

## 第2節 ママ友や園との連絡手段

2013年調査と比較して、母親はママ友とSNSでの連絡を多く行い、電話嫌いやメール離れの傾向がみられた。また園との連絡には、Webサイトを使っていない保護者が多数派であった。

第2節では、保護者がママ友と連絡を取る6種の手段「固定電話の通話」「携帯電話・スマートフォンの通話」「パソコンのメール」「携帯電話・スマートフォンのメール」「インターネット上のコミュニティサイト、SNS」「インスタントメッセージ」と、園とのWebサイトを中心にした連絡方法について調べた。

### ●ママ友との連絡はSNSがメイン

図3-2-1は、ママ友・パパ友と連絡を取るために使用する手段別に、頻度（よくある・ときどきある・あまりない・ぜんぜんない）を4段階評定尺度でたずねた結果を、「よくある+ときどきある」にまとめたものである。加えて、ママ友・パパ友との6種の連絡手段を「通話」（固定電話／携帯電話・スマートフォン）・「メール」（パソコン／携帯電話・スマートフォン）・「SNS」（インターネット上のコミュニティサイト・インスタントメッセージ）の3項目に統括している。経年比較するために、2013年の調査結果も併記している。

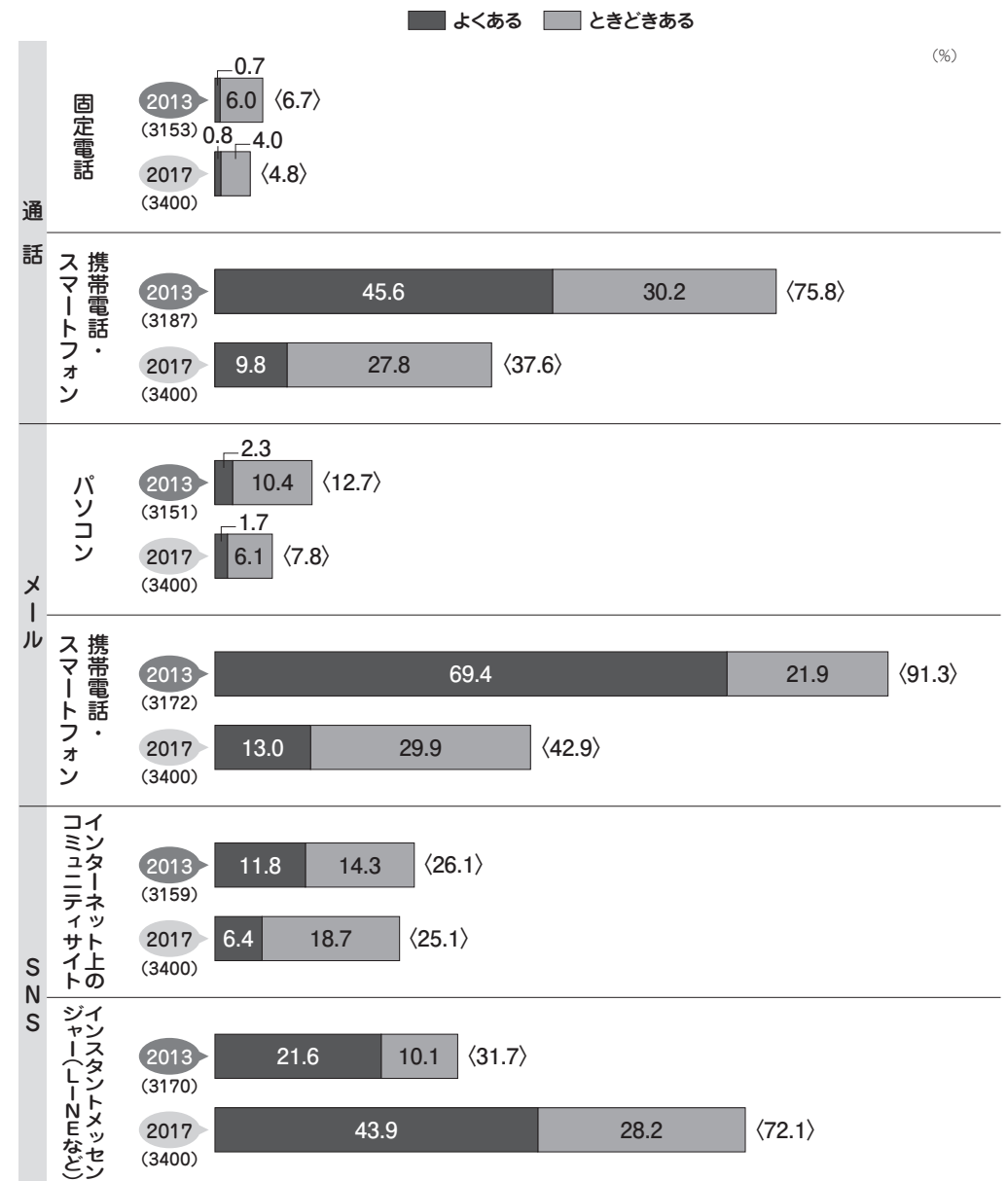
全体として6種類の手段のなかで、もっとも使われている連絡手段は「SNS」の「インスタントメッセージ」で、もっとも使われていない手段は「通話」の「固定電話」であった。

