

2022年8月19日

子育てに関わる全ての方を応援する育児の無料電話相談
「エンゼル110番」相談件数100万件を突破
開設47年から見える相談内容の変化
9月17日(土)にオンラインイベントを開催予定

森永乳業は、100年以上にわたって、赤ちゃんの健康のために育児用ミルクの研究と開発を進めており、「子育てに関わる方のお役に立ちたい」という思いから、1975年に無料電話相談窓口「エンゼル110番」を開設しました。それから47年間、育児に関するさまざまな相談をお寄せいただき、この8月5日(金)に相談件数が累計100万件を超えました。

現在「エンゼル110番」では年間約12,000件、1日平均約40件の相談を受けています。育児の悩みや不安に寄り添い続けた「エンゼル110番」の相談員の声も合わせ、100万件の声から分かったことを以下の通りまとめます。

また、受電累計100万件的御礼をかねて9月17日(土)に幼児のお子さまをお持ちの保護者さまを対象としたオンラインイベントを予定しています。8月22日週に「エンゼル110番」のWEBサイト(<https://www.angel110.jp/>)より申込を受付けします。

当社グループは、コーポレートスローガン「かがやく“笑顔”のために」のもと、森永乳業グループ10年ビジョンにて「サステナブルな社会の実現に貢献し続ける企業へ」を掲げています。子どもたちの健やかな成長を応援できる環境づくりなど、当社グループならではの取り組みを通じて社会課題の解決に貢献してまいります。

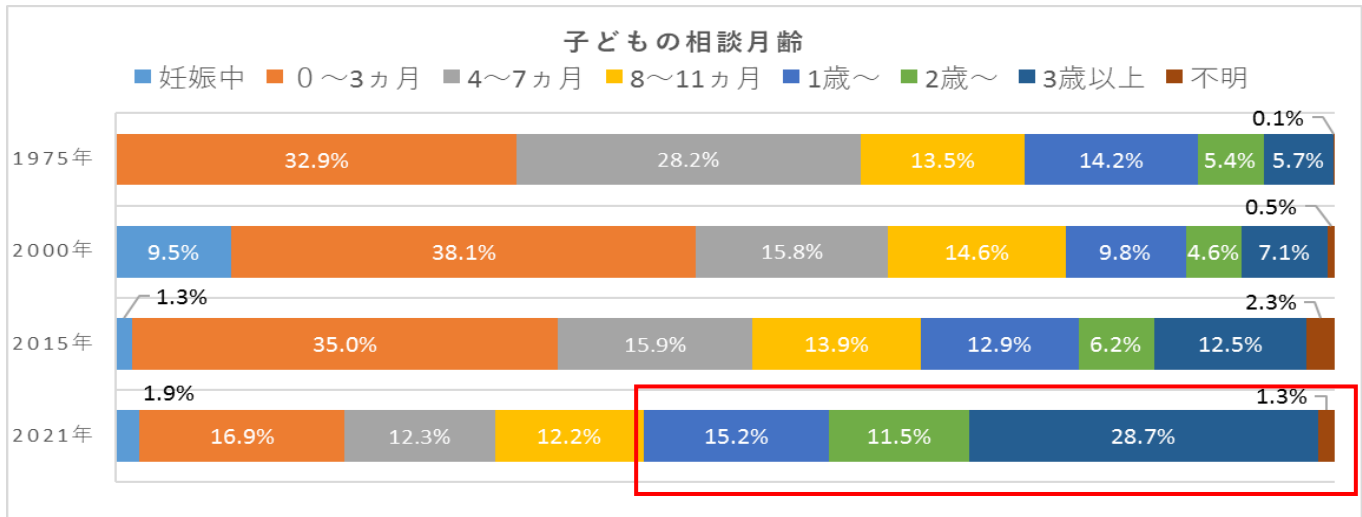
◆100万件から見る主な統計変化◆

- 子どもの相談月齢** 生後3ヵ月までの低月齢の時期に関する相談が多かったが、2021年以降は1歳以上の幼児に関する相談が半数を超えた。
- 相談内容** 開設当初から変わらず「食生活」が最も多い。2015年以降相談者と子どもの関係や相談者自身のメンタルに関する“相談者自身”に関する相談が増加。
- 相談者の属性** 2004年は母親からの相談が97.6%、父親からの相談は0.6%だったが、2021年は父親からの相談が2.5%と、父親からの相談が増加。自分なりに育児参加しているのにもかかわらずうまくいかないなどという相談を受ける。
- 相談者の年齢** 開設当初は8割以上が30歳以下だったのに対し、2002年は30歳以上の相談が半数を超え、2021年には30歳以上が約80%を占める。

