

新生児訪問指導に対する保護者側からの評価

諸 富 千英子¹⁾，中 村 安 秀²⁾

要約：新生児訪問指導についてのアンケート調査から、保健婦および指導員の接遇に対する保護者側からの評価について検討した。

見出し語：新生児訪問指導、アンケート調査、自由記載、接遇

【目 的】

育児不安の大きい新生児期のケアは、現在の母子保健にとって、非常に大きな課題である。現行の新生児訪問指導（以下「訪問」）に対する保護者側からの評価を知るために、アンケート調査を行った。

本稿では、主に保健婦および指導員の接遇に関する点について報告する。

【東京都立川保健所の訪問状況】

立川市は、東京都多摩地域のほぼ中央に位置し、多摩地域の交通や経済の要所となっている。人口はおよそ15万4千、出生数は1460である。

立川保健所では、原則として、第一子、低出生体重児、および児や母に何か異常のあったケースを対象に訪問を行っている。

低出生体重児、若年・高年初産婦、異常のあったケースなどは、原則として保健所の保健婦（担当地区を持つ者、12名）が訪問し、特に問題のない第一子は、委託契約をした訪問指導員（助産婦有資格者、9名）が訪問している。

年齢構成をみると、保健所の保健婦は20代～50代であるが、指導員は40代・50代・60代各1名、70代3名、80代3名と高齢化がすすんでいる。

対象者の把握は、保護者からの出生通知票（はがき）によって行っている。これを保健所が受けて担当の保健婦または指導員に送付し、訪問者は電話で保護者と日時を打ち合わせた上で、訪問を行っている。

1)東京都立川保健所 2)東京都母子保健サービスセンター

【対象と方法】

立川保健所において、平成4年1月から3月までに3～4か月児健診の対象となった児（平成3年9月から11月生まれ）の保護者を対象とした。

健診の案内にアンケート用紙を同封して郵送し、健診当日に回収した。アンケートは無記名とした。

【結果と考察】

1. 配布数と回収数

配布数 401、回収数 339であり、回収率は84.5%であった。

2. 回答者の背景

出生順位は、第一子が174名（51.3%）、第二子が118名（34.8%）、第三子以降が47名（13.9%）であった。低出生体重児は20名（5.9%）であった。

3. 訪問の状況

訪問を受けた者は90名であった。第一子では174名中82名（47.1%）、低出生体重児では20名中9名（45.0%）が訪問を受けていた。

訪問者が保健婦であったか指導員であったかについては、回答の内容から、保護者が保健婦と指導員を正しく区別できていないと考えられたので、以下の集計では考慮しないことにした。

なお、回答者の中には、里帰りや転居により、立川保健所以外の保健所から訪問を受けたケースも含まれている。

4. 訪問に対する評価

訪問に対する評価を4段階から選択してもらったところ、90名中「大変役に立った」が46名（51.1%）、「まあまあ役に立った」が27名（30.0%）、「あまり役に立たなかった」が11名（12.2%）、「まったく役に立たなかった」が5名（5.6%）、無回答が1名（1.1%）であった。

5. 自由記載欄

自由記載欄には67名が記入していた。その内容を原文のまま表に示した。各文末にはその回答者の訪問に対する評価（上記の4段階をそれぞれ◎・○・△・×で表示）を付した。

よかったこととして、「不安だったのが安心できた」「人と会話ができてうれしかった」「初めてで何があたりまえかわからなかったので、確認できてよかった」などの回答が多く、慣れない育児の不安を一人で抱えて孤立している様子がうかがえた。

また批判としては、「訪問時間が長かった」「話が一方的であり、もっと聞いてほしかった」「指導内容が古かった」などがあり、相手のニーズを把握してそれに合った指導をすることの必要性が改めて感じられた。また電話や訪問の際のマナーに関する苦情もあった。

