

P1-062

時間外電話相談事業「育児もしもしキャッチ」に寄せられた相談情報の分析からみた子育てにおける電話相談への期待

落合 可奈子¹、平澤 秋子¹、新美 志帆¹、
秋津 佐智恵¹、小澤 敬子¹、山崎 嘉久¹

¹あいち小児保健医療総合センター

【はじめに】

あいち小児保健医療総合センター保健センターでは、平成13年11月のオープン時より、県民の育児不安を軽減し、健やかな子育てを支援することを目的に、時間外電話相談「育児もしもしキャッチ」を開設している。相談には、保健師、助産師、看護師等の専門相談員が対応している。

【目的】

これまでに時間外電話相談に寄せられた相談情報を分析することにより、相談の実態や相談者のニーズの変遷を明らかにするとともに、電話相談を通じた子育て支援のあり方について検討することを目的とした。

【方法】

平成13年11月1日から平成30年3月31日までに寄せられた83,113件の相談情報について、相談システムの相談者・対象者の属性、相談内容の分類、相談要旨に注目して分析した。

【結果及び考察】

開設時の相談件数は4,146件(14年度)で年々増加し、ピークは6,735件(18年度)であった。近年減少傾向がみられ、平成29年度は開設日を週5日から4日にしたため2,908件と著減した。相談内容は毎年同様の傾向がみられ、最も多く寄せられるのが「こどもの病気、手当て」に関するもので、発熱や嘔吐などの症状への対処や受診の要否についての相談が多かった。保護者の話をよく聴き、できていることを認めながら、家庭での看護のポイントや受診に切り替えるタイミング等について助言していた。身近な相談者がなく、家庭看護力の低下が指摘されている中、保護者の自己決定をサポートする対応が期待されていると考えられる。また「家族・人間関係」についての相談の割合が近年増加傾向にあり、平成19年は6.1%であったが、平成29年には12.2%と、10年間で倍増した。「育児不安」や「家族内の人間関係」についての相談が多く、子どもとの関わり方や、家族の協力が得られないこと、近隣住民やママ友との付き合い方などの相談が寄せられており、悩みを相談できる人が身近にいない相談者が増えていることが懸念される。相談記録からは「誰かに話を聞いてほしい」との訴えも多く、傾聴して相談者の気持ちに寄り添い、共感と指示によるエンパワメントが期待されていると考えられる。

【結論】

本事業は家庭看護力を高めるための支援とともに、育児不安や心配を抱える親の気持ちを受け止める一つの場としても機能していると考えられる。当センターでは今後も本事業を継続し、育児不安等を抱える親への子育て支援として、相談できる場を提供していく必要があると考えられる。