

インターネットを通じた「子育て相談」 —開設1年の経験から—

小林正夫¹・深田昭三²・松橋有子³・田中義人⁴・金田鈴江⁵・
井上勝¹・鳥光美緒子⁶・山崎晃⁷・清水凡生⁸

Counseling for Child-rearing through The Electronic-mail on The Internet

Masao Kobayashi¹, Shozo Fukada², Yuko Matsushashi³, Yoshito Tanaka⁴, Suzue Kanata⁵,
Masaru Inoue¹, Mioko Torimitsu⁶, Akira Yamazaki⁷, Bonmi Shimizu⁸

The communications by electronic-mail (e-mail) have been developing in accordance with the wide use of personal computers. We have opened the homepage on child-rearing in the Internets including counseling through the e-mail from November 1996. Eight specialists of medicine, education, and psychology for children participated as counselors. We received 38 consultations through our homepage and replied to 24 clients. Complaints from clients mainly consisted of medical and physical problems. After the clients received the responses from our homepage, we asked the impression of our efforts. Seven clients responded to be useful and pointed out the delay of replies. From these experiences, it became apparent that more rapid and bi-directional communications are necessary. The communications through e-mail on the Internet may be a useful medium for counseling for child-rearing.

Key words: child-rearing, counseling, electronic-mail, internet

コンピューターの普及に伴い、electronic mail (e-mail)を利用した情報交換は急速に進歩している。パーソナルコンピューター通信(パソコン通信)はマニア向きの趣味で使用が難しいという先入観が持たれがちではあったが、近年のハード、ソフトの開発により、一般市民が簡単に利用出来る時代となっている。さらにはインターネットと接続されたことにより、e-mailを利用したコミュニケーションは地球規模

での膨大な情報交換を可能とし、流通が行われている現状である。

育児や子どもの悩みについての相談は面接、電話、雑誌、テレビ、ラジオ、手紙といった手段が用いられているが、それぞれの方法で長所、短所がある(中澤ら、1997、広野ら、1997)。パソコン通信での育児相談は商用のパソコン通信サービス“NIFTY-Serve”の発足と同時に開設され1987年4月より利用が開始されている。これはフォーラム方式で、双方向性を有しているために回答者と相談者が多対1あるいは多対多の関係にある利点があるものの、不必要な情報までも混入する欠点もある(谷、1995)。1996年11月より広島大学教育学部、学校教育学部、医学部保健学科の幼児の教育、心理、医学研究に携わる教官が協力して「子育て相談ネットワーク」のホームページを開設

- 1 広島大学教育学部幼児保健学助教授
- 2 広島大学教育学部附属幼年研究施設講師
- 3 広島大学教育学部家政教育学教授
- 4 広島大学医学部保健学科臨床看護学教授
- 5 広島大学学校教育学部障害児教育教授
- 6 広島大学教育学部附属幼年研究施設助教授
- 7 広島大学教育学部附属幼年研究施設教授
- 8 呉大学看護学部開設準備室学部長

し、インターネットを介しての相談を開始した。本方法は従来のメディアを通じた育児相談法とフォーラム形式のパソコン通信相談との中間的な方法と考えられるので1年間の相談の利用状況、内容、問題点について考察し、今後の運営について考えていきたい。

相談方法

図1にホームページの概要を示す。相談の方法、相談員、スタッフの紹介、相談受付窓口を設置し、受付窓口よりe-mailで相談が転送されるシステムとした。図2に相談受付窓口を示したが、名前、住所、子どもの年齢、性、相談者の子どもとの関係を記した後に相談内容を記載してもらっている。

相談内容と回答は相談者の許可があれば、ホームページの過去の相談コーナーに質問と回答を逐次掲載し、広く一般に公開する方針としている。

相談員とスタッフ、専門領域は表1に示した。

表1. 子育て相談の相談スタッフ

専門領域	
相談員	
清水凡生	小児保健学、小児心身症、小児腎臓病
田中義人	小児病学、小児看護学
金田鈴江	発達障害、自閉症
松橋有子	小児心身症、育児、思春期問題
山崎晃	発達心理、保育、育児
井上勝	運動発達
鳥光美緒子	幼児教育
小林正夫	小児病学、小児保健学
スタッフ	
深田昭三	幼児心理
青井倫子	幼児教育
片山美香	幼児心理

