

電話による育児相談の質の評価と望ましい 相談のあり方について

広野優子¹⁾ 林 文子 佐藤純子 両角三佐子 大串愛子
永瀬春美²⁾ 榊原洋一³⁾ 山中龍宏⁴⁾ 巷野悟郎⁵⁾

【要約】 電話による育児相談には様々な役割があるが、情報過多の今日では、正確な育児情報の提供や、医療における医師と母親のあいだのコミュニケーションをスムーズにすることが、母親の不安を解消し、育児を楽しむことができるような支援として、特に強く求められている。

そのためには、増加しつつある各相談機関の相談のレベルにばらつきが少ないことと同時に、それらの対応が母親の期待にかなっていることが、必要である。

そこで、4種類のモデルケースを使ってランダムに選んだ相談機関（10ヶ所）に実際に相談を行い、母親にとって満足できる電話相談とはどのようなものかを明らかにした。また、それにもとづいて評価項目を作成しそれにより各相談機関の評価を試みた。その結果から望ましい相談のあり方を探った。

見出し語：電話相談、コミュニケーション、模擬相談、評価、満足度

【1】研究目的

情報化社会は、情報の受信者にとっては選択肢がふえるというメリットをもたらしたが、同時に相互の分かり合いを難しくするというデメリットももたらした。初めて電話相談が登場した25年前とは異なる孤立感が、母親をおおっている。価値観の多様化と並行してパーソナル化が進行するにつれて、電話相談の難しさも増している。

このような時代にあって、母親を支援するための電話相談は、どのようなクオリティーを持つことが必要かを相談の実際の中から見だし、評価項目とともに明らかにすることを目的とした。

【2】研究方法

前年度の研究結果をふまえて相談事例のモデルケースを4種類作成し、公共を含む相談機関10ヶ所をランダムに選んで、相談員が母親役となり相談を行ったモデルケースはひとりが1種類を担当し、すべてのケースを録音した。そのテープをスタッフ全員で検討し、相談者が満足する相談展開の要件を明らかにするとともに評価項目を作成した。それにしたがって各ケースの評価を3段階（よい、まあ、悪い）でおこない、結果を考察した。

【3】研究結果

相談展開は、テーマにかかわらず共通した流れをもっていた。これにしたがって、評価すべき項目を設定した。（図1）

1)ダイヤル・サービス株式会社

2)東京大学 健康科学看護学科

3) 東京大学 小児科

4)焼津市立総合病院 小児科

5)こどもの城

図1

コミュニケーションのプロセス	コミュニケーションの内容	評価内容
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">導入：信頼関係の構築</div>	主訴の正確な把握	① かけ手を理解できているか (状況をイメージできている感じがある) ② 気持ちを受けとめてくれている感じがあるか
↓	不安の除去	③ 蓄積された情報の中から、かけ手の視野を広げるような情報を提供しているか ④ かけ手が必要とする情報を的確に提供しているか (その情報のかけ手にとっての意味を提示している)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">展開：適切な対応</div>	問題の明確化	⑤ 第三者としての視点を提示しているか (かけ手の発想の転換をはかっている)
↓	自分への気づき	⑥ 結論が明確で、かけ手にとって無理がないか ⑦ 結論が育児の現状にてらして妥当か
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">収束：納得できる結論</div>	肯定的、積極的な態度の獲得	⑧ 自分で問題を解決できたという満足感があるか (かけてよかったという満足感がある)

①および②はかけ手の側から自分が理解されると感じられるかどうかを見るものである。ケースⅠでの心雑音を告げられた時の驚き、健診まで待つ不安、ケースⅡの診断に対する不信、ケースⅢのこどもの欲求と医者との板ばさみ状態、ケースⅣの歯とこどもの心理とどちらが大事かといった葛藤など、受けとめてもらえた感じが信頼関係につながる。

③は母親の孤立感をどう解消しようとしているかを見るものである。ケースⅠの心雑音や、ケースⅣの指しゃぶりなどは、他の多くの事例を示すことで、母親に安心感を与えることができる。

