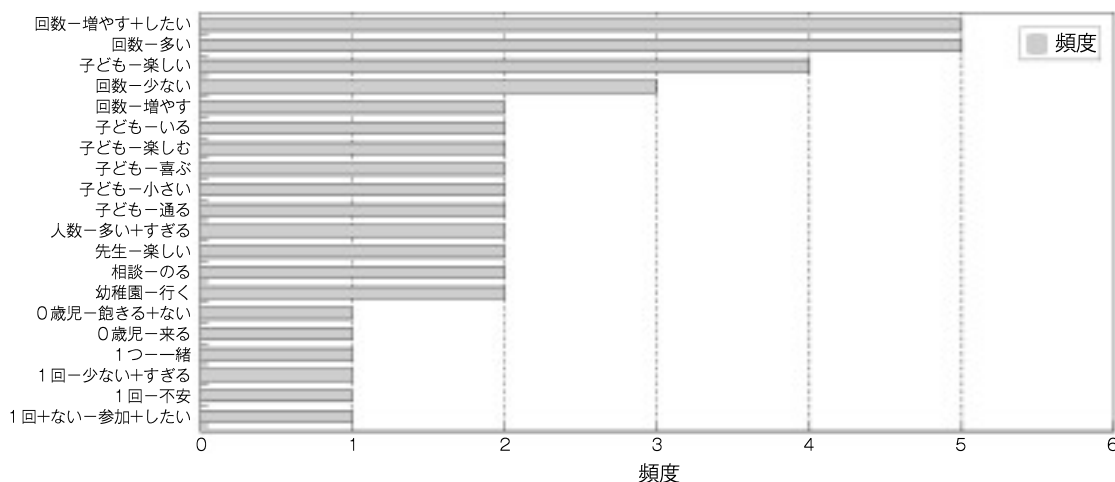


表2-12 単語係り受け頻度（上位20位）：地域ぐるみの子育て支援事業（108件）



次に、ことばネットワーク分析の結果を見る（図2-3）。単語頻度2以上、頻度が上位20位のを抽出し、係り受け関係を見た。大きく5つのクラスタに分かれていることがわかる。最も大きなクラスタは、「子ども」を中心にしたものであるが、子どもが“喜んだり楽しんだりしている”、“先生と過ごすことが楽しい”といった流れを理解することができる。次に大きなクラスタは、「回数」を中心にしたものであるが、“回数が少ないため増やしてほしい”という要望であることが理解できる。また「人数 → 多い+すぎる」は、原文も合わせて考えると“限られたスペースで過ごすには人数が多すぎる”と理解できる。他の「相談 → のる」、「幼稚園 → 行く」についてはそのままの意味のため割愛する。

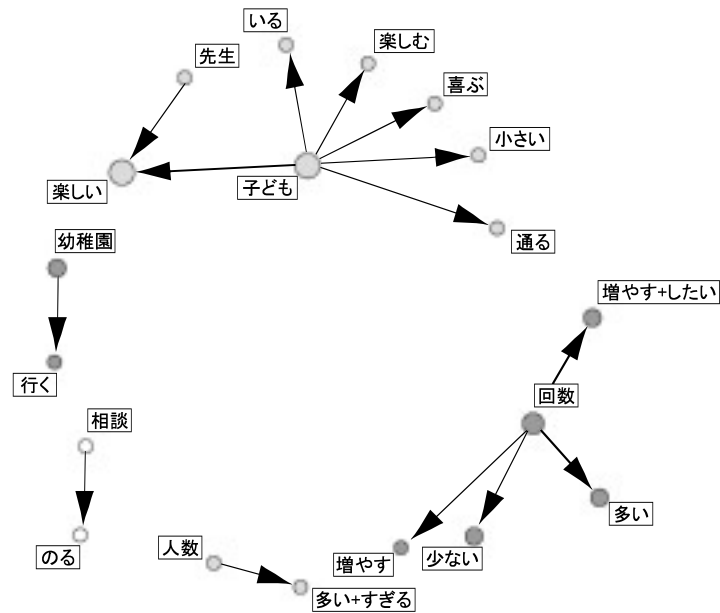


図2-3 ことばネットワーク分析（係り受け関係）：地域ぐるみの子育て支援事業（101件）

2. 保育関連事業

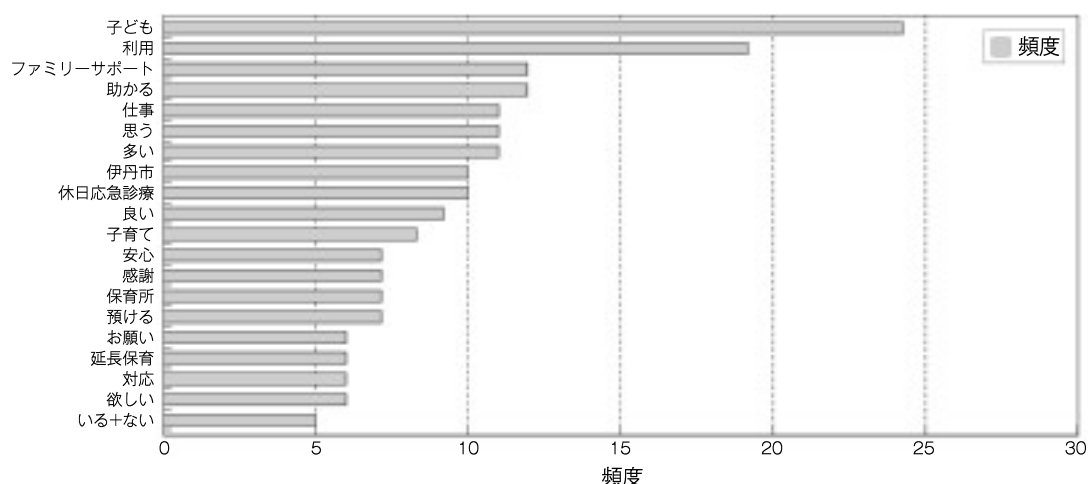
次に保育関連事業についてみていく。同様にまず全体の傾向を見た上で、個別の事業について結果を概観する。

(1) 全体

保育関連事業全体の自由記述数は、65件（回答数192件、自由記述割合約33.8%）であり、その内訳は、「育児ファミリーサポートセンター」27件（回答数53件、自由記述割合約50.9%）、「延長保育事業」18件（回答数83、自由記述割合約21.7%）、「子育て短期支援事業」0件（回答数3件、自由記述割合0%）、「小児医療体制の充実」20件（回答数53件、自由記述割合約37.7%）であった。したがって、「子育て短期支援事業」についてはこの分析に含まれない。

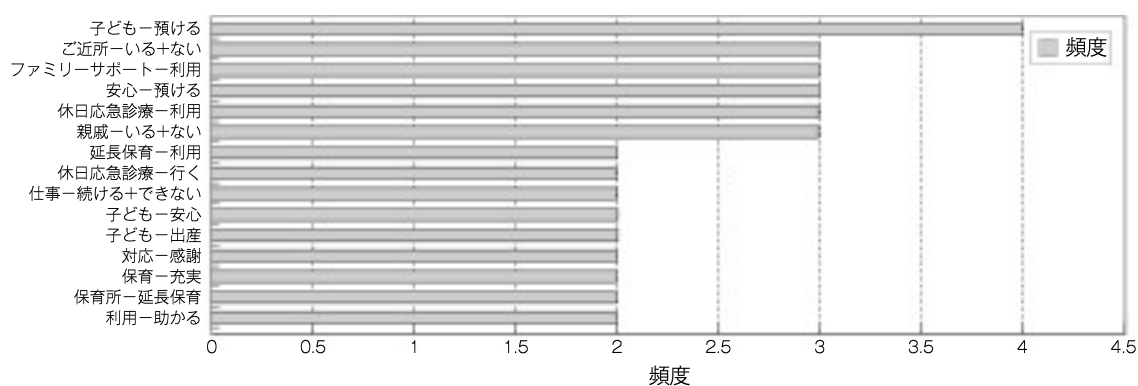
まず、全体の傾向をつかむために、単語頻度を見た(表2-13)。最も多かったものから「子ども」、「利用」、「ファミリーサポート」、「助かる」、「仕事」などである。否定的な言葉として捉えられるものは「いる+いない」（＝「いない」）以外上がっておらず、「良い」、「安心」、「感謝」といった肯定的な表現も上がっている。また、「お願い」、「欲しい」といった要求の表現も見られる。

表2-13 単語頻度（上位20位）：保育関連事業全体（65件）



次に単語の係り受けの頻度を上位20位まで見た(表2-14)。多かったものから「子ども-預ける」、「ご近所-いる+ない」(=「ご近所-いない」)、「ファミリーサポート-利用」、「安心-預ける」などとなっている。「子ども-預かる」や「ファミリーサポート-利用」は、サービス利用についてたずねたアンケートであるため当然出現しておかしくない係り受けであるが、例えば「ご近所-いる+いない」(=「ご近所がない」)、「親戚-いる+いない」(=「親戚がない」)、「仕事-続ける+できない」(=「仕事が続けられない」)などは、親戚が近くにいないことや、近所の気軽に付き合える人がいないこと、サービス利用ができなければ、仕事を続けることができないなどの現状を表していると考えられる。また、「安心-預ける」、「子ども-安心」、「対応-感謝」、「利用-助かる」などは、利用したサービスを肯定的に捉えていると考えられる。

表2-14 単語係り受け頻度（上位20位）：保育関連事業全体（65件）



次に、ことばネットワーク分析を実施した。ことばネットワーク分析では、単語頻度2以上、頻度が上位20位のものを抽出し、係り受け関係を見た。結果、図2-4のように7クラスタに分類された。クラスタごとに見ていく。すべて解釈できるわけではないが、最も大きいクラスタでは、“延長保育やファミリーサポート、休日応急診療を利用することで助かった”という流れを理解することができる、また、“出産のときなどに子どもを安心して預けることができる”や、“対応に感謝していること”なども読み取ることができる。“親戚や近所に頼れる人がいない”ことや、“仕事を続けることができない”、“保育の充実を望む”、“利用料金を安く”なども読みとること

第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見てきた課題

ができる。実際に原文を見てみると、“利用しなければ仕事を続けることができなかつたかもしれない”、“仕事を続けることができなかつたと思う”、“料金がもう少し安ければ利用しやすくなる”、“料金が安くなればいいと思う”、“保育の充実を希望する”や“保育が充実すれば”などの表現が見られた。全体として、保育関連のサービス利用を肯定的にとらえているものの、料金や保育について要望を持っているということが明らかとなった。

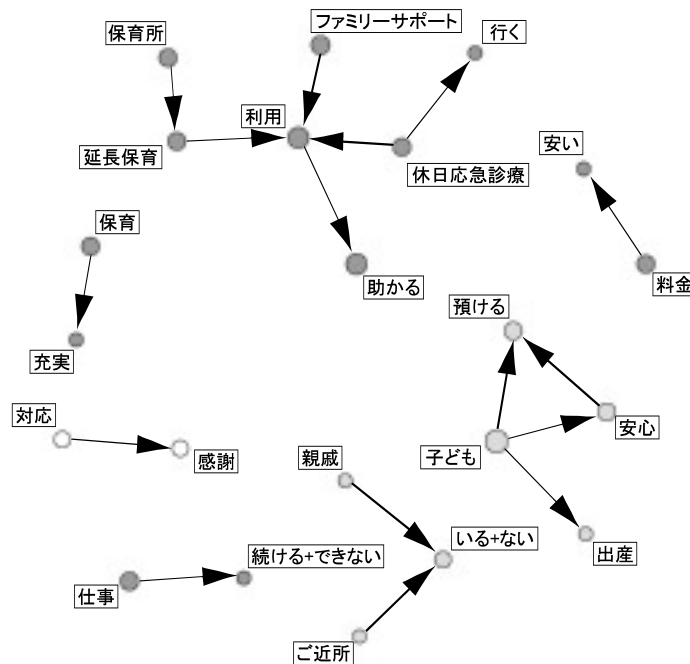


図2-4 ことばネットワーク分析（係り受け関係）：保育関連事業全体（65件）

(2) 育児ファミリーサポートセンター事業

事業ごとの分析結果を見ていく。単語頻度および係り受け頻度については以下の通りである（表2-15、表2-16）。全体の傾向と似ている点は割愛するが、単語頻度では肯定的な表現は「感謝」のみである。「料金」、「安い」（この「安い」の原文は、「安ければ」「安いと」など、“安いことを望む”意味合いのものである）という利用価格についての単語も出てきている。係り受け頻度では、「安心－預ける」、「利用－助かる」など肯定的な表現、「ご近所－いる＋ない」（＝「ご近所がない」）、「親戚－いる＋いない」（＝「親戚がない」）、「仕事－続ける＋できない」（＝「仕事を続けられない」）、「料金－安い」など、周りに預ける人がいないことや、利用しなければ仕事を続けることができない、あるいは料金が安ければよい、といった結びつきを考えることができる係り受けが見受けられた。

表2-15 単語頻度（上位20位）：育児ファミリーサポートセンター事業（27件）

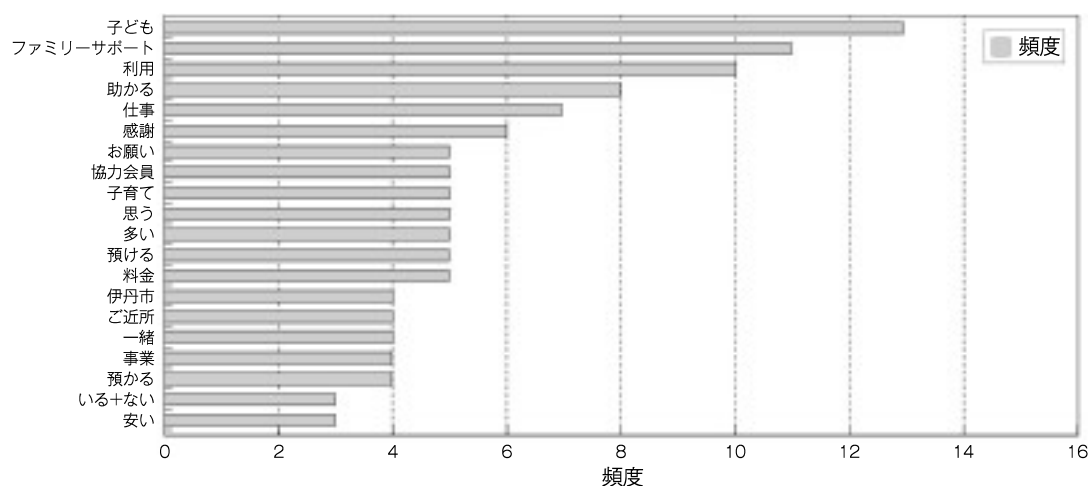
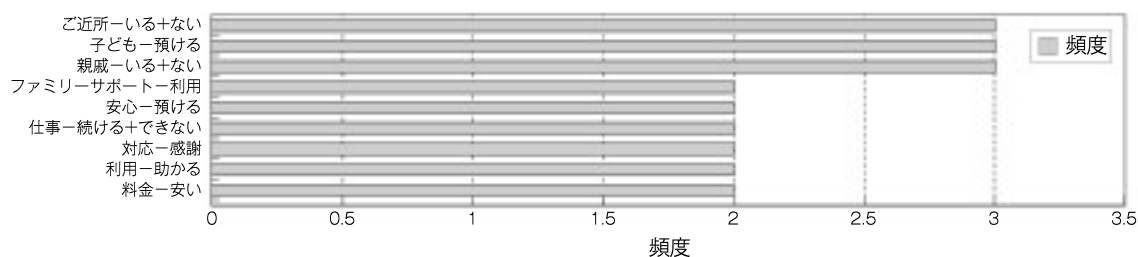


表2-16 単語係り受け頻度（上位20位）：育児ファミリーサポートセンター事業（27件）



次に同じくことばネットワーク分析（係り受け関係）を見た（単語頻度2以上、頻度20位以内）（図2-5）。6クラスタに分かれている。1つ1つのクラスタの単語数は少なく、解釈しやすい結果となっている。原文とも見比べながら結果を解釈すると、“対応への感謝”、“ファミリーサポート利用によって助かっている”、“安心して子どもを預けられる”、“料金が安ければよい”、“（ファミリーサポートの利用なしでは）仕事を続けることができない”、“頼れる親戚や近所がない”となる。ここからは、概ね利用全般には満足していることがわかるが、利用のネックとなっているのは利用料金であることがわかる。伊丹市の本サービスの利用料金は平日1時間当たり800円であり、この価格がもう少し安ければよい、という要望である。

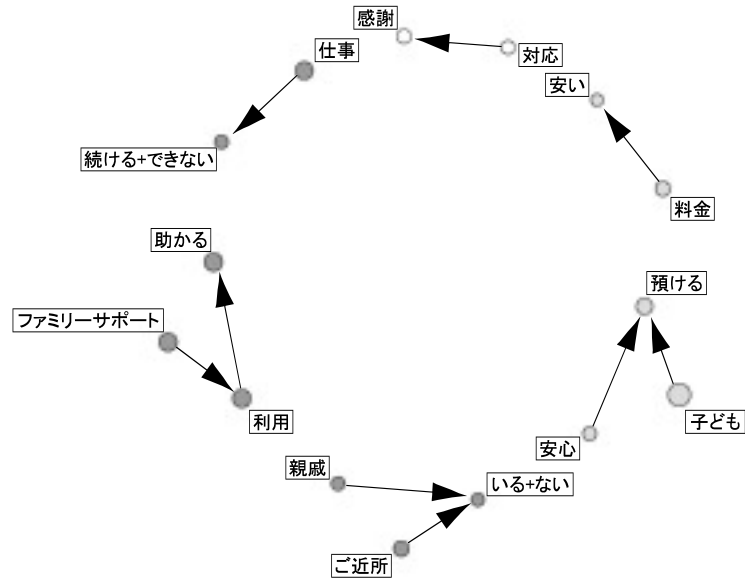


図2-5 ことばネットワーク分析 (係り受け関係)：育児ファミリーサポートセンター事業 (27件)

(3) 延長保育事業

単語頻度および係り受け頻度については、次の通りである(表2-17、表2-18)。単語頻度を見ると、自由記述数が少なかったこともあり、最大頻度でも6程度となっている。注目すべきは、「学童保育」や「小学校」などの学童期についての記述である。原文を見てみると、“延長保育では19時まで預かってもらえるが、学童保育では17時までであることが不安”、“小学校に上がると学童保育を利用することになるが、17時までというのは短い”といった内容であることが分かった。次に係り受け頻度分析を見ると、こちらも自由記述数が少なかったことから、頻度数1が多い結果となっている。“時間”に関することや「安心」といた言葉が出てきている。頻度数が1のものが多いため、全体的な考察にとどめるが、原文を見てみると、“時間”については“学童保育が17時までであるとそれから親が帰宅するまで家で1人で留守番させるのはかわいそう”、“小学校に行った際の学童保育が17時までのためその後の2時間が保育するものがおらず、できればもう少し延長で見て頂ければ”と将来の学童保育への心配や不安についての記述と捉えることができた。また、「安心」についての原文では、“安心して頼める人が欲しい”、“安心して頼める場所がある”など、こちらも学童保育を利用する年齢に達すると、安心して預かってもらえる場所がなくなってしまうという声であることがわかる。また「サービス」については、“休日や夜間にも利用できるようなサービスを増やしてほしい”、“仕事をフルタイムで持つ人が利用できるサービスを増やしてほしい”といった要望であることがわかる。その他、「しづらいー質問」、「ニーズー違う」は、“アンケート項目が延長保育利用者にとっては答えにくいものであった”との指摘であった。

