


平成28年度

いつでも子育てほっとラインの概要



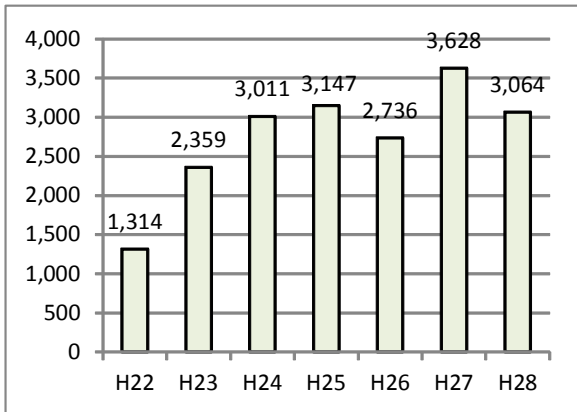
ひとりで悩まず、まずは相談
24時間対応します!!
いつでも子育て **ほっとライン**
よろず ひゃくとーばん
☎.0120-462-110

専門の電話相談員が 24時間365日 相談に応じます。
育児、しつけ、子どもの問題行動、発達の遅れ、不登校や非行など、
子育てに関する不安や悩みをご相談ください。(相談内容の秘密は守られます)

大分県

1 電話相談の概要

(1) 相談件数



いつでも子育てほっとラインは、平成22年度に設置している。初年度の相談件数は1,314件であり、フリーダイヤル化した平成23年度以降、相談件数は大幅な伸びを示している。

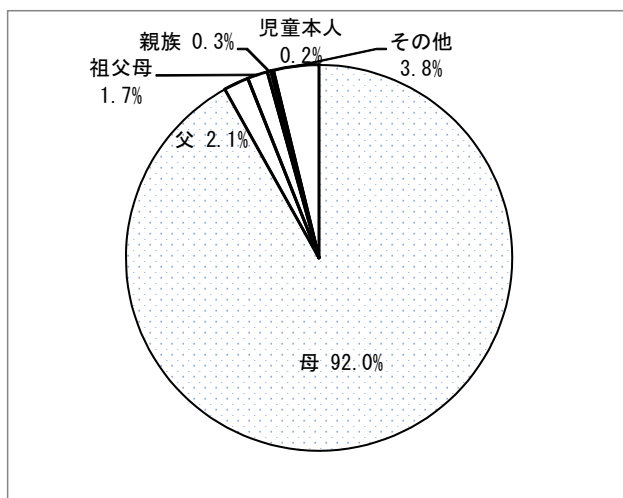
また、7年目となる平成28年度については、3,064件と前年度よりやや減少したものの、依然として多くの相談が寄せられている状況である。

なお、中央児童相談所では、いつでも子育てほっとラインのほか虐待対応のため24時間365日電話を受け付けているが、ここでは、いつでも子育てほっとライン(0120-462-110)について分析を行うものである。

※相談件数の推移

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
いつでも子育てほっとライン (0120-462-110)	1,314	2,359	3,011	3,147	2,736	3,628	3,064
中央児童相談所 (097-544-2016)	1,192	785	854	737	575	1,166	1,524
合計	2,506	3,144	3,865	3,884	3,311	4,794	4,588

