

7. 時間外電話相談

事業	内容
専用電話相談窓口「育児もしもしキャッチ」の開設	時間外電話相談事業実施要領に基づき、専用電話相談窓口「育児もしもしキャッチ」（平日月～金曜日 午後5時から午後9時）を開設した。 相談は、専門相談員（保健師、助産師等）および遅出保健師が対応している。 ・利用状況について (資料7-1)
相談従事者の確保及び資質の統一化	母子保健の経験豊富な相談従事者の確保 (募集ちらし：資料7-2) 在宅保健師会、助産婦会、母子衛生研究所、看護協会(助産師職能)、大学等への働きかけによって、26人の協力が得られた。 輪番制で対応している相談従事者の資質の統一化及び向上 ・「時間外電話相談の手引き」作成 (資料7-3) ・連絡会の実施 (原則月1回) (資料7-4) 業務連絡に併せ、毎回研修を実施した。
周知活動	周知媒体の作成、配布 1 ポスター、案内カードの作成 保健センター、保健所、児童相談所等に配布、併せて関係機関への周知を依頼 市町村における母子健康手帳配布、乳幼児健診等の各種保健事業や、未熟児訪問、新生児訪問等での個々への配布を依頼 2 児童家庭課作成の「パとママへお知らせ」への周知文の刷り込み、 3 携帯電話向けコンテンツに参加 「あいち子育て支援情報」「テレモ i 情報」 4 市町村広報紙に掲載 (大府市) 5 インターネット

事業企画実施担当者の総括

(1) 利用状況について

- ・利用数は月毎に増加しており、事業の周知が少しずつ広まってきたと思われる。また、地域別に見た利用者数は、近隣の知多半島、三河西部地区が格段に多く、当センターの知名度との関連が伺える。
- ・21時から明朝9時までの相談時間後の着信数は、1日平均0.4本程度であった。

(2) 活動状況について

- ・日々配置する専門相談員はできる限り保健師、助産師等の職種の組み合わせに配慮し、相談内容によっては得意とする職種に変わったり、必要に応じて当直医に相談したり等、臨機応変に対応してきた。また、相談事例については、その日の担当者間で話し合いを行ってきた。新たに入手した関連情報については、共有できるよう資料の整備を行ってきた。
- ・子どもの病気等の相談では、「今から受診したほうがよいでしょうか。」というものも多くあり、夜間診療とのつなぎ的な役割も担ってきた。
- ・育児不安等で話を聴いて欲しいという利用者も多く、「話を聴いてもらい楽になりました。」等の発言もあり、ニーズが満たされたと考えられる。
- ・利用数の増加に伴い、一時集中により、3回線が同時に使用される場合や、4回線目の電話の呼び出し

音が鳴る(コールシーケンサーにかかわる着信カウント機能)場合も出てきた。今後、相談数の増加が予測され、3人体制は必死である。遅出保健師が電話相談業務に張り付いてしまうと、困難事例の対応や、相談資料の探索、調整などの業務に支障をきたす恐れがあり、雇いあげ専門相談員による3人体制が望まれる。

(3) 相談従事者について

- ・多くの専門家の協力を得て相談活動が成り立っており、その質の統一をはかるために定期的な連絡会が必要であり、今後、さらに、内容の充実をはかっていく予定である。ただし、それぞれの従事者は他の業務も多く持ち合わせているため、毎回出席できるわけではない。(今年度は、参加可能数をカレンダー確認しながら開催日を決定し実施してきたが、連絡会の出席率は毎回5割弱であった。)従って、出席できなかったものにも、連絡会の内容をきちんと提供したり、日常から情報交換に努めていくことが必要である。
- ・新たな相談従事者の発掘のため努力をしてきたが、地理的な問題、賃金面等の不具合から断られる事が多かった。夜間の業務でもあり、今後、雇用条件等の改善が必要と思われる。

