

「 電話相談 スタート ガイド 」

～明日からの電話相談に役立つ～

～Let's Try! 初めての電話相談～

平成 28 年度

公益社団法人 日本助産師会
子育て・女性健康支援センター推進委員会

「 電話相談 スタート ガイド 」

目 次

I. はじめに	1
II. 電話相談事業のマネジメント	2
III. 電話相談の実際	6
1. 相談を受けるための心身の準備	6
2. 相談を受けるための環境の準備	6
3. 支援センター相談員としての心構えと対応の注意点	6
4. 相談の受け方の実際	7
コラム *言葉づかい* 敬語、感情を表現する言葉、評価・感謝・謝罪の言葉	
5. 相談者を「支援」するために	10
6. 相談に答えられないとき、相談がうまくいかなかったとき	10
IV. 実際の電話相談のやりとり具体例	12
V. こんなときどうしたらいいの？	14
VI. 記録方法と記録用紙	16
VII. 資料編	21
1. 社会資源（他の相談機関）	21
2. 情報リソース（専門職として押さえておきたい最新知識）	24

I. はじめに

日本助産師会では、平成 10 年より「子育て・女性健康支援センター」（以下、支援センター）の設置を各都道府県助産師会（当時は各都道府県支部）で進めてきました。支援センター事業の 1 つに、助産師による無料電話相談事業があります。

平成 24 年に、独立行政法人福祉医療機構社会福祉推進助成を受けて、「助産師による子ども虐待・DV 防止推進事業」を実施しました。この事業の目的は、日々相談を受ける中で、子ども虐待や DV 等、社会的に複雑で深刻な内容も多くなってきたことから、さらに専門性を高め、接遇やコミュニケーション・スキルを向上させて相談者（以下「相談者」とする）に安心してもらえるような支援を行っていくことです。その中で、電話相談を受けた担当助産師（以下「相談員」とする）が、よりスムーズな電話相談が行えるよう「電話相談マニュアル」を作成し、全会員に配布しました。改訂版では、さらなる電話相談の質向上に向けて相談員としての基本的な態度や、記録の取り方・書き方、リスクマネジメント、経験則での対応ではない統一した方向性の提示と情報提供の仕方を加えました。

電話相談は、現在多くの企業や自治体の実施しており、電話相談自体が大きなマーケットにつながっています。助産師だからあたりまえにできるということではなく、相談者の思いを肯定的に受け止め、専門性の高い情報を効果的に伝えることができるよう、この「電話相談スタートガイド」がお役に立てれば幸いです。「やっぱり助産師さんに相談してよかった」と思ってもらえればこの上ない幸せです。

II. 電話相談事業のマネジメント

電話相談事業は、支援センター事業の目的である「ライフサイクルを通じた女性の健康と子どもの健やかな成長を支援する」ための1つの支援方法です。

電話相談とは、本ガイドでは、各ライフサイクルにある相談者が、各都道府県助産師会が開設する電話相談を利用して相談員に各々の抱えている健康や育児に関する疑問・悩みを相談することを指します。

電話相談も助産ケアの一環です。そのため、相談者のニーズに応じた対応でなくてはなりません。電話相談は対応の如何によってはリスクが生じることがあります。その例として、相談員が知り得た情報を漏えいする、不適切な発言や助言をする、などです。これらはトラブルとなり、訴訟になる場合もあります。

各都道府県助産師会の支援センターは、電話相談の質を高めリスクを回避するために、電話相談事業のマネジメントを行っていく役割があります。それらを実施していくためには管理者を置くことが望ましいでしょう。

以下は、電話相談事業のマネジメント・サイクル（図1）についてです。

1. Assessment : 各都道府県助産師会支援センターにおける現在までの電話相談のデータ分析・実態把握によるニーズと対応方法を把握する。

1) 電話相談の実態

- ① 電話相談内容の別
- ② 相談件数
- ③ 1件当たりの電話相談時間
- ④ 相談内容

2) 対応する助産師の実態

- ① 電話相談にあたる助産師（相談員）の数
- ② 相談員の電話対応経験年数
- ③ 相談員の電話相談に関する研修参加状況
- ④ 相談員の電話対応スキル

2. Plan : 1のアセスメントから、電話相談対応プロセスの目標・方針を設定する。

1) 各都道府県助産師会支援センターの電話相談の目標設定をする

目標立案は、「アセスメント」の結果明らかとなった利用者のニーズや実態をもとに実施します。目標設定のスパン（1年・半年など）は、各都道府県助産師会子育て支援センターの状況で決定するとよいでしょう。

以下に目標の例を示します。

- a. 電話相談件数を増やすこと（1年くらいのスパン）
 - ・ 相談員を増やす
 - ・ 今の相談員数で余裕を持って対応可能な時間設定にする
 - ・ 電話相談の準備、対応、記録、そして記録を読み返しながらの自己評価が、業務時間内にできるよう、余裕をもったシフト組みにする
- b. 電話相談の質を高めること（3年くらいのスパン）
 - ・ よくある相談内容についての対応マニュアルを作成する
 - ・ 社会資源の一覧表を作成するとともに年度ごとに最新情報を確認し、修正・追加をする
 - ・ 相談員の研修会を開催する
 - ・ 対応の難しい症例に関する事例検討会を実施し、その結果をまとめる
- c. 支援センターにおける電話相談事業の発展（もしくは拡充）
 - ・ 毎年電話相談実績をまとめ、それをもとに市町村など行政に陳情に行く
 - ・ 助成金や補助金の獲得する

2) 電話相談開設日・対応時間を決定する

電話相談の開設日や対応時間は、各センターの実情に応じたものにします。使用する電話は固定電話とし、相談だけに対応できるような環境づくりが必要です。

相談員が疲弊せず、今後事業の持続が可能な範囲で、開設日、対応時間を設定しましょう。また相談の質を確保するためには、相談員のコンディションを考慮することも重要です。基本的には24時間対応とはしない方向で検討するのが望ましいでしょう。

