

包括的な子育て支援体制における電話相談の役割

～「子育てなんでも相談センターきらきら」の実践から～

○小池由佳^{1*} 伊藤真理子² 山口智³ 川村雅子⁴ 佐藤勇⁵ 小柴真一⁶ 丸田秋男³

子育て支援の充実が求められる今日、電話を利用した子育て相談は、行政窓口を始めとして、多様な場や機会を活用して行われてきた。電話相談は匿名性、相談へのアクセシビリティの改善、即時性といった特徴があり、保護者をはじめとする相談者にとっては、相談そのものへのハードルを下げるができる。子育て環境の厳しさを受けて、妊娠期からの切れ目のない包括的な子育て支援施策展開が目指されている。現在展開されている子育て支援サービスは、この包括的な支援体制のなかで、どのような役割を果たすのか、その位置づけが問われる時代となっている。電話相談も例外ではない。そこで本論では、電話相談が果たす役割を明らかにするために新潟市で取り組まれている「子育てなんでも相談センターきらきら」(以下「きらきら」)の実践を取り上げる。「きらきら」の特徴は、①相談を対象となる子どもの年齢や内容で区切らないこと、②相談を受けるコーディネーターを支える運営委員会の存在、③相談者の状況に応じて、関係機関との連携による支援、が挙げられる。本研究では特に、①の特徴が包括的な子育て支援体制のなかで果たす役割について明らかにすることを目的とした。結果、①電話相談が持つ匿名性、即応性を必要とする相談ニーズの表面化、②子ども期全体をカバーする窓口の必要性、③社会状況を反映した柔軟な相談対応が明らかになった。研究結果から、「きらきら」のような電話相談が、包括的な子育て環境の形成に一定の役割を果たしていると言える。

キーワード：地域子育て支援、電話相談、子育て包括支援体制

はじめに

人生や生活において、悩みや困りごと、不安が生じた時、誰かに話すことで解決につながるという方法がある。その話す方法も、相談したい内容を直接話すという面接方法もあれば、間接的に何らかの媒体を通じて相談する方法がある。今日では、メールやSNSなどもそのような方法として活用されている。相談方法のひとつとして、電話相談がある。電話相談には、「匿名性、相談へのアクセシビリティの改善、即時性」(安藤 1991:2)等、相談者と面談しての

相談とは違うメリットがあり、その特性を活かした相談手段のひとつとして活用されてきた。

子育ての分野でも電話相談は活用されており、子育てに関する行政担当窓口や、地域子育て支援拠点事業など、多様な場での電話相談が展開されている。また、その相談体制も、子育てに関する他事業との組み合わせで展開しているところもあれば、電話相談を主たる活動として展開しているところもある。

このように電話相談は、その特性を活かして、子育て支援の一端を担ってきている。その一方で、子どもへの虐待件数の増加に象徴されるよ

¹ 新潟県立大学人間生活学部 ² 新潟青陵大学福祉心理学部 ³ 新潟医療福祉大学社会福祉学部 ⁴ 新潟市社会福祉協議会福祉相談支援課 相談支援係 ⁵ よいこの小児科さとう ⁶ 新潟市こども未来部こども政策課

* 責任著者 連絡先 : koike@unii.ac.jp

利益相反 : なし

うに、子どもにとって適切な養育環境の保障が困難な時代となっていることから、子育てに関する相談を受け付ける機関やその体制は整えられつつある。平成16年度の児童福祉法改正では、市町村が子育て相談の第一義的窓口として位置づけられた。平成28年の児童福祉法等の改正では、母子健康包括支援センターの設置が母子保健法に位置づけられ、令和2年度末までに、各市町村での設置義務が課されている。母子健康包括支援センターは、その名称が示すように「包括支援」を目的とした相談窓口であり、妊娠前から子育て期（おおむね就学前）にいたる切れ目のない支援を目的としており、母子健康手帳発行時に、情報提供、アセスメントを行い、必要に応じて支援プランを作成、各種の子育て支援サービスにつなげる役割を担っている。

