

森永乳業 エンゼル 110 番

2016 年年間報告書

CONTENTS 2016 年 1 月～12 月

1. エンゼル 110 番活動記録	1
2. 受信件数の年間推移	2
3. 40 年の年間統計	3
4. 子どもの月齢（年齢）別相談件数	4
5. 子どもの属性割合、相談者の属性	5
6. 相談内容の内訳 グラフ	6
7. 認知媒体	7
8. 相談内容の内訳 表	8
9. ホームページ月間ビュー数推移	9

2016年の主な統計結果

1. 2016年は、2014年4月から受信を開始したフリーダイヤルが定着し、前年比99.8%と相談件数はほぼ変わらなかった。ただし、1本当たりの通話時間が長くなり、平均通話時間が14分を超える月が6ヵ月あった。

年間受信件数	15,679件	累積相談件数	93万1377件
月平均	1306.6件	日平均	53.5件

2. 相談対象である子どもの月齢では、1歳と3歳以上が増加した。月齢0~3ヵ月までが全体の28.9%と、エンゼル110番が開設以来、初めて低月齢が全体の3分の1を切った。

3. 昨年に引き続き、新規と再相談の割合がほぼ半々だった。

4. 相談内容では「食生活」が全体の38.9%と最も多かったが、全体に占める割合は7年連続で減少した。「相談者自身」が増加し、10.7%になった。特に、9月以降父親からのメンタル相談が目立った。

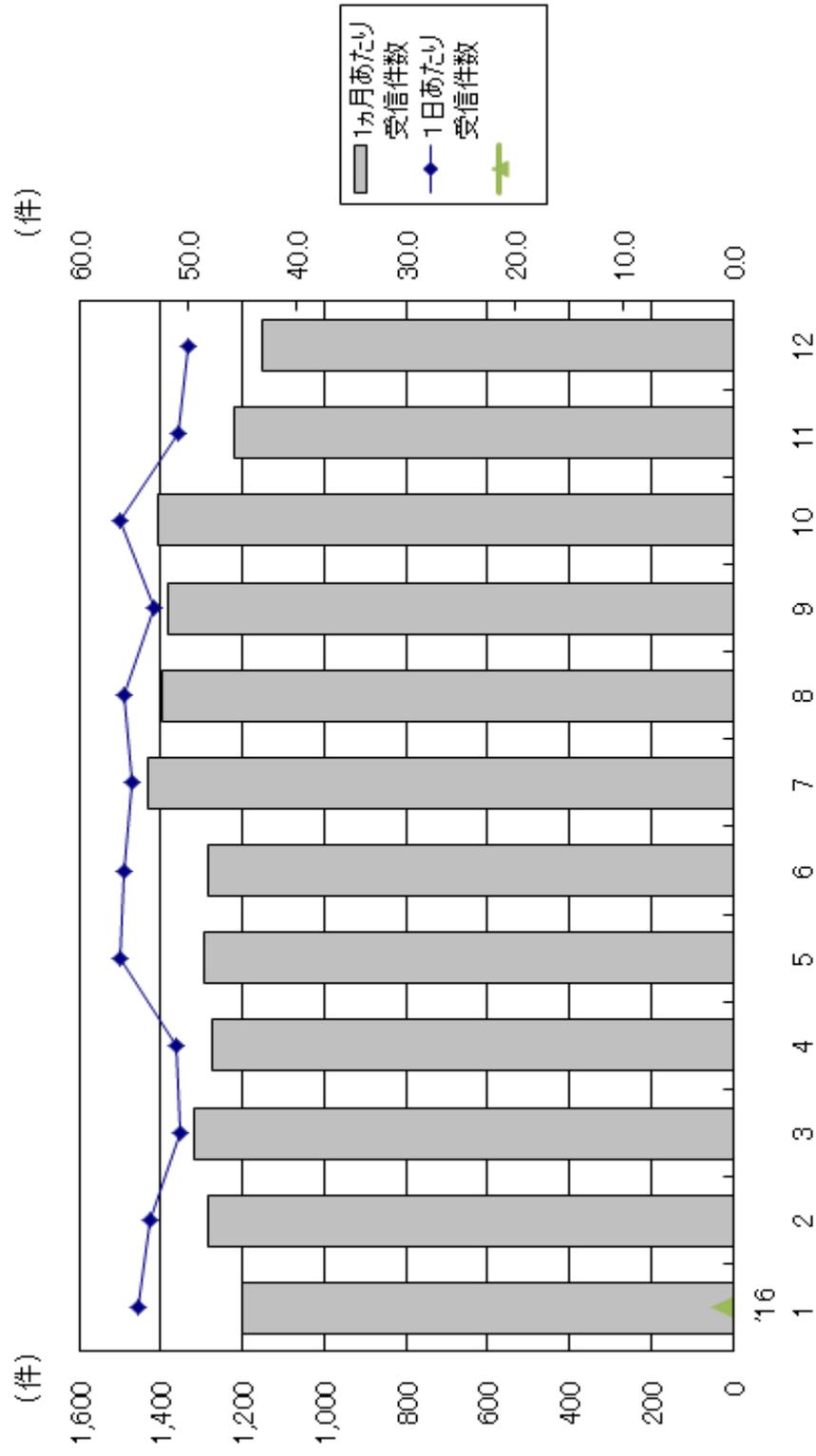
5. 認知媒体は、パンフレットやわたしの育児日記、しおりなどの森永乳業関連が全体の50.9%だった。単独では、「インターネットの検索など」が24.5%と最も多かった。