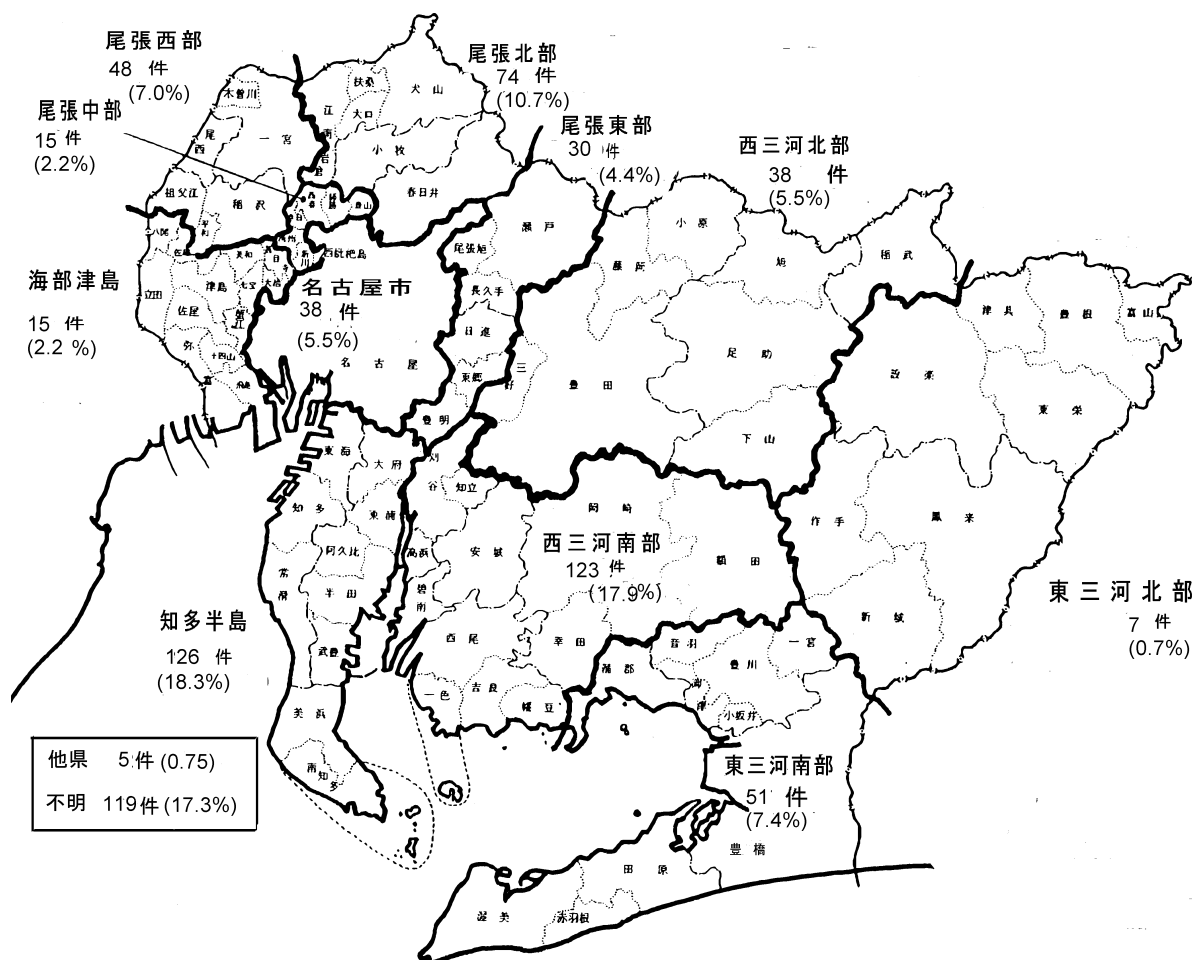


図5 地域別利用件数(割合)マップ

育児もしもしキヤッチ利用状況（平成13年11月1日から14年3月31日まで）

（資料7-1）

表1 月別利用件数(1日平均)

	計	1日平均件数
11月	59	2.8
12月	111	5.8
1月	125	6.6
2月	168	8.8
3月	226	11.3
計	689	7.0

表2 曜日別利用件数(1日平均)

