

生後1カ月までの電話相談事例の検討

中村 敬¹ 布田佳子¹ 内田 章¹

【要約】少子化時代の子育て支援の方法として、気楽に利用できる相談システムの整備が急務とされている。また、育児不安の最も起きやすい時期は出生から1カ月くらいまでであり、この時期への重点的サポートが重要な課題になる。そこで、東京都母子保健サービスセンターで、開設（1987年）以来行っている夜間電話相談について、生後1カ月までの乳児に関する電話相談の内容について分析し、この時期へのサポートのあり方について検討してみた。結果は、電話相談の内容としては、排泄、ほ乳、睡眠などのごくありふれた新生児期の生理・生活に関するものであり、一回の電話相談で解決される程度のもものが殆どであった。これらのことから生後間もない時期に多い心配ごとへの対応は、電話相談窓口が有用と思われた。

見出し語：電話相談 育児不安 新生児期

【はじめに】

東京都母子保健サービスセンターにおける夜間電話相談の件数は年々増加し、1992年をピークとして、ほぼ安定した（図-1）。電話相談の内容を分析してみると、相談の対象者は約71%が子どもに関するものであり、この中でも3カ月くらいまでの乳児に関するものが多い。出生順位で見ると、圧倒的に第一子が多いという特色をもっている。そこで、今回は、生後1カ月までの乳児についての電話相談の内容をまとめたので報告する。

【研究対象および方法】

対象は平成5年度1年間の夜間電話相談の中から、生後1カ月までの乳児の相談事例を抽出し対象とした。集計は出生順位別、母親の年齢別、職業別、子どもの生後週数

別に集計し、さらに、相談内容について検討するために、対象のなから無作為に約350件を抽出し、相談者の主訴に対して、内容を表す上で最も重要と思われるキーワードを当てはめて集計をした。さらに、対象全件に対して、電話相談がどのような形で終了したかを知るために、相談の結果について検討した。

【結果】

1) 年齢別に集計すると、3カ月未満の児に対する相談が最も多いことがわかる（図-2）。抽出した生後1カ月までの児についての相談件数は1,154件で、子どもに関する相談事例の約12.7%に相当していた。対象とした乳児の生後週数について見ると、生後2週間未満の児が、約16%（180人）、生後2週間以上3週間未満の児

1 東京都母子保健サービスセンター

が、約26%（301人）、生後3週間以上1カ月までの児が、約53%（673人）であった。

出生順位別にみると、第1子が約85%（975人）、第2子が約11%（125人）、第3子以降の児が約1%（14人）であり、初めての出産、初めての育児で、疑問や不安が多いことがわかる。

次に、対象の中から無作為に350件を抽出し、その中から、記載が不完全なものを除外した316件について、次のような分析を行った。それは、生後1カ月ぐらいまでの乳児で重要と思われる事柄に対して、キーワードをあらかじめ設定しておき、相談記録に掲載されている主訴に当てはめた。結果は図-3に示したが、授乳・哺乳に関するものが最も多く、ついで湿疹などの皮膚症状、睡眠などの生活リズム、吐乳、便の回数、泣きやまない、病気の心配、おへその問題、目やに・涙などの目の症状、気温・衣服など育児環境、新生児の生理的反射や生理的反応に関する疑問や心配が多いことがわかる。

母親からの具体的な質問について、紹介すると、「母乳を飲まない」、「1回の哺乳量はどのくらい」、「授乳中に眠ってしまう」、「顔にブツブツがあるが受診しなくてよいか」「顔やお腹にブツブツができたがダニか」「顔にブツブツができたがアトピーか」、「抱いても泣く」「吐いた後に泣く」「泣きやまないがどうしたらよいか」などの日常のたわいないことに関する疑問が殆どであった（表-1）。

電話相談の相談時の処理についてまとめると、約96%（1,104件）はアドバイスのみで終了し、医療機関に受診することをすすめたもの（15件）、主治医に相談するようにすすめたもの（12件）、