6. エンゼル110番Webサイトの総ビュー数は、年間340,741件で前年比73%と大幅に減少した。

2016年 エンゼル110番 活動記録

	報告会・講演会参加・特別業務など	講師派遣・取材・見学者対応	リリース発行、他
1月	20日 季節の便り新春号・年間統計業務報告会	(株)スギ薬局(3名)見学対応	産経新聞に「子育て応援 40年『エンゼル110番』
3月	14日 社内勉強会「母乳の栄養成分」(講師：栄養科学研究所 北村副主任研究員)		森永乳業開設」と掲載
4月	20日 季節の便り春号業務報告会	千葉大学看護学部学生(4名)見学対応	日経産業新聞に「森永乳業、妻の出産に休職5日」 に育児支援としてエンゼル110番も掲載
5月	7日 東京都小児保健協会第85回学術講演会「知っておきたい子どものスキンケア・靴」を 聴講		エンゼル110番レポート Vol.76 「ママたちが活用しているアプリは？」発行
6月	20日 社内勉強会「エコチル調査」(講師：国立環 境研究所エコチル調査コアセンター長代行 新田裕史先生)	みなと子育て応援ブラザ Pokke との交流として 相談員がボランティア研修を受講開始	Yahoo!BEAUTY「赤ちゃんの悩みを相談できる！新 米ママが覚えておきたい情報」に掲載
24・ 25日	日本小児保健協会学術集いを相談員が聴講 小児熱急電話相談スキルアップ研修会基礎 コースに相談員2名が参加	(株)ザグザグ管理栄養士勉強会で浜津相談員が 「幼児の栄養」について講義	
28日	新人相談員2名が東京多摩工場・大和工場 を見学	千葉大学看護学部学生(4名)見学対応	
7月	20日 季節の便り夏号業務報告会	みなと子育て応援ブラザ Pokke 「夏まつり」にア ー参加	
10月	19日 季節の便り秋号業務報告 20日 相談員6名が東京大和工場を見学 22日 東京都小児保健協会第87回学術講演会を聴 講	第2回「エンゼル110番の子育てサポートセミナ ー in 近畿」開催	神戸新聞に「ババからの電話育児相談 10年前の 話」と掲載
11月	10日 相談員5名が東京大和工場を見学		
12月	13日 小児保健セミナー「子どものアレルギー疾 患の行方」を聴講 17日 相談員5名が東京大和工場を見学 19日 社内勉強会「産前産後に悩むママたちへの対応」 (講師：子どもの虐待防止センター 青木 郁美先生)		

