

森永乳業の育児ニュース『エンゼル 110 番レポート第 78 号』

「なぜ今、『電話相談』なのか」

————— 2016 年 年間統計より —————

森永乳業は、時代とともに変化する母親像の理解に役立つことを願い、1993 年 4 月から「エンゼル 110 番レポート」を発行しております。この「エンゼル 110 番レポート」は、育児相談窓口「エンゼル 110 番」への相談内容から、毎回育児に関する傾向についてまとめています。

エンゼル 110 番は 1975 年 5 月に開設し、2017 年 5 月で満 42 年を迎えました。開設当時の 1970 年代は、いわゆる「団塊の世代」の出産期が継続しており、大家族から核家族へと育児をめぐる環境が大きく変化した時代でした。そこで森永乳業が「子育て奮闘中のママたちのために何かお役に立てることはないか」と考え、育児用ミルクメーカー初の育児相談窓口として開設したのが「エンゼル 110 番」です。

42 年間でお受けした相談件数は 93 万件(2016 年 9 月現在)にのびります。相談者は主にママですが、最近ではパパやおじいちゃん、おばあちゃんにも広く利用していただいています。母娘 2 代にわたる利用、日本在住の外国人の方、外国在住の日本人のママからの利用もあります。そこで、今回は 2016 年の年間統計をもとにエンゼル 110 番のこれまでの歩みを振り返りながら、インターネット(情報)時代の「電話相談の必要性」に焦点を当てました。

【主な統計結果】

- 2016 年は 1 件あたりの通話時間が長くなり、2015 年と相談件数はほぼ変わらず
- 30 歳以上が相談者の 6 割で推移。40 歳以上は増加
- 低月齢の子どもの相談数が減り、1 歳以上が増加
- 相談者自身の相談が増加