なお、学童保育(伊丹市では「児童くらぶ」)は、2010(平成22)年度より18時までの延長保育が実施されている。

ことばネットワークは係り受け頻度が1のものが多いため、割愛する。

表2-17 単語頻度（上位20位）：延長保育事業（18件）

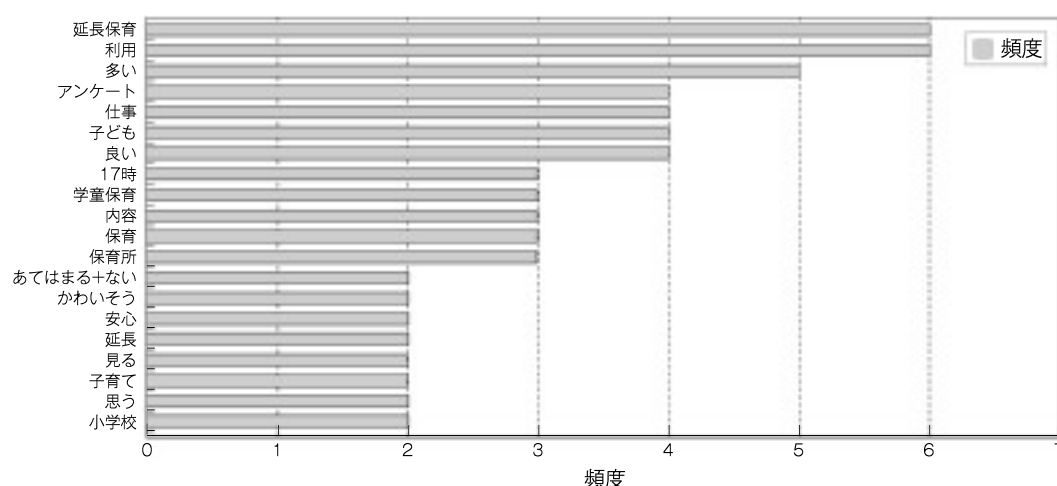
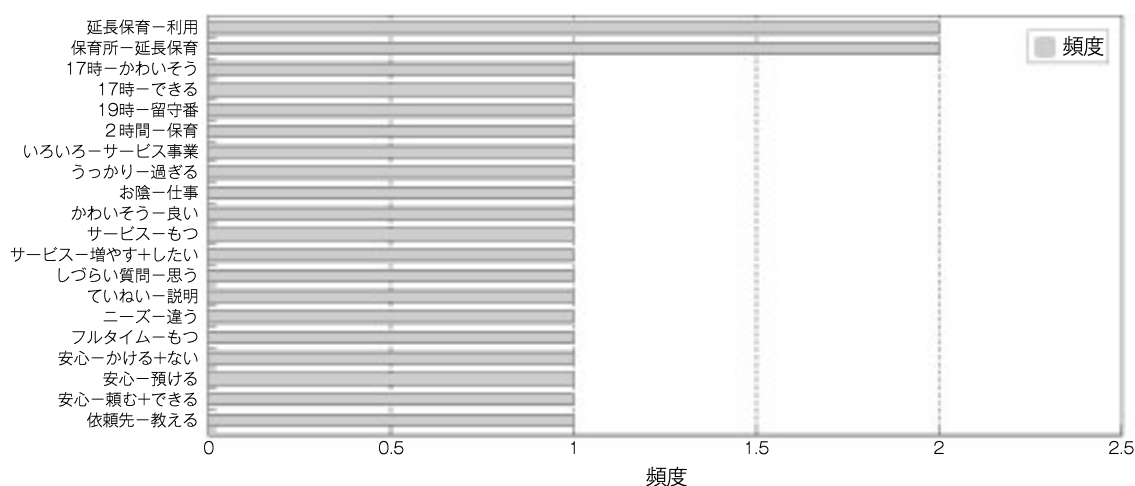


表2-18 単語係り受け頻度（上位20位）：延長保育事業（18件）



(4) 小児医療体制の充実

単語頻度および係り受け頻度分析については、表2-19、表2-20の通りである。単語頻度では、“嬉しい”、“助かる”、“安心”など肯定的意味合いの単語がある一方、“大変”、“急変”など肯定的意味合いでは解釈できない単語があった。これら否定的な意味合いと判断できる単語を中心に、原文をたどってみると、「休日応急診療は大変だと思うが、ぜひ続けてほしい」、「休日応急診療は、容態が急変する子どものいる家庭にはとても助かる事業の1つ」といった肯定的表現であることがわかった。

係り受け頻度については、ほとんどの係り受けが1度きりのものであるため、延長保育と同じく全体的な考察に留めることとするが、日数に関する単語や「安心」、「伊丹市」などの表現が多くみられる。そこで日数に関する単語と「安心」、「伊丹市」について原文をみた。日数に関しては、“もっと欲をだすならばお薬は1日のみでなく2～3日分いただけたら”、“休日の分しか薬をもらえないので、困る。せめて、3～4日分は出して欲しい”といった薬に関する要望、“以前に利用したときより1日の診療時間が長くなっていてよかった”という診療時間についてのプラスの評価であることがわかった。“安心”については、“もっと安心して暮らせる病院の体制を作してほしい”という病院体制の充実への要望であり、“伊丹市”に関しては“伊丹市は出産しにくい

第2章 第1フェーズ①：これまでの研究と自由記述分析から見えてきた課題

市と思いました”、“どうか子育て世代にも税金を有効に使って頂ければと思います。市も日頃から尽力されていると思いますがよろしくお願いします”、“駐車場がないので市の駐車場を開放願います”などの小児医療体制そのものというよりは伊丹市に向けての要望であった。ことばネットワーク分析については、係り受け頻度が1のものが多いため割愛することとする。

表2-19 単語頻度（上位20位）：小児医療体制の充実（20件）

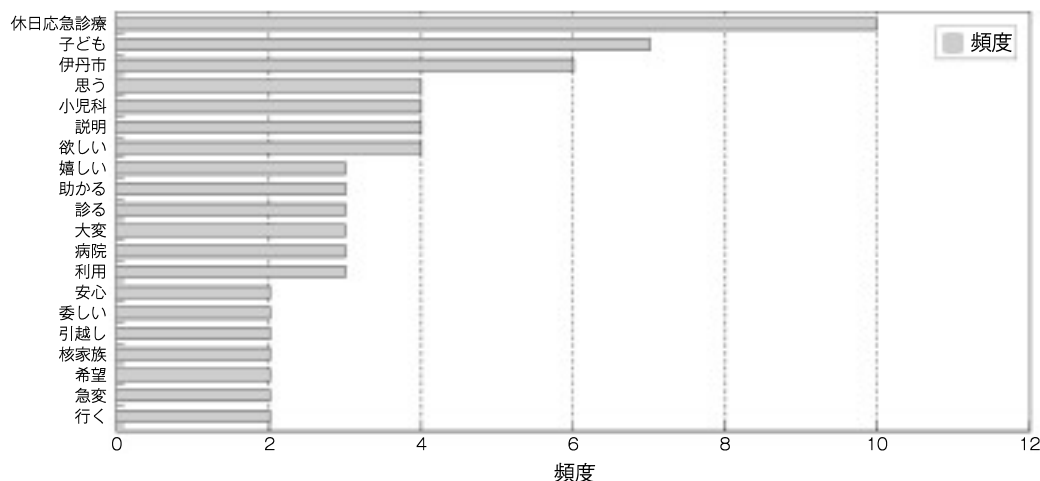
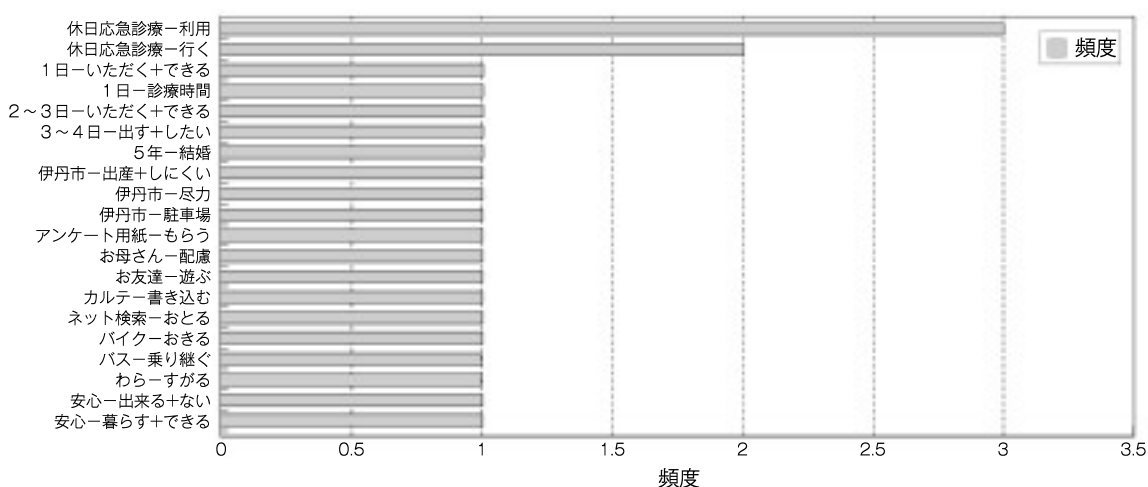


表2-20 単語係り受け頻度（上位20位）：小児医療体制の充実（20件）



第3項 まとめ

広場関連事業、保育関連事業2つのTMSの結果のまとめを行う。全体として肯定的な意見が多く、子どもが楽しんでいる様子やサービスへの感謝などが抽出された。一方で、近所に頼れる人がいない、友だちがいないといった子育てを行う上で、保護者（主に母親）が身近に助けてくれる存在が少なく、孤立しがちな現状についても明らかとなった。また、保育サービスの充実を求める声もあがっていた。

ここでは利用者評価ツール作成のために、要望や改善を意図とした意見を中心にまとめることとする。共通していることは、“回数”や“スペース”の不足の問題、開所時間や閉所時間といった“時間”の延長についてといえる。また、利用料金のかかるサービスでは、料金の値下げを求

める声も上がっている。他にも事業実施をもっと早く知りたかったという“広報不足”とも関連する意見が抽出された。さらに、現在のサービス利用ではなく子どもの成長発達を見越した（現在は就学前児童であるが、就学児童になった場合などの）サービスの不足についての指摘や不安についても抽出された（延長保育事業）。他には、アンケートの項目が答えにくいといった意見や特定のサービスに向けての要望というよりは、伊丹市に向けた大きな視点の要望（税金の有効活用等）も抽出された。

いずれも重要な意見であるが、利用者評価ツール作成を考えた場合に注意すべき点は、①スペース、②開所・閉所時間、③実施回数、④広報、⑤価格、⑥アクセスの6点であると考えられる。質問項目作成にあたっては、これら6点に十分配慮するとともに、理解しやすい表現にも十分考慮しながら作成する。また、今回の分析でも、実際に使ってみてどうであったのかという利用者の主観的効果が抽出されたことから、質的調査（フォーカス・グループ・インタビュー）実施においては、“主観的効果”についてもたずねることとし、その結果も含めて利用者評価ツール項目に生かす必要があると考えた。

第3章 第1フェーズ②：フォーカス・グループ・インタビュー調査

利用者評価ツール作成のための利用者への質的調査として、2010（平成22）年度に実施したフォーカス・グループ・インタビュー調査についてまとめる。

第1節 質的調査実施の目的と方法

第1項目 的

これまでの研究から広場関連事業、保育関連事業等について利用者評価ツールの課題を明らかにしてきた。本質的調査では、アンケート調査や自由記述といった間接的な手法ではなく、直接に利用者の生の声を聴くことで、もう一段利用者の視点に立った利用者評価ツールの課題を明らかにしていく。また、各事業の現状の把握も行う。よって、本調査の目的は、1) 各事業の現状把握、2) 利用者評価ツール作成のための情報収集・分析の2つを行うことで、調査対象事業の評価を行うと同時に、分析結果を利用者評価ツール作成に生かすことである。

第2項 事業の抽出方法

上記目的より伊丹市次世代育成支援後期行動計画（伊丹市、2010）を主として、利用者評価が必要あるいは可能である事業を選び出した後、これまでの研究で使用してきた評価ツールの3分類（「広場関連事業」、「保育関連事業」、「講座関連事業」）をもとに事業を分類した。更に3分類それぞれから、質的調査実施可能な事業を選びだした。その際の条件は、1) 利用者から質的調査実施の承諾を得られやすいどうか、2) 利用者が比較的多く、調査協力をして個人情報保護が保障できるかどうか（利用者人数が少ないと、誰が調査に協力したか容易に判明する可能性があるため）、3) 調査実施に必要な空間と時間を確保できる事業であるかどうか、の3点である。その結果、地域子育て支援に関する事業を中心に、「広場関連事業」として「地域子育て支援拠点事業」から2か所（調査当時市内6か所で実施。担当課の異なるものを抽出）、「保育関連事業」として「体験保育事業」、「育児ファミリーサポートセンター事業」の2か所の合計3事業4か所で実施することとなった。いずれの決定もすべて伊丹市担当課職員と協議の上行い、関係課の了承を得ている。なお、「講座関連事業」における実施も検討中である。

第3項 調査方法

利用者へフォーカス・グループ・インタビュー（以下、FGI）の手法を用いて調査を実施した。FGIとは、量的調査では得がたい参加者の生の声を聞くことのできる手法である。また、1対1のインタビューでは得られない「積み上げられた情報」、「幅広い情報」、「ダイナミックな情報」を得ることができる手法である（安梅、2001）。FGIとは、「具体的な状況に即したある特定のトピックについて選ばれた複数の個人によって行われる形式ばらない議論」と言われてお

り (Vaughn S. et al, 1998、井下監訳、2002)、近年ヒューマンサービス領域でニーズ把握や事業評価、サービス開発等に幅広く使われている手法である (安梅、2001、2003、2010)。

1. FGI 協力者のリクルート

調査に際してまず調査対象事業の実施場所に、伊丹市担当職員と共に筆者が本研究の趣旨・調査方法などの説明に行き、事業担当職員の下承を得た。その後、各事業の担当職員に調査に協力して下さる方 (15名を目標) のリクルートを依頼し、インタビュー協力者を募った。

2. FGI の実施

FGI 実施に当たっては調査協力者の方々に、本調査の趣旨・目的などを十分説明し、合意を得た上で参加していただいた。また、個人情報保護に細心の注意を払うこともあわせて約束し、承諾書に署名を得た上で実施している。インタビューは、FGI 手法に則って筆者の作成したインタビューガイドに基づいて実施された。インタビューガイドとは、FGI 実施手順や手続き、質問内容などを記載したものであり、調査者がスムーズに調査を実施すると同時に、インタビュー参加者が容易に調査目的や質問内容を理解することができるように作成するもので、FGI には不可欠なものである (安梅、2001)。今回の調査の質問内容は4つである。1) 本事業・サービスを利用しようと思った動機、2) 実際に利用してみてよかったこと、3) 実際に利用してみてよくなかったこと、4) サービスを選択する上で重要と考えていること、である。2) は、利用者の利用後の主観的効果をたずねるものである。調査結果は、FGI 協力者ならびに対象事業の現場担当者へも報告することとなっている。

調査実施中は、FGI の様子をすべて録音・録画し、インタビュアーである筆者の他に、観察者として各インタビュー現場に2名から3名のFGI 補助者を付け、インタビュー協力者の表情・様子などを観察してもらった。観察記録は、筆者作成の記録用紙に記入してもらった。また FGI 終了後、協力者の属性等の情報収集のため、簡単な質問紙調査に協力をいただいた。

3. 調査対象と実施場所、時間と調査期間

調査対象は、「地域子育て支援拠点事業」2か所および「体験保育事業」1か所については、各事業を利用している母親、「育児ファミリーサポートセンター事業」ではサービス提供者である。いずれも伊丹市在住であることが条件である。なお、「育児ファミリーサポートセンター事業」でも、当初利用者に調査実施予定であったが、調整困難であったため提供者側への実施となった。ただし本事業は、地域住民による互助組織であるため、提供者も地域の住民である。

それぞれ1時間から2時間程度、各事業が実施されている場所(「育児ファミリーサポートセンター事業」については、月1回の会議で使用している場所)で調査を行った。調査期間は2010(平成22)年7月末から9月初旬の約2カ月間である。各事業の目的および開催日時等については一覧表にしている(表3-1)。

表3-1 FGI実施事業一覧

計画No.	次世代事業名	実施目的	実施場所・開催日時等	担当課
1101	地域子育て支援拠点事業	就学前の子どもと保護者が自由に集い、子育てについての情報交換や友だちづくりを進める場所として開催する。	開催場所：Fルーム 開催時間：9：00—12：00&13：00—15：30 土・日・祝日、年末年始休館	子育て支援課
		G科学館児童センター2階集会室をFルームとして整備し、就学前の子どもと保護者が自由に集い、子育てについての情報交換や友達づくりを進める場として開催する。	G科学館Fルーム 開催時間：9：30—12：00&13：00—15：30	G科学館
1101	保育所の地域子育て支援センター事業 *調査実施はこのうち「体験保育」	子育てに関する育児不安の解消のため、保育所が有する人的物的資源を地域に還元する支援策として、体験保育、園庭開放、育児相談、サークル支援などを実施する。	H保育所：体験期間：1カ月 対象者：保育所に入所していない就学前の児童。保育所に入所している児童と共に、同じ生活体験を実施 実施時間：実施保育所（園）の開所日で、毎週月一金の9：00—16：00 利用料：月額12,000円 応募の時期等は、「広報」に掲載	子育て支援課
5201	育児ファミリーサポートセンター事業	育児の援助を受けたい人（依頼会員）と育児を支援する人（協会員）がお互いに助けたり、助けられたりして、育児の相互援助を行う会員組織の支援活動。事業の啓発活動を進め、会員相互の交流が図れる事業および市民向けの公開講座を開催する。	実施時間：月一金の7：00—21：00 利用料金：800円／1時間 早朝・夜間、土・日曜、祝日、年末年始、軽度の病気の場合は、900円／1時間 兄弟姉妹を預ける場合は、2人目から半額	子育て支援課

（*伊丹市「次世代育成支援後期行動計画」（2010）ならびに「いたみすくすくぶっく」（2010）から筆者作成）

4. 分析方法

まず、インタビューの録音データを全て逐語録に落とした。次に、逐語録に観察記録の内容を追記し、録画記録も確認してインタビューデータを補強した。逐語録、観察記録、録画記録を合わせて1つのインタビューのデータとして扱い、分析を行った。4つのインタビューデータをそれぞれ分析し、各事業の評価を行うと共に、4つのインタビューデータに共通する内容を利用者評価ツール作成に活用する。

分析に当たっては、FGI手法に沿って内容分析を行った。分析の過程で2度の観察者（2名）によるチェックを行い、インタビュー実施者（筆者）および観察者2名の合計3名の合意が得られるまで継続して分析を行った。

第2節 結果・考察

第1項 対象者の属性

FGI協力者の属性を各対象事業別にまとめると以下のようになる（表3-2）。育児ファミリー

サポートセンター事業を除いて協力者はすべて就学前の子どもの母親であり、いずれも核家族である。母親の年齢は、25歳から44歳まで幅があるが、最も多いのは30歳—34歳となっている（母親32名中15名：46.9%）。育児ファミリーサポートセンターで年齢が高くなっているのは、長年協力会員として活動している方が多かったためである。また表には記載していないが、育児ファミリーサポートセンター事業を除いて、母親のほとんどが無職であり、32名中「産休・育休中」が2名、「パート・アルバイト」が1名となっている。

表3-2 FGI協力者の属性

次世代事業名	FGI実施場所	参加人数	協力者の年齢	子どもの数	家族構成	居住年数
地域子育て支援拠点事業	Fルーム	10	25歳—29歳：2名 30歳—34歳：4名 35歳—39歳：3名 40歳—44歳：1名	1人：5名 2人：4名 3人：1名	全員核家族	平均4.6年
	G科学館 Fルーム	12	25歳—29歳：2名 30歳—34歳：7名 35歳—39歳：1名 40歳—44歳：2名	1人：1名 2人：11名	全員核家族	平均6.6年
保育所の地域子育て支援センター事業	H保育所 「体験保育」	10	25歳—29歳：1名 30歳—34歳：4名 35歳—39歳：5名	1人：6名 2人：4名	全員核家族	平均7.8年
育児ファミリーサポートセンター事業	伊丹市子育て支援センター	6	35歳—39歳：1名 45歳—49歳：1名 50歳以上：4名	サービス提供者側のため掲載せず		平均26.3年

第2項 各事業の結果・考察

FGI協力者の属性等はすでに述べたため、各事業の結果をインタビュー項目ごとにまとめていく。各事業について結果を質問項目ごとに表にしているが、表中の「大項目」とは、最も大きなカテゴリー、「中項目」とは、大項目の次に大きなカテゴリーを示す。「小項目」は、利用者の発言をできるだけ活用しながら、少し細かい内容を示すものである。

1. 地域子育て支援拠点事業

地域子育て支援拠点事業は、上記表3-2の通り、担当課の異なるもの2か所で実施した。本報告書では、2つの事業に共通して抽出された点のみを一覧として報告することとする。その理由は、共通して抽出された点を利用者評価ツール項目に生かすためである。

(1) 利用したきっかけ・動機

まず、「利用したきっかけ・動機」についてであるが、大きく《母親自身にとって》と《子どものために》の2つに分類する事ができた。抽出された内容は表3-3に一覧にしている。《母親自身にとって》で共通していたのは、「密着育児による子育ての疲れ」、「友だちづくり」の2つであった。核家族の中で、居住年数も浅く知り合いも少ない中、子どもとずっと向き合っていることに疲れたり、誰か大人と話がしたくなったりしていること、また、母親自身も友だちや知り合いが少ないことが利用のきっかけ・動機となっていることがわかる。

第3章 第1フェーズ②：フォーカス・グループ・インタビュー調査

《子どもにとって》で共通していたのは、「同年代の子どもと触れ合う機会の提供」、「遊び場の確保」の2つであった。同年代の子どもが近所に住んでいるか否かわからない現状や、子どもが日常的に遊ぶ場所の確保として、集える場所を探していたことがわかる。

表3-3 (I) 利用したきっかけ・動機

大項目	中項目	F ルーム 小項目	G科学館Fルーム 小項目	
母親自身にとって	密着育児による子育ての疲れ	密着育児で気がめいる	実家が遠く主人も遅くて、子どもと2人だと気がめいる	
		密着育児でしんどい	家の中で子どもと2人で過ごすのがしんどい	
		生活の変化を求めて	ちょっと外に出たい	
	友だちづくり	夜泣きがひどい		夜泣きがひどくてすごく疲れていた
		誰か大人と話したい		誰かと話したいと思っても誰もいなかった 大人としゃべりたいという気持ち強い
		一対一でいるとしんどくなった時期がある		子どもとずっと一対一でいるのがしんどくなった時期があった 家で子どもと2人していると悶々とするところがある
	友だちづくり	友だちがほしい	知らない土地で知りあひもないため、友だちがほしい	結婚してからずっと友だちがいなかった 結婚してこちらに住んだので友だちがいなかった 子どもだけでなく自分にも友だちがほしかった
		近所に知り合いがいない	知り合いがいない	近所にそんなに知り合いがいない
		近所に同年代の子どもがいるかどうかわからない		近所に同じような年齢の子どもがいるかどうかわからない
	子どものために	同年代の子どもと触れ合う機会の提供	子どもの友だちづくり	知らない土地で知りあひもいなかったため、子どもの友だちがほしい 子どもに友だちを作ってあげたかった
同年代の子どもと触れ合う機会の提供			家の中だと大人だけの世界	
いろいろな子どもと触れ合う機会				他の子どもと触れ合えるかなと思った 触れ合うことを大事にしたい
同世代の子どもの居場所として				同年代の子どものいる場所として児童館に行きたかった
環境の変化を提供			子どもに刺激を与えたい	
遊び場の確保		子どもの遊び場を探していた	遊び場を探していた	子どもの遊び場がわからず自分で子育てマップをみて探し出した いつも同じ場所で遊んでいたため、他の遊び場を探していた
		子どもの行動範囲の広がり	家の中の遊びでは不十分 歩き出した子どもの遊び場に困った	

