

平成 1 8 年度

時間外電話相談

「育児もしもしキヤッチ」

相談情報分析結果報告

あいち小児保健医療総合センター

あいち小児保健医療総合センター保健センターでは、平成 13 年 11 月のオープン時より、県民の育児不安を軽減し、県民の健やかな子育てを目的に、時間外電話相談「育児もしもしキャッチ」(以下、「育児もしもしキャッチ」)を開設している。

開設当初は、月曜日から金曜日まで開設していたが、当センターの外来診療日の変更に伴い、平成 15 年 5 月より火曜日から土曜日に相談日を開設している。

#### 「育児もしもしキャッチ」

主な相談内容	母子健康手帳を活用する年齢層の母等を対象に、健康や育児について
開設日時	火曜日から土曜日 午後 5 時から午後 9 時まで (4 時間)
相談担当者	保健師、助産師、看護師等の専門相談員が、毎回 2~3 人で対応
相談体制	当センターの保健師 1 名が遅出勤務をし、困難な相談への助言、連携の必要なケースを地域に繋ぐ役割と緊急性のある相談の場合に当直医師へ相談する等、相談員をバックアップしている。
相談記録の記載方法	相談は原則匿名としているが、相談終了時に相談者の住所、相談経路は聞いている。電話相談員が相談記録を記載し、予め設定されている「相談内容分類コード」に従い内容の分類を行っている。

#### 【分析対象・方法】

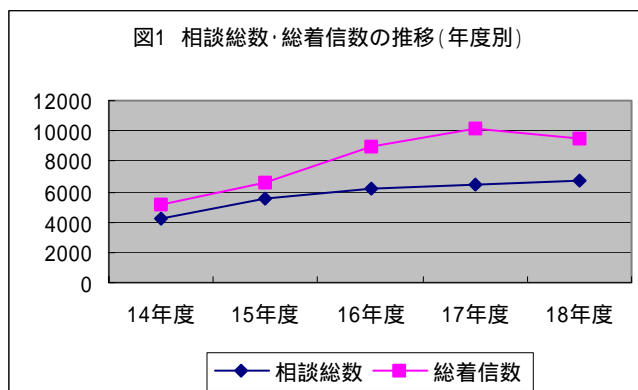
平成 18 年 4 月 1 日から平成 19 年 3 月 31 日までに寄せられた相談情報を保健部門のシステムに入力し、地域別利用数や相談者、相談時間、相談内容等に注目して分析した。

#### 【結果】

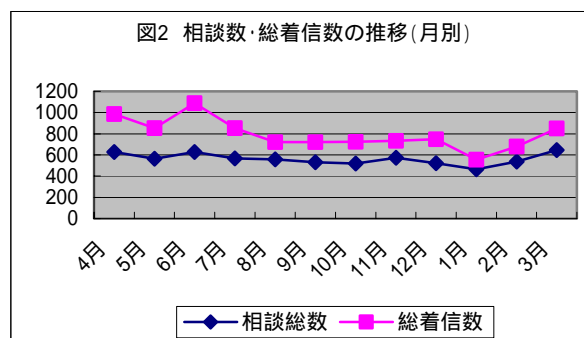
##### 1 相談総数・総着信数について

期間中の相談総数は 6,735 件、総着信数 (電話に回答中のため応答できなかった件数をあわせたもの) は 9,511 件であった。

相談数は昨年度より増加したが未着信件数がわずかに減少したため総着信数は平成 17 年度より 626 件減少した。しかし、未着信は 2,776 件で県民のニーズを充足できていない状況が続いている (図 1)。



月別の相談数・総着信数の推移は、図2のとおりである。月別の最多相談件数は645件、1か月の平均相談件数は561.3件であった。



## 2 地域・経路について

### (1) 利用者の居住地について

相談者の居住地が把握できた

6,278件を分析した。相談は県下全域から寄せられていた。市町村別では、名古屋市からの相談件数が1,317件と最多で、以下、豊田市、岡崎市、大府市と続いた。出生1,000に対する割合をみると大府市の372.7が最多で、次いで阿久比町の228.3であった(資料:表1)。

### (2) 経路について

相談全体では「利用経験あり」が54.2%で最も多かった。「利用経験あり」は平成14年度(平成13年11月から15年3月、以下同じ)は2.2%、平成15年度は9.1%、平成16年度は37.1%、平成17年度は48.2%と年々増加している。初回相談と思われる者は市町村(保健福祉)が12.2%と最も多かった。これは市町村等の協力を得て配布している「案内カード」を活用して、相談してきたと考えられる(資料:表2)。