このように包括支援を核とした子育て相談体制が整えられつつあるなかで、電話相談が果たす役割について、明確にされることはなかった。安藤(1991)は、電話相談の経験が「町づくり地域づくりに生かされるようにならない」と指摘しているものの、そのような観点でまとめられている研究は散見される状況にない。電話相談に関する研究は寄せられた相談内容の分析及び実践報告が主である（森川ら(2016)、加藤ら(2019)等）。

本論では、子育て包括支援体制が整いつつあるなかで、電話相談が果たす役割を明らかにすることを目的とする。ここでは、子育てにおける電話相談として「子育てなんでも相談センター きらきら」（以下、「きらきら」）の実践を取り上げる。「きらきら」はその役割を①総合相談機能②連絡調整機能③調査研究事業④情報共有機能としており、子どもの年齢・相談種別を問わない、利用者主体の総合的な相談機能だけでなく、情報提供・連絡調整をはじめとするソーシャルワーク機能を持ち合わせているところに特徴がある。

1) 立ち上げの経緯

2007年あたりから、新潟市社会福祉協議会（以下、「新潟市社協」）に寄せられる子育て相談のなかに「出産後、退院してから主人と交代で赤ちゃんを抱きっぱなしです。布団に寝か

せることができないんです」「子育ての相談を誰にしたらいいのかわからない」といった声が届くようになった。当時の子育て支援担当者が、子育て中の家庭が地域で孤立・孤独な状況に陥っているのではないか、このような声は、新潟市社協だけでなく、他の子育て支援団体でも同様の声が届いているのではないか、という問題意識を持ったことをきっかけに、新潟市内にネットワークを立ち上げた。それが子育てに関わるNPO団体、行政、大学研究者が参加する「子育て助け愛ねっと」である。ネットワークに参加する団体を対象に、子育てに関わる団体での実態調査を行った。その結果、カウンセリング機能に加えて、コーディネーター機能があるワンストップ相談窓口の必要性が明らかになった。この結果に基づき、2010年4月に「きらきら」を新潟市社協に開設した。新潟市社協の自主事業として創設し、新潟市から補助を受けながら運営をしている。

「きらきら」は電話相談の窓口であると同時に、先にあげた調査結果から、ワンストップで受けた相談を関係機関等とつながることを重視し、支援者間の顔の見える関係づくりを目的とした「新潟市全域の子育て支援団体のゆるやかなネットワーク（通称「こゆるねっと」）を立ち上げた。開設より、年に2回、学習会と情報交換会を開催してきた。

2) 概要

「きらきら」での相談体制は、以下のとおりである（図1）。

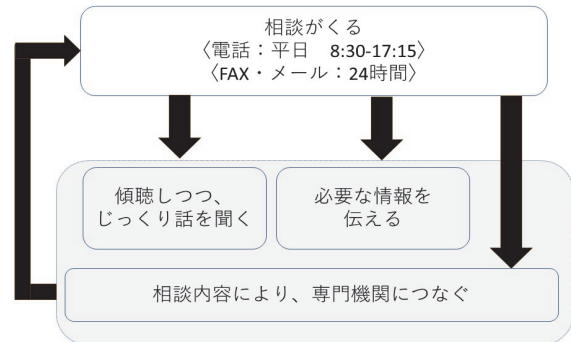


図1 「きらきら」相談の流れ

出典:「子育てなんでも相談センターきらきら 活動実績分析 中間報告～子どもたちに未来を届ける～」子育てなんでも相談センターきらきら調査研究事業チーム 2018より

電話相談が主であるが、メールやFAX等での相談にも対応している。相談を受けるコーディネーターが2名配置されており、いずれも子どもに関する資格を有している。相談内容については、コーディネーター同士で共有することで、いずれが対応しても対応することが出来るようにしている。相談内容については、相談記録の他に「業務報告書」として、コーディネーターがあらかじめ設定された項目に従って、相談内容の整理を行っている。

