

子育て支援を目標とした地域母子保健活動の質的検討に関する研究(5) —乳幼児健診の「満足度」評価に関する研究(第1報)—

母子保健研究部 益邑千草・岩田 力・堤ちはる・齋藤幸子
安藤朗子・衛藤 隆
研究企画・情報部 齊藤 進
客員研究員 高野 陽 (北陸学院大学教授)
中村 敬
嘱託研究員 加藤忠明 (国立成育医療研究センター)
三橋美和・堀井節子 (京都府立医科大学)
門脇睦美 (世田谷保健所)
宮川公子 (長野県上田保健福祉事務所)
千代田区保健所 清古愛弓
荒川区健康部 金田麻里子・小竹桃子
横浜市緑区福祉保健センター 古賀伸子

要 約

このチーム研究では子育て支援を目標とした地域母子保健活動を質的に検討している。

本年度から3年計画で乳幼児健康診査(乳幼児健診)のいわゆる「満足度」評価について検討する。1年目は、「満足度」調査について文献的考察をし、「満足度」の内容について何を把握すべきかを議論し、調査のあり方を検討し、試案を作成した。

特設した調査項目としては

1) 健診の評価を2つの視点から問う

①「今日の健診でお子さんの健康状態などのチェックについての対応はどうだったか」

②「今日の健診でお母さんや保護者の悩みや不安などについての対応はどうだったか」

(ともに「十分だった」から「不十分だった」まで5段階の選択肢)

2) 受診前の疑問や不安が、健診によって解消したかどうかを問う

さらに健診のどの段階(問診・身体計測・診察・栄養指導など)で、もしくはどの担当者(保健師・医師・歯科医師・栄養士など)のところで解決したかを問う

キーワード：子育て支援、母子保健、地域母子保健活動、乳幼児健診、満足度調査

A study on qualitative examination of the local maternal and child health activity aiming at child care support (5) — A study on satisfaction investigation of the infants health check-up — (The first report)

Chigusa MASUMURA, Tsutomu IWATA, Chiharu TUTUMI, Sachiko SAITO, Akiko ANDO, Takashi ETO,
Takashi Nakamura, Susumu SAITO, Akira TAKANO, Tadaaki KATO, Miwa MITSUHASHI, Setuko HORII,
Mutsumi KADOWAKI, Kimiko MIYAKAWA, Ayumi SEIKO, Mariko KANEDA, Momoko KOTAKE, Nobuko KOGA

Abstract : In this team study, we examine local maternal and child health activity aiming at child care support qualitatively.

We examined a so-called "satisfaction" evaluation of the infant health check-up in a plan for three years from this year. In the first year, we discussed from literature about the satisfaction investigation, argued about contents of the satisfaction, examined the way of the investigation, and made a tentative plan.

The investigation item which we set up specially :

1) We ask the evaluation of the health check-up from two viewpoints :

・ How about the correspondence about the check of the health condition of your child by today's medical examination?

・ How about the correspondence about a trouble and the anxiety of mother?

(Five phases of choices : "enough" ~ "insufficient")

2) We ask whether a question and anxiety before the consultation dissolved by a health check-up.

Keywords : Child care support, maternal and child health, local mother and child health service, a qualitative evaluation, infants health check-up, satisfaction investigation

I. 研究目的

地域母子保健活動の評価には、地域の母子の健康度の向上への寄与を中長期的にみる必要がある。そのため、集団としての健康度の向上と、個々の母と子及びその家族等の健康度の向上を検証するしくみが必要である。

この研究では、子育て支援の観点から、子育て不安や親子関係等を含めた母子の現状を的確に把握し、課題に的確に対応するため、地域母子保健活動で得られた成果の活用について検討してきた。

本年度より3年計画で乳幼児健康診査（乳幼児健診）のいわゆる満足度評価に関する研究に取り組むこととした。

乳幼児健診は、各市町村において重要な母子保健事業である。住民側から見て、健診が望ましい形で実施されているかどうかという評価は、長期的・総合的な視点からなされるべきであり、受診率やコストパフォーマンスなど行政上の評価、受診者の満足度評価、地域保健としての健康度評価等を総合した評価が必要である。

受診者の満足度評価については、健やか親子21においても一つの指標として取り上げられ、乳幼児健診に満足する者の割合の向上が求められている。しかし、単に受診者に対する質問紙調査で満足したかどうかという質問をして満足度を数字で表すだけでは十分とはいえないと考えられる。

一方、全数に近い把握ができる乳幼児健診は、子育て支援として、虐待防止の指導の機会として、貴重な機会である。この機会を活用できているかという観点から乳幼児健診を検討し、さらなる充実に役立つ調査を検討すべきである。

重要な母子保健事業である乳幼児健診の充実を図るため、乳幼児健診の満足度について検討する。

II. 研究方法

1. 研究計画（3年間）

- 1) 満足度調査票の検討
- 2) 予備調査の実施
- 3) 調査の実施（乳児健診、1歳6か月児健診、3歳児健診、その他の健診。委託健診も含める予定）
- 4) 調査結果の検討
- 5) 提言のとりまとめ

2. 本年度の研究計画

- 1) 満足度調査のあり方について検討
- 2) 満足度調査内容の検討
- 3) 予備調査の実施
- 4) 調査結果の検討

3. 予備調査について

- 1) 調査地域の選定

- 2) 満足度調査の実施方法、調査票の検討
- 3) 倫理委員会による審査：研究所倫理委員会の承認を得た。
- 4) 調査の実施：
 - ・調査時期：2011年4月以降
 - ・調査対象地域：関東地方のA市各区
 - ・調査対象者：各区が実施する3～4か月児健診、1歳6か月児健診、3歳児健診の集団健診における受診者（各健診2回分の受診者）計約2300名
 - ・調査方法：自記式質問紙調査
健診の受付後の集団指導の場で、区の保健師が受診者に調査の説明をし、了解を得て調査票を配布する。受診者は健診終了後自宅で回答し、調査票は郵送により回収する。

