

【論文】

児童発達支援センターにおけるサービス利用満足の規定要因 －保護者等からの事業所評価公表データを用いた探索的分析－

木 村 将 夫

和文抄録

本研究の目的は、公表されている「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データを用いて、児童発達支援センターにおける支援実践因子を抽出し、それらがサービス利用満足に及ぼす影響を明らかにすることである。368データに探索的因子分析を適用した結果、「協働的支援」「療育環境整備」「家族支援体制」の3つの支援実践因子が抽出された。続いて、これら3因子を独立変数とし、サービス利用満足（子どもの通所意欲および保護者の事業所支援満足）を従属変数とするロバスト重回帰分析を行った。その結果、支援実践因子のうち「協働的支援」がサービス利用満足に対して最も強く、直接的な正の影響を持つことが明らかとなった。さらに、他の2因子もサービス利用満足に影響していたことから、「協働的支援」を媒介として、「療育環境整備」と「家族支援体制」が、サービス利用満足に正の影響を及ぼしている可能性が示唆された。

キーワード：児童発達支援センター、サービス評価、利用者評価、サービス利用満足、公表データ分析

I. はじめに

利用者のQOL (Quality of Life) 向上を目指すソーシャルワーク実践では、その成果を可視化し、実践へと還元可能な評価の枠組みが求められている。こうしたサービス評価の必要性は、単に制度的な要求を満たすといった二次的な根拠にとどまらない。冷水（2007:191）が指摘するように、その最も基本的な根拠は、サービス提供に関する専門職とその組織が負うべき説明責任（ac-

countability）にあり、それは専門職の倫理に基づく内発的な保証責任にほかならない。説明責任について、芝野（2002: 23）は、「利用者あるいはカスタマーが納得して選択でき、その結果にも満足できる質の高いサービスを提供することである」と定義する。加えて、冷水（1996: 180）は、説明責任は結果報告の責任であり、サービスの実施主体が、サービス実施後のプロセス、効果、効率を、サービス利用者とその関係者、地域住民、資源提供者などに報告し、その後のサービス実施の改善に役立てることであると述べている。また、山縣（2018: 37-38）の指摘するように、福祉サービス評価は社会福祉基礎構造改革が目指した利用者本位体制の質を担保する目的で導入され、その機能は説明責任への要請から情報提供に留まらず、情報公開や第三者評価へと発展

し、社会福祉法における事業者と国の努力義務として法的に裏付けられている。さらに、李(2022: 61)は、ソーシャルワークにおけるサービス・実践の評価結果の公表は、受益者の利用判断を支え、サービス提供主体の方向性を示すだけでなく、受益者と提供者の双方がサービス改善に参与する機会を与えると、受益者・提供者が協働しうる可能性を示している。

このように利用者への説明責任を果たし、サービス評価を通じた実践の改善は、障害児支援の中核を担う機関である児童発達支援センター(以下、センター)においても重要な課題である。なぜなら、事業所数では児童発達支援事業所が多数を占めるものの、センターは他事業所にも影響を及ぼす波及効果を持つ点に加え、事業所に比べて施設の等質性が高く比較分析がしやすい点から、まずその支援構造を明らかにすることが、分野全体の質向上に向けた堅実な第一歩となるからである。以上の背景から、本稿では現在制度化されているセンターのサービス評価に着目する。センターを含む障害児通所支援事業者は、「児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準」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、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。具体的な評価項目について、厚生労働省(2017)は「児童発達支援ガイドライン(以下、ガイドライン)」を策定し、「事業所職員向け児童発達支援自己評価表」および「保護者等向け児童発達支援評価表」を示している。さらに、こども家庭庁(2024)の改訂版ガイドラインでは、項目の拡充と自己評価総括表が追加され、評価制度の形式的義務が強化されている。加えて、本結果が未公表の場合には、報酬単価の15%が減算される措置も講じられるため、多くのセンターがウェブサイト等で情報公開をしている。しかしながら、ガイドライン自体には法的拘束力がなく、評価結果が自治体による実地指導や監査でほとんど活用されていないなどの指摘もある(全国児童発達支援協議会2023: 12)。また、社会福祉基礎構造改革のもと、納税者や利用者へ説明責任を担

保することを目的に導入された第三者評価であるが、センターの受審数は23件(全事業所数の3.3%)に留まっている(厚生労働省2021: 11)。こうした状況は、評価制度が本来担うべき、「利用者のためのサービスの質向上」という本質的な機能の実効性を損なうことが懸念される。

このような現状を踏まえ、支援の質を利用者視点から評価する必要性が高まっている。センターを含む障害児支援の領域では、利用者視点に立った評価研究が蓄積されてきた。例えば、米国の家族アウトカム尺度を日本のセンター利用者に導入した研究(Ueda et al. 2015)や、標準化された評価手法の普及を提言した調査(植田・米本2016)は、家族の視点を重視する必要性を示している。また、小澤(2016)は構造的評価指標を、松下(2023)は保護者が事業所選定において職員の専門性等を重視する現状を明らかにするなど、多角的な評価の方向性が模索されている。また、子育て支援や高齢者福祉等の関連領域においても、サービス利用者の満足度を分析するため、多変量解析を用いた精緻な手法が開発されてきた(小野2013; 小野2016; 神部ら2002; 須加2008)。

