

いつでも子育てほっとライン

平成23年度報告書



いつでも子育て **ほっ** とライン

フリーダイヤル 0120-462-110

専用の電話相談員が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、発達のおくれ等、子育てに関するあらゆる不安・悩みをご相談下さい。

平成24年10月

大分県こども・女性相談支援センター

はじめに ～「いつでも子育てほっとライン」に寄せて

いつでも これは24時間365日の意味。夫がいないときや子どもが寝てからというのが普通だが、そばで子どもが大泣きして「こんな時間にいいですか？泣き止まないんです！」ということもある。架けたいときに架けられるという利点は大きく、これが市町村単位ではできない。0120-462-110（よろず110番）という番号の覚えやすさとフリーダイヤル化により、2年目の23年度には相談件数も大幅に増加している。いつでも、何でもというこの電話のよさが県民に浸透しつつある。

子育て 電話からは子育て奮闘中のママ（ときにはパパ）の悲鳴が聞こえる。いまや『孤育て』と言われるぐらいママの不安感が大きく、現実の育児は育児書の知識だけでは間に合わない。また、近所づきあいの希薄さも伺え、「ママ友とのつきあい方が分からない」といった強い孤独感が訴えられる。そして相談内容は、夫のこと、義父母のこと、保育園のこと、PTAと広範囲に及んでいく。

ほっと 子育てに追い詰められ、絶望的になったときに発せられるのが「この子が可愛く思えない、叩いてしまいそう（叩いてしまった）」という言葉だ。相談員はよく話を聞いて気持ちを解きほぐしていく。「自分のとこだけじゃないと分かってほっとした」とか「聞いてもらってありがたかった、ちょっと楽になった」と笑い声が聞こえれば相談員冥利に尽きるが、そこに至るには2、30分、長いときは60分という時間が必要である。

ライン そして最後には「いつでも電話してくださいね」と言って明日につなげている。そのため多くのリピーターもいるし、県外からの相談もある。もちろんうまくいくケースばかりではなく「相談員さんの言うように子どものよいところを探そうとしたがダメだった」というのもあり、「ではまた一緒に考えましょう」ということになる。顔がわからない気安さという電話相談のよさが気持ちをつなぎとめている。

今回、平成23年度の年間**2359**件を分析しました。簡単なものから深刻なものまで、まとめて大きく分類しましたが、内実は1件1件微妙に違います。臨機応変の対応は12人のベテラン相談員の力量にかかっています。

この報告書が同じ児童相談に関わる人たちの参考になれば幸いです。

大分県こども・女性相談支援センター 所長 石川伊知郎

目 次

	ページ
○ はじめに ～ 「いつでも子育てほっとライン」に寄せて	(1)

目 次

○ 「いつでも子育てほっとライン」電話相談の概要

1 相談件数及び相談者の分類	1
2 電話相談の分類	
(1) 厚生労働省相談分類による相談件数	1
(2) 相談者の心情に沿った分類	2
(3) 分類の考え方	3
(4) 具体的な相談内容	4
3 相談の分析	
(1) 月別・曜日別件数と時間帯別件数	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) 市町村別相談件数	7
(6) 虐待に繋がる相談	8
4 相談の効果	9
5 その他	9

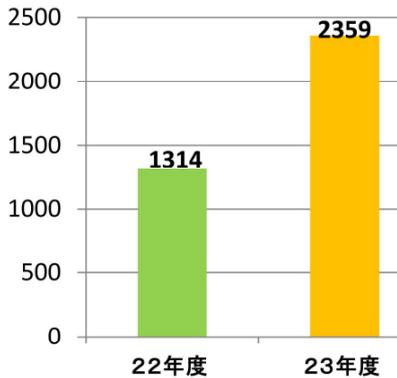
○ 相 談 事 例

一 覧	1 0
A 子育ての方法等についての問い合わせ	
No.1 赤ちゃんの授乳後の様子が心配	1 1
No.2 赤ちゃんの夜泣きがひどい	1 2
No.3 トイレトレーニングがうまくいかない	1 3
No.4 小さい子どもを預かってくれるところはないだろうか	1 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	
No.5 発達障がいの子どもの対応で疲れ果てている	1 5
No.6 子どもが言うことを聞かない	1 6
No.7 急に赤ちゃん返りして困っている	1 7
No.8 父親として子どもとどのように遊べばよいか分からない	1 8
No.9 孫達が兄妹喧嘩ばかりして困っている	1 9
No.10 息子が家のお金を盗った、近くの店のオモチャも盗んでいた	2 0

No.1 1	子どもがいじめられている	2 1
No.1 2	子どもが不登校なので、親としてどう接したらいいか	2 2
No.1 3	息子が悪い友達と付き合い、注意すると暴れる	2 3
No.1 4	娘が無断外泊する	2 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		
No.1 5	子どもに愛情がもてない	2 5
No.1 6	つい子どもを激しく叱ってしまう、叩いてしまうこともある	2 6
No.1 7	仕事と育児に追われて疲れた	2 7
No.1 8	夫は疲れたと言って育児を手伝わない	2 8
No.1 9	祖父母は子どもに甘く、育児に口を出す	2 9
No.2 0	ママ友からはじかれている	3 0
D 緊急対応が必要と判断されるもの		
No.2 1	生活が苦しく、3人の子どもを育てられない	3 1
No.2 2	近くの家から子どもの泣き声が聞こえる	3 2
E その他		
No.2 3	いたずら電話	3 3
○	まとめにかえて	3 5
○	<参考>主な相談機関等一覧	3 7

「いつでも子育てほっとライン」電話相談の概要

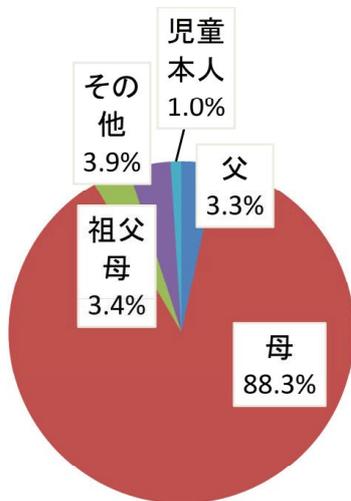
1 相談件数及び相談者の分類



「いつでも子育てほっとライン」は平成22年度から始まり、初年度の相談件数は1,314件であったが、平成23年度は、フリーダイヤル化したこともあり、2,359件と大幅な伸びを示した。

※ これとは別に中央児童相談所として虐待対応のため、24時間・365日電話を受け付けており、その中で、養護、障害等の相談もされている（件数は下表のとおり）。

今回は、いつでも子育てほっとライン（電話番号0120-462-110）の分析を行うものである。

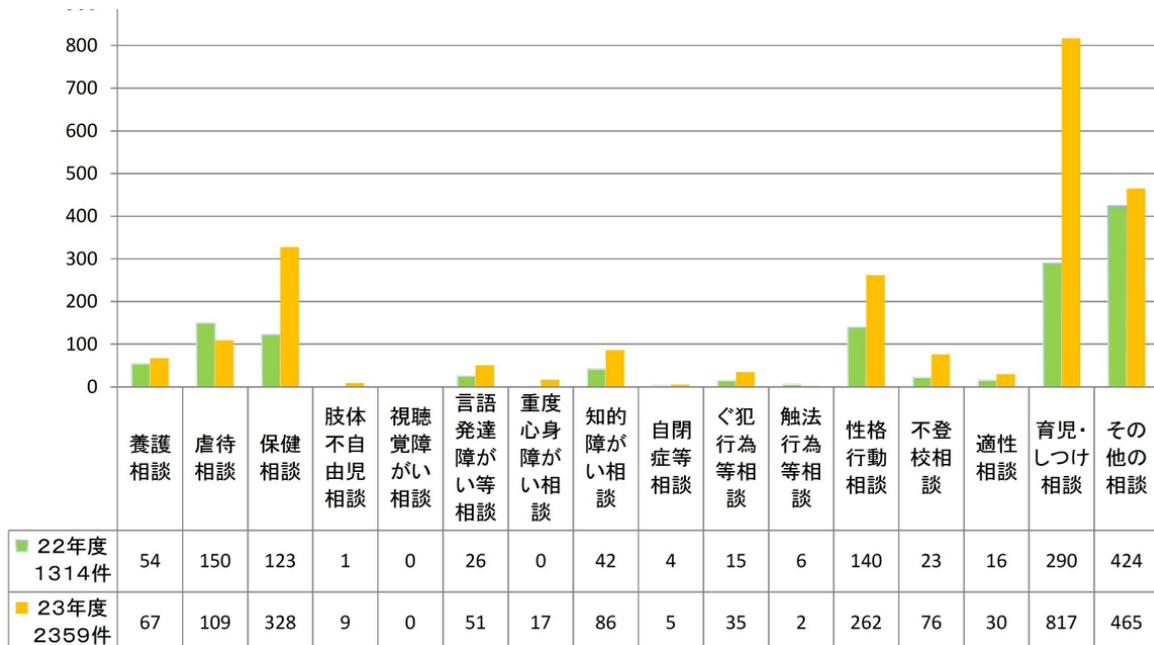


年 度	21	22	23
いつでも子育てほっとライン相談件数	—	1,314	2,359
中央児童相談所の電話相談件数	1,232	1,192	785
合 計	1,232	2,506	3,144

- ①相談者の内訳を見てみると母からの相談が全体の9割弱と圧倒的であり、父からの相談割合は全体の3%程度である。
- ②このことより、現在でも家庭での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・育児に苦悩している母親が多数存在していることが伺える。
- ③子育て中の母親を孤立させないためにも、父親の更なる育児参加を進める必要がある。

