

~~~~~  
報 告  
~~~~~

京都府24時間安心・子育てすこやかダイヤル 開設後1年間の利用状況について

長村 敏生¹⁾, 山森 亜紀¹⁾, 小田部 修¹⁾, 伊藤 陽里¹⁾
清沢 伸幸¹⁾, 沢田 淳¹⁾, 家原 知子²⁾, 吉岡 博²⁾

〔論文要旨〕

京都府では平成9年10月1日より「京都府24時間安心・子育てすこやかダイヤル情報提供事業」を開始した。開始後1年間の総利用件数は12,402件で、項目別に利用が多かったのは便秘、夜泣きがひどい、妊娠中・産後のSEXは?、カンが強い、寝ないなどであった。曜日別利用状況は平日(80.7%)に比べて土・日曜日(19.3%)の減少が目立った。時間別利用状況は9~24時まで比較的コンスタントに利用されており、深夜でも利用が0の時間帯はなかった。利用者の相談は曜日や時間により多様であるが、24時間いつでも手軽に利用できる本事業は高い支持を得ていた。病院を受診するほどではないがとりあえず聞いてみたい心配や他人には聞きにくい悩みなどに本事業は有用と思われた。

Key words : 24時間体制, 電話情報サービス, 育児不安, 育児支援対策

I. はじめに

近年、わが国では核家族化、少子化、近隣関係の希薄化などにより育児の実体験をもたないまま母親になる人が増加してきた。その結果、母親は育児に不安を抱えながら家庭や地域の中で孤立化しつつあることが指摘されており^{1~4)}、各方面での育児支援体制の充実が望まれている。

京都府では子育て支援計画「きょうと未来っ子21プラン」の一環として、平成9年10月1日より「京都府24時間安心・子育てすこやかダイヤル情報提供事業」を開始した。この電話情報サービスでは、妊娠から子育てに関する130項目の指導・解説テープの中で利用者自らが選択した項目を通常の電話料金で隨時聞けるように

なっている。京都府保健福祉部児童保健福祉課ではこのサービス事業の普及のため項目内容が一覧できるパンフレットを約30万部作成して、府内の市町村、保健所、保育所、幼稚園などに配布するとともに地元の新聞、テレビ、ラジオでも随時紹介するなどの広報活動を展開した。さらに平成10年4月1日からは母子健康手帳の副読本にも本事業の項目一覧表が掲載されるようになった。

今回、本事業開設後1年間の利用状況について検討を行ったので報告する。

II. 対象と方法

サービス情報はお母さん編(胎児や妊娠中の生活についての疑問や悩みに関する項目)、赤ちゃん編(日常の育児の中でみられる赤ちゃん

Round-the-clock Telephone Information Service for Child Care in Kyoto
Toshio OSAMURA, Aki YAMAMORI, Osamu OTABE, Hisato ITO, Nobuyuki KIYOSAWA,
Tadashi SAWADA, Tomoko IEHARA, Hiroshi YOSHIOKA

[1177]

受付 99.10.29
採用 00. 9.13

1) 京都第二赤十字病院小児科(医師) 2) 京都府立医科大学小児科(医師)
別刷請求先: 長村敏生 京都第二赤十字病院小児科

〒602-8026 京都府京都市上京区釜座通丸太町上ル春帶町355-5
Tel 075-231-5171 Fax 075-256-3451

の体や心の変化、異常、子育ての疑問や悩みに関する項目）、サポートシステム編（社会生活や旅行に加えて京都府からのお知らせが含まれている）の三編で構成されている⁵⁾。そして各編はいくつかの大項目に分かれ、大項目はさらに細分されて全部で130項目の情報が24時間いつでも電話で引き出せるようになっている。

平成9年10月1日より平成10年9月30日までに、「京都府24時間安心・子育てすこやかダイヤル」へアクセスされた総利用件数は12,402件で、それらの項目別利用件数、利用曜日、利用時間について調査した。なお、本事業は対話形