しかし、こうした蓄積にもかかわらず、日本の福祉サービス評価は、制度的要請を満たす形式的条件の充足に留まっている(李2022: 55)、利用者の視点を活かした実践的改善への転換が進んでいないのが現状である。この背景には、実践家の評価能力不足が挙げられ、芝野(2012: 99)は、調査結果を批判的に評価し研究者と協働できる人材育成が課題であると言及している。また、李(2022: 56)は、「測定の科学」に関する現任者の知識・技術不足を指摘している。これらの問題から、センターを含む多くの福祉サービス現場では、サービスの質評価に関する共通理解が十分に醸成されておらず、利用者評価に基づく効果的なサービス改善に繋がりづらい状況が推察される。

このような課題を踏まえ、本研究では、以下の3つの理論的枠組みに依拠して、センターにおける

るサービスの質を検討する。まず第1に、冷水(1996: 180)は、サービス評価についてサービス実施次元をシステム論的に体系化し、物的資源・人的資源などの「資源投入」、サービス実施過程と展開方法である「実施過程」、設定されたニーズ充足や利用者の便益としての「結果」、さらに資源投入の効果に影響する「効率」の4側面から捉えるべきとし、専門職の説明責任と自己改善の循環構造を理論化した。第2に、李(2011: 165-166)は Gyllenpalm (1995) のサービスの質モデルを援用し、利用者本位のケアサービスの質の確保には、人間関係の良好さ、従業員の奉仕精神や職務態度による「人的質」、サービスに関するノウハウ (know-how) の水準と設備の充実である「技術的質」、サービスに対する期待と結果である「利用者の認識 (評価)」という3要因の効果的なマネジメントが不可欠であると説いている。第3に、厚生労働省(2021)が障害児支援の質向上の一助として導入を提言するドナベディアン・モデルがある。岡田(1999: 35)は、医療の質評価である Donabedian (1980) を福祉サービスに援用し、サービス提供を行う機関の構造や組織の環境である「構造 (Structure)」、サービス提供者の知識や技術である「過程 (Process)」、サービス利用者の変化である「結果 (Outcome)」からケアサービスの質評価を整理している。

これまで述べてきたように、センターにおけるサービス評価は事業者と利用者を対象に事業所評価が行われ、制度化されつつあるものの、サービス利用者の評価結果を用いた実証的検討は極めて限られているのが実情である。神部(2008: 2)は利用者評価の重要性を踏まえ、サービス事業者が利用者本位を保障し、利用者の満足と生活の質の向上につながる良質なサービス提供を追求していくためには、サービスに対する利用者満足度から、定期的に評価を実施する必要性を強調している。しかし、小野(2013: 14)は、利用者による満足度評価は、その重要性が広く認識されているにもかかわらず、実際の現場ではその実施がほとんど行われていない現状を指摘する。改訂版ガ

イドライン(こども家庭序 2024: 9)においては、子ども自身のエンパワメント、家族のウェルビーイング向上、そしてこれらを前提とした支援が強調されており、利用者の自身の満足度や幸福度を基盤とした支援提供につながる評価のあり方が求められている。

そこで本研究では、公表されたセンターの利用者評価データに着目し、子どもや保護者がどのような要素を重視して支援サービスを評価しているのか、支援実践因子の構造を明らかにすることを第一の目的とする。さらに、利用者評価から得られた支援実践因子がサービス利用満足である子どもの通所意欲や保護者の事業所支援満足にどう影響するかを検証し、実践に還元可能な評価につながる示唆を得ることを第二の目的とする。本研究は、これらの分析を通じて利用者評価から得られる知見を可視化し、個々の事業所の自己評価に留まらない支援全体の傾向を把握し、実践に還元する具体的な方途を探るものである。

II. 研究方法

1. データの概要と倫理的配慮

本研究におけるデータ収集は、まず、2024年4月から6月にかけて、障害福祉サービス等情報公表制度による障害福祉サービス等情報公表システム (WAMNET) に登録されている全国のセンターを網羅的にリストアップした。次に、リストアップした各センターの公式ウェブサイトを個別に調査し、厚生労働省(2017: 54)のガイドラインに示される「別紙4 保護者等からの事業所評価の集計結果」¹⁾が公表されているかを確認した。この手続きにより、全840事業所(2023年10月現在)のうち、415件(49.40%)のデータを収集した。さらにその中から、ガイドライン(2017)の「保護者等からの事業所評価」と項目内容が完全に一致した368件(全事業所の43.81%)を最終的な分析対象とした。

なお、本研究で用いたデータは、既にインターネット上で一般に広く公表されているものであり、個人情報を含まず、特定の個人や団体が識別

されることはない。加えて、研究倫理審査については、所属大学の研究倫理委員会に審査を申請し、承認を得た（承認番号：24-18）。また、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。

2. 変数・項目の設定

「保護者等からの事業所評価」項目の回答方法は、「はい」「いいえ」「どちらともいえない」「わからない」の4つの選択肢で構成されている。分析では、各項目について「はい」回答数を x 、無記入の回答を含む総回答数を n とし、「はい」回答比率 p を x / n で算出しこれを肯定的評価の指標とした。ただし、事業所ごとに n が異なるため²⁾、その影響を調整し共通尺度で比較できるよう、標準誤差を用いて標準得点（Z得点）に変換した。しかし、算出過程において回答比率が0%または100%となる端点問題が生じ、標準誤差が適切に推定できない状況が確認されたため、二項比率の推定における標準的手法の1つであるWilson（1927: 211）に基づく補正を適用した³⁾。以降の分析は、Wilson補正後のZ得点に基づいて実施した⁴⁾。

