

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"> <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. 専門相談員の連絡会(研修会)</li> <li>3. 相談情報の分析</li> <li>4. 相談員確保のための活動</li> </ol>
保健・医療相談	<p>電話相談員の体制を火～金は3人、土は2人として実施したが、相談員の確保が困難で、火～金曜日も2人体制で実施することもあった。</p> <p>相談件数 6,478 件で昨年度 (6,175 件)の 104.9%であった。対応不能件数 3,659 件を加えた総着信数は 10,137 件であった。</p> <p>相談対象者は「子ども」が 94.1%で、「本人自身」が 4.0%であった。</p> <p>相談内容は「育児相談」が 93.7%を占め、「母性相談」が 4.3%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、育児相談の約 40.3%を占めていた。「泣き」等の「日常生活」に関することが 11.2%、「事故相談」が 10.8%、「授乳」に関することが 7.0%であった。</p> <p>「虐待」に関するものは 31 件であった。電話口で「今、子どもを叩きそうなのです」と言った切迫したものもあり、相談員がゆっくり話を聞くことで相談者が落ち着いた事例もあった。気になる事例については地域の関係機関の支援を受けているかを必ず確認し、関係機関への継続相談も勧めていった。</p>
教育・研修	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.相談員連絡会 (3回) 母の主訴をきちんと聴くことへの対応を徹底した。  7/5(火)「長時間電話への対応」7人 (講師 臨床心理士 大河内修)  11/10(木)「『言うことをきかないのですが・・・』という相談への対応」  7人(講師 臨床心理士 大河内修)  3/10(金)「頻回に電話をしてくる相談者への対応」  9人(講師 臨床心理士 大河内修)</li> </ol>
情報サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>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に案内を印刷</li> </ol>
調査・研究	<p>時間外電話相談「育児もしもしキャッチ」相談情報分析</p>
学術活動	<p>学会・研究会報告等  「時間外電話相談事業からみた育児不安の現状とその役割」  秋津 佐智恵 第52回日本小児保健学会 H17.10.8(下関市)</p>

## 事業項目ごとの評価：時間外電話相談活動

<p>評価の方法・手段</p>	<p>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、結果についての分析</p> <p>2.相談員連絡会の参加者数と参加者の感想</p>
<p>評価の概要</p>	<p>1. 有用性</p> <p>a. 目標等の達成度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度を上回る相談件数であった（6,478件、1日平均26.5件、最大46件/日）。</li> <li>・応対不能件数は3,659件（月平均304.9件）、総着信数は10,137件のほり、県民の高いニーズがあると認められ本事業が有用と評価できる。</li> <li>・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。</li> <li>・1回の相談時間は15分未満が75.8%（5分未満は18.4%）を占めていた。30分以上の長い相談は5.8%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繋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> <p>b. 愛知県の母子保健への貢献</p> <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>・夜間の受診を迷っている相談者へ対し、不安軽減のサポートができた。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>c. その他</p> <p>相談員の研修会では、相談を受けるために必要な技術の習得を目的に、院内の臨床心理士を助言者に事例検討を中心に実施した。年3回開催したが、開催曜日を変える等、できるだけ多くの相談員に参加してもらえよう配慮して実施した。参加できない相談員については復命を回覧する等、研修会の共有化を図った。</p> <p>また、今年度より相談員から質問のあった事項を集約、還元し、次の相談に活かしてもらおう試みをした。</p> <p>研修会を通して、対応の自信に繋がった等の意見がだされた。</p>

	<p>2. 問題点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員の確保と質の維持・向上</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本事業の継続が期待される。</li> <li>・ 相談員の確保が困難である。</li> </ul> <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り、電話に対応できない等、県民のニーズに応えることができなかった。</p> <p>相談員の確保のための活動はしているが、相談従事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と考えられる。</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、対応不能件数も大幅に増加している。なかでも利用経験者からの電話相談が増加しており、地域の母親たちの育児不安へのサポートの手段としてほぼ定着してきたといえる。

今年度は相談の量的な評価からさらに踏み込み、相談員の研修会を通し、内容の分析と対応の評価、相談員の資質の均等化・向上化を図った。今後は、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していきたいと考えている。

また、相談に応じることができない対応不能件数も増えていることから、相談員の人員確保を図り、事業を充実させていきたい。