

母子保健における保健所と市町村の役割に関する研究

— 保健婦による母子電話相談の実態（概要） —

村山正子*
金子靖子**
須藤利恵子***
田中久恵****
大橋ミツイ*****

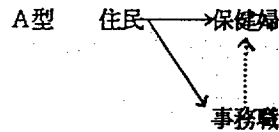
要約：61年度には業務報告や文献から保健所における電話相談が増加している実態について報告した。今年度は保健所及び市役所の保健婦が日常的に対応している電話相談の内容について調査し、母子に関するニーズとその対応について考察した。

見出し語：相談体制、電話利用の曜日と時間、相談内容、対応状況

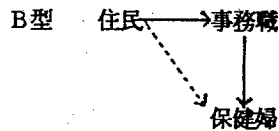
研究方法：昭和62年6月～7月（2か月間）
に下記の東京都内の8保健所・保健相談所及び3市役所の保健婦が対応した電話のうち「母子に関する相談」について所定の電話相談票に記録したものを分析した。

〈調査実施機関〉世田谷区玉川保健所、江戸川区葛西保健相談所、同区清新町保健相談所、東京都府中保健所、同三鷹保健所、同青梅保健所、同東村山保健所、同武蔵野保健所、府中市、三鷹市、東村山市

結果：1 電話相談の体制 3型に分けられる



(葛西相談所、清新町相談所、府中市)



(玉川・府中・三鷹・青梅・東村山・武蔵野保健所)

* 東京都立医療技術短期大学

(Tokyo Metropolitan College of Allied Medical Sciences)

** 東京都衛生局医務部看護課

(Bureau of Public Health, Tokyo Metropolitan Government)

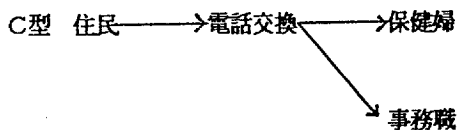
*** 東京都日野保健所 (Hino Health Center, Tokyo)

**** 東京都三鷹保健所

(Mitaka Health Center, Tokyo)

***** 東京都府中保健所

(Futuyuu Health Center, Tokyo)



(三鷹市、東村山市)

A型では住民からの電話を受けた保健婦及び事務職が直接対応する。事務職が少ないため保健婦の対応量が多くなる。B型の場合は予防課事務職が最初に電話を受け、相談の種類によって保健婦、栄養士などの専門職に引き継ぐことが多い。保健婦が対応するものは事務職の判断で選択されたものが多くなる。62年2月～3月に府中保健所で行った予備調査によると全電話相談件数(813件)の6割は事務職(検査技師を含む)の対応で終了している。内容は健診や助成制度等に関する問い合わせが中心である。C型の場合、住民からかかる電話は用件によって担当係にまわってくる。市によって保健婦の所属係とは別に予防接種係がある。

保健婦の相談体制についてみると三鷹市で相談日を設けている以外には、専任を置くなどの積極的な体制はつくられていない。また、所内に保健婦がいる場合でも健診等の業務に従事していることが多く、いつでも電話を受けられる体制にはなっていない。

保健所及び市で電話を受ける時間は、およそ平日は8時半～17時半、土曜は半日である。

2 電話相談数

調査の2か月間に保健婦が対応した電話相談の総数は、表1のとおりである。相談者の90%は小児の母親であった。妊産婦本人からの電話は6%、祖父母や父親、夫からのものは僅か2%であった。

表1 電話相談(母子)総数

	相談者数	対象者数
玉川保健所	90	92
葛西保健相談所	249	254
清新町保健相談所	359	363
特別区保健所 計	698	709
府中保健所	166	169
三鷹保健所	50	51
青梅保健所	156	160
東村山保健所	32	32
武蔵野保健所	48	48
東京都保健所 計	452	460
府中市役所	293	295
三鷹市役所	54	58
東村山市役所	11	11
市役所 計	358	364
合計	1508	1533

相談の対象は乳児35%、幼児47%、学童11%、妊産婦7%となっているが、地域別に見ると、保健相談所と市役所では幼児の割合が半数以上と高く、保健所では乳児の割合が幼児を上回っているのが特長である。

3 電話相談の曜日と時間帯

曜日別相談数は図1に、相談時間帯は図2に示すとおりである。全体では月曜日が最高で週末に向かって減少する傾向がみられる。地域別ではこの傾向と一致しないところもあるが週の前半には電話が多いといえる。曜日別相談数は各機関の保健事業日程や相談項目を反映していると考えられる。