(2) 相談者の分類



・相談者の内訳は、母親からの相談が全体の92%と圧倒的に多く、父親からの相談割合は全体の2.1%程度である。

・このことから、家庭において子育ての中心的な役割を担っているのは母親であり、県内には子育てや育児の悩みを一人で抱えている母親が多数存在していることがうかがえる。

・子育て中の母親を孤立させないためにも、父親のさらなる育児参加等の取組を進めていく必要がある。

2 電話相談の分類

(1) 相談者の心情に沿った分類

①相談者の心情が見えやすくなるように、3,064件の相談を相談者自身の意図・心情に沿って分類を行った。

②分類と件数及び割合は以下のとおりである。さらに、中分類ごとに具体的な主訴に分類した。

大分類	件数及び割合	中分類		
			相談件数	相談割合
A子育ての方法等についての問い合わせ（＝必要な情報の提供）	481件 (15.7%)	I子育ての方法	481件	15.7%
B子どもの発育、しつけ、交友関係等子どもの心配事が主なもの（＝相談員と一緒に考えて考える）	909件 (29.7%)	II発達	62件	2.0%
		IIIしつけ	732件	23.9%
		IV交友関係	115件	3.8%
C保護者（特に母親）の子育てへの不安、家族関係、孤立感、疾病等、相談者自身の不安が主なもの（＝傾聴に徹し慰め、励ます）	1,632件 (53.2%)	V子育て不安	526件	17.2%
		VI家族関係	212件	6.9%
		VII孤立感	121件	3.9%
		VIII疾病等	773件	25.2%
D緊急対応が必要と判断されるもの	17件 (0.6%)	IX児相への通告	17件	0.6%
Eその他	25件 (0.8%)	Xその他	25件	0.8%
合計	3,064件 (100%)		3,064件	100%

(2) 分類の考え方

A 子育ての方法等についての問い合わせ

- ・主に乳幼児の健康相談や育児に関する行政サービスについての相談であり、救急医療機関や市役所等の他機関紹介や子どもの健康・成長過程の基礎知識の助言等が主なものである。

B 子どもの発育、しつけ、交友関係等子どもの心配事が主なもの

- ・子どもの行動、性格、接し方、嘘や非行、友達との関係等について悩む親からの、子どもについての相談が主である。
- ・例えば相談件数の多い「言うことを聞かない」は、主に幼児期から小学校低学年にかけての親の注意を聞かない子どもや、止まらない兄弟げんかに悩む親からの相談である。成長過程の子どもの反抗に頭を悩ませる相談者と反抗の原因について一緒に考える過程の中で、成長に伴う子どもの自我の目覚めや、身体は大きく見えてもまだ甘えたい年頃である子どもの心情などについての助言をしている。

C 保護者（特に母親）の子育てへの不安、家族関係、孤立感、疾病等、相談者自身の不安が主なもの

- ・子どもに愛情がもてない自分はおかしいのではと悩んだり、自身の子どもを強く叱ったり叩いたりする自分が嫌になった、家族や近隣の人と揉めている、障がいの影響で子育てがきついなど、悩みの主体が子どものことよりも主として相談者自身であるものを分類している。
- ・内容が複雑な場合が多く有効な解決策を相談員が助言することが難しい相談も多いが、そんな場合も相談者の立場に寄り添い傾聴し、慰め励ますようにしている。

D 緊急対応が必要と判断されるもの

- ・電話相談のうち電話対応や他機関紹介ではなく、児童相談所により組織的に対応することが必要と判断されたものである。
- ・子どもへの虐待の通報、あるいは子どもの非行や家庭内暴力からの助けを求める電話、父のDVによる母子の保護、経済的に困窮した家庭の子どもの緊急保護などである。

E その他

- ・上記までの項目は主に子どもを養育する保護者からの電話であるが、この項目は上記の項目に分類できない、保護者ではないものからの相談である。
- ・児童本人からの相談は自分の健康や学業、いじめに関する相談などがある。
- ・電話相談の特性上いたずら電話が架かることが避けられず、性的ないたずら電話なども見受けられる。