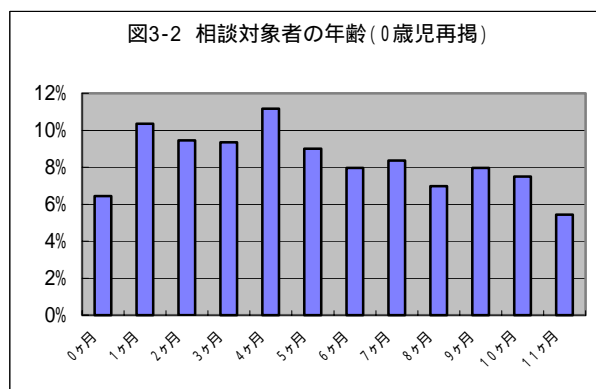
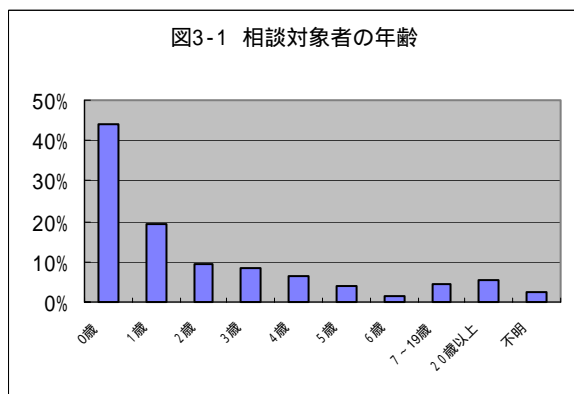
## 3 相談者・相談対象者について

相談記録では、相談者(電話をかけてきた人)の続柄を相談対象者との関係から本人、母、父、配偶者、祖父母等、兄弟、専門家、その他と分類しているが、母からの相談が92.2%と最も多かった。(資料:表3)。

相談対象者は「子ども」が6,284件(93.3%)で最も多く、「孫、姪、甥」の39件(0.6%)を加えた「子ども」の相談は6,323件(93.9%)であった。「母本人」の相談は369件(5.5%)であった(資料:表4)。

相談対象者の年齢は0歳が41.7%、1歳では0歳の4割程度に減少し、2歳では1歳の半分に、3~4歳では4割程度に減少していた(図3-1)。

乳児期(0歳)の中で最も件数が多かったのは4か月であった(図3-2)。



#### 4 相談の時間帯・所要時間・曜日について

##### (1) 時間帯・所要時間について

相談の時間帯は20時台1,738件(25.8%)と最も多く、次いで17時台が1,732件(25.7%)、19時台1,691件(25.1%)、18時台1,561件(23.2%)であった。

相談の所要時間は、15分未満が74.2%で、そのうち5～14分が5割強を占めていた。1回の相談の平均所要時間は11.5分であった。最長の相談は140分であった(資料:表5)。

##### (2) 曜日について

曜日別に1日あたりの相談件数をみると平成15年5月から開設している土曜日の相談総件数が1,195件(1回平均22.9件)と少ないが、経年的には平成16年度862件、平成17年度1,065件と増加傾向にある。火曜日から金曜日を見ると、1回あたりの相談件数は火曜日28.0件、水曜日29.0件、木曜日30.1件、金曜日が26.9件であった(資料:表6)。

#### 5 相談内容について

##### (1) 相談内容について

相談員が相談記録作成時に分類した相談内容では、「育児相談」が6,321件(93.9%)と圧倒的に多く、次いで母性相談の197件(2.9%)であった(資料:表7)。

「育児相談」6,321件の内訳は「子どもの病気、手当て」が2,734件(43.3%)と最も多く、次いで「事故相談」の700件(11.1%)、「日常生活」の669件(10.6%)であった。

曜日別では、土曜日に「子どもの病気、手当て」の相談の割合がやや高く、「日常生活」、「性格・行動・社会性」の相談の割合が低い傾向があった(資料:表8)。

##### (2) 育児相談の内容について

育児相談6,321件の主な内容について資料:表9に示した。

###### 1) 「子どもの病気、手当て」2,734件(43.3%)

現在起きているかぜや消化器等の症状について、具体的な手当てのアドバイス、受診の要否についての相談が多かった。その他、子どもの状態について確認や不安を訴えてくる内容の相談も多かった。

(相談例)

