

# 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—

オノ  
小野セレスタ マヤ  
摩耶\*

**目的** 地域子育て支援拠点事業（以下、拠点事業）を利用している保護者への利用者評価調査から、①利用者満足度を構成する要因を明らかにした上で、②利用者満足度を構成する要因と総合満足度との関連を明らかにする。

**方法** 調査対象者は、近畿地方A市（人口約20万人）の拠点事業（全8カ所）を調査時に利用している保護者である。調査実施方法は、利用者評価票を各事業実施場所に100枚ずつ留め置き記入を依頼し、回収箱に投函する形式をとった。調査期間は、2012年10月2～20日である。分析方法については、研究目的①では探索的因子分析を、研究目的②では、研究目的①より得られた領域別満足度がそれぞれの程度総合満足度（紹介意向、継続利用意向、全体的満足）に影響するのかを明らかにするために、重回帰分析を行った。

**結果** 配布800件のうち有効回収数は381件（有効回答率47.6%）であった。研究目的①では、13項目3因子となり、それぞれ「スタッフの対応」（ $\alpha = 0.915$ ）、「交流・仲間づくりの機会」（ $\alpha = 0.925$ ）、「サービスの提供環境」（ $\alpha = 0.711$ ）と名付けた。研究目的②では、いずれも1%水準で有意なモデルとなった。

**結論** 本研究では、満足度を構成する因子やそれら因子と紹介意向や継続利用意向、全体的満足との関係性を探索的に明らかにした。拠点事業の満足度を向上するためには、親子の交流や子育ての仲間ができたと感じられるような支援が必要である。そのためには、継続的な利用が必要であり、その際サービスの提供環境は重要な役割を果たすと考えられる。また、親子の交流や子育ての仲間づくりを推進して行くためには、スタッフの対応が重要な役割を果たすといえる。拠点事業に限らず、サービスや事業は利用者の満足度によってのみ評価されるべきものではなく、実施者視点（自己評価等）と利用者の評価が組み合わされ、客観的に評価され初めて説得力が出る。拠点事業は今後さらに保護者のニーズや地域特性に合った運営や支援方法が求められていく。その際、実施者・支援者の視点で運営や支援の在り方等の研究を積み上げていくとともに、利用者評価を取り入れながら方向性を検討することは、利用者視点の重視やサービスの質の向上に欠かせない。さらに多変量解析等詳細な分析を実施し、評価票の精緻化に取り組む必要がある。

**キーワード** 子ども・子育て支援、地域子育て支援拠点事業、利用者評価、利用者満足、利用者視点

## I 緒 言

地域子育て支援拠点事業（以下、拠点事業）

は、子育て中の親子（おおむね3歳未満の児童と保護者）が気軽に集い、相互交流をしたり、子育ての不安や悩みを相談できる場を提供したりし、孤立の予防および子育ての不安感・負担感の軽減を、あるいは、同年代の子ども同士の

\* 滋慶医療科学大学院大学専任講師

触れ合いや経験の機会の提供を目的としているものである<sup>1)</sup>。2013年4月の法改正により、職員配置や活動内容に応じた機能別の支援の仕組みに再編され、従来の「ひろば型」「センター型」を「一般型」に、「児童館型」は「連携型」として対象施設の見直しが行われた<sup>2)</sup>。機能強化もなされ「利用者支援」「地域支援」を行う「地域機能強化型」も創設された<sup>2)</sup>。再編後も基本事業の「①子育て親子の交流の場の提供と交流の促進」「②子育て等に関する相談・援助の実施」「③地域の子育て関連情報の提供」「④子育て及び子育て支援に関する講習等の実施」は変わらないが、子ども・子育て支援新制度でも「地域子ども・子育て支援事業」に改めて位置づけられた<sup>3)</sup>ことからその重要性和期待がうかがえる。

拠点事業実施以前の地域子育て支援センターにおける実践やつどいの広場をはじめとした、地域における子育て支援に関する研究はこれまでも様々に実施されてきた<sup>4)-13)</sup>。実施者側の自己評価のためのガイドラインも作成されている<sup>13)</sup>。これらはいずれも実施者・支援者の視点での研究であり、利用者の視点での研究は、七木田ら<sup>14)</sup>の地域子育て支援センターにおける利用者評価および渡辺<sup>15)</sup>による拠点事業実施471団体に所属する4,277名へのアンケート調査以外には見当たらない。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、人口規模や子育て世代の割合、都市部か否かなどの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が、一方で地域や実施場所による支援方法や支援内容などの格差が生まれている<sup>13)16)</sup>。実際に、同じ市内の拠点事業であっても実施場所や運営主体によって利用者からの評価が異なることも明らかとなっており<sup>16)</sup>、こうした状況に対処するためには、これまでの実施者・支援者視点の研究に加えて、利用者の満足度評価をし、利用者視点を拠点事業に取り入れようとするのが重要と考える。