曜日	計	1日平均件数
月曜日	121	7.1
火曜日	147	7.4
水曜日	110	5.5
木曜日	159	8.0
金曜日	152	7.2
総計	689	7.0

表4 相談所要時間別

	計	割合
5分未満	144	20.9
5～14分	378	54.9
15～29分	138	20.0
30～44分	23	3.3
45～59分	4	0.6
60分以上	2	0.3
総計	689	100.0

表3 相談開始時間帯別

	計	割合
17時台	205	29.8
18時台	180	26.1
19時台	149	21.6
20時台	146	21.2
未分類	9	1.3
総計	689	100.0

表6 相談対象者の年齢区分別

	計	割合
0か月	9	1.3
1～5か月	270	39.2
6～11か月	123	17.9
1～3歳	131	19.0
4～6歳	38	5.5
7～12歳	13	1.9
13～20歳	3	0.4
20歳以上	11	1.6
未分類	91	13.2
総計	689	100.0

表5 相談対象者の続柄別

	計	割合
本人	55	8.0
配偶者	6	0.9
子ども	608	88.2
きょうだい	2	0.3
孫・甥・姪等	4	0.6
患者等	1	0.1
その他	5	0.7
未分類	8	1.2
総計	689	100.0

表8 相談経路

	計	割合
母子健康手帳	12	1.7
市町村(保健福祉)	343	49.8
幼稚園・保育園等	4	0.6
子育て支援センター	10	1.5
学校	0	0.0
保健所	47	6.8
児童相談センター	2	0.3
医療機関	29	4.2
院内	7	1.0
友人・知人	16	2.3
ホームページ	7	1.0
利用経験あり	14	2.0
その他	43	6.2
未分類	155	22.5
総計	689	100.0

表7 相談対象者の就業・就学別

	計	割合
未就園	553	80.3
幼稚園・保育施設等	40	5.8
小学生低学年	10	1.5
小学生高学年	2	0.3
中学生	5	0.7
高校生	0	0.0
大学生等	0	0.0
自営	0	0.0
常勤	3	0.4
パート	0	0.0
その他	11	1.6
なし	21	3.0
未分類	44	6.4
総計	689	100.0

表9 結果分類別

	計	割合
終了	666	96.7
継続	3	0.4
紹介	17	2.5
その他	3	0.4
総計	689	100.0

表10 地域別利用件数

知多半島	126	18.3
西三河南部	123	17.9
尾張北部	74	10.7
東三河南部	51	7.4
尾張西部	48	7.0
名古屋市	38	5.5
西三河北部	38	5.5
尾張東部	30	4.4
海部津島	15	2.2
尾張中部	15	2.2
東三河北部	7	1.0
他県	5	0.7
不明	119	17.3
計	689	100.0

平均数/日
(件)

