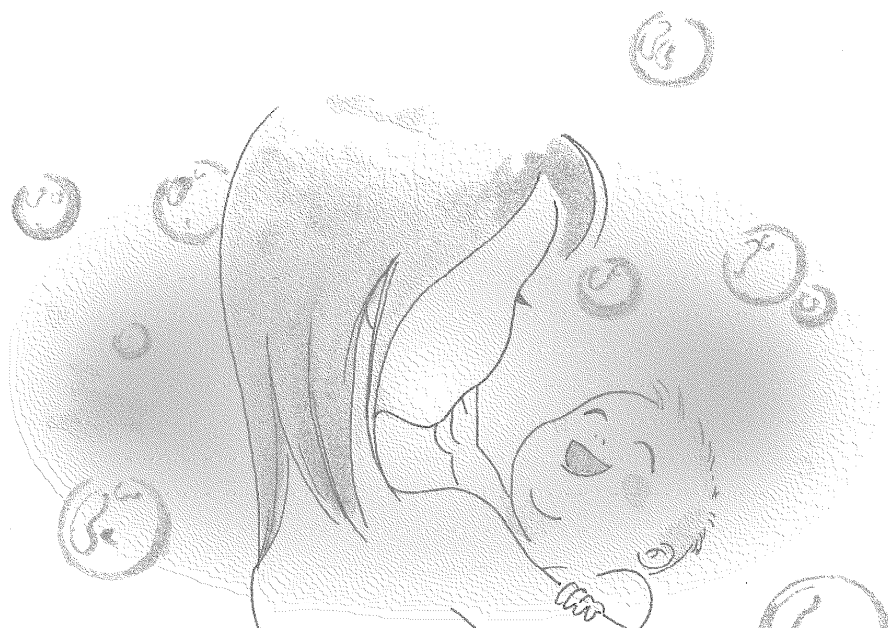



いつでも子育てほっとライン

平成27年度報告書



平成28年4月

大分県こども・女性相談支援センター

 **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
よるす 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)

目次

1 電話相談の概要	
(1) 相談件数	1
(2) 相談者の分類	1
2 電話相談の分類	
(1) 相談者の心情に沿った分類	2
(2) 分類の考え方	3
(3) 具体的な相談内容	4
3 相談の分析	
(1) 月別・曜日別相談数と時間帯別相談件数	5
(2) 相談所要時間	6
(3) 相談のあった児童の学籍別内訳	6
(4) 電話相談への対応	6
(5) 市町村別の相談件数	7
(6) 「しかる、たたく、きついことばかり言う」という相談	8
4 電話相談の効果	9
5 まとめ	9
相談事例	
相談事例一覧	10
A 子育ての方法等についての問い合わせ	
No.1 食べる量が少なくなった。	11
No.2 トイレトレーニングがうまく進まない。	12
No.3 鼻づまりを何とかしたい。	13
No.4 子どもの後追いがひどくて疲れる。	14
No.5 子育てサービスについて教えてほしい。	15

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

No.6	耳の聞こえが悪い。	1 6
No.7	言葉の遅れが気になる。	1 7
No.8	発達障がいの子どもの対応で疲れた。	1 8
No.9	ゲームの約束が守れない。	1 9
No.10	子どもが家のお金を無断で持ち出す。	2 0
No.11	子どものおとなしい性格が心配である。	2 1
No.12	子どもが学校に行けない。	2 2
No.13	同じ部活の同級生とトラブルがある。	2 3

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

No.14	子どもがかawaiiと思えない。	2 4
No.15	イライラして子どもにきついことばかり言う。	2 5
No.16	子どもと一緒にいる時間が少ないことが申し訳ない。	2 6
No.17	父親が育児に協力してくれない。	2 7
No.18	祖父母と子育ての考え方が合わない。	2 8
No.19	子育てサークルで嫌なことを言われた。	2 9
No.20	学校の担任が何も対応してくれない。	3 0
No.21	いろいろ考えてしまって眠れない。	3 1
No.22	母子家庭、生活が大変である。	3 2

D 緊急対応が必要と判断されるもの

No.23	子どもを預かって欲しい。	3 3
No.24	子どもが外に閉め出されて泣いている。	3 4
No.25	子どもが家出をして帰ってこない。	3 5

E その他

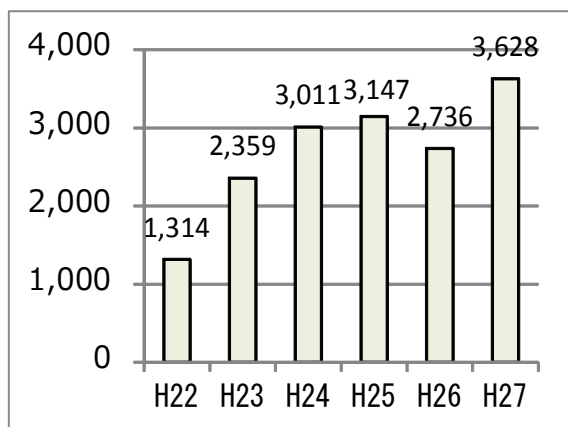
No.26	親から離れたたい。	3 6
No.27	いたずら電話	3 7

あとがき	3 8
----------------	-----

<参考> 主な相談機関等一覧	3 9
--------------------------	-----

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。

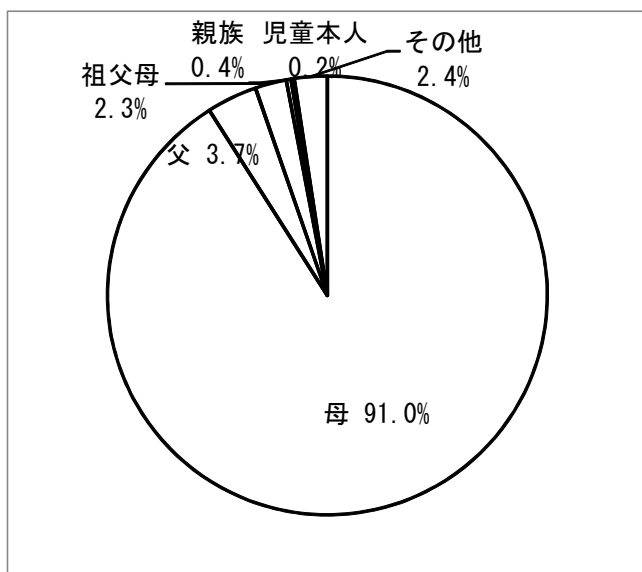
また、6年目となる平成27年度については、3,628件と過去最多の相談件数となっており、依然として多くの相談が寄せられている状況である。

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、本報告書では、いつでも子育てほっとライン（0120-462-110）の分析を行うものである。

※相談件数の推移

	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
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
中央児童相談所 (097-544-2016)	1,232	1,192	785	854	737	575	1,166
合計	1,232	2,506	3,144	3,865	3,884	3,311	4,794

(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91%と圧倒的に多く、父親からの相談割合は全体の3.7%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、3,628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)	741件 (20.4%)	I 子育ての方法	741件 20.4%
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)	1,051件 (29.0%)	II 発達	100件 2.8%
		III しつけ	825件 22.7%
		IV 交友関係	126件 3.5%
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)	1,743件 (48.0%)	V 子育て不安	457件 12.6%
		VI 家族関係	288件 7.9%
		VII 孤立感	185件 5.1%
		VIII 疾病等	813件 22.4%
D 緊急対応が必要と判断されるもの	43件 (1.2%)	IX 児相への通告	43件 1.2%
E その他	50件 (1.4%)	X その他	50件 1.4%
合計	3,628件 (100%)		3,628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、児童相談所として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

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)	(50)	(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
(144)	(91)	(193)	(89)	(58)	(38)	(41)	(40)	(295)	(64)	(223)	(86)	(62)	(18)	(78)	(80)	(175)	(62)	(27)	(41)	(335)	(10)	(30)	(27)	(14)	(24)	(14)	H23
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	
741				100				825				126		457			288		185		813		43		50		
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										