以上の背景から、筆者は拠点事業の利用者評価研究を行ってきた<sup>16)-20)</sup>。本稿では、これまで

の研究を踏まえながら、拠点事業を利用している保護者への利用者評価調査から、利用者満足度を構成する要因を明らかにした上で、利用者満足度を構成する要因と総合満足度との関連を明らかにする。

## Ⅱ 方 法

### (1) 調査対象と方法

調査対象者は、近畿地方A市（人口約20万人）の拠点事業（全8カ所）を調査時に利用している保護者である。A市の拠点事業は、ひろば型7カ所、センター型1カ所であり、そのうち1カ所が指定管理である（調査時点）。調査は、利用者評価票を各事業実施場所に100枚ずつ留め置き記入を依頼し、回収箱に投函する形式をとった。なお、A市における利用者評価調査は3回目となる。日本における利用者満足度調査の現状や満足度を構成する要因等については、先行研究<sup>19)20)</sup>を参照されたい。調査期間は、2012年10月2～20日である。

### (2) 倫理的配慮

所属大学の研究倫理委員会の承認（滋慶大学第2-10号）を得た上で実施した。また、アンケートには、個人が特定されることがないことを明記し、また調査結果は統計的に処理され、個人が特定できる情報は公開しないことを各拠点事業のスタッフより口頭で十分に説明するとともに、ポスターでも掲示した。アンケートの回答をもって同意を得たものと判断した。なお、本調査に関わるすべての事項についてA市関係部局の同意と協力を得ている。

### (3) 質問項目作成の手続き

A市で2011年に実施した2回目調査利用者評価票について、評価票改善に関する関係機関への記述式アンケートと2011年調査の多変量解析<sup>19)20)</sup>結果より、項目を修正した後、再度A市の複数の本事業担当職員による内容検討と修正を行うことで表面的妥当性の確保を行った<sup>18)</sup>。

表1 利用者満足度評価の項目

	構成要素	項目数	質問項目
	領域別満足度 (35項目)	①サービスの提供環境	8項目
②スタッフの対応		9項目	親切さ、助言、情報提供、コーディネート、傾聴、理解、苦情の伝えやすさ、話しやすさ、相談しやすさ
③保護者にとってのサービスの利用後の主観的効果 (以下、利用後の主観的効果(親))		11項目	子育て不安・負担軽減・レスパイト(4項目)、子育て支援(7項目)
④子どもにとってのサービスの利用後の主観的効果 (以下、利用後の主観的効果(子)) ※ただし、保護者が回答するため、保護者から見た子どもの主観的効果に限定される		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)
⑤サービスへの期待との合致程度		1項目	求めていたサービスと一致していたか
総合満足度 (3項目)	構成要素	質問内容	
	紹介意向	友人や知人にも紹介したい	
	継続利用意向	今後も継続的に利用するつもりである	
	全体的満足	全体として満足している	

#### (4) 調査項目

基本属性は回答者、年齢、子どもの人数、就労タイプ、居住年数等とした。

##### 1) 領域別満足度(表1)

わが国では地域子育て支援についての利用者満足度に関する実証的研究はほとんど行われておらず、標準化された尺度は今のところ存在しない。一方、保健医療領域ではクライアントや患者の満足度尺度として標準化された尺度<sup>21)22)</sup>がよく使用されており、またCSQ-8J<sup>23)</sup>という日本版尺度の信頼性と妥当性も確認されている。これらは高齢者福祉領域の満足度評価研究でも参考にされていることが多く、本研究でも参考にした。一方で地域子育て支援独自の要素があることは自明であり、地域子育て支援および拠点事業に関する研究から広く項目を取り上げ、項目案を補強した<sup>19)20)</sup>。神部ら<sup>24)</sup>は、満足度が複数の領域から構成されることから満足度を構成する要因を「領域別満足度」とよび実証研究を行っている。本研究でも同様の表記とする。質問項目の内容は表1のとおりである。