◆統計データ◆

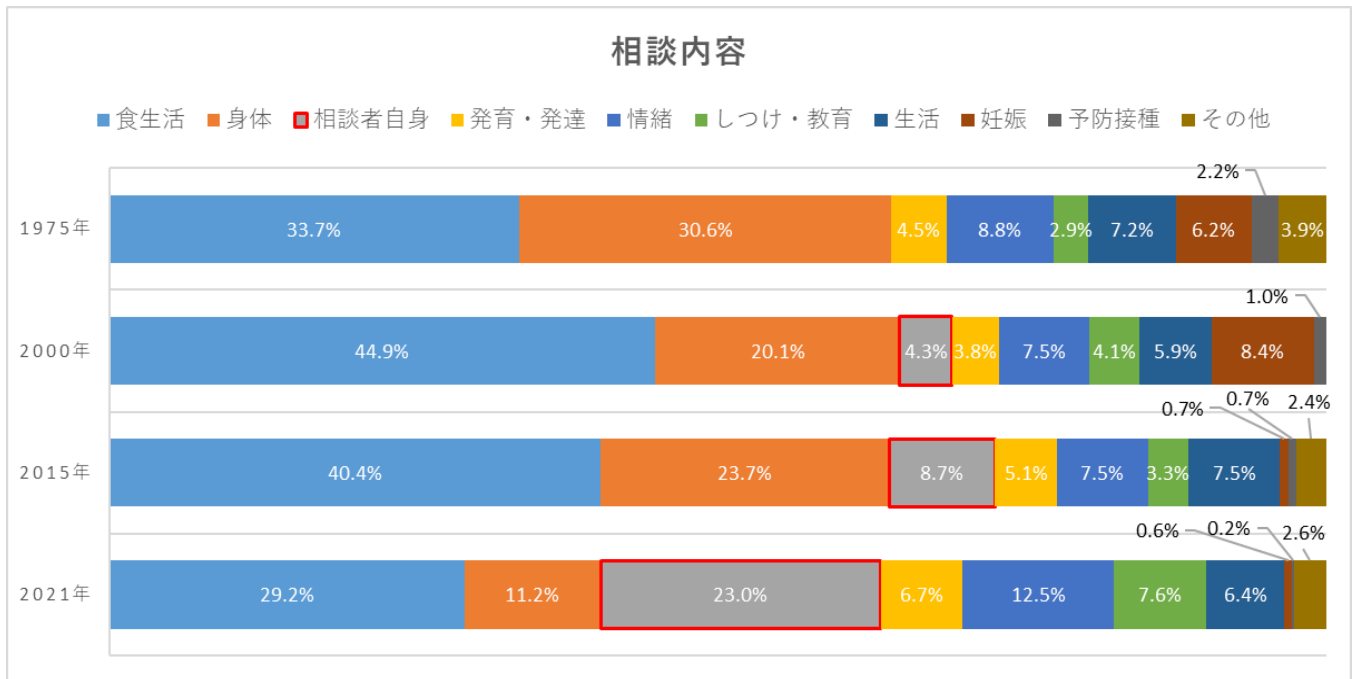
1. 子どもの相談月齢

2015年までは生後3ヵ月までの低月齢の赤ちゃんに関する相談が多かったが、2021年には16.9%まで減少し、1歳以上の幼児に関する相談が55.4%と半数を超えた。低月齢の赤ちゃんに対して、各自治体による子育て支援サービスは充実しているが、幼児になると自治体による健診頻度も減る傾向があり、また、子どもの発育に関する悩みやアレルギーに関する相談、保育園や幼稚園の入園前に聞きたいことなど各家庭に特化したニーズを相談したいケースが増えているのではないかと推察する。



2. 相談内容

開設当初から、授乳や離乳食のことなど「食生活」は相談内容の中で最も多い項目として変わりはない。2021年においては、「相談者自身」に関する相談が赤ちゃんの「身体」に関する内容を抜き、相談内容の2位となった。人間関係の相談や育児のストレスに加え、近年コロナ禍において日常の何気ないことを周りと共有できにくく育児への孤立感が強まったこともその一因と見受けられる。