式の電話相談ではなく、利用者は選択した項目の指導・解説テープを一方的に聞くだけの電話情報サービスなので、利用者の属性や反応に関しては一切不明であった。

III. 結 果

1. 項目別利用件数

全130項目の内容と開設後1年間の利用件数を表1に示した。開設後1年間にお母さん編は1,956件(15.8%)、赤ちゃん編は8,039件(64.8%)、サポートシステム編は2,407件(19.4%)の利用があり、赤ちゃん編の利用が

表1 全130項目の内容と開設後1年間の利用件数

お母さん編	1,956(15.8%)		
お母さんのからだとこころ		おしゃぶりが離せない	78
つわりがひどくてつらい	171	寝ない	290
おなかがはる	90	抱きぐせ	117
乳首が出ていない、手入れは	39	人見知り	65
しみ、そばかす、抜け毛	51	笑わない	42
体重が増えすぎてしまった	54	呼んでも振り向かない	37
便秘がち	73	ものまねをしない	30
腹帯はなぜするの	75	ひとり遊びができる	40
高齢出産が不安なのですが？	67	赤ちゃんとペット	56
里帰り出産の注意は？	45	おばあちゃんが甘やかす	62
マタニティブルーとは	67	テレビが大好き	38
胎児への影響で気になること		おもちゃと絵本の選び方	35
妊娠中のレントゲンは？	74	母乳、ミルク、離乳食の心配	
かぜ薬を飲んでも大丈夫？	148	乳房がこる	89
妊娠中の歯の治療は？	88	母乳をひかえたいとき	116
コーヒー、お茶はダメ？	151	しぼった母乳の保存	73
タバコや飲酒の影響は？	166	断乳の時期は？	187
車を運転してもOK？	72	母乳が出なくなった時	259
バーマはいつ頃までに？	130	ゲップが出ない	174
妊娠中、出産後のSEXは？	303	ミルクを吐く	201
マタニティスイミング等は？	39	ミルクを急にのまなくなつた	209
胎教について知りたい	53	果汁・スポーツ飲料	99
赤ちゃん編	8,039(64.8%)	アレルギーとアトピー	209
からだ、発育の心配		フォローアップミルク	83
緑便	220	スプーンを嫌がる	31
便秘	366	離乳を開始する時期	117
くしゃみとシャックリ	235	遊びながら食べる	67
のどがゼロゼロいう	199	下痢のときの離乳食	75
いきんで苦しそう	148	赤ちゃんの世話	
頭の形がいびつ	148	衣類の枚数を調節	90
頭にフケとかさぶた	122	布団をはいでしまう	122
大泉門が早く閉じた	45	部屋の温度と湿度	47
でべそが気になる	71	暖房器具とクーラーについて	64
鼻づまり	214	おふろや洗髪を嫌がる	60
目やにがでる	132	外気浴と日光浴	51
首のすわりが遅い	74	応急処置	
寝返りがうてない	64	タバコやナフタリンを食べた	72
体重が増えない	108	擦り傷、やけど	26
頭が大きい	60	発熱	153
乳幼児突然死症候群(SIDS)	1	誤飲	62
情緒、しつけの心配		頭を打った	125
夜泣きがひどい	326	お誕生日をすぎてから気になること	
カンがつよい	294	哺乳びんが離せない	95
指しゃぶりがひどい	244	タオルが離せない	42
		左ききでも大丈夫？	60
		人にかみつく	131

最も多かった。大項目別の利用件数の上位は、①体、発育の心配(2,207件; 17.8%), ②母乳、ミルク、離乳食の心配(1,989件; 16.0%), ③情緒、しつけの心配(1,754件; 14.1%), ④京都府からのお知らせ(1,529件; 12.3%), ⑤胎児への影響(1,224件; 9.9%)の順になっていた。

項目別総利用件数の上位25項目は表2に示した通りであるが、子どもの病気の症状に関する項目(例えば、発熱、いきんで苦しそう、目やにがでるなど)の利用はあまり目立たなかった。また、「電話による子育て相談窓口」の項目が21位(174件; 1.4%)に入っていた。