2 電話相談の分類

(1) 厚生労働省相談分類による相談件数

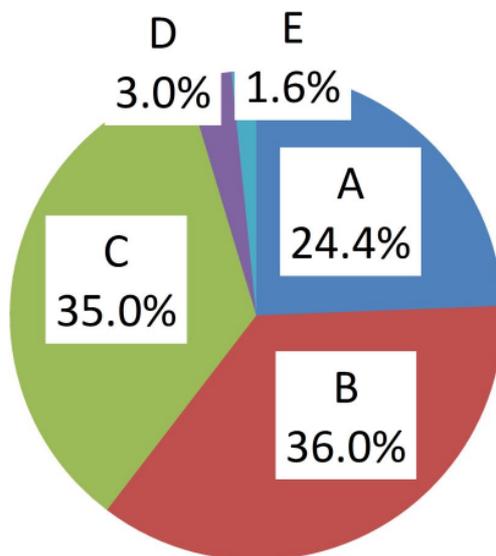


- ①最も多いのは、育児・しつけ相談で、全体の35%である。
- ②以下、その他の相談20%、保健相談14%、性格行動相談11%と続く。
- ③前年度（平成22年度）と比較すると、全体の相談件数が8割増えており、中でも育児・しつけ相談、保健相談の増加が目立っている。

(2) 相談者の心情に沿った分類

- ①厚生労働省の相談分類では相談者の心情が見えにくいため、2359件の相談を相談者自身の意図・心情に沿って再分類を行った。
- ②分類と件数・割合は以下のとおりである。更に、中分類毎に具体的な主訴に分類した。

	大分類	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	子育ての方法	575	24.4%
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 なって考える	発達	119	5.0%
		しつけ	582	24.7%
		交友関係	148	6.3%
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＝傾聴に徹し慰め、励ます	子育て不安	176	7.5%
		家族関係	237	10.0%
		孤立感	68	2.9%
		疾病等	345	14.6%
D	緊急対応が必要と判断されるもの	児相への通告	71	3.0%
E	その他	その他	38	1.6%
			2359	100%



(3) 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。

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。
- ・例えば相談件数の最も多い「言うことを聞かない」は主に保育園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についてや、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子どもの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、逆に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、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いため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。

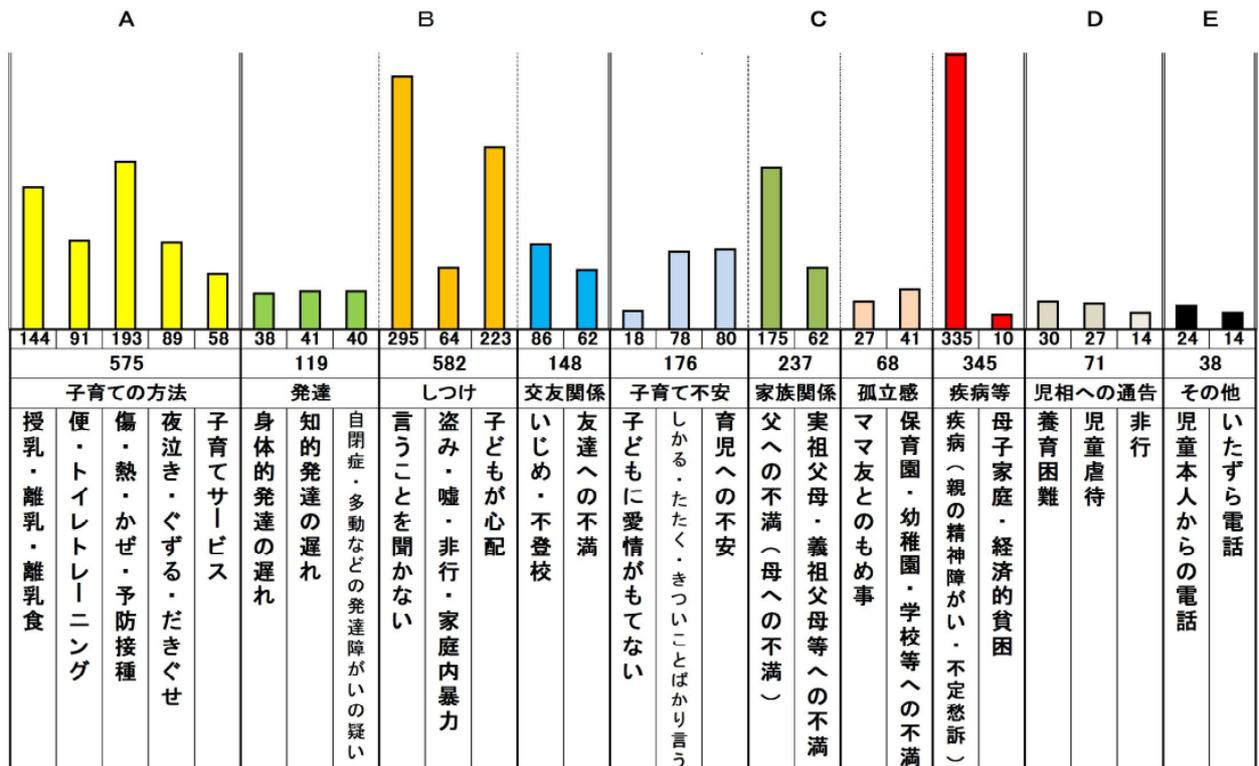
D 緊急対応が必要と判断されるもの

- ・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、子どもになりすました性的ないたずら電話などが見受けられる。

(4) 具体的な相談内容



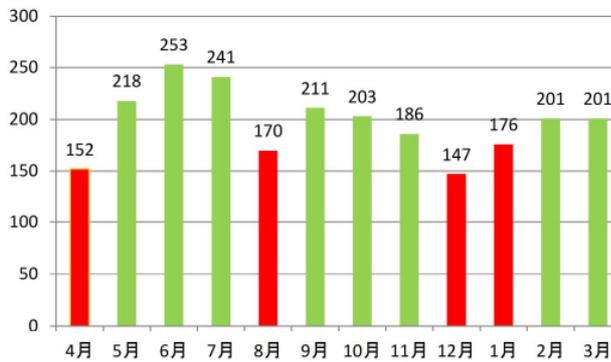
- ・相談の内容として最も多いのは「しつけ」の582件であり、兄弟喧嘩やイヤイヤ期及び反抗期の子どもへの対応、その逆におとなしい性格の子どもの心配、嘘をつく子どもにどう対応したらいいかなどという問い合わせである。
- ・次に多いのは「子育ての方法」の575件で、主に乳幼児期の児童の健康や体調、行動等が心配だという相談であり、大人と異なる乳幼児の体調や生活リズム等について助言している。ごく基礎的と思えるような質問も多くあり、育児経験に乏しく身近に相談できる相手がいないう状況が伺える。
- ・他にも子どもと友達の関係について心配する「交友関係」、子どもというよりも親自身(特に母)が問題を感じている「家族関係」「子育て不安」「孤立感」に関する相談も多い。
- ・「疾病」は「母親が精神障がいや発達障がいであり、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、345件に上る。実際には、その大部分が「リピーター(※)からの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。

