

## 資料

# 未就学児の発達上の問題に関する公的相談機関ウェブサイトについての探索的研究 —X 県における 3 市のウェブサイトと比較して—

鍛治谷 静\*

## Websites of Public Consultation Services for Preschool Children with Developmental Problems —An Exploratory Research on Websites of 3 Cities in X Prefecture—

Shizuka Kajiya

8%前後いるとされる未就学児の発達上の問題に悩む親を相談の場につなぐきっかけのひとつとしてインターネットの活用に注目し、公的相談機関ウェブサイトに関する探索的研究を行った。人口規模の異なる3市が開設している相談機関のウェブサイトを、キーワードを3回変えて検索・訪問した結果、たどり着いた相談機関とそのウェブサイトの掲載内容に違いが見られた。A市は多様な相談機関をもつが、それぞれのウェブサイトの掲載内容にはばらつきがあった。B市はキーワードを変えても同じ相談機関が検索された。C市の検索結果の多くは療育施設で占められ、相談機関が見つげにくかった。ウェブサイトは親の相談に対する心理的なハードルを下げ利用を促すような配慮がなされていることが望ましいが、相談機関によってウェブサイトの掲載内容が異なる現状に対し、掲載内容を精査した上でガイドラインの作成を検討することも必要ではないだろうか。

**Key words:** 未就学児 発達上の問題 地方公共団体 公的相談機関ウェブサイト

### I 問題と目的

平成24年度文部科学白書<sup>1)</sup>によれば、義務教育段階の全児童生徒数における特別支援学校および特別支援学級に在籍する児童生徒数と通級による指導を受ける児童生徒数の割合は、2.9%である。さらに、知的発達に遅れはないものの発達障害の可能性のある学習面又は行動面において著しい困難を示す児童生徒の割合は6.5%程度となっている。これらの数字を合計すると、義務教育の場で特別な支援や配慮を必要とする子どもたちが全数の1割近く存在することになる。

一方、厚生労働省による未就学児の親を対象とした調査<sup>2)</sup>では、子どもを育てていて負担に思うことや悩みとして、「子どもの成長の度合いが気になる」を上げた回答が全回答者のうち、7.0%（子どもが2歳）、7.5%（同3歳）、7.2%（同4歳）7.8%（同5歳）あった。さらに、全国私立保育園連盟<sup>3)</sup>

の調査では、子どもが1歳の母親が「言葉や心身の発達が遅い」を悩みとした割合は8.9%（2歳では5.4%、3歳では8.3%）であった。これらの数値は上記の義務教育段階で特別な支援や配慮を必要とする子どもたちの割合と大きく乖離しておらず、子どもの発達上の問題や気になる行動について、親は悩みになる程度にはすでに就学前から捕捉していたといえそうである。

もちろん、親が捕捉した子どもの発達上の問題がすべて障害に結びつくとは限らないが、就学前の子どもを育てる親の8%前後が子どもの発達上の問題で悩んでいるという現状には専門家による適切な対応が求められる。まだ障害かどうか分からない状況（ゆえに親の不安は大きく葛藤状態にあることが多く、センシティブな問題を孕んでいる）では、個々のケースごとに丁寧にアセスメントできる知識と技術をもった専門家の介入が、その後の支援に影響を与えると考えられるためである。親の不安の解消や障害の早期発見・早期対

\* 四條畷学園短期大学 保育学科

応に寄与するだけでなく、知的障害のない発達障害児が診断を受けずに経過したとき子ども虐待の高リスク群になるという報告<sup>4)</sup>もあり、子育ての難しい子どもへの親の不適切な養育行動を防ぐという意味でも早急かつ適切な対応が望まれるところである。

しかし、親が相談に来ないと対応のすべがないという問題がある。「こんにちは赤ちゃん事業」など支援の現場ではアウトリーチ的手法も取り入れられてきてはいるが、親を相談の場につなげることが支援の大きな第一歩になることは論を俟たない。本稿では、その第一歩に道をつける方法のひとつとしてインターネットの活用に着目した。外山ら<sup>5)</sup>は、インターネット（以下、ネット）の普及にともない育児の情報入手先としてネットが大きな役割を果たすようになり、「自宅にいながら好きな時間にアクセスできるネットは、乳幼児を抱え外出もままならない育児期の親にとって大きなサポートとなる可能性がある」と述べている。東京で実施した調査で、「子どもの発育状況や子育ての悩みを掲載したホームページの閲覧経験が何回もある」との回答が42.5%に上り、「2～3回ある」とした回答と合わせると6割を超えとも報告している。ネットに悩みごとの解決を求める親は少なくないのである。ネットが、親と専門家をつなぐ窓口の一つになり得る可能性は低くないといえるだろう。