◇エンゼル 110 番 電話相談運営概要◇

相談対象 妊娠中～小学校就学前まで
相談員数 21 名(保健師、管理栄養士、心理相談員など)
ウェブサイト <http://www.angel110.jp/>

エンゼル 110 番レポート VOL.78

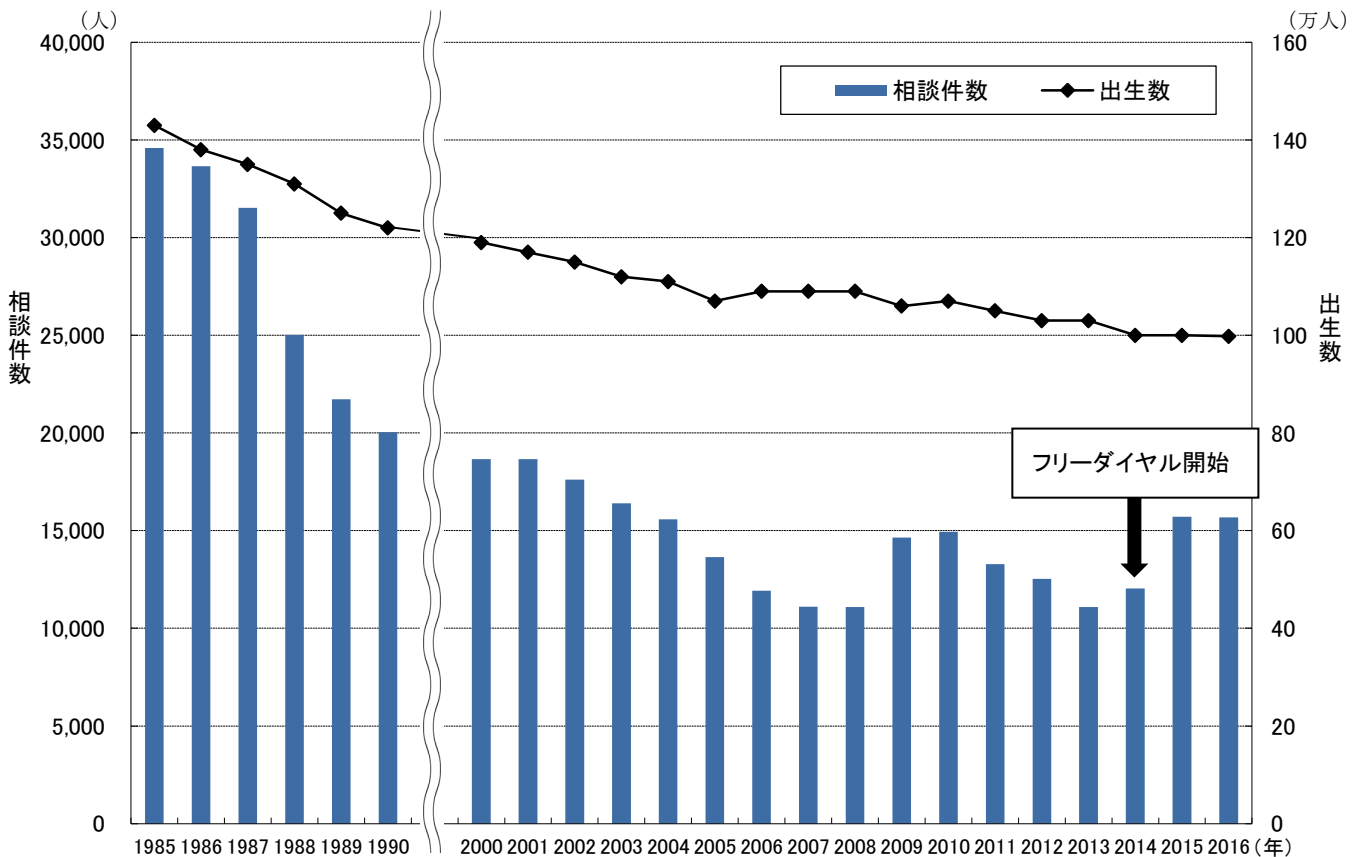
今回のテーマ 「 なぜ今、『電話相談』なのか 」

—2016 年 年間統計より—

2016 年は1件当たりの通話時間が長くなり、2015 年と相談件数はほぼ変わらず

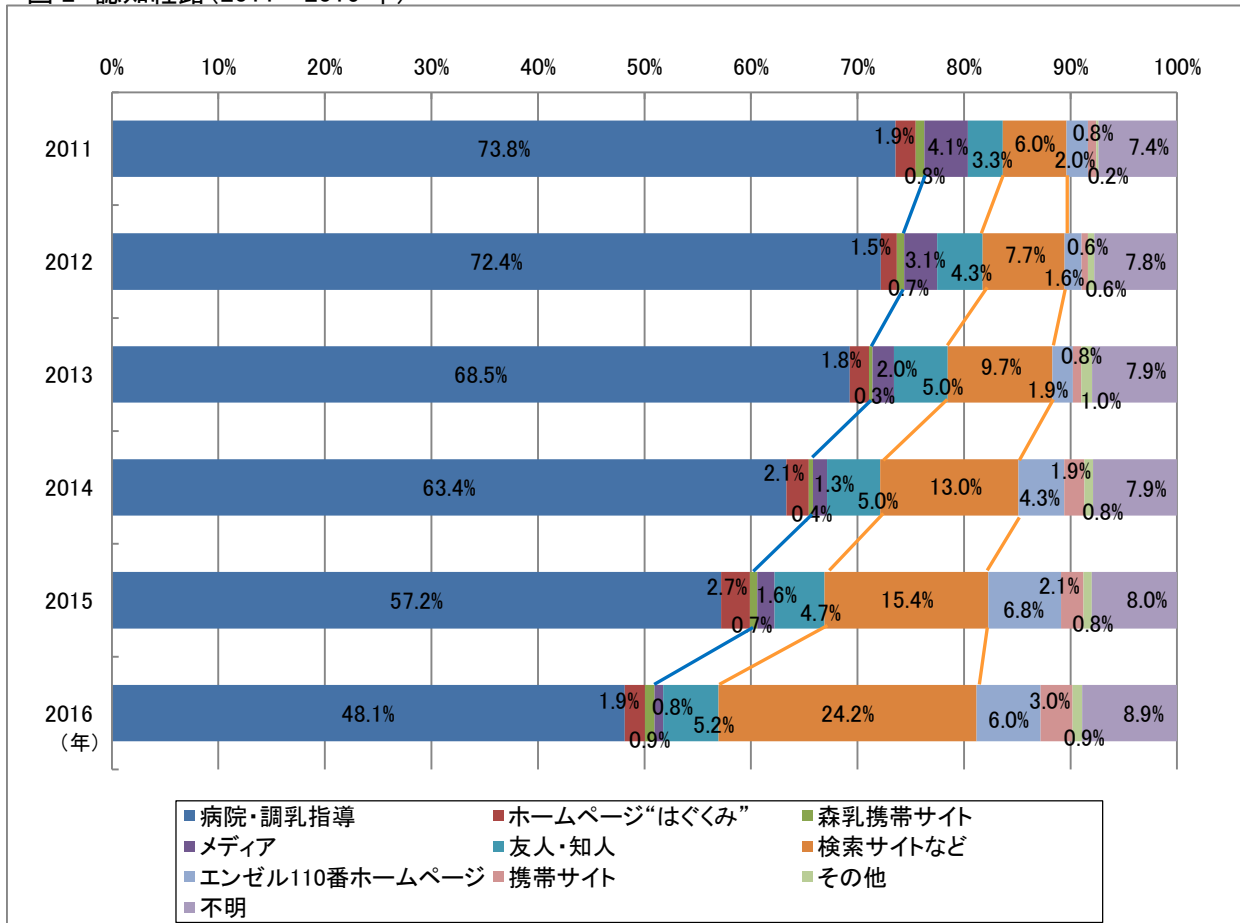
エンゼル 110 番は、2014 年よりフリーダイヤル受信を開始しました。翌 2015 年の相談件数は 15,708 件と、前年比で 130.5%と増加しました(図 1)。2016 年の相談件数は 15,679 件で前年とほぼ同数でしたが、1 件あたりの相談時間が長くなり、2014 年は 12 分前後だった平均通話時間が 14 分を超える月が 6 回ありました。これはフリーダイヤル化によって、相談者が通話料を気にせずに話せるようになった結果と考えられます。また、“無料・育児・電話相談”で検索するとエンゼル 110 番が上位にヒットし、画面の番号をタッチすることで発信できるというスマートフォンの“簡便さ”も、電話相談を再び身近にした一因ではないでしょうか。

図 1 相談件数と出生数(1985 年～2016 年)



このことは、エンゼル 110 番を利用する際の認知経路の変化にも表れています。パンフレットや産院で調乳指導の時に配布している「わたしの育児日記」などを合わせると、2016 年は森永乳業関連（病院・調乳指導、ホームページ“はぐくみ”、森乳携帯サイト）が全体の 50%を超えますが、単独では「インターネットの検索」が 24.2%と最も多く、メディアなど他の媒体が減少しているのとは対照的な数字となっています（図 2）。

図 2 認知経路(2011～2016 年)