※リピーター：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

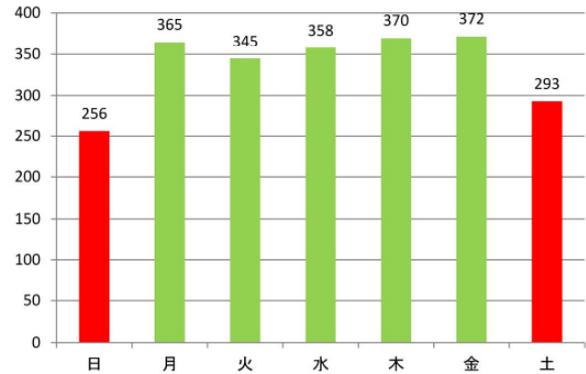
3 相談の分析

(1) 月別・曜日別相談件数と時間帯別相談件数

◎月別相談件数

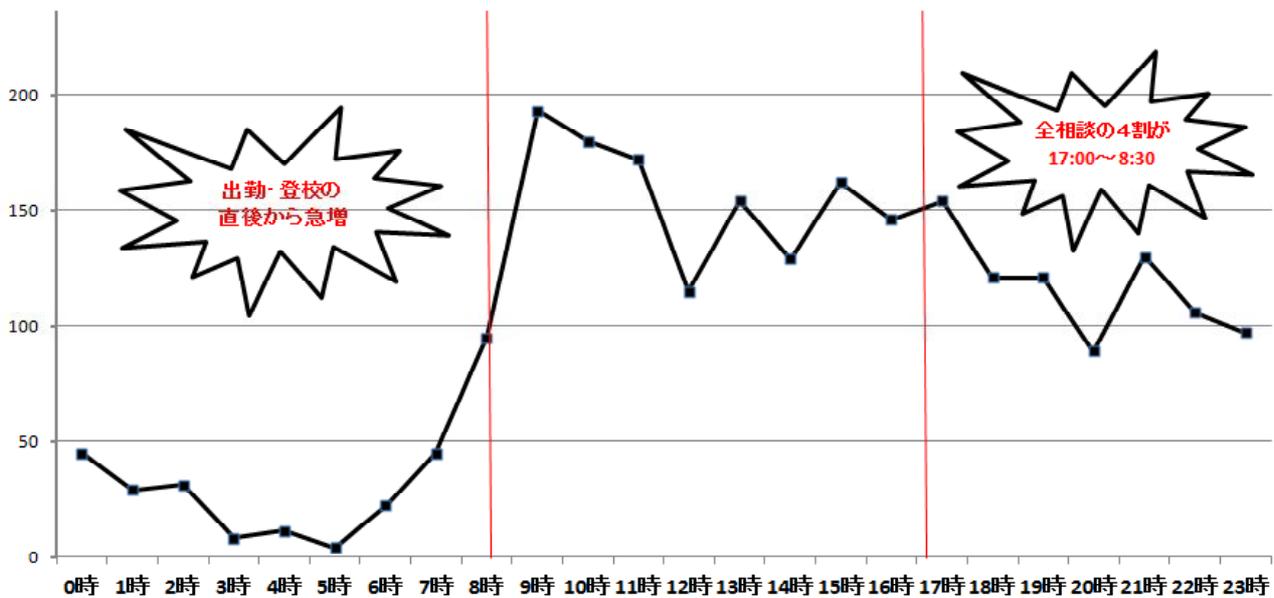


◎曜日別相談件数



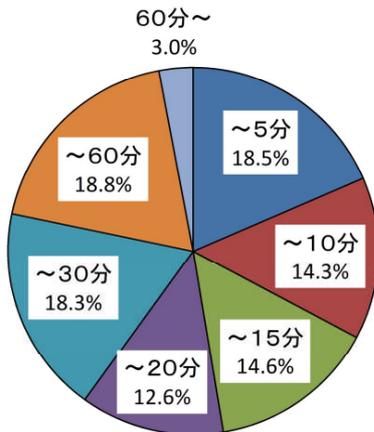
- ① 学校が休みとなる4, 8, 12, 1月が他の月より少なく、また土曜日、日曜日の電話が他の平日に比べて少ないという特徴が見られる。また、時間帯別の表を見ても8時過ぎからの日中に相談電話が集中している。このことから相談者の9割を占める母親は子どもや夫の出勤・登校で家が留守となるのを待って相談電話を架けてきている傾向が伺える。夜21時にピークがあるのも、家事が一段落し子どもが寝てから架けているものと推察される。
- ② 相談電話の4割は友人等にも相談しにくいであろう時間外のものであるが、6割の相談電話は日中の時間帯の相談である。このことから育児について日中にも相談する相手が少ない、あるいは相手がいないという母が多数存在している事が伺える。
- ③ 時間外において「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関係機関においても相談者（特に母親）の不安の受け皿となれるようお願いしたい。このため、本センターにおいても相談の内容や傾向等の情報提供を行うなど、関係機関と連携を強化していきたい。

◎時間帯別相談件数

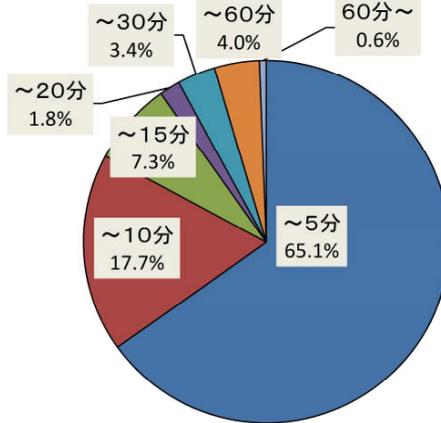


(2) 相談所要時間

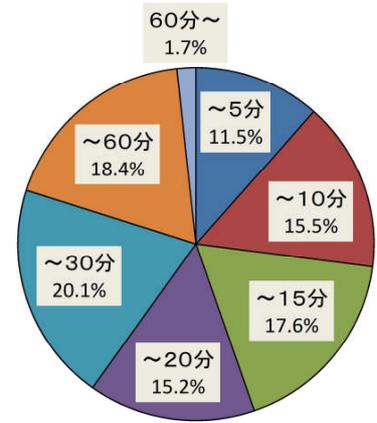
◎平均相談時間内訳



◎「保健相談」相談時間内訳



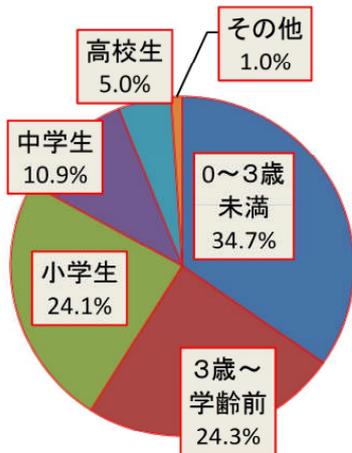
◎「育児・しつけ」相談時間内訳



①相談時間の平均は1件につき約21分ほどである。

②「保健相談」では8割強の相談時間が10分以内だが、「育児・しつけ相談」では半数以上の相談が20分を超えるなど、相談時間が長くなる傾向が見られる。

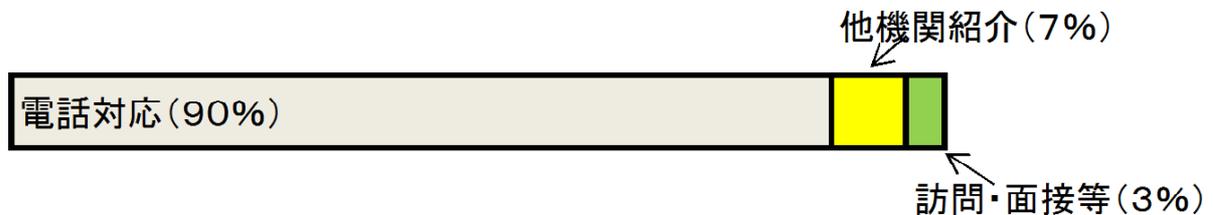
(3) 相談のあった児童の学籍別内訳



①「0~3歳未満」についての相談が最も多く、以下年齢が増すにつれ相談が少なくなっている。

②これは、最も多い「育児・しつけ」に関する相談の大部分が保育園から幼稚園年代の児童の性格・行動に関する相談であることや、次に多い「保健相談」も乳幼児の体調や行動に関する相談が多いことによると考えられる。