III. 研究結果

I. 「満足度」評価のための調査について

乳幼児健診の満足度とは何か、満足度をどのように把握すべきかについて研究チームで検討した。

健やか親子21の「健診に満足している者の割合」という項目については、指標としてあげられている数値の解釈についても討議した。

また、いわゆる満足度とは別の角度から、受診者が健診を評価する際の指標となるものについて検討した。

<乳幼児健診の満足度調査についての検討内容>

1. 乳幼児健診の満足度調査について

乳幼児健診の満足度調査については、大きく分けて2つの側面がある。

A) 市（区町村）民サービスとしての共通項目

健診の時期や回数、日時（曜日・時間帯）、会場のアクセス、駐車場の有無、待ち時間の長さ、健診全体の所要時間、従事スタッフの対応（言葉づかい等）など、他の分野の事業と共通な部分である。

B) 乳幼児健診独自の詳細な内容に関する項目

これには、2つの視点からのアプローチが必要である。すなわち健診当日、健診終了の時点での評価と、長期的・総合的な評価である。

1) 健診当日、健診終了の時点での評価

①健診の各段階、各担当者についての評価

健診の流れの中で、多くの職種が関わり、問診・測定・診察・検査・集団指導・個別指導等、多種類の対応をすることから、どの段階の評価なのか、どの担当者の対応の評価なのかを明確にする必要がある。

②対象となった母子（及び家族）の個別ニーズに応えることができたかという観点からの評価（健診当日における評価、一連の乳幼児健診の終了時点における評価）

これには、各受診者について個別の検討が必要となる。

助言内容は適切であったか、理解できたか、不安に思っていたことなどを相談できたかどうか等について確認が必要である。更にどの段階の評価なのか、どの担当者の対応の評価なのかを明確にすべきである。

個別ニーズに応えることができたかという点に関しては、対象者の主観的評価と、対象児の状況に応じた母子保健上の客観的な専門的評価を合わせて検討すべきである。

2) 長期的・総合的な評価

①一連の乳幼児健診を総合した評価

乳幼児健診は、経過観察健診、精密健診など二次健診や事後指導等を含めて成り立っており、次の健診(例えば1歳6か月児健診から3歳児健診)まで対応が連続する場合もあるなど、一連の乳幼児健診を総合した評価の下に個々の健診を振り返る必要がある。

②対象となった母子(及び家族)の個別ニーズに応えることができたかという点からの長期的評価

これは、長期的経過を追った上での事後評価であるが、同様に、対象者の主観的評価と、対象児の状況に応じた母子保健上の客観的な専門的評価を合わせて検討すべきである。

2. 現在の満足度調査について

1) 満足度調査の形式について

現在、各自治体で実施されている満足度調査は、大別すると、乳幼児健診の満足度調査を単独で実施する場合と、他の市(区町村)民サービスと組み合わせて実施する場合がある。

健診当日に調査票を配り、その場で回収する方法と、後日郵送で回収するものがある。

2) 乳幼児健診の満足度調査の実施状況について

乳幼児健診において、満足度調査はどれくらい実施されているかについては、平成17年度および18年度に実施された「乳幼児健診システムに関する全国実態調査」で、全国1,139自治体を対象に、乳幼児健診受診者に対する満足度調査の実施状況を調査した。

その結果、「定期的に調査している」は65自治体(4.9%)、「ときどき調査している」は366自治体(27.7%)、「全く行っていない」は864自治体(65.5%)、「記入なし」は24自治体(1.8%)と、定期的に実施している自治体はまだ少ない状況にあった。

定期的に実施している自治体に調査方法を問う2次調査を実施したところ、実施方法は「質問紙(アンケート)」が96.9%、質問紙の配布方法は「健診会場で手渡し」が71.9%、回収方法は「健診会場に提出場所を設定(箱等を準備)」が71.9%であった。

3. 現在の満足度調査の課題について

1) 「健やか親子21」の指標について

健やか親子21では、「課題4 子どもの心の安らかな発達の促進と育児不安の軽減」の行政・関係機関の取組の指標4-11「乳幼児の健康診査に満足している者の割合」

を増加傾向にすることが目標とされている(表1)。

表1 健やか親子21の取り組みの指標

【沿革・関係機関等の取組の経緯】				
【現状】				
策定時の現状値	ベースライン調査値	目標	第1回中間評価	調査
30%	平成17年度乳幼児健康度調査	増加傾向へ	1歳6か月児 32.4% 3歳児 30.0%	平成17年度「健やか親子21の推進のための情報システム構築と各種情報の利活用に関する研究」(山縣然太郎)による平成17年度乳幼児健康度調査
			第2回中間評価	調査
			1歳6か月児 35.7% 3歳児 34.0%	平成17年度「健やか親子21を推進するための母子保健情報の利活用に関する研究」(山縣然太郎)
データ分析				
結果	第1回中間評価以上の公表で、1歳6か月児、3歳児健康度の増進の効果が認められる。			
分析	満足度が増加している背景には、子育て支援に重点をおいた各自治体の健診の取り組みが評価されている可能性がある。しかし、待ち時間の短縮等の改善すべき点もある。			
評価	増加傾向にあり、目標に向けて進んでいる。しかし、策定時の現状値が30%と低いレベルからのスタートにもかかわらず、今回も伸び率としては低い。			
調査・分析上の課題	健診の医療機関委託(特に乳児)が進んでおり、これを考慮に入れて分析することが必要である。(策定時では、乳幼児健診1歳6か月児健診ともに医療機関委託が約70%に達している) (新井山由子、18年度乳幼児健康度調査結果報告書)			
目標達成のための課題	調査票が伸び理由の調査・分析とその解消のための取組が必要である。また、親にとって、健診は「子育ての評価を受ける機会」から、「子育てを応援してもらえ、エンパワメントされる機会」であるという意識の転換が必要である。			

