民間における電話相談サービスの実態

泉　　美智子[1)]

要約：妊娠・育児に関する電話相談施設はかなりの数があり、いずれもかなり利用されているといわれている。どのくらいの数があるのか、それぞれの実態はどうなのか、なぜ盛んに利用されるのかを調べていく前に、まずひとつの電話相談の実態を検討してみた。電話相談件数、再度かける人の率、１台１時間あたりの相談件数、相談者の住所の分布、相談者が払う電話代、相談の対象者、相談内容などを克明に調べることで、電話相談の実態を浮き彫りにするのを目的とした。そこからは、若い親たちの気質や、なぜいま電話相談なのかが少し見えてきたようである。

見出し語：民間活動　電話相談　妊娠　育児

〔１〕対象および方法

今回は小学館発行の妊娠・育児誌「ピーアンド」を媒体としたピーアンド電話相談を中心に必要に応じて小学館発行の幼児誌「マミイ・ベビーブック・めばえ・マフィン」の４誌を媒体とした小学館の電話相談の資料を用いて電話相談の実態調査を行なった。

＜対象電話相談の概要＞

電話相談開始年月日：ピーアンド　1985年９月15日
小学館　1988年10月１日
小学館　４年３か月

相談日・時間：いずれも週３回
（２回は10時～14時
１回は16時半～21時半）

相談台数：ピーアンド　２台
小学館　３台

対象者：いずれも　妊娠を希望している人
妊婦・お母さん

電話相談番号の告知方法
ピーアンドは毎月のピーアンドに掲載
小学館は毎月上記４誌に掲載

１）泉　事務所

〔2〕結果および考察

1）ピーアンドにおける相談件数

ピーアンド電話相談の件数は1992年の1年間では10,258件。この7年数か月ではすでに延べ7万以上の相談者を数えている。

月別にまとめたものが＜表1＞である。初めてかけてきた人には住所、名前、年令などを聞いてカードを作り、カード番号というものをあげていて、再度かけてきたときには、この番号をいってもらっている。そのため便宜上、初めての人を＜新＞、再度かけた人を＜再＞と呼び、集計の際は区別している。

＜グラフ1＞で見るとおり、＜新＞と＜再＞の1年間の比率は、＜新＞が68.7%、＜再＞が31.3%で、毎月約3分の1の人が再びかけてきている計算になる。ただし、ひとりで何回もかけている人も少なくないので、これはあくまでも計算上である。

2）何回ぐらいかける人がいるか

計算上では3分の1が再度かけているが、実際にはどのくらいの人が再度利用しているか、いまから2年弱前の1991年の6月から1992年5月までの1年間のカード全部を克明に当たって見た。

すなわち、常連率の調査である。

総数は6,931 件。そのうち1回のみが5,672件でこれは全体の81.8%を占めている。あとの18.2%が再度かけている結果になるが、その数の分布は＜グラフ2＞に示すとおり。2回かけている人が850 人で総数の12.3%、3回が212件で総数の3.1 %、4～5回の人が126 人で総数の1.8 %、6～7回の人が42人で総数の0.6 %、8～9回の人が8人で総数の0.1 %、10回以上の人が18人で総数の0.3 %となっている。

なお、最高者は456 回。この人は1991年の9月にかけてきているので、1年と4か月間利用していることになるのだが、その間に456 件ということは、1か月に28.5件の割にかけていることになる。

ちなみに、この人は私どもが行なっている他のふたつの電話相談も利用しているので、これも含めると973 件。この数だと1か月に61回の割にかけていることになる。この人は広島在住。広島大学医学部付属病院精神科や精神科専門の三原病院にかかっている。産後のうつから精神的にかなりダメージを受けているものと思われる30才の2児の母である。「いのちの電話」なども常連のようでもある。

2回以上かけている人は今後も引き続いて利用する可能性のある人で、私どもにとっては、電話相談の常連さん予備軍であるともいえる。これが全体の18.2%。あまり歓迎すべきこととはいえないが、かなりの定着率ではある。

3）電話相談の1日平均件数

＜グラフ3＞は1日のピーアンドの電話相談の平均件数を月ごとにまとめたものである。お盆休みのある8月がかなり落ち込んでいることと、年末年始のある1月、12月がそれについで低下傾向があることが判る。

しかし、年間を通して平均してみると、4時間稼働する日の1日平均が75件、3時間稼働す

る日の1日平均が57.3件となる。これは2台分の数だが、それにしてもかなりの数である。

ピーアンドの電話相談はスタート時点からかかり方が激しいということで、NTT（当時は電々公社）からパンクの恐れがあるので相談電話は2台でも、そのうしろに何台かつけて「いま込んでいるいるからあとでかけてほしい」というメッセージ入りのテープを流すようにと指導を受け、いまも1台スペアの電話でテープを流し続けているが、相談中は常に3台めの電話もかかり続けるという日が続いている。

4）電話相談の1時間平均の件数

＜グラフ4＞は、ピーアンド電話相談の1台が1時間にこなす平均件数を月ごとにまとめたものである。

これも、月によるばらつきは多少あるが、これを平均すると、4時間の日が1台で1時間につき9.4件、3時間の日は9.5件こなしていることになる。

幼児誌を媒体とする小学館の電話相談のほうは、しつけを主とする幼児の相談が多いことから、ひとりに費やす時間が長く、またかかり方もピーアンドよりすこし緩慢なことから、1時間1台あたりの件数は＜グラフ5＞に見るように、4時間の日が4.7件、3時間の日が5.0件となっている。

5）ひとりあたりの平均所要時間

ピーアンドの場合は、ひとりあたり4時間稼働の日が6.4分、3時間稼働の日が6.3分となる。実際には、所要時間はひとりひとりかなりの差があり、ときにはひとりで30分も費やしてもまだいい足りないような感じの人もいれば、ほんの2～3分で納得してくれる人もいる。

教えてくれる場合、初めての人はひとりひとり名前、住所、電話番号などまで聞いてひとり平均が6.4分ほどということだから、かなりなスピードである。いつの間にか電話相談員は早口が身についてしまうようでもある。殺気だっているので、先方が気押されて早く切ってくれるという雰囲気でもある。

それに引きかえて、幼児誌を媒体とする小学館の電話相談は、ひとりあたりの所要時間が4時間稼働の日で12.8分、3時間稼働の日で12.0分とかなりの時間を要している。

電話のかからない空き時間が少しあるばかりでなく、相談がしつけなど時間を要するものであることが主な原因だが、もうひとつは、かかり方がピーアンドほどでないので、相談員の殺気立ち方が違うことも見逃せない。そのため相手も安心して、おしゃべりに花を咲かせたりもしやすいようである。

また、この電話はひとりあたりの相談時間が長いことから、3台を稼働していることも大きな要素。電話を行なうほうも「3台だから」という安心感があり、かけるほうも、3台あるためにすぐかかるということから、よけいのんびりムードがお互いに出るようでもある。

なお、昼より夜のほうが、所要時間が短く、件数が少し上回るのは、相談員の違いが大きいと思われる。3時間行なっているのは夜間の電話相談なので、夜できる人は自ずと決まり、どうしてもベテランの投入となる。

6）都道府県別電話相談の利用者数

＜表２＞は1992年１年間に、新しく相談した7,045 人を都道府県別に集計したものである。

数に大きな開きはあるが、ここでまず判ることは、１年を通せば全都道府県から電話が寄せられているということである。電話相談は、いまや全国津々浦々から利用されているといえるかも知れない。いちばん少ない県は、鳥取県の14件、いちばん多いのはいうまでもなく東京都である。

なお、この７年余の間でいちどだけ、全県からかかった月があった。パーフェクトだと妙に喜んだ記憶がある。

また海外からも年間で14件。これは海外駐在員の妻からのもの。ときに夫からもある。親が本を毎月送ってくれるので、といっている。ある妻はほとんどノイローゼなのか、泣きながら帰りたいとかけるきている。またある夫は、言葉もあまり通じないので、これからお産の妻がひどく不安がっていると訴えてきていた。

7）電話相談の地方分布

＜グラフ６＞は利用者の分布を地方別にしてみたものである。

約60％が関東地方だが、40％強がその他の地方から。これは雑誌を媒体としていないところには見られない現象ではないかと思われる。雑誌の場合、読者が各地に分散しているので、このようにかなり遠隔地からも電話が寄せられるのではないだろうか。

8）電話代から見た電話相談

これらの電話相談はフリーダイヤルではなく電話代はユーザー持ちである。現在、ＮＴＴできめられている電話代の最高額は午前８時から午後の７時までが９秒で10円というものである。160km 超えた場合すべての地域がこの額となる。東京を中心に考えたとき、この160km 以内というのは関東地方と静岡県、山梨県、長野県の一部ぐらい。あとは仙台でも新潟でも、大阪でも160km 以上あり、沖縄や北海道と同じ最高額となる。

この最高額地域の人がピーアンドの平均相談時間の6.4 分をかけたとすると、450 円ほどとなる。長電話で、30分かけたとすると約2,000円にもなる。

1992年にピーアンドの電話相談を新しく利用した人を調べてみると、この最高額地域からのものが7,045 人中、2,830 人ほどいる。約40％である。

30分もかければ2,000 円にもなり、単行本が１冊買えるのに、なぜ？という思いにかられてしまう。

夜間はかなり割り引きになる。午後７時から11時までは15.5秒で10円だから、6.4 分では、260 円。30分でも1,170 円となる。

しかし、それを知って夜のほうに重点的にかける人が多いとも決していえない実感がある。夜の電話相談は６時半からスタートするが、いちばん込むのは、電話代が高いスタートの30分であることや、幼児誌媒体の小学館の電話相談では、安くなっている８時から９時が少し空いたりすることがあるからだ。

電話世代は電話代については寛大なのか。多分、価値観の違いで、自分のウオンツがあればそれに対する金額は苦にならないということなのではないだろうか。

9）電話代に関する苦情

長電話した挙げ句に、電話代を払う段になって、本人から困ったなどといって来られたためしは、もちろんない。が、たった1件、たいへんな抗議がはいったことがある。

例の1年余で1,000 回近い電話をかけて来た広島在住の人の親からである。「娘の夫から、今月の電話代が20万円だといってきた。このままでは離婚されてしまう。あの子は死ぬ、死ぬと口ではいいますが、死にませんから、電話が来たらそちらから切ってください」というものだ。もちろん、それはできないと断った。が、本人にはそれとなくいい、電話を節約することも病気を治すことにつながると思うからと、かけたい気持ちを押さえてみないかと提案もしてみた。そのころは1日10回もかけてきて、ときには4時間中切らないとわめいたりしていたので、電話代はとてつもないものだったようだ。というのも、自宅の電話を使っては銀行引き落としで夫に見つかるからと、ここへの電話は公衆電話からテレフォンカードでかけてきていたからだ。「1,000 円のカードをきょうは5枚使った」などといっている日も珍しくなかった。それに加えて自宅の電話代が20万円。だから多分1か月に30万円も電話代に消えたときがあるらしい。

我慢することを提案したのと、病院での薬でよく合うものが見つかったことなどから、電話の回数や1回の所要時間が目に見えて減っていくようになったのだが、そうなったら、電話代も驚くほど減り、毎月赤字だったのが、貯金ができるほどにまでなり、子供にも靴や洋服が簡単に買えるようになったという報告まで来るようになった。銀行引き落としの電話代は2万円にまで下がっているともいっていた。

このように電話相談が、心のよりどころだと信じ込むようになった場合、電話代が家計を圧迫することもあるわけで、これもひとつの問題点と考える。

10）相談の対象者

＜グラフ7＞は1992年の1年間のピーアンドの電話相談を妊娠関係と、育児関係に分けた場合の分布を見たものである。妊娠関係が71％に対し、育児関係が29％となっている。これはピーアンド誌が妊娠関係の記事を中心に据えているためと考えられる。