(3) 具体的な相談内容

113	41	174	86	67	3	22	37	285	24	423	65	50	19	153	354	142	70	46	75	755	18	8	9	0	4	21	H28
(90)	(58)	(333)	(93)	(167)	(10)	(20)	(70)	(335)	(105)	(385)	(74)	(52)	(29)	(197)	(231)	(177)	(111)	(57)	(128)	(774)	(39)	(13)	(24)	(6)	(22)	(28)	H27
(95)	(55)	(207)	(78)	(152)	(6)	(47)	(55)	(309)	(85)	(340)	(83)	(48)	(23)	(118)	(157)	(71)	(52)	(46)	(77)	(535)	(25)	(20)	(35)	(2)	(5)	(10)	H26
(124)	(46)	(171)	(102)	(223)	(16)	(50)	(59)	(207)	(113)	(301)	(90)	(58)	(27)	(173)	(112)	(76)	(56)	(36)	(84)	(858)	(31)	(31)	(63)	(12)	(22)	(6)	H25
(200)	(63)	(255)	(125)	(124)	(22)	(44)	(70)	(214)	(124)	(184)	(87)	(62)	(36)	(100)	(117)	(83)	(47)	(36)	(77)	(799)	(30)	(30)	(53)	(2)	(13)	(14)	H24
①授乳・離乳・離乳食	②便・トイレトレーニング	③傷・熱・かぜ・予防接種等	④夜泣き・ぐずる・だきぐせ	⑤子育てサービス	⑥身体的発達の遅れ	⑦知的発達の遅れ	⑧自閉症・多動などの発達障がい疑い	⑨言うことを聞かない	⑩盗み・嘘・非行・家庭内暴力	⑪子どもが心配	⑫いじめ・不登校	⑬友達への不満	⑭子どもに愛情がもてない	⑮しかる・たたく・きついことばかり言う	⑯育児への不安	⑰父への不満(母への不満)	⑱実祖父母・養祖父母等への不満	⑲ママ友とのもめ事	⑳保育園・幼稚園・学校等への不満	㉑疾病(不定愁訴・親の精神障がい等)	㉒母子家庭・経済的貧困	㉓養育困難	㉔児童虐待	㉕非行	㉖児童本人から電話	㉗いたずら電話	
481				62			732				115		526			212		121		773		17		25			
I 子育ての方法				II 発達			III しつけ				IV 交友関係		V 子育て不安			VI 家族関係		VII 孤立感		VIII 疾病等		IX 児相への通告		X その他			
A				B			C				D		E														

・中分類「Ⅷ疾病等」：773件

「母親自身に精神障がいや発達障がいがあり、子育てが辛い」、あるいは「子育てに関連した、または生活や仕事に関する不安の訴え」である。

実際には、その大部分が「特定の相談者による頻回で不定期的な不安の訴え」であり、相談件数としては多いが対象児童数はかなり少ない。

・中分類「Ⅲしつけ」：732件

兄弟喧嘩やイヤイヤ期、反抗期の子どもへの対応や、逆におとなしい性格の子どもの心配、嘘をつく子どもにどう対応したらいいかなどという相談である。

・中分類「Ⅴ子育て不安」：526件

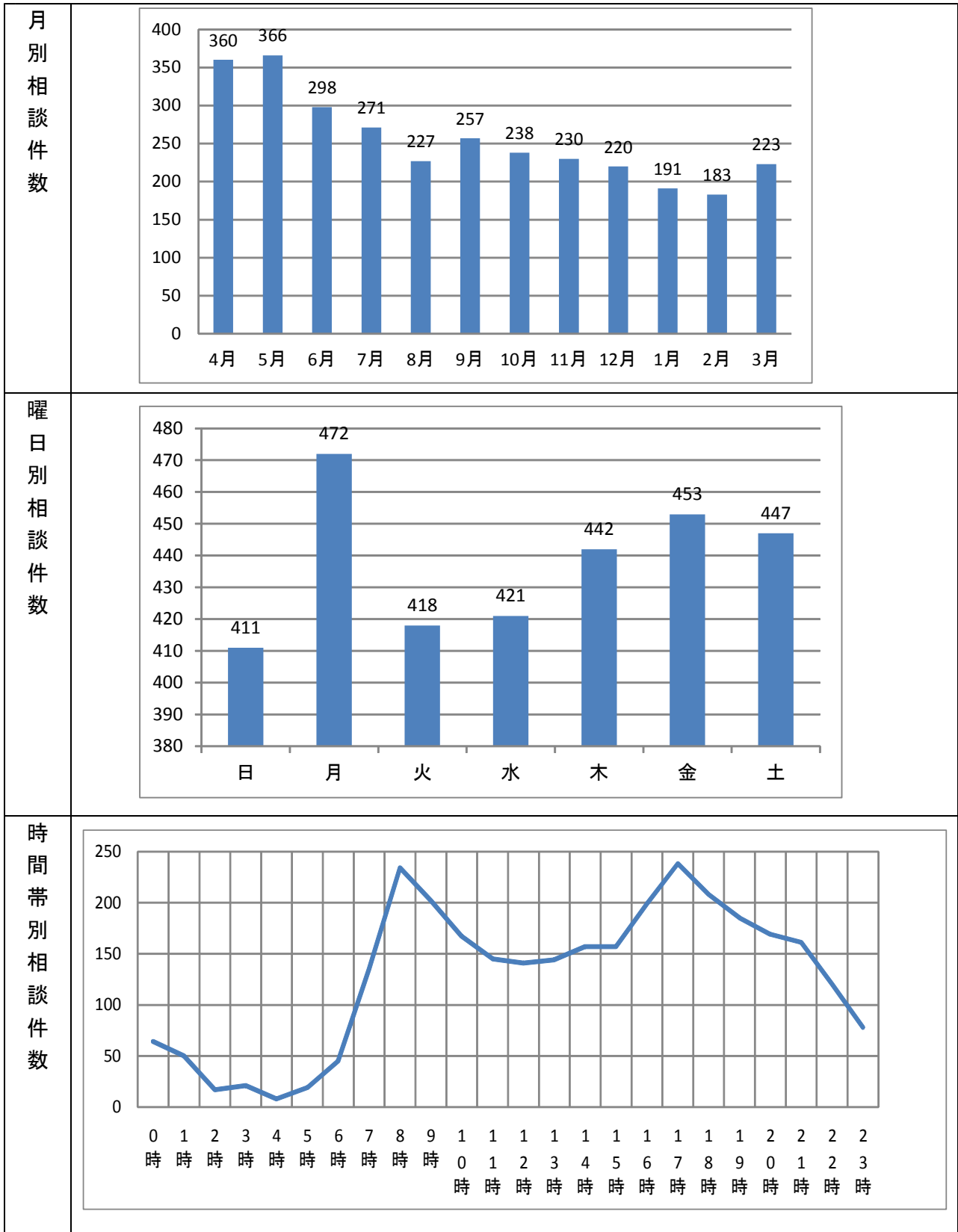
子どもというよりも親自身(特に母親)が問題を感じている相談であり、親の気持ちに寄り添いながら傾聴している。