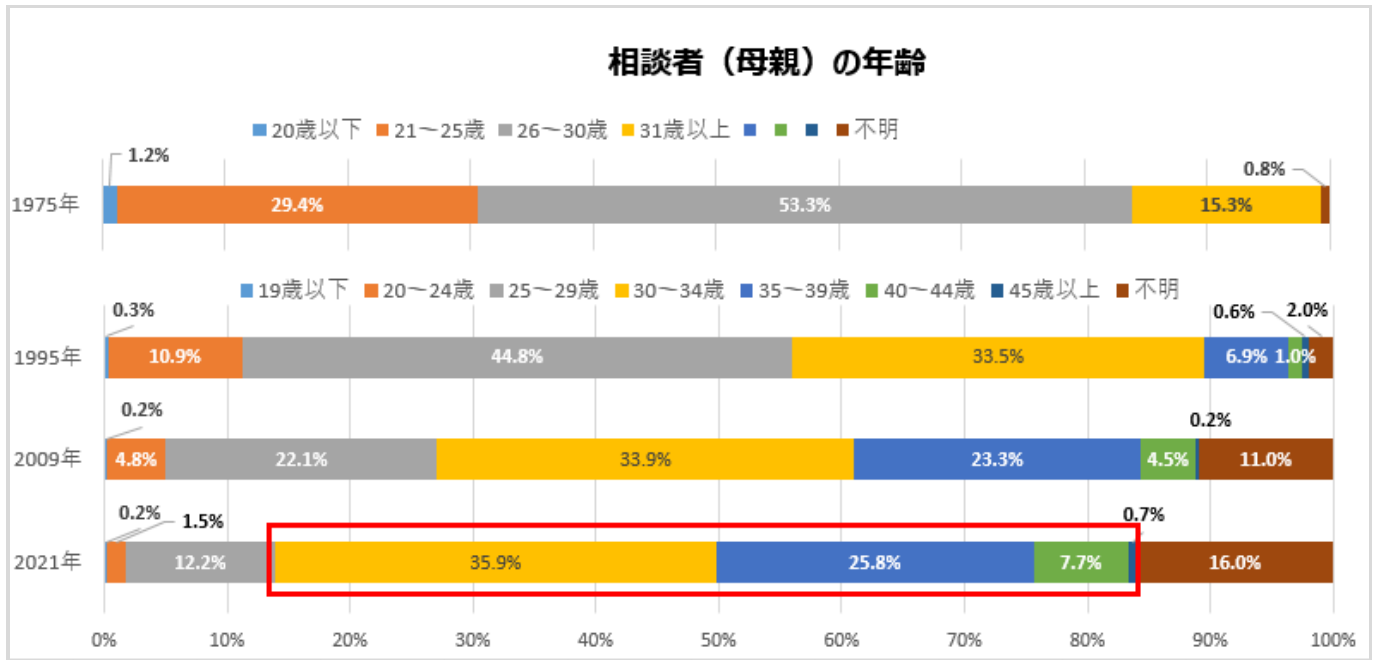


3. 相談者の属性

統計を取り始めた2004年前後から育児に積極的に参加する男性を“イクメン”と呼び、父親向けのベビーグッズのお店や、抱っこひも、育児バッグなどといった商品も登場した。時代を反映し、父親(パパ)からの相談も2004年は0.6%、2015年は1.3%、2021年は2.5%と増加している。相談の中には「育児を頑張っているつもりだが、妻から怒られる」、「なぜ怒られているのかとよくわからない」という悩みもあり、子どもができたことによる環境変化、家事や育児のやり方の相違などが見受けられる。

4. 相談者(母親)の年齢

女性の晩婚化、晩産化を反映し、エンゼル 110 番を利用する母親の年代も変化。1975 年開設当時は 8 割以上が 30 歳以下だったのに対し、2000 年には 30 歳以上が半数を超え、2021 年には約 80%を超えた。



◆「エンゼル 110 番」の相談員のコメント◆

現在、管理栄養士、心理相談員などの有資格者に加え、一定の研修を受けた相談員（計 16 名）が皆さまからのお電話をお受けしています。

長年さまざまな育児相談をうけてきた相談員の一人、上野チーフ相談員は「不安・悩み・疑問を抱えた方たちの話を聴き、一緒に考えることで育児の不安を取り除くことで、今までもこれからも子育てに関わる全ての方を応援してまいります。」と、また、為我井相談員は「育児には正解がありません。悩んでいるお母さんやお父さんと一緒によりよい解決方法を見つける、という寄り添う姿勢をなによりも大切にしています。」と寄せています。森永乳業は今後も「エンゼル 110 番」の相談員とともに相談者の方々のお力になればと考えています。




◆『エンゼル 110 番』を利用した方からのコメント◆

- ・育児で気持ちがいっぱいになったとき、「エンゼル 110 番」に電話して相談員の方に話を聞いていただきほっとしました。これからも全国のお母さんたちを助けてほしいです。
- ・孫は言葉を発するのが遅くいろいろな相談機関を利用しました。「エンゼル 110 番」が一番話を聴いてくれました。
- ・二度目の電話です。以前、トイレトレーニングの相談をして、アドバイスを参考にしたら、成功しました！嬉しくてお礼の電話をかけました。
- ・(コロナ禍のため)どこにも出かけられないため、他の人に育児の話をするのも聞くのも難しい。「エンゼル 110 番」に相談できてよかった。

