

2022 年度

ファミリー子育て何でもダイヤル

活動報告書



公益社団法人子ども情報研究センター

※日本労働組合総連合会大阪府連合会（連合大阪）委託事業

I 「ファミリー子育て何でもダイヤル」(以下「ダイヤル」) 事業概要

1：事業の開始 1997年6月より開始

2：開設日時 毎週水曜日 10時30分～20時(年末年始祝祭日は除く)

3：電話番号 0120-928-238(フリーアクセス)
06-6585-9287(きゅうにはなしたくなったら)

4：体制 登録スタッフ12人 1日2～3交代制でシフトを組み実施 1日5～6名のスタッフが参加

5：ミーティング 月1回開催

6：スタッフ研修 12/2(金) 13時～15時
「しんとい電話」の研究 講師：吉池毅志さん(大阪人間科学大学准教授)

7：広報 市内子育てひろばや子育てプラザ、クレオ大阪などにカード配布
電話相談に関するアンケートをweb上で実施

<相談概要>

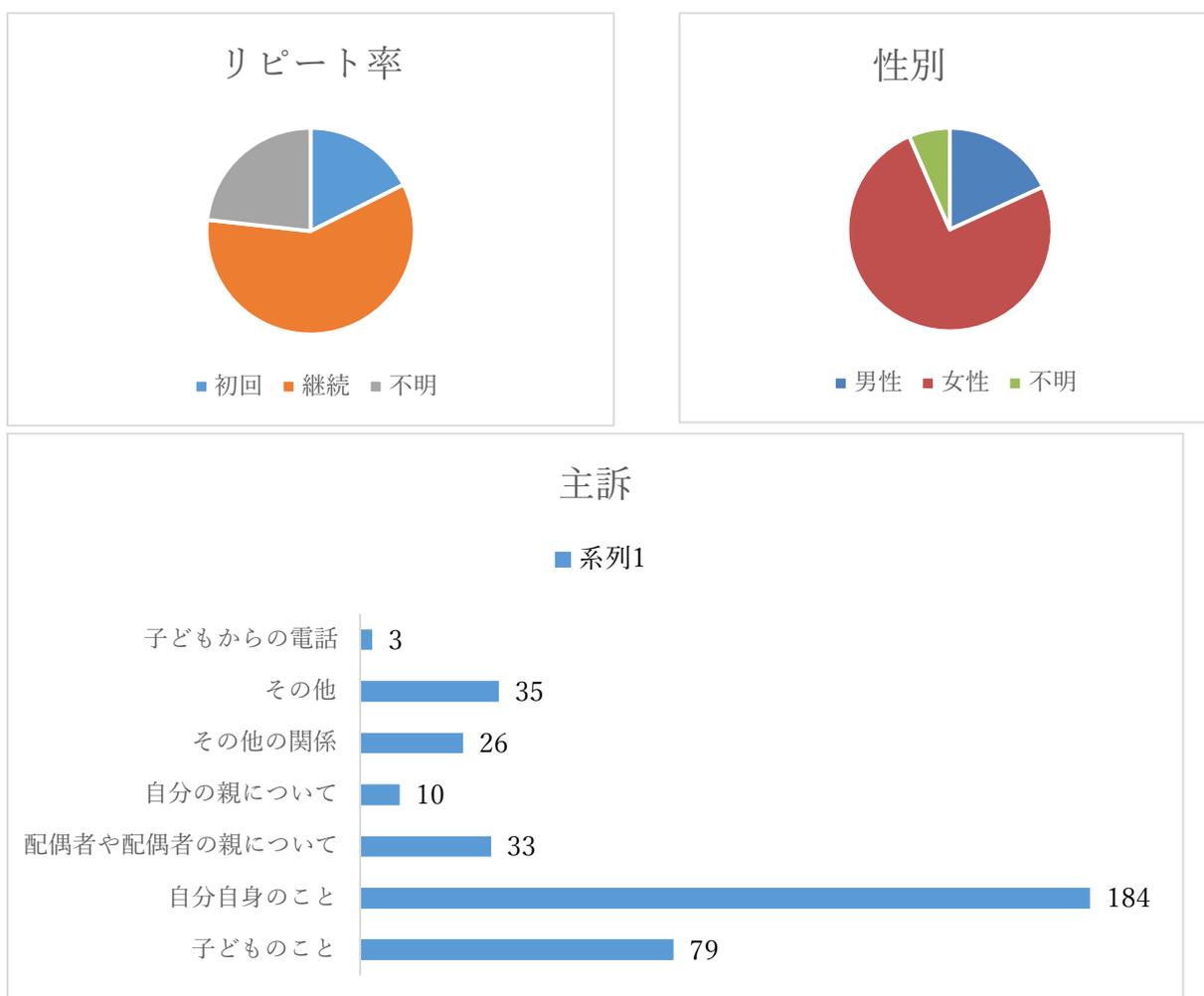
	2022年度
件数	370件
実施日数	49日
総時間数	11,070分

参考

	2021年度
件数	400件
実施日数	48日
総時間数	15,544分

昨年度と比較してみると相談件数や相談時間総数が減少したが、年間を通じてコンスタンスに電話がかかってきた。コロナの影響もあり活動スタッフが減少している中、1回線で受信していた時間が多く、「かけたけどずっと話中だった」という声も何度か聞かれた。スタッフ増員や回線数の増加など、より多くの電話を取るために取り組んでいく課題はまだまだ残っていると感じている。2023年度にスタッフ養成講座を実施するため企画を立てる1年となった。

Ⅱ 2022年度の分析と傾向



・昨年度より継続の電話の割合は増えている。昨年初めてかけた方がそのまま継続でかけておられるケースも見受けられた。

・かけ手の性別は圧倒的に女性が多いが、男性からの相談も2割弱あった。性別に関係なく初回相談者は子育てや家族についての相談、継続でかけてくる方は自分自身の相談が多い傾向がある。中には日に何度もかけてきて、気持ちのよりどころとされている方もおられるようだ。

