# 地域子育て支援拠点の子育て支援に対する利用者満足度に影響を及ぼす要因

浅井　拓久也

# A Study on Factors Affecting Users' Satisfaction with Regional Childrearing Support Center

Takuya Asai

キーワード：地域子育て支援拠点、子育て支援、利用者満足度、因子分析、重回帰分析
Key Words：regional childrearing support center, childrearing support, users' satisfaction, factor analysis, multiple regression analysis

要約：本論文では、地域子育て支援拠点での子育て支援の質向上の示唆を得るため、利用者満足度に影響を及ぼす要因について明らかにすることを目的とした。因子分析および重回帰分析を行った結果、因子分析によって抽出された５つ因子のうち、「利用しやすさ」、「子どもと他者の交流」、「地域とのつながり」の３つの因子が利用者満足度に有意な影響を及ぼしていることが明らかとなった。

Abstract：This paper aims to identify some factors affecting users' satisfaction with regional childrearing support center to improve the quality of childrearing support in the center. The result of factor analysis and multiple regression analysis indicates that three factors of 'easy to use', 'children's relationship with others', and 'connection with community' affect the users' satisfaction significantly.

## １　研究背景と課題設定

本研究の目的は、地域子育て支援拠点（以下、拠点施設）での子育て支援の質向上の示唆を得るため、利用者満足度に影響を及ぼす要因について明らかにすることである。

地域子育て支援拠点事業（以下、拠点事業）とは、「地域において子育て親子の交流等を促進する子育て支援拠点の設置を推進することにより、地域の子育て支援機能の充実を図り、子育ての不安感等を緩和し、子どもの健やかな育ちを支援すること」を目的として、「乳幼児及びその保護者が相互の交流を行う場所を開設し、子育てについての相談、情報の提供、助言その他の援助を行う事業」である（厚生労働省 2017a）。拠点事業では、子育て親子の交流の場の提供と交流の促進、子育て等に関する相談や援助の実施、地域の子育て関連情報の提供、子育て及び子育て支援に関する講習等の実施が 4 つの基本事業として規定されている。

昨今の子育てを取り巻く環境を背景に、拠点事業の重要性が高まっている。地域社会とのつながりの希薄化や核家族化によって、子育ての相談相手や子育て経験者が身近な存在ではなくなり、子育ての孤立や不安を招きやすくなっている。こうした事情は、拠点事業の目的のなかでも、「少子化や核家族化の進行、地域社会の変化など、子どもや子育てをめぐる環境が大きく変化する中で、家庭や地域における子育て機能の低下や子育て中の親の孤独感や不安感の増大等に対応するため」と指摘されている（厚生労働省 2017a）。そのため、地域の中で子育て支援を行う様々な関係者や機関の役割が重要になっている。平成 29 年告示の保育所保育指針においても、保育所は地域の子育て支援の関係者や機関と連携することが明記されている。拠点事業は、このような地域の子育て支援の担い手の 1 つとして挙げられている。

また、2014 年の利用者支援事業の創設も、拠点事業の重要性を高めるものであった。利用者支援事業は、拠点事業における地域機能強化型から発展的に創設されたものであり、拠点事業と相互補完的な関係にある。子ども・子育て支援新制度による保育や子育てのサービスの多様化、複雑化を背景として、利用者支援専門員は利用者の相談に応じたり利用者による情報収集や選択の支援をしたりすることで、利用者支援を行う。また、利用者が地域資源と連携、協働できるような体制を作る支援を行う。しかし、利用者支援専門員は多くの利用者に認知されているとは言い難い存在であることから、子育てひろばや保育所等に設置された子育て支援センターのような拠点施設に配置することで利用者支援専門員による利用者支援や地域連携を実現することが期待されている。すなわち、利用者支援事業の実効性を高めるためにも、拠点事業は重要な存在なのである。

拠点事業の重要性は、実施箇所数の推移からもわかる。拠点事業が開始された 2007 年は 4,409 か所であったが、2017 年は 7,259 か所の実施となっている（厚生労働省 2017b）。拠点事業は、2007 年はひろば型、センター型、児童館型の 3 つの事業類型から始まり、2013 年は一般型、地域機能強化型、連携型の 3 つに、2014 年は一般型、連携型 2 つというよう

に、統合や再編を繰り返してきた。しかし、こうした変遷の中でも拠点事業の実施箇所は毎年増加している。また、拠点事業と相互補完の関係にある利用者支援事業も、同事業が開始された 2014 年は 323 か所であったが、2017 年は 1,897 か所の実施と増加している。

このように、子育て支援において拠点事業の担う役割は大きいことから、拠点施設での子育て支援に関する多くの研究がなされてきた。先行研究は、拠点施設での子育て支援や拠点施設の運営や管理に従事する者（以下、拠点事業者等）を対象としたものと、親子や母親のような拠点施設の利用者を対象としたものに大きく分けることができる。紙幅の都合からすべての先行研究を列挙することは難しいが、前者は、橋本（2011）、中谷他（2011）、榊（2013）、丸谷（2016）、椎山（2016）、多田（2017）、周防他（2018）等の研究がある。一方で、後者は寺村（2012）、小野（2013a）、小野（2013b）、富田（2014）、岡本（2015）、富田他（2015）、三原・佐々木（2016）、新川（2016）、今井・伊藤（2017）、宇都・川畑（2017）等の研究がある。近年では利用者を対象とした研究が増えてきている。利用者の評価を取り入れることは、拠点施設での子育て支援の質向上につながる可能性が高いからである。

