

**震災のため例年とは少し異なった問合せがありました。
累積相談件数が 86 万件に
無料の育児相談窓口「森永乳業 エンゼル110番」から
「2011年 年間統計」**

森永乳業は、「子育て奮闘中のお母さんたちのために何かお役に立てることは…」と考え、1975年5月に無料の育児相談窓口「エンゼル110番」を開設いたしました。

「エンゼル110番」は、1975年に開設し37年の歴史を持つ無料の電話相談窓口で、妊娠中から学齢期まで、妊娠・育児に関する相談を受けています。日本各地、ときには外国からの利用も含めて、2011年12月末に累計相談件数が約86万5千件となりました。ご家族の抱えている悩みや問題を聴き、保健師、管理栄養士、心理相談員などの経験豊富な相談員が、一人ひとりが自分なりに問題を解決できるようにサポートしております。

また、2011年は4月11日から9月30日までは、被災地域の、妊娠中から小学生就学前までのお子さまの、育児に関するお悩み、疑問をお持ちのご家族および関係者の皆さまを、電話相談で支援すべく、東日本大震災の被災地を対象にフリーダイヤルを開設いたしました。

このたび、2011年のエンゼル110番の利用状況をまとめましたのでご報告いたします。

2011年のデータピックアップ

- ◆東日本大震災のあった3月が1日あたりの受付件数が最も多かった。(グラフ①3月は49.6件/日 年平均は45.3件/日)
- ◆東日本大震災発生の翌週3月23日に東京都の金町浄水場から一時乳児の基準値を超える放射性ヨウ素が検出され、水道水の摂取制限が出された。そのため、3月24日はミルクの調乳に使う水についての相談が殺到し、1日で122件の電話があった。
- ◆ミルクを調乳するための水についての相談が多かったため、例年に比べて「調乳・ミルク」が食生活の相談に占める割合が増えた。(グラフ②③)
- ◆「予防接種」に関する相談が増えた。(グラフ④)

※詳細は次ページのグラフをご覧ください。

エンゼル110番の電話番号

東京 TEL03-3405-0110

大阪 TEL06-6365-0110

相談時間:月曜日から土曜日まで(祝日・年始年末を除く) 午前10時～午後2時

ホームページ:<http://www.angell110.jp/>

メディアの方の本件に関するお問い合わせ先

森永乳業株式会社 広報部

杉内・村上

TEL03-3798-0126

統計資料)「森永乳業エンゼル 110 番」の利用状況 (2011 年 1 月～12 月年間統計)

