

地域保健指導における電話相談の利用に関する研究

— 母子の電話相談について —

五十嵐	衛 (新潟県衛生部長)
高橋	透 (新潟県衛生部公衆衛生課長)
渡辺	宏 (新潟県新津保健所長)
山岸	美津子 (新潟県新津保健所保健課長)
相馬	雄三 (新潟県三条保健所長)

はじめに

昨年度の新津保健所における乳幼児電話相談事業の検討に引き続き、本年度は新津保健所と三条市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。

管内市町村では、児については乳児検診、離乳食指導(講習会)、1才6か月児、3才児検診を実施し、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。

第1部 新津保健所

I 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	201,592人
世帯数	48,050世帯
出生数(53年)	2,941人
出生率(人口1,000対)	14.6
電話の普及率 (台数60,507台)	
人口100人当り	30.0台
世帯100当り	125.9台

(54年1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	37人
開業助産婦	67人
母子保健推進員	441人

2. 管内の母子保健活動について

県内の母子保健サービスはすべて市町村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。

II 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4月から 54年2月(11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、防疫担当係など関係保健所職員
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の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へ回付する。 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、その措置結果を後刻確認のうえ、所定欄に記入し記録を完成する。

- 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、市町村に依頼して、管内の全世帯に漏れなく配付した。
 3. 市町村の広報紙へ原稿を提供して広報を依頼した。
 4. 日刊新聞各社に資料を提供して報道を依頼した。

Ⅱ 実施結果

1. 開設月別相談件数について

相談は11か月開設したが、その相談件数の消長は別表のようであり、7、8、9月の件数増は、6月に日刊紙に報道されたためと思われる。2回以上の利用者は27人(7.4%)であった(表1)

2. 相談に必要な時間及び相談時刻

1回の相談時間は10～15分が最も多く(36.2%)、次に5～10分(35.4%)、15～20分(11.7%)の順となっており、前年度に比べて相談時間が短縮している。

また相談時刻は、11時～12時が最も多く(31.6%)次いで10時～11時(30.2%)、9時～10時(26.2%)となっている。(表2)

3. 相談者の住居地について

相談件数を地区別にみると、保健所所在地の新津市からの相談が最も多く141件(38.4%)を占め、次いで五泉市72件(19.6%)、管外42件(11.4%)となっており、管外からの相談が多いのが目立っている。(表3)

4. 相談対象児の月令について

相談対象児は乳児が258件(68.8%)で最も多い。これを月令でみると、0～3か月未満が最も多くて96件(25.6%)、次いで3～6か月未満、6～12か月未満となっている。(表4)

5. 相談対象児の出生順位について

相談の最も多いのは第1子で243件(63.8%)、次いで第2子107件(28.1%)で、出生順位がおそくなるにつれて、幾何級数的に減少する傾向がある。(表5)

6. 相談者の年令階層について

相談依頼者の年令階層別では、20歳代の利用が最も多く、242件(63.5%)で大半を占めており、次いで30歳代が76件(19.9%)となっている。(表6)

7. 相談者と対象児との続柄

続柄では、相談依頼者が母親であるものが最も多くて314件(85.6%)、次いで祖母の37件(10.1%)となっている。(表7)

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149件(40.6%)であり、同居していない"いわゆる核家族"からの相談が178件(48.5%)で、顕著な差はなかった。

9. 相談の内容について

病気の心配に関するものが最も多く175件(41.2%)、次に食事及び栄養に関するものが107件(25.2%)となっている。

病気の心配に関するものでは、便に関するものが63件(36.0%)で最も多く、次いで、口の中のこと、皮膚のこと、嘔吐、湿疹の順となっている。

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は62件(57.9%)で最も多く、次いで食が細い、ミルクの飲みが悪い、偏食の順となっている。