3) 電話相談の質の確保を考慮した助産師の配置を行う

日々の相談シフトを組む際には、相談員の経験年数・電話相談スキルなどを把握して、相談の質が確保されるようにします。

4) 電話相談マニュアルおよび相談件数の多かった事例対応マニュアルを作成する

- ① 電話対応（受け方、基本スキル、応対スキル、業務知識および処理スキル、顧客満足を含む）マニュアルを作成（電話相談マニュアル参照）
- ② 電話相談内容で多い事例に関する対応のマニュアルを作成
母乳に関すること・育児に関すること・乳児の健康や病気に関すること・予防接種…等

5) 電話相談対応記録フォームを作成する

フォームには、相談の年月日、曜日、時分～時分、相談員名、相談者、内容、応

対内容、評価、継続支援の必要性等の項目を入れます。電話相談を都道府県助産師会事業として実施している実績を客観的に示すには、対応件数だけではなく、1件1件をどのように対応したかを記載する記録フォームを作成し、活用する必要があります。このような支援事業は、記録がなければ適切に実施していないと判断される場合もあり、記録は非常に重要です。

6) 電話対応スキル向上のための研修企画・参加する

各相談員は電話対応スキルを日々向上させるように努力をすることが必要です。また、各支援センターが、相談員全員のスキル向上のための取り組みを行う必要があります。以下は、その具体例です。

- ① 公益社団法人日本助産師会支援センター企画研修会への参加
- ② 電話相談マニュアルの熟読
- ③ 電話対応モニタリングの実施：助産師間で評価表を用いた電話対応のモニタリング評価を実施
- ④ 各都道府県助産師会支援センターでの事例および顧客対応を含む研修会の企画

3. Do：電話相談の実施

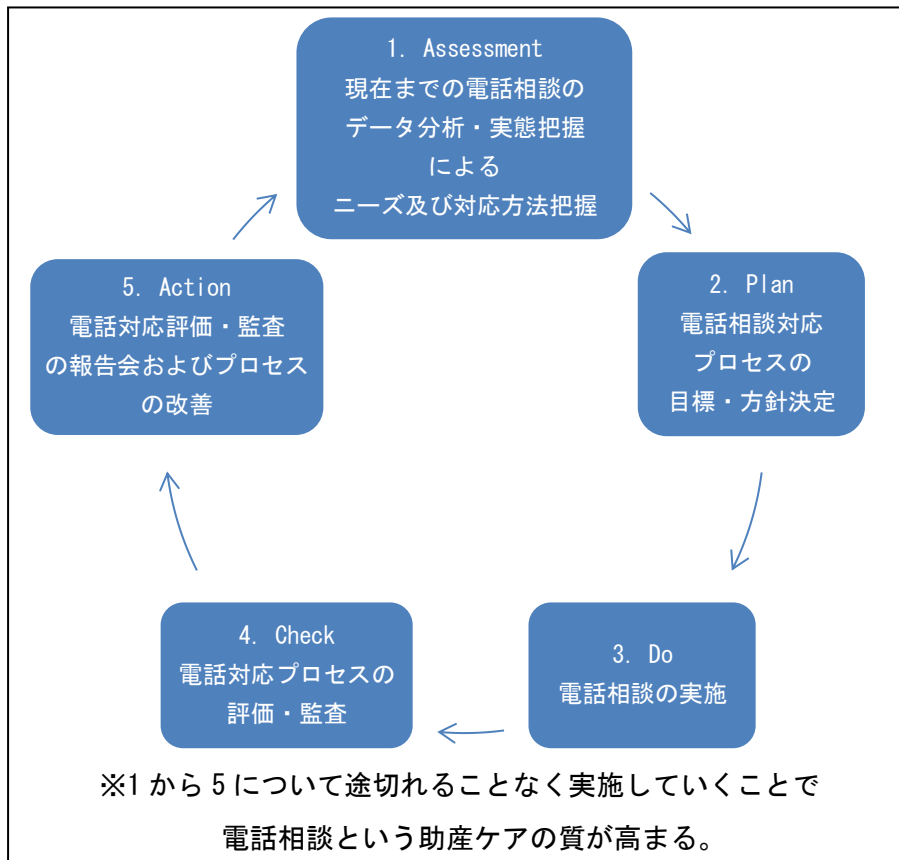
- 1) 電話対応マニュアル及び事例対応マニュアルに準じて対応する
- 2) 電話相談記録フォームを用いて記載する

4. Check：電話対応プロセスの評価・調査

- 1) 電話対応に関する1～3までを評価する
 - ① アセスメントの妥当性、目標、実施方法の妥当性：目標が妥当だったか、達成できたか、人員の数や対応時間、フォームは妥当か、マニュアルは妥当か、過不足ないかなど。
 - ② 相談員の電話対応の妥当性：対応助産師個人の自己評価・支援センター内での評価・マネジメントの専門家からの客観評価、相談員の対応能力、相談者のニーズが充足できたか、苦情はなかったか等。

5. Action：報告会・電話対応プロセスの改善

IVで評価した内容について、電話対応に関わる相談員間で共有し、電話対応における改善点について検討し方向性を決定します。



電話相談事業のマネジメント・サイクル（図 1）

※ 電話相談事業のマネジメント・サイクルを行う際に、相談員が燃え尽きないことが大事です。

相談員が燃え尽きないための心得

- ① 自分自身を知って、自己の限界を尊重すること
- ② 自分の健康に気をつけること
- ③ 相談員同士で互いにサポートしあうこと
- ④ ユーモアで緊張を和らげること
- ⑤ 楽しみを持つこと
- ⑥ 職業倫理を守って、過剰なかかわりを避けること

Ⅲ. 電話相談の実際

1. 相談を受けるための準備

相談を受ける側の声のトーンやその周りの音は、想像以上に相手に伝わり、不快な思いをさせる事があります。落ち着いて相談を受けられるように、食事、排泄は済ませ、声が出にくくなった時の飲み物の準備などをおきましょう。相談を受ける相談員自身の個人的な事情で感情が乱れているときなどは、気分が落ち着くようによく深呼吸をしてから、臨みましょう。また、担当を控える又は交代するという選択もあります。

