

# 地域における母子保健サービスのあり方に関する研究

## 「乳幼児の電話相談事業」について

近 寅 彦 (新潟県衛生部長)  
長谷川 正 明 (新潟県衛生部医務課長)  
相 馬 雄 三 (新潟県三条保健所長)

### はじめに

核家族の増加、共働き家庭の増加、情報過剰による育児ノイローゼなど社会環境の変化に伴ない、乳幼児の育児についての悩みごとが増えてきている。このような現状において、市町村では乳幼児の保健サービスとして各種の事業を行い、保育者のニーズに対応しているが、最近では各家庭の身近にある電話を利用して育児に関する相談を求める声が多くなってきている。これらの要求に答えるべく市町村に定例の「電話育児相談事業」を開設し、その利用状況の分析により保育者のニーズの把握、相談のあり方を考察し、今後の地域における母子保健サービスのあり方を考える一助としたい。

### 研究方法および研究期間

新潟県三条市が開設している「電話育児相談」について昭和51年4月より昭和52年1月までの実施状況等を分析した。

### 研究内容

#### 1. 電話育児相談実施状況

##### 1) 三条市の概況

新潟県三条市は新潟平野の中央に位置し、面積7.652 Km<sup>2</sup>、昭和51年現在、世帯数20,423、人口82,798人で主な産業は家内工業や中小企業が大部分を占める金物業である。

年間出生数1,444、出生率17.7 (50年)

電話普及率 人口100人当 29.6台

世帯100 当114.6台 (51年)

医療機関 小児科医17人

(病院6、診療所45、歯科診療所27)

関係機関 三条保健所、中越児童相談所(長

岡市)、新潟大学小児科、福祉事務所、保育所、ことばの教室(三条小学校に併設)

#### 三条市の乳幼児保健活動

市保健婦11人、 依頼助産婦16人、  
母子保健推進員105人

- 新生児～2.5カ月児家庭訪問(3回)
- 乳児検診(2.5～3カ月児、5～6カ月児)
- 離乳食指導会(4～5カ月児)
- 育児学級(12カ月児)
- 幼児健康相談とおやつ指導会(2才児)
- 3才児健康診査(本県においては母子保健事業の一部を市町村に委託している。)
- 精神的に問題をもつ児の指導会(3～6才)
- その他必要に応じ要管理者の家庭訪問
- 電話育児相談事業(昭和47年から開設)

#### 2) 電話相談事業の対象を乳児期に限定した理由

電話相談事業を開設当時、相談対象者を妊産婦から乳幼児までの母子全般とすることも考えられたが次の理由により対象を「乳幼児」と限定した。

① 妊産婦の場合、妊娠してから産後1カ月位までの期間は大部分の人が主治医において健康管理されている。

② 妊産婦の相談内容は過去の保健活動の経験から推察すると比較的医療行為、医療処置(出血したとか、破水した等)を必要とするものが多い。

③ 乳幼児においては日常生活に密着した育児についての一般的な相談が多い。

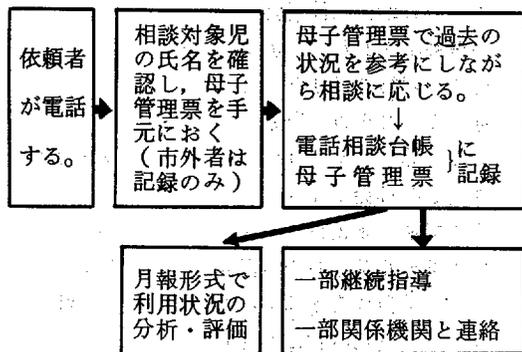
#### 3) 実施方法

##### ① PR方法

- ・市発行の「市政だより」に月2回掲載
- ・リーフレット「電話育児相談のごあん

ない」を出生届時に渡す。

- ・ポスター掲示
- ② 開設場所  
三条市役所保健課
- ③ 相談開設日  
毎週月曜日・午前中
- ④ 相談担当者  
・保健婦全員が電話相談に応じられる体制で所内業務に従事  
・特に嘱託医を設けていない。
- ⑤ 事業のすすめ方



## 2. 電話育児相談実施結果

### 1) 電話育児相談の利用状況（51.4～52.1）

#### ① 相談者数、相談件数

月別相談状況は表1のとおりであるが、多い月で38人（43件）、少ない月で12人（14件）の利用者があり、月平均相談者数は23.8人、月平均相談件数は27.6件であった。又、1回の平均相談者数は表2の示すとおり5.6人、相談件数6.3件であった。1人の相談に要する時間は約15分程度である。