④は一般論に終始していないかどうかを見るものである。かけ手の求めているのは自分にとっての情報の意味づけである。医師の指示は何を根拠としているか、こどものふるまいはどうとらえればよいのかといったことをかけ手は確認したいので

ある。

⑤は身内でも親しい友人でもない、第三者に相談することの意義をうけ手の側が自覚しているかどうかを見るものである。かけ手がわざわざ外部の機関に相談するのはそれまでの自分の考え方を越えたいという気持ちに動かされているからである。どのケースにもあてはまるわけではないが、発想の転換による目からうろこが落ちるような思いが、かけ手の感動を呼ぶ。ここではケースⅣの指しゃぶりに対する母親のとらえ方への踏み込みが典型的であった。

⑥⑦は結論の妥当性を見ている。⑥は結論が具体的でかけ手の実状と気持ちを汲んだものか、⑦は結論が現在の育児情報の中で常識的な範囲にあるかどうかを見ている。

⑧は電話相談のあるべき姿を押さえているかどうかを見るものである。電話相談を社会支援システムのひとつと考えるなら、かけ手がいつまでもそれに依存する

ことのないような配慮が必要である。
コミュニケーションとは、お互いにエネルギーを
与え合うものであって、一方的に影響を与えるも
のではないからである。

⑨は総合的な満足度をあらわしている。
次に、実際の評価の結果を示す。(表1)
評価は3段階(○:よい △:おつ ×:お悪い)でおこな
った。

表1

		I	II	III	IV
事例		3~4ヶ月健診で心雑音を指摘された。来月専門医を予約しているが、こはで異常なく、今も元気。どんな病気が考えられるか、このまま待っていいか	2日続け、夜間咳き込みで受診。喘息といわれ、体質改善の薬を処方された。3歳の子に飲ませるのは不安で、飲まなくていいか	2W前に風邪、便の回数が4~5回/日。3日前に受診したら、Drは離乳食をやめて様子を見ろというが、子供(10ヶ月)は食べがらで参っている	2歳の女兒。1歳半健診で歯科医が指しゃぶりを止めよと言ったが、出来ない。本当に歯に影響があるか。子供にとってのよい選択はどれか
主訴		経過観察中の不安を解消したい	医者の指示どおりしたくない	医者の指示どおりにできない	情報の選択と自分の価値観の確認
評価項目		①②③④⑤⑥⑦⑧⑨	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨
相 談 機 関	A民間I	○△△×△△△△△	○○○○○○○○○	△○△△△△△△△	×××△×△×××
	B民間II	対応しない	○△××○××××	○△△△×△△×△	○△△×××△×△
	C民間III	○△△△△△○△△	○○○△△○○△△	△×△△△△△×△	○○△○○○○○○○
	D民間IV	○○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○○	○△○○○○○○○△○	○○○△○△△△△
	E民間V	○△○△○○○△△	○△△△△△△△△	△△△△○△△△△	○△○△○○○△△
	F公共I	△△×××△△×××	○○○△○○○△△	×××△△××××	××××××××××
	G公共II	○△○△○△○△△	△△△×○×△××	△××××△△××	○△○△×○△△△
	H公共III	対象からはずした	○○○○○○○○○○○	△△△△○△△△△	××△××△△××
	I公共IV	△△×××△△△△	○○○△△○△△△	××△△△×△××	△×△×△×△△×
	J公共V	△○××××××××	△△××△○×××	×××△×△×××	××××××××××

民間は、テート、出版社、メカ、情報サービス、公共は社会福祉法人、児童相談センター、保健所、地方相談所など

【4】考察

電話相談は1対1のやりとりであり、その時のかけ手と受け手の関係に左右される部分も多いので、必ずしも一回の相談でその機関の相談の質を評価することは適切ではない。また今回の研究は評価が目的ではないので、おおよその傾向から電話相談の現状の問題と、今後の可能性について考察した。