2. 相談を受けるための環境の準備

- 1) 電話対応マニュアル及び事例対応マニュアルに準じて対応する
- 2) 電話相談記録フォームを用いて記載する
- 3) 時計、筆記用具と記録用紙、メモの準備をする
- 4) 電話対応に必要な資料の準備。

相談マニュアルやよく使われる資料、書籍をそろえる

- 5) 可能な場合はパソコンを立ち上げ、インターネットに接続しておく

- ・ 社会資源：巻末資料 p. 21 ～p. 24 参照

「⑦把握しておきたい都道府県・市町村の情報」については、各支援センターで情報収集し、相談員全員がその情報の資料を持って相談に臨めるようにします。また、①～⑦の情報提供の内容に変更がないかどうか定期的に確認する必要があります。

- ・ 情報提供のリソース（書籍およびホームページ）：巻末資料 p. 24～p. 26 参照

相談に対応する相談員によって大きく助言の方向性が違わないよう、専門職として、普段から最新の情報を確認しておきましょう。

- 6) 電話の準備（通話状態の確認）

受話器をあげ、通話可能な状態であるか確認します。固定電話もしくは他の携帯電話から相談員の携帯電話への転送の場合は、転送の設定が確実にされているか確認します。

3. 支援センター相談員としての心構えと対応の注意点

相談員個人の対応が支援センター全体の評価につながります。相談を担当する時は支援センターの代表であると自覚し、丁寧に真摯に、最初から最後まで気を抜かずに対応しましょう。（p. 12～p. 14「実際の電話相談のやりとり具体例」参照）

1) 3コール以内に電話をとるようにする

取ることができなかつた時には「お待たせ致しました」と第1声の前に加えましょう。

2) 第1声からハッキリと丁寧に名乗る

例)「はい、子育て女性健康支援センター(または、それぞれのセンターの固有名)です」。事務的、冷たい印象はもちろん、明るすぎる印象も相談の場面にはふさわしくない場合もあります。落ち着いた、あたたかさの感じられるような声を心がけましょう。

3) 相談者の第1声を丁寧に主体的に受け止める

相談者の第1声「ちょっといいですか」「すみません」「〇〇市の△△と申します」などには「はい、どのようなことでしょうか」、「はい、今日はどうなさいましたか」、「△△さん、こんにちは。今日はどのようなご相談ですか」など、丁寧に主体的に受け止め、相談内容へと導きく。「はい」、「はい、どうぞ」だけでは、事務的に、上から目線の対応に聞こえるため、気を付けましょう。

4) 対面会話のつもりで真心込めて対応する

携帯電話で受けている支援センターも多いと思われませんが、自宅やその他の場所で、別のことをしながらの「～ながら対応」は絶対に避けましょう。

5) 最後まで気を抜かずに対応する

相談者より先に電話を切ってしまうことで、冷たい印象を与えることがあります。「またいつでもお電話下さいね」など最後の挨拶をしたら、相手が電話を切るまで待つようにしましょう。

4. 相談の受け方の実際

相談を受けるにあたっては以下のようなことに気を付けましょう。

1) 相談者の話を中断せずにしっかり聴く

相談者が話の区切りをつけるまで、中断せずにしっかり聴きくようにしましょう。

2) 相談の内容を確認する(相談者の話の内容をまとめて繰り返す)

例)「赤ちゃんが母乳を飲む時間が短くなり、体重も増えが悪くなったので、母乳の出が悪くなってしまったのではないかと心配されているのですね」、「眠れなくて、つらいのですね」、「やり方が間違っているのではないかと不安なのですね」等、相談者の感情を表すフレーズを入れることで、相談者の理解が適切であるかどうかを確認しましょう。

3) 相談内容に回答するために必要な質問をする

「お母さんと赤ちゃんのことをもう少し詳しく知りたいので、何点が質問させて下さいね」などの前置きをしたうえで、相談内容に答えるための情報収集をします。不安を持っている相談者にとっては、沢山の質問は事情聴取をされている、あるいは責められているように感じ、必ずしも好意的には受け取ってもらえないこともあります。

4) 相談内容について、回答する

相談員個人の価値観や経験を押しつけず、情報・アドバイスの根拠（巻末資料「情報のリソース」など）を客観的・科学的に伝えます。また、専門用語は使わず、わかりやすい言葉を選びましょう。情報は一つだけでなく、いくつか示した上で、相談者が自分自身で選択できるようにしましょう。また、断定的な言い方はせず、「…のような考え方もあります」と表現し、その考え方をとりいれるかどうかは、相談者自身に委ねることが大切です。

他機関を紹介する場合は、誤った情報を紹介しないように注意します。保健センターなどの他機関に引き継ぐ場合は、本人の了承を得るとともに、「たらいまわしにされている」と思われないよう気をつけましょう。

5) 相談者の不安や焦り、つらさに対するメンタルケアをする

不安や心配の場合、特に問題なく順調だと判断される場合は、その根拠の説明のみならず、「子育て順調ですよ」「そんなに大変だったのに、よく頑張ってやってきましたね」等、相談者の努力を前向きに評価し、ねぎらいましょう。

相談者の話を聞いて行く中で、感情に対する発言を聴き逃さず、言葉で共感的な受容をする（相談者の言葉を復唱する「辛いのですね」「眠れないのですね」「誰とも会いたくないほど疲れているのですね」）ことが大切です。

6) 提供した情報について納得できたかどうか、相談者に確認する。

「今までの説明でいかがでしたか？」「今までお話下さっていかがでしたか？」等の声をかけ、納得できていない場合、更なる情報か他の情報源や社会資源を紹介するなど、対応しましょう。

7) 相談記録を書く（p. 16 ～ p. 19 VII. 記録方法と記録用紙 参照）

記憶が薄くならないうちになるべく早く、的確な記録を残す。相談記録の統計を入力するようになっている場合は、相談時間が終わり次第、入力します。

コラム

言葉づかい

電話相談は、お互いの表情が見えません。口調や言葉使い。声のトーンなどで相手に伝わる印象が違ってしまいます。「相談してよかった」と思っていただけのように、丁寧なことば使いを心がけましょう。

