

2011年2月

累積相談件数が 85 万件に  
無料の育児相談窓口「森永乳業 エンゼル110番」から  
「2010年 年間統計」について

森永乳業は、「子育て奮闘中のお母さんたちのために何かお役に立てることは…」と考え、1975年5月に無料の育児相談窓口「エンゼル110番」を開設いたしました。

1975年の開設以来、多くのお客さまにご利用いただき、2010年11月末に累積相談件数が85万件を超えました。

このたび、2010年のエンゼル110番の利用状況をまとめましたのでご報告いたします。

2010年のデータピックス

◆相談者は母親がほとんどだが、この5年間の推移を見ると(グラフ③)35歳以上の層が連続して増加している。2006年では35歳以上の母親が全体の20.9%であったが、2010年は29.4%と3割弱を占めていた。

◆相談内容割合では「食生活」が全体の53.6%と、半数を超えた(グラフ⑤)。また、食生活の中では、『離乳食』が前年比144.5%と大幅に増えた(グラフ⑥)。これは、相談対象の子どもの月齢で(グラフ④)5ヵ月～1歳児が増えたこととつながっている。

\* 詳細は次ページのグラフをご覧ください。

エンゼル110番の電話番号

東京 TEL03-3405-0110

大阪 TEL06-6365-0110

相談時間:月曜日から土曜日まで(祝日・年始年末を除く) 午前10時～午後2時

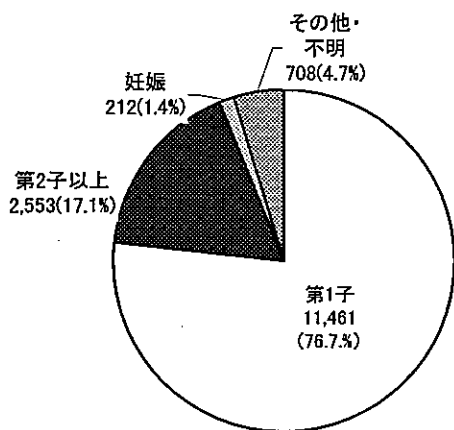
ホームページ:<http://www.angel110.jp/>

# 統計資料)「森永乳業エンゼル110番」の利用状況(2010年1月～12月年間統計)

- 開設からの累積相談件数(1975年5月から2009年12月) 851,057件
- 1年の相談件数 14,935件(前年比101.9%)
- 1カ月の平均相談件数 約1,245件
- 1日の平均相談件数 約51件
- 新規・再相談割合 新規相談 8,636件(57.8%) 再相談6,298件(42.2%)