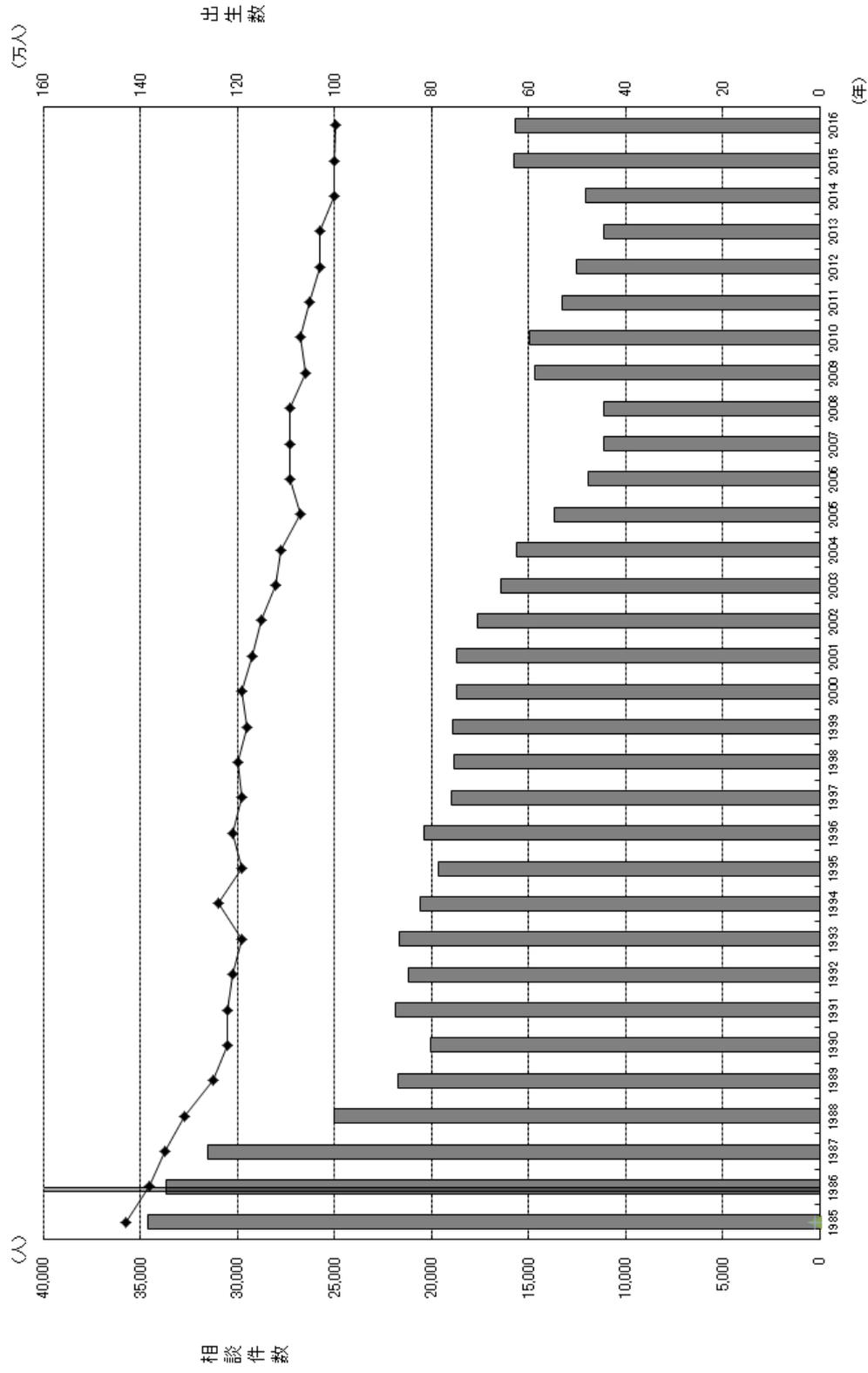
《受信件数の推移》



2014年4月21日よりフリーダイヤル開始

エンゼル110番2016年年間統計

データ1.出生数と相談件数の対比



*1988年5月より電話台数は5台から4台に減らし、2010年5月から平日（月曜～金曜）は5台にもどす。2014年4月21日よりファミリーダイヤルで受信開始。
 *開設以来の受付件数累計は2016年12月末で881,877件。2016年総受付件数は15,878件、2016年10月平均1808.8件、1日平均58.5件。前年比99.8%。
 *出生数は厚生労働省人口動態統計（推計）によると、2016年の出生数は100万人を割り、98万1000人と減少。