保健所を紹介したもの（14件）、いずれも約1%に過ぎなかった。

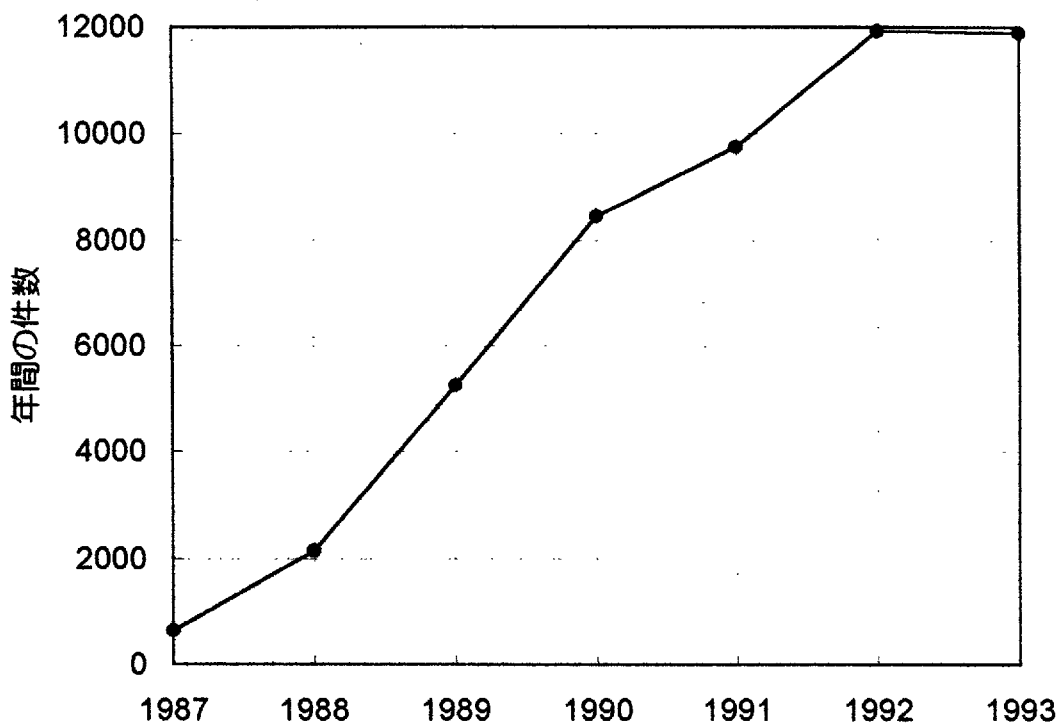
【考察】

少子化時代の子育て支援の対策として、出生前の両親学級、父親学級、ペリナタル・ビジット、新生児訪問指導などが母子保健事業として着手されている。一方、子育て中のいろいろな心配ごとは、出生後から始まり、分娩施設を退院して、実際に育児を始めてから次第に増大してくる。今回は、電話相談事例から検討してみたが、これらの結果から、初めての出産では、産院を退院して日数が経つにつれ、いろいろな疑問が出現してくることがわかる。その内容を分析してみると、日常のたわいないこや、ちょっとした病気の心配、新生児期特有の生理的現象などであり、適切なアドバイスさえあれば、それだけで、解決するものが殆どであった。さらに、この時期では、まだ、育児グループなどの活動に参加するということはないのが当然で、家庭内で疑問を解決しようと努力をしている時期と考えられる。このような時期での相談窓口は、もちろん新生児訪問やペリナタル・ビジットによるかかりつけの小児科の医師が担うべきであろうが、心配ごとの内容からみると、電話相談窓口が極めて有用と考えられた。

【まとめ】

- 1) 生後1カ月までの乳児の電話相談事例を検討したところ、生後時間が経つにつれて、心配が増大してくることがわかった。
- 2) 相談内容を分析すると、極めてたわいない、新生児の生理や生活に関する相談が殆どであり、ちょっとしたアドバイスだけで解決するものが多かった。
- 3) これらのことから、このニーズに答える手段として、気軽に利用できる電話相談窓口が有用と思われた。

