

電話相談におけるセカンドオピニオン

中村 敬¹ 泉美智子² 梅沢ぬゑ¹ 布田佳子¹ 内田 章¹

【概要】電話相談の内容は電話相談室によって異なり、広報の範囲や対象、相談時間などによって大きく異なる。一般的な電話相談の内容をみると、5つの内容に分類される（本研究班分類）。具体的なハウツーを求める相談、保健医療情報を求める相談、医療や健診後のセカンドオピニオンを求める相談、子育てや人間関係に関する相談、育児ノイローゼや不安を訴える相談である。そこで、今回は東京都母子保健サービスセンターの電話相談と民間の電話相談から、とくに、セカンドオピニオン（別の意見）を求める相談がどのくらい含まれるものかを検討してみた。結果は母子保健センターのデータ（前向き調査）では、約23%を占め、医師や保健婦・看護婦・助産婦などの専門家から聞いたことについての相談に限ると約10.2%であった。民間の電話相談室のデータでは、妊娠関係の相談では30.3%、育児関係では17.4%がこれに相当した。

見出し語：電話相談 相談内容 セカンドオピニオン（別の意見）

【はじめに】

わが国の電話器の普及台数は2.27人に1台の割合になっており、電話を媒体とした種々の相談が、広く利用されている。電話による相談は利用者側からみると、気楽に利用できる利点が大きく、ハウツーなどちょっとした情報の収集、人から聞いた意見について、別の意見を聞いたり、不安や悩みの解消を求めたり、こんなところが主な利用方法である。そこで、電話相談全体でみた場合、これらの内容がどんな比率になるのかを、東京都母子保健サービス

センターと民間の電話相談室で調査をしたので報告する。

【対象および方法】

1) 対象は、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で、平成6年12月9日から平成7年1月20日までの期間、電話相談開始時間から5つ目までの相談について、表-1の項目について、前向き調査を行った。

2) 民間のピーアンド電話相談室報告書から1994年の12月分から、妊娠関係と

¹ 東京都母子保健サービスセンター

² 株式会社 泉事務所

育児関係に分けて、セカンドオピニオンを
求める内容の電話相談がどのくらいの比率
かを検討した。

表-1：母子保健センター調査項目

1) 別の意見を求める内容

- | |
|------------------------------|
| 1. 友人から聞いたこと |
| 2. 保健婦・看護婦・助産婦・保母から聞
いたこと |
| 3. 医師から聞いたこと |
| 4. 家族、親戚、祖父母から聞いたこと |
| 5. 雑誌、新聞、テレビなどマスコミ情報 |

2) 悩み、不安の相談相手

3) ハウツーなどちょっとした情報を求
める内容

4) その他の内容

【結果】

調査件数は 265 件で、相談対象者別にみ
てみると、本人自身のことが、28.1%であ
り、子どものことについてが、71.2%であ
った。相談者の性別でみると、98.5%が女
性であった。

相談内容を相談の対象が自分自身のこと
か、子どものことかに分けて検討してみると、
図-1 のとおりで、別の意見を求める
内容のものは、子どものことに関する相談
では 20%、自分のことに関する相談では
32%であった。「晴れから聞いた意見」か
を尋ねてみると、子どもについての相談で
は、50%が医師から聞いたことであり、自
分のことについての相談では 33.3%が医
師から聞いた内容についてであった。その他
には、マスコミ情報が気になってというの
が、子どもに関する相談では約 18.4%、自
分のことに関するものでは 12.5%であった。

母子保健相談では、最も多い内容は、ハ

ウツーなど、ちょっとした情報を求めるも
のであり、病気や身体のことに関する相談
が約 70%を占めていた。保健医療施設や機
関に関する情報提供は約 22%であり、この
2つが殆どであった(図-2)。

一方、民間の電話相談室は、調査した件
数は妊娠関係では 460 件、育児関係では 201
件であった。結果は表-2 に示したが、こ
れによると、妊娠関係では 30.3%、育児関
係では 17.4%が、主に医療機関で言われた
ことに対して、セカンドオピニオンを求め
るものであった。また、育児関係より、妊
娠関係の相談で、この比率が高く、とりわ
け、妊娠中の検査や正常でない妊娠に関す
るもので、とくに多かった。