「きらきら」の特徴は、以下の3点にある。

一点目は、「子育てなんでも」という名称でも明らかなように、対象を子どもの年齢や相談内容等で区切っていないことである。既存の子育て相談窓口は、どちらかという、子どもの年齢や相談内容等で区切られていることが多く、相談者が自らの判断で、抱える悩み事に応じて窓口を選択することを余儀なくされている。子育ての悩みや不安を抱える保護者等が、自らの相談内容に適した窓口を常に選択できるとは言い切れない。相談したいことをどこで聞けばいいのか、と悩む保護者等にとっては「なんでも」というフレーズは、心強く、相談につながりやすい効果をもたらしている。また、子育て相談は、いつも深刻な内容ばかりではない。ちょっとした情報提供を期待することや、自らの子育て方法への確認といった内容も含まれてくる。「なんでも」というフレーズはここにも活かされる。保護者等が「相談」とまで受け止めてはいないが、誰かに確認したいという内容なども「きらきら」には寄せられ、対応している。また「きらきら」には、子育てやその他の関係機関から、情報提供を目的とした相談も寄せられている。直接的な子育て中の人たちばかりではなく、多様な相談者に対応しているのが一つ目の特徴である。

二点目は、コーディネーターの孤立を防ぐことを目的とした運営体制である。設立当初から、相談・調整を担当するコーディネーターを支える仕組みとしての「運営委員会」を設置したことである。開設時より隔月で実施されている「運営委員会」では、コーディネーター2名がまとめた「業務報告書」に基づき、寄せられた相談

の全体的な傾向が確認される。この「業務報告書」は、「相談者の属性」「相談者の内容」「対応方法」の3つの観点からまとめられたものであり、コーディネーターは、相談のプロセスの中で明らかとなった内容を元に、データ化をしている。その内容については、常に2名で検討を行い、客観化を図ることを意識している。運営委員会は、寄せられた相談内容の精査や専門的知見からのアドバイス等を行うことで、相談の最前線に立つコーディネーターを孤立させない、チームで対応する仕組みを整えてきた(図2)。

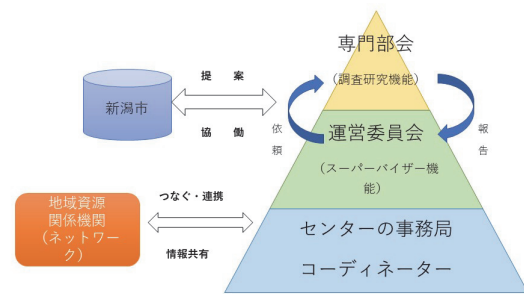


図2 運営委員会の仕組み

出典：図1と同じ

この組織があることで、コーディネーターは日々受ける相談内容に応じて、適宜運営委員会のメンバーである専門職への相談も行うことができ、メンバーの臨床心理士から相談対応についてのスーパーバイズを受けることも可能となっている。

三点目は、他の社会資源とのネットワークを用いた支援の展開である。「きらきら」では、相談内容によっては、情報提供や相談者の受容・共感という心理的サポートにとどまらず、他機関につなぐ役割を担っている。特に相談者の心身状況への懸念や子どもの安全確保への見通しが不透明な場合など、相談者やその子どもへのリスクを感じ取った時には、相談者の了承を得たうえで、関係機関に相談者の情報提供を行っている。その後の支援は、関係機関を核として行われることが多いが、「きらきら」がその支援を受ける相談者のサポートを行うこともある。

以上の三点から「きらきら」は多様な相談を組織内ネットワークと、地域の社会資源との組

織外ネットワークという重層的なネットワークの中で受理し、カウンセリング機能とソーシャルワーク機能を生かした支援を展開することで、提供するサービスの質を保障している。

3) 新潟市における施策展開～「妊娠・子育てほっとステーション」の開設

一方、「きらきら」開設後、所在する新潟市においても、子育て支援施策の充実が図られてきた。子育て相談については、従来の相談窓口に加え、平成28年度に各区に「妊娠・子育てほっとステーション」を開設、翌年度には保健師・助産師等の専門職が担当する、マタニティ・ナビゲーターを配置し、妊娠期から子育て期に至る包括的な相談窓口を運営している。「妊娠・子育てほっとステーション」では、子育てに関する情報提供を行うと同時に、相談に応じることで、必要に応じて関係機関との連携を行い、サポートを行っている。「妊娠・子育てほっとステーション」は国の利用者支援事業（母子保健型）に位置づけられており、切れ目のない支援体制を目的として設置されている。