1) 「敬語の種類」と「その使う場面」

尊敬語 相手の動作、相手に関係する物事に対して直接敬意の気持ちを表す
＝相談者に話かけるとき

謙譲語 自分の動作、自分に関係する物事を低くい、間接的に敬意の気持ちを表す
＝自分のこと相談者に伝えるとき、助産師会活動等を相談者に伝えるとき

丁寧語 自分・相手に関係なく物事を丁寧に言い、相手に敬意の気持ちを表す
＝相談者に直接話しかけるとき

	尊敬語（相手の動作）	謙譲語（自分の動作）	丁寧語
見る	ごらんになる	拝見する	見ます
する	なさる	いたす	いたします
いう	おっしゃる	申す	申し上げます
聞く	お聞きになる	承（うけたまわ）る 伺（うかが）う 拝聴する	聞きます
いる	いらっしゃる	おる	
行く	いらっしゃる	参（まい）る	参（まい）ります
来る	おいでになる	参（まい）る	来ます

2) 相談者に共感するために＝感情を表現する言葉

相談者の感情を言葉に置き換えて表現しましょう。

マイナス感情の表現



疲労・悲しみ：つらい、苦しい、疲れている、悲しい、傷ついた、恐ろしい

不安など：心配している、混乱している、慌てている、おどおどした、神経質な、悩んでいる

憤り：イライラする、面白くない、つまらない、納得いかない、不公平な

落ち込み：価値が無い、無力な、愛されていない、バカにされている、恥ずかしい

プラス感情の表現



- 気分 : うれしい、楽しい、ワクワクしている、ウキウキしている、
喜んでいる、感謝している
- 意欲 : やる気がある、意欲がある、自信がある、尊敬されている、
- 満足感 : 満足している、愛されている、理解してもらえた、幸せな
- 安堵感 : 心地よい、ホッとする、くつろぐ 感嘆 : すごい、すばらしい
素敵な

- 3) 相談者の気持ちを前向きに導くために＝プラスの評価・感謝・謝罪の言葉
相談者に対して、積極的に使いましょう

- 評価 : 頑張りましたね、うまくいっています、大丈夫です、自信を持って下さい
- 感謝 : ありがとうございます、助かります、おかげさまで
ご協力感謝いたします
- 謝罪 : 大変失礼いたしました、申し訳ありません、ご迷惑をおかけしました
お役に立てず恐縮です

5. 相談者を「支援」するために

相談者の自己決定権を尊重する、つまり相談員は指導者でなく支援者であることが大切です。相談者が自分自身の選択で、自分の状況をコントロールできるという「自律」感を持ち、選択を重ねながら自信をつけていけるように、相談者をエンパワーするのが支援の目的です。「決定する主体は相談者自身である」という原則を忘れてはなりません。支援者とは、相談者の自己決定を側面的に援助し、方向付けを手伝う人の事です。助産師が先に立って相談者の状況や立場も考えずに指示的に臨むことは禁物です。

6. 相談にこたえられない時、相談がうまくいかなかったとき

1) 他機関との連携・相談員間での共有

相談者が問題解決のみを求めているとは限りません。相談に答えようと焦らず、相談者の気持ちに寄り添って、相談者が気持ちを持ち直すまで一緒にいる、安心を提供するというスタンスも大切です。

また、相談を受けた者では十分な返答が出来ず、他機関との連携が必要な場合、他に適切と思われる相談機関に紹介したほうがよい場合もあります。そんな時に備えて、頻繁に連携が必要な機関とは顔の見える関係作りをしておきましょう。別の相談先など、必要な社会資源の情報収集をあらかじめしておきましょう。

(p. 24 ⑦把握しておきたい都道府県内の情報 参照)












対応の難しかったケースは、定期的にケースカンファレンスや相談の専門家を招いての研修を持ち、相談員全員でよりよい対応を考え、共有しましょう。

















2) 相談を受ける者として、自己理解に努める









相談の対応には、相談員のジェンダーに対する認識、経験、価値観などが大きく影響します。相談員は自分のことをより深く認知し、自分を取りそうな判断や行為、そしてそれがどこからもたらされるのかを分かって相談者に接することが肝要です。

電話相談だけでなく、普段の仕事の場面でも対象者への対応であまりよくない結果に至ってしまったことが少なからずあるでしょう。それらを冷静に振り返り、その時の自分がなぜそのように反応してしまったのかと考えることが自己理解のヒントとなります。また、相談経験の豊富な職場の先輩や相談の専門家などに相談して、アドバイスをもらうことも心がけましょう。

IV. 実際の電話相談のやりとり具体例

相談者と助産師の対応	留意点
 <p>「はい ○○県助産師会子育て女性健康支援センターです」</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・電話が鳴ったら、3コール以内にとり、「もしもし」は使いません。 ・3コール以上で電話をとるときは、「お待たせいたしました」とお詫びの言葉を添えましょう。 ・落ち着いた声で、はっきりとした口調で話しましょう。この時、受け手側の個人名は名乗りません（電話相談の匿名性）
 <p>「6歳になる長男は、下の子が生まれるまではものすごくいい子で、よくできる子でした」「保育園に通っているのですが、保育園ではとてもいい子のようで、周りからもなんでもできるいい子だと思われています」「でも、家では態度が急に変わってしまい、やっではいけないことをわざとしたり、嘘をついたりしてほしくないことばかりします」</p>  <p>「下のお子様が生れるまではとてもいい子だったお兄ちゃんが、急に変わってしまったようで対応にお困りなのですね」「上のお子さんも、赤ちゃんが生まれて複雑な思いの中、保育園で頑張っていますね」「お母さんのことが大好きだから、おうちでは、お母さんへの甘えも出て、ついわがママも出てしまうということは上のお子さんにはよくあることです」</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・相談時間の目安（20分程度）が分かるように開始時間を書いておきましょう。 ・電話の音が聞き取りにくい時は、相手に聞き取れないことを伝えましょう。「声が小さいので…」は相手に失礼になるので「申し訳ございません。お電話が少々遠いようです」と丁寧に聴きなおすといいでしょう。 ・相談者の話を十分に聞いて、何を求めているのかしっかり把握して対応することが大切です。相談者の言葉をフィードバックして食い違いを防止しましょう。
 <p>「そうなのですね。赤ちゃん返りだとわかっていても、私を困らせることばかりするのでついイライラしてしまって…」</p>  <p>「お母さんが困るようなことばかりされるのでイライラしてしまうのですね」</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の「イライラする」気持ちに共感していることを伝えましょう。
 <p>「今日は、すごくイライラして腹が立って、強くたたいてしまい、落ち込んでしまいました」</p>  <p>「赤ちゃん返りだとわかっているのに、思わずお子さんをたたいてしまったママも辛かったですね」「辛いお気持ちの中、よくお電話くださいましたね」</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・母の話を傾聴し、「母として子どもをたたいてしまったことを悔やんでいる母の気持ち」を言葉で伝え、なんとか解決したいと願い電話してくれた母の気持ちねぎらうと相談者は「自分の気持ちをわかってもらえた」という安心感が出てきます。