(健やか親子21第2回中間評価報告書より)

策定時の現状値は、30.5% (平成12年度幼児健康度調査における1~6歳全体の値)

5年後の第1回中間評価では、1歳6か月児 32.4%、3歳児 30.0% (平成17年度「健やか親子21の推進のための情報システム構築と各種情報の利活用に関する研究」主任研究者：山縣然太郎)。

第2回中間評価では1歳6か月児 35.7%、3歳児 34.0% (平成21年度「健やか親子21を推進するための母子保健情報の利活用に関する研究」主任研究者：山縣然太郎)。

いずれも増加傾向が認められるが、第2回中間評価における分析としては、「満足度が増加している背景には、子育て支援に視点をおいた各自治体の健診の取り組みが評価されている可能性がある。しかし、待ち時間の短縮等の改善すべき点もある。」とある。

評価としては、増加傾向にあることは認めつつ、「策定時の現状値が30%と低いレベルからのスタートにもかかわらず、今回も伸び率としては低い。」とされた。

調査分析上の課題としては「健診の医療機関委託(特に乳児)が進んでおり、これを考慮に入れて分析することが必要である。」とされている。

さらに目標達成のための課題としては「満足度が伸び悩む理由の調査・分析とその解消のための取組が必要である。また、親にとって健診は『子育ての評価を受ける機会』から、『子育てを応援してもらえ、エンパワメントされる機会』であるという意識の転換が必要である。」と

されている。

評価の基礎となる値が、課題とされるような内容を反映した数字であるのかどうか、「乳幼児の健康診査に満足している者の割合」を的確に把握できているかどうか、慎重に検討する必要がある。

2) 基礎となる調査結果の検討について

「乳幼児の健康診査に満足している」かどうかということはどのようにして把握されているのであろうか。

①健やか親子 21 のベースライン

健やか親子 21 の策定時には、「乳幼児の健康診査に満足している者の割合」そのものを調査したデータはなく、それに相当する調査結果をベースラインとしている。

平成 12 年の幼児健康度調査で、これまでに保健所や保健センターの集団健診を受けたことのある人(幼児の親)に、健診を受けた感想をたずねた。「その他」を含めて 11 の選択肢を挙げて(複数回答可能として)回答を求め(表 2)、このうち「信頼がおけて安心できた」と答えた人の割合を当てている(表 3)。

表 2 平成 12 年度幼児健康度調査票(抄)

Q22. これまで乳幼児健診は主にどこで受けましたか。

- 1 保健所、保健センターの集団健診
- 2 開業医・診療所
- 3 病院
- 4 受けていない
- 5 その他 ()

1 の「保健所、保健センター」に○をつけた方におたずねします。

↓

Q22-1. 健診を受けた感想はいかがですか。

- 1 信頼がおけて安心できた
- 2 医師や保健婦の話が勉強になった
- 3 栄養士の話がためになった
- 4 心理士の相談がためになった
- 5 もっとゆっくりした時間がほしかった
- 6 個別の相談がしたかった
- 7 決まりだから受けた
- 8 知っていることばかりを教えられた
- 9 形式的だった
- 10 友達ができてよかった
- 11 その他 ()

表 3 乳幼児の健康診査が信頼でき安心したものの割合(平成 12 年度幼児健康度調査)

児年齢	信頼がおけて安心できた
1 歳	30.6
1.6 歳	30.5
2 歳	32.4
3 歳	29.2
4 歳	28.0
5-6 歳	31.3
合計	30.5

*乳幼児健診を保健所、保健センターで乳幼児健診を受けた人を母数とした

健診を受けた感想の選択肢には、他に「医師や保健婦(現在の保健師)の話が勉強になった」「栄養士の話がためになった」「心理士の相談がためになった」などがある。

「信頼がおけて安心できた」というのは健診全体のこととして答えるとも考えられる一方、医師や保健師など以下に挙げられている職種の一人に対する感想である可能性もあり、質問としてはやや曖昧である。

複数回答可ということに気づかず、最も印象に残ったことに近い選択肢だけを選ぶ人もあったのではないかと考えられる。

「健康診査は、信頼がおけて安心できましたか、そうではなかったですか」という単独の質問ではないことを考慮する必要がある。

②健やか親子 21 の第 2 回中間評価

第 2 回中間評価のため、ベースラインに用いたものと同じ質問を、上記の研究において実施された「親と子の健康度アンケート」の 1 歳 6 か月児と 3 歳児用のアンケートの中で用いてデータをとっている(表 4)。

表 4 「親と子の健康度アンケート」(抄)

(1 歳 6 か月児用と 3 歳児用に共通の質問項目)

問 25 これまでに乳幼児健診は主にどこで受けましたか。

- 1 保健センターや保健所の集団健診
- 2 開業医・診療所
- 3 病院
- 4 受けていない
- 5 その他 ()

問 26 健診についての状況はいかがでしたか。

- 1 とても満足している
- 2 満足している
- 3 満足していない
- 4 全く満足していない

問 27 健診を受けた感想はいかがですか。
(あてはまるもの全て○をつけてください)

- 1 信頼がおけて安心できた
- 2 医師や保健師の話が勉強になった
- 3 栄養士の話がためになった
- 4 心理士の相談がためになった
- 5 もっとゆっくりした時間が欲しかった
- 6 個別の相談がしたかった
- 7 決まりだから受けた
- 8 知っていることばかりを教えられた
- 9 形式的だった
- 10 友達ができて良かった
- 11 その他 ()

