

利用者にとっても活躍の森とは

―第2回利用者評価アンケート調査結果報告―

白梅学園大学子ども学部発達臨床学科

准教授 佐久間 路子

1. はじめに

ころころの森では、利用者の声を把握し、施設運営の改善に役立てるため、開設後2カ月たった2008年12月に第1回の利用者評価アンケートを実施した(第1回の結果報告は、昨年度の地域と子ども学(石井、2009)を参照されたい)。そして第1回調査から約1年後、第2回調査を実施した。今回の調査では、第1回調査との比較を念頭に置き、基本的には第1回アンケートの内容を踏襲して行うこととしたが、アンケートの立案から実施にいたる過程で、ころころの森

とNPOと大学とが協力し、本施設の協働という特長を生ずることができたことを述べておきたい。

第一点として、アンケートの作成においては、昨年作成を担当したNPO法人HUGこどもパートナーズ(鈴木氏)を中心に、ころころの森(石井施設長)と白梅学園大学(筆者)で検討を重ねた。ころころの森の現場スタッフの意見を生かして質問項目を作成し、筆者専門は発達心理学)が、利用者にとってのころころの森の機能を考えるために、ころころの森を利用することによる生活や育児感情の変化を捉える項目を加え、アンケート全体を監修した。

第二に、白梅学園大学・短期大学の学生が、聞き取り調査に参加し、直接利用者から話しを聞いた。本調査では、アンケートの対象が乳幼児を持つ親であるため、目が離せない子どもがいる状態ではアンケート用紙への記入がしにくいということから、第1回調査から聞き取り調査を実施している。第1回調査は、NPO法人HUGこどもパートナーズのスタッフが行ったが、第2回調査では、NPOのスタッフに加え、子ども学科、発達臨床学科、保育科の学生21名も親へのインタビューを担当した。大学・短大の3学科が一つの活動に関わることはこれまでになく、多くの学生とこのころの森との関わりが生まれたことは非常に喜ばしいことである。参加した学生からは、始めは緊張したが、利用者の方に優しく笑顔で答えてもらい、普段はなかなか話しを聞くことができない、母親と直に話すことができ、とても勉強になったとの感想があり、今回の調査が実践的な学びの場になったといえる。このような協働の過程を経て行われた調査であることをまずは理解して頂き、次に分析結果の報告に進みたい。

2. 利用者評価アンケートの概要と結果

〔調査日時および対象者〕

調査は、2008年12月2～16日の休館日を除く

13日間に行った。調査対象者は、239名で、大半が母親(215名)であり、そのほかは、父親(18名)、祖母(5名)、その他(1名)であった。対象者の子どもの年齢(図1)は、1歳代が39%と最も多く、ついで0歳代26%、2歳代23%で、0～2歳で全体の88%を占めていた。この年齢分布は、利用登録者とはほぼ一致している。連れてきた子どもの数は、1人が86%、2人以上は14%であった。つまり、0～2歳代の子どもを1人連れて利用している人が8割を超えていることが明らかになった。またところどころの森での滞在時間(図2)は、2～3時間が49%と最も多かった。昼食を食べる(よく食べる・ときどき食べる)親子は、70%おり、昼食を挟んで2～3時間利用する人が多いようである。利用頻度は(図3)、月に数

図1 子どもの年齢

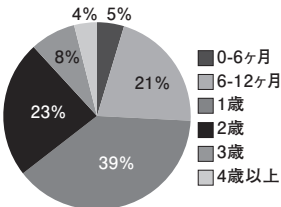


図2 滞在時間

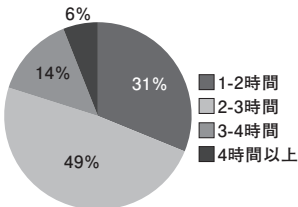
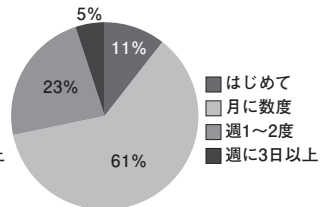


