

いつでも子育てほっとライン

平成26年度報告書

・子どもや子育ての悩みや不安・

ひとりで悩まず まずは相談!

子どもが全然
言う事を聞いて
くれない…

他の子は
できるのに、
なぜうち
の子は…

イライラしてつい
叩いてしまう。
これって虐待?

子どもがきちんと
できないのは、
私のしつけが
悪いの?

子育てに関する不安や悩みは、親であれば誰でも抱えているものです。でも、仕事が忙しくて相談する時間がなかったり、身近に相談できる人がいないなどの理由で、一人で悩みを抱え込んでしまうお母さん、お父さんも少なくありません。子育てのストレスが、子どもへの虐待を引き起こす場合もあります。どんな些細なことでも構いません。子育てに悩んだときは、ひとりで悩まず、まずは相談してください。子育てに頑張るお母さん、お父さんを応援します。



いつでも子育て **ほ**っとライン
こども子育て よろず 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、発達の違い、不登校や非行など、子育てに関するあらゆ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。)

平成27年4月

大分県こども・女性相談支援センター

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 食べ遊びをする。	11
No.2 寝る前にトイレに一人で行けないと言う。	12
No.3 衣服の調節をどうしたらいいか分からない。	13
No.4 子どもの夜泣きがひどい。	14
No.5 子育てサービスについていろいろと教えてほしい。	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	子どもの吃音が気になる。	16
No.7	言葉が遅いと言われた。	17
No.8	発達障がいの子どもの対応で疲れた。	18
No.9	最近、子どもが生意気なことを言うようになった。	19
No.10	子どもが家の中で暴れて困っている。	20
No.11	子どもがスマホを欲しがっているが、与えていいかどうか心配である。	21
No.12	子どもがネットでいじめにあっている。	22
No.13	子どもが友達に振り回されていて心配である。	23

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	子どもの言動が理解できない。	24
No.15	子どもを強く叱りすぎてしまい心が痛む。	25
No.16	思いどおりに子育てができない自分が情けない。	26
No.17	夫に育児のしかたを理解してもらいたい。	27
No.18	発達障がいのある子どもを祖父母が受け入れてくれない。	28
No.19	子どものクラブ活動の母親達と仲良くできない。	29
No.20	幼稚園の対応に納得できない。	30
No.21	自分のことで悩んでいる。	31
No.22	母子家庭、生活が大変である。	32

D 緊急対応が必要と判断されるもの

No.23	子どもを育てられない。	33
No.24	近所で子どもの泣き声が聞こえる。	34
No.25	子どもが家を飛び出したまま帰ってこない。	35

E その他

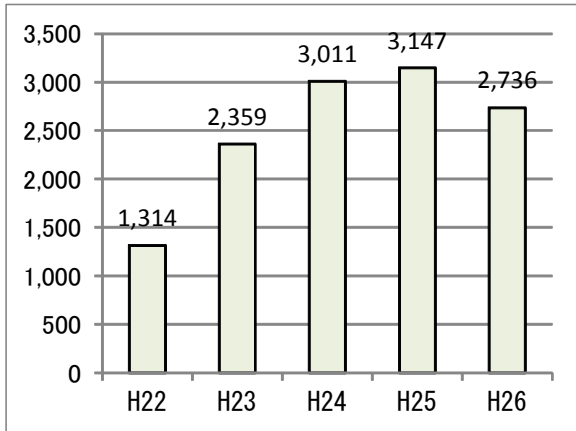
No.26	家から出たい。	36
No.27	いたずら電話	37

あとなぎ	38
------	----

<参考> 主な相談機関等一覧	39
----------------	----

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、翌年度の平成23年度からフリーダイヤル化している。

初年度の相談件数は1,314件であり、平成23年度、平成24年度と大幅な伸びを示している。

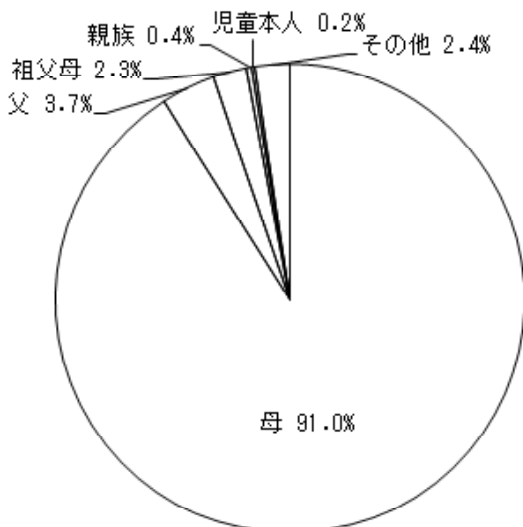
5年目となる平成26年度については、2,736件と前年度に比べると減少しているものの、依然として多くの相談が寄せられている状況である。

なお、中央児童相談所では、虐待対応のために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
いつでも子育てほっとライン相談件数 (0120-462-110)	-	1,314	2,359	3,011	3,147	2,736
中央児童相談所の電話相談件数 (097-544-2016)	1,232	1,192	785	854	737	575
合計	1,232	2,506	3,144	3,865	3,884	3,311

(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**であり、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に悩みを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、2,736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・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	相談割合	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）	587件 (21.5%)	I子育ての方法	587件 21.5%
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（＝相談員と一緒に考えて考える）	973件 (35.6%)	II発達	108件 3.9%
		IIIしつけ	734件 26.8%
		IV交友関係	131件 4.8%
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、相談者自身の不安が主なもの（＝傾聴に徹し慰め、励ます）	1,104件 (40.3%)	V子育て不安	298件 10.9%
		VI家族関係	123件 4.5%
		VII孤立感	123件 4.5%
		VIII疾病等	560件 20.5%
D緊急対応が必要と判断されるもの	57件 (2.1%)	IX児相への通告	57件 2.1%
Eその他	15件 (0.5%)	Xその他	15件 0.5%
合計	2,736件		2,736件

(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

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。

(3) 具体的な相談内容

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	H28
(124)	(46)	(171)	(102)	(223)	(16)	(50)	(59)	(207)	(113)	(301)	(90)	(58)	(27)	(173)	(112)	(76)	(56)	(36)	(84)	(858)	(31)	(31)	(63)	(12)	(22)	(6)	H25
(200)	(63)	(259)	(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)	(296)	(64)	(223)	(86)	(62)	(18)	(78)	(80)	(175)	(62)	(27)	(41)	(335)	(10)	(30)	(27)	(14)	(24)	(14)	H23
1 授乳・離乳・離乳金	2 便・トイレトレーニング	3 歯・熱・かせ・予防接種等	4 夜泣き・くする・たきくせ	5 子育てサービ	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	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・さ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・祖母等への不満	19 ママ友とのもの事	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	
587					108			734				131		298			123		123		560		57		15		
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」：734件

