

# 研究ノート SNSを活用した双方向コミュニケーションによる育児支援「オンラインまちの赤ちゃん保健室」の取り組みから

著者	榊原 久子
雑誌名	川口短大紀要
巻	34
ページ	139-148
発行年	2020-12-25
URL	<a href="http://id.nii.ac.jp/1354/00001300/">http://id.nii.ac.jp/1354/00001300/</a>

# SNS を活用した双方向コミュニケーションによる 育児支援「オンラインまちの赤ちゃん保健室」 の取り組みから

榊原 久子

## はじめに

2020年2月、COVID-19感染拡大に備え、都市部を皮切りに、全国で両親学級や乳児健診等の母子保健事業が徐々に休止となっていった。3月には、保育園は登園自粛、休園体制となり、併せて地域子育て支援事業も休止となった。周産期において、両親学級など、妊娠、出産、産後にわたる心理教育の場の喪失したことや、想定していた里帰り出産、立ち合い出産が不可能となるなど、産前産後にかかる身近な支援者が不在となっていったことは、出産と産後の生活への大きな不安を生みだしていた。対面的支援が次々に閉ざされていく中、徐々にオンラインを活用した育児支援が始まっていった。しかしながら、どれも You Tube やオンデマンドなどを活用した一方通行の取り組みが主だった。これに対し、可能な限り対面型に近い支援、当事者の声をキャッチできる双方向型の支援として、SNSを活用した双方向型コミュニケーション支援の構築を図り、実装化を試みた。

本稿においては、上記の取り組みにおける、Ⅰ オンラインまちの赤ちゃん保健室の立ち上げの経緯、Ⅱ オンラインまちの赤ちゃん保健室の実践、Ⅲ SNSを活用した双方向型コミュニケーション支援の利用者アンケート調査から見てきたことを概観し、若干の考察を加えたい。

## Ⅰ. 「オンラインまちの赤ちゃん保健室」立ち上げの経緯

緊急事態宣言に至る1年前の2019年5月。乳幼児を育てる家庭にとって、想定外の日常が起こっていた。「ゴールデンウィーク10連休」である。この大型連休の期間、幼稚園、保育園はもとより、保健センター、児童館、子育て支援拠点が一斉に休館となった。筆者が運営に関わる保育園主催の子育て広場には、多くの母親から「10日間も自宅で、どうやって子どもと過ごせば

いいのか。想像を絶する。」「子どもと二人きりで10日間過ごすことに、途方に暮れている」「産後間もないので、上の子を預ける先がなくなり、上の子にかかるストレスを思うと不安で仕方ない」との相談が届いていた。乳幼児を持つ全ての家庭で父親が連休となるわけではなく、母子のみで10日間を過ごさねばならない家族も少なくなかった。日常的に頼りにしている支援の場を10日間失う多胎児家庭、産褥期家庭、保護者が精神疾患を抱える乳幼児家庭など、居場所を子育て支援関係有志で必死に探したことは記憶に新しい。孤独な育児を伴走してもらう場の喪失に、乳幼児をもつ母親と家族がどれほど不安と孤立に苛まれるかを、このときに実感していた筆者は、COVID-19感染拡大防止のための外出自粛期間がどれほどの孤立感や育児困難感を周産期育児期家庭に、及ぼすかは容易に想定できた。筆者は、この状況を踏まえ、従来、対面で実施することが当たり前とされてきた「母子・育児支援」を、オンラインを活用した方法で実現できないかと考えた。のちに発起人メンバーとなる、国際協力機構助産師、地域で妊娠期からの切れ目ない支援に従事する助産師と榊原（臨床発達心理士）で素案を構築した。COVID-19の世界的感染拡大により一時帰国しているJICA医療従事者らの「日本の周産期、育児期家庭のために、赴任地で培ってきた力を尽くしたい」との心強いバックアップを受け、2020年3月末、上記3名とJICA助産師、看護師、保育士ら6名の9名で「オンラインまちの赤ちゃん保健室」事務局を発足させた。同時に、全国で母子保健や育児支援に携わる方々にボランティア相談員としての有志を募った。総勢70名ほどの有志からお声がけを戴き、緊急事態宣言発令に合わせて「オンラインまちの赤ちゃん保健室」相談支援事業を開始した。育児支援のオンライン化を図ることを試みとして、双方向コミュニケーションが可能となる、ソーシャルメディアプラットフォーム（LINE, Facebook, Instagram, Twitter,）を開設。併せて、英語、仏語、中国語、西語など多言語対応を可能とした育児情報のプラットフォーム（Instagram, LINE, Facebook）をJICA助産師・看護師らを中心に開設した。SNSを活用することにより、日本及び全世界の周産期育児期家庭を対象とした個別相談が可能となった。