(2) 利用してよかったこと

次に実際に利用してみてよかったことについてである。大きく《母親自身にとって》、《子どもにとって》、《環境として》の3つに分類できた(表3-4)。

順に見てみると、《母親自身にとって》では、「他の母親と話す機会」、「気持ちの変化」、「友だちができた」、「子育て・子どもの成長の見通し」、「情報交換の機会や助言・体験談を聞く機会」と多くの共通したカテゴリーが抽出された。「他の母親と話す機会」では、“異年齢”や“同年齢”の子どもの母親と話せるといった、子どもの年齢を意識した話す機会を得ることができたことや、子どもの年齢に関係なく“いろいろな人”や“大人”と話すことができる点でよかったと感じている。また、ここに来ることによって、気持ちが楽になったり、すっきりしたり、軽くなったりなど「気持ちの変化」も起きている。また、ある程度通うようになった結果として「友だちができた」り、同じ母親同士で話したりすることによって「情報交換の機会や助言・体験談を聞く機会」を得ることができたり、あるいは先輩ママ等の子育てを見ながら、自身の「子育て・子どもの成長の見通し」を得ることができたと感じている。

《子どもにとって》で共通していたのは、「異年齢構成の集団経験による変化・成長」、「楽しく過ごせている」の2つであった。特に「異年齢構成の集団経験による変化・成長」には非常に多くの内容が抽出された。例えば、人見知りをしなくなったことや集団生活のルールを身に付けることができたこと、子ども同士での接し方がわかるようになってきたことといったコミュニケーションに関する変化や、自己表現や言葉の増加といった子どもの成長に関する内容である。また、子どもが楽しそうに過ごしている様子や積極的に遊んでいる様子も「楽しく過ごせている」と評価している。

《環境として》では、「場のサポート体制」が共通するカテゴリーであった。内容は様々であるが、関係形成しやすい雰囲気であり、安心・安全に過ごせる環境であることや、1人目の子どもも2人目の子どもも一緒に遊べる空間であること、またスタッフが親切に対応し、何気なく相談できたり、サポートしてくれたりしていることをよかったと感じていることがわかる。

表3-4 (2) 利用してよかったこと

大項目	中項目	F ルーム 小項目	G科学館Fルーム 小項目	
母親自身にとって	他の母親と話す機会	異年齢の子どもの母親と話す機会	異年齢の子どもの母親と話しやすい	
		同じくらいの子どもの母親と話す機会	同じ月齢の子たちのママと話す機会	同じくらいの子どものお母さんと話せる イライラなどを話せる 同年代の母親がたくさんいる
		いろいろな人と話す機会	他のお母さんと話すことができた	
		大人としゃべることができる機会	主人以外の大人といろいろ話すことができた	大人としゃべりたいという気持ちが強かったので親としてもよい
	気持ちの変化	気晴らしになる	気晴らしにもなるし	
		気持ちすっきり	私の気持ちもすっきり	
		気持ちが楽に	気持ちが楽になった	
		気持ちが軽く	先輩ママの助言で気持ちが軽くなった	
		楽しい	楽しませてもらっている	
		ストレス解消	先生に話を聞いてもらってストレス解消	大人としゃべることで悶々とした気持ちを発散できる
		やれやれという気持ち		おやつをせがまないのやれやれという気持ち
	友だちができた	知り合い、友だちができた	結構通っていることによって友だちがいっぱいできた	ずっと友だちがいなかったのが、友だちができた
			知り合いがいなかったのに、知り合いや友人ができた	仲良くなって友だちもできた
				ずっと会えるくらいの仲のいい友だちができた
		イライラを話せる友人ができた		子育てのイライラなどを話せる友だちができた
子育て・子どもの成長の見通し	子育ての見通しがつくようになった	先輩ママからの話で育児書通りにはいなくていいんだという確認と見通しがついた		
	他の子どもの様子から自分の子どもの成長の見通しを立てることができる		他の子どものできることを見たり聞いたりして、自分の子どもに何をすればいいのか見通しを立てることができる	
	他の子どもの様子が自分の子育ての刺激になる		他の子どもの様子が自分の子育てのいい刺激になる	
情報交換の機会や助言・体験談を聞く機会	先輩ママからの体験談や助言	気になっていたことを先輩ママから教えてもらった	2人目を産んだことのある人から経験談や、アドバイスをもらえて助かる 子どもの成長発達にあった遊びを聞くことができる	
	同年代の母親同士の情報交換の機会		子どもにひらがななど何をいつ教えるのかなどについて情報交換できる 病院などの口コミ情報が聞ける	
子どもにとって	人見知りしないで済んだ	あまり人見知りせずいられた		
	異年齢構成の集団経験による変化・成長	異年齢の子どもにもまれるのもよい	0-3歳までの子どもたちの中でおもちゃの取り合いやけんかなどでもまれるのもよい	
	集団生活に慣れた	集団生活に慣れ、集団生活のルールを身につけた		

子どもにとっ て(続き)	異年齢構成の集団経験による変化・成長(続き)	子どもの成長を実感	いろいろな面で成長した	
		集団遊びができる社会生活が身についた		1人遊びしかできなかったが、友だちとも遊べるようになった
		コミュニケーションがうまく取れるようになった		上の子も下の子も友だちの接し方に慣れてきた
				友だちとけんかしながらも仲良く遊べるようになった
				コミュニケーションが取れるようになってきた
		人に興味を持てるようになった		最初は人に興味がなかったが、人に興味を示すようになった
		自己表現できるようになった		踊ったり声を出したりできるようになった
		きょうだいそれぞれの発達段階にあった遊び方や関わり方ができるようになった		子どもの発達段階にあった遊び方や関わり方ができるようになった
		言葉が増えてきた		言葉が少なかったのが増えてきた
		場のルールを理解できるようになった		ここでおやつを食べてはいけないことを理解している
楽しく過ごせている		慣れて楽しんでいる	だんだん慣れてきて楽しんでいる様子	
		楽しく遊んでいる	子どもも楽しく遊んでいる	すごく楽しいみたいで積極的に遊んでいる いろいろな子どもと触れ合えて楽しい
環境と して	場のサポート体制	雰囲気がいよい	すごく雰囲気がよい	とってもいい雰囲気
		関係形成しやすい場	狭いスペースで子どもの年齢が同じではない母親と話することができる	
			保育士が場の様子をよく見ている	
			こちらのルームの方が話しやすい	
		保育士と話しやすい環境	先生がいらっしゃって話しやすい環境がある	
			ぽつんとしていたら必ず声をかけてくださる	
		安心感	安心してこられる	
		安全		安全に遊ばせることができる
		少し大きな子も小さな子も遊べる場		1人目も2人目も遊べる
		身近に相談できる場所		先生にも母親にも気軽に聞くことができる
				子育ての悩み等相談できる
		スタッフの協力的な姿勢		2人目妊娠中で動きにくい時に協力的な姿勢で対応してくれた
		きょうだいを育てるサポート		上の子に手をかけられていないことを察知して、上の子と向き合う時間を作ってくれた
子どもへの親切的な対応		子どもと親切に遊んでくれる		

第3章 第1フェーズ②：フォーカス・グループ・インタビュー調査

(3) よくなかったこと・改善点

利用してみてよくなかったことや改善点では、《インタビュー対象事業について》の1分類となった(表3-5)。「広報」では、拠点事業実施場所そのものがわかりにくく、うまく宣伝できていないことや、転入者は特にこういった場所の情報を入手しにくいといった意見、さらには、就労家庭の母親には子育て情報が入ってこないことなどが抽出された。また、子どもが産まれてから情報収集するのは難しいといった具体的な意見も出てきた。「スペース」については、どちらも空間の狭さを指摘するものであった。また、年齢によるスペース区分や食事スペース、授乳スペースなど年齢別、目的別の改善点もあがってきている。

表3-5 (3) よくなかったこと・改善点

大項目	中項目	F ルーム 小項目	G科学館Fルーム 小項目	
インタビュー対象事業について	広報	広報不足	ここの存在がわかりにくい	宣伝が足りない
			何をやっているところかわからない	文字情報のみの広報ではわからない
		転入者への広報徹底不足	転入時、市役所で説明してもらったかどうかがあいまい	途中で転入してきた人などは知らない人が多いのもったいない
	スペース	情報収集が難しい人への対応		就労している母親には子育て情報が入ってこない
				子どもが生まれてからの情報収集はキツイ
		スペース不足	混んでいるときには狭く感じる	少し大きくなった子が走り回るスペースがない
			もう少し広いとずっといられる	
		年齢によるスペース区分		小さい子と大きい子が一緒にいるのが危険だったり、難しかったりする
		食事スペース		小さい子ども向けの食事スペースがない
				食事スペースが暗い
建物の雰囲気が暗い			建物に入った時の雰囲気が暗い	
		階段や壁が暗い		
		知らない人には閉鎖的な雰囲気で、ドアが閉まっていると開所しているかどうか分からない		

(4) サービスを選ぶ際の基準・要望

大きく《インタビュー対象事業への要望》、《子育て支援サービスに共通すること》の2つに分類することができた(表3-6)。

《インタビュー対象事業への要望》では、「スペース拡大」が共通する内容であった。子どもの

成長段階に応じたスペースの確保を求める声であるといえる。

《子育て支援サービスに共通すること》では、よくなかった点とも重なるが、「広報方法」、「アクセス」、「スタッフの質」の3カテゴリーが共通していた。「広報方法」では、何をやっているところかをわかりやすく伝える工夫や、転入者にもきちんと情報がいきわたる工夫、子育て支援事業のスタッフが乳幼児健診の際などの機会を利用して、出前で宣伝に行くといった提案、あるいは、口コミによる宣伝の有効性なども指摘された。「アクセス」では、近所にあることが利用の条件であることが明らかとなった。「スタッフの質」では、子どもに対して親切に対応してくれ、また子どもの特性の理解や対処方法などを理解して対応してくれるかどうか重要なポイントであることがわかった。

表3-6 (4) サービスを選ぶ際の基準・要望

大項目		中項目	F ルーム 小項目	G科学館Fルーム 小項目
インタビュー対象事業への要望	スペース拡大	スペースの拡大や確保	もう少し広いとずっといられる	少し大きな子どもが走り回れるようなスペースの確保
			人数が多くなったら二部屋使えたらよい	年齢にあった過ごし方のできるスペースの確保
				子どもの成長発達段階や用途別のスペースの確保
		小さな子どもが食事をできるスペース		明るくて小さな子どもが食事のできるスペース
		授乳スペース		授乳スペースがあると助かる
子育て支援サービスに共通すること	広報方法	何をしているのかわかりやすい広報	大々的に具体的に何をしているのか宣伝の	
		必ず知ってもらえるような広報の工夫	広報したら必ず知ってもらえるような工夫を	もう少し宣伝しないと知らない人が多い
		転入者に対する情報提供手段の工夫	転入者にもわかりやすい情報提供を	転入してきた人の多くが知らない
		口コミによる宣伝の可能性		知っている人からの口コミによって広がる可能性
		スタッフによる出前の広報		実際の現場スタイル（エプロン着用など）でスタッフが乳幼児健診等の機会に出前で広報に行く
	アクセス	行きやすさ	行きやすいこと	
		近所にあること		日常的に使える場所にあること 家の近くにあること
	スタッフの質	スタッフの親切さ	スタッフが親切かどうか	
		子どもの理解と対処法を知っているか		病院などのサービスで、子どもの理解とその対処法を知っていること 子どもの成長発達段階にあった対応

2. 体験保育（保育所の地域子育て支援センター事業）

次に体験保育事業について同様にまとめていく。1か所のみでのFGIであるため、全般についてまとめていく。

(1) 利用したきっかけ・動機

《母親自身にとって》、《子どものために》の大きく2つに分類された（表3-7）。

《母親自身にとって》では、1つの大項目となった。妊娠中や産後に上の子の子育てが体力的にしんどいと感じたり、反抗期を迎えた子どもへの対応に困ったりしたことが1つのきっかけとなっていると考えられる。また、就職活動やまとまった時間を確保するためということも、1つの動機となっている。全体として「リフレッシュしたい」という気持ちがきっかけとなったと考えられる。

《子どものために》では、「子どもの成長への期待」、「生活習慣獲得への期待」、「家庭でできない遊びの提供」の大きく3つに分類することができた。母親は、子どもが集団生活を体験したり、同年代の子どもと関わったりすることで成長すること、トイレや食事面などの生活習慣が身につくことに対して期待があったことが明らかとなった。また、家では体験できないような遊びを経験できることも動機の1つであることもわかった。

表3-7 (I) 利用したきっかけ・動機

大項目		中項目	小項目
母親自身にとって	リフレッシュしたい	母親の子育ての身体的負担の軽減	妊娠中の母親の子育ての身体的負担軽減
			出産直後の母親の子育ての身体的負担軽減
			母親1人での子育てによる身体的負担軽減
		母親の子育ての精神的負担の軽減	歳の離れた下の子の反抗期に対する育児疲れ
		母親の自由時間の確保	就職活動時間の確保
			まとまった時間の確保
子どものため	子どもの成長への期待	集団生活体験による変化への期待	保育所に通ってどう変化するのか
			集団生活を体験して成長してほしい
			一人っ子でわがままで好き嫌いも激しく集団生活に慣れていない
			のびのびとわがままの違いを身につけてほしい
	同年代の子どもとの関わりによる変化への期待	同年代に揉まれてどう変化するのか	
		同じ年の子と過ごした後の変化に期待	
		言葉が少なく周りの人が察知してくれる状態	
	生活習慣獲得への期待	生活習慣獲得への期待	トイレを嫌がる
			ご飯を食べない
家庭でできない遊びの提供	家庭でできない遊びの提供	単純に水遊びがすき（7月利用）	
その他	子ども自身の希望	子ども自身の希望	保育所・幼稚園に行きたいという本人の希望

(2) 利用してよかったこと

利用してよかったことでも、《母親自身にとって》、《子どもにとって》の大きく2つに分類された(表3-8)。

《母親自身にとって》では、「リフレッシュ」、「自分の子育ての客観視」、「子どもの成長や新たな面の発見」、「環境への満足」、「その他」の大きく5つに分類することができた。母親は、体験保育を利用したことによって、妊娠中など身体が楽になったり、精神的にゆとりが持てたり、自由な時間を持つことができたりし、リフレッシュできたと感じている。また、子どもと物理的に離れている時間ができたことによって、自分自身の子育てを客観的に振り返ったり、子育ての自信を回復したりもしている。さらに、子どもの意外な面を発見したり、子どもの成長を実感したり、子どもの成長と新たな発見の機会でもあったことがわかった。

費用が安いこと、給食があることや給食の内容、スタッフの対応や受け入れ態勢などのいわば体験保育の環境面についても多くの点でよかったと感じていることが明らかになった。

《子どもにとって》では、「生活習慣の獲得」、「集団生活への適応」、「集団生活経験による成長」、「継続して行きたい気持ち」、「その他」の5つに分類された。母親は、トイレ習慣の獲得や食事面での改善と変化、規則正しい生活など生活習慣の獲得につながったと感じている。また母親は、子どもが集団生活に適応できたことや、集団生活体験によって成長したことを実感している。それは例えば、遊びの幅が広がったことや、語彙の拡大、着替えの自立などである。

表3-8 (2) 利用してよかったこと

大項目	中項目	小項目	
母親自身にとって	リフレッシュ	身体的余裕の獲得	身体が楽（妊娠中）
		精神的余裕の獲得	気持ちも楽（妊娠中） 自分もゆとりができる
		リフレッシュ効果	リフレッシュに。主人に今月は「お金使うから」と宣言して使った
			1カ月休みをもらったような感じ
			自分のリフレッシュみたいな感じ
		自由な時間の確保	就職活動時間の確保
			友人に会う時間の確保
	買い物時間の確保		
	家事時間の確保		
	自分の子育ての客観視	自分の子育てを振り返る機会	1人目の子育てを振り返った
		子どもを客観的に見る機会の確保	自分で決めつけていた面と違う面があった
		子育てへの前向きな気持ち	あとちょっと頑張れるかな
		子育ての自信回復	間違っではいなかったのかな
	子どもの成長と新たな発見	子どもの意外な面の発見	おままごとや料理が好きなのかなという意外な面の発見
			自分がこうだと思っていたのと違う面の発見 いい意味で裏切られた
		子どもの成長への実感	成長がすごい
			随分、成長したな すごい成長したな 子どもの変化が見れた
	環境への満足	費用が安い	安価で給食付き
		給食	給食がよかった
			食事の参考になるようなメニューとディスプレイ
		スタッフの対応	スタッフの声かけ 日誌からわかる子どもの様子 スタッフから聞く子どもの様子
		場に受け入れられている安心感	在園児さんに自然に受け入れてもらえた
	その他	不安から安堵へ	最初は不安から始まって、最後は良かったなと思える
母親自身の生活リズムの獲得		生活にメリハリ	
子どもにと	生活習慣の獲得	トイレ習慣の獲得	保育所ではトイレを自ら進んで行くように おしっこができるように
		食事面の改善と変化	野菜や家では好んで食べないものを食べるように
			牛乳を保育所では飲むように
			野菜も食べられるように
			白いご飯を食べるように。嫌いな物も食べている 食べることに興味を持つように
		規則正しい生活の確保	早く寝て早く起き、朝ご飯をしっかり食べてというリズムができた
	お昼寝習慣の獲得	自分でお昼寝できるように	
	生活習慣の変化	入れなかったお風呂にはいれるように	
	集団生活への適応	家ではやらないことを保育所ではやる	自ら進んでトイレに行ったり、家では飲まない牛乳を飲んだりする
		最終的には集団生活に適応	最終的には集団生活に適応して母親を振り返らず 最初だけ、我慢すれば後は楽しい
	集団生活経験による成長	遊びの幅の広がり	ごっこ遊び
			遊びの数が増加
		語彙の拡大	会話ができるように
		着替えの自立	自分で服を着られるように
		友だち関係の形成	集団に自ら入っていくことができるように 仲良しの友だちも出来た様子。楽しそうに出来事を話す
	自信の獲得	周りに拍手してもらってからトイレ習慣に自信	
継続していききたい気持ち	継続していききたい気持ち	もうちょっと行きたい感じ	
その他	父親との関係の変化	お父さんとも買い物に出られるように	

(3) よくなかったこと・改善点

よくなかったこと・改善点は、大きく《母親自身にとって》、《子どもにとって》、《母親と子ども両方にとって》の3分類となった（表3-9）。

《母親自身にとって》では、「体験保育実施中」に感じたこと、「体験保育終了時点」で感じたこと、「その他」の3つに分類できた。「体験保育実施中」では、泣いてばかりいる子どもの様子や保育所に行きたがらない子どもの様子を見て、迷いや葛藤を感じたり、戸惑いを感じたりしたことが明らかとなった。本当に体験保育に入れたことが子どもにとってよかったのか、という親としての迷いを感じられた。「体験保育終了時」には、明日から元の生活に戻ることに對しての正直な気持ちも現れた。「その他」としては、体験保育と直接的には関係のないものもあったが、保育所の持つ特徴に対する意見もあがっている。

《子どもにとって》では、「体験保育実施中」と「体験保育終了時点」の2つに分けることができる。「体験保育実施中」は、子ども自身が通所を嫌がったことや、“仕方ないからいく”というような子ども側のあきらめの気持ちを母親が感じ取っていたことがわかった。「体験保育終了時」には、期間限定の通所であるということ子どもが理解することの難しさが指摘された。

《母親と子ども両方にとって》では、「体験保育終了時」に感じていることの1つにまとめた。慣れたころには終了してしまうということや、集団生活の変化を見るには短すぎる、あるいは、病欠したらさらに通所できる期間が短くなってしまったなど、期間に対する意見が多く出てきた。また、元の生活にもどってしばらくたてば、振り出しに戻ってしまうのではないかという意見もあった。

表3-9 (3) よくなかったこと・改善点

大項目	中項目	小項目	
母親自身にとって	体験保育実施中	迷いと葛藤	楽しかったんだろうかという迷い
			行きたがらない子どもの様子への迷い
	子どもの様子への戸惑い		子どもの様子に途方に暮れる
			子どもの本心がわからない
			病欠後再開した時の分離不安
			病欠後再開したら元通り
	体験保育終了時	終了に対する残念な気持ち	残念な気持ち
その他	保育所への不満	保育料が高すぎる	
		初めから受け付けすらないよってという雰囲気	
	保育所の特徴への不満	集団生活でのメリハリの強化	
子どもにとって	体験保育実施中	保育所通所を嫌がる	保育所の話をしたら暗い顔。朝、「いやや」
		あきらめの境地での通所	仕方ないから行くという子ども側の諦め
	体験保育終了時	期間限定に対する理解困難	期間限定に対する理解困難
両方にとって	体験保育終了時	期間への不満（短すぎる）	慣れたころに終わり
			集団生活における変化発見には短期間過ぎる
			病欠による期間短縮
			しばらくしたら元通り