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への心配、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。

②中分類「I 子育ての方法」：587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ない状況がうかがえる。

③中分類「Ⅷ疾病等」：560件

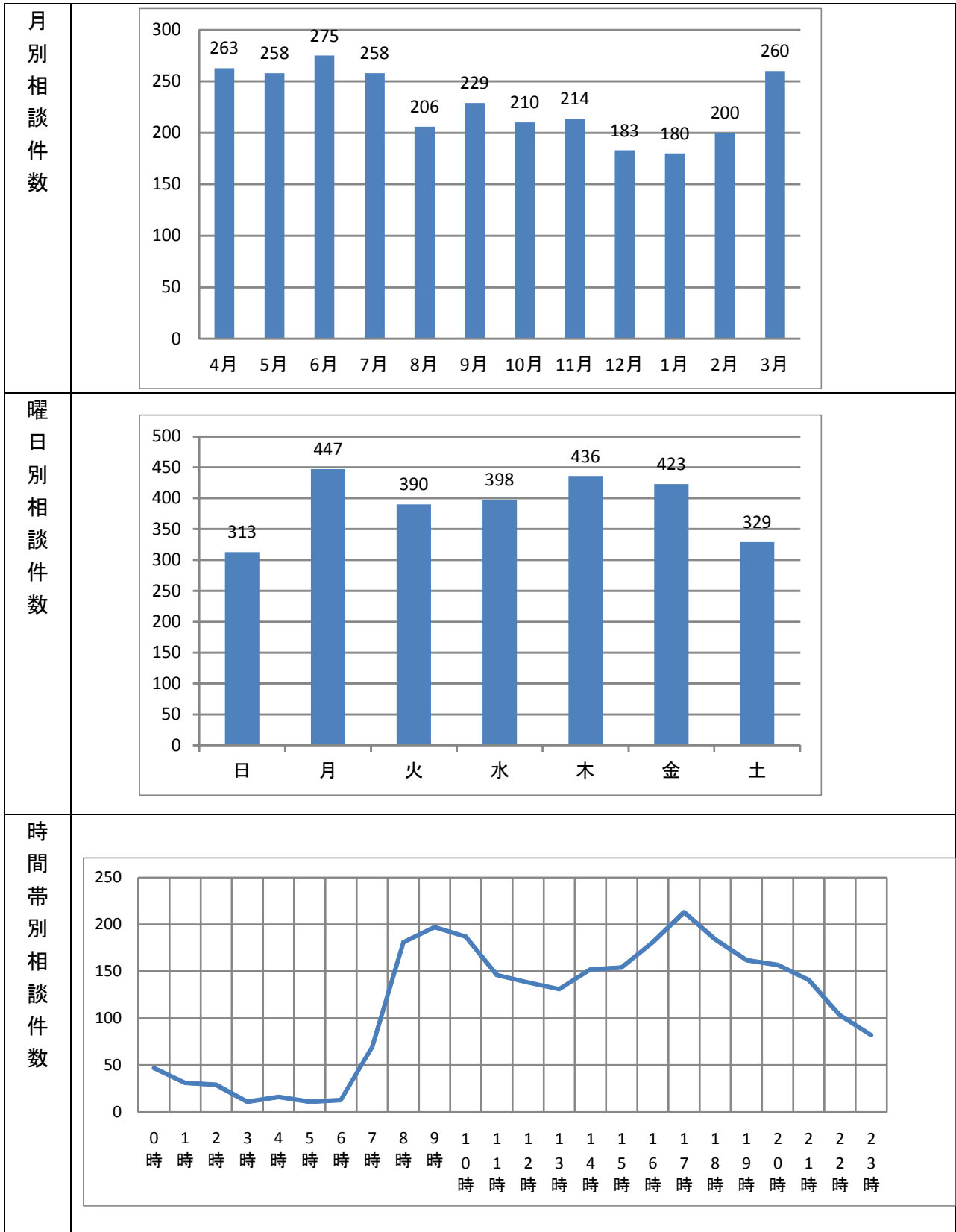
「母親が精神障がいや発達障がいであり、子育てが辛い」、あるいは「子育てに関連した、または生活や仕事に関する不安の訴え」である。
実際には、その大部分が「頻回で不定期的な不安の訴え」であり、相談件数としては多いが対象児童数はかなり少ない。

④中分類「V 子育て不安」：298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

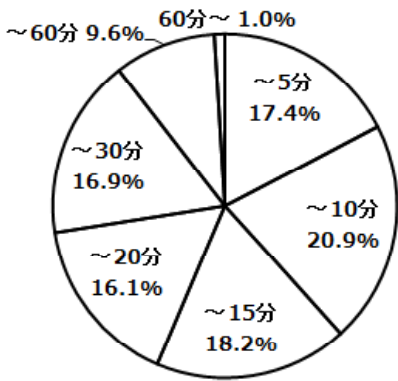
(1) 月別・曜日別相談件数と時間帯別相談件数



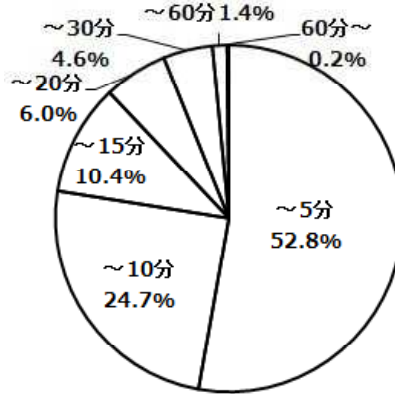
- ① 学校が休みとなる8、12、1月が他の月より少なく、また、週末の電話が他の曜日に比べて少ない。
- ② 午前7時過ぎからの日中の時間帯に相談電話が集中している。
- ③ 子どもが帰宅して本格的に家事を始める時間帯である17時頃にも相談電話のピークがある。

