

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 6,175件(H17.3月現在) 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 5. ホームページ内容の充実
教育・研修	1.時間外電話相談員連絡会(研修会 3回)
保健・医療相談	今年度は相談員の体制を火～金は3人、土は2人で取り組んだ。 相談件数6,175件で昨年度(5,488件)の112.5%であった。対応不能件数2,773件を加えた総着信数は8,948件であった。 相談対象者は「子ども」が94.1%で、「本人自身」が5.3%であった。 相談内容は「育児相談」が94.1%を占め、「母性相談」が3.8%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43.0%を占めていた。「泣き」等の「日常生活」に関するものが10.9%、「事故相談」が9.7%、「食事」に関するものと「授乳」に関するものが13.2%であった。 「虐待」に関するものは33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、個人が特定でき、地域へ連携されたものもあった。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。
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：時間外電話相談にみる育児不安の現状 平成16年度東海公衆衛生学会 学術大会、平成16年7月31日(名古屋市立大学) 時間外電話相談にみる育児不安の現状とその対応 「泣き」の相談分析 から - 平成16年度愛知県公衆衛生研究会,平成17年1月21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17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」(授乳についての相談事例紹介を追加)	(予定)	

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"> 1. 専用電話相談窓口「育児もしもキヤッチ」の運営 2. 相談情報の分析、相談情報の還元 3. 相談員連絡会(研修会)
実施した活動の概要	<p>1 相談内容の記録の保健システムへの登録と分析</p> <p>2 相談員連絡会 (3回)</p> <p style="padding-left: 20px;">7 / 6 (火) 「電話相談の中で時々考えてしまうこと、最近工夫していること」 8人 (講師 臨床心理士 大河内修)</p> <p style="padding-left: 20px;">11 / 12 (金) 「軽度発達障害児の理解と電話相談」 6人 (講師 臨床心理士 大河内修)</p> <p style="padding-left: 20px;">3 / 10 (木) 事例検討 7人 (講師 臨床心理士 大河内修)</p>
評価の方法・手段	<ol style="list-style-type: none"> 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 2. 相談員連絡会の参加者数と参加者の感想
評価の概要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有用性 <ol style="list-style-type: none"> a. 目標等の達成度 <ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年度同時期を上回る相談件数であった(6,175件、1日平均25.4件、最大44件/日)。 ・ 対応不能件数は2,773件(月平均2,311件)、総着信数は8,948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。 ・ 相談内容は育児相談が99.4%を占め、子育て不安の軽減に関わる内容となっていた。 ・ 1回の相談時間は15分未満が55.9%(5分未満は21.3%)を占めていた。30分以上の長い相談は5.0%であった。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 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。 ・ 相談情報の分析からでてきた母子保健のニーズを、地域保健関係者に還元する事により保健事業に活用してもらった。

	<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。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。相談技術の向上に重点を置いた内容を企画し、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感想が得られた。</p> <p>2. 問題点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の確保 <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継続が望まれる。 ・相談員の確保が困難。 <p>30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。場合によっては平日3人の相談員が確保できないこともあった。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

今年度も事業開始以来順調に相談件数は伸び、県民のニーズの高さが示された。相談員の体制は昨年度とほぼ同様であるにもかかわらず、相談件数は増加し、応対不能着信数も大幅に増加している。地域の母親たちの育児不安解消の手段としてほぼ定着したことと、相談員の熟練による相談対応の効率化以外に、やはり県民の高いニーズを示した結果といわざるを得ない。今年度は相談の量的な評価からさらに踏み込んで、一部内容の分析・評価にはいった。現代の母親たちの実態を知る、貴重で膨大な相談情報の分析を今後順次進め、地域に発信していくことにより、地域の母子保健活動の充実に寄与できると考えている。今後も相談員の人員確保、資質の均等化・向上を図り、事業を充実させていきたい。そのためには、困難で意義のある職務に邁進する専門職である相談員の処遇の改善は不可避であろう。