また、平成28年発達障害者支援法の改正により、国及び地方公共団体の責務として、発達障害の早期発見と発達支援を行い、支援が切れ目なく行われるよう「相談体制の整備」、発達障害の疑いのある児童の「保護者への情報提供、助言」等が新たに定められた。「相談体制の整備」「保護者への情報提供、助言」には、育児期の親がアクセスしやすいように配慮・工夫されたウェブサイトの開設および情報発信も当節においては当然期待される場所である。

本稿の目的は、地方公共団体の開設するウェブサイトを通して専門家につながるができるかどうか、その検索のしやすさ、掲載内容等の比較を通して現状を把握することである。ネットが相談体制の整備に寄与するための課題を探る資料としたい。

## II 方法と結果

近畿地方のX県における人口規模の異なるA市、B市、C市（表1参照）を任意に選び、それぞれの開設する相談機関のウェブサイトの開設状況を比較する。比較の観点については、全国保健所ウェブサイト調査をした瀬戸山ら<sup>6)</sup>を一部参考にした。

表1 A市、B市、C市の人口および就学前児童数

	A市	B市	C市
人口	約41万人	約24万人	約12万人
就学前児童数	約2万1千人	約1万1千人	約6千人

※平成26年度の資料より作成

最終閲覧は、2018年8月9・10日である。検索に際しては、国内の代表的な検索エンジンのひとつである「Yahoo!」を利用し、「市の名称」に加え「子ども」「発達遅い」(パターン①)、「市の名称」「子ども」「相談」(パターン②)、「市の名称」「2歳」「痲癩」(パターン③)をキーワードとしてそれぞれのパターンごとに入力し、検索を行った。

さらに、「市の名称」を外し「2歳」「痲癩」のみ(パターン★)でも検索した。我が子の行動の意味が分からず困り果ててネットに向かう時、ネットはどんな情報を提示するのかを確認するためである。ちなみに「2歳」「痲癩」のキーワードは、後に子どもが発達障害と診断された母親の手記<sup>7)</sup>から引用した。

検索結果として1ページ目に上がった内容のうち、各市が開設したページをトップから順にパターンごとに表2に示す。

次に、表2で上がった内容のうち、各市の相談を実施している機関と思われるウェブサイト(表2の下線部)を検索パターン(①②③)ごとに訪問し、その掲載内容を比較した。○×は各項目に関する掲載内容の有無、△はリンクに有りを示したもので、ウェブサイトを評価するものではない。(表3参照)

比較の観点として「相談内容の例」を上げたのは、ウェブサイトを訪れた親が自分の悩みとぴったりした、もしくは近い文言と出会えば「自分の悩みはめずらしいものではない」「自分のこんな悩みも相談していいんだ」等、相談に対する心理的なハードルを下げる役割があると考えたからである。「相談への具体的対応」「対応職員の専門」も同様に、相談することで何が得られるのか、どのような対応をしてもらえるのかをある程度明確に示すこと

表2 パターン①～③による検索結果

注；ホームページ→HP と表記

	A市	B市	C市
<b>パターン①</b>	・〇〇園 A市HP	・子どもの悩みはこども相談担当へ B市HP	・子ども発達支援センター・幼児発達支援教室・保育所等訪問支援…
「市名」	・相談窓口 A市		
「子ども」	・A市立 児童発達支援センター	・こどもに関する相談 B市HP	
「発達遅い」	整備計画 ・乳幼児に関する相談 A市HP ・A市立〇〇園 A市の障害のある乳幼児から…	・虐待相談・虐待通告 B市HP	・〇〇園（福祉型児童発達支援センター） C市HP ・幼児発達支援教室 C市HP ・〇〇園（医療型児童発達支援センター） C市HP ・療育内容 C市HP ・子ども発達支援センター・幼児発達支援教室へのアクセス C市 ・C市立子ども発達支援センター〇〇園-児童発達支援事業所
<b>パターン②</b>	・子育て相談窓口 A市HP	・こどもに関する相談 B市HP	・家庭児童相談 C市HP
「市名」	・子ども総合相談センター〇〇へのアクセス A市HP	・こども相談担当 B市HP	・相談窓口 C市HP
「子ども」		・子どもの悩みはこども相談担当へ B市HP	・子ども室 C市HP
「相談」	・子ども総合相談センター A市 ・子ども総合センター 家庭児童相談 A市HP ・家庭児童相談 A市HP ・相談窓口 A市HP ・子ども総合相談センター Q&A A市HP ・家庭児童相談 Q&A A市HP ・子育ていつでも電話相談 A市HP	・こどもに関する相談 B市HP ・こどもを守る課 B市HP ・育児についての教室・相談 B市HP ・虐待相談・虐待通告 B市HP ・相談 B市HP ・子育て支援課 B市HP	・子ども支援グループ C市HP ・児童虐待の通告 C市HP ・子育て相談 C市HP ・教育相談室 C市HP ・いじめの相談・家庭でのサイン C市HP ・健康相談（妊産婦・乳幼児を持つ保護者） C市HP
<b>パターン③</b>	・子どもの発達相談について A市HP	・子どもの悩みはこども相談担当へ B市HP	・平成30年度2歳6ヶ月歯科教室日程 C市HP ・平成30年度1歳10ヶ月児検診日程 C市HP ・未就園児交流 C市HP
「市名」			
「2歳」	・お子さまの各種健康診査 A市HP		
「痲癩」			