(2) 相談所要時間

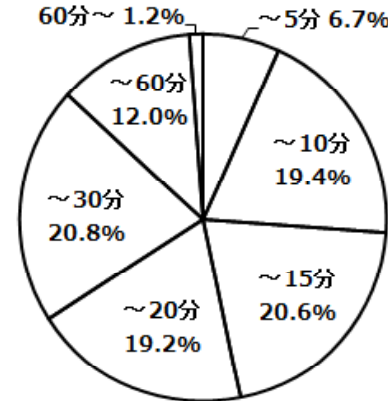
【平均相談時間内訳】



【大分類A：587件】

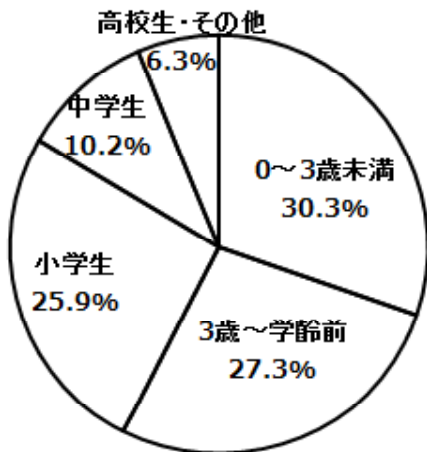


【大分類B及びC：2,077件】



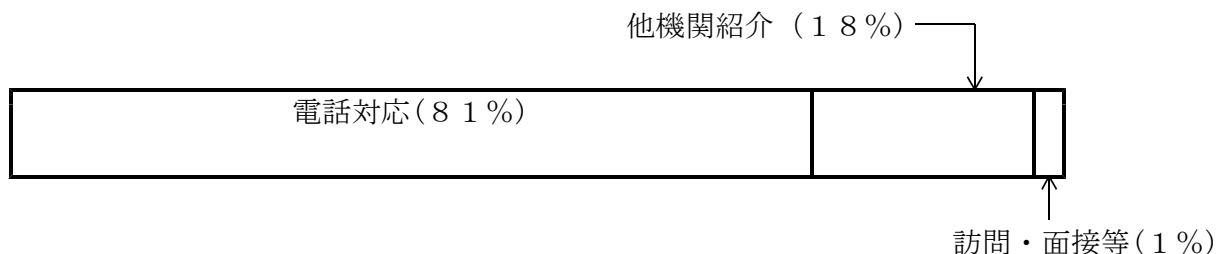
- ①平均相談時間は、1件につき約16分である。
- ②大分類Aでは、必要な情報の提供であるため、約7割強の相談が10分以内である
- ③大分類B及びCでは、相談員が話を傾聴し、一緒になって考えるため、約半数の相談が15分を超えるなど相談時間が長くなっている。

(3) 相談のあった児童の学籍別内訳



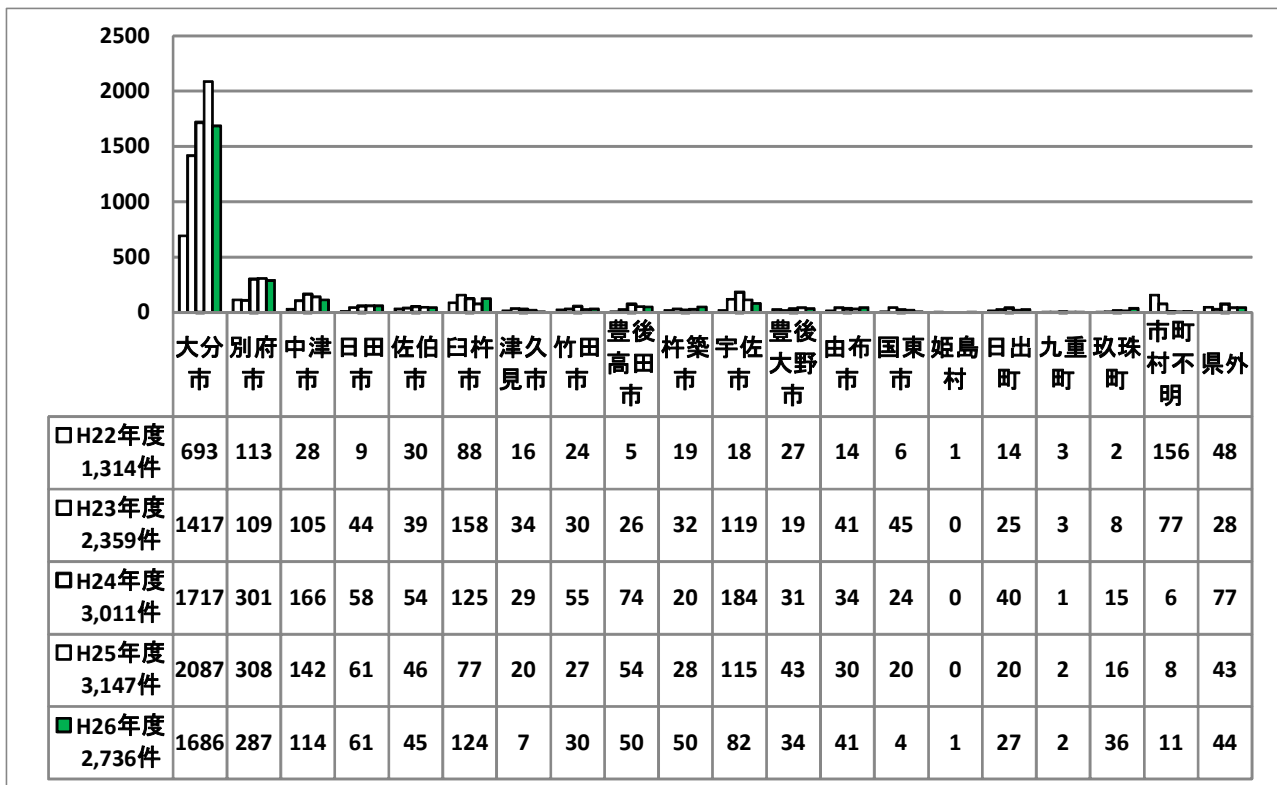
- ①未就学児童についての相談が約5割強を占めており、年齢が増すにつれ相談が少なくなっている。
- ②これは、乳幼児の体調や行動に関する相談が多いことや、子どもの発育、しつけなど乳幼児に関する心配や悩みが多いためである。

(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する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
- 「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

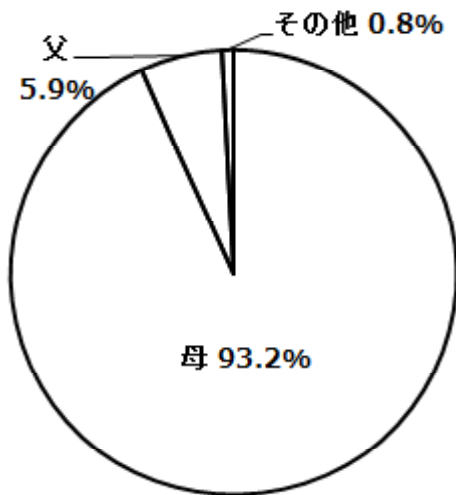


- ① 県内各市町村の相談件数を比較すると、大分市からの相談が突出している。
これは児童の数がもともと多いことに加えて、「育児についての悩みを相談できる人が周りにいない」という相談電話が多数あることから、就職や結婚、夫の転勤等で出身地を離れて居住している相談者が多いことが一因にあると思われる。
また、3つの子ども家庭支援センター（中央、東部、西部）が設置されていることにより、いつでも子育てほっとラインを含む子育てサービスに関する情報提供が行えているものと考えられる。
- ② 大分市以外の市町村については、電話相談によらずとも身近に相談できる者がいる場合も多いと思われるが、電話相談の存在が周知さ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