個別の手段をみていくと、まず「通話」では、「固定電話」（4.8%）より「携帯電話・スマートフォン」（37.6%）で連絡する母親が約8倍多かった。しかし「携帯電話・スマートフォ

ン」の通話自体は、2013年（75.8%）と比較すると、2017年は半数近く減少している。続いて「メール」では、「パソコン」（7.8%）より「携帯電話・スマートフォン」（42.9%）を6倍近く使用していた。ところが「携帯電話・スマートフォン」のメールは、2013年（91.3%）と比較すると、2017年は二分の一に減少している。最後に「SNS」では、「インターネット上のコミュニティサイト」（25.1%）より「インスタントメッセージ」（72.1%）で連絡を取る母親が、3倍近く存在した。これは、2013年（31.7%）と比較すると、2017年は2倍以上増加している。

この調査結果は、ソーシャルメディアが、急激に発展し、急速に定着したことが要因と考えられる。「平成28年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」によると、主なソーシャルメディア（mixi、Facebook、GREE、Mobage、Twitter、LINE、Google+、YouTube、ニコニコ動画、Vine、Instagram）の利用率は、2013年は53%であったが、2016年は71.2%に増加していることから、裏づけられる。

図3-2-1 ママ友・パパ友との連絡手段と頻度（経年比較）



注1) 2013年は無答不明を除く。

注2) ( )内はサンプル数。

注3) < >は「よくある」+「ときどきある」の合計値。

## ●ママ友連絡は SMC

ママ友との連絡手段として、SNS が主流になったことは、保護者はソーシャルメディアを介したコミュニケーション（SMC：Social Media Communication）を展開していることを意味している。LINE、Twitter、Facebook、Instagram などが基盤となり、保護者が情報の受け手に留まらず、使い手、作り手、送り手にまで発展し、ママ友コミュニティを形成する。SMC では、保護者自身とママ友の存在を意識化と可視化できる反面、インターネットと現実のコミュニティのシームレス化が生じ、ママ友との適切な距離感を保つのが困難になる場合も懸念される。

## ●どの世代も「通話」は敬遠

図3-2-2 は、前掲の図3-2-1 を 20 代以下・30 代・40 代以上の年齢層に細分化したものである。

2017 年では「固定電話」での「通話」が、どの世代ももっとも使用頻度が低かった（20 代以下 4.4%・30 代 4.2%・40 代以上 7.9%、「よくある」「ときどきある」の合計）。また、「携帯電話・スマートフォン」で「よく」通話する保護者を経年比較すると、20 代以下では 50.7% → 13.1%、30 代では 46.7% → 9.2%、40 代以上では 40.5% → 8.1%と、大幅に減少していた。

この背景には、昨今の「電話への苦手意識」がある。「固定電話の減少で電話の対応に慣れない若者や電話恐怖症の人が増加している」と言われている（日本経済新聞、2017）。電話は、通話の発信者と受信者、双方の時間を拘束する。通話から非言語的情報（声の調子や話し方）を不用意に互いに提供してしまう。このような電話の不便さを感じる保護者は、ママ友との連絡手段に敢えて選択しないと推察する。いわゆる“ママ友”は、保護者自身が信頼している友人たちと構築している人間関係や趣味嗜好のコミュニティではなく、

