

助産師による「せたがや無料オンライン相談」2020 運用手順 (2021.8. 29 修正)

1. 実施事業の対象者

- (1) 世田谷区内在住の母子及びその家族
対面で助産師のケアや育児、健康相談を受けることが出来ない妊婦・産後子育て期間の女性及びその家族
- (2) 専門活動である直接的な母子へケア等の出来ない東京都助産師会会員 (Covid-19 感染拡大予防のため家庭訪問、施設への来所制限等で対面支援が出来ない助産師)

2. 相談事業の目標・目的

- (1) 助産師に相談をすることにより、相談者の各々が抱えている健康や育児に関する疑問が解消され、悩み・不安が軽減する事 (妊産婦及び家族)
- (2) 安心して妊娠生活を送り、出産に臨むことが出来、産後を過ごし育児が行えるよう支援し、生活環境を整えていくための実践的な助言・提案をする。(助産師)

3. 相談事業の実際

- (1) 対象者：赤ちゃんを迎える家族ならびに概ね 1 歳までの赤ちゃんのいる家族
- (2) 内容：専門職として、妊産婦ならびに育児期の女性・家族の訴えを傾聴し、心身面に対する疑問に回答する。妊娠中から出産、産後、育児期を見据えての生活全般に対する助言を行う
例) ・妊娠期のマイナートラブルへの具体的な対処法の教示
・対象者の生活に沿った具体的な産後の過ごし方の教示
・母乳をはじめ授乳にまつわる疑問の解消、トラブルへの具体的な対処法の教示 他

(3) 相談方法・時間

- ①オンライン相談 (ZOOM 使用) : 予約制
- ②毎週月曜・金曜 10 時～15 時 (12 時～13 時除く)
- ③1 人 1 回の利用 最大 1 時間
- ④相談対応は最長 30 分間とし文書作成含め最大 1 時間とする

4. 相談にあたってのガイドライン

【運営】 電話相談スタートガイド 日本助産師会

医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス

平成 29 年 4 月 14 日 (令和 2 年 10 月一部改正) 個人情報保護委員会 厚生労働省

【妊産婦関係】

乳腺炎ケアガイドライン 2020 日本助産師会

妊産婦メンタルヘルスマニュアル - 日本産婦人科医会
周産期メンタルヘルスコンセンサスガイド 2017 日本周産期メンタルヘルス学会
助産師のための産後ケアガイド 日本助産師会
助産業務ガイドライン 2019
エビデンスに基づく助産ガイドライン－妊娠期・分娩期・産褥期 2020
院内助産・助産師外来ガイドライン 2018 日本看護協会
母乳育児支援スタンダード (JALC 編)
成育医療研究センター提供「授乳中に安全に使用できると考えられる薬」
<https://www.ncchd.go.jp/kusuri/lactation/druglist.html>

【新生児 乳児関係】

授乳・離乳の支援ガイド (2019 年改定版) 厚生労働省
産婦人科診療ガイドライン産科編 2020 日本産科婦人科学会・日本産婦人科医会編集

【予防接種関係】

日本の予防接種スケジュール 接種間隔について
子どもの予防接種と乳児健診 (厚生労働省)

【感染症対策関係】

- ・COVID-19 流行下における助産師対応マニュアル (Ver.1) 東京都助産師会 (会員のみ)
- ・「新型コロナウイルス感染症に対する助産師訪問従事者の対応について」2020.4.19 現在(当会マニュアル)
<http://setagayajosanshi.net/wpcontent/uploads/2020/04/c8e7d1cb2d2268f07127da98e26119d1.pdf>

5. 運営について

(1) 手順の全体像

①実施期間 2020 年 11 月～2021 年 4 月

②相談時間・相談枠 (別表)

利用者一人につき 1 回 1 時間とする

基本の相談時間は 30 分とし、ZOOM 準備や報告書記載にかかる時間を加える

③ 人員配置 : 相談員 2 名 (主担当相談員・アシスタント相談員) で担当する (月・金 の 10 時～15 時)