第3章 第1フェーズ②：フォーカス・グループ・インタビュー調査

(4) サービスを選ぶ際の基準・要望

サービスを選ぶ際の基準・要望では、大きく《体験保育に関すること》、《子育て支援サービスに共通すること》、《その他》の3つに分類できた（表3-10）。

《体験保育に関すること》では、「改善点・よくなかったこと」と重なる点もあるが、期間の延長を求める声が最も共通した意見であった。また対象者の拡大を求める声も共通しており、ひと家族1回ではなく、子ども1人につき1回の利用ができるようにしてほしい、同じ子どもについても2回目の利用ができるとよい、といった要望がでた。また開催場所についても、もっとたくさんさんのところで実施してほしいと感じていることが明らかとなった。他にも、募集方法についての要望、土曜日開所の希望、レッスンなども含めた保育内容の充実といった意見も出された。

《子育て支援サービスに共通すること》として出てきたものは、大きく7つあった。それらは、「駐車場」の有無（アクセスしやすいか否か）、「良心的価格」であるかどうか、「スタッフの質」がどうであるのか、「使いたいときにすぐ使うことのできるサービス」であるのか、「保育内容」がどのようなものであるのか、「子どもの成長発達を考えた広さの確保」ができていないかどうか、そして、「一時保育サービスの拡大」であった。

一方で、《その他》の意見として、親としていろいろなことを調べて少しでもいいところを利用したいと思うが、実際にそのサービスを使ってみないと良いかどうかという判断は難しいというものもあった。

表3-10 (4) サービスを選ぶ際の基準・要望

大 項 目		中 項 目
体験保育に関する こと	期間延長	2カ月あればすべて充実できた
		1カ月では短い
		必ず病気をするのでそれを考慮した期間設定が必要
	対象者の拡大	子ども1人につき1回だと嬉しい
		2回目の利用ができればよい
		同じ子どもでも何カ月かしたら預けてもいい体制に
	開催場所の拡大	下の子が出来た時にも利用したい
		もっとたくさんさんのところで実施を
	募集方法への要望	他の保育園でも実施して欲しい
開催日時拡大の希望	定員に達していない場合は追加募集してほしい	
保育内容の充実	土曜日も預かって欲しい	
子育て支援サービス に 共通 する こと	駐車場	レッスンなどの内容の充実
	良心的価格	体験保育を例にして
		通常保育を例にして
	スタッフの質	駐車場があること
		人の対応がどうなのか
	使いたい時に使えるサービス	笑顔や声かけ
		基準やハードルが低く、使いたいときに使えるサービス
	一時保育の拡大	本当に利用したい時に利用できる
学校行事などの時の一時保育		
保育内容	パート勤務等でも預かってもらえる門戸拡大を	
	子どもの成長発達を考えた広さの確保	一時保育などの際に子どもに何をさせているのか
その他	子どもの成長にあった広さの確保	
使ってみないとわからないサービスの良しあし	基準ってというのは難しい	

3. 育児ファミリーサポートセンター事業

FGI分析の最後として、育児ファミリーサポートセンター事業についてまとめる。先にも記載したが、この事業では実際のサービス利用者（以下、依頼会員）への実施が難しかったため、提供者（以下、協力会員）へのFGIとなっている。そのため、“依頼会員”に対して書かれていることは、あくまでも“協力会員”の視点から感じていること・見ていることであることに注意が必要である。また、質問内容も基本的には同じ4つの質問をしているが、多少質問の仕方を変えている。例えば、「(1)きっかけ・動機」は、「利用しようと思ったきっかけ・動機」ではなく、「協力会員になろうと思ったきっかけ・動機」となる。

(1) 協力会員になろうと思ったきっかけ・動機

大きく6つに分類することができた(表3-11)。すでに別の活動やボランティア活動をされている中などで《顔見知りや知り合いから頼まれて》活動するようになったり、保育士経験やボランティア経験等の《資格や経験の有効活用》が1つのきっかけであったり、空いた時間や家でできることなど《無理のない範囲で協力できる》ことをきっかけとしていることが明らかになった。また、自分の子どもが一人っ子であるので、自分の子どもへの影響を考えたり(《自分の子どもへの影響を期待》)、顔見知り同士で子どもとも母親とも相性がよかったり(《お互いの相性がよかった》)、あるいは機会があればしようと思っていたり(《機会を待っていた》)した、ということもきっかけであることが分かった。

表3-11 (1) 協力会員になろうと思ったきっかけ・動機

大項目	中項目	小項目
顔見知りや知り合いから頼まれて	顔見知りや知り合いに自ら声かけ	近所の保育所近くを通った際、知っている子どもに声をかけたことがきっかけ
	顔見知りや知り合いから頼まれて	顔見知りになったことをきっかけに、頼まれることが重なった
	依頼会員の友人から頼まれて	依頼会員の友人から頼まれて
	協力会員の友人から頼まれて	協力会員の友人から頼まれて
資格や経験の有効活用	保育士経験	保育士経験から
	重度障害児の施設での経験	重度障害児の施設での経験から
	関係機関に勤務	開設時に関係機関に勤務していた
	ボランティア経験	ボランティア経験を生かして
	大変な子育て経験を次代につなげたくない	自分の子育てがとても大変だったから
無理のない範囲で協力できる	自分の子どもが小さくてもできる	自分の子どもが小さくても、空いた時間を使ってできる
	手が空く時間ができるようになった	夕方手が空いてしまった
	自宅でできる	おうちでできる
	保育所近くに居住	保育所から近いところに住んでいる
自分の子どもへの影響を期待	自分の子どもが一人っ子なのでよい影響を期待して	自分の子どもが一人っ子なので良いことがあるかもしれないと思って
お互いの相性がよかった	お互いの相性がよかった	子どもとも母親とも相性がよかった
機会を待っていた	機会があればしようと思っていた	機会があればしようと思っていた

(2) 活動してみてよかったこと

大きく《協力会員にとって》、《協力会員の子どもにとって》、《依頼会員にとって》、《依頼会員の子どもにとって》、《両者にとって》、《本事業のサービス・仕組みについて》の6つの大カテゴリーに分類された（表3-12）。

《協力会員にとって》では、大きく4つの分類ができる。協力会員として活動して得られる喜び・よかったという気持ちや、依頼会員の子どもの成長への実感などの「満足感」、社会の役に立っているような感じといった「社会への貢献意識」が抽出された。また、空いた時間を有効活用（「時間の有効活用」）できることや、小さな子どもがやってくることによって協力会員や協力会員の家族にもよい影響があったこと（「家族へのスパイス」）もよかったと感じている。

《協力会員の子どもにとって》では、分類としては「子どもの成長・発達への影響」の1つであるが、多くの項目が中に含まれている。例えば、人間関係の広がりによる成長・発達の機会となったことやふれあいの機会が増えたこと、気遣いや思いやりの気持ちなどを自然に獲得する機会となったことなどである。

協力会員の視点から《依頼会員にとって》よかったと感じていると思われる点は、「安心感」、「助かった」という声、「事前打ち合わせ」の3つであった。「安心感」では、帰りが遅くなっても安心だという依頼会員の声や、預けた後の保護者の笑顔などが抽出された。「助かった」というのは、依頼会員からの“預かってもらって助かりました”という声である。「事前打ち合わせ」とは、顔合わせや話し合いをしっかりと行って依頼会員の不安を軽減する努力をしていることが、依頼会員にとって“よかったこと”につながると感じているということである。

協力会員からみて《依頼会員の子どもにとって》よかったと思うことは、大きく4つに分類された。最も多くの内容が含まれているのは「協力会員の持つ環境が与える子どもの成長・発達への影響」であり、例えば、保育所から戻ってきて落ち着いた環境で過ごす時間を確保することができたことや、一人っ子が集団を経験して変化していく場であったこと、家族以外の集団とのかかわりを持つ機会、社会性の獲得や、気遣いや思いやりの気持ちの自然な獲得の機会となっていることなどである。また、育児ファミリーサポートセンター事業の対象年齢を超えても関係が継続している点もよかったこととしてあがっている。

「体験や機会が与える子どもの成長・発達への影響」では、新しい体験と学びの機会を提供していること、協力会員の家庭での何気ない支援によって学校に行く下準備の役割ができたことがあがってきている。

他に協力会員の家庭に「馴染むことができた」ことや「協力会員を信頼」している、ということも抽出された。

《両者にとって》は協力会員、依頼会員の両方にとってよかったと感じていることである。「事業を超えた人間関係」という分類1つであるが、内容は大きく2つに分かれている。1つは、「家族ぐるみの友人関係」を形成できたこと、もう1つは、子どもと「対象年齢を超えても信頼関係を維持」していることである。

《本事業のサービスや仕組みについて》よかったと感じている点については、「制度の仕組み」に関すること、ファミリーサポートセンターの「スタッフ」の温かい対応やいろいろなやり取りを引き受けてくれていることの2点に大きく分類できる。

また、筆者が分析者の視点で抽出した内容であるが、協力会員として登録されている方々の人となりや家族構成、地域との関わり方がプラスに働いているといえる（「協力会員の特性の影響」）。

表3-12 (2) 活動してみてもよかったこと

大項目	中項目	小項目		
協力会員にとつて	満足感	喜びやよかったという気持ち	やっていた良かったなという思い 良い関係が継続できたことへの喜びの気持ち 依頼会員に助かったといわれるのがとても嬉しい	
		自分に得るものがある	忙しい中ちょっとした時間協力できるし、喜ばれるので自分にも得るものがある	
		依頼会員の子どもの成長への実感	依頼会員の子どもの自分が対応する中で成長していく過程を実感	
	社会への貢献意識	社会の役に立てているような感じ	社会の役に立てているような感じ	
		協力会員であると周囲に認識されること	協力会員の会員証に顔写真があり、それによって周囲に認識されているという安心感	
	時間の有効活用	自分の時間を有効に使える	自分の空いた時間をしっかりと使うことができる	
	家族へのスパイス	小さな子どもがやってくることが刺激	小さな子どもがやってくことで刺激になる	
義母も生き生き		義母もいきいきと生活していた		
協力会員の子どものもとつて	子どもの成長・発達への影響	人間関係の広がりによる成長・発達	下の子が甘えるだけでなく、お姉ちゃん的な感じに育った 兄弟以外の子どもと関わることで人間関係が広がったのがよかった 一人っ子が集団を経験する場	
		多くのふれあいの機会	核家族で暮らすより、子どもにたくさんの刺激 依頼会員の父親とのふれあい 小さな子どもを預かることによるいろいろな触れ合い	
		気遣いや思いやりの気持ちの自然な獲得	預かる小さな子どものことを考えて行動する気遣いや思いやりの気持ちを自然に獲得できた	
	対象年齢を超えても依頼会員の子どものと続く人間関係	対象年齢を超えて思春期ごろになっても何気ないやり取りを楽しんでいる		
	依頼会員にとつて	安心感	帰りが遅くても安心	帰りが遅くても安心して預けられる
			預けた後の安心感と笑顔	預けた後、良かったという感じで、いつも笑顔で帰る
一度預けてしまうと安心			預けるまでは不安だが、一度預けると安心する	
助かった	助かったという声	依頼会員が、預かった後助かったと言ってくれる		
事前打ち合わせ	顔合わせ、話し合い等の重要性	顔合わせ、話し合い等をしっかり行って依頼会員の不安を軽減することが重要		
依頼会員の子どものもとつて	協力会員側の持つ環境が与える子どもの成長・発達への影響	落ち着いた環境で過ごす時間の確保	保育所のザワザワしたところから静かな空間で過ごすことができる	
		一人っ子が集団を経験する場	一人っ子が集団を経験して変化していく場	
		家族以外の家族的集団とのかわり	本当の家族ではないが、疑似家族を経験できる場	
		異なる環境で社会性を獲得	異なる環境で社会性を広げることができた 社会経験の場の増加	
		対象年齢を超えても協力会員の子どものと続く人間関係	対象年齢を超えて思春期ごろになっても何気ないやり取りを楽しんでいる	
		気遣いや思いやりの気持ちの自然な獲得	人に迷惑をかけないなど、他人への気遣いができる子どもに成長	

第3章 第1フェーズ②：フォーカス・グループ・インタビュー調査

依頼会員の子どもにとって（続き）	体験や機会が与える子どもの成長・発達への影響	新しい体験と学びの機会の増大	徒歩帰宅による交通ルールの自然な認識
			徒歩帰宅による自然とのふれあいの機会の増加
			徒歩帰宅による子どもの関心の拡大
			いろいろな刺激による変化
			食べ物の好き嫌いの改善に一翼
	枠内での何気ない支援による成長	学校に行く下準備の役割	
両者にとって	事業を超えた人間関係	家族ぐるみの友人関係	ずっとお友だちかなという感覚
		留守中の生き物を預かれる関係	
仕組みについて 本事業のサービス・	制度の仕組み	雑多なことを引き受けてくれる	制度が間に入っていることでやり取りなどがスムーズにでき、トラブルが少ない
	スタッフ	いろいろなやり取りを行ってくれる	いろいろなやり取りをしてくれるおかげで気持ちよくできる
		温かい対応	温かい感じで協力させてもらっている
	協力会員の特性の影響	協力会員のとなり家族構成、地域とのかかわりが影響	協力会員の家庭が地域の行事に積極的に参加する家庭であったという特性の影響

(3) よくなかったこと・改善点

大きく《本事業について》、《依頼会員の状況や立場を考慮して》の2分類となった（表3-13）。

《本事業について》では大きく4つに分類された。まずは、育児ファミリーサポート事業を知っている人が少ないという「周知不足」との意見である。実際に育児ファミリーサポートセンターのことを知っていてもそれを自分が使えるのかどうかわかっていない場合や、知っていても使っていない場合もあるという、事業のことを知っていてもそれが「身近でない情報」であっては意味がないのではないかという意見もあった。また、実際に協力会員として活動される中で「個人情報保護の壁」を感じられ、どこまで保護者との関係を築いていいのかと躊躇することがあるとの意見もあった。さらに、利用する上で1時間800円という価格が高いのではないかという意見も出てきた（「単価高い」）。

協力会員として活動される中で、《依頼会員の状況や立場を考慮して》の発言も多くあった。4つに分類される。まず、昔は近所に預けることができたが今はそれができにくくなっている（「近所づきあいの希薄化」）ことや、子どもを頼める人が近くに見つからないという現状がある（「預けたい人に預けられない」）ことといった子育て環境の変化についての指摘である。次に育児ファミリーサポートセンターを初めて利用する際に保護者がとても不安を感じているという指摘（「初回利用の際の不安」）もあった。また、依頼会員の子どもが、異なる環境で過ごすことに戸惑いを感じている様子、小さい頃から他人に気遣いをしている様子や毎日違うところに預けられるという環境について、子どもへの影響を気にする発言もあった（「依頼会員の子どもへの影響」）。

表3-13 (3) よくなかったこと・改善点

大項目	中項目	小項目	
本事業について	周知不足	知っている人が少ない	
		たまたま知るという感じ	
	身近でない情報	自分が見えるかどうかよくわからない情報	情報を知っていても自分が見えるかどうか知らない
		知っていたとしても利用しない理由は？	知っていたとしてもサービスを利用しない理由は何か？
			せっかくあるものを使わないことへの失望感
	個人情報保護の壁	依頼会員との距離感をめぐる見えない壁	以前聞くことのできた個人情報を聞くことができなくなっており、個人情報保護が厳しすぎる
		踏み込めない不安	一歩踏み込めない不安
単価高い	預けたくても預けられないのでは	パートの時給と変わらない利用料のため預けたくても預けられないのでは	
	単価が高い	生活がかかっている人には高い	
依頼会員の状況や立場を考えると	近所づきあいの希薄化	昔は近所に預けることができた	昔は近所に預けることができた
	預けたい人に預けられない	頼める人が見つからない現状	預けたいと思っている人に頼めない現状
	初回利用の際の不安	初めて利用する際に保護者は不安を感じる	お母さんがとても心配される
	依頼会員の子どもへの影響	異なる環境で過ごすことへの初期の戸惑い	保育所とも家庭とも違う環境への初期の戸惑い
		小さい頃から他人に気遣いをする	小さい頃からずっと他人に気を遣っていることに対してかわいそうだなという気持ち
	毎日違うところに預けられるという環境	何人かの家に毎日行かなければいけなかったことに対してかわいそうだなという気持ち	

(4) サービスを選ぶ際の基準・要望

サービスを選ぶ際の基準・要望は、《本事業に対して》、《協力会員から観た母親の姿として》、《その他》の3つとなった(表3-14)。

《本事業に対して》は、4つに分類された。単価が高いため補助が必要という意見、また一方で価格を下げることによって安易に子どもが預けられてしまうことへの懸念といった「価格」に関する意見があった。また「広報方法」についても工夫の必要性や、“私も使っているのだ”と実感できる情報提供の必要性が指摘された。

また、出会いのきっかけや社会資源の1つとして、育児ファミリーサポートを使ってもらえたらいいという意見(「出会い・つながりのきっかけとしての事業」)や、一般家庭・専業主婦の家庭も利用できるサービスとしての役割があるのではないかという意見も抽出された(「すべての子育て家庭が利用できるサービス」)。

《協力会員から観た母親の姿として》は、日ごろの活動から母親の姿を見ていて、母親にとって必要ではないかと思われることについての意見があがってきた。2つに分類できる。1つは、母親が自分の時間の確保をしたり、少しの時間子どもと距離を置ける時間を持てたりし、母親自

第3章 第1フェーズ②：フォーカス・グループ・インタビュー調査

身が生き生きとできるようになることであり、これらの指摘は特に専業主婦に向けての発言であった(「専業主婦のリフレッシュの必要性」)。もう1つは、子育てにおける孤立の防止であり、「つながりの確保の必要性」の指摘であった。

《その他》は、母親はまずは知り合いに預けたいと思っているが、実際にそれができないために育児ファミリーサポートを利用しているのではないかというものである(「知り合いに預けたい」)。

表3-14 (4) サービスを選ぶ際の基準・要望

大項目		中項目	小項目
本 事 業 に 対 し て	価格	補助の必要性	母子家庭等への補助の必要性
		安易さへの懸念	価格を下げることによって安易に子どもが預けられることへの不安
	広報方法	広報の工夫の必要性	上手に宣伝し、うまく使ってもらえるような工夫を
			乳幼児健診の際の冊子配布
			無料お試し券の配布
	出会い・つながりのきっかけとしての事業	「私も使えるんだ」と実感できる情報提供の必要性	「私たちもこのサービス使えるんだ・使っていていいんだ」という実感を持てるような情報提供が必要
		出会いのきっかけの1つとしての事業	孤立せずに出会えとか、何かしら自分が入っていけたり、何かを感じられるようなきっかけとして。
社会資源の1つとしての役割	母親がいろいろな場所を求めるきっかけの1つとしての役割		
すべての子育て家庭が利用できるサービス	一般家庭・専業主婦の家庭の子どもも預かる役割	就労家庭のみでなく一般家庭・専業主婦の家庭の子どもも利用できるサービスとしての役割	
母 親 の 姿 と し て	専業主婦のリフレッシュの必要性	自分の時間の確保	家の中で孤立しがちな専業主婦が、自分の時間を確保してリフレッシュするのに必要。
		ちょっと子どもと距離を置ける時間	ちょっとだけ自分の時間をもって子どもと距離を置ける時間
		生き生きできるように	母親自身が生き生きできるような状態
	つながりの確保の必要性	子育てにおける孤立防止	孤立や交流が持てないということが少しでもよくなるような役割を 孤立せずに過ごせること
その他	知り合いに預けたい	まず預けようと思うのは知り合い	知り合いに預けたいができない場合に利用されている現状

第3項 利用者評価ツール作成に関する結果

ここまで4事業3つのFGI結果についてまとめたが、最後に利用者評価ツール作成に使用する項目を意識して、全体として共通する点をまとめる。その後「広場関連」、「保育関連」それぞれの特徴について触れる。

1. 全 体

全体の傾向として、「(3)よくなかったこと・改善点」と「(4)サービスを選ぶ際の基準・要望」は内容が重なっている点も多い。また、「(2)利用してよかったこと」は、利用者から見た対象事業の評価のポイントを教えてくれているのであり、また同時にある種のサービス利用後の“主観的効果”ともとらえることができる。これらのことも念頭に置きながらまとめる。利用者がサービス選択を行う上で重要と考えていることは、概ね以下の内容である。

- ・利用しやすい雰囲気であること
- ・安心して利用できること
- ・アクセスが便利であること（駐車場の有無）
- ・利用したい時にすぐ利用できること（待ち時間がない、予約できる）
- ・建物や設備が充実していること
- ・スペースが十分に確保されていること
- ・利用時間が求めているものであること（開所時間）
- ・利用期間が求めているものであること（開催回数、実施期間）
- ・きちんと広報が行き届いていること（場所、内容等）
- ・利用しやすい価格であること
- ・スタッフの態度が受容的であること（あいさつ、笑顔など）
- ・スタッフの対応の質が確保されていること
- ・各サービスの特徴が分かりやすいこと
- ・利用方法が分かりやすく簡便であること