パターン★	・2歳児の癩癩は、広汎性発達障害の可能性があるの？ 発達障害の…
「2歳」	・2歳児の癩癩。様子を見て良いときと、ダメなとき [子育て]
「癩癩」	・2歳児のひどいかんしゃくで家内が壊れかけてます -4歳8ヶ月の長… ・2歳児の癩癩がストレスです。 ・幼児のかんしゃく「叱る」「放置」はNG！どんな対処がベター？ ・イヤイヤ期真っ最中の2歳児が「親を叩いたり物を投げたり」して… ・親の対応しだいで、ぐずり・かんしゃくが悪化？子供の感情表現力を上…

表3 A市、B市、C市の相談機関ウェブサイトの掲載内容

注；○トップページに掲載 △リンク先に掲載 ×掲載なし

	A市			B市			C市		
ウェブサイト	①乳幼児に関する相談・個別相談（保健センター） ②子育て相談窓口 子ども総合相談センター ③子どもの発達相談について（教育委員会）			①子どもの悩みはこども相談担当へ ②こどもに関する相談（①に同じ） ③①に同じ			①子ども発達支援センター⇒通所施設のため該当せず ②家庭児童相談 ③⇒該当せず		
	①	②	③	①	②	③	①	②	③
利用可能な対象者	○	△	△	○			-	×	-
相談内容の例*	○	×	○	○			-	○	-
相談への具体的対応**	×	×	△	○			-	○	-
対応職員の専門***	○	×	△	○			-	×	-
相談曜日	×	○	△	○			-	×	-
相談時間	×	○	△	○			-	×	-
申込受付曜日	×	×	×	○			-	×	-
申込受付時間	○	×	×	○			-	×	-
予約必要の有無	○	×	○	○			-	×	-
電話番号	○	○	○	○			-	○	-
メールアドレス	×	×	×	△			-	△	-
周辺地図	×	△	×	○			-	×	-
交通案内	×	△	×	○			-	×	-
更新日	○	○	○	○			-	○	-

\*相談内容の例 …（親子関係、子育て等の抽象的表現でない具体的な表現）落ち着きがない、学校や幼稚園にいきたがらない、ことばが遅い、かんしゃくを起こす 等

\*\*相談への具体的対応 …指導助言、学校等との連携、家庭訪問、発達検査、遊戯療法 等

\*\*\*対応職員の専門 …保健師、元教諭、心理、福祉 等

で、親の不安を低減し来談しやすくするのはないかとの理由で観点に上げた。

### Ⅲ 考察

今回わずか3市の検索結果であるが、各市の相談機関ウェブサイトの開設状況は大きく異なっていた。以下、各市の探索結果を概観した上で、子どもの発達上の問題に悩む親に対する相談体制の整備にネットが寄与するための課題について考察する。

#### 1. 各市の検索結果概観

##### ①A市（多様な相談機関）

A市は、3市の中で最も人口規模の大きな市である。人口規模は予算規模や市の権限に関わってくるため、さまざまな事業を幅広く展開できる市といえるかもしれない。実際に検索パターンごとに異なる相談機関が見つかった。パターン①では、保健センターによる「乳幼児に関する相談」、パターン②は「子育て相談窓口 子ども総合相談センター」、パターン③は教育委員会による「子どもの発達相談」である。どのパターンでも相談機関に容易にたどり着くことができたが、たまたま入力したキーワードの違いによっても最初にたどり着く相談機関が異なることになる。掲載内容に関しては、同じ市の組織でありながら機関ごとに開設しているのかばらつきがあった。