④オンライン送信会場 : レンタルワークスペース

使用料 Wi-fi ・有線 LAN 通信 使用料込み 月曜日 金曜日 9 時 30 分～15 時 30 分まで

⑤相談員の募集

【募集方法】

- ・メーリングリスト、グループライン等にて募集

【応募条件】

- ・東京都助産師会世田谷目黒地区分会会員であること
- ・かつ地区分会主催の研修及び事例検討会に参加できること

【登録】

- ・氏名、住所、所属地区分会、メールアドレス、連絡が取れる電話番号・担当希望日時

⑥ 相談員の共通連絡ツール作成 (コミュニケーションアプリ LINE の グループ機能・メーリングリスト・Google ドライブ使用)

- ・事務連絡・情報共有・インシデント報告・オンライン講座企画 (ケーススタディなど)

⑦ 相談員のシフト調整・作成

- ・毎月 10 日〆切 (前月の 10 日までに希望日を提出)
- ・15 日作成公表
- ・変更は遅くとも担当日 1 週間前までに、共通連絡ツールにて変更希望日程を申し出ること

⑧ 日報 報告フォームの作成 (Google フォーム使用)

⑨ 予算・経費・相談料の決定

参考までに、主担当助産師とアシスタント助産師では 10 パーセント程度の時給差をつける

⑩ 広報

- ・宣伝チラシの作成 印刷 (紙媒体)
- ・配布 (定置設置：行政機関や関係施設へ手渡し)
- ・区報、区の HP 掲載への申し込み
- ・当会 HP、FB にてのインターネット発信

⑪ 災害時等

【当事業の実施時に災害が発生した場合】

相談担当助産師はまず自分自身の安全の確保を行う。

➡ 妊産褥婦・新生児の救護活動のための行動を確保するためと 2 次被害を防止するため。

被災状況の確認を以下が記されたチェックリストを用いて行う。

1. 確認日時
2. 施設名および住所
3. 報告者名
4. 被災状況
5. 被害内容
6. 人的被害の有無
7. 要救護者の有無
8. 連絡先 (携帯番号)
9. その他