## Ⅱ. オンラインまちの赤ちゃん保健室の実践

オンラインまちの赤ちゃん保健室は図1のように、3つの事業から構成されている。実施事業内容としては、1) SNS (LINE) のチャット機能を活用した個別相談、2) SNS (Facebook, Twitter, Instagram) を活用した育児情報の提供、3) ZOOM を活用した子育て講座の実施である。

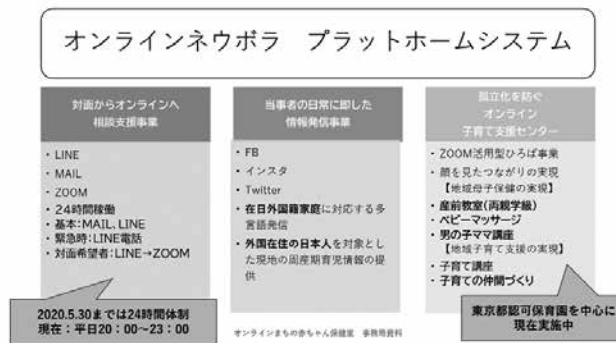


図1 オンラインネウボラプラットフォームシステム

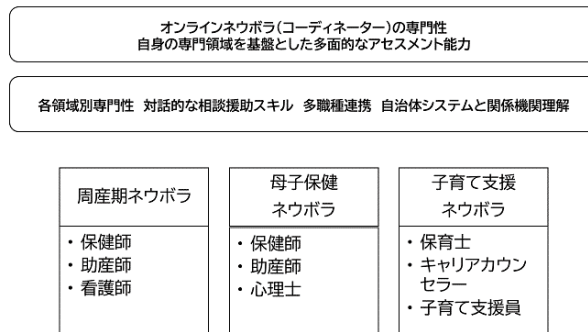
### 1) LINE, MAIL, ZOOM を活用した個別相談事業

公式LINEアカウントから「お友だち登録」後、チャット機能を活用してリアルタイムの個別相談が可能となる。緊急事態宣言中は、24時間相談対応体制を、2020年7月より、対応日時を月～金の20:00～23:00としている（日祭日は休室）。

SNS等を活用しての個別相談事業のフローを図2に、対応している専門職は図3に示した。図3に記載してあるとおり、本事業の特徴として、多職種の専門職が相談員としてかかわっていることが挙げられる。併せて、全国の各地域で、母子保健、育児支援を専門として従事している実務家が有志で協働していたことも特記しておく。有志で構成された事務局にて、図2中央のようにインテークを図り、当事者の主訴を丁寧にアセスメントしながら、主訴に沿った専門分野の相談員にリファをおこなう。相談員は、対話的やりとりを重ねながら信頼関係を結んだ。このように個別的な相談対応を図ってはいるものの、オンラインで、当事者の課題解決を図ることを目的にはしてはいない。あくまでも、当事者の意志で、適切な支援先へとつながっていけるように、地域へつなげるプラットフォームとして、その役割を果たしてきた。併せて、在日外国籍、在留日本人を始め、北海道から小さな島々で構成されている沖縄まで、都市、過疎地を含む、様々な地域や生活習慣を持つ広域な地域から相談がはいていたことは、オンラインならではの特徴であり、これまで届きにくかったところに届く支援として、その実用性の高さが窺えた。



図 2 LINE 相談オンラインネウボラシステム (筆者作成)



2020/8/27

オンラインまちの赤ちゃん保健室 事務局資料

図 3 LINE 相談に対応している専門職 (筆者作成)

