

第2群－8

当院のおっぱいホットライン利用の現状調査報告

医療法人真田産婦人科麻酔科クリニック

○野口あけみ 内川加代子 酒井康子 津原富久恵 堀井二三代 永江里美

鄭 香苗 姫野美佳 久保ちずよ 高柳典子 平川万紀子 平川俊夫

産業医科大学産業保健学部 福澤雪子

佐賀大学医学部看護学科 山川裕子

【目的】

当院で開設した24時間体制の相談窓口電話「おっぱいホットライン」の活動状況をまとめ、今後のあり方について検討したので報告する。

【おっぱいホットラインの運営】

おっぱいホットライン（以下、ホットラインとする）は、専用の電話回線を用いて24時間、電話相談に応えるシステムで、勤務助産師が交代で担当する。対象は、当院で出産した母親とホットラインの利用期限は設けず、対象の費用負担は無い。

【研究方法】

- ・対象と調査期間：平成20年1月～平成20年12月までに、ホットラインを利用して電話相談をした母親。
- ・方法：期間内の相談記録ノートより、対象数、相談件数、対象の属性、相談の時間帯、回数、内容、相談時点の産後月数、相談後助産師外来受診件数を抽出し、分析を行った。

【結果】

調査期間内のホットライン利用者数は276名、相談件数は延べ314件であった。初産婦と、30～34歳の年齢層の利用が最も多く、時間帯は日勤帯が多かった。相談時点の産後月数は、産後1ヶ月未満が相談の約半数を占め、育児や授乳、心身不調などの相談が産後早期にみられた。乳房トラブルに関する相談が、長期にわたり最も多く、相談後の受診も多かった。利用回数は1回のみが最も多かった。

【考察】

母親たちには様々な相談のニーズがあり、特に産後早期には育児不安と関連する相談が多いと思われた。初産婦、及び30～34歳の相談が多かったことから、周囲のサポート不足や育児不安の存在が推測された。一方で、相談回数は1回のみが最も多く、ホットラインが、電話のみで解決できた可能性も推測された。ちょっとした質問等も多くよせられ、不安感からくる相談も含め、ホットラインは広範囲な内容に対応する窓口として機能している。24時間いつでも期限なく気軽に利用できることや、入院中からの知っている助産師が対応していることで、安心して相談できると考えられ、ホットラインの存在は、母親たちをいつでも見守っていることの証しであるといえる。今後は、相談の多かった乳房トラブルや育児に関する内容を、産前から取り組む育児支援に反映させていきたい。