3. 分析方法

本研究では、次の手順で2つの分析法を用いた。まず、保護者等からの評価を通じて把握される支援サービスの潜在的な構造を明らかにするため、探索的因子分析を実施した。本稿では、この分析によって抽出された因子群を「支援実践因子」と定義する。これは、保護者等が事業所の支援を評価する際に共通して着目している、具体的な実践内容のまとめを示すものである。「支援実践因子」の分析は、「保護者等からの事業所評価」23項目のうち、「満足度」領域の2項目（x22とx23）を除く21項目を用いた。本項目群には構成に関する既存の理論的枠組みが明確でないため、本分析はデータの次元削減を試みるとともに、観測変数間に潜在する共通因子およびそれらの構造を探索的に同定することを目的とした。分析に先立ち、項目間の冗長性を低減するため、

順位相関係数が.80以上を示した項目ペアは、その内容を精査した上で、一方の項目を分析から除外した。因子抽出における推定法には、多変量正規分布の仮定を必要としない重み付けのない最小二乗法（豊田 2014: 207）を採用した。回転法は、因子間の相関を認め、プロマックス回転を選択した。因子構造の解釈には共通性.40、因子負荷量.40を基準とし、基準を満たさない項目は削除した。尺度の信頼性については、McDonaldの ω 係数（McDonald 1999: 89）を用いて内的整合性を確認した。

続いて、「支援実践因子」が「サービス利用満足」に与える影響を検証するため、回帰分析を実施した。具体的には、探索的因子分析から得られた「支援実践因子」を独立変数とし、「満足度」領域の項目x22と項目x23の2項目をそれぞれ従属変数とするモデルを構築した。独立変数および従属変数において、正規性の逸脱および歪度・尖度の高さが認められた。そこで、外れ値や分布の偏りに対する頑健性を確保する目的で、ロバスト重回帰分析を採用し、推定方法にはMM推定（M-estimators for Minimizing a robust scale estimate）（Yohai 1987: 644）を用いて変数間の関連性を検討した。以上の統計解析には、IBM SPSS Statistics 30.0, R-4.5.0 (R Core Team 2025), R Studio2025.05.0+496 (Posit team 2025) を用いた。

III. 結果

1. 使用データの基本属性

分析に用いた368事業所の基本属性を以下に示す。まず、地域別分布については、7地域区分を採用した。その結果、関東が最も多く91件（24.73%）、次いで中部が66件（17.93%）、九州が64件（17.39%）、中国・四国が51件（13.86%）、近畿が48件（13.04%）、東北が35件（9.51%）、北海道が13件（3.53%）であった。次に、運営主体は、公営（地方自治体および独立行政法人）が101件（27.45%）、民営（社会福祉法人、NPO法人、一般社団法人、株式会

社等) が 267 件 (72.55%) であった。また、事業所の所在する自治体の区分と人口規模について、芝野・小野・平田 (2013: 89-90) を参考に分類を行った。その結果、所在する自治体の区分は、「市 (中核市以外)」が 195 件 (53.0%) と最も多く、次いで「中核市」が 85 件 (23.1%)、「区 (東京 23 区以外)」が 63 件 (17.1%)、「町村」が 13 件 (3.5%)、「東京 23 区」が 12 件 (3.3%) であった。人口規模については、令和 2 年国勢調査結果に基づき、「10 万人未満」が 111 件 (30.2%)、「10~20 万人未満」が 112 件 (30.4%)、「20~30 万人未満」が 56 件 (15.2%)、「30 万人以上」が 89 件 (24.2%) であった。最後に、定員規模は、平均 32.49 人 (標準偏差 17.02)，中央値 30.00 人であり、最小値は 8.00 人、最大値は 120.00 人であった。度数分布により定員を 10 人単位で見ると、「21~30 人」が 36.68% と最も多く、次いで「11~20 人」が 23.91%，「31~40 人」が 18.21%，「41~50 人」が 7.88%，「51 人以上」が 7.88%，「10 人以下」が 5.43% であった。

2. 変数の標準得点化

「保護者等からの事業所評価」23 項目について、「はい」回答比率平均、補正後「はい」回答比率平均、さらにこれに対応した Z 得点についての基本統計量を表 1 に示した。補正後の「はい」回答比率平均は、全体的に「はい」の回答比率が高く、項目 x9 の .478 を下限、項目 x5 の .902 を上限とする範囲であった。

3. 「支援実践因子」の因子構造と信頼性の検討

まず「満足度」領域 2 項目を除く 21 項目の項目間の冗長性を評価した結果、スピアマンの順位相関係数が .80 以上のペアであった項目 x20 と項目 x21 ($\rho = .85$) について、項目内容を精査した結果、項目 x20 を除外した。その後、残りの 20 項目を用いて、「支援実践因子」を把握するための因子を抽出すべく、探索的因子分析を実施した(表 2)。因子数の検討にあたり、まず固有値とスクリープロットを確認した上で、客観的

な基準として平行分析 (Horn 1965: 179-181) および MAP (Minimum Average Partial) (Velicer 1976: 323) を適用した。その結果、3 因子構造が最も妥当と判断した。因子抽出法は重み付けのない最小二乗法を用い、因子間相関を認めてプロマックス回転を適用し、因子負荷量が 2 因子にまたがり .35 以上を示す項目を除き、因子構造を検討した結果、3 項目 (x2, x9, x19) を削除し、最終的に 3 因子 17 項目を得た。回転前の説明率は全分散の 62.93% であった。