方法

以上、「きらきら」の電話相談としての特徴を踏まえた上で、本論では「きらきら」に寄せられた子育て相談の分析を行うことで、「きらきら」が子育て支援体制のなかで果たしている役割を明らかにする。特に本研究では、「きらきら」の特性である、子どもの年齢・相談内容を区切らないことがもたらす結果について明ら

かにする。

1) 分析対象

「きらきら」開設3年目となる平成24年度から平成30年度に寄せられた相談内容をまとめた各年版の報告書に基づく記載内容とする。3年目からの情報を対象とするのは、平成22年度・平成23年度の報告書は一体的にまとめられており、年度で区切ることが困難なためである。

2) 分析方法

各年度の報告書に基づき、経年変化を追う。

3) 分析項目

「のべ相談件数」「相談方法」「1件あたりの相談時間」「相談者」「(相談したい)子どもの年齢」「相談主訴」「(相談主訴のうち)『不安・悩み・いらだち』の詳細」を取り上げる。

4) 倫理的配慮

本研究においては、新潟県立大学倫理委員会の承認を得ている (NO.1902)。

結果

1. のべ相談件数 (図3)

開設当初の4年間より、ここ3年間での相談件数が上昇している。

2. 相談方法 (図4)

「きらきら」は開設当初から電話相談だけでなく、メールやFAX等でも対応しているが、主たる相談方法は、電話となっている。わずかではあるが、来所相談も生じている。

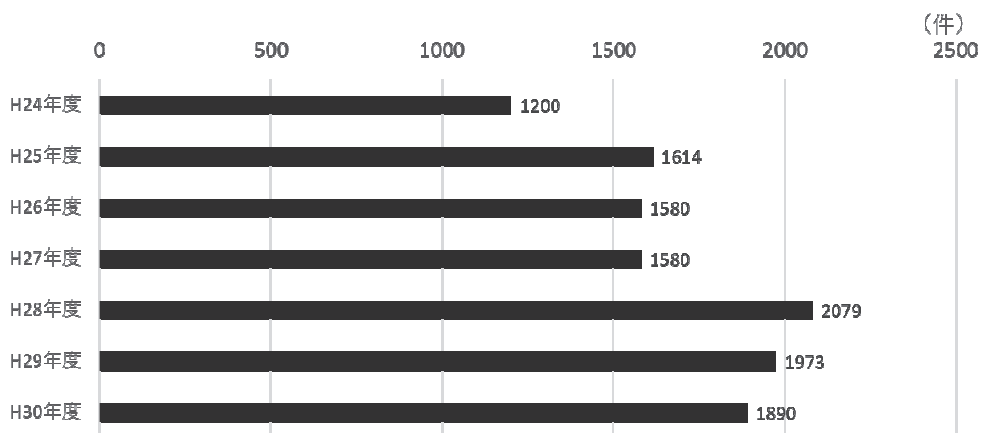


図3 のべ相談件数

包括的な子育て支援体制における電話相談の役割

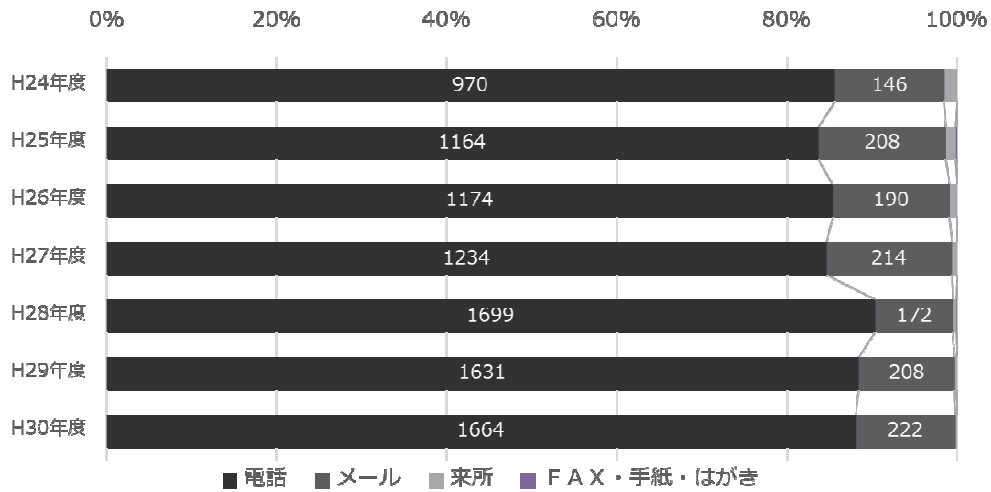


図4 相談方法

3. 1件あたりの相談時間 (図5)

「10分未満」の相談が最も多くなっている。「10分以上20分未満」も加えると、7割近くが比較的短時間の相談であることがわかる。一方、長時間の相談は年々減少している。

4. 相談者 (図6)

子どもからみた相談者のうち、明らかになったもののみである。「妊婦」も含めると「母」からの相談が9割を占めている。関係機関は開設当初から年々減少していることがわかる。

