

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 22 日現在

機関番号：34451

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2013～2015

課題番号：25780357

研究課題名(和文) 地域における子ども・子育て支援事業の利用者評価に関する開発的研究

研究課題名(英文) The Developmental Research for Creating a User Evaluation System of the Projects of Child and Childrearing Support Services in Community

研究代表者

小野セレスタ 摩耶 (ONO SHRESTHA, Maya)

滋慶医療科学大学院大学・医療管理学研究科・講師

研究者番号：80566729

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目的は、地域の子ども・子育て支援に関わる事業を中心とした利用者評価体制を構築することである。そのために主に3つの研究を実施した。それらは、1)利用者評価ツールの開発、2)評価方法の開発、3)評価実施体制の構築である。利用者評価ツールの改良と試行、さらに、評価方法および評価実施体制を含む「利用者評価実施ガイド」および「利用者評価データ分析ツール」の開発を行った。以上から、市レベルでの利用者評価の普及の準備を行うことができた。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this study was to create a user evaluation system about the governmental projects of Child and Childrearing Support Services in Community. Three researches were conducted: 1) to develop and test the tool of user evaluation, 2) to develop of the evaluation method, 3) to establish user evaluation system. The tools of the user evaluation were improved and tried, then "The User Evaluation Implementation Guide" and "User Evaluation Data Analysis Tool" which include the evaluation method and evaluation implementation system were developed. From the foregoing, it was possible to perform the preparation of the dissemination of the user evaluation at the city level.

研究分野：社会科学、社会福祉学

キーワード：子ども家庭福祉 児童福祉 利用者評価 開発的研究 子育て支援

1. 研究開始当初の背景

「利用者主体」の福祉サービス提供には評価が重要であり、利用者評価がその一翼を担うことはこれまでも指摘されてきた。現在まで進行してきた次世育成支援行動計画においてもその策定指針で「利用者の視点に立った柔軟かつ総合的な取組が必要」、「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、人材の資質の向上を図るとともに、情報公開やサービス評価等の取組を進めることが必要」と明記されており、利用者評価を支持するものと解釈できる。しかしながら子ども家庭福祉領域ではその重要性が15年も前から指摘されてきたにも関わらず、ほとんど取り組みがなされていない。市行政レベルで利用者に対してアンケートを試みているものもあるが、未だ利用者評価の実施そのものが少ない。評価の必要性の認識の低さや評価ツール・実施方法等が不明確で取組方法がわからないこと等が影響していると考えられる。

また、平成24年度は子ども・子育て支援新制度（以下、新制度）に向けた法案が国会を通過し、様々な準備が整えられ、平成27年4月より開始された。新制度では、地域の子ども・子育て支援の充実が明記されており、子育て家庭がより安心して地域で子育てをできるようになる体制が求められる。そのためには、「利用者の視点」はますます欠かせなくなるはずである。制度転換に揺るがない安定した利用者評価の実施が求められる。

研究代表者は、これまでも利用者評価について研究を進めており、兵庫県伊丹市を中心とした近隣市と連携し、次世代育成支援事業の利用者評価を行った上で、評価結果を次世代育成支援対策地域協議会で検討し、翌年度の事業に活かすこと等を行ってきた。しかしながらまだ課題も多い。特に1)利用者評価を定着させ、行政担当者の異動に関係なく継続的に評価実施できる体制を目指す必要があること、2)新制度への転換に耐える安定した評価体制の構築が必要であること、3)地域子育て支援拠点事業や放課後児童クラブ、ファミリー・サポート・センター事業等々、地域の子ども・子育て支援に関わる事業をひろくカバーする評価ツール開発には時間がかかることの3つが大きな課題として明らかになった。

また、利用者評価をひろく普及するためには、1)利用者評価の重要性についての近隣市の理解・認識をもう一段高める必要があること、2)利用者評価の普及に向けた具体的な準備にはさらなる時間を要することの2つが大きな課題である。

そこで、本研究では、安定的な利用者評価を行える利用者評価体制を構築し一般化するために、1)利用者評価ツールの開発、2)評価方法の開発、3)評価実施体制の構築を行う。利用者評価の対象事業は、今後ますますその重要度が高まると考えられる地域の

子ども・子育て支援に関わる事業とする。また、新制度においては基礎自治体である市町村が実施主体であることから、市レベルでの利用者評価実施を研究対象とする。評価の主体は、各事業の利用者である。