図3 利用頻度



度が61%とまったくも多く、週1〜2度が23%、はじめが11%、週に3日以上が5%であった。

〈アンケート内容〉

アンケートは、全部で約30の質問からなる。本報告では、施設の各部屋の個別の利用状況や個別のイベントへの参加状況などを除き、①利用目的、②施設全体の印象、③実際に子どもと過ごしてみた印象、④利用するようになってからの生活の変化、⑤スタッフ対応、⑥イベント参加、⑦学生参加に対する意見について、以下にまとめて述べる。

①利用目的―子どもを遊ばせるため

こころの森を利用する目的についてたずねたところ、対象者の94%が「子どもを遊ばせるため」と回答した。「ママ仲間と話すため」は22%、「プログラムに参加するため」は8%、「一息つくため」は7%であった。この結果から、こころの森は、子どもの遊び場という機能が大きな役割を果たしていると考えられる。それ以外の目的は回答率が低かったものの、まずは遊び場として利用することから、母親同士、そしてスタッフやこころの森に集まる様々な人との交流が生まれることが期待できるだろう。

②施設全体の印象―「きれい」「広い」「明るい」

こころの森の施設全体についての印象をたずね、自由に回答してもらったところ、表1に示すような回答が得られた。「きれい」「広い」「明るい」「遊ばせやすい」という意見が多く、全体的に好印象であった。こころの森の特徴である、シンボルツリーと広がりのある大きなフロア、木のぬくもりのある床、複数の側面にある窓、未就園児の動きを意識し、安全に

表1 施設全体の印象

・きれい	98
・広くていい	68
・明るくていい	35
・遊ばせやすい、過ごしやすい	25
・全体に好印象、雰囲気がいい	25
・手づくりおもちゃやおもちゃが充実	16
・安心、安全な場所	15
・使いやすい	11
・あたたかい	7
・清潔感がある	5
・居心地がいい、快適	5
・スタッフの印象がいい、やさしい	4
・おもちゃの種類が充実	3
・のんびりできる	2
・木が多くていい	2
・開放感がある	2
・その他	12
・マイナス面	3

配慮して配置された棚やおもちゃなどの環境が、利用者に入られる結果と考えられる。

③遊ばせてみての印象―「よく遊び、楽しい」「手作りおもちゃへの関心高い」

実際に子どもを遊ばせてみての印象についてたずねたところ(表2)、ほとんどが肯定的な印象であり、

表2 実際に子どもと過ごしてみたの印象

・子どもがよく遊ぶ、遊ばせやすい	40
・子どもが楽しそう、いきいき、嬉しそう。	34
・過ごしやすい、居心地がいい	24
・安全。安心感がある。安心して遊ばせられる	18
・環境がいい(広い、明るい、清潔)	8
・子どもがのびのびしている	7
・同年代の子と遊ばせられる	7
・おともゆったりでき、息抜きできる	5
・天気が悪いときも遊べる	5
・明るくてきれいでいい	4
・雨等天気が悪い時も遊べる	4
・遊びにあきない	3
・いろいろ考えられている、工夫されている	3
・子どもがかかわれる。一緒に遊べる	2
・子どもの年齢(未就園児)にちょうど良い	2
・子どもの気分転換、ストレス発散になる	2
・にぎやか	2
・遊び場が増えてうれしい	2
・親同士の交流ができる	2
・その他	19
■おもちゃについて(37)	
・おもちゃが充実している	21
・遊ぶものがたくさんあっていい	5
・手作りおもちゃがいい	5
・おもちゃが多く遊ばせやすい	3
・おもちゃが木でよい。	2
・その他	2
■マイナス面(3)	
・きょうだいで来ると大変	1
・ルールが厳しすぎる	1
・3歳だとだんだん狭くなってきた	1

