

2021.9.16 発行
No.49
特集記事
完全版

『電話相談事業』

～私たち助産師はここにいます～

電話相談事業主任 高橋麻里子さんと
相談員の方々にお聴きました！



Q1. どのような事業ですか？

埼玉県助産師会「子育て・女性健康支援センター」主催の相談と、埼玉県委託の「不妊・不育症・妊娠サポートダイヤル」の2つの電話相談事業を運営しています。

委託事業の方では令和2年6月より「COVID-19感染症に関する妊婦不安相談」への協力依頼がありました。今相談開始から令和3年6月末までに39件受けております。

埼玉県ホームページ

埼玉県委託事業詳細はこちらから→

電話相談事業概要

名称	子育て・女性健康支援センター (埼玉県助産師会主催)	不妊・不育症・妊娠サポートダイヤル事業 (埼玉県委託事業)
TEL 番号	☎048-799-3613	
相談内容	思春期、妊娠期、子育て期、更年期のライフステージにある子育てや女性の健康にまつわる相談	不妊・不育症・妊娠にまつわる不安への相 対応や医療情報の提供
開設日	月・水・金：10:00～15:00 第1第3土曜日：11:00～15:00、 16:00～19:00	月・金：10:00～15:00 第1第3土曜日：11:00～15:00 16:00～19:00
発足年	平成21年～	平成27年～埼玉県より委託
令和2年度相談	358件(前年比144%) 相談時間 1件あたり約14分	254件(前年比122%) 女性:206件 男性:39件 相談時間 1件あたり約20分

インターネットで情報が得られても「電話」というツールを使って、ご自身のペースで・どこからでも・匿名で・気軽に相談ができるこの事業を「安心して相談できる場所」として長年利用いただいていることに助産師として大変嬉しく思います。県内外・男女問わず上記内容の健康相談に対応しています。

◆コロナ禍における電話相談の現状

～膨らんでいく様々な不安～

2020 年を境に世界的な COVID-19 感染蔓延が続き、妊娠・出産・育児の環境も様変わりしました。相談内容は、それまで以上に多岐に涉り、別表のとおり件数も大幅に増加しました。産院や地域での出産前教室や育児学級の教室などが中止に追い込まれ、十分な教育を受けられず、予定していた家族の支援を得られず、あきらめや不安を抱えたままの出産・育児を迎えた方が大変多かったです。

妊婦や胎児・乳幼児・家族の感染への不安、予定していた里帰り分娩施設が受け入れできなくなった、就業や経済的な不安、ワクチン接種、感染蔓延中の不妊治療の延期・・・多くは誰もが経験したことがない未知への不安、人と人が分断され孤立した社会状況に起因するものでした。

感染者の急激な増加・緊急事態宣言発令・制度の改定など大きなニュースの後には、呼応するかのよう
に相談が舞い込みました。例年よりも 1 件の相談時間が長いケースが多かったのも特徴的です。

私たちも「解のない答え」を模索し、最新の医療情報の提供や目まぐるしく変化した制度や社会資源の案内ができるよう情報を準備し待機しました。

社会全体が不安に包まれ制限がある中でも日々の生活や子育ては続いています。以前同様の「誰かに聴いてほしい」という普遍的な相談の場としても機能しており、コロナ禍において「電話相談支援」を休止せず継続できたことは、私たちの誇りでもあり、相談員の絆も深まりました。

理事会には相談体制を継続できるよう配慮いただいたこと、県内各地の自治体・埼玉県健康長寿課の皆様には、HP や広報紙で事業を周知いただいていることに心より感謝申し上げます。

Q2. どのようなメンバーが相談を受けていますか？



朝霞・川口・さいたま市・鴻巣・草加地区の 30～70 代の多彩なフィールドをもつ 11 人の会員が業務にあたっています。

生殖医療相談士の資格を持つ助産師、助産院や介護施設勤務、妊産婦新生児訪問・虐待防止事業訪問に従事、妊娠 SOS 相談や DV 相談、保健所の妊娠出産の電話相談、地域母子保健事業や母体・新生児搬送コーディネーターに関わるなど経験豊かなメンバーです。

様々な側面から相談に応じることができるのが私たちの強みです。



※ 2020 年 11 月 29 日撮影
(撮影時のみマスクを外しています)