##### 2) 総合満足度(表1)

総合満足度は、領域別満足度とは別の角度から捉えるべきものであり<sup>25)</sup>、先行研究の複数<sup>24)26)27)</sup>で「他人に紹介したいと思えるか」(以下、紹介意向)、「繰り返し利用したいと思う

か」(以下、継続利用意向)、「利用してみて感じる全体的な満足度」(以下、全体的満足)の3つと捉え実証研究に成功している。本研究でも同様の項目を採用し、拠点事業に合うよう表現を変更した。基本属性を除いて、いずれも「1. 全くそう思わない」～「7. とてもそう思う」の7件法でたずねている。

#### (5) 分析の方法

研究目的①では探索的因子分析を行った。研究目的②では、研究目的①より得られた領域別満足度がそれぞれどの程度総合満足度に影響するのかを明らかにするために、重回帰分析を行った。分析には、統計ソフトIBM SPSS Statistics22を用いた。

## Ⅲ 結 果

##### (1) 調査対象者の属性(表2)

質問紙は、合計800枚配布し、有効回収数は381件(有効回答率47.6%)であった。回答者では、母親(347人, 91.1%)、年齢では30～34歳(149人, 39.1%)、子どもの人数では1人(242人, 63.5%)が最も多く、核家族が355人(93.2%)であった。就労タイプでは未就労(282人, 74.0%)、居住年数では1～3年(121

人、31.8%)が最も多かった。

(2) 領域別満足度を構成する要因(表3)

各項目の平均値、標準偏差、歪度の分布に偏りがあったため、全38項目を対数変換した。領域別満足度35項目について探索的因子分析(主

因子法、バリマックス回転)を行った。因子負荷量およびスクリープロットを参考に、①因子負荷量が2因子にまたがり0.35以上を示している項目、②どの因子にも0.3未満の因子負荷量しか示していない項目を除き、因子分析を繰り返し、5回目で13項目3因子を抽出した(因子寄与率、61.39%)。各因子の下位尺度の信頼性を表すクロンバックの $\alpha$ 係数は、いずれも0.70以上であり信頼性は確認された(表3)。

次に各因子項目と因子負荷量をもとに、各因子に名称を付けた。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。これは評価項目「②スタッフの対応」の9項目中5項目で構成されていた。第2因子では、親同士の情報交換や体験談を聞く機会や仲間づくり、子どもの遊び仲間づくりを示す内容であったため、「交流・仲間づくりの機会」と名付けた。これは評価項目「③利用後の主観的效果(親)」のうち、子育て支援に関する7項目中3項目と、「④利用後の主観的效果(子)」項目のうち仲間づくりに関する2項目中1項目で構成された。第4因子は、「①サービスの提供環境」項目と類似(8項目中4項目)していたことから「サービスの提供環境」と名付けた。

(3) 領域別満足度と総合満足度を示す3項目との関連(表4)

各因子と総合満足度3項目(紹介意向、継続利用意向、全体的満足)を従属変数とした重回帰分析(強制投入法)を行った。その結果、いずれも1%水準で有

表2 基本属性(N=381)

	人数 (人)	割合 (%)		人数 (人)	割合 (%)
回答者	381	100.0	家族形態	381	100.0
母親	347	91.1	核家族	355	93.2
父親	6	1.6	それ以外	26	6.8
祖母	5	1.3	就労タイプ	381	100.0
祖父	-	-	フルタイム	9	2.4
その他	-	-	パート・アルバイト	11	2.9
欠損値	23	6.0	自営業	3	0.8
回答者の年齢	381	100.0	産休・育休中	40	10.5
20歳未満	1	0.3	未就労	282	74.0
20~24歳	6	1.6	内職	5	1.3
25~29	78	20.5	その他	1	0.3
30~34	149	39.1	欠損値	30	7.9
35~39	95	24.9	居住年数	381	100.0
40~44	21	5.5	1年未満	23	6.0
45~49	2	0.5	1~3年	121	31.8
50歳以上	6	1.6	4~5	72	18.9
欠損値	23	6.0	6~10	52	13.6
子どもの数	381	100.0	11~15	9	2.4
1人	242	63.5	16~21	8	2.1
2	95	24.9	21年以上	96	25.2
3	18	4.7			
4	2	0.5			
欠損値	24	6.3			