このうち、問 25 と問 27 が幼児健康度調査と同じ質問であるが、その間に、問 26 として「満足している」かどうかをそのままたずねる質問があった。

結果は、「信頼がおけて安心できた」に○をつけた人は 1 歳 6 か月児と 3 歳児でそれぞれ 35.7%、34.0%であった(表 5)。

表5 乳幼児健康診査の感想（平成21年調査）

表24 乳幼児健康診査の感想
(乳幼児健康診査を主に保健センターや保健所の集団健診で受診したと回答した者において)

	1歳6ヶ月児		3歳児	
	N	%	N	%
信頼がおけて安心できた	1973	35.7	2147	34
医師や保健師の話が勉強になった	1978	35.8	2192	34.7
栄養士の話がためになった	1080	19.6	999	15.8
心理士の相談がためになった	99	1.8	166	2.6
もっとゆっくりした時間がほしかった	486	8.8	456	7.2
個別の相手が良かった	195	3.5	192	3
決まりだから受けた	785	14.2	1211	19.2
知っていることばかり教えられた	148	2.7	208	3.3
形式的だった	771	14	917	14.5
友達ができ良かった	266	4.8	242	3.8
その他	328	5.9	352	5.6

一方、「満足度」の方は、「とても満足している」と答えた人が1歳6か月児と3歳児でそれぞれ、16.3%、14.7%で、「満足している」がそれぞれ、75.3%、75.4%であり、「とても満足している」と「満足している」の合計では、91.6%、90.1%になった(表6)。

表6 乳幼児健診の満足度（平成21年調査）

表23 乳幼児健康診査の満足度
(乳幼児健康診査を主に保健センターや保健所の集団健診で受診したと回答した者において)

	1歳6ヶ月児		3歳児	
	N	%	N	%
とても満足している	900	16.3	927	14.7
満足している	4,156	75.3	4,768	75.4
満足していない	339	6.1	422	6.7
全く満足していない	31	0.6	46	0.7
集回答	93	1.7	159	2.5

③平成22年度幼児健康度調査

健やか親子21の策定時の現状値に用いられたのと同じ幼児健康度調査が、10年目の平成22年に実施された。

質問項目には「これまでに受けた乳幼児健診に満足していますか」という質問が加えられている(表7)。

表7 平成22年度幼児健康度調査票(抄)

Q15 お子さんがこれまでに受けた乳幼児健診に満足していますか。
1 満足している
2 満足していない
3 健診は受けたことがない
Q15-1 お子さんの乳幼児健診は主にどこで受けましたか。
1 保健所、保健センターの集団健診
2 開業医・診療所
3 病院
4 受けていない
5 その他 ()

Q15-2 そこで受けた健診の感想はいかがですか。

(複数選択)

- 1 信頼がおけて安心できた
- 2 医師や保健師の話が勉強になった
- 3 栄養士の話がためになった
- 4 心理士の相談がためになった
- 5 友達ができよかった
- 6 もっとゆっくりした時間がほしかった
- 7 個別の相談が良かった
- 8 決まりだから受けた
- 9 知っていることばかりを教えられた
- 10 形式的だった
- 11 その他 ()

結果は、「信頼がおけて安心できた」に○をつけた人は1歳6か月児と3歳児でそれぞれ40.4%、39.8%であった。

また、これまでに受けた乳幼児健診に「満足している」と答えた人が、1歳6か月児と3歳児でそれぞれ、89.0%、89.9%であった。この「満足度」の質問は、乳幼児健診ではなく、乳幼児健診についての問いであり、結果を分析した割合は、主に集団健診を受けた人ではなく、健診を受けたことがある人に対する数字である。

細かい点での差異はあるが、健やか親子21で指標とされている「乳幼児健診に満足しているものの割合」は、「健診に満足していますか」という問いで得られる回答とは異なっている。

各自自治体を実施しているいわゆる満足度調査の多くは、「満足していますか」という問いかけになっており、70~90%の人が「満足している」と答えている。

3) 「満足している者の割合」を増加させるための対策について

各自自治体は、「乳幼児健診に満足していない」人が存在する場合、その理由を検討する必要がある。

①市(区町村)民サービスとしての共通項目について
第2回中間評価では、「待ち時間の短縮等の改善すべき点もある。」という分析がなされているが、乳幼児健診の担当部署だけでなく、他の部門と共同して対応すべき部分もあるであろう。

②乳幼児健診独自の内容に関する項目について
受診者の要望のうち、健診会場の改善、マンパワーの確保など、予算の増額や人事上の問題などに係り、即座には対応できないものも多いであろう。

一方、乳幼児健診の運営方法を改善することで応じられる部分は、具体的な対策を検討すべきである。

しかし、乳幼児健診という事業の性格上、対処に苦慮する問題もある。

・受診者が相反する要望を寄せる場合

例えば、健診の時間帯として、午前中がよいか午後がよいかという問題がある。午前中は、子どもが眠くなり

にくい点は望ましいが、出かける準備をするのがあわただしいという声がある。午後は出かけやすいが、子どもは一般に眠くなる時間帯であり、測定や診察などがやりにくいなどの点が指摘される。一長一短であって、どちらにしても時間帯については不満が残ることになる。

二者択一でなくても、例えば、土日健診への要望に部分的に応じた場合を考えてみる。

平日健診の一部を土日に実施することになると、「平日に実施されるからよくない」と答えていた群は満足度が上昇する可能性があるが、平日健診の回数が減少により、満足度が高かった群の満足度が下がる可能性がある。