一方、幼児誌を媒体とする小学館の電話相談はちょうど逆転で、＜グラフ8＞に見られるとおり、妊娠関係が29.4％に対して、育児関係が70.6％となっている。これも1992年の1年間の集計結果であるが、この電話の媒体である4誌のうちの3誌は妊娠関係の記事は皆無である。1誌のみが妊娠関連記事がときにある程度なので、本来は妊娠関係はほとんどない電話相談であるはずなのだが、それに約30％の妊娠相談がはいるには他の理由がある。

ピーアンドの電話相談が込んでいることもあって常にテープを流している3台めや、電話相

談を行なっていないときの留守番電話で、こちらの電話番号と相談時間をインフォメーションしているという事情からだ。

これからいえることは、いまや育児相談より妊娠相談のほうにニーズがありそうだということだ。

11）相談の対象者の詳細

＜グラフ９＞はピーアンド電話相談にかけてきた1992年１年間の相談対象者の週数や月齢を集計したものである。

妊娠関係でいうと、妊娠前や不妊が意外に多く、妊娠前が494 件、不妊が143 件。このふたつで妊娠関係の12.8%に及んでいる。妊娠前の相談は、更にふたつに分けられるのだが、そのひとつは完全に妊娠前のものであり、もうひとつは妊娠しているかも知れないというものである。妊娠しているかも知れないというものの中には、「いつ産婦人科に行けば妊娠判定ができるか」「妊娠とすると、受胎したのはいつごろか」「妊娠とは考えず、風邪薬を飲んでしまったが、妊娠していたら問題か」などというものが多く、いわば妊娠を前提とした具体的な質問だが、完全に妊娠前という人の中には、「薬を飲みやめてから何か月で妊娠にもっていってよいか」「どのような食べ物を食べればよい子に恵まれるか」「妊娠以前から薬もレントゲンも撮らなければ絶対に奇形児は生まないですむものか」など、パーフェクトな子をもつために事前の準備をしようという手の人が多い。どう努力してもパーフェクトはあり得ないという、こちらの説明に「なぜ？」「どうして？」と納得しようとしないのも共通点でもある。

いずれにしろ、妊娠前から多大の心配をするのは、情報が多すぎて、むしろ情報に振り回されているということなのだろうが、妊娠前からの何らかのアプローチが必要な時代なのかも知れない。

妊娠中で見ると、妊娠５か月までの前半がやや多い傾向が見られる。初期のほうが胎児への影響や、流産の危険が大きいなどから、この傾向が見られるのではないだろうか。

産後は191 件。妊娠関係の3.8 %となっている。この中でいちばん多いのは産後のうつ。これは例の１年余で456 件かけてきている人がいるための数である。この人がいなければ、産後はかなり減少するはずである。

育児関係では、離乳食までを守備範囲としているピーアンドの電話相談では、０才代が育児関係の63.4%を占めている。しかも、対象数が３桁になっているのは０～４か月。５か月以降はほぼ下降線をたどっている。

小学館の電話相談では＜グラフ10＞に見られるように、０才代が育児関係の33.7%に対し、１才以上が66.3%となっている。

ただし、０才代はピーアンドと同じように０～４か月が３桁。同じく、それ以降は下降の一途をたどっている。常にいわれるように、育児のハウツウの悩みは０～４か月に集中しているということだろう。集計からも改めてその結果が出た。育児相談の０才代の大半は、「食べて出して、寝る」の基本的な生活のハウツーと体のちょっとした心配であることも、常に変わりがない。そして、１才を超えると、とたんにし

つけや遊び、人格形成、人間関係へと社会性へと広がりをみせていく。

12）相談者の年齢

相談者は原則として、妊娠中や子育て中のお母さんであるから、その年齢はほぼ一定であるはずである。

が、ピーアンドの電話相談を始めたころと現在とでは少し違いがあるように思えたので、このふたつを比較してみた。その結果が＜グラフ11＞である。

どう違うと予想したかというと、最近は10代と30才を超えた人が前より多いのではないかという予想だ。いわばお母さんの２局分化だ。

結果はそれほどクリアではないが、ややその傾向はあった。

16才から22才を低年齢層と考えて、その年齢で比べてみると、スタートした１年のその比率が11.0％だったのに対し、1992年が12.6％。また、30才以上は、スタート時点が15.8％であったのに対して1992年は21.2％とかなりの幅での違いが見られた。一般に最近、結婚年齢は２局分化しているといわれているが、電話相談を利用する人の上にもその傾向がはっきりと見られたことになる。

13）２局分化で顕現化したこと

10代についていえば、これだけ数の上で増えたためなのか、時代的なものなのかは判らないが、質問傾向というものが少し出ている。

それらのひとつは喫煙の問題。そして飲酒、シンナー、麻薬、極端な偏食、おなかの子は夫の子か、男の子か、などである。

「妊娠してて、ずっとたばこすってるけど、大丈夫よね」「妊娠と気づくまでシンナーやってた。数か月だからいいでしょ」「夫がずっと覚醒剤やってるけど、影響ある？」「予定日からいうと、おなかの子はいつできた子かしら？夫以外にも男性とセックスしてるから心配」などというものがポンポンはいってくる。

この子たちの多くは高校中退、同棲、妊娠、結婚というコースをたどっているので、教育が希薄ということなのだろうが、これからもこの層が増えていく可能性は大。ひとつの問題点ではないだろうか。

先日も、「ハクトウとは何ですか」と聞かれた。「友達みんなに聞いたけど知らないっていうの。作り方教えてください」という。字を聞いたら、白いと湯を書くという。「それ、サユって読んで、お湯のことよ」といったら、「なんだ」ということになったが、これも10代の親だった。ただし、もう白湯は死語なのかも知れない。書き手のほうが、「お湯」と書くべきなのだろう。

30才以降に第１子をもった人の中にも共通項をもつ人がかなりいる。育児を考えすぎ、育児を難しいものにしていくタイプだ。

ひとつひとつに突き当たり、何回もかけてきて話がしつこく、判ろうとせず、自説を曲げようとしない、電話相談員泣かせの人たちだ。理屈が先行するのも共通だ。そして、こちらが意見をいうと「本にはそう書いてない」とやり返されたりする。夜泣きでたいへんだというから「それなら、添い寝してしまえば」とこちらが

いうと、「そんなことしたら、将来独立心のない子になるんじゃありませんか」という調子にむしろ、相談員をいい負かすことに快感を覚えるのではないかという類の人もいる。

お金にも余裕があるので、早期教育にも熱心で、いやがる子を引きずっても通いたいという意欲にも満ちている。このような人に出会うと子供を生むにも適齢期は確かにあるな、と思ってしまったりする。

14）相談内容

＜グラフ12＞は、ピーアンドの妊娠関係の相談内容を1992年の1年分、大別してみたものである。

常にトップは「胎児への影響」で、3分の1弱となっている。次が「検査、検診、病院」などに関するもの。超音波検査を初め、いろいろな検査が増えているので、妊婦さんにとっては悩みが増えるという感じである。妊娠にマイナートラブルはつきものとはいいながら「不快な症状」を不安とするものと、さかご、前置胎盤などの「正常でない妊娠」に関するものとが同率で、第3位。妊娠中の生活や出産そのものに関しての質問は以外に少ない。

＜グラフ13＞は、ピーアンドの育児関係の相談内容を1992年の1年分、大別してみたものである。

いちばん多いのは「食に関するもの」。これが全体の3分の1強となっている。妊娠における「胎児への影響」とともに、例月トップの座を他に譲ることはないジャンルである。次は、病気ともいえない「体の心配」。ついで「病気関係」「睡眠」「排泄」と続く。「日常生活」に関しては少なく下から2番めに属している。

＜グラフ14＞は、幼児相談を中心とする小学館の電話相談の育児関係の相談内容を、1992年の1年分、大別したものである。

ここでも、トップと2位は不動だが、3番めがガラリと変わって「性格・様子・癖・自立」のいわば「しつけや性格づくり」などの部門となっている。幼児期になると、食や体の心配以上に、この部分に心配が集中してくるということだろう。

またピーアンドでは同率だった睡眠と排泄の項に大きな開きが生じている。睡眠が4.8 %に対して、排泄が11.3%と排泄が急増している。これは「トイレトレーニング」の質問が急増してくるためである。

発育・発達もピーアンドの電話相談内容より比率が少し増えているのは、「言葉の心配」が急増したためである。

なお、1年分の質問件数は、ピーアンドでは妊娠関係が7,567 件、育児が4,483 件。併せて12,050件となる。このように質問者数よりかなり多いのは再度かけてきている人の質問も加えられているのと、ひとりで数問聞く人がいるため。小学館は育児関係しか集計しなかったが、育児関係の質問内容数は6,205 件だった。

15）相談内容の詳細1＜ピーアンド妊娠関係＞

＜表3＞はピーアンドの妊娠関係の相談内容を表にしたものである。

相談内容で必要と思われるところは少し細かくテーマを出してみた。

＜妊娠前・不確定期＞

妊娠していないうちから、完全な子を望んでいろいろ心配するというのが、いまのひとつの特徴であることは前述のとおりだが、その質問数は1年間で389 件。不妊の人は確実に増えているといわれるが、媒体が妊娠の雑誌にもかかわらず不妊の相談も多く、1年間に不妊相談が246 件にも及んでいる。

「妊娠か」の質問の中には、すでに薬局で買った妊娠判定薬で確かめていて「多分そう」という人も含まれる。最近はこの妊娠判定薬を実に安易に使っている。高校生などもである。安くなったとはいえ、1回分が2,500 円くらいするらしい。それでも少しでも早く知りたいからと一応は使うらしい。このへんにも、価値観の違いを見る思いをいつもしている。

＜不快な症状・胎動＞

不快な症状に関しては、細かく項目を出してみた。表で見るとおり、この中でもっとも多いのは「おなかが張る・痛い」である。妊娠のマイナートラブルの代表として上がるのは「つわり」だか、そのつわりは第2位。おなかが張るのはつわりより多い悩みであるらしい。妊娠したら、多少おなかに違和感があったり、張る感じがあるのは当然のことと考えていたが、いまはこれが大きな悩みになる。よい薬もあることから、これは治療の対象ともなっている。

胎動に関するものは1年で163 件。「まだない」「もう感じる」などのほか、最近多いのが「ピクン、ピクン」の規則的な胎動があるというもの。これは横隔膜が規則的に運動するもので、いわばしゃっくり運動なのだそうだが「おなかの中でケイレンしている」とひどく不安がる人が少なくない。

＜胎児への影響＞

「胎児への影響」の1年分の数は、2,263 件とダントツに多い。その中でも中心は薬。薬の中では飲み薬がトップで、463 件。この中でいちばん多いのはもちろん風邪薬。病気、治療、事故も総質問数が424 件と多いが、この大半は風邪や発熱である。風邪をひいても、熱を出しても、風邪薬を飲んでも「今回はあきらめて中絶したほうがよいか」と真剣に聞いてくる。こういう人はひとりの医師の意見では納得できず、2～3軒とはしごして意見を聞いている人も少なくない。「先生はまあ、大丈夫でしょう」と、まあがついたから心配という。「ものごとに絶対はないし、奇形児の70%までは原因が確定できないという現状では、どの医師でも絶対はいえないから、まあよい、はよいととってよいのではないか」といっても、絶対と誰かにいってもらわないと前に進めないという。

何ともわがままというか、人生が判っていないというか。先生はそんな人には「生むか生まないかは、あなたとあなたの夫できめてください」というしかないのだろう。そういわれたという訴えも少なくない。

人生何事も決断は自分である、という当然のことができない人のなんと多いことか。これは昔の人に比べて断然多いのではないかと思う。それだけ平和な世の中ということなのだろう。そして、これが電話相談が隆盛をきわめるひとつの大きな理由であるような気もする。