2. 広場関連

広場関連の特徴は、「スタッフの質」に関する内容といえる。例えば、“親切であること”、“気軽に相談できること”、“必要な助言や情報提供をしてくれること”、“気持ちを十分に聞いてくれること”など自分の悩みをきちんと受け止めてくれることを評価していることがわかる。

また、サービス利用後の効果としては、“子どもの良い変化”、“保護者の息抜き”、“子どもの友だちができた”、“子育ての仲間ができた”、“子育ての情報交換ができた”、“子どもの成長の見通しがついた”など子ども自身の変化や保護者自身の子育て負担やストレスの軽減に関する内容である。

3. 保育関連

保育関連では、「体験保育」という在宅子育て家庭向けサービスと「育児ファミリーサポートセンター事業」という在宅・就労家庭の両方（すべての子育て家庭）に向けたサービスの2つで調査を実施したが、こちらも「スタッフの質」の内容に特徴があった。それは、“スタッフから子どもの様子をきちんと聞くことができること”や“スタッフが保護者や子どもに声かけをきちんとしてくれる”といった親子が離れている時間、子どもがどう過ごしているかをきちんと伝えてくれているかどうかということが特徴となっている。

また、サービス利用後の効果としては、“子育てのしんどさの軽減”、“自由な時間の確保”、“子どもの意外な面の発見”、“子どもの良い変化”、“安心して仕事ができる”などであり、こちらも子ども自身の変化や保護者の子育て負担やストレスの軽減に関する内容であることが明らかとなった。

4. 利用者評価ツール作成に向けての課題

利用者はサービスを選ぶ際に、利便性や価格、スタッフの質などを重視していることが明らかとなった。ある程度予測された結果であったが、その一方でサービス内容そのものというよりも、利便性やスタッフの質という回答が共通して出てきたことはやや意外とも言える。また、「利用したい時にすぐ利用できること」や「各サービスの特徴が分かりやすいこと」、「利用方法が分かりやすく簡便であること」という3つは、現在のサービスに対する不満や“分かりにくさ”のいわば裏返しの意見として抽出された傾向がある。ここまでわかってきた事柄から、具体的に利用者評価ツールの質問項目を作成していく。共通する点を踏まえた上で、「広場関連」、「保育関連」それぞれを表す質問項目が必要となると考えられる。また、実際に使ってみてどうであったのか、という“主観的効果”の部分も含めて項目を作成する必要がある。これまで作成してきた評価ツールの良い面を残しつつ、第2章で述べた自由記述分析結果と本調査を中心に補強して、質問項目を再考し、作成していく。利用者評価ツール作成については第4章でその詳細を述べることにする。

第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

第1節 利用者評価ツールの作成と試行の実施

本章では、第3章までで明らかとなったこれまでの利用者評価ツールの課題から、新たなツールを作成するプロセス、試行結果について報告する。なお、今回の作成したツールによる試行は、評価ツールの試行としての役割だけではなく、現状の利用者評価の意味合いも兼ねている。したがって、利用者評価としての結果（第2節）と利用者評価ツール試行としての結果（第3節）に分けて報告する。

第1項 質問項目の作成と項目内容

利用者評価ツール作成の目的は、これまで行ってきた研究から見えてきた課題から具体的に利用者評価ツールの項目・項目数・ビジュアル・レイアウト等を改良し、よりよい利用者評価ができる評価ツールを目指すことにある。

これまでの研究から明らかとなった課題、利用者評価自由記述データの分析、FGI調査、文献研究から広場関連事業・保育関連事業について、それぞれ再度質問項目を作成した。質問項目作成ならびに質問方法については、伊丹市職員と協議し、項目や表現の修正を行った。作成する際は、回答者が利用者（地域の住民）であることから、あまり多くの設問に回答することは難しいこと、わかりやすい表現を心がけ設問に対する誤解がないように工夫することの2点に配慮し、さらに評価ツールのレイアウトもできるだけ身近に感じられるようイラスト等を使用した。評価シートの名前を「利用者アンケート」とし、利用者にとって身近でない「評価」や「シート」といった表現を避けた。

質問項目は、広場関連事業、保育関連事業に共通する質問項目と、各関連事業独自の質問項目に大別されるが、質問項目の構成は、①スタッフの対応、②施設・サービスの提供環境、③保護者にとってのサービス利用後の主観的効果、④子どもにとってのサービス利用後の主観的効果（ただし、保護者が回答するアンケートであるため、保護者から見ての主観的効果に限定される）、⑤サービスへの期待との合致度、と共通している。また、これに加えて総合的な満足度をたずねる項目（3項目）も作成している。質問項目数は、広場関連事業43項目、保育関連事業44項目である。質問項目の内容および2関連事業での質問項目の共通有無については、表4-1、表4-2、表4-3の通りである。事業の評価に関する項目のほか、属性として①回答者、②回答者の年齢、③子どもの数、④家族構成、⑤利用回数、⑥就労有無と就労タイプ、⑦居住年数、⑧情報入手方法、⑨子どもを見てくれる人の有無（近隣、親戚・祖父母）、⑩相談できる友人有無、⑪居住小学校校区をたずね、最後に自由記述欄を設けた。また、今後充実が必要だと思うサービスについて、6つの事業から最大第3位までを選択してもらった質問項目を作成した。選択肢の6つの事業についても伊丹市と協議している。属性および第3位まで事業を選択する項目以外は、「1. 全くそう思わない」から「7. とてもそう思う」の7件法でたずねている。

第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

表4-1 広場関連事業質問項目内容

質 問 項 目		
構 成 要 素	項 目 数	質 問 項 目
領 域 別 内 容 (40項目)		
スタッフの対応	10項目	親切さ、対応のよさ、相談時の態度、傾聴の姿勢、理解度、気軽に相談できるか、苦情を伝えやすいか等
施設・サービス提供環境	9項目	雰囲気、アクセス、スペース、設備充実、利用期間、広報等
利用後の主観的効果（親）	13項目	育児負担軽減・レスパイト（7項目）、子育て支援（6項目）
利用後の主観的効果（子）	6項目	成長面の変化（3項目）、仲間づくり（2項目）、きょうだい支援（1項目）
サービスへの期待との合致程度	2項目	思っていた通りか、求めていたものだったか
満 足 度 項 目 (3項目)		
構 成 要 素	質 問 内 容	
再利用意思	今後も継続的に利用する予定である	
他人への推薦意思	友人や知人にもこのサービスを紹介したい	
全体的満足度	全体としてこの事業・サービスに満足している	

表4-2 保育関連事業質問項目内容

質 問 項 目		
構 成 要 素	項 目 数	質 問 項 目
領 域 別 内 容 (41項目)		
スタッフの対応	13項目	親切さ、対応のよさ、相談時の態度、傾聴の姿勢、理解度、気軽に相談できるか、苦情を伝えやすいか、利用に関わる説明が十分だったか、子どもへの態度等
施設・サービス提供環境	9項目	雰囲気、アクセス、スペース、設備充実、利用期間、広報等
利用後の主観的効果（親）	15項目	育児負担軽減・レスパイト（7項目）、子育て支援（6項目）
利用後の主観的効果（子）	4項目	成長面の変化（2項目）、利用について（2項目）
サービスへの期待との合致程度	2項目	思っていた通りか、求めていたものだったか
満 足 度 項 目 (3項目)		
構 成 要 素	質 問 内 容	
再利用意思	今後も継続的に利用する予定である	
他人への推薦意思	友人や知人にもこのサービスを紹介したい	
全体的満足度	全体としてこの事業・サービスに満足している	

表4-3 各利用者アンケート質問項目の共通有無

項 目	共 通 項 目	各関連事業個別項目	
		広 場 関 連	保 育 関 連
スタッフの対応	8項目	2項目（合計10項目）	5項目（合計13項目）
施設・サービス提供環境	9項目・共通		
利用後の主観的効果（親）	8項目	5項目（合計13項目）	5項目（合計13項目）
利用後の主観的効果（子）	3項目	3項目（合計6項目）	1項目（合計4項目）
サービスへの期待との合致度	2項目・共通		
満足度	3項目・共通		

第2項 利用者評価ツールの試行方法

次に利用者評価ツール（以下、利用者アンケート）の試行方法について述べる。繰り返しになるが、今回の試行は、①当該事業の利用者評価としての役割、②利用者評価ツールの試行としての役割の2つがあり、前者については伊丹市に報告することとなっている。また後者については、課題を明らかにし、普及に向けた準備を行っていく。

1. 事業の抽出

伊丹市と協議の上、利用者評価実施事業を決定した。評価実施事業は、これまでの研究からすでに分類していた“広場関連”、“保育関連”に該当する事業の中から抽出した。その結果、広場関連事業については、設置目的や実施方法が特に広場関連事業を代表していると考えられる「地域子育て支援拠点事業」の1事業について、市内全7か所で実施することとなった。また、保育関連事業では、「すべての子育て家庭」対象のもの、「在宅子育て家庭」対象のもの、「共働き・就労家庭」対象のものからそれぞれ抽出することとし、「すべての子育て家庭」対象事業として「育児ファミリーサポートセンター事業」、「在宅子育て家庭」対象事業として「体験保育」、「一時保育」、「地域子育てバックアップ事業」、「共働き・就労家庭」対象事業として「休日保育」、「児童くらぶ」の計6事業とした。

2. 対象事業の概要

(1) 地域子育て支援拠点事業

就学前の子どもとその保護者が自由に集う場所を提供することで、子育て中の親子の交流や友だちづくり、子育て等に関する相談の実施、地域の子育て関連の情報提供、子育てや子育て支援に関する講習等の開催などを実施するものである。ひろば型、センター型、児童館型の3つの実施方法があり、全国的な広まりが期待されている事業として、中学校区に1か所が設置の目安となっている。

(2) 体験保育

伊丹市では保育所の地域子育て支援センター事業の1つとして実施されている。保護者の育児不安解消のため保育所が有する人的資源を地域に還元する支援策と位置付けられているため、体験保育は、保護者のレスパイトの意味合いが強い。保育所に入所していない就学前の児童を対象

■ 第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

とし、保育所に入所している児童と共に同じ生活体験を実施する。伊丹市の場合、期間は毎週月曜日から金曜日までの9時～16時、1カ月間となっている。

(3) 一時保育

保護者の傷病や冠婚葬祭等による緊急時の保育支援、子育てに伴う心理的・肉体的負担を解消する保育サービス、パート就労等女性の就労形態の多様化に伴う一時的な保育を実施する事業である。

(4) 休日保育

保育所に入所している児童で、休日に保護者が就労しているために保育が必要な子どもを対象とした事業である。

(5) 地域子育てバックアップ事業

伊丹市においては地域における創意工夫のある子育て支援の取組を促進するため、地域と一体となって自主的に子育て支援活動に取り組む団体の活動にかかる経費の一部を補助するものである（伊丹市、2010）。したがって、本事業は一部運営費を市が補助しているものの活動自体は市民団体によるものである。活動は、①子育て交流事業（就学前児童と保護者が広く交流できる場所を提供し、子育てに関する情報交換や相談などを原則として週1回以上継続的に実施）、②共同保育事業（就学前児童を対象に、保育士など有資格者を配置して、参加児童の保護者等が当番制により合同で保育する事業を原則として週2回以上継続的に実施）、③その他の子育て支援事業の3つに分かれている（伊丹市ホームページ、2012年3月6日付）。

(6) 児童くらぶ

市内の小学校等に在学する1年生～3年生までのすべての児童および4年生～6年生の障害のある児童を対象とし、保護者の就労や疾病等の理由によって、放課後、家庭において「保育に欠ける」児童の健全育成を図ることを目的に実施している事業である（伊丹市、2010）。伊丹市では17小学校すべてで実施しており、2010（平成22）年度より必要と認められる場合は、18時までの延長保育を実施している。

3. 実施方法と対象、期間

試行期間は2011（平成23）年7月下旬から8月上旬の約3週間である。実施方法は、①事業実施場所で利用者アンケートを配布し、その場で利用者に記入してもらい回収を行うもの、②利用者や子どもに利用者アンケートを手渡し、記入後郵送で返送してもらうもの、③自宅に郵送し記入後返送してもらうもの、の3つであった。調査対象者は、抽出した事業の利用者（現在、当該事業を利用している人、期間設定のあるものは本年度の利用者）であり、個人情報の保護に十分注意することを明記、あるいは口頭で伝えたのち、了承を得てから実施した。事業名および調査実施方法ならびに配布枚数等については、表4-4に示した通りである。

表4-4 試行実施事業と方法、有効回答率

事業区分	事業名	実施方法	実施日程	配布枚数	回収枚数	有効回答率
広場	地域子育て支援拠点事業	市内全7か所で実施 その場で配布・回収	7月下旬	700	366	52.3%
合計・回収率等				700	366	52.3%
保育	体験保育	6月・7月の利用者対象 7月分：その場で配布・回収 6月分：郵送配布・郵送返信	7月分：体験保育終了時 6月分：7月下旬	29	20	69.0%
	一時保育	2011（平成23）年度利用者対象 郵送配布・郵送返信	7月下旬から8月上旬	15	4	26.7%
	休日保育	2011（平成23）年度利用者対象 郵送配布・郵送返信	7月下旬から8月上旬	32	10	31.3%
	地域子育てバックアップ事業	全か所で実施 その場で配布・回収	7月下旬から8月上旬	200	153	76.5%
	育児ファミリーサポートセンター事業	利用したことのある人すべて 郵送配布・郵送返信	7月下旬から8月上旬	200	58	29.0%
	児童くらぶ	全小学校で現在利用している人すべて その場で配布・郵送返信	7月下旬から8月上旬	1,089	278	25.5%
合計・回収率等				1,565	523	34.1%

第2節 利用者評価としての結果

まず利用者評価としての結果を概観する。分析には、Microsoft Excel 2010とIBM SPSS Statistics 19.0を使用した。

第1項 配布数および有効回答数

配布数および有効回答数は、表4-4の通りである。広場関連事業の有効回答数は366件（有効回答率、52.3%）、保育関連事業の有効回答数は、523件（有効回答率、34.1%）であった。

第2項 広場関連事業

1. 属性

広場関連事業の属性結果は、表4-5、表4-6の通りである。回答者で最も多かったのは、「母親」（89.3%、327件）、年齢では「30～34歳」が最も多く38.3%（140件）、次いで「35～39歳」で22.7%（83件）となっている。子どもの数は、「1人」が61.7%（226件）、「2人」が28.4%（104件）である。また、89.3%（327件）が「核家族」であった。

第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

表4-5 広場関連事業 属性1 (n = 366)

基本属性		実数	割合
回答者	母親	327	89.3%
	父親	10	2.7%
	祖父母	4	1.1%
	その他	1	0.3%
	無記入	24	6.6%
年齢	20歳未満	0	0.0%
	20～24歳	19	5.2%
	25～29歳	72	19.7%
	30～34歳	140	38.3%
	35～39歳	83	22.7%
	40～44歳	25	6.8%
	45～49歳	1	0.3%
	50歳以上	4	1.1%
	無記入	22	6.0%
子どもの数	1人	226	61.7%
	2人	104	28.4%
	3人	11	3.0%
	4人	1	0.3%
	無記入	24	6.6%
家族形態	核家族	327	89.3%
	それ以外 (母子・父子家庭含む)	15	4.1%
	無記入	24	6.6%

表4-6 広場関連事業 属性2 (n = 366)

基本属性		実数	割合
利用回数	初めて	23	6.3%
	2回目	10	2.7%
	3回目	12	3.3%
	4回目	13	3.6%
	5回目以上	285	77.9%
	無記入	23	6.3%
回答者の就労有無	フルタイム	16	4.4%
	パート・アルバイト	19	5.2%
	自営業	6	1.6%
	産休・育休中	24	6.6%
	未就労	267	73.0%
	内職	3	0.8%
	その他	4	1.1%
	無記入	27	7.4%
	居住年数	1年未満	21
約1年～3年		121	33.1%
約4年～5年		59	16.1%
約6年～10年		57	15.6%
約11年～15年		11	3.0%
約16年～20年		7	1.9%
21年以上		58	15.8%
無記入		32	8.7%
情報入手法	広報紙	105	28.7%
	すくすくぶっく	92	25.1%
	口コミ	132	36.1%
	インターネット	20	5.5%
	その他	43	11.7%
子どもを見てくれる人	いる	174	47.5%
	いない	162	44.3%
	無記入	30	8.2%
頼りにできる親戚	いる	202	55.2%
	いない	133	36.3%
	無記入	31	8.5%
相談できる友人知人	いる	289	79.0%
	いない	47	12.8%
	無記入	30	8.2%

利用回数では、「5回目以上」が最も多く77.9%、285件となっている。就労有無では、73%(267件)が「未就労」であり、「産休・育休中」、「自営業」を含めて何らかの仕事をしている人は、約18.6%となっている。居住年数では、「約1年～3年」が最も多く33.1%(121件)、次いで「約4年～5年」16.1%(59件)となっており、比較的居住年数の浅い人が多いことが明らかとなった。また、この事業・サービスについての情報入手方法では、「口コミ」が最も多く36.1%(132件)、次いで「広報紙」(28.7%、105件)となっており、公的な広報方法よりも母親同士等の口コミが多い結果となった。「近所に子どもを見てくれる人がいるか」では、「いる」と答えた人が「いない」と答えた人よりも若干多く47.5%(174件)、「近所に頼りにできる親戚・祖父母がいるか」では、「いる」が55.2%(202件)と半数を超えている。また「近所に相談できる友人・知人がいるか」では、「いる」が79.0%(289件)と多くなっているものの、12.8%(47件)については、「いない」と回答しており、相談できる人がいない状況で子育てしている家庭が1割を超えていることが明らかとなった。

2. 今後充実が必要と思うサービス

今後充実が必要と思うサービス順に6項目から最大第3位までを選択してもらった(図4-1、図4-2、図4-3)。

第1位で最も多かったのは、「親と子が気軽に集まって交流できる場が増えること」で47.0%(172件)、次いで「一時あずかり(一時保育)をしてくれる場所が増えること」(18.9%、69件)となっている。続いて、第2位では、「子育てについて必要な情報を提供してくれたり、必要な場合にはそのサービスにつないでくれたりする窓口や場所があること」で24.6%(90件)、「一時あずかり(一時保育)をしてくれる場所が増えること」(21.0%、77件)、僅差で「子育ての相談に気軽に応じてくれる窓口がたくさんあること」(20.5%、75件)であった。第3位では、「子育てについて必要な情報を提供してくれたり、必要な場合にはそのサービスにつないでくれたりする窓口や場所があること」(27.3%、100件)、「子育ての相談に気軽に応じてくれる窓口がたくさんあること」(24.0%、88件)であった。

第1位は圧倒的に「親と子が気軽に集まって交流できる場が増えること」の割合が高いが、第2位以降では、「一時あずかり(一時保育)をしてくれる場所が増えること」や「子育てについて必要な情報を提供してくれたり、必要な場合にはそのサービスにつないでくれたりする窓口や場所があること」を重要と考えていることがわかる。

必要だと思うサービス第1位 (n=366)

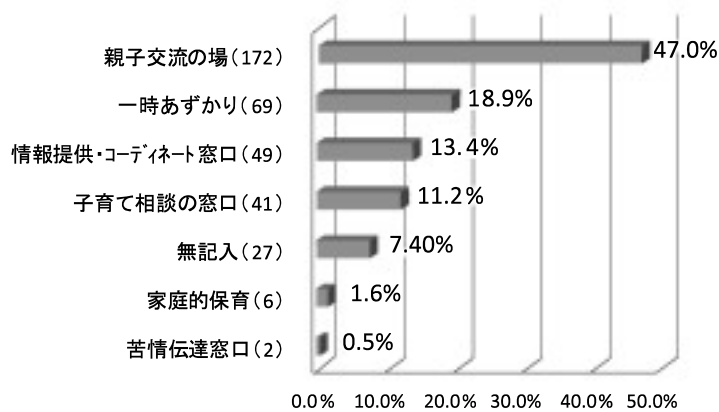


図4-1 必要だと思うサービス第1位 (広場)

必要だと思うサービス第2位 (n=366)

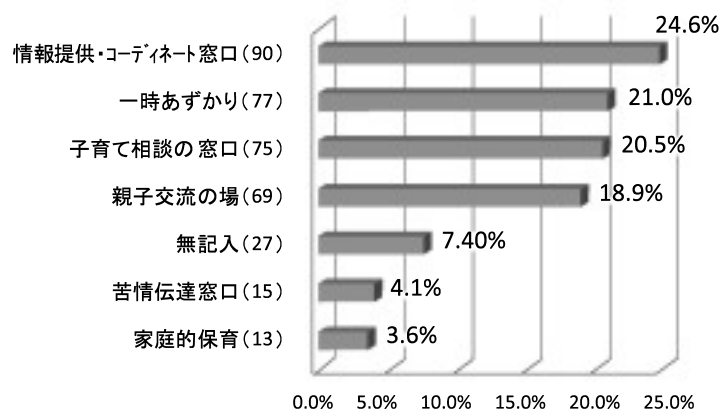


図4-2 必要だと思うサービス第2位 (広場)

必要だと思うサービス第3位 (n=366)