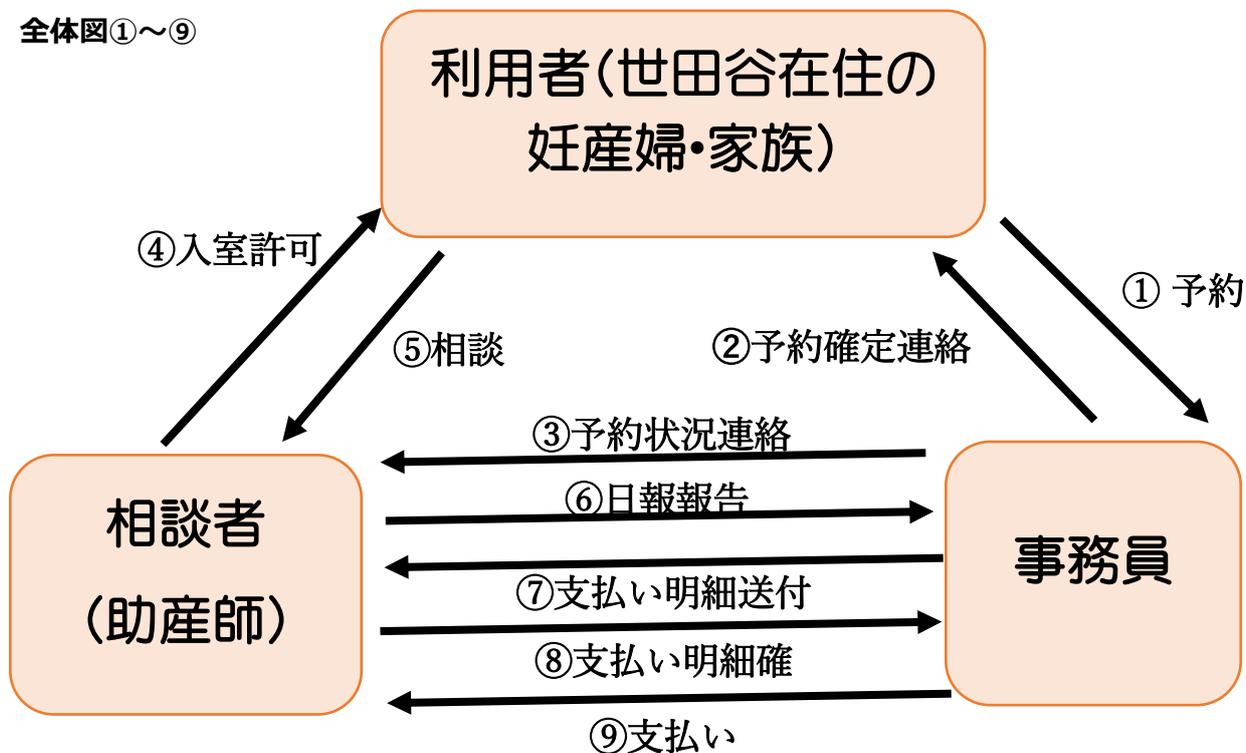
指揮命令系統を機能させるために、該当助産師は会長に状況を連絡報告する。

□事業の休止・中止する場合は、区へ連絡して当会ホームページにその旨を告知する。

「分娩施設における災害発生時の対応マニュアル作成ガイド」(日本看護協会)を参照

6. 実際の利用者申し込み～相談者支払いまでの運用手順

全体図①～⑨



手順	詳細
1 - 1) 予約 申込み	<p>①申し込み開始時期 申し込みフォームの掲載は〇月〇日とする 〇月の申し込み→〇月〇日～ 〇月の申し込み→〇月〇日～ 〇月の申し込み→〇月〇日～ 〇月の申し込み→〇月〇日～ ※原則、申し込み希望日は、遅くとも、予約 7 日前に申し込みをする</p> <p>②相談希望者は、東京都助産師会世田谷目黒地区分会のホームページから、予約フォーム (URL)にて所定事項を入力して予約する</p> <p>③予約フォーム (URL)で『利用者の録画の禁止』・『当会がメルアドを使用すること』・『当会が録画すること』の同意を得る。</p>

<p>1 - 2) 予約 受付 (事務員)</p>	<p>① 予約申込者には自動返信にて「予約を承りました。数日中に事務担当者より予約希望日確定の返信メールが届きますので、お待ちください」と返信されるよう設定しておく。</p> <p>② 予約メール確認</p> <p>③ 先着順 (希望日) に予約カレンダーにスケジュールを埋め、決定希望日を相談申込者へ返信する (当会専用 Gmail を使用)</p>
<p>2 予約確定連絡</p>	<p>① 予約者に相談日時の確定と ZOOMID と PW を送る ※ ZOOMID とパスワードを発行 (本事業の ID とパスワードの作成) 相談者への連絡文 ・相談者へメール (当会専用 Gmail を使用)</p> <p>【メール定型文】 (件名) 「せたがや無料オンライン相談」申し込み ○○様 (本文) ○○様</p> <p>この度は、(公社) 東京都助産師会世田谷目黒地区分会主催の助産師による「せたがや 無料 オンライン相談」にお申込みいただきまして、ありがとうございます。</p> <p>予約日のご案内です ○○様の予約日は、○月 ○日 ○時○分です。 5 分前になりましたら入室して下さい。</p> <p>トピック: せたがや無料オンライン相談 (相談専用) ミーティング ID パスコード:</p> <p>ご利用にあたっての留意事項 (必ずお読みください)</p> <p>※ 相談日までに、ZOOM アプリをインストールして下さい。 ※ キャンセルされる場合は事前に こちらのアドレスまでメールでご連絡ください。 再度ご利用の場合は当会 HP の本事業申込フォームから申し込みください。 なお無断キャンセルされた方は、以後予約不可とさせていただきます。 尚、指定時間より 15 分経過しても応答がない場合はキャンセルとさせていただきます。</p> <p>※ 助産師として誠心誠意をもってご相談に対応いたしますが、内容により応じかねる場合がございます。ご了承ください。</p> <p>■ スマートフォンの場合</p>