たばこの影響については年間で136 件、酒は

57件である。これは意外に少ないという印象。いまの若いお嬢さんたちで、喫煙や飲酒が習慣になっている人の数は相当なものだろうから、今後の問題点のひとつだといえるのかも知れない。数年前、喫煙の不安を妊娠中に訴えてきた人100 人ほどに電話での調査をしたことがあるが、出生体重が2kg台のものが大半を占めたことに唖然としたことがある。しかも、そのうち3名は「突然死」に見舞われていた。「朝起きたら、冷たくなっていたのです。ヘビースモーカーだったので、先生もそれが原因かも知れないといわれました」といっていたのが印象的だった。

生活・仕事の項目が424 件と多いので、これも細かく項目を出してみた。たいへん多岐にわたるのだが、いちばん多いのがパーマ、ヘアダイ、エステの脱毛など。エステで高額を支払って永久脱毛している妊婦さんが意外に多いことも、この質問で知った。毛根を電気で1本1本つぶしていくのだそうだが、産婦人科医に聞いても、データがないので判りませんとのこと。新しいニーズにデータが対応できず、その分妊婦さんの悩みも増えるということか。

洗剤、殺虫剤など家庭用品に関する心配も多いが、最近増えているのが、ＯＡ機器や電化製品から漏洩する電磁波の不安。特に仕事をしていてコンピュータやワープロを扱っている人が神経質になっている。会社によっては電磁波をシャットアウトするエプロンを用意してくれているところもあるようだが、現状ではまだまだのよう。用品の進歩に胎児への影響の論理がついていかず、この点では、妊婦さんの不安を増大しているともいえる。

ペット時代を反映して、ペットを飼っている不安というのも少なくない。ペットはよいか悪いかでいえば、妊娠中の人にも、生まれてくる赤ちゃんについてもよくはないが、かわいがっているペットをそれだから捨てるというのは、人間としてどんなものか、といつもこの点では戦ってしまう。が、自分たちにとって不利益なら、捨てることも辞さないとする風潮はありあり。日本人の動物愛護精神の欠如が諸外国から指摘されているようだが、電話相談という小さいレベルでもそれを実感している。

おなかの中の子は障害児かという話は日に何回も聞く。そして、「おなかの子が奇形なら、超音波ですべて判りますよね」「奇形と判れば生まれたとき、先生が殺してくれますよね」と平然という人があとを絶たないのが現実だが、相談員は常に「神をも恐れぬ人々だ」とひとりごとしながら相談を続けてはいる。

日本人は無宗教だとよくいわれるが、それは違う、心の中に神に似たものの存在をもって生きていると常に考えてきたが、最近はこの心の中の神のようなものも失せてしまっているのではないかと危惧もしている。

＜検査・検診・病院＞

検査の中で断然多いものは超音波。初期の胎児が「見えない・小さい」に始まり、「頭が大きい・小さい」「発育が悪い・大きすぎる」などなど。「男の子か女の子か」の悲喜こもごもの話も少なくない。超音波が一般化されたころには、「男の子といわれて、嬉しくてお祝いまでしたのに、生まれてきたら女の子だった」な

ど間違いに関するものが多かったが、いまは早めに教えてもらったのはよいが、希望していなかったほうの性と判り、「もう生む力もない」などというものが多い。最近、好まれる性は女であるらしく、こんどは女の子がぜひほしいという声が多い。女の子のほうが育てやすく、着飾らせてもかわいいし、教育もいい加減でよいからなどと、女の子がほしい理由をあげる人も少なくない。子供のペット化などといわれるが電話相談の中の親たちはかなりこの傾向があるように思われる。

病院・医師という項目が1年間で182 件とこれもかなりの数だが、この中のひとつの柱は、ラマーズで夫立会いで生みたい、水中出産を本で見たが、あれで生みたい。どこでできるか教えてほしいという類のものである。マスコミの記事としては話題性としてこれらを取り上げるのは当然の成り行きだが、現実に同じ体験をしたいといってもどこにもあるというものでないだけに、ニーズに応じられないということになる。本に出ているリストなどを見て最寄りの病院を紹介したりしているが、通える範囲だという人はほとんどない。

利用する側が条件を出して、病院を選ぶ時代になったことは一歩前進ではあろうが、条件を出しても、条件に合うところが通える範囲にないというのが、まだ日本の実情のようだ。その点では、病院選びにいつも欲求不満を持たざるを得ない妊婦さんたちである。

医師や病院に対する不満、苦情に関するものも少なくない。いちばん多いのが、先生があまり口をきいてくれず、感じが悪いというもの。忙しそうで、質問もできない、と嘆く。昔は、そんなものだと思って何とか自分が最初に選んだ近くの病院で納得していた傾向があったが、いまは違う。お産の数が減って、産婦人科のベッドに余裕があるということなのだろう。生み月近くなっても、どんどん病院をかえたりしている。そして、かえてみたら前のところと同工異曲だからと、またかえるというマメな人もいる。

その他、「超音波を行くたびに撮ってくれないから」「男か女か教えてくれないから」「里帰り出産するといったら、急に冷たくなったから」「麻酔分娩してくれないから」などかわりたい理由はさまざまだ。

＜正常でない妊娠＞

なんといっても多いのが流産・早産・死産。出血とあわせると389 件で、正常でない妊娠の40%に及んでいる。

妊娠の10%は流産になるというのだから多いのも当然だが、そういわれたといって泣き出す人が多いのにはまいる。気持ちは判るのだが、「たまたま運が悪かっただけと考えて、こんどこそ、いい赤ちゃん生もうね」となぐさめても「原因は何なんですか。先生は多分よくない授精卵だったのでしょうというだけ。きちんと調べないなんてひどくないですか」などという。「そんなの調べられない。流産の原因がはっきり判ることはほとんどない」とこちらがいっても信じようともしないで、ただ泣く。こんな患者さんには先生も手をやくのでは？　ぬいぐるみを持ってお嫁入りする女性が多いとも聞くが幼児性に富む妊婦さんはますます増えるのだろ

うか。とにかく電話相談で泣かれることは日常茶飯事である。

さかごでは、絶対治したいという人が多い。「帝王切開はしたくないんです、絶対！」と叫ぶようにいう。多くは何もしなくても生むまでに治るのだけれど、一部はどうしてもさかごのまま出産を迎えてしまうのだ、と統計上の話をしても、いまは絶対治せる手があるはずだ、という。事実、鍼治療でかなり多くの人が治っているという報告もあるようだが、これもそれを行なっているところはごく一部で、すべての人が試せないうらみがある。

膣炎、ＳＴＤに関するものが１年で116 件。その中で大きいパードを占めるのはクラミジアである。検査の項目の血液というのが209 件もあるが、この中にもクラミジアに関するものは多い。血液検査でクラミジアがプラスと出たというものは、この血液検査に入れている。「正常でない妊娠」に含んでいるクラミジアは、治療に関する質問になった場合である。「産道感染を防ぐため、エリスロマイシンを飲むようにいわれたが、それで治るのか」などという質問が多い。

このクラミジアはいまや国民病ともいわれ、エイズの前にクラミジアありともいわれてもいるそうだが、電話相談では増える一方。いちばん今様な質問は「夫は－なのに私＋。どこでうつったんですか。これはセックス以外でもうつるということですね」というもの。「結婚する前に他の男性とのセックスがあれば、そのときうつって、夫にはあなたがたまたまうつさなかっただけということもあるんだけど。10代でのセックスでうつり、ずっと持ち続けたという場合もあるようよ」というと、絶句する。

「梅毒もクラミジアも、尖圭コンジローマも独身時代にかかり、夫にすべてうつし、ふたりで治療したけれど、妊娠してから調べたら、梅毒が＋と出てしまった」という話が先日あった。性病を持ち込むのは男側と相場がきまっていたものだが、いまはそうもいえない。男の受難時代が到来したともいえる。

＜妊娠中の生活＞

これに関する質問はほとんどないのだが、その中で多いのは、医師に「安静に」といわれたが、安静とはどの程度を指すのかというもの。このへんに、いまの人の臨機応変のなさを感じる。○×時代に生きてきた人たちの当然の反応なのかも知れないが、教育がそうである以上、指導にも○×時代人に対応しないといけないのかも知れない。

「犬の日はいつか」も意外に聞かれる。まだ犬の日は健在である。その意味で、「家事を見ると赤あざの子が生まれるか」などという妊娠に関する迷信もまだわずかだが生きている。「お葬式に行くには帯の間に鏡を入れておくとよいというが、ほんとうか」もときどき聞かれる。これは電話相談をしていて、利用者から教えてもらったもの。地方によっては古くからいい伝えられているそうだ。

＜出産準備・出産＞

出産に関しては１年で290 件が来ている。いちばん多いのは、当然ながら「出産の不安」である。予定日が近づくにつれて、逃げたい気分になる。妊娠・出産を経験した人なら誰でも身

に覚えのあることだろう。しかし、それが極端な人もいるのが、最近のひとつの傾向かも知れない。

「痛いのは耐えられない。私は痛いのに耐えられないタチなのです。どうしても完全に麻酔してもらって生みたい。先生にいったらうちではできないといわれた。どこでできるのか。どんな遠くても行きたい」などという。

この項目に「妊娠中に思う産後のこと」というものを入れている。いちばん多いのが「産後親に手伝ってもらえないが夫婦ふたりでできるか」「上の子を預かってもらえる人がいない。お産のとき上の子はどうしたらよいのか」などである。

これも、最近のひとつの傾向である。というのも、彼女たちの親は仕事をもっているからである。仕事があるから「里帰りされても、見てあげられないわよ」と親から宣言されてしまうのだという。里帰りしたけれど、親のごはんの支度までして、かえって忙しかったなどとい話もある。

出産時、上の子を預かる制度や、産後しばらく育児などを手伝う人を確保するシステム作りなどが必要ではないかと、いつも思う。

＜産後＞

産後のうつは1年で262 件。これは前述のとおり、産後のうつから精神科のお世話にまでなっている常連さんが、毎回のようにかけてきている結果の数である。

産後でもっとも多いのは生理か悪露かというもの。母乳を与えていても、産後1か月で生理が戻るのが常識の時代。しかし、母乳を与えていれば生理は来ない、妊娠しない、というのがまだ常識になっている傾向があるので、急な出血に驚いて電話をくれる人が多い。

そのため、すぐ妊娠する人が少なくない。11か月後に妊娠してしまうため、兄弟で同級生という例が出ている。上が4月生まれで、下が3月なら、そうなる。上が4月生まれで、次が3月生まれのふたごだったので、兄弟3人が同級生ということになったという話をいちど電話で聞いたことがある。

産後の避妊はすぐからきっちり、といろいろな本などに書かれているが、意外にきちんとできずにいるのが現状。リングでも入れようか、といっているうちに妊娠してしまう。産後避妊の手術をしようかという話もたまにはいる。この場合男性がやるほうが簡単で、費用的にも楽と聞くが、夫側はやりたがらないと嘆いてくる人もときにいる。

＜人間関係＞

人間関係の大半は舅・姑問題だが、同居でなくても、年中来てうるさいとか、電話で食べるものまで指示されてうるさいなどもある。舅・姑たちも暇を持て余しているようである。高齢化社会は、長期にわたる嫁・姑問題をもたらすということか。

夫との人間関係というのもある。「外に女がいる」「夫が女の元にいて帰って来ない」などの話もときにある。

しかし、最近多いのは、「おなかの子は夫の子か、恋人の子か」という女側の人間関係である。多い日は1日で2件ぐらいの、この話に出くわす。「恋人とあったのが1月3日で夫とは

1月5日。妊娠10週だけど、どっちの子か？」などという。この時間差では判るほうがおかしいというと、先生もそういったという。「世の中に絶対ということはないし、これは生まれてくるまで判らないのだから、あなたが腹をくくるしかないでしょ。もし恋人の子でそれが夫に判ってしまったら、自分ひとりで育てていくしかないと覚悟して生むことよ」などといっても本人はそれほど危機感はないのか、ヘラヘラしている。この手の質問をする人の多くは、前述の10代から22才くらいの若年層に多い。