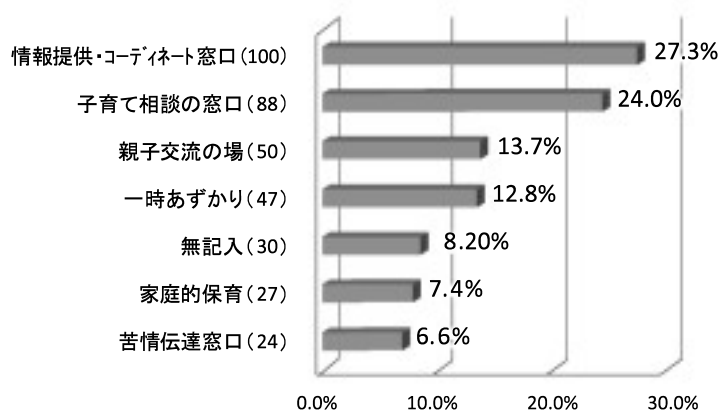


図4-3 必要だと思うサービス第3位 (広場)

3. 評価結果

続いて各評価結果である（表4-7）。それぞれ平均値と標準偏差（SD）を計算した。全体の傾向を見てみると、すべて5.0以上の回答となっており、7件法でたずねていることを考えると、概ねよい評価を得ていることがわかる。最も高い項目は、「子どもの大切な遊び場である」で、平均値6.616（SD = 0.801）、最も低い項目は「このサービスについての広報は行き届いている」で、平均値5.190（SD = 1.468）であった。総合的な満足度を測る3項目では、「全体としてこの事業・サービスに満足している」が平均値6.372（SD = 0.835）、「今後も継続的に利用するつもりである」では、平均値6.563（SD = 0.767）、「知人や友人にこのサービスを紹介したい」が、平均値6.490（SD = 0.845）となっており、こちらも概ね高い評価であることが明らかとなった。なお、「利用料（価格）はちょうどよい」については、今回調査を実施した「地域子育て支援拠点事業」は参加料無料の事業であるため項目を除去することとした。

第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

表4-7 広場関連事業評価項目の平均値と標準偏差
(n = 366)

質 問 項 目	平 均 値	標 準 偏 差
【領域別（スタッフの対応、施設環境、サービス利用効果等）】		
A 1 利用しやすい雰囲気	6.484	0.754
A 2 安心して利用可能	6.467	0.819
A 3 アクセス便利	5.277	1.634
A 4 すぐ利用可能	6.052	1.148
A 5 建物設備整っている	5.956	1.056
A 6 スペースちょうどよい	5.646	1.311
A 7 利用料ちょうどよい	* * *	* * *
A 8 時間期間ちょうどよい	5.889	1.249
A 9 広報十分	5.190	1.468
B 1 対応親切	6.608	0.776
B 2 対応よかった	6.600	0.808
B 3 必要な助言をくれた	6.348	0.999
B 4 情報提供してくれた	6.284	1.042
B 5 必要な支援へのコーディネート	5.997	1.175
B 6 話を聞いてくれた	6.163	1.069
B 7 話を理解してくれた	6.143	1.049
B 8 苦情伝達しやすかった	5.754	1.226
B 9 気軽に話せる	6.352	0.989
B 10 気軽に相談できる	6.217	1.064
C 1 不安軽減	5.730	1.122
C 2 身体的負担軽減	5.662	1.139
C 3 精神的負担軽減	5.724	1.144
C 4 自信向上	5.359	1.164
C 5 前向きな気持ち	5.629	1.062
C 6 息抜き	6.281	0.936
C 7 必要なサービス	6.522	0.838
C 8 子の変化実感	6.199	0.980
C 9 子育ての仲間できた	5.705	1.365
C 10 情報交換できた	5.959	1.257
C 11 体験談を聞いた	5.908	1.201
C 12 子育ての見通しついた	5.500	1.176
C 13 成長の見通しついた	5.591	1.156
C 14 成長に良い変化	6.058	0.993
C 15 子に良い変化	6.014	1.050
C 16 子に必要なサービス	6.552	0.838
C 17 子の遊び場確保	6.616	0.801
C 18 子の遊び仲間できた	5.723	1.350
C 19 きょうだい一緒に過ごせる	5.386	1.396
C 20 求めてたものだった	6.083	0.961
C 21 思っていた通りだった	5.983	0.987
【総 合 満 足 度】		
D 1 満足度	6.372	0.835
D 2 継続意向	6.563	0.767
D 3 紹介意思	6.490	0.845

第3項 保育関連事業

続いて保育関連事業について述べる。

1. 属性

回答者で最も多かったのは、「母親」で90.4% (473件)、年齢では「35～39歳」が最も多く (40.7%、213件)、次いで「30～34歳」 (25.4%、133件) となっている。子どもの数では「2人」が最も多く50.3% (263件)、次いで「1人」 (26.0%、136件) であった。家族形態では、「核家族」が80.9% (423件) と多い結果となった (表4-8)。

続いて表4-9を見ると、就労有無では「フルタイム」 (35.0%、183件)、「未就労」 (27.7%、145件)、「パート・アルバイト」 (22.8%、119件) の順となっており、何らかの就労 (「産休・育休中」、「自営業」含む) をしている割合が高い。居住年数では「約6年～10年」 (26.8%、140件)、「21年以上」 (19.9%、104件)、「約4～5年」 (13.8%、72件) の順になっている。

続いて「近所に子どもを見てくれる人はいるか」では、「いる」が46.8% (245件)、「いない」が44.9% (235件) で、やや「いる」が多くなっている。「近所に頼りにできる親戚・祖父母がいるか」では「いる」が48.9% (256件)、「いない」が43.4% (227件) とこちらも5.5ポイント「いる」割合が高くなっている。「近所に相談などできる友人・知人がいるか」では「いる」が79.2% (414件) と高くなっているが、一方で13.4% (70件) が「いない」と回答している。

保育関連事業のうち、「児童くらぶ」事業については、利用者が一定で安定した利用を行っていることなどを理由に、「利用回数」および「情報入手方法」についてははずねていない。したがって、「利用回数」・「情報収集方法」については、「児童くらぶ」事業を除いた245件についての結果を述べる。「利用回数」では、「今回初めて」が最も多く42.4% (104件)、次いで「5回目以上」 (26.1%、64件) であった。「情報入手方法」では、「口コミ」 (48.2%、118件)、「広報紙」 (16.3%、40件) の順であった。

第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

表 4-8 保育関連事業 属性1 (n = 523)

基本属性		実数	割合
回答者	母親	473	90.4%
	父親	11	2.1%
	祖父母	1	0.2%
	その他	1	0.2%
	無記入	37	7.1%
年齢	20歳未満	0	0.0%
	20～24歳	1	0.2%
	25～29歳	25	4.8%
	30～34歳	133	25.4%
	35～39歳	213	40.7%
	40～44歳	98	18.7%
	45～49歳	12	2.3%
	50歳以上	4	0.8%
	無記入	37	7.1%
子どもの数	1人	136	26.0%
	2人	263	50.3%
	3人	73	14.0%
	4人	9	1.7%
	5人	1	0.2%
	無記入	41	7.8%
家族形態	核家族	423	80.9%
	それ以外 (母子・父子家庭含む)	63	12.0%
	無記入	37	7.1%

表4-9 保育関連事業 属性2 (n = 523)

基本属性		実数	割合
利用回数 (n=245)*	初めて	104	42.4%
	2回目	30	12.2%
	3回目	10	4.1%
	4回目	1	0.4%
	5回目以上	64	26.1%
	無記入	36	14.7%
回答者の 就労有無	フルタイム	183	35.0%
	パート・アルバイト	119	22.8%
	自営業	8	1.5%
	産休・育休中	10	1.9%
	未就労	145	27.7%
	内職	5	1.0%
	その他	9	1.7%
	無記入	44	8.4%
	居住年数	1年未満	13
約1年～3年		59	11.0%
約4年～5年		72	13.8%
約6年～10年		140	26.8%
約11年～15年		57	10.9%
約16年～20年		30	5.7%
21年以上		104	19.9%
無記入		48	9.2%
情報入手法 (n=245)*	広報紙	40	16.3%
	すくすくぶっく	16	6.5%
	口コミ	118	48.2%
	インターネット	7	2.9%
子どもを 見 て く れ る 人	いる	245	46.8%
	いない	235	44.9%
	無記入	43	8.2%
	頼りに できる 親戚	いる	256
いない		227	43.4%
無記入		40	7.6%
相談できる 友人知人	いる	414	79.2%
	いない	70	13.4%
	無記入	39	7.5%

* 利用回数ならびに情報入手方法2属性については「児童くらぶ事業」ではたずねていない。

2. 今後充実が必要と思うサービス

「広場関連事業」と同様、今後充実が必要と思うサービスについて第3位までたずねた(図4-4、図4-5、図4-6)。

第1位では、「一時あずかり(一時保育)をしてくれる場所が増えること」が最も多く44.6%(233件)、次いで「子育てに必要な情報を提供してくれたり、必要な場合はそのサービスにつないでくれたりする窓口や場所があること」で16.4%(86件)であった。第2位では、「子育てに必要な情報を提供してくれたり、必要な場合はそのサービスにつないでくれたりする窓口や場所があること」(28.3%、148件)、「子育ての相談に気軽に応じてくれる窓口がたくさんあること」(18.9%、99件)の順に高く、第3位では、「子育てに必要な情報を提供してくれたり、必要な場合はそのサービスにつないでくれたりする窓口や場所があること」(23.1%、121件)、「子育ての相談に気軽に応じてくれる窓口がたくさんあること」(20.5%、107件)の順であった。第2位、第3位については、順位が入れ替わっただけで上位2位については同じ項目があがっている。

必要だと思うサービス第1位 (n=523)

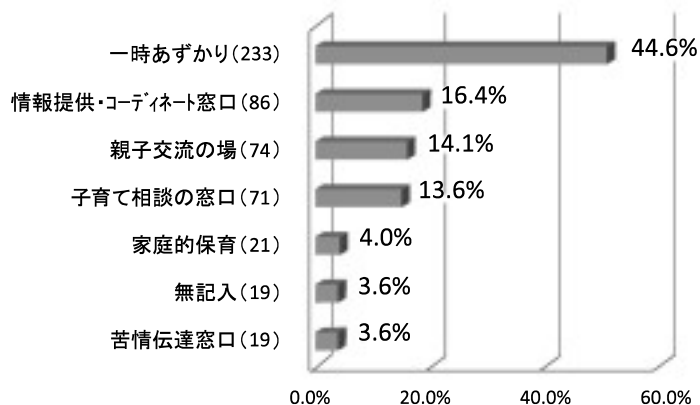


図4-4 必要だと思うサービス第1位 (保育)

必要だと思うサービス第2位 (n=523)

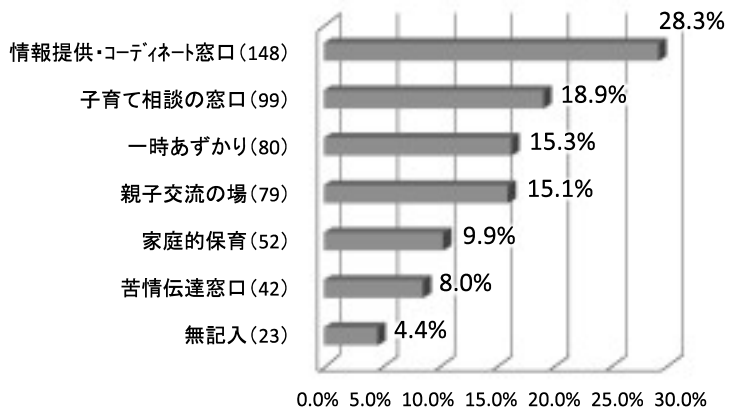


図4-5 必要だと思うサービス第2位 (保育)

必要だと思うサービス第3位 (n=523)

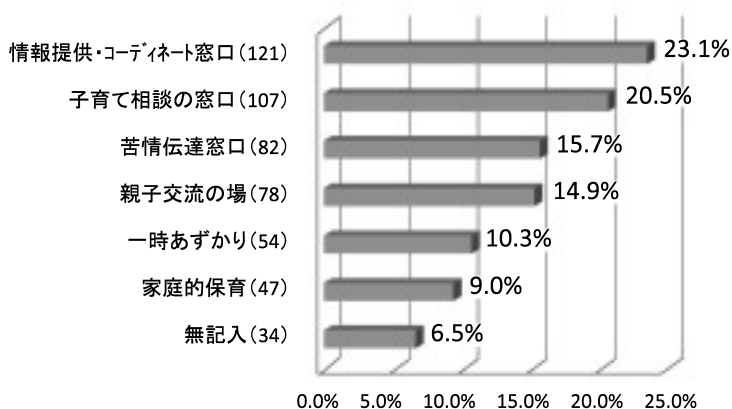


図4-6 必要だと思うサービス第3位 (保育)

3. 評価結果

質問項目の結果である（表4-10）。最も評価結果が高かった項目は、「私（保護者）にとって必要な場所・サービスである」であり、平均値6.351（SD = 0.877）であった。最も評価結果が低かった項目は、「子どもや保護者が過ごす空間の大きさ（スペース）はちょうどよい」で、平均値4.401（SD = 1.756）であった。全体として、評価結果は低いとは言えないものの、高評価を得ている項目が多いとは言えない。なお、表4-10中の*のついた2問（「利用することが子どもにとって良いことかどうか迷いを感じることもある」および「子どもが利用を嫌がることもある」）については反転項目であるため、修正した得点を括弧内に示している。

総合的な満足度に関する項目では、「全体としてこの事業・サービスに満足している」で、平均値5.718（SD = 1.301）、「今後も継続的に利用するつもりである」で、平均値5.979（SD = 1.193）、「友人や知人にもこのサービスを紹介したい」で、平均値5.697（SD = 1.321）となっている。

第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

表4-10 保育関連事業評価項目の平均値と標準偏差
(n = 523)

質 問 項 目	平 均 値	標 準 偏 差
【領域別（スタッフの対応、施設環境、サービス利用効果等）】		
A 1 利用しやすい雰囲気	5.908	1.140
A 2 安心して利用可能	6.056	1.056
A 3 アクセス便利	5.513	1.495
A 4 すぐ利用可能	4.870	1.554
A 5 建物設備整っている	4.946	1.519
A 6 スペースちょうどよい	4.401	1.756
A 7 利用料ちょうどよい	4.996	1.608
A 8 時間期間ちょうどよい	4.640	1.817
A 9 広報十分	4.408	1.482
B 1 対応親切	6.155	1.073
B 2 対応よかった	6.109	1.110
B 3 必要な助言をくれた	5.927	1.239
B 4 情報提供してくれた	5.849	1.246
B 5 必要な支援へのコーディネート	5.542	1.367
B 6 話を聞いてくれた	5.732	1.319
B 7 話を理解してくれた	5.695	1.334
B 8 苦情伝達しやすかった	5.425	1.419
B 9 手続き説明十分	5.648	1.159
B10内容説明十分	5.606	1.181
B11子どもの様子を十分に伝達	5.661	1.299
B12声掛け十分	5.775	1.297
B13子どもへの対応十分	5.838	1.228
C 1 不安軽減	5.212	1.345
C 2 身体的負担軽減	5.104	1.317
C 3 精神的負担軽減	5.108	1.344
C 4 自信向上	4.797	1.253
C 5 前向きな気持ち	5.008	1.257
C 6 息抜き	5.335	1.536
C 7 必要なサービス	6.351	0.877
C 8 子の変化実感	5.631	1.319
C 9 自由時間確保	5.023	1.712
C10子育て自省の機会	5.119	1.388
C11子の意外な面発見	5.535	1.260
C12安心して仕事可能	5.848	1.303
C13サービス利用への迷い* (4.245)	3.755	1.920
C14子の成長に良い変化	5.603	1.216
C15子の良い変化	5.512	1.259
C16子に必要なサービス	6.019	1.098
C17子が利用嫌がる* (4.447)	3.553	1.977
C18求めてた通りだった	5.482	1.258
C19思っていた通りだった	5.270	1.328
【総 合 満 足 度】		
D 1 満足度	5.718	1.301
D 2 継続意向	5.979	1.193
D 3 紹介意思	5.697	1.321

第4項 まとめ

広場関連事業・保育関連事業の7件法の質問項目を中心とした結果についてまとめを行う。

全体として広場関連事業の方が平均値が高くなっている。保育関連事業では、事業数が6事業あることや、子どもの年齢層が就学児童（「児童くらぶ事業」）、就学前児童（「児童くらぶ事業」を除く5事業）で異なること等も影響してか、全体として評価がばらついている傾向がある。伊丹市に報告の際には、事業別でも評価結果を報告する予定である。また、利用者の居住地域（小学校区）別や、事業実施場所別にも結果を出し、伊丹市へ報告する。

広場関連事業では、今回抽出した事業の利用料が無料であったことから、「利用料(価格)がちょうどよい」という項目については削除せざるを得なかった。また、保育関連事業では、属性において「児童くらぶ事業」で項目削除したものがあつた。この点については、伊丹市と今後も協議をし、できるだけ共通する項目を使用できるように考えていきたい。

第3節 利用者評価ツールの試行としての結果

次に利用者評価ツールの試行としての結果についてまとめる。

第1項 分析方法

地域子育て支援に関する事業を評価するための、「利用者アンケート」を作成することを目的に、2種類の「利用者アンケート」（広場関連事業用、保育関連事業用）それぞれについて、妥当性と信頼性の検討のために因子分析（主因子法・プロマックス回転）を実施し、クロンバックの α 係数を算出した。さらに抽出した因子と満足度を構成する3項目との関連を調べるため相関分析を行った。

分析には、統計ソフト IBM SPSS Statistics 19.0 for Windows を使用した。

第2項 広場関連事業

1. 利用者アンケート項目の因子分析

利用料が無料であったことから「利用料（価格）はちょうどよい」の1項目、および満足度を構成する3項目を除いた39項目についてのクロンバックの α 係数は、0.960であり、項目全体の内的整合性は確保されていた。次に39項目について因子分析を行った。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た。その結果、5回目まで32項目5因子の因子構造となった（表4-11）。

表4-11 因子分析結果

項	目
第1因子	スタッフの対応
	B 6 話を聞いてくれた
	B 3 必要な助言をくれた
	B 4 情報提供してくれた
	B10気軽に相談できる
	B 7 話を理解してくれた
	B 9 気軽に話せる
	B 1 対応親切
	B 2 対応よかった
	B 5 必要な支援へのコーディネート
	B 8 苦情伝達しやすかった
第2因子	子育て支援への効果
	C10情報交換できた
	C 9 子育ての仲間できた
	C11体験談を聞いた
	C18子の遊び仲間できた
	C12子育ての見通しついた
	C13成長の見通しついた
第3因子	子育て負担軽減への効果
	C 3 精神的負担軽減
	C 2 身体的負担軽減
	C 1 不安軽減
	C 5 前向きな気持ち
	C 4 自信向上
第4因子	子どもの利用しやすさ
	C16子に必要なサービス
	C17子の遊び場確保
	C 7 必要なサービス
	A 1 利用しやすい雰囲気
	A 2 安心して利用可能
	C 8 子の変化実感
第5因子	施設・サービスの環境
	A 5 建物設備整っている
	A 6 スペースちょうどよい
	A 8 時間期間ちょうどよい
	A 9 広報十分
	A 4 すぐ利用可能

それぞれの因子を測定する下位尺度について、その信頼性を表すクロンバックの α 係数は、第1因子は $\alpha = 0.957$ 、第2因子は $\alpha = 0.929$ 、第3因子は $\alpha = 0.950$ 、第4因子は $\alpha = 0.903$ 、第5因子は $\alpha = 0.725$ といずれも0.70以上の値を示しており、信頼性は確保されていると考えられた。

次に各因子項目と因子負荷量をもとに、因子それぞれに名称を付けた。第1因子では、スタッフがどのように対応したかということを示す内容となっており、「スタッフの対応」と名付けた。これは質問項目作成の際のカテゴリー「スタッフの質」の内容とほぼ一致する結果となった。第2因子では、子育てについての母親への効果を表していることから「子育て支援への効果」と名付けた。これは、質問項目作成の際の「保護者にとってのサービス利用後の主観的効果」項目のうち、子育て支援に関係する内容をほぼ網羅していることとなる。第3因子は、子育ての負担や不安の軽減等を表していることから「子育て負担軽減への効果」と名付けた。質問項目カテゴリーの「保護者にとってのサービス利用後の主観的効果」のうち、子育ての負担軽減に関係する内容を網羅している。第4因子は、子どもの利用に関することが出てきていることから「子どもの利用しやすさ」と名付けた。これは質問項目カテゴリーの「子どもにとってのサービス利用後の主観的効果」と類似する内容となった。第5因子は、質問項目カテゴリーの「施設・サービスの提供環境」と類似していることから「施設・サービスの環境」と名付けた。質問項目カテゴリーの「サービスへの期待との合致程度」については、因子から削除された。

2. 満足度との関連についての相関分析

次に各因子と総合的な満足度を示す3項目との相関を見た(表4-12)。いずれも1%水準で有意な結果であった。「利用継続意向」と最も相関の高かった因子は、第4因子で $r = 0.766$ 、最も低かった因子は第5因子で $r = 0.435$ であった。「他人への紹介意思」と最も相関が高かったのは、第4因子 ($r = 0.760$)、最も低かったのは第5因子 ($r = 0.419$)であった。「全体満足度」と最も相関が高かったのは、第4因子 ($r = 0.699$)、最も低かったのは第5因子 ($r = 0.495$)であった。全体としていずれも中程度から高程度の相関があること、また第4因子は満足度3項目のいずれとも最も高い相関を、第5因子は最も低い相関を示すことが明らかとなった。