## 2) ZOOM を活用した参加型のオンライン子育て支援センター事業

ZOOM を活用した事業は主に、社会福祉法人 T 福祉会における 7 つの保育園がその事業を担っている。同法人では、2016 年より、保育園において、助産師と看護師が中心となって運営をすすめる子育て支援事業に取り組んでおり、その事業の一つとして「まちの赤ちゃん保健室」を定期的実施してきた実績がある。主に、育児技術、乳幼児の発達、母子保健、小児看護にかかる内容をテーマとしながら、子育て講座や子育てサロンを展開してきた。コロナ以降は保育園内の感染リスクを考慮し、対面型からオンラインへと移行させ、現在毎月 5 つの保育園から ZOOM 講座を発信している。講座内容としては「母乳育児相談」「ベビーマッサージ、タッチケ

ア」「離乳食講座」「歯のお話し会」「男の子育児（おちんちんケア）講座」「産後ケアを目的としたフィジカルケア」「産前と産後の両親学級」「抱っこ講座」などを、毎週土曜日中心に展開している。LINE 相談同様、国内外問わず広域な地域から参加が見られる。参加者の声としては「居住地域の保健センターで両親学級が中止となってしまい、産後の見通しが持てて助かった」「乳児健診が中止となってしまい、子どもの発達を相談できる場所が無かったので参加できてよかった」「子どもの生活リズムに合わせていると、外出のタイミングを計るのが難しかったが、オンラインだと時間に焦らず安心して参加できる」「子どもがぐずってしまっても、離籍しないで参加できるので助かる」「感染リスクが怖くて、なかなか外出できずにいるが、家に居ながらにして、同世代のママ達の相談も聞くことができ、自分だけではないと安心できた」などの声が寄せられている。

**両親学級@ZOOM**  
「夫婦で子育てって？」  
“子育てをはじめる前”  
“子育て初心者”  
ママとパパへ。  
ホントに知っておきたいことを  
先輩パパ講師  
と  
先輩ママ講師  
が楽しくお伝えします！

時間 / 13:30~15:00  
対象 / 妊婦とパートナー  
定員 5組  
産後6か月までの新婚とパート

●講師紹介・法人概要  
一般社団法人日本ファミリーナビゲーター協会  
・田中みかこさん（キャリアコンサルタント）  
・竹内博士さん（ファミリーナビゲーター、コミュニケーショントレーナー）

**主な内容**  
産後夫婦に起こる事  
夫婦の価値観を知ろう  
出産後の生活は？  
夫婦で仲良くシェアリング

●申込方法 \*締切5/20(水)15時まで  
①参加人数 ②参加者のお名前(ふりがな)・年齢  
③おさんの月齢・生年月日 ④電話番号  
上記を明記し下記にメールをお願いします  
kodomo-dai2@tsubasa-f.or.jp  
※参加者は事前にZOOMのDLをお願いします。

【主催】  
社会福祉法人  
つばき福祉会  
南馬込第二保育園  
TEL03-3777-2267

(引用) オンラインまちの赤ちゃん保健室 HP より抜粋

**まちの赤ちゃん保健室@ZOOM**  
ベビーマッサージ  
& 母乳相談室  
2020年6月6日(土)  
主催:おひさま保育園

★ 時間 ★  
10:00~11:30

★ 対象 ★  
生後1ヶ月ごろ~ハイハイ頃まで  
妊婦さんやパパさんも大歓迎!!

★ 用意していただく物 ★  
バスタオル・母子手帳  
飲み慣れている飲み物(母乳の場合は不要)

※参加される方は事前に  
ZOOMのダウンロードをお願いします。

**申し込み方法** \*締め切り6月5日18時

下記にてお申し込みください。  
<https://forms.gle/qhF4Qn32NA6UvMUu6>  
参加人数、参加者のお名前、お子様の生年月日、  
メールアドレス、電話番号などをご記入ください。