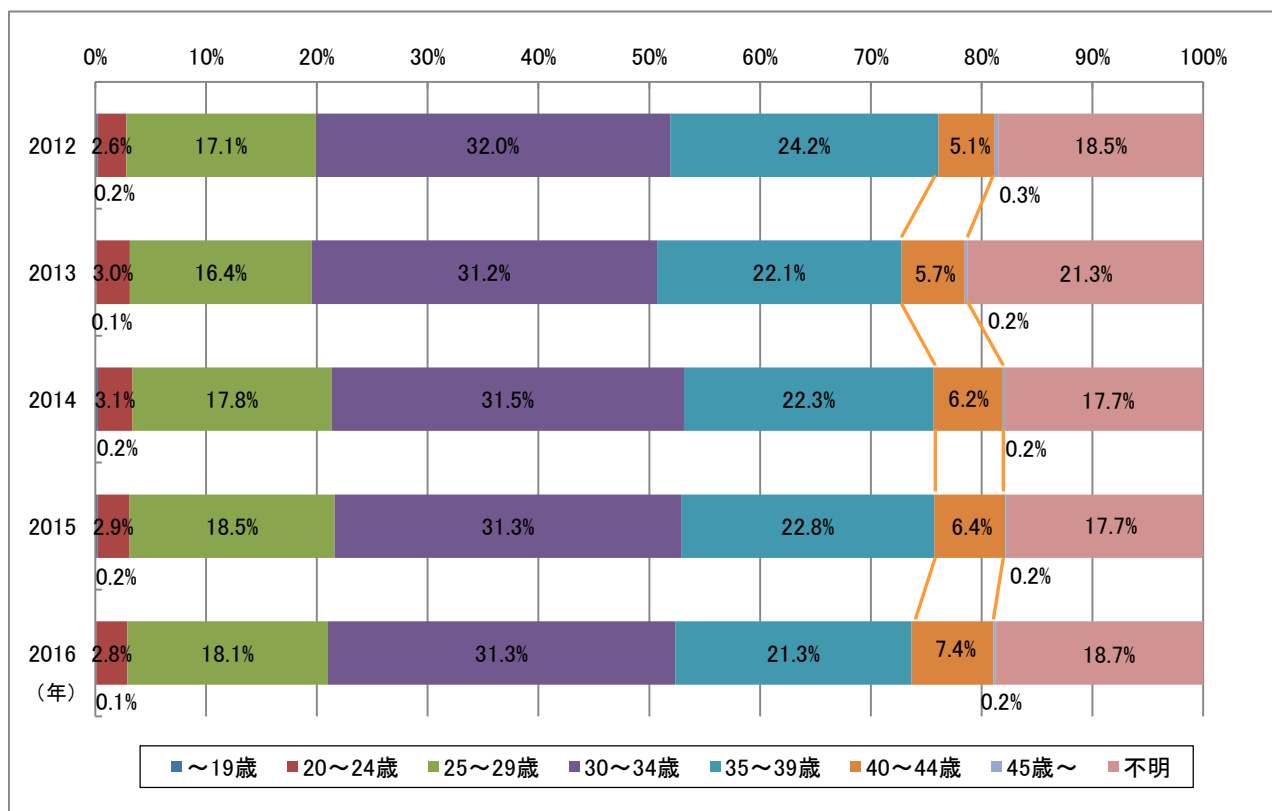


1980 年代後半より、少子化の流れを受けて、エンゼル 110 番の相談件数は減少傾向にありました。さらに 1990 年代には育児雑誌が刊行され、1990 年代後半にはインターネットで母親たちが育児について手軽に調べられるようになりましたが、ここ数年のエンゼル 110 番の相談件数の増加を見ると、まだまだ電話での「育児相談」のニーズがあることが考えられます。

30歳以上が相談者の6割で推移。増える40歳以上

開設当初(1975年)は、利用者の8割以上が30歳未満であったのに対し、2002年を境に30歳以上の相談が半数を超えるようになりました。2006年以降、30歳以上の相談は6割前後で推移しています。さらにこの5年間で40歳以上の相談が増える傾向にあり、2012年には5.4%でしたが、2016年には7.6%に増加しました。(図3)

図3 相談者(ママ)の年齢推移(2012～2016年)

