

森永乳業 エンゼル 110 番

2013 年年間報告書

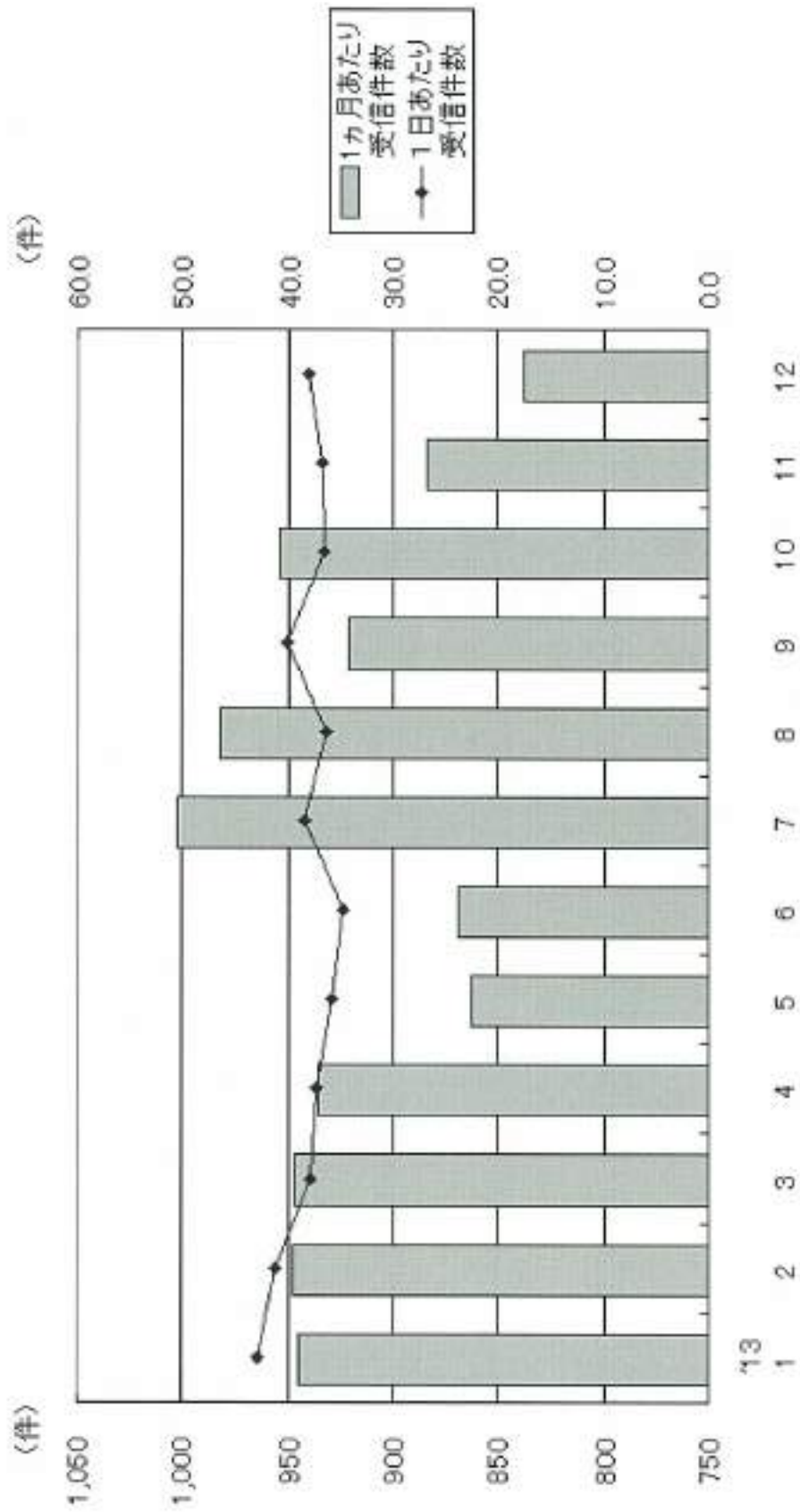
CONTENTS 2013 年 1 月～12 月

1.	エンゼル 110 番活動記録	1
2.	受信件数の年間推移	2
3.	38 年の年間統計	3
4.	子どもの月齢（年齢）別相談件数	4
5.	子どもの属性割合、相談者の属性	5
6.	相談内容の内訳 グラフ	6
7.	認知媒体	7
8.	相談内容の内訳 表	8
9.	ホームページ月間ビュー数推移	9