抽出された各因子の詳細は以下の通りである。第 1 因子は 10 項目から構成され、子どもと家族のニーズに沿った計画作成、子どもの発達状況等に関する保護者と支援者の情報共有、計画に基づく支援提供など、支援者が子どもと保護者の信頼関係をもとに丁寧に相談援助を行い、アセスメントに基づく計画作成と支援提供に関連した内容であることから「子どもと家族のニーズに応じた協働的支援 (以下、協働的支援)」と命名した。この因子の信頼性係数 $\omega = .918$ であった。第 2 因子は 3 項目から構成され、子どもにとって快適な生活空間の整備、子どもの活動等の十分なスペース確保など、子どもの発達支援における環境整備に関連した内容で構成されたため、「療育環境の整備 (以下、療育環境整備)」と命名した。この因子の信頼性係数 $\omega = .795$ であった。第 3 因子は 4 項目から構成され、定期的な避難訓練、保護者会等の開催など、家族が子どもの発達支援サービスを受けるために必要な家族支援の体制に関する内容で構成されたため、「包括的家族支援体制 (以下、家族支援体制)」と命名した。この因子の信頼性係数 $\omega = .758$ であった。

以上の結果から、全ての項目で ω 係数が .70 以上を示し、信頼性は確保されていると考えられた。因子間相関の検討をした結果、全因子間で 0.1% 水準の有意な正の相関が認められ、特に F1 と F2, F1 と F3 との間には、中程度の相関関係が認められた。なお、以降の分析では、測定誤差の影響を軽減するため因子得点を使用した⁵⁾。

表1 「保護者等からの事業所評価」項目の基本統計量 (n=368)

	項目内容	平均%	補正後平均%	M	SD	Md	IQR
x1	子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	.919	.868	.70	2.08	.45	[-.56, 1.63]
x2	職員の配置数や専門性は適切であるか	.865	.821	.60	2.10	.28	[-.55, 1.49]
x3	生活空間は、本人にわかりやすい構造化された環境になっているか。また、障害の特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされているか	.898	.849	.58	2.21	.34	[-.65, 1.58]
x4	生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか	.931	.878	.76	2.09	.38	[-.47, 1.71]
x5	子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、児童発達支援計画が作成されているか	.958	.902	.53	1.45	.42	[-.36, 1.12]
x6	児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」の「発達支援（本人支援及び移行支援）」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されているか	.903	.855	.46	1.58	.25	[-.47, 1.13]
x7	児童発達支援計画に沿った支援が行われているか	.937	.884	.54	1.69	.40	[-.44, 1.29]
x8	活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	.877	.832	.50	1.70	.33	[-.60, 1.37]
x9	保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	.474	.478	-.04	4.03	-.02	[-2.27, 2.11]
x10	運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか 児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら、支援内容の説明がなされたか	.937	.884	.57	1.68	.28	[-.47, 1.47]
x11	保護者に対して家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング等）が行われているか	.938	.884	.54	1.77	.38	[-.40, 1.45]
x12	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができるか	.733	.704	.55	2.98	.21	[-1.25, 1.93]
x13	定期的に、保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	.935	.881	.46	1.47	.37	[-.54, 1.21]
x14	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか	.916	.865	.64	1.98	.59	[-.49, 1.60]
x15	子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか	.647	.628	.37	3.99	.37	[-1.52, 2.34]
x16	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	.891	.843	.47	1.77	.30	[-.53, 1.26]
x17	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信されているか	.927	.875	.47	1.55	.28	[-.49, 1.14]
x18	個人情報の取扱いに十分注意されているか	.919	.868	.44	1.46	.29	[-.46, 1.13]
x19	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアル等を策定し、保護者に周知・説明されているか。また、発生を想定した訓練が実施されているか	.800	.761	.55	2.68	.50	[-1.12, 1.77]
x20	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか	.817	.775	.75	3.34	.74	[-1.04, 2.60]
x21	子どもは通所を楽しみにしているか	.901	.852	.46	1.55	.26	[-.58, 1.18]
x22	事業所の支援に満足しているか	.931	.878	.56	1.71	.43	[-.44, 1.28]

注 M: Z 得点平均, SD: Z 得点標準偏差, Md: Z 得点中央値, IQR: 四分位範囲 (第1四分位~第3四分位)

表2 探索的因子分析の結果

I. 子どもと家族のニーズに応じた協働的支援 ($\omega=.918$)		I	II	III	h^2
x5	子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、児童発達支援計画が作成されているか	.895	.035	-.183	.718
x13	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか	.869	-.159	-.021	.594
x7	児童発達支援計画に沿った支援が行われているか	.771	-.205	.136	.611
x17	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	.769	.068	-.073	.657
x14	定期的に、保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか 児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」の「発達支援（本人支援及び移行支援）」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されているか	.738	.078	.046	.552
x6		.649	.032	.182	.594
x8	活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	.621	.157	-.014	.522
x10	運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	.559	.264	-.104	.513
x11	児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら、支援内容の説明がなされたか	.489	.185	.052	.415
x16	子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか	.476	.174	.240	.536
II. 療育環境の整備 ($\omega=.795$)					
x4	生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか	-.043	.925	.001	.808
x1	子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	.123	.720	-.181	.620
x3	生活空間は、本人にわかりやすい構造化された環境になっているか。また、障害の特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされているか	-.025	.539	.299	.400
III. 包括的家族支援体制 ($\omega=.758$)					
x21	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか	-.120	.009	.729	.464
x15	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか	-.012	-.037	.704	.483
x18	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信されているか	.005	.064	.697	.506
x12	保護者に対して家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング等）が行われているか	.281	-.080	.488	.414
固有値		7.366	2.200	1.133	
因子間行列		I	II	III	
I		—	.626***	.504***	
II			—	.184***	
III				—	