表3 因子分析結果

	因子		
	1	2	3
スタッフの対応 ( $\alpha = 0.915$ )			
B5 スタッフは私の気持ちや考えを充分に聞いてくれた	0.909	0.214	0.189
B6 スタッフは私の気持ちや考えを充分に理解してくれた	0.899	0.203	0.220
B7 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	0.690	0.165	0.302
B4 スタッフに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	0.672	0.199	0.282
B1 スタッフの対応は親切であった	0.625	0.176	0.173
交流・仲間づくりの機会 ( $\alpha = 0.925$ )			
C12 子育てについて親同士で情報交換できた	0.206	0.925	0.166
C11 子育ての仲間ができた	0.158	0.892	0.190
C13 他の子どもの保護者から体験談を聞くことができた	0.201	0.843	0.176
C17 子どもの遊び仲間ができた	0.267	0.637	0.203
サービスの提供環境 ( $\alpha = 0.711$ )			
A7 広報は行き届いている	0.166	0.114	0.674
A6 利用時間はちょうどよい	0.155	0.109	0.580
A8 アクセスが便利である	0.179	0.177	0.509
A5 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	0.236	0.150	0.458
寄与率	25.153	23.317	12.918
累積寄与率	61.39		

意なモデルとなった。すべての独立変数でVIF値も10.0以下であり、独立変数間に多重共線性は存在しない<sup>28)</sup>と判断した。各因子がそれぞれの従属変数に与える影響については表4のとおりである。

表4 重回帰分析結果

紹介意向

	非標準化係数		標準化係数	t 値	
	b	標準誤差	$\beta$		
スタッフの対応 (第1因子)	0.497	0.049	0.479	10.223	$p < 0.01$
交流・仲間づくりの機会 (第2因子)	0.238	0.032	0.333	7.484	$p < 0.01$
サービスの提供環境 (第3因子)	0.037	0.041	0.041	0.911	n.s
(F(3, 324) = 117.575, $p < 0.01$ , 調整済 $R^2 = 0.517$ )					

Ⅳ 考 察

(1) 領域別満足度を構成する要因

1) 第1因子「スタッフの対応」

拠点事業の基本事業である「②子育て等に関する相談・援助の実施」「③地域の子育て関連情報の提供」「④子育て及び子育て支援に関する講習等の実施」を行うためには、保育士を中心としたスタッフと利用者との関係性が重要となる。利用者対応が業務として重要な役割を占めるとの指摘はこれまでもなされており<sup>7)13)24)25)29)</sup>、本研究においても満足度を構成する因子の1つとして抽出された。

2) 第2因子「交流・仲間づくりの機会」

親同士の情報交換や仲間づくり、子どもの遊び仲間づくりや体験談を聞く機会といった、基本事業「①子育て親子の交流の場の提供と交流の促進」の役割を果たす上で重要な項目が満足度を構成している。評価項目「④利用後の主観的効果(子)」は1項目のみ採用されたが、これは保護者が子どもの様子を見ていて主観的に感じた効果を記載したところに限界があったと考えられる。しかし、拠点事業の目的の1つが同年代の子ども同士の触れ合いや経験の機会の提供という点を考えれば、妥当な結果ともいえる。一方で、子育ての身体的負担や精神的負担軽減、子育ての見通しや楽しみに関する項目は削除された。

継続利用意向

	非標準化係数		標準化係数	t 値	
	b	標準誤差	$\beta$		
スタッフの対応 (第1因子)	0.453	0.0465	0.480	9.741	$p < 0.01$
交流・仲間づくりの機会 (第2因子)	0.157	0.0304	0.242	5.165	$p < 0.01$
サービスの提供環境 (第3因子)	0.080	0.0392	0.096	2.033	$p < 0.05$
(F(3, 324) = 95.757, $p < 0.01$ , 調整済 $R^2 = 0.465$ )					

全体的満足

	非標準化係数		標準化係数	t 値	
	b	標準誤差	$\beta$		
スタッフの対応 (第1因子)	0.447	0.0476	0.436	9.392	$p < 0.01$
交流・仲間づくりの機会 (第2因子)	0.155	0.0311	0.220	4.973	$p < 0.01$
サービスの提供環境 (第3因子)	0.216	0.0401	0.240	5.393	$p < 0.01$
(F(3, 324) = 121.302, $p < 0.01$ , 調整済 $R^2 = 0.525$ )					

3) 第3因子「サービスの提供環境」

親子が過ごす空間(スペース)の大きさやアクセス、利用時間などは、保護者の第一印象や“また来よう”と思う上で重要な要素の1つと考えられる。さらに、広報が行き届いているかどうかは、拠点の場所を知ってもらう上で重要と考える。どのような環境で拠点事業が実施されているかも満足度を構成する因子の1つとなった。