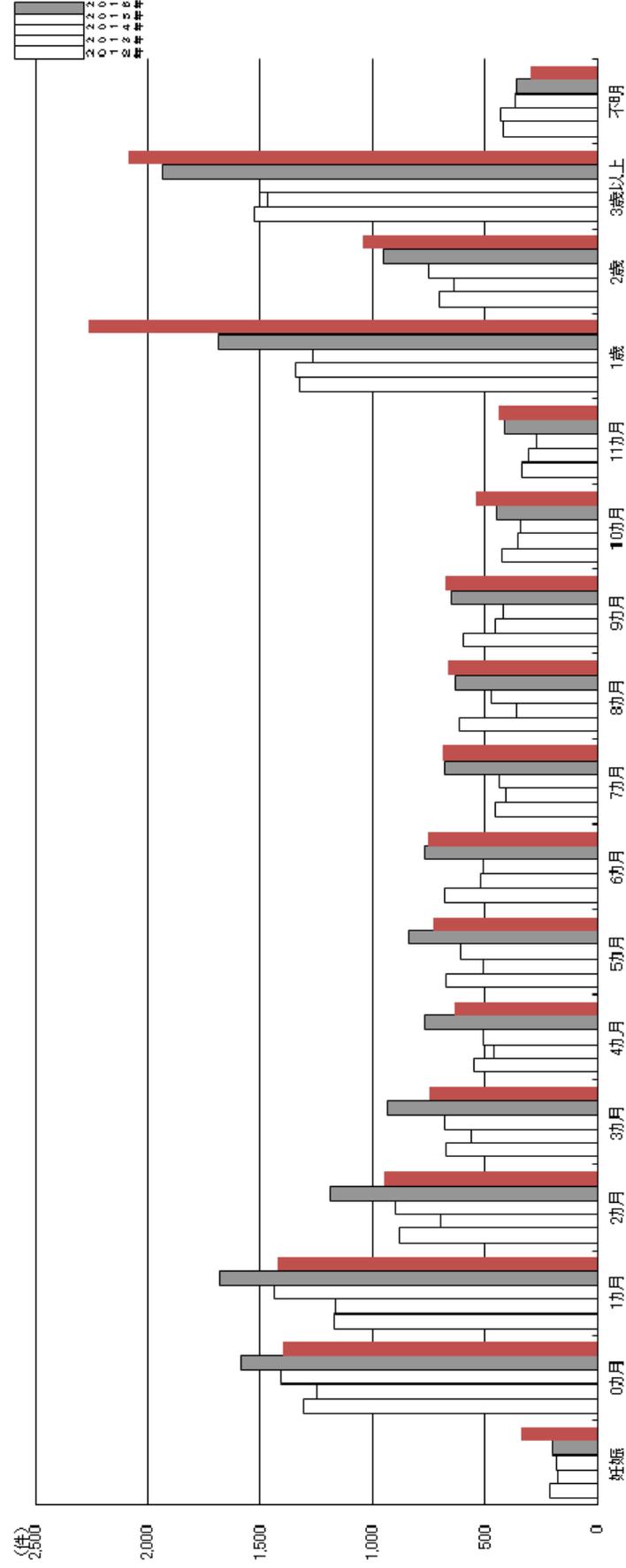
データ2.子どもの月齢（年齢）別相談件数

*0～3か月までの低月齢が全体の28.9%とエンゼル110番が開設以来初めて3分の1を切った。

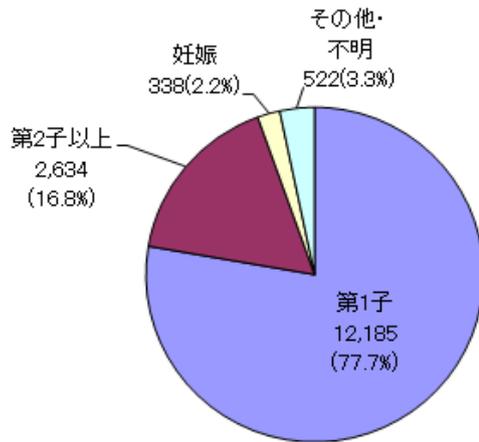
*フリーダイヤルが定着し相談件数も昨年と同様変わらない中で、1歳以上の増加が目立った。

	妊娠	0か月	1か月	2か月	3か月	4か月	5か月	6か月	7か月	8か月	9か月	10か月	11か月	1歳	2歳	3歳以上	不明	合計
件数	338	1,398	1,423	950	748	633	730	754	690	663	678	541	438	2,265	1,044	298	2,088	15,679
割合(%)	2.2	8.9	9.1	6.1	4.8	4.0	4.7	4.8	4.4	4.2	4.3	3.5	2.8	14.4	6.7	1.9	13.3	100.0