***p<.001

4. 「サービス利用満足」と「支援実践因子」の関連

「支援実践因子」が「サービス利用満足」に与える影響を検討するため、回帰分析を行った。独立変数には、探索的因子分析で抽出された支援実践因子 (F1: 協働的支援, F2: 療育環境整備, F3: 家族支援体制) を設定した。従属変数には、「満足度」領域の x22 「子どもの通所意欲」, x23 「保護者の事業所支援満足」を用いた。ただし、変数の分布に非正規性や外れ値の影響が認められたため、分析手法にはロバスト重回帰分析 (MM 推定法) を適用し、変数間の関連性を評価した。さらに独立変数間に中程度以上の相関関係が認められたため、各因子を独立変数とするロバスト単回帰分析を併せて行った。なお、モデル全体の説明力の評価には決定係数 (R^2) の代替指標として、Maronna et al. (2006: 171) に基づきベースライン誤差 (目的変数の標準偏差) に対するモデルの予測誤差 (MM 推定によるロバスト尺度) の減少率を示す指標である予測誤差減少率

(R^2_{robust}) を算出した。

まず、「x22 子どもの通所意欲」を従属変数とした分析結果 (表 3-1) を示す。モデルは統計的に有意であり (Wald $\chi^2(3) = 64.437$, $p < .001$), $R^2_{\text{robust}} = .313$ であり、中程度の説明力を示した。独立変数として投入した 3 因子の影響を見ると、「F1: 協働的支援」から有意な正の影響が認められたが ($\beta = .350$, $p < .001$, 95% CI [.143, .557]), 他の 2 因子からは有意な影響が見られなかった。VIF (分散拡大係数) の最大値は 2.75 であり、多重共線性による分析の不安定性は確認されなかった。続いて、独立変数間の相関関係を踏まえ、変数間の影響関係をより詳細に検討する目的で、各独立変数からのロバスト単回帰分析 (MM 推定法) を行った。その結果、全ての独立変数から有意な正の影響が認められた (F1: $\beta = .450$, $p < .001$, 95% CI [.342, .559], F2: $\beta = .351$, $p < .001$, 95% CI [.230, .472], F3: $\beta = .266$, $p < .001$, 95% CI [.159, .373])。

表 3-1 x22 子どもの通所意欲へのロバスト重回帰分析の結果

独立変数	x22	F1	F2	F3	B	B 95% 信頼区間	β	β 95% 信頼区間	有意確率	VIF
F1	.420***				.561***	[.230, .892]	.350	[.143, .557]	<.001	2.751
F2	.344***	.626***			.154	[-.114, .422]	.093	[-.070, .256]	.262	2.029
F3	.268***	.504***	.184***		.104	[-.187, .394]	.060	[-.109, .230]	.484	1.542
定数					.337***	[.203, .470]			<.001	
R^2_{robust} (予測誤差減少率) = .313										Wald 検定 $\chi^2(3) = 64.437***$

***p < .001

注：本分析では MM 推定法を用いたロバスト重回帰分析を実施した。各係数の標準誤差、信頼区間、および有意確率はロバスト標準誤差に基づき算出されている。

表 3-2 x23 保護者の事業所支援満足へのロバスト重回帰分析の結果

独立変数	x23	F1	F2	F3	B	B 95% 信頼区間	β	β 95% 信頼区間	有意確率	VIF
F1	.695***				1.177***	[.871, 1.483]	.663	[.491, .836]	<.001	2.751
F2	.507***	.626***			.077	[-.127, .282]	.042	[-.070, .155]	.460	2.029
F3	.376***	.504***	.184***		.037	[-.163, .236]	.019	[-.086, .124]	.718	1.542
定数					.489***	[.377, .601]			<.001	
R^2_{robust} (予測誤差減少率) = .514										Wald 検定 $\chi^2(3) = 355.305***$

***p < .001

注：本分析では MM 推定法を用いたロバスト重回帰分析を実施した。各係数の標準誤差、信頼区間、および有意確率はロバスト標準誤差に基づき算出されている。

次に、「x23 保護者の事業所支援満足」を従属変数とした分析結果（表3-2）を示す。モデルは統計的に有意であった（Wald $\chi^2(3)=355.305$, $p<.001$ ）。また, $R^2_{\text{robust}}=.514$ であり, 高い説明力を有することが確認された。独立変数として投入した3因子のうち、「保護者の事業所支援満足」に対して、「F1:協働的支援」のみ0.1%水準で有意な正の影響を示した（ $\beta=.663$, $p<.001$, 95% CI [.491, .836]）。続いて、独立変数間の相関関係を踏まえ、変数間の影響関係をより詳細に検討するため、各独立変数からのロバスト単回帰分析（MM推定法）を行った。その結果、全ての独立変数から有意な正の影響が認められた（F1: $\beta=.708$, $p<.001$, 95% CI [.628, .788], F2: $\beta=.437$, $p<.001$, 95% CI [.318, .555], F3: $\beta=.382$, $p<.001$, 95% CI [.244, .520]）。

考察

本研究は、センターが提供する支援サービスについて、保護者等のサービス利用満足に資する有効な知見を得ることを目的とした。具体的には、公表された保護者等からの事業所評価の特徴を分析し、保護者が事業所の支援を評価する際に共通して重視する支援実践の内容のまとめ（支援実践因子）を抽出するとともに、これらの因子が子どもたちの通所意欲や保護者の事業所支援満足といったアウトカム指標に与える影響関係を明らかにした。

統計解析では、ガイドラインの理論的枠組みが明示されていないため、探索的因子分析（プロマックス回転）を用いて因子構造を検討した。データ数368件は分析に十分な数を確保しており、その結果、信頼性を確認した3因子構造による「支援実践因子」が示された。これらは、「子どもと家族のニーズに応じた協働的支援」「療育環境の整備」「包括的家族支援体制」として命名された。さらに、「満足度」領域の2項目を従属変数、抽出された3因子を独立変数とするモデルを構築し、ロバスト重回帰分析によりその影響関係を検討した。その結果、「協働的支援」の影響