- ・ 11か月、風邪で熱が繰り返し出る。本日は38.9。元気で病院でも問題ないと言われたが。先ほど座薬を入れた。様子を見てよいか？
- ・ 3か月、痰が下りて来ている感じ、熱は37。入浴はよいか。
- ・ 5か月、夕方から発熱37.8で今夜は夫がいないので心配。児は元気があるが他に特変はなし。どうしたらよいか。

受診するべきかどうかの判断を求めてくる相談が多い。「受診しなくても大丈夫

夫ですよ」という回答を待っていると思われる場合やあるいは「この程度でも受診してよいのか？」など、1人で判断を迷っている母親の助けになっていると考えられる。

電話で受診の要否を判断することは難しいが、症状や受診状況等出来るだけ具体的に聞き総合的に判断し対応するようにしている。

## 2) 「事故相談」700件(11.1%)

「誤飲・誤嚥」が326件(46.6%)と最も多く、そのうち1歳以下の子どもについての相談が8割を占めていた。

(誤飲したもの)

文具類(紙類、ビニール、風船、クレヨン、糊など)	67件
医薬品(消毒薬、軟膏、錠剤等)	34件
生活用品(化学製品、防虫剤等)	35件
食品(古い食べ物、アルコール等)	33件
プラスチック(包装用品、玩具の一部等)	33件
洗剤	28件
たばこ	23件
生活用品(非化学製品)	5件
電池	4件

実際に飲み込んだ・舐めたという相談は241件(73.9%)で、その他はあった物が見当たらないので飲み込んだかもしれない、という相談であった。

受診をすぐに勧めた例は19件(5.8%)で「たばこ、薬、洗剤」の例が多かった。

「転落」は104件(18.1%)で椅子(ソファ)、家具、階段の順であった。事故相談時には、子どもの発達段階に応じた今後の事故の再発防止について伝えている。

## 3) 「日常生活」669件(10.6%)

「泣き」についての相談が140件(20.9%)と最も多くみられ、夜泣きに関するものが約3割であった。

(相談例)

- ・2か月双子。ミルクを飲ませてオムツをかえて、ベットにおろすと泣く。何か。抱き癖になると言う人もいるし。2人同時に泣くこともあるし、時間差であったりもする。
- ・9か月男児、夜間も日中もよく泣くのでそのたびに母乳を与えている。何回授乳しているかわからない。入浴時間もバラバラで定まり難い。
- ・寝ぐずりなのか、機嫌の悪い子なのか。夕方が特にぐずりがひどい。子供がぐずらないようにもっと頑張らないといけないか。

泣き続ける子どもに対し疲れきった母、自分の育児方法が悪いのかと自信を

無くしている母の相談が多い。そんな時、相談員はまず母の話をゆっくり聴き、「お母さんが悪いのではないよ。」と母のつらさや疲れをねぎらう対応をする。そうすることで、母自身が落ち着いてくる場合も多い。

次に多かったものは「トイレトレーニング」の 82 件( 12.3%)であった。  
(相談例)

- ・ 3 歳、パンツが濡れていても、排便していても言えない・言わない状態が続いている。トイレのことを言うと部屋に逃げ込んで出てこない、中で泣いている事もある。イジケて爪を噛むことも心配。
- ・ オムツ外しの練習中だが泣いているときに母が怒ると余計に泣いてしまう、過敏な反応をする。怒るとピクツとするので心配になった。オムツも外れないので心配。

「育児書どおりにはいかない」、あるいは「祖父母などから早くしつけるように言われるが上手く進まない」など母が焦りを感じ、イライラしている事が多く、母の気持ちを聞きながら、共に考えるように対応している。相談の中で「焦っていたんですね」と自ら気持ちを切り替えていくこともあった。

4) 「授乳」 438 件 ( 6.9%)

「授乳方法」に関する相談が 162 件 ( 37.0%) と多く、内容は授乳間隔や回数、授乳量に関するものも目立っていた。

(相談例)

- ・ 2 か月、夜寝ない、母乳がほとんど。グズグズ言うので母も眠れない。母乳が足りないのか。泣いたら飲ませている。
- ・ 2 か月、混合栄養、足りているのかどうか？睡眠、機嫌もよい。育児書には 3.5 時間おきに飲ませるとよいとあるがそうなのか？
- ・ 0 か月、母乳の飲みが悪くミルクを追加したがあまり吸わない。機嫌が悪いが排泄はある。母は本日ほとんど食事を摂っておらず。

「育児書にはこう書いてあるが。」など授乳回数、間隔が指示されたとおりに出来ないがよいかという相談も多い。子どもには個性があり、育児書どおりでないことを伝えることで安心していく。