・中分類「Ⅰ子育ての方法」：481件

主に乳幼児期の児童の健康や体調、行動等が心配だという相談であり、大人と異なる乳幼児の体調や生活リズム等について助言している。ごく基礎的と思えるような質問も多くあり、育児経験に乏しく身近に相談できる相手がいない状況がうかがえる。

3 相談の分析

(1) 月別・曜日別相談件数と時間帯別相談件数



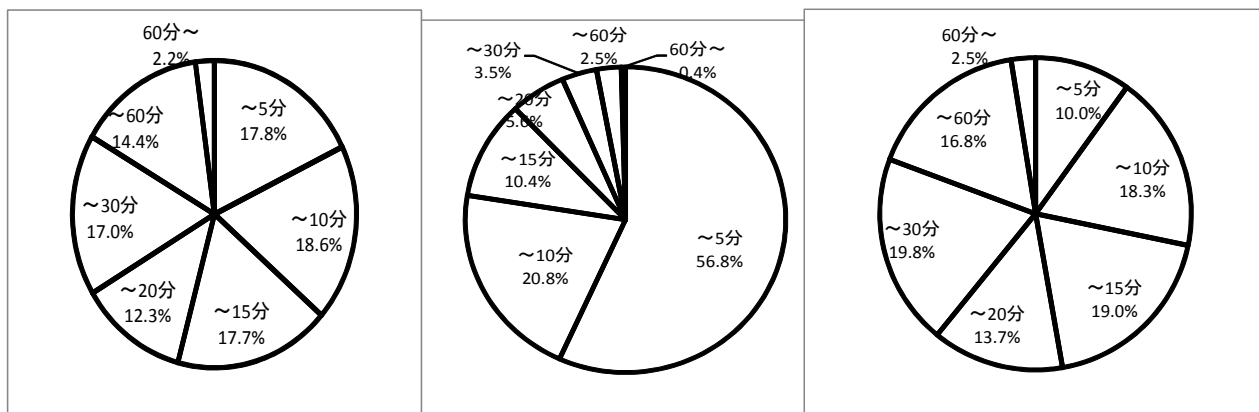
- ①月別では、進入学などで環境の変化が大きい4、5月が多かった。また、4月に発生した熊本地震に関連する心配、不安などの相談も見られた。
- ②曜日別では、休み明けの月曜日が特に多かった。
- ③時間帯別では、家族が出かけた後の時間帯である午前8時過ぎ頃と、子どもが帰宅して本格的に家事を始める時間帯である17時頃に相談電話のピークがある。