(4) 電話相談への対応

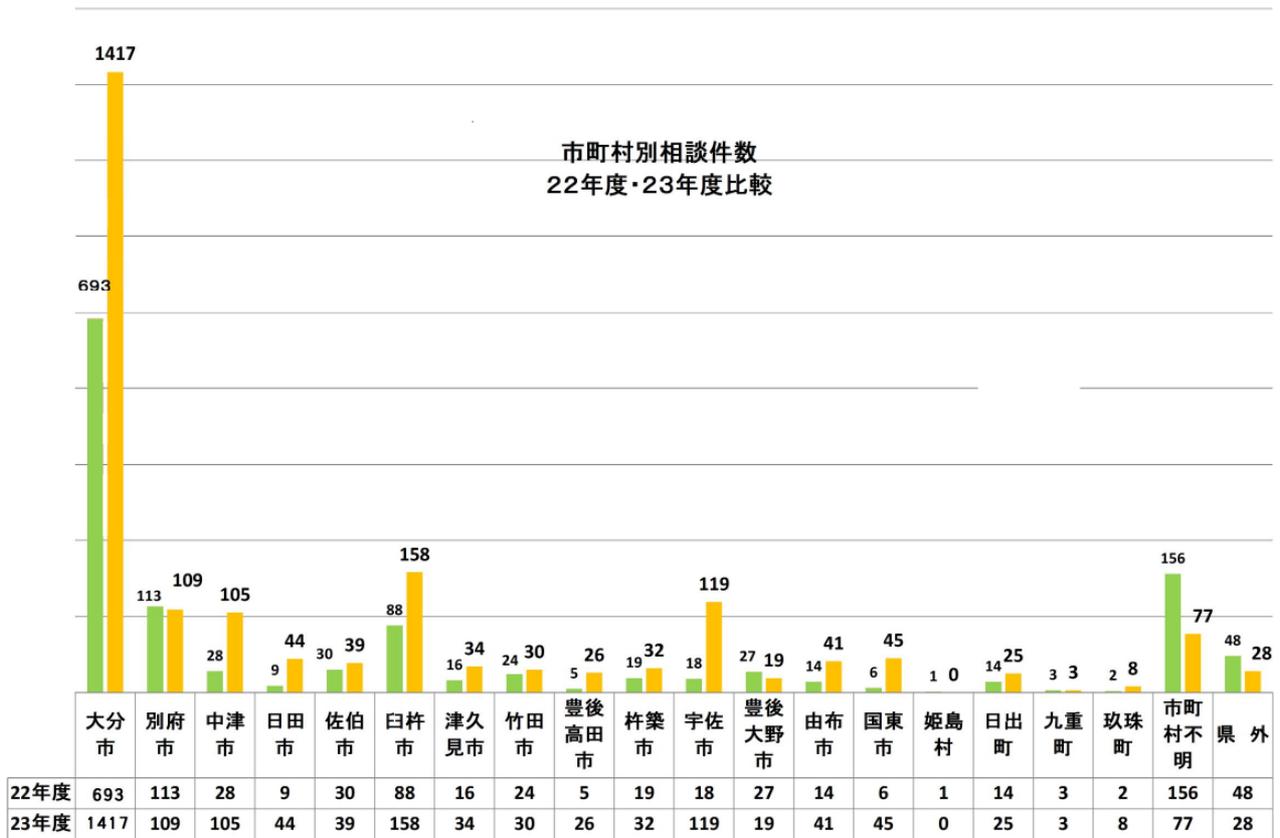


①「電話対応」・・・育児の悩みについて母の気持ちに寄り添って傾聴し助言したもの

②「他機関紹介」・・・乳幼児の保健相談の救急病院紹介のように、他に適切な相談機関を紹介したもの

③「訪問・面接等」・・・電話相談のうち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

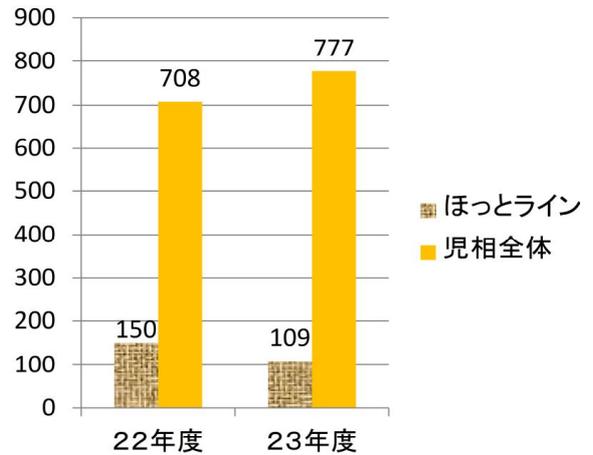


- ① 県内各市町村の相談件数を比較すると、特に大分市からの相談が突出している。これは児童の数がもともと多いことに加えて、「育児についての悩みを相談できる人がまわりにいない」という相談電話が多数あることから、就職や結婚、夫の転勤等で出身地を離れて居住している相談者が多いことも一因にあると考えられる。
- ② 臼杵市、宇佐市の相談件数が多いのは、複数の「リピーター」によるものである。
- ③ 大分市と比べると他の市町村については相対的に相談件数が少ない傾向にある。これは電話相談によらずとも身近に相談できる者がいる場合も多いと思われるが、電話相談の存在が周知されていないためとも考えられる。今後、県や市町村の広報事業等を利用して電話相談利用のアピールを行う必要があると思われる。
- ④ 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。

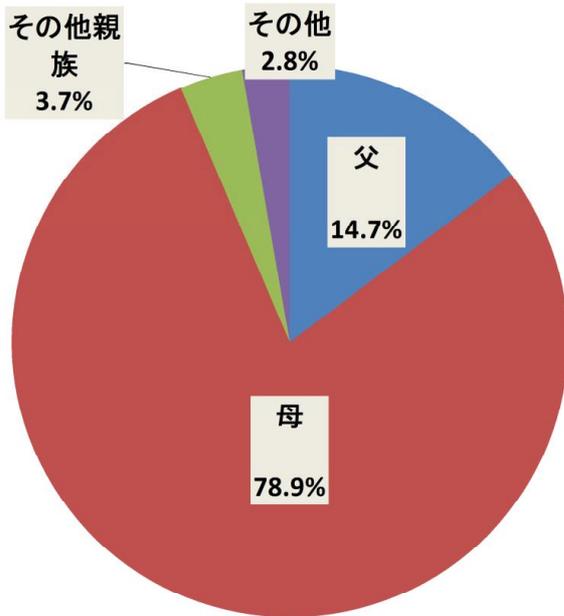
(6) 虐待に繋がる相談

① 23年度にいつでも子育てほっとラインに相談のあった虐待相談は22年度よりも減少しているが(150 → 109)、中央児童相談所全体としての虐待相談件数は増加している(708 → 777)。

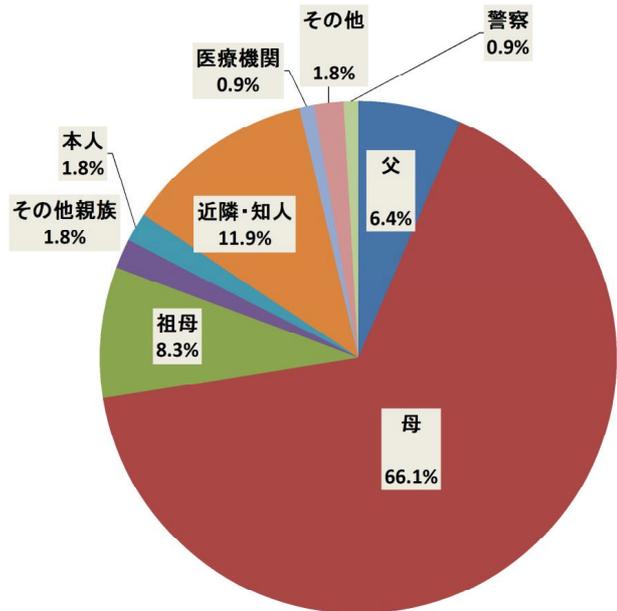
◎いつでも子育てホットラインと中央児相全体の虐待相談件数



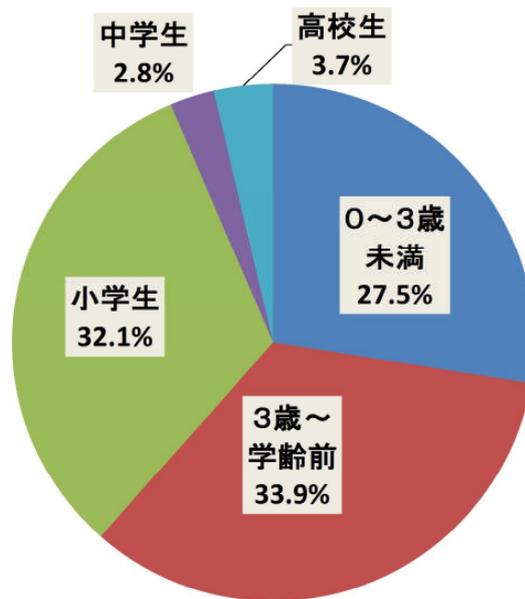
◎主な虐待者内訳



◎通報者内訳



- ②いつでも子育てほっとラインに電話相談のあった「子どもを叩いてしまった、このままでは叩いてしまいそうだ」という相談の内訳を見ても主な虐待者は母親が最も多い。
- ③また、通報者の内訳を見ても、その通報者も母親自身であるというケースが最も多い。
- ④「3歳～小学生」の児童が占める割合は相談全体では48.4%だが、虐待に関する相談では、その割合が66%まで増加している。
- ⑤子どもの育児・子育てなどに疲れて「子どもを叩いてしまった(叩きそうだ)が、この状態から抜け出したい」という、母親の助けを求める声はいつでも子育てほっとラインには寄せられている。
- ⑥居住地近くの地域子育て支援センターや児童館などを紹介するほか、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・保健師の訪問へ繋ぐ場合もある。



◎学籍別被虐待児童

4 電話相談の効果

- (1) 電話相談に至った原因を見てみると非行や虐待などの子どもについての具体的な相談の場合も多いが、大多数を占めるのは乳幼児の健康の心配や、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などである。
- (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伺える。
- (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が落ち着かず相談員から言葉で答えてもらうことで安心する相談者も多い。
- (4) 子育て相談は一度の電話では問題が解決しないことも多く、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相談電話を架けて気持ちの安定を保っている人も少なくない。

5 その他

- (1) 23年度の電話相談の内容を見ると情勢を反映した相談内容もいくつか見受けられる。
東日本大震災に関しての相談もあり、「子どもが津波の映像を見てショックを受けた」、「被災地から子どもと一緒に避難したが相談する相手も周囲には居らず辛い」などの相談があった。
- (2) 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。

相 談 事 例

A 子育ての方法についての問い合わせ		
1	赤ちゃんの授乳後の様子が心配	P 1 1
2	赤ちゃんの夜泣きがひどい	P 1 2
3	トイレトレーニングがうまくいかない	P 1 3
4	小さい子どもを預かってくれるところはないだろうか	P 1 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		
5	発達障がいの子どもの対応で疲れ果てている	P 1 5
6	子どもが言うことを聞かない	P 1 6
7	急に赤ちゃん返りして困っている	P 1 7
8	父親として子どもとどのように遊べばよいかわからない	P 1 8
9	孫達が兄妹喧嘩ばかりして困っている	P 1 9
1 0	息子が家のお金を盗った、近くの店でオモチャも盗んでいた	P 2 0
1 1	子どもがいじめられている	P 2 1
1 2	子どもが不登校なので、親としてどう接したらいいか	P 2 2
1 3	息子が悪い友達と付き合い、注意すると暴れる	P 2 3
1 4	娘が無断外泊する	P 2 4
C 保護者（特に母親）の子育てへの不安、家族関係、孤立感、疾病等保護者自身の不安が主なもの		
1 5	子どもに愛情がもてない	P 2 5
1 6	つい子どもを激しく叱ってしまう、叩いてしまうこともある	P 2 6
1 7	仕事と育児に追われて疲れた	P 2 7
1 8	夫は疲れたと言って育児を手伝わない	P 2 8
1 9	祖父母は子どもに甘く、育児に口を出す	P 2 9
2 0	ママ友からはじかれている	P 3 0
D 緊急対応が必要とされるもの		
2 1	生活が苦しく、3人の子どもを育てられない	P 3 1
2 2	近くの家から子どもの泣き声が聞こえる	P 3 2
E その他		
2 3	いたずら電話	P 3 3