さらに相談対象児の月令別で相談内容を見ると、0～3か月未満では病気の心配に関するものが最も多く、119件の相談の

うち59件(49.6%)となっている。

3～6か月未満では、病気の心配に関することが最も多くて84件の相談のうち38件(45.2%)、次いで、食事及び栄養に関すること26件(31.0%)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が最も多くて、98件の相談のうち38件(38.8%)、次いで病気の心配に関すること31件(31.6%)となっている。

12～18か月未満では、相談件数は半減してくるが、相談内容は病気の心配に関すること、保健健康管理に関すること、食事、栄養に関することの順となっている。(表8)

母についての相談は10件あり、妊娠、授乳、先天異常の心配、その他であった。(表9)

10. 相談担当職員の職種について

相談担当者は延べ890人で職種では、医師が最も多く219人(56.2%)、次いで保健婦が126人(32.3%)栄養士が42人(10.8%)、精神衛生相談員が8人(0.8%)となっている(表10)

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259件(65.1%)、市町村へ協力を依頼したものの18件(4.6%)、医療機関への受診をすすめたもの50件(12.6%)、訪問指導を要するもの18件(4.6%)であり、数日後の児の様子を再報告を求めたものが、33件(8.3%)あった。(表11)

まとめ

11か月間の調査結果は昨年のまとめを除いておおむね次のようである。

1. 病気の心配に関する相談が最も多い。
2. 電話相談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、報道の翌月からの相談件

数の増加からうかがわれる。

3. 子供の健康状態は、母親の心理状態の影響が認められることが多いので、電話相談は母親の心理的不安定の解消のためには意味があると思われる。

第2部 三条市

I 調査対象地域の状況

1. 三条市の概況

面積	76.52Km ²
人口	84,661人
世帯数(53年)	22,022世帯
出生数(53年)	1,396人
出生率(人口1,000対)	16.7
電話の普及率(34,365台)	
人口100人当り	40.6台
世帯100世帯当り	156.0台

医療機関	小児科医	17人
市町村保健婦		11人
開業助産婦		16人
母子推進員		106人

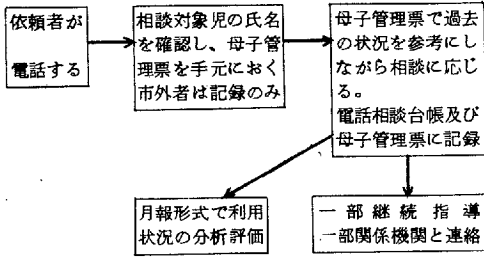
2. 管内の母子保健活動について

三条市は、生後3か月までの乳児の家庭訪問を助産婦が実施している。

また、3か月及び6か月児を対象とした乳児検診、1才6か月児検診、3才児検診を実施し、4～5か月児を対象に離乳食指導会、12か月児を対象に育児学級、3～6才で精神面で問題があると思われる幼児の指導会、その他必要に応じて、要管理者の家庭訪問を実施している。

II 実施方法及び期間など

電話サービスの名称	電話育児相談
調査対象期間	53年4月～54年1月
相談開設の日	毎週月曜日午前中
相談担当者	保健婦全員
相談方法	次の図の通り



Ⅰ 実施結果

1. 開設月別相談件数について

月別相談状況は表のとおりであり、月平均相談件数は29.9件であった。また2回以上の利用者は20人(8.0%)であった。(表1)

2. 相談対象児の月令について

相談対象児275人のうち、3カ月～12カ月未満が最も多く、118人(42.9%)次いで0～3カ月未満となっており、0～12カ月未満が全体の約70%を占めている。(表2)

3. 相談対象児の出生順位

第1子の相談が最も多く、171人(62.2%)で第2子、第3子の順に少なくなっている。(表3)

4. 相談者の年齢階層

20才代の相談者が最も多く、186人(67.2%)で、次いで30代で73人(26.4%)である。(表4)

5. 相談対象児の月令別相談内容

全体としてみると、養護に関するものが最も多く、299件中137件(45.8%)を占めている。次いで、栄養、予防接種、発育、疾病、その他の順で昨年との差はみられない。