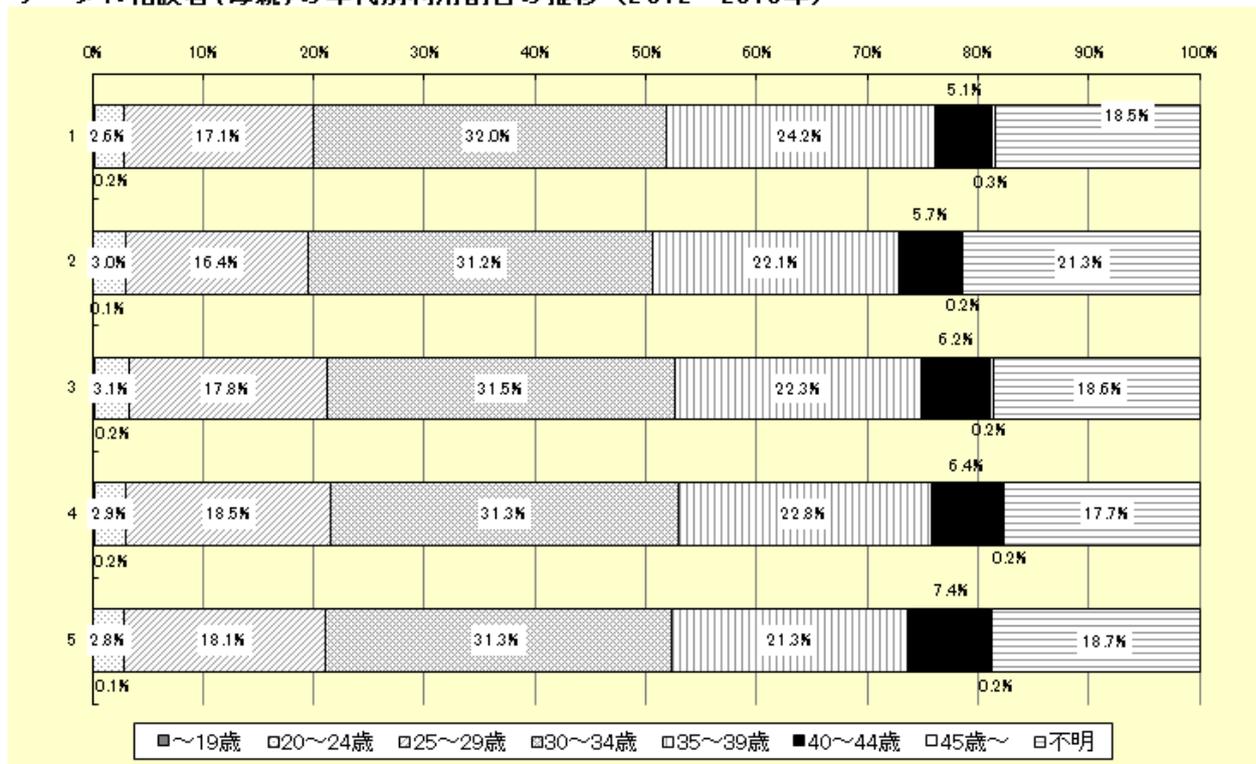
データ2-1.子どもの月齢（年齢）別件数の推移（2012～2016年）



データ3.子どもの属性別相談割合 (N=15,679)



データ4.相談者(母親)の年代別利用割合の推移 (2012~2016年)

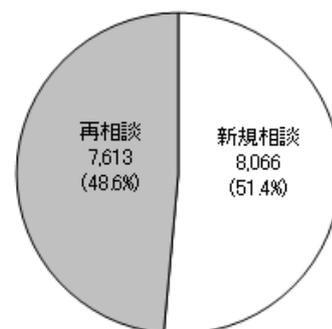


