

流通店舗内での民間母子保健相談に関する研究

江井俊秀¹⁾・飯島晴美²⁾

要約：今後の民間相談事業のあり方を検討するために、財団法人母子衛生研究会が全国の流通店舗内に設置している、母子保健相談室・相談センター（以下、相談室と略す）の利用者を対象に、アンケートを実施し、利用者のニーズ並びに相談実態を調査した。

見出し語：流通店舗・母子保健相談

I 調査実施概要

有効回答者数は476名（回収率79.3%）であった。

(1) 調査対象

調査期間は、平成5年11月1日～11月15日。

全国の相談室に訪れた600名の利用者を対象とした。調査時点における相談室の設置数は、39都道府県に265か所であった。その中から120か所を抽出、1か所につき各5票の調査票を依頼し、合計600名に調査を実施した。

II 調査結果

－ 利用実態に関する項目 －

なお、120か所の調査店舗のうち、相談実施の曜日が土曜日の店舗が57か所、平日の店舗が63か所であった。

(1) 対象者の属性

利用者の家族構成人数は半数以上（50.3%）が3人で、4人以下の家族が74.8%あった。子どもの数は1人が最も多く（67.0%）、平均は1.39人である。また、夫の親との同居率は21.4%、妻の親との同居率は5.7%で、夫婦と子どもだけの世帯は72.4%であった。本調査においても、少子・核家族化の傾向が認められる。

(2) 調査方法・調査期間

調査票の配布は、相談員が利用者に協力を依頼し、調査票を手渡しする。利用者は調査票を家に持ち帰り、無記名で回答の後、郵送により財団法人母子衛生研究会宛に返送する。

^{1) 2)} 財団法人母子衛生研究会

利用者本人(妻)の年齢は25～29歳が47.3%次いで30～34歳が34.4%、平均年齢は29.2歳で、夫は30～34歳が41.8%次いで25～29歳が28.6%、平均年齢は32.2歳であった。

本人の職業は、利用者のほとんどが、乳幼児を抱えた母親であり、「専業主婦」が84.4%を占めている。「フルタイムの勤務(常勤)」は1割に満たない(9.5%)。

(2) 相談室を知った経緯

相談室を知った経緯の半数以上(53.1%)が「店内放送や掲示」であった。多くの利用者にとって、相談室は店舗内の一施設として意識されているのではないと思われる。それゆえ、店舗側の利用者に対する告知努力が、利用状況を左右する大きな要因となろう。

次に多い経緯は「友人・知人の紹介」29.9%で、乳幼児を持つ母親の間で情報交換が行われている様子がうかがわれる。口コミの影響力の大きさを物語っている。

(3) 相談室までの交通手段と所要時間

自宅から相談室までの所要時間は「30分未満」が7割(73.3%)を越え、交通手段も「徒歩」によるものが16.4%あった。

交通手段の第一位が「自動車」58.8%であるのは、本調査が全国的に実施されたものであり、近年郊外型の店舗が多いこと、さらに女性の運転免許保有者数の増大からもうなずける数字である。(なお今回の調査では、同伴者の有無は不明である。)

(4) 主な相談内容

当日の主な相談内容について、A.自分のこと B.子どものことそれぞれの択一回答の結果は、下記のとおりであった。

A.自分のことの「妊娠中のこと」と「出産・産後のこと」を合わせると10.5%で、相談者のほぼ1割が妊婦であることが推測できる。

「人間関係」についての相談が2.7%あるが、相談員から毎月提出される報告書(勤務月報)には、嫁と姑の育児をめぐる対立の相談など、具体的な事例が度々報告されている。

B.子どものことでは、「体重・身長測定」が60.3%で最も多く、次いで「生活や発達」が28.1%であった。子どもの年齢と相談内容の相関をみると、0・1歳児は身体発育の著しい時期である為「体重・身長測定」の割合が高く、2歳児以降の相談では「生活や発達」の比重が増す傾向にあった。

(5) 相談時間・待ち時間

相談時間の平均は15.1分で、最頻値は10分(35.7%)であった。一对一の相談で多少ゆとりのある時間であると考えられる。

待ち時間について、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階評価で、「やや不満」「不満」を合わせても8.4%と低かった。本調査では実際の待ち時間については不明であるが、利用者が不満を抱かず待てる状況であったことが推察される。

(6) 相談後の感想・相談員の印象・

不安や悩みがあるときの相談相手

相談後の感想としては、プラス評価の「悩みが解消した」6.2%「有効なアドバイスがえられた」55.5%「気持ちが落ち着いた」33.1%を合わせると、利用者の94.8%が高い満足度を示したことになる。

相談員の印象を、A対応・B言葉づかい・C専門知識について5段階評価で尋ねたところ、各項目の「満足」と「ほぼ満足」を合計したパーセンテージは、それぞれA86.5%・B85.3%・C82.7%であった。