しかし、利用者を対象とした先行研究を概観すると、利用者の年齢、子どもの数、家族構成のような基本的な属性や、拠点施設の利用回数や頻度、利用前後の感情的な変化について調査したものが中心であった。これらは、利用者に対して拠点施設の利用状況、環境や支援に対する満足度を項目別に質問することで利用者の評価を引き出すことには成功しているが、各項目に対する利用者の評価が拠点施設での子育て支援全体に対する満足度とどのように関係しているかについては検討できていなかった。小野（2013a：75）が「拠点事業は、子育て家庭にとって地域の身近な拠点として子育てを支える仕組みとなることが求められており、地域の特性や子育て家庭のニーズに合わせた取り組みが期待されている」というように、利用者の評価は拠点施設での子育て支援の質向上において重要であるため、どのような要因が利用者満足度に影響を及ぼしているのかを検討する必要がある。

以上を踏まえて本研究では、拠点施設での子育て支援の質向上につながる示唆を得るために、利用者満足度に影響を及ぼす要因について明らかにする。もちろん、拠点施設での子育て支援の質向上のためには、拠点事業者等による自己評価と利用者による評価を総合的に分析することが必要である。このような最終的な課題に対する意識をもちつつ、まずは本研究では利用者による評価に着目することにする。

## ２　研究方法

### （１）調査概要

調査対象者は、ある県内の拠点施設の利用者とした。拠点施設の選定については、県内拠点事業者等の意見を参考にして、市区町村の偏りが小さくなるよう留意し、56 か所を選定した。

調査方法は、2017 年 10 月から 2018 年 3 月を返信期間として設定し、56 か所に対して

800 枚の質問紙を郵送で配布する質問紙調査を実施した。ただし、800 枚のうち 400 枚については、本研究の協力者である県内拠点事業者を経由して配布した。期間内に返信があった 41 か所（回収率 73.2%）、501 件（回収率 62.6%）の回答を分析に用いた。

質問項目は、NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会（2017）の「地域子育て支援拠点事業における活動の指標『ガイドライン』」（以下、ガイドライン）における「利用者向けアンケート」を使用した。ガイドラインとは、拠点施設での子育て支援の質向上のために、支援の内容を明示し指標化したものである（渡辺・橋本 2018）。ガイドラインには、拠点事業者等を対象とした「ガイドラインに基づく自己評価」と、拠点事業の利用者を対象とした「利用者向けアンケート」がある。

本研究で「利用者向けアンケート」を使用する理由は、次の 2 つである。まず、網羅性である。「利用者向けアンケート」は拠点事業者等を対象とした自己評価に対応するように作成されているため、拠点施設での支援の内容から拠点施設の運営や管理まで、利用者は拠点施設での子育て支援に対して網羅的に評価を行うことができる。本研究の目的は拠点施設での子育て支援に対する利用者満足度に影響を及ぼす要因を明らかにすることであるため、網羅的な質問項目を用いることでより正確な分析が可能となる。次に、信頼性である。ガイドラインやアンケートは、「地域子育て支援拠点事業における活動評価の分析及び普及可能なガイドラインの作成に関する研究」のような拠点施設での子育て支援に関する調査研究の結果や、厚生労働省による地域子育て支援拠点事業実施要綱を踏まえて作成されている。以上から、本アンケートを使用することとした。

「利用者向けアンケート」には質問項目が 25 項目ある。これらに、「あなたが利用している地域子育て支援拠点について、総合的に満足している」という利用者満足度を質問する項目を追加した。具体的な質問項目については以下の通りである（表 1）。

（2）分析方法

質問に対する回答は、あてはまる＝4、だいたいあてはまる＝3、あまりあてはまらない＝2、あてはまらない＝1 の 4 件法とした。

「利用者向けアンケート」の 25 項目について因子構造を検討するため、探索的因子分析を行った。また、抽出した因子を独立変数として、「あなたが利用している地域子育て支援拠点について、総合的に満足している」を従属変数として投入した重回帰分析を行った。因子分析および重回帰分析には Stata 15 を用いた。

（3）倫理的配慮

利用者が質問紙に回答する前に、調査目的と内容、回答は学術研究の目的でのみ使用されること、自由意志および無記名によること、回答は途中で放棄することや提出を拒むことができること、質問紙は一定期間経過後に適切な方法で破棄すること等が拠点事業者等から