◆乳幼児のお子さまをお持ちの方を対象としたオンラインイベント実施◆

「エンゼル 110 番」への受電累計 100 万件的御礼をかねて、相談内容に多い幼児(1 歳半～3 歳ごろ)の食生活に関するオンラインイベントを行います。

開催日時	2022 年 9 月 17 日(土) 第一部 11:00～12:00 / 第二部 14:00～15:00 ※ ※第一部、第二部は同じプログラムです)	
プログラム	①食に関する相談(幼児食編)～よくある質問と参加者の悩みにお答えします～ ②お悩み解決メニューと調理のコツ(調理デモンストレーション)	
申込開始日	2022 年 8 月 22 日(月)(予定)	
申込方法	エンゼル 110 番の WEB サイト(https://www.angel110.jp/)から申込み	

◆電話以外での相談 AI 音声アシスタントに対応した「育児サポートスキル」◆

「エンゼル 110 番」の新しい育児支援サービスとして、AI 音声アシスタント「Amazon Alexa」に対応した「育児サポートスキル」の提供を 2022 年 5 月より開始しました。「エンゼル 110 番」のご利用者から集まった約 100 万件的の情報と、AI 音声アシスタント「Amazon Alexa」のテクノロジーを融合した、当社ならではのサービスです。「アレクサ」を搭載したデバイスに向かって、例えば、「アレクサ、ミルクの作り方をひらいて」と話しかけるだけで、その作り方を映像で確認できます。何かと両手がふさがりがちな育児中に、知りたい情報をハンズフリーで調べることが可能です。



◆「エンゼル 110 番レポート」◆

1993 年より時代とともに変化する育児スタイルや親子関係の傾向を纏めた「エンゼル 110 番レポート」を発行しています。<https://www.angel110.jp/angel110/report/>

◆「エンゼル 110 番」100 万件的の軌跡◆

1975	5 月：東京でエンゼル 110 番を開設
	10 月：日本で初めて支店代行電話を使い、大阪にエンゼル 110 番を開設
1978	累積相談件数が 10 万件 に到達 (2 月)
	3 周年記念冊子『エンゼル 110 番 3 周年を迎えて』を発行
1980	日本小児保健学会にて『母親の授乳の悩み・その後』を発表
1981	累積相談件数が 20 万件 到達 (2 月)
1983	『スポック博士の育児書』の著者スポック博士のご子息、M・スポック氏が来社し、「エンゼル 110 番はナイスプログラム」と称賛をうける
	累積相談件数が 30 万件 に到達 (10 月)
1984	森永乳業『育児 110 問集』を編集
1986	累積相談件数が 40 万件 に到達 (10 月)
1988	病院の産婦人科看護師長さんのエンゼル 110 番見学始まる
1990	15 周年記念冊子『電話相談にみる最近の乳児の食生活』を発行
1991	『ママの気持ちが楽になる子育て Q & A 200』を出版(ブティック社)
	累積相談件数が 50 万件 に到達 (8 月)

1992	『お母さんが元気になる子育て Q & A 206 問』を出版(ブティック社)
1993	『エンゼル 110 番レポート』の定期発行開始
1994	厚生労働省心身障害研究へ論文『電話相談からみた育児情報の受け取られ方と望ましい発信のあり方について』を提出
	月刊『すくすく赤ちゃん』(NHK 出版)へ連載開始
1995	エンゼル 110 番開設 20 周年。累積相談件数は 60 万件に到達 (7 月)
	日本小児保健学会にて『電話による育児相談の質の評価と望ましい相談のあり方について』を発表
1997	日本小児保健学会において『育児相談における相談内容の季節差についての検討』を発表
2000	25 周年記念冊子、地域で子育てのサポートに関わる人のための『アドバイスブック』を発行
	累積相談件数が 70 万件 に到達 (10 月)
2004	エンゼル 110 番ホームページ開設
2010	35 周年記念『エンゼル 110 番のパパ講座』を開催
2011	東日本大震災被災地域のお母さま方に向けてフリーダイヤルを開設 (9 月末まで継続)
2014	全国を対象としたフリーダイヤル受信を開始
2015	受信件数累計が 90 万件 に到達 (1 月)
	40 周年記念 地域で子育てのサポートに関わる人のための『(改訂) アドバイスブック』を発行
2020	45 周年を迎える (5 月)
2022	AI 音声アシスタントに対応した「育児相談スキル」を開発
	累計相談件数が 100 万件 に到達 (8 月)

■お客さまからのお問い合わせ先

お客さま相談室

<森永乳業ウェブサイト>

<森永乳業 妊娠・育児情報サイトはぐくみ>

<育児に関する無料電話相談窓口エンゼル 110 番>

フリーダイヤル 0120-303-633

<https://www.morinagamilk.co.jp>

<https://ssl.hagukumi.ne.jp/>

<https://www.angel110.jp/>

フリーダイヤル 0800-5555-110

[時間]月～土 10:00～14:00(日曜祝日・年末年始除)

以上