(2) 相談所要時間

【平均相談時間内訳】

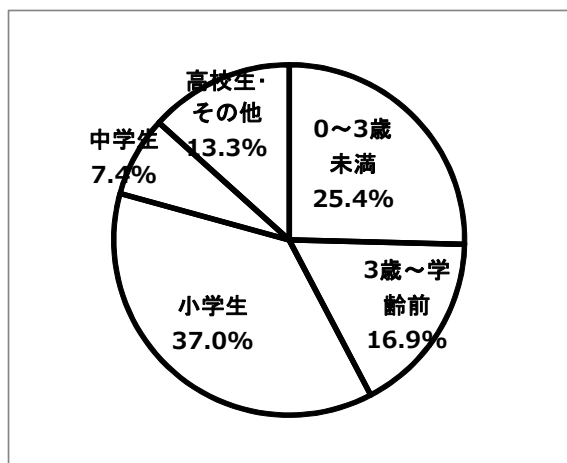
【大分類A：481件】

【大分類B及びC：2,541件】



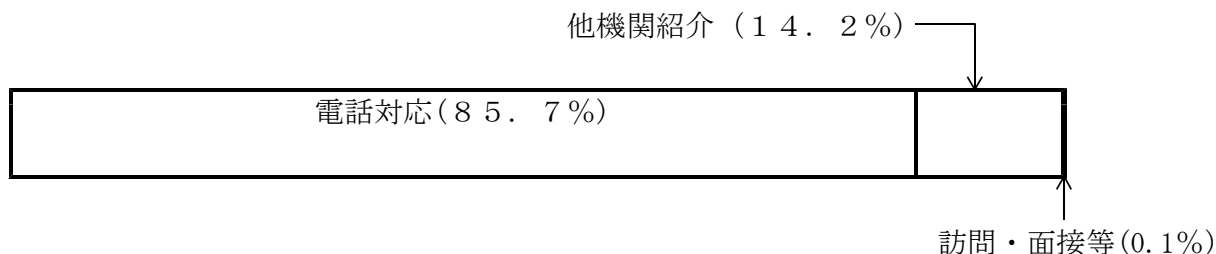
- ①平均相談時間は、1件につき約18分である。
- ②大分類Aでは、必要な情報の提供であるため、7割強の相談が10分以内である
- ③大分類B及びCでは、相談員が話を傾聴し一緒になって考えるため、半数以上の相談が15分を超えるなど相談時間が長くなっている。

