

# 会議要録

会 議 名	第3回電話教育相談業務委託事業候補者選考委員会
開 催 日 時	令和8年2月6日（金曜日） 午後1時から午後2時30分まで
開 催 場 所	港区立教育センター 研修室3
委 員 員	【出席者】 茂木英雄委員長、富樫学、小久保篤子、篠崎玲子副委員長、磯野智博
事 務 局	清水浩和（教育指導担当課長）、神村和輝（指導主事）、 澤木俊宏、宮原可帆、宇都宮真愛（教育支援係）
会 議 次 第	1 開会 2 二次審査実施概要について 3 プレゼンテーション及びヒアリングの実施について 4 二次審査結果及び事業候補者の選定について 5 閉会
配 付 資 料	【配付資料】 資料1 二次審査実施概要 資料2 二次審査採点基準表（2事業者分） 資料3 一次審査・二次審査集計結果（※採点終了後に配付） 資料4 第2回電話教育相談業務委託事業候補者選考委員会会議要録（案） 参考資料1 一次審査集計結果 参考資料2 電話教育相談業務委託事業候補者選考基準 参考資料3 仕様書

会議の結果及び主要な発言	
事務局	1 開会 2 二次審査実施概要について (資料1・2の説明)
A事業者	3 プレゼンテーション及びヒアリングの実施について 【A事業者】 <プレゼンテーション> (企画提案書の説明)
D委員	<ヒアリング> どのような人を採用しているか教えてもらいたい。
A事業者	臨床心理士などの資格要件や、1年以上の実務経験などの条件を満たしたうえで、特に学校現場での経験を有するカウンセラーを中心に採用している。
B委員	退職者等が発生した場合、代替人員の確保に要する期間について伺いたい。
A事業者	別の電話教育相談員にシフトを交代で入ってもらい、その間に在籍する350名超のカウンセラーへ一斉に募集をかけて採用を進め、業務に穴が生じないように対応する。
C委員	相談事業で幼児を対象とした対応も行う中、幼児期に関する研修を実施しているか伺いたい。
A事業者	発達面や保護者の育児ストレスを前提に、発達障害に関する理解や、ポジティブな思考を促す支援方法について学ぶ研修を実施し、その研修を受講したカウンセラーが対応している。
E委員	採用後は初日に同席して対応状況を確認しているとのことだが、それ以降、能力面に関する評価やチェックは実施しているか。
A事業者	電話教育相談員の近くにはスーパーバイザーが常時待機しており、日々の電話対応の状況を確認できる体制をとっている。また、全体として能力向上が必要と判断される場合には事例検討会を実施し、個別に対応が必要な場合には、相談終了後に随時フィードバックを行っている。さらに、学校現場の教育に長年携わってきた臨床心理士がスーパーバイザーとして機能しているほか、相談業務責任者である臨床心理士が相談員の安定的な能力向上・維持に向けて継続的に支援を行っている。
A委員	今後の課題としてどのような点を想定しているのか伺いたい。
A事業者	全ての相談員の対応品質を一定水準で維持することが課題となっている。

	特に新規採用者については、電話対応の内容によってはクレームの発生や保護者・相談者の安全性に影響するおそれがあるため、相談員の能力向上を安定的に図ることを重視している。そのため、マニュアルに基づき基本姿勢を保ちながら対応の流れを統一すること、研修により能力・知識の向上に努めること、また電話教育相談で扱われる主なテーマを把握し対応力を高めることに取り組んでいる。
A委員	一番の強みを教えて欲しい。
A事業者	40年にわたり、各自治体で相談業務に関するスキルやノウハウを蓄積し、業務の工夫や提案ができる点が大きな強みである。また、8年前からSNS相談を開始し、10代・20代を中心に年間約90,000件の相談に対応している。子どもたちが日常的に利用する通信手段を踏まえ、どのような相談を展開できるか、その難しさやメリットを分析し、そこから電話相談・対面支援などへ適切に連携させる仕組みを構築している。さらに、蓄積された約90,000件の相談データから得られた知見を基に、24時間対応可能なAIカウンセラーの開発にも取り組んでいる。
B事業者	【B事業者】 <プレゼンテーション> (企画提案書の説明)
D委員	<ヒアリング> どのような人を採用しているか教えてもらいたい。
B事業者	現在勤務している相談員からの紹介や、臨床心理士等の有資格者に対して面接を実施し、人柄や受け答えの様子を確認したうえで採用を判断している。
D委員	これまでの経験は問わず、資格の有無で判断しているのか伺いたい。
B事業者	業務経験や社会経験がない場合でも、素質のある人材を採用している。資格要件により経験年数の制限がない業務については、実務を通して経験を積み、育成している。
C委員	2点質問がある。1点目は幼児に関する相談件数の実績について、2点目は幼児に関して専門性の高い相談員を確保できているかについてお尋ねしたい。
B事業者	自治体によって相談対象の条件が異なり、幼児の相談を受付していない自治体もあるが、全体の3割程度は幼児に関する相談があると認識している。特に、発達障害と診断された子どもへの関わり方についての相談が多く、専門的な学習を重ねているため、適切に回答できていると考えている。また、保護者の悩みに寄り添った対応を行っていることから、同じ方から再度相談が寄せられるケースも多くみられる。
E委員	2点質問がある。1点目は、資質を担保したうえで採用と研修を実施しているとのことだが、能力面の評価についてはどのように担保しているかについて、2点目は、電話教育相談について複数名で対応していると認識し