・個別のニーズを十分に把握しきれていないために対応が不十分とされる場合

健診そのものの内容を充実させるためには、個別のケースについて詳細な検討が必要である。

健診のどの段階、どの担当者の担当部分を改善すべきかについては、「個人攻撃」や「あらさがし」になることは避けなければならないが、不安を抱いている親の情緒的な反応等を理解する必要もある。

結果的に対応が不十分となったケースについて、その実態や原因を調査する際には、遠慮して聞きたいことも聞けない場合や母親自身が相談すべきことかどうか判断できない場合などいろいろな事例が考えられるため、自由に相談内容や悩みを書き記すことができるよう、密封して回収するなどの工夫が必要である。

こまごまとした質問や漠然とした不安にどう応えるかということも含めて、相談や問題を受けとめる体制を作ることが大切である。

また、自分が相談したいことを自覚しないまま健診に訪れる親や、多くの疑問を抱えて受診する親も多いと推測されることから、事前に質問事項や相談ごとの内容について考えておくきっかけを提供することも重要である。

このためには、健診の実施について個別通知をする際に、健診内容を詳しく伝え、問診票に加えて、質問事項や相談ごとの内容について保護者がメモをする欄を十分に設けたり、必要に応じて事前にファックスやメール等で連絡できるようにしたりするなどの方法が考えられる。

4. 満足度調査の今後について

1) 満足度が低い理由の分析について

健診内容の検討と、健診内容の検討では対応しきれない部分についての対応とを、分けて考える必要がある。

2) 乳幼児健診の内容に関する詳細な調査について

① 健診の受診に先立ち、保護者に解決したい問題点の整理を喚起する工夫とそれを的確に把握する工夫

② 乳幼児健診の詳細な内容に立ち入った調査の実施と、密封するなど回収時の工夫

3) 振り返り法による長期的評価

長期的評価は、コホートスタディによることが望ましいが、時間もコストもかかることから、1歳6か月児健診時に乳児健診を、3歳児健診時に1歳6か月児健診を、

振り返る形で、過去の健診が役に立った、受けてよかったと思えるかどうかなどについて保護者に問う。問診票を事前に郵送する際に調査票を併せて届ける形式で調査する。可能であれば過去に受けた健診の各期について問う。

4) 調査票の案について

① 事前に送付する調査票

② 健診当日に配布する調査票（その場で、もしくは後日郵送で回収）

以上のように検討結果をまとめた。これをもとに、満足度評価のための新しい調査を考案した。

II. 満足度調査の実施について

調査の原案をもって関東地方の数か所の自治体に調査の実施を打診した。市民サービス全体の満足度調査を検討中である、他の調査を実施した直後であるなど、様々な事情があり、年度内の実施が可能な自治体はA市のみであった。調査の実施に重点を置き、市の要望を取り入れて調査票を完成させることとした。

研究チーム及びA市の乳幼児健診担当者で、満足度調査の実施方法、調査内容について検討した。

1) 調査地域・調査対象

A市各区の3～4か月児健診、1歳6か月児健診、3歳児健診の集団健診の受診者

2) 調査期間

当初、平成23年2～3月に調査を予定していたが、諸般の事情により、3月中旬から下旬の実施となった。

しかし、東日本大震災に伴う節電のため、照明が不十分になる健診会場ができたため、会場を変更せざるを得なくなった。それにより通常の時間配分での健診が難しくなり、調査の説明時間が十分確保できなくなったため、調査を平成23年度に延期した。

3) 調査内容

健診全体の満足度を問う質問と、個別のニーズへの対応に関わる質問を並行して実施することとした。

① 健診全体の満足度を問う項目

・「今日の健診でお子さんの健康状態などのチェックについての対応はどうでしたか」
→「十分だった/だいたい十分だった/どちらともいえない/やや不十分だった/不十分だった」

・「今日の健診でお母さんや保護者の悩みや不安などについての対応はどうでしたか」
→「十分だった/だいたい十分だった/どちらともいえない/やや不十分だった/不十分だった」

② 受診前の疑問や不安が、健診によってどれだけ解消したかを問う項目（解決につながった場や、職種を問う）

・「今日の健診を受ける前に、お子さんについて気になっていた、子育てのことで相談したいと思っていたり、聞きたいことがありましたか」

→「今日の健診で、そのことは、解決につながりましたか」

→「健診のどの段階で、もしくはどの担当者のところで解決しましたか」(問診・身体計測・診察・栄養指導・保健指導など)(保健師・看護師・助産師・医師・歯科医師・栄養士・臨床心理士・受付事務・ボランティアなど)

③ 健診でよかった点、もの足りなかった点を具体的に問う項目

・「今日の健診で聞いてよかったと思う話や助言などありましたか」(自由記載)

・「今日の健診で、できればして欲しかった対応、聞き足りなかったことなどが、ありませんでしたか」(自由記載)

4) 調査票の回収方法

当日回収する方法、乳児健診では健診の2日後(ツ反の判定日)に回収する方法等、検討した結果、健診当日に調査票を配布し、研究所あての返信用封筒で郵送する方式に決定した。

5) 調査結果の公表

市の方では、市名を明らかにしない方法を希望しているため、報告書では「A市」と表記するが、調査に協力した受診者には研究所のウェブサイトに報告書が載ることを予め説明している。

IV. 考察

1. 満足度調査について

乳幼児健康診査のいわゆる「満足度」評価について文献的考察を含めて検討した。

健やか親子21には、「健診に満足している者の割合」が指標としてあげられており、「健診に満足していますか」という質問に対する「はい」と答えた割合であっても、「受けた健診の感想はいかがですか」という質問に対する「信頼がおけて安心できた」と答えたものの割合であっても、より高いことが望ましいことは確かである。しかし、漠然とした満足感であり、乳幼児健診の内容の充実のためには、「満足度」の内容について何を把握するのかを議論すべきであると考えた。