(3) 相談のあった児童の学籍別内訳



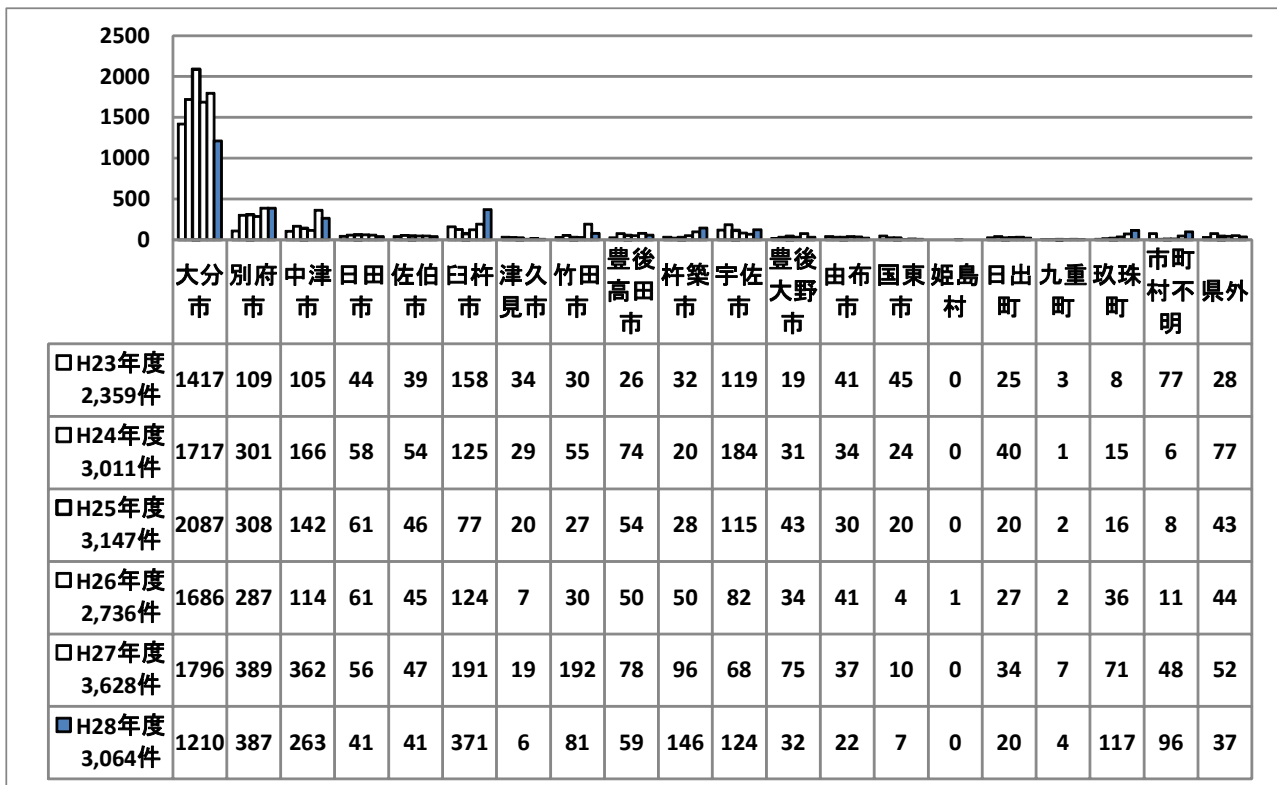
- ①未就学児童についての相談が約4割を占めており、これは、乳幼児の体調や行動に関する相談が多いことや、子どもの発育、しつけなど乳幼児に関する心配や悩みが多いためである。
- ②小学生の相談も増えており、これは、就学によって学習面や友達関係の悩みが増えるためと考えられる。

(4) 電話相談への対応



- 「電話対応」・・・育児の悩みについて相談者の気持ちに寄り添って傾聴し助言したもの
- 「他機関紹介」・・・発熱した乳幼児に対応できる救急病院の紹介のように、他の適切な機関を紹介したもの
- 「訪問・面接等」・・・必要と判断したケースについて児童相談所、あるいは市町村の担当者等が相談者に対し改めて連絡や訪問、面接したりしたもの

(5) 市町村別の相談件数

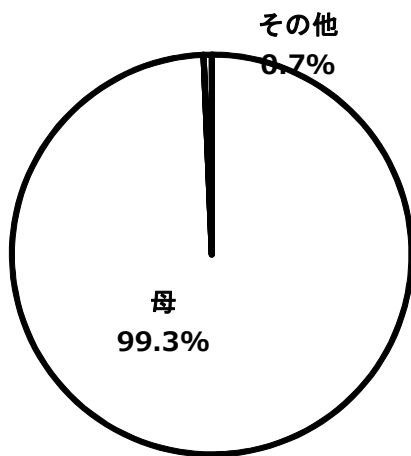


- ① 県内の各市町村別の相談件数を比較すると、大分市からの相談件数が突出している。
これは児童の数がもともと多いことに加えて、「育児についての悩みを相談できる人が周りにいない」という相談が多数あることから、就職や結婚、夫の転勤等で出身地を離れて居住している家庭が多いことが一因にあると思われる。
また、3ヵ所の子ども家庭支援センター(中央、東部、西部)が設置されていることにより、いつでも子育てほっとラインを含む子育てサービスに関する情報提供が行えているものと考えられる。
- ② 大分市以外の市町村については、年々地域の子育てサービスが充実してきていること、電話相談によらずとも身近に相談できる者がいる場合も多いことが考えられるが、電話相談の存在が周知されていないことも考えられる。
今後も引き続き、県や市町村の広報事業等を利用して、いつでも子育てほっとラインをさらにPRしていく必要があると思われる。
- ③ 県外からの相談は大分県出身の母親からの相談や、県出身の児童についての相談が多い。