①中分類「Ⅲしつけ」：825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。

③中分類「Ⅷ疾病等」：813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。

②中分類「Ⅰ子育ての方法」：741件

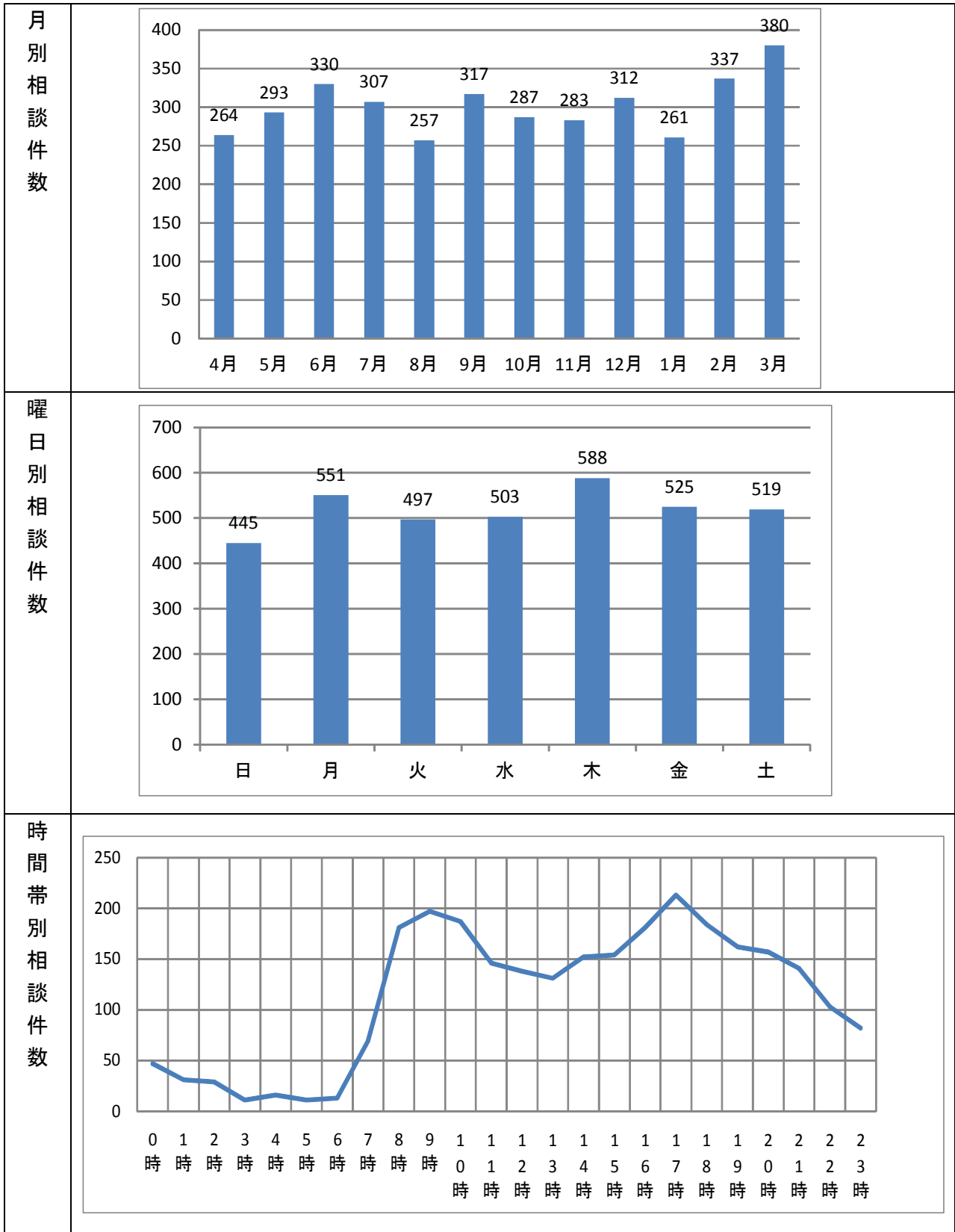
主に乳幼児期の児童の健康や体調、行動等が心配だという相談であり、大人と異なる乳幼児の体調や生活リズム等について助言している。ごく基礎的と思えるような質問も多くあり、育児経験に乏しく身近に相談できる相手がいない状況がうかがえる。

④中分類「Ⅴ子育て不安」：457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。

3 相談の分析

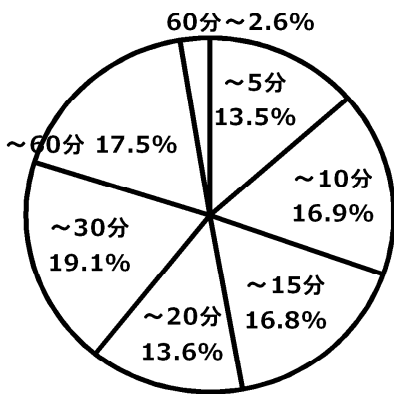
(1) 月別・曜日別相談件数と時間帯別相談件数



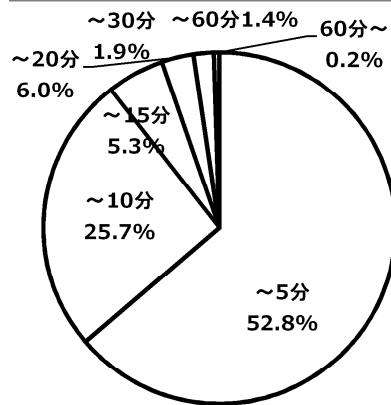
- ①学校が休みとなる8、1月が他の月より少なく、進入学前の3月が多い。
- ②週末の電話がやや少なく、休み明けの月曜日が多い。
- ②午前7時過ぎからの日中の時間帯に相談電話が集中している。
- ③子どもが帰宅して本格的に家事を始める時間帯である17時頃にも相談電話のピークがある。

(2) 相談所要時間

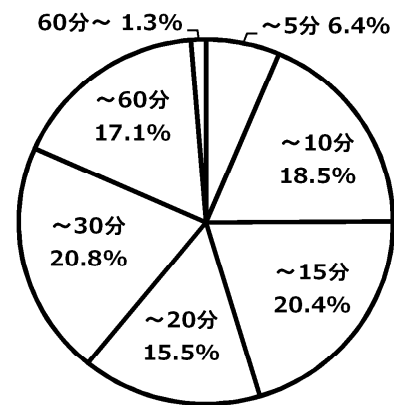
【平均相談時間内訳】



【大分類A：741件】

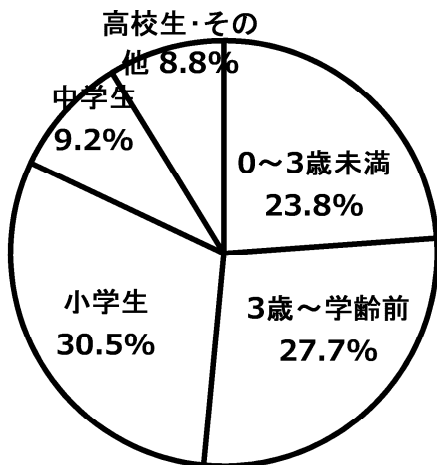


【大分類B及びC：2,794件】



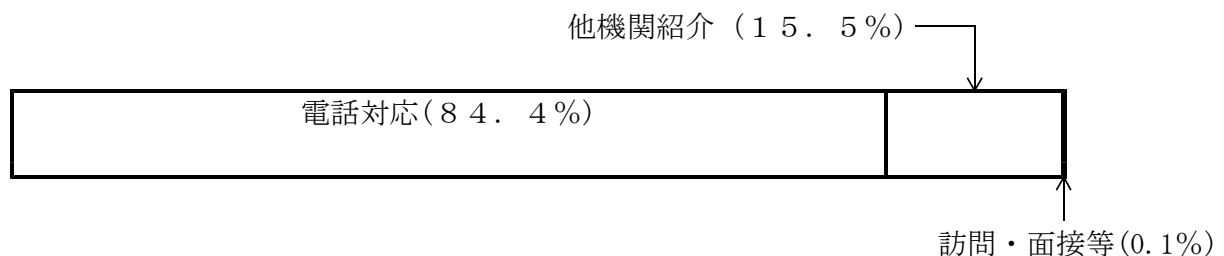
- ①平均相談時間は、1件につき約19分である。
- ②大分類Aでは、必要な情報の提供であるため、7割強の相談が10分以内である
- ③大分類B及びCでは、相談員が話を傾聴し一緒になって考えるため、半数以上の相談が15分を超えるなど相談時間が長くなっている。

(3) 相談のあった児童の学籍別内訳



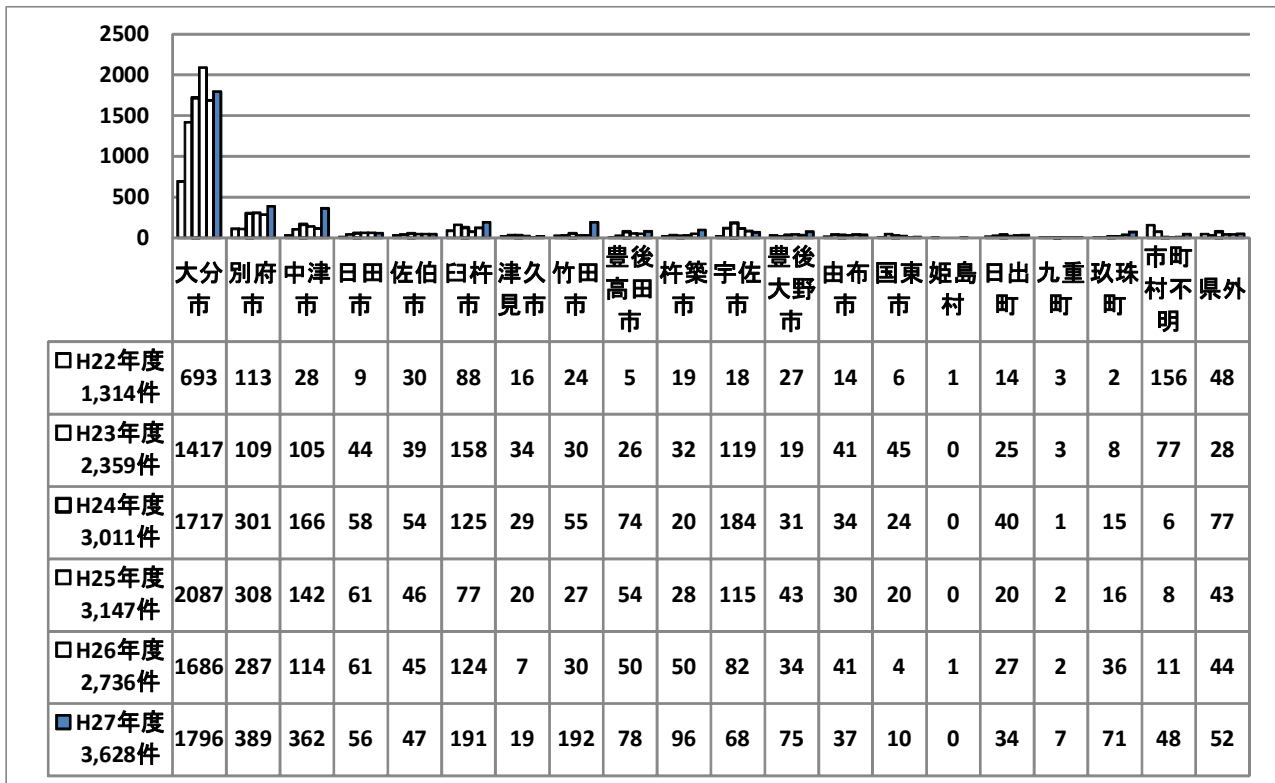
- ①未就学児童についての相談が約5割強を占めており、年齢が増すにつれ相談が少なくなっている。
- ②これは、乳幼児の体調や行動に関する相談が多いことや、子どもの発育、しつけなど乳幼児に関する心配や悩みが多いためである。