夫から「生まれた子がどうも自分の子でないように思えるので、血液検査をしてもらいたいが、どこでできるか」という質問をもらったこともある。

16）相談内容の詳細　ピーアンドの育児関係

＜表4＞はピーアンドの1992年の1年間の育児の相談内容を詳しく表にしたものである。

＜食関係＞

「食関係」では1年間の質問件数が1,378 件。その中の533 件が母乳に関することである。39%に及んでいる。母乳時代を反映しているといえるが、質問を寄せてきている人たちはおおむねうまくいっていない。だから相談してきているわけだが、うまくいかない最大の理由は、生後1か月間、母乳不足でもミルクを足さずにがんばるということができなかったために十分母乳が出ないというものである。泣かれるとつらいし、不足すると体重が増えずに問題が出るのではないかとの不安から、安易にミルクを足してしまっている。それで「いまからでも母乳だけでできますか」ときまって聞いてくる。

生後1か月間、もう少し辛抱して母乳だけでがんばる人が増えれば、母乳だけでできる人が増えるのにと、いつも残念に思っている。

その意味では、ドゥーラーのような存在が必要なのかも知れない。出産後の退院から1か月健診までの間が、親にとってもっとも不安なときといわれるが、この間に母乳が足りなくてもがんばってみようとは、ひとりではなかなか決断できるものではないだろう。

離乳食に関しては以前に比べて、悩む人が減っているような印象がある。よいベビーフードの出現が大きいのではないだろうか。

＜体の心配＞

体の心配というのは、病気ではないが、見た目などでちょっと心配というものである。これはほとんどが0～4か月までを対象者としている。目つきがおかしい、ふるえる、いきむ、しゃっくりやくしゃみ、咳をよくする、手をいつも上にあげている、足をM字型にいつも曲げているなど、赤ちゃんなら当然なことが、初めて赤ちゃんを間近に見るお母さんには異常なことに見えるのだろう。この悩みは見える範囲のことに限られるのが、ひとつの特徴でもあるが、とにかく真剣に悩んで電話をかけてきている。

体の心配でいちばん多いのが皮膚に関するもの。顔にポチポチがあるというのは顔の項にはいっているので、それをプラスすると相当な数になる。湿疹のほか、肌がカサカサ、あざ、おむつかぶれなども含まれるので、数の上ではトップとなっているのだろう。

＜病気関係＞

「病気関係」には、「病気」「病院での検査など」「家庭看護」「予防接種」「事故」をひとまとめとしてある。

「病気」のほとんどは風邪、突発性発疹症などの感染症。ときにハードな病気や先天性の異常の話もはいる。「話を聞いてくれるだけでいいのです」というものが多い。これらの人は、最初は「死んでしまいたい」といっているが、じきに立ち直り、「私と同じ悩みの人がいたら、電話してもらって構いません。お話して慰めてあげたいから」と申し出てくれたりもする。電話相談は、このように相談者がまた別の相談者の相談相手になるという輪を広げていくこともひとつの役割と考えているので、雑誌で機会あるごとに、この呼びかけもしている。

「家庭看護」で多いのが、もらった薬を飲んでくれないというもの。嫌がられると、もうだめと後ろに引いてしまう今の親の姿が浮き彫りになる相談だ。

「予防接種」は初期に比べてたいへん少なくなっている。個別接種になっていることなどが関係しているのか。現在いちばん多いのはMMR関係である。

「事故」でのトップは頭をぶつけた、転落して頭を打ったである。次いで誤飲。やけどは意外に少ない。

＜発育・発達＞

「体重」では「増えない」がほとんど。0～2か月前半までよく飲んで増え、急に飲みが減って体重の増加も減ってきたというものが多いが、中にはなぜか増えが終始一貫悪いという子がいて、この場合ひどく落ち込んでいるお母さんが多い。

「運動発達」の相談がいちばん多いが、「首が座らない」「寝がえらない」「座らない」「這わない」「歩かない」などがまんべんなくきている。

＜睡眠＞

睡眠に関しては「寝ない・泣く・抱き癖」と「夜泣き」が大半を占める。

赤ちゃんが0か月での相談の大半は「母乳不足の悩み」以外は、「飲んでも寝ない」「手の中ではウツラウツラ寝ているが、下に置くと目覚めて泣く」「抱いていればおとなしいが、抱き癖が心配」などに尽きるといっても過言でないほど最初の悩みがこれである。

「赤ちゃんは大人が考えるほど寝ないものなのだ」といつも答えているが、赤ちゃんを手にするまでは「赤ちゃんはおなかいっぱいで、おむつが濡れていなければ寝ているものと思っていました」といい、がっかりする。赤ちゃんはミルク飲み人形のようなものという印象があり、育児はルンルン楽しいものと考えていたのに、とんでもなかったと、その落差にまず戸惑ってしまっている。

6か月ごろからのデッドロックが「夜泣き」だ。「何とかなりませんか」と疲れきった声でかけてくる。「昔から時という薬といわれてて、時間が解決するみたい。たいへんだけど、必ずどこかではおさまるから」というと、「え？こんな時代に手はないんですか」とあきれかえられたりもする。夜ずっと眠れないのは、とにかくつらいものだけに、悩みは大きい。

いままで相談された人の中に、4才になって

も夜泣きがあり、昼間も昼寝はなしで0才からきたというものがあったが、この人は親が終にダウンして入院となった。この子はさすがに異常ではないかと大病院で脳波まで調べたそうだが、異常はまるでないといわれたとか。生まれつき非常に寝ないタチの子がいるようだ。

＜排泄＞

「便秘」がトップ。これは本来の便秘ではなく、1か月前後から急に便が間遠になる自然現象を親のほうが便秘といっているものがほとんど。生まれたころに、授乳のたびに排便するのが赤ちゃんの常態と考えている人もいて、「うちの子1日1回しかしないから便秘です」といい張る人もいる。「1日1回なら順調じゃない」などといっても、赤ちゃんはそれではいけないのだと思っている。このことに限らず、赤ちゃんは特別なものと考えている傾向はある。泣くたびにミルクを与えても赤ちゃんが飲むので、赤ちゃんは特別おなかが空くもので、30分ごとに与えてもよいのだ、と考えるなどがその代表だ。「下痢」というのも親がそう思っているものがほとんど。ゆるい便だから下痢だという調子。

緑便に対してはかなり判っている人が増え、以前に比べたら少ない。多分、彼女たちの親がすでにミルクの子は緑便というのを経験していることが大きいのではないだろうか。

＜性格・癖・自立＞

これは「小学館の電話相談」に数多くきていて詳細をつけているので、その部分に譲ることにする。

＜日常生活＞

0才時代の子を対象とする質問が多いので、いちばん多いのが衣類、用品。「この時期、何枚着せるか、何枚かけるか」と聞かれる。住んでいる地方や家の構造でずいぶん違うと思うし、これはお母さん自身の実感できめてほしいことなのだが、○×世代はやはりはっきり人から聞きたいということか。

「外出・散歩」では、「いつから外に出してよいか」「何分出してよいか」「車に乗せてよいか」などが多い。これも自分で判断しにくい○×世代の特徴的な質問といえる。

＜人間関係＞

妊娠関係のものと同じように、舅・姑問題がほとんど。育児の考え方の相違を訴えてくるものが多い。

17）相談内容の詳細　小学館の育児関係

＜表5＞は、小学館の電話相談の相談内容を1992年1年分、詳しくまとめたものである。

ピーアンドの育児関係と少し差異があるところのみ、コメントしたい。

＜病気関係＞

「予防接種」がピーアンドが89件であったのに対し、こちらのほうは183 件と多いのは、はしかやMMRが1才すぎからで、この電話相談には幼児を対象とする人が多いという関係からと思われる。

＜発育・発達＞

「言葉の心配」が年間で227 件。1才半健診で言葉のチェックがはいるようになってから急増している。だから1才から1才半くらいで「言葉がほとんど出ない」という悩みが大半を占めている。しかし、聞いてみると、親のいうこと

は判るという。また、「赤ちゃん時代よく寝ていた」という子にこの悩みが集中しているのもひとつの特徴。当然のなりゆきで心配はないのだが、1才半健診で何か気になることをいわれるのがいやだと、深刻になりがちだ。

＜排泄＞

「トイレトレーニング」が年間424 件。この質問は春から秋に集中してもいる。

なぜか、排泄の自立は遅れてきているらしい。遅いから相談してくるということはあるだろうが、以前は2才前に「まだつかない」と相談されたが、最近の「まだつかない」は2才半を超えているものが多い。

しつけのしすぎ、先回りしすぎも目立つ。春が来るといきなりパンツにして、うるさくトイレ通いをさせる。こうすると、漏らすのが怖くておしっこが出る感覚が判らないのに、「おしっこ」といったりする。これをできたと思っていると、突然反抗してまるでだめになる日が来る。こうなるとこじれて遅れがち。この手が最近たいへん多い。また、パンツもはかさずにスッポンポンにするとおしっこが足に垂れてくるのがいやで、すぐ教えるという説もあり、この手を好んで使う傾向もある。これでつけばよいが、これも自立を妨げる要因になる場合もあるらしい。

「根気よく」というフレーズはいまははやらない。若い人の字引の中にはないもののようだ。だから、おしっこのしつけにも「根気よく」はない。何か科学的な方法や、物による方法があるはずだと思う。その物による方法というのがいまのところ、パンツにする、パンツもはかせないということらしい。

だから、それでもできないと、親はじれる。いつの時代でもそうなのかも知れないが、親はせっかちである。

＜性格・癖・自立＞

「性格・態度・様子」が年間1,036 件もあった。内訳は表に見るとおりだが、非常に多岐にわたっている。

いちばん多いのが「友達と遊べない・友達がいない」。「おもちゃをとられる・いじめられる」「かむ・つねる・たたく」「気が弱い・子供の中にはいっていけない」などもそれぞれ多いものだが、これらはある意味では共通点のある事柄。子供は最初から友達と平和にうまくつきあえるというものではなく、喧嘩したり、おもちゃを取り合ったりして遊び方を覚えていくものなのだが、子供だけで外に出せない交通事情などがあり、常にすべての親が見守る中で遊ばねばならないいまの環境では、子供は喧嘩もままならない。親がすぐ割ってはいる。たまに子供にある程度まかそうと間に入らないでいると、「あの親は放任だ」といわれるから、いやでもみんなが口を出す。そうなれば、子供は育つものも育たないから、いつまでも「友達と遊べない」ということにもなりかねない。これらの話を聞いていると、子供の気持ちになってしまい、息苦しさを感じる。

人間にもいろいろいて、気が弱い子もいるのだが、自分の子が気が弱いと判ると「どうやったら気が強い子になりますか。男の子だから、ワンパクに育てたいんです」となる。男の子だから気が強くてワンパクでなければいけない、

という論理のもとに育てられるの子はあわれだ。「お父さんはどうですか。大人でも、男だから必ずしも気が強くて、どこでも仕切れるという人ばかりはいないけど」などというと「夫が気弱だからいやなんです。似させたくないんですよ」という。こうなると夫に同情したくもなる。こういう人はわが子に「叩かれたら、叩きかえせ」といつもいっているのに、できないと嘆く。「目には目を」の精神なのだろうが、何か怖いものを感じる。

「母子関係・父子関係」の悪さを訴えるものは深刻だ。「子供がかわいくない」と暗い声でいう。特に、ふたりが生まれて、ひとりめが自分ではうまく育っていないと実感したときなどにこの話が出る。また、少し遅れの見られる子をもった場合、この話となりがちだ。無理もないと思うが、その子のことを考えると、あわれとしかいいようがない。

「叱り方・しつけ方・遊び方」などは85件だが、この中に「どう遊んでやってよいが判らない」というのがある。どうしているのかと聞くと、ひとりでほっうている、という。育児は本能ではなく、伝承だといわれるが、その伝承がないとこういうことになるのだろうか。