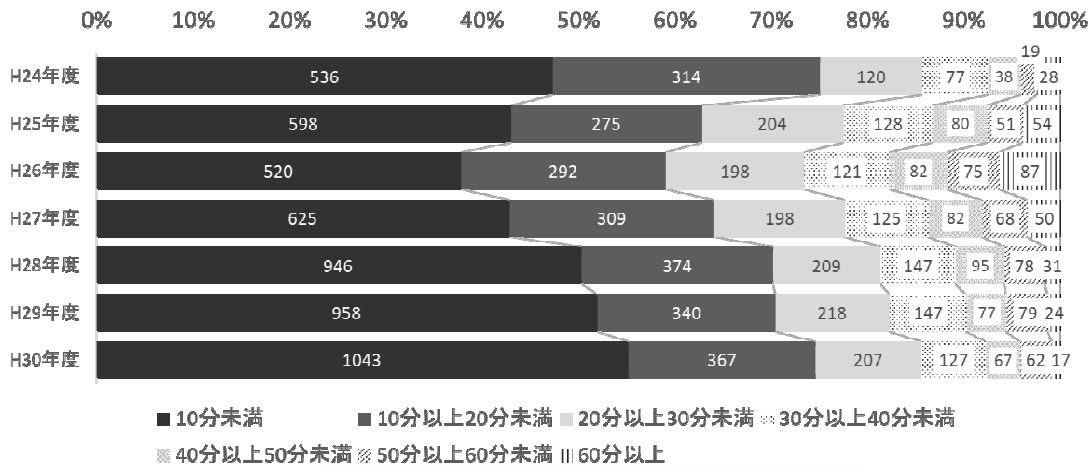


図5 1件あたりの相談時間

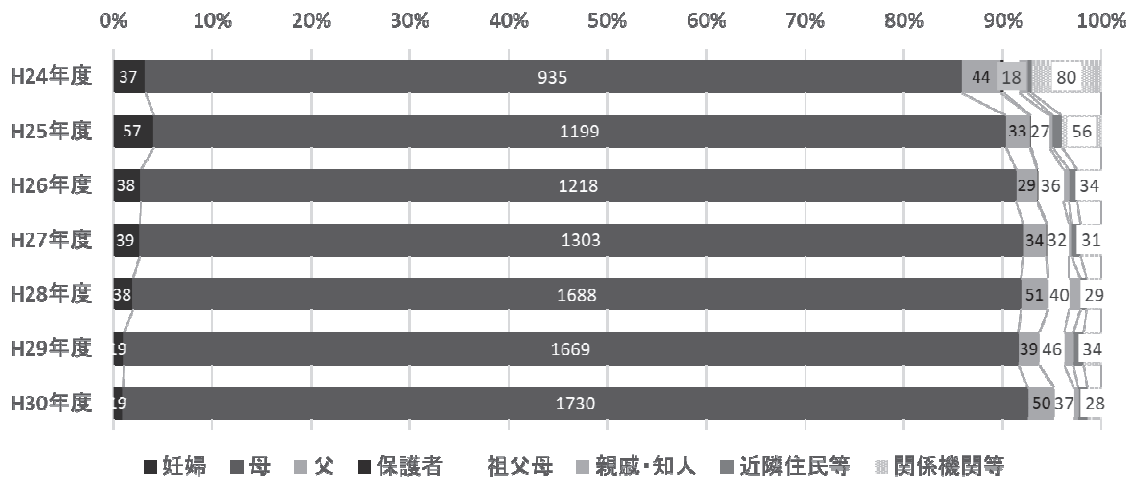


図6 相談者

5. (相談したい) 子どもの年齢 (図7)

乳幼児の相談が多いものの、小中学生の子どもの相談が一定の割合を占めていることがわかる。

6. 相談主訴 (図8)