2013年 エンゼル110番 活動記録

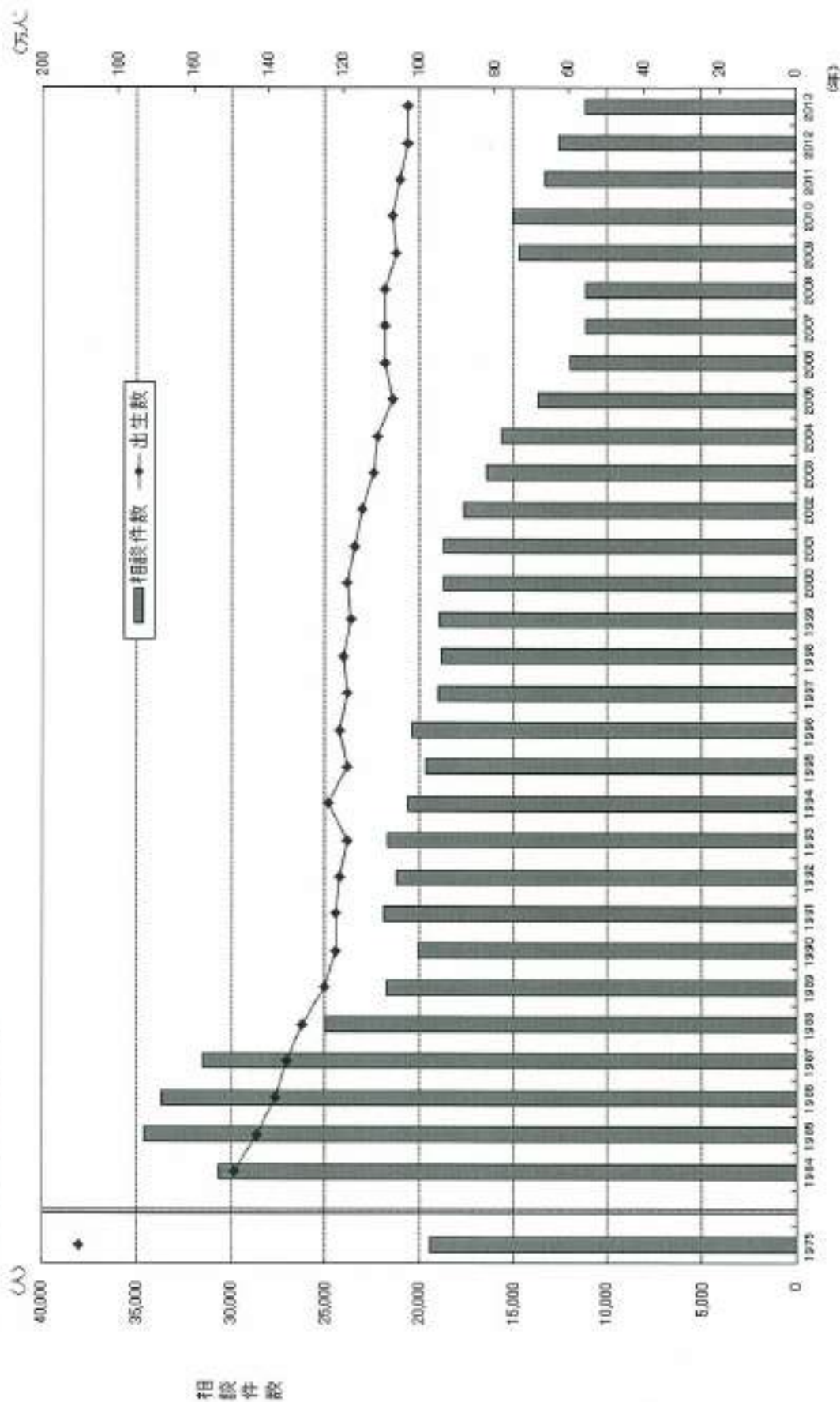
	報告会・講演会参加・特別業務など	講師派遣・取材・見学者対応	リリース発行、他
1月	25日 報告会・講演会参加・特別業務など	20日 千葉大学看護学部学生(4名)見学会	
2月	17日 季節の便り新巻号・年間統計業務報告会 日本皮膚科学会 市民公開講座「知っていいとすぐに役立つ皮膚病の知識」参加 ダイヤル・サービス社「アレルギーの最新情報」(講師:古川瀬先生)		エンゼル110番レポート Vol.89 「名づけ」発行
3月	8日 新人相談員研修開始(2名)	15日 共同通信社取材対応	
4月	17日 季節の便り巻号業務報告会	24日 千葉大学看護学部学生(2名)見学会	
5月	23日 母子衛生研究会「赤ちゃん・子どものスキンケアセミナー」参加	29日 千葉大学看護学部学生(3名)見学会	「2012年年間統計」をエンゼル110番 HP にアップ
6月	20日 「ママモコモてれび」上半期イベント周「この季節にあい相談事例」作成		
7月	16日 日本小児保健協会「第30回小児保健セミナー」参加		
8月	28日 Pマーク更新現地審査		
9月	5日 エコらくパック研修参加	1日 全香乳業協組合 機関紙「総合時報」取材対応	
	7日 市民講座「予防接種を受けないとどうなるの？」参加	27日 東京新聞「イクメンは職場が育てる」にパパ講座掲載	
	17日 季節の便り夏号業務報告会	18日 足立区子育てサポート事業完成講座講師派遣	
8月	27日 第33回メディアミックスセミナー「牛乳子ビュールはいつにする? 離乳食における牛乳の位置づけ」参加	30日 茨城大学「エキスポパート施設評議員会」講師派遣	
9月	26日 平成25年度小児救急電話相談相談スキルアップ研修会基礎コース参加		
10月	5日 チルドリン☆ママまつり in 仙台でトークショー実施	23日 第4回リザンコミュニケーション全国事務所長会議講師派遣	
	16日 季節の便り秋号業務報告		
	18日 「発達障害と療育」(講師:元西東京発達センター所長神谷幸和子先生)勉強会実施		
11月		21日 「第5回エンゼル110番パパのための育児講座」開催	エンゼル110番 HP の更新頻度を月1回から3回に変更