2. 新しい観点からの満足度調査について

乳幼児健康診査は、乳幼児の健康状態の評価と、今後、より健康に育つためのさまざまな広義の指導から成り立っている。指導の中には、疾患や障害に関する療養指導から子育て一般に関することまで含まれている。かつては疾病や異常の早期発見に時間が取られていたが、しだいに子育て支援に時間を割く余裕が生まれ、現在では、乳幼児の健康状態の診査と、保護者の子育て支援の双方に力点があると表現されることが多い。

したがって、健診の満足度をよりの確に把握するため、子どもの健康状態などのチェックについての対応と、保護者の悩みや不安などについての対応についての満足度を分けて問い、一方では、保護者が相談したいと思っている個別のニーズについて内容を把握するとともに、健診で解決に至ったかどうか、どの段階、どの担当者のところで解決したのかを調査することとした。

この調査によって、乳幼児健診の実施内容を評価し、改善のための有用な資料が得られると考えられる。

V. 結語

乳幼児健康診査のいわゆる「満足度」評価について検討し、新しい観点からの調査を考案した。調査の実施は来年度となったが、その結果を分析し、乳幼児健診の評価について検討を進めていきたい。

謝辞

稿を終えるにあたり、今回の調査の検討にご協力いただいた方々に感謝いたします。

文献：

- 1) 高野陽. 子育て支援を目標とした地域母子保健活動の質的検討に関する研究. 日本子ども家庭総合研究所紀要. 43: 131-143. 2007
- 2) 高野陽. 子育て支援を目標とした地域母子保健活動の質的検討に関する研究(2). 日本子ども家庭総合研究所紀要. 44: 123-140. 2008
- 3) 高野陽. 子育て支援を目標とした地域母子保健活動の質的検討に関する研究(3). 日本子ども家庭総合研究所紀要. 45: 111-126. 2009
- 4) 高野陽. 新しい時代に即応した乳幼児健診のあり方に関する研究. 厚生労働科学研究費補助金子ども家庭総合研究事業報告書. 2008
- 5) 厚生労働研究「健やか親子21の推進のための情報システム構築と各種情報の利活用に関する研究」(主任研究者: 山縣然太郎) 平成17年度総合研究報告書, 2006
- 6) 厚生労働研究「健やか親子21を推進するための母子保健情報の利活用および思春期やせ症防止のための学校保健との連携によるシステム構築に関する研究」(主任研究者: 山縣然太郎) 平成19~20年度総合研究報告書, 2009
- 7) 厚生労働研究「健やか親子21を推進するための母子保健情報の利活用に関する研究」(主任研究者: 山縣然太郎) 平成21年度総合研究報告書, 2010

乳幼児健診をよりよくするためのアンケートのお願い

乳幼児健診の満足度評価に関する研究
主任研究者 益邑千草

今日は、3～4か月児健康診査を受診され、お疲れさまでした。
日本子ども家庭総合研究所では、さまざまな研究の一環として、市区町村の母子保健事業の評価の研究をしております。
このたび、よりよい乳幼児健診のあり方を検討するため、〇〇市のご協力のもとに、乳幼児健診(3～4か月児健康診査、1歳6か月児健康診査、3歳児健康診査)について、アンケート調査を実施することになりました。

アンケートの内容は、受診された方が、健診を受けに来てよかったと感じて帰られるのかどうか、もし、改善した方がいい点があれば、どうということなのか、などです。
皆様のご意見は、今後の健診に反映していくため、研究所でまとめさせていただきます。集計結果は研究所の紀要に掲載いたします。(研究所のウェブサイトでもご覧になれます。
http://www.aiiku.or.jp/member/m_menu.php)
この調査は、本研究所の倫理委員会の承認を得ております。個人が特定されることはなく、アンケートの回答内容を目的以外に使用することはありません。
調査の趣旨にご賛同いただきましたら、お忙しいところを申し訳ございませんが、調査にご協力くださいますようお願いいたします。

アンケート用紙は、健診日から1週間以内に返信用封筒に入れて郵送してください。(切手は不要です)。

問合せ先：
〒106-8580 東京都港区南麻布5-6-8
日本子ども家庭総合研究所
母子保健研究部
益邑千草 (マスメ、小児科医師)
電話&FAX：03-3473-8343(直通)

～〇〇市から～
健診以外にも、育児相談や電話相談を行なっていますので、ご利用ください。(詳しくは、各区役所にお問い合わせください。)

乳幼児健診をよりよくするためのアンケート (3～4か月児健康診査)

番号に○をつけてください。必要に応じて()内にご記入ください。

問1 お住まいの区はどちらですか。
1. B区 2. C区 3. D区 4. E区 5. F区 6. G区 7. H区

問2 何番目のお子さんですか。
1. 第1子 2. 第2子 3. 第3子 4. 第()子

問3 お子さんの性別は?
1. 男児 2. 女児

問4 お子さんとの続柄は?
1. 母親 2. 父親 3. 祖母 4. 祖父 5. その他()

問5 今日の健診を受ける前に、お子さんについて気になっていた、子育てのことで相談したいと思っていたり、聞きたいことがありましたか?
1. はい 2. いいえ 3. どちらともいえない

↓

1. 「はい」と答えた方は問7へ
2. 「いいえ」と答えた方は問6へ
3. どちらともいえないと答えた方は問6へ

問6 今日の健診で聞いてよかったと思う話や助言などがありましたか。もしあれば、ご記入ください。
⇒問9へ

<問5で「はい」と答えた方へ>
問7-1 それはどんなことでしたか?
問7-2 今日の健診で、そのことは、解決につながりましたか?
1. はい 2. いいえ 3. どちらともいえない