 <p>「もう少し詳しくお話をお伺いしたいので、いくつか質問させていただいてもよろしいですか？」</p>  <p>「はい、よろしくお願いします。」</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・質問が唐突にならないように気をつけましょう。 ・前もって質問する事を伝えておくことスムーズな回答を得やすくなります。
 <p>「パートナーには、上のお子さんのことで悩んでいることをご相談されていますか？」</p>  <p>「夫は育児に対しては協力的ですが、私のしてほしいことはしてくれません」「最初のころは、いろいろ話をしましたが、ちゃんと聞いてくれないので話さなくなりました」</p>  <p>「パートナーがちゃんと話をきいてくれないと感じて悲しくなり、話さなくなったのですね」</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・身近な支援者の有無・夫の協力の有無、下の子の出産日など必要な情報が得られるように聞いていきましょう。 ・相談者の気持ちを言葉で伝えると相談者自身が自分の感情に気づくことがあります。
 <p>「他にこのことを相談できる方はいらっしゃいますか？」</p>  <p>「前に母に相談したことがあったのですが、『あなたが甘やかしているからだ』と言われ、相談しなくなりました」</p>  <p>「そうですか」「お母様に相談できなくて辛かったですね」</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・一度に全部聞こうとせず、相手のペースに合わせることも必要です。
 <p>「保健センターとかの育児相談等を利用されたことはありましたか？」</p>  <p>「一度だけ相談したことがあり、その後も何度か電話で相談させてもらいました」「途中で担当の方が変わったときに、『何か困ったことがあったら連絡してくださいね』と言われましたが、なんだか話しくらくなって相談しなくなりました」</p>  <p>「担当の方が交代すると『なんとなく話しくらいなあ』と感じることがありますよね」「少し時間がたって、また新たな気持ちで相談できることもあります」「もし、保健センターから連絡をもらえたら話せそうということであれば、連絡してもらおうようお願いすることができますが、どうされますか？」</p>  <p>「じゃあ、お願いしてみようかしら」</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ・決定はこちらが誘導せず、相手にゆだねましょう。

 <p>「それでは、ご連絡先の電話番号とお名前をおしえていただけますか？」 「私たちには守秘義務があり、相談された内容や頂戴したお名前・連絡先等は、保健センターにお伝えする以外、使用することはないので安心して下さいね」</p>  <p>「名前は〇〇〇、連絡先は 〇〇〇 です。」</p>	 <p>・守秘義務があり口外しないことを伝えましょう。</p>
 <p>「では、できるだけ早く△△保健センターから〇〇さんへ連絡してもらおうようお願いいたしますね」</p>  <p>「よろしくお願いします」</p>	
 <p>「もし、うまく相談できない、電話相談のほうが無気味だなと思うことがありましたら、また、お電話くださいね」</p>  <p>「いろいろありがとうございました」</p>	 <p>・相談者に「相談して良かった」と最後まで思ってもらえるように、こちらから電話を切ることはせず、相談者が電話を切るまで待ちましょう。</p>

V. こんなときどうしたらいいの？ Q&A



1人で相談を受けているときに席を立たなければならない事情が生じた場合は、どうしたらいいですか？



通話中にしておくと相談者も今はほかの人が相談中なのだな…と、思うでしょう。



相談中、他の方からの電話がかかってきたときに、電話中ということがわからないので、相談者が電話にでないで不満に思いませんか？



携帯電話・固定電話でのキャッチホン（割り込み通話）機能や留守機能を解除し、相手に通話中だとわかるように設定しておいてください。

設定方法がよくわからない場合は携帯電話のショップでご確認ください。



相談担当日が急きょ都合が悪くなったらどうしたらいいですか？



速やかに電話相談担当者に連絡しましょう。

また、変更できる体制を整えておきましょう。



助産師のプライベートにつながることを聞かれたらどうしたらいいですか？



プライベートな部分は答えられないことを伝えましょう。



なかなか話が終わりません。最初の相談内容から話がそれてしまいました。



相談は長くても 20 分程度で終わるようにしましょう。もし終わらないようであれば 15～20 分くらいのところで話しの焦点を確認しましょう。

相談内容の要点がわからなくなってしまった場合も「もう一度今日はどのようなご質問・お聞きしたいことがあるのですか？」と、確認しましょう。



自分では答えられない・解決できない相談があった場合、どのように答えたらいいでしょうか？



正直に「自分はここまでしかお答えできません。その相談は私には答えられません。」と、答えても大丈夫です。その場合は、詳しく答えられる担当者がいる日時や助産院・病院などを紹介してください。



虐待や自殺などの通話以上の援助が必要な時はどのような対応をとったらいいのでしょうか？



本人の連絡先が聞ければ、本人の意思を確認し、他の連携機関と連携の上必要な支援が受けられるように手配します。本人の連絡先が得られない場合は、保健センターや虐待防止ホットライン等の連絡先を相談者に伝え、抱え込まないようにしましょう。



頻回相談者に対してどのような対応をとったらいいのでしょうか？



相談員にとって対応の難しいのが頻回相談者です。憂鬱になったり、拒否しなくなったりする気持ちは自然に生じる感情なので、それ自体は悪いことではなく、相談員の資格がないなどと考える必要はありません。