表１　利用者向けアンケートの質問項目

| | |
|---|---|
| 1 | 親子が交流し、親同士が支えあったり、子ども同士が育ちあう雰囲気がある |
| 2 | 子育て等に関する相談や援助が行われている |
| 3 | 子育てに必要な情報が提供されている |
| 4 | 子育てや子育て支援に関する講座などが月1回以上実施されている |
| 5 | 地域の方々と交流を図る活動が行われている |
| 6 | 親および子どもの性別、出身地、民族、国籍、障害などにかかわらず利用できる |
| 7 | 子どもの個性や可能性が認められ、尊重されている |
| 8 | この施設を利用することで子育てを支えられていると感じる |
| 9 | 挨拶と笑顔で親子を温かく迎え入れてくれる |
| 10 | 子育ての悩みなど、気兼ねなく相談できる |
| 11 | 親同士・子ども同士の仲間づくりなどを助けてくれる |
| 12 | 高齢者や学生など、地域のボランティアが活動している |
| 13 | 子どもたちが遊びやすいように、遊具の配置やコーナー分けなどが工夫がされている |
| 14 | 子どもたちが自らの興味や関心に沿って遊んだり、他の子どもとかかわりあうことができる |
| 15 | 子どもたちが親以外の大人とかかわることができる |
| 16 | 職員は、普段から親子の交流の場にいて、かかわってくれる |
| 17 | いつでも職員に手助けを求めることができる |
| 18 | 職員に相談したときには、自分の気持ちや悩みを受け止め、共感してくれる |
| 19 | 職員に相談したときには、解決方法を押し付けずに、親の考えを尊重してくれる |
| 20 | 子どもの個性や発達を理解し、親とともに成長を見守ってくれる |
| 21 | 広報紙・通信やホームページ等での情報の扱いについて配慮されていると感じる |
| 22 | 相談する際のプライバシーが守られていると感じる |
| 23 | 事故やけがの防止、衛生管理、災害時等の備えがなされている |
| 24 | 利用者に直接意見を聞いたり、アンケートなどを行い、業務の改善に取り組んでいる |
| 25 | 職員同士が協力しあっていると感じる |
| 26 | あなたが利用している地域子育て支援拠点について、総合的に満足している |

口頭で説明された。質問紙の提出をもって受講者の同意を得たとした。

## ３　結果と考察

（１）因子分析の結果

上の 25 項目ついて、平均値、標準偏差を確認したところ天井効果、フロア効果は見られなかったため、すべての質問項目を分析対象とした（表２）。

因子分析では、主因子法・プロマックス回転を行った。初期の固有値の変化についてカイザーガットマン基準により、5 つの因子を抽出することが妥当であると判断した。5 つの因子の全分散を説明する割合は 67.668%であった。また、KMO 検定は.898 であった（表３）。第Ⅰ因子には、「挨拶と笑顔で親子を温かく迎え入れてくれる」、「この施設を利用することで子育てを支えられていると感じる」、「職員に相談したときには、自分の気持ちや悩みを受け止め、共感してくれる」、「子どもの個性や発達を理解し、親とともに成長を見守ってくれる」、「子育てや子育て支援に関する講座などが月 1 回以上実施されている」、「職員は、普段から親子の交流の場にいて、かかわってくれる」、「子育ての悩みなど、気兼ねなく相談できる」、「職員に相談したときには、解決方法を押し付けずに、親の考えを尊重してくれる」、「いつでも職員に手助けを求めることができる」、「子どもの個性や可能性が認められ、尊重されている」の 10 項目が高い負荷を示したため、「利用しやすさ」と命名し

表２　記述統計量

| | 度数 | 平均値 | 標準偏差 |
|---|---|---|---|
| 挨拶と笑顔で親子を温かく迎え入れてくれる | 498 | 3.96 | .201 |
| 職員は、普段から親子の交流の場にいて、かかわってくれる | 498 | 3.91 | .287 |
| 職員に相談したときには、自分の気持ちや悩みを受け止め、共感してくれる | 492 | 3.90 | .317 |
| 子育ての悩みなど、気兼ねなく相談できる | 495 | 3.90 | .324 |
| この施設を利用することで子育てを支えられていると感じる | 498 | 3.89 | .371 |
| 職員同士が協力しあっていると感じる | 498 | 3.88 | .326 |
| いつでも職員に手助けを求めることができる | 498 | 3.87 | .350 |
| 子どもの個性や発達を理解し、親とともに成長を見守ってくれる | 495 | 3.87 | .351 |
| 子育てや子育て支援に関する講座などが月1回以上実施されている | 492 | 3.86 | .427 |
| 職員に相談したときには、解決方法を押し付けずに、親の考えを尊重してくれる | 492 | 3.86 | .365 |
| 親子が交流し、親同士が支えあったり、子ども同士が育ちあう雰囲気がある | 501 | 3.84 | .363 |
| 子どもたちが親以外の大人とかかわることができる | 498 | 3.83 | .380 |
| 親および子どもの性別、出身地、民族、国籍、障害などにかかわらず利用できる | 498 | 3.81 | .434 |
| 子どもたちが自らの興味や関心に沿って遊んだり、他の子どもとかかわりあうことができる | 498 | 3.81 | .395 |
| 親同士・子ども同士の仲間づくりなどを助けてくれる | 498 | 3.79 | .437 |
| 子どもの個性や可能性が認められ、尊重されている | 498 | 3.78 | .454 |
| 子育てに必要な情報が提供されている | 501 | 3.77 | .447 |
| 子育て等に関する相談や援助が行われている | 501 | 3.75 | .448 |
| 子どもたちが遊びやすいように、遊具の配置やコーナー分けなどが工夫がされている | 498 | 3.72 | .474 |
| 利用者に直接意見を聞いたり、アンケートなどを行い、業務の改善に取り組んでいる | 495 | 3.70 | .531 |
| 相談する際のプライバシーが守られていると感じる | 489 | 3.67 | .521 |
| 広報紙・通信やホームページ等での情報の扱いについて配慮されていると感じる | 498 | 3.66 | .544 |
| 事故やけがの防止、衛生管理、災害時等の備えがなされている | 489 | 3.56 | .544 |
| 地域の方々と交流を図る活動が行われている | 498 | 3.36 | .770 |
| 高齢者や学生など、地域のボランティアが活動している | 495 | 3.18 | .856 |