なお研究にあたっては、1)研究代表者が財政状況や事業状況・実施体制等を把握していること、2)これまでの研究経験から既に協力体制が形成されており、今後も積極的な協力体制が期待できること、3)人口約10~20数万人規模の市は全国に150程度あり、普及の際に有効な人口規模と判断したことの3点から兵庫県伊丹市等近隣市に研究協力を得ながら実施した。

2. 研究の目的

本研究の目的は、子ども・子育て支援新制度への転換を見据えながら、地域の子ども・子育て支援に関わる事業を中心に利用者評価を市レベルで実施・定着させるための、1)利用者評価ツールの開発、2)評価方法の開発、3)評価実施体制の構築を3年間で行うことである。子ども・子育て支援は、乳幼児から学齢期に至る子育て家庭にとって不可欠なものであるが、最も身近な利用者の手によって実施される利用者評価が充分に行われ、市レベルでひろく定着しているとは言い難い。そこで、本研究では安定した利用者評価が行えるような評価ツール・評価方法を開発し、評価体制の構築をすることで市レベルでの利用者評価の普及を目指す。

3. 研究の方法

本研究は、地域の子ども・子育て支援に関わる事業の利用者評価ツール、評価方法の開発および利用者評価体制の構築を目的として、修正デザイン・アンド・ディベロップメント（以下、M-D&D）の手法に基づいて、3年間で行った。研究の目的で示した1)利用者評価ツールの開発、2)評価方法の開発、3)評価実施体制の構築、の3つに照らして以下、年度ごとに研究方法を記載する。

(1)平成25(2013)年度

1)利用者評価ツールの開発に関して、①これまで(平成22年~24年度)の利用者評価ツールの再検討、②利用者へ質的調査の実施。

3)評価実施体制の構築に関して、子ども・子育て支援事業計画における利用者評価のあり方と、利用者評価対象事業の検討。

(2)平成26(2014)年度

1)利用者評価ツールの開発に関して、①支援者側への質的調査の実施、②利用者評価ツールの改良。

3)評価実施体制の構築に関しては、新制度開始後の利用者評価体制について、平成25年度に引き続き検討を継続。

(3)平成 27 (2015) 年度

1) 利用者評価ツールの開発に関しては、改良したツールを用いての利用者評価実施による試行。

2) 評価方法の開発に関しては、①子ども・子育て支援事業計画掲載事業の分類と整理、②評価実施事業の抽出、③利用者評価の実施方法のガイドも含む、「利用者評価実施ガイド」の作成

3) 利用者評価体制の構築に関しては、①利用者評価データ分析ツールの開発、②「利用者実施ガイド」作成(実施方法、評価体制を含む)。

4. 研究成果

以下、3年間の成果を(1)利用者評価ツールの開発、(2)評価方法の開発、(3)利用者評価体制の構築に分類して、記述する。なお、(2)と(3)については一部重複する内容がある。

(1)利用者評価ツールの開発

①利用者評価ツールの改良

平成 22 年～24 年度に作成した利用者評価ツールの見直しを行うために、多変量解析を実施し、さらに、利用者へのフォーカス・グループ・インタビューを実施し、課題を明らかにした。具体的には、保育事業に関しては、衛生面や子どもの過ごす面積の問題など、地域子育て支援拠点事業については、相談のあり方や安全面に関する問題などが新たに評価の視点として明らかになった。また、評価項目については、問題数の多さ、レイアウトの問題などが明らかとなった。また、子育て支援事業の支援者側にも利用者評価ツールについてのフォーカス・グループ・インタビューを実施し、ツールの改良点を明らかにした。

以上、多変量解析、利用者及び支援者へのフォーカス・グループ・インタビュー結果より、利用者評価ツールの改良を行った。

②利用者評価ツールの試行

改良を行った利用者評価ツールにて、試行評価を行った。地域子ども・子育て支援事業の中から 2 事業(通常保育・地域子育て支援拠点事業)について実施を行い、結果を評価報告書としてまとめた。この報告書には、次の(2)評価方法の開発に関する掲載している。改良版の利用者評価ツールの使用により、回答のしにくさ等の問題は改善され、一般化の可能性のあるツールとなったと考える。

(2)評価方法の開発

①子ども・子育て支援事業計画掲載事業の分類と整理

次世代育成支援行動計画の際にも記載事業を整理しているが、子ども・子育て支援事業計画へと移行するにあたり、再事業の分類と整理を行った。事業区分については、これまでと同様「1. ひろば」「2. 保育」「3. 講座」