#### ② 相談対象児の年齢、月令階層（表3）

全相談対象児240人のうち最も多い階層は3カ月～12カ月未満児の81人で33.8%を占め、その相談延件数は93件、33.7%である。ついで多いのが0～3カ月未満児で全体の半分以上が乳児期である。

又、市全体の乳幼児のうち何%が相談をうけたかをみていると3カ月未満児（該当児390人中67人）が17.2%で最も多い。

#### ③ 出生順位（表4）

全相談中圧倒的に多いのは「第1児」に関するもので145人、全体の60.4%を占めている。第2、第3、第4児においても保健上のニーズがみられるのはみのがせない。

#### ④ 相談者の年齢階層（表5）

20才代が圧倒的に多く142人、全体の59.7%を占めている。相談者の全員が女性であり50才代、60才代は児の祖母に当る人がほとんどである。

#### ⑤ 児を中心とした母と祖母との同居

同居している者が全体の40%、同居していない者が57.1%とあまり差はみられない。育児知識を同居者から得られる、得られないということにかかわらず必要に応じ相談をしていることがうかがえる。

#### ⑥ 相談内容

相談内容を大きく発育、栄養、養護、疾病、予防接種、その他と大別してみると表6で示すとおりである。

全相談件数中（276件）最も多いのが養護の114件で41.4%を占め、ついで栄養、予防接種、発育、疾病、その他の順である。

○対象児の年齢・月令階層で見ると3～12カ月未満児では離乳食等、栄養に関するものが多いのが特色で、他の年齢・月令では養護に関するものが多い。

○相談者の年齢階層別相談内容は表7のとおりである。50才代、60才代では栄養、養護に集中している。

#### ⑦ 2回以上の利用者

全体の8.0%である19人が利用しており、2回利用者が14人、3回利用者が5人であった。そのうち内容が継続していた者は5人である。

### 2) 電話相談結果の措置状況

#### ① 措置状況

表8のとおりであるが全相談件数中8割近くが「相談」により解決している。

#### ○相談内容

「相談」により解決したものでは、養護・予防接種・発育・疾病・その他の順に多い。

「関係機関への連絡、紹介」9件のうちほとんどが発育（言語）に関するもの等）に関するもの

で、そのうち7件については三条小学校に併設されている「ことばの教室」へ連絡、紹介している。

又、「家庭訪問を約束した」6例については、訪問をする前の電話確認の段階で問題解決した1例を除き、5例を訪問指導している。内訳は次のとおりである。

- |               |    |
|---------------|----|
| ○ひきつけ         | 2例 |
| ○どもり          | 1例 |
| ○ことばが遅い       |    |
| （単語がひとつも言えない） | 1例 |
| ○風邪をひきやすい     | 1例 |

“市主催の健診や健康相談への来所のすすめ”

19人については、2～3人を除いてほとんどが来所しており保育者みづからが電話で相談するという積極的な態度が行動へと継続されていることは好ましい傾向と思われる。

## 考 察

乳幼児の電話相談事業の内容を分析した結果、利用者は市の総人口からみればごく一部の人ではあっても、このようによるこんで「電話育児相談」が活用されていることは、これからの母子保健サービスのひとつの方法としてきわめて意義深いものと考えるので、若干の考察を試みる。

1. 「相談」後の訪問指導の効果について電話相談のみで問題点の解決が困難な場合、電話相談だけでなく直接面接し、家庭状況等を勘案して解決を図った方が良い場合においては、訪問指導を行っているがその効果について次のことが確認された。

- ① 相談者、指導担当者の間にズレがない。
- ② 訪問の受入れが良いので指導を行いやすい。

③ あらかじめ相手の訴え、問題点について電話で了解ができていたので、その後の訪問による家庭環境等の理解や、指導ポイントの把握などが容易となり効果的な指導ができる。

2. 「相談」後の訪問指導と一般訪問指導との相違

5例という少数例での分析ながら、その相違は、一般訪問指導の場合より育児上の問題点が大い傾向が明らかである。

## 3. 電話相談と集団指導との関係

母親学級や育児学級等の集団指導をうけ育児に関する知識を習得した人が、実際に育児に当る段階で疑問をもったり問題を生じた場合、家庭に居ながらにして相談できるということはきわめて便利である。又、習得した育児上の正しい知識を各論的に実地に活用してゆく段階で電話相談を利用することは、集団指導の効果を高めることにもきわめて有効である。

