

## 電話育児相談にみる保健婦の対応の研究

高橋良枝<sup>1)</sup>, 中村安秀<sup>2)</sup>

**要約：** 電話による育児相談は、近年需要が増大している。生後3カ月までの乳児を持つ母親からの相談が多く、育児の基礎的な知識を聞いてくることが多い。育児の電話相談は病院や保健所などの専門機関と母親の狭間を埋める役割をしているともいえる。そこで、1992年11月～12月の1カ月間に花王メリーズ育児相談にかかってきた相談から、保健所・保健婦に関する相談を抽出し、特に保健婦の対応について検討してみた。その結果、健診や訪問の場での保健婦の対応は、注意され、怒られ、時には脅かされている等々と受け止められていた。そして、心配し気になって、落ち込んでいる母親の実態が明らかになった。

**見出し語：** 電話相談、保健所、保健婦、接遇

### 1・研究目的

現代は情報過多の時代と言われている。しかし、現実の母親は情報に振り回され、消化不良を起こしている場合が多い。また、本当に必要としている情報が過不足なく伝わっているとも言いがたい。

電話相談は、情報と現実のわが子との間で悩み、不安を抱いている母親にとっては、情報を必要とするときに、個々の状態に合わせた情報を提供できる機関として、母親たちの認知度は高い。また、母親たちは自らの意志でかけてき

ていること、本音で話すという特徴がある。

母親たちは専門家の言葉には、良くも悪くも敏感に反応する。そして、1人悩み不安になり電話をかけてくるというケースが少なくない。自立に乏しく、他者依存で自ら判断できない母親たちにとって、専門家の言葉がどう響き、どのような受け止め方をされているか、という生の声を聞く方法としては、電話相談は有効であると考えられる。そこで、電話相談にかかってきた相談の中から、保健婦の接遇について抽出し、今後の接遇について考える一助としたい。

---

1) 主婦の友・花王メリーズ育児相談    2) 東京都母子保健サービスセンター

## 2・調査方法

花王メリーズ育児相談は1985年にスタートし、相談件数は年間12000件に及ぶ。地域的には関東が一番多いが、全国にわたり、海外在住の日本人母親からもかかってくる。

相談してくる母親の年齢は20代後半が過半数を占め、ほとんどは第一子の相談である。

今回の調査は1992年11月14日～12月10日までの火・水・木12日間にかかってきた相談の中から、保健所・保健婦に関する相談を抽出、記述する方法をとった。

相談は母親からの訴えのみを抽出、誘導質問や調査のための質問設定などはいっさい行っていない。また、記述するときは、母親の生の声を重視し、相談員の脚色がないよう、そのまま記述する原則を守った。

## 3・調査結果

12日間の相談総数は1004件。1日平均84件だったが、そのうち保健所・保健婦関連の相談は1カ月で57件、全体の5、6%だった。相談員が毎回書き込んだ内容を、子どもの月齢ごとに並び替えたのが表1である。

相談してくる子どもの月齢は、0才代前半が約半数(表2)のため、寄せられた保健所・保健婦関連の相談も0才代前半が多くなっている。

母親が電話相談に訴えてくる場合は、接遇に対する好意的なものはほとんどない。不満や言われたことに対する不安を、確認したくかかってくる場合がほとんどである。電話相談という機関の性格上当然のことと考えられる。

表1は、保健所・保健婦関連の相談57件中

母親の訴えが保健婦の接遇によって生じたもののみを列記した。

母親たちは、保健婦に指導されたことを「脅かされた」「怒られた」「注意された」「指導された」「指摘された」といった言葉で訴えていた。

また、保健婦の指導を受けた後の母親たちは「不安になった」「気になってしかたない」「急に心配になった」「育児に自信がなくなった」「ノイローゼになりそうなくらい悩んでいる」「涙が出るほどめげた」「落ち込んだ」といった状態になったと訴えていた。

## 4・考察

母親たちは保健婦が考える以上に保健婦の言葉を強く受け止めていることがわかった。言われた言葉をマイナスイメージとして捉え、落ち込んだり、不安になったりして悩んでしまう。そして、1人で悩み、その心配をしょいきれなくなったとき、電話相談にかけてくるのである。

