

保健婦の対応した電話相談の分析—その1

平山朝子*

~~~~~<内 容>~~~~~

- I 調査研究の目的と方法
  - II 調査結果
  - III 考察
- ~~~~~

## I 調査研究の目的と方法

### 1 研究目的

住民が健康問題を解決するために電話を利用することは、しばしば行なわれるようになった。保健婦のところにも相談あるいは問い合わせの電話がかかり、問題が持ち込まれることが多い。保健婦の行なっている電話相談は、プライマリー・ヘルスケアの考え方で重視されるヘルスケアシステムの入口（最初の接触）におけるケアとして極めて重要で、我国の実情に即したプライマリー・ヘルスケアのあり方を検討するためには有用な素材である。

そこで、本調査では電話相談への需要の特性を分析したいと考え、一保健所の相談例を検討した。

もとよりサービスへの顕在需要は過去の実績、すなわちその地区で保健婦がどのような活動をしているかにより異なった様相を呈するものである

ので、今後他地区との比較検討を加えて、需要の特徴を明らかにしなくてはならない。その意味で今回はとりあえず基礎的情報収集にとどめた。

### 2 調査対象と方法

現在保健婦が対応している電話相談は、かかってきたものへ随時対応するものと、相談の時間帯を決めて住民に広報してやっているものがある。本調査は前者の一例として高松保健所の場合をとりあげた。

昭和53年6月中旬から9月末までの間に指導課宛にかかった電話について相談内容、送話者と保健婦とのかかわりの有無、問題発生から電話するまでの期間、他職種への相談の有無、問題解決状況などを調べた。

方法としては、あらかじめ用意した調査票（別添）を相談時に保健婦が記入した。その際、予防接種の問い合わせや保健所活動の案内に終わる電話は対象外とした。

\* ひらやまあさこ／千葉大学看護学部社会保健学講座

① 対象の概要

調査対象は111件で、前記期間中の53日間に分布している。相談をうけとめた保健婦は16名（全保健婦23名のうち）であった（表1）。

② 地理的分布

市内局番でかけられるもの99件89.1%，市外局番となるもの5件（うち1件保健所の管外）4.5%，不明7件6.3%であった。なお、市内局番でかけられる99件の内訳は、市中心部40件，周辺部45件，さらに市内でも遠方の地区14件であった。

表1 対象となった電話のかかった曜日と時間帯

| 曜日  | 期間中の曜日日数 | 相談数計 | 時間帯別相談数 |    |    |
|-----|----------|------|---------|----|----|
|     |          |      | 午前      | 午後 | 不明 |
| 全対象 | 53       | 111  | 65      | 42 | 4  |
| 月   | 11       | 29   | 19      | 9  | 1  |
| 火   | 6        | 8    | 3       | 5  | 0  |
| 水   | 8        | 23   | 11      | 12 | 0  |
| 木   | 11       | 21   | 10      | 11 | 0  |
| 金   | 11       | 22   | 15      | 5  | 2  |
| 土   | 5        | 7    | 7       | —  | 0  |
| 不明  | 1        | 1    | 0       | 0  | 1  |

Ⅱ 調査結果

(A) 全体 (111例), (B) 乳児 (61例), (C) 幼児・妊婦・成人 (50例) に区分してのべる。

(A) 全体について

1) 相談内容の概要

対象の年齢・健康問題などの分類により相談内容を示すと、表2のごとく、60%近くが乳児で占め、次は幼児18%，さらに妊婦10%，成人7%であった（表2）。

表2 相談対象の分類

| 分類       | 実数 (%)      |
|----------|-------------|
| 1 妊婦     | 11 (9.9)    |
| 2 乳幼児と産婦 | 4 (3.6)     |
| 3 乳幼児と妊婦 | 2 (1.8)     |
| 4 乳児     | 61 (54.9)   |
| 5 幼児     | 20 (18.0)   |
| 6 学童     | 2 (1.8)     |
| 7 成人     | 8 (7.2)     |
| 8 年齢不明   | 3 (2.7)     |
| 全数       | 111 (100.0) |

2) 電話相談前の保健婦とのかかわり

53人 (47.7%) が過去に何らかの形で保健婦とのかかわりのあったケースであり、かかわり方と

表3 過去における保健婦のかかわり

| かかわりの有無と内訳 |        | 人 (%)       |
|------------|--------|-------------|
| 有          | 家庭訪問   | 29 (26.1)   |
|            | 個別健康相談 | 10 (9.0)    |
|            | 事務所相談  | 10 (9.0)    |
|            | 衛生教育   | 4 (3.6)     |
|            | 集団検診   | 0 (—)       |
|            | 小計     | 53 (47.7)   |
| 保健婦のかかわり無  |        | 51 (45.9)   |
| 不          | 明      | 7 (6.3)     |
| 合計         |        | 111 (100.0) |

して最も多かったのは家庭訪問であった(表3)。家庭訪問の内訳は、新生児7，低体重児5，妊婦5，結核4，精神障害者3，障害児2，不明3として分類できる。

3) 特定の保健婦への指名

34人 (30.6%) が特定の保健婦名をあげてかけてきた。最も多かった保健婦は19件で、次いで3件，2件 (3名) などであり、指名された保健婦は11名であった(表4)。