2. 曜日別利用状況

図1に曜日別総利用件数を示したが、月～金曜日の平日(80.7%)に比べて土・日曜日(19.3%)の減少が目立った。特に、日曜日の利用が最も少なく、平日では週の前半に比較して後半の方が多い傾向がみられた。項目別総利用件数の上位5項目について、週間順位変動をみてみると(図2)、項目別1位の「便秘」は一週間を通じて常に上位を占めていた。項目別2位の「夜泣きがひどい」は週末には減少していた。一方、項目別3位の「妊娠中、出産後のSEXは?」は週末になると増加していた。また、項目別4位「カンが強い」、5位「寝ない」については曜日によってかなり順位が変動しており、一定の傾向はみられなかった。

3. 時間別利用状況

時間別総利用件数の推移を図3に示した。本事業の利用は9時以降急激に増加しはじめ、11時台がピークとなっていた。その後19時以降やや減少するものの、23時台まで比較的コンスタントに利用されていた。そして24時以降は急激に減少したが、深夜においても利用がゼロになる時間帯はなかった(最も利用が少なかったのは午前5時台で37件/年)。1日を深夜(0～8時)、日中(8～16時)、夕方～夜(16～24時)の3つの時間帯に分けて利用件数をみてみると、深夜が9%と最も少なく、残りは日中と夕方～夜でほぼ二等分されていた(表3)。

項目別総利用件数の上位8項目について時間

表2 総利用件数の上位25項目

順位	項目	利用件数
1	便秘	366
2	夜泣きがひどい	326
3	妊娠中、出産後のSEXは?	303
4	カンがつよい	294
5	寝ない	290
6	母乳が出なくなった時	259
7	指しゃぶりがひどい	244
8	くしゃみとシャックリ	235
9	緑便	220
10	保育園に入る時は?	215
	保健所と幼稚園について	215
12	鼻づまり	214
13	ミルクを急にのまなくなった	209
	アレルギーとアトピー	209
15	子どもを預かってほしい時	202
16	ミルクを吐く	201
17	叱り方と体罰	200
18	のどがゼロゼロいう	199
19	子どもを預けたいとき	193
20	断乳の時期は?	187
21	ゲップが出ない	174
	電話による子育て相談窓口	174
23	予防接種について	173
24	つわりがひどくてつらい	171
25	タバコや飲酒の影響は?	166