結果

1. ホームページへのアクセス

ホームページ開設後1年間のアクセス件数を図3にまとめた。開設当初には月700件を越すアクセスがあったが次第に減少し、現在では約100件程度である。3月、4月の新学期前後には若干アクセス件数が増加しているように月毎の変動も認められている。図4にホームページへのアクセス元を集計した。民間プロバイダーと思われる、or.jp, ne.jp, ad.jpからが最も多く、ついで企業(co.jp)からのアクセスが多かった。教育機関(ac.jp)や政府機関(go.jp)からのアクセスは少なかった。日本語のホームページしか作成

していないが、約8%は外国からのアクセスで、その中ではアメリカからが最も多かった。ついでドイツ、シンガポールであったが、合計14か国からアクセスがあった。

2. 相談内容と回答

開設後1年間の相談件数は38件でこちらで返答が必要と思われたものを選択し、24件に回答を行った。表2に24件の相談について、相談者の年齢、性、相談者、相談者の居住地、相談内容の概要、回答者を列記した。mailを受け取った後に内容に応じて回答者を選択し依頼を行い、返答した。相談対象となる子どもの年齢は数か月から8歳までと幅広く、相談者は父親10名、母親14名であった。一般の育児相談では母親が相談者である場合が多いが、パソコン通信の使用から、父親の相談への参加が比較的多かったと考えられる。相談はパソコン通信であるため、3件の外国(米国、シンガポール、ドイツ)を含めた広い範囲から寄せられた。相談内容からは、小児医学的な問題、育児や発達の問題が多かったが、幼稚園選択といった教育上の問題、乳児の海外旅行の相談、自閉症の教育問題と相談内容は多岐にわたっていた。相談の性格上4名の小児科医による回答が中心であった。急を要するものはほとんどなく、日常の子育ての生活の中での悩みや疑問が多く、医師を受診するほどではないか、あるいは医師を受診して相談できる内容ではないように判断されているもののように感じ取れた。また、乳幼児健診で指摘された問題点を消化することが出来ないで相談されているもの、受診した医師に持ち出せない相談も含まれていた。返答については比較的容易なものから、何回かコミュニケーションをとりながら相談したいものまでであったが、回答までの時間を問題にしなければ現在のスタッフで十分に回答を出来るものであった。海外在住の日本人よりの質問、相談が3件あった。海外在住の邦人にとっては育児、病気の簡単な質問がインターネットを介して日本語で出来ることは心強いとの感想を受け取った。

3. 回答後アンケート調査

回答を行った23例についてインターネットを介した相談と利用した感想について以下の内容の質問を行った。


- 1) 返事を得られて少しはお役に立ちましたでしょうか。もしお役に立てなかったとしたらどんな点でしょうか。
- 2) インターネットを通じたこのような相談をどのようにお考えでしょうか。
- 3) もしこのホーム

Netscape 子育て相談ネットワーク・ホームページ

Back Forward Home Reload Images Open Print Find Stop

Location: http://www.educ.hiroshima-u.ac.jp/~kodomo/

子育て相談 ネットワーク Home Page



子育て相談ネットワークへようこそ。この子育て相談ネットワークでは、みなさんが日頃、お子さまをお育てになっ
て、困ったり悩んだりしている事柄について、広島大学の幼児学・小児科学・小児精神医学を専攻してい
る7名の教官が、みなさまのご相談をホームページ上で受け付け、それに電子メールでお答えするというもので
す。ご相談については、その概略をこのホームページ上でも、公開いたします。周りに相談相手がなくて困っ
ていらっしゃる方、ちょっとした疑問で、お医者さんにも聞き難いなあと思っておられることなど、みなさまのご
相談をお待ちしています。

Total 2,624 accesses
(Since Nov,10,1996)

👤

- 👤 ご挨拶
- 👤 ご相談の方法について
- 👤 相談員・スタッフのご紹介

👤

- 👤 ご相談受付窓口

👤

- 👤 これまでの相談についてのお答え

みなさんからお寄せいただいたご相談の回答をするところです。これまでの最新の回答の他
に、これまで回答してきたものを、相談の内容のタイプごと（準備中）に、また、子どもさ
んの年齢ごと（準備中）に整理したのもあります。

- 👤 最新の回答
- 👤 内容のタイプごと（準備中）
- 👤 年齢ごと（準備中）

👤 このホームページについて...