4) 問題が発生してから電話までの期間

症状や問題の発生をどの時点とするかはむずか

保健婦の対応した電話相談の分析—その1

表4 指名のあった保健婦名と電話前のかかわり

| 保健婦名 | 総件数   | 過去にかかわった方法 |       |      |                          |
|------|-------|------------|-------|------|--------------------------|
|      |       | 家庭訪問       | 事務所相談 | 衛生教育 | その他                      |
| A    | 19    | 19         |       |      |                          |
| B    | 3     | 2          |       |      | 1 } 家庭訪問<br>と外来ク<br>リニック |
| C~E  | 6(各2) | 4          |       | 1    |                          |
| F~K  | 6(各1) | 4          | 2     |      |                          |
| 合計   | 34    | 29         | 2     | 1    | 2                        |

表5 問題発生から電話までの期間 ( ) 内は%

|           | 1日            | 2日<br>~1週    | ~2週         | ~1.5<br>月未満 | 1.5月<br>以上  | 不明           |
|-----------|---------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 全対象数 111人 | (100.0)<br>14 | (12.6)<br>35 | (31.5)<br>8 | (7.2)<br>10 | (9.0)<br>11 | (29.7)<br>33 |
| 妊婦        | 11            | 2            | 3           |             | 1           | 5            |
| 乳幼児と妊産婦   | 6             |              | 2           |             | 2           | 2            |
| 乳児        | 61            | 8            | 17          | 7           | 8           | 4            |
| 幼児        | 20            | 4            | 9           |             | 2           | 1            |
| 学童        | 2             |              |             |             |             | 2            |
| 成人        | 8             |              | 3           | 1           |             | 3            |
| 不明        | 3             |              | 1           |             |             | 2            |

しく、特に不安や心配で電話をかけてきたという例では、解釈によりかなり異なってしまいます。調査の不備も加わり不明が多くなってしまったが、表5のごとく、1日以内14件、2日~1週以内35件で期間の判断できた78件の62.8%に相当した。これに対し2週以上経過しているものは21件26.9%に相当した。

5) 電話相談前の他への相談実施状況

電話をかける理由となった問題について今回電話する前に、他の専門職に相談をしているかどうかを調べた(表6)。相談したもの30件27%、相談してないもの56件50%であった。相談した専門家としては医師又は病院21件、看護婦1件、保健婦7件、薬局1件であった。

6) 電話による問題の判断

電話における一回だけの会話で情報把握し判断をするわけであるが、これについて電話を受けた

表6 他への相談の有無 ( ) 内は%

| 対象区分     | 他への相談有        |              |              | 無            | 不明           |
|----------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|          | 現在            | 過去           | 小計           |              |              |
| 全対象 111人 | (100.0)<br>19 | (27.0)<br>11 | (50.4)<br>30 | (22.5)<br>56 | (22.5)<br>25 |
| 妊婦       | 11            | 3            | 0            | 3            | 5            |
| 乳幼児・妊産婦  | 6             | 2            | 0            | 2            | 2            |
| 乳児       | 61            | 7            | 9            | 16           | 38           |
| 幼児       | 20            | 2            | 2            | 4            | 10           |
| 学童       | 2             | 0            | 0            | 0            | 0            |
| 成人       | 8             | 4            | 0            | 4            | 1            |
| 不明       | 3             | 1            | 0            | 1            | 0            |

表7 電話だけで問題はわかりましたか ( ) 内は%

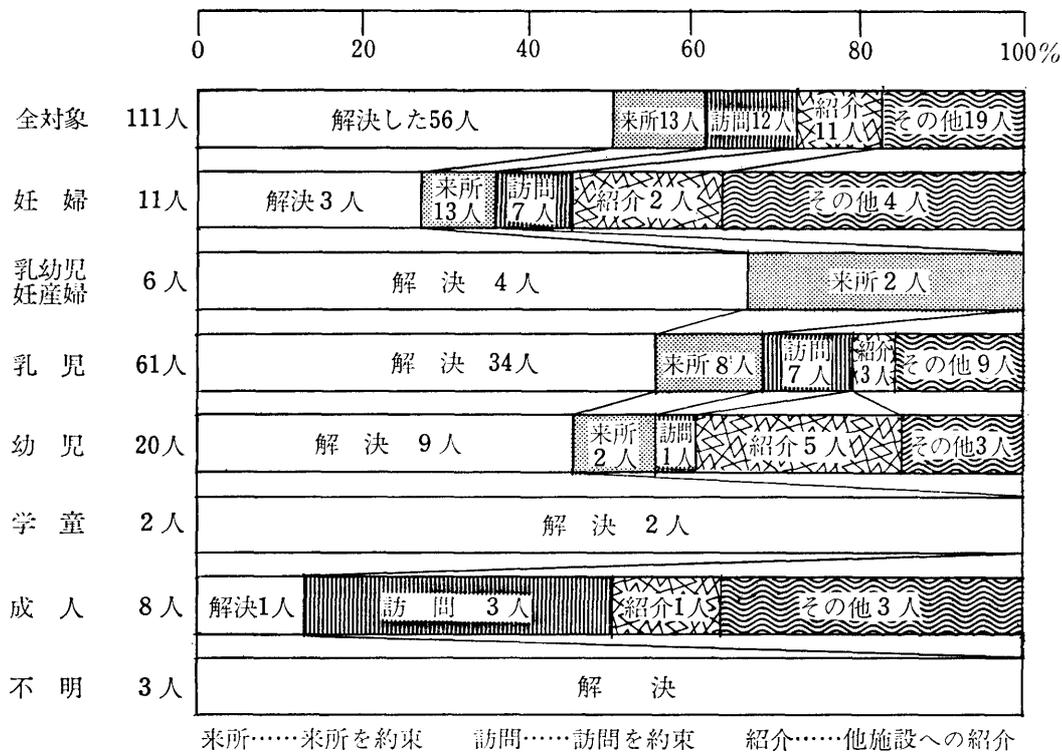
| 対象区分    | 総数              | はい           | いいえ          | 不明         |
|---------|-----------------|--------------|--------------|------------|
| 全対象数    | (100.0)<br>111人 | (87.3)<br>97 | (10.8)<br>12 | (1.8)<br>2 |
| 妊婦      | 11              | 9            | 2            | 0          |
| 乳幼児・妊産婦 | 6               | 5            | 0            | 1          |
| 乳児      | 61              | 54           | 6            | 1          |
| 幼児      | 20              | 19           | 1            | 0          |
| 学童      | 2               | 2            | 0            | 0          |
| 成人      | 8               | 5            | 3            | 0          |
| 不明      | 3               | 3            | 0            | 0          |