ちなみに、パターン①による検索結果で2番目に上がった「相談窓口」も訪問したところ、市で実施している相談事業の一覧が数ページにわたって掲載されていた。相談機関、実施内容、出会える専門家が多様であるのは親の相談ニーズに細やかに応えられるメリットであるが、どこに相談にいけば「一番」いいのかを分かりにくくしている面もあるかもしれない。

##### ②B市（ひとつの相談機関）

A市とは対照的に、B市ではどの検索パターンで行っても検索結果の上位にくる内容がほぼ同じであった。複数の相談機関を検索、比較しなくても、まずはどこに相談にいけばよいのが分かりやすいといえるだろう。掲載内容は、申込から当日足を運ぶところまで（周辺地図の掲載など）、リンク先を開く必要なしで一度に知ることができる構成になっている。一方で、ひとつの相談機関に収斂されていて分かりやすい反面、この掲載内容が親

の相談ニーズにマッチしない場合、他の選択肢がないため相談意欲を低下させてしまう懸念も残る。

##### ③C市（たどり着きにくい相談機関）

パターン①の検索結果で上がってきたのはすべて子どもの発達支援、療育に関するものであった。「発達遅い」というキーワードにヒットしたのだろうが、まだ支援や療育が必要なのか分からない親が相談できる機関については検索結果の1ページ目に見いだせなかった。パターン②で「家庭児童相談」が上がってきて、親はここを相談に利用できることが分かる。パターン③では再び相談機関につながる内容が上がってこなかった。「家庭児童相談」には相談内容の例が数個示されているが、「痲癩」はなかったのでヒットしなかったと思われる。

#### 2. 課題

「市の名称」を外して「2歳」「痲癩」という2つのキーワードで検索したパターン★の検索結果を見てみると、一番目に「障害」という表記が目にとびこんできたり、もっともらしい内容だが出所が不明だったりという記事が並んでいる。育児の不安や悩みの解消のために開いたネットで、いっそう不安を募らせたという話を支援の場でよく聞く。ただでさえセンシティブな状態にある親が玉石混濁な情報の海に溺れてしまわぬうちに、信頼に足る専門家が対応する公的相談機関をまずは容易に検索できる仕組みが求められよう。

容易に検索できるとは、何パターンかのキーワードで検索できる、検索結果の1ページ目に上がってくる、リンクなしで必要な情報が一覧できるなどを意味する。何度もリンクをクリックしていかないと必要な情報にたどり着けないというのは、心身ともに疲弊している時は想像以上に負担に感じるものである。さらにもとのページに戻りにくい仕様になっているとなおさら負担感が増すことにも配慮がほしいところである。

また、市・ウェブサイトによって掲載内容にはかなりのばらつきがあることが分かった。ネットを専門家による相談につなぐきっかけのひとつとして活用するならば、ウェブサイトには親の相談に対する心理的なハードルを下げ利用を促すような配慮がなされていることが望ましい。加えて、地方公共団体（市）によって相談機関の利用のしやすさに差があることは好ましくないだろう。相談機関によってウェブサイトの掲載内容が異なる

現状に対しては掲載内容を精査した上で、ガイドラインの作成を検討することも必要ではないだろうか。

#### IV 結語

同じように子どもの発達上の問題に悩みながら、ネット経由でなく専門家につながるができる親も、当然ながらいる。育児の悩みが生じた時に、ネットに向かう親はそうでない親と比べてその心性や背景に違いがあるのだろうか。違いがあったら、どのような情報や発信方法がネットに向かう親たちの心の琴線に触れ、リアルな相談の場につなぐことができるのだろうか。今後はそういった点も視野に入れて、支援におけるネットの活用について考えていきたい。

#### (引用文献)

- 1) 文部科学省 (2012) 平成 24 年度文部科学白書
- 2) 厚生労働省 (2006) 第 6 回 21 世紀出生児縦断調査結果の概況
- 3) 社団法人全国私立保育園連盟 (2008) 乳幼児の育児と生活に関する実態調査
- 4) 杉山登志郎 (2017) 発達障害とトラウマ そだちの科学, 第 29 号, 8 - 17
- 5) 外山紀子・小舘亮之・菊地京子 (2010) 母親における育児サポートとしてのインターネット利用 人間工学, 第 46 巻 1 号, 53 - 60
- 6) 瀬戸山陽子・中山和弘 (2008) 全国保健所ウェブサイトの情報発信内容とユーザビリティ, アクセシビリティ評価 日本公衛誌, 第 55 巻第 2 号, 93 - 100
- 7) 山口かこ (文)、にしかわたく (絵) (2013) 母親やめてもいいですか かもがわ出版

- 2018.8.13 受稿、2018.8.14 受理 -