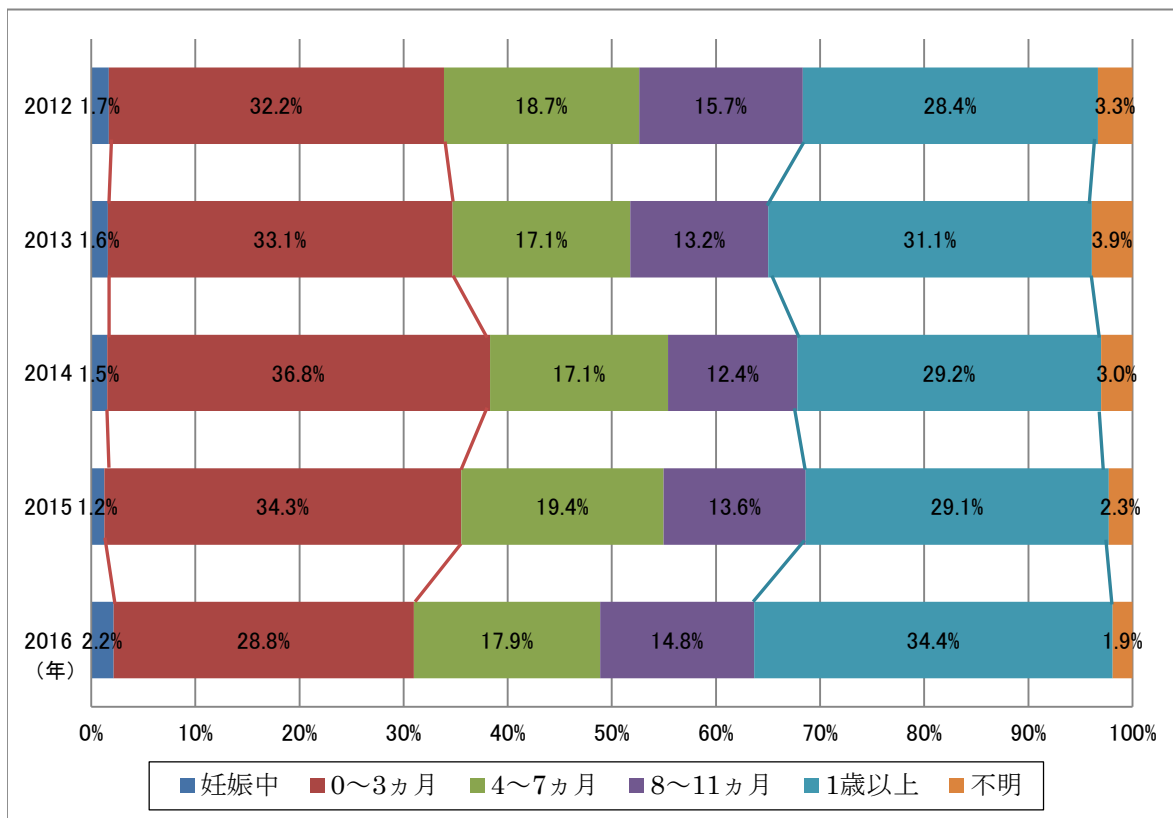


10代から40代と年代の違うママであっても、相談内容は授乳や離乳食などの食生活や健康の相談、生活や寝などほとんど変わらない印象です。「しらすは冷凍できるのか」、「飲み残しの麦茶を次回の食事で与えてよいのか」など、細かい「保存法や調理法、賞味期限」について質問されるママもいれば、離乳食にいろいろ工夫をこらしているママもいます。年齢は違ってもママ歴は変わらないため、家事力や生活力は個々の経験によるものなのでしょう。

低月齢の子どもの相談が減り、1歳以上が増加

2016年の年間統計で特筆すべきことは、これまで一番多かった月齢0～3ヵ月までの低月齢の相談が全体の28.8%となったことです。エンゼル110番の開設以来41年間、月齢0～3ヵ月までの低月齢の相談が常に30%以上を占めていました(図4)。それが、初めて30%を下回り、一方で1歳以上の構成比が前年比118%と増加しました。

図4 子どもの月齢(年齢)別割合の推移(2012年～2016年)



低月齢に多い相談は、授乳とそれに伴う発育の相談、次いで健康面(身体)の相談です。しかしこれらの相談の回答はインターネットで専門的な情報を入手できるようになったこと、またSNSなどを通じて具体的な「やり方や工夫」を情報として入手できるようになったことから、「電話相談」で聞く必要はなくなり、件数の減少につながったのではないかと考えられます。