保健婦に電話だけで問題がわかったかどうか分類してもらった(表7)。87.3%は電話だけでわかったと答えた。わからなかった12件について詳しく調べてみると、不安な状態にある場合、助言に対する反応を知りたい場合、家庭環境を知りたい場合、身体変化を直接確認したい場合などであった。

7) 電話による解決状況

全体の50.4%は、「電話の指導で問題解決した」と相談を受けた保健婦が答えている。保健所への来所を約束した11.7%と家庭訪問を約束した10.8%とは、いずれもひきつづき保健婦によるサービスが計画されたものである。このほかに他施設への紹介、たとえばかかりつけ医や福祉事務所への相談を勧めたもの、再度電話をかけてくる約束のできたものなどである(図1)。

図1 対象区分別電話による解決状況



(B) 乳児について

1) 相談内容

新生児6, 1~3カ月19, 4カ月~1歳未満20であるが, 調査不備から不明16となった。相談をするきっかけとなった症状の有無を調べたところ, 症状のある場合は52 (85.2%) であり, 無い場合, すなわち授乳方法など育児の方法について

質問してきたもの9 (14.7%) で, 相談したい症状のあるものが多かった(表8)。

相談のもちかけ方としては, 表9のとおり, ③ 具体的質問をあげていたもの28(45.9%), ①問題としている状況(症状など)を説明し対応方法を全般的にきいてきたもの26 (42.6%), 残りの7 (11.4%) は, ①と③の両方であった。どのような

表8 乳児の月齢別相談数・きっかけとなる症状の有無

| 月 齢  | 総数 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 不明 |
|------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 対象数  | 61 | 6 | 6 | 5 | 8 | 4 | 6 | 3 | 2 | 3 | 1 | 0  | 1  | 0  | 16 |
| 症状有り | 52 | 6 | 5 | 3 | 6 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0  | 1  | 0  | 14 |

表9 相談の方法

| 全 数                | 61(12)名 |
|--------------------|---------|
| 1. 対応方法を全般的にきいてきた者 | 26( 4)  |
| 2. 1と具体的質問をあげた者    | 7( 3)   |
| 3. 具体的質問としてきいてきた者  | 28( 5)  |

( ) 内は医師への受診を実施中のもの

な質問の仕方と問題が持ちこまれるかということ  
は、相談技術としては極めて重要であるけれども、  
上記の分類は相談記録に記されたものの中から区  
分したものであるため、実情とのずれも予想され、  
再度調べてみる必要がある。

明らかに聞きたい事項をあげて質問してきた者  
35名について、質問項目と質問件数を整理した  
(表10)。最も多かったのは、離乳や授乳の方法な  
ど食に関するもので、とくに離乳に関するものは  
多かった。次に医療機関の利用について、たとえ  
ば受診の方がよいかという質問が多かった。

さらに表10を詳しくみると、授乳に関するもの  
でもミルクの与え方、混合栄養の方法、母乳不足  
かどうかの判断を質問したものなどが多い。また、  
砂糖湯や果汁の与え方など母乳やミルク以外のもの

のを初めて与える時の方法に関する質問が多かっ  
た。

受診方法については、医師にかかったほうがよ  
いかどうかの判断、どの標榜科目の医師にかかる  
べきかの判断などをきいてくるものが多かった。

## 2) 電話相談のきっかけとなった症状

表8の症状有りの群(52名)につき、主な症状  
を分類し表11のa~kにまとめた。分類方法は、  
電話相談時に必要となる技術を検討する都合を考  
えて育児指導項目に対応させた。

食に関するものが最も多く、17名で全対象61名  
の27.8%を占めた。次いで排泄13人21.3%、発育  
・発達8人13.1%、疾病・その他の徴候11人18.0  
%であった。

月令別区分が不備なため十分な検討はできない  
が、とりあえずわかっているものだけで傾向をつ  
かむと、新生児では授乳・排泄・泣くことについ  
ての相談、1~3カ月児では授乳・排泄・体重増  
加の問題、4カ月以降では発達の問題、疾病・事  
故などの問題が加わってくる。

診断名のついている段階のものは、脳性まひと  
突発性発疹の2件のみであった。

## 3) 問題が生じてから電話までの期間

乳児全体としては、2日~1週間ぐらいでかけ  
てきたものが最も多く28%、1日以内13%をふく  
めて、4割のものは1週間以内の早い時期にかけ  
ている。これに対し1か月以上も経ってからとい  
うケースも2割程度いた。なお、この調査では、  
調査の不備もあるけれども、問題の性質上正確な  
回答が得にくいケースも含まれ、不明が28%とな  
った(図2)。