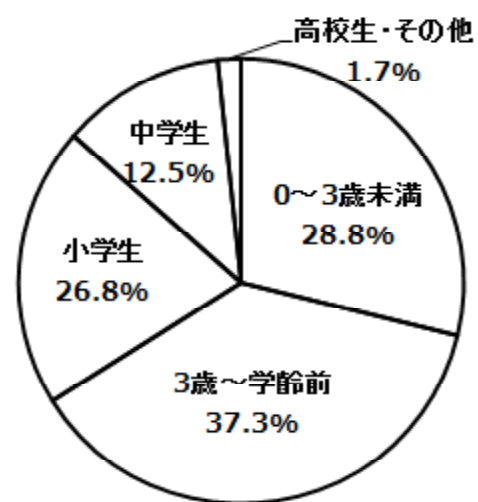
(6) 「しかる、たたく、きついことばかり言う」という相談（小分類15：118件の分析）

- 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子どもの育児・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見えてくる。
- (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、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相談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、あるいは相手がないという母親が多数存在している状況が見えてくる。
- (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、関係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ていることから、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本庁担当課に寄せられることがあったのを受けて、平成27年2月から電話回線を1から2に増やすとともに、電話相談員の増員も図った。

相談事例

A 子育ての方法についての問い合わせ	
No 1 食べ遊びをする。	P11
No 2 寝る前にトイレに一人で行けないと言う。	P12
No 3 衣服の調節をどうしたらいいか分からない。	P13
No 4 子どもの夜泣きがひどい。	P14
No 5 子育てサービスについていろいろと教えてほしい。	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 子どもの吃音が気になる。	P16
No 7 言葉が遅いと言われた。	P17
No 8 発達障がいの子どもの対応で疲れた。	P18
No 9 最近、子どもが生意気なことを言うようになった。	P19
No10 子どもが家の中で暴れて困っている。	P20
No11 子どもがスマホを欲しがっているが、与えていいかどうか心配である。	P21
No12 子どもがネットでいじめにあっている。	P22
No13 子どもが友達に振り回されていて心配である。	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 子どもの言動が理解できない。	P24
No15 子どもを強く叱りすぎてしまい心が痛む。	P25
No16 思いどおりに子育てができない自分が情けない。	P26
No17 夫に育児のしかたを理解してもらいたい。	P27
No18 発達障がいのある子どもを祖父母が受け入れてくれない。	P28
No19 子どものクラブ活動の母親達と仲良くできない。	P29
No20 幼稚園の対応に納得できない。	P30
No21 自分のことで悩んでいる。	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 子どもを育てられない。	P33
No24 近所で子どもの泣き声が聞こえる。	P34
No25 子どもが家を飛び出したまま帰ってこない。	P35
E その他	
No26 家から出たい。	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。

No 1	A子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	食べ遊びをする。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	2歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・スプーンで食べるのが下手ですぐに食べ物をぐちゃぐちゃにしてしまう。 ・スプーンを持ちたがるのに、すぐにぐちゃぐちゃにしてしまい、途中で「うえーん」と泣き出してしまう。 ・「駄目。もう片付けるよ」と言うと余計に足をバタバタして泣き叫ぶ。片付けようとすると、「食べるー」と言うので、しかたがなくオニギリにして食べさせてしまう。 ・食事の時にテレビを観たがり、泣き出して言うことを聞かないので、よくないと思いつつもテレビをつけてしまう。 ・周りからかんしゃく持ちだ、これから大変になると言われるため、自分の育て方が悪いから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言うことを聞いてくれず、自信をなくしている母親の辛い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"> ・成長には個人差があります。ちょうどイヤイヤ期の頃でもあるので、おもしろがって食べ物で遊ぶこともあるかと思います。 ・成長の過程だと思い、焦らずに見守っていきましょう。 ・子どもに声をかける時は、「駄目」ではなく「何々したかったんだね」と声をかけたり、スプーンを持って「一緒に食べようね」と真似をさせてみるのも一つの方法かと思います。 <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。 		

No. 2	A子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	寝る前にトイレに一人で行けないと言う。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	5歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・半年くらい前から、「寝る前にトイレに行きなさい」と言うと、「トイレは怖いからついてきて」と言うようになった。 ・昼間はそんなことを言わないのになぜだろうか。 ・「ママは弟（1歳半）の世話をしているから一人で行けるでしょ」と言うと「いやだー、怖い」と言って泣き出す。 ・こういう時は、トイレについて行っていいのかわからない。泣けば何でも言うことが通ると思う子にならないかと心配である。 		
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"> ・半年くらい前からというと、ちょうど弟が歩き始める頃ですね。もしかしたら、お母さんが弟のことに手を取られ、お兄ちゃんのことを後回しになったり、「もう一人でできるでしょ」というような声かけが多くなったのではないのでしょうか。 ・お兄ちゃんにしてみれば、お母さんの愛情を弟に取られた気がして寂しいのかもしれない。 ・日中は、お兄ちゃんも弟の世事に忙しいお母さんに気を遣って甘えたいのを我慢しているのかもしれない。 ・夜は、弟の世話をしている「ママはお兄ちゃんの世話をしてくるね」とお兄ちゃんを優先する姿勢をみせればお兄ちゃんも安心すると思います。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「まだまだ甘えさせてやる必要がありますね。つい同い年の子どもと比べてばかりいました。ありがとうございました。」と言って切電する。 		
解 説	<p>【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	衣服の調節をどうしたらいいか分からない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	1歳6か月（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・最近、気温の変化が激しいが、衣服の調節をどうしたらいいか分からない。 ・寒かったと思えば、暑くなったりするなど微妙な気候が続いている。 ・昨日、厚手の服を着せて公園に行ったら、汗びっしょりになった。 ・薄着にしたら、鼻水が出たりして風邪をひくのではないかと心配になった。 ・インフルエンザも流行しているし、家の中で一日を過ごすことも考えたが、同年代の子どもと接する機会をつくりたいと思って外出しているのですが・・・。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの体調管理のために衣服の調整などに悩んでい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"> ・外遊びをしたり、他の子どもと触れ合うことは子どもにとって大切な経験です。 ・気温の変化が激しい季節は、衣服の調節が難しく、寒いままだと風邪を引きやすくなったりするため、上に羽織れるパーカーなどを持って出かけると便利です。 ・しかし、インフルエンザが流行している時は、あまり無理して外出しないで、家の中で過ごすことも考えてみてはいかがでしょうか。 ・家の中で一緒に遊んだりすることは、母子の関係を大事にするための絶好の時間と思ってください。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「子どもの体調のことを気にしすぎていました。あまり固く考えず、子どもと一緒に楽しく過ごすことを心がけてみます。」と明るい声で言って切電する。 		
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> <p>◎大分県こども救急医療電話相談 097-503-8822</p> <p>◎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</p>		

