

地域保健指導における電話相談の利用に関する研究

保健所における乳幼児の電話相談について

近 寅 彦 (新潟県衛生部長)

I はじめに

昨年度の新潟県三条市における乳幼児電話相談事業の検討に引き続き、本年度は3市3町1村の比較的広域な地域をカバーする新津保健所での電話相談サービスの実施について検討し、今後の地域における母子保健サービスのあり方に資した。

II 調査対象地域の状況

1. 管内の概況

市町村数	3市3町1村
面積	566.77Km ²
人口	197,058人
世帯数	47,248世帯
出生数(52年)	3,100人
出生率(人口1,000対)	15.7
電話の普及率	50,058台
(人口100人当り)	25.4台)
(世帯100当り)	106台)

(52年11月現在)

小児科関係の医療機関	62施設
産婦人科関係の医療機関	12施設
市町村保健婦	39人
開業助産婦	72人
母子保健推進員	477人

2. 管内の母子保健活動について

管内の母子保健サービスはすべて市町の事業として実施されている。このため新津保健所の母子保健事業は、市町村の自主性ある活動を指導協力する形ですすめられている。

管内各市町村では、児については乳児検診、離乳食指導(講習会)、1歳6か月児、3歳児検診を実施し、保健所では、とくに情緒面で問題があると思われる未就学児について幼児精神衛生相談(予約制)を実施している。

母については、婚前、新婚、新成人、母親学級等の各学級活動を通じて、健全な家庭生活や家族

計画、妊娠中の注意、乳幼児の育て方等について指導している。

III 実施方法及び期間など

電話相談サービスの名称 “赤ちゃん百科”電話相談

調査対象期間 昭和53年1月から2月(2か月間)

相談開設の日 毎週木曜日午前中

相談担当者

母子保健係を中心に、医師、保健婦、栄養士、精神衛生相談員、予防、防疫担当係な関係保健所職員。

相談方法

1. 相談依頼者は“赤ちゃん百科”専用電話に申込む。
2. 相談の受付は母子保健係が担当し、相談依頼者と対象児氏名及び相談内容の要旨を所定の受付票に記載し、相談内容に応じて待機している相談担当者に回付する。
3. 受付票の回付された相談担当者は、必要に応じて、さらに詳しく相談内容を聴取しながら指導する。回答終了後、受付票に回答及び措置等を記入して母子保健係へ還付する。
4. 他の機関に指導を依頼した場合は、その措置結果を後刻確認のうえ、所定欄に記入し記録とする。

広報の方法

1. ポスターを作成し、管内全市町村に掲示した。
2. チラシを作成し、市町村に依頼し、管内の全世帯に漏れなく配布した。
3. 市町村の広報紙へ原稿を提供してPRを依頼した。
4. 日刊新聞各社に資料を提供して報道を依頼した。

IV 実施結果

1. 開設月別相談件数について
相談の初開設月である1月は3回の開設で39

件(1回平均1.3件)、2月は4回の開設で67件(1回平均1.7件)の相談利用があった。

2. 相談に必要な時間について

1回の相談時間は10～15分が最も多く(48.1%)、次に15～20分(20.8%)、5～10分(14.2%)の順となっており、相談専用電話は殆んど通話の空いている間がない状態である。

[このため、電話が空かず、やむを得ず定められた時間以外に相談を受けた件数が1月に6件、2月に13件もあった。]

3. 相談者の住居地について

相談件数を地区別にみると、保健所所在地で管内人口の最も多い新津市からの相談が最も多くて43件(40.6%)、保健所から遠い市町村からの相談が多いという傾向はとくにみられない。

また、保健所管内以外からの相談も調査対象期間中に12件あり、しかも県都の新潟市からのものが最も多い(6件)ことがわかった。管内以外からの相談は新聞の記事によるものと思われる。

4. 相談対象児の月例について

相談対象児は乳児が75件(68.8%)で最も多い。これを月令で見ると、3～6か月未満が最も多くて27件(24.8%)、次いで6～12か月未満が26件(23.8%)、0～3か月未満が22件(20.2%)となっている。