お気に召しましたら、ぜひこのホームページにリンクを張って下さい。特にお断りいただかなくてもけっこうですが、ご一
人だけでも大歓迎です。ただし、リンク先はこのページにして下さい。個々のページへのリンクはご遠慮下さい。また、このホ
ームページに記載されている内容を無断で複製あるいは引用することはお避け下さい。書籍・論文等で内容を引用される場合に
は、事前にご一報下さい。その他ホームページについてのご質問もあわせて、下記のメールアドレス宛にお寄せ下さい。

📧 kodomo@educ.hiroshima-u.ac.jp
Copyright (c) 子育て相談ネットワーク

図1. 子育て相談ネットワークのHomePage

Netscape: ご相談受付窓口


Back Forward Home Reload Images Open Print Find Stop

Location: http://www.educ.hiroshima-u.ac.jp/~kodomo/mail.html

子育て相談ネットワーク

ご相談受付窓口

(下の各項目にご記入下さい)



お願い: ご記入くださるときには、半角カタカナおよび半角の記号(「」・。、)は、お避けください。これらが使用されると、返信されるメールが文字化けを起します。

お名前/メールアドレス

お名前: Email:

※特にメールアドレスには、記入誤りがないようにご注意ください
 ※メールアドレスは、必ず半角で記入してください

ご住所

都道府県名: (海外の場合は国名)
 市町村名: (東京23区の場合は区)

お子さまの年齢/性別/お子さまとの関係

※お子さまのご関係が「その他」の場合には、相談内容の中で具体的にお書き下さい。

ご相談内容

※お子さまの様子がよく分かるようにお書き下さい

ホームページへの掲載

掲載可 掲載不可

※ホームページへ掲載する場合には、個人が特定できないようご紹介をいたします。

書き入れた内容を取り消したいときには、「取り消す」のボタンを押して下さい。
 上のフォームのすべてにご記入いただいたら、「次へ」のボタンを押して下さい。
 次の画面で、ご記入いただいた内容を確認できます。