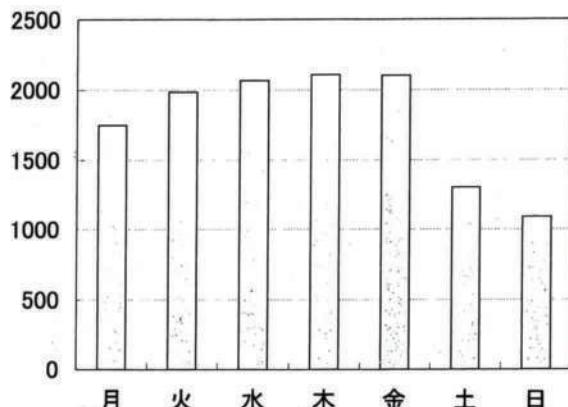


図1 曜日別総利用件数

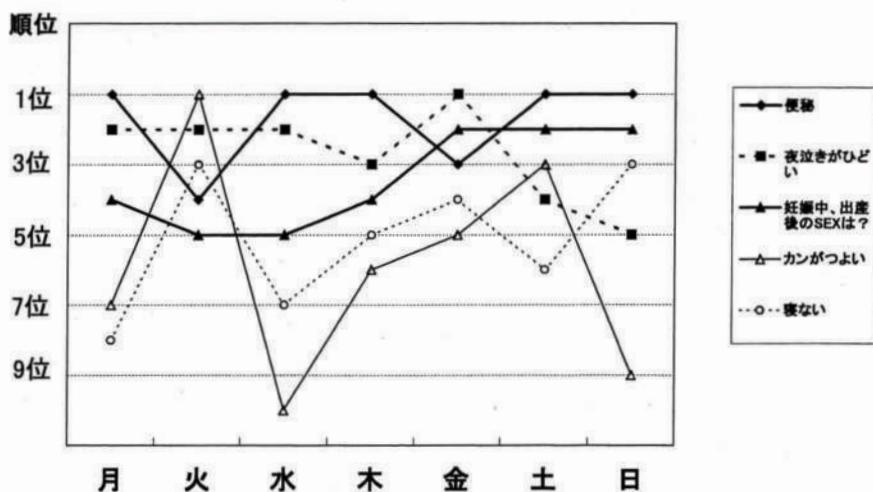


図2 総利用件数上位5項目の週間順位変動

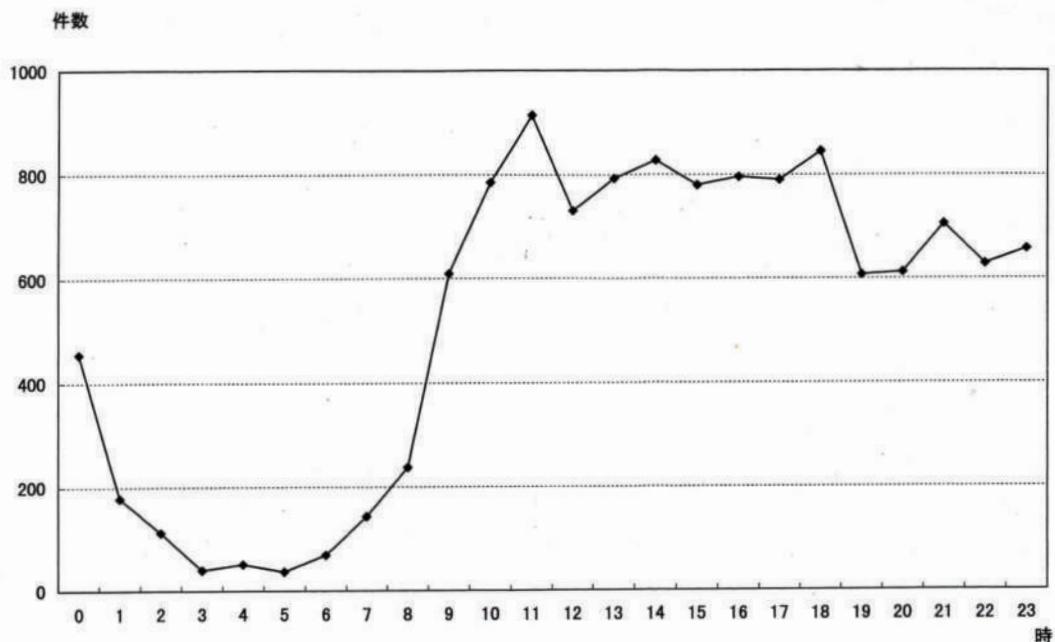


図3 時間別総利用件数の推移（0時～24時）

帶別順位変動をみてみると(図4)，項目別1位の「便秘」は深夜3位→日中1位→夕方～夜1位とどの時間帯でもコンスタントに利用が多かった。項目別2位「夜泣きがひどい」は1位→2位→5位と変化し，深夜は最多利用項目であったが，日中～夜と少しづつ順位を下げていた。項目別3位「妊娠中，出産後のSEXは？」は4位→5位→2位と夕方～夜に増加していく。項目別4位「カンが強い」，6位「母乳が出なくなった時」，8位「くしゃみとシャックリ」の利用は日中に多く，深夜には赤ちゃんが寝てしまうので気にならなくなるためか減少していく。

表3 時間帯別にみた総利用件数の割合(計12,402件)

時間帯	利用件数
日中(8～16時)	5,678 (46%)
夕方～夜(16～24時)	5,640 (45%)
深夜(0～8時)	1,085 (9%)