最も多いのは「悩み・不安・いらだち」である。開設当初生じていた「虐待」「障がい関係」は年々減少している。

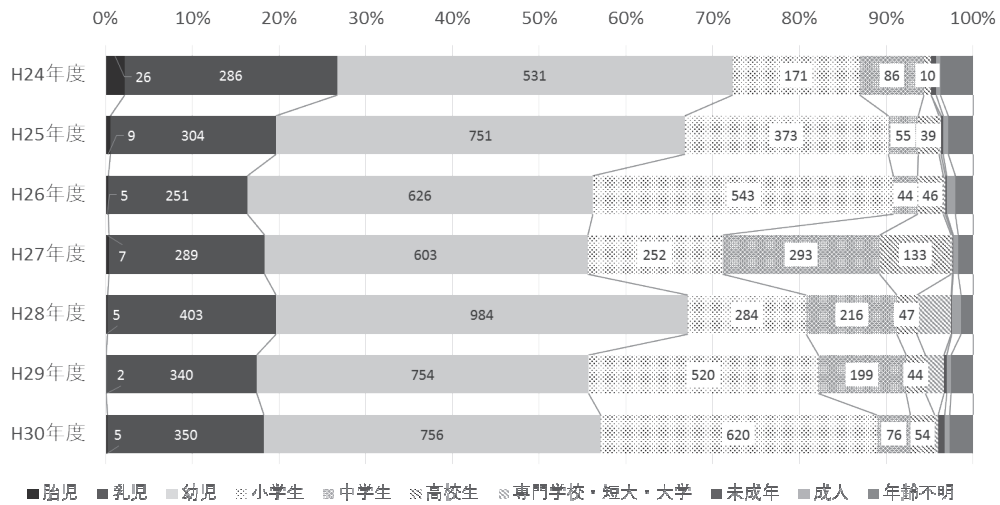


図7 (相談したい) 子どもの年齢

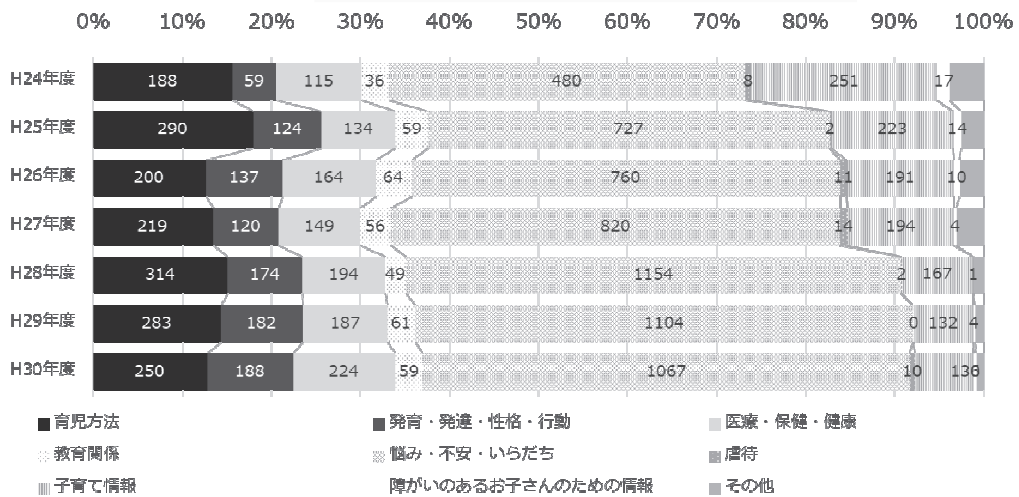


図8 相談主訴

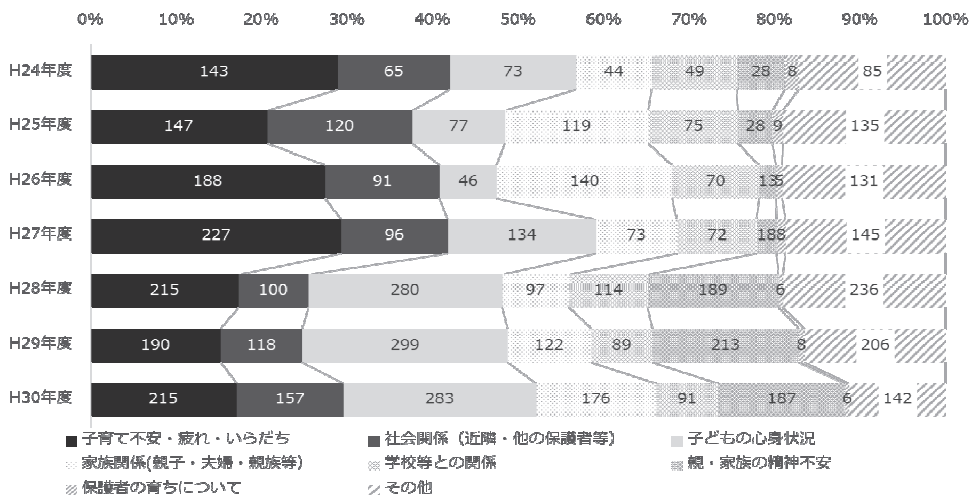


図9 相談主訴「悩み・不安・いらだち」の詳細

7. (相談主訴のうち)「不安・悩み・いらだち」の詳細 (図9)

相談内容のうち、「不安・悩み・いらだち」について、より詳細に確認すると図9の通りであった。平成28年度を境に「子育て不安・疲れ・いらだち」が占める割合が減り、「子どもの心身状況」及び「親・家族の精神不安」が占める割合が高くなっていることが明らかである。

考 察

以上、「きらきら」に寄せられる子育て相談の内容を経年的にまとめた結果、以下のことが明らかとなった。