子どものために半強制的に所属するコミュニティである。よって、気を使う相手である“ママ友”にわざわざ「通話」をするより、他の便利な連絡手段を選択したと推察される。

## ●「メール」離れから手軽「SNS」へ

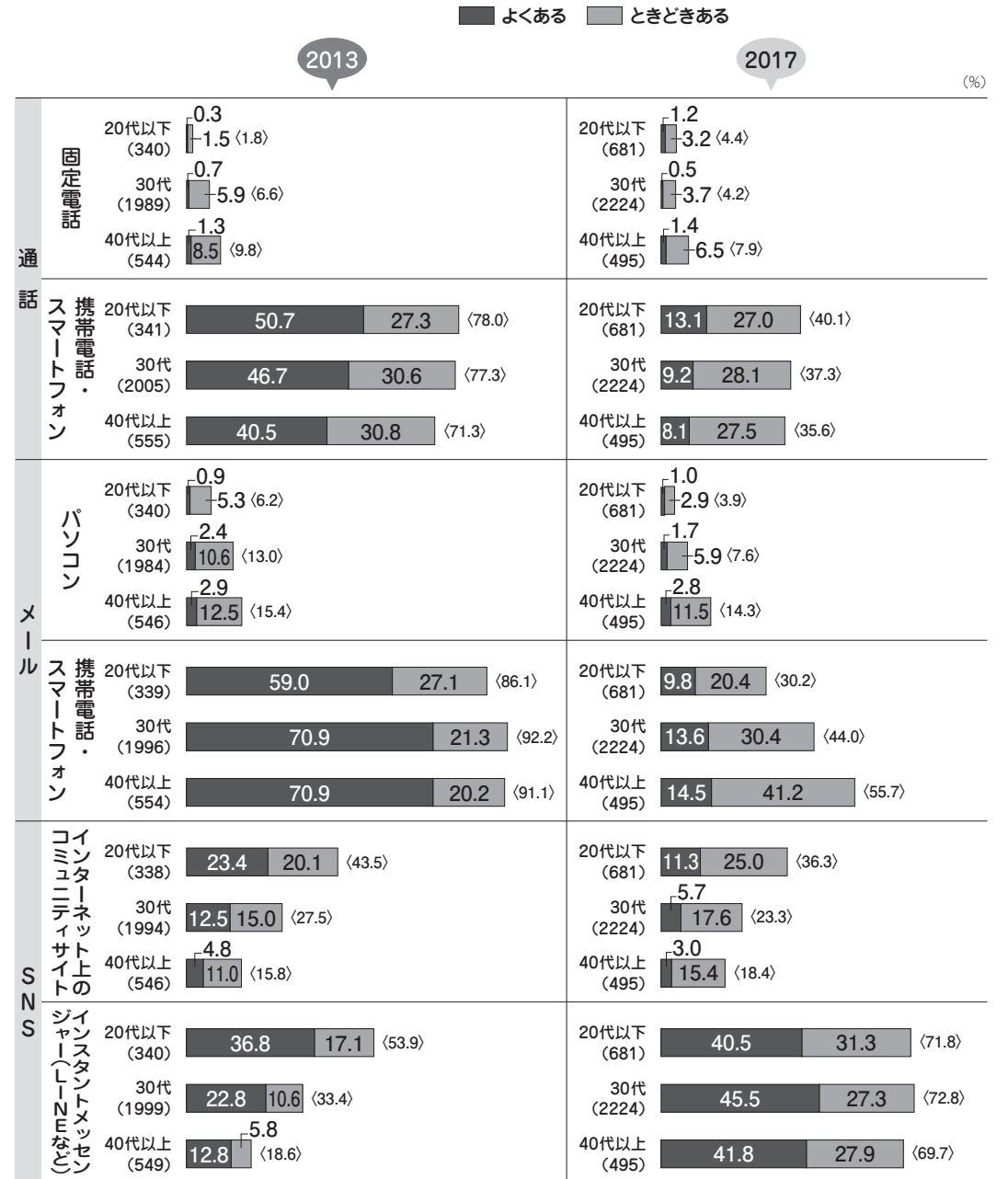
2017 年でもっとも使用頻度が高かった連絡手段は、どの世代も「SNS」の「インスタントメッセージ」であった（20 代以下 71.8%・30 代 72.8%・40 代以上 69.7%）。とくに、40 代以上のパソコン世代が「よく」SNS する頻度は、2013 年は 12.8%に留まっていたが、2017 年は 41.8%まで 3 倍以上伸びていた。