## 4. 電話相談と母子保健推進員との関係

母子保健推進員は地区にあって常に住民とのかわりが深く、このため相談をうけることが多い。この場合、推進員が電話で保健婦との連絡・仲介役的なものを果していたが、本事業実施後は特別な場合を除き相談担当者に対し直接電話させるようになり、この事業のPRと、利用のすすめに必要な役割を果している。

## 5. 電話相談が従来の人間的つながりに与える影響について

本事業の相談担当者には保健婦が当たっている。保健婦は健診や健康相談等で発見された要管理者（保育者）に対して、その後も訪問活動等を通じかわりあう訳であり、このためささいな相談でも本事業によって可能となるなどキメ細かな保健指導の推進に対してその手軽な電話を利用したの相談は育児担当者に安心感を与え、児の精神発達に対しても良い影響を与えるものと考えられる。

又、電話相談利用者は（特に2回以上利用者の場合）次回の学級や健診等に来所した時の指導担当者との人間関係に親しみが有り、指導の受け入れ態度も良く、母親が「自分の子供の育児について一緒に考えてくれる人」として信頼されていると考えられる。

## おわりに

約10カ月間という短期間で、しかも238人による延276相談例という少数例のため十分な分析はできなかったが、本事業の実施状況を報告し、若干の考察を行った。

地域における母子保健サービス — ここでは乳幼児 — の有意義な手段のひとつとして「電話相談事業」が追加されていって良いものと思われる。

しかし本事業も各種の母子保健サービスとうまく 相乗しあってこそはじめてその効果は大きくなるものといえよう。

表1 月別相談状況

区分	月別計	月平均	51年4月	5	6	7	8	9	10	11	12	52年1月
相談回数	43回	4.3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
相談者数	238人	23.8	19	38	26	19	17	21	27	38	12	21
相談対象児数	240人	24.0	19	38	26	19	17	22※	27	38	12	22※
相談件数(延)	276件	27.6	21	41	34	21	19	26	33	43	14	24

(注) ※ 9月と1月に双胎1組あったため相談者数と一致しない。

表2 1回の平均相談状況

区分	年度	51年度 (51.4~52.1)	(参 考)			
			47年度	48	49 ※	50
開設回数		43回	10	51	48	51
相談者数	計	238人	40	161	94	253
	1回平均	5.6人	4	3.2	2.0	5.0
相談件数	計	276件	(注) ※ 49年度数値に一部集計もれあり			
	1回平均	6.3件				

表3 相談対象児の年齢・月令階層

年令月令 区分		計	0～3カ月 未満	3～12カ月 未満	1～2才 未満	2～3才 未満	3～6才 未満
相談対象児 (A)	数	240人	67	81	41	28	23
	率	100.0%	27.8	33.8	17.1	11.7	9.6
相談件数	数	276件	84	93	45	29	25
	率	100.0%	30.4	33.7	16.4	10.5	9.0
相談該当児(B)		9,060人	390	1,170	1,500	1,500	4,500
該当児に対する率(A/B)		2.6%	17.2	16.9	2.6	1.9	0.5

(注) 相談該当児数は年間出生約1,500人とし月平均該当児数を130人として概数で算出した。

表4 相談対象児の出生順位

出生順位 区分	計	第1児	第2児	第3児	第4児	不明
人数	240人	145	67	19	3	6
率	100.0%	60.4	27.9	7.9	1.3	2.5

(注) 不明6人は市外者である。

表5 相談者の年齢階層

年令 区分		計	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	不明
相談者	数	238人	142	45	0	7	4	40
	率	100.0%	59.7	18.9	0	2.9	1.7	16.8
相談件数	数	276件	166	51	0	9	5	45
	率	100.0%	60.1	18.5	0	3.3	1.8	16.3