《受信件数の推移》



エンゼル110年間統計

データ1. 出生数と相談件数の対比



*1988年5月より電話番号は5台から9台に増やし、2018年5月から平日（月曜～金曜）は5台にもどす。

*開設以来の累計相談件数は2018年12月末で887,854件。2018年総受付件数は11,097件、2018年12月平均824件、1日平均37.87件。前年比88.1%。

*2017年6月より、4国7都府のデータ入力システム「エンゼルライン」を導入。

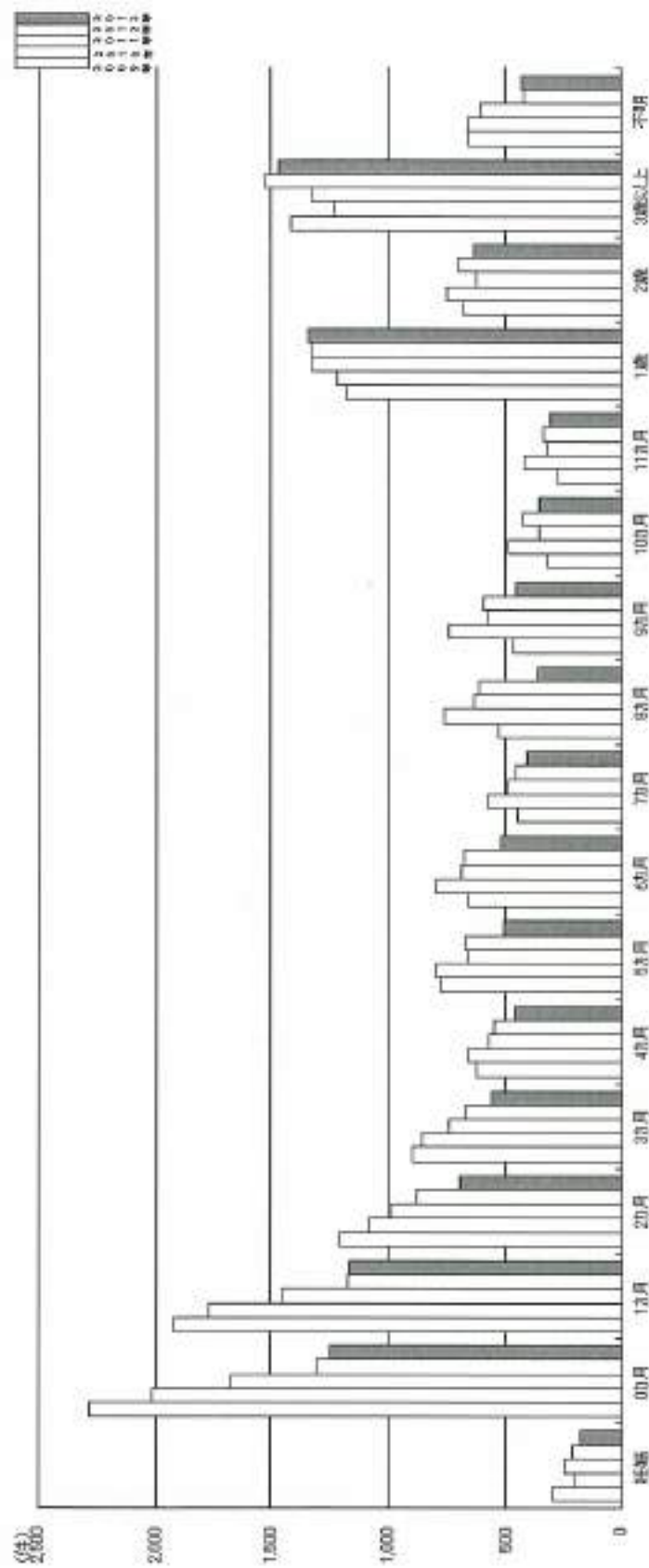
*出生数は厚生労働省人口動態統計による。2018年の出生数は統計の終る1988年以降で最少の108万1千人だった。

データ2.子どもの月齢（年齢）別相談件数

0歳～1歳までの低月齢が全体の88.2%を占めるが、0歳月の割合は2009年の半分近くまで減少している。
 *全体の相談件数が減少する中、2歳、3歳以上は減少幅が小さく、1歳は増えた。

	妊娠	0か月	1か月	2か月	3か月	4か月	5か月	6か月	7か月	8か月	9か月	10か月	11か月	1歳	2歳	3歳以上	不明	合計
件数	176	1,245	1,167	888	561	461	507	521	403	361	453	352	303	1,338	838	1,468	432	11,087
割合(%)	1.6	11.2	10.5	8.3	5.1	4.2	4.6	4.7	3.6	3.3	4.1	3.2	2.7	12.1	5.8	13.2	3.8	100.0