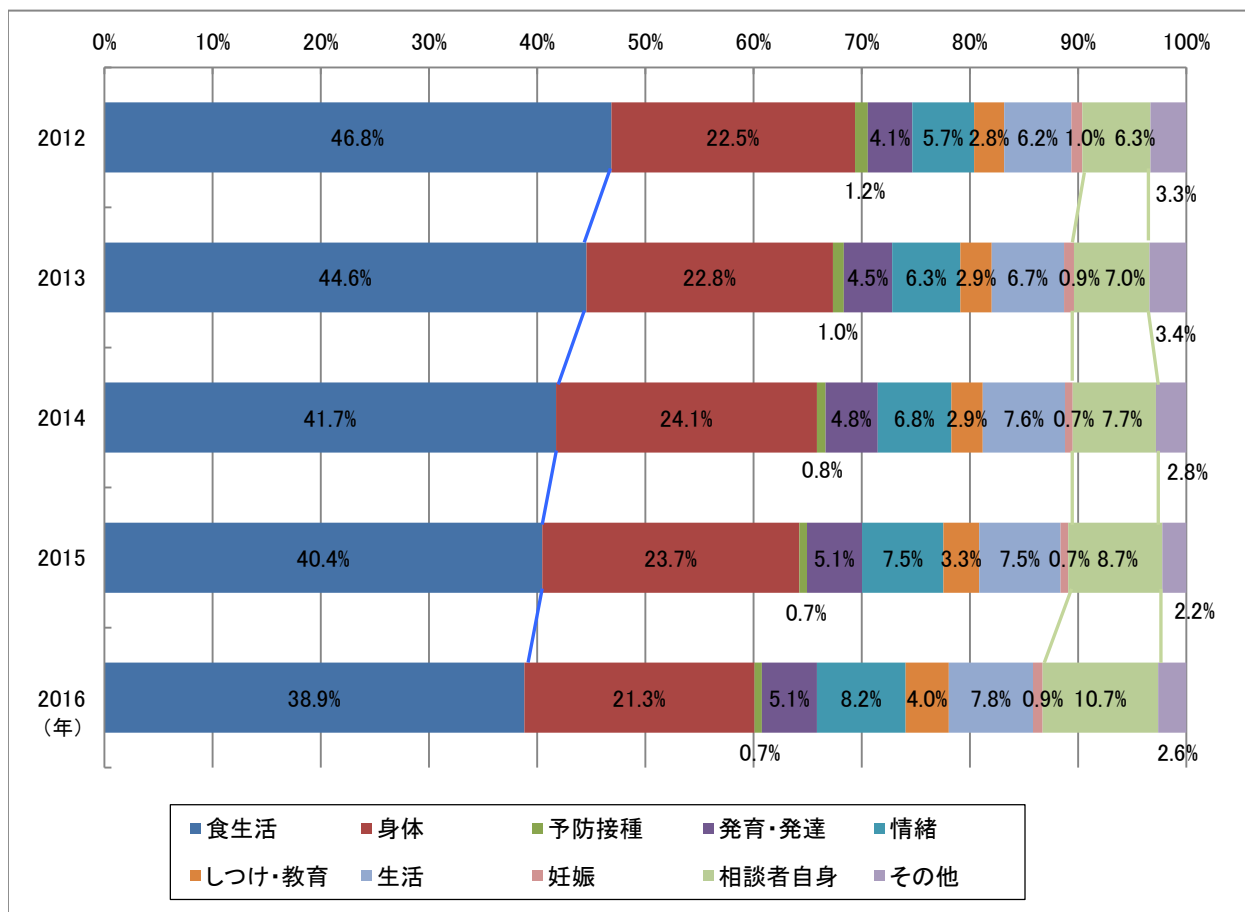
1～3歳までは特に育児が大変な時期です。子どもは自我が育ち、反抗期に入っていきます。0歳の時には予想もしなかった子どもの自己主張に、親は振り回されることが続きます。実際に1歳以上に多い相談は、「イヤイヤ期の子どもの躰がうまくいかなくて、自分がイライラしてしまう」、「下の子が生まれて上の子の赤ちゃん返りしているが、どのように対処したらよいか」、「やっと仕事を見つけたのに、保育園が決まらずにストレスがたまる」など、ママの“気持ち”に関するものです。このような悩みは、インターネットで検索して答えを得ることはできません。また、「インターネットで子どもの発達障害について調べると、どれも自分の子どもに当てはまるような気がして不安になる」という相談や、「ネットを見て

ますます心配なった」、「質問はないけれど、ただ子育ての悩みについて話を聞いてほしい」という電話も多くあります。自分の子どもに当てはまる解決策を聞き、イライラや不安な気持ちを話せる相談先としてエンゼル 110 番の電話相談があるのでしょう。そういった意味で電話相談は今後も求められ続けるのではないのでしょうか。