5. 相談対象児の出生順位について

第1子の相談が最も多くて61.5%、第2子が次に多くて29.4%となっている。

6. 相談者の年齢階層について

相談依頼者の年齢階層別では、20歳代の利用が最も多く、65件(59.6%)で大半を占めており、次いで30歳代が28件(25.7%)となっている。

7. 相談者と対象児との続柄

続柄では、相談依頼者母親であるものが最も多くて94件(88.7%)、次いで祖母の8件(7.6%)となっている。

8. 対象児の祖父母との同居の有無について

祖父母との同居の有無についてみると、同居しているものの相談が34%であり、同居していない“いわゆる核家族”からの相談が66%であった。

9. 相談の内容について(延べ件数)

病気に関するものが最も多く55件(39.0%)

次に、食事及び栄養に関するものが39件(27.7%)となっている。

病気に関するものでは、便に関するものが16件(29.0%)で最も多く、次いで、湿疹、涙(さかさまつげによる)、眼やに、嘔吐の順となっている。

食事及び栄養に関することでは、乳幼児に必要な栄養についてが15件(38.5%)で最も多く、次にミルクの飲みが悪い、偏食となっている。

さらに、相談対象児の月例別で相談内容をみると、0～3か月未満では病気に関するものが最も多く、28件の相談のうち19件(67.8%)となっている。

このうち多いのは、便に関すること(7件)、乳児湿疹(5件)であった。

次いで、食事及び栄養に関する相談が6件(21.4%)となっている。

3～6か月未満では、食事及び栄養に関するものが最も多くて15件(42.8%)、次いで、病気に関するものが13件(37.1%)となっている。

6～12か月未満では、食事及び栄養に関することと病気に関するものが、いずれも同数の10件(27.0%)ずつで、次いで身体発達に関するものが7件(18.9%)となっている。

この月令児の身体発達に関する相談は他の月令児に較べて最も多い。

12～18か月未満では、相談件数は半減して行くが、食事及び栄養に関する相談が最も多くて6件(40.0%)となっている。

母についての相談は僅か3件のみであった。

その内容は妊娠、授乳と先天異常児の出生予防などに関することであった。

10. 相談担当職員の職種について

相談担当者は延べ122人で、職種では医師が最も多く70人(57.4%)、次いで保健婦が33人(31.1%)、栄養士が16人(13.1%)、精神衛生相談員が3人(2.5%)となっている。

11. 相談後の措置について

電話相談のみで解決がついたもの76件(71.7%)、市町村へ協力を依頼したもの10件(9.4%)、医療機関への受診をすすめたもの12件(11.3%)であり、また、訪問指導を要するものが6件(5.7%)であった。

V まとめ

2か月間の調査期間の実施結果は、おおむね次のようである。

1. 病気に関する相談が最も多い。
2. 既存の知識を確認するような質問が少ない。
3. 電話相談サービスの開設が日刊新聞に報道されたことによる広報の効果は、管外からの相談のあったことからわかる。
4. 電話相談サービスの時間的制約から相談が殺到するので、保健所の電話とは別個に直通電話を設けることは、通常の保健所事務の混乱を避けるために必要である。
5. 保健所が、母子保健に関する電話相談サービスを実施するためには、医師、保健婦、栄養士、P・S・W、予防、防疫担当などの関係職種が協力し合う態勢が前提となると思われる。とくに医師の参加が必要である。
6. 保健所における母子保健に関する電話相談サービスには、とくに病気に関する具体的な相談に際しては、対象児を診察してのうえでないので、その指導には当然限界がある。したがって、電話で解決のできない場合には、必要に応じて、すみやかに市町村や医療機関などの相談の勧奨等もしなければならず、事前の連けいを密にしておくことがきわめて重要である。
7. 電話による相談サービスは、その場限りのこととせず、絶えず、その後の様子を確認して措置の適否を判定しながらすすめてゆくことが、本サービスの継続にとって必要なことと思われる。
8. 本サービスの開設は、母子保健の指導に関する住民のニーズの傾向を把握するうえにも、きわめて有意義なことである。