表4-12 全体満足度3項目と各因子の相関係数

	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5
利用継続意向	.553**	.529**	.500**	.766**	.435**
N	331	347	354	349	346
紹介意思	.532**	.563**	.531**	.760**	.419**
N	331	347	354	349	346
全体満足度	.585**	.542**	.508**	.699**	.495**
N	332	348	355	350	347

** $P < 0.01$

3. 考 察

まず内容的妥当性であるが、本質問項目はこれまで何度も検討を繰り返して項目を作成してきた点、利用者の意見、サービス提供者側の意見(行政職員)を含めて何度も検討している点から、

第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

内容的妥当性はある程度確保できていると考えられる。構成概念妥当性については、設定した質問項目の多くがそのまま因子構造として現れたものの、39項目のうち7項目が削除されたこと、また部分的に設定した項目と因子構造が異なる項目があったことから課題があることが明らかとなった。なお、基準関連妥当性の検討はできなかった。信頼性については、広場関連事業39項目全体のクロンバックの α 係数は、0.960と高かったこと、また各因子における α 係数も0.7以上を確保していることから内の一貫性は確保されたと考えられる。

各因子と全体の満足度を構成する3項目との相関であるが、こちらもいずれも高い相関を示しており、全体として満足できたかどうかを測る上で欠かせない項目であることが明らかとなった。今後の課題については、第4節で述べることとする。

第3項 保育関連事業

1. 利用者アンケート項目の因子分析

満足度を構成する3項目を除いた41項目全体についてのクロンバックの α 係数は、0.963であり、質問項目の内的整合性は確保されていた。次に41項目について因子分析を行った。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た。その結果、6回目で31項目5因子の因子構造となった(表4-13)。

それぞれの因子を測定する下位尺度についてその信頼性を表すクロンバックの α 係数は、第1因子は $\alpha = 0.973$ 、第2因子は $\alpha = 0.945$ 、第3因子は $\alpha = 0.809$ 、第4因子は $\alpha = 0.861$ 、第5因子は $\alpha = 0.633$ で、第5因子が0.6代とやや低いものの他の4因子については0.70以上の値を示しており、信頼性はある程度確保されていると考えられた。

次に各因子項目と因子負荷量をもとに、因子それぞれに名称を付けた。第1因子では、スタッフがどのように対応したかということを示す内容となっており、「スタッフの対応」と名付けた。これは広場関連事業と同様、質問項目作成の際のカテゴリー「スタッフの質」の内容とほぼ一致する結果となった。第2因子では、子育ての負担や不安の軽減等を表していることから「子育て負担軽減への効果」と名付けた。質問項目カテゴリーの「保護者にとってのサービス利用後の主観的効果」のうち、子育ての負担軽減に関係する内容をほぼ網羅している。第3因子は、質問項目カテゴリーの「施設・サービスの提供環境」と類似していることから「施設・サービスの環境」と名付けた。第4因子は、子どもにとっての事業・サービスの必要性を示す内容がでてきていることから「子どもへの必要性」と名付けた。これは質問項目カテゴリーの「子どもにとってのサービス利用後の主観的効果」と類似する内容となった。第5因子は、利用に関するマイナスの要因があがってきていることから「利用の躊躇」と名付けた。質問項目カテゴリーの「サービスへの期待との合致程度」については、因子から削除された。また、「保護者にとってのサービス利用後の主観的効果」のうち、子育て支援の効果と考えられる項目の多くが削除された。また因子として利用の効果の反転項目として作成した項目が独自の因子構造(第5因子)を構成することとなった。

表4-13 因子分析結果

項	目
第1因子	スタッフの対応
	B 6話を聞いてくれた
	B 3必要な助言をくれた
	B 7話を理解してくれた
	B 4情報提供してくれた
	B 5必要な支援へのコーディネート
	B 2対応よかった
	B 8苦情伝達しやすかった
	B 1対応親切
	B12声掛け十分
	B11子どもの様子を十分に伝達
	B13子どもへの対応十分
	A 2安心して利用可能
第2因子	子育ての負担軽減への効果
	C 4自信向上
	C 5前向きな気持ち
	C 3精神的負担軽減
	C 2身体的負担軽減
	C 6息抜き
	C 9自由時間確保
	C10子育て自省の機会
	C 1不安軽減
第3因子	施設・サービスの環境
	A 5建物設備整っている
	A 6スペースちょうどよい
	A 7利用料ちょうどよい
	A 8時間期間ちょうどよい
	A 4すぐ利用可能
第4因子	子どもへの必要性
	C16子に必要なサービス
	C14子の成長に良い変化
	C15子の良い変化
	C 7必要なサービス
第5因子	利用の躊躇
	C13サービス利用への迷い
	C17子が利用嫌がる

2. 満足度との関連についての相関分析

次に各因子と総合的な満足度を示す3項目との相関を見た(表4-14)。いずれも1%水準で有意な結果であった。「利用継続意向」と最も相関の高かった因子は、第4因子で $r = 0.583$ 、最も低かった因子は第5因子で $r = -0.209$ であった。「他人への紹介意思」と最も相関が高かったのは、第2因子($r = 0.694$)、最も低かったのは第5因子($r = -0.219$)であった。「全体満足度」と最も相関が高かったのは、第1因子($r = 0.697$)、最も低かったのは第5因子($r = -0.209$)であった。全体として第5因子を除いて中程度から高程度の相関があることが明らかとなった。また第5因子は総合的な満足度を表す3項目すべてと最も低い相関を示すこと、いずれも負の相関であることが明らかとなった。

表4-14 全体満足度3項目と各因子の相関係数

	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5
利用継続意向	.469**	.424**	.360**	.583**	-.209**
N	492	503	500	506	505
紹介意思	.681**	.694**	.514**	.642**	-.219**
N	493	506	503	509	507
全体満足度	.697**	.670**	.604**	.615**	-.209**
N	494	505	501	508	507

** $P < 0.01$

3. 考 察

まず内容的妥当性であるが、広場関連事業と同様、本質問項目はこれまで何度も検討を繰り返して項目を作成してきた点、利用者の意見、サービス提供者側の意見(行政職員)を含めて何度も検討している点から、内容的妥当性はある程度確保できていると考えられる。構成概念妥当性については、設定した質問項目の多くがそのまま因子構造として現れたものの、41項目のうち10項目が削除されたこと、また設定した質問項目と因子構造が異なる点がいくつかあったことから評価ツールとしてまだ課題があることが明らかとなった。なお、基準関連妥当性の検討はできなかった。信頼性については、保育関連事業41項目全体のクロンバックの α 係数は、0.963と高かったこと、また各因子における α 係数も1因子を除いて0.7以上を確保していることから内の一貫性はある程度確保されたと考えられる。

次に各因子と全体の満足度を構成する3項目との相関であるが、第5因子を除いて中程度から高い相関を示しており、満足できたかどうかを測る上で欠かせない項目であることが明らかとなった。第5因子については、低いものの負の相関が認められ、満足度を阻害する要因であることが明らかとなった。この第5因子については反転項目がそのまま1つの因子として抽出される結果となり、それが弱いとはいえ、満足度に負の影響を与える結果となった。今後の課題については、広場関連事業と同様に次の第4節で述べることとする。

第4節 第4フェーズ（普及と詠え）に向けた課題

ここまで利用者アンケートの試行結果について、利用者評価としての結果と利用者評価ツールの試行としての結果に分けて述べてきた。第4節では後者について、今後利用者アンケートを評価ツールとして、市内実施他事業や他市で普及して活用していくために必要な課題を中心に述べる。

第1項 今回の試行から見えてきた課題

2つの利用者アンケートの共通する課題を述べたのち、各利用者アンケートの課題について触れる。

1. 利用者アンケートの妥当性

第3節でも述べたとおり、内容的妥当性についてはこれまでの積み上げてきた研究であることから確保できていると考えられる。構成概念妥当性についても、一定の確保ができたと考えられるが、2つの利用者アンケートの双方に設定した質問項目のうち削除された項目（広場関連7項目、保育関連10項目）があったこと、また部分的に設定した領域別項目と因子構造が異なる項目があったことから今後も項目の内容を検討・改良していく必要性が示唆された。今後は、他事業での試行および交差妥当性の確保を行うための他市での試行も行い結果を見ていく必要もある。

2. 利用者アンケートの信頼性

内的整合性の検討のため、クロンバックの α 係数を見たところ、広場関連事業39項目全体、保育関連事業41項目全体ともに高い値を示した。また、因子分析で抽出された因子の α 係数についてもおおむね高い値を示したことから信頼性はある程度確保できていると考えられる。

3. 満足度項目と各因子との関係

総合的な満足度を示す3項目と各因子との相関を見たところ、一部を除いて高い相関を示した。これは領域別の質問項目が、満足度に影響を与えていることを示唆する結果である。今後は、満足度との関連を属性も含めてより詳細に分析を行い、検討していく必要がある。

4. 広場関連事業利用者アンケートの課題

広場関連事業についての試行の課題は、試行実施事業が「地域子育て支援拠点事業」のみであったことである。この事業は広場関連事業に分類される事業を代表するものであると判断して試行を行ったが、今後は他事業でも実施してみて、評価項目の妥当性・信頼性を確保していく必要がある。また、「地域子育て支援拠点事業」は、利用料が無料であったため利用料に関する質問項目を削除して分析を行った。今後は、利用料のかかる事業でも試行を実施していくことが必要である。

5. 保育関連事業利用者アンケートの課題

保育関連事業を代表すると思われる6事業について調査を実施したが、一部にはアンケート

■ 第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

の回収数が少なかったために分析から除去せざるを得ない事業があった。さらに因子分析で α 係数が高い値でない因子があったこと、反転項目として挿入した質問項目がそのまま1つの因子構造となったことなど、課題を残す結果となった。また今回は、事業ごとの分析ではなく保育関連事業全体での分析を行ったため、今後は事業ごとにも分析し評価ツールとしての妥当性・信頼性を明確化していく必要がある。また就学前児童と就学児童とに分けるなど、より詳細な分析を行っていく必要性もある。

6. 他市での試行の必要性和普及に向けた準備

今回の試行で本利用者アンケートは、利用者の満足度や利用者の主観的効果を測る尺度として一定の妥当性、信頼性が確保されていることが明らかとなった。したがって今後も利用者アンケート項目の精緻化の作業を行って問題がないと判断できる。今後はここまで述べてきた課題を十分考慮したうえで、項目修正しても因子構造が同じとなるかどうか構成概念妥当性を再度検討すること、同市の他事業での試行を行って利用者アンケート項目の妥当性、信頼性の確認を行うこと、また、交差妥当性確保のため他市の同事業での試行を実施することなどが課題であると考えらえる。これらの課題に取り組むことがすなわち普及に向けた準備となると考える。

第2項 本試行の限界

課題で述べた点と重なる部分もあるが、本試行の限界は大きく4点ある。まず第1点目として、地域子育て支援に関わる事業の利用者評価ツール（利用者アンケート）の開発を目的に研究を進めてきたが、実際に調査可能であった事業に限りがあったため、今回作成した利用者アンケートが本試行で実施した事業以外にも使用できるかどうかは不明である点である。今後は実施事業を拡大し、必要があれば事業分類の拡大、質問項目の再検討を行っていく必要がある。第2点目として、本調査結果からは妥当性の確保が一部で難しかった点があり、項目の再検討および交差妥当性の検討なども今後必要となってくる点である。第3点目として、利用者アンケート等満足度を測る調査は、全体として高い評価がなされる傾向があり、今後はこの点も再度考慮しながら質問項目を見直し、また分析方法も検討しなおす必要がある点である。

本研究の目的は利用者評価ツールの開発だけではなく評価する方法についても検討することにあった。すでに述べてきたとおり、伊丹市の協力なしには実施しえなかった研究であり、積極的な協力を得ながら研究を推進してきた。しかしながら、利用者評価の定期的実施に向けた実施時期や実施方法（郵送法か現場調査か）等の検討については十分行えたとは言えない。つまり、利用者評価ツール作成においては一定の成果をみることはできたが、利用者評価体制を構築し、安定した利用者評価を行えるようにするための実践モデルを提示するところまで至ることはできなかった。これが第4点目の限界である。利用者評価ツールの試行を実施することはできたが、それが果たして評価実施に適した方法・時期であったのか、あるいは長期的視点で利用者評価を捉え、安定した実施ができるようになるにはどうしたらいいか、といった利用者評価の仕組みづくり等については、今後も伊丹市と検討を継続していく必要がある。そして、安定した利用者評価を実施するための利用者評価のための実践モデルを構築していきたいと考えている。

第5節 研究を終えて

ここでは研究を終えて、改めて本研究の意義と重要性について考察してみたい。

第1項 利用者評価ツール普及の意義

本研究は、事業の目的や実施方法から複数の事業をグループ化(広場関連事業、保育関連事業)し、グループごとに利用者評価ツールを開発した。また毎回評価の際には同じツールを使って評価することも前提とした。つまり1事業1評価ツールではないこと、毎回同じツールで評価できることが特徴といえる。このような特徴を持っていることの利点は大きい。例えば市内の地域差を把握することができるし、本ツールを他市へ普及することができれば、他市との地域差(例えば、A市とB市の同じ事業の評価結果比較)も把握することができる。また、評価を蓄積していけば年度別変化の把握も可能であり、蓄積した評価結果の活用の幅も広がっていく。また、同じグループに所属する事業であれば評価ツールは共通しているため、他の事業との結果比較(例えば、同じグループに所属するC事業とD事業)も可能である。さらに言えば、今回の開発した2つのツールには、共通項目も設定しているため、他のグループの所属する事業であっても、ある程度結果比較(例えば、広場関連事業のE事業と保育関連事業のF事業の共通項目)も可能である。つまり、今回開発したツールを使えば、評価ツールを作る手間が省け、簡便にどこの市でも一定のレベルでの評価ができ、結果も比較可能なのである。したがって本ツールが普及する意義は大きいと考える。

第2項 行政に求められる姿勢

今回の研究では、伊丹市の積極的協力を得られたことが研究推進の大きな力となった。全国的にはまだ利用者評価は大きく広まっているとは言えないが、今後、行政は利用者評価の必要性和重要性を積極的に認め、前向きに実施していくべきである。なぜなら、行政が中心となって実施している事業・サービスが、利用者たる地域の住民からどのように評価されているかを把握・分析し、また住民に公表することは、地域を預かっている行政としての責任と義務を果たす重要な役割であるからである。また利用者評価は、民間企業では顧客満足度等の把握を含めて行われていて当然のものであり、社会福祉分野、子ども家庭福祉分野においても、近年の法改正により多様な運営主体の導入が可能になったことで民間企業の参入が可能な事業・サービスも増加している。つまり、一昔前の“福祉サービスは民間企業のサービスとは違う”という論理だけでは通用しなくなってきているのである。今後は利用者評価を積極的に取り入れて、評価指標の1つとしていく姿勢が求められる。伊丹市のように利用者評価に積極的で理解のある行政もあれば、そうでない行政も多く、行政間での利用者評価の重要性への認識にはまだまだギャップがあるが、今回の研究が1つのきっかけとなっていくと考えている。

第3項 利用者評価を推進する上での留意点

先に述べたように、福祉サービスへの民間企業参入の可能性は増大しており、“福祉サービスは

■ 第4章 第2フェーズ・第3フェーズ：利用者評価ツールの作成と試行

民間サービスとは違う”という論理のみでは通用しなくなりは来ているが、福祉サービスの利用者評価を推進する上で絶対に譲ることのできない留意点がある。それは、地域住民や利用者が、ただ単にサービスを一方的に受けるだけの受容的存在であってはならないという点である。なぜなら、地域で展開されている福祉サービスの多くは本来、地域の住民が自分たちの問題を自分たちでキャッチでき、また自らその問題解決に向けて取組めること、そしてその解決を自らできるようになることを最終的な目的としており、行政や支援者は地域の住民がそのような取組ができるような環境づくりをしていくことが求められているからである。その点で利用者アンケートは、利用した側がなぜこのサービスを利用しようと思ったのか、利用してみてどういった変化・効果があったのかなどを振り返る機会でもあり、かつ、自分たちが利用したそのサービスを自分たちの手で評価する機会でもある。これは“地域の中で子育てをすること”についての意識の醸成と向上につながっていくものと考えている。利用する側が受容的存在としてのみでなく、主体的存在として地域に目を向けることができるように、今後も留意しながら研究を続けていく必要がある。

第4項 評価結果活用の意義

今回の研究では、評価ツールの開発と改良を主な目的としてきたが、今後評価ツールを普及・一般化していくことで、利用者評価結果を1つの証拠（エビデンス）として活用することができるようになる。利用した人々が、利用した結果よい変化・効果を感じることができたのか、満足することができたのか、改善すべき点は何かということをも明らかにしていくことで、サービス・事業の今後の方向性を決定していくことができるようになる。今後、評価結果を有効に活用していくことで、行政サービスとして“何をどこまで実施するのか”あるいは“なぜ実施しないのか”を議論する上で、重要な1つの証拠（エビデンス）となっていくと考えている。また、こういった結果の積み重ねは、子育て支援サービス、福祉サービスの予算獲得の際の折衝材料としても活用の可能性がある。将来的には評価結果を簡便に蓄積でき、また簡便に取り出すことのできるデータベース化も必要となってくるであろう。

おわりに

本研究の目的は M-D&D の手法に基づいて、地域子育て支援に関する事業を評価する方法やツールを開発することにあった。また評価は地域住民である利用者によって行うことができるものを目指してきた。評価ツールについてはこれまでの研究も含めて多角的に分析（M-D&D の第 1 フェーズ）し、また新たに利用者の視点やニーズを把握することでこれまでの質問項目を大きく作り変え、たたき台を作成した（M-D&D の第 2 フェーズ）。また評価実施方法等についても、伊丹市の全面協力を得ながら検討し、M-D&D の第 3 フェーズである“試行・改良”へと研究を推し進めることができた。試行の結果、2つの利用者アンケートとも評価ツールとして一定の妥当性・信頼性を確保することができた。その一方で改良が必要な点も明らかとなったことから、M-D&D の第 4 フェーズである“普及と詠え”にまで到達するには至らなかった。また、利用者評価ツールについてはある程度の成果を得ることができたが、定期的な利用者評価のための実践モデルを提示する段階にまでは到達していない。しかしながら、M-D&D の第 4 フェーズの“普及と詠え”に向けた課題の明確化や必要な準備については明らかにすることができたと考えている。

本研究は、市レベルの行政に積極的な協力を得ることができなければ成し得ない研究であり、その点で伊丹市の合意を得るプロセスにおいて研究進捗に影響があった点も否めない。しかしながら、ここまで述べてきたように利用者評価ツールの開発において一定の有用性とツールとしての安定性を示すことができたと考えている。

子育てをめぐる問題は、保護者の子育て不安、密着育児による子育てストレス、子育て情報の氾濫と情報選択できない保護者の増加、子育て中の母親の孤立、核家族化による近隣近所の助け合いの減少などさまざまである。しかも近年の経済不況の影響、離婚率の高まりによるひとり親家庭の増加等、今後子育てをめぐる環境はますます厳しくなっていく可能性を含んでいる（山縣、2010）。本研究は、市レベルの行政が実施している地域での子育て支援が“果たして利用者である住民の満足を得られるものであるのか”、“主観的にであれ利用者は効果を実感することができているのか”を明らかにしていく研究であり、効果的な子育て支援の提供には欠かせないものであると考えている。有効性の高い評価ツールを作ることができれば、将来的には効果的なサービス提供に向けた指標として活用し、質の改善はもとより効率性の問題にまで介入できる可能性があると考えている。また、地域の住民が自分自身の手で評価を積み重ねていくことは、地域福祉においてその重要性が指摘されている地域組織化や福祉文化の醸成（武川、2005）にもつながっていくものである。評価ツールとしての完成にはまだ時間が少し必要であるが、今後も地道な研究をつづけ、評価体制の構築も含めた評価ツールの開発に努めていきたいと考えている。今回取組むことのできなかつた他市での試行についても積極的に取組んでいく予定である。また、第 4 章の利用者評価結果については、伊丹市に詳細をフィードバックする予定であり、今後も協働しながら研究を進めていきたいと考えている。

最後になったが、全面的な協力をいただいた伊丹市こども未来部のみなさま、調査該当事業の現場職員・スタッフのみなさま、質的調査ならびに量的調査にご協力くださった伊丹市の地域のみなさま、そして調査実施にあたってさまざまな示唆を下さった関西学院大学人間福祉学部芝野松次郎教授、ならびに調査作業等さまざまな側面で助けてくださった同大学芝野研究室の学部生・大学院生・研究員のみなさまに心より感謝申し上げます。