(引用) オンラインまちの赤ちゃん保健室 HP より抜粋

### 3) Facebook, Instagram, Twitter による育児情報の発信

上記 ZOOM 講座の告知・広報のほか、JICA の任地でおこなわれている助産師、保健師、保育士の活動や、世界のお産、育児、離乳食など、海外の育児事情の発信をおこなっている。JICA の活動については、一般の方々がその詳細に触れる機会がこれまでなかったことや、国外

の育児の実際や育児文化に触れることで、「こうでなければならない」との閉塞しがちな育児の視点を広げてもらいたいとの JICA スタッフの願いが込められていた。

### Ⅲ. 利用者アンケート調査から見えてきたこと

筆者は、SNS 双方向型コミュニケーションとして、LINE 相談を実施してきた。利用者ニーズと実用性の検討を図るため、利用者を対象にアンケート調査をオンラインにて実施した。実施期間は 2020 年 5 月 30 日～31 日。回答票数は 116 件であった。調査項目としては、相談者の居住地区、年齢、絵利用理由、相談内容、相談希望時間、利用してみたの感想（自由記述）とした。

回答者居住地域としては、東京都を中心とする首都圏居住者が全体の 53% を占め、回答者年齢は 30 代が全体の 65% を占めていた。利用理由として主だったことは、LINE というツールの利便性であった。使いやすい、手軽に利用できるが 66.4%、「いつでも書き込める」が 20.7%、この結果から、当事者の生活状況に合わせて「いつでも書き込める」ことは、乳児を中心に生活を送る育児期世帯にとっての利用のしやすさにつながっていたことが窺える。併せて、着目したのは「電話相談や顔を見ての相談は苦手」の項目に対して、13.8% の回答があったことである。「電話や顔を見ての相談が苦手」ではあるが、顔出しの無いチャットを用いた双方向のコミュニケーションで相談を可能とする LINE だと相談しやすさにつながる人が全体の 1 割存在するということである。

次に、相談内容については、母乳育児に関する相談が全体の 31.9% を占め、自治体の産後訪問事業の停止から、出産後に必要となる母乳育児支援の停止が育児困難・育児不安につながることが浮き彫りとなった。また、妊娠期の不安や、産後の生活並びにメンタルヘルスにかかる相談は、31.1%、お子さんの発達、疾患については 19% の回答があり、地域母子保健事業である、産前の両親学級や乳児健診、離乳食教室が停止となっていたことは、赤ちゃんとの生活に関する相談、離乳食に関する相談、子どもの発育発達に関する相談の割合の多さから推察することができる。

相談しやすい時間としては、20:00～23:00 が全体の 59.5% を占め、午前 8:00～12:00 は 7.7%、13:00～19:00 の午後の時間帯は 24% の回答であった。医療機関や行政機関など、受診、相談可能な日中よりむしろ、主要施設が閉まる夜間以降の時間帯へのニーズが高い。受診、相談可能な場が少なくなる時間帯に、常態的に相談できる場を必要としていることが推察された。

## IV. 考 察

SNSを活用したオンライン支援の実践から見えてきた課題と可能性について、5つの視点から考察を進めていく。

### 1) 社会資源の地域格差

筆者は、広域を対象とした育児支援、育児相談のプラットフォームとして、活動する傍ら、相談者の在住する自治体での支援先について正確かつ具体的な情報を集めるべくリサーチを重ねた。リサーチを重ねる中で感じたことは、産前、産後育児期にかかる育児支援サービスの地域格差と、それら自治体情報の複雑さだった。

各自治体における産前産後ケア、在宅育児支援にかかるサービス内容と数は、地域によってその差が著しく、併せて、育児期世帯の特徴として、居住地域の転出入の激しさがある。新しい土地に転居してきた育児者は、地域の情報を手にするきっかけづくりに乏しく、転入間もない産後の世帯が、自治体のどこに相談すればよいのかわからず困惑しているなどの相談も少なくはなかった。

### 2) 育児者の持つ専門職イメージ

オンラインを活用した相談事業の中で、これまであまり着目されてこなかった「育児者が持っている専門職イメージ」を利用者の自由記述から確認することができた。例えば「妊娠、出産の相談は産婦人科。母乳相談は助産師。子育て支援センター（子育て支援員）は子どもを遊ばせる場所。保育園（保育士）は子どもを預けるところ」などである。この、利用者らが持つ専門職役割認識と、専門職が実際に担っている役割との若干の齟齬が今回の取り組みの中で顕在化した。