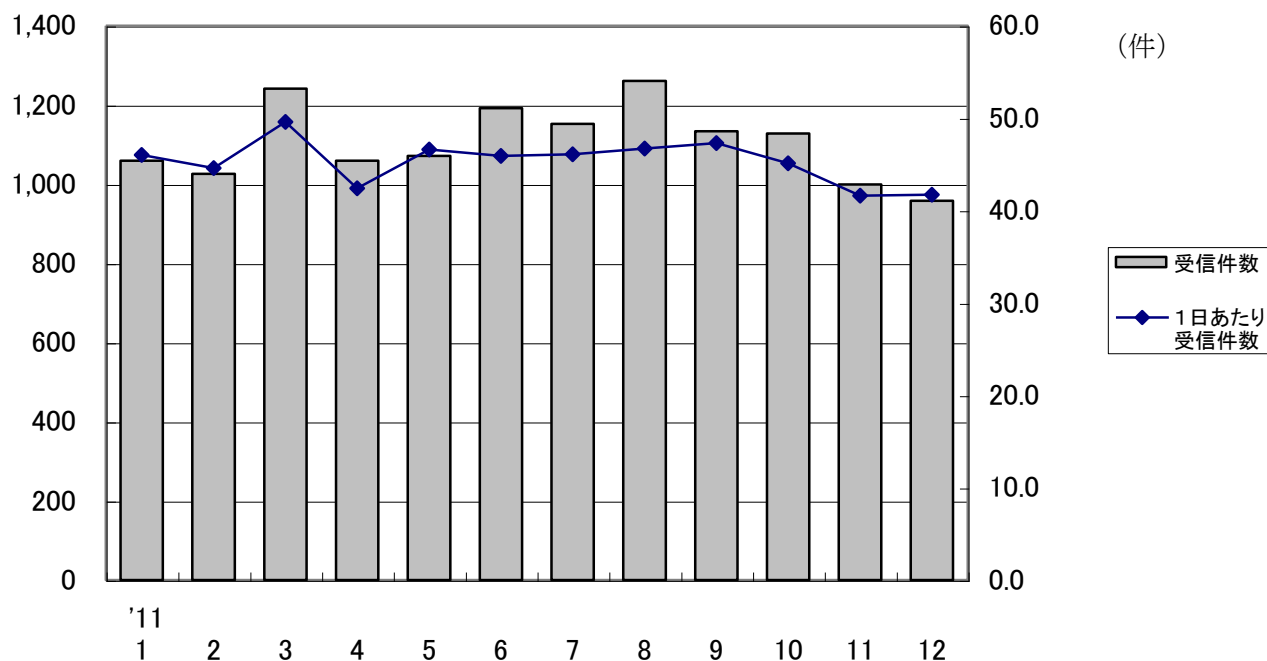
●開設からの累積相談件数(1975 年 5 月から 2011 年 12 月末まで)	864,337 件
●1 年間の相談件数	13,280 件
●1 ヶ月の平均相談件数	約 1,107 件
●1 日の平均相談件数	約 45.3 件
●新規・再相談割合	新規相談 7,861 件 (59.3%) 再相談 5,399 件 (40.7%)
●相談者の属性	母親 12,646 件 (95.2%) 父親 162 件 (1.2%) 祖父母 221 件 (1.7%) その他 (1.9%)

※参考

厚生労働省人口動態統計によると、2011 年の出生数は 2010 年より 14,000 人減少し、戦後最少の推計 105 万 7,000 人の見通し。

1、月間受信件数と 1 日あたりの平均受信件数について

グラフ①月間受信件数と 1 日あたりの平均受信件数



2011年1～12月では、1ヵ月の受付件数は稼働日数が多かった8月が最も多く、1日当りの受付件数は東日本大震災のあった3月が最も多く49.6件/日でした。(グラフ①)

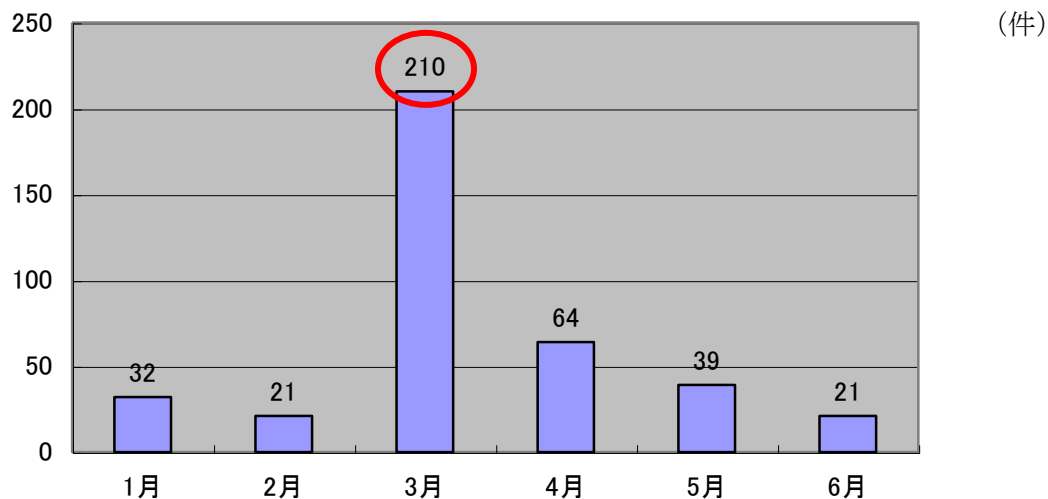
東日本大震災発生の翌週3月23日に東京都の金町浄水場から一時乳児の基準値を超える放射性ヨウ素が検出され、水道水の摂取制限が出されました。そのため、3月24日はミルクの調乳に使う水についての相談が殺到し、1日で122件のお問い合わせがありました。調乳以外にも「水道水で哺乳瓶の煮沸消毒して大丈夫か?」「母乳を与えているので、大人の食事も心配」「摂取制限は出ていない地域だが、備蓄用に水道水を氷らせるのはどうか」といった水道水を不安に思われる相談が入りました。