表３　利用者向アンケートに対する因子分析の結果

| | Ⅰ | Ⅱ | Ⅲ | Ⅳ | Ⅴ |
|---|---|---|---|---|---|
| 第Ⅰ因子　利用しやすさ | | | | | |
| Ⅰ-1　挨拶と笑顔で親子を温かく迎え入れてくれる | .999 | .079 | -.320 | .045 | -.020 |
| Ⅰ-2　この施設を利用することで子育てを支えられていると感じる | .768 | .080 | .060 | -.088 | .120 |
| Ⅰ-3　職員に相談したときには、自分の気持ちや悩みを受け止め、共感してくれる | .571 | -.126 | .459 | .097 | -.158 |
| Ⅰ-4　子どもの個性や発達を理解し、親とともに成長を見守ってくれる | .514 | .114 | .356 | -.055 | -.062 |
| Ⅰ-5　子育てや子育て支援に関する講座などが月1回以上実施されている | .508 | -.030 | .218 | -.041 | .095 |
| Ⅰ-6　職員は、普段から親子の交流の場にいて、かかわってくれる | .507 | .492 | .025 | -.118 | -.073 |
| Ⅰ-7　子育ての悩みなど、気兼ねなく相談できる | .504 | .276 | -.043 | .135 | -.057 |
| Ⅰ-8　職員に相談したときには、解決方法を押し付けずに、親の考えを尊重してくれる | .422 | -.247 | .417 | .314 | -.094 |
| Ⅰ-9　いつでも職員に手助けを求めることができる | .421 | .312 | -.004 | -.031 | .099 |
| Ⅰ-10　子どもの個性や可能性が認められ、尊重されている | .398 | .243 | .286 | -.115 | .138 |
| 第Ⅱ因子　子どもと他者の交流 | | | | | |
| Ⅱ-1　子どもたちが自らの興味や関心に沿って遊んだり、他の子どもとかかわりあうことができる | -.016 | .741 | .021 | .172 | -.129 |
| Ⅱ-2　子どもたちが親以外の大人とかかわることができる | .094 | .687 | .074 | -.023 | -.081 |
| Ⅱ-3　職員同士が協力しあっていると感じる | .300 | .312 | .137 | .068 | .109 |
| 第Ⅲ因子　親同士の交流 | | | | | |
| Ⅲ-1　子育て等に関する相談や援助が行われている | .015 | .096 | .813 | -.037 | -.098 |
| Ⅲ-2　子育てに必要な情報が提供されている | .068 | .047 | .636 | .168 | -.125 |
| Ⅲ-3　親子が交流し、親同士が支えあったり、子ども同士が育ちあう雰囲気がある | -.119 | .179 | .608 | -.230 | .180 |
| Ⅲ-4　親同士・子ども同士の仲間づくりなどを助けてくれる | -.104 | .278 | .505 | .042 | .075 |
| Ⅲ-5　親および子どもの性別、出身地、民族、国籍、障害などにかかわらず利用できる | .313 | -.221 | .421 | -.012 | .198 |
| 第Ⅳ因子　運営・管理の充実 | | | | | |
| Ⅳ-1　相談する際のプライバシーが守られていると感じる | .104 | -.088 | -.106 | .783 | -.037 |
| Ⅳ-2　事故やけがの防止、衛生管理、災害時等の備えがなされている | -.217 | .122 | .072 | .732 | .069 |
| Ⅳ-3　広報紙・通信やホームページ等での情報の扱いについて配慮されていると感じる | .199 | .062 | -.182 | .608 | .139 |
| Ⅳ-4　子どもたちが遊びやすいように、遊具の配置やコーナー分けなどが工夫がされている | -.003 | .328 | .033 | .484 | -.010 |
| Ⅳ-5　利用者に直接意見を聞いたり、アンケートなどを行い、業務の改善に取り組んでいる | -.082 | .215 | .289 | .415 | .171 |
| 第Ⅴ因子　地域とのつながり | | | | | |
| Ⅴ-1　高齢者や学生など、地域のボランティアが活動している | .003 | -.113 | -.043 | .224 | .783 |
| Ⅴ-2　地域の方々と交流を図る活動が行われている | .068 | -.070 | .062 | -.060 | .778 |