①匿名性・即応性へのニーズの表面化

のべ相談件数の推移をみると、減少傾向にあるように見えるものの、一定数の相談件数が寄せられている。子ども数の減少が著しい今日、大きな減少傾向もなく相談が寄せられていることから、「きらきら」が存在することで、匿名性・即応性に依る子育て相談ニーズの存在とその表面化に寄与していることがわかる。

加えて、「きらきら」の認知度の高まりがある (図10)。

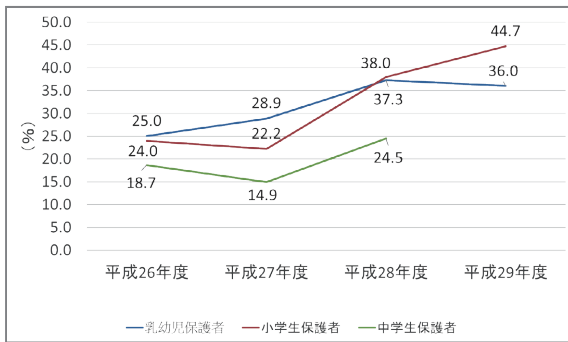


図10 新潟市民における「きらきら」認知度

出典：図1及び図2と同じ

運営主体である新潟市社協及び新潟市が、リーフレットの作成や新潟市の子育て情報誌「SKIP」等に掲載する等を通じて、積極的に広報活動していることもある。平成28年度の相談件数増加の背景には、同年に新潟市社協が「きらきら」を広報するカードを小学校に配布したことが推察される。保護者等に情報が伝わることで、相談できる場への認知が高まり、ニーズが掘り起こされていることがわかる。