※ 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たもの。

No. 1	A 子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	赤ちゃんの授乳後の様子が心配		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	4 か月 (女)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・授乳後、口から母乳をだらだら垂らすことがある。 ・げっぷもなかなかしてくれないので、どうしていいかわからない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心配する母親の話を傾聴し、乳児の身体構造等のアドバイスを行った。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・赤ちゃんの胃は、大人に比べると縦に長い形をしており、食道と胃の間の筋肉も強くないため、授乳後、ミルクをはいたり口からだらだらと出すことはよくあることです。 ・げっぷは、たて抱きにして背中を下から上の方にゆっくりさすってあげたり、しばらくたて抱っこをしておくといいです。 ・母乳や育児全般を相談できる大分県助産師会の赤ちゃん&おっばい電話相談を紹介する。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「話を聞いて少し安心した。もう少しゆとりを持ってやってみます」と言って切電。 		
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。 <p>【相談機関】</p> <p>◎赤ちゃん&おっばい電話相談 097-534-0753 (大分県助産師会 10:00~16:00)</p>		

No. 2	A 子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	赤ちゃんの夜泣きがひどい		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	1歳(男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・夕方になると泣き出し眠ったと思っても中々寝ない、すぐに起きてぐずぐず泣いたりする。 ・子どものリズムに合わせて夜遅くまで起きているのでこちらも寝不足になり疲れがたまっている。 ・父親は仕事が忙しいと手伝ってくれない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めての子育てであり、毎日が不安でいっぱい「どうしたらいいかわからない」ため、まずは母親の話を傾聴し、必要なアドバイスをを行った。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「夕暮れ泣き」という言葉があるように、親が思い当たるような変化がなくても泣き止まないことはよくあります。 ・赤ちゃんの生活のリズムを整えれば夜泣きを少なくすることができます。夜遅く寝付いた時でも朝は8時か9時に起こし一緒に散歩などをしたり、日中は外で遊ばせたり各市町村に設けられている地域子育て支援拠点(子育て広場)などで過ごしてみましょう。 ・心身ともに満足して食欲も増して3度の食事もちんちんと決まり、夜は早く布団に入るようになります。 ・また、市役所にも問い合わせ、近くの育児サークル等で同じ年代の子どもを持つお母さんの友達を作ってみてはどうでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「周りに相談できる人もおらず神経質になっていた、市役所に近くの子育てサークルを聞いてみます」と切電。 		
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、子育ての悩み等を相談できるようないわゆる「ママ友」をつくることも大切です。 ・子育て支援機関は、積極的にPR活動を行うなどして子育て世代が気軽に利用できるような環境をつくる必要があります。 		

No. 3	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いかない		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	2歳(男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・さきほど、トイレトレーニングをしていたが、トイレから降ろしたところでおしっことうんこをした。 ・ママ友仲間の子どもたちはみんなオムツを卒業しているのに、どうしてうちの子はうまくいかないのだろうか。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何回やってもうまくいかない、さっきも失敗したと母親は非常に怒った口調であるため、まずは母親の気持ちが落ち着くまで傾聴した。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親が焦る気持ちは子どもに伝わるので、「トイレトレーニングは失敗するもの」くらいののんびりとした気持ちを持ち、失敗しても怒らないことが大切です。 ・失敗した時は笑いながら「大丈夫よ」と声をかけてあげ、生活の節目でトイレに座らせ、上手くできた時は大袈裟に褒めてあげることが大切です。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親は相談員と一緒に話しをしていく中で、トイレの失敗に怒る理由に、ママ友仲間の子ども達に比べ、子どもの成長が遅いので焦る気持ちがあることに母親自身が気がついた。 		
解 説	<p>【いつでも子育てほっとラインの利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再び怒りで爆発しそうになったら、「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はできます。 ・トイレトレーニングに関わらず、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。 		

No. 4	A 子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	小さい子どもを預かってくれるところはないだろうか		
相談者	母 親	児 童 年 齢 (性 別)	1 歳 (男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私は病気がちであるうえ父親は仕事が忙しい。お互いの実家は県外であり、他に頼める人はいないため、いざという困ったときに子どもを預かってくれるところを探している。 ・ネットや知り合いなど自分でもいろいろと子どもを預かってくれるところを探しているが、他にどこかいいところがあれば紹介してもらいたい。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病気の母親の切実な困り感を聞き取り、母親のつらい気持ちに寄り添いながら、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"> ・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した。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最後に「聞いてもらって楽になりました」と母親切電する。 		
解 説	<p>【子育てサービスの紹介】</p> <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が短期間子どもを預かる（原則7日以内） <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する。 <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>		

No. 5	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の対応で疲れ果てている		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	5歳(男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもは発達障がいがあり、療育機関で訓練を受けているが、走り回ったりして落ち着きがなく、言うことも聞かないため、対応が難しく、疲れ果ててしまう。 ・父親は、子どもは元気なほうがいいと言うだけで、育児にあまり協力してくれない。 ・子どもをいっぱい褒めて認めてやりたいと思っているが、そんな気持ちの余裕はなく、時々、イライラして大声で怒鳴りたくなる。 ・出来れば同じ悩みを持つお母さんと語り合ってみたい。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日、がんばって子育てをしている母親の気持ちを受け止めながら傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訓練を家庭でも生かせるように、困ったときの対処方法や言葉かけなど母親として学ぶことはたくさんあるため、子どもと一緒に療育機関でいろいろと勉強してください。 ・できれば父親にも一緒に訓練に行ってもらうことで、子どもの特性や育児の大変さを理解してもらうことが必要です。 ・親の会と関わりの深い、相談機関のイコールを紹介した。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・涙声で「これ以上がんばれません、ごめんなさい」と言う母親に対して、「一人でがんばって乗り越えられることではないですね」と声かけをして話しをしていくうちにだいぶ落ちついた様子がうかがえた。 		
解 説	<p>【家族の協力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親一人で対応をしていくことはかなり大変なことです。 ・父親やお互いの実家にも子どもの特性を理解してもらい、育児に対して協力をしてもらうことが重要です。 <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母親は多いです。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。 ・この電話はいつでも利用することができますので、いつでも相談をしてください。 <p>【相談機関】</p> <p>◎イコール（ECOAL大分県発達障がい者支援センター） 097-586-8080（月～金 10:00～17:00）</p>		

No. 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	子どもが言うことを聞かない		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	3歳(女)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・よその子は聞き分けがいいのに、うちの子はワガママで困る ・些細なことで機嫌が悪くなり、ギーギー、ギャーギャー泣きわめき何を言っても聞かず、10分～20分はその状態が続く ・以前は素直だったのに、最近は何につけても嫌がり反抗する（後片付け、お風呂での洗髪、昼寝、食事の好き嫌いなど）。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「いやいやの時期だと分かっているのだが、子どもの様子に正直手に負えなくて困っている」という母親の思いを傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・好奇心や探求心が旺盛になれば、自己主張は増えてきます。それを大人の判断で決めつけるのではなく、まずは子どもの思いを受け止め、しっかりと聞いてください。 ・このいやいやの時期は、子どもにとって大事な成長過程であり、大人の目線で見ればわがままかもしれませんが、別の面から見れば強い意志を持った子どもであり、芯のある子どもとも言えるのではないのでしょうか。 ・まだまだ感情のコントロールができず、癇癪を起こすことによって心のバランスをとろうとしている子どもを怒ることは逆効果になると思います。 ・「よその子はおりにこうに見える」ということが聞かれますが、よその親も同じように思い悩み子育てをしています。その時期を乗り越えて子どもは成長していきます。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話をしていく中で、「そうですね。これが子ども本来の姿ですね。特別なことではないんですね。いろいろ聞いてもらってよかったです」と母親は安心した様子で切電する。 		
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. 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	急に赤ちゃん返りして困っている		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	3歳(女)6ヶ月(女)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・長女はトイレトレーニングも他の子より早く終了するなど、これまでは特に手の掛かる子どもではなかった。 ・半年前に妹が産まれてから、急に甘えるようになり、母親にずっとまとわりつき、今までは一人で着ていた服も母親に着せてくれるようねだる。 ・仕事がちのためか父親にはなつかず、母親がいれば父親とも遊んだり話したりするが、母親がいなくなると母親を探して泣き出してしまうので、どうしていいかわからない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長女の行動を振り返りながら、母親への気持ちについて、一緒に考えた。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・赤ちゃん返りは時期が来たら収まりますので心配いりません。 ・長女は母親に対して「私を見て」とサインを出しているのではないのでしょうか。 ・「お姉ちゃんだから」と言わずに母親に甘えたい長女の気持ちを受け止めてあげてください。 ・妹を抱いた後は長女も抱っこしてあげたり抱きしめたりして、「あなたが大好きよ」というメッセージを伝えましょう。 ・父親に懐くには、いっぱい遊んでもらうなど、父親と一緒に過ごす時間を作るよう心がけてください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ゆっくり長女の気持ちを考えてみます」と言って切電。 		
解 説	<p>【スキンシップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親にまと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などを歌ったりするなどの母親との楽しいふれあいは子どもの心を安定させ、母親の言葉掛けに対して聞く耳を持つようになります。 <p>【不在がちな父親】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て時期の父親は同時に仕事の責任も重くなり、中々子どもとふれあう時間が作れない場合があります。 ・そういう場合でも、「パパはお絵かきが得意なのよ」など、普段から父親の良い点や凄いところの話題を出しておくことで、子どもにとって父親の良いイメージが形成され、なつきやすくなります。 		