5) 「性格、行動、社会性」 365 件 ( 5.8%)

「言うことを聞かない」が 110 件 ( 30.1%) で最も多かった。言うことを聞かないことで「親の対応が悪いと言われる」、「いらいらする」、「子どもと離れる時間がほしい」等、切羽詰った相談も多かった。相談時間も 15 分以上のものが 64.5%であった。

6) 「食事に関する問題」 348 件 ( 5.5%)

離乳食の進め方や離乳食・幼児食を食べないといった相談が多く、子どもの年齢は 1 歳以下が 50.6%であった。

「授乳」と「食事に関する問題」をあわせた栄養に関する相談は、786 件で育児相談全体の 12.4%であった。

## 7) その他

「虐待・虐待予防」は 51 件（0.8%）であった。相談者の中には精神科や心療内科に通院している人や、母子家庭や DV 等、家庭環境に課題を抱えるものもあった。

（相談例）

- ・3 歳の子どもに手をあげてしまう。外ではいいが家に帰ると手をあげてしまう。一人だと不安でたまらない。
- ・1 歳と 3 歳児の母、心療内科にかかっており、安定剤を服用している。なかなか他の人に育児の悩みは話せない。子どもを叩いてしまった後泣けてきて、子供達が「ゴメンネ」と謝ってくると余計に泣きたくなる。
- ・8 か月児の母、完全母乳で 24 時間ベッタリの生活。児に手を上げてしまった。母自身、叩かれて育ったので自分もそうなりそうで辛い。

匿名による相談であるため、緊急性が高いと思われるケースでもまずは相談者の訴えを受け止めることを基本にしている。必要と思われる場合は地域の相談機関を具体的に挙げこれまでの利用状況を確認し、利用したことがなければ相談などを強く勧めるようにしている。中には誰にも相談できない状況を訴えるケースもあるが、その辛さを聞くことで落ち着くケースもある。

また、「虐待・虐待予防」に分類されない育児相談の中にも「いらいらする」「叩いてしまう」といった虐待に繋がりがねない相談もあり、相談者の育児不安を聴き、育児支援をすることが、虐待予防に繋がると感じている。

## 6 相談結果について

電話相談は原則匿名で 1 回の相談での終了が前提となっているため、利用経験がある方も継続支援とはしていない。しかし緊急性が高く、地域での支援が必要と思われるケースについては、同意を得た上で地域の保健機関等への情報提供を行っている。

## 7 まとめ

- 1) 相談件数は年々増加しており、県民の時間外電話相談に対する高いニーズを感じる。身近に育児を相談できる保健所、保健センター等が閉庁した後に相談窓口を開設する意義は大きく、育児支援の一つとして大きな役割を担っていると考えられる。
- 2) 利用者は母がほとんどであった。相談内容の中には、日中、身近な地域の相談窓口で対応したほうが実際的、継続的な指導ができると考えられる内容もあった。しかし、匿名であることや相談ニーズが生じたときにできるのが電話相談の良さでもある。必要なケースについては、市町村へ情報提供をしながら、連携を常に意識した相談体制の整備を心がけていきたい。
- 3) 孤立化している育児環境の中、「こんなことを聞いてもいいんだろうか」と気軽に相談できる窓口として、電話相談は大きな役割を果たしている。相談

内容は、現在の母子保健のニーズを凝縮していると考えられる。この相談情報を今後も継続的に分析し、地域の母子保健関係者に還元することで、地域の母子保健の向上に寄与していきたい。