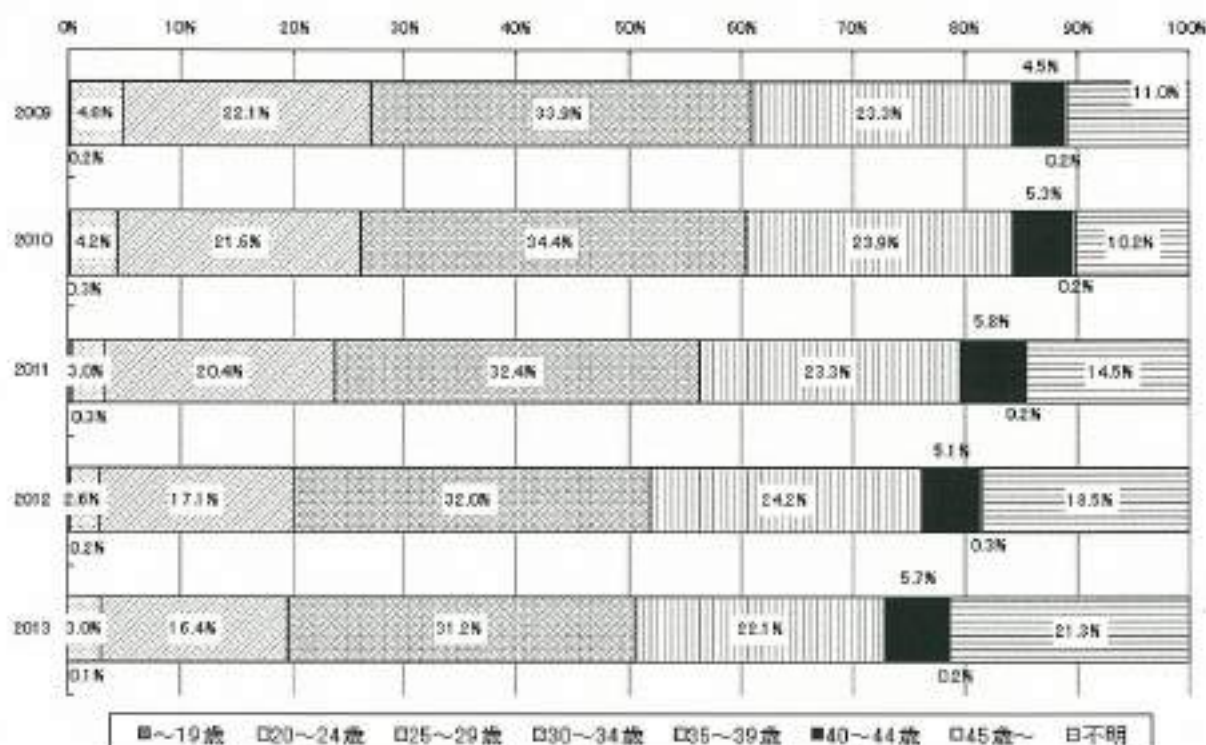
データ2-1.子どもの月齢（年齢）別件数の推移(2009～2013年)



データ3.子どもの属性別相談割合 (N=11,087)



データ4.相談者(母親)の年代別利用割合の推移 (2009~2013年)

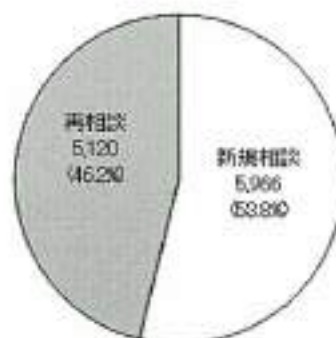


*35歳以上の母親が全体の3割弱、29.0%とを占める。年齢を聞きにくい状況で不明も増えている。

データ5.相談者の属性

	件数 (件)	割合 (%)
母親	10,578	95.4
父親	146	1.3
祖父母	216	1.9
その他	149	1.3
合計	11,087	100.0

データ6.新規・再相談割合 (N=11,087)