*35歳以上の母親が全体の28.7%を占めた。特に、40歳以上の母親がこの5年間年々増加している。

データ5.相談者の属性

	件数 (件)	割合 (%)
母親	15,160	96.7
父親	209	1.3
祖父母	207	1.3
その他	103	0.7
合計	15,679	100.0

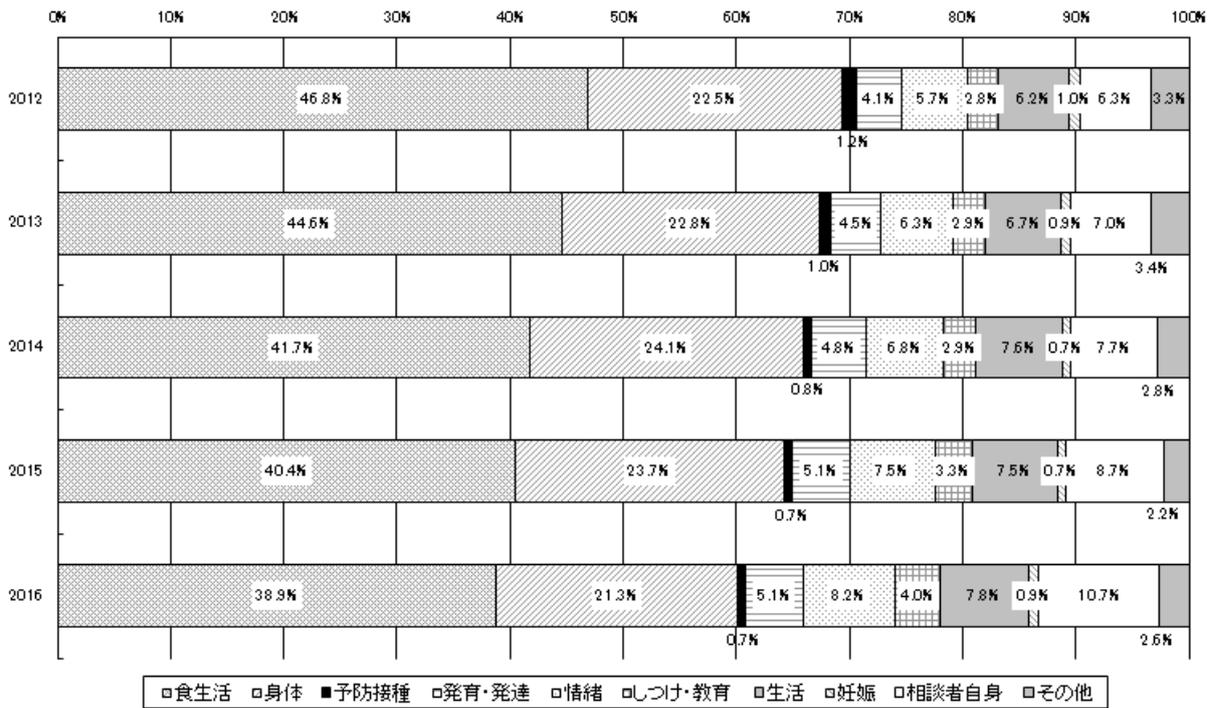
データ6.新規・再相談割合 (N=15,679)