対応としては、「またかけてきた」と思うより、「またかけなくてはならないほど孤独を感じているのだなあ」と思って対応しましょう。こちらから解決方法を提示するのではなく、「あなたなら、どういうことが考えられますか？「あなたは、どういうことをしてきたのですか？」と問いかけることも必要です。



電話相談を受けたあと、自分自身の心が乱れることがある、気持ちが重くなってしまい相談を受けたくないと思うことがあります。いけないことでしょうか？



そのような気持ちになることは多くの相談員が経験しています。そんな時には、仲間の相談員と話しをすることもいいでしょう。また、支援センターとしての「方針の確認・明確化」をしておいてもらうと心強いでしょう。

VI. 記録方法と記録用紙

私たちが看護ケアや助産ケアを行うにあたり、ニーズに合った適切な支援を行うには、必要な情報を得て、その情報をアセスメントし、計画と実施をしていきます。

電話相談においても、同じことが行われなければならないと考えます。

電話相談の特徴としては、相手が見えない（客観的情報が得られにくい）、通話中の限られた時間の中（継続してケアすることが困難）で解決策を考えていかなければなりません。またその解決策がその相談者にとって適切であったかを評価することも難しいでしょう。

このような特徴を踏まえ、電話相談に係る記録は、私たちが対応した電話相談の内容がどのようなものであったかを的確に示し、第3者が読んでも理解できるように記載する必要があります。記録は自分のための備忘録ではなく、読まれるための記録です。

1) 専門家として倫理的責任・法的義務を果たす記録作成

① 記録の内容

- ・ 記録は相談員が残せる支援やケアの証拠になるため、臨床的に必要かつ責任を果たすに十分な記録を作成する。このことは、他職種との連携を図る必要になったときに、それまでの支援の内容が共有化されやすく、すみやかな支援につながる。
- ・ ローリスクのケースと思われる内容では記録が少なく、ハイリスクと思われるケースの時は記録が多くなりがちである。記録量の差が支援の手厚さの有無の差と誤解されないようにすべきである。特にハイリスクでの危機介入の場合は必要な情報をいかに要約して記録に残すかが重要となる。
- ・ 第三者に関する記載、家族介入の記入方法に十分注意する。あくまでも相談者に関する支援のみについて記録する。基本的には自分で確認できない情報に関しては記録に書くべきではない。

② 表現と用語選択

- ・ 明解で具体的な表現をし、できるだけ専門用語や略語は使わないようにする。略語を使う場合は、一般的なものを使う。
- ・ 対象者についての誹謗や、中傷、悪口は書かないようにする。

③ 信頼性

- ・ 電話相談の記録がタイムリーに残されていないといけない。あいまいなことや憶測を記録することは極力避け、事実や自分の判断や支援がどこまでかを明確にできるよう記載する。

④ 記録へのアクセス

- ・ どのような条件で、どれくらいの期間で情報開示が可能なのか等、開示の手順についてマニュアル等の作成をしておく。(裁判所命令への対応を含む)
- ・ 記録の保管は適切に行う。(紙媒体においては盗難防止・電子記録に関しては情報漏洩防止のためのウイルス感染対策等を確実に行う)

⑤ 記録はいつでも開示され得るという前提で書く

- ・ 利用者に関示できる内容かどうか。
- ・ 自分の家族が相談者だったら同じように記録するかどうか。

2) 記録作成時の注意事項

① 第三者が見て修正や改ざんをしてないと分かるようにする

- ・ 自分の家族が相談者だったら同じように記録するかどうか。
- ・ 鉛筆やシャープペンシル、消せるボールペン等は使用しない。
- ・ 黒色または青色のペンを使う。
- ・ 修正液や修正テープは使わない。
- ・ 修正する場合、2本線で修正し、サインまたは捺印をする。
- ・ 吹き出しや、矢印なども使わない。
- ・ 余白があると記録途中とみなされることもあるので、記載のない余白部分は斜線をする。
- ・ 記入しない項目は斜線で消す。

② 2重に記録を作らない、メモ書きを残さない

→開示できない記録は作らない。

本当に支援に必要な情報以外の記録は残さない。

③ 第三者が理解できるように書く

- ・ 第三者が読めるような字で書く。略字などは避ける。
- ・ 専門用語を使う場合には自分の業務範囲を順守して正確に使う。

3) 記録の書き方の実際

経時的に対象者の言ったこと、こちらの答えたことを記入するやり方であると、やり取りが長時間に及んだ場合、記録は膨大なものになってしまいます。また、その対象者の相談したいことはいったい何なのか、何を訴えたいのか、解決してほしいのかといった話の中心も解らなくなってしまう恐れもあります。

電話相談は限られた時間、そしてそのほとんどが1回だけの関わりです。必要かつ適切な情報を得て、そこから問題や課題を見つけ、それにあった対応をしなければなりません。

それには、相談者の話に傾聴しつつ、記録を的確にとることが大切になってきます。看護計画や助産計画同様、電話相談においても SOAP 方式だと記録がまとまりやすくなると考えられます。SOAP 方式での記録は、課題や問題ごとに記録します。

～SOAP～

S : Subjective (主観的な情報)

相談者からの情報、訴えや話す内容 (自覚症状を含む)。これは本当に事実であるのか実証ができない。本人が嘘をついている場合、また本人が自覚していない場合もありうる。電話相談においては、相談の中で実施した支援や対応に対する相談者の反応も含まれる。

O : Objective (客観的な情報)

相談者自身が得た情報。電話相談では、相手の表情が見えない。対象者の声の調子や、話す内容等から得られた情報 (その時の精神状態や対象者の理解力の判断材料となる)。

A : Assessment (アセスメント)

主観的・客観的に得られた情報から、どのような問題や、課題があるのか、またどのような支援や対応が必要なのかを判断し、またそれに加え、なぜその対応を選択したのかを第三者もわかるように言語化する。

P : Plan (計画・対応)