(注) 不明 4～6月までは研究開始前のため年齢階層別に分類していない。

表6 相談対象児の年齢・月令別相談内容

区分		年齢・月令	計	0~3カ月 未満	3~12カ月 未満	1~2才 未満	2~3才 未満	3~6才 未満
合計			276 (100.0%)	84 (100.0)	93 (100.0)	45 (100.0)	29 (100.0)	25 (100.0)
発 育	合計		27(9.8)	4(4.8)	5(5.4)	6(13.3)	7(24.7)	5(20.0)
	発育遅延		8	4	2	2	-	-
	運動機能発達遅延		6	-	3	1	2	-
	言語発達遅延		12	-	-	3	5	4
	その他		1	-	-	-	-	1
栄 養	小計		80(29.0)	25(29.8)	41(44.1)	9(20.0)	3(10.3)	2(8.0)
	離乳食について		20	4	15	1	-	-
	摂取量が少ない		20	6	11	2	1	-
	乳汁の与え方		31	14	10	4	2	1
	偏食・むら食い		1	-	1	-	-	-
	その他		8	1	4	2	-	1
養 護	小計		114(41.1)	51(60.7)	33(35.5)	12(26.7)	8(27.6)	10(40.0)
	排泄について		50	28	10	5	3	4
	清潔について		2	-	2	-	-	-
	睡眠について		1	-	1	-	-	-
	異常な行動		8	2	4	1	-	1
	皮膚の異常		16	5	10	1	-	-
	情緒面の問題		4	-	-	1	1	2
	身体の異常の手当・処置		21	9	3	2	4	3
その他		12	7	3	2	-	-	
疾 病	小計		20(7.2)	3(3.6)	7(7.5)	6(13.3)	1(2.9)	3(12.0)
	麻疹		4	1	-	3	-	-
	う歯		5	-	-	2	1	2
	くる病(念珠)		3	-	3	-	-	-
	その他		8	2	4	1	-	1
子 接 防 種	小計		31(11.2)	-	6(6.5)	11(24.4)	10(34.5)	4(16.0)
	うけ方・時期		28	-	3	11	10	4
	事後の手当		3	-	3	-	-	-
そ の 他	小計		4(1.4)	1(1.1)	1(1.0)	1(2.3)	-	1(4.0)
	医療費について		1	-	-	1	-	-
	健診について		1	-	-	-	-	1
	その他		2	1	1	-	-	-

表7 相談者の年齢階層別相談内容

相談内容		年 令	計	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	不 明
相 談 者 数			238人	142	45	0	7	4	40
相 談 件 数			276件	166 (100.0%)	51 (100.0)	0	9 (100.0)	5 (100.0)	45 (100.0)
発 育	小 計		27 件	5 ( 3.0)	17 (33.3)	—	—	—	5 (11.1)
	発 育 遅 延		8	4	1	—	—	—	3
	運 動 発 達 遅 延		6	1	5	—	—	—	—
	言 語 発 達 遅 延		12	—	10	—	—	—	2
	そ の 他		1	—	1	—	—	—	—
栄 養	小 計		80 件	50 (30.1)	14 (27.5)	—	4 (44.4)	2 (40.0)	10 (22.2)
	離乳食について		20	11	4	—	1	—	4
	摂取量について		20	12	4	—	1	—	3
	乳汁の与え方		31	21	4	—	1	2	3
	偏食・むら食い		1	1	—	—	—	—	—
	そ の 他		8	5	2	—	1	—	—
養 護	小 計		114 件	79 (47.7)	11 (21.6)	—	5 (55.6)	3 (60.0)	16 (35.6)
	排泄について		50	33	8	—	—	1	8
	清潔について		2	1	—	—	—	1	—
	睡眠について		1	1	—	—	—	—	—
	異常な行動		8	4	—	—	3	—	1
	皮膚の異常		16	13	—	—	1	—	2
	情緒面の問題		4	4	—	—	—	—	—
	身体の異常の手当・処置		21	14	—	—	1	1	5
	そ の 他		12	9	3	—	—	—	—
疾 病	小 計		20 件	13 ( 7.8)	2 ( 3.9)	—	—	—	5 (11.1)
	麻 疹		4	3	—	—	—	—	1
	う 歯		5	4	—	—	—	—	1
	く る 病 (念珠)		3	1	1	—	—	—	1
	そ の 他		8	5	1	—	—	—	2
子 接 防 種	小 計		31 件	18 (10.8)	5 ( 9.8)	—	—	—	8 (17.8)
	う け 方 ・ 時 期		28	17	4	—	—	—	7
	事 後 の 手 当		3	1	1	—	—	—	1
そ の 他	小 計		4 件	1 ( 0.6)	2 ( 3.9)	—	—	—	1 ( 2.2)
	医 療 費 について		1	—	1	—	—	—	—
	健 診 について		1	—	1	—	—	—	—
	そ の 他		2	1	—	—	—	—	1