Copyright (c)子育て相談ネットワーク
 kodomo@educ.hiroshima-u.ac.jp

図2. 相談受付窓口

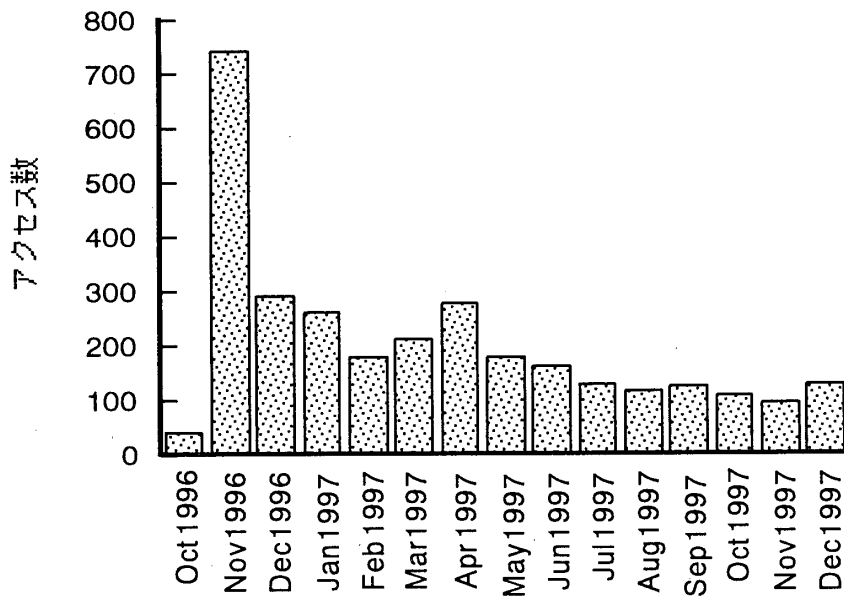


図3. ホームページへの月別のアクセス回数

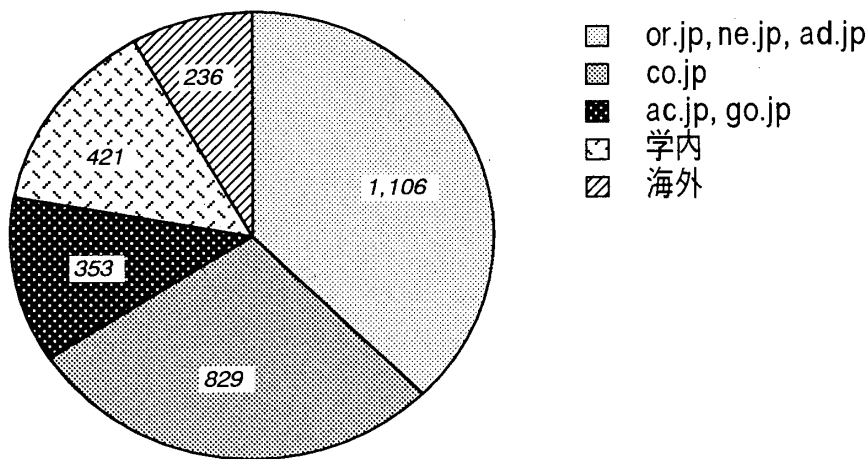


図4. ホームページへのアクセス元
(アクセス元が解析できなかった104件は除いた)

ページを改善していくのでしたら、どのような点でしょうか。何かよいアイデアがございましたらお教えください。4) 今回の相談でお気づきの点、あるいはご不満な点がございましたら、忌憚なくおっしゃって下さい。

23例に郵送したが、2例は通信エラーで不通であった。21例中、12月10日までに7例から返送があった。7例すべてで相談は役立ったようであった。インターネットを介した相談については、1. 人に直接聞き難い相談や、聞くことが恥ずかしい内容が相談できる、2. 電話が苦手で、手紙は煩わしい人にとっては簡便、3. 専門家より回答が得られること、4. 他人の相談内容と回答も参考にできること、5. 子どもが寝ている間に相談が可能、などのメリットについての回答が得ら

れた。問題点、あるいは窓口に対しての不満な点としては、すべての方より回答の遅れを指摘された。

4. 回答者の感想

3名の回答者からインターネット相談の回答を受け持った感想をいただいた。1. 文面から相談者の気持ちを読みとることが難しい場合があり、間違った状況を推測しながら回答をしている不安がある。2. 回答がホームページに掲載されること、書面が永久に形で残ることより、完璧な回答が要求されていると思うことのストレス。3. 多忙な際の負担などが挙げられた。あくまでもボランティア的要素で開始したものであるため、相談数によっては体制の再考が必要である。

