

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—

山口智¹⁾、丸田秋男¹⁾、小池由佳²⁾、伊藤真理子³⁾、川村雅子⁴⁾、小柴真一⁵⁾、佐藤勇⁶⁾

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

【背景・目的】 2010年4月に設置された「子育てなんでも相談センターきらきら（以下「きらきら」）」は、新潟市が目指す「日本一子育てにやさしいまち」の実現に向け、全国に先駆けて、相談内容や年齢にかかわらず総合的かつ包括的なワンストップサービスの電話相談の窓口として、妊娠から出産、乳幼児期、学童期、青年前期及び青年中期まで切れ目のない相談に応じてきた。「きらきら」は、その先駆性や開拓性等を踏まえ、新潟市社会福祉協議会の自主事業として創設され、新潟市からの補助金にて運営がされてきた。この間、相談延件数は11,736件（2017年度末）に上り、その認知度は年々高まっている。一方、国は2016年に妊娠期からの切れ目ない支援体制の構築を目的とした「母子健康包括支援センター（子育て世代包括支援センター）」の市町村設置を努力義務とする母子保健法改正を行った。新潟市では該当する事業として「妊娠・子育てほっとステーション（以下、「ほっとステーション」）」を2016年5月23日に各区に開設、新たな子育て包括相談窓口の運営が始まることとなった。このことによる、重層的な相談体制が期待される一方で、先駆的な取組としての「きらきら」の役割の明確化が必要となった。

【方法】 「ほっとステーション」が開設されたことで、「きらきら」に寄せられる相談にどのような変化が生じるのかを検証することとした。具体的には「ほっとステーション」の開設の前年度（2015年度）と次年度（2017年度）の比較検証を行った。分析対象は、該当年度の「きらきら」が受けた電話相談全件数（メール相談等は除く）とし、「ほっとステーション」と支援対象が重なることが推察される胎児～乳幼児を育てる母親からの相談に焦点を絞った。なお、本研究は新潟県立大学倫理委員会の承認を受け、関連する利益相反はない。

【結果】 同一相談者による相談が単発（5回未満／年度内）ケースの活動実績について分析を行った結果、相談件数は増加、胎児～乳幼児の子についての相談件数は減少、

母親からの相談は増加していることが明らかとなった（表1）。次に相談内容別に年度による変化を確認すると、「育児方法」「医療・保健・健康」「教育関係」の相談件数が増加している一方、「発育・発達・性格・行動」「悩み・不安・苛立ち」「子育て情報」等の相談は減少していることが明らかになった（表2）。

表1 相談件数及び子どもの年齢・相談者の変化

| | 相談件数 (電話・5回未満) | 子どもの年齢 (胎児～幼児) | 妊婦・母親 からの相談件数 |
|--------|-------------------|-------------------|------------------|
| 2015年度 | 845 | 604 | 550 |
| 2017年度 | 925 | 599 | 577 |

※いずれも相談者の属性が特定されたもののみ

表2 相談内容の変化

| | 育児方法 | 発育・発達・性格・行動 | 医療・保健・健康 | 教育関係 | 悩み・不安・苛立ち | 虐待 | 子育て情報 | 障がいのあるお子さんのための情報 | その他 |
|--------|--------|-------------|----------|--------|-----------|------|-------|------------------|------|
| 2015年度 | 133 | 77 | 117 | 2 | 160 | 5 | 106 | 3 | 1 |
| 2017年度 | 159 | 72 | 123 | 6 | 146 | 0 | 49 | 2 | 0 |
| 比較 | 119.5% | 93.5% | 105.1% | 300.0% | 91.3% | 0.0% | 46.2% | 66.7% | 0.0% |

【考察】 分析の結果、「ほっとステーション」設置後も、「きらきら」での相談を必要とする母親たちの存在が明らかとなった。「きらきら」への各年の相談延件数は、減少傾向にある。しかし、本研究の分析から、単発的な電話相談は増加している。この背景には、窓口に行く必要がない電話相談が持ち合わせる相談へのアクセシビリティへの改善等が、子育て期にある相談者にとって相談につながる要因となっていることが推察される。また、開設から8年が経過している「きらきら」に対する認知度の高まりも背景にあるだろう。次に、電話相談のうち、胎児～乳幼児期にある子どもの人数は減少していた。しかしながら、相談者の多数を占めることが推察される新潟市での出生数の減少を勘案すると、減少数が5件にとどまっていること自体、子ども数に対して相談ニーズの高さはむしろ高まっていると言えるだろう。最後に、相談内容の変化である。最も大きな変化が見られたのは「子育て情報」である。「ほっとステーション」が開設されることによって、多様な子育て支援情報が一体的に提供されるようになったことが推察される。

【結論】 「ほっとステーション」の設置により相談内容への変化が見られたものの、「きらきら」の特性を活かした相談窓口の必要性を確認することができた。今後は、「ほっとステーション」と互いの特性を活かした連携を密にし、協働実践していける環境整備が肝要である。

【謝辞】 本研究は、2019年度新潟市医師会地域医療研究の助成を受けて実施した。