

課題 7 . 時間外電話相談活動

活動項目	活動項目別の実績(概要)
実施活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 専用電話相談窓口「育児もしもしキャッチ」の運営 相談総件数は 4,158 件 2. 相談情報の分析 3. 専門相談員の連絡会(研修会)及び交流会 4. 相談員確保のための活動
教育・研修	1.時間外電話相談員連絡会(研修会 9回)
保健・医療相談	<p>相談件数は半年で年度当初の 4 倍に増加し、その後は微増傾向であった (3 月 411 件)。一方、対応不能件数を加えた総着信数は増加の一途で、年度末には当初の 5 倍となっていた。(3 月 554 件)</p> <p>育児相談が 9 割以上を占め、母性相談が 6%程度あった。</p> <p>育児相談のなかでもっとも多かったのは、「子供の病気と手当て」に関する相談で 4 割を占めていた。泣き等の「日常生活」に関すること、「授乳」に関すること、「事故相談」が続いていた。</p> <p>「虐待」に関するものは 33 件であったが、地域孤立しているケースからの相談もあり、相談員のかかわりが奏し、個人の特定、地域に連携できたものもあった。</p> <p>気になる事例の共有化(ファイルでの確認)</p>
情報サービス	<ol style="list-style-type: none"> 1. 育児もしもしキャッチの広報活動 案内カード・ポスターの配布(保健センター、保健所、子育て支援センター医療機関等)、子育てネット情報、I モード、母子健康手帳挟み込みのパパとママへのお知らせへの案内印刷
調査・研究	時間外電話相談の情報分析とその評価
学術活動	<p>学会・研究会報告等</p> <p>演題名：時間外電話相談「育児もしもしキャッチ」を開催して,平成 14 年度愛知県公衆衛生研究会,平成 15 年 1 月 17 日(あいち健康プラザ)</p>

この事業に関連した実績としての調査報告やパンフレット、インターネット情報

資料の名称	発行日等	資料番号
時間外電話相談「育児もしもしキャッチ」相談情報分析報告書	平成 15 年 4 月	7 - 1

事業項目ごとの評価：時間外電話相談活動

<p>課題解決のために 設定した活動項目名</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 専用電話相談窓口「育児もしもしキャッチ」の運営 2. 相談情報の分析 3. 相談員連絡会(研修会)・交流会
<p>実施した活動の概要</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 相談内容の記録の保健システムへの登録と分析 2 相談員連絡会 延べ 47 人 <ul style="list-style-type: none"> 5/2 子どもの事故とその対応(医師、事故担当保健師) 9 人 6/28 電話コンサルテーション(臨床心理士) 4 人 7/29 虐待予防と電話相談(医師、虐待担当保健師) 4 人 9/24 電話相談コンサルテーション(臨床心理士) 4 人 10/24 小児の喘息について(アレルギー科医師) 6 人 11/29 妊娠・授乳と薬(薬剤師) 6 人 12/19 子どもの病気と手当て(医師)3 人 2/25 中止 3/8 交流会 11 人
<p>評価の方法・手段</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.相談情報の分析 件数、応対不能件数、地域、相談経路、時間帯、所要時間、相談者の続柄、対象者の年齢、相談内容、結果について、単純集計、クロス集計、カイ 2 乗検定 出生数との比較 2.相談員連絡会の参加者数と参加者の感想
<p>評価の概要</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有用性 <ol style="list-style-type: none"> a. 数値目標等の達成度 <ul style="list-style-type: none"> ・1 日平均相談件数が 20 . 6 件となり横ばいになっている、一方、放棄件数は上昇を続け、現体制での飽和状態となっている(100%)。 ・相談のターゲットとしている対象からの相談が大半となっており、有効活用されていた。 ・地域で孤立していた虐待事例や産後うつの母を地域につなぐことができた。 ・相談の 4 割に及ぶ「子どもの病気や手当て」に関連する対応により、夜間救急へ迷いをかかえる母等に対し、不安軽減のサポートができた。 ・傾聴や共感を求められる相談では「話を聴いてもらい少し気持ちが楽になりました。」という言葉が聞かれる事もしばしばあった。 b. 愛知県の母子保健への貢献 <ul style="list-style-type: none"> ・孤立化する育児環境のなか気軽に相談できる窓口として、育児不安の軽減に寄与した。 ・また、相談情報の分析からでてきた母子保健ニーズを地域保健関係者に還元する事により保健事業に役立てる。

	<p>c. その他</p> <p>相談員の研修会では相談業務に関わる知識の取得、事例の検討を院内の多職種の協力を得て実施し、参加者からは参考になったと評価されたが、参加者が極めて少なく、グループ全体としての効果が薄かった。</p> <p>交流会では、日常の感想や運営に関する意見等を聞くことができた。</p> <p>2. 問題点</p> <p>全地域から利用されているものの相談利用に地域差が大きい。対応不能着信への対応。利用者の事業に対する評価ができていない。</p> <p>3. 事業継続に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県民のニーズの高さが示され、今後、継続、拡充が望まれる。対応不能件数がつきに 100 件を超えており、現 2 人体制から 3 人体制にしていく事が望まれる。(H15 から 3 人体制へ) ・専門相談員の確保が難しい。 <p>活動場所が中心地から外れており、乗用車に乗れないと往来が不便である。</p> <p>さらに、夜間の従事であり、交通、家庭等多くの理由で十分なマンパワーを確保できない。低賃金。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の多い大府地域等をモデル地域とし、健診の場などでのユーザー調査ができるとうい。
--	--

活動企画担当者の総括

開始から順調に相談件数が伸び、県民のニーズの高さが示された。相談員 2 人体制で実施してきたが、マンパワーの不足から、電話に出る事ができない対応不能着信数が増加の一途をたどっている。利用層は的確に運営されており、今後も、相談員のマンパワーの拡大、資質の均等化・向上を図り、さらに発展していくことが望まれる。