| 因子相関 | Ⅰ | Ⅱ | Ⅲ | Ⅳ | Ⅴ |
|---|---|---|---|---|---|
| Ⅰ | - | .579 | .729 | .572 | .249 |
| Ⅱ | .579 | - | .565 | .500 | .292 |
| Ⅲ | .729 | .565 | - | .661 | .315 |
| Ⅳ | .572 | .500 | .661 | - | .450 |
| Ⅴ | .249 | .292 | .315 | .450 | - |

た。α係数は.918 であった。

第Ⅱ因子には、「子どもたちが自らの興味や関心に沿って遊んだり、他の子どもとかかわりあうことができる」、「子どもたちが親以外の大人とかかわることができる」、「職員同士が協力しあっていると感じる」の３項目が高い負荷を示したため、「子どもと他者の交流」と命名した。α係数は.786 であった。

第Ⅲ因子には、「子育て等に関する相談や援助が行われている」、「子育てに必要な情報が提供されている」、「親子が交流し、親同士が支えあったり、子ども同士が育ちあう雰囲気がある」、「親同士・子ども同士の仲間づくりなどを助けてくれる」、「親および子どもの性別、出身地、民族、国籍、障害などにかかわらず利用できる」の５項目が高い負荷を示したため、「親同士の交流」と命名した。α係数は.777 であった。

第Ⅳ因子には、「相談する際のプライバシーが守られていると感じる」、「事故やけがの防止、衛生管理、災害時等の備えがなされている」、「広報紙・通信やホームページ等での情報の扱いについて配慮されていると感じる」、「子どもたちが遊びやすいように、遊具の配置やコーナー分けなどが工夫がされている」、「利用者に直接意見を聞いたり、アンケートなどを行い、業務の改善に取り組んでいる」の５項目が高い負荷を示したため、「運営・管理の充実」と命名した。α係数は.842 であった。

第Ⅴ因子には、「高齢者や学生など、地域のボランティアが活動している」、「地域の方々と交流を図る活動が行われている」の２項目が高い負荷を示したため、「地域とのつながり」と命名した。α係数は.801 であった。

（２）重回帰分析の結果

因子分析によって抽出した「利用しやすさ」、「子どもと他者の交流」、「親同士の交流」、「運営・管理の充実」、「地域とのつながり」の５つの因子を独立変数、「あなたが利用している地域子育て支援拠点について、総合的に満足している」を従属変数として投入した重回帰分析（ステップワイズ法）を行った（表４）。

表４　利用者満足度の規定要因に関する重回帰分析の結果

| 従属変数：利用者満足度 | 回帰係数 | | | βの95%CI | |
|---|---|---|---|---|---|
| 独立変数 | 非標準化（$B$） | $\beta$ | $\lvert t \rvert$ | 下限 | 上限 |
| 利用しやすさ | .120*** | .393*** | 7.137 | .087 | .154 |
| 子どもと他者の交流 | .048** | .148** | 2.638 | .012 | .083 |
| 地域とのつながり | .035* | .103* | 2.323 | .005 | .065 |
| $R^2$（調整済み$R^2$） | .398（.392） | | | | |
| $F$（3, 413） | 58.319*** | | | | |

除かれた変数：親同士の交流、運営・管理の充実　（投入基準：$F$値の確率＝.05／除去基準：$F$値の確率＝.

***$p$ < .001　**$p$ < .01　*$p$ < .05

表４から、「親同士の交流」、「運営・管理の充実」は変数として除外され、「利用しやすさ」、

「子どもと他者の交流」、「地域とのつながり」によって拠点施設での子育て支援に対する利用者満足度を説明する回帰式が得られた。決定係数（調整済み決定係数）は.398（.392）であり、0.1%水準で有意であった。残差分析においても問題は見られなかった。抽出した因子はプロマックス回転によるものであるため多重共線性について検討した結果、許容度は「利用しやすさ」(.561)、「子どもと他者の交流」(.537)、「地域とのつながり」(.872) であり、多重共線性に関する問題はないと判断した。

（3）考察

因子分析の結果、拠点施設での子育て支援に対する利用者の評価として、「利用しやすさ」、「子どもと他者の交流」、「親同士の交流」、「運営・管理の充実」、「地域とのつながり」の 5 つの因子が抽出された。また、因子分析によって抽出した 5 つの因子を独立変数、「あなたが利用している地域子育て支援拠点について、総合的に満足している」を従属変数として用いた重回帰分析では、「利用しやすさ」、「子どもと他者の交流」、「地域とのつながり」は利用者満足度に有意な影響を及ぼしていたが、「親同士の交流」、「運営・管理の充実」は有意な影響を及ぼしていなかった。