【考察】

電話相談の内容は、前段で述べたとおり、
その対象とする相談内容や対象者によって
大きく異なるが、母子保健相談では、一般
的に、約 70-75%が子どもに関するもので
あり、ハウツーなどのちょっとした情報を求
めてくるものが約 6 割で、簡単なアドバイ
スで解決するものが多い。

電話相談利用者のニードとして、保健・
医療の専門家から聞いた事柄について、第
3者の意見を求める内容の相談は、専門家
から伝えられた事柄が十分理解ができてい
なかったり、医療に対する不信や不満、接
遇に対する不満などが原因となっている。
また、医師がさした意味もなく、不用意に
呟いた言葉が、大きな心配となり、第3者
に判断をもとめてくるものも少なくない。
このことは、医師の知識不足や不注意、イ
ンフォームドコンセントが不十分なために、
生じるものと考えられる。しかし、クライ
アントによっては、医師の伝えたことのほ

んの一部分だけが気になり、曲解して、別の判断を求めてくるものもあり、一概に、医師の側の問題とは言いがたいものも多い。

このような型で利用される電話相談は、決して好ましい状態ではなく、回答もかなり専門的な知識が要求され、医師でなければ答えられない内容のものも数多い。

一方、ハウツーやちょっとした情報を求めてくる内容のものは、授乳、睡眠、排泄などの基本的な生活リズムやわずかな身体の異常に関するものが多く、なかには「これこれの病気を専門的に扱っているところは」といった内容の保健・医療機関に関する情報を求めるものもある。いずれにせよ、

簡単なアドバイスや情報の提供で解決する類のものであり、相談員は、必ずしも医師や看護婦・保健婦などの専門家でなくとも対応は可能である。

【結論】

母子保健センターの夜間電話相談における前向き調査により、別の意見を求める内容のものは、子どものことに関する相談では約20%、自分のことに関する相談では約32%、民間の電話相談室では、妊娠関係の相談では30.3%、育児関係の相談では17.4%であった。

表-2：ピーアンド電話相談室

妊娠関係	相談件数	別の意見	%
妊娠前不確定期	70	14	20.00
不快な症状・胎動	48	13	27.08
胎児への影響	100	21	21.00
妊娠中の検査	102	45	44.12
正常でない妊娠	62	33	53.23
妊娠中の生活	12	2	16.67
出産準備と出産	19	6	31.58
産後	37	4	10.81
人間関係	11	3	27.27
総件数	466	141	30.26

育児関係	相談件数	別の意見	%
食	57	2	3.51
体の心配・病気	47	14	29.79
病気関係・事故など	17	7	41.18
発育・発達	7	0	0.00
睡眠・泣く	11	0	0.00
排泄	13	3	23.08
性格・癖	28	1	3.57
日常生活	9	2	22.22
人間関係	12	0	0.00
総件数	201	35	17.41