電話相談の役割

電話相談の利用者の要求はつきつめると①自分のことを分かってほしい、②自分がどうすればいいか知りたいということにつくる。前者は感情の受容を、後者は具体的な方法を求めているのだがともすれば、受ける側は事柄の解決に終始がちであった。指しゃぶりはどうすればやめられるかとか、下痢の時の離乳食はどのようなものがよいかといった対応がそれにあたる。満足度の低い相談の多くは主訴の取り違えによるが、それはかけ手の感情をしっかりと受け止めていないことによる最初の段階で主訴を取り違えると、最後まで修正できず、結論も受入れ難くなることが分かった。

電話相談の範囲について

電話による育児相談は、医療の補完システムであることが求められているが、それは独自で指示診断をすることではなく、母親の不安を解消しつつ、医師の診断をフォローすることを原則とするただ、両者は必ずしも一致するわけではなく、時には別の医師への受診を勧めたり(ケースⅡ)医師の指示とは異なる結論を出す場合(ケースⅣ)もある。受け手はかけ手の側に立つという基本的な態度を守りつつ、子供にとって何が最善かを考える視点を失わないことが、特に育児相談では重要であろう。相談をサービスとして採用する機関が増えている現状だからこそ、かけ手が言っていることを安易に結論にしないという姿勢が、各相談機関には必要と思われる。

民間と公共の質の違いについて

公共の相談機関は、医師や専門家が待機している所もあり、その場合には詳しい説明がなされて

かけ手の満足度は高かった。これは民間の対応がその時の受け手に左右されるのと対照的であった。

しかし一方、専門家にたらいまわしにされたり、対応が説教調で不快な思いをするケースも少なくなかった公共機関ほど権威性から抜けきれておらず、電話相談とは答えを与えるところと認識している場合が多かった。逆に民間機関は医師のからんだ相談になると判断を逃げてしまう場合がしばしば見られた。どちらもかけ手の側に立っていないという点では共通といえる。

電話相談の可能性について

相談はともすれば相手の問題を解決することで終結したと考えられがちだが、育児相談が過去25年間にわたって育児文化を創造してきたことからわかるように、個々の相談の中には普遍的なものが潜んでいるこうした双方向のコミュニケーションでは、お互いがふだん意識していない部分(無意識の領域)に触れることで、思いがけない智恵(結論)を生み出すという醍醐味があるが、特に相手が見えない電話というメディアはそこが優れているといえる。

問題解決の手段としての電話相談のレベルアップも大切だが、同時に問題発見の手法として活用していくことも今後の課題であろう。

【5】まとめ

- (1) 母親への支援システムとしての電話相談とはどのようなものが望ましいかを見いだすために、モデルケースを作り、ランダムに選んだ相談機関に模擬相談をおこなった。
- (2) その結果から評価項目を作成し、各機関の相談を評価し、相談のあり方を考察した。

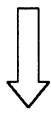
〈文献〉

1. 勝俣暎史：電話相談の技法，現代のエスプリ，1988，8月号
2. タイム・サービス(株)の電話相談の顧客満足度調査結果報告書：(株)KDD総研 1994，7月
3. 竹田青嗣：意味とエロス，作品社，1986
4. 武井 寿：マーケティングへのクリニカル・アプローチ，早稲田商学第358号，1994，2月



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には様々な役割があるが、情報過多の今日では、正確な育児情報の提供や、医療における医師と母親のあいだのコミュニケーションをスムーズにすることが、母親の不安を解消し、育児を楽しむことができるような支援として、特に強く求められている。そのためには、増加しつつある各相談機関の相談のレベルにばらつきが少なく、それらの対応が母親の期待にかなっていることが、必要である。そこで、4種類のモデルケースを使ってランダムに選んだ相談機関(10ヶ所)に実際に相談を行い、母親にとって満足できる電話相談とはどのようなものかを明らかにした。また、それにもとづいて評価項目を作成しそれにより各相談機関の評価を試みた。その結果から望ましい相談のあり方を探った。