No. 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	父親として子どもとどのように遊べばよいかわからない		
相談者	父 親	児童年齢(性別)	3歳(男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・休みの日に「子どもと遊んで」と妻から言われ一緒にビデオを見てみると、それは「遊んでいるのではない」と妻から怒られた。 ・自分では遊んでいるつもりだったので、何が悪いのかよく分からない。 ・自分は母子家庭で育ったので父親の役割というものを知らない。 ・父親として、今後、どのように子どもと接していけばよいのだろうか。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誰に相談して良いか分からず、母親の持っていた冊子にこの番号があったので電話してみましたと実直に話す父親に、一生懸命さと子どもに対する愛情を感じ、父の思いに寄り添って話を聞いた。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育てにはこうしないといけないと言うマニュアルはないので、父親と母親が相談して「我が家の子育て」をしていくのが一番です。 ・子育てを難しく感じず、遊ぶときには子どもと同じ気持ちになって遊びを楽しみましょう。 ・身体を使ったダイナミックな遊びや野外遊びは子どもも大好きですのでお勧めです。 ・子どもに愛情をかけて育てていくことは、親としても成長していくことにつながっていきます。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めての子育てで心配事や困りごとが出てきたときに、ため込まずにいつでも相談してくださいと伝えたところ「楽しく、子育てしていきます」と言って切電。 		
解 説	<p>【イクメン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育児中の母親はとても疲れているため、余裕のなさから父親への注文もついついきつい言葉になりがちです。母親の毎日の育児を労い、得意なところから育児参加をしてみましょう。 		

No. 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	孫達が兄妹喧嘩ばかりして困っている		
相談者	祖 母	児童年齢(性別)	8才(男) 6才(女)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・孫たちが兄妹喧嘩ばかりして母親が困っている。 ・長男は何かあれば妹にちょっかいを出し、「お兄ちゃんなんだから」と話しても聞いてくれない。 ・母親は毎日怒鳴ることが多く、かなりイライラしているようだ。 ・どうしたら兄妹喧嘩をしなくなるだろうか？ 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・兄妹喧嘩に悩む母親を心配する祖母に寄り添い、子どもの成長過程について祖母と一緒に話し合った。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・兄妹喧嘩というものは子どもの成長過程の中で必ず起こることであり、これを止めさせるというのは実際難しいことです。 ・子どもは喧嘩の中で嫌なことを言われたり、叩かれたりする中で一定のルールを覚えていくということもあります。 ・お母さんも一回一回注意せずに危険なことがないかだけを見守り、一定の時間が経ったら手でも叩いて「はい、今日はこれで終わり、おやつでも食べようか」などとおおらかな気持ちで接するように気持ちを切り替えるよう提案してみてもどうでしょうか。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「母親に話してみます」と言って切電。 		
解 説	<p>【下に弟・妹が産まれた場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10才くらいまでの子どもは「お兄ちゃんなんだから」と言っても弟や妹にお母さんを取られたように感じて、その言葉になかなか納得ができないものです。 ・時には弟や妹を父や祖父母に預けて、上の子どもと二人の時間を持つように心がけてみるのもどうでしょうか。 		

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	息子が家のお金を盗った、近くの店のオモチャも盗んでいた		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	12歳(男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月のお小遣いを渡しているにも関わらず、先日、子どもが母親の財布からお金を1万円盗んでいたことが分かった。 ・また、近くの店のオモチャを盗んだことが分かったため、問い詰めたところ、これまでに何回も盗んでいたらしいが、どう対応してよいか分からない。 ・親として厳しく怒った後、店に子どもを連れて行って謝らせたが、今後どうしたらいいだろう。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「どうしたらいいのかわからない」と母親が興奮して一方的に話すため傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪いことは悪いこととして毅然と伝えることは必要ですが、同じことを繰り返させないためには家族でよく話しをしたり、何よりも子どもの気持ちをよく聞くことが大切です。 ・未然に防止するために家の中では財布やお金を子どもの目の届かない所で管理することも 必要かもしれません。 ・相手方への謝罪を子どもに求めるよりも、子どもと一緒に店に行き、親が謝罪をする、子どもがその姿を見ることで自分のしたことの重大さが伝わると思われます。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「今まで、子どもとじっくり向かい合ってお金の話しをしたことがないことに気づきました。いつも一方的に親の側から子どもを叱っていました、お金の使い道やお小遣いの金額について話し合ってみます」との母親の言葉が聞かれた。 ・「(相談員の提案を) 父親とも相談してやってみます。電話をしてよかったです」と母親は話し終了する。 		
解 説	<p>【しつけ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・盗みなどの行為の背景には、愛情への満たされない思いや勉強などのストレスなどがある場合が比較的多いようです。 ・子どもとよく話しをし、気持ちをよく聞くなどして、「自分の気持ちを分かってくれた」と子どもが実感できた時にはじめて親の気持ちに気づくことができるでしょう。 ・自分が愛される存在であり、悪いことをすると悲しむ人がいることを子ども自身が実感することで、心の中にルールを守る力が育まれます。 		

No. 1 1	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	子どもがいじめられている		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	1 3 歳(女)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・娘は部活に入っているが、上級生のグループが対象を変えていじめをしているようで、最近になってそのターゲットになったようだ。 ・昨日は持ち物の中にひどい言葉を書かれた手紙が入っていた。 ・娘はひどいショックを受けているので、今日は学校を休ませている。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親に手紙を読んだ時の気持ちを聞いたところ、「ショックでしばらく震えた」と話したため、その気持ちを踏まえながら、子どもの思いを共に考えていった。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもとじっくり話しをすることをすすめます。 ・子どもの気持ちを尊重し、「何時でもあなたの味方だよ」の気持ちで見守っていくことが大切です。 ・子どもがスムーズに学校生活が過ごせるように、担任を通じて学校と協力していきましょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「相談できる人がいなくて辛かったのですが、だいぶ気持ちが楽になりました。何かあれば相談します」と切電する。 		
解 説	<p>【いじめ問題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いじめを受けている子どもは苦しい気持ちで悩んでいますので、絶対に守るというメッセージを伝えることが大切です。 ・家庭だけでは解決できない問題ですので、学校や関係機関に早めに相談してください。 <p>【相談機関】</p> <p>◎大分県教育委員会の相談機関（いじめ・不登校・進路・適正他） 大分県教育センター 教育相談部 097-503-8987（月～金 9:00～12:00 13:00～17:00）</p> <p>◎大分市教育委員会の相談機関（いじめ・不登校・しつけ・虐待等） 大分市子ども教育相談センター 097-533-7744（月～金 9:00～17:30）</p>		

No. 1 2	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	子どもが不登校なので、親としてどう接したらいいか		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	1 2 歳(女)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大人しい性格で人とコミュニケーションを取るのが苦手な次女は夏休み前から不登校になり、2学期になっても学校に行かない。 ・母親が働いているので日中は家で一人で留守番をして、テレビを見たり読書をして過ごしているので、風呂の掃除や洗濯物の取り込みくらいはするようにとっている。 ・先々のことを考えると長引かないうちに登校できるようにしたいのだが、親としてどう接したらいいだろうか。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最近なかなか眠れず、朝になると「今日は行くのだろうか」とドキドキするという母親の心配な気持ちに寄り添って傾聴した。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・傾聴していく中で母親も含めた家族が、他の子どもと比較して次女をやっかい者扱いをしていることに母親も気づいた。 ・まずは家族の中での存在意義を作ってあげませんか、母親のいない間の風呂掃除や洗濯物の取り組みなどを認め、家族のために協力してくれたことを大いに誉めて自信を持たせましょう。 ・子どもにとって母親は大切な存在です。母親に認められることが子どもには嬉しいことです。母親が子どもの気持ちを受け止め励ましながら支えていきましょう。 ・子どもは毎日成長し変わっていくものですから、焦らず時間をかけて成長を見守って行きましょう。 ・学校復帰ができるよう、心理的・情緒的な不登校の子どもについて個別支援や小集団での適応支援を行う教室も紹介した。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「今日は休みなので一緒に食事を作ってみます。ゆっくりと関わって認めの言葉かけを心がけてみます」と切電する。 		
解 説	<p>【相談機関】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎「ポランの広場」(月・水・金) 10:00~14:00 問い合わせ先 大分県教育センター 教育相談部 097-569-0829(月~金 9:00~12:00 13:00~17:00) ◎「フレンドリールーム」*個別日程は問い合わせを 問い合わせ先 大分市子ども教育相談センター 097-533-7744(月~金 9:00~17:30) 		

No. 1 3	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	息子が悪い友達と付き合い、注意すると暴れる		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	1 5 歳 (男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校までは大人しかったのに中学校に入ってから悪い友達と付き合いようになった。 ・学校には通っているが夜も友達と遊んで遅くなることが多く、強く注意をすると「うるせえ!」と暴れる。 		
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、母親の立場に立って傾聴した。 <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、母親が心配していることを伝えてはどうか。 ・暴力をふるうのは、うまく表現できない心の裏返しでもあることも多いようです。 ・非行についての相談機関を知りたいとのことだったので下記の相談機関を紹介した。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も心配なことがあれば相談してほしい、一緒に考えましょうと伝えたところ「また、お願いします」と言って切電。 		
解 説	<p>【非行等の相談機関】</p> <p>◎「まちの相談室、思春期さぼ〜と大分」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大分少年鑑別所 TEL 097-534-7576 (月～金 9:00～17:00) <p>◎大分っ子フレンドリーサポートセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部サポートセンター(大分中央警察署) TEL 097-532-3741 (月～金 9:15～18:00) ・県北サポートセンター(中津警察署) TEL 0979-24-3741 (月～金 9:15～18:00) ・県西サポートセンター(日田警察署) TEL 0973-24-3741 (月～金 9:15～18:00) 		

