

児童福祉によるサービスの見える化の実施に向けて —児童養護施設における退所児へのアンケート調査から—

氏 名 浜田 昇

指導教員 高橋 秀直

要旨

本研究では、児童養護施設において、職員によるサービス（関わり）が利用者のためになっているかを明らかにすることが目的である。この目的のために、児童養護施設の利用経験のある退所児を対象としたアンケート調査とそれに基づく統計的な分析によって検証した。

本研究が注目する児童養護施設のサービス指標については、代表的なサービス品質の実際的な測定方法である「SERVEQAL」と、第三者評価や先行研究、実践をもとに「信頼構築におけるサービス（関わり）」を設定し、退所児の「自立度」・「満足度」・「幸福度」に対する影響を分析した。

分析の結果、「SERVEQAL」が「自立度」・「満足度」・「幸福度」に対して有意な結果は得られず、「信頼構築におけるサービス」が「幸福度」や「満足度」に影響があることが分かった。

このことから、職員による関わりというサービスの提供によって、退所後に「幸福」や「利用の満足」が得られていることである。

施設運営に提案するにあたり、職員の入所児との関わりなどの経験や知識を蓄積する仕組みが有効であると考えられるため、「SECIモデル」を通してその運営に役立ててほしい。

今後は、連絡がつかない退所児においても実施できるような仕組みを作っていけることが児童福祉における大きな課題である。