相談時間帯ではどの地域においても始業時から午前中に多く、午後早い時間帯に比較的多くなっている。昼休み時間には非常に少ない。

図1 曜日別相談数

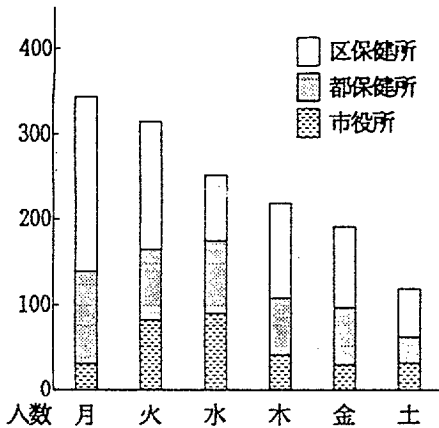


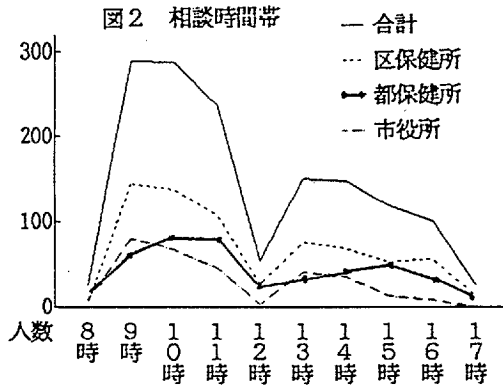
表2 相談所要時間割合

所要時間	%	累計(%)
5分以内	69.0	69.0
6~10分	24.6	93.6
11~15分	4.4	98.0
16~20分	1.6	99.6
21~30分	0.2	99.8
31分以上	0.2	100.0

表3 相談項目別1件当たり所要時間

順位	所要時間
1 発育発達	7.7分
2 保育	6.9分
3 栄養	6.7分
4 その他	5.9分
5 病気	5.6分
6 妊娠出産	5.5分
7 症状	5.4分
8 健診	3.6分
9 予防接種	3.1分
10 検査	2.2分

図2 相談時間帯



4 所要時間

相談所要時間別割合を表2に、相談項目別1件当たり所要時間を表3に示した。

相談所要時間は5分以内が69%、10分以内25%であった。予防接種の相談が多い保健相談所と市では5分以内の割合が高く、保健所ではやや少ない。

相談項目別にみると「発育発達」「保育」「栄養」等にかかる時間が長く6~7分を要している。「その他(事故を含む)」「病気」「症状」「妊娠・出産」等の項目は5分台で終了している。「健診」「予防接種」「検査」等の項目では短く2~3分で終わっている。

5 相談内容

1533人の対象者から1646件の相談があり、その相談内容を10項目に分け、更に自由記載の相談経過記録から細項目に分類した。

最も多い相談は「予防接種」で34%、次いで「症状」17%、「保育」13%、「栄養」10%等となっている。表4は地域別の相談順位である。ここでも予防接種や健診事業の有無の影響が現れており、都保健所と他の地域の間に差異が見られる。

また、対象別にみると乳児では「症状」25%、「栄養」「保育」が各20%あり、三大相談項目といえる。幼児と学童は70%強が「予

防接種」で、妊産婦は「妊娠出産」38%、次に「症状」23%の相談が多かった。

表4 地域別相談順位

	合計	区保	都保	市
1位	予接	予接	症状	予接
2位	症状	症状	保育	症状
3位	保育	保育	栄養	栄養
4位	栄養	健診	予接	保育
5位	健診	栄養	検査	健診
6位	検査	病気	病気	その他
7位	病気	検査	発育	検査
8位	妊娠等	妊娠等	妊娠等	妊娠等
9位	その他	その他	その他	病気
10位	発育	発育	健診	発育

6 相談者の期待と保健婦の対応

電話をかけてきた相談者が保健婦に求めていると考えられる内容を図3に、保健婦の対応を図4に示した。保健婦の意見・判断・助言を求めるもの52%、一般的知識・情報の提供を期待しているもの38%、医療機関の紹介4%であった。種々施設の紹介、健診の紹介、保育や看護の手技・方法、助成制度の紹介等は各々1~2%程度で少ない。相談項目別にみると「病気」は判断・助言、情報提供、病院紹介を、「症状」「栄養」「発育発達」「妊娠出産」に関しては保健婦の意見・判断・助言を期待しているものが圧倒的に多かった。「予防接種」「検査」「健診」では知識・情報提供を求めるものが殆どであった。