Q3. 難しいと感じたことや嬉しかったことはありますか？

< 難しいこと・悩み >

◎相談者さんが話慣れてなく不安が大きい方だと声が小さくなりがち。電話の向こう側の小さな声(本音)を聴きとるために集中して聴いています。

◎時間がかかっても終われない相談の終わり方、次へのつなぎ方。

◎知識不足というよりも、自分自身が落ち着いていないと相手の話が聴けないこと。無心になりたい。

◎どんな相談があるかわからないのでドキドキ。

資料もばっちり準備し、環境音楽をかけてリラックスするようにしている。

◎本来なら産院に相談受診できる乳腺炎の方が、コロナ禍では発熱症状があると簡単に受診できない時期があり、新型コロナウイルス感染症県民サポートセンターから当相談を紹介され泣きながらの電話相談。搾乳方法や赤ちゃんの抱き方・吸わせ方・ホームケアしかお伝えする術がなかった時。どうか母乳育児が続けられていますように！



※2020年11月29日撮影



※ 2020年2月1日撮影
(初回緊急事態宣言前)

< 嬉しかったこと >

◎相談者さんが辛そうな声から「ばーっ」と明るい声に変わる瞬間。

◎一度相談受けた方が、その後の経過を報告くださった時。県外へ転居された後も、海外からも電話をくださることもありました。

◎他の相談員の記録を読みながら、その対応にこころ震える！



Q4. 相談を受ける上で心がけていることは何ですか？

相談者本人が自ら選択できる・意思決定できるように寄り添うこと。

気持ちに余裕がないと冷静にお話が聴けません。相談前は余裕をもって準備し、前日までの相談内容や申し送りに目を通すこと、集積されたエビデンスや最新情報も皆で共有して開始時間に備えています。

Q5. 相談員としての取り組みについて教えてください。

新生児期の赤ちゃんの相談や乳房トラブルや授乳の相談はとて多く、助産師としての本領が発揮できます。ただ、目では確認できないので、聴いた情報から生理的なものなのか・お母さんができる対処法は何かあるか・受診を必要とするのか、判断する力が問われます。切羽詰まったお母さんの背後で赤ちゃんやお子さんが大泣きしていることもあり、安全に配慮することも大切です。

また、不妊治療が長期に及ぶ方は何度もの喪失体験を繰り返していますので、相談がグリーフケアになることもあります。不育症に関しては原因がわかることもあれば、メカニズムがまだ十分に解明されていない分野でもあります。精神的なストレスを回避することや、医学的な情報をお伝えする他にも、あたたかな気持ちでいたわるような傾聴(テンダー・ラビング・ケア)を心がけています。

時には大変つらい状況にある方の怒りや苛立ちの解消につながらず、お役に立てずに相談員も落ち込むことが少なからずあります。

そしてまれにはありますが、命に関わるような案件もあります。匿名で受けている相談ですが、命の安全を第一に臨機応変に、ご本人が「今必要なところへ」つながれるようお手伝いさせていただくことも私たちの役割です。

事務所では1人で相談を受けているため判断に迷う時は、メンバーに気軽に相談できるように連絡体制を整えフォローし合います。また、年3回開催している相談員会議では、次の支援に生かせるよう「気になる事例の振り返り」を行います。もやもやしていた気持ちが払拭され、気づかなかった視点を見つけることができ、相談対応の向上や学びの糧となっています。また、相談員が日々の相談に生かせる自己研鑽の場として、親和性の高い研修会への参加を呼びかけています。

Q6. 電話相談事業のアピールをお願いします。

～一般の皆さまへ～

可能な範囲で悩みや不安と一緒に向き合います。ご本人にとって必要な選択・意思決定ができるようお手伝いします。「誰かに聴いてほしい」時に気軽にご相談ください。

～会員の皆さまへ～

助産師としての経験や日々の生活体験が生かせる場です。

埼玉県による「新型コロナウイルスに感染した妊産婦への寄り添い型支援」や日本助産師会による2021年度厚生労働省補助金事業「不妊症・不育症におけるピアサポーター等の養成に係る広報啓発業務」にも当事業相談員より協力を輩出しています。一緒に相談員として活動しませんか？

ご興味がある方は是非ご連絡ください。



電話相談事業主任 高橋麻里子
(さいたま市地区)

◆取材後記◆

7月7日、電話相談対応の様子を取材させていただきました。入電するとすぐに(2コール)対応し、優しく落ち着いた声で、相談の内容を丁寧に聴き取りされていました。匿名で相談できるからこそ、誰にも言えない苦しい状況を相談できる現実を知りました。また、真摯に相談者の声を『聴く』ことで、相談者が自ずと解決の方向性を見出していく作用があると感じました。相談終了時には、「またいつでも相談してくださいね。」と心のこもった言葉が贈られていました。『顔』が見えないから繋がれる、助産師だから相談したいと思う方がいる事を実感した時間でした。相談員の皆様が、日々研鑽を積み、メンバー間でサポートし合いながら対応している姿に感銘を受けました。悩んでいる一人でも多くの方々に利用して欲しいと強く感じました。(広報委員 西島・土井)