表 アンケートの自由記載欄

注1) 漢字・かなづかい(誤字も含む)、句読点など、表記はすべて原文のままである。

注2) 「保健婦」と「助産婦」の区別は必ずしも正しくされていない。

注3) 文末の◎などの記号は、その回答者の訪問に対する評価をあらわす(本文参照)。

◆プラスの評価

- ・何もかも不安な気持ちでいっぱいな時、色々お話しをして下さったので、とても安心しました。(◎)
- ・育児で不安がいっぱいでしたが、いろいろ相談にのってくれて、安心した。(○)
- ・不安な事に、すべて親切におこたえしていただいて、すごく安心出来て、心もおちつきました。(◎)
- ・気がかりなことがいくつかあったので、助産婦さんに質問して色々教えて頂き、とても参考になりました。不安でいっぱいでしたので相談に乗って頂くことにより、それらが解消されとても勇気付けられました。ありがとうございました。(◎)
- ・誰れかと何にか話をしたいと思っていたので、とても嬉しかったです。何もかもが初めてなので不安だったのですが、来ていただいてとても安心でした。(◎)
- ・1人で(昼間)いる事が多かったため、ちょっとした事で不安になりがちでしたが新生児訪問でいろいろと話を聞くことができ、とても良かったです。(◎)
- ・私の場合、はじめての事でしたので育児書ばかり頼るよりも経験豊富な保健婦さんに聞く事で安心致しました。結構、何事も神経質になっていましたので、人と会話をもつ事で気分が随分楽になり不安がなくなった様に思います。(◎)
- ・とても親切にわからない事などを教えて頂きました。(◎)
- ・親切にいろいろ教えてもらった。(◎)
- ・何もかも初めての事でとまどっていましたが、いろいろ教えていただいて、大変助かりました。(◎)
- ・保健婦さんが、大変親切に色々なことを教えてくださいました。そんなに期待していなかっただけに有意義な時間を持てました。(◎)
- ・赤ちゃんをあまり抱いたこともないような状態で母親になりましたのでわからないことばかりでした。ですからとても親切に教えて下さり心強かったです。ありがとうございました。(◎)

- ・初めての子供をもち、とにかく“これがあたりまえ”ということがわからないので、少しのことでも気がかりになりましたが、訪問を受け、いろいろきく事ができ、安心感があり、その後はほとんど、気にしなくなりました。
(◎)
- ・生後1カ月ははじめてのことで順調にいらしてもそれでよいのかどうかもわからないので確認の意味でも訪問していただいて大変よかったです。(◎)
- ・とてもやさしい方で、私にとって初めての子供なので分からないことばかりなので、室の温度や、子供の世話のし方など気がかりでしたが、保健婦さんがひとつひとつ、分かりやすくおしえて下さいました。とても役に立ちました。(◎)
- ・子供の抱き方を、お産をした病院ではお知してもらえなかったもので、よかったです。(◎)
- ・病院の看護婦さんが教えて下さらなかったことを具体的に教えて下さり、初産でしたので心強く、話しやすかったので、良かったです。(○)
- ・はじめての子供をこわごわあつかっていた所、助産婦さんのちょっとした手つきを見せてもらっただけでも、少し安心して子供をさわることができました。
(○)
- ・授乳のことが気がかりでしたが来ていただきアドバイスを受けたのでとても安心して母乳をすすめる事ができた。(◎)
- ・布おむつのさせ方が大変助かりました。本に載っていないような事がきけたのでよかったです。(◎)
- ・とても良かった。風呂の後にすぐ衣類をきせていたが、タオルでよく水分を取る事、ガーゼで、頭、くびなどをふく事など。(◎)
- ・助産婦さんの、昔の育児のことや、どんどん泣かせた方が良いという話が、たいへん、心強く、自信ができました。(◎)
- ・電話とちがい、見てもらいながら相談できるのがよい。家では体重などはかれないので、成長がわかってよい。(◎)
- ・保健婦さんに来て頂いて大変嬉しかった。体重なども家ではなかなか計れないので。他の家を訪問した時の事など話を聞いて、育児まっ最中は自分だけじゃないと思い、心強く感じた。(◎)
- ・初めての事で母乳が足りているかetc 心配な事があって直接赤ちゃんを見ていただいて相談できたのでよかったですと思います。(◎)
- ・本などではわからない事や個人的な事を色々聞けたり、実際に子どもを見てもらえるのでとても良かったと思う。(◎)
- ・未熟児だったので、小さな不安もたくさんあり、病院にわざわざ電話するまでもない様な内容の相談ができたので、大変助かりました。(◎)
- ・里帰り出産だったため、こちらへ帰ってきてからすごく不安だったが、Telさせてもらって心配ごとを聞いてもらい訪問までしていただいて気分が落になった。(◎)