VI おわりに

昨年度の市町村レベルでの電話相談サービスに次いで、本年度は保健所レベルでの電話相談サービスの実施を検討した。

しかし、実施期間がわずか2か月での調査のため、詳細な考察には適さず、市町村レベルとの比較検討は次にゆずらざるを得なかった。

なお、電話で相談される問題の大部分は、ホームドクターをもつことで容易に解決されるもので

はないかと思われるし、保健所が事後措置等に関与してゆかなければならないものは比較的少ないことが判明した。

しかし、たとえば、知恵おくれの子をもつ親などが保健所や市町村の窓口では直接話しにくいことも、電話なら話せるという利点は、母子保健サービスのすすめ方にとって看過できないことと思われる。

また、相談のあった具体的な問題は整理のうえ、集団育児相談などの場でも取り上げて指導をするなどし、このサービスのすすめ方を今後さらに検討しながら電話相談サービスを地域における母子保健対策の有力な手段のひとつとして定着させるよう努力して参りたい。

I 受付票の分類の記載要領(52年度分類基準)

1. 家族の状況

曾祖父、曾祖母、……の中で、家族構成員に○印をつけ、その他の者は、叔父、叔母、兄、姉、と記入するが、同胞は、特に、兄(何才)というように記入する。

2. 相談内容の分類は、次の分類により記す

① 身体的発育

- a 運動発達の遅れ
- b 体重がふえない
- c ふとりすぎ
- d 標準より小さい
- e 左きき
- f 歯の発育
- g その他

② 精神的発達

- a 視覚異常
- b 聴覚異常
- c 精神発達の遅れ
- d 言語発達の遅れ
- e その他

③ 情緒面

- a 愛着物
- b 赤ちゃん返り
- c 夜なき
- d 指しゃぶり

- e 夜尿
 - f 反抗
 - g どもり
 - h 落ち着きがない
 - i 異常行動
 - j その他
- ④ 社会性
- a 友だちと遊べない。友だちをいじめる
 - b 人見知りする
 - c 保育所に行きたがらない
 - d その他
- ⑤ 養護及び躰
- a 睡眠に関すること
 - b 抱く、おぶう
 - c 入浴
 - d 排尿、排便
 - e 食事
 - f 日光浴、外気浴
 - g 遊び
 - h その他
- ⑥ 食事及び栄養
- a 乳幼児に必要な栄養
 - b 食が細い
 - c ミルクを飲まない
 - d 偏食
 - e その他
- ⑦ 保健、健康管理
- a 身体が弱い(単なる虚弱体質)
 - b ツ反陽転後
 - c 予防接種に関すること
 - d 健康増進(積極的鍛練)
 - e その他
- ⑧ 病気に関すること
- a 便のこと
 - b 湿疹
 - c その他の皮膚異常
 - d おむつかぶれ
 - e よだれ
 - f 口の中のこと
 - g 歯
 - h さかさまつげ、涙が多い
 - i 風邪をひき易い

- j 嘔吐
- k ヘルニア
- l ひきつけ
- m その他

- ⑨ 母に関すること
- a 妊娠に関すること
 - b 産褥 //
 - c 授乳 //
 - d 家族計画 //
 - e 遺伝相談 //
 - f 婦人科の病気
 - g その他

記載例……身体的発育
体重がふえない。

①—b

II 相談内容の区分

1. 身体的発育に関すること

- 運動発達の遅れの心配
 - 首のすわるのが遅い
 - ねがえりをしない
 - おすわりをしない
 - はいはいをしない
 - ひとりだちをしない
 - 歩行が遅い
 - その他
- 体重がふえない
- ふとりすぎ
- 標準より小さすぎる
- 左きき
- 歯の発育
- その他

2. 精神及び神経系の発育に関すること

- 視覚異常
 - 物を眼で追わない
 - 眼のそばへ物をやってもまばたきをしない
- 聴覚異常
 - 音のする方を向かない
 - 呼んでもふりむかない
- 精神発達の遅れと思われるもの
 - 物事に無関心
 - あやしても笑わない
 - 人まねをしない

おもちゃで遊ぼうとしない

顔つきの異常

○ 言語の遅れ

1才半をすぎても片言(ウマウマ, ママなど)も云わない。

名前を呼んでもふりむかない

発音がおかしい

3. 情緒面

愛着物(タオル, タオルケット, 毛布, めいぐるみ等)

