

## 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	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 5,488 件 2. 相談情報の分析 3. 専門相談員の連絡会(研修会) 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 2回)
保健・医療相談	<p>今年度は相談員を2人から3人体制で取り組んできた。相談件数5,488件で昨年度(4,158件)の132%であった。対応不能件数1,102件を加えた総着信数は6,590件であった。また、センターの全面オープンに合わせ、開催日を変更したが、各市町村の協力により配布された新版の案内カード等によりほぼ定着してきたと思われる。</p> <p>相談対象者は「子ども」が93%で、「本人自身」が6%であった。</p> <p>相談内容は「育児相談」が95%を占め、「母性相談」が4%であった。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」に関する相談で総数の約40%を占めていた。「泣き」等の「日常生活」に関すること、「事故相談」がともに11%、「授乳」に関することが8%、「食事」に関することが7%であった。</p> <p>「虐待」に関するものは24件であったが、地域のなかで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。リピーターや気になる事例については相談員に共有化を図った。</p>
情報サービス	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	学会・研究会報告等 演題名:時間外電話相談は、小児救急に貢献できるか? 平成15年度愛知県公衆衛生研究会,平成16年1月24日(あいち健康プラザ)

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16年4月 (予定)	7-1
ホームページ「育児もしもしキャッチからのメッセージ 多くよせられた相談から」	平成16年4月	

## 事業項目ごとの評価：時間外電話相談活動

課題解決のために 設定した活動項目名	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 専用電話相談窓口「育児もしもしキャッチ」の運営</li> <li>2. 相談情報の分析</li> <li>3. 相談員連絡会(研修会)・交流会</li> </ol>
実施した活動の概要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 相談内容の記録の保健システムへの登録と分析</li> <li>2 相談員連絡会 (2回) <ul style="list-style-type: none"> <li>6 / 13(金) 経度発達障害児の子育て指導と電話相談 5人 (講師 臨床心理士 大河内修)</li> <li>3 / 2(火) 「電話の進め方」と事例検討 8人 (スーパーバイザー 臨床心理士)</li> </ul> </li> </ol>
評価の方法・手段	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.相談情報の分析 件数、対応不能件数、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、結果についての分析 出生数との比較</li> <li>2.相談員連絡会の参加者数と参加者の感想</li> </ol>
評価の概要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有用性 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 数値目標等の達成度 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎回の相談員を三人体制にしたことにより昨年度同時期を上回る相談件数であった(5,488件、1日平均22.3件、最大39件/日)</li> <li>・ 対応不能件数は1,102件で(月平均92件)、装着信数は6,590件にのぼり、県民の高いニーズがあると認められ本事業の有用性が評価できる。</li> <li>・ 相談内容は育児相談が95%を占め、子育て不安の軽減に関わる内容となっていた。</li> <li>・ 1回の相談時間は15分未満が79%(5分未満は26%)を占めていた。30分以上の長い相談は5%であった。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 地域で孤立していた虐待ハイリスクケースや産後うつ等の母等を地域につなぐことができた事例もあった。</li> <li>・ 子育て環境に関わる人間関係の悩みなど傾聴や共感を求められる相談では「話を聞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。</li> </ul> </li> <li>b. 愛知県の母子保健への貢献 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

	<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臨床心理士の協力を得て実施した。対応して困った事例や研修内容のニーズ調査を行い、できるだけ新しい相談員や今まで未参加だった相談員を中心に参加できるよう配慮し実施した。参加者からは参考になり、ぜひ今後も学んでいきたいという希望がでていた。</p> <p>2. 問題点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザーの満足度等の質的な評価ができていない。</li> <li>・相談員の確保</li> </ul> <p>3. 事業継続に関する意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県民のニーズの高さが示され継続が望まれる。</li> <li>・利用者の多い近隣地域等をモデル地域とし、保健事業や子育て支援センターなどでのユーザーの満足度調査実施を検討。</li> <li>・相談員の確保が難しい。</li> </ul> <p>26名の相談員（保健師・助産師等）が相談業務に携わったが、人材の不足により3人体制を維持するためのシフト調整に苦慮した。活動場所が中心地から外れており、自家用車に乗れないと往来が不便であること、さらに、夜間帯の従事、低賃金、家庭の事情等の理由が人材の不足に影響している。</p>
--	---

### 活動企画担当者の総括

今年度は毎回相談員2人体制から3人体制で実施してきたため相談件数がさらに伸び県民の高いニーズが示された。今後も寄せられた相談内容を分析し、地域の母子保健活動に活用されるよう情報の発信に努めていく必要がある。また、相談員の人員確保について検討をし、連絡会等により資質の均等化・向上を図っていきたい。