

2024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13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
新スタッフ1人追加登録

5：ミーティング 月1回開催

6：スタッフ研修 ＊新規スタッフ養成講座（5/26、6/2、6/9）と兼ねた

7：広報 子育てひろば等に適宜配布

<相談概要>

	2024年度
件数	327件
実施日数	51日
総時間数	13,327分

参考

	2023年度
件数	404件
実施日数	48日
総時間数	11,214分

昨年度と比較してみると実施日数は多かったが相談件数自体は減少している。しかし、相談時間総数は増加しており、長く話をしてくださる電話の件数が増えていることがわかる。

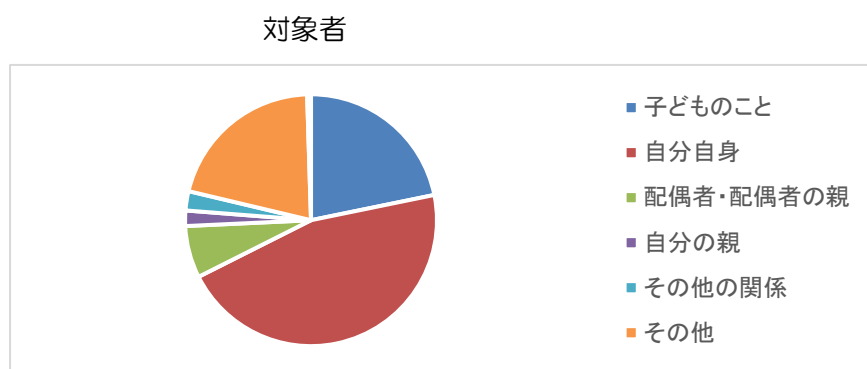
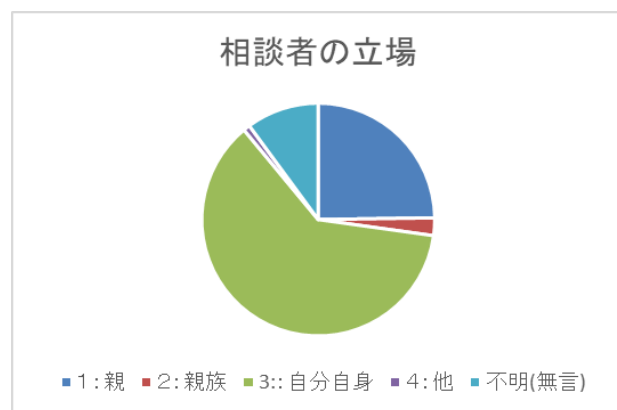
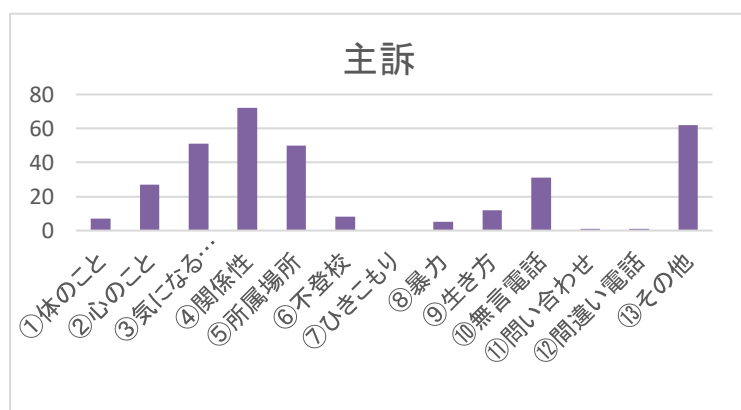
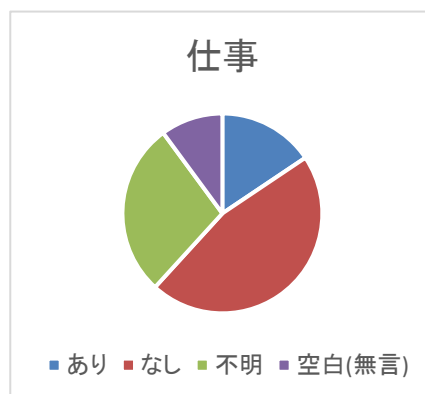
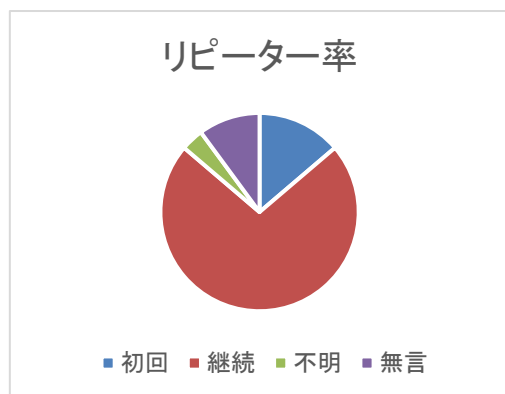
電話を置いたらすぐに次の電話が鳴るといいう日も多くあり、スタッフ間での振り返りを持つ時間が取れないままシフト交代することもあった。

通話時間の制限を設けていないのはダイヤルの強みであるが、スタッフが疲弊しないためにもメンバー増員は喫緊の課題だと思われる。

II 2024年度の分析と傾向

今年度は昨年完成した新しい記録用紙を使ったデータをまとめたので主訴項目の前年度との比較検討が難し

い。ただ傾向としては例年通り新規の方もおられるが多くが継続利用であり「自分のこと」についての話が多いようだ。



Ⅲ 2024年度を振り返って

フリーダイヤルを導入して丸5年が経過した。当初、コロナ禍で多くの人が閉塞感を感じ、人との接触機会が激減する中で孤独を感じたり、家族と向き合うことにしんどさを感じたりする声を多く聴いた。電話という媒体で「人とつながる場」を作ることの意義を改めて確認することができた。

下表はフリーダイヤル導入前からの電話件数の推移を示している。総数に対し子どもに関するものの割合も比

率として示している。振り返ってみると2020年、2021年は特に子どものことを話す内容が多かった。2024年は子どもに関することの件数は減少しているが、割合としてはそれほど変わらないようだ。子育て中の親には「何でも」より、ポイントを絞った「子育て」相談窓口の方が魅力的に見え、アクセスしやすいのかもしれない。ただ、子育てを通じて自分自身の気持ちの変化や子どもとのかかわり方、子どもだけでなく周囲との距離の取り方など、この先も多岐にわたる悩みや聴いて欲しいことが出てくことはスタッフ間や個人の経験を振り返っても想像できる事態である。そんな時に、いろいろひっくるめた「何でも」の窓口があることを思い出してくれたらと願う。

匿名性のある民間の窓口にかけ手が何を求めているのか、今後も注視していきたい。

年度	子どもに関する こと/総件数	比率 (%)	特記事項
2019年	16 / 66	24.2	
2020年	99 / 268	36.9	コロナ緊急事態宣言発令・フリーダイヤル導入
2021年	123 / 400	30.7	
2022年	79 / 370	21.3	コロナ終息へ
2023年	88 / 404	22.0	
2024年	70 / 327	21.4	

2024年度ファミリー子育て何でもダイヤル活動報告書

2025年9月1日発行

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>