N o 4	A子育ての方法等についての問い合わせ		
主 訴	子どもの夜泣きがひどい。		
相 談 者	父親	児童年齢（性別）	2歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 21時には寝かせるが、0時を過ぎても寝たり起きたりしてなかなか寝てくれない。 ・ ちょっとした物音でも起きて泣き出す。 ・ 朝は8時ぐらいに起きて、日中は昼寝もしない。 ・ 昼間、母親が抱っこしていると機嫌がいいが、降ろすと泣き出すため、母親が睡眠が取れずに疲れている。 ・ 睡眠関係の病気ではないだろうか心配になる。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 父親のどうしたらよいか分からない困り感と母親のことを心配する思いを傾聴する。 ・ 日頃、育児に協力したり、母親に昼間でも休むように声をかけていることを労う。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 小さな音でも敏感な子どももいます。添い寝をしてあげることで安心して寝るようになると思います。 ・ 寝る少し前にお風呂に入れるとよく眠れるという話を聞きます。また、気温にあわせて、衣服や室温の調整をするとよいです。 ・ 昼間、外遊びをさせたり、外に行けない時は、窓を開けたりして日光浴をするのもいいと思います。いろいろと試してみましょう。 ・ 父親が育児に協力することは、母親にとってとても心強いことだと思います。 <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。気持ちにゆとりを持って、いろいろと試してみます。」と言って安心した様子で切電する。 		
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いろいろと教えてほしい。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	0歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・他県から大分県に引っ越してきたばかりである。 ・生後3か月の子どもがいるが、今日の昼頃、身体が熱いので熱を測ったところ38度だった。夕方、熱を測ったら約37度で機嫌もよく、ミルクをいつもどおりに飲んでいる。 ・夜、高熱を出した時が心配なので、小児科の夜間当番医を知りたい。 ・夫婦共働きであるため、子どもが病気になった時に利用できるサービスについても教えてほしい。 		
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"> ・子どもさんが病気であれば、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。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「いろいろとサービスを教えてもらい安心しました。」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けれど、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	子どもの吃音が気になる。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	5歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・弟が生まれた頃から吃音が出るようになった。 ・しゃべり始めが出にくいようであるが、いつもというわけではなくスムーズに話す時もある。 ・健診の時に相談したが、少し様子を見ましようと言われた。 ・ゆっくり話を聞く、言い直しをさせない、慌てなくていいよと気持ちを落ち着かせるなどの配慮をしてきたが、未だに変化はない。 ・幼稚園でお友達にからかわれないか心配している。 ・母親の気持ちとしては、自然になおるのを待ちたいのだが。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに対して、指摘したり注意をせずにゆっくり待つ姿勢でいる母親の接し方を認め支持する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新学期が始まる時期がひどいということであるため、家では母親との二人だけの時間を多く持ち、絵本の読み聞かせや子どもとのスキンシップの時間を取るようにして、おしゃべりの時間を楽しむようにしてはどうでしょうか。 ・精神的なこともあるので、友達関係など担任に園での様子を聞いてみてはどうだろうか。 ・幼稚園で子どもが困っているようであれば、専門機関で相談を受けることができます。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「そうですか。一度担任の先生とよく話をしてみます。ありがとうございます。ありがとうございました。」と言って切電する。 		
解 説	<p>【下に妹・弟が生まれた場合】</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」と言っても妹や弟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できないものです。 ・時には妹や弟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こころがけてみてはどうでしょう。 		

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	言葉が遅いと言われた。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	2歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1歳6ヶ月健診の時、話しかけられても言葉がでず、指さしも全くできなかった。 ・ 自分としては、今まで育児を楽しんでやってきたし、子どもとのやりとりも十分できていたと思っていた。 ・ 対応した職員からは、それは思いすごしであり、うまくコミュニケーションがとれていないのではないかと言われた。また、子どもが「うん」と言ってもそれは会話ではない、発音はしていても言葉の意味と内容が分かっていないのではないかとも言われた。 ・ とりあえずこのまま様子を見ることになったが、自分の育て方が悪かったのか、楽しかった子育ても今は辛く感じるようになり、つい子どもに向かって「なんで話さんの」と言ってしまった。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもの言葉の遅れを気にし、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"> ・ 今までの子育てを全否定されたようでつらいと母親が涙ぐんでいる様子であるため、たっぷり愛情を持って子どもに接していたことを認めるとともにねぎらう。 ・ ゆっくりはっきりした声かけを心がけて、子どもが話しやすい環境を整えてあげましょう。 ・ 母親だけで抱えこまず、専門の機関と連携をとりながら子どもにとって一番いい方法を見つけていきましょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「子どもに当たってもよくないですね。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）】 言葉が遅れている、知的な発達の遅れがある、自閉的などころがある、手足や体、目や耳に不自由などころがあるなどの相談</p> <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、育児に対して協力してもらうことが大切です。 		

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の対応で疲れた。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	5歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもは発達障がいがあり、走り回ったりなど落ち着きがなく、言うことも聞かないため、対応に疲れている。 ・子どもをたくさん褒めてあげたいと思っているが、気持ちの余裕がなく、イライラして大声で怒鳴ったりしてしまう。 ・子どもが入園している幼稚園の先生からの勧めもあり、近々、療育機関に通うことになっている。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日、子育てにがんばっている母親の気持ちを受け止め、子どものことを心配す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。 ・療育機関に行かれる予定ということなので、訓練を家庭で活かせるように、困った時の対応方法や言葉かけなどを子どもと一緒に勉強してみてください。 ・母親一人で子育てをすることは大変なので、父親にも子どもの特性や育児の大変さを理解してもらうことも必要です。 <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、その時に子どもの状況について詳しく話をして、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	最近、子どもが生意気なことを言うようになった。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	7歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・最近、子どもが生意気なことを言うようになったきたが、どのように言葉かけをしたらいいか分からない。 ・やりなさいと言ったことをやろうとせず、口ごたえばかりして一つ一つの言葉に反発する。 ・最近では怒ってばかりでだんだん言うことをきかなくなっている。 ・子育てに追われてただでさえイラだつことが多いのに、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"> ・毎日、一生懸命に子育てをがんばっている母親を労い、育児の大変さ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という事は、自我が芽生えてきているという成長の過程です。その一方でまだまだ親に甘えたいという気持ちもあると思います。 ・この時期の子どもは、もう小さいことをいろいろと言われることがイヤだと思うので、ポイントを絞って注意してみてもどうでしょうか。 ・いつも叱ってばかりでは、お母さんも子どもさんもきついですよ。 ・長い目でみて、子どもさんのいいところも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"> ・「子どもとケンカをしてはだめですね。これからは、一歩引いて対応してみます。話を聞いてもらったので少し気分が晴れました。」と落ち着いた声で切電する。 		
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事です。 		