(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

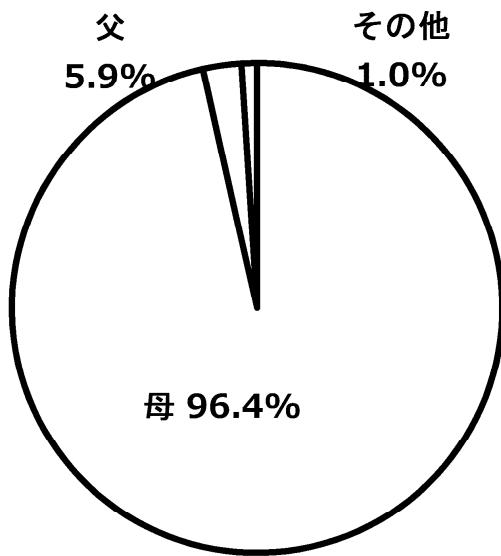


- ① 県内の各市町村別の相談件数を比較すると、大分市からの相談件数が突出している。
これは児童の数がもともと多いことに加えて、「育児についての悩みを相談できる人が周りにいない」という相談が多数あることから、就職や結婚、夫の転勤等で出身地を離れて居住している家庭が多いことが一因にあると思われる。
また、3ヵ所の子ども家庭支援センター(中央、東部、西部)が設置されていることにより、いつでも子育てほっとラインを含む子育てサービスに関する情報提供が行えているものと考えられる。
- ② 大分市以外の市町村については、電話相談によらずとも身近に相談できる者がいる場合も多いと思われるが、電話相談の存在が周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

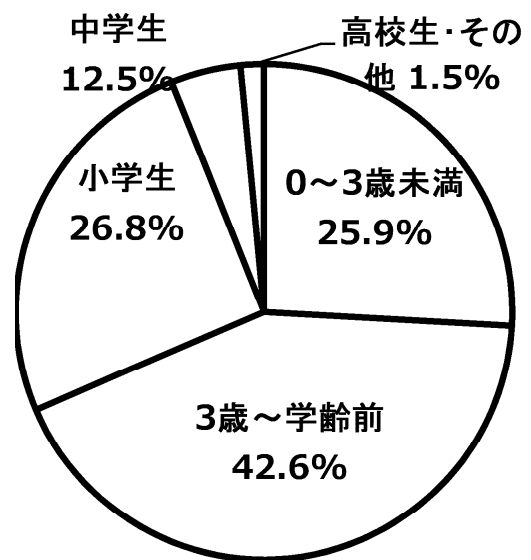
(6) 「しかる、たたく、きついことばかり言う」という相談（小分類15：197件の分析）

- 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、就学前児童が占める割合は約6割強を占めている。
- 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うかがえる。
- (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

- (1) 相談電話の4割は友人等にも相談しにくい夜間のものであるが、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いないという母親が多数存在している状況がうかがえる。
- (2) 夜間などの時間帯で「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、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り組みをすすめていく必要がある。
- (3) 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り組みも必要である。
- (4) 本センターにおいては、電話相談の内容や傾向等の情報提供を行うなどにより関係機関との連携を強化していきたい。
- (5) なお、「いつでも子育てほっとライン」に何度も電話をかけたが話し中でつながらないという声が寄せられたことを受けて、平成27年2月から電話回線を増やすとともに、電話相談員の増員も行い、改善を図ったところである。

相談事例

A 子育ての方法についての問い合わせ	
No 1 食べる量が少なくなった。	P11
No 2 トイレトレーニングがうまく進まない。	P12
No 3 鼻づまりを何とかしたい。	P13
No 4 子どもの後追いがひどくて疲れる。	P14
No 5 子育てサービスについて教えてほしい。	P15
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	
No 6 耳の聞こえが悪い。	P16
No 7 言葉の遅れが気になる。	P17
No 8 発達障がいの子どもの対応で疲れた。	P18
No 9 ゲームの約束が守れない。	P19
No10 子どもが家のお金を無断で持ち出す。	P20
No11 子どものおとなしい性格が心配である。	P21
No12 子どもが学校に行けない。	P22
No13 同じ部活の同級生とトラブルがある。	P23
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	
No14 子どもがかわいいと思えない。	P24
No15 イライラして子どもにきついことばかり言ってしまう。	P25
No16 子どもと一緒にいる時間が少ないことが申し訳ない。	P26
No17 父親が育児に協力してくれない。	P27
No18 祖父母と子育ての考え方が合わない。	P28
No19 子育てサークルで嫌なことを言われた。	P29
No20 学校の担任が何も対応してくれない。	P30
No21 いろいろ考えてしまって眠れない。	P31
No22 母子家庭、生活が大変である。	P32
D 緊急対応が必要と判断されるもの	
No23 子どもを預かって欲しい。	P33
No24 子どもが外に閉め出されて泣いている。	P34
No25 子どもが家出をして帰ってこない。	P35
E その他	
No26 親から離れたたい。	P36
No27 いたずら電話	P37

※いつでも子育てほっとラインに寄せられた多くの相談のうちから、件数の多かった内容について、個人情報などが特定できないようにして再構成しています。

N o 1	A子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	食べる量が少なくなった。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	1歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで順調に離乳食を食べていたのに、先週から食べる量が少なくなった。 ・始めから手をつけなかったり、口に入れた物を出したりする。 ・体調は悪くないようだがあまり食べないのも心配なので、最後には好きなヨーグルトやゼリー等を食べさせてしまう。 ・1ヶ月前に下の子が生まれたので、赤ちゃん返りだろうかと思ひ様子を見ていたが、食事以外の変化はない。 ・来月から保育園に入る予定なのに、うまく食事ができないと園から何か言われるのではないかと焦ってしまう。 ・ただ自分が甘やかしているだけなのかもしれないと思ってしまう。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育児に奮闘している母親の大変さを労う。 ・子どもが思うように食事を食べてくれず、自信をなくしている母親の思いに寄り添いながら傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・離乳食の進み方や食事の量には個人差があります。他に興味のあることがあって、食事に集中しないこともあるかと思ひます。 ・好き嫌いも変化しますので、焦らずに見守っていきましょう。 ・食事の時間を、2人でゆっくり過ごす機会にするのも1つの方法かと思ひます。「いつもお手伝いしてくれてありがとう」「一緒に食べるとおいしいね」と声をかけながら楽しい時間を過ごしてみましょう。 ・保育園でも、友達が一緒に食べているのを見ながら、楽しく食事が進むのではないのでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「話を聞いてもらって気持ちが楽になりました。これからは、子どもと一緒に食事を楽しんで食べるようにします。」と安心した様子で切電する。 		
解 説	<p>【育児環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・核家族化や少子化により、子育て世代は育児に関する知識や経験を十分に身につけないまま大人になっています。 ・仕事や結婚のために親元を離れ、祖父母など身近な親族の支援を受けにくい場合も多くあります。 		

N o 2	A子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	トイレトレーニングがうまく進まない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	3歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・おしっこはすぐにできるようになって、普段はパンツで過ごしているのに、うんちの時だけはオムツにしたがる。 ・つい強く叱っていたら、うんちを我慢して便秘になってしまった。 ・幼稚園でも「出ない」と言って、あまり行かない。他の子ができているのを見ると、焦ってしまう。 ・うんちが固くなってしまい「怖い」と言ってますますトイレに行かなくなった。食欲も落ちている気がする。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・困り感を訴える母親の気持ちを傾聴し、必要な助言を行った。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おしっこができること、普段はパンツで過ごせていることは、トイレトレーニングが進んでいる証拠だと思います。できることを褒めてあげましょう。 ・オムツを無理に取りあげることはせず、「一緒に行こう」と誘ったり、出ない時は「行きたくなったら教えてね」と切り上げたりして、優しく見守ってあげましょう。 ・暑い時期は、水分が不足したり食欲が落ちたりして、うんちが出にくいことが考えられます。過ごしやすくして、遊びながらお腹やお尻をマッサージしてあげるのもいいでしょう。 ・トイレに好きなキャラクターの絵やカレンダーを貼ったりすると、トイレが楽しい場所になるかもしれません。 ・幼稚園でも安心して行けるように、先生に声かけをお願いしておくといいでしょう。 ・できたらたくさん褒めて、自信をつけてあげましょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「少し安心しました。できそうなことをやってみます。」と言って切電する。 		
解 説	<p>【いつでも子育てほっとライン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不安な気持ちになった時は、「いつでも子育てほっとライン」にいつでも電話をして相談をすることができます。 ・子育てに関するあらゆる相談をいつでも受け付けています。 <p>※0120-462-110（24時間365日）</p>		

N o 3	A子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	鼻づまりを何とかしたい。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	10か月（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1週間くらい前からずっと鼻がつまっている。 ・ 市販の鼻吸い器を試してみたが、嫌がって動くのでうまく取れない。 ・ 「親が口で吸い取ってやると良い」と本に書いてあったが、「鼻の粘膜を痛めるので辞めた方が良い」という話も聞き、どれが正しいのかわからない。 ・ ミルクは飲めて機嫌も良いので、仕事を休んで受診することはためらっている。 ・ 夜はぐずってよく寝てくれないので、抱っこしてあげるが、自分が眠れなくてつらい。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもの体調を心配し、悩んでいる母親の気持ちを傾聴する。 ・ 子育てと仕事の両立で頑張っている母親の苦労を労う。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ この季節は気温の変化も大きく、体調管理がたいへんですね。 ・ 対応方法はいろいろありますが、子どもの調子や鼻づまりの具合によってどれが1番良いとは言えないかと思います。様子を見ながら、取り組みやすい方法を試してみてもいいでしょうか。 ・ 気持ち悪いときに母親が抱っこしてくれると、子どもはとても安心しますよね。 ・ 寝るときは、寝やすい温度になるよう布団を調節したり、タオルを背中に入れて上半身を起こすなど鼻が通りやすくなるような姿勢で寝かせてみるのも良いでしょう。母子とも少しでも楽に眠れるといいですね。 ・ 息苦しくてミルクが飲めなくなる、高い熱が出るなど体調が変化したときは、医療機関を受診してください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「話を聞いて安心しました。できることをやってみます。」と言って、落ち着いた様子で切電する。 		
解 説	<p>【夜間、休日に子どもを病院に連れて行くべきか悩んだとき】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎大分県こども救急医療電話相談 097-503-8822 ◎休日夜間当番医案内（自動音声応答システム（24時間）） 097-534-4488 ※大分市のみ 		