「子どもがよく遊ぶ」「楽しそう」「過ごしやすい」「安心」という回答が多くみられた。おもちゃに対する意見も多く、「おもちゃが充実している」「遊ぶものがたくさんあっていい」「手作りおもちゃがいい」と好評価であった。別の質問で手作りおもちゃについての意見を聞いたところ、「家でも参考にしたい・参考になっている(回答数50名)」「手づくりのよさがある(40名)」「作り方を教えてほしい(7名)」「自分で作ってみた・作ってみた(6名)」との回答があった。手作りおもちゃは、白梅保育園の大山園長の支援のもと、スタッフを始め学生や市民による制作活動から生まれたものであり(井上、2009)、ころころの

森の特長の一つである。昨年度の調査結果と同様に利用者に変好評であり、「家でも参考にしたい」「自分で作ってみたい」という点は、手作りおもちゃを通して、ころころの森での子育て支援に留まらず、家庭での育児を応援しているといえるだろう(石井、2009)。

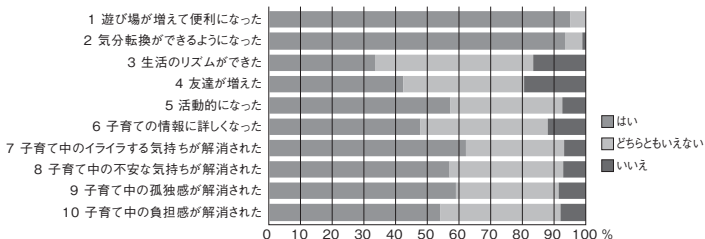
④ 利用することでの変化—0歳児の親にとっての有効性

ころころの森を利用することによって生活が変化したかどうか、10項目について、「はい・どちらでもない・いいえ」の3つから1つを選択してもらった。図4に示すように、「遊び場が増えて便利になった」「気分転換ができるようになった」に「はい」と回答した人が90%を超えており、ころころの森ができたことで、利用者が便利さを実感し、気分転換に生かしていることがわかった。また子育て中のイライラ感、負担感、不安感、孤独感といった子育てに対するネガティブな感情が解消されたとの回答は、54〜62%であり、半数以上が子育てに対するネガティブな感情が減少したと捉えていた。

次に、対象者の属性によって、変化に違いが見られるかどうかを検討した。まずは、子どもの年齢によっ

と出会い、友だちが増え、子育て中の孤独感や負担感が解消されたことが明らかになった。0歳児の親は、育児不安や育児疲労が高いことが報告されており(服部・中嶋、2000)、子育て支援のニーズが高い。こ

図4 利用するようになって生活が変化したこと



て変化に差があるかどうかを検討するために、0〜2歳(複数いる場合は下の子どもを持つ親を対象に、変化に関する10項目の回答についてカイ二乗検定を行った。その結果、「友だちが増えた」「孤独感が解消された」「負担感が解消された」の3項目で有意な差が見られ(図5参照)、0〜6カ月の子どもを持つ親が、他の年齢の子どもを持つ子どもよりも、最も変化を実感していた。つまり子育てが始まったばかりの母親にとって、ころころの森を利用することによって、同年代の子どもを持つ母親たち

図5 子どもの年齢による利用することによる変化(はいの回答率)

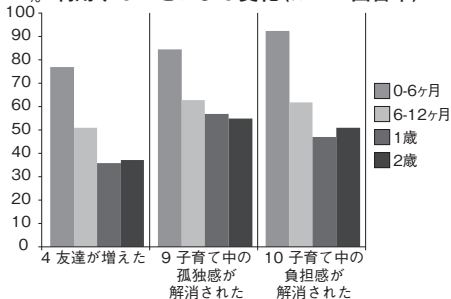
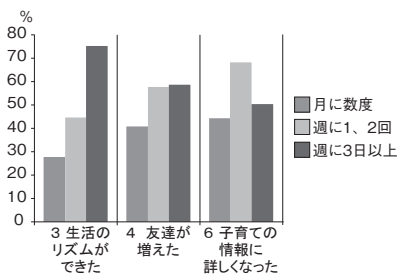


図6 利用頻度による利用することによる変化(はいの回答率)