拠点施設での子育て支援に対する「利用のしやすさ」は、利用者満足度に対して最も影響が大きかった。これは、拠点施設での子育て支援は公的な行政機関や保育所等と異なり、親子が気軽に立ち寄ったり自由に利用したりできることが最大の差別化要因になっているからと思われる。三原・佐々木（2016）は、拠点施設の利用者を対象に拠点施設を利用する理由について調査を行った結果、「いつも自由に利用できる」(74.6%)、「子どもを気兼ねなく遊ばせることができる」(61.6%)，「子どもが他の親子と関わることができる」(41.5%) ことが上位の理由であることを明らかにしている。このように、拠点施設での子育て支援の利用しやすさは、利用者満足度に影響を及ぼす重要な要因となるのである。

また、「子どもと他者の交流」や「地域とのつながり」も利用者満足度に有意な影響を及ぼしていた。これは、拠点施設では家庭内では行うことが難しい遊びや生活ができることや、保護者以外の地域の大人や職員と交流できることが背景にあるものと思われる。たとえば、先に引用した三原・佐々木（2016）の調査結果からも、拠点施設を利用する理由として子どもが自由に遊べることが利用者から重視されていた。また、伊藤・寺村（2018）は、自閉児が拠点施設で過ごすことの効果について、拠点施設に集う様々な子どもとの交流や拠点施設内の玩具への関心や多様な遊びを通じて、自閉児の社会性の育ちがみられたことを報告している。このように、拠点施設では、家庭内では難しい子ども同士の交流や親以外の大人との交流ができることから、利用者満足度に影響を及ぼしていたのであろう。

一方で、「親同士の交流」、「運営・管理の充実」は利用者満足度に有意な影響を及ぼしていなかった。まず、「親同士の交流」が利用者満足度に影響を及ぼしていなかったことについて、拠点施設では、親同士の交流は子育てに関する情報交換や親同士の支え合いにつなが

ることから重要なものである。しかし、親同士の交流には難しさもある。丸谷は親同士の交流の重要さは認めつつ、一方でその難しさについて次のように指摘している。丸谷（2016：100）によると、「仲間の存在によって子育てが楽になる親は多い。しかし、親子というまとまりで他の親子と交流することに自分自身の仲間関係とは異なる難しさを感じる親も多い。子育ての仲間は、子どもの成長を競う競争相手という側面もあり、仲間の中にいながら、劣等感や孤独感を募らせる場合もある」。こうした指摘を踏まえると、「親同士の交流」は、その重要さの一方で難しさもあることから、利用者満足度に影響を及ぼすに至っていなかったものと思われる。

また、「運営・管理の充実」も利用者満足度に有意な影響を及ぼしていなかった。これは、拠点施設の管理・運営は子育て支援の内容以前の前提や与件であるととらえられているからではないだろうか。利用者が子育てに関する相談をする際のプライバシーや守秘義務が守られていることや、事故や怪我の防止、衛生管理、災害時の対策がなされていることは、拠点施設での子育て支援の内容以前の問題である。利用者の側からすれば、こうした管理や運営は十分な対策や配慮ができているという前提での拠点施設の利用である。それゆえに、「管理・運営の充実」は利用者満足度に影響を及ぼしていなかったのではないだろうか。

## ４　まとめと今後の課題

本研究の目的は、拠点施設での子育て支援の質向上につながる示唆を得るために、利用者満足度に影響を及ぼす要因について明らかにすることであった。因子分析及び重回帰分析を行った結果、拠点施設での子育て支援に対する利用者満足度に影響を及ぼしている要因は、「利用しやすさ」、「子どもと他者の交流」、「地域とのつながり」であることが明らかとなった。

以上から２つのことが示唆される。まず、利用者満足度にも大きな影響を及ぼしていた「利用しやすさ」を重視していくことである。拠点施設の利用しやすさでは、距離的にも感情的にも利用しやすいことが重要である。特に、拠点施設が利用者の生活圏と近い場所にあるという距離的な利用しやすさは重要である。小野（2013a）は利用者の拠点事業に対する評価に関する調査から、拠点事業の実施場所の特性が利用者の拠点事業に対する評価に影響を及ぼしていることを明らかにしている。また、三原・佐々木（2016：115）は拠点施設の利用しやすさについて、交通の便や移動手段の観点から、「日常生活圏域で利用ができる「子育てサロン」の運営支援の充実が利用者のニーズに応える 1 つの方策だと思われる」と結論づけている。こうした先行研究が指摘するように、拠点施設での子育て支援が十分に機能するためには、利用者にとって距離的に利用しやすい拠点施設の設置が重要なのである。

また、利用しやすい拠点施設の設置においては、出張ひろばも重要になる。出張ひろばについては、「地域の実情や利用者のニーズにより、親子が集う場を常設することが困難な地