表1 市町村別の利用状況

資料

	市町村	件数	出生 1,000対	H17 出生数		市町村	件数	出生 1,000対	H17 出生数
1	名古屋市	1,317	69.1	19,046	35	長久手町	38	80.2	474
2	豊田市	397	97.6	4,069	36	瀬戸市	38	40.3	942
3	岡崎市	384	107.0	3,589	37	岩倉市	36	74.5	483
4	大府市	331	372.7	888	38	蟹江町	33	99.7	331
5	春日井市	321	106.4	3,016	39	蒲郡市	33	53.5	617
6	刈谷市	288	172.9	1,666	40	田原市	32	59.9	534
7	安城市	284	144.2	1,970	41	常滑市	29	85.8	338
8	一宮市	240	69.7	3,441	42	高浜市	26	58.6	444
9	豊橋市	236	70.0	3,373	43	扶桑町	25	79.9	313
10	東海市	170	155.0	1,097	44	大治町	24	68.0	353
11	半田市	161	160.8	1,001	45	新城市	24	69.4	346
12	西尾市	135	138.7	973	46	七宝町	23	103.6	222
13	豊明市	126	202.2	623	47	豊山町	23	151.3	152
14	清須市	114	209.6	544	48	美浜町	22	123.6	178
15	知立市	111	144.9	766	49	犬山市	21	34.2	614
16	稲沢市	96	83.0	1,156	50	南知多町	16	125.0	128
17	小牧市	93	68.8	1,352	51	美和町	14	71.4	196
18	日進市	92	103.1	892	52	吉良町	11	51.4	214
19	知多市	90	112.2	802	53	大口町	10	43.7	229
20	豊川市	84	73.2	1,148	54	春日町	9	111.1	81
21	北名古屋市	75	83.2	901	55	一色町	6	38.2	157
22	尾張旭市	69	88.2	782	56	幡豆町	5	51.5	97
23	碧南市	67	99.6	673	57	御津町	5	55.6	90
24	東浦町	60	139.5	430	58	飛島村	4	125.0	32
25	三好町	56	82.2	681	59	小坂井町	2	13.2	152
26	津島市	55	98.9	556	60	音羽町	0	0.0	67
27	東郷町	54	119.2	453	61	設楽町	0	0.0	29
28	江南市	52	60.1	865	62	東栄町	0	0.0	22
29	弥富市	48	116.8	411	63	豊根村	0	0.0	13
30	武豊町	46	109.8	419		愛知県下	6,278	93.8	66,922
31	甚目寺町	43	91.9	468					
32	幸田町	42	110.8	379					
33	阿久比町	42	228.3	184					
34	愛西市	39	84.8	460					
					他県	95			
					不明	362			
					合計	6,735			

表2 年齢別経路

経路	14年度		15年度		16年度		17年度		18年度	
利用経験あり	105	(2.2)	501	(9.1)	2290	(37.1)	3124	(48.2)	3652	(54.2)
市町村・(保健福祉)	2492	(51.4)	2500	(45.6)	1414	(22.9)	854	(13.2)	821	(12.2)
母子健康手帳	128	(2.6)	322	(5.9)	517	(8.4)	661	(10.2)	611	(9.1)
医療機関	328	(6.8)	63	(1.1)	377	(6.1)	303	(4.7)	343	(5.1)
保健所	475	(9.8)	667	(9.8)	565	(9.1)	376	(5.8)	340	(5.0)
友人・知人	66	(1.4)	113	(2.1)	119	(1.9)	102	(1.6)	118	(1.8)
ホームページ	25	(0.5)	36	(0.7)	74	(1.2)	76	(1.2)	81	(1.2)
子育て支援センター	37	(0.8)	16	(0.3)	35	(0.6)	24	(0.4)	43	(0.6)
院内	53	(1.1)	8	(0.1)	80	(1.3)	69	(1.1)	32	(0.5)
幼稚園・保育園等	52	(1.1)	667	(12.2)	21	(0.3)	19	(0.3)	6	(0.1)
学校	3	(0.1)	49	(0.9)	5	(0.1)	11	(0.2)	4	(0.1)
児童相談センター	19	(0.3)	16	(0.4)	10	(0.2)	7	(0.1)	9	(0.1)
その他	155	(3.6)	204	(3.7)	220	(3.6)	175	(2.6)	121	(1.8)
不明	908	(18.7)	430	(7.8)	448	(7.3)	677	(10.4)	554	(8.2)
計	4846	(100.0)	5488	(100.0)	6175	(100.0)	6478	(100.0)	6735	(100.0)

平成14年度は平成13年11月から15年3月までの数値

表3 相談者の続柄

相談者続柄	件数	
母	6,207	92.2%
本人	348	5.2%
父	57	0.8%
祖父母等	40	0.6%
配偶者	29	0.4%
きょうだい	4	0.1%
専門家等	4	0.1%
その他	16	0.2%
不明	30	0.4%
合計	6,735	100.0%

表4 相談対象者

	件数	
子ども	6,284	93.3%
本人	369	5.5%
孫・甥・姪等	39	0.6%
配偶者	19	0.3%
きょうだい	4	0.1%
患者等	2	0.0%
その他	11	0.2%
不明	7	0.1%
総計	6,735	100.0%