赤ちゃん返り

夜なき

指しゃぶり(1才以後の指しゃぶり)

夜尿(3才以後)

反抗

どもり

落ち着きがない

異常行動()

その他

4. 社会性

友だちと遊べない, いじめる

人見知りする

保育所に行きたがらない

その他

5. 養護及びしつけ

○ 睡眠に関する事

睡眠時間, 添い寝, うつぶせ寝

○ 抱く, おぶう

抱きぐせ

○ 入浴

○ 排尿, 排便

用便のしつけ

夜尿

○ 食事

食事のしつけ, 食欲不振

○ 日光浴, 外気浴

○ 遊び

おもちゃ, 遊び方

○ その他

6. 食事及び栄養

○ 乳幼児に必要な食事(栄養)

ミルクの飲ませ方

離乳食の与え方

幼児食 //

○ 食が細い

○ ミルクを飲まない

○ 離乳食を食べない

○ 偏食

○ その他

7. 保健, 健康管理

○ 身体が弱い(単なる虚弱)

○ ツ反陽転後

○ 予防接種に関する事

○ 積極的に健康増進(身体をきたえる)

8. 病気に関する事

○ 便のこと(便の性状, 便秘等)

○ 湿疹(乳児脂漏性湿疹, アトピー性皮膚炎, その他)

○ その他の皮膚の異常(母斑, ストロフルス, その他)

○ おむつかぶれ

○ よだれ

○ 口の中(咽, 喉頭, 舌を含む)

○ 歯(虫歯, その他)

○ さかさまつげ, 涙が多い

○ 風邪をひきやすい

○ 嘔吐(だらだらと, 噴水状)

○ ヘルニア(ソケイヘルニア, 臍ヘルニア)

○ ひきつけ(有熱時, 無熱時)

○ その他

No. _____

赤ちゃん百科

受 付 票

受信年月日 昭和 年 月 日

受信者 _____

相談者	住所		電話番号
	氏名 (続柄)		年 令
対象児	氏名 (男・女)	第 子	生年月日 年 月 日生
	家族の状況 曾祖父・曾祖母・祖父・祖母・父・母		
相 談 内 容		回 答 及 び 措 置	回答者 氏 名 医・保 精・栄 子・他
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
分 類			
事後・処理結果			
備考 開始時刻 終了時刻			

※ 続柄及び家族の状況は対象児を中心として記載する。

相談時刻及び所要時間別相談人数

時刻 \ 所要時間	計	5分以内	5~10分	10~15分以内	15~20分以内	20分以上
計 (%)	106 (100.0%)		15 (14.2%)	51 (48.1%)	22 (20.8%)	18 (16.9%)
8:30前	1		1			
8:30~ 9:00	6			4	2	
9:00~ 10:00	27		5	13	3	6
10:00~ 11:00	26		4	10	9	3
11:00~ 12:00	28		3	14	4	7
12:00~	18		2	10	4	2

相談対象児の月令別男女別相談人数

月令・男女別 区分	計	0~3カ月未満		3~6カ月未満		6~12カ月未満		12~18カ月未満		18~24カ月未満		2才~3才未満		3才~4才未満		4才~		不明
		男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
該当児	21,895	371	339	369	390	770	701	759	752	777	783	1,763	1,691	1,581	1,587	4,711	4,551	
相談対象児	数	(12)	(2)	(1)	(2)	(1)	(1)			(1)								(3)
	率	109	12	10	15	12	13	13	3	9	4	-	1	5	2	1	5	1
該当児に 対する割合	0.4	5.2		3.2		1.6		0.8		0.2		0.2		0.09		0.06		
		2.6	2.6	3.5	2.8	1.6	1.7	0.4	1.2	0.4	-	0.05	0.3	0.1	0.06	0.1	0.02	

() 数は管外で再掲

相談対象児の出生順位

出生順位 \ 区分	相談人数	相談率
計	109	100.0
第1子	67	61.5
第2子	32	29.4
第3子	8	7.3
第4子		
第5子		
不明	2	1.8