\*厚生労働省人口動態統計によると、2010年の出生数は2009年より、1000人増え推計107万1000人の見通し。

## ①子どもの属性別相談割合

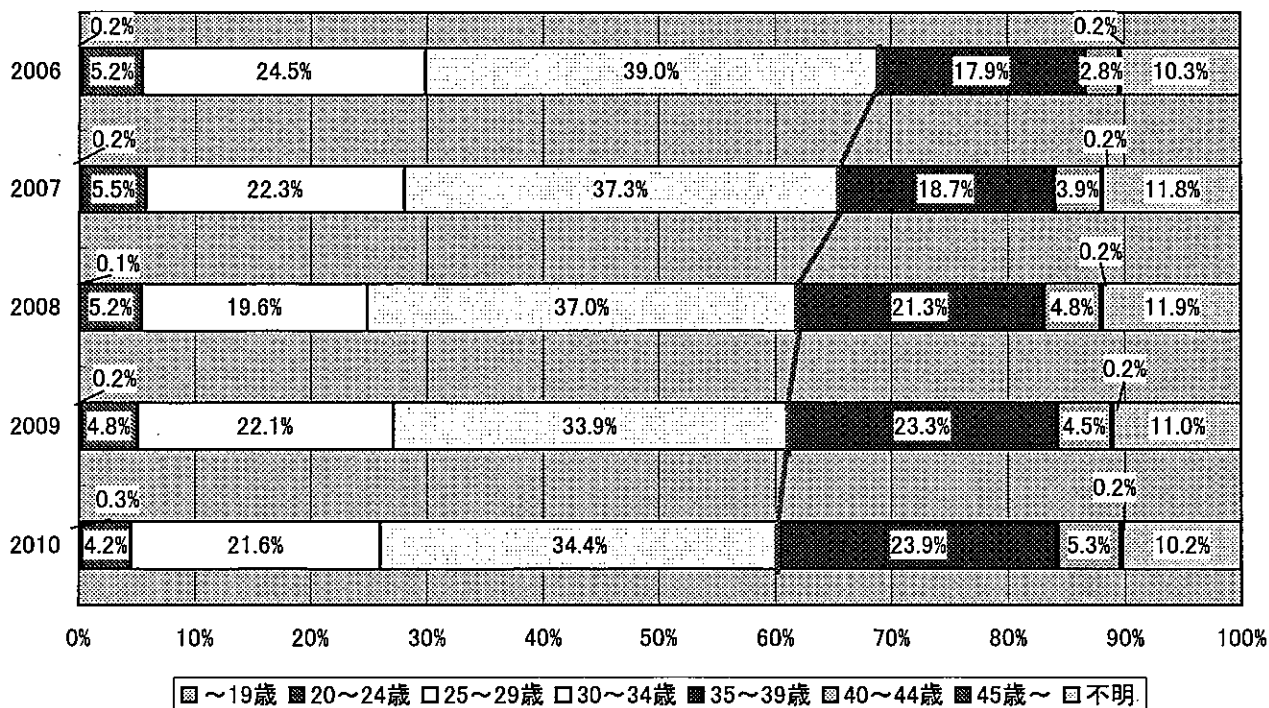


## ②相談者の属性

	件数 (件)	割合 (%)
母親	14,296	95.7
父親	146	1.0
祖父母	220	1.5
その他	276	1.8
合計	14,938	100.0

※1回の相談で、「父親から母親」「母親から祖母」など途中で交代したケースあり、総数が相談件数と異なる。

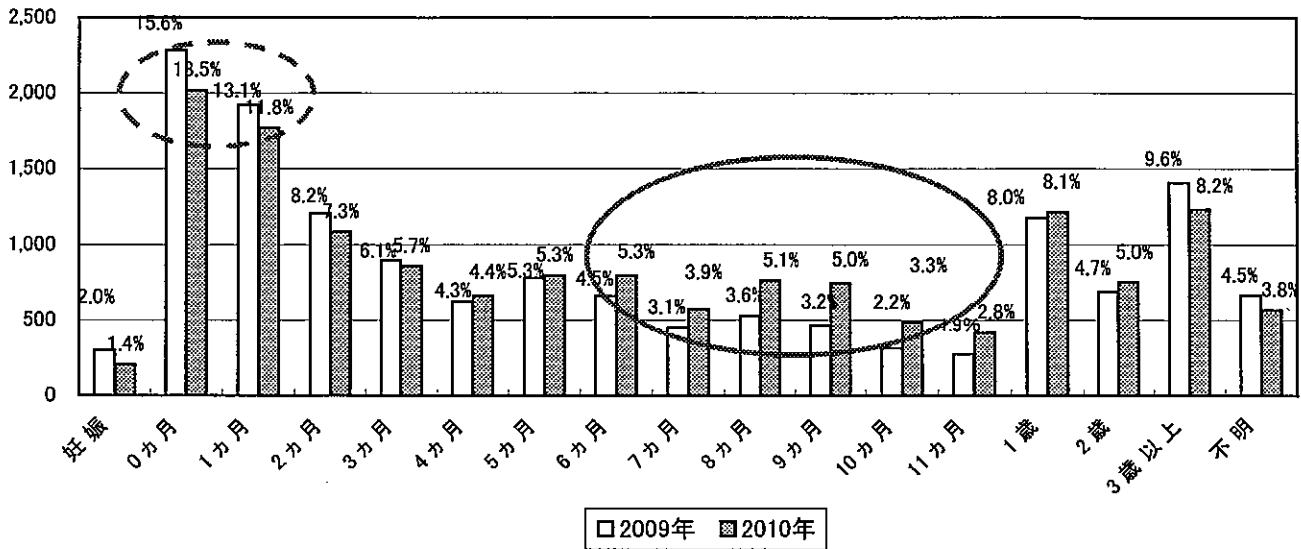
## ③相談者(母親)の年代別利用割合の推移(2006～2010年)