域にあっては、（中略）公共施設等を活用した出張ひろばを実施することができる」とある（厚生労働省 2017a）。拠点施設の常設が難しいのみならず、交通の便や移動手段の難しさ、たとえば徒歩圏内に拠点施設が存在しないというような距離的な理由から利用できない状態にある親子にとっては、出張ひろばは重要な役割を担うことになる。何より、こうした交通や移動の困難さを抱えている親子は子育ての孤立や隔離に陥りやすく、拠点施設での子育て支援に対する必要性が高いことが多い。拠点施設での子育て支援に関する多くの先行研究や実践報告では、保育所等に設置された子育て支援センターや公共施設内の子育てひろばのような固定的な拠点施設が前提となっていたことからすれば、出張ひろばの具体的なあり方や運営方法について十分な検討が必要になるのではないだろうか[1]。

次に、本研究の今後の課題とも重なるが、拠点施設での子育て支援の結果や効果についての実証的な研究の必要性である。利用者満足度に対して、「子どもと他者の交流」、「地域とのつながり」が影響を及ぼしていたが、拠点施設での子育て支援において、具体的にどのような関わりやつながりを提供することが利用者の子育てに影響を及ぼすかについて分析する必要がある。たとえば、玩具の存在である。家庭にはない玩具が拠点施設にあることで、子ども同士や親子の関係によい影響を及ぼすことがある[2]。冨田他（2015）による拠点施設の利用者を対象とした調査から、拠点施設を利用する理由として拠点施設では親子で様々な玩具で遊べることが多いことが明らかとなっている。また、大豆生田（2006：50-51）は、「ひろばなどに集う事は、単に親子が安心できる場として機能するだけでなく、同じくらいの月齢や年齢の子どもの発達やその親のかかわりを見たり聞いたりする場でもある」とし、「「ひろば」が、学び合いすなわち成長の機会となる」と指摘している。

前者に関しては、拠点施設にどのような玩具が、どの程度あり、どのように使用されることが子ども同士や親子の交流を深めるかを明らかにすることで、拠点施設での子ども同士や親子の交流を深める示唆を得ることができる。後者に関しても、拠点施設が子どもや親子にとって学びや成長の場となるために、どのような支援や要因が必要か、そうした学びや成長がどのような過程で生じるのかを明らかにすることで、拠点施設での子育て支援が充実していく。このような実証的な研究の蓄積が、拠点施設での子育て支援の質向上につながるのである。

拠点施設での子育て支援の質向上という場合、何を質とみなすか、何を向上とみなすかについては議論の余地がある。しかし、拠点事業に限らず福祉サービスにおいては、利用者満足度は当該サービスの利用や存続を左右する重要な要因である。利用者が利用し、支援に満足し、引き続き利用することで、子育ての悩みを主体的に解決し、子育ての喜びを感じてこそ価値や意義がある。それゆえに、拠点施設での子育て支援に対する利用者満足度を高める要因を踏まえた工夫がいっそう必要になるであろう。

今後の課題として、地域差を踏まえた分析と、拠点事業者等の自己評価と利用者による評価を組み合わせた分析がある。前者については、本研究では 1 つの県内の拠点施設を調査対

象としたが、各都道府県や市区町村によって利用できる拠点施設数や交通の便は異なる。このため、多様な地域の複数の拠点施設を調査対象とした研究が必要になる。また、後者については、拠点事業者等による自己評価と利用者による評価を総合的に分析する必要がある。拠点事業者等と利用者では拠点施設での子育て支援に対して優先する（求める）事項が異なることがある。これらの違いを明らかにし解決していくことによって、拠点施設での子育て支援の質向上につながっていく。これらを今後の課題として取り組んでいきたい[(3)]。

## 注

（1）拠点施設での子育て支援は物理的な環境の下で行うことが前提とされている（厚生労働省 2017a）。しかし、現代社会のデジタルデバイスの普及状況からすれば、オンラインによる拠点施設も考えられる。拠点施設を利用する多くの親子がデジタルデバイスに親しんでいることからすれば、物理的な環境下での拠点施設の設置だけではなく、オンラインによる拠点施設の設置の可能性も今後検討していく必要があると思われる。

（2）本研究で使用した質問紙には自由記述の欄があった。KH Coder (v.3)によって自由記述を分析したところ、共起ネットワーク（媒介中心性）の 1 つは「おもちゃ」が中心となっていた。たとえば、「家のおもちゃと違うから、よく遊ぶし喜んでいる。他の子供と接する機会が増える」という記述がみられた。「子どもと他者の交流」は利用者満足度に影響を及ぼしていたが、「おもちゃ」が子ども同士や親子をつなぐ役割を果たしていることが推察される。この点については稿を改めて論じたい。

（3）個人の選択の尊重と地域による支援の均衡や調整の検討も重要である。「子どもと他者の交流」、「地域とのつながり」が拠点施設での子育て支援に対する利用者満足度に影響を及ぼしていることから、拠点事業者等は地域内の子ども同士や地域と親子の関係や連携を重視するであろう。確かに、拠点施設での子育て支援に対する満足度を高めることは利用者が拠点施設を利用する頻度を増やし、子育てによい影響を及ぼすことも多いであろう。一方で、利用者と地域との関係や連携が強化されるほど、意図的であれ偶発的であれ、親子の自由な決定を制限したり強制したりすることもある。地域とのつながりが強化されることで、地域との交流やつながりからの離脱の自由や、緩やかな関係や連携という柔軟な選択の可能性が排除されることもある。こうした個人の選択の尊重と地域による子育て支援の均衡や調整についても今後の課題である。