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	子どもが家の中で暴れて困っている。		
相 談 者	父親	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性格が荒れ、物に当たるようになった。 ・些細なことで腹を立てて暴言を言ったり、物を投げたりする。 ・昨夜は、夕食のメニューに大声で文句をつけて、しまいには壁を叩いて穴をあけてしまった。 ・子どものことが心配なので、何が原因なのか何度も聞き出そうとしているのだが、こちらの声かけに全く取り合ってくれない。 ・元々は、おとなしい真面目な性格であったのであるが、子どもの変化に戸惑っている。 		
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困っている父親の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"> ・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。 ・そのような時に、話を聴いてくれる存在がいるということは、子どもさんにとって心強い存在です。 ・しかし、中学生くらいの時は、親に自分のみっともない姿なんて見せたくないと思う子がほとんどです。 ・そんな子どもの気持ちを理解し、「いつでもあなたの味方だよ」というメッセージは伝えながら、子どもが話してくれるまで待つという姿勢が必要です。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「相談をして自分の中で整理ができました。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。これからは、子どものことを温かく見守っていきます。」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しないで、見守っていく姿勢をとるよう心がけることが大事です。 		

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	子どもがスマホを欲しがっているが、与えていいかどうか心配である。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	15歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもがスマホを欲しがっているので困っている。 ・親としては必要がないので買わないと言っているが、同じ部活の生徒のほとんどが自分か親のスマホを使っているようである。 ・子どもとしては、友達と一緒に通話・メールアプリやゲームをしたいらしい。 ・学校の懇親会で、通話メールアプリで悪口を言われた、仲間はずれにされたなどトラブルがあったという話を聞いた。 ・学校で、ネットモラルを教えてはいるようであるが、どこまで子どもが理解しているか分からない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「友達が持っているからほしい」という言葉でスマホを買い与えるかどうか揺れ動いている母親の気持ちを受容し傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもなりの友人関係はあると思います。しかし、スマホは、とても便利な道具であるものの、使い方を誤ると日常生活に支障が出たり、友人関係のトラブルや犯罪に巻き込まれたりする危険性もあります。 ・メリットやデメリット、そして使用に係る約束事、そして、本当に子どもにとってスマホが必要不可欠なものかどうか家族で話し合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"> ・「買い与えてからでは遅いので、与える前に子どもとよく話し合ってみます。いろいろと教えてもらいありがとうございました」と安心した様子で切電する。 		
解 説	<p>【ネット依存】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多機能端末は、子どもの必須アイテムのひとつになりつつあり、それに伴いネット利用する子どもたちも増えているようです。 ・中には、ネット（ゲーム）に熱中しすぎるあまり、不規則な生活となり、学校に行かなくなる、友達とうまく付き合えないなど日常生活や社会生活に支障をきたすこともあるようです。 ・まずは「夜8時以降はネットを見ない」「平日はゲームをしない」などルールを決めるとともに、正しい付き合い方を教えることが重要です。 		

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	子どもがネットでいじめにあっている。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	14歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・数日前、子どもが学校に行きたがらないので、理由を聞いたところ、ネットで学校の同級生から嫌がらせを受けているので、学校に行きたくないということであった。 ・通話メールアプリにおける文字（文章）の意味の勘違い、既読（未読）が原因であるらしい。 ・子どもの話では、通話メールアプリでグループから外されたり、掲示板に誹謗中傷が書き込まれたり被害を受けているようである。 ・スマホを買い与えた時は、まさかこのような事態になるとは思いもしなかった。 ・今は、学校を休ませているが、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と考えている。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いじめを受けている子どものことを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、気持ちを尊重し、「何があっても味方」というメッセージを伝えるとともに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、学校や関係機関に早めに相談してください。 ・これからもちょっとした変化に気づいて、いつでも助けられるように子どものことを見守ってあげてください。 <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>【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。 <p>【相談機関】 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 		

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	子どもが友達に振り回されていて心配である。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	9歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・近所に住む友達が、登下校や遊ぶ時に子どもをわざと仲間はずれにしたりする。 ・その友達は、我が家に遊びにきても散らかしたまま帰るし、外出すると言えば一緒に行きたがる。 ・最近、子どもは別のクラスと同級生と仲良くなった。下校時に一緒に帰ろうとすると、その友達が二人の間に割りこんでくる。 ・数人で遊んでいる時、その友達はルールを守らず自分中心的であるため、近頃では、子どもも少し距離を置きたがっているようである。 ・このまま友達に振り回されているばかりでは親としても心配でたまらない。 		
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、幼いながらに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。 ・その友達の行動がエスカレートするようであれば、学校など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"> ・〇〇〇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。 		