育児指導項目別にみると、排泄に関するもので  
は短時日のうちにかけてきているのに対し、発  
育・発達、食に関するものでは1か月以上経過し

表10 質問項目と件数 (表9の2.3の35名分)

|                                         |                    |                    |         |   |
|-----------------------------------------|--------------------|--------------------|---------|---|
| 食                                       | 授乳方法等<br>〔9〕件      | ミルクの与え方            | 1(1)件   |   |
|                                         |                    | 粉乳の種類変更            | 1       |   |
|                                         |                    | 混合栄養の方法            | 1       |   |
|                                         |                    | 母乳の与え方             | 1       |   |
|                                         |                    | 母乳不足の判断            | 2       |   |
|                                         |                    | 母乳保存法              | 1       |   |
|                                         |                    | 抗生物質の母乳の影響         | 1       |   |
|                                         |                    | げっぷの出し方            | 1       |   |
|                                         |                    | 離乳の方法等<br>〔14〕     | 砂糖湯の与え方 | 1 |
|                                         | 果汁の与え方             |                    | 4       |   |
|                                         | 牛乳の与え方             |                    | 1       |   |
|                                         | みそ汁の作り方            |                    | 1       |   |
|                                         | 離乳食のすすめ方           |                    | 6(3)    |   |
|                                         |                    | 離乳開始時期             | 1(1)    |   |
| 排泄〔2〕                                   | 浣腸の方法              | 2                  |         |   |
| 清潔〔1〕                                   | 洗髪の適否              | 1                  |         |   |
| 環境づくり〔2〕                                | 室温調整               | 1                  |         |   |
|                                         | 犬や線香の影響            | 1                  |         |   |
| 保健・利<br>用<br>医<br>療<br>・<br>福<br>祉<br>施 | 医療機関<br>〔9〕        | 受診の必要性の有無          | 3       |   |
|                                         |                    | 受診の方法              | 3(1)    |   |
|                                         |                    | 転医希望               | 2(2)    |   |
|                                         | 保健シ<br>ステム<br>〔3〕  | 検査の必要性の有無          | 1(1)    |   |
|                                         |                    | 保<br>婦<br>健<br>〔3〕 | 健診の受け方  | 1 |
|                                         |                    |                    | 予防接種    | 2 |
| その他〔1〕                                  | 保<br>婦<br>健<br>〔3〕 | 今後の相談の受け方          | 1       |   |
|                                         |                    | 訪問希望               | 2       |   |
| その他〔1〕                                  | 旅行時の注意             | 1                  |         |   |

( )内は受診中のものの再掲

表11 電話のきっかけとなった症状区別・電話までの期間・質問内容

| きっかけとなった症状・問題                        | 総数<br>※1 | 症状・問題が生じてから<br>電話までの期間                         |          |    |            |            |    | 電話時の質問内容 ※2 |       |              |    |       |         |       |     |     |           |                                  |
|--------------------------------------|----------|------------------------------------------------|----------|----|------------|------------|----|-------------|-------|--------------|----|-------|---------|-------|-----|-----|-----------|----------------------------------|
|                                      |          | 1日                                             | 2日<br>1週 | 2週 | 1.5月<br>未満 | 1.5月<br>以上 | 不明 | 授乳          | 離乳    | 排泄           | 清潔 | 環境づくり | 医療施設の利用 | 母乳の利用 | 保健婦 | その他 | 対応策全般     |                                  |
|                                      |          | 人                                              | 人        | 人  | 人          | 人          | 人  | 件           | 件     | 件            | 件  | 件     | 件       | 件     | 件   | 件   | 件         | 人                                |
| 食<br>乳                               | a        | 1人<br>1(1)<br>1(1)<br>1(1)<br>1<br>1<br>2<br>3 |          | 1  |            | 1          | 1  |             | 1     |              |    |       |         |       |     |     |           | 1(1)<br>1(1)<br>1<br>1<br>1<br>2 |
|                                      | b        | 6(1)                                           |          | 2  | 2          | 1          | 1  |             | 1     | 1(1)         |    |       |         | 1     |     |     | 3         |                                  |
|                                      | 小計       | 17(4)                                          | 1        | 5  | 3          | 5          | 1  | 2           | 3     | 2(2)         |    |       |         | 1     |     |     | 11(2)     |                                  |
| 排<br>泄                               | c        | 1<br>4(1)<br>1                                 | 1        | 3  |            |            |    | 1           | 1(1)  | 1            |    |       | 1       |       |     |     | 1<br>1    |                                  |
|                                      | d        | 3<br>1                                         |          | 1  | 1          |            |    | 1           |       |              | 2  |       |         |       |     |     | 1<br>1    |                                  |
|                                      | e        | 2(1)<br>1                                      | 2<br>1   |    |            |            |    |             |       |              |    |       |         |       |     |     | 2(1)<br>1 |                                  |
| 小計                                   | 13(2)    | 4                                              | 6        | 1  |            |            | 2  | 1(1)        | 2     | 2            |    |       | 1       |       |     |     | 7(1)      |                                  |
| 発<br>育・<br>発<br>達                    | f        | 4(1)<br>1                                      |          | 2  |            | 1          | 1  | 1           | 1     | 1            |    |       | 1       |       |     | 1   | 3(1)      |                                  |
|                                      | g        | 1(1)<br>1                                      |          |    |            |            | 1  | 1           |       |              |    |       | 1(1)    |       |     |     | 1         |                                  |
|                                      | h        | 1(1)                                           |          |    |            |            | 1  |             |       |              |    |       | 2(2)    |       |     |     |           |                                  |
| 小計                                   | 8(3)     |                                                | 2        |    | 1          | 3          | 2  |             | 2     |              |    | 1     | 3(3)    |       | 1   |     | 4(1)      |                                  |
| 疾<br>病<br>そ<br>の<br>他<br>の<br>徴<br>候 | i        | 2<br>1<br>1                                    | 1        |    |            | 1          |    | 1           | 1     |              |    |       |         |       |     |     | 1         |                                  |
|                                      | j        | 1                                              |          |    |            |            |    | 1           |       |              |    |       | 1       |       |     |     |           |                                  |
|                                      | k        | 1<br>1<br>2(2)<br>1(1)<br>1                    |          | 1  | 1          |            |    | 1           |       | 1(1)<br>1(1) |    |       | 1(1)    |       |     |     | 1<br>1    |                                  |
| 小計                                   | 11(3)    | 2                                              | 2        | 1  | 2          |            | 4  | 1           | 2(2)  |              | 1  |       | 3(1)    |       |     |     | 3         |                                  |
| 育<br>児<br>不<br>安<br>等                | l        | 3                                              |          |    | 1          |            | 2  |             | 1     |              |    |       |         |       | 2   |     | 1         |                                  |
|                                      | m        | 9                                              | 1        | 2  | 1          |            | 5  | 4           | 2     |              | 1  | 1     | 1       |       | 1   |     |           |                                  |
|                                      | 小計       | 12                                             | 1        | 2  | 2          |            | 7  | 4           | 3     |              | 1  | 1     | 1       | 2     | 1   |     | 1         |                                  |
| 合<br>計                               | 61(12)   | 8                                              | 17       | 7  | 8          | 4          | 17 | 9(1)        | 11(4) | 2            | 1  | 2     | 8(4)    | 2     | 3   | 1   | 26(4)     |                                  |