「4. 相談」「5. 実施不可」とし、研究代表者と協力市である兵庫県伊丹市の担当職員とで協働して整理を行った。また、5つの区分に事業を整理するためのチャートの見直しも行った(図 1)。



図 1 チャート図

②評価実施事業の抽出および評価時期等の決定

①の事業整理を行った後、評価実施可能な事業の中から評価実施事業を選定する方法を、評価実施時期、該当事業の利用者人数等から判断して決定していくプロセスを明確にした。また、毎年評価を行う必要性のある事業、隔年実施、3年ごと実施等、事業の目的等から考えて、適切な利用者評価実施の時期についても検討を行った。

③「利用者評価実施ガイド」での評価方法の明記

詳細は後述するが、作成した普及版「利用者実施ガイド」には、評価方法について上記①及び②について図解しながら詳細に説明し、活用できるようにした。

(3)利用者評価体制の構築

①子ども・子育て支援事業計画に向けた利用者評価のあり方についての検討

次世代育成支援行動計画からの移行期の中で、子ども・子育て支援事業計画における利用者評価についてのあり方を検討し、引き続き利用者評価の必要性と実施について確認を行った。また、子ども・子育て支援事業計画が開始されてしばらくの間は、実質的には地域子ども・子育て支援事業を中心とした利用者評価となる可能性が高いが、徐々に対象事業を拡大し、子ども・子育て支援事業計画掲載事業全体を視野に入れるべきことも確認した。

②評価時期の検討、評価結果公表のタイミングと方法等の検討

利用者評価実施の時期については、新年度が開始されて各事業の展開が落ち着く時期や、利用者が安定的に利用できる時期に行うべきであり、具体的には 6 月以降 10 月頃までの実施が望ましいと考えられた。

また評価結果の公表については、地方版子ども・子育て会議等で検討することも考えると、年度末が望ましいことが明らかとなった。

その際には、報告書全体版と概要版を作成し、両方を公表することとした。とくに概要版については、利用者評価対象事業の実施場所等に配布し、ひろく利用者の目に触れることが望ましいと判断した。

③利用者評価データ分析ツールの開発

行政の利用者評価実施における負担軽減を考え、データ分析ツールの開発を行った。これは利用者評価データを入力後、ボタン一つで結果が出力されるシステムである。このツールを使用することで、記述統計、クロス集計並びに各結果のグラフ化が簡便にできる。したがって、データ集約の時間をかなり短縮できるとともに、報告書作成にあたっても便利なツールとなっている。なお、filemaker®ランタイム版で開発を行っており、DVDに収めているため、普及が可能なツールである。

④「利用者評価実施ガイド」の作成

(2) 評価方法の開発の内容も一部含め、利用者評価を市レベルの自治体で実施するためのガイドを作成し、普及可能なツールとした。

ガイドの構成は、「1. 利用者評価実施ガイドの目的」「2. 事業を分類する」「3. 利用者評価の実施方法」「4. 調査に必要な準備物」「5. 利用者評価票の回収と整理」「6. データの入力と分析」と6章立てとなっており、③利用者評価データ分析ツールについても解説を行っている。このガイドを見れば、利用者評価を初めて実施する自治体であっても比較的簡便に実施が可能となるようポイントをわかりやすく提示した。本ガイドと利用者データ分析ツールの両者を普及のためのツールとした。

以上から、安定した利用者評価が行えるような評価ツール・評価方法を開発し、評価体制の構築をすることで市レベルでの利用者評価の普及を目指す準備ができたと考える。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計5件)

- ① 小野セレストア摩耶、A市地域子育て支援拠点事業の利用者評価-2012年度評価における満足度分析-、厚生省の指標、査読有、63(1)、2016、1-7
- ② 小野セレストア摩耶、木村容子、平田祐子、乳児家庭全戸訪問事業の実施に影響を与える要因の分析、子ども家庭福祉学、査読有、15、2015、23-36
- ③ 小野セレストア摩耶、地域子育て支援拠点事業の利用者満足度を構成する要因の探索的研究-総合満足度に影響を与える要因の分析-、関西社会福祉研究、査読有、