特に、妊娠期からの切れ目ない支援、子育て世代包括支援や地域母子保健において、保健師の役割は大きい。実際に、オンライン相談において「地域の保健師さんとはつながりがありますか？」と質問すると、母親たちから「保健師さんに、産前産後や子育ての相談できるとは知らなかった」との答えがかえってきた。周産期・育児期の公衆衛生の要を担う保健師であるが、育児者には、その役割が見えにくい状況に在ることが推察された。

### 3) コーディネイトシステムの課題

オンライン相談において、情報提供は当事者が最も必要とする大切な支援である。しかしながら、支援者が届けた情報を、必ずしも当事者が活用しているとは限らない。例えば、子育て仲間



が欲しいとの主訴に対して、子育て支援センター等の活用をすすめたとしても、「離乳食の時間、授乳の時間の合間に子育て支援センターに行くタイミングを合わせることが難しい」「施設があることは知っているが、赴ききっかけがない」「定員制、予約制になっていて利用しづらい」など、当事者の日常に即した適切な支援に繋がっているとは限らない。併せて、様々な情報が溢れる昨今、溢れる情報の中から適切な情報を精査し選択する能力は、情報テクノロジーの進化の速度に追いついていないとは、とても言い難い。支援者が、支援につなげたと思っても、当事者が適切な支援につながったとの感覚に至るまでには及んでいない傾向性が窺えた。支援者と当事者が顔の見える関係性の中で、具体的な支援につなげていくことの重要性が感じられた。併せて、日常的に必要としている情報ほど、ワンストップでキャッチできる情報であることが、当事者を情報迷子に至らせない配慮として必要であることを感じた。ゆえに、育児と生活に必要な正確で具体的な情報を、当事者に届けていくためのコーディネーターの存在は、オンラインにおいても、必要不可欠であることが推察された。

#### 4) 乳児検診後のフォローアップに関する課題

乳幼児検診の場が停止したことによる児の発達のモニタリングを専門家から受けられなくなった不安は、オンライン相談の場に多く届けられた。地域医療を活用して検診を受けた育児者の中には、「要観察」「再検査」と診断されたが、次回の検診までに子どもの発達を促すことができるのか、子どもとの関わり方がわからない等、途方に暮れているとの声も挙がっていた。子どもとの関わりを「見て・まねて・やってみる」場としての子育て支援センターは事業縮小、利用人数の制限等をおこなっており、発達のスクリーニングは受けたが、子どもの発達を促す関わりや環境構成の手立てについて、親が学ぶ場と機会は失われている。早期サポートの喪失は、児の健やかな育ちの保障に対する保護者の不安を増幅させているように見える。スクリーニングは大切だが、親として育つ場と機会を保障することは、保護者の不安を安心に変え、児の健やかな発達の保障に繋がっていくことが推察される。

#### 5) 行政主導の定型時間帯支援の限界

立ち上げ当初、当事者の「いま、ここ」で発生する不安や困難に対応できるよう、曜日を問わず24時間対応の体制を組んだ。当事者の発する「いま、ここ」に私たちはこだわった。

産前産後育児期に起こる不安や疑問は、日毎に変わる。特に産前産後は、ホルモンバランスの影響による精神的不安定さが高まる時期でもあり、併せて、コロナ禍の中であって、これまで経験したことのないウイルスへの恐怖にさらされながらの日常は、災害時のメンタルに等しい。そのような中では「自分の気持ちを整理して言葉にする」ことや「思考を整理してわかりやすく伝

える」ということ自体が困難である。民間支援団体と連携を図りながら、多様な時間ニーズに対応できる相談システムの構築が求められている。そのことにより、状況の深刻化を早期に防ぎ、適切な支援へとつなげていくことも可能となるのではないだろうか。

## V. まとめ

これまで述べてきた通り、筆者が取り組んできたSNSを活用した支援は、国内外を問わない広域支援であった。緊急時に確かな情報と相談サービスを提供するプラットフォームとしての意義は、「大変満足、満足」との回答が91.4%。「また利用してみたいですか?」に対して、「ぜひ利用したい、機会があれば利用したい」との回答が97.9%など、アンケート調査から、オンライン育児支援に対するニーズの高さが窺えた。