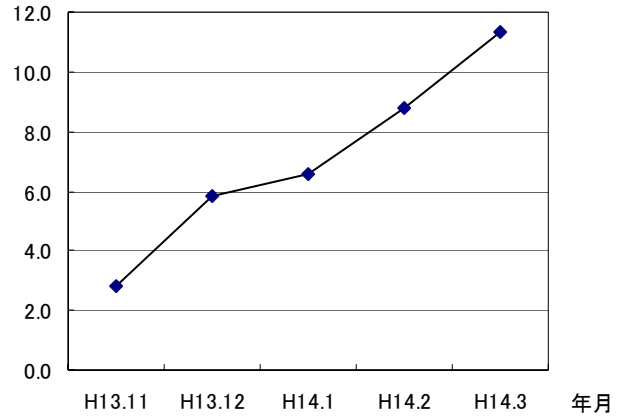


図1 日別1口平均件数の推移

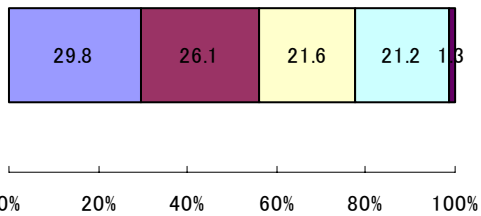


図2 相談開始時間帯別の割合

件数

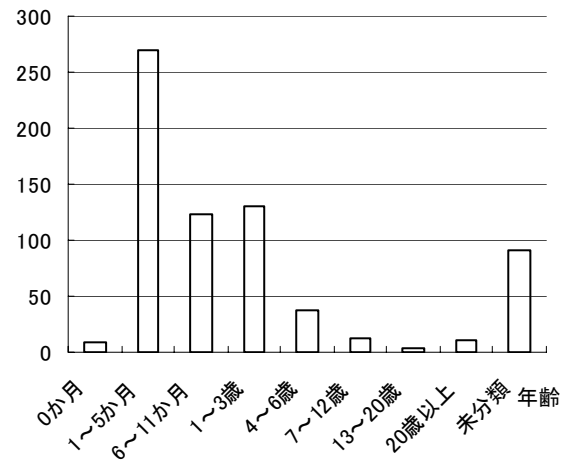


図3 対象者の年齢別割合

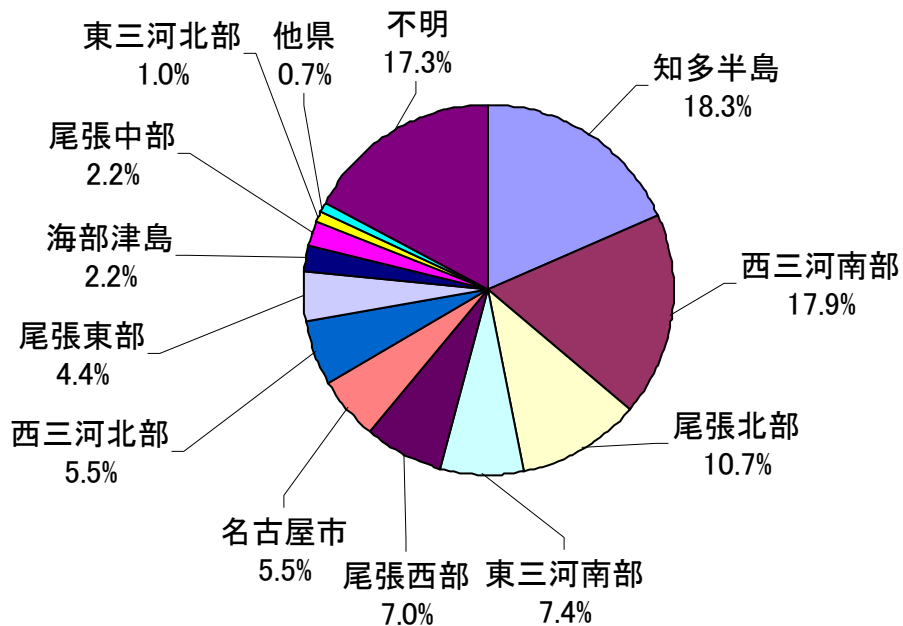


図4 地域別割合

表11 相談内容

大分類	件数	割合	中分類	件数	割合
母性相談	50	7.3	妊娠への影響について	1	0.1
			胎児についての不安	2	0.3
			妊娠中の不快症状	3	0.4
			母体管理と妊娠異常	1	0.1
			出産準備と出産	0	0.0
			産後の症状と生活	25	3.6
			授乳に関して	17	2.5
			その他	1	0.1
育児相談	538	78.1	授乳	82	11.9
			食事に関する問題	29	4.2
			子どもの病気、手当	256	37.2
			日常生活	69	10.0
			発育・発達	48	7.0
			性格、行動、社会性	30	4.4
			教育	2	0.3
			家族・人間関係	11	1.6
			社会資源の活用	3	0.4
			その他	8	1.2
アレルギーに関する相談	12	1.7	医療・看護	12	1.7
			その他	0	0.0
遺伝相談	0	0.0	遺伝相談	0	0.0
SIDS相談	0	0.0	SIDS相談	0	0.0
虐待・虐待予防	4	0.6	相談(入院・外来・その他)	4	0.6
思春期相談	2	0.3	性に関すること	0	0.0
			精神的な問題	2	0.3
			その他	0	0.0
女性の体と心に関する相談	5	0.7	女性の体と心に関する相談	4	0.6
			その他	1	0.1
予防接種	33	4.8	接種時期・方法	9	1.3
			副反応	13	1.9
			効果	3	0.4
			海外渡航	0	0.0
			その他	8	1.2
事故相談	30	4.4	誤飲、誤嚥	15	2.2
			転倒	5	0.7
			転落	7	1.0
			衝突	1	0.1
			熱傷	1	0.1
			はさむ	0	0.0
			溺水	0	0.0
			交通事故	0	0.0
			その他	1	0.1
その他	15	2.2	その他	15	2.2
計	689	100.0	計	689	100.0