No. 1 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		
主 訴	娘が無断外泊する		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	1 4 歳 (女)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・夏休みに入って友達の家は無断外泊を繰り返すようになった。 ・友達の母は「断って何処に行ったか分からなくなるよりいいだろう」と娘を受け入れてくれているが、本人からは何も連絡がない。 ・担任の先生には「反抗期なので長い目で見ましょう」と言われている。 ・娘にどのように接したらいいか分からなくなってしまった 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心配する母親の気持ちに寄り添いながら傾聴した。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今日帰ってきたら頭ごなしに注意したり小言を言ったりせず、「帰ってきてくれてよかった」と母親の気持ちを伝え、娘の好物のご飯を食べさせてあげてほしい。そして母親は娘を愛していると伝え続けてほしい。 ・親子の信頼関係を築いていくことが重要であり、担任の先生が言ったように「長い目」で見えていく必要があるでしょう。 ・児童相談所でも来所相談を受け付けていることを説明し、親子で来所相談できること、娘には友だちの母からさりげなく勧めてもらうことも一つの方法と伝えた。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「考えてみます」と言って切電した。 		
解 説	<p>【児童相談所の来所相談】</p> <p>◎児童相談所では次のような相談を受け付けています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○非行の相談 <ul style="list-style-type: none"> ・家出、暴力、窃盗などの問題行動の相談 ○養護の相談 <ul style="list-style-type: none"> ・養育困難、虐待などの相談、里親、養子縁組などの相談 ○心身障害の相談 <ul style="list-style-type: none"> ・言葉が遅れている、知的な発達の遅れがある、自閉的などところがある、手足や体に不自由なところがある、目や耳に不自由なところがあるなどの相談 ○育成相談 <ul style="list-style-type: none"> ・登校できない、落ちつきがない、多動であるなど性格行動上の問題の相談 		

No. 1 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、保護者自身の不安が主なもの		
主 訴	子どもに愛情がもてない		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	1ヶ月(男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもに愛情がわいてこない。 ・身体もきつくてだるい。 ・夫婦二人の生活がよかったのに、予定が狂ってしまった。 ・周囲の人は、そのうちに可愛くなると思うが、そう思えない。 ・今は実家に里帰り中だが、夫婦だけになった時の子育てでも不安だ。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・辛そうに話をする母親の思いに寄り添い、傾聴した。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・祖父母に手伝ってもらえるところは甘えて、今は無理せず身体を大事にすることが大切です。 ・産後は体調が回復するまでゆっくり休み、気持ちを楽にして過ごしましょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話が終わる頃には落ち着き、近くの子育て支援機関を紹介。辛いときには電話してくださいと声をかけると、「ありがとうございました」と言って切電。 		
解 説	<p>【望まない妊娠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予定外の妊娠であった場合、妊娠・出産を肯定的にとらえることができず、初めのうちは子どもに愛情を持たないと感じることも多いようです。 <p>【産後うつ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・産婦人科や小児科のスタッフ、市町村保健師など、産後のサポートをしてくれる人は近くにいます。いつもの自分と違うなと感じたときは遠慮せずに相談しましょう。 <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。周囲の支援者は、母親にとって心やすく話ができる人が近くにいるか確認してください。 <p>【相談機関】</p> <p>◎おおいた妊娠ヘルプセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・妊娠・出産・育児の悩みについて、専任の助産師が相談に応じます。 0120-241-783（水曜日～日曜日 11:30～19:00） 		

No. 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、保護者自身の不安が主なもの		
主 訴	つい子どもを激しく叱ってしまう、叩いてしまうこともある		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	6 歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもを叱るときに自分が小さい頃されたことを思い出して感情を抑えられず「出て行け」「お前なんか要らない」等の暴言や、叩いたりすることがある。 ・普段は子どものことが可愛いので、後になって自分のしたことは虐待ではないか、自分は母親失格ではないかと思って落ち込んでしまう。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・叱りすぎた、イライラして叩き反省しているという母親の気持ちを受け止めながら、どうすればよいかを共に考えた。 ・子どもに成長が感じられる言動があることを確認し、子どもの行動の中には、「可愛がって、ほめて、構って」との思いがあることに母親が気づけるよう話をした。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが元気に学校へ通っているのは、母親がよく育ててきたからこそですよ。自信を持ってください。 ・ゆとりがなくなると、些細なことにもイライラすることは誰にでもあることですので、気持ちが高ぶり、押さえられなくなった時は、一旦その場を離れる、深呼吸をして10数えるなどが有効です。 ・それでも手が出てしまったときは、落ち着いてから、抱きしめたり膝に乗せて叩いたことを謝ってあげてください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・辛い時はため込まないでいつでも電話してくださいというと、「また、電話します」と言って切電。 		
解 説	<p>【メンタルヘルス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いけないことだと頭で分かっているでもそれを止められない自分がいやになる……。主訴は子どもを叩くことですが、その背景には相談者自身が日々感じているストレスがあるため、子どもとの関係だけでストレスの原因を解消することはできません。 ・相談者の心身の健康度を増し、自己肯定感を高めることで、子どもの些細な問題に余裕を持って対応することが望めます。 <p>【幼い頃の記憶】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育てをしている時に、自分自身の幼い時の感情がよみがえることはよくあることです。愛された、大事にされたという幸せな記憶だけでなく、寂しかった、辛かった等の満たされない記憶が、幼い我が子と重なって表出されると虐待へ繋がりがやすくなります。普段から気持ちをため込まず、適度にストレスを発散するやり方を身につけましょう。 		

No. 1 7	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、保護者自身の不安が主なもの		
主 訴	仕事と育児に追われて疲れた		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	1 歳（女）
相談内容	<p>（泣きながら「辛い、疲れた」と語り始める。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 育児が辛い。もう、疲れた。子どもも可愛いと思えない。 ・ 家事と育児に頑張っているが、疲れてうまくできない。 ・ 祖母に聞いても、みんなやっていること、できるはずと言うばかり。 ・ 他のお母さんはうまく両立しているように見え、うまくできないのは世の中で自分だけではないかと考えてしまう。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子育ての苦勞を労いながら傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他のお母さん達もうまくやっているように見えても決してそうではなく、皆それなりに苦勞されています。 ・ 子育て、育児に完璧を目指すと、息つく間がなく、疲れがたまるので、手を抜けるところは抜いてください。家事は少々手を抜いても大丈夫ですよ。 ・ 短時間でもよいので一日のうちに母がリラックスできる時間を持ちましょう。夫が家事・育児に協力的なら手伝ってもらって、ゆっくり身体を休めるとよいですよ。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 行き詰まったときは、いつでもこの電話を利用してくださいと言うと「少し、楽になりました」と穏やかに切電。 		
解 説	<p>【頑張りすぎる母親】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一人目の育児の場合、〇〇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っていることがあります。それが頑張りすぎに繋がり、心身共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. 1 8	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、保護者自身の不安が主なもの		
主 訴	夫は疲れたと言って育児を手伝わない		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	7歳（男）、3歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夫は、平日は仕事で遅く帰り「疲れた」ばかりで、週末は部屋に閉じこもって趣味に熱中し、子育てに協力しない。 ・ 子どもが二人とも熱を出して寝込んでいるときに、一人で遊びに行ったことがある。 ・ 友だちとの関係や、ルール、マナーなど、幼いうちにきちんと教えるため相談したいのに、「そのうち分かるようになる」と取り合わない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子育てに一人で奮闘する母親の思いに寄り添い傾聴した。 ・ 話を聞く中で、夫の非協力的な面だけでなく、子どもに係わっているよい面がないか気づけるよう話した。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 夫は毎日の仕事に疲れ、休日くらい好きなことをしてリフレッシュしたい気持ちがあるのだと思います。 ・ そんな夫を責めるだけでは反って逆効果になりますので、子どもの面倒を見たときは大げさにでも褒め、感謝の言葉を伝えましょう。 ・ 子どもも夫も「褒めて伸ばすこと」がポイントです。 ・ 子どもにとって両親は共に大切な存在ですので、子どもの前で父の悪口を言うことは慎み、子育てする上での考え方などは、夫婦でよく話し合ってください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「夫ともう一度相談してみます」と言って切電。 		
解 説	<p>【夫の育児協力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 夫に育児協力を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」等、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、イザという時の叱り役など、夫にお願いしたい事をあらかじめ決めておくと、夫にとっても子育てに参加しやすくなります。また、夫が好きな事や趣味に子どもを巻き込むという手もあります。 		

No. 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、保護者自身の不安が主なもの		
主 訴	祖父母は子どもに甘く、育児に口を出す		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	9歳（男）6歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・父方の祖父母は近くに住んでおり、たまに来ては細かく育児に口を出し、自分たちのやり方を押しつける。 ・一方で、際限なく子どもに甘いお菓子を与え、夕食前などはやめて欲しいと頼んでいるのに聞いてくれない。 ・子どもが癇癢を起こした時などは、世間体が悪いので黙らせると母を責めたり、母親の育ち方が悪かったと、母方の祖父母の悪口を言う。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・祖父母への不満をまくし立てる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"> ・祖父母の行動は矛盾しているようですが、孫が立派に育てて欲しいという思いと、孫が可愛くて仕方がないというどちらも正直な気持ちからだと思います。 ・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と愛情を注いでもらいましょう。 ・祖父母と育児方針が少々違ったとしても、いつも一緒にいる両親のやり方が身についていくものです。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話が終わる頃には落ち着き、「あまり気にせず、手伝ってもらっているとさえいいんですね」と切電する。 		
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繋がりますので、時に甘えたりしながら力を貸してもらいましょう。 <p>【発達障がい】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに発達障がいなど、周囲から見てわかりにくい障がいがある場合、子どもと接する時間が短い祖父母や父親では子どもの特性に気づきにくいことがあります。 ・そのため、子育ての仕方が悪いと言われたりして、母親が責められることもあるでしょう。 ・子どもの特性や母親の困り感を周囲に分かってもらうために、市町村保健師や相談機関等に助言を求めたり、専門家から家族に説明してもらうことも有効です。 		