今回の調査により明らかになった保健婦の接遇と母親の受け止め方の関連は、接遇マニュアル作成時に大いに活用できると考えられた。

## 表 1 保健所・保健婦に関する電話相談

### 生後 1 カ月

---

- ★おしゃぶりが大好きな女兒。1 カ月目に巡回にきた保健婦さんに「おしゃぶりもいいがそのうちとれなくなるわよ」と脅かされた。
- ★1 カ月健診で体重が増えすぎだから、母乳だけにするように指導された。授乳間隔 1 ～ 2 時間おき。
- ★うつぶせ寝にさせているが、歯並びが悪くなると言われた。
- ★ミルクの間隔、授乳方法について保健婦さんに厳しく注意された。
- ★健診で股関節が硬いと言われ、心配になった。どうすれば良いのでしょうか。
- ★3 人目。上の 2 人にまだ手がかかり、抱く機会が多い。親は納得して抱いていたつもりだが、健診で泣いたとき「今から抱き癖をつけてどうするの」と怒られた。

### 生後 3 カ月・4 カ月

---

- ★よく泣く子。おしゃぶりを与えるとピクッと泣きやむ。保健婦さんにおしゃぶりはよくないクセだから、与えないようにと言われ、やってみたが泣いてばかりいる。
- ★かなりしっかりしてきたと思っていたのに、「首がまだすわっていない」と健診で言われ、不安になった。
- ★2 9 9 8 g で生まれ、現在 5 4 0 0 g。健診のとき保健婦さんに「体重の増加が悪いので、夜も起こして飲ませるように」と言われた。でも子どもは起きない。
- ★健診のとき、授乳間隔について注意された。でも言われたようにしてもなかなか飲んでもくれない。
- ★健診のとき、股関節が開き過ぎと言われた。どうすればよいのだろうか。気になってしかたない。
- ★体重が少ない。もっと飲ませ、太らせるようにと注意されたが、子どもが飲みたがらない。
- ★健診で「斜頸かもしれない」と言われた。急に心配になってきた。
- ★首すわりが不完全だから、うつぶせにして頭を持ち上げる練習をさせるように、と言わ

れたが、うつぶせにするといやがって泣く。

★健診時に体重が少ない、と注意され、もっと飲ませるように言われたが、なかなか飲んでくれない。無理に飲ませているが、泣いて嫌がる。このまま続けたほうがいいのか。

## 5～12カ月

---

★体の反りが強い、と健診で言われ落ち込んでいる。（5カ月）

★5カ月末、健診に行ったら「まだヨーグルトなどの乳製品は早過ぎる」と言われた。また「果汁を与えるとミルク嫌いが治らない」とも言われた。ミルク育ちだが、どうして乳製品がダメなの？（5カ月）

★健診のときに育児についている注意され、急に自信がなくなり不安になっている。（5カ月）

★おしゃぶりを使っているが、歯並びが悪くなると言われた。（5カ月）

★寝返りしない。6カ月健診で、先にできたおすわりをさせないようにして、はらばいをさせるようにと言われた。太っている。

★夜泣きの相談を保健婦さんにしたら、断乳をすすめられたが決断しかねている。（8カ月）

★健診で「足をつかんで遊ぶか？」と再三聞かれる。自分の子はしない。発達に問題があるのだろうか。（8カ月）

★ツベルクリン判定で疑陽性と言われたが、よく説明してもらえなかったので不安。

★健診のときに、手真似や芸をしないと注意された。お母さんの接し方が良くないと叱られた。（10カ月）

★2カ月よりうつぶせ寝をさせていたが、脚の筋肉がおかしくなると言われた。（10カ月）

## 1才以降

---

★健診で積木ができなかった。また絵本の“犬”を指させなかったので「ちょっとおかしい」と言われ、ノイローゼに成りそうなくらい悩んでいる。（1才6カ月）

★1才6カ月健診のとき、「こんなに動きまわるから太れない。興味があちこちに分散するのはおかしい」と言われた。犬はどれ？ときいたのに、バナナを指さすのはおかしい  
1日10分間、子どもの目を見ながら、本を読ませなさい。4カ月したら家に様子を見に行く、と言われビックリ。のびのびと育っているし、上の子よりうまく育っているつもりだったから、涙が出るほどめげた。

★1才の双子。食事は良く食べる。ミルクは哺乳びんで1日400cc飲むが、哺乳びんは出っ歯になるので、ストローかコップにきなさい、と保健婦さんに言われたが、どうしてもコップでは飲まない。