増える相談者自身の相談

ここ数年で相談内容も変化しています。最も多い「食生活」の相談は、7 年連続で全体に占める割合が減少しました(図 5)。その一方で「情緒」、「しつけ・教育」、「相談者自身」が増加し、特に「相談者自身」の相談は、2016 年には 10.7%と、全体に占める割合が「食生活」、「身体」に次ぎ 3 番目に多くなっています。

図 5 相談内容割合の変化(2012 年～2016 年)



また、最近ではパパからの「妻との人間関係や育児がづらい」というような精神面の相談が寄せられるようになってきています。「イクメン」という言葉が定着するとともに、パパもママと同じように悩み、同じように気持ちを聞いてもらいたい、あるいは直接的な解決手段を模索している姿が浮かび上がります。各都道府県の男女共同参画センターで男性向けの相談窓口を開設しているところはまれで、相談先

が少ないのも事実です。仕事の休み時間を利用してインターネットで検索し、電話をかけられる利便性が、パパから電話をかけるハードルを低くしているものと思われます。

実際の相談に見る育児の今

実際の相談はもちろん、相談員の日々の業務日誌には「育児の今」が如実に浮かび上がっています。例えば、シングルマザーの方からの相談だけでなく、シングルファザーやステップファミリー*の相談も寄せられるようになり、家族形態も多様化しています。電話相談にも家庭環境の変化が映し出されているのだと思います。

*ステップファミリー:再婚や事実婚により、血縁関係のない親子関係や兄弟姉妹関係を含んだ家族形態のこと

また、電話をかける前にインターネットでいろいろ調べている相談者が多くなっています。インターネットで簡単に情報を検索できるが故に、情報量に翻弄されて、かえって混乱してしまっている様子が見えがえす。

さらに、具体的な事柄ではなく、育児への漠然とした不安を感じているママが多くなっているように思います。電話口で泣いてしまうママは以前からいましたが、数が増えた上に、初めから泣いて電話をかけてくる方も珍しくありません。感情が収まるのを待ってから相談をお伺いすることもしばしばです。

地域の自治体にも「保健センター」や「子ども家庭支援センター」、「子育て広場」など、ママたちが相談できる場所はいくつかあり、相談のすみ分けが進んでいるように見えた時期もありました(エンゼル110番レポート第63号参照)。しかし、「生まれたばかりの赤ちゃんがいて、手伝ってくれる家族もおらず、外出がままならない」、「子どもが二人三人といて、なかなか保健センターなどの相談機関に出かけられない」など、出かけること自体が難しい状況にいる方もいます。「自分自身の具合が悪かったり、熱が出ている子どもがいたりした時、電話で相談できるところがあると助かる」と、ほっとした声もいただきます。そして、「地域の支援機関だと住所や名前を知られているので本音が言えないけれど、本当は抱えている悩みや気持ちを聞いてほしい」という声もあり、電話相談ならではの利便性や匿名性に魅力を感じていただけているのではないのでしょうか。