No 14	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	子どもの言動が理解できない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	6歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが嫌い。子育てが嫌になる。 ・子どもが小さい頃は何とか我慢できたが、大きくなると子どもを取り巻く環境が煩わしい。 ・子どもの言動が理解できず、つい「そばにくるな」「生まなきゃよかった」と言ってしまう。 ・もうすぐ小学生になるというのに、言うことをきかない、言っても勉強をしない、片付けもしないなどとても手がかかる。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ただ激しい口調で感情的に「子どもが嫌い。生まなければよかった。愛情が持てない。存在がいや」と否定的な言葉を発するため、ひたすら話を聞き続ける。 ・話を聞き続けるうちに、次第に母親も落ち着きを取り戻す。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ここ最近、母親は体調を崩しており、そのような中、全く言うことをきかない子どもの対応に行き詰まり、そのことが「子どもの言動が理解できない」ということになっているようであった。 ・否定的な言葉かけは、子どもの成長にとってよいことではありません。その場だけにとどまらず、将来にも長く影響を与え、回復にも多くの時間を必要とするかもしれません。 ・父親やお互いの実家など相談しやすい人がいれば、必要な時は遠慮せず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"> ・「子どもに対して取り返しのつかないことをしていたと気づきました。これからは、子どものためにも一人で抱え込まないようにします。」と落ち着いた様子で切電する。 		
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	子どもを強く叱りすぎてしまい心が痛む。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	5歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもは元気がよく、家の中で遊ぶ時など悪ふざけの度が過ぎる。 ・昨晚、夕食を準備していた時、テーブルに料理を置いているので気をつけるように何度も注意をしていたにも関わらず、テーブルの上によじ登ろうとして、料理を皿ごと床に落としてしまった。 ・子どもを強く叱ったものの、子どもは依然としてふざけていた。 ・悪いことをしたら反省ができるようになってもらいたいという気持ちもあり、「謝りなさい」と叱ったが、今度は黙り込んだため余計に腹が立ち、また再び激しく叱りつけてしまった。 ・後で冷静になってみると、なぜあんなに叱ったのだろうと心が痛んでいる。自分のイライラを子どもにぶつけてしまったのではないかと思う。 ・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"> ・叱りすぎてしまい後悔している母親の苦しい心情を傾聴する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもは大人と違って、事の善し悪しや謝罪することなどの意味は十分に理解できないと思われるので、時間をおいてゆっくりした時にでも具体的に話して聞かせたほうが効果的だと思います。 ・悪いことをした時は叱ることも必要ですが、親が感情的になって怒るのはよくないことです。 ・子どもの行動に腹がたっても、一歩引いて冷静に対応するように気をつけましょう。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「話を聞いてもらいいくらか心が晴れました。自分のイライラがあっても子どもには当たらないように気をつけます。」と明るい声で切電する。 		
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や家族への注文もつ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よう。 		

No 16	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	思いどおりに子育てができない自分が情けない。		
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4月から幼稚園に通園するようになった。 ・最初は行き渋りがあったが、今では楽しく幼稚園に行っている。 ・自分は病気を患っており、調子が悪い時は家で休むことが多い。 ・日中、子どもは幼稚園に行っていがんばっているのに、きつい時は家事も何もせずただ横になっている自分がとても情けない。 ・夕ご飯は美味しいものを食べさせてあげようと思っても、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。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一人で何でもできるお母さん、いろいろな人から助けられながら子育てをするお母さん、いろいろ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。 ・店で買った総菜でも子どもが美味しく食べたのであれば、それが何よりのごちそうです。 ・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。 <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。話を聞いてもらえて気持ちが楽になりました。また、気持ちが落ち着かない時は電話をします」と言って切電する。 		
解 説	<p>【がんばりすぎる母親】</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っていることがあります。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	夫に育児のしかたを理解してもらいたい。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	2歳6か月（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・夫はどうでもいいような些細なことで子どもを叱ったりする。 ・夫は自分では感じていないと思うが、2歳の子どもに注意をするにはちょっと厳しすぎると思う。 ・子どもも夫が仕事から帰ってくると私の後ろに隠れたり、今まで夫と寝ていたのが寝たがらなくなった。 ・夫には「子どものことをもっと褒めてあげて」「そんなことでいちいち注意しないで」など具体的に伝えているが、夫はいっこうに対応を改めようとしない。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも子どもに優しく接し、叱るよりも褒めることを多くしているという母親を受容し、支持する。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもがイヤイヤ期に入り、なかなか言うことをきかなくなったので、子どもの扱い方が分からず困っているのでしょうか。 ・その都度、今、子どもが思っていること、こんな風にしてほしかったことなど子どもに伝えるのと同じように夫に話してみてもいいかでしょう。 ・子どもも夫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"> ・「夫にも時間をかけないと分かってもらえないのですね。まるで子育てと同じですね」とため息まじりに言って切電する。 		
解 説	<p>【夫の育児協力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夫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、夫にお願いしたいこと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	発達障がいのある子どもを祖父母が受け入れてくれない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	7歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが4歳の時に発達障がいがあると言われて、現在、療育機関に通っている。 ・落ち付きがなく、大勢の人がいる場所に行くと手がつけられないことがある。そんな子どもの様子を見て、祖父母は母親の育て方が悪いからだと言う。 ・食べ物の好き嫌いも激しく、祖母が作った食事をほとんど食べないため、祖母は子どものことをかわいくないと言う。 ・体調が悪い時や用事がある時などに、子どもの面倒をみてくれることもあるので助かっている面もある。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの特性を理解してくれない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"> ・母親一人で抱え込まず、療育機関の先生や夫に相談して、祖父母にも時間をかけて子どものことを理解してもらいましょう。 ・同じ悩みを抱えた親と話をすると分かってもらえると思うので、療育機関に集いの会を紹介してもらおうのもよいと思います。 <p>【終了時の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「聞いてもらって気持ちが軽くなりました。今度、行ったときに聞いてみます。」と少し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。 <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分かりにくい障害がある場合、子どもと接する時間が短い祖父母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、子育てのしかたが悪いと母親が責めら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周囲に分かってもらうために、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 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	子どものクラブ活動の母親達と仲良くできない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	11歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが加入しているクラブの母親達と仲良くできていない。 ・我が家は共働きであるため、仕事で遅くなる日はクラブ活動の手伝いの当番に行けないことがある。 ・しばらく仕事が忙しい日が続いたため、当番を数回キャンセルしてしまったところ、他の母親達から距離を置かれるようになってしまった。 ・親同士のトラブルにとどまるならまだしも、今では子どもがクラブ内で仲間はずれのような状況になっている。 ・今後、他の母親達とどのように関わっていけばいいのか分からず、不安な気持ちである。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の母親達とのつきあいにうんざりしているという母親の思いを傾聴する。 ・また、他の母親達とうまく付き合えずに悩む母親のつらい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"> ・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。 ・しかし、挨拶など一般的な付き合いは維持しましょう。 ・子どもがのびのびと楽しくクラブ活動に専念できるためには、親のトラブルが子どもの交友関係に影響を及ぼすことは望ましくはありません。 ・このままトラブルが続くようであれば、クラブの監督など第三者に解決を相談してみてもいいのではないでしょうか。 <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、いつもは心強い味方です。 ・しかし、関係がこじれると付き合いが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	幼稚園の対応に納得できない。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	5歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、幼稚園に通っている。 ・ いつも一緒に遊ぶ仲のよい友達がいるが、先日、その友達と大きなケンカをしてしまった。 ・ 子どもの話によると、友達からしつこくちょっかいを出されて嫌な気持ちになったので、先生に報告したもののお昼前という時間帯で忙しいためか取り合ってもらえなかった。 ・ 友達に対してちょっかいをやめるように何度も言ったが、相変わらず続いたため、最終的にとっくみあいのケンカになったようである。 ・ その友達は叩き、うちの子どもは噛みついたようであるが、相手にだけ噛みついた歯形が残ってしまった。 ・ それを見た先生は、うちの子どもにだけ暴力はだめと注意をしたようであり、家に帰ってきた子どもはかなり落ち込んでいる。 ・ 子どもの話を聞いただけであるが、今回の幼稚園の対応には納得がいかないもので、どうすればよいでしょう。 		
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"> ・ もしかしたら、担任が子どもさんだけを叱ったのには何か事情があるのかもしれませんが。 ・ 子どもさんが楽しく幼稚園で過ごすためには、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、それから、今回の件について詳しく話を聞い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"> ・ 「話を聞いてもらいスッキリしました。明日、登園した際に、今回の件について話をしてみます」と言って切電する。 		
解 説	<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 21	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	自分のことで悩んでいる。		
相 談 者	母親	児童年齢（性別）	2歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自分は内気な性格であり、ロベたである。 ・昔から人間関係を築くことが苦手であり、両親からもしっかりしろと言われ続けてきた。 ・現在、パートの仕事をしているが、なかなか仕事に慣れないうえ、内向的な性格のため、パート仲間の輪に入ることができない。 ・子どもは保育園に行っているが、他の保護者ともうまく話ができないでいる。 ・こんな自分の性格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、気が滅入っている。 ・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。実行できるかどうかは不安ですが……。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。 ・0120-462-110（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）	1歳6か月（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夫との間に子どもができたが、夫の浪費が原因で1年前に離婚をした。 ・ 2か月前から、子どもを保育園に預けて働いているが、不況の影響で人員がカットされており、一人あたりの業務量が増加している。 ・ せっかく見つけた仕事なので、早く業務に慣れて、どんどん仕事をして生活費を稼ぎたいと思っている。 ・ しかし、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仕事はかどらないでいる。 ・ 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。 ・ もう少し時間が短い仕事への転職を考えているが、今後の生活のことや子どものことなど心配なことがたくさんあり、不安でしかたがない。 ・ 県外出身であるため、周りに相談できる人はいない。 		
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こと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、ぜひ支援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	子どもを育てられない。		
相 談 者	祖父	児童年齢（性別）	3歳（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・結婚していた自分の娘に子どもがいる。 ・結婚する前から夫の暴力があったらしいが、結婚してからは暴力は一段と激しくなったようである。 ・娘から話を聞き、知り合いの弁護士に相談をして、先日、ようやく離婚となり、子どもの親権は娘が持つことになった。 ・しかし、夫からの暴力により精神的にまいっているため、主治医から入院して治療に専念したほうがよいと言われている。 ・娘の入院中、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、病気で身体も弱っているため、自分の生活で手一杯の状況である。 ・明日から入院予定であるが、子どもをどうすればいいのか心配である。 		
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。 ・母親は治療を優先するため入院し、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、児童養護施設に入所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。 		