Appstore または Googleplay で「ZOOM」と検索していただき、「ZOOM Cloud Meetings」というアプリをインストールしてください。

* iPhone iPad をご利用の方は 入室許可時に確認できない事があります。予約 mail での名前に変えてください。

■パソコンの場合 ※Web カメラ、マイクが必要ですが、内蔵されている場合もあります。

(1)ZOOM の正規サイト<外部リンク> から、「ミーティングに参加する」をクリック

(2)改めてお知らせした「ミーティング ID」を入力し、「参加」をクリック

(3)「数秒でダウンロードが完了します」と表記されるので、完了したら「実行」をクリックすると、アプリのインストールは完了

オンライン相談当日の流れ

①. ZOOM のアプリを開く。

②. 「ミーティングに参加」をクリック

③. 「ミーティング ID」と「名前（子どもの保護者の名前）」を入力し、「ミーティングに参加」をクリック

④. 「ミーティングパスワード」を入力し、「ミーティングに参加」をクリック

⑤. 「ホストがこのミーティングを開始するのをお待ちください」と表示されます。担当助産師がお名前を確認し、カメラ画面を切り替えますので、そのままお待ちください。

⑥. カメラと音声はONにしてください。

ZOOM 利用の際の注意事項

•細心の注意を払い実施いたしますが、オンライン相談ではハッキングや情報漏洩のリスクが全くないとはいえません。

•技術的な問題により、相談が中断したり、通信が歪んだりする可能性があります。

•利用者のビデオ通話、音声通話の録画・録音・撮影は禁止です。

今回は世田谷区子ども基金の事業につき**助産師の相談技術向上のために録画**させていただきます。また後日世田谷区への政策提言や助産師の相談技術開発を目的としたアンケート調査をお願いさせていただきたいと思います。その際にはこのメールを使用させていただきます。

•IDとパスワードを第三者に公表することは禁止です。

•ご家族などの同席を希望される場合は、事前にご相談ください。

•ZOOM アプリ利用により発生するいかなる損失や被害については一切責任を負いません。

•通信費は自己負担になります。

	<p>②相談日前日に、相談者へリマインダーメールを送る</p> <p>【リマインダーの定型文】</p> <p>件名で「せたがや無料オンライン相談」申し込み ○○様」リマインダー と記載 本文 ○○様 ○月○日 (○) ○時 ご予約 最終のご案内です。 (公社) 東京都助産師会 世田谷目黒地区分会 この度は、(公社) 東京都助産師会世田谷目黒地区分会主催の 助産師による「せたがや 無料 オンライン相談」にお申込みいただきまして、あり がとうございます。 予約日のご案内です ○○様の予約日は、○月 ○日 ○時○分です。 5 分前になりましたら入室して下さい。 トピック: せたがや無料オンライン相談 (相談専用) ミーティング ID: パスコード: 当日、お待ちしております。</p>
<p>3 担当助産師への予 約状況の連絡 (事務 員)</p>	<p>① 相談員助産師とアシスタント助産師 (相談者全員) には、相談日 2 日前 までに 予約状況を連絡する。Google drive 使用 ※事務員は、利用者からの問い合わせ等があれば会長、副会長、役員に連 絡する。</p> <p>②キャンセルの場合</p> <p>無断キャンセル者は今後一切受け付けない (無断リスト作成)</p> <p>キャンセル連絡は当会 mail を直前まで事務・会長・会計が確認してカレンダ ーに入れるにて 担当相談員が当日の予定をカレンダーで確認する。</p>
<p>4 入室許可</p>	<p>①相談助産師・アシスタント助産師は会場に○時○分までに集合。 Google フォーム健康状態チェック表に記録する (感染症対策)</p> <p>②会場設営: 消毒 清掃 換気 マスク (フェイスガード) 着用 当会エプロン着用 ・インターネット接続等の設営を行う。</p> <p>③相談員は 5 分前には入室準備し待機する</p> <p>④相談時間 30 分 (状況により Max 40 分まで)</p> <p>⑤入室がない場合は 15 分経過したら確認のために mail で連絡をする。 15 分経過しても入室ないときは無断キャンセルとし、再度の予約は不可とす る。</p>