相談者の続柄

続柄 \ 件数	相談件数	相談率
計	106	100.0
祖父	-	-
祖母	8	7.6
父	1	0.9
母	94	88.7
その他	3	2.8

出生順位別・母の年令別相談人数

出生順位	年令別	20才未満	20代	30代	40代	50代	60才以上	不明
	計	数	率					
計		109	59.6%	25.7%	1.8%	3.7%	3.7%	5.5%
第1子		67	46	12	1	3	3	2
第2子		32	16	11	1	1	1	2
第3子		8	3	5				
第4子								
第5子								
不明		2						

相談者の年令別、相談内容別相談状況（率）

相談内容	年令別	計	20才未満	20代	30代	40代	50代	60才以上	不明
計		100.0		(100.0) 61.7	(100.0) 26.2	(100.0) 1.4	(100.0) 4.3	(100.0) 2.9	(100.0) 3.5
身体的発育		8.5		(6.9)	(13.5)		(16.7)		
精神的発育		1.4		(1.2)	(2.7)				
情緒面		7.8		(5.8)	(10.8)			(25.0)	(20.0)
社会性		-	-	-	-	-	-	-	-
養護及び躾		5.0		(5.8)	(2.7)				(20.0)
食事及び栄養		27.7		(31.0)	(16.2)	(50.0)	(33.3)	(25.0)	(40.0)
保健・健康管理 (予防接種を含む)		8.5		(8.0)	(10.8)		(16.7)		
病気に関すること		39.0		(39.0)	(40.6)	(50.0)	(33.3)	(50.0)	(20.0)
母に関すること		2.1		(2.3)	(2.7)				

相談対象児の月令別、相談内容別相談状況（件数）

相談内容	月令別	計	0~3カ月未満	3~6カ月未満	6~12カ月未満	12~18カ月未満	18~24カ月未満	2~3才未満	3才~4才未満	4才~6才未満	不明
計		138	28	35	37	15	5	8	3	6	1
身体的発育		12	1	1	7	1		2			
精神的発育		2				1		1			
情緒面		11	1	1	5	2				2	
社会性		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
養護及び躾		7	1	2	1	1		1		1	
食事及び栄養		39	6	15	10	6	1	1			
保健・健康管理 (予防接種を含む)		12		3	4	1		1	2	1	
病気に関すること		55	19	13	10	3	4	2	1	2	1

相談者の年令別、相談内容別相談状況（件数）

相談内容	年令別	計	20才未満	20代	30代	40代	50代	60才以上	不明
計		141		87	37	2	6	4	5
身体的発育		12		6	5		1		
精神的発育		2		1	1				
情緒面		11		5	4			1	1
社会性		—		—	—	—	—	—	—
養護及び躰		7		5	1				1
食事及び栄養		39		27	6	1	2	1	2
保健・健康管理 （予防接種を含む）		12		7	4		1		
病気に関すること		55		34	15	1	2	2	1
母に関すること		3		2	1				

相談対象児の月令別、相談内容別相談状況（率）

相談内容	月令別	計	0～3カ月未満	3～6カ月未満	6～12カ月未満	12～18カ月未満	18～24カ月未満	2才～3才未満	3才～4才未満	4才～6才未満	不明
計		100.0	(100.0) 20.3	(100.0) 25.4	(100.0) 26.8	(100.0) 10.9	(100.0) 3.6	(100.0) 5.8	(100.0) 2.2	(100.0) 4.3	(100.0) 0.7
身体的発育		8.7	(3.6)	(2.9)	(18.9)	(6.7)		(25.0)			
精神的発育		1.3				(6.7)		(12.5)			
情緒面		8.0	(3.6)	(2.9)	(13.6)	(13.2)				(33.3)	
社会性		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
養護及び躰		5.0	(3.6)	(5.7)	(2.7)	(6.7)		(12.5)		(16.7)	
食事及び栄養		28.3	(21.4)	(42.8)	(27.0)	(40.0)	(20.0)	(12.5)			
保健・健康管理 （予防接種を含む）		8.7		(8.6)	(10.8)	(6.7)		(12.5)	(66.7)	(16.7)	
病気に関すること		40.0	(67.8)	(37.1)	(27.0)	(20.0)	(80.0)	(25.0)	(33.3)	(33.3)	(100.0)