1、2015、71-81

- ④ 小野セレストア摩耶、木村容子、平田祐子、乳児家庭全戸訪問事業の実態調査-自治体担当者がみる実施状況と意識-、Human Welfare、査読無、7、2015、99-113
http://www.kwansei.ac.jp/s_hws/s_hws_010041.html
- ⑤ 小野セレストア摩耶、A市地域子育て支援拠点事業の利用者評価-満足度を中心にして-、子ども家庭福祉学、査読有、13、2013、13-24

[学会発表] (計10件)

- ① 中川千恵美、中島尚美、小野セレストア摩耶、子育て世代包括支援センターにおける支援や専門職の方向性-妊娠・出産包括支援モデル事業の取組事例集の検討を通して-、日本社会福祉学会第63回秋季大会、2015年9月20日、久留米大学・福岡
- ② 小野セレストア摩耶、木村容子、乳児家庭全戸訪問事業の類型別実施体制・方法の特徴、第16回日本子ども家庭福祉学会、2015年6月7日、関西学院大学・兵庫
- ③ 中川千恵美、中島尚美、小野セレストア摩耶、子ども・子育て支援事業実施の切れ目ない支援における母子保健との連携ニーズについて、第16回日本子ども家庭福祉学会、2015年6月7日、関西学院大学・兵庫
- ④ 小野セレストア摩耶、A市地域子育て支援拠点事業の利用者評価-2012年度評価における満足度分析-、日本社会福祉学会第62回秋季大会、2014年11月30日、早稲田大学・東京
- ⑤ 木村容子、小野セレストア摩耶、平田祐子、養育支援訪問事業の推進に影響を与える要因に関する研究、日本社会福祉学会第62回秋季大会、2014年11月30日、早稲田大学・東京
- ⑥ 平田祐子、木村容子、小野セレストア摩耶、乳児家庭全戸訪問事業の推進に影響を与える要因に関する研究、日本社会福祉学会第62回秋季大会、2014年11月30日、早稲田大学・東京
- ⑦ 小野セレストア摩耶、木村容子、平田祐子、乳児家庭全戸訪問事業の実態調査-自治体担当者がみる実施状況と意識-、第15回日本子ども家庭福祉学会、2014年6月8日、新潟県立大学・新潟
- ⑧ 木村容子、小野セレストア摩耶、平田祐子、養育支援訪問事業の実態調査①-自治体の実施体制・実施方法を中心に-、第15回日本子ども家庭福祉学会、2014年6月8日、新潟県立大学・新潟
- ⑨ 平田祐子、木村容子、小野セレストア摩耶、養育支援訪問事業の実態調査②-自治体担当者がみる実施状況と意識-、第15回日本子ども家庭福祉学会、2014年6月8日、新潟県立大学・新潟

- ⑩ 小野セレストア摩耶、A 市地域子育て支援拠点事業の利用者評価-2012 年の評価結果より-、第 14 回日本子ども家庭福祉学会、2013 年 6 月 2 日、立正大学・埼玉

()

研究者番号：

〔図書〕(計 3 件)

- ① 有村大士、木村容子、澁谷昌史、榎木祐子、内田宏明、永野咲、倉持史朗、小野セレストア摩耶、鶴岡祐晃、村井琢哉、上村宏樹、渡辺多恵子、清水冬樹、竹原幸太、ミネルヴァ書房、新・基礎からの社会福祉 7 子ども家庭福祉、2016、265 (58-67)
- ② 才村純、芝野松次郎、松原康雄、前橋信和、坂本正子、小野セレストア摩耶、山野則子、伊藤嘉余子、木村容子、中島尚美、橋本真紀、秋貞由美子、ミネルヴァ書房、児童や家庭に対する支援と子ども家庭福祉制度 第 3 版、2015、265 (93-99、186-205)
- ③ 才村純、芝野松次郎、松原康雄、前橋信和、坂本正子、小野セレストア摩耶、山野則子、伊藤嘉余子、木村容子、中島尚美、橋本真紀、秋貞由美子、ミネルヴァ書房、児童や家庭に対する支援と子ども家庭福祉制度 第 2 版、2014、225 (82-87)

(3) 連携研究者

()

研究者番号：

〔産業財産権〕

○出願状況 (計 0 件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

○取得状況 (計 0 件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

小野セレストア 摩耶 (ONO SHRESTHA, Maya)
滋慶医療科学大学院大学・医療管理科学研究科・専任講師
研究者番号：8 0 5 6 6 7 2 9

(2) 研究分担者