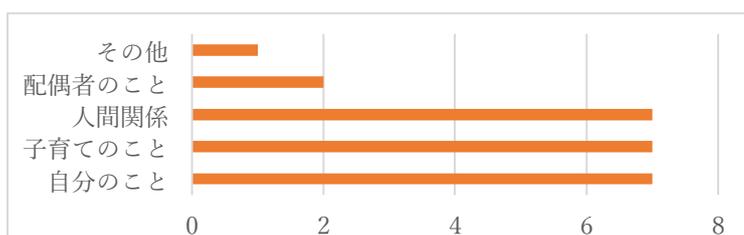
Ⅲ 2022年度を振り返って

今後の広報手段を検討するために web 上でアンケートを実施した。(7/20~8/31)

以下、一部抜粋にての報告とする。

●悩みについてインターネットで検索しますか？ はい(71%) / いいえ(29%)

●相談したい内容はなんですか？



ファミリー子育て何でもダイヤル
電話相談に関するアンケートのお願い

ファミリー子育て何でもダイヤル
小さな悩み、大きな悩み…
誰かに話すところもあるかも…
あなたの声を聞いています。

0120-928-238
06-6585-9287
毎週水曜日 10:30~20:00

これからの広報を考えるために、皆さんが電話相談窓口
をインターネットで探す方法について知りたくて、アン
ケート調査を行います。
QRコードからアンケートにお答えいただけるとうれしい
です。
締め切りは8月31日です。

アンケート協力を呼び掛けるチラシ(手配り用)

アンケートでは自由記述で電話相談への要望や、相談窓口を検索する際の検索ワードなどを回答いただき、今後の活動の参考になる声を集めることが出来た。アンケート期間中に新規でかけてこられた方に直接どこで相談先を見つけたか尋ねると多くが「ネットを見て」という回答であった。

人と人が直接話せる「ダイヤル」は、人とつながり合う社会の大切な役割を担っていると実感している。これからも多くの人と出会う場として活動を続けていきたい。

今回のアンケートでわたしたちの活動を知らせるためにもホームページ上での広報が欠かせないことがわかった。また、相談内容の多様化を鑑み、カードの配布先などの検討も引き続き行っていく必要性を感じた。

アンケートにご協力いただいたみなさま、ご協力ありがとうございました。

2022年度
ファミリー子育て何でもダイヤル活動報告書
編集発行 公益社団法人 子ども情報研究センター
〒552-0001
大阪市港区波除 4-1-37 HRCビル5階
TEL 06-4708-7087 FAX 06-4394-8501
ホームページ <http://www.kojoken.jp>