エンゼル110番レポートのバックナンバー

第1号(93/4月)『離乳食』	第37号(02/9月)『テレビやビデオをどのように見せていますか』
第2号(93/7月)『初めての泊まりがけ旅行』	第38号(03/1月)『夫の育児参加と妻の満足度(その2)』
第3号(93/10月)『胎教』	第39号(03/4月)『子育てにインターネットを活用していますか?』
第4号(94/1月)『お年玉』	第40号(03/7月)『子育てコストとママの生活満足度』
第5号(94/5月)『夫の育児参加と妻の満足度』	第41号(03/12月)『ママたちの育児スタート-産後に望む支援サービス-』
第6号(94/8月)『妊娠中の食事について』	第42号(04/4月)『子育てママの喫煙・禁煙』
第7号(94/11月)『育児雑誌を読みますか』	第43号(04/9月)『信頼できる育児の情報源とママたちの満足度』
第8号(95/2月)『早期教育は必要ですか』	第44号(04/11月)『ママたちの産院選びと立会い出産の実態』
第9号(95/5月)『赤ちゃんのアレルギー、気になりますか?』	第45号(05/3月)『妻の実家・夫の実家、どう付き合っていますか?』
第10号(95/8月)『どんな出産をされましたか』	第46号(05/7月)『赤ちゃんのアレルギー、気になりますか?』
開設20周年記念冊子(96/10月)『60万件の電話相談から』	第47号(05/11月)『赤ちゃんをだっこした経験ありましたか?』
第11号(95/11月)『子育て費用をどう考えますか』	第48号(06/4月)『子育てママの携帯電話活用法』
第12号(96/2月)『子どものこと夫婦で話していますか』	第49号(06/7月)『子ども連れで初めての泊りがけ旅行』
第13号(96/10月)『赤ちゃんをだっこした経験ありましたか』	第50号(06/11月)『子どもは何人ほしい?』
第14号(96/12月)『理想の父親像と母親像』	第51号(07/2月)『子どもに習い事をさせますか?』
第15号(97/4月)『子育て中のお母さんの自由時間』	第52号(07/8月)『「3歳児神話」をしていますか?』
第16号(97/6月)『子どもを預けたことはありますか』	第53号(08/1月)『子どもを預けたことはありますか?(その2)』
第17号(97/9月)『子育て中のストレス解消法』	第54号(08/4月)『「お母さんになった」など初めて感じたのは?』
第18号(97/12月)『かかりつけのお医者選び』	第55号(08/9月)『結婚前の料理経験はどれくらいですか?』
第19号(98/4月)『“格好いいお母さん”が当たり前?』	第56号(09/1月)『ここが困った!子連れ外出事情』
第20号(98/6月)『35歳からの子育て』	第57号(09/5月)『不況に負けない!ママの明るい節約術』
第21号(98/9月)『これからはママもパソコン使います』	第58号(09/9月)『孫育て』
第22号(98/12月)『35歳からの子育て パートII』	第59号(09/11月)『ママ友とおつきあい、どうしてますか?』
第23号(99/3月)『実家とどうつきあっていますか』	第60号(10/5月)『夕飯の献立どうやって考えていますか?』
第24号(99/6月)『子どものアレルギーについて』	第61号(10/8月)『子育て支援で、本当にしてほしいことは?』
第25号(99/9月)『子ども連れのお母さんが見た街作り』	第62号(10/11月)『パパはイクメンですか?』
第26号(99/12月)『子育てが楽しいと感じる時』	第63号(11/2月)『35年で変わったこと、変わらなかったこと』
第27号(2000/3月)『離乳食は得意ですか』	第64号(11/5月)『育児日記をつけていますか?』
第28号(00/6月)『子育て仲間はどこで見つけましたか?』	第65号(11/9月)『ママたちの節電対策』
第29号(00/9月)『子連れで海外旅行に行きましたか?』	第66号(12/1月)『今、大切にしたいもの』
開設25周年記念冊子(00/10月)『医療関係者向アドバイスブック』	第67号(12/6月)『育児で心配になったきっかけとその解決方法』
第30号(00/12月)『私たちのミレニアム・ベビー』	第68号(12/11月)『子育てママのお正月』
第31号(01/3月)『ママたちのIT革命』	第69号(13/3月)『名づけ』
第32号(01/6月)『子どもが生まれて夫婦関係が変わりましたか?』	第70号(14/5月)『赤ちゃんを抱っこしたことはありましたか?』
第33号(01/9月)『妊娠してからの食生活の変化』	第71号(14/12月)『母乳への意識』
第34号(01/12月)『絵本の読み聞かせをしていますか』	第72号(15/4月)『現代のママ事情』
第35号(02/3月)『育児日記をつけてますか』	第73号(15/7月)『「食べない子」「食べすぎる子」のママの悩み』
第36号(02/6月)『ママたちの再就職事情』	第74号(15/9月)『子育てしやすい街の条件』

エンゼル110番レポートのバックナンバー

第75号（15/11月）『働くママの気持ちと職場の理解』

第76号（16/6月）『ママたちが活用しているアプリは？』

第77号（17/1月）『結婚前の料理経験はどのくらいですか？』