表5 時間帯と所要時間

所要時間	17時台	18時台	19時台	20時台	未分類	合計
5分未満	272 15.7%	278 17.8%	306 18.1%	329 18.9%	2 15.4%	1,187 17.6%
5～14分	947 54.7%	885 56.7%	946 55.9%	1,025 59.0%	9 69.2%	3,812 56.6%
15～29分	378 21.8%	294 18.8%	307 18.2%	286 16.5%	2 15.4%	1,267 18.8%
30～44分	90 5.2%	71 4.5%	88 5.2%	69 4.0%	0 0.0%	318 4.7%
45～59分	28 1.6%	25 1.6%	35 2.1%	21 1.2%	0 0.0%	109 1.6%
60分以上	17 1.0%	8 0.5%	9 0.5%	8 0.5%	0 0.0%	42 0.6%
全体	1,732 25.7%	1,561 23.2%	1,691 25.1%	1,738 25.8%	13 0.2%	6,735 100.0%

表6 曜日別状況

件数(平均件数)

	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	月曜日	全体
H15年度以前 (1日平均件数)	2,802 (17.3) 19.3%	3,162 (18.1) 21.8%	3,341 (19.5) 23.1%	3,037 (17.6) 21.0%	502 (10.7) 3.5%	1,684 (15.4) 11.6%	14,492 (20.0) 100.0%
H16年度 (1日平均件数)	1,264 (28.7) 20.5%	1,423 (29.0) 23.0%	1,349 (28.1) 21.8%	1,277 (25.5) 20.7%	862 (16.9) 14.0%		6,175 (25.5) 100.0%
H17年度 (1日平均件数)	1,359 (30.2) 21.0%	1,438 (28.8) 22.2%	1,349 (27.5) 20.8%	1,267 (25.9) 19.6%	1,065 (20.9) 16.4%		6,478 (26.5) 100.0%
H18年度 (1日平均件数)	1,289 (28.0) 19.1%	1,425 (29.0) 21.2%	1,506 (30.1) 22.4%	1,320 (26.9) 19.6%	1,195 (22.9) 17.7%		6,735 (27.4) 100.0%

H15.4以前は月曜日～金曜日で実施

H15.5以降は火曜日～土曜日で実施

表7 相談分類

相談分類	件数	
育児相談	6,321	93.9%
母性相談	197	2.9%
女性の心と体の相談	171	2.5%
思春期相談	9	0.1%
その他	37	0.5%
合計	6,735	100.0%

表8 育児相談の曜日別状況

内容	全体		火曜日		水曜日		木曜日		金曜日		土曜日	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
子供の病気、手当	2,734	43.3%	503	41.7%	544	40.2%	588	41.4%	495	41.1%	604	53.1%
事故相談	700	11.1%	128	10.6%	146	10.8%	179	12.6%	133	11.0%	114	10.0%
日常生活	669	10.6%	120	9.9%	169	12.5%	155	10.9%	132	11.0%	93	8.2%
授乳	438	6.9%	67	5.6%	85	6.3%	99	7.0%	92	7.6%	95	8.4%
性格、行動、社会性	365	5.8%	85	7.0%	85	6.3%	71	5.0%	80	6.6%	44	3.9%
食事に関する問題	348	5.5%	71	5.9%	83	6.1%	75	5.3%	70	5.8%	49	4.3%
家族・人間関係	345	5.5%	74	6.1%	79	5.8%	90	6.3%	66	5.5%	36	3.2%
発育・発達	266	4.2%	65	5.4%	60	4.4%	66	4.6%	50	4.2%	25	2.2%
予防接種	195	3.1%	38	3.1%	44	3.3%	35	2.5%	41	3.4%	37	3.3%
教育	73	1.2%	17	1.4%	13	1.0%	24	1.7%	11	0.9%	8	0.7%
虐待・虐待予防	51	0.8%	14	1.2%	11	0.8%	9	0.6%	13	1.1%	4	0.4%
アレルギーに関する問題	40	0.6%	7	0.6%	8	0.6%	10	0.7%	6	0.5%	9	0.8%
社会資源の活用	28	0.4%	3	0.2%	9	0.7%	3	0.2%	6	0.5%	7	0.6%
その他	69	1.1%	15	1.2%	17	1.3%	16	1.1%	9	0.7%	12	1.1%
計	6,321	100.0%	1,207	100.0%	1,353	100.0%	1,420	100.0%	1,204	100.0%	1,137	100.0%



編集 あいち小児保健医療総合センター  
保健センター保健室  
〒474-8710 大府市森岡町尾坂田 1 番 2  
TEL0562-43-0500 内線 4042  
発行 平成 19 年 4 月