	<p>ているが、1回の相談が終了した後に、再度同じ方から相談があった場合、どの程度情報共有が行われているかについてお尋ねしたい。</p>
B事業者	<p>質の担保については、毎月1回の研修に加え、日常業務で対応に迷った相談や問題が生じた事案について、クオリティパトロールを実施し、適宜フォローアップを行っている。また、業務に慣れてきた段階では個別研修も実施している。さらに、年1回対応品質管理を行い、担当者が各相談員の対応2件を確認し、採点および解説を付けてフィードバックしている。加えて、昨年度からはマイスター制度というコンテストを導入し、相談員が主体的に品質向上へ取り組めるようモチベーション向上を図っている。2点目の再相談時の対応については、基本的には各相談を1回ごとに聴取する運用のため、必要な情報は相談者側から改めて聞く形を取っている。ただし、自治体から個別の指示がある場合には、その指示に基づき対応している。</p>
B委員	<p>スタッフが85名在籍していると伺ったが、このうち、学校現場での就業経験を有する方はどれほどの割合か。</p>
B事業者	<p>割合としては多くはなく、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーの経験者を含めても、およそ2割程度。</p>
A委員	<p>研修で重点的に取り組んでいる内容と、その理由について伺いたい。</p>
B事業者	<p>発達障害などに悩む保護者が多いことから、その分野の学習に力を入れている。また、心理学分野にも重点的に取り組んでおり、子ども本人からの相談も多いため、励まし方や関わり方についても研修で学んでいる。</p>
A委員	<p>今後、どのような視点を持って事業を進めていきたいと考えているか、また、取り組みたいと考えていることがあれば教えていただきたい。</p>
B事業者	<p>SNSでの相談にも対応しているが、声でしか伝えられないことが多いと感じている。そのため、傾聴にとどまらず、保護者への助言や、必要に応じて電話相談だけでなく行政へ繋げる支援ができるよう心掛けている。</p>
D委員	<p>子どものトラブルや担任への批判に関する相談は寄せられることがあるのか、また、ある場合にはどのように対応しているのか教えてもらいたい。</p>
B事業者	<p>先生とのトラブルに関する相談は多く、思いがけず叱られて落ち込んで帰ってきた、といった内容が寄せられている。まずは傾聴し、相談者の困りごとを整理したうえで、必要に応じて学校へ確認することや、スクールカウンセラーへ相談することなど、適切な部署を案内して対応している。</p>
事務局	<p>4 二次審査結果及び事業候補者の選定について (資料3を配付して採点の集計結果を説明)</p>
B委員	<p>【二次審査の講評 (A事業者)】 組織的な対応スキームが確立されており、個人情報の取扱いについても徹底されている点が評価できる。また、学校現場の経験者を配置していることに加え、その実績を踏まえたAI活用の見通しについても提案があり、</p>

	大変有意義だった。
C委員	幼児に関する相談について、これまでの経験が活かされており、誠実に回答していた。
E委員	採用体制が確立されており、学校や教育委員会との連携もしっかりしていると感じた。
D委員	採用後のチェック体制が確立されており、不適切な対応があればすぐに指導できる点、また、40年にわたる豊富な経験に基づく対応力がある点、さらに端的で分かりやすい回答が得られた点が良かった。
A委員	安定した運営が期待できることに加え、相談員の質の確保や相談に対する姿勢がしっかりしている点、新たな提案も示されており、今後の取組にも期待したいと感じた。
B委員	【二次審査の講評（B事業者）】 職員の能力開発に注力している点が評価できる。また、プライバシー保護の体制が強固であることも大変良かった。
C委員	提案書からは前向きな印象を受ける点が乏しく、相談内容についても発達障害に関するものが多く、港区の実態に即した説明が十分に示されていないと感じた。
E委員	品質管理部門により適切に品質が担保されている点が良かった。
D委員	クオリティパトロールについて、実施時期が即時対応なのか、一定期間を空けて実施しているのかが分かりにくい点が気になった。また、学校内で発生する問題に関する相談が多いにも関わらず、研修内容ではその点に十分触れられていない印象を受けた。学校現場に関する理解が不足している場合、二次被害が生じるおそれがあるのではないかと懸念している。
A委員	教育相談の趣旨に沿った人材が十分に対応できるのか、不安が残った。
委員長	【事業候補者の決定】 二次審査の評価点数については、この点数で決定してよろしいか。  → 了承
委員長	それでは、この点数のとおり決定する。この点数の結果をもって、当委員会として、最も得点の高いA事業者を事業候補者として決定してよろしいか。  → 了承
委員長	それでは、そのとおりに決定する。

→ A事業者を事業候補者とすることを決定

5 閉会