のような親にとって、家の中に閉じこもらず、地域に出て、地域で子育ての仲間を見つけることが大切である。0歳児の母親にとって、子育てで広場が交流の場として有効であることは、他の研究でも指摘されているが(塚崎・山形・無藤、2007)、ころころの森も、0歳児の親にとって、親同士の交流の場として、育児の否定的感情を減少させる機能をもつことが明らかになったといえるだろう。さらに利用頻度によって変化に差があるかどうか、はじめに利用した人を除い

た212名を対象に検討したところ、3項目で有意な差が見られた(図6参照)。「友だちが増えた」は、月に数度の人よりも、週1回以上利用する人の方が、「生活のリズムができた」は、利用頻度が高いほど変化を実感していた。また「子育ての情報に詳しくなった」は、週1、2回の利用者が最も高かった。月に数度の利用では「友だちが増える」ことにはあまりつながらず、週1回以上継続的に利用することによって、顔見知りが増え、友だちができ、ころころの森が自分たちの居場所となっていくと考えられる。

⑤ スタッフ対応

スタッフの対応に関してもいくつかの質問をたずねた。昨年と同様に、スタッフ対応は非常に評価が高く、スタッフの対応でうれしかったこととして、「笑顔であいさつや声をかけてくれた(23名)」「話を聞いてもらった(15名)」という回答が多かった。具体的には「1人でいるときに声をかけてくれた」「話しを聞いてもらえただけでうれしかった、気持ちが悪くなった」という回答がみられた。このことから、スタッフを利用者に対して丁寧な対応を心がけること、利用者の話を聞くこと(親の思いを受け止めること)の大切さが示されたといえるだろう。一方、スタッフの対応で困ったこととして、「他の子どもとのトラブル」や

「保護者がちゃんと子どもをみていない」という状況が挙げられた。子ども同士や親同士のトラブルは、当人同士で解決するのが難しい場合がある。そのような状況にスタッフが気づき、適切に対応することが求められるのだろう。

またスタッフへの要望としては、昨年と同様「子どもをみてほしい(28名)」「子どもと遊んでもらえると助かる(14名)」という意見が多く、「トイレに行くとき(15名)」や「2人以上子どもがいるとき(5名)」の希望が多かった。またうれしかったことに関連するが、「声をかけてほしい、話し相手になってほしい(12名)」「友達作りの手伝いをして欲しい」という孤独になりがちな親への共感的対応や、「遊びのアドバイスをしてほしい、遊び方を教えてほしい」というスタッフの持つ専門的知識への要望もあった。

⑥ イベント参加

ころころの森では、毎月様々なイベントが開催されている。今回の調査ではイベントに参加したことがある人は46%であり、昨年度(38%)より増加していた。「誕生会」や「つくしんぼの日(身体計測や育児相談)」など、施設開設当初から毎月必ず行うイベントも複数あり、継続的にイベントを実施することで、イベントの認知度も高まり、利用者に根付いてきたと考え

られる。また施設の利用頻度が高い人ほど、参加経験も多いという関連があり(週3回以上の人の73%が参加経験あり)、利用頻度が高い人は、施設でのイベントにも積極的に関わっていることが明らかになった。

イベントに参加した感想もたずねたが、いずれもおおむね好評であり、「誕生会」「親子でアート」「セーター長の子育てのおはなし」が特に好評であった。

⑦ 学生についての意見

調査を行ってみて、様々な質問に対する自由な回答の中に、少数ではあるが学生参加についての意見がみられた。具体的に挙げてみると、学生企画や学生参加のイベントについて、「学生さんに遊んでもらって助かった」「子どもがよろこんでいて楽しかった」「学生がくるところがいい」という意見があった。また「大学生の企画をやってほしい」「学生にも勉強にもなると思う」というように、今後の学生企画や参加を期待する声もあった。今年度も、学生企画のイベント、授業の一環としての見学参加、そして今回の聞き取り調査など、様々な形で学生がごろごろの森に参加しており、大学としても、ごろごろの森への学生の積極的な参加を進めたいと考えている。今回の調査で、利用者も学生参加を期待していることが回答に表れていたことは、今後の学生参加の大きな後押しとなるだ