「癖」は286 件もある。ほとんどが指しゃぶり。0才代に指しゃぶりをさせておくと、おとなしくて親が楽だから、ついついほうっておく傾向がある。そして、1才になると、これを何とかとりたいという。それは無理な注文で、もうすっかり癖になったものは、そう簡単にはおさまらない。あとは自覚に待つしかないから、5～6才ぐらいまでの辛抱である。が、ここでも辛抱できない。何かやめさせる道具はありませんか、と来る。指しゃぶりは指が変形するからとおしゃぶりにかえたら、こんどはおしゃぶりがとれないと嘆く人もいる。物の育児の最たるものがおしゃぶりである。ちなみに、おしゃぶりが年間どのくらい売れるのか、あるメーカーに聞いたら、100 万個といっていた。ひとつのメーカーがそうなのだから、全体ではたいへんな数。多くの人が使っているということか。

＜日常生活・教育＞

「保育園・幼稚園」が年間で224 件。最近は幼稚園児不足から園の経済を支えるために3年保育が常識化してきている。更には4年保育を受け入れるところもあって、いまや2才児がこの話題の対象となる。

まわりに子供が少なくて「遊ばせたくても友達がいない」という親の不安がこの4年保育に飛びつかせる要因となってもいる。2才になるやならずで、集団生活してくれて、親の手を離れてくれれば、親は楽なものである。子供の未組織時代は生まれてから3～4年といわれていたが、こうなると親子でべったり時代は2年と短縮される。

しかし、そう親の思惑どおりにはいきにくい。子供がまだ集団生活になじめず、行きたがらないという伏兵に会うからだ。

以前なら、幼稚園の先生が「まだ無理だったてかも知れないから、来年にしましょう」などと解決策を出したものだが、いまは「置いていってください。何とかしますから」になるらしい。園のほうも、そう簡単にやめられては、経済的になりゆかないという事情があるのかも知

れない。ここでも犠牲者は子供という感じを受けてしまう。

「早期教育」は年間で58件で、さして多くはないが、字だ、数字だ、英語だ、と子供たちは1～2才で教育へとかりたてられている。ある団地では「幼稚園に行ってる子で、外で遊んでる子はいないよ」というのが親のセリフで、事実、幼稚園に行っている3才以上の子は外で見かけないのだそうだ。どこへ行っているかというと、幼稚園から帰ったら塾やスイミングスクールなのだそうである。

18）相談者の姿勢

相談の内容は、前述のとおり非常にバラエティーに富んでいるが、相談者の姿勢というか、求めているものというかは、共通しているように思える。

ほとんどはセカンドオピニオンを求めているということではないだろうか。

もちろん、そちらのオピニオンなどいらない、聞いてくれればよい、というのもある。また、単にインフォメーションを求めるものもある。が、これはごく僅かに限られている。

＜セカンドオピニオンについて＞

＊ファーストオピニオンは何か

1）単行本・雑誌・TVなどのマスコミ

2）医師などの医療従事者・助産婦など

3）先輩お母さん・友人・知人

4）夫・親・姑・姉など親族

5）自分自身（迷い・不安）

以上5つくらいが考えられるが、その中でいちばん多いのは5の自分自身と考える。自分自身の悩みが雪だるまのようにふくれあがり、自分だけでは抱えきれずに、電話でもしたら、少しは楽になるかとかけてきているものである。

＊求めている方向性

1）肯定・同感・共感

2）反対・相手への誹謗

3）自分の不安がとける十分な説明がほしい

4）AでもBでもない他の意見がほしい

セカンドオピニオンを求めているとはいいながら、答えの方向性はきちんともちすぎているというのが、相談員としての実感。だから、そのあてがはずれると、いきなり切ったり、ときには、いきなり雑誌の編集長に訴えたり、相談員に「出るところに出て訴える」とすごんだりもする。

＜オピニオンはいらない＞

障害児をもってしまった、子供をなくしてしまったなどというときは、聞いてくれるだけでよいから、と前おきして話してくれることがある。親類にも、近所にもいえないことだから、「電話相談は助かります」といわれる。これも電話相談の役割といつも心得ている。

これとは全く逆で、自分のむしゃくしゃした気持ちを、相手に喧嘩を売るという形で来るものがある。まことしやかな質問をひっさげて来る。たとえば「1才児はどのくらい食べればいいのでしょう」といってくる。どのくらいといっても、このころは個人差も大きいし、食べないときだから、「その子が食べてくれる量でいいのではないか」などというと、「そんなことしてて栄養失調になりませんか」などと始まり、本にはこう書いてあった。私の主治医はこうい

う、などとこちらの意見をひっくり返し、言葉尻をとらまえて怒り始める。この手の人はその挙げ句に必ず訴えるという。この人は「消費者センターに訴える」といっていた。電話相談を消費者センターに訴えるのは筋違いかと思うが、多分、この人は製品に関しても始終訴えている人なのだろう。それでいつも欲求不満を解消しているのではないかと思われる。

この手の人が出てきたのはここ数年である。「消費者は王様」族というべきか。

<インフォメーションとして>

いまは何でも電話で問い合わせられる時代。電話を必要以上に活用したがる若者も多い。この電話ではスイミングスクール、塾を初め、病院、専門病院の電話番号を教えてほしいとか、「あの記事は何月号に出ていたか」「あの本に出ていた製品はどこで買えるか」などが来ている。

19) 多くの人はしゃべっていての実感

この報告の中の随所でいっているように、親の雰囲気は年を追うごとに確実に変化しているように思える。

いちばん思い当たるのが、「いいですか、悪いですか」の質問の多いことだ。

「妊娠中のセックスはいいですか悪いですか」「妊娠5か月でハワイに遊びに行っていいですか、悪いですか」「1か月の子を海外旅行に連れて行くのはいいですか、悪いですか」「働きたい。2才の子供を預けて働いてもいいか、悪いか」などである。

いいか、悪いかといえば、それは悪いのかも知れない。が、悪ければしなければよいといかないのが人生というもの。悪いかも知れないが行きたいなら、最大の注意をして行くなど、そこにその人の知恵が必要なのだろうに、誰かによいといわれないと決心がつかないという。

いまの若い社員はいわれたことしかしないとよくいわれるが、これに共通しているのだろう。やはり、答えは○か×しかない世界に生きてきた人達の悲劇といえそうだ。多分、人にきめてもらった路線を歩くのを得意としているのだろう。いわば反骨精神とは無縁の世代といえそうだ。

1＋1＝2という図式の答えを求めるのも最近の若者の傾向なのか、そのような質問をよくもらう。

「子宮口が2cm開いたといわれました。生まれるのはあと何日後ですか」「おしるしらしいものがありました。陣痛はあと何時間後に来ますか」「子供がつかまり立ちしました。あと何日で歩けますか」などというのだ。「そんなの判らない。個人差のうちだから」というと「うそォ」という。出産も子供の成長もすべてパターン化していると思っているのか。勉強のしすぎなのか、まじめなのかとも思う。

もうひとつ感じるのは、子供にだめを教えないこと。少なくとも言葉が達者になる3才ころまではいっても判らないからと、いけないことをしても黙っていた、という話が実に多く出てくる。ごはんを座って食べず、遊び食べするという3才児。親が幼稚園に入れるのに困るといっている。いままでどうしつけたのか、と聞くといままでは言葉が判らないと思ってやりたい

放題にさせていた、という。これは0才からきちんとしつけることだとこちらがいうと、まさかという。

こういう人に限って「子供はのびのび育てたいと思っていた」という。のびのびと野放図は違うなどといってみるが、ほとんど理解の外。いい、悪いを教えるのが親の大切な役割だといつもいうのだが、そういうことは幼稚園や学校が教えてくれるものと思うらしい。

よくいえば、やさしい親といえるのかも知れないが、悪いことをしても何もいわず、食事の最低のしつけもせずにいるなら、親は何のためにいるか判らないといつも思う。

20）まとめ

妊娠・出産・育児の雑誌には、電話相談がおまけとしてついているのがいまは常識化している。妊婦さんや育児中のお母さんで、電話相談をしたことのある人はそう多くはないだろうが、電話相談の存在を知らない人はまずないだろう。それほどポピラーなものにはなっている。そして、差はあるとはいいながら、どの電話相談もかなり利用されているようである。

はっきりいって繁盛しているといってもよいところも少なくない。本もあり、保健指導体制も完備されていて、身近に医師もいるのに、これほどに繁盛するのかは、なぜなのか。

これを解きあかす手だてとして、繁盛しているといわれる、ピーアンドの電話相談を中心に幼児誌を媒体とする小学館の電話相談も必要に応じて利用し、その実態を調べてみた。

件数ではピーアンド電話相談では、1年間で10,258件。この中で再度かけてきている人の率は31.1%。しかし、この中にはひとりで何回もかけている人がいるので、ひとつずつのカードを当たって、再度かけている人の数と回数を調べたところ、2回以上かけている人は18.2%。10人中2人弱が再度利用していることが判った。なお、最高回数は456 回もかけている人。

電話相談で、電話1台が1時間どのくらい受けているかでは、ピーアンド電話相談が約9.5件、小学館の電話相談が、約5件。ひとりの相談の所要時間は、ピーアンドが6.4 分。小学館が12分。ピーアンドのこの数は全く休みなく電話がかかっていることが証明できる数である。

電話をかけている人の住所を調べると、年間では全都道府県からかかっていることも判った。海外からも14件がかかっている。

電話代から見ると、160km 以上の遠隔地は最高額となるのだが、ピーアンド電話相談の場合、40%がこの地域からかかってきている。この地域から昼間30分かけると、2,000 円にもなる。それにもかかわらず、40%もの人が一生懸命かけてくれるのはなぜなのかの思いにかられる。

相談の対象は、電話相談の種類によって異なり、妊娠・出産をメインに据えている雑誌を媒体としたものは約70%が妊娠関係で、約30%が育児関係に。逆に、育児関係が中心の幼児誌を媒体とするものは、約70%が育児関係で、約30%が妊娠関係となっている。

ほとんど妊娠関係の記事がない幼児誌を媒体にしている電話相談に妊娠関係がはいっているのは、ピーアンドの3台めでもうひとつの電話相談番号をインフォメーションしているためなのだが、この点から考えると、いまは育児相談

より、妊娠・出産相談のほうにニーズがあるのではないかと考える。

育児関係は、数の上では、0～4か月までの子供を対象とするものが多かったが、幼児誌が媒体である小学館のほうは、育児全体から見ると、1才以上が多くなっている。このへんは本の性格が電話相談に敏感に反映しているといえる。

相談者の年齢は、ピーアンド電話相談での7年前のスタート時に比べ、昨年の1992年では10代や20代初期の相談者と、30才以降の人が増え、かなり2局分化が進んでいることも判った。

相談内容は、妊娠では「胎児への影響」についてがトップ、育児では「食の関係」がトップと常に不動だが、聞かれることは実にバラエティーに富んでいる。

しかし、聞いてくる人の姿勢はかなり一定で、ほとんどがセカンドオピニオンを求めてかけてきている。ただし、そのファーストオピニオンは自分自身の迷いや不安というものが多く、その解消のために安心材料がほしいというものがほとんどだ。

最近のひとつの傾向として、自分の鬱積したものを電話相談に喧嘩を売って解消しようとする人が出てきている。「消費者は王様」族とも呼べる人たちである。

また、○×時代を反映して、「よいか、悪いか」の質問が目立つのも特徴。自分できめられない、人の意見路線に乗りたい人たちである。

1＋1＝2というようにきちんと答えを欲しがる傾向もはっきりと出ている。

また、自分の子をしつけようとしない親も目につく。3才までは言葉が十分でないからしつけても無駄と、なぜかみな同じことをいう。

＜なぜ電話相談が繁盛するのか＞

なぜ電話相談が繁盛するのか、電話相談の実態をまとめてみても容易に答えは出て来ない。そこで、相談者としての、独断と偏見によるひとつの考え方として、いくつかあげてみたい。