データ7.相談内容別件数

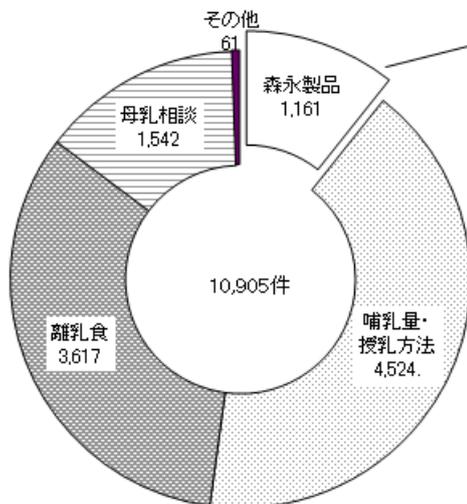
	食生活	身体	予防接種	発育・発達	情緒	しつけ・教育	生活	妊娠	相談者自身	その他	合計
件数	10,905	5,962	190	1,423	2,306	1,111	2,179	252	2,995	719	28,042
割合	38.9	21.3	0.7	5.1	8.2	4.0	7.8	0.9	10.7	2.6	100.0

データ7-1.5年間の相談内容割合の推移（2011～2016年）



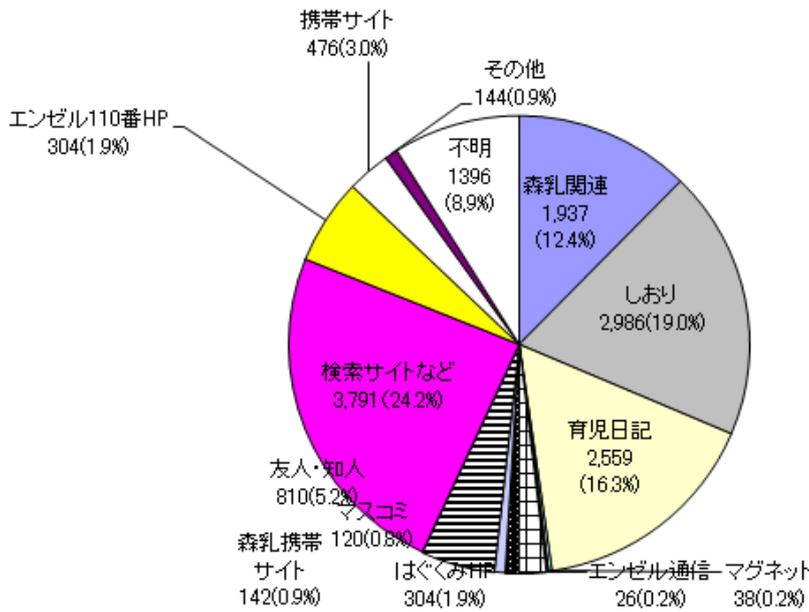
*「情緒」「しつけ・教育」「相談者自身」が増加した。特に「相談者自身」は全体に占める割合も初めて「身体」に次ぐ数字となった。