表2. 相談の一覧と回答者

	相談対象者の 年齢・性	相談者	相談者の居住地	相談の概要	回答者
1	2歳 男	父親	広島県広島市	幼稚園の選択での迷い。幼稚園の生活が子どもにどのような影響を与えるのか。	山崎 晃
2	6歳 女	母親	広島県広島市	3週間前よりの頻尿。精神的なものか、受診するとすれば何科を選択すればよいか。	清水凡生
3	0歳 女	母親	広島県世羅郡	1週間排便がない時がある。排便後に肛門より出血あり。離乳食で気をつけることは？	清水凡生
4	2歳 女	父親	広島県広島市	肛門周囲にヒダがあり、将来の精神的負担の心配と治療について	田中義人
5	4歳 女	母親	茨城県筑波市	ケフラルを飲むと発疹。2度目も同様で、ケフラルにアレルギーと診断される。一生続くのか。緊急時などの心配。	田中義人
6	2歳 女	父親	大阪府大阪市	眼の焦点が合っていないように見える。同年代の子どもと違うようだが。	田中義人
7	0歳 男	母親	広島県福山市	7か月の乳児。夜間、朝方に手足が冷え切っているが問題はないのか。また処置は。	清水凡生
8	0歳 男	父親	福岡県春日市	7か月の乳児。夜の寝付きが悪く、1時間おきに夜泣きがある。	清水凡生
9	0歳 男	父親	宮城県仙台市	2週間のヨーロッパ旅行に9か月乳児を同伴する際の危険性、注意事項、食事について	田中義人
10	7歳 女	父親	広島県府中市	保育所のころからよくお腹が痛いと言う。最近はその頻度が増加しているが。	清水凡生
11	6歳 男	母親	島根県能義郡	3歳ころよりの自家中毒の治療について。	小林正夫
12	3歳 男	母親	米国、ロサンゼルス	日系の幼稚園で、わけもなく友達を叩いたり、蹴飛ばしたりする。カウンセリングも受けているが？	松橋有子
13	0歳 男	母親	広島県広島市	離乳食を2回にしてから便秘がひどくなり、出血することもある。	小林正夫
14	2歳 男	母親	大阪府吹田市	すぐに泣く。将来の仲間遊びや集団生活に影響があるのでは？	松橋有子
15	5歳 男	父親	愛知県丹羽郡	3人兄弟の長男。三男の誕生で母親不在より、非常に気分がむらがある。	松橋有子
16	1歳 男	父親	山梨県甲府市	7か月から保育園に入園後、些細なことで怒る、ぐずる、夜泣きがひどい。ストレスでもあるのか？	小林正夫
17	0歳 男	母親	シンガポール	9か月で、風邪をひいたあとで咳、ゼロゼロが続く。	小林正夫

相談対象者の 年齢・性	相談者	相談者の居住地	相談の概要	回答者
18 5歳 男	母親	山口県山口市	乳児期よりのアトピーがあり食事制限をしていたためか、5歳になっても食が細く、食事の時間が憂鬱。アトピーや食事制限との関係？	松橋有子
19 0歳 女	母親	茨城県石下町	7か月の双子の夜泣きがひどい。いい方法は？	小林正夫
20 0歳 男	母親	広島県広島市	6か月になるが、人見知りを全くしない。親と子どもの関係に問題あるのか？	小林正夫
21 3歳 男	父親	福島県磐城市	3歳児健診で近視を指摘されたが、眼鏡の必要性は？	小林正夫
22 8歳 女	母親	和歌山県 西牟婁郡	不定愁訴や日常生活でのだらだらがあり、育てにくい。	松橋有子
23 2歳 男	父親	ドイツ、デュッ セルドルフ	発音が悪く、言語発達の遅れを心配。 外国在住との関係もあるか？	田中義人
24 7歳 男	母親	愛知県 名古屋市	小学校に入学した自閉症児の普通学級か障害児学級 かの選択	金田鈴江

考察

育児を中心とした相談は、面接、電話、雑誌、テレビ、ラジオ、手紙といった手段で行われて来ている。e-mailでの相談は相談者と回答者間のコミュニケーション上の関係では手紙と同等と考えられる。中澤らは手紙による育児相談についての検討を行い、電話、面接と比較している(中澤ら、1997)。電話との比較では利便性、匿名性、即時性、双方向性では劣るが、回答の反芻、情報の正確さ、自己確認性で優れているとしている。e-mailでの相談では、手紙が優れていると考えられる回答の反芻、情報の正確さ、自己確認性といった点は同様に有している。手紙、e-mailの特徴としては回答や情報が手元に残ることであり、e-mailでは手紙より保存性では優れているであろう。また、mailとして記載する際に相談者が自分の気持ちを客観的に評価しえることであろう。回答者もまた同じ考えであり、回答内容が保存されること、ホームページを通して半ば公になることを考慮すると慎重かつ正確な回答の記載が要求される。

手紙の欠点としては、書面としてかくことの煩わしさ、郵送の手間が挙げられる。e-mailではキーボードを打たなくてはならないが、慣れれば書面として記載するよりは圧倒的に便利であり、郵送という手間は全く省かれてしまう利点を有している。また、手紙と電話・面接を比較した際の利便性、匿名性、即時性、

双方向性についても、e-mailの利用方法を改善すれば電話・面接に匹敵するものと考えられる。問題点は相談できる対象者がコンピュータあるいは通信機能を有したワードプロセッサが使用でき、かつe-mailのアドレスを保有しなければならない、現時点では相談の対象者がかなり限定されてしまう点であろう。相談方法による利点について表3にまとめたが、体制がしっかり確立し、迅速な対応が出来れば、育児相談の一つの媒体としての地位はあるものと考えられる。