②子ども期全体をカバーする対応

相談したい子どもの年齢の結果から、青年期まで含めた子ども期をカバーしていることが明らかになった。既存の子育て相談窓口は、就学前と学童期、学童期と青年期で分断されているものが多い中で、「きらきら」は子どもの年齢を青年期まで連続的に対応していることで、子ども期全体をカバーすることが可能となっている。

子育て相談は、保護者等にとって決してハードルの低いものではない。保護者は、子育て相談を「特別なこと」を受け止める傾向があり、日常の子育てで生じることを他者に話すことを「相談」とは受け止めない傾向にある (小池ら2018)。ハードルの低い、相談内容を区切らない「きらきら」は、相談者にとって、身近で利用者主体で利用することが可能な相談窓口として機能していることがわかる。

③社会状況を反映した柔軟な相談対応

相談内容のうち「不安・悩み・いらだち」が占める割合の高さに加えて、その詳細を確認すると相談者の不安や悩み、いらだちの背景にあることが推察される「子どもの心身状況」及び「親・家族の心身状況」が一定の割合を占めるようになっていることが明らかになった。子どもの発達に関する不安の高まり、親自身の心身状況が不安定ななかでの子育てが起きていることが明らかである。いずれも今日的課題であり、制度の充実を図りつつあるのが現状である。「きらきら」は、社会状況に応じて生じている相談に柔軟に応じ、その対応が整うまでの期間の隙間を埋める役割を果たしているとも言えるだろう。

結 語

包括的な子育て相談体制が整いつつあるなかで、電話相談は相談者に身近な相談窓口として機能することが可能であり、相談体制全体を俯瞰したときには、このような位置づけの相談機関があることで包括支援が可能であることが明らかになった。

今後の課題

本研究では、「きらきら」の機能の一つであ

る「子どもの年齢・相談を区切らない相談体制であること」に焦点をあて分析を行った。「きらきら」が持つ他の機能が、子育て包括支援体制のなかで果たす役割について明らかにすること及び他の子育てに関する電話相談との比較を行うことが今後の課題である。

付 記

本研究は、新潟人間生活学会 第10回学術大会におけるポスター発表「包括的な電話相談から見える子育ての現状について～『子育てなんでも相談センターきらきら』の縦断的データ分析を通して～」を加筆修正したものである。

謝 辞

本研究は、2019年度新潟市医師会地域医療研究助成を受けて実施している。また、新潟市社会福祉協議会及び新潟市こども未来部こども政策課による協力を得ている。関係各位に御礼申し上げます。

文 献

- ・安藤延男.特別寄稿 地域の中の電話相談. 電話相談学研究 1991;第3巻:1-7
- ・加藤道代 一條玲香.東日本大震災後の電話相談における相談員の対応—東北大学大学院教育

学研究科“震災子ども支援室”における6年間の相談記録の分析—東北大学大学院教育学研究科研究年報 2019;第67集第2号:77-89

- ・森川友子 古川菜穂子 (故)石橋朋子, DV 被害者相談電話におけるエンパワーメントの在り方とは 電話相談研究 2016;第24巻:1-8

- ・小池由佳 角張慶子 斎藤裕.子育て相談の利用を妨げる要因に関する研究—0～2歳児を育てる母親へのヒアリング調査結果から— 第19回日本子ども家庭福祉学会 2018

- ・子育てなんでも相談センターきらきら業務概要.平成24年度～平成28年度各年版.社会福祉法人 新潟市社会福祉協議会

- ・子育てなんでも相談センターきらきら 活動実績分析 中間報告～子どもたちに未来を届ける～.子育てなんでも相談センターきらきら調査研究事業チーム.2018

- ・伊藤真理子 小池由佳 山口智他.包括的な電話相談から見える子育て支援ニーズ～「子育てなんでも相談センターきらきら」における長期継続相談事例の分析から.第12回新潟青陵学会学術集会 2019

- ・山口智 丸田秋男 小池由佳他.新たな子育て相談窓口開設による既存相談窓口への影響と連携への課題—「子育てなんでも相談センターきらきら」への影響と課題—.第19回新潟医療福祉学会学術集会.2019