図一 1：夜間電話相談件数の年次推移



図一 2：子どもの年齢別電話相談件数

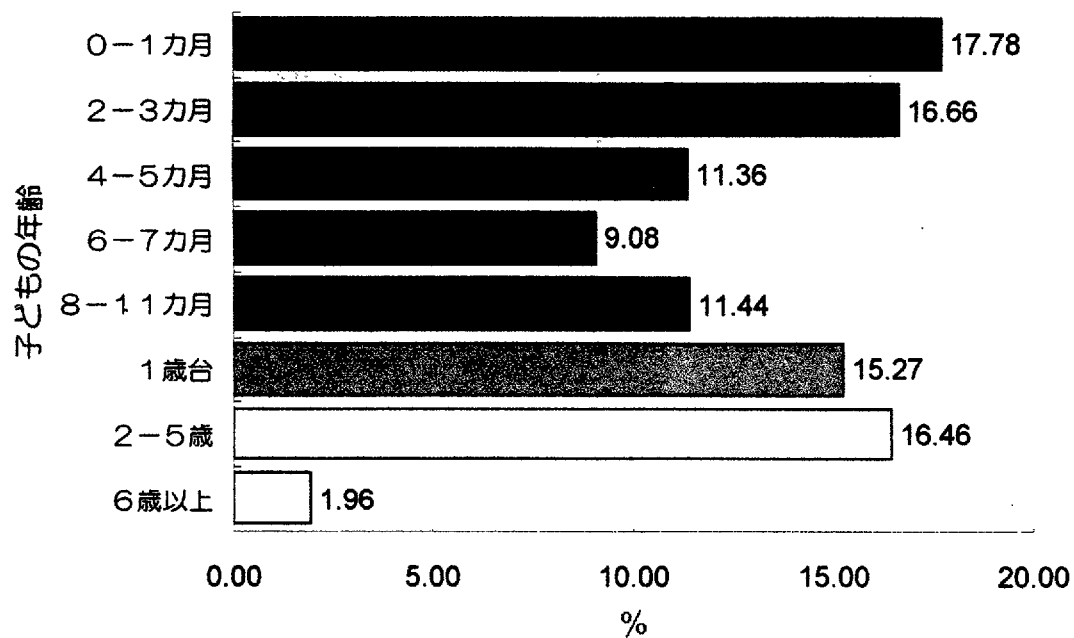


図-3：生後1カ月までの乳児の相談内容

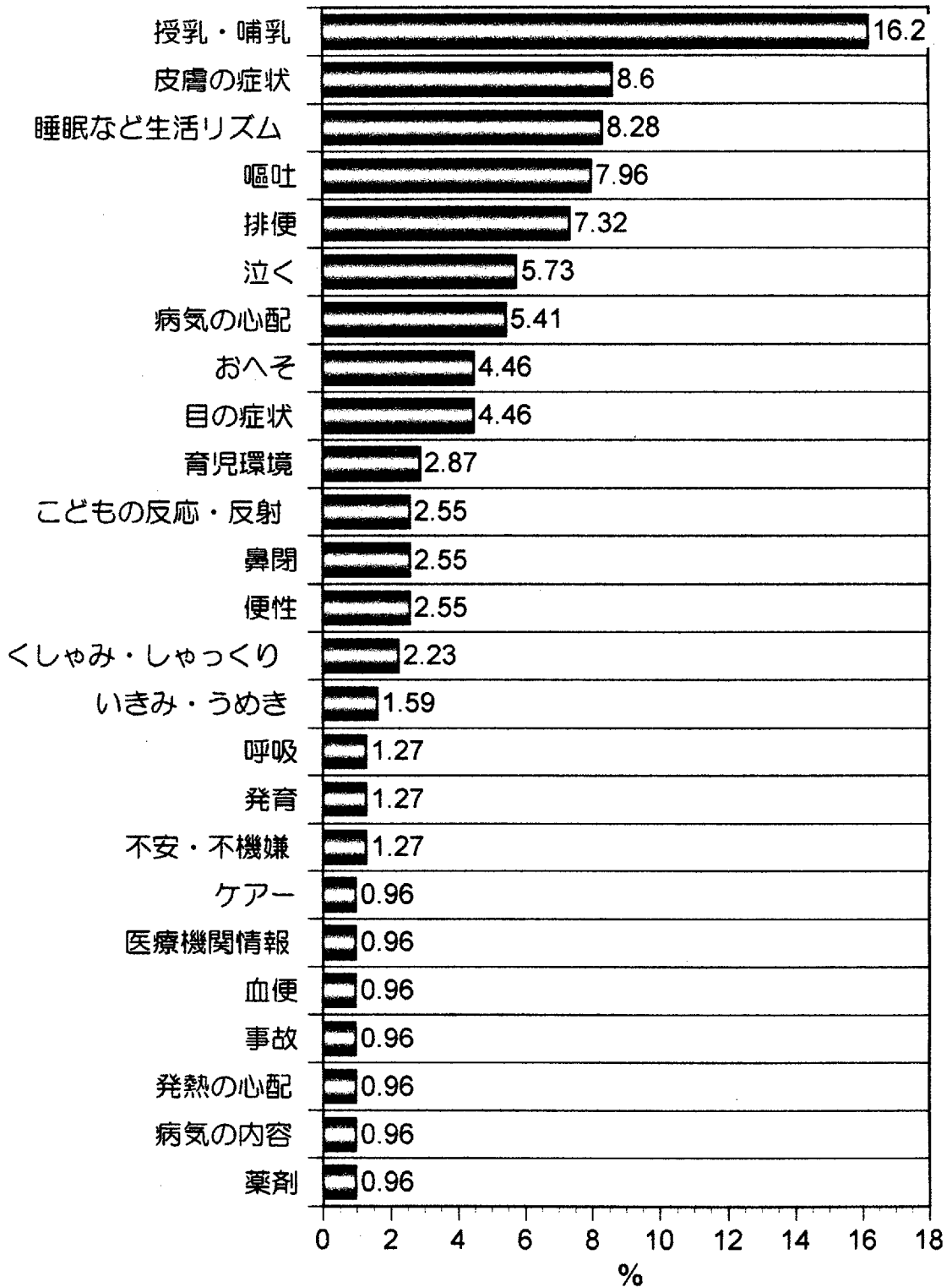


表-1：電話相談事例の紹介

授乳に関するもの：

- 「母乳を飲まない」
- 「1回の哺乳量はどのくらい」「授乳中に眠ってしまう」
- 「授乳後顔を真っ赤にして苦しそう」
- 「授乳時にしゃっくりをする」
- 「授乳後2時間でぐずる。もっと飲ませてよいか」
- 「母乳を1時間間隔で飲むがよいか」
- 「飲む量が多すぎる。肥満が心配」
- 「乳首（ゴム）に吸いつかない」など。

皮膚症状に関するもの：

- 「顔にブツブツがあるが受診しなくてよいか」
- 「顔やお腹にブツブツができたがダニか」
- 「顔にブツブツができたがアトピーか」など。

泣くことに関するもの：

- 「抱いても泣く」
- 「吐いた後に泣く」
- 「泣きやまないがどうしたらよいか」
- 「猫のような泣き声だが」
- 「ミルクを飲んでも泣く」など。

その他：

- 「便が水っぽい」
- 「体温が37.5度あるが心配ないか」
- 「授乳のたびに鼻と口からミルクを出す」
- 「鼻がつまるがどうすればよい」
- 「よくうなるが心配ないか」
- 「便に赤いものが混じる」
- 「舌をペロペロ出すが、ダウン症ではないか」など



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】少子化時代の子育て支援の方法として、気楽に利用できる相談システムの整備が急務とされている。また、育児不安の最も起きやすい時期は出生から1ヵ月ぐらいまでであり、この時期への重点的サポートが重要な課題になる。そこで、東京都母子保健サービスセンターで、開設(1987年)以来行っている夜間電話相談について、生後1ヵ月までの乳児に関する電話相談の内容について分析し、この時期へのサポートのあり方について検討してみた。結果は、電話相談の内容としては、排泄、ほ乳、睡眠などのごくありふれた新生児期の生理・生活に関するものであり、一回の電話相談で解決される程度のものが殆どであった。これらのことから生後間もない時期に多い心配ごとへの対応は、零話相談窓口が有用と思われた。