

【ポスター発表】

児童発達支援センターの利用者満足度に影響する要因の検討

— 「児童発達支援ガイドライン」に基づく保護者評価の公開データを用いた定量分析—

○ 関西福祉科学大学 木村 将夫 (0010066)

キーワード：児童発達支援センター，利用者満足度，定量分析

1. 研究目的

2024年4月施行の児童福祉法改正において、児童発達支援センターには幅広い高度な専門性に基づく発達支援・家族支援の強化が求められている。そこで本研究では、ステークホルダーである施設利用者が、児童発達支援センターの発達支援や家族支援などの事業内容を評価する指標の1つとして実施されている「児童発達支援ガイドライン」の別紙4「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」(厚生労働省 2017)に着目する。児童発達支援センターは児童福祉法に基づく指定通所基準により、おおむね1年に1回以上、自己評価および保護者評価を行い、インターネット等でその結果と改善内容を公表することが義務付けられている。また、この自己評価結果等が未公表の場合には報酬の15%減算が行われる。

本研究では、公開された児童発達支援センターの「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」データを用いて分析を行い、保護者評価による事業所が行う支援の満足度とそれに関連する要因について検討することを目的とした。

2. 研究の視点および方法

2023年4月から6月にかけて、独立行政法人福祉医療機構の障害福祉サービス等情報検索を用いて、登録された児童発達支援センターのうち、児童発達支援ガイドラインの「保護者等からの事業所評価」全23項目をホームページに公開する374施設を分析対象とした。これは、国内の全794施設(2023年10月現在)の47.1%にあたる。地域別のデータ分布は、北海道15件(4.0%)、東北33件(8.8%)、関東88件(23.5%)、中部74件(19.8%)、近畿48件(12.8%)、中国・四国55件(14.7%)、九州61件(16.3%)であった。

質問項目は、児童発達支援ガイドラインの「保護者等からの事業所評価」全23項目で、環境・体制整備、適切な支援の提供、保護者への説明等、非常時の対応、満足度の5領域で構成されている。各項目について「はい」、「どちらともいえない」、「いいえ」、「わからない」で回答を求めている。本研究では、児童発達支援ガイドライン(厚生労働省 2017)に準拠した様式の公開されたデータのみを分析対象とした。

得られたデータを分析する手続きとして、「保護者等からの事業所評価」23項目について、各設問で「はい」と回答した度数を集計し、「はい」回答割合を算出した。さらに施設ごとの回答数nによるデータの偏りを減らすため、標準誤差を用いて各設問における「はい」回答割合を標準化データに変換して分析に用いた。

統計解析では、まず独立変数の検討を行った。「保護者等からの事業所評価」23項目のうち、「満足度」領域の項目22と項目23を除く21項目について、データを縮約するために主成分分析を行った。得られた主成分の信頼性は内的整合性を ω 係数で検討した。その結果、得られた3主成分「ニーズに沿った計画作成と支援提供」、「危機管理と保護者との連携」「専門性に基づく環境・体制整備」を独立変数とし、「満足度」領域の項目22「子どもの通所意欲」と、項目23「事業所支援の満足」の2項目を従属変数とするモデルを構築し、データの偏りに頑健性のあるロバスト回帰分析により変数間の関連について検討を行った。

3. 倫理的配慮

本研究は、「日本社会福祉学会研究倫理規定」および「研究倫理規定に基づくガイドライン」を遵守し、調査対象者のプライバシーの保護や人権侵害等に十分に配慮をして行った。研究成果は、匿名化した上で統計解析し、プライバシーの漏洩がないようデータを厳重に管理する。本研究に関連して開示すべき利益相反(COI)状態は存在しない。

4. 研究結果

まず「保護者等からの事業所評価」をもとに独立変数を検討するため、主成分分析を行った。主成分のスクリープロットや固有値、平行分析等により検討した結果、3主成分構造が妥当と判断した。抽出法は

主成分分析、回転は主成分間に相関関係が想定されるためプロマックス回転を用い、主成分負荷量.30を基準として検討した結果、3主成分23項目が得られた。回転前の説明率は全分散の50.88%であった。