N o 2 4	D緊急対応が必要と判断されるもの		
主 訴	近所で子どもの泣き声が聞こえる。		
相 談 者	児童委員	児童年齢（性別）	幼児？
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・夜になると、近隣から男性の怒鳴り声と子どもの泣き声が聞こえる。 ・その家庭は、2か月前に転居してきたが、普段、近所との付き合いはない。 ・以前は週に1～2回程度であったが、ここ最近は、毎晩のように子どもの泣き声が聞こえる。 ・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	子どもが家を飛び出したまま帰ってこない。		
相 談 者	父親	児童年齢（性別）	15歳（女）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校まではおとなしかったのに、中学校に入ってから悪い友達と付き合うようになった。 ・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なり、強く注意をすると「うるせえ」などと言って暴れる。 ・昨晚、悪い友達との付き合いを止めるように言ったところ、反論してきた子どもと激しい口論になった。 ・ケンカのすえ、子どもは家を飛び出したが、未だ帰宅しておらず、連絡も取れない状況である。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父親の心労を気遣い、父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。 <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	家から出たい。		
相 談 者	児童本人	児童年齢（性別）	小学6年生（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 母親の再婚相手から暴力を受けている。 ・ 機嫌がいい時は何もないが、酒を飲んだり、機嫌が悪い時などは、叩かれたり物を投げられたりする。 ・ 母親も男性の行為を止めることなく、そばで見ているだけである。 ・ 以前の母親との2人暮らしの時は楽しく生活ができていたのに、今は家に帰るのがとても嫌である。 ・ このまま、今の生活が続くことを考えると、とても不安になる。 ・ 家から出たい。 		
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、子どもが要領を得ない様子であるため、根気強く何度も尋ねる。 <p>【具体的な回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 近くに祖父母の家があるということなので、今すぐ自宅を出て祖父母の家に行くように伝える。 <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、市役所の担当者とともに家庭訪問を実施する。 ・ 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> <p>◎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</p> <p>◎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</p> <p>◎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</p> <p>◎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</p>		

No 27	E その他		
主 訴	いたずら電話		
相 談 者	大人の男性	児童年齢（性別）	不明（男）
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ボクは、高校2年生です。 ・好きな年上の女性がいて、お付き合いしたいと思っています。 ・でも、告白する勇気がないので、勇気が出るおまじないの言葉を教えてください。 ・ちなみに相談員さんは何才ですか？ ・ボクと会ったりしてもらえますか？ ・メルアドとか教えてください。 ・ボクの好きな女性のタイプは・・・・・・・・・・。 		
回 答	<p>【相談員の姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・個人情報に関することは教えられないことを言うと、卑猥な言動を求めたきた。 ・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言って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、児童を名乗るなどのいたずら電話がかかってきます。 ・内容としては、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 には思い通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	097-534-8874	平日 9:00～16:30
◆子どもの健康相談		
赤ちゃん&おっばい電話相談	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 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	おおいた青少年総合相談所 （大分ソフィアプラザビル4F）内 月～土 9:30～17:30
◆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	097-569-0829	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

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	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 9:00~17:45
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	0979-24-3741	中津警察署 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	0973-24-3711	日田警察署 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
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
◆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
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
ひばり園	0977-26-2887	別府市鶴見
児童発達支援センターめぐみ	0974-32-7770	臼杵市野津町
つくし園	0979-43-6181	中津市三光
◆法律		
法テラス大分	050-3383-5520	法的な悩み・困り事 平日 9:00~17:00 ※来所相談の事前予約用電話
◆大分県児童相談窓口		
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）
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	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	0977-21-1239	
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	
臼杵市福祉課子育て支援室	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	
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26年度報告書

平成27年4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