S、O、A の情報をもとに、問題解決のための計画や、実施した支援や対応について記録する。また、相談者の要望も入れ主体性を持たせる。

記録を書く場合、誰が言っているのかを明確にする必要があります。相談者が言ったことは「 」で示しそのまま引用する方法や相談者の訴えを要約して記録する方法もあります。電話相談では、会話の中からのみ必要な情報を得て、アセスメントし、問題解決をしていかなければなりません。さまざまなケースがあり、たとえ実施する支援や対応（plan）が一緒であっても、その根拠となる情報や過程（assessment）はそれぞれ違います。このようなことから、きちんと正確に記録を残すことが大切になってくるのです。

また、誰が読んでも、わかりやすく記載することで誤解を防ぐことができます。

私たちが行っている電話相談をより充実したものにしていくためにもよりよい記録の記載について、検討していきましょう。

※後に「子育て・女性健康支援センター 電話相談記録票（例）」を示します。
各都道府県独自の電話相談記録票作成のための参考にしてください。

子育て・女性健康支援センター 電話相談記録票（例）

相談日時	年 月 日（ 曜日）			
相談時間	時 分～ 時 分（ 分間）			
相談者 背景 ※相談者の 同意を 得て可能な 範囲で情報 収集	性別： <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 不明	年齢： 才	職業：	
	氏名： ○○ △△△ (了解を得て知り得た情報)		連絡先：(了解を得て知り得た情報)	
	住所：(了解を得て知り得た情報)			
電話相談を 知った きっかけ	<input type="checkbox"/> センターリーフレット <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> 保健センター窓口 <input type="checkbox"/> 出産施設 <input type="checkbox"/> 母子訪問等 <input type="checkbox"/> 広報誌 <input type="checkbox"/> イベント() <input type="checkbox"/> くちコミ <input type="checkbox"/> その他()			
相談 内容 と 支援 内容	相談内容 (S:主観的情報 O:客観的情報) # (問題や課題のナンバリング) #として挙げた課題の根拠となる情報が記載されているか。 電話相談ではほとんどが、対象者の訴えによる情報つまりS情報(客観的情報)となる	支援内容 (A:アセスメント P:計画とケア内容) ◇ 得られた情報からどのようなことを診断し(アセスメント)、問題や課題提起をし、どのような支援やケアを行ったかが記載されているか。 ◇ その支援やケアをなぜ行ったか根拠となるものが記載されているか。		
	今後の 対応	<input type="checkbox"/> 相談終了 <input type="checkbox"/> 関連機関の紹介 →市町村保健センター <input type="checkbox"/> 医療機関 <input type="checkbox"/> 助産院等 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 相談者から関連機関へ連絡(情報提供)の同意を得、連携・フォローアップ		
その後の経過	※その後の経過について何らかの情報が得られた場合は記載する。			
内 訳				
相談 内容 内訳	妊娠・出産に関するもの	件	思春期に関するもの	件
	母親に関するもの	件	成熟期に関するもの	件
	授乳・離乳に関するもの	件	更年期に関するもの	件
	子育てに関するもの	件	助産師のケアに関するもの	件
	子どもに関するもの	件	その他	件
相談対応助産師名：		サインまたは捺印		

Ⅶ. 資料編

1. 社会資源（他の相談機関）

支援センターだけでは解決が難しいケースなど、より専門的な相談や情報提供が必要な場合などに紹介できる相談機関です。 【※2016年11月現在の情報】

①一般相談・出産・子育て

名 称	電話番号	内容・開催日時
ハッピーゆりかごプロジェクト		ホームページから全国の妊娠 SOS 相談窓口へ
にんしんホットライン (認定 NPO 法人 フローレンス)	0120-900-504	月～金 9:00～17:00
不妊・不育ホットライン (一社 日本家族計画協会)	03-3235-7455	火 10:00～16:00 (東京都が日本家族計画協会に委託)
不妊専門相談センター (厚生労働省)	各都道府県のセンターの連絡先はHPで確認	都道府県・指定都市・中核市に設置。 不妊に関する専門的な相談や治療の実施状況などの情報提供を行う。
児童相談所全国共通ダイヤル	189 いはやく	365日 24時間対応 地域の児童相談所に転送される
ダウン症の相談 (財団法人日本ダウン症協会)	03-6907-1824	月～金 10:00～15:00
思春期／FPホットライン (一社 日本家族計画協会)	03-3235-2638 携帯からは 03-5292-1815	月～金 10:00～16:00
API-Net エイズ予防情報ネット	0120-177-812	月～金 10:00～13:00 14:00～17:00
SIDS 相談 (NPO 法人 SIDS 家族の会)	050-3735-5341	伝言ダイヤル（架電後、地区のビフレンダー等から折り返し連）
いのちの電話 (一社 いのちの電話連盟)		ホームページから全国のいのちの電話を検索できる 毎月10日(8:00～24時間)は無料 0120-738-556

②救急・病気・けが

名 称	電話番号	内容・開催日時
小児救急電話相談	#8000 (全国共通)	休日、夜間の急な子どもの病気にどう対応したらいいか迷った時の相談 各都道府県により対応時間が違うので、ホームページで検索を。
中毒 110 番	大阪（無料） 072-727-2499 つくば（無料） 029-852-9999	365 日 24 時間対応 365 日 9:00～21:00
タバコ専用電話	072-726-9922	365 日 24 時間対応 テープによる情報提供

③女性の人権・DV・ストーカー

名 称	電話番号	内容・開催日時
DV 相談ナビ (内閣府男女共同参画局)	0570-0-55210 一部の IP 電話不可の場合あり	どこに相談すればいいかわからないという人たちのために、相談先の電話番号を児童音声で案内
配偶者暴力相談センター (内閣府男女共同参画局)		都道府県が設置する婦人相談所やその他適切な施設において配偶者暴力支援センター機能を果たしている
女性の人権ホットライン (法務省)	0570-070-810 ゼロかけロ/ホットライン	電話をかけた最寄りの法務局や地方 法務局につながる 平日 8:30～17:15 夫やパートナーからの暴力・職場での差別・セクシャルハラスメント・ストーカーなどの女性人権問題に対応