(2) 総合満足度3項目との関連

「スタッフの対応」はいずれの従属変数に対しても最も影響力の高い因子であることが明らかとなった。保健医療領域や高齢者福祉領域の満足度研究の中で最も総合満足度に影響を与える要因の1つである<sup>24)25)</sup>とされており、本研究でも同様の結果となった。保護者が各拠点事業でスタッフの対応に関してどう感じるかが、今後の利用有無に関わる可能性が示唆された。

「交流・仲間づくりの機会」は、総合満足度3項目のうち「紹介意向」に対し最も影響力が高かった。仲間づくりができた実感するかどうか、紹介意向につながる可能性があることを示しており、まだ利用していない子育て家庭の利用を促進する上で重要なポイントと考えられる。子育て支援に関する情報収集の方法の多くが、「口コミ」である<sup>19)</sup>ことを考えても、「紹介意向」は重要な項目といえる。一方「サービスの提供環境」では、「紹介意向」については有意ではなかった。これは他者に紹介するか否かを判断する材料としては、「スタッフの対応」や「交流・仲間づくりの機会」の2つが重要なのであり、「サービスの提供環境」の満足度については、その保護者と子どもが判断することと考えているともとらえられる。

## V おわりに

拠点事業への期待と求められる役割を考えれば、利用者の満足度を高めながら、より良い事業にしていくことは今後ますます必要となってくる。本研究では、満足度を構成する因子やそれら因子と紹介意向や継続利用意向、全体的満足との関係性を探索的にではあるが明らかにした。拠点事業の満足度を向上させるためには、親子の交流や子育ての仲間ができたと感じられるような支援が必要である。そのためには、継続的な利用が必要であり、その際サービスの提供環境は重要な役割を果たすと考えられる。また、親子の交流や子育ての仲間づくりを推進していくためには、スタッフの対応が重要な役割を果たすことはいままでのない。

本研究は、A市で調査中に利用した保護者の回答を分析したものであり、他市については言及できないこと、NPO等実際には多様な主体による運営がなされているが、それらについては検討できていないこと、本研究では3つの運営形態（調査当時）に共通する基本4事業のみを想定しており、運営形態別には検討できていないことに限界がある。拠点事業は利用有無自体が保護者の自由意思であり、利用料も講座等

の経費等を除いて無料である。また、パッケージ化された支援内容や方法が決定している訳でもない。したがって、いわゆる利用契約に基づいた福祉サービスの提供とは異なる側面が多い。しかしながら拠点事業の重要性や地域による格差等の現状を考えれば、一つの手段として満足度を含んだ利用者評価を行い、結果を活用することには価値があると考えられる。

当然のことながら拠点事業に限らず、サービスや事業は利用者の満足度によってのみ評価されるべきものではなく<sup>27)30)</sup>、実施者視点（自己評価等）と利用者の評価が組み合わされ、客観的に評価され初めて説得力が出る。拠点事業は今後さらに保護者のニーズや地域特性に合った運営や支援方法が求められていく。その際、実施者・支援者の視点で運営や支援の在り方等の研究を積み上げていくとともに、利用者評価を取り入れながら方向性を検討することは、利用者視点の重視やサービスの質の向上に欠かせない。これからは保護者が支援される側としてのみ拠点事業を利用するのではなく、主体的に参加しながら活動を行っていくことも求められよう。また、今後、満足度を測定できるようになるには、満足度の構造を明らかにする必要もある<sup>31)</sup>。課題は多いが、多変量解析等詳細な分析を実施し、2011年調査との比較もしながら評価票の精緻化に取り組む必要がある。

## 謝辞

本研究はJSPS科研費22730459の研究成果の一部である。本調査に協力くださったA市ならびに拠点事業の利用者のみなさまに心よりの感謝を申し上げる。

## 文 献

- 1) 厚生労働省ホームページ。地域子育て支援拠点事業 実施のご案内（実施ガイド）。2007 (<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/pdf/gaido.pdf>) 2012.7.25.
- 2) 厚生労働省ホームページ。地域子育て支援拠点事業の充実について。2013 ([http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/dl/kosodate\\_sien.pdf](http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/dl/kosodate_sien.pdf)) 2014.1.13.
- 3) 内閣府・文部科学省・厚生労働省ホームページ。子ども・子育て関連3法について。2013 (<http://>