の強さと共に、「協働的支援」を媒介として、「療育環境整備」と「家族支援体制」が、サービス利用満足に正の影響を及ぼしている可能性が示唆された。

本研究で抽出された3因子は、サービス評価に関する既存の理論的枠組みによって整理できる。「協働的支援」は、利用者との協働や面談といった支援者との関係性による具体的な支援プロセスそのものであり、冷水（1996）の「実施過程」、Gyllenpalm（1995）を援用した李（2011）の「技術的質」および「人的質」、Donabedian（1980）を援用した岡田（1999）の「過程」に該当する。一方、「療育環境整備」と「家族支援体制」は、支援の前提となる資源や体制に関わるため、冷水（1996）の「資源投入」、Gyllenpalm（1995）を援用した李（2011）の「技術的質」、Donabedian（1980）を援用した岡田（1999）の「構造」に相当する。そして、本研究のアウトカムである「サービス利用満足」は、各理論における冷水（1996）やDonabedian（1980）を援用した岡田（1999）の「結果」、Gyllenpalm（1995）を援用した李（2011）の「利用者の認識（評価）」として位置づけられる。この対応関係は、本研究で抽出された因子構造と、サービス評価の主要な理論的枠組みとの親和性の高さを示唆している。

また本研究の結果は、複数の先行研究と整合的であり、その重要性を裏付けている。第一に、本研究において「協働的支援」が最も強い影響力を持った点に関連する知見として、高齢者福祉サービスの満足度評価を分析した神部ら（2002）や地域子育て支援拠点事業における利用者評価の満足度分析を行った小野（2016）が挙げられる。両研究においては、重回帰分析により、総合満足度に対して、「施設職員の傾聴的態度」（神部ら 2002）、「スタッフの対応」（小野 2016）が最も強く影響することを示した。これらは、冷水の「実施過程」、李・Gyllenpalmの「技術的質」および「人的質」、岡田・Donabedianの「過程」に相当すると考えられる。本研究においても、「協働的支援」がサービス利用満足に最も強い影

響を示したことから、これらの先行研究の知見とは矛盾しないものであった。さらに、木村（2024）のセンターの職員を対象とした家族支援測定尺度においても、「保護者との協働的アプローチ」が因子抽出され、その重要性が示されたこととも本研究結果は合致する。この点について、山縣（2017: 5-8）は、子ども家庭福祉におけるソーシャルワークにある固有のアプローチとして、保護者との協働と、環境の核となる保護者自身への支援が極めて重要となると強調している。なぜならそこには、単に子どもを直接支援するだけでなく、子どもと保護者の複雑な関係性を踏まえ、子どもの主体性が阻害されない環境を整えるという協働的な支援が求められるためであるとの重要性を指摘している。

第二に、本研究が「支援実践因子」を定量的に抽出しその影響関係を明らかにした点は、標準化された評価手法の必要性を示唆した植田・米本（2016）や、評価項目の具体化を試みた小澤（2016）の問題意識に、実証的な観点から応える一つの試みと位置づけられる。

本研究の意義は、これまで個別の報告に留まることの多かった公表評価データを集約・分析し、アウトカム指標であるセンターの保護者等のサービス利用満足に影響を及ぼす支援実践要因を定量的に明らかにした点にある。サービス利用満足に影響を与える支援実践への具体的な示唆としては、特に「協働的支援」の重要性が示され、日々の支援において、サービス提供を行う職員が、子どもの成長発達に関して、保護者等の利用者との相談援助による対話や連携のプロセスに、より重点を置くことの有効性を裏付ける結果となった。これについて白澤（2005: 20）は、ソーシャルワーク実践力における最終的な評価は利用者にあり、そのニーズに的確に応えることによって、利用者からの高い評価と信頼を得ることが、ソーシャルワークの最も基本的な課題であると指摘する。さらに太田（1999: 13）は、ソーシャルワーク実践の原点として、価値や主体性を尊重する利用者の視点を中心とした発想が重要であり、その姿勢が必然的に利用者を中心とした支援になる

と述べている。このことから、利用者のQOL向上を目指すソーシャルワーク実践において、サービス評価結果を可視化し、支援実践への還元を志向することは、提供者にとっては「利用者中心の視点」で実践を改善することを促し、利用者に対しては「説明責任」を果たすという二つの点において重要であることが示唆された。

IV. 本研究の限界と今後の課題

本研究の限界として、以下の5点が挙げられる。第一に本研究で用いたガイドラインの評価項目自体の課題である。本評価項目は、有識者の議論を経て、利用者に対し事業者が最低限行うべき指針として作成されたものである。そのため、実践での運用を主目的とするガイドラインの特性上、必ずしも厳密な理論的背景に基づいて設計されているとは言えず、一つの項目に複数の内容を含む項目や、関連が非常に強い冗長な項目も認められる。この点を踏まえ、本研究で得られた結果の解釈には慎重を期す必要があり、今後、評価項目自体の内容の明確化や構成の精査等が求められる。

第二に、データの代表性である。今回分析に用いた公表データは全数調査ではないため、センター全体の傾向を推測するには不十分であり、結果の一般化には慎重を期す必要がある。また、ガイドライン（2017: 54）の項目内容に完全一致したデータのみを使用している点も、サンプリングに一定の偏りが含まれる可能性も考慮する必要がある。