パソコン通信での育児相談はNIFTY-Serveでの「子育て相談フォーラム」やネットニュースのfj.life.childrenなどでも行われている。前者はすでに2万人以上の参加数で利用時間も相当時間となっている。このフォーラム形式での特徴は双方向性を有しており、リアルタイム性に回答を得られることである。また、時間の制約がなく相談者・回答者の時間の拘束も少ないことも特徴として挙げられるであろう。後者は子育て相談専門のニュースグループではないが、前者と同様に多くの子育てに関する質問と応答が行われており、またその特徴においても前者と同様であると思われる。これらのコンピュータ・ネットワークでの育児相談の欠点としては、双方向的に情報の発信がなされるため、回答者の実績や知識における優劣がつきにくいことや、参加者だれでもが回答者になり得ることで、学問的に真実でない情報も

表3. 相談の方法による比較

	e-mail	手紙	電話	面接
利便性	±	±	++	-
匿名性	++	±	++	-
即時性	+	-	++	++
双方向性	+	-	+	++
回答の保存	++	++	-	-
回答の反芻	++	++	-	-
情報の正確さ	++	++	+	+
自己確認作業	++	++	+	+
情報の公開	++	-	-	-
一般の活用性、普及性	±	±	++	++

利点の程度より ++, +, ±, - として示した

流通してしまうことが挙げられる。さらには比喩中傷的な内容のものも含まれてくるなどの理由より、有用な情報とそうでない情報を選別することが必要となる。誤った情報が受け入れられると、最も被害を受けるのは子どもであり、育児者のストレスにもなるであろう。また、これらの方式では相談内容が不特定多数に公開されることより、相談者のプライバシーの保護の点でも我々の形式の相談窓口の方が優れていると考えられる。

一般に相談者の気持ちの多くは非言語情報で表現されることが多い。特に、身ぶりや表情が対面場面では重要であり、電話ではこれが欠如するものの、声の感じとイントネーションから相談者の気持ちをくみ取ることが可能である。パソコン通信、手紙ではこのような非言語情報はすべて欠落して、文字のみが伝達される。従って、回答者は文面からある程度の相談者の気持ちを読みとれるものの、誤解が生じる可能性がある。回答が相談者の意に沿わない場合も生じる。この際にはアドバイスや援助のつもりが、逆に非難や揶揄として捕らえられるであろうが、今回の回答後の感想からはそういった状況は存在しなかったと判断している。

回答者にもこの1年間の回答の感想を尋ねたが、回答内容が公表され、ホームページに掲載されることより、正確かつ慎重に回答を行うことが一番のストレスと感じていた。また公務の時間の中での相談事項であるので、この両方から回答に要する時間がかかりすぎてしまったことは大きな反省材料である。相談事、特に子どもの成長、発育に関しては答えがす

ぐにほしい場合が多く、相談内容も刻一刻と変化していることが常であるため、迅速なかつ双方向性を持たした回答が要求される。今後はこの点を第一目標としてスタッフ内で、回答者をすみやかに決定し、返答できるシステム作りを目指したい。

相談と回答については相談者の許可を得て、ホームページへ掲載する予定であり、多くの読者に情報を提供できることを目的としていたが、現時点ではなされていない。掲載を行いながらホームページを逐次 update していく努力も我々スタッフの義務である。これらの問題点を改善しながら、このホームページをより相談に適した形へとし、多くの問題、悩みを持っている人たちの子育て援助になるように発展させていきたいと考えている。

謝辞

「子育て相談」スタッフである青井倫子先生、片山美香先生のご協力に深謝いたします。

文献

- 谷 俊一 1995 パソコン通信と育児相談 小児内科 27 pp. 71-76.
- 中澤恵子、山中龍宏、巷野悟郎 1997 手紙による育児相談についての検討 小児保健研究 56 pp. 471-478.
- 広野優子、山中龍宏、永瀬春美、榊原洋一、巷野悟郎 1997 電話による育児相談の質についての検討 小児保健研究 56 pp. 453-458.