N o 4	A子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	子どもの後追いがひどくて疲れる。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	2歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・最近、後追いがひどくなり、何かしようと立ち上がっただけで後を追ってくる。 ・ちょっと待たせると泣くので、食事の用意ができず、トイレにも一緒に入っている。電話をしていると「早く終わって」と側で騒ぐ。 ・夜も、母親が添い寝して母親の首や耳を触りながらでないと寝られない。寝たと思って離れるとすぐに起きてきてぐずるので、片付けたり、1人でゆっくりする時間がない。 ・父親が代わりに相手をしたり、外に連れ出そうとしてくれるが「ママがいい」と余計に大泣きする。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが離れないことで家事ができない困り感と子どもにつきあうことへの疲労感を訴える母親の気持ちを傾聴する。 ・日頃、家事と育児に頑張っている母親の苦労を労う。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後追いは成長の過程の一つです。母親と他の人の区別ができて、自分にとって大事な存在だと思えている証拠です。 ・無理に離れようとしたり、早く寝かせつけようと頑張ると、子どもが不安を感じて離れづらくなるのかもしれない。 ・後追いは一時的なものなので、あせらず様子を見てあげましょう。母親がちゃんと自分を見てくれているとわかると、少しずつ離れて遊んだり、安心して寝るようになると思います。 ・父親が協力してくれるのはとても心強いですね。子どもの世話を交代するのが難しければ、家事を手伝ってもらったり、家事が十分できないことを了解してもらったりしてはいかがでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ありがとうございました。今はしかたないと諦めて、気持ちにゆとりを持って接してみます。」と明るい声で言って切電する。 		
解 説	<p>【スキンシップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親にまわりつく時期は短いものですので、普段からスキンシップのある親子遊びをたくさんしましょう。 ・普段から子どもの好きな童謡を歌ったりするなどの親との楽しいふれあいは子どもの心を安定させ、親の言葉かけに対して聞く耳を持つようになります。 		

No 5	A子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	子育てサービスについて教えてほしい。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	2歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・そろそろ働こうと思って、パートの求人に応募するが、子どもが小さいと言うと断られる。 ・今まであまり病気をしたことはないが、保育園に預けて集団生活に入るときっと病気をもらってくると思うと心配。 ・転勤族のため、近くに頼れる親戚や親しい友達がいない。 ・保育園探しもどのようにしたらいいかわからないので、どこに聞いたらよいか教えて欲しい。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親の困り感を聞き取り、必要な子育てサービスの紹介を行った。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが病気の時は、病児・病後児保育、日中の預かりであれば、ファミリーサポートセンターや保育所の一時保育、数日であれば、市町村によってはショートステイが利用できることを説明する。 ・子どもを預ける場合の具体的なイメージを持てるよう、近くの保育園や幼稚園を見学してみることや、保育園の窓口として市の子育て支援担当課を案内した。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「いろいろと教えてもらって安心しました。」と言って切電する。 		
解 説	<p>【病児・病後児保育】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが急な病気などで、医療機関による入院治療は必要ないが他の児童との集団生活が困難な時期に、その子どもを一時的に預けることです。 <p>【ショートステイ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者の疾病・疲労などにより児童の養育が困難となった場合に児童養護施設等に短期間子どもを預けることができます。 <p>【ファミリーサポートセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者の病気や休養・冠婚葬祭の際などに、地域で登録している子育てを手伝ってくれる人（援助会員）が、保育施設の送り迎えや子どもを預かるなどの支援をします。 <p>※市町村により事業の実施状況が異なりますので、詳しくは各市町村の子育て支援担当課にお聞きください。</p>		

N o 6	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		
主 訴	耳のきこえが悪い。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	1歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・よくテレビに近づいているので、祖母から「耳が聞こえていないのではないか」と言われ、近くの耳鼻科を受診した。 ・検査の結果、まだ小さいのではっきりしないが軽い難聴の可能性はある、と言われた。 ・声をかけたり大きな音がしたりすると振り向くので、母はまったく心配したことがなく、結果を聞いてショックを受けた。 ・詳細な検査をするのはもう少し様子を見てから、と言われたが、不安で仕方がない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが難聴かもしれない、という母の不安な気持ちに寄り添い、傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・突然、子どもの発達に関わる大きな心配に直面した母の気持ちに寄り添い、話を聞く。 ・普段、積極的に声かけをしたり絵本を読み聞かせたりしている、と言う母の、育児に対する前向きな姿勢を評価し、労う。 ・不安な気持ちが続くのがたまらない、ということなので、再度医師に相談し、小児の専門の病院を紹介してもらうこともよいのではないかと勧めた。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「そうですね。早速、先生に伺ってみます。ありがとうございました。」と言って切電する。 		
解 説	<p>【療育機関】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・療育とは、発達や自立を促すために行われる医療と保育のことを言います。 ・医師や理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、保育士などの専門家が、医学的な検査、診断、評価を行って、子どもの状況に合わせた訓練や保育を検討します。 ・必要に合わせて、日常生活における運動や作業、言葉などの療育訓練や集団活動への適応訓練などを行っています。 		

N o 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		
主 訴	言葉の遅れが気になる。		
相 談 者	祖母	児童年齢（性別）	2歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・母が仕事のため、祖母が保育園に送っていくが、同じ年齢の友だちと比べて、子どもの言葉が遅いように感じている。 ・テレビの見せすぎが良くない、もっと読み聞かせや話しかけをすると良い、と言われたが、仕事と育児で忙しい母親に伝えると落ち込んでしまうのではないかと思い、言えずにいる。 ・「〇〇は？」と聞くと指をさしたり、「ちょうだい」や「おいで」などに応じたりするので、大人が言うことはわかっているようだが、1人の時は、ムニャムニャと言葉にならないことを話している。 ・保育園の先生は、問題ないと言ってくれるが、心配だ。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・祖母の孫の発育を心配する気持ちに寄り添い傾聴する。 ・母を思いやり、育児に協力する祖母を労う。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言葉の発達は個人差があります。お孫さんは今、言葉を吸収しているところなので、ゆっくりはっきりした声かけに心がけて、たくさん言葉を聞かせてあげましょう。 ・お孫さんが話していることも楽しんで聞いてあげると、話しやすくなり話したい気持ちが大きくなってくるかもしれません。 ・祖母だけで抱えこまず、心配なことは母や家族と話していきましょう。保健師や小児科の健診など専門家の相談も利用していきましょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「最近の子育て事情がわからず、初孫なので心配しすぎたみたいです。話しを聞いてもらい、少し楽になりました。」と落ち着いた声で切電する。 		
解 説	<p>【児童相談所の来所相談（心身障がいの相談）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言葉や知的な発達の遅れ、身体に不自由なところがある等の相談。 ・子どもの特性を把握するために発達検査を行う、家庭での様子や家族の困り事を聞くなどして、子どもへの対応に関する助言や適切な支援機関や福祉サービスの紹介などを行います。 <p>【家族の協力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一人で対応をしていくことは大変で、不安も大きくなります。 ・父母やお互いの実家など、家族で子どもの特性を理解し合い、育児に協力し合うことが大切です。 		

N o 8	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		
主 訴	発達障がいの子どもへの対応で疲れた。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	4歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが発達障がいと診断され、療育機関に通っているが、マイペースで言うことを聞かないため、対応に困っている。 ・集団行動が苦手で、園の行事の時に母親から離れず、みんなと同じことができない様子を見て、イライラしてしまう。 ・療育機関からは「褒めてあげてください」と言われるが、どう褒めていいかわからない。 ・父親も子どもと似たタイプで、相談しても理解してもらえない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの障がいを理解しながらも、なかなか受け入れられず、苦悩する母親の気持ちを受けとめ、子育てにがんばっている母親の思いに寄り添いながら傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの特性に応じた対応をすることはとても大変なことだと思います。大変な中、よく継続して療育機関に通い、子どもの発達を促したり特性を理解したりする努力をされていますね。 ・子どもがなかなか離れないのも、母親が安心、信頼できる存在だと思っているからだと思います。 ・母親一人で子育てをすることは大変なので、父親にも育児の大変さを理解してもらうことも必要です。療育機関などの専門家から父親に説明してもらうのはいかがでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「不安な気持ちを聞いてもらって、心が軽くなりました。来週、療育機関に行く予定になっているので、困っていることを詳しく話して、必要な対応について相談をしてみます。」と安心した様子で切電する。 		
解 説	<p>【相談機関】 イコール（大分県発達障がい者支援センター） 097-586-8080 月曜～金曜 10:00～17:00</p> <p>【育児疲れ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの対応が大変で、育児に疲れたという相談をされる方は多いです。友達と苦勞を分かりあったりして、一人で悩まないようにしてください。 		