対象児の月令別でみると、3～12カ月未満では、離乳食、栄養に関するものが多く、他の月令では養護に関するものが多い。(表5)

6. 措置状況

相談により解決したものは、254件(84.7%)で大部分を占めている。(表6)

Ⅳ 電話相談についてのアンケートの結果

電話相談についての意見について、電話相談を利用した人47人と、利用しなかった人62人に対して、アンケート調査した。その結果は、概ね次のようである。

1. 「大体満足だった」が、89.4%であった。
2. 顔が見えないので気がねなくきけた、便利だったという声があった。
3. 子供をみた上での相談ではないので不安が残ったという人がみられた。
4. 電話相談のあることは、市政だよりによって知ったというのが最も多くて72.8%であった。
5. 電話相談を利用しなかった人についての調査では、電話相談があることを知っているという者が77.4%あった。
また、育児に関する知識は、母及び育児書、テレビ等から得ているという者が61.4%を占めている。

V ま と め

昨年度以前のものを除けば概ね次のようである。

1. 相談内容の傾向は、ほぼ同じであるが、件数はやゝ増加の傾向がある。
2. その他の相談者及び対象児の状況についても前年と同じ傾向である。
3. 本年1月に、電話育児相談についての意見等について、アンケートをとり、まとめたが、予想通りの結果であった。

第3部 おわりに

1. 過去2～3年間母子の電話による相談を実施してきたが、関係する担当者の日常業務とのかかわり合いや、医療との境界の問題、面接しない相談の限界等が強く感ぜられ、電話という文明の利器を利用した相談にも、自ら限界があることを痛切に感ぜられた。
2. 広報宣伝の効果と必要性、特に市町村だよりや日刊紙の協力を求めることが大切である。

第 1 部 別 表

表 1 月別相談状況

項目	月	計												
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
相談回数		46	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
相談件数		867	52	85	45	45	87	89	27	21	19	19	28	
1回の相談件数		8.0	13.0	8.8	9.0	11.3	7.4	9.8	6.8	5.8	4.8	4.8	7.0	

表 2 相談時刻及び所要時間別相談件数

時刻	所要時間	計					
			5分以内	5～10分以内	10～15分以内	15～20分以内	20分以上
計		867	82	180	133	43	29
8:30～9:00		19	2	8	8	1	0
9:00～10:00		96	7	37	36	10	6
10:00～11:00		111	4	35	49	14	9
11:00～12:00		116	15	41	33	15	12
時間外		25	4	9	7	3	2

表 3 地区別相談状況

市町村名	月	計												
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
計		867	52	85	45	45	87	89	27	21	19	19	28	
新津市		141	20	17	17	15	12	12	12	10	8	8	10	
五泉市		72	15	4	5	8	8	7	4	5	4	3	9	
白根市		27	4	8	5	5	1	2	1	2	2	0	2	
小須戸町		19	2	1	1	2	2	3	2	0	1	1	4	
村松町		18	3	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1	
横越村		20	3	1	7	2	2	1	2	1	0	1	0	
亀田町		28	3	4	4	3	2	6	0	1	2	2	1	
管外		42	2	4	2	8	9	7	5	1	1	2	1	

表 4 相談対象児の月令別男女別相談件数

	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			
該当児		865	347	365	366	798	686	748	725	770	701	1552	1548	1768	1691	1581	1587	不明
相談対象児数	375	50	46	84	28	55	45	19	23	9	12	19	9	12	5	4	2	3
率	100	13.3	12.3	9.1	7.5	15.5	12.0	5.1	6.1	2.4	3.2	5.1	2.4	3.2	1.3	1.1	0.5	
該当児に対する割合		18.7	13.3	9.8	7.7	6.9	6.6	2.6	3.2	1.2	1.7	1.2	0.6	0.7	0.3	0.3	0.1	