データ7-2.食生活に関する相談内容の割合（2016年）（N=10,905）



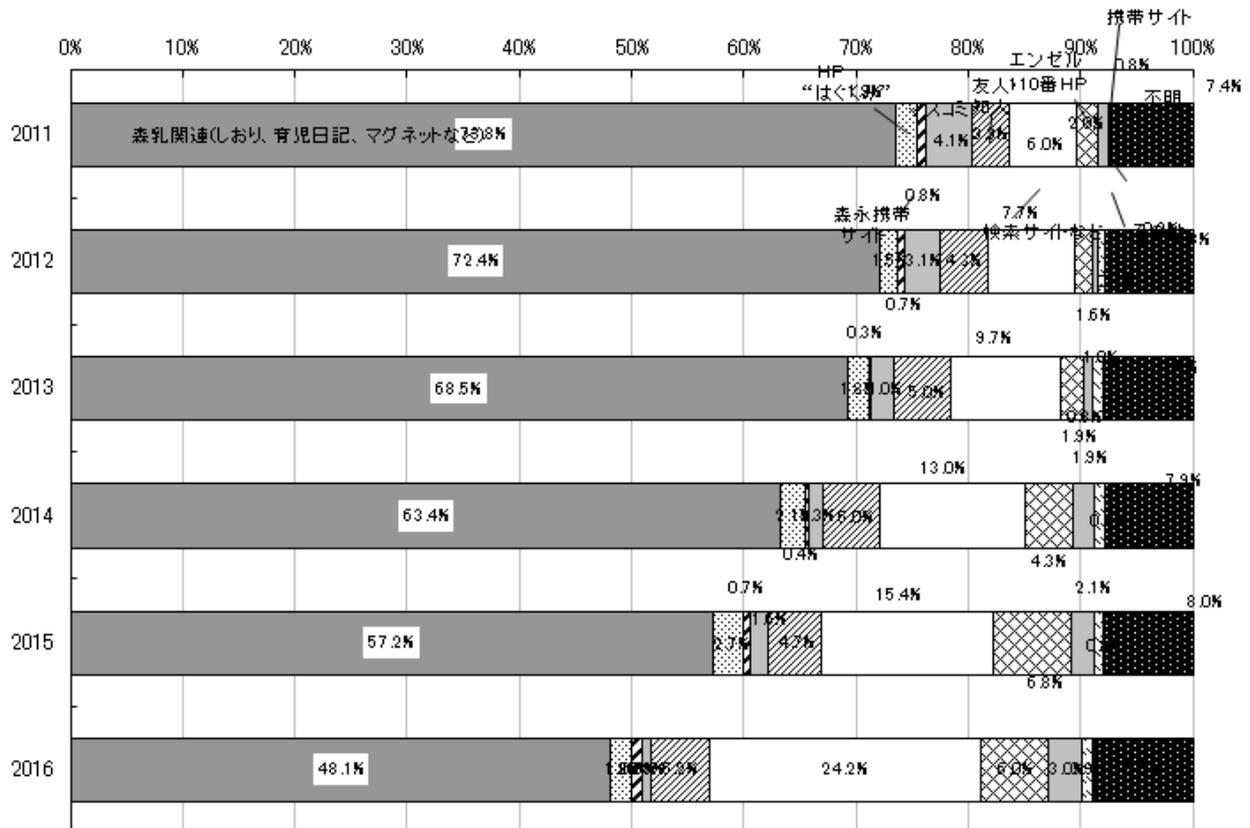
森永製品	件数	件
・はくみ	281	
・E赤ちゃん	278	
・チルミル	324	
・ニューMA-1	18	
・MA-mi	14	
・ノンラクト	97	
・赤ちゃんの水	17	
・Eお母さん	10	
・ベビー・果汁飲料	0	
・レトルタイプ	2	
・わたしの育児日記	124	
・HP、メルマガ	2	
・赤ちゃんのピフィス	9	
・その他	106	

データ8. 認知媒体 (N=15,677)



*2011年5月よりエンゼルラインの導入により、集計の対象が新規利用者のみから再利用者も含めた全利用者に変更になった。

データ9. 認知媒体別割合の推移 (2011~2016)



*インターネット関連の割合が増加している。特に単独の項目では「一般の検索サイト」が「わたしの育児日記」や「しおり」を抑えて最も多かった。

データ10. エンゼル110番Webサイト月間ビュー数の推移