COVID-19に対する恐れや、感染拡大防止を伴う外出自粛は、多くの人々の生活に影響を及ぼし、高いレベルの心理的ストレスや不安、気分の変容を生じさせていることが、昨今の研究から明らかになってきている (Giuseppe Forte, 2020)。

大西 (2020) は、ウイルスに感染する恐怖や、感染拡大を妨げるための行動制限を始めとする、生活習慣の余儀ない変更は、周囲の人との関係性を変化させ、家庭内経済にも多大な影響を及ぼしているとし、このような、未来への不安が大きくなる日々は、一般の人々にとって、これまでにない大きなストレスをもたらすと共に、これら多様な要因が相まって生み出す心的外傷は、その後、長期にわたって心的外傷ストレス障害を引き起こす可能性があることを明らかにしている。また、東京大学大学院教育学研究科附属発達保育実践政策学センター (Cedep) が実施した「新型コロナウイルス感染症流行に伴う乳幼児の成育環境の変化に関する緊急調査」では、緊急事態宣言以降、乳幼児を成育する保護者の半数以上 (56.8%) が、精神的健康状態が良好でなかったことや、COVID-19前と比較して、育児方法や子どもとの関わりが「かなり変わった」と回答した保護者のうちの7割が、うつ病の検査を受けることが推奨される (WHO-5の得点が13点未満) 精神的健康状態にあることを明らかにしている。

ポストコロナ社会に入り、育児者が高いレベルの心理的ストレスや抑うつ状態をかかえていることが大きな課題として挙がる中、現場では、新しい生活様式に即した、人数と時間的制限を用いての対面型支援が、各自治体育児支援の場で再開され始めている。

しかしながら、ケアと支援の場が規模縮小されている現状は、必要とされるケアや支援をめぐる数と、施す供給側の量がかみ合っていないことは容易に想定できる。自宅待機という孤立と、親になるという新たな重圧を抱えながらの子育ては、人との交流が大きな助けになる。この点は、バーチャルな関わりであっても、ソーシャルディスタンスを保った関わりであっても変わら

ないところがこれまでの研究からも明らかにされている。

従来のシステムだけではケアと支援の供給は間に合わないことが想定されるポストコロナ時代において、SNSを活用した双方向コミュニケーションを可能とする支援の場の提供は、届かなかったところに届く支援として、その可能性を大いに抱いているといえよう。

#### 引用・参考文献

Giuseppe Forte, Francesca Favieri, Renata Tambelli and Maria Casagrand (2020) COVID-19 Pandemic in the Italian Population: Validation of a Post-Traumatic Stress Disorder Questionnaire and Prevalence of PTSD Symptomatology. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 17 (11).

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7312976/> (最終閲覧日：2020年9月5日)

大西淳子 (2020) 「Int. J. Environ. Res. Public Health 誌から COVID-19 関連 PTSD 評価指標を構築する試み」『日経メディカル』online, 2020年7月8日掲載。

<https://medical.nikkeibp.co.jp/leaf/mem/pub/report/t344/202007/566315.html>

(最終閲覧日：2020年9月5日)

東京大学大学院教育学研究科付属発達保育実践政策学センター (2020) 「新型コロナウイルス感染症に伴う乳幼児の保育・生育環境の変化に関する緊急調査」新型コロナ関連\_\_保護者調査 (中間集計結果報告) 2020年5月9日掲載。

[http://www.cedep.p.u-tokyo.ac.jp/projects\\_ongoing/covid-19study/COVID-19](http://www.cedep.p.u-tokyo.ac.jp/projects_ongoing/covid-19study/COVID-19) Pandemic in the Italian Population: Validation of a Post-Traumatic Stress Disorder Questionnaire and Prevalence of PTSD Symptomatology Giuseppe Forte

2020.6.10 *Int. J. Environ. Res. Public Health* (最終閲覧日：2020年9月5日)

(提出日 2020年9月23日)