	<p>⑥ZOOM 入室トラブルの場合は対応不可能（携帯電話の使用は無し）</p> <p>* iPhone iPadの方は 入室許可時に確認できない事がある。予約mail での名前の変え方を説明する。</p> <p>待合室に iPhone iPad がいた場合は待機室チャットを送る。</p>
<p>5 - 1) 相談 相談の準備 (助産師)</p>	<p>① 相談を受けるための助産師の準備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)環境調整 周囲の雑音カット 2)食事、排泄は済ませる 3)飲み物の準備 喉の乾燥を防ぐため飲料水、飴の準備 4)緊張をほぐして臨む(深呼吸をしてから、臨みましょう。) 5)メイン相談助産師は、オンライン相談時はマスクを外す。 ※マスク着用のままでは声が籠り聞き取りにくい。 6)常に最新の情報の収集に努め、アップデートしていく。 相談員で情報共有する。 *少しでも体調がすぐれない場合は、担当を控える。 急遽の場合はアシスタント助産師が相談担当者となる。 <p>②その他の準備</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) パソコンの突発的な不具合に備え、予備にパソコンなど 1 台を立ち上げ、インターネットに接続しておく。
<p>5 - 2) 相談 相談の実際 (助産師)</p>	<p>①支援者としての心構えと対応の注意点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) まず最初に「お待たせ致しました」とお伝えする 2)早口にならないよう意識して、ハッキリと丁寧に自己紹介をする。 例)「東京都助産師会世田谷目黒地区分会 助産師〇〇です」。 <p>「△△さん、こんにちは。今日は（事前アンケート）相談ですね」 丁寧に受け止め、相談内容へと導く。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) オンラインであっても対面会話と同様であり、「～ながら対応」は絶対にしない。質問の内容により相談者の発言を備忘録等が必要な際には「メモを取ってもよろしいですか？」等とお伝えし許可を請う。 4) 最後まで気を抜かずに対応し、相談者より先に退出しない。

	<p>『助産師 MAP をご活用ください。またいつでも助産師にご相談ください』と挨拶する。</p> <p>5) 禁止事項</p> <p>説教 説得 質問攻めしない</p> <p>ア) ・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、中断しない。</p> <p>イ) ・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） ・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する。</p> <p>ウ) ・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、何点か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する。 ・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る。</p> <p>エ) ・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、客観的・科学的根拠の基本情報提供・アドバイスをする ・専門用語は使用せず、対象者にわかりやすい言葉を用いる。 情報は、相談者自身が選択できるよう複数示す。 ・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は、相談者自身に委ねる。 ・他機関を紹介する場合、誤った情報を紹介しないように注意する。 （担当部署や、電話番号など） ・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」と思われないう、引き継ぐ理由を明確に伝達する。</p> <p>オ) 相談者の不安や焦り、つらさに対するケアを意識する 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にならず、「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、相談者の気持ちを共感し、努力を評価するとともに、ねぎらいの声かけをする。 ・相談者の話を聞いていく中で、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</p>
--	---

	<p>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。</p> <p>カ) 提供した情報について理解、納得できたかどうか、相談者に確認する。</p> <p>「今までの説明でいかがでしたか？」</p> <p>「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、対応する。</p>
6 日報 報告	<p>①相談後、相談助産師は日報フォーム（Google フォーム）に入力する。</p> <p>※気づいた点は「Google フォームの問 14」に記載し、共有する。</p> <p>ラインや、メールリストでも発信可能。</p> <p>goodjob 報告 ヒヤリハット記録 緊急時の報告（必要時）</p> <p>担当助産師⇒ 当会会長・副会長・役員⇒東京都助産師会、必要時には世田谷区</p>
7 支払い明細送付 (事務員)	<p>① 事務員は、日報で相談員とアシスタントの出欠を確認し、会計シートに入力する。（会計シートは別紙参照）</p> <p>② 当会会計が支払い明細を作成し、担当した相談員に確認してもらう。</p>
8 支払い明細確認	<p>担当相談員は「支払い明細い」を当会会計にメールを送付</p>
9 支払い	<p>当会の会計から人件費が個人口座に振り込まれる（〇月末）</p>