該当児数は昭和54年2月末現在

表 5 相談対象児の出生順位

	相談件数	相談率
計	881	100.00
第1子	248	63.8
第2子	107	28.1
第3子	18	4.7
第4子	1	0.8
第5子以上	0	—
不明	12	3.1

表 6 出生順位別、年令別相談件数

	計	20才未満	20代	30代	40代	50代	60才以上	不明
計	381	1	242	76	4	28	6	24
第1子	248	1	170	80	8	23	5	11
第2子	107	0	58	39	1	5	1	3
第3子	18	0	11	7	0	0	0	0
第4子	1	0	1	0	0	0	0	0
第5子	0	0	0	0	0	0	0	0
不明	12	0	2	0	0	0	0	10

表 7 相談者の続柄

	相談件数	相談率
計	867	100.00
祖母	37	10.1
父	5	1.4
母	814	85.6
その他	2	0.5
不明	9	2.5

表 8. 相談対象児の月令別、相談内容別相談状況（数）

	計	0～8カ月 未満	8～6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	3～4才 未満	4～6才	不 明
計	425	118	84	98	49	24	31	13	3	5
身体的発育	18	5	5	7	1	—	—	—	—	—
精神的発育	7	—	—	1	—	1	4	1	—	—
情 緒 面	22	—	3	5	5	3	3	2	1	—
社 会 性	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
養護及び躾	54	24	9	13	2	4	1	1	—	—
食事及び栄養	107	25	26	38	12	2	4	—	—	—
保健、健康管理 (予防接種を含む)	42	5	3	3	13	1	9	5	2	1
病気の心配 に関すること	175	59	38	31	16	13	10	4	—	4

表 9. 母についての相談状況

	相 談 件 数	率
計	10	100.0
妊娠に関すること	2	20.0
産褥 "	1	10.0
授乳 "	2	20.0
家族計画 "	1	10.0
遺伝相談に関すること (先天異常児予防を含む)	1	10.0
婦人科の病気	—	—
そ の 他	3	30.0

表 10. 相談従事者数(延)

職 種 \ 月	計	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
計	890	54	41	49	48	40	41	27	21	19	21	29	
医 師	219	32	24	22	28	23	18	9	17	14	13	19	
保 健 婦	126	14	11	20	11	12	19	18	4	5	6	6	
栄 養 士	42	8	6	7	8	5	3	0	0	0	2	3	
精神衛生相談員	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	
予防防疫担当主事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
母子担当主事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

表 11. 相談回答及び措置

	相談件数	率
計	396	100.0
電話相談のみで 解決のついたもの	259	65.1
後で電話で返事	1	0.3
数日後の児の様子 の再報告	33	8.3
要 訪 問	18	4.6
市町村への協力依頼	18	4.6
市町村の健診のすすめ	11	2.8
保健所の相談へのすすめ (幼児精神衛生相談及び結核)	6	1.5
関係機関受診のすすめ	50	12.6

第 2 部 別 表

表 1.

区 分	月 別	計	月 平 均	S 5 8										S 5 4
				4 月	5	6	7	8	9	10	11	12	1	
開 設 回 数		42回	4.2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
相 談 者 数		275人	27.5	25	25	35	36	30	19	28	34	18	25	
相 談 対 象 児 数		275人	27.5	25	25	35	36	30	19	28	34	18	25	
相 談 件 数 (延)		299件	29.9	27	25	38	37	32	22	29	39	18	32	

表 2. 相談対象児の年令、月令階層

月令年令 区 分		計	0～3ヵ月 未満	3～12ヵ月 未満	1～2才 未満	2～3才 未満	3～6才 未満
相談 対象 児 (A)	数	275人	64	118	43	25	25
	率	100.0%	23.3	42.9	15.6	9.1	9.1
相談 件 数	数	299件	77	128	43	26	25
	率	100.0%	25.8	42.8	14.4	8.7	8.3
相 談 該 当 児 概 数 (B)		8,300人	320	980	1,400人	1,400人	4,200人
該 当 児 対 する 率 (A/B)		3.3%	20.0	12.0	3.1	1.8	0.6