N o 9	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		
主 訴	ゲームの約束が守れない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	8歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・進級のお祝いにゲームを買ってもらったが、ゲームの時間が守れない。 ・1日30分と約束しているのに、「切りがつくまで」「ご飯ができるまで」と、少しでも時間を延ばそうとする。 ・最近、友だちと一緒にすると言ってゲームを持ち出し、目の届かないところで長時間しているようだ。 ・注意すると「こんなママは嫌だ」「ママのバカ」と言って、だんだん言うことをきかなくなってきた。 ・子育てに追われてただでさえイライラすることが多いのに、毎日のように子どもに振り回されて自信がなくなってきた。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゲームにはまっていく子どもを心配し、遊び方に悩む母親の気持ちに寄り添い、子育ての不安を受容しながら話を傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分がやりたいことをする、親に反発するということは、自我が芽生えてきているという成長の過程かと思います。 ・母親が根負けせずに、毅然と時間やルールを守らせようとする態度は立派ですね。子どもと一緒にルールを考えて決めることはよいと思います。 <p>ゲームの前にする（宿題や入浴）を決めて、それをクリアできるようゲーム感覚で取り組むのも楽しいかもしれません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゲームの時間が守れた時は、一緒に外で遊んだり散歩をしたりして、ゲーム以外にも楽しい時間が過ごせるよう工夫してみるのはいかがでしょうか。守れたら、たくさん褒めてあげてください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「そういえば最近一緒に遊んでいません。一方的に怒ってばかりでも駄目ですね。これからは、落ち着いて対応してみます。」と言って切電する。 		
解 説	<p>【子どもの発達】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・急に言うことを聞かなくなった子どもに対して困惑する親は多いようです。 ・発育段階である「自我の目覚め」を理解し、子どもの成長を楽しみながら、長い目で温かく見守っていくことが大切です。 		

No 10	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		
主 訴	子どもが家のお金を無断で持ち出す。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	13歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・中学生になった頃から、時々母親の財布からお金を抜き取って使うようになった。 ・注意した時は「わかった」と言うが、しばらくするとまた同じことをする。 ・使い道を問いただすと「欲しい物があった」と言うが、日頃、一緒に買い物に行ったり映画に行ったりしているのに、よくわからない。 ・子どものことが心配なので、何度も聞き出そうとしているが、泣き出したり、ヘラヘラしてこちらの声かけに取り合ってくれなかったりする。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの変化や言動に戸惑っている母親の困りに寄り添いながら傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学生になり、勉強や部活、友達関係などいろいろと悩むことが多い年頃です。 ・そんな思春期の子どもに丁寧に対応しようとしている母親の気持ちはよくわかります。子どもにも母親が心配してくれていることは伝わっていると思います。 ・子どもの気持ちを理解しながら、「いつでもあなたの味方だよ」というメッセージは伝え、子どもの方から話すのを待ってみてはいかがでしょうか。 ・よい機会なので、お金の使い方について家族で一緒に考えてみましょう。子どもの意見も聞き、小遣いを管理する練習をするのもよいでしょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「自分が中学生の時も親からあれこれ言われるのが嫌だったことを思い出しました。相談をして自分の中で整理ができました。」と明るい声で切電する。 		
解 説	<p>【思春期】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この時期の子どもは、親と距離を置くことで大人になろうとしています。 ・また、自分の抱えている葛藤や複雑な思いを親に知られたくないという思いも強くなります。そのため、親は子どもの行動を詮索せず、見守っていく姿勢をとるよう心がける必要があります。 		

No 11	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		
主 訴	子どものおとなしい性格が心配である。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	6歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・学校から帰った子どもが元気がないので理由を聞くと、友だちから「弱い」と言われたと言う。 ・集団登校中にも「遅い」「早くしないと叩く」と言われるので、必要以上に早く行ったり、お腹が痛いなどと言うことがある。 ・学校に行かないと言うので「行かなくてもいいよ」と言うと、やっぱり行く、と言う。 ・一人っ子のせいかわいらしい性格で、気の合う友だちも何人かいるようだ。 ・今後のことを考えると、気持ちが弱すぎるのではないかと心配。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの様子を心配しつつも、温かく見守っている母親の気持ちを受けとめ傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが自分の思いを安心して話せるのは、母親が日頃から温かく見守り、声をかけているからだと思います。 ・小学校に入ると、今までと環境が大きく変わり、生活リズムや友だち関係も新しくなります。その中で子どもなりに頑張っているのでしょう。 ・学校から帰ったら、ゆっくりした時間を過ごしましょう。母親は味方であることを伝えつつ、いろいろ聞き出そうとせずに、子どもから話してきた時に、たくさん聞いてあげましょう。 ・気の合う友だちもいるので、子どもの良いところを伸ばしていけるといいですね。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「話を聞いてもらって安心しました。ありがとうございました」と言って切電する。 		
解 説	<p>【入園、入学】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家庭でしっかり守られているからこそ、子どもは離れるのが不安だったり寂しかったりするのかもしれませんが。 ・親同士も新しい関係が始まりますが、おおらかに受けとめて、家に帰ったら抱きしめて子どもに付き合ってもらいましょう。 ・気になる様子が続くようであれば、一人で悩まず、園や学校の先生と連絡を取り合うことも大切です。 		

No 12	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		
主 訴	子どもが学校に行けない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	14歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1学期は順調に登校していたが、夏休み明けて数日登校した後、学校に行きたがらなくなった。 ・ 理由を聞いたところ、「勉強したくない」「面倒くさい」と答えるだけで、具体的なことはわからない。 ・ 朝は、母親が学校まで車で送っていく。教室には入らず、保健室で過ごすことが多い。 ・ 週に1回、スクールカウンセラーと面接しているが、その先生には話ができるようだ。 ・ 担任の先生は、「無理して来なくてもいい。宿題はしなくていい。」と言ってくれるが、それでよいのかと心配になる。父親とも相談したが、どうしたらいいかわからない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもの不登校に悩み、心配する母親の不安な気持ちを傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもさんの気持ちをじっくり聞いてあげ、「家族は味方」というメッセージを伝えるとともに、あせらず見守っていくことが大切です。 ・ 家庭だけでは解決できない問題ですので、スクールカウンセラーや担任、生徒指導の先生と連携を取りながら、子ども自ら足を踏み出せるように応援していきましょう。 ・ 専門の相談機関を利用して、子どもに合った対応策を一緒に考えるのもよいでしょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「つい自分一人で考えすぎてしまい辛かったのですが、だいぶ気持ちが楽になりました」と言って切電する。 		
解 説	<p>【相談機関】</p> <p>大分県教育センター教育相談部</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不登校・いじめ、進路・適性等、教育上の諸問題に関すること ・ 097-569-0829 <p>大分市教育センター エデュサポートおおいた</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不登校・いじめ、障がいのある子どもの就学や特別支援教育等に関すること ・ 097-533-7744 		

No 13	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		
主 訴	同じ部活の同級生とトラブルがある。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	14歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・先日、子どもが腕に痣をつくって帰ってきた。理由を聞くと、子どもが打ったボールが同級生に当たり、その子が怒ってボールを当て返してきたと言う。 ・以前にも、その同級生が仲良くしている友達と偶然練習着がお揃いだったことに腹を立てて、「仲間はずれにした」と監督に訴えたため、子どもが監督から注意されることがあった。 ・子どもも思ったことをズバズバ言い過ぎるところがあり、つい激しく同級生や監督に反論してしまうようだ。 ・クラスが同じになったので、PTAの時に相手の母親と話したが、あまり関心がない様子だった。 ・せっかく部活を頑張っているのに、このままでは辞めることになるのでは、と心配でならないが、どこまで親が口を出していいものか。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもを心配する母親の気持ちに寄り添いながら話を傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもは、いろいろな友達と関わることで身を守る術を身につけていくこと、善悪の判断等を学んでいきます。 ・親としては心配でしょうが、「いつでも助けるから、困ったら言いなさい」という言葉を伝えて、少し離れた位置から子どものことを見守っていくことも親として大切だと思います。 ・トラブルがエスカレートするようであれば、学校の担任や部活の先生に相談してはいかがでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「何とかしてあげようと考えすぎていました。話を聞いてもらって、気持ちが楽になりました」と安心した様子で切電する。 		
解 説	<p>【頑張りすぎる母親】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「○○○しなければならない」と、母親自身が知らず知らずのうちに高いハードルを設定してしまうことがあります。 ・それが頑張りすぎにつながり、心身ともに疲弊してしまいがちになります。 ・肩の力を抜いて、自分自身が健康でいられるように、日々小さなリフレッシュをする時間を持つとよいです。 		

N o 1 4	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		
主 訴	子どもがかわいいと思えない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	1 歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・最近、子どものわがママがひどくなって、思い通りにならないとすぐ癩癩を起こして泣く。 ・子どもの言いたいことがわからず、つい「うるさい。そばに来ないで」と突き放してしまい、余計にぐずってまとわりついてくる。 ・元々、妊娠した時、まだ子どもが欲しくなかった。仕事を辞めて出産したが、やはり自分が考えていた結婚生活と違う気がする。 ・両方の実家は、孫ができたことをとても喜んで、いつでも預かってくれるし、父親も育児に関わってくれる。 ・自分だけが子どもをかわいいと思えないことに、負い目を感じている。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出産前から抱いていた子育てに対する不安や違和感が強くなり、自分を責め、悩む母親の気持ちに寄り添い、傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに対する思いや感情表現の濃淡は個人差があるので、他の人のように強く愛情を持ってない、と感じても、異常なことではありません。 ・最近、母親は体調を崩しているとのことで、そのような中、わがママを言う子どもに一生懸命向き合おうとし、行き詰まりを感じてしまったのでしょうか。 ・電話相談を利用して、自分の素直な気持ちや、父親や実家の協力に対する感謝を話せるのは、とてもいいことだと思います。 ・時には気分転換も必要です。今後も、必要な時は遠慮せずに周囲に支援を申し出てみてはいかがでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「話をして少し気持ちが楽になりました。頑張ってみます」と安心した様子で切電する。 		
解 説	<p>【子育て支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の子育て支援機関を利用して、子育ての悩みなどを相談できるようないわゆる「ママ友」をつくることも大事です。 <p>【家族関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同居していても祖父母には相談しにくいと感じている人もいます。支援者は、母親にとって心やすく話ができる人がいるか確認してください。 		