↓

1. 「はい」と答えた方は問8へ
2. 「いいえ」と答えた方は問9へ
3. どちらともいえないと答えた方は問9へ

<問7-2で「はい」と答えた方へ>
問8 健診のどの段階で、もしくはどの担当者のもとで解決しましたか?
どれに○をつければよいかわからない、などの場合は「その他」のかつこ内に、わかる範囲でご記入ください。(複数回答可)

1. 問診
2. 身体計測
3. 医師の診察
4. 栄養指導
5. 保健指導
6. その他の場() ()

A. 保健師・看護師・助産師
B. 医師
C. 栄養士
D. その他の人(受付事務、保育ボランティアなど)

問9 今日の健診で、できればして欲しかった対応、聞き足りなかったことなどが、ありませんでしたか。もしあれば、さしつかえがない範囲で、ご記入ください。

最後に、健診全体についての感想をうかがいます。

問10 今日の健診で、お子さんの健康状態などのチェックについての対応は、どうでしたか。

- 1. 対応は十分だった 2. 対応はだいたい十分だった 3. どちらともいえない
- 4. 対応はやや不十分だった 5. 対応は不十分だった

問11 今日の健診で、お母さんや保護者の悩みや不安などについての対応は、どうでしたか。

- 1. 対応は十分だった 2. 対応はだいたい十分だった 3. どちらともいえない
- 4. 対応はやや不十分だった 5. 対応は不十分だった

*ご回答ありがとうございました。
 *健診日から1週間以内に、返信用封筒に入れて郵送してください(切手は不要です)。

<1歳6か月児健康診査用>

平成23年 月

乳幼児健診をよりよくするためのアンケートのお願い

乳幼児健診の満足度評価に関する研究
主任研究者 益色千草

今日は、1歳6か月児健康診査を受診され、お疲れさまでした。
日本子ども家庭総合研究所では、さまざまな研究の一環として、市区町村の母子保健事業の評価の研究をしております。

このたび、よりよい乳幼児健診のあり方を検討するため、〇〇市のご協力のもとに、乳幼児健診(3~4か月児健康診査、1歳6か月児健康診査、3歳児健康診査)について、アンケート調査を実施することになりました。

アンケートの内容は、受診された方が、健診を受けに来てよかったと感じて帰られるのかどうか、もし、改善した方がいい点があれば、どういうことなのか、などです。

皆様のご意見は、今後の健診に反映していくため、研究所でまとめさせていただきます。集計結果は研究所の紀要に掲載いたします。(研究所のウェブサイトでもご覧になれます。

http://www.aiiku.or.jp/member/m_menu.php)

この調査は、本研究所の倫理委員会の承認を得ております。個人が特定されることはなく、アンケートの回答内容を目的以外に使用することはありません。

調査の趣旨にご賛同いただけましたら、お忙しいところを申し訳ございませんが、調査にご協力くださいますようお願いいたします。

アンケート用紙は、健診日から1週間以内に返信用封筒に入れて郵送してください。(切手は不要です)。

問合せ先：
〒106-8580 東京都港区南麻布 5-6-8
日本子ども家庭総合研究所
母子保健研究部
益色千草 (マスマ、小児科医師)
電話&FAX：03-3473-8343(直通)

~〇〇市から~
健診以外にも、育児相談や電話相談を行なっていますので、ご利用ください。(詳しくは、各区役所にお問い合わせください。)

乳幼児健診をよりよくするためのアンケート（1歳6か月児健康診査）

番号に○をつけてください。必要に応じて（ ）内にご記入ください。

問1 お住まいの区はどちらですか。

1. B区 2. C区 3. D区 4. E区 5. F区 6. G区 7. H区

問2 何番目のお子さんですか。 問3 お子さんの性別は？

1. 第1子 2. 第2子 3. 第3子 4. 第（ ）子 1. 男児 2. 女児

問4 お子さんとの続柄は？

1. 母親 2. 父親 3. 祖母 4. 祖父 5. その他（ ）

問5 今日の健診を受ける前に、お子さんについて気になっていたり、子育てのことで相談したいと思っていたり、聞きたいことがありましたか？

1. はい 2. いいえ 3. どちらともいえない

1. 「はい」と答えた方は問7へ
 2. 「いいえ」と答えた方は問6へ
 3. どちらともいえないと答えた方は問6へ

問6 今日の健診で聞いてよかったと思う話や助言などがありましたか。もしあれば、ご記入ください。

⇒問9へ

<問5で「はい」と答えた方へ>

問7-1 それはどんなことでしたか？

問7-2 今日の健診で、そのことは、解決につながりましたか？

1. はい 2. いいえ 3. どちらともいえない

1. 「はい」と答えた方は問8へ
 2. 「いいえ」と答えた方は問9へ
 3. どちらともいえないと答えた方は問9へ

<問7-2で「はい」と答えた方へ>

問8 健診のどの段階で、もしくはどの担当者のところで解決しましたか？
 どれに○をつければよいかわからない、などの場合は「その他」のかつこ内にわかる範囲で
 ご記入ください。（複数回答可）

1. 問診	A. 保健師・看護師・助産師
2. 身体計測	B. 医師
3. 医師の診察	C. 歯科医師
4. 歯科診察	D. 臨床心理士
5. 心理相談（検査）	E. 栄養士
6. 栄養指導	F. 歯科衛生士
7. 保健指導	G. その他の人（受付事務、保育ボランティアなど）
8. その他の場（ ）	（ ）