まず、何といっても「いまの若い人は電話が好きなのである」。好きなどというより、もう生活の一部でもあるのだろう。

しかも、いちばん重要なのは、電話だとうまくしゃべれるという要素を多分にもっている。これの証明としては、私どもで行なっている中・高生のお嬢ちゃんを対象とした電話相談が適当だ。ここではグループの中で浮き上がってしまった、いじめにあっている、友達とうまくいかない、などという相談がたくさんはいるのだが、その子の話ぶりは流暢で、とても口下手ゆえに友達関係が結べない子とも思えない。が、うまくしゃべれないのだという。それなら、その友達にいますぐ電話してみては、と提案し、それを実行してもらうと、かなりの確率でうまくいきました、という。電話だとうまくコミュニケーションがとれるという端的な例だ。このお嬢さんたちが、数年すれば、妊娠・育児に電話相談する立場となることを考えると、電話ならしゃべれる人によって電話相談は支えられているという仮説も立つのではないだろうか。

次は孤独だということ。いまの集合住宅にあっては、「隣は敵」だという。だから、自分の弱みは近所の友達などにしゃべれない。何をいわれてしまうか判らないという。だから、顔の

判らない相談員が適当なのだ。

孤独だから、電話で暇つぶしというのもあると思われる。かかったら、電話相談員でもいいからしゃべってみようか、程度である。

また、子供がいるから家にいなくてもならないが、家事、掃除などきらいで手抜きだから暇をもてあましているという向きもある。要するに横着な人には最大の退屈しのぎの道具が電話なのではないだろうか。

「誰でも持っている」のが電話でもある。おふろはなくても電話はあるのだろう。お金に困っていても電話だけはある。ときに、夫がお金をくれないので、おかずを買うにもこと欠いているというような相談があるが、不思議と長電話である。この電話代でおかずを買えばよいのに、と内心思ったりする。いずれにしろ、電話といいうのは食べるにこと欠いてももたなければならないほどの必需品であるらしい。だから、当然電話相談もはやるという説も成り立つのではないだろうか。

なお、横着という点でも、もうひとつある。「育児書で、その話探すより、電話したほうが早いと思って」といわれたことがある。電話帳で電話番号を探すより、有料でも104 にダイヤルしてしまうと同じ感覚である。活字を読むより電話の時代でもあるのだ。

ピーアンド電話相談における相談件数

1992年1月～12月の1年間　<表1>

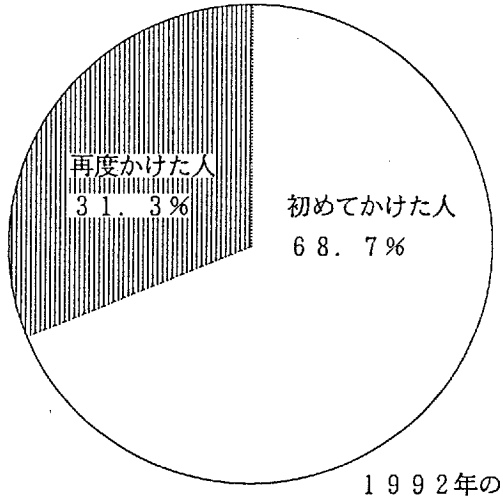
月	総数（件）	新（件）	再（件）
1月	725	498	227
2月	857	581	276
3月	912	606	306
4月	921	606	315
5月	859	551	308
6月	914	645	269
7月	901	598	303
8月	800	570	230
9月	824	604	220
10月	927	664	263
11月	799	554	245
12月	819	568	251
計	10，258	7，045	3，213
1か月平均	854．8件		