No 15	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		
主 訴	イライラして子どもにきついことばかり言うてしまう。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	5歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・離婚して子どもと実家に戻ったが、祖母にいろいろ言われ、就職活動もうまくいかず、イライラして子どもにあたってしまう。 ・昨日、母親が掃除をしていると、子どもが手伝おうとして水を溢してしまい、「余計なことしないで」と怒鳴ってしまった。 ・母親も祖母からきつい口調で怒られていたので、「こんな母親にはなりたくない」と思っていたのに、同じような子育てをしている自分が嫌になった。 ・こんな気持ちを誰かに聞いてもらいたいと思い、電話をしました。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育てや今後の生活に不安を抱える母親の苦しい心情を傾聴する。 ・日頃の苦勞を労い、相談電話をかけてきた母親の行動を認める。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが手伝おうとしてくれるのは、母親がよく育ててきたからこそだと思います。 ・ゆとりがなくなると、些細なことでもイライラすることは誰にでもあることです。気持ちが高ぶり、抑えられなくなった時は、一旦その場を離れたり、深呼吸して10数えるなどが有効です。自分なりの落ち着く方法を試してみましょう。 ・それでもイライラして子どもにあたってしまった時は、落ち着いてから、素直に「ごめんね」「ありがとう」等の気持ちを言葉で伝えてあげてください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「話を聞いてもらいいいから心が晴れました。イライラしても落ち着いて対応するよう心がけてみます。」と明るい声で切電する。 		
解 説	<p>【メンタルヘルス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いけないとわかっていても、止められない自分が嫌になる・・・。日々感じているストレスがあると、子どもとの関係だけで原因を解消することはできません。 ・子育てをしている時に、自分の子どもの頃の感情がよみがえることはよくあります。気持ちを貯め込まず、適度にストレスを発散するやり方を身につけましょう。 ・心の健康度を高めることで、子育てに余裕を持つことができます。 		

N o 1 6	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		
主 訴	子どもと一緒にいる時間が少ないことが申し訳ない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	4歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが1歳になった時から、保育園に預けて、働いている。 ・仕事が忙しく、家事が全部中途半端である。掃除が行き届かないし洗濯物も溜まってしまう。 ・職場の繁忙期は土曜日でも保育園に預けることがあり、子どもに申し訳なく、人に預けて育ててもらっている情けなさでいっぱいだ。 ・夕ご飯は美味しいものを食べさせてあげようと思っけていても、結局、店で総菜を買ってすますこともある。 ・なんでもバリバリできるお母さんがうらやましい・・・。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・泣きながらの電話であるため、母親の思いに寄り添い傾聴する。 ・仕事をしながらも、育児や家事をちゃんとしようと頑張ってきた母親の苦勞を労い、支持する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一人で何でもできる母親、いろんな人から助けられながら子育てをする母親、いろんな子育ての方法があつていいと思います。 ・きつい時には、無理にがんばろうとせず、流れに身をまかせるのもつらい時期を乗り越える一つの方法です。 ・時間の長さよりも、子どもと一緒に居られる時間を大切にすることが大事だと思います。短い時間でも、子どもの話を聞いてあげたり、抱きしめてスキンシップを取つてあげましょう。 ・まだまだ先は長いですから、思い詰めずに肩の力を抜いていきましょう。母親自身がゆっくりする時間も持つてください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ありがとうございました。辛くなつたら、また電話します」と言つて切電する。 		
解 説	<p>【がんばりすぎる母親】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に一人目の育児の場合、「〇〇しなければならぬ」と母親自身が知らず知らずのうちに高いハードルを設定してしまつてることがあります。それががんばりすぎにつながり、心身ともに疲弊してしまいがちになります。 ・肩の力を抜いて、自分自身が健康でいられるように、日々小さなリフレッシュをする時間を持つとよいでしょう。 		

No 17	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		
主 訴	父親が育児に協力してくれない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	0歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・父親の会社の同僚が最近1人辞めて、そのしわ寄せで忙しいためか父親が家でイライラすることが多く、母親に八つ当たりする。 ・休みの日はパチンコに出かけてしまうことが多く、子どもと遊ぶことが少なくなった。 ・家のことは父親と相談したいのに、聞きたくない様子で「実家に聞いてみる」などと言って、取り合わない。 ・実家に帰ってみれば、父親は「いつまでいるのか」と自分本位なことを言い、悲しくなる。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分1人で子育てをしているようで空しい、という母親の気持ちに共感し、傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父親は毎日の仕事に疲れ、家庭では好きなことをしてゆっくりしたい気持ちがあるのだと思います。 ・また、まだ子どもが小さいうちは、どう扱ったらいいのかわからず、手を出すことをためらっていることもあるかもしれません。そんな父親を責めては逆効果になります。 ・一緒にお風呂に入れてもらう等、できそうなことからお願いして、子どもの世話をしたときは大げさでも褒めて、感謝の言葉を伝えましょう。 ・子どもも父親も褒めて伸ばすことがポイントです。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「そう言われれば、たまにミルクを飲ませてくれます。今度『ありがとう』って言うてみます」と言って切電する。 		
解 説	<p>【父親の育児協力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父親に育児協力してもらうためには、お願いするばかりでなく、まず褒めること。「うまいわね」「助かるわ」「子どもも大喜びだったわよ」など、喜んでもらえるのとやる気もわくというものです。 <p>【夫婦の役割分担】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外遊びや週末のお風呂、いざという時の叱り役など、父親にお願いしたいことをあらかじめ決めておくと、父親にとっても子育てに参加しやすくなります。また、父親が好きなことや趣味に子どもを巻き込むという手もあります。 		

No 18	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		
主 訴	祖父母と子育ての考え方が合わない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	6歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・同居している祖父母が、子どもをまるで赤ちゃんのように扱うので困っている。 ・自分でできるのに、「時間がかかるから」と食事を口に入れてやったり着替えを手伝ってやったりする。父親が自分でするように注意すると「怒りすぎだ」と逆に祖父母から怒られる。 ・母親は「薄着で丈夫に育てたい」と思っているが、祖父母は「風邪をひいたらたいへん」と無理に上着を着せたり、母親がまだ控えたいと思っている炭酸飲料や甘い物を与えたりする。 ・共働きなので祖父母の存在はありがたいが、このままではわがままに育つのではないかと心配している。 ・面倒を見てもらっている手前、祖父母に対して強く言えない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・祖父母の協力に感謝しながらも、自分の子育ての考えとの違いに困惑し、悩む母親の思いに寄り添い傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・祖父母の行動は、孫が立派に育って欲しいという気持ちと、孫がかわいくて仕方がないという気持ちのどちらも正直な思いからだと思います。 ・子どもにとって愛されていると感じることは大切なことですから、祖父母からはたっぷり愛情を注いでもらってください。 ・子育ての方法は、それぞれの家庭や世代、子どもによってさまざまです。父親にも相談して子どもにとって良い方法を考えていきましょう。 ・他の家庭の例や保健師や保育士など専門家からの情報として、さりげなく母親の考えを伝えてみてはいかががでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「自分の意見を通していいのかわからなくなってしまっ、聞いてもらって気持ちが軽くなりました。悩んだらまた電話します。」と明るい声で切電する。 		
解 説	<p>【祖父母を味方にする】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多くの人から手伝ってもらいながら育児をすることは、母親の負担感を軽減することにつながりますので、時に甘えたりしながら力を貸してもらいましょう。 		

N o 19	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		
主 訴	子育てサークルで嫌なことを言われた。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	3歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・近所の母親に誘われて子育てサークルに入ったが、他の母親達とうまく付き合えない。 ・子どもは、どこでも走り回って騒いだり、おもちゃの貸し借りができなかつたりするため、母親は周囲に謝ってまわることが多い。 ・先日、絵本の読み聞かせの時に子どもがじっと座っていられなかったら、「他の子どもについていけないのではないか」「このサークルに合わないのではないか」と言われた。 ・母親も子どもの発達については気になっており、市の保健師などに相談はしているが、明らかに迷惑がられていると思うと、とてもつらく悲しい気持ちでいっぱいになった。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の母親達の言葉にショックを受け、悩む母親のつらい気持ちに寄り添いながら傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の母親達との付き合いがきついなら、無理をして親しくする必要はないと思います。 ・子どもにとって、母親と一緒にいろいろな友達と関わったり安心な場所でのびのびと遊んだりすることは大事なことです。 ・児童館やこどもルームなど地域の交流の場はたくさんありますから、子どもに合った場所を探してみるといいでしょう。 ・誘ってくれた親子とは仲良くしているとのことですから、子どもの特性や子育ての苦労を共有して、味方になってもらってはいいががでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ちょっと気負い過ぎているところがありました。心配なことがある時は、また電話をさせてもらいます」と言って切電する。 		
解 説	<p>【ママ友】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何でも相談できるママ友は、心強い味方です。 ・しかし、関係がこじれると、付き合いが逆にストレスに変わることがあります。 ・そんな時は、あえて距離をとったり、自分自身をリフレッシュしたりするのも、気持ちを変えるきっかけになります。 		

No 20	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		
主 訴	学校の担任が何も対応してくれない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	8歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが友達とうまく話せず、誘われても固まってしまう。動作もゆっくりで、友達の動きに遅れがちである。 ・担任に、気の合う友達と近くの席にして欲しい、遊びの輪に入れるよう声をかけて誘って欲しい、とお願いしているが、対応してくれない。大人とは話せるし、人に迷惑をかけないため、「大丈夫ですよ」「様子を見ましょう」と言われるだけである。 ・結局、見学遠足の班分けで余り物になってしまい、気の強い男の子と同じ班になって「お前のせいで遅くなる」と責められ、泣いて帰ってきた。 ・最近はますます無表情になって、このままではとても心配だ。何度お願いしても取り合ってもらえないので、どうすればよいか。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担任への失望感と今後のことを心配する母親の気持ちを傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが楽しく学校で過ごすためには、担任との円滑な関係は必要不可欠です。日頃の感謝を伝えつつ、学校での様子など詳しく話を聞いてみてはいかががでしょう。 ・母親が学校に不満を抱いていることは、子どもも敏感に感じ取るものです。 ・担任の先生だけでなく、校長、教頭やスクールカウンセラーとも連携して、子どもの困っていることや母親の気持ちを伝え、理解してもらいましょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「話を聞いてもらい、いづらか落ち着きました。今度ゆっくり話をしてみます」と言って切電する。 		
解 説	<p>【学校との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに発達障がいなど周囲から見て分かりにくい障害がある場合、子どもの甘えだ、親の育て方が悪い、と誤解されることもあるかもしれません。 ・子どもの特性や母親の困り感を、学校内で理解、共有してもらうために、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーなどの専門家に相談することができます。 ・子どもの利用している医療機関や支援機関などから説明してもらうことも有効です。 		