第三に、子どもの通所意欲の評価が保護者等による代理評価である点である。本研究では「支援実践因子」から子どもの通所意欲に対する説明力は31.3%に留まり、この結果は、保護者等の評価だけでは捉えきれない、子どもの個人特性や人間関係、活動への興味関心といった未測定の要因が強く影響していることを示唆している。今後は、利用者評価としての保護者等からの事業所評価だけでなく、障害のある子どもを含むすべての子どもの意見を踏まえたサービス評価のあり方を

模索する必要がある。加えて、山縣（2017: 7）を参考に、育つ主体としての子どもの権利保障のために、子どもの最善の利益を念頭に置きながら、保護者等の人権と子どもの権利との間に適正な調和が図られる必要があると考える。

第四に、アウトカム指標の限定性である。本研究では、公表データによる子どもの通所意欲と保護者の事業所支援満足という満足度2項目のみをアウトカム指標として用いたが、評価項目が不十分である。小野（2013: 14）が指摘するように、満足度を評価する際には、単にサービスに対する満足度のみでなく、多面的に把握されるべきである。今後は、ガイドラインの「満足度」領域の拡充や新たなアウトカム指標の導入が求められる。

最後に、サービス評価に対する評価対象が挙げられる。小野（2016: 28）が指摘するように、サービス実施者視点（自己評価等）と利用者評価が組み合わされ、客観的に評価されることが求められる。今後はセンターの事業所評価として、利用者評価とともに事業所職員による評価も併せて分析し、双方の結果を総合的に検討する必要性が示唆された。

今後の課題として、まずデータの網羅性を向上することが挙げられる。そのため、全数調査による実態把握が必要であると考える。特に、こども家庭庁（2024）の改訂版ガイドラインの「保護者等からの事業所評価」に関する分析を実施することは有用であろう。さらに、事業所独自のサービス提供の実態について、事業所ごとの個別性が高い可能性も踏まえ、本研究において除外された独自の評価項目の内容分析を導入すべきである。センターの支援実践の質の向上と、サービス評価結果の実践的活用が今後も期待される。本研究の成果がその一助となることを、今後の課題として位置づけたい。

謝辞

本研究の遂行にあたり、自己評価結果等の整備・公表に日頃より尽力されている全国の児童発達支援センターの関係各位、ならびに保護者等からの事業所評価にご回

答くださいました利用者の皆様に深く敬意と感謝の意を表する。これら公表データの着実な蓄積こそが、本研究における量的分析の基盤を成すものである。また、本論文の執筆に際しては、2名の匿名の査読者より多大なご助言と建設的な示唆を賜った。とりわけ、多岐にわたる量的調査の分析プロセスに対して、読み手の視点からの的確なご指摘をいただいたことは、本論文の議論を一層精緻なものへと高める上で極めて有益であった。両名には、この場を借りて改めて感謝の意を表したい。

注

- 1) こども家庭庁（2024）が改定版ガイドラインを発出したが、事業所自己評価の公表期限が年度末であるため、本研究では厚生労働省（2017）を使用した。また、ガイドライン（2017: 54）「別紙4 保護者等からの事業所評価の集計結果」は、①環境・体制整備（4項目）、②適切な支援の提供（5項目）、③保護者への説明等（10項目）、④非常時の対応（2項目）、⑤満足度（2項目）の5領域23項目で構成される。
- 2) 総回答数 n は、最小3から最大213までの範囲であった ($\{n \in \mathbb{Z} \mid 3 \leq n \leq 213\}$)。
- 3) 観測された成功回数を x 、総回答数を n に対し、Wilson（1927: 211）に基づく補正比率を式（1）、標準誤差を式（2）で算出した。本研究では $Z = 1.96$ を用いた。

$$\tilde{p} = \frac{\frac{x}{n} + \frac{z^2}{2n}}{1 + \frac{z^2}{n}} \quad (1)$$

$$SE_{Wilson} = \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p}) + \frac{z^2}{4n^2}}{1 + \frac{z^2}{n}}}, \quad \hat{p} = \frac{x}{n} \quad (2)$$

- 4) Z 得点は、補正比率平均を \bar{p} とし、式（1）と式（2）を用いて、式（3）により算出した。

$$Z_{Wilson} = \frac{\tilde{p} - \bar{p}}{SE_{Wilson}} \quad (3)$$

- 5) 「支援実践因子」の因子得点に関する基本統計量は以下の通り。

なお、M: 平均、SD: 標準偏差、Md: 中央値、IQR: 四分位範囲を示す。

「F1: 協働的支援」M=.00, SD=.97, Md=-.11, IQR=[-.55, .45]。

「F2: 療育環境整備」M=.00, SD=.94, Md=-.17, IQR=[-.58, .38]。

「F3: 家族支援体制」M=.00, SD=.90, Md=-.03, IQR=[-.43, .42]。

引用文献

Donabedian, A. (1980) *Exploration in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*, Vol.1. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.

Gyllenpalm, B. (1995) Ingmar Bergman and Creative Leadership. Toro, Sweden: Stabin.

Hersey, P., Blanchard, K. and Johnson (1996) *Management of Organizational Behavior Utilizing Human Resources 7th ed*, Prentice Hall.

Horn, J. L. (1965) A rationale and test for the number of factors in factor analysis, *Psychometrika*, 30 (2), 179-185.

神部智司・島村直子・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との関連」『社会福祉学』43(1), 201-210.

神部智司 (2008) 「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的満足度の関連に焦点を当てて」『生活科学研究誌』6, 151-162.

木村将夫 (2024) 「児童発達支援ガイドラインによる家族支援測定尺度の信頼性と妥当性の検討—児童発達支援センター職員を対象として—」子ども家庭福祉学, 24, 61-73.