時間外母子保健電話相談の専門相談員募集

時間外母子保健電話相談（育児もしもしキャッチ）の概要

この事業は、市町村保健センターや保健所が閉庁した後（時間外）の母子の健康にかかわる不安や悩み等に対し、電話による相談窓口を開設し専門的な立場から助言指導を行うものです。

利用者は一般県民で、主に母子健康手帳を活用する年代の子を持つ母をターゲットにしており、育児相談、妊産婦相談等への保健指導を行います。

相談は原則匿名で、気軽に利用できる相談窓口として広く活用され、母子保健の健全な育成に役立つことをねらいとしています。



専門相談員を募集しています！

保健婦、助産婦等の免許を持ち、母子保健、児童福祉及び社会福祉等に関する実務経験の豊富な方を募集しています。

従事時間	月曜日から金曜日（休日及び年末年始を除く。）の午後5時から午後9時までの4時間（毎日専門相談員2～3人で対応） * 頻度は御希望に応じます。
従事場所	あいち小児保健医療総合センター 小児保健情報センター （大府市森岡町及び東浦町大字森岡「あいち健康の森・研究ゾーン」）
その他	相談従事者に対して、学術研修の企画や、当センター等をフィールドにした研究への支援します。

手当ては僅かですが、従事していただく方々の専門性が発揮できる場、自己研鑽の場、また、ボランティア活動の場等として活用してくださることを期待しています。多くの方の暖かい御支援をお待ちしています。

お問い合わせ先

あいち小児保健医療総合センター 保健室

〒474-0031

大府市森岡町尾坂田1番の2

平成13年度 時間外電話相談員連絡会実施状況

実施日時	内 容	講 師 等	参加数
10月27日 (土) 15:30~17:00	事前連絡会 ・センターの概要 ・時間外電話相談事業の概要と理念 ・電話相談活動を考える —CAPNAの電話相談活動を通して— ・時間外電話相談の留意点について ・自己紹介・業務連絡、担当調整 ・施設見学(希望者)	保健室長 子ども虐待防止ネットワーク・あ いち事務局 電話相談員 隈元真理子・上野美子 保健師	19人
12月21日 (金) 15:30~17:00	・実績報告 ・小児科 Q&A 相談活動からの小児科領域の質疑応答 (予防接種、感染症(風疹、水痘、ロタウイルス感染症など)、 ・業務連絡、担当調整	保健師 保健室長	12人
1月31日 (木) 15:30~17:00	・電話相談の進め方 —発達の問題を中心に— ①電話相談における基本的な考え方 基本的な視点 電話を受けながら判断すること 効果的な助言のコツ ②発達上の問題への対応(乳幼児期の問題) 発達障害について 子育て上の問題 情緒的な問題 ・実績報告 ・業務連絡、担当調整	臨床心理士 保健師	9人
2月20日 (水) 15:30~17:00	・アレルギー疾患について アレルギーとは アトピー性皮膚炎とは、食物アレルギーとは ・実績報告 ・業務連絡、担当調整	アレルギー科医長 保健師	11人
3月28日 (木) 15:30~17:00	・反省会・次年度の取り組みについて ・実績報告 ・業務連絡、担当調整	保健室長 保健師	7人
延べ参加数			58人