ろう。

3. まとめ

以上の結果を振り返り、ごろごろの森の子育て広場の機能という点からまとめてみたい。子育て広場の機能について、大豆生田(2007)や佐久間(2008)は居場所機能(親子が安心感を持ってゆっくりと過ごす時間と空間を提供する機能)、相談・助言機能、イベント交流機能、学習機能などがあると述べている。本調査の利用目的から、ごろごろの森は「子どもの遊び場」として認知されていることがわかった。広くて、きれいで、子どもを安心して遊ばせられる場所であり、このような遊び場が増えたことで便利になったと考えている。そして遊び場として利用する中で、利用者間に交流が生まれてきている。特に0歳代の子どもを持つ親で、友だちが増えたとの回答が多く見られたことから、ごろごろの森は子育てを始めたばかりの親にとって交流が「はじまる場」「生まれる場」となっていると見えるだろう。このような結果から、ごろごろの森は「居場所」そして「交流」の機能を十分に果たしていると考えられる。

相談・助言機能については、「つくしんぼの日」「セーター長の子育てのおはなし」のような、部屋や

時間枠をもうけた育児相談を行っていることに加え、スタッフ対応で述べたように、「利用者の話を聞くこと」はスタッフの日々の丁寧な関わりの中に含まれるといえるだろう。スタッフ対応は、現状でも非常に好評価であるが、今後も相談・助言者の役割を持つことを念頭に置き、丁寧な対応を心がけてほしい。

最後に学習機能とは、子育てについての学びの場としての機能であり、ころころの森の様々なイベントがその機能を担っているといえるだろう。イベント参加率は年々上昇しており、利用者の期待もその分大きいと思われる。学生企画のイベントも好評であり、今後ぜひ続けてほしい。さらに、利用者がお客さんとしてイベントに参加するだけでなく、企画する側に回るなど、ころころの森に主体的な関わりがもてる機会を設けることも必要であろう。利用者のニーズを把握しつつ、スタッフ、学生、教員、利用者が様々な試みを実現できると理想である。

4. おわりに

本調査は、利用者の声を把握し、施設運営の改善に役立てるための調査である。この調査を通して得られた利用者の声には、適切に答えていかなければならない。第2回調査の結果は、第1回に引き続きおおむね

好評であったが、昨年同様この結果を利用者に報告し、改めてころころの森のよさを利用者と共に共有することが大切である。またスタッフにとっては、施設の意義、日々の対応を振り返る機会となるだろう。そして子育て支援の研究者である筆者にとっては、利用者の声から子育て支援の意義や機能を考究する機会に、さらに学生にとっては貴重な実践的な学びの機会となった。ころころの森が、異なる立場の協働から成り立っていることが、この調査の意味に広がりをもたらしてくれたといえる。今後はこの結果を行政に報告することを通して、利用者がこの地域にこの施設があることをどう位置づけているのかについても考えていく必要があるだろう。

【引用文献】

- 服部律子・中嶋律子(2000) 産褥早期から産後13か月の母親の疲労に関する研究(第2報)・・・マタニティブルーと産後の抑うつ症状 『小児保健研究』59(6), 669-673.
- 井上裕子(2009) 「手作りおもちゃ」コーナーに参加して 『地域と子ども学』 1, 40-42.
- 石井知子(2009) 「利用状況と市民のニーズ」 『地域と子ども学』 1, 22-25.
- 大豆生田啓友(2007) 『子育て支援&子育てネット

ワーク 50のキーワードでわかる』フレーベル館

佐久間路子(2008) 親子の集い・子育て広場 無

藤隆・安藤智子(編)『子育て支援の心理学』255～
270.有斐閣

塚崎京子・山形明子・無藤隆(2007)「子ども家庭
支援センターにおける広場の機能と広場利用の効
果」『白梅学園大学白梅学園短期大学教育・福祉研
究センター研究年報』12.24-40.