た。逆に項目別5位「寝ない」，7位「指しゃぶりがひどい」の利用は日中に少なく，夕方～夜，深夜に多かった。

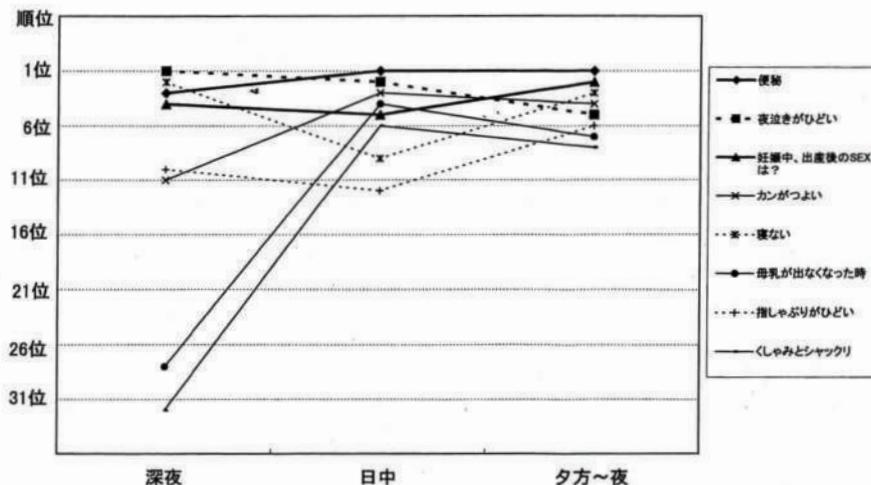


図4 総利用件数上位8項目の時間帯別順位変動

V. 考 察

結婚してから親になるまで育児そのものを実際に見る機会がほとんどない現在の若い母親にとっては、自分の産んだ子どもが生まれて初めて触る赤ちゃんであるという場合も珍しくはない。しかも核家族化や地域との連帯意識の希薄化のため育児のことを気軽に相談する相手が身近にいないという環境下で、マスメディアを通じて多種多様な育児情報が氾濫する結果、近年のわが国では母親の育児不安はますます増幅され、家庭や地域の中で母親の孤立化が急速に進行している¹⁻⁴⁾。このような状況では、母親がおかれた育児環境を考慮して個別に相談できる体制の整備が重要と考えられる^{3,6)}が、電話相談は誰でも、いつでも、どこからでも相談できる上に匿名性が確保でき、その場で回答が得られるという利点もあり¹⁾、前記条件に合致した育児支援対策の一つといえる。

京都府においても以前より電話による子育て相談が行われてきたが、平日の9~17時と時間帯が限定されていることや相談台数が1台であるため処理できる相談件数に限度があるという問題点があった。そこで平成9年10月1日から本事業が開始されることになった。その結果、この電話情報サービス開始後1年間の総利用件数は12,402件にのぼり、従来の電話相談が年間約1,000件前後の利用件数であったことと比較しても頻回に利用されていたことが判明した。本事業の時間別利用状況をみると、11時台に

ピークがみられたものの9時から24時まで各時間帯において比較的コンスタントに利用されており、深夜帯といえども利用がゼロの時間帯はなかった。さらに、結果の項で紹介したように、項目別利用件数の上位項目の週間順位変動、時間帯別順位変動をみると、各項目の順位変動はそれぞれ納得のいくもので、曜日や時間帯により利用者的心配事は多種多様であることが明らかとなった。それは本事業が24時間体制であったため、利用者の「いつでも、どこからでも、その場で簡単に説明が聞ける」という需要に十分応えられていたことを意味する。つまり、本事業が相談員のいる電話相談に比べて利用者から高い支持をもって受け入れられた理由は、24時間いつでも手軽に利用できる利便性のためにあったと推測された。全体的な利用内容としては赤ちゃんに関することが6割を占めたが、個々の項目別利用件数では、「便秘」が最も多く、以下「夜泣きがひどい」、「妊娠中、出産後のSEXは?」、「カンが強い」、「寝ない」、「母乳が出なくなった時」、「指しゃぶりがひどい」、「くしゃみとシャックリ」の順になっていた。3位の「妊娠中、出産後のSEXは?」を除くと、上位項目として体・発育の心配、情緒・しつけの心配、母乳・ミルク・離乳食の心配が多かったのは相談員による電話相談の報告^{1,3,4,6,8)}と同様で、「いきなり病院を受診するほどではないが、やはり心配なのでとりあえず誰かの意見を聞いてみたい」というレベルの項目がよく利用されていた。この程度の心配であれば、本事業のよ