相談者(母親)は35歳以上の層が連続して増加し、2010年は29.4%と3割弱を占めた。2006年には20.9%だったので急速に高齢化が進んでいるようだ。10代の若い母親は少ないが、11月にエンゼル110番を利用している母親で最年少記録の「15歳のママ」から相談があった。

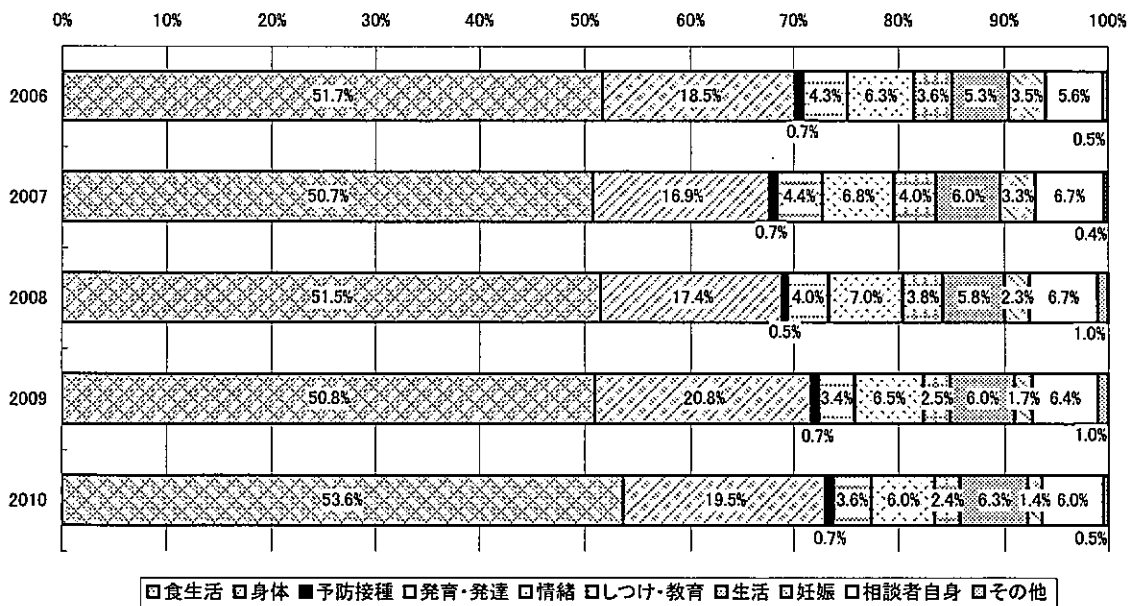
④2009年・2010年の相談対象の子どもの月齢別利用件数

(件数)



相談対象の子どもの月齢(年齢)別にみると、1975年の開設から2008年まで33年間変わらずに0か月から3か月までの低月齢の赤ちゃんが全体の3分の1前後を占めていたが、2009年は0か月・1か月児が増え、低月齢の赤ちゃんが全体の45%になった。2010年は低月齢の赤ちゃんが全体の39.7%と減り、離乳食時期の5か月～1歳が増えた。