相談回答及び措置

回答	件数	相談人数	率
計		106	100.0
即答		76	71.7
後で電話で返事		1	0.9
要訪問		6	5.7
市町村への協力依頼		10	9.4
関係機関受診のすすめ		12	11.3
市町村の健診のすすめ		1	0.9
保健所の幼児相談へのすすめ		—	—

母の相談状況

相談内容	件数	相談件数	率
計		3	100.0
妊娠に関すること	1		33.3
産褥に関すること	-		-
授乳に関すること	1		33.3
家族計画に関すること	-		-
遺伝相談に関すること (先天異常予防を含む)	1		33.3
婦人科の病気	-		-
その他	-		-

相談内容の詳細項目

(1) 身体的発育に関すること

身体発育	件数	相談件数	率
計		12	100.0
運動発達の遅れ	5		41.7
体重がふえない			
ふとりすぎ			
標準より小さい	3		25.0
左きき			
歯の発育	4		33.3
その他			

(2) 精神及び神経系の発育に関すること

精神発育	件数	相談件数	率
計		2	100.0
視覚異常			
聴覚異常			
精神発達の遅れ			
言語の遅れ	2		100.0
その他			

(3) 社会性

社会性	件数	相談件数	率
計			
友だちと遊べない いじめる			
人見知りする			
保育所に行き たがらない			
その他			

(4) 情緒面

情緒面	件数	相談件数	率
計		11	100.0
愛着物			
赤ちゃん返り			
夜なき	7		63.6
指しゃぶり	1		9.1
夜尿	1		9.1
反抗			
どもり	1		9.1
落ち着かない			
異常行動			
その他	1		9.1

相談従事者数 (延)

職種	月計		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	数	率												
計	122	100.0	45	77										
医師	70	57.4	28	42										
保健婦	33	31.1	8	25										
栄養士	16	13.1	7	9										
精神衛生相談員	3	2.5	2	1										
予防防疫担当主事														
母子担当主事														

養護及び躰

区分	件数	相談件数	率
計		7	100.0
睡眠に関すること		1	14.3
抱く、おぶうこと			
入浴	1		14.3
排尿、排便			
食事	2		28.6
日光浴、外気浴			
遊び			
その他	3		42.8

その他 { 家族内の人間関係
タバコの煙の害
汗をかき、枕の使用について

食事及び栄養

区分	件数	相談件数	率
計		39	100.0
乳幼児に必要な食事	15		38.5
食が細かい	3		7.7
ミルクを飲まない	10		25.6
離乳食を食べない	1		2.6
偏食	10		25.6
その他			

保健、健康管理

区分	件数	相談件数	率
計		12	100.0
身体が弱い(単なる虚弱)			
ツ反陽転後			
予防接種に関すること		11	91.7
健康増進(たんれん)			
その他	1		8.3

病気に関すること

区分	件数	相談件数	率
計		55	100.0
便のこと	16		29.0
湿疹	5		9.1
その他の皮膚の異常	1		1.8
おむつかぶれ			
よだれ			
口の中のこと			
歯	2		3.6
さかさまつげ涙が多	4		7.3
風邪をひき易い			
嘔吐	4		7.3
ヘルニア	3		5.5
ひきつけ			
その他	20		36.4

<その他の内訳>

- 斜頸 1
- 頭のペコペコ 1
- 口唇チアノーゼ 1
- 発熱 2
- 漏斗胸 1
- 股関節 1
- 風疹 1
- 先天代謝異常 1
- 結核感染 1
- 風邪 1
- せき 3
- 腫脹 1
- グリグリ 1
- 鼻血 1
- 腹なり 1
- 皮の色 1
- 首ふり 1

↓
検索用テキスト OCR(光学的文字認識)ソフト使用
論文の一部ですが、認識率の関係で誤字が含まれる場合があります
↓

はじめに

昨年度の新潟県三条市における乳幼児電話相談事業の検討に引き続き、本年度は3市3町1村の比較的広域な地域をカバーする新津保健所での電話相談サービスの実施について検討し、今後の地域における母子保健サービスのあり方に資した。