うに指導テープを聞いて参考にするという形式でも十分対応できると思われた。また、本事業の曜日別利用状況をみてみると、平日に比べて土・日曜日の減少が目立ち、特に日曜日の利用が最も少なかった。この背景には、核家族化に伴いひとりで子育てをしている母親にとって夫以外に育児の相談ができる人が身近にいないという現状があり、週末は夫が家庭にいるので夫に相談すればわざわざ電話をかけなくても育児不安はひとまず解消されるという状況が推察された。項目別利用件数2位の「夜泣きがひどい」の利用が週末に減少していたのはその代表的な例であろう。さらに、身近に相談相手がいるだけで大部分の育児不安は解消されるという意味では、「子どもの城」において母親同士の交流を深めるために実践されている「赤ちゃんサロン」の試み²⁾は今後の地域における育児支援対策の有力なモデルケースの一つといえよう。

項目別利用件数が3位であった「妊娠中、出産後のSEXは?」については、当然ながら病院で医師に直接聞きづらく、またいくら匿名性が確保できる電話相談といえども他人に相談することには抵抗がある内容であるため、本事業のような形式が最も適した相談事であろう。このように、今後ますます多様化するであろう母親の不安や悩みに対応していくためには、利用者本位の様々な情報サービス供給体制を整備した上で的確な情報を提供していくことが必要と思われた。

一方、相談員のいる電話相談では非常に多い子どもの病気に関する項目は今回あまり目立たなかった。病気の症状や程度は個人によって異なるため、ただテープを聞くだけで母親の心配が十分解消されるとは思えず、この点は本事業のような情報提供形式の限界を示すものだろう。また、本事業の場合、利用者の属性も指導テープの内容に対する反応も全く不明であるため、現在のあり方で利用者の心配にどこまで対応できているのか、あるいは今後どういう点をどのように改善していけばよいのかという疑問は常に残される。

最後に、項目別利用件数の21位に「電話による子育て相談窓口」がみられたことは興味深い。電話情報サービスだけでは不十分であったが、

これをきっかけに専門の相談員に育児相談してみたいと考えた母親が意外に多かったのであれば、そして相談した結果適切な指示を得て育児不安が解消され母親の育児能力が高まったのであれば、それもまた本事業の育児支援対策における存在意義の一つかもしれない。いずれにせよ、本事業のみで母親の育児不安が全て解消する筈ではなく、今後育児支援対策を効果的に展開していくためには、個々の状況に応じて本事業と他の方法をうまく組み合わせていくことが重要と考えられた。

本研究の一部は厚生省科学研究委託費によって行われた。本研究の遂行にあたりご協力頂きました京都府保健福祉部児童保健福祉課工藤充子課長（現宇治児童相談所長）、中田昭博係長、母子衛生研究会國東陽彦部長に深謝致します。

参考文献

- 1) 長坂典子. 乳児期の子育て支援—地域保健サービスの立場から（夜間電話相談による子育て支援）. 周産期医学 1993; 23: 833-837.
- 2) 中澤恵子, 太田百合子, 植松紀子, 他. 育児支援についての一考察—子どもの城「赤ちゃんサロン」をモデルとして—. 小児保健研究 1996; 55: 584-590.
- 3) 住友真佐美. 少子社会と母子保健医療行政. 小児保健研究 1998; 57: 506-510.
- 4) 清水洋子. 地域における母子保健活動に関する研究—民間施設の母子健康相談利用者のニーズと看護職の援助について—. 小児保健研究 1998; 57: 605-611.
- 5) 國東陽彦. 電話情報からみた育児. チャイルドヘルス 1999; 2: 498-502.
- 6) 石垣和子, 杉下知子, 手塚圭子, 他. 手紙による母親の育児相談にみられる相談ニーズの傾向と保健婦等の相談担当者による保健指導のあり方について. 小児保健研究 1994; 53: 677-681.
- 7) 永瀬春美, 杉下知子. 電話相談から見た育児不安の実態—保健所に関連した相談の分析—. 小児保健研究 1994; 53: 668-676.
- 8) 荘玲子, 横山桂子, 竹内美恵子. 母子支援についての一考察—電話相談の現状から—. 徳島大医短紀要 1995; 5: 109-114.