新：初めて電話をくれた人。初めての人にはカード番号をあげて再度かけたときにいってもらうシステムをとっている。

再：再度かけてきて、カード番号をいってくれた人。

ピーアンド電話相談における

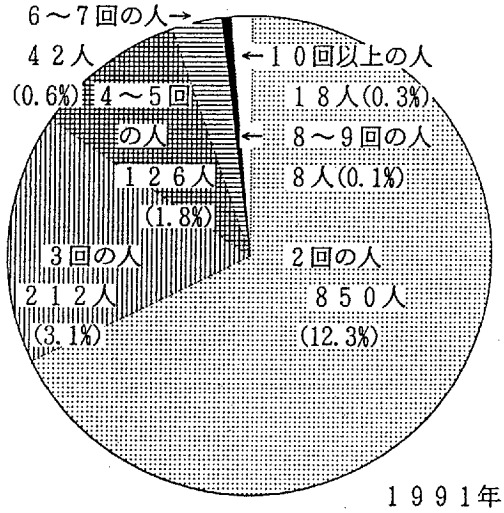
再度利用した人の比率 <グラフ1>



１９９２年の１年間

ピーアンドの電話相談における

２度以上かけた人（１８．２％）の回数 <グラフ２>

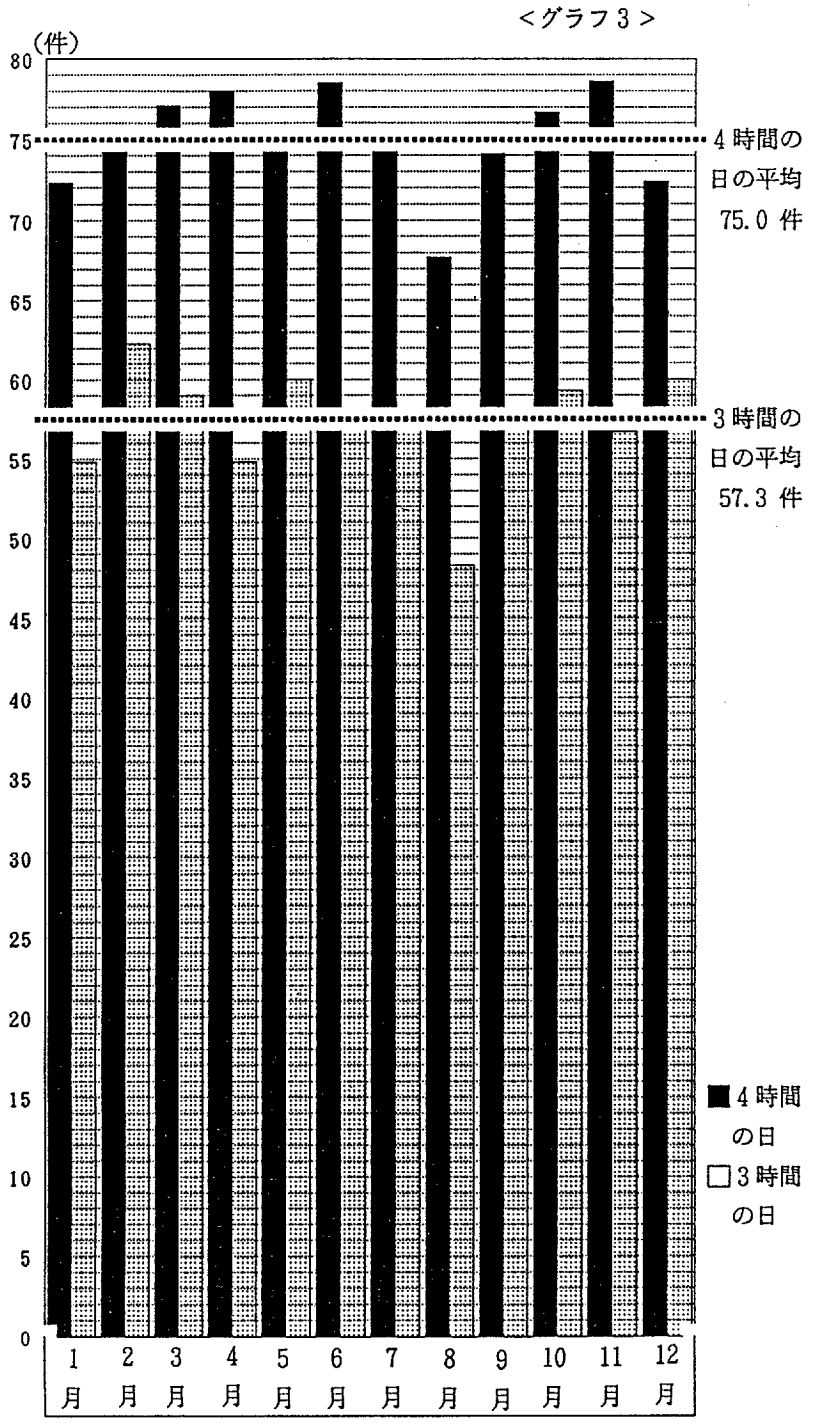


１９９１年６月～
１９９２年１月　の１年間

グラフ内の百分率は１回の人も含んだもの

ピーアンド電話相談における

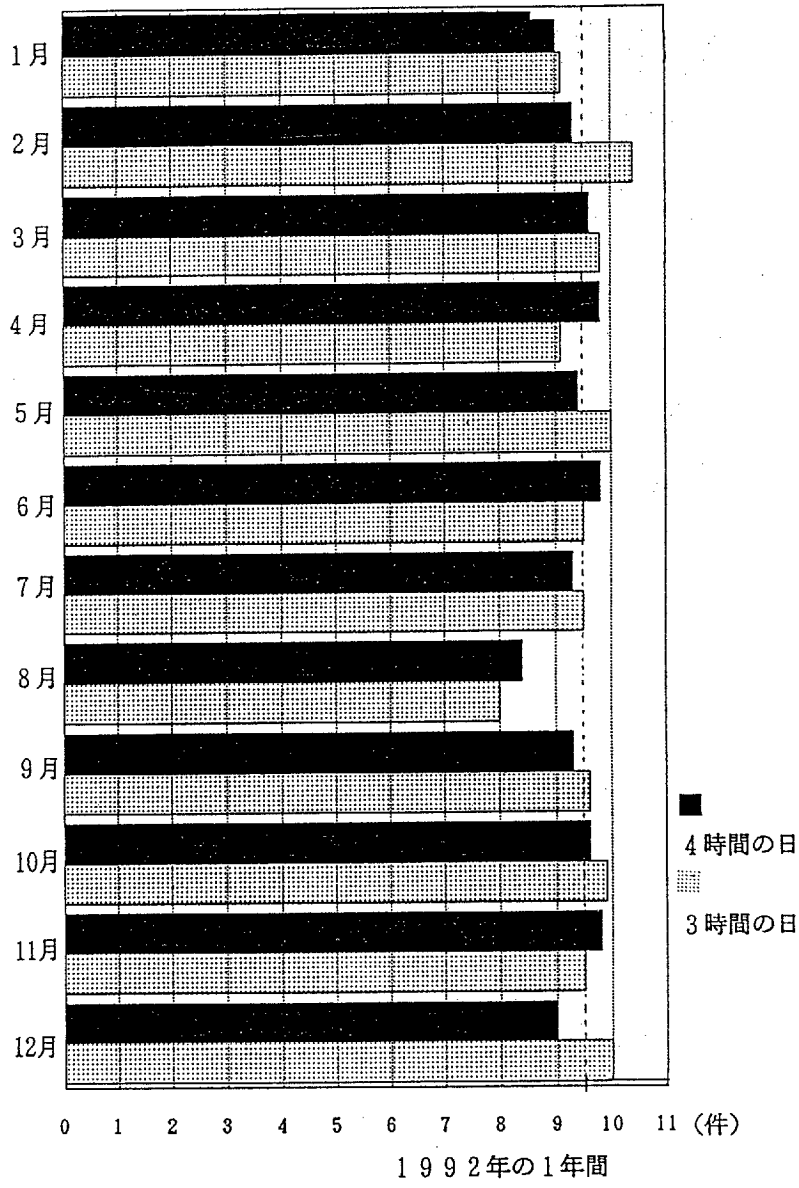
1 日（4時間・3時間）の電話相談平均件数



1992年の1年間

ピーアンド電話相談における

1台1時間あたりの相談件数<グラフ4>

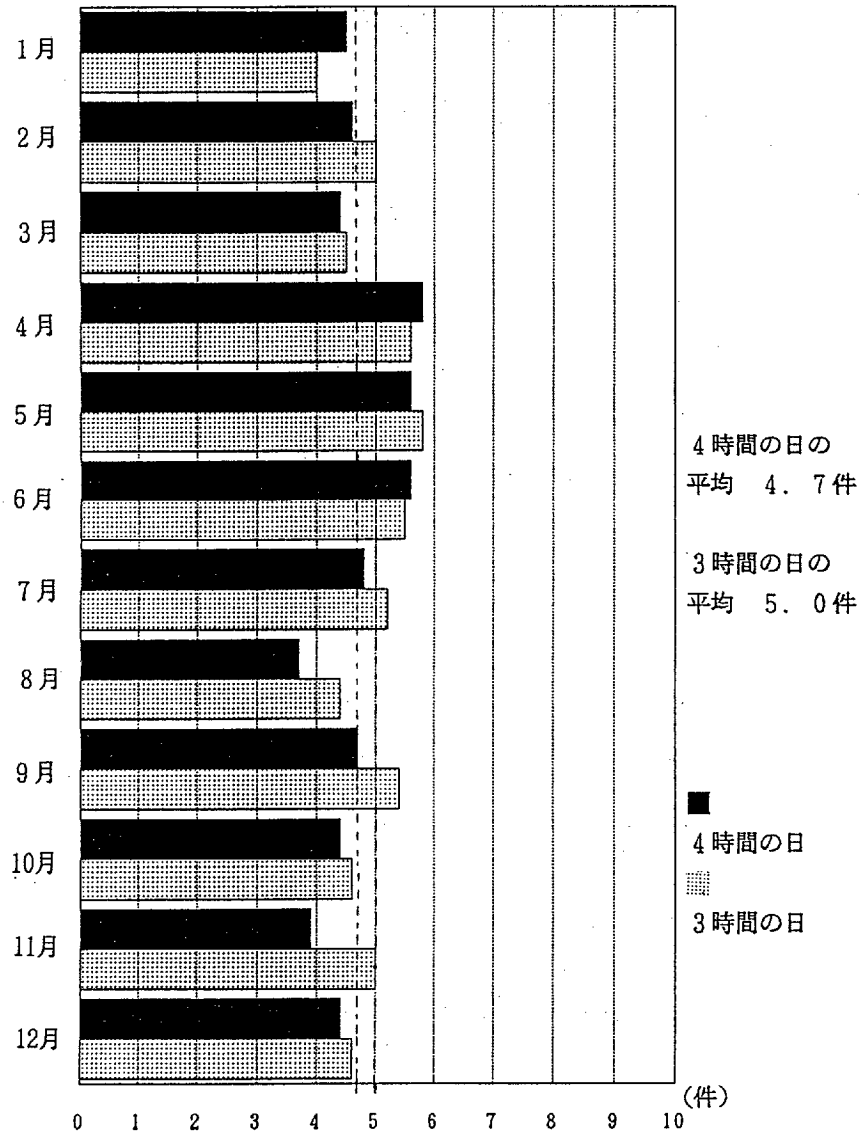


4時間の平均　9．4件
3時間の平均　9．5件

ひとりあたりの相談所要時間	
4時間の日	6．4分
3時間の日	6．3分

小学館幼児誌の電話相談における

１台１時間あたりの相談件数<グラフ５>



１９９２年の１年間

ひとりあたりの所要時間
　　4時間の日　１２．８分
　　3時間の日　１２．０分

ピーアンド電話相談における　相談者総数　7，045人

都道府県別の相談者の分布<表2>

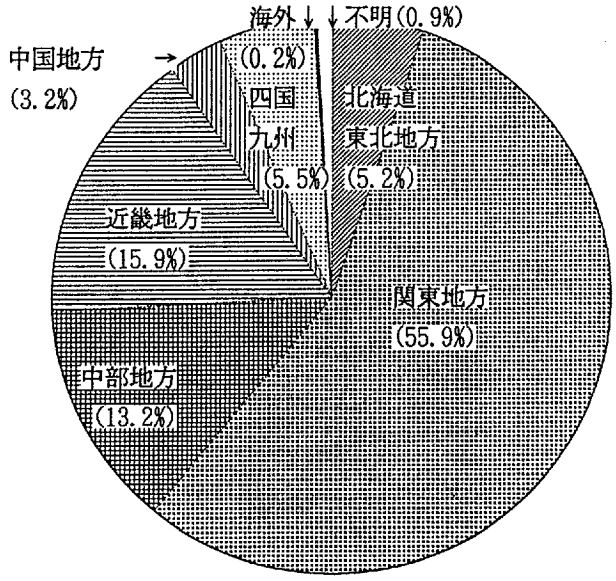
1992年の1年間

北海道・東北地方	(件)	山梨県	(件)	中国地方	(件)
北海道	121	長野県	91	鳥取県	14
青森県	20	新潟県	87	島根県	15
岩手県	36	富山県	26	岡山県	48
宮城県	73	石川県	39	広島県	89
秋田県	24	福井県	19	山口県	58
山形県	27	岐阜県	85	計	224
福島県	63	静岡県	179	四国・九州地方	(件)
計	364	愛知県	357	徳島県	19
関東地方	(件)	計	932	香川県	32
茨城県	223	近畿地方	(件)	愛媛県	27
栃木県	151	三重県	86	高知県	15
群馬県	135	滋賀県	47	福岡県	122
埼玉県	810	京都府	140	佐賀県	18
千葉県	635	大阪府	451	長崎県	25
東京都	1，188	兵庫県	271	熊本県	27
神奈川県	795	奈良県	80	大分県	20
計	3，937	和歌山県	47	宮崎県	40
中部地方		計	1，122	鹿児島県	30