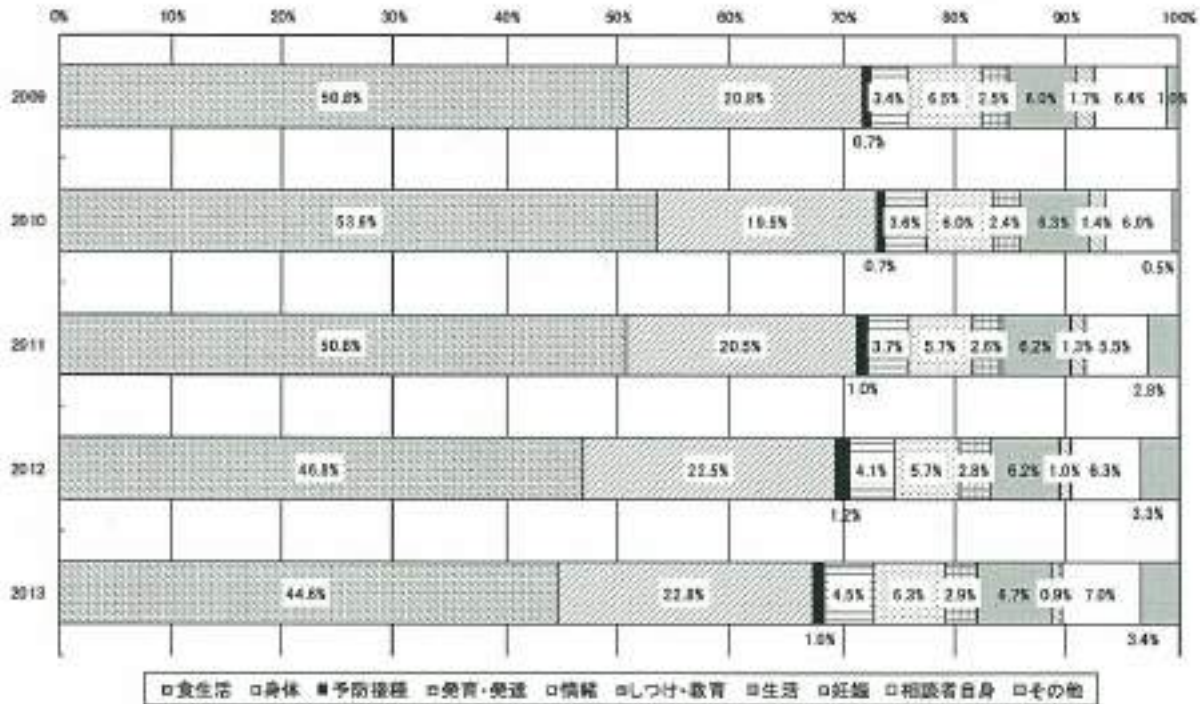


*再相談の割合が44.1%から46.2%に増加した。

データ7. 相談内容別件数

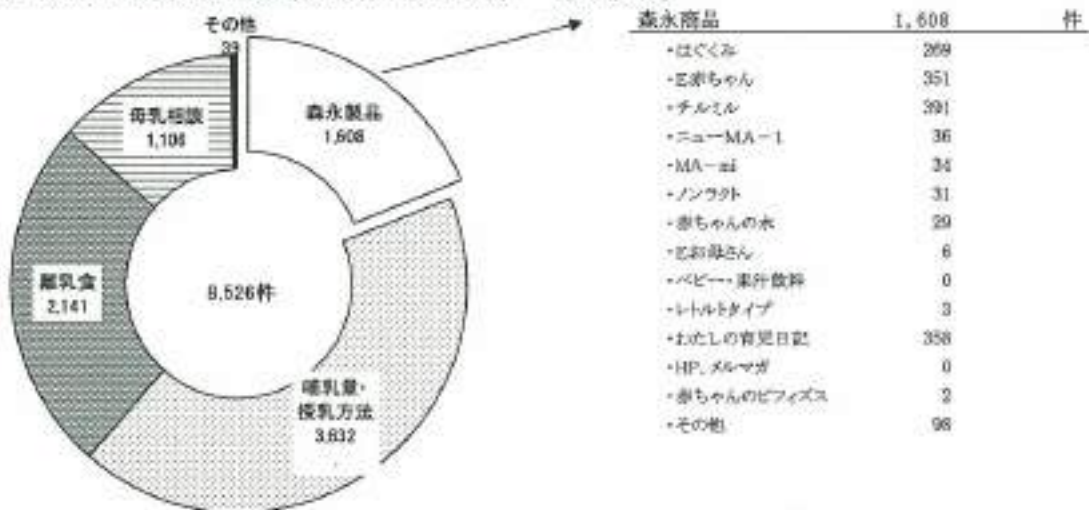
	食生活	身体	予防接種	発育・発達	情緒	しつけ・教育	生活	妊娠	相談者自身	その他	合計
件数	8,526	4,353	187	854	1,213	563	1,282	172	1,336	647	19,133
割合	44.6	22.8	1.0	4.5	6.3	2.9	6.7	0.9	7.0	3.4	100.0

データ7-1. 5年間の相談内容割合の推移 (2009~2013年)