その後も3月は「福島県いわき市に住んでいて、現在避難所にいる。この2日子どもの便が出ないのは、ミネラルウォーターで調乳したせいかな?避難所では離乳食が与えられないせいかな?」「これから離乳食が3回食になるが、物資が入ってこなくて、豆腐とおかゆ、野菜しかない。栄養が心配」「余震があると子どもが自分からテーブルの下に隠れるようになった。テレビのニュースを見ると『こわい、こわい』と言う。どう対応したらよいか?」など、震災に関する相談が続きました。

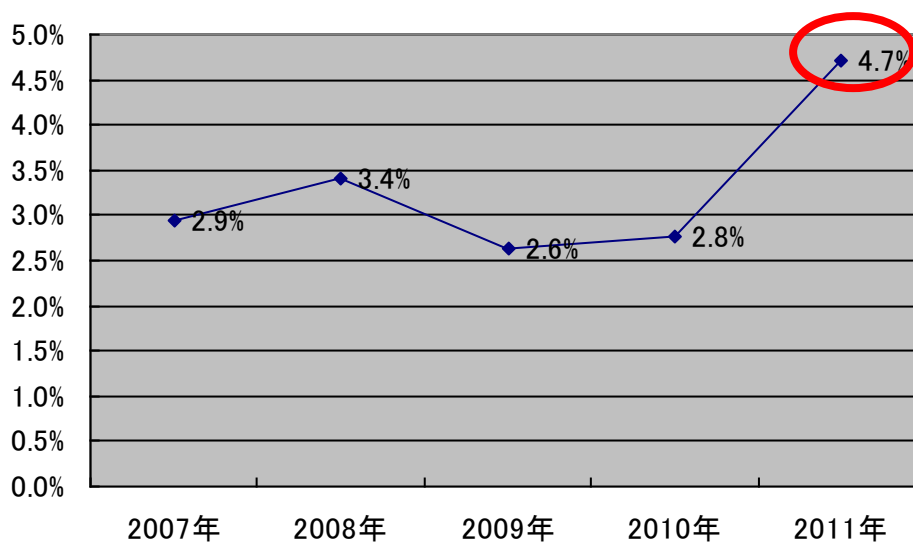
4月11日から青森・岩手・宮城・福島・秋田・新潟・茨城にて実施したフリーダイヤルでは4、5月は「離乳食の食材が手に入らない。8ヵ月だが、母乳だけでもよいか?」「一週間前から夜泣きが始まったが、普通の夜泣きとは違う感じ。一週間に1回だけ支援センターで遊べるが、毎日家の中で過ごしている(福島県、緊急的避難地域の隣町)」「ライフラインが止まり、離乳食を与えられず、1ヵ月間母乳のみ。子どもの身長は伸びているが、体重が増えていない。病院も大変そうで、相談できない(宮城県)」など、切実な相談が寄せられました。6月以降は、フリーダイヤルにも震災以外の育児相談が寄せられるようになってきましたが、「被災して、子ども3人と市で借り上げのアパートに住んでいる。夫は再建のために地元に残っている。周りに話す人がいないので、昼間うつうつとしている(宮城県)」「上の子は、アウトドアスクールに1ヵ月預けている。夫は大ケガをして家にいる。母乳のことも心配(福島県)」といった親のメンタル相談が増えました。

2、「調乳・ミルク」の相談について

グラフ②「調乳・ミルク」についての相談件数(2011年上半期)