(注) 相談該当児数は、年間出生数を1才未満、1,300人、2才～6才は1,400人として概数で算出した。

表 3. 相談対象児の出生順位

区 分	順 位	計	第 1 児	第 2 児	第 3 児	第 4 児
		人 数	275人	171	81	22
率		100.0%	62.2	29.5	8.0	0.3

表 4. 相談者の年令階層

区 分	年 令	計	～19才	20代	30代	40代	50代	60代
		相 談 者	数	275人	0	186	73	4
率		100.0%	0	67.6	26.5	1.5	4.0	0.4
相 談 件 数	数	299件	0	201	79	5	12	2
	率	100.0%	0	67.2	26.4	1.7	4.0	0.7

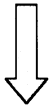
表5. 相談対象児の月令別相談内容

内 容		月 令		0～8カ月	8～12カ月	1～2才	2～3才	3～6才
		計	未満	未満	未満	未満	未満	
相 談 者 数		275	64	118	43	25	25	
相 談 件 数		299 (100.0%)	77 (100.0%)	128 (10.0%)	43 (100.0%)	26 (100.0%)	25 (100.0%)	
発 育	小 計	26(8.7)	2(2.6)	8(6.3)	6(14.0)	4(15.4)	6(24.0)	
	発 育 遅 延	9	2	4	3			
	運動機能発達遅延	4		4				
	言語発達遅延	12			3	4	5	
	そ の 他	1						1
栄 養	小 計	96(32.1)	21(27.3)	61(47.7)	11(25.6)	2(7.7)	1(4.0)	
	離乳食について	21	8	18				
	摂取量について	34	5	25	3	1		
	乳汁の与え方	38	13	18	7			
	偏食むら食い	1						1
	そ の 他	2			1	1		
養 護	小 計	137(45.8)	52(67.5)	47(36.7)	22(51.2)	7(26.9)	9(36.0)	
	排泄について	58	23	19	7	5	4	
	清潔について	—	—	—	—	—	—	
	睡眠について	16	7	5	4			
	異常な行動	4		3	1			
	皮膚の異常	12	6	4	1		1	
	情緒面の問題	3			1	1	1	
	身体の異常	30	10	10	7	1	2	
	そ の 他	14	6	6	1		1	
疾 病	小 計	4(1.3)	1(1.3)	1(0.7)			2(8.0)	
	ソケイヘルニア	1	1					
	停留睪丸	1						1
	夏 か ぜ	1		1				
	流行性耳下腺炎	1						1
予 防 接 種	小 計	33(11.0)		9(7.0)	4(9.2)	13(50.0)	7(28.0)	
	うけ方・時期							
	事後の手当							
その他	そ の 他	3(1.1)	1(1.3)	2(1.6)				

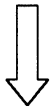
その他のその他……レントゲンの影響について

表6. 月別措置状況

措置状況	月別		計	5 8 4 月	5	6	7	8	9	10	11	12	S 54 1
	数	率											
措置件数	300	100.0	27	25	38	37	32	22	29	39	19	32	
「相談」により 解決したもの	254	84.7	17	21	30	33	30	20	26	36	14	27	
その他	小計	46	15.3	10	4	8	4	2	2	3	3	5	5
	医療機関への 受診のすすめ	16	5.3	6	1	2	0	0	0	0	1	3	3
	市主催の健診健相 への来所のすすめ	12	4.0	1	1	2	3	0	1	1	0	1	2
	家庭訪問の約束	5	1.7	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0
	関係機関への 連絡紹介	4	1.3	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0
	医師に相談して 解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他 (経過観察など)	9	3.0	2	1	3	0	0	0	1	1	1	0



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

昨年度の新津保健所における乳幼児電話相談事業の検討に引き続き、本年度は新津保健所と三条市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費した。