一方、これら相談者の期待に対する保健婦の対応は、83%は1回の指導助言で相談を終了

図3 相談者の期待

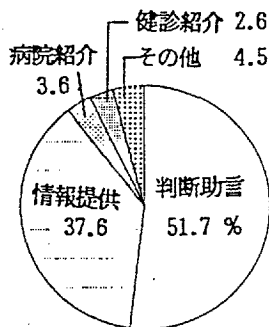
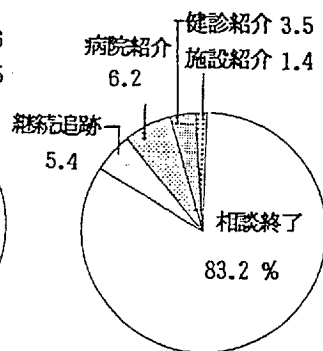


図4 保健婦の対応



している。医療機関紹介6%、継続フォロー5%であった。しかし、相談経過の中で「相談内容がはっきりしない」「訴えと別の問題があった」「不安傾向が強い」「何でも聞いてくる」等保健婦にとって気になるケースが90例あり、それらへの対応では相談所要時間(11分以上28%)が長く、継続フォロー(30%)を計画したものが全体平均をかなり上回っている。中でも「不安傾向が強い」と感じた46例の対応では継続フォロー(43.5%)がより高率であった。

7 相談対象(特に乳児)

相談の対象者割合については上述のように、保健相談所及び市では乳児よりも幼児が、保健所においては幼児よりも乳児の相談が多い。都保健所は乳児264例(57%)幼児119例(26%)である。乳児については、0か月~1か月児が約30%、2か月~6か月児は各月令とも約10%、7か月児8%、8か月児6%、9か月児5%と漸減している。527例の乳児の相談項目割合についても上述したが、最も多い「症状」には軽い症状や身体の生理的状态などが多く

含まれている。「栄養」は主に授乳にまつわる問題や離乳に関するもの、「保育」は睡眠、排せつ、清潔、外出、衣類等に関する育児上の知識・判断に関わる相談が中心であった。

考察：1 保健所と市の相談内容の相違

東京都の保健所の「予防接種」に関する相談は、相談順位4位で全体の10%に過ぎないが特別区の保健所と市では1位でそれぞれ50%、57%であった。調査が集団予防接種時期と重なったため、その影響が現れたものと考えられる。「予防接種」を相談数から除くと特別区で「健診」が10%高率、東京都の保健所で「症状」「栄養」「保育」が他の地域よりやや高率である外には各相談項目間における地域格差は少ない。特別区の保健所では都レベルと市レベルの業務が一元的に行われており、都保健所に比べ主に予防接種と1歳6か月健診等の事業が加わったと考えてよいであろう。これらのことから電話相談には一般的な育児問題の外にそこで行われている保健サービスと関係ある質問や相談が持ち込まれるといえよう。

2 電話相談体制づくりの必要性

調査実施機関のうち、電話相談を事業として実施している所は1か所（三鷹市）のみであった。また、保健婦による相談は電話相談全体の一部であることが分かった。¹⁾しかし、電話を受ける体制が異なるため、保健婦の相談量の割合はそれぞれの機関でかなりの違いがあると考えられる。各機関の1日当たりの平均相談件数は7~0.2件とばらつきが大きい。相談所要時間を考慮すると相当な業務量になる。母子以外の電話相談も多い²⁾ことから、保健所等におけ

る保健婦の相談体制を積極的につくる必要があると考える。

3 電話相談にみる母子保健ニーズ

この調査の電話総数 1508 件のうち90%は乳幼児、学童を持つ母親からのものであった。電話をかける時間帯が日中に限られるせいもあるが、母子問題（特に育児問題）に対して父親、祖父母などの存在が感じられない。大半の母親にとって電話相談は、自分の考えや行動に自信が無い時、判断に迷う時に保健婦の意見・判断・助言を得たり、必要な知識・情報を得る機会となっているようである。殆どが10分以内で終了する相談であること、軽易な相談内容が多いことから、身近に相談相手がいれば電話をかけないで済む問題も多いと考えられた。

新生児期、乳児初期の相談が比較的多かった。この時期は里帰り、1か月健診、新生児訪問などの相談機会があるにも関わらず電話相談も多いことから、育児上の相談需要が高い時期といえる。“不安傾向が強い”等保健婦が気になり、相談に時間をかけたり継続フォローの対象としたケースが90例あった。電話相談はそれのみで解決できない、継続的な援助が必要なケースを見つける機会として重要である。

おわりに：今回の報告は概要である。今後、調査内容の詳細な検討を行う予定である。

文献：

- 1) 村山正子，他：保健所における電話相談，小児保健，no. 26, 1987
- 2) 積極的に相談を求めてきたケースの状況—電話・来所相談調査—，東京都特別区保健所保健婦会東京都部会，昭和59年



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:61 年度には業務報告や文献から保健所における電話相談が増加している実態について報告した。今年度は保健所及び市役所の保健婦が日常的に対応している電話相談の内容について調査し、母子に関するニーズとその対応について考察した。