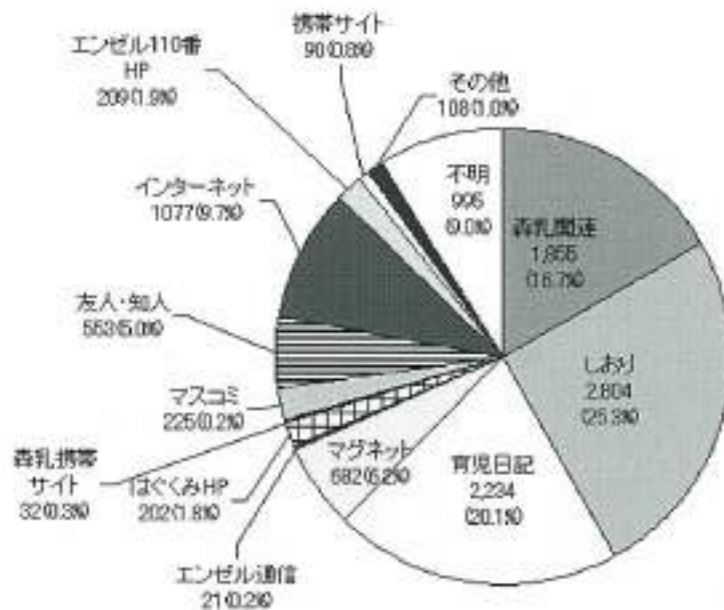


*2011年6月より、相談内容のデータ入力システム「エンゼルライン導入」。1件の相談につき内容分類の入力が4つに限られたため、「食生活」の割合が相対的に減少している。製品に関する問い合わせはお客様相談室へと使い分けがすすんだのか「森永製品」が減少した。「情緒」の割合が5.7%から6.3%に、「相談者自身」が4.3%から7.0%に増加した。

データ7-2. 食生活に関する相談内容の割合 (2013年) (N=8,526)