※1 ( )内は医師に受診したものの再掲

※2 授乳からその他までは質問のあった延件数、対応策全般の項は実人員である。なお、延件数の算出法は表10の細項目による

保健婦の対応した電話相談の分析—その1

図2 問題が生じてから電話までの期間

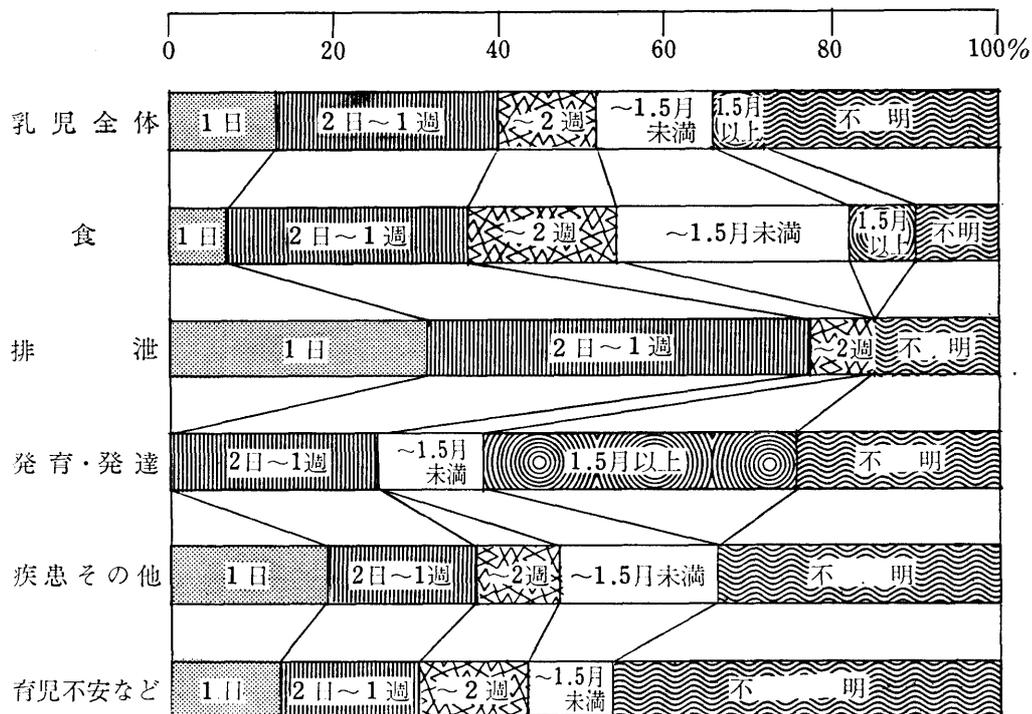


図3 電話相談前の他への相談の有無

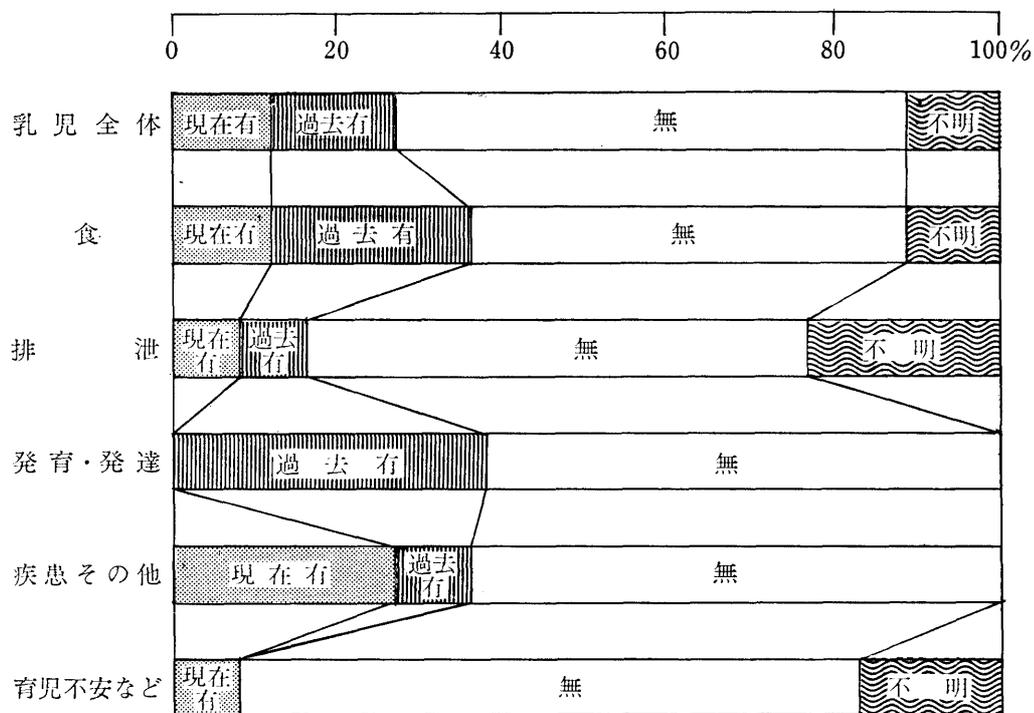
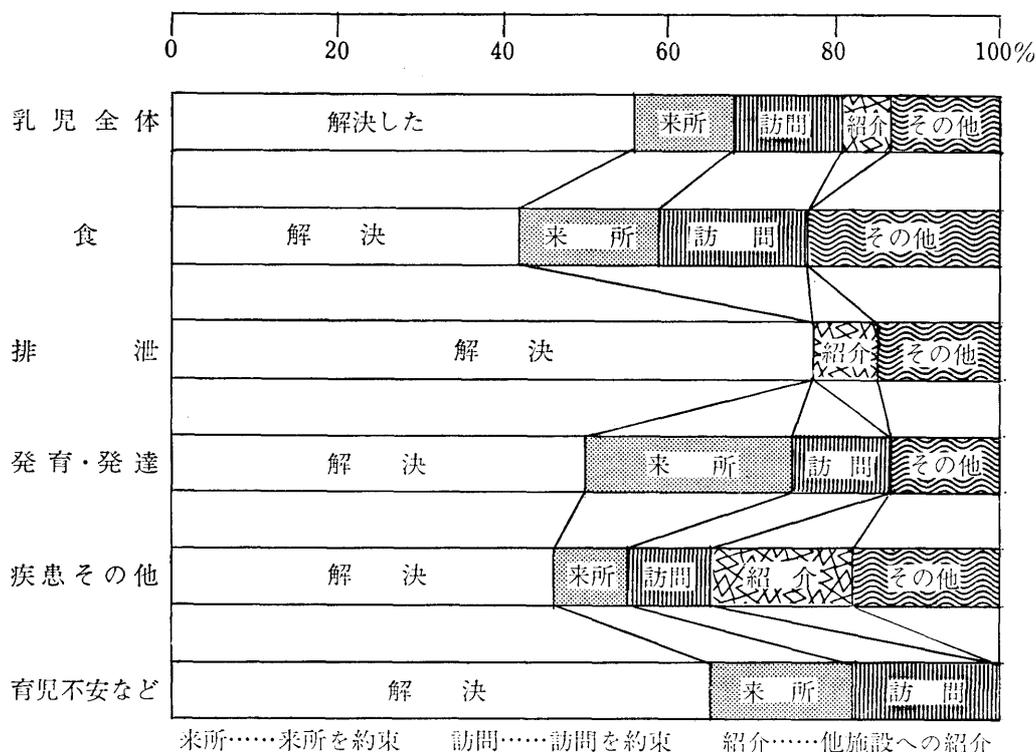


図4 電話相談による解決状況



てからかけたものの占める率が高い傾向にある。電話相談のきっかけとなる症状のない場合や育児不安でかけてきているような場合には、不明となるケースが多かった。

なお、この期間についての判断は電話をかけてきた人が行なったものである。

#### 4) 電話相談前の他への相談状況

26%が電話をかけた問題について他の専門職と相談していた。医師への相談が最も多く21%で、電話をかけた時点でも受診を続けていたものもあった(図3)。

項目別では、排泄に関する相談をしてきたものは、他へ相談していたケースが比較的少なく、発育・発達や食に関する相談では多くなっていた。

また、育児不安など特に症状のない場合では、他へ相談したことの少ないケースが多かった。

#### 5) 電話相談による解決状況

電話だけで解決したものは、55.7%であった。項目別には、排泄の相談は解決したものが多く、食や疾患などの相談が少ない(図4)。

保健婦の継続的にかかわりが計画されたものは、全体で24.5%となり、食35.2%、発育・発達37.5%、育児不安など33.4%と多く、逆に排泄については全くなかった。

#### (C) 幼児・妊婦・成人について

##### 1) 幼児についての相談内容

総数が20人と少なかったが、電話のきっかけと

保健婦の対応した電話相談の分析—その1

表12 幼児の電話相談のきっかけとなった問題

| 総数                                                     | 20人         |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| 1. 加療中の幼児の問題<br>a. ダウン症候群<br>b. むし歯                    | 2<br>1      |
| 2. 身体の症状<br>a. 発熱<br>b. 鼻出血                            | 4<br>1      |
| 3. その他の身体異常<br>a. 0脚                                   | 1           |
| 4. 行動異常<br>a. 夜こわがる・指しゃぶり<br>b. かんの虫・おこる・妹をける<br>c. 頻尿 | 1<br>1<br>1 |
| 5. 事故<br>a. 転落<br>b. 誤飲<br>c. 打撲                       | 1<br>2<br>1 |
| 6. 他の病人と関連した問題<br>a. 結核の問題                             | 3           |
| 7. 生活環境の変化<br>a. 転入                                    | 1           |