SNS が連絡手段として保護者に選択された背景としては、先述の「通話」敬遠に加えて、「メール」離れが考えられる。スマートフォン・携帯電話のメールを「よく」使う保護者を経年比較すると、20 代以下では 59.0% → 9.8%、30 代では 70.9% → 13.6%、40 代以上では 70.9% → 14.5%と大幅に減少していた。2013 年の調査では「メール」がもっとも使われる連絡手段であったが、2017 年は「SNS」に移行している。

この結果は、「平成 28 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」と合致している。年代別の主なソーシャルメディアの利用率は、20 代では 98.2%、30 代では 97.4%、40 代では 87.5%であり、SNS がどの世代においても急速に浸透していることがわかる。「通話」より便利であった「メール」以上に、「SNS」の手軽さが世代を問わず認識されている結果である。「SNS」は、「メール」の煩わしさが払拭されている。例えば、LINE の場合、既読システム、多種多様なスタンプ、一気に確認できる履歴、無料アプリがメリットとなっている。

換言すると、マルチデバイス世代の 20 代に牽引されて、ケータイ世代の 30 代、パソコン世代の 40 代が、「SNS」の利用頻度を高めたといえる。

図3-2-2 ママ友・パパ友との連絡手段と頻度（年齢別、経年比率）



注1) 2013年は無答不明を除く。

注2) ( )内はサンプル数。

注3) < >は「よくある」+「ときどきある」の合計値。

●園との連絡、大多数はWebサイト「使っていない」

表3-2-1は、園との連絡方法について、「育児日誌アプリ（hugmo、kidsly、コドモン、きっずノートなど）」「写真撮影サイト（スナップスナップ、るくみー、スクールフォトなど）」「園のブログ」「園のSNS（Twitter、LINE、Facebookなど）」「その他」「使っていない」の6選択肢（複数回答）でたずねた結果を、20代以下・30代・40代以上の年齢層に細分化したものである。なお前述のママ友・パパ友の連絡手段とは質問項目が異なるため、ママ友との比較は控える。

いずれの年代もWebサイトでの連絡方法を「使っていない」母親が8割前後を占めていた。「使っている」場合は、20代以下では24.3%、30代では21.3%、40代以上では18.3%だった。

この調査結果から、以下の2点が示唆される。第一は「保護者は園との連絡ではWebサイトを好まない」可能性である。プライベートではママ友との連絡はSNSを多用しSMCを行う傾向があるが、オフィシャルの園との連絡は依然FtFの対面コミュニケーションが存続していると考えられる。連絡先の先生が、FtFを重視するアナログメディア

で育った「デジタル移民」世代（50代前後）の場合もある。また園との連絡方法は、伝えたい内容（単なる欠席連絡から深刻な育児相談まで）によって手段を使い分ける場合もあるため、今回の調査でWebサイトを選択しなかった可能性も否めない。

第二は「保育所、幼稚園、こども園ではICT化に積極的ではない」可能性である。例えば、質問項目に挙げられていたhugmo（ハグモ）の場合、子育てクラウドとして、連絡帳サービスhugnoteをアプリ提供している。「お知らせ、個別連絡、スケジュール、フォト管理、各種申請など」をデジタル化し、園と家庭の連絡を効率化している（hugmo co., Ltd., 2018）。しかし、実際の保育現場では周知されていない現状がある。NHK放送文化研究所が行った「2015年度 幼稚園におけるメディア利用と意識に関する調査」では、園では保育活動にICTを積極的に取り入れておらず、「慎重な態度」である。加えて、20代・30代の若手保育者は、先輩や同僚から情報収集するのが94%、インターネットの情報検索は43%であった（小平、2016）ことから、マルチデバイス世代はもとより、パソコン世代、ケータイ世代、デジタル移民世代に至るまで、保育者のICTに対する消極的意識が根底にあると考える。

表3-2-1 園との連絡方法（2017年）

	(%)		
	20代以下 (214)	30代 (1270)	40代以上 (371)
育児日誌アプリ	7.9	3.1	3.8
写真撮影サイト	9.3	7.3	5.9
園のブログ	7.0	7.2	4.9
園のSNS	7.0	4.0	4.3
その他：スマホ経由	1.9	1.7	0.8
その他：園の手書き連絡帳	3.3	2.4	1.9
使っていない	75.7	78.7	81.7

注1) 未就園児を除く。

注2) 複数回答。

注3) ( )内はサンプル数。