- ・訪問を受けたのが、里帰りして自宅へもどってまもなくだったので、1人で少し不安だったところへの訪問で、少し落ち着いた。(◎)
- ・自分の母と同居しているので安心だったのですがいざ出産してみると母は昔の事なので私がいろいろ質問する事にわからないと言い保健婦さんにそのぎもんを質問できてそれにいろいろ答えていただいていたすかりました。(◎)
- ・おむつのあて方等、母の時代とではちがうので(三角おむつはだっきゅうの原因になる等)とても役立った。親切に色々のご指導いただいて、安心して相談できたのでとても良かった。(◎)
- ・保健婦さんが若い方でしたので、いろいろ気軽に相談できて良かったと思います。未熟児だったのでいろいろ心配事があったのですが、親身になって話をきいていただいて気持が楽になりました。(○)
- ・保健婦さんが、子供が好きで熱心なのでうれしかった。(葉書を出すのが、おくれたのに)(◎)
- ・ベテランの方が訪問して下さったので、安心感があった。不安に思っていた事でも、聞くとすぐ、指導していただけて良かった。(◎)
- ・ベテランの助産婦さんに訪問して頂いて、育児に関する事、姿勢等についてお話を頂き、大変参考になりました。(◎)
- ・子供の事だけではなく、これから先の生活のことなど色々ためになる話を聞いた。私宅には2度も来ていただき、1回に1時間以上も色々話をし、いただきました。(◎)
- ・大変お年をめした方でした。いろいろなお産の話や、子育てでの経験などを話して下さいました。家をご近所の方でしたので世間話や趣味の話まで3時間くらい話し込んでしまいました。昼間は子どもと2人きりなので良い話し相手になって頂きました。(○)
- ・もっと短時間で、事務的な質問で終わると思っていましたが、1時間位かけて、ゆっくりと、こちらの相談を受けていただけたり、質問をされたりして、心がなごみました。(○)

◆マイナスの評価

- ・心配事を相談したが、はっきりとした答えをもらえなかった。逆に不安になるような事もあった。(○)
- ・60~70才ぐらいの保健婦さんがきたのですが、昔の話(市長に保育所を作ってもらおうようおねがいをしたこと etc)や世間話ばかりを延々40分ほど話して、子供の事について役立つ話とかちっともしてくれず、帰っていかれたので、ただただ時間の無駄でした。同じ時期に、出産した病院の母乳外来にいき、そのとき哺乳力の状態などを助産婦さんがみてくれながら、いろいろ相談のってくれたのが、すごく役立ちました。保健所の方ももう少し、まともな保健婦さんを派遣して下さいね。(×)


- ・保健婦さんの考えが古いような気がした。保健婦さんの言うことは、後々まで心配するような事ばかりなので、不安になった。子供はそれぞれ違うので（育ち方）もっと大らかな目で見てほしい。（×）
- ・かなり年ばいの方でしたので、あまり自分の理想とする子育てとちがう感じがしました。いわゆる昔のお母さんの事ではなく今現在自分と年代の近い人はどう言う子育てをしているかなどが聞きたかったです。（△）
- ・あまりにお年寄なので、参考にならなかった。体重を測るのにバネ測りではムリだと思う。（△）
- ・体重を計ってもらいましたが、もうすこし現代的なもので計ってほしかった。（△）
- ・訪問してくださった方が、学生さんだったのでちょっとたよりなかったように思った。（○）
- ・学生だったので、経験不足で、質問に答えることもできず、体重、身長を計ったぐらいだったので、実習生の訪問は無意味。結局、電話で、助産婦さんと話して、質問を聞いてもらった。（×）