図-1：電話相談の内容（母子保健サービスセンター）

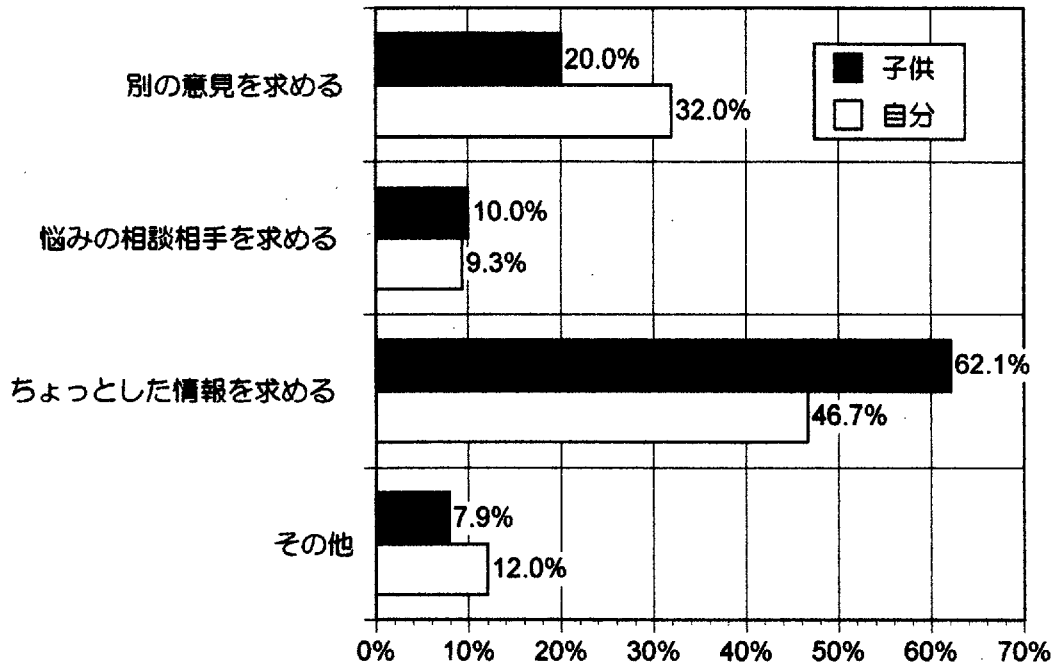
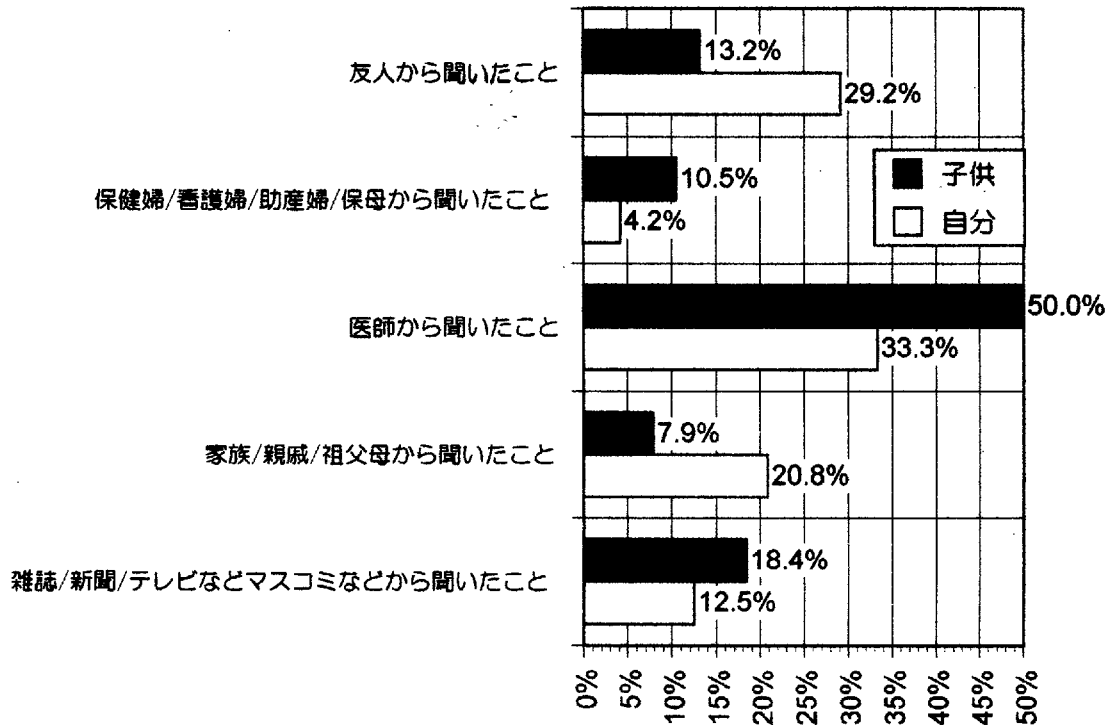


図-2：誰から聞いたことに対するセカンドオピニオン





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



【概要】電話相談の内容は電話相談室によって異なり、広報の範囲や対象、相談時間などによって大きく異なる。一般的な電話相談の内容をみると、5つの内容に分類される(本研究班分類)。具体的なハウツーを求める相談、保健医療情報を求める相談、医療や健診後のセカンドオピニオンを求める相談、子育てや人間関係に関する相談、育児ノイローゼや不安を訴える相談である。そこで、今回は東京都母子保健サービスセンターの電話相談と民間の電話相談から、とくに、セカンドオピニオン(別の意見)を求める相談がどのくらい含まれるものかを検討してみた。結果は母子保健センターのデータ(前回き調査)では、約23%を占め、医師や保健婦・看護婦・助産婦などの専門家から聞いたことについての相談に限ると約10.2%であった。民間の電話相談室のデータでは、妊娠関係の相談では30.3%、育児関係では17.4%がこれに相当した。