7. 事業評価の視点（アンケート評価）

①利用者満足度

母親としての自信自己肯定感が持てる

母親 父親が子どものいる生活へ適応している

夫パートナーのサポートの認識

夫以外のサポーターを認識し活用している

②支援方法の仕組み（コロナ等の状況での）

助産師ケアで IT 活用できる部分と出来ない部分

②助産師の支援の意義と効果

非対面による助産師の母子の支援方法の開発

支援についての課題を明確にして解決方法を提案する。

母子の支援において助産師の資格の意義と役割・仕事を明確にする。

③ 自主事業化への基盤づくり (本事業の試験的な運用が本事業化への指標としていく)

利用者の負担ない (財政的・IT リテラシー)

助産師の活躍できる (財政的・IT リテラシー)

8. オンライン相談における 個人情報保護 オンライン相談の運営体制に関する事項

(1) 助産師について

① 雇用契約時の同時に「秘密保持に関する誓約書」の提出を行う。

* 助産師は職業や職務に従事する者や従事していた者または契約の当事者に対して課せられている、職務上知った秘密を守るべきことや、個人情報を開示しないといった義務を有している。

の医療関係資格に係る守秘義務「保健師助産師看護師法第 4 2 条の 2」「刑法第 1 3 4 条第 1 項」

○保健師助産師看護師法 第四十二条の二 保健師、看護師又は准看護師は、正当な理由がなく、その業務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。保健師、看護師又は准看護師でなくなった後においても、同様とする。

第四十四条の三 第四十二条の二の規定に違反して、業務上知り得た人の秘密を漏らした者は、六月以下の懲役又は十万円以下の罰金に処する。2 前項の罪は、告訴がなければ公訴を提起することができない。

② 今回相談員研修において「コンプライアンス 守秘義務」について外部講師をいらして「情報セキュリティと zoom の使い方について」学習する。

また以下のものを参考にしていく

日本助産師会、東京都助産師会の個人情報保護方針

『医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス』

平成 29 年 4 月 14 日 (令和 2 年 10 月一部改正) 個人情報保護委員会 厚生労働省

(2) 相談者について

サービス利用の自己責任・IT リテラシーについては現状では各個人に差を有していると考えている。

世田谷区は、コロナ禍での IT リテラシー育成をはじめ様々な政策が行われている。(公共施設の IT 環境)

(3) 通信環境 (情報セキュリティポリシー・プライバシーポリシー・利用端末)

①「無線 LAN のセキュリティに関するガイドライン」を参考に有線 LAN で行う会場を選定した。

- ②当会のホームページを活用して事業の告知や募集を行うので、当会のホームページのSSL化を行いSSLサーバ証明書を取得した。

*SSL (Secure Sockets Layer) とは、インターネット上におけるウェブブラウザとウェブサーバ間でのデータの通信を暗号化し、送受信させる仕組みのことです。

今後 当会独自に個人情報保護 (プライバシーポリシー) セキュリティポリシーなどを作成してホームページの改修を行いたい

- ③担当者間の連絡などで使用のデータは各自情報管理するとともに、パスワード付与を行うように周知している
- ④本事業で取得する個人情報は最小限とすること、必要以上に過ぎないことに注意していく。
- ⑤利用者への同意なく外部へ提供しない。
- ⑥記録内容データや保存期間等の設定する。(3年間)

【個人情報】生存する個人に関する情報で、特定の個人を識別することができるもの

(1) 取得・利用に関して

- ①利用目的を特定して、その範囲内で利用する。
- ②利用目的を通知又は公表する。
- ③「要配慮個人情報」の「取得」に当たって守るべきこと

「要配慮個人情報」を取得する場合は、あらかじめ本人の同意が必要。

「要配慮個人情報」とは 不当な差別、偏見その他の不利益が生じないように取扱いに配慮を要する情報として、法律・政令に定められた情報。(例) 人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実、身体障害等の障害があること等