- 安梅勅江 (2001)、『ヒューマンサービスにおけるグループインタビュー法 科学的根拠に基づく質的研究方法の展開』、医歯薬出版
- 安梅勅江編著 (2003)、『ヒューマンサービスにおけるグループインタビュー法II 活用事例編』、医歯薬出版
- 安梅勅江編著 (2010)、『ヒューマンサービスにおけるグループインタビュー法III 論文作成編』、医歯薬出版
- Applebaum,R.A., Straker,J.K., and Geron,S.M (2000), *Assessing Satisfaction in Health and Long-Term Care: Practical Approaches to hearing the Voices of Consumers*, Springer Publishing Company、多々良由紀夫・塚田典子訳 (2002)、『長期ケアの満足度評価法 利用者の声をよく聞くための実用的アプローチ』、中央法規
- 伊丹市 (2005)、『伊丹市次世代育成支援前期行動計画』、伊丹市
- 伊丹市 (2010)、『伊丹市次世代育成支援後期行動計画』、伊丹市
- 伊丹市 (2010)、『いたみすくすくぶっく』、伊丹市
- 服部兼敏 (2011)、『テキストマイニングで広がる看護の世界 Text Mining Studio を使いこなす』、ナカニシヤ出版
- 株式会社数理システム (2008)、『Text Mining Studio 操作マニュアル』、株式会社数理システム
- 株式会社数理システム (2011)、『Text Mining Studio 操作マニュアル バージョン4.0』、株式会社数理システム
- 神部智司・岡田進一 (2000)、「デイサービスに対する利用者満足度の構成因子と総合満足度に影響を及ぼす要因に関する探索的研究」、『日本在宅ケア学会誌』、4(1)、87-93
- 神部智司・島村尚子・岡田進一 (2002)、「施設入所高齢者のサービス満足度に関する研究 領域別満足度と総合的満足度の関連」、『社会福祉学』、43(1)、201-209
- 神部智司 (2007)、「高齢者福祉サービスの利用者満足度評価に関する実証的研究の動向 領域別満足度と総合満足度の関連に焦点を当てて」、『生活科学研究雑誌』、6、151-162
- 神部智司・竹本与志人・岡田進一・白澤政和 (2010)、「特別養護老人ホームの入所者が評価する総合満足度尺度の因子構造の検討」、『メンタルヘルスの社会学』、16、53-61
- 増子正・三浦輝美・糟谷昌志・都築光一・加藤由美・関田康慶 (2002)、「地域福祉活動計画における地域福祉協議会の事業評価に関する研究 住民ニーズ把握の方法としての活用」、『日本の地域福祉』、16、53-62
- 小野セレストア摩耶(2005)、「伊丹市次世代育成支援行動計画の1年目の評価—利用者評価を中心に—」、関西学院大学21世紀COE若手研究者発表会資料
- 小野セレストア摩耶 (2008)、「伊丹市次世代育成支援行動計画の総合的評価に関する研究—住民参加を重視した新しい評価手法の試み」(博士学位論文)、関西学院大学
- 小野セレストア摩耶 (2011)、『次世代育成支援行動計画の総合的評価 住民参加重視の新しい評価手法の試み』、関西学院大学出版会
- 大阪府大東市子ども未来部保育課 (2008)、『南郷子育て支援センター利用者アンケート集計報告

書』、大阪府大東市

Rossi H. Peter, Lipsey W. Mark, Freeman E. Howard (2004), Evaluation A Systematic Approach Seventh Edition、大島巖、平岡公一、森俊夫、元永拓郎監訳 (2005)、『プログラム評価の理論と方法 システマティックな対人サービス・政策評価の実践ガイド』、日本評論社

芝野松次郎 (2002)、『社会福祉実践モデル開発の理論と実際—プロセティック・アプローチに基づく実践モデルのデザイン・アンド・ディベロップメント』、有斐閣

芝野松次郎・小野セレスタ摩耶他 (2007)、「IT活用による次世代育成支援行動計画推進評価と総合的コーディネート・システムに関する開発的研究」、「厚生労働科学研究補助金政策科学推進研究事業 平成18年度総括研究報告書」

芝野松次郎・小野セレスタ摩耶他 (2008)、「IT活用による次世代育成支援行動計画推進評価総合コーディネート・システムに関する開発研究」、「厚生労働科学研究補助金政策科学推進研究事業 平成19年度総括・総合研究報告書」

次世代育成支援対策研究会監修 (2003)、『次世代育成支援対策推進法の解説』、社会保険研究所
冷水豊 (1996)、「福祉サービスの評価の課題と方法」、定藤丈弘・坂田周一・小林良二編『これからの社会福祉 社会福祉計画』、有斐閣

須加美明・宮崎まさ江 (2002)、「利用者によるホームヘルプ評価尺度の開発 ホームヘルプサービスの利用者の満足度調査 (第二報)」、『長野大学紀要』、24(2)、181-184

須加美明 (2003)、「訪問介護の質を測る利用者満足度尺度案の開発 ヘルパーと利用者の援助関係を基本要素として」、『老年社会科学』、25(3)、325-337

須加美明 (2007)、「利用者による訪問介護尺度案の交差妥当性と関連要因の検討」、『社会福祉学』、48(1)、92-103

武川正吾編 (2005)、『地域福祉計画 ガバナンス時代の社会福祉計画』、有斐閣アルマ

Vaughn S. et al (1998)、Focus Group Interviews ; in Education and Psychology, Sage、井下理監訳 (1999)、『グループインタビューの技法』、慶應義塾大学出版会

和気康太 (2006)、「地域福祉実践研究の方法論的課題—地域福祉計画の研究・開発と評価研究を中心に—」、『日本の地域福祉』、20、15-30

山縣文治編著 (2010)、『よくわかる子ども家庭福祉』、ミネルヴァ書房

山本真実 (1997)、「子ども家庭福祉施策の評価に関する考察(1)—児童育成計画の評価の視点から—」、『子ども家庭総合研究所紀要』、34、197-204

http://www.city.itami.lg.jp/_8014/_8193.html (伊丹市ホームページ、2012年3月6日付)

資料 評価項目

ひろば関連事業 利用者アンケート 評価項目一覧

I. 評価項目 *「1. 全くそう思わない」～「7. とてもそう思う」の7件法

A 事業・サービス全般について

1	利用しやすい雰囲気である
2	安心して利用することができる
3	アクセスが便利である
4	利用したいときにすぐ利用できる
5	建物や設備は整っている
6	子どもや保護者が過ごす空間の大きさ(スペース)はちょうどいい
7	利用料(価格)はちょうどよい
8	利用時間や期間はちょうどよい
9	このサービスについての広報は行き届いている

B スタッフ（対応した職員や地域の方）の対応について

1	スタッフは親切であった
2	スタッフの対応はよかった
3	スタッフは相談などをした時に、必要な助言をしてくれた
4	スタッフは相談などをした時に、必要な情報を提供してくれた
5	スタッフは相談などをした時に、必要なサービスや支援につないでくれた
6	スタッフは私の気持ちや考えを十分に聞いてくれた
7	スタッフは私の気持ちや考えを十分に理解してくれた
8	利用していて嫌な思いをしたり、困ったことが起きたりしたときにスタッフに伝えやすかった
9	スタッフと気軽に話すことができた
10	スタッフに気軽に相談することができた

C 事業・サービスの具体的な内容について

1	利用前より子育てについて不安に感じるものが少なくなった
2	利用前より子育てについて身体のしんどさや疲れを感じるものが少なくなった
3	利用前より子育てについて精神的にしんどいと感じるものが少なくなった
4	利用前より子育てに自信を持てるようになった
5	利用前より子育てへの前向きな気持ちが強くなった
6	利用することで息抜きができた
7	私(保護者)にとって必要な場所・サービスである
8	子どもの良い変化を実感することができている
9	子育ての仲間ができた

10	子育てについて親同士で情報交換できた
11	他の子どもの保護者から体験談を聞くことができた
12	少し先の子育ての見通しがつくようになった
13	少し先の子どもの成長の見通しがつくようになった
14	子どもの成長に良い影響があった
15	子どもにとって良い変化があった
16	子どもにとって必要な場所・サービスである
17	子どもの大切な遊び場である
18	子どもの遊び仲間ができた
19	きょうだいと一緒に居心地よく過ごすことができている
20	私(保護者)の求めているサービスだった
21	私(保護者)の思っていたとおりのサービスだった

D 全体的な満足度について

1	全体としてこの事業・サービスに満足している
2	今後も継続的に利用するつもりである
3	友人や知人にもこのサービスを紹介したい

保育関連事業 利用者アンケート 評価項目一覧

I. 評価項目 *「1. 全くそう思わない」～「7. とてもそう思う」の7件法

A 事業・サービス全般について

1	利用しやすい雰囲気である
2	安心して利用することができる
3	アクセスが便利である
4	利用したいときにすぐ利用できる
5	建物や設備は整っている
6	子どもや保護者が過ごす空間の大きさ(スペース)はちょうどいい
7	利用料(価格)はちょうどよい
8	利用時間や期間はちょうどよい
9	このサービスについての広報は行き届いている

B スタッフ(対応した職員や地域の方)の対応について

1	スタッフは親切であった
2	スタッフの対応はよかった
3	スタッフは相談などをした時に、必要な助言をしてくれた
4	スタッフは相談などをした時に、必要な情報を提供してくれた
5	スタッフは相談などをした時に、必要なサービスや支援につないでくれた

資料 評価項目

6	スタッフは私の気持ちや考えを十分に聞いてくれた
7	スタッフは私の気持ちや考えを十分に理解してくれた
8	利用していて嫌な思いをしたり、困ったことが起きたりしたときにスタッフに伝えやすかった
9	利用申し込み手続きについての説明は充分であった
10	利用前のサービス内容についての説明は充分であった
11	スタッフから子どもの様子について十分に聞くことができた
12	スタッフは私(保護者)や子どもに小まめに声かけをしてくれた
13	スタッフは子どもの状況に応じた対応をしてくれた

C 事業・サービスの具体的な内容について

1	利用前より子育てについて不安に感じるものが少なくなった
2	利用前より子育てについて身体のしんどさや疲れを感じるものが少なくなった
3	利用前より子育てについて精神的にしんどいと感じるものが少なくなった
4	利用前より子育てに自信を持てるようになった
5	利用前より子育てへの前向きな気持ちが強くなった
6	利用することで息抜きができた
7	私(保護者)にとって必要な場所・サービスである
8	子どもの良い変化を実感することができている
9	自分(保護者)の自由な時間を持つことができた
10	自分(保護者)の子育てを振り返る機会となった
11	今まで気づけなかった子どもの意外な面を見つけることができた
12	利用することで安心して仕事に取り組むことができている
13	利用することが子どもにとって良いことかどうか迷いを感じることもある
14	子どもの成長に良い影響があった
15	子どもにとって良い変化があった
16	子どもにとって必要な場所・サービスである
17	子どもが利用を嫌がることもある
18	私(保護者)の求めていたサービスだった
19	私(保護者)の思っていたとおりのサービスだった

D 全体的な満足度について

1	全体としてこの事業・サービスに満足している
2	今後も継続的に利用するつもりである
3	友人や知人にもこのサービスを紹介したい

ひろば・保育関連事業 属性等項目一覧（共通）

Ⅱ. 必要だと思うサービス（第3位まで選択）。

1. 子育ての相談に気軽に応じてくれる窓口がたくさんあること
2. 子育てについて必要な情報を提供してくれたり、必要な場合にはそのサービスにつないでくれたりする窓口や場所があること
3. 一時あずかり（一時保育）をしてくれる場所が増えること
4. 親と子が気軽に集まって交流できる場所が増えること
5. 家事援助や自宅での子どもの保育など、自宅に訪問してくれる形式のサービスがあること
6. 子育てに関するサービスを利用して、嫌な思いをしたり、困ったことがあったりした時に、苦情などを伝えることができる窓口があること

Ⅲ. 属性項目

1. アンケートに回答した方は、お子さんから見てどなたですか？○をお付け下さい（ひとつだけ○）

①母親 ②父親 ③祖父母 ④子ども自身 ⑤地域の方 ⑥その他（ ）

2. アンケートに回答した方の年齢は？（ひとつだけ○）

①20歳未満 ②20歳～24歳 ③25歳～29歳 ④30歳～34歳 ⑤35歳～39歳
⑥40歳～44歳 ⑦45歳～49歳 ⑧50歳以上

3. お子さんについて教えてください。

①お子さんの数 全部で（ ）人

②今回この事業・サービスを利用したお子さんの年齢を、上から順にお書きください。

今回利用したのは、上のお子さんから（ ）歳、（ ）歳、（ ）歳、（ ）歳

4. 現在一緒に住んでおられる方にすべて○をつけてください（あなたから見ての関係でお答えください）

①子ども ②夫 ③妻 ④母親 ⑤父親 ⑥義理の母親 ⑦義理の父親
⑧その他（ ）

5. この事業の利用回数は？（ひとつだけ○）

①今回初めて ②2回目 ③3回目 ④4回目 ⑤5回目以上

6. 現在お仕事をなさっていますか（ひとつだけ○）

①フルタイム ②パート・アルバイト ③自営業 ④産休・育休中
⑤就労していない ⑥内職 ⑦その他（ ）

7. 伊丹市に住んで何年になりますか 約（ ）年

8. このサービスをどこでお知りになりましたか（複数回答可）

①広報紙 ②いたみすすくぶっく ③口コミ ④インターネット
⑤その他（具体的に ）

9. 近所に子どもを見ってくれる人はいますか？ ①いる ②いない

10. 近所に頼りにできる親戚・祖父母はいますか？ ①いる ②いない

11. 近所に相談などができる友人・知人はいますか？ ①いる ②いない

■ 資料 評価項目

12. お住まいの小学校区をお教えてください(校区がわからない場合は、町名をお願いします)
(実際には市内 17 校区名を記載し、選択)

その他、お感じになったことをご自由にお書きください

〈執筆者略歴〉

小野セレスタ摩耶（おの せれすた まや）

滋慶医療科学大学院大学専任講師

博士（人間福祉）、修士（社会福祉学）

関西学院大学大学院社会学研究科社会福祉学専攻博士前期課程修了、同大学大学院人間福祉研究科博士後期課程修了。関西学院大学21世紀COEプログラム・リサーチ・アシスタント、同大学大学院研究科研究員、滋慶医療経営管理研究センター主席研究員等を経て、2011年4月より現職。

〈主な著書・論文〉

- ・『次世代育成支援行動計画の総合的評価—住民参加を重視した新しい評価手法の試み—』
（関西学院大学出版会、2011年10月）
- ・MINERVA 社会福祉士養成テキストブック13
『児童や家庭に対する支援と児童・家庭福祉制度』
（芝野松次郎、高橋重宏、松原康雄共編著、ミネルヴァ書房、2009年8月）の「次世代育成支援行動計画」「少子化社会対策基本法」を執筆担当。
- ・「住民参加による計画策定手法に関する考察—A市次世代育成支援行動計画におけるタウンミーティングを通して—」
（関西学院大学人間福祉学部紀要“Human Welfare”第2巻第1号、2010年3月）

等多数。

次世代育成支援行動計画における
地域子育て支援事業の評価に関する研究

2012年6月

発行 ■ 財団法人全国勤労者福祉・共済振興協会
〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-11-17
ラウンドクロス新宿5階
TEL：03-5333-5126
FAX：03-5351-0421

印刷 ■ 株式会社プライムステーション

全労済協会「公募研究シリーズ」既刊報告誌

(所属・役職は発行当時です。)

- ⑳ 『女性ホワイトカラーの保育環境としての地域社会の課題と展望 ～企業福祉との役割分担～』 2012年5月
奈良女子大学大学院人間文化研究科博士後期課程 川上 千佳
- 日本の保育は地域社会の認可保育所が主流だったが、近年、保育サービスは公共部門だけでなく、企業内保育所など多様な主体と共に担っていく流れにある。本研究では、女性ホワイトカラーの家庭と仕事の両立を調査し、企業等のインタビュー調査により子育て支援活動の実態と意識を紹介し、今後の地域における子育て支援のあり方について考察する。
- ㉑ 『地域福祉を支える寄付の仕組みに関する研究』 2012年1月
(独)国立高等専門学校機構明石工業高等専門学校一般科目・講師 石田 祐、大阪大学社会経済研究所特任助教 奥山 尚子
- 地域社会では福祉需要の多様化により、財政事情等を抱える行政に代わり、地域課題に取り組むNPOや自治会等諸団体の活動に期待が高まっているが、財政基盤が脆弱なため、寄付・会費を促進する方策が求められる。本研究ではアンケート調査を通して、寄付行動に影響を与える要因を分析し、寄付等の仕組みづくりへの可能性について述べる。
- ㉒ 『保育サービスを中心とする子育て支援政策の国際比較行財政論
～スウェーデン、イギリスの実態と日本の改革論議への示唆～』 2011年12月
新潟県立大学国際地域学部准教授 高端 正幸、横浜国立大学経済学部准教授 伊集 守直、東北学院大学経済学部講師 佐藤 滋
- 1990年代以降日本では少子化対策を中心に子育て支援政策が進められてきたが、本研究では、スウェーデン、イギリスとの国際比較を通して、子育て支援政策の展開や行財政論についての基本的論点を考察する。そして日本における子育て支援政策とその改革論議—政策意図や地域における子育て支援—へ向けた視座を示す。
- ㉓ 『自主防災組織活性化による福祉コミュニティ再生の課題と展望』 2011年12月
高知大学総合教育センター准教授 玉里 恵美子、高知大学人文学部准教授 霜田 博史、高知大学総合教育センター准教授 大槻 知史
- 各地域で自主防災組織活動が展開されているが、住民意識が高いとはいえない。本研究は、高知県下の自主防災組織活動へ取り組みを実践研究し、コミュニティにおいて「防災・減災」を起点として地域の日常の福祉へと繋げ広げていく視点の重要性を述べ、今後の自主防災活動とコミュニティ再生を展望する。
- ㉔ 『日本における中山間地域の活性化に関する地域マネジメント研究
～経営学・マーケティング・ケアの視点から～』 2011年7月
立命館大学経営学部教授 守屋 貴司、教授 佐藤 典司、立命館大学スポーツ健康科学部教授 三浦 正行
- 現在中山間地域では、過疎化の進行により様々な資源の喪失の危険が高まっている。本研究では中山間地域の活性化のため、①中核となる地方自治体・農協等の組織とリーダーの分析、②地域ブランド構築の過程での問題点、③子供たちの健康づくりのヒアリング調査によるケアとコミュニティの考察、の3つの視点から分析を進め、課題と展望を述べる。

⑰ 『社会連帯組織としての非営利・協同組織（協同組合）の再構築』 2011年5月

関西大学商学部教授 杉本 貴志

- 非営利・協同組織（協同組合）の可能性を歴史的に検証するとともに、協同組合における多様化する労働問題などを多角的に検討し、格差社会におけるその社会的役割、存在意義を考察する。また、倫理的事業を展開するイギリス協同組合の事例等から、これからの協同組合のあり方について、格差社会への対応、社会連帯組織の視点から問いかける。

⑱ 『ポスト福祉国家の時代における共生社会の可能性とベーシック・インカム論』 2010年12月

神戸大学大学院法学研究科教授 飯田 文雄

- 今なぜベーシック・インカムなのか。閉塞感のある社会の中で、経済的平等の確保の構想が注目を集める一方で、どこの国でも政策実現されていない。本報告書は形成の歴史、その他所得保障論との比較や財源などその特質の類型を試み、多面的に現代型ベーシック・インカム論の考察し、共生社会論との関係について総合的な検討を行う。

⑲ 『高齢化及び人口移動に伴う地域社会の変動と今後の対策に関する学際的研究』 2010年12月

研究代表者：日本大学生物資源科学部准教授 高橋 巖

- 700万人にも及ぶ団塊世代の定年リタイアが目前に迫るなか、定年後世代が、希望の持てる豊かな老後を送り、かつ安定的に地域社会を支えるための方策を探る。農村部の過疎が進むなかで、多様なIUJターンの実態を明らかにするとともに、とりわけ有効と思われる「Iターン移住」について、事例を含め多面的に考察する。

⑳ 『日系人労働者は非正規就労からいかにして脱出できるのか ～その条件と帰結に関する研究～』 2010年10月

茨城大学人文学部准教授 稲葉 奈々子、徳島大学大学院ソシオ・アーツ・アンド・サイエンス研究部准教授 樋口 直人

- 在日の南米出身日系人労働者のほとんどは非正規雇用であり、将来的に日本社会の底辺階層になりかねない状況である。本研究では非正規雇用から脱出できた人たちに対する聞き取り調査を行い、脱出の条件について人的資本と社会関係資本の点から仮説を立てて検証する。対策としては、社会移動の可能性を確保する発想が重要であることを提言する。

㉑ 『デンマークの社会的連帯とワークライフバランス ～人生をマネジメントする～』 2010年10月

愛国学園大学人間文化学部助教 熊倉 瑞恵

- 人生を主体的にマネジメントするという積極的なワークライフバランスの視点から、普遍的福祉国家と評されるデンマークの社会的連帯や、デンマークの仕事と生活の選択肢、マネジメント能力の形成等について、現地でのインタビューやEUの調査資料から検証し、日本の社会的連帯およびワークライフバランスの実現に向けた示唆を見出す。

㉒ 『社会的排除と高等教育政策に関する国際比較研究 ～高等教育の経済効果の視点から～』 2010年9月

関西大学商学部教授 高屋 定美、武庫川女子大学共通教育部専任講師 西尾 亜希子

㉓ 『社会連帯型人材育成モデルの構築に当たって

～日本とフィンランドにおける人材育成システムの社会的役割に関する比較研究～』 2010年4月

北海道大学高等教育機能開発総合センター准教授 亀野 淳

㉔ 『NPOにおける若者の就労支援に関する調査研究「生きる価値の再構築」

～NPOで働く若者からはじまる市民社会の創造～』 2010年2月

認定特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター事務局長 加藤 志保、事務局次長 林 大介

全劳济协会