★1才3カ月。1人でまだ歩かないので保健所に行ったら、体が柔らかすぎる。知恵遅れの子に多いなどと言われ、暗くなりますます心配になってきた。

★食が細く小さい1才児。フォローアップミルクを120cc×5回飲んでいる。保健婦さんに「練馬区でいちばん小さい子」と言われ落ち込む。元気はあり発達も順調。

★1才7カ月。1才5カ月健診で、トイレトレーニングを始めなさい、と言われやり始めたがいやがる。

★1才9カ月。リズム体操に通っているが、あまり興味を示さないので、続けるかどうか相談しており、今までの育て方に問題がある。どろんこ遊びをさせなかったのがいけなかった、と指摘される。

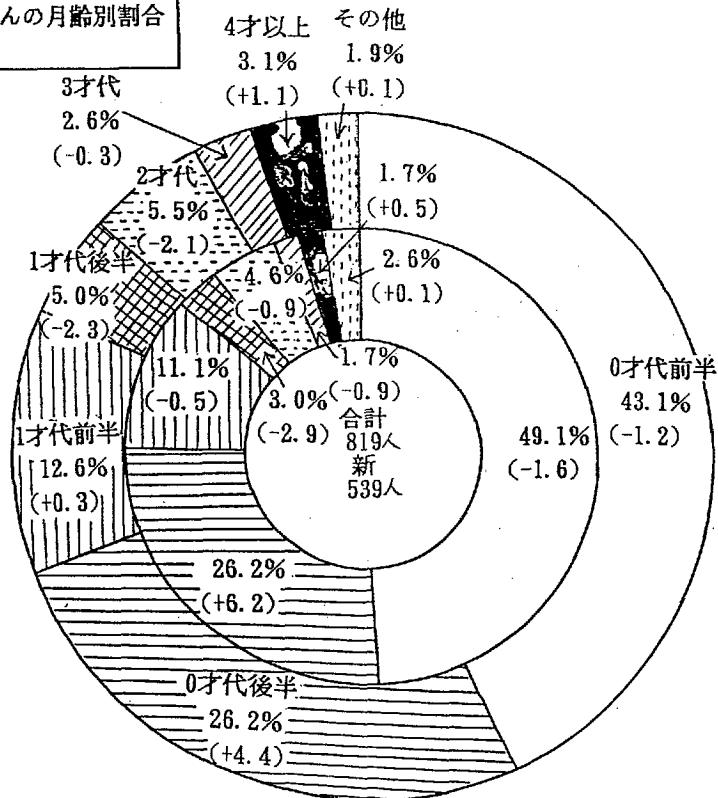
表 2 相談対象の赤ちゃんの月齢

(単位：人)

月 齢	新	合計	月 齢	新	合計	月 齢	新	合計
0才代前半			1才代前半			4才以上		
0カ月	34	36	1才	60	103	4才代	5	17
1カ月	55	69	~1才5カ月			5才以上	4	8
2カ月	44	54	小 計	60	103	小 計	9	25
3カ月	62	87	1才代後半			そ の 他		
4カ月	36	52	1才6カ月~1才11カ月	16	41	妊 娠 中	14	16
5カ月	34	55	小 計	16	41	子 供 な し	0	0
小 計	265	353	2才代			不 明	0	0
0才代後半			2才	16	27	小 計	14	16
6カ月	29	49	2才 ~2才5カ月	9	18	総 数	539	819
7カ月	30	43	2才6カ月~2才11カ月	25	45			
8カ月	35	42	小 計	9	21			
9カ月	22	35	3才代					
10カ月	12	24	3才	9	21			
11カ月	13	22	小 計	9	21			
小 計	141	215	小 計	9	21			

赤ちゃんの月齢別割合

外円 合計  
内円 新規相談





## 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:電話による育児相談は、近年需要が増大している。生後 3 ヶ月までの乳児を持つ母親からの相談が多く、育児の基礎的な知識を聞いてくることが多い。育児の電話相談は病院や保健所などの専門機関と母親の狭間を埋める役割をしているともいえる。そこで、1992年 11 月～12 月の 1 ヶ月間に花王メリーズ育児相談にかかってきた相談から、保健所・保健婦に関する相談を抽出し、特に保健婦の対応について検討してみた。その結果、健診や訪問の場での保健婦の対応は、注意され、怒られ、時には脅かされている等々と受け止められていた。そして、心配し気になって、落ち込んでいる母親の実態が明らかになった。