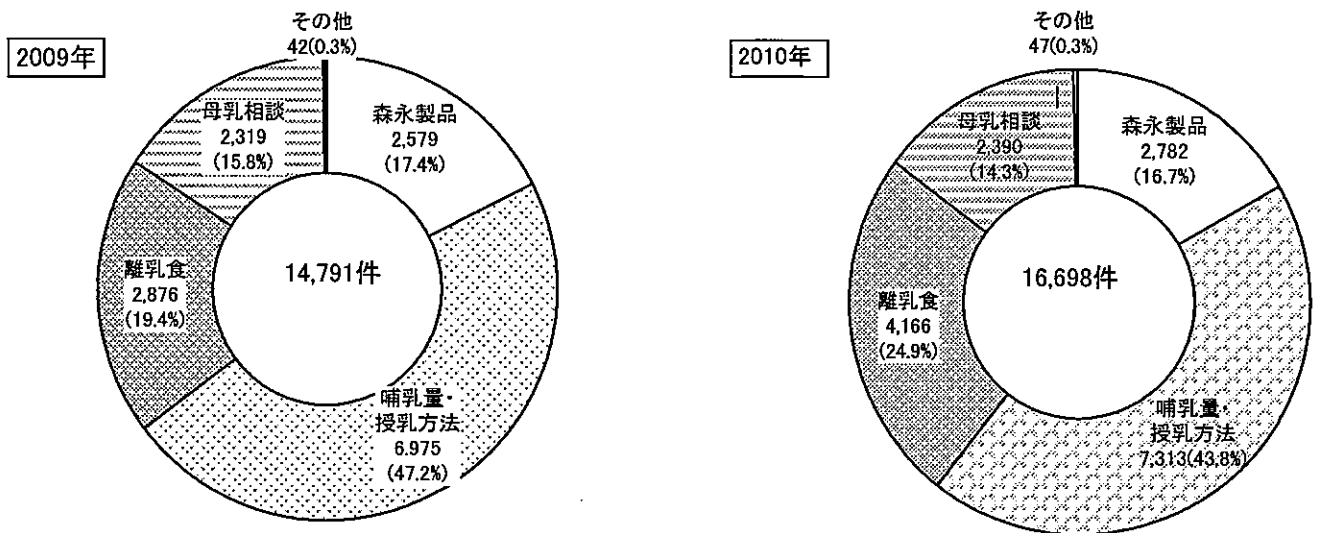
⑤年間の相談内容割合の推移 (2006～2010年)



2010年も食生活の相談が全体の53.6%と相談の中で最も多い割合を占めた。(食生活の相談についての詳細は⑥を参照)

次に多い身体に関する相談ではインターネットの口コミにて「受診するか迷ったときはエンゼル110番に相談するとよい」とあったため、「受診の目安」を聞かれる「事故・外傷」や「家庭看護」などが増えている。

⑥食生活に関する相談内容の割合（2009年と2010年の比較）



食生活に関する相談の件数は16,698件と、前年比112.8%だった。2009年は「母乳相談」が2008年の1.5倍弱と増えたが、2010年は「離乳食」が2009年の2,876件から4,166件と大幅に増え、1.5倍近くになった。

「離乳食」の相談が増えた理由として、④のグラフに見られるように、離乳食期の子どもの相談が増えたためと思われる。8～9ヵ月児が特に伸びており、離乳食の進み具合とフォローアップミルクへの切り替えを併せて相談するママが多かった。アレルギーが心配で離乳食の開始を遅らせたり、体調不良で離乳食の進み方が遅くなり、ミルクの切り替えを迷う声もあった。また「いつからフォローアップミルクから牛乳に切り替えたらいいのか」「フォローアップミルクは必要か」といった相談も多かった。

昨年、大きく数を増やした「母乳相談」の件数はほぼ横ばいだが、2010年は乳房のしこりや傷のケアなどの相談が目立った。