(注) 不明 4~6月までは研究開始のため年齢階層別に分類していない。

表8 月別措置状況

措置状況	月別		計	51 年4 月	5	6	7	8	9	10	11	12	52 年1 月
	数	率											
措置件数	287	100.0		21	43	34	27	20	26	33	43	14	26
「相談」により 解決したもの	221	77.0		17	31	24	17	17	22	28	32	12	19
その 他	医療機関への 受診のすすめ	25	8.7	3	4	3	5	1	2	2	5	-	2
	市主催の健診・ 健相への来所の すすめ	19	6.6	-	1	4	3	1	-	1	3	2	4
	家庭訪問の 約束	6	2.1	-	1	2	-	1	2	-	-	-	-
	関係機関への 連絡・紹介	9	3.2	1	1	1	2	-	-	2	1	-	1
	医師に相談 して解答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他 (経過観察等)	7	2.4	-	5	-	-	-	-	-	2	-	-

(注) 重複項目があるため相談件数の計と一致しない。

表9 相談内容別措置状況

相談内容		措置状況	計	「相談」により解決したものの件数	その他の					その他
					医療機関への受診のすすめ	市健主への相談	家庭訪問	関係機関への連絡	紹介機関	
措置状況		件数	287 (100%)	221 (100%)	25 (100%)	19 (100%)	6 (100%)	9 (100%)	—	7 (100%)
発育	小計		30 (10.5)	13 (5.9)	2 (8.0)	5 (26.3)	1 (16.7)	9 (100.0)	—	—
	発育遅延		8	5	1	2	—	—	—	—
	運動機能発達遅延		6	5	—	1	—	—	—	—
	言語発達遅延		14	2	1	2	1	8	—	—
	その他		2	1	—	—	—	1	—	—
栄養	小計		80 (27.9)	67 (30.3)	2 (8.0)	9 (47.4)	—	—	—	2 (28.6)
	離乳食について		20	17	—	3	—	—	—	—
	摂取量について		20	16	1	2	—	—	—	1
	乳汁の与え方		31	25	1	4	—	—	—	1
	偏食・むら食い		1	1	—	—	—	—	—	—
	その他		8	8	—	—	—	—	—	—
養護	小計		120 (41.8)	94 (42.5)	13 (52.0)	5 (26.3)	4 (66.6)	—	—	4 (57.1)
	排泄について		50	43	3	2	1	—	—	1
	清潔について		2	2	—	—	—	—	—	—
	睡眠について		2	1	—	—	—	—	—	1
	異常な行動		8	7	—	—	—	—	—	1
	皮膚の異常		17	12	5	—	—	—	—	—
	情緒面の問題		4	3	—	—	—	—	—	—
	身体の異常の手当・処置		23	14	5	1	1	—	—	1
	その他		14	12	—	2	2	—	—	—
疾病	小計		21 (7.3)	12 (5.4)	8 (32.0)	—	—	—	—	—
	麻疹		4	2	2	—	—	—	—	—
	う歯		5	3	2	—	—	—	—	—
	くる病(念珠)		4	3	1	—	—	—	—	—
	その他		8	4	3	—	—	—	—	—
予接種	小計		32 (11.1)	32 (14.5)	—	—	—	—	—	—
	うけ方・時期		29	29	—	—	—	—	—	—
	事後の手当		3	3	—	—	—	—	—	—
その他	小計		4 (1.4)	3 (1.4)	—	—	—	—	—	—
	医療費について		1	—	—	—	—	—	—	—
	健診について		1	1	—	—	—	—	—	—
	その他		2	2	—	—	—	—	—	—

↓ **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

核家族の増加,共働き家庭の増加,情報過剰による育児ノイローゼなど社会環境の変化に伴ない,乳幼児の育児についての悩みごとが増えてきている。このような現状において,市町村では乳幼児の保健サービスとして各種の事業を行い,保育者のニーズに対応しているが,最近では各家庭の身近かにある電話を利用して育児に関する相談を求める声が多くなってきている。これらの要求に答えるべく市町村に定例の「電話育児相談事業」を開設し,その利用状況の分析により保育者のニーズの把握,相談のあり方を考察し,今後の地域における母子保健サービスのあり方を考える一助とした。o