N o 2 1	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		
主 訴	いろいろ考えてしまって眠れない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	1 1 歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自分は何でも疑ってしまう性格であり、考え始めるといろいろ気になって眠れなくなる。 ・医師に相談して薬を処方されたが、逆に眠たくて起きられず、朝食の支度ができない。 ・小学校の授業参観や登下校時の見守りパトロールに出なければならぬが、体も気持ちもきつくて参加できない。他の保護者ともうまく話ができない。 ・こんな自分を変えたいと思っているが、それができない自分が情けなく嫌でしかたがなく、気が滅入って、また眠れない。 ・そんな自分がちゃんと子育てができるのか心配であり、自信もない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消え入りそうな声で話をする母親の気持ちに寄り添い、傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ほっとラインに電話をかけ、相談員に自分自身のことを話していることは、大きな進歩ではないでしょうか。 ・みんな人間関係には悩みを持っています。自分一人だけ悩んでいるのではないという大らかな気持ちを持つてみてはいかがでしょうか。 ・人の性格はそれぞれ違いますし、性格を変えることはとても困難です。自分の性格を受け入れたうえで、少し努力をしてみてください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「話を聞いてもらい少し気が晴れました。ありがとうございました。また、電話をします。」と言って切電する。 		
解 説	<p>【いつでも子育てほっとライン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て相談は、一度の電話で問題が解決するのではないので、子育てや家庭生活に不安が生じた時に、何度も電話をしてくる方は多く、相談電話をすることで気持ちの安定を保っている人も少なくありません。 ・0 1 2 0 - 4 6 2 - 1 1 0（24時間365日） 		

N o 2 2	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		
主 訴	母子家庭、生活が大変である。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	5歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夫と離婚後、親戚宅に身を寄せて、援助を受けている。 ・ 母は、持っている資格を活かした仕事に就くことができたが、保育園に預けている子どもが風邪を引いたり熱を出すことが多く、その度に会社を早退したり、休んだりと思うように給料が上がらない。 ・ 仕事が終わった後も、帰宅してから子どもの世話を追われる毎日であり、気が休まらず大変である。 ・ 近くに住んでいる母の弟は、仕事が続かず、度々、母に金を借りにやってくるが、これ以上親戚に頼るわけにはいかず、母の少ない給料から工面してやる。 ・ 別れた夫からも、これまで何回か金の無心の連絡があり、精神的に疲れてどうしていいかわからなくなることがある。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不安で押しつぶされそうになっている母親のつらい気持ちに寄り添いながら傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 働けなくなったり、生活に困ったりした時のために、いろいろな公的制度がつくられています。 ・ 市役所に母子・父子自立支援員がいるので、一度、今後のことを含めて相談してみてもいいでしょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「そのような制度があるとは知りませんでした。一人で悩みすぎていました。すぐにでも母子・父子自立支援員の方に連絡をして今後ののこについて相談してみます」と言って切電する。 		
解 説	<p>【ひとり親家庭の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各市のひとり親家庭支援担当課には、ひとり親家庭の総合的な相談窓口として、母子・父子自立支援員が配置されています。また、ひとり親家庭の自立に向け、さまざまな支援策（就労支援、経済的支援など）があります。関係機関とも連携し、助言や情報提供を行っています。 ・ 生活と心の安定のために、ぜひ支えのひとりに加えてください。 		

No 23	D緊急対応が必要と判断されるもの		
主 訴	子どもを預かって欲しい。		
相 談 者	祖父	児童年齢（性別）	1歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の息子が離婚調停中。離婚の原因は相手の借金だが、息子も相手から訴えられており、接見禁止命令が出ている。 ・息子には子どもがいるが、とても育児ができる状態ではなく、妻も育てる意志がないため、祖父母が子どもの面倒を見ている ・子どもは遊びたい盛りで動きが激しく、ついていくのが精一杯だ。息子は、そんな子どもを煩がってイライラしている。 ・これからも子どもの面倒をみたいという気持ちはあるが、自分は年金生活であり、祖母も病気で身体が弱っているため、自分たちの生活で手一杯の状況である。 ・子どものためにも、どこか安全に預かってくれるところはないか。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・祖父のつらい気持ちに寄り添いながら、利用できる制度について説明する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会的養護などについて説明し、ケースワーカーから改めて連絡することを約束して切電する。 <p>【その後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所のケースワーカーと市の家庭相談員が訪問した。 ・父親は仕事をするため県外に行くことになり、子どもは児童相談所が一時保護した。 ・子どもと再び一緒に暮らすのか、児童養護施設に入所もしくは里親に委託するかについては、祖父母の体調を考慮したうえで相談することにした。 		
解 説	<p>【社会的養護】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者の病気、離婚、経済的な事情や虐待など、様々な理由から家庭で暮らすことが出来ない子ども達を養育するため、児童養護施設や里親といった公的な制度があります。 ・自分だけでは子どもを育てられないと感じたときは、市町村や児童相談所へ遠慮なく相談してください。 		

No 24	D緊急対応が必要と判断されるもの		
主 訴	子どもが外に閉め出されて泣いている。		
相 談 者	近隣住民	児童年齢（性別）	幼児？
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・午後6時頃から、近所の子どもが家の外に閉め出されている。 ・暗くなってきたので、家に入るよう声をかけたが、「パパに怒られる」と言って動かない。 ・以前から大声で怒鳴りつける大人の声が聞こえていたが、最近は、毎晩のように子どもが「ごめんなさい。ごめんなさい」と泣く声が聞こえる。 ・子どもの状況は心配であるが、虐待と判断してよいのか自信がない。 ・また、「お前が通告したのか」とその家庭の男性から怒鳴り込まれるようなことがあっても困る。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不安な気持ちを理解して、児童虐待通告に関する守秘義務について説明した。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童虐待防止法第7条では、通告者の保護が定められているため、児童相談所が通報者の名前などを漏らすことはありません。 <p>【その後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所の職員が家庭訪問し、子どもの安全確認を行うとともに必要な対応を行った。 		
解 説	<p>【虐待通告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待している親のほとんどは、子育てがうまくいかず、悩んだりイライラしたりしています。また、虐待の背景に、親の生育歴や家庭の経済状況などの複雑な要因が絡んでいることもあり、親が悩みを抱え込んで、誰にも相談できずにいる場合もあります。 ・通告とは、親の虐待行為を市町村や児相にこっそり耳打ちすることではなく、子育て支援が必要な親や家庭について、専門の相談機関に「この親（家庭）への子育て支援に、手を貸してもらえませんか」と援助を求めることだと考えてみてください。 ・また、虐待かどうかの証明は必要ありません。虐待が疑われる理由（状況）を伝えるだけで十分です。 ・もし間違っていたらという不安や、疑うことの後ろめたさを感じる人はいるかもしれませんが、本当だった場合は重大な結果が生じてしまうかもしれません。 ・虐待を疑ったことは責められませんし、通告者が特定されることはないようにしています。 		

No 25	D緊急対応が必要と判断されるもの		
主 訴	子どもが家出をして帰ってこない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	14歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 父母が離婚後、子どもは父親と一緒に生活していたが、父親が再婚して居場所がなくなり、母親と同居を始めた。 ・ 同居してしばらくすると、学校にゲームを持っていったり、夜間にゲームセンターにいて警察に補導されたりするようになった。 ・ 学校には通っているが、夜は友達と遊んで遅くなることが多い。強く注意をすると「うるさい」などと言って飛び出し、友人宅に家出を繰り返している。 ・ 昨日、悪い友達との付き合いを辞めるように言ったところ、「これ以上母親と生活したくない。施設に入る」と口論になり、家を飛び出してまだ帰っていない。今回はいつもの友人宅にも行っていない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 母親の心労を気遣い、母親の気持ちに寄り添い傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ この年頃の子どもにとって、友人は大切な存在なので、悪い友達というような言い方をすると、自分自身を否定されたように感じて強く反発しがちです。 ・ 責める言い方をするのではなく、落ち着いている時を見つけて、本人の気持ちを聞き、親として心配していることを伝えてみてはどうでしょう。 ・ 暴力的な言動は、うまく表現できない心の裏返しであることも多いようです。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「警察には相談をしているので、連絡があればすぐに子どもを迎えに行って、まずはとても心配したことを伝えます」と言って切電する。 		
解 説	<p>【非行等の相談機関】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 「まちの相談室、思春期さぼ〜と大分」 <ul style="list-style-type: none"> ・ 大分少年鑑別所 Tel097-534-7576（月～金 9:00～17:00） ◎ 大分っ子フレンドリーサポートセンター <ul style="list-style-type: none"> ・ 本部サポートセンター（大分中央警察署） Tel097-532-3741（月～金 9:00～17:45） ・ 県北サポートセンター（中津警察署） Tel0979-24-3741（月～金 9:00～17:45） ・ 県西サポートセンター（日田警察署） Tel0973-24-3711（月～金 9:00～17:45） 		

No 26	E その他		
主 訴	親から離れたい。		
相 談 者	児童本人	児童年齢（性別）	16歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・小さい頃から両親に些細なことで怒鳴られてきた。もう嫌になった。 ・両親はともに精神科に通院している。機嫌がいい時は何もないが、調子が悪かったりイライラしている時は、出て行けと言われてたり物を投げられたりする。 ・以前、学校に相談したら、担任の先生が家に来てくれた。それ以降母親が勝手に部屋に入って引き出しの中を探ったり、携帯電話を見たりしているようだ。家に帰るのがとても嫌である。 ・これからも今の生活が続くことを考えると、とても不安になる。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まずは子どもの話をしっかりと受け止める。 ・住所、氏名、電話番号など家庭に関する情報を尋ねるが、子どもが「話したくない」と言うため、根気強く尋ねる。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「大人は信じられない」「話しても何にもならない」と言う子どもに、自らほっとラインに電話をかけてきたことを支持し、丁寧に気持ちに寄り添う。 <p>【その後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもから聞き出した学校名、氏名をもとにして家庭を特定し、学校で子どもとの面接を実施する。 ・保護者との面接も実施し、家庭状況に応じた必要な支援を行う。 		
解 説	<p>【児童虐待について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎身体的虐待 なぐる、ける、激しく揺さぶる、やけどを負わせる、おぼれさせる、意図的に子どもを病気にさせる、戸外に閉め出すなど ◎ネグレクト 家に閉じこめる、食事を与えない、衣服や下着などを長時間ひどく不潔なままにするなど ◎心理的虐待 子どもの前で配偶者やその他の家族などに暴力をふるう、言葉によるおどし、脅迫、無視、兄弟間の差別的扱い、甘えてきても無視するなどの拒否的な態度など ◎性的虐待 性的行為の強要、性器を触る又は触らせる、性器や性交を見せる、ポルノグラフィーの被写体に子どもを強要するなど 		

No 27	E その他		
主 訴	いたずら電話		
相 談 者	大人の男性（母と偽り電話）	児童年齢（性別）	不明（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・再婚した夫の息子と恋愛関係になってしまったんです。 ・辞めないといけないと思っているけど、辞められないんです。 ・相談員さんもそういうことありませんか？ ・ちなみに相談員さんは何才ですか？ ・息子とこういうことになったきっかけは・・・・・・・・・・。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母と名乗るが、明らかに成人の男性の声であったので、内容を確認する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の個人情報に関することは教えられないことを言うと、卑猥な言動を求めてきた。 ・この電話は相談電話であり、そのような対応はできないことを伝え、毅然とした態度で切電する。 <p>【その後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何度か同じような電話があったが、毅然として対応し続けた結果、電話がかからなくなった。 		
解 説	<p>【いたずら電話】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話相談には、時々、児童や女性を名乗るなどのいたずら電話がかかってくる。 ・内容としては、児童や女性を装って、女性相談員に向けた性的な言動などが見受けられます。 ・中には本物の児童がかけてきたとおぼしきいたずら電話もありますが、大抵の場合、児童を名乗りながら明らかな成人の声であることがほとんどです。 ・このような場合、長く対応していると本来の相談者への対応ができなくなるため、毅然とした態度で切電するようにしています。 		

あとがき

いつでも その電話は待っている。子育てに迷い、今の育て方でいいのか不安でたまらないとき、自分がどうしようもなくダメな母親に思えるとき、頑張っ頑張っもうこれ以上頑張れないとプツンと何かが切れてしまいそうになったとき・・・朝でも、夜中でも、曜日に関係なく、大晦日やお正月でも。思いだけがあふれて言葉にならないときも、静かに、しっかりと、柔らかな言葉で応えていく。

子育て には思いどおりにならないことがたくさんありますね。それに一喜一憂するのはお子さんへの愛情があればこそです。・・・相談者の気持ちにより添い、気持ちを解きほぐしながらゆっくり話を聴いていくと、「ちょっと楽になった」いつしか声が明るく変わっていく。

ほっと する時間を持つように意識します、気分の切り替えが大事ですね。どうすればいいかを一緒に考えていく中で、相談者自身が答えを見つけられることも多い。ここまでできれば相談員冥利に尽きるが、なかなかうまくいかないこともある。それでも、どこの誰か名乗らなくても良い気安さから、ダメならダメでまた電話がかかってくる。そして・・・

ライン ー繋げることを心がける。あなたは一人じゃない、きついつきに助けてもらうのは当たり前、子育てはみんなでするものというメッセージを送りながら、身近なサポーターに出会えるように。地域の子育て支援センターや市町村へ、病院へ、学校へ、・・・そして何よりも明日へ。

<参考> 主な相談機関等一覧

機関	電話番号	備考
◆子育てに関するあらゆる相談		
いつでも子育てほっとライン	0120-462-110	24時間365日対応
◆子どもの悩み相談		
子どもの人権110番（法務省）	0120-007-110	平日 8:30～17:15
◆女性の悩み相談（夫・パートナーからの暴力、職場の差別、セクハラ、ストーカー等）		
女性の人権ほっとライン（法務省）	0570-070-810	平日 8:30～17:15
女性総合相談（アイネス）	097-534-8874	平日 9:00～16:30
婦人相談所	097-544-3900	平日 9:00～21:00 土日・祝 13:00～17:00 18:00～21:00
◆子どもの健康相談		
赤ちゃん&おっぱい電話相談（県助産師会）	097-534-0753	10:00～16:00
県子ども救急電話相談	097-503-8822	月～土 19:00～ 8:00 日・祝 9:00～17:00 19:00～8:00
すこやか育児電話相談（大分市保健所）	097-537-8181	平日 9:00～16:30
おおいた妊娠ヘルプセンター	0120-241-783	水～日曜 11:30～19:00（年末年始除く）
◆ひきこもり		
青少年自立支援センター（大分センター）	097-534-4650	月～土 9:30～17:30
青少年自立支援センター（県北センター）	0979-53-7667	月～土 10:00～18:00
◆発達障がい者支援センター		
大分県発達障がい者支援センター イコール（ECOAL）	097-586-8080	平日 10:00～17:00
◆教育・いじめ・不登校等		
いじめ・不登校相談（県教育センター）	097-569-0829	平日 9:00～12:00 13:00～17:00
大分市子ども教育相談センター	097-533-7744	平日 9:00～17:30 土 9:00～16:45
いじめ相談ダイヤル（県教育委員会）	0570-078-310	24時間対応
◆法律		
法テラス大分	050-3383-5520	平日 9:00～17:00※来所相談の事前予約用

機関	電話番号	備考
◆非行等相談		
まちの相談室 思春期さぼ〜と大分 (大分少年鑑別所)	097-534-7576	平日 9:00~17:00
大分っ子フレンドリーサポートセンター 本部サポートセンター(大分中央警察署)	097-532-3741	平日 9:00~17:45
大分っ子フレンドリーサポートセンター 県北サポートセンター(中津警察署)	0979-24-3741	平日 9:00~17:45
大分っ子フレンドリーサポートセンター 県西サポートセンター(日田警察署)	0973-24-3711	平日 9:00~17:45
◆こころ		
大分いのちの電話	097-536-4343	毎日24時間対応
よりそいホットライン	0120-279-338	毎日24時間対応
心の健康づくり相談(こころの電話)	097-542-0878	平日 9:00~12:00 13:00~16:00
精神保健福祉相談 (こころとからだの相談支援センター)	097-541-6290	平日 8:30~12:00 13:00~17:00
◆児童発達支援センター		
大分こども発達支援センターつばさ学園	097-557-0114	大分市片島
児童発達支援センターこじか園	097-586-5252	大分市国分
博愛児童発達支援センター	097-586-5566	大分市野田
こども発達支援センターもも	097-546-3400	大分市明礮
児童発達支援センターひばり園	0977-26-2887	別府市鶴見
児童発達支援センターび〜と	0973-28-5626	日田市吹上町
児童発達支援センターつぼみ	0972-28-6765	佐伯市長島町
児童発達支援センターめぐみ	0974-32-7770	臼杵市野津町
地域総合支援センターどんぐり	0978-32-0675	宇佐市猿渡
こども発達・子育て支援センターなかよしひろば	097-586-8811	豊後大野市犬飼町
児童発達支援センタープリンちゃん	0977-72-2818	日出町大神
こども発達支援センターあ〜く	0973-72-1023	玖珠町塚脇
つくし園医療型児童発達支援センター	0979-43-6181	中津市三光
◆児童相談所		
大分県中央児童相談所	097-544-2016	管内(中津児童相談所管内以外の市町村)
大分県中津児童相談所	0979-22-2025	管内(中津市、日田市、豊後高田市、宇佐市)

機関	電話番号	備考
◆市町村児童相談窓口		
大分市中央子ども家庭支援センター	097-537-5688	本庁舎 2 階
大分市東部子ども家庭支援センター	097-527-2140	鶴崎市民行政センター
大分市西部子ども家庭支援センター	097-541-1440	植田市民行政センター
別府市児童家庭課	0977-21-1239	
中津市子育て支援課	0979-22-1129	
日田市こども未来室	0973-22-8292	
佐伯市こども福祉課	0972-22-3976	
臼杵市子ども子育て課	0972-63-1111	
津久見市福祉事務所	0972-82-9519	
竹田市社会福祉課	0974-63-4811	
豊後高田市子育て・健康推進課	0978-23-1840	
杵築市子ども子育て支援課	0977-75-2408	
宇佐市子育て支援課	0978-32-1111	
豊後大野市社会福祉課こども支援室	0974-22-1001	
由布市子育て支援課	0977-84-3111	
国東市福祉課	0978-72-5164	
姫島村住民福祉課	0978-87-2278	
日出町福祉対策課	0977-73-3121	
九重町子育て支援課	0973-76-3828	
玖珠町福祉保健課	0973-72-1115	
◆保健所等（所在地）		
大分市保健所	097-536-2516	（大分市）
東部保健所	0977-67-2511	（別府市）
東部保健所国東保健部	0978-72-1127	（国東市）
中部保健所	0972-62-9171	（臼杵市）
中部保健所由布保健部	097-582-0660	（由布市庄内町）
南部保健所	0972-22-0562	（佐伯市）
豊肥保健所	0974-22-0162	（豊後大野市三重町）
西部保健所	0973-23-3133	（日田市）
北部保健所	0979-22-2210	（中津市）
北部保健所豊後高田保健部	0978-22-3165	（豊後高田市）



いつでも子育てほっとライン

平成27年度報告書

平成28年4月発行

発行 大分県子ども・女性相談支援センター

〒870-0889 大分市荏隈5丁目

T E L : 0 9 7 - 5 4 3 - 5 6 8 1

F A X : 0 9 7 - 5 4 6 - 1 3 9 9

※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>