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、保護者自身の不安が主なもの		
主 訴	ママ友からはじかれている		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	5歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・団地のママ友グループから仲間はずれにされている。 ・子ども達と同じ幼稚園なので、これまで義務感で付き合いしていた。 ・一緒に遊ぶ・遊ばないといった子ども同士のトラブルがきっかけでしばらく距離をとっていたら、今では自分が仲間はずれにされた。 ・子どもも幼稚園で仲間はずれにされているようだ。 ・これから母親同士で、どう付き合いやすいのか分からない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女子中高生のようなママ友付き合いにうんざりしてるという母親の思いを傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ママ友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。ただ、同じ団地に住むもの同士、挨拶は欠かさず、行事にも参加して近所づきあいは維持しましょう。 ・子どもにとって幼稚園にはたくさんお友達がいるので、一部の人と遊べなくても別なお友達を作ることができます。子どもは子どもなりに自分の力で打開策や我慢することを学んでいくものです。 ・ただ、いじめがひどくなるようなら担任に相談しましょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「少し、楽になりました」と言って切電。 		
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、いつもは心強い味方ですが、関係がこじれると付き合いがストレスに変わりますね。 ・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。 <p>【子どもの成長を信じる】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親が不安になると、子どもも敏感に感じて不安定になったりします。心配しすぎず、どっしりと構え、子どもは子どもで何とかするという気持ちで成長を見守りましょう。親からの愛情と信頼が子どもをたくましく成長させます。 		

No. 2 1	D 緊急対応が必要と判断されるもの		
主 訴	生活が苦しく、3人の子どもを育てられない		
相談者	母 親	児童年齢(性別)	8歳(女) 4歳(女) 3歳(男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年離婚したが別れた父親は養育費をくれず、母親が働いて3人の子どもを育ててきた。 ・給料も低く暮らしはきつくてもこれまでは何とかやってきたが、母親が体調を崩して働くことが出来なくなった。 ・お金を貸してくれる親族もおらず貯金もないために、もう数日すると食料もなくなってしまふ、どうしてよいか分からない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とぎれとぎれに話す母親の辛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した。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人は誰でも、元気なときだけでなく病気になることだってあります。 ・働けなくなったり生活に困った時のために、色々な公的な制度が作られているのだから、それを利用するのは恥ずかしいことはありません。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会的養護や生活保護等について説明し、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。 <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。 ☆当面治療を優先するため母親は入院し、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、児童養護施設もしくは里親に委託するかについては母親の病状を考慮した上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、様々な理由から家族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. 2 2	D 緊急対応が必要と判断されるもの		
主 訴	近くの家で子どもの泣き声が聞こえる		
相談者	近隣住民	児童年齢(性別)	5歳くらい? (男)
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・私の家の近くで夜になると、毎日、父親の怒鳴り声と子どもの泣き声が聞こえる。 ・昨日の朝、その子を見かけたが腕にあざと火傷の跡が見えた。 ・情報提供したいと思うが父親は近所でも有名な乱暴者なので、はっきり言ってあまり関わりたくはない。 ・こちらの名前を児童相談所に教えると、「おまえが電話したのか」と父親が怒鳴り込んでくるようなことになったりしないか? 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の不安な気持ちを理解して児童虐待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"> ・「〇〇さんから電話がありました」と父親に言うことはないので安心してください。 ・「児童虐待防止法の第7条」では第三者に通報者の名前や特定できるような情報を漏らしてはいけないと定めており、児童相談所が通報者の名前を漏らすようなことは絶対にありません。 ・名前をお聞きするのは通報内容の他に聞き漏らした事、もう少し具体的に知りたい事等が生じた場合に再度確認するために協力をお願いします。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明に納得し、相談員に子どもの住所や氏名、相談者の名前や連絡先を教えてくれた。 		
解 説	<p>【虐待通報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通報を受けると児童相談所は児童虐待であるかの調査を行います。 ・結果的に児童虐待でなかったとしても、通報したことが罪に問われることはありません。 ・児童虐待は外から見ても確信できずに通報するか迷うことが多い場合がほとんどですが、子どもの命がかかっていますので迷ったら相談してください。 		

No. 2 3	E その他		
主 訴	いたずら電話		
相談者	児童本人（自称）	児童年齢（性別）	1 4 才？（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・中学校でいじめられて不登校になってしまった。 ・学校に戻りたいと思うので勇気の出るおまじないの言葉がほしい。 ・電話口で「あー」と言ってほしい。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明らかに成人の声であったので、内容を確認。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何のために声を出すのかと聞くと、卑猥な言動を述べた。 ・この電話は相談電話であり、そのような対応は出来ませんと言って毅然として切電。 		
解 説	<p>【いたずら電話】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話相談には時々、児童を名乗るいたずら電話が架かってきます。 ・内容としては児童に関する同じ内容の相談の繰り返しや、児童を名乗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架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出来なくなるため、毅然とした態度で切電するようにしています。 		

まとめにかえて

子育てに悩む時、出会った何気ない言葉や、言い伝えられた格言に助けられた経験を持つ人は多いでしょう。

それらの言葉は、様々な言い方で親としての心構えや生き方を示し、改めて気づかせてくれます。

子どもには自ら育つ力があること

大人の対応によって子どもは変わること

親も子どもとともに育っていくこと

「子は親の鏡」という有名な詩があります。

どんな親になったらいいのかという悩みに答えるものとして書かれた詩です。

かつて子育ては、家族や地域の中で様々な人々に支えられて、子どもは其中で生きる力や社会性を自然に身につけてきました。

この詩にある「親」の役割を地域社会が一緒に担っていたのです。

ともすると孤立しがちな今の時代の子育てを、「親」だけに任せるのではなく、地域全体で子育てを応援していく気持ちが大切です。

「いつでも子育てほっとライン」は、息苦しい思いで子育てをする多くの母親たちの声を聞いてきました。そして「あなたは一人じゃない」とメッセージを送ってきました。

これからも電話相談を通じて、子育てに悩む多くの人たちの気持ちにより添い、支えています。

皆さんと共に、「子どもの笑顔を育み、未来を開く大分県」を目指して、さらに取り組んでいきます。

〈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	毎日24時間対応
◆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)		
女性の人権ホットライン(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
◆子どもの健康相談		
赤ちゃん&おっぱい電話相談	097-534-0753	県助産師会 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~日曜日 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 (おおいたひきこもり地域支援センター)	097-534-4650	大分県消費生活・男女共同生活プラザ (アイネス)内 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		
大分県教育センター教育相談部	097-503-8987	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
◆非行等相談		
まちの相談室 思春期さぽ~と大分	097-534-7576	大分少年鑑別所 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	097-532-3741	大分中央警察署 平日 9:15~18:00
県北サポートセンター	0979-24-3741	中津警察署 平日 9:15~18:00
県西サポートセンター	0973-24-3711	日田警察署 平日 9:15~18:00
◆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
こころとからだの相談支援センター	097-541-6290	こころの健康づくり相談 平日 8:30~12:00 13:00~17:00
大分市保健所	097-536-2852	こころの健康に関する相談 平日 8:30~17:15
県精神科救急電話相談センター	097-541-1179	月~土 17:00~21:00 日・祝 9:00~21:00
◆療育等相談機関		
大分療育センター	097-586-5252	大分市国分
地域療育等支援センター「つばさ」	097-557-0114	大分市片島
博愛こども生育医療センター 博愛もりの広場	097-586-0888	大分市野田
療養センター「カノン♪」	097-586-5577	大分市中尾
別府発達医療センター	0977-22-4185	別府市鶴見
在宅支援センター「ポケット」	0979-43-6181	中津市三光森山
Beeすけっと	0973-27-6251	日田市水目町
佐伯市福祉センター	0972-24-8521	佐伯市来島町
さぼーとセンター 風車	0972-63-5888	臼杵市臼杵
サポートセンター「サライ」	0974-22-1041	豊後大野市三重町
◆法律		
法テラス大分	050-3383-5520 (来所相談の事前予約用電話)	法的な悩み・困り事 平日 9:00~17:00
◆大分県児童相談窓口		
こども・女性相談支援センター	097-543-5681	
中央児童相談所	097-544-2016	
婦人相談所	097-544-3900	
中津児童相談所	0979-22-2025	
◆市町村児童相談窓口		
大分市役所	097-534-6111	時間外 097-534-6119
大分市子育て支援課	097-537-5675	
大分市中央子ども家庭支援センター	097-537-5688	市役所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	0977-21-1427	
中津市子育て支援課	0979-22-1129	
日田市こども未来室	0973-22-8317	
佐伯市こども福祉課	0972-22-3972	
臼杵市福祉事務所	0972-86-2709	
津久見市福祉事務所	0972-82-9519	

竹田市福祉事務所	0974-63-4811	
豊後高田市子育て・健康推進課	0978-23-1840	
杵築市子育て・健康推進課	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	0974-22-1001	
由布市子育て支援課	0977-84-3111	
国東市福祉事務所	0978-72-5164	
姫島村住民福祉課	0978-87-2111	
日出町福祉対策課	0977-73-3121	
九重町ふれあい生活課	0973-76-3802	
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	
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23年度報告書

平成24年10月発行

発行 大分県こども・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