## 引用・参考文献

橋本真紀（2011）地域を基盤とした子育て支援実践の現状と課題―地域子育て支援拠点事業センター型実践の検証から―．社会福祉学，52（1）．41-54

橋本真紀（2014）地域子育て支援拠点事業の実践類型に関連する要因の検討―地域支援活動を積極的に展開する群に着目して―．教育学論究，（６）．141-151
今井昭仁・伊藤篤（2017）神戸市の大学等が運営する地域子育て支援拠点事業の利用状況と展望．神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要，10（２）．135-140
伊藤篤・川谷和子（2015）地域子育て支援拠点・ひろば型における早期ペアレンティング講座の意義―０歳児のパパママセミナー受講者の自由記述を手がかりとして―．神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要，７（２）．125-131
伊藤篤・寺村ゆかの（2018）地域子育て支援拠点における自閉児を対象とした療育実践に関する考察：実践者に対する聞き取り調査から．心の危機と臨床の知，（19）．7-18
厚生労働省（2017a）地域子育て支援拠点事業の実施について．
厚生労働省（2017b）地域子育て支援拠点事業実施状況平成 29 年度実施状況．
丸谷充子（2016）子育て支援者がとらえる親子の成長－子ども広場の子育て支援者へのアンケート調査から―．浦和論叢，（54）．89-105
三原詔子・佐々木美智子（2016）福岡市における地域子育て支援の取り組みについて．中村学園大学発達支援センター研究紀要，（７）．111-116
中谷奈津子・橋本真紀・越智紀子（2011）地域子育て支援拠点事業専任保育士の業務内容の定量的分析－保育所併設型地域子育て支援センター観察調査の試みから―．子ども家庭福祉学，（10）．47-57
新川泰弘（2016）地域子育て支援拠点におけるファミリーソーシャルワークの学びと省察．相川書房．
NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会（2017）地域子育て支援拠点事業における活動の指標「ガイドライン」（改訂版）．
岡本聡子（2015）母親の育児不安解消における地域子育て支援拠点事業の効果―利用者アンケートを通じた測定と検証―．創造都市研究，10（１）．1-12
大豆生田啓友（2006）支え合い、育ち合いの子育て支援―保育所・幼稚園・ひろば型支援施設における子育て支援実践論―．関東学院大学出版会．
小野セレスタ摩耶（2013a）A 市地域子育て支援拠点事業の利用者評価に関する研究―実施場所別の分析結果を中心に―．Human welfare，５（１）．75-85
小野セレスタ摩耶（2013b）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，（13）．13-24
榊ひとみ（2013）地域子育て支援拠点におけるスタッフの学習と連帯．北海道大学大学院教育学研究院紀要，（119）．1-26
椎山克己（2016）地域子育て支援拠点事業「信愛つどいの広場」の現状と課題．久留米信愛女学院短期大学研究紀要，（39）．45-50
周防美智子・中典子・田口陽子・逢坂麻由・近藤真由美・延原栄子・平尾博美・山下明美・

伏見美紀（2018）地域子育て支援拠点事業における支援に関する研究．岡山県立大学保健福祉学部紀要，(24)．81-89
多田幸子 (2017) 地方市部における地域子育て支援拠点事業施設の実践．山梨県立大学人間福祉学部紀要，(12)，19-38
寺村ゆかの（2012）神戸大学サテライトで提供される地域子育て支援拠点事業の評価研究－利用者を対象とした悉皆調査を通して―．神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要，５（２）．119-131
冨田道子（2014）広島都市学園大学地域子育て支援拠点事業の役割に関する一考察―利用者への質問紙調査から―．広島都市学園大学子ども教育学部紀要，１（１）．61-70
冨田道子･児嶋芳郎･深澤悦子･田丸尚美･杉山直子･國清あやか･須崎朝子･石橋由美(2015) 広島都市学園大学地域子育て支援拠点事業に関する一考察―オープンスペース「いーぐる」利用者への第２・３回質問紙調査から―．広島都市学園大学子ども教育学部紀要，２（２）．41-54
宇都弘美･川畑由佳子 (2017) A 市における地域子育て支援の活用実態と支援ニーズに関する調査．南九州地域科学研究所所報，(33)．13-18
渡辺顕一郎・橋本真紀（2018）詳解地域子育て支援拠点ガイドラインの手引き（第３版）－子ども家庭福祉の制度・実践をふまえて―．中央法規出版.
安川由貴 (2014) 子地域子育て支援拠点事業の役割と課題―保育所・保育士の役割との関連から―．東北女子大学・東北女子短期大学紀要，(53)．79-88

付記

本研究は公益財団法人前川財団平成 29 年度家庭・地域社会教育助成を受けて行った研究の一部である。