④子どもの人権・虐待・いじめ

名 称	電話番号	内容・開催日時
全国子育て・虐待防止ホットライン(NPO 法人日本子どもの虐待防止民間ネットワーク)	0570-011-077	月～金 10:00～17:00 土 10:00～16:00
24 時間子供 SOS ダイヤル (文部科学省)	0570-0-78310	電話をかけた所在地の教育委員会の 相談機関に接続される 365 日 24 時間対応
子どもの人権 110 番 (法務省)	0120-007-110	電話をかけた所在地の法務局や地方 法務局につながる 平日 8:30～17:15 いじめや体罰、不登校、親による子 ども虐待など子ども人権問題に対応
チャイルドライン	0120-99-7777	月～土 16:00～21:00 東京・埼玉・栃木・山梨・愛知は毎 日 16:00～21:00 年末年始休み

⑤就業

名 称	電話番号	内容・開催日時
労働相談ホットライン (全国労働組合総連合)	0120-378-060	地域の労働相談センターにつながる

⑥育児サポート

名 称	電話番号	内容・開催日時
全国保育サービス協会	03-5367-7455	月～金 9:00～17:00
ファミリーサポートセンター	03-3456-4410	ホームページから近くのセンター を検索できる
(公社) 全国シルバー人材センタ ー事業協会	03-5665-8011	ホームページから近くのセンター を検索できる

⑦把握しておきたい都道府県・市町村の情報

【保健所・保健センター】

- 所在地・電話番号
- 母子保健事業とその内容：母親学級・両親学級・母子訪問・育児学級
乳幼児健診・予防接種、子育て教室など

【保育】

- 一時保育
- 病児・病後児保育

【福祉事務所・家庭児童相談室】

- 所在地
- 電話番号

【児童相談所】18歳未満の子どもの養護・心身障害・非行など子どもに関するあらゆる
問題の相談窓口

- 所在地
- 電話番号

【女性センター・婦人相談所】

- 所在地
- 電話番号

【親子のつどいの場・子どもたちの遊び場】

- 子育て支援センター、児童館、図書館などの場所、開設日時・事業内容等

【助産所】

- 近隣の助産所、子育て・女性健康支援センター

2. 情報リソース（専門職として押さえておきたい最新知識）

電話相談を行う場合、最新の情報を確認しましょう。

ケアや情報提供の根拠となるものです。以下を参考にしてください。

妊娠に関すること

* 日本産科婦人科学会

<http://www.jsog.or.jp/public/shusanki.html>

- ・赤ちゃんとお母さんの感染予防対策5ヶ条
- ・反復・習慣流産（いわゆる「不育症」）の相談対応マニュアル
- ・「推定胎児体重と胎児発育曲線」保健指導マニュアル
- ・胎児計測と胎児発育曲線について

- ・「超音波胎児計測の標準化と日本人の基準値」について
- * 産婦人科診療ガイドライン～産科編～
http://www.jsog.or.jp/activity/pdf/gl_sanka_2014.pdf

助産師のケアに関すること

- * 助産業務ガイドライン（当会出版）
- * 助産ケアガイドライン（一般社団法人 日本助産学会）

母乳・授乳・離乳に関すること

- * 母乳育児支援業務基準 乳腺炎 2015（当会出版）
- * 母乳育児支援（当会出版）
- * 母乳育児成功のための10カ条（ユニセフ・WHOによる 共同声明）
http://www.bonyu.or.jp/index.asp?patten_cd=12&page_no=50
- * 授乳・離乳の支援ガイド（厚労省 HP）：
<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2007/03/s0314-17.html>

薬に関すること

- * 妊娠と薬情報センター
<http://www.ncchd.go.jp/kusuri/index.html>

食事に関すること

- * 食中毒に関する情報：妊産婦の方への情報提供について（厚生労働省）
<http://www.mhlw.go.jp/topics/syokuchu/06.html>
- * 妊産婦のための食生活指針
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/02/h0201-3a.html>
- * 妊産婦のための食事バランスガイド（厚生労働省）
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/02/dl/h0201-3b02.pdf>
- * 楽しく食べる子どもに（厚生労働省）
www.mhlw.go.jp/shingi/2004/02/dl/s0219-4a.pdf
- * 早寝早起き朝ごはん全国協議会
www.hayanehayaoki.jp/

子供に関すること

- * 予防接種（国立感染症研究所）
<http://www.nih.go.jp/niid/ja/vaccine-j.html>
- * 子供の救急
<http://kodomo-qq.jp/>
- * 小児救急電話相談事業#8000実施状況（厚生労働省）
<http://www.mhlw.go.jp/topics/2006/10/tp1010-3.html>
- * 家庭教育手帳
<http://katei.mext.go.jp/contents2/index.html>
- * 子どもを事故から守る！プロジェクト（消費者庁）
<http://www.caa.go.jp/kodomo/>

歯科に関すること

- * お口の予防とケア
<http://www.jda.or.jp/park/prevent/ninsinji.html>

女性の健康・妊娠・出産および小児に関するガイドライン関連

- * Minds(マインズ)ガイドラインセンター，医療者向けガイドライン，
女性の健康・妊娠・出産、小児：
http://minds.jcqh.or.jp/n/medical_user_main.php?main_tab=1&menu_id=9
(2016. 12. 24 閲覧)

《参考文献》

- ◆ 平成24年度「助産師による子ども虐待・DV防止推進事業」報告書，CS向上プログラム「子育て・女性健康支援センター」の相談対応の実際と質向上に向けて
- ◆ 福井県犯罪被害者等支援ハンドブック
- ◆ 内閣府の政策→共生社会政策→子ども若者育成支援→青少年に関する研究等，「ユースアドバイザー養成プログラム」第5章 第1節
- ◆ 一般財団法人 島根県建築住宅センター「住まいづくり相談員」「相談員の心得」
- ◆ 相談援助職の記録の書き方ー短時間で適切な内容を表現するテクニクー，八木 亜希子，中央法規出版株式会社，2012年9月10日初版第1刷発行，2016年7月25日初版第9刷発行