第1主成分は、13項目から構成され、子どもと保護者のニーズや課題を分析した上での計画作成、支援計画に児童発達支援ガイドラインの子どもの支援に必要な項目が適切に選択・設定されている、子どもの健康や発達の状況について保護者と共通理解ができている等、子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析され、それに基づいた計画作成と支援提供、評価に関連した内容であることから「ニーズに沿った計画作成と支援提供」と命名した。 ω 信頼性係数は0.843であった。第2主成分は5項目から構成され、定期的な避難訓練等の実施、緊急時対応マニュアル等の策定と保護者への周知・説明、父母の会活動・保護者会等の開催等、非常時を想定した危機管理と保護者への報告や連携が具体的に行われる内容で構成されているため、「危機管理と保護者との連携」と命名した。 ω 信頼性係数は0.871であった。第3主成分は5項目から構成され、子どもの生活空間の快適な環境整備、子どもの活動等の十分なスペース確保、わかりやすい生活環境の構造化等、専門性や適切な職員体制を背景とした子ども支援に対する環境調整や体制整備に関連した内容で構成されたため、「専門性に基づく環境・体制整備」と命名した。 ω 信頼性係数は0.823であった。

次に、主成分分析で得られた3主成分「ニーズに沿った計画作成と支援提供」、「危機管理と保護者との連携」、「専門性に基づく環境・体制整備」を独立変数とし、「満足度」領域の「子どもの通所意欲」と「事業所の支援満足」2項目をそれぞれ従属変数とするモデルを構築し、ロバスト回帰分析により変数間の関連性について検討した。その結果、変数間の関連性においては、「事業所での支援についての保護者満足」に対して、「ニーズに沿った計画作成と支援提供」、「専門性に基づく環境・体制整備」から正の統計学的に有意な関連性が認められた。また、「子どもの通所意欲」に対して、「ニーズに沿った計画作成と支援提供」から正の統計学的に有意な関連性が認められた。本モデルにおける「事業所の支援に対する保護者満足」への説明率は46.5%、「子どもの通所意欲」への説明率は11.7%であった。

5. 考察

本研究は、公開された保護者等の事業所評価結果のデータの定量分析により、児童発達支援センターにおいて提供される支援についての利用者満足度に影響する要因について探索的に検討を行った。

児童発達支援ガイドラインの「保護者等からの事業所評価」満足度以外の項目について主成分分析を行った結果、保護者等の利用者が評価する児童発達支援センターの支援内容に対する満足度や子どもの通所意欲についての影響する要因は、子どもと保護者のニーズアセスメントに基づく計画作成から支援提供され評価を行う系統的な支援プロセスに関連が示された。従前より療育における子どもに対する効果的な支援提供については根拠に基づく支援の重要性が指摘されており、療育現場においてはPDCAサイクルに基づくソーシャルワークの展開過程と同様の支援プロセスが重視されている。児童発達支援ガイドラインにも、子どもの多様なニーズを総合的に把握するためにアセスメントを行い、支援計画の作成し、支援提供を行う一貫した支援の重要性が指摘されている（厚生労働省 2017:11）。このような根拠に基づく支援が子どもと保護者の安心感を高め、確かな支援提供の実感から満足度につながると推察される。さらにこの一貫した支援プロセスの重視は保護者の満足度のみならず、子どもの満足度である楽しく通所することにも関連していた。また事業所の支援内容への保護者満足度には、専門性に基づく療育の環境が十分に保たれて、整備されていることも影響をしている。子どもの成長発達を促進する環境や体制の整備が、事業所の支援への保護者満足と関連していることが示された。一方で、事業所の危機管理や保護者説明は、事業所の支援における利用者満足との関連は認められなかった。

本研究の意義として、李（2022）によれば、サービス・実践のアウトカム評価の公表は受益者にとってはその利用者の判断を支える重要な情報になることや、受益者と提供者の双方がサービス改善に参加する機会を与えることになると述べている。今後の課題として、利用者満足度の評価方法を検討していく必要がある。サービスの質を評価する方法としてしばしば利用者満足度を1項目で包括的にたずねる方法が行われているが、須加（2008）の提案するように多面的の利用者満足度の測定を検討していきたい。

【参考文献】 厚生労働省（2017）「児童発達支援ガイドライン」pp. 11/李政元（2022）「ソーシャルワーク実践のアウトカム評価と社会的コスト：ソーシャルワークの経済的価値の可視化を目指して」人間福祉学研究, 15(1),55-65. /須加美明（2008）「訪問介護事業所の評価尺度案の開発—事業所の対応を利用者が評価する尺度の開発をめざして—」老年社会科学,30(3),393-403.