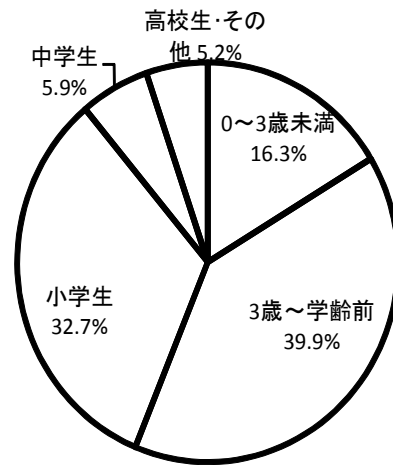
(6) 「しかる、たたく、きついことばかり言う」という相談（小分類15：153件の分析）

- ①いつでも子育てほっとラインには、「しかる、たたく、きついことばかり言う」という保護者からの相談もよせられている（P4の（3）具体的な相談内容の小分類15参照）。
- ②育児・子育てなどに疲れて、「子どもを叩きそうだが、この状態から抜け出したい」という母親からの相談が約9割弱を占めている。
- ③学籍別児童内訳では、就学前児童が6割近くを占めている。
- ④このような相談については、居住地近くの地域子育て支援センターや児童館などの子育て支援サービスを紹介するほか、深刻度合いによって、児童相談所への通所や市町村相談員・保健師の訪問へつなぐなどの対応をとることもある。

【相談者内訳】



【学籍別児童内訳】



4 電話相談の効果

- (1) 電話相談に至った原因をみると、そこにあるのは多くの心配、戸惑い、苛立ちや自信喪失である。
 - ・乳幼児の健康の心配
 - ・子どものしつけ方や反抗期の行動についての戸惑い
 - ・子育てに関する夫や家族の無理解
 - ・育児に関する自信喪失や漠然とした不安と苛立ち
 - ・育児と仕事の両立が難しいなどの悩み
- (2) 特に具体的な問題が生じているわけではないので困りごととして児童相談所には相談しにくい「誰かに悩みを聞いてほしい」という、育児に悩む相談者（特に母親）の受け皿として「いつでも子育てほっとライン」が機能している様子が見えてくる。
- (3) また、知識としては知っているが、自分自身の不安な気持ちから落ち着かない時に、相談員から自身の子育てを認めてもらうことで安心する相談者も多い。
- (4) 子育て相談は、必ずしも一度の電話で問題が解決するわけではないので、子育てや家庭生活に不安が生じたときに何度も電話をしてくる相談者も多い。その中には、子どもを叩きそうになると電話をかけて気持ちの安定を保っている人も少なくない。
- (5) 24時間の電話相談という特徴から、「インターネットで知った、大分県とは関係ない者だが話しを聞いてもらえないだろうか」などという育児に悩む他県の母親からの相談も見受けられた。

5 まとめ

全体の相談件数は昨年より減少しているのは、児童家庭支援センター等の相談機関や地域の子育てサービスの充実が図られていることなどが考えられる。しかしながら、6割の相談電話は日中の時間帯の相談であることから、育児について日中にも相談する相手が少ない、あるいは相談相手がないという母親が、まだ多く存在している状況が見えてくる。

夜間などの時間帯は「いつでも子育てほっとライン」が対応するのは当然であるが、日中の時間については、より身近な機関において相談者（特に母親）の不安の受け皿となれるような取組をすすめていく必要があると思われる。特に、未就学の児童を養育している母親が「子どもを叩きそうだ（叩いてしまった）」という助けを求める相談をよせることもあることから、父親の育児参加など母親を孤立させないような取組も必要であろう。

県においては、今後も電話相談の内容や傾向等の分析を行い、子育てに関する困りの現状や支援ニーズなどを把握し情報提供を行うなど、関係機関との連携強化に取り組んでいきたい。

平成28年度
いつでも子育てほっとラインの概要

平成29年6月発行

発行 大分県こども・女性相談支援センター
〒870-0889 大分市荏隈5丁目
TEL : 097-543-5681
FAX : 097-546-1399

※いつでも子育てほっとラインについては大分県ホームページにも掲載しています
<http://www.pref.oita.jp/soshiki/12480/hotline.html>