(2) 保管に関して

- ①漏えい等が生じないよう、安全に管理する。
- ②従業員・委託先にも安全管理を徹底する。
- ・取扱の基本的なルールを決める。
 - ・関係者を教育研修する。
 - ・紙で管理している場合は、鍵のかかる引き出しで保管する。
 - ・パソコン等で管理しているものは、PCのパスワードを付与する。

ファイルにパスワードを設定する。

- ・セキュリティ対策ソフトウェアを導入する。

(3) 提供に関するルール

①個人情報の「提供」に当たって守るべきこと

ア.第三者に提供する場合は、あらかじめ本人から同意を得る。

イ.第三者に提供した場合・第三者から提供を受けた場合は、一定事項を記録する。

ウ.ただし本人同意や記録が不要となる例外

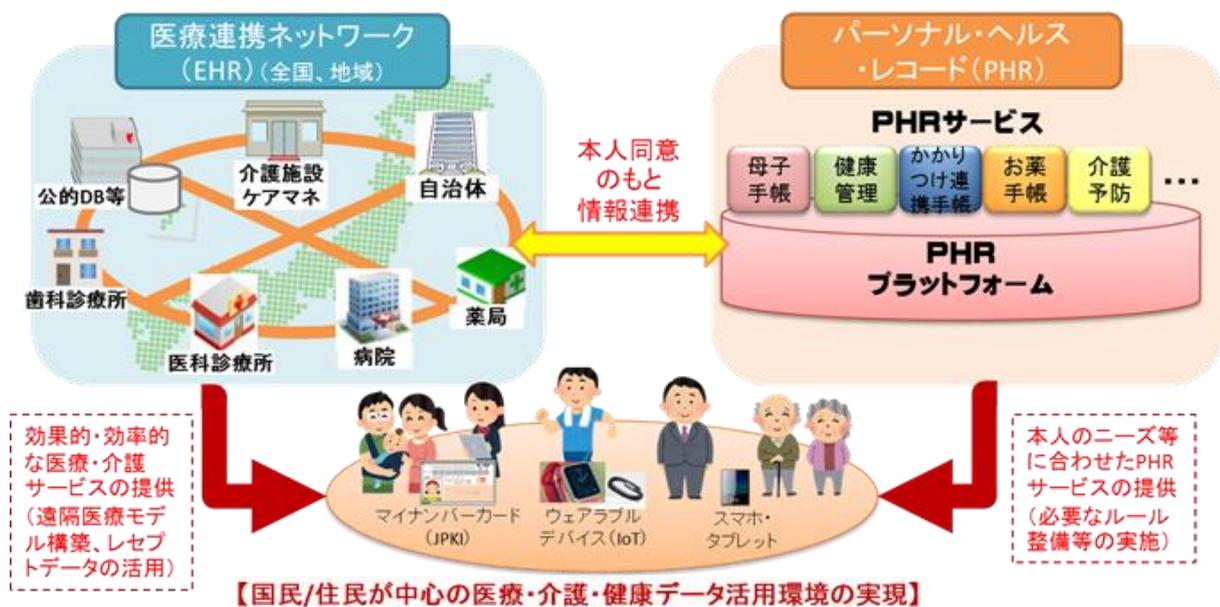
- ・法令に基づく場合 (例: 警察、裁判所、税務署等からの照会)

- ・人の生命・身体・財産の保護に必要 (本人同意取得が困難) (例: 災害時の被災者情報の家族・自治体等への提供)

- ・公衆衛生・児童の健全育成に必要 (本人同意取得が困難) (例: 児童生徒の不登校や、児童虐待のおそれのある情報を関係機関で共有)

- ・国の機関等の法令の定める事務への協力 (例: 国や地方公共団体の統計調査等への回答)

9. 医療・健康分野のネットワーク連携



発行日:2021年9月1日

発行人:(公益社団法人)東京都助産師会世田谷目黒地区分会

©(公社)東京都助産師会世田谷目黒地区分会 2021

本マニュアルの一部または全部を無断で複写複製(コピー)する事を禁止致します