また、不安や悩みのあるときの相談相手に、7.9%の利用者が「相談室」と回答している。「夫」30.6%や「友人」25.3%など身近な相談相手を除けば、「かかりつけの医師」3.0%「保健所や市町村の保健婦」2.6%など、他の専門相談機関と比較して高い数値を示している。

(7) 子育てで今までに利用したもの

これから利用したいもの

相談室に該当する選択肢「デパートなどの育児相談」について、これまでの利用経験を尋ねたところ81.6%が「ある」と回答し、今後利用したいと思うかを尋ねると94.7%が「思う」と答えている。

(8) 相談室を利用しやすい曜日とその理由

現在実施している曜日と実施希望の曜日とを比較すると、平日実施の場合の希望曜日は、平日86.2%・土曜8.9%・日曜4.9%で、土曜日実施の場合は、平日31.7%・土曜55.1%・日曜13.2%を希望している。現在実施の曜日を肯定的にとらえている様子がうかがわれる。ただし、対象者の8割強(84.4%)が専業主婦であることも考慮しなければならない。

そこで、「フルタイムの勤務(常勤)」45名に限って実施希望の曜日をみると、平日12名・土曜24名・日曜9名で、さすがに土曜・日曜日希望者が増し、特に土曜日に平日以上の希望者があるのが特徴といえる。日曜日希望が少ないことに関連して、相談日が祭りと重なった日の「勤務月報」の記載に、休日の相談室は授乳やオムツ換えで、人の出入りは頻繁であっても、落ち着けないためか、相談をする利用者は少ないと報告されている。

(9) 今後相談室に同伴したい人

今後相談室に同伴したい人のトップは「夫」35.1%で、子育てのパートナーとして当然の結果といえよう。また、夫同伴希望者の実施希望曜日は、それぞれ平日60名(35.9%)土曜81名(48.5%)日曜26名(15.6%)となり、日曜日希望者が若干増す。日曜日実施への潜在的要求が見られるのではないだろうか。

(10) 相談員に求めるもの

出産や育児の情報の入手源

利用者が相談員に求めるもののトップは「育児の情報」の62.0%であった。さらに出産や育児の情報入手源をたずねた問で、「相談室」と答えた利用者が24.5%いた。

利用者のニーズから、相談室が情報の発信地として期待されていることがわかる。相談員は常に最新で多様な知識・情報を吸収する姿勢が必要である。加えて、情報化社会の今日、すでに多くの情報を有する利用者に対して、最も必要な情報を整理し、正確に伝達することが重要であろう。利用者の顔が見える対面相談ならではの、個別ニーズに対応した、きめ細かな情報提供を心掛けていかなければならない。

(11) 勉強会への参加希望の有無

相談時間予約制の可否

相談室で子育てなどの勉強会を実施した場合の、参加希望の有無をたずねたところ、「参加したい」が49.5%、「参加したくない」はわずか4.4%であった。相談以外にサークルを通して、新しい知識を得たいという傾向がみられる。

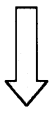
前述の「勤務月報」によれば、利用者の相談には共通する項目も多いため、季節や地域性も取り入れた新たな教材の作成も、今後必要であると思われる。また、各相談室が独自のテーマを持った相談への取組みも望まれる。

相談時間の予約制については、否定的意見が65.0%で、現行どおりが支持された。自分の都合でいつでも利用できる気軽さが、歓迎されているものと思われる。

Ⅲ まとめ

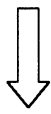
調査結果を総合すると、相談室が利用者より高く評価され、信頼を寄せられている実態が明らかになった。しかし、本調査は相談室利用者の中から、相談員の調査依頼を引き受けてくれた者を対象としたため、特殊な調査対象との指摘は免れない。それゆえ、プラス評価を今後の励みとすると共に、僅かではあったが調査結果に現れたマイナス評価を、これからの相談事業の改善に反映させていかなければならないと考える。

今後の課題としては、多くの利用者が共通して抱える問題を把握し、それに対応しうる教材の作成や、勉強会や子育てサークルの企画、そして相談員の研修の充実を図りたい。並びに、動労婦人の増加に伴い、有職者を含めたより多くの母親、父親が相談室を利用できるように、また地域の保健所や医療機関で行われている、保健サービスとの連携を深めるためにも、相談内容や開設曜日・時間などの検討が必要である。さらに、当会の相談室が隣接する地域では、同一曜日の実施を避け、平日実施と土曜日実施の地域内でのバランスにも配慮が求められよう。相談室も子育て支援の拠点として、多様化する利用者のニーズに応えうる事業を進めていくことを心掛けたい。



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



要約:今後の民間相談事業のあり方を検討するために、財団法人母子衛生研究会が全国の流通店舗内に設置している、母子保健相談室・相談センター(以下、相談室と略す)の利用者を対象に、アンケートを実施し、利用者のニーズ並びに相談実態を調査した。