沖縄県	15
計	390
海外	14
不明	62
総計	7，045

ピーアンド電話相談における

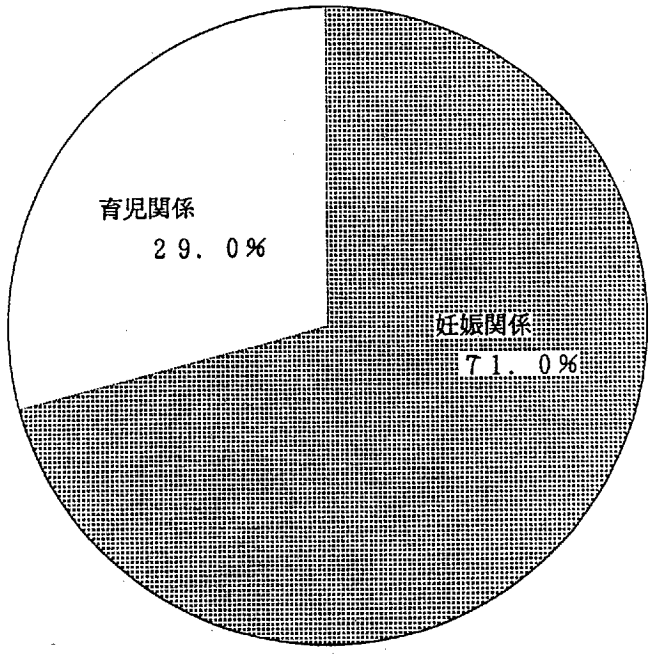
電話相談者の地方別分布 <グラフ6>



１９９２年の１年間

ピーアンド電話相談における

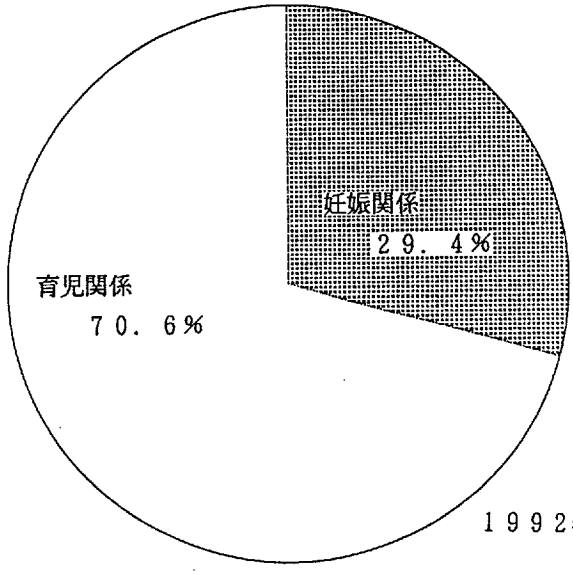
相談の対象者<グラフ7>



１９９２年の１年間

小学館の幼児誌の電話相談における

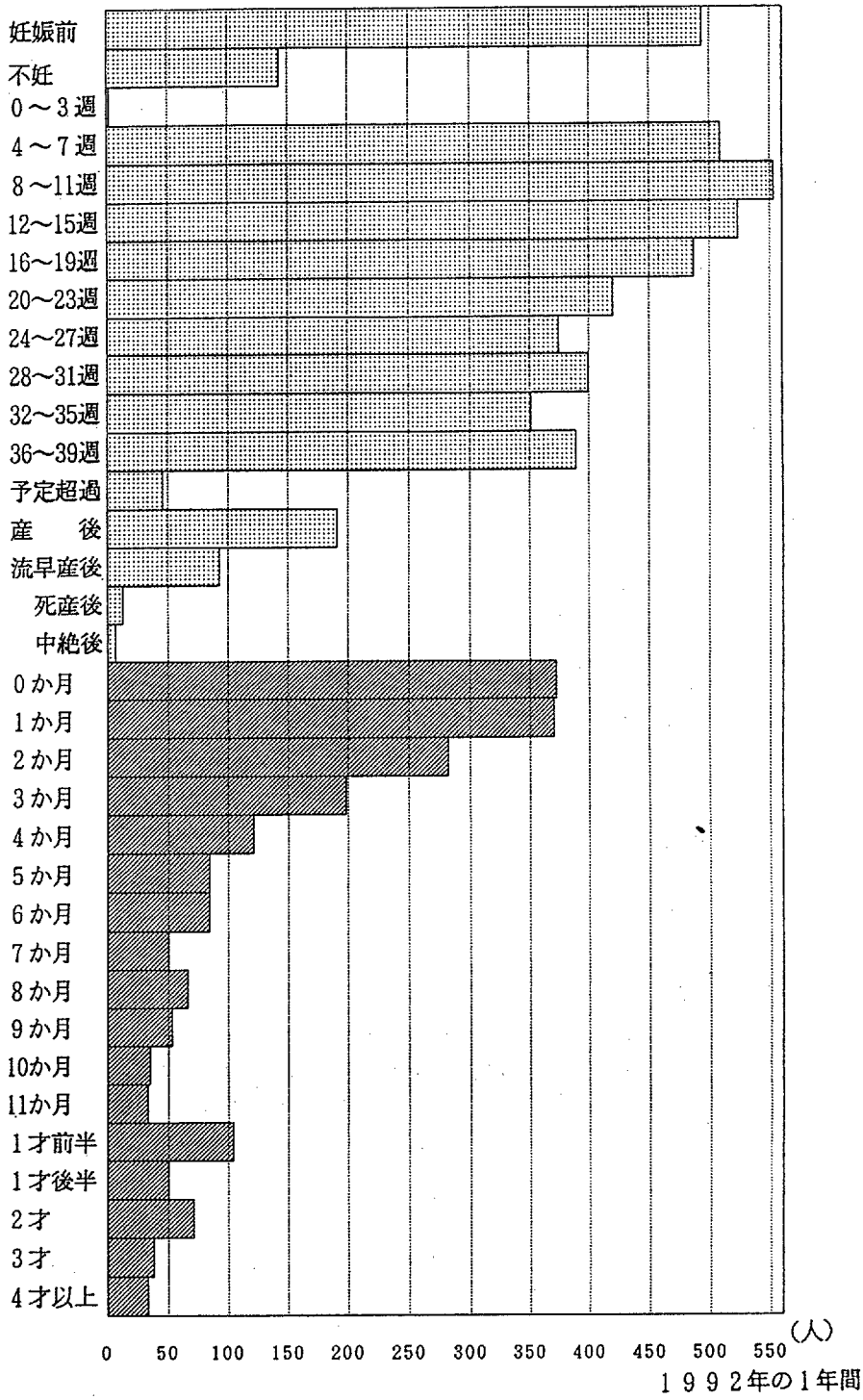
相談の対象者<グラフ8>



１９９２年の１年間

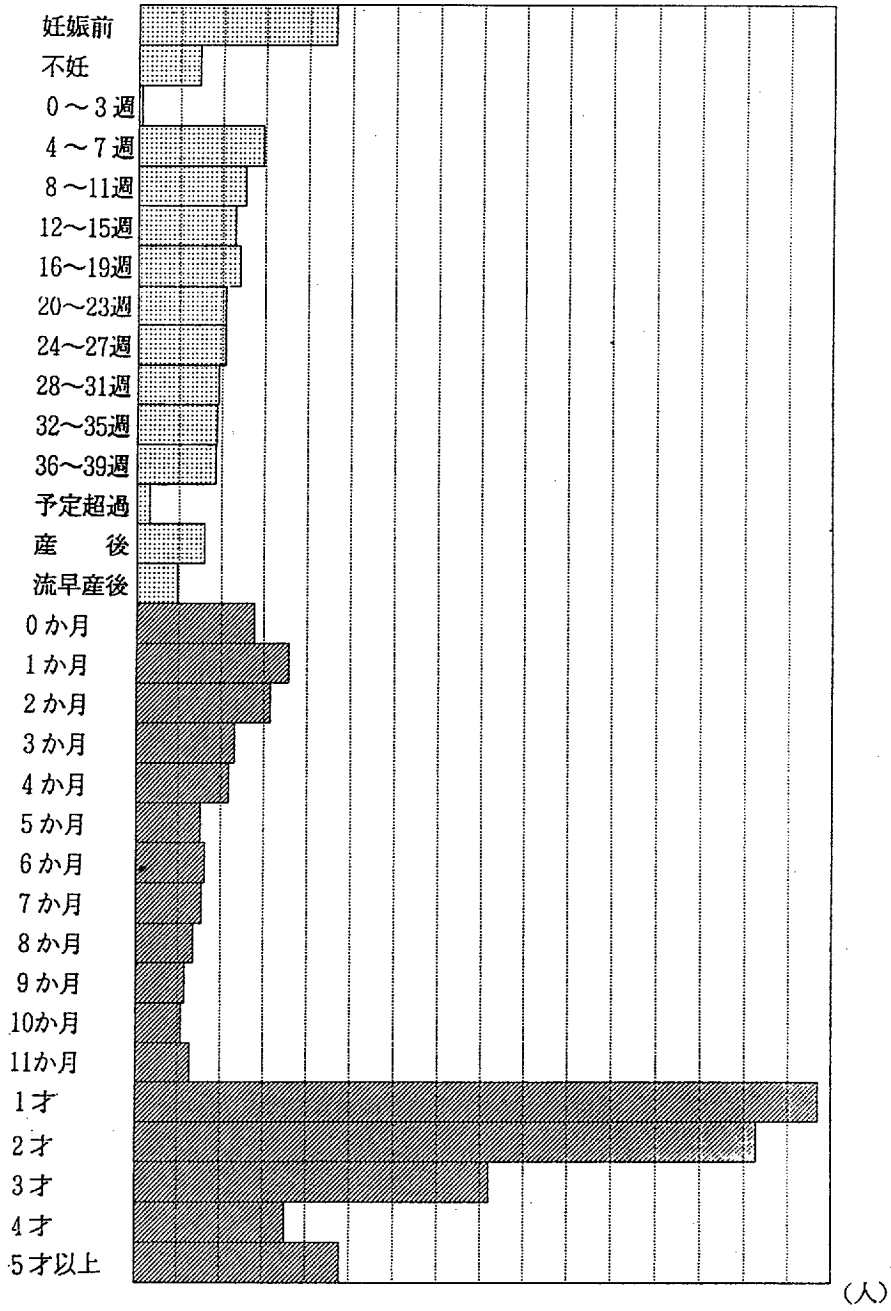
ピーアンド電話相談における

週（月）別相談の対象者<グラフ9>



小学館の幼児誌の電話相談における

週（月）別相談の対象者<グラフ１０>

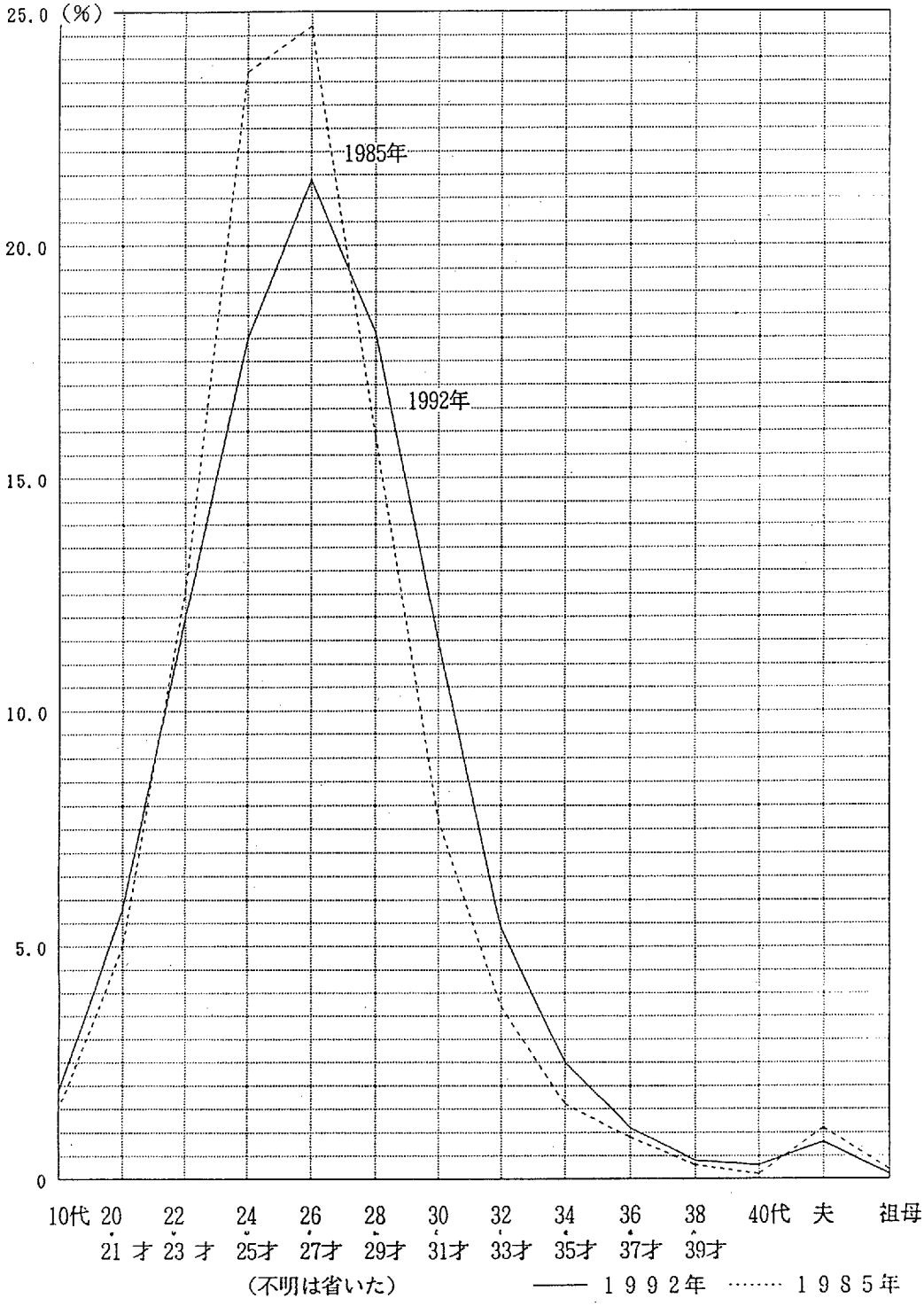


１９９２年の１年間

ピーアンド電話相談における

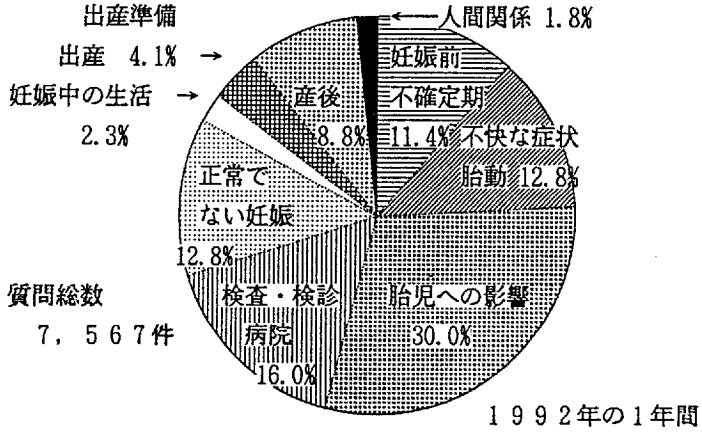
開始時（１９８５年）と１９９２年の相談者の年令分布

<グラフ１１>



ピーアンド電話相談における

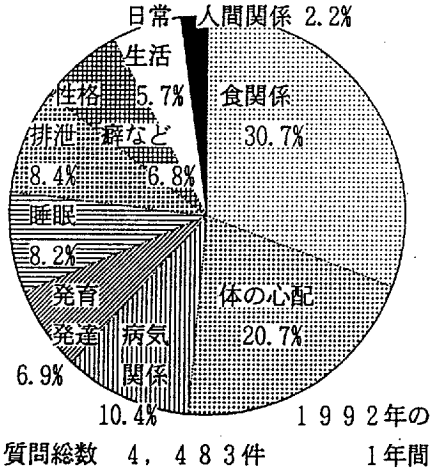
妊娠関係の相談内容分布<グラフ１２>



ピーアンド電話相談における

育児関係の相談内容

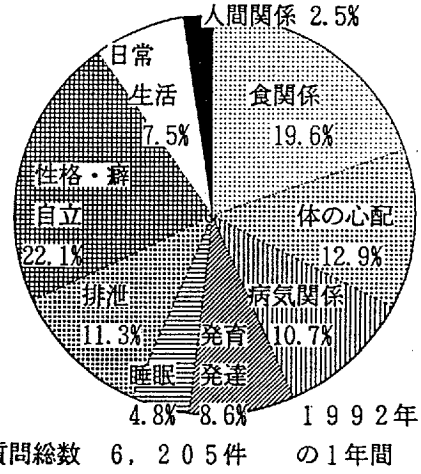
<グラフ１３>



小学館の電話相談における

育児関係の相談内容

<グラフ１４>



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:妊娠・育児に関する電話相談施設はかなりの数があり、いずれもかなり利用されているといわれている。どのくらいの数があるのか、それぞれの実態はどうなのか、なぜ盛んに利用されるのかを調べていく前に、まずひとつの電話相談の実態を検討してみた。電話相談件数、再度かける人の率、1台1時間あたりの相談件数、相談者の住所の分布、相談者が払う電話代、相談の対象者、相談内容などを克明に調べることで、電話相談の実態を浮き彫りにするのを目的とした。そこからは、若い親たちの気質や、なぜいま電話相談なのかが少し見えてきたようである。