こども家庭庁 (2024) 「児童発達支援ガイドライン（令和6年7月）」(https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/7692b729-5944-45ee-bbd8-f0283126b7db/863f5ecf/20241101_policies_shougaijishien_shisaku_guideline_tebiki_02.pdf, 2025. 5. 31).

厚生労働省 (2017) 「児童発達支援ガイドライン」(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisaku-kyouhō/00000Shakaiengokkyokushougaihokenfukushibu/0000171670.pdf>, 2025. 5. 31).

厚生労働省 (2021) 「障害福祉サービス等の質の確保・向上等について」(<https://www.mhlw.go.jp/stf/12601000/000827668.pdf>, 2025. 5. 26).

李 政元 (2011) 『ケアワーカーのQWLとその多様性』関西学院大学出版.

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.

Maronna, R. A., Martin, R. D., & Yohai, V. J. (2006). *Robust Statistics: Theory and Methods*, John Wiley & Sons, Ltd.

松下浩之 (2023) 「知的障害のある子どもの放課後等デイサービス利用ニーズに関する研究」『社会福祉学』64(1), 15-30.

McDonald, R. P. (1999) *Test Theory: A Unified Treatment*, Lawrence Erlbaum Associates.

太田義弘 (1999) 「第1章 ソーシャルワークの前提と概念整理」『ソーシャルワーク実践と支援過程の展開』中央法規出版, 2-17.

岡田進一 (1999) 「ケアサービスの質のとらえ方とサービス評価の考え方」『トータルケアマネジメント』4(3), 33-37.

小野セレスタ摩耶 (2013) 「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.

小野セレスタ摩耶 (2016) 「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」『厚生の指標』63(1), 23-29.

小澤 溫 (2016) 「障害児に関するサービス評価の内容分析と評価項目の検討」平成29~30年度 厚生労働科学研究費補助金障害者政策総合研究事業（身体・知的等障害分野）「障害児支援のサービスの質を向上させるための第三者評価方法の開発に関する研究」.

Posit team (2025). RStudio: Integrated Development Environment for R. Posit Software, PBC, Boston, MA. URL <http://www.posit.co/>.

R Core Team (2025). _R: A Language and Environment for Statistical Computing_. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. <<https://www.R-project.org/>>.

芝野松次郎 (2002) 『社会福祉実践モデル開発の理論と実際』有斐閣.

芝野松次郎 (2012) 「エビデンス・ベーストの社会福祉研究・実践をいかに進めるか—実践評価の課題と展望」『社会福祉学』53(3), 96-99.

芝野松次郎・小野セレスタ摩耶・平田祐子 (2013) 『ソーシャルワークとしての子育て支援コーディネーター子育てコンシェルジュのための実践モデル開発』関西学院大学出版会.

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；8社会福祉計画』有斐閣, 179-193.

冷水 豊 (2007) 「施設サービスの質の概念・確保策とサービス評価の課題」『社会福祉学』48(1), 189-193.

白澤政和 (2005) 「日本における社会福祉専門職の実践力－評価と戦略－」『社会福祉研究』92, 20-29.

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

豊田秀樹 (2014) 『共分散構造分析 [R 編] 構造方程式モデリング』東京図書.

Ueda, K., Yonemoto, N., and Bailey, D. B., Jr. (2015) Psychometric validation of the Family Outcomes Survey-Revised in Japan. *Research in developmental disabilities*, 39, 55-66.

植田紀美子・米本直裕 (2016) 「療育サービスの子どもと家族への効果の評価に関する全国実態調査」厚生の指標, 63(11), 17-22.

Velicer, W. F. (1976). Determining the Number of Components from the Matrix of Partial Correlations. *Psychometrika*, 41, 321-327.

Wilson, E. B. (1927). Probable inference, the law of succession, and statistical inference. *Journal of the American Statistical Association*, 22(158), 209-212.

山縣文治 (2017) 「子ども家庭の抱える課題とソーシャルワーク」『ソーシャルワーク研究』43(1), 5-16.

山縣文治 (2018) 「福祉的視点からみた教育・保育制度および実践の評価」『保育学研究』56(1), 33-43.

Yohai, V. J. (1987) High Breakdown-Point and High Efficiency Estimates for Regression. *The Annals of Statistics*, 15(2), 642-656.

全国児童発達支援協議会 (2023) 「厚生労働省令和4年度障害者総合福祉推進事業 指定課題19 障害児通所支援の支援内容に関する調査研究 報告書」(<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/001113441.pdf>, 2025. 6. 5).

Determinants of User Satisfaction at Child Development Support Centers:

An Exploratory Quantitative Analysis Using Publicly Available Evaluation Data

KIMURA Masao

(KANSAI UNIVERSITY, Faculty of Welfare Science/
KWANSEI GAKUIN UNIVERSITY, Graduate School of Human Welfare)

Keywords: Child Development Support Center, Service Evaluation, User Evaluation, User Satisfaction, Analysis of Publicly Available Data

The purpose of this study was to identify supportive factors at Child Development Support Centers and clarify their influence on service satisfaction by analyzing publicly available evaluation data from parents (guardians) based on the Child Development Support Guidelines. Exploratory factor analysis of data from 368 centers extracted three factors: “Collaborative Support,” “Therapeutic Environment,” and “Family Support Framework.” Next, a robust multiple regression analysis was conducted using these three factors as in-

dependent variables and service satisfaction, defined as children’s motivation to attend and parental (guardian) satisfaction with support, as the dependent variable. The results revealed that “Collaborative Support” had the strongest and most direct positive effect on satisfaction. Furthermore, as the other two factors also affected satisfaction, the findings suggested that “Therapeutic Environment” and “Family Support Framework” may exert a positive influence on service satisfaction when mediated by “Collaborative Support.”