- www8.cao.go.jp/shoushi/kodomo3houan/pdf/s-about.pdf) 2013.7.10.
- 4) 中谷奈津子, 橋本真紀, 越智紀子, 他. 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. 子ども家庭福祉学 2011; 10: 47-57.
  - 5) 橋本真紀, 中谷奈津子, 越智紀子, 他. 地域子育て支援拠点事業の業務分析指標試案の作成－専任保育士の業務内容の定量的把握に向けて－. 生活科学雑誌 (大阪市立大学大学院) 2009; 8: 151-63.
  - 6) 橋本真紀. 保育所の地域子育て支援事業に期待される「役割」－先行研究に記述される「役割」の検討から－. 教育学論究 (関西学院大学) 2009; 1: 117-27.
  - 7) 橋本真紀. 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 2011; 52(1): 41-54.
  - 8) 大林陽子, 岡田由香, 緒方京, 他. 大学を拠点とした子育て支援事業の活動報告と評価. 愛知県立大学看護学部紀要 (愛知県立大学) 2011; 17: 33-9.
  - 9) 寺村ゆかの. 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じて－. 神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要 (神戸大学大学院) 2012; 5(2): 119-31.
  - 10) 野原真理. 母親の育児に関する意識および行動の変化－保育所での地域子育て支援事業への参加をとおして－. 小児保健研究 2007; 66(2): 290-3.
  - 11) 小川佳代, 榮玲子, 野口純子, 他. 地域子育て支援事業の効果に関する研究－母親の親性の発達に影響する要因－. 小児保健研究 2010; 69(3): 432-7.
  - 12) 大谷由紀子, 瀬波章子, 田中智子, 他. 地域における子育て親子の交流の場の運営に関する研究－全国の地域子育て支援拠点事業「ひろば型」事業を対象として その2. 日本建築学会近畿支部研究報告集 2008; 48: 529-32.
  - 13) 渡辺顕一郎. 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」. 平成21年度児童関連サービス調査研究等事業 財団法人こども未来財団 2010.
  - 14) 七木田敦, 木内豊和. 保育ニーズ充足のための地域子育て支援センターの評価に関する研究－利用者評価のための項目策定に関する試案－. 幼児教育年報 2004; 26: 31-7.
  - 15) 渡辺顕一郎. 拠点型地域子育て支援におけるプログラム活動のあり方に関する研究. 平成17年度児童関連サービス調査研究等事業報告書 財団法人こども未来財団 2006.
  - 16) 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に関する研究－実施場所別の分析結果を中心に－. Human Welfare (関西学院大学) 2013; 5: 75-85.
  - 17) 小野セレストア摩耶. 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. 兵庫: 関西学院大学出版会, 2011: 128-49.
  - 18) 小野セレストア摩耶. 次世代育成支援事業の利用者評価体制の構築に関する開発的研究. 平成24年度日本学術振興会研究費補助金 (若手研究 (B) 課題番号 22730459 主任研究者 小野セレストア摩耶), 2013.
  - 19) 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 2013; 13: 13-24.
  - 20) 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 2015; 1: 71-81.
  - 21) Larsen, Daniel L., Attkisson, C. C. and Hargreaves, W. A. et al. Assessment of Client/Patient Satisfaction; Development of a General Scale. Evaluation and Program Planning 1979; 2: 197-207.
  - 22) Ware, John. E. Research Methodology; How to Survey Patient Satisfaction. Drug intelligence and Clinical Pharmacy 1981; 15: 892-9.
  - 23) 立森久照, 伊藤弘人. 日本版Client Satisfaction Questionnaire 8項目版の信頼性および妥当性の検討. 精神医学 1999; 41(7): 711-7.
  - 24) 神部智司, 島村尚子, 岡田進一. 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 2002; 43(1): 201-9.
  - 25) 神部智司, 岡田進一. 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 2000; 4(1): 87-93.
  - 26) 長谷川万希子, 杉田聡. 病院外来患者の受領満足度尺度の開発. 日本保健医療行動科学学会年報 1992; 7: 150-65.
  - 27) 須加美明. 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 2003; 25(3): 325-37.
  - 28) 小塩真司. SPSSとAmosによる心理・調査データ解析 因子分析・共分散構造分析まで. 東京: 東京図書, 2004; 101-2.
  - 29) 須加美明, 宮崎まさ江. 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 2002; 24(2): 181-4.
  - 30) 神部智司. 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 2007; 6: 51-162.
  - 31) 神部智司, 竹本与志人, 岡田進一, 他. 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 2010; 16: 53-61.