グラフ③食生活の相談に占める「調乳・ミルク」の割合の推移

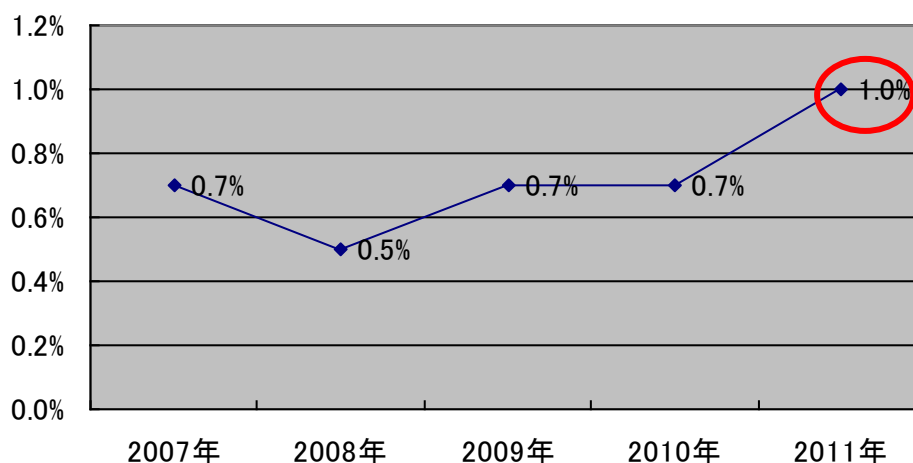


2011年1月から6月までの「調乳・ミルク」の相談件数を見ると、3月はミルクの調乳用に使う水についての相談が多かったため、210件と突出しています。4月は、64件とまだ影響が残っていますが、だいぶ落ち着きをみせ、5月以降は例年のペースに戻りました。(グラフ②)

年間統計でも、2011年は例年に比べて「調乳・ミルク」が食生活の相談に占める割合が増えています。(グラフ③)

3、予防接種の相談について

グラフ④相談全体に占める予防接種の割合の推移



ヒブ、肺炎球菌のワクチンが 2009 年と 2010 年に日本で認可され、国のワクチン接種緊急促進事業に基づき、自治体からの助成がすすみました。しかし、昨年の 3 月にヒブと肺炎球菌ワクチンを接種した子どもが後日死亡する事件が起こり、一時接種を見合わせる事になりました。また、一般に普及しているポリオワクチンも、現在定期接種されている生ワクチンは約 100 万接種につき 1.4 回のまれな確率でポリオを発症する可能性があり、テレビで実際にポリオを発症してしまったお子さんのケースが報道されると、「不活化ワクチンを自費で受けようか」「不活化ワクチンの認可を待って接種したほうがよいだろうか」といった生ポリオの接種を迷われる声が入りました。他にも副反応の報告で接種推奨の差し控えになっていた日本脳炎ワクチンの接種が再開され、昨年 11 月にロタウィルスのワクチンが認可されたなど、予防接種に関する情報は刻々と変わっています。予防接種のスケジュールの相談や新しいワクチンの副作用についての相談が寄せられ、相談全体に占める予防接種の割合が増加しました。

4、放射線と育児の不安の中で

はじめての育児は、いつの時代でも不安を感じるものです。

そして、2011 年はさらに放射線の影響への不安が重くなりました。

東日本大震災直後から、エンゼル 110 番にも放射線に関する相談が入りました。新聞やインターネットで情報を集める以外にも公開講座に参加したり、専門家を講師に招いて相談員の勉強会を行ったりしました。しかし、低線量被曝の影響についてはまだはっきりしていない点が多く、結論としては「専門家でもわからない部分がある」ということがわかりました。

調乳に使う水、ミルク、離乳食に使う食材など、放射性物質による汚染は気になり始めるときがありません。外出を控えて赤ちゃんの食欲不振や夜泣きが続き、へトへトになってしまったお母さんたちが多くいました。特に福島第一原子力発電所に近い福島県在住の方々の不安は大きいと思います。11 月にエンゼル 110 番に入った電話でも「子どもをまだ屋外に 1 回も出していない。福島県産の食物を母子とも口にできない」と泣きながら不安を訴えていました。

2011 年は、そんなお母さんたちに安心してもらえる情報を伝えることができない無力感を、相談員は味わいました。それでも、私たちにできることは電話をくださった方のお話に耳を傾けることしかありません。

今までの 37 年間エンゼル 110 番が、子育てに悩むお母さんたちの不安に向き合ってきたように、これからもお母さんたちに寄り添っていきたいと思います。