◆接遇に関する問題点

- ・保健婦さんが訪問してくれましたが、知識があまりなく、質問にきちんと答えてもらえなかった。訪問時間が長かった。（2時間以上いたと思います。）（×）
- ・大変言いにくいのですが、産後育児にも不慣れな時で、特に寝不足の時、2時間ぐらい訪問を受けました。お話の内容が重複している事もありましたので、時間を短くしていただいた方がよいと思いました。（特に昔の自分の話など育児に関係のない話は、ちょっとこまりました。）（○）
- ・もう少し、話を聞いてほしかった。（○）
- ・話を聞いてもらって、相談にのって欲しいと思いました。突然の訪問だったのであわただしかった。（話が一方的でした）（△）
- ・短い時間しかない時に訪問しないで欲しい。ゆっくり相談ができない。（○）
- ・事務的に終わった。もう少しゆっくりおちついて話を伺いたかった。用事があるという事で早々帰られた。（◎）
- ・玄関でドアを開ける前に「どなたですか？」と何度も聞いても答えてくれなかった。（×）
- ・訪問する方が電話してきて自分の名前もつげずにいきなりしゃべり出した。訪問する日に相手から電話があって、道がわからないからむかえにこいとつくづく言っていた。（電話があった日に道はおしえた）昼間私と赤ちゃんしかいないのにむかえにこいだなんてすごく頭に来た。車でもあれば迎かえに行っただがないし、歩いて10分（片道）するのにまだ1カ月しかたっていない赤ちゃんをつれて行くわけにいかない。むかえに行かなかったら自分でさがして来てくれたが、その後おもいっきりいやみをいわれた。（△）

◆その他

- ・病院の先生と保健婦さんに相談したが、意見が違っていたので、どちらを信じていいのかわからなかった。(△)
- ・話はなかなかおもしろかったが、諸説あるためかとも思うが、病院で聞いたこととくい違っている話もあり、多少とまどった点もあった。(○)
- ・病院退院後3日目頃に訪問を受けたため、もう少し後だったらもっと相談できたと思う。(○)
- ・2人目の時だったので本当は1人目の時に来てほしかった。でも来て話しが聞けただけでもありがたいと思ってます。(◎)
- ・保健所への葉書きを出すのを遅れたためか、新生児訪問が1カ月健診の後だったので、一番不安な事はすでに医師に質問済みだった。しかし、じかに子供の暮らしている様子を見てもらえて、ゆっくり話のできたので、役に立ったと思います。(○)
- ・とてもお忙しい方のようにあまり長時間はお願いできませんでした。ただ最後に「近いですから何か心配事がありましたら電話下さい。」とおっしゃられたことが心強かったと思います。(◎)
- ・年輩の方でしたので、親切に教えていただきました。ただ資料を忘れてきたということでしたので、残念でした。(○)
- ・授乳のこと、泣くこと等、もう少し詳しく教えて欲しかった。(△)
- ・新しい育児の方法やたくさんの情報の中から、本当に役立つ事をもっと具体的に教えて欲しかった。(○)
- ・同じ東京都内なのに、(里帰り先は文京区)制度が違うと言われ、助産婦さんでなく、保健婦さんの訪問だった。やはり助産婦さんに来て頂き、母乳のマッサージなど相談したかった。(△)
- ・色々な事を聞けてうれしかった。大変だと思いますが、あと一回訪問を増やしてほしい。(○)
- ・その当時、顔などに赤いしっしんが出ていて、アトピーか心配だったので質問したけれど“よくわからない”と言われてしまった。そのほかはとても親切でした。(○)
- ・体重を測る際、赤ちゃんを布でくるんだ時、びっくりしました。(◎)

 **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:新生児訪問指導についてのアンケート調査から、保健婦および指導員の待遇に対する保護者側からの評価について検討した。