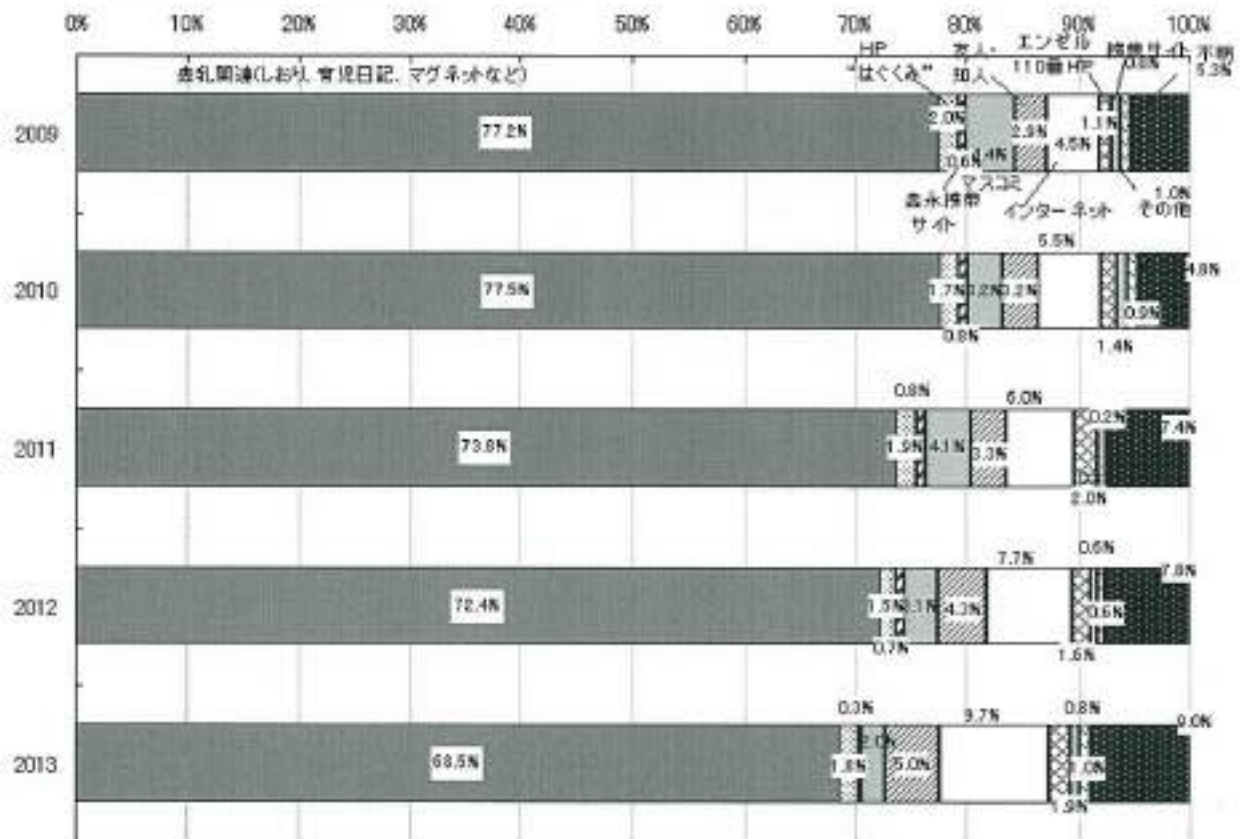


データ8.新規利用者の認知媒体 (N=11,087複数回答)



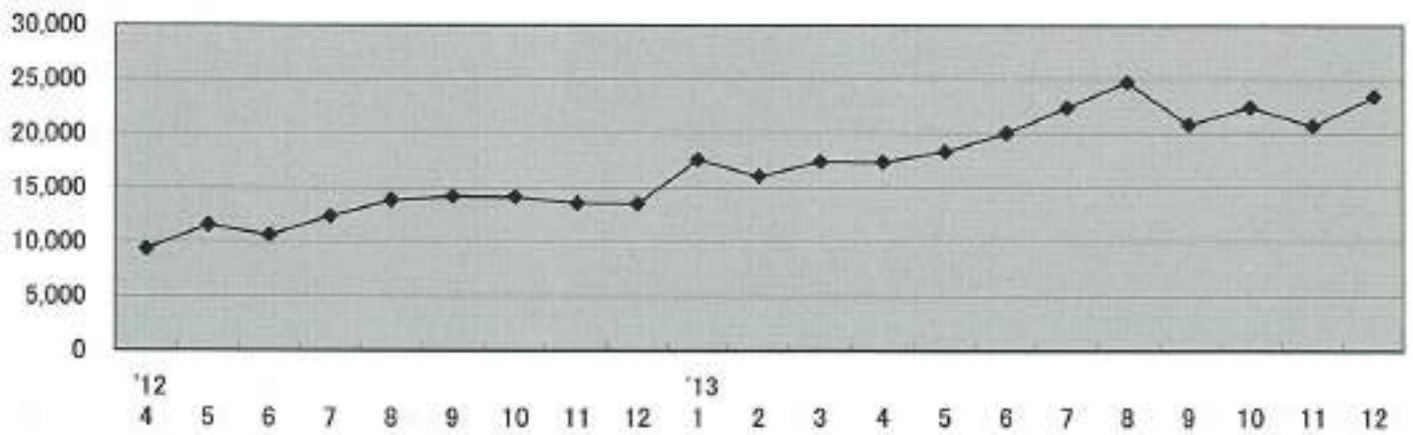
*2011年5月よりエンゼルラインの導入により、集計の対象が新規利用者のみから再利用者も含めた全利用者に変更になった。
 *2012年4月のエンゼルライン更新で「マグネット」「エンゼル通信」を「森乳関連」から独立させてカウントを開始した。

データ9.認知媒体別割合の推移 (2009~2013)



*インターネット関連の割合が増加している。特に一般の検索サイトやホームページの割合が増えた。

データ10. エンゼル110番月間ビュー数の推移



エンゼル110番ホームページのビュー数は、2013年1月から増加し始め前年同月比で170%前後の伸びを示している。特に、はぐくみFacebookの記事とホームページをリンクさせるようになった6月以降2万台のビュー数を維持し、7、8月は夏休みで長期休暇のためビュー数も多かったと思われる。