

企画提案書

1 本事業への考え方について

【片面1枚まで】

電話教育相談の目的を踏まえ、相談者に寄り添った事業運営を実施するための貴社の方針について記載してください。

港区電話教育相談事業は、幼児・児童・生徒およびその保護者が抱える教育上の不安や悩みに対し、電話という利用しやすい手段を通じて相談に応じ、心理的負担を軽減するとともに、問題解決に向けた糸口を提供することを目的とした重要な事業であると認識しています。

電話教育相談の大きな特性は、「匿名性が担保され、対面相談に比べて心理的な敷居が低い」点にあります。学校や関係機関に直接相談することに、「ためらい」を感じる保護者や児童・生徒にとって電話相談は、不安や葛藤を抱えた状態でも利用しやすく、早期に支援につながるための重要な入口となります。当事業所は、この電話相談ならではの特性を最大限に活かし、「安心して話せる場」を提供することを事業運営の基本方針としています。

近年の相談内容は、不登校、いじめ、発達に関する悩み、心の不調、学校・教職員との関係、家庭環境や経済的困難など、多様かつ複合的です。これらの相談の多くは、相談者自身が状況をうまく言語化できない場合や、「何から話してよいかわからない」状態で寄せられることが少なくありません。そのため当事業所では、電話教育相談員が一方的に解決策を示すのではなく、相談者の思いや背景を丁寧に聴き取り、気持ちを整理する過程を支援する姿勢を重視しています。

電話教育相談においては、スクールカウンセラーらと同様に心理カウンセリングの訓練を受けた相談員を配置しており、相談者のペースを尊重し、否定や評価を行わず、安心して話せる雰囲気づくりを徹底します。そのうえで、相談内容や緊急度に応じて、適切な助言や情報提供を行い、緊急性の高い事案については、教育委員会や来所相談、その他関係機関と速やかに連携し、組織として対応できる体制を整えていきます。また、事業運営にあたっては、個人情報保護および関係法令を遵守し、守秘義務を徹底します。相談記録や情報管理についても厳格な管理体制を構築し、相談員が一人で判断や対応を抱え込むことのないよう、報告・連絡・相談を基本とした運営を行います。

当事業所では、相談員同士が社内チャットツールを活用して常時連携できる体制を整えており、相談対応に関する報告や仕様変更、問題発生時等についても速やかに共有し、組織的かつ柔軟な対応が可能な環境を構築しています。あわせて、個人情報の保護