問9 今日の健診で、できればして欲しかった対応、聞き足りなかったことなどが、ありませんでしたか。もしあれば、さしつかえがない範囲で、ご記入ください。

最後に、健診全体についての感想をうかがいます。

問10 今日の健診で、お子さんの健康状態などのチェックについての対応は、どうでしたか。

1. 対応は十分だった 2. 対応はだいたい十分だった 3. どちらともいえない
 4. 対応はやや不十分だった 5. 対応は不十分だった

問11 今日の健診で、お母さんや保護者の悩みや不安などについての対応は、どうでしたか。

1. 対応は十分だった 2. 対応はだいたい十分だった 3. どちらともいえない
 4. 対応はやや不十分だった 5. 対応は不十分だった

*ご回答ありがとうございました。
 *健診日から1週間以内に、返信用封筒に入れて郵送してください（切手は不要です）。

乳幼児健診をよりよくするためのアンケートのお願い

乳幼児健診の満足度評価に関する研究
主任研究者 益邑千草

今日は、3歳児健康診査を受診され、お疲れさまでした。
日本子ども家庭総合研究所では、さまざまな研究の一環として、市区町村の母子保健事業の評価の研究をしております。
このたび、よりよい乳幼児健診のあり方を検討するため、〇〇市のご協力のもとに、乳幼児健診(3~4か月児健康診査、1歳6か月児健康診査、3歳児健康診査)について、アンケート調査を実施することになりました。

アンケートの内容は、受診された方が、健診を受けに来てよかったと感じて帰られるのかどうか、もし、改善した方がいい点があれば、どういうことなのか、などです。
皆さんのご意見は、今後の健診に反映していくため、研究所でまとめさせていただきます。集計結果は研究所の紀要に掲載いたします。(研究所のウェブサイトでもご覧になれます。
http://www.aiiku.or.jp/member/m_menu.php)
この調査は、本研究所の倫理委員会の承認を得ております。個人が特定されることはなく、アンケートの回答内容を目的以外に使用することはありません。
調査の趣旨にご賛同いただけましたら、お忙しいところを申し訳ございませんが、調査にご協力くださいますようお願いいたします。

アンケート用紙は、健診日から1週間以内に返信用封筒に入れて郵送してください。(切手は不要です)。

問合せ先：
〒106-8580 東京都港区南麻布 5-6-8
日本子ども家庭総合研究所
母子保健研究部
益邑千草 (マサヲ、小児科医師)
電話&FAX：03-3473-8343(直通)

~〇〇市から~
健診以外にも、育児相談や電話相談を行なっていますので、ご利用ください。
(詳しくは、各区役所にお問い合わせください。)

乳幼児健診をよりよくするためのアンケート (3歳児健康診査)

番号に○をつけてください。必要に応じて () 内にご記入ください。

問1 お住まいの区はどちらですか。

1. B区 2. C区 3. D区 4. E区 5. F区 6. G区 7. H区

問2 何番目のお子さんですか。

1. 第1子 2. 第2子 3. 第3子 4. 第()子

問3 おさんの性別は?

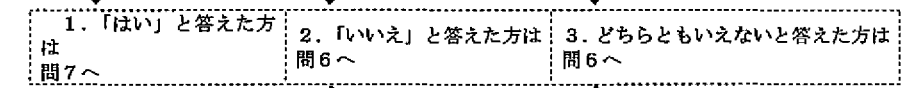
1. 男児 2. 女児

問4 おさんとの続柄は?

1. 母親 2. 父親 3. 祖母 4. 祖父 5. その他 ()

問5 今日の健診を受ける前に、おさんについて気になっていたり、子育てのことで相談したいと思っていたり、聞きたいことがありましたか?

1. はい 2. いいえ 3. どちらともいえない

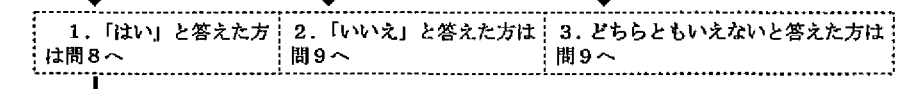


問6 今日の健診で聞いてよかったと思う話や助言などがありましたか。もしあれば、ご記入ください。

⇒問9へ

<問5で「はい」と答えた方へ>
問7-1 それはどんなことでしたか?

問7-2 今日の健診で、そのことは、解決につながりましたか?
1. はい 2. いいえ 3. どちらともいえない



<問7-2で「はい」と答えた方へ>
問8 健診のどの段階で、もしくはどの担当者のところで解決しましたか?
どれに○をつければよいかわからない、などの場合は「その他」のかっこ内にわかる範囲でご記入ください。(複数回答可)

1. 問診
2. 身体計測
3. 医師の診察
4. 歯科診察
5. 心理相談 (検査)
6. 栄養指導
7. 保健指導
8. その他の場 ()
A. 保健師・看護師・助産師
B. 医師
C. 歯科医師
D. 臨床心理士
E. 栄養士
F. 歯科衛生士
G. その他の人 (受付事務、保育ボランティアなど)

問9 今日の健診で、できれば欲しかった対応、聞き足りなかったことなどが、ありませんでしたか。もしあれば、さしつかえがない範囲で、ご記入ください。

最後に、健診全体についての感想をうかがいます。

問10 今日の健診で、お子さんの健康状態などのチェックについての対応は、どうでしたか。

1. 対応は十分だった
2. 対応はだいたい十分だった
3. どちらともいえない
4. 対応はやや不十分だった
5. 対応は不十分だった

問11 今日の健診で、お母さんや保護者の悩みや不安などについての対応は、どうでしたか。

1. 対応は十分だった
2. 対応はだいたい十分だった
3. どちらともいえない
4. 対応はやや不十分だった
5. 対応は不十分だった

*ご回答ありがとうございました。

*健診日から1週間以内に、返信用封筒に入れて郵送してください(切手は不要です)。