表13 幼児の相談における質問内容

| 総数       | 20人                                                           |                        |
|----------|---------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1 対策全般   | 6                                                             |                        |
| 2 質問事項あり | 14                                                            |                        |
| 質問内容     | a. 食—①食事・牛乳の与え方                                               | (1)                    |
|          | b. 清潔—①入浴の可否                                                  | 1                      |
|          | c. 発達—①言葉                                                     | (1)                    |
|          | d. 保健・医療システムの利用—<br>①予防接種<br>②受診の必要性<br>③医師の選び方・変更<br>④検査のうけ方 | (1)<br>2<br>3<br>2+(1) |
|          | e. 医学的知識の解説—<br>①検査成績<br>②服薬の見通し<br>③薬の副作用                    | (1)<br>(2)<br>(1)      |
|          | f. 応急処置—<br>①誤飲(正露丸・石けん)                                      | 2                      |
|          | g. 教育—①障害児の就学                                                 | (1)                    |
|          | h. その他—①はりの効果                                                 | (1)                    |

( )内は重複集計したもの

なった症状・問題を整理してみたところ、表12のごとく七項目に大別できた。疾病に罹患し医師による治療中の幼児の問題をまず拾いあげ、その残

表14 妊婦の電話相談のきっかけとなった症状や問題

| 症状や問題                                                                                          | (総数 11名)                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1. 症状<br>(すでに医師にかかったもの)<br>a. 頻尿・しびれ<br>b. 心雑音<br>c. 骨盤位<br>(その他)<br>d. つわり<br>e. 下腹痛<br>f. 破水 | 1<br>1<br>1<br>1<br>1<br>1 |
| 2. 家族の他の病人と関連した問題<br>a. 百日咳                                                                    | 1                          |
| 3. 不安など<br>a. 双胎について心配<br>b. 特に問題はない<br>c. その他                                                 | 1<br>3<br>1                |

表15 妊婦の質問項目(総数11名)

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| 1. 対策全般                    | 4人       |
| 2. その他                     | 7        |
| a. 日常生活—①全般<br>②喫煙         | (1)<br>1 |
| b. 出産—①準備品                 | (1)      |
| c. 保健医療システムの利用<br>—①受診の必要性 | 1        |
| d. 医学的知識—①レントゲン検査<br>②百日咳  | 1<br>1   |
| e. その他                     | 3        |

( )内は重複集計したもの

りを表12の項目2から項目7までに分類した。最も多かったのは、発熱などの症状であった。次に家庭内での事故、行動の異常が多かった。さらに保健婦が家庭訪問をしている結核患者の家族である幼児のツベルクリン検査などについての相談も多かった。

表13は、電話相談の中で出された質問事項を整理したものである。質問事項をあげずに対策をきいてきたもの6人、残りはaからhまでの質問をし、とくに医師への受診など保健・医療システムの利用に関するものが多かった。誤飲については、直ちに電話をかけて応急処置を質問しているのが特徴的である。

2) 妊婦の相談内容

全部で11名であったが、電話をかけるきっかけとなった症状のあったもの6名で、表14の1のa～fまでの症状があげられた。このほか家族に百日咳の子供がいて妊娠への影響などを質問してきたもの、特に症状や問題があるのではないが摂生

法やX線検査の母体への影響について聞いてきているものが含まれた。

相談の中で出された質問は例数が少ないので、十分整理することはできないが、今回出た質問は表15のとおりである。

### Ⅲ 考 察

#### 1 電話相談の位置づけ

今回の調査では、乳幼児を持つ母親が中心であった。また、過去に保健婦とかかわりのあったものの占める率が46%と高く、さらに今回の電話をきっかけとして保健婦の継続サービスが組み込まれたものも22%に相当した。これらのことから、今回とりあげた保健所の電話相談は、保健婦が実施した家庭訪問など地区への個別の活動の一部としてとらえる必要がある。

電話相談にみられる需要は、実施した他の活動によって導き出されるのは当然であろうが、本調査でとりあげたものは、保健婦のパーソナルな関係に基づき住民が電話によって問い合わせをしたというケースがかなりの比率を占めている。とくに、保健婦の個人名をあげてかけてきている様子をよく調べてみると、特定の保健婦に偏っている面もあり、保健婦の働きかけの方法によって電話に現われる需要が異なることが容易に理解できる。したがって、この保健所の例では、電話相談に関するデータは単独に評価するのは適切ではなく、むしろ地区活動の一部あるいは一側面と考えるべきことが確認できる。

また一方、電話相談においては電話だけで完結できるサービスとすることもできる部分もあることは、本調査結果からも明らかである。したがっ

て、家庭訪問などの地区活動と直接結びついたものと、電話のみで完結させるべきものとを区別しながら、電話相談を日常業務の中に位置づけていく必要がある。

#### 2 相談内容からみた保健婦の役割

相談内容は次の1)～3)に大別できる。

1) 相談時の症状や問題、質問、いずれの側から検討してみても、授乳・離乳、排泄、清潔、育児環境づくりなど母親が育児をしていくうえで、初めて新しい食品を食べさせるとか、発熱や便の変化があるとか少し複雑な問題に直面した時に助言を求めてきているケースが主体である。また、これらの中には医師にかかっているもの、その問題で医師など他の専門職に相談したものなどが2～3割ふくまれているけれども、その問題だけでは通常の外来診療の対象とはならない育児方法の相談が中心である。

2) 保健医療施設の利用方法についての判断と助言を求めてきたケースは、質問事項を持って電話をかけてきたものの42%を占めた。とくに医師へのかかり方が多く、これは医師など専門職と住民との中間に位置し、第三者としての役割をもつことのできる保健婦への住民からの期待として重要である。

3) 電話時にはとくに症状や問題があるという

#### 保健婦の対応した電話相談の分析—その1

わけではなく、育児方法だけを質問してきたものが2割近くあった。これらはいずれも質問事項が多く、なかには育児不安という状態が推察できるケースもあった。

以上の3群についてはいずれも看護の立場からの対応が極めて有効な対象である。

今回の調査では、他の職種への相談状況を調べてみたが、最も多かった医師についてみると、症状があり受診していても患児についての育児方法を質問してきたり、受診前にその必要性の判断を求めてきたりしている。したがって、今回明らかにされた相談内容については、他職種の分担すべきものの代替や補ないではなく、保健婦へ相談が持ちこまれる必然性がそれぞれ十分あるものだと考え、その需要に応えられる体制と技術とを準備

する必要がある。このような需要への対応が、我国の実情を反映したヘルスケアシステムの入口における保健活動として大きな意義を有する。

なお、本調査では電話相談における技術の問題は検討しなかった。電話だけで問題がわかったかどうかについての担当者の判断などは、そのまま持ちかけられた問題の特質とみなすことはできず、保健婦側の問題意識なども検討しなくてはならない。本報では技術の問題は今後の課題として指摘しておく。

(1980・6・12受理)

#### 参考文献

- 1) 小林富美栄, 平山朝子ほか「プライマリー・ヘルスケアの考え方」日本看護協会調査研究報告No. 11 1979: 日本看護協会

(別 添)

電話相談調査票

千葉大・看護学部社会保健学講座 (1978)

相談・依頼事項のメモ： 昭和 年 月 日 曜日 (午前・午後)

電話を受けた人 ( )

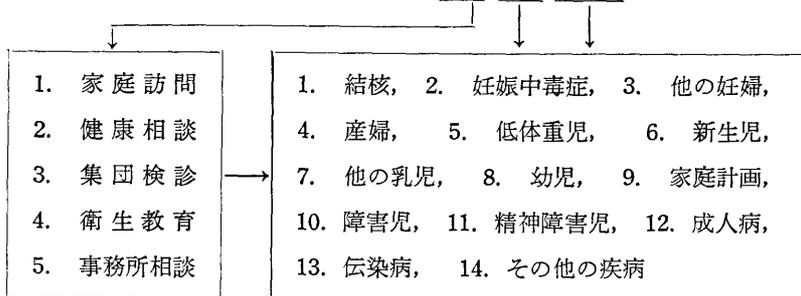
指名の有無・ 有 ( ), 無, その他 ( )

対象の住所： 町・村名 ( ), 不明

電話をしてきた人： 対象との続柄 (本人, \_\_\_\_\_)

対象の氏名・性 : 氏名 (\_\_\_\_\_, 不明) 性 (男・女)

対象と保健婦とのこれまでのかかわり： 有・無・不明 ( )



どのくらいの期間・何回ぐらいかかわったケースか。

( )

電話だけで問題が十分わかりましたか。 はい ・ いいえ ・ その他

「いいえ」の場合, どんなことをもっと知りたいと思いましたか。

( )

今回の電話に対する処置

- 1. 回答し, 解決した。
- 2. 来所してもらうよう約束した。
- 3. 保健婦が訪ねることにした。
- 4. 他の職種・施設を紹介した。
- 5. その他 ( )

この相談は問題が発生してからどのくらい経っているか ( )

この相談の前にどんな人 (機関名) に相談しているか ( )

## An Analysis of Telephone Consultations Given by Public Health Nurses - Case 1 -

Asako Hirayama\*

Health consultations that public health nurses give on the telephone at public health centers and in rural health centers (city, town or village offices) are very important as the point of entry into the health care system. Thus if we analyze the contents of these telephone consultations we can determine what kind of primary health care is mostly needed in our country.

With this in mind, we carried out a content analysis of the telephone consultations at one public health center.

We selected 111 telephone consultations that public health nurses gave between June-September 1978 and analyzed their contents in terms of caller's age, the type of health problem discussed, record of public health service received in the past, intention of continuing the use of such service after the call, record of consulting a physician before the call, etc.

The results : (1) 90% of the calls were from pregnant women or mothers with infants, seeking advice mainly on the method of rearing infants ; (2) many callers specifically sought some advice from public health nurses whom they already knew personally ; (3) 50% of the callers were able to solve their problems on the phone, while 22% planned to have a nurse visit them or come seek some advice in person ; and (4) 27% of the callers had seen a doctor before calling and even though they received the medical treatment, they still had some uncertain uneasiness for the treatment they were getting, so they sought some advice from public health nurses about how to manage their daily living activities and methods of infant rearing.

The public health nurses at the health center we studied are effectively using the telephone consultation service as part of their activities in their assigned areas. In future we will have to study other cases and clearly define the primary health care that public health nurses are called to perform. Furthermore, with regard to the needs for telephone consultation service, since we now have a framework to work with in describing in detail the problems that are taken up in telephone consultations, we can apply it to other cases and carry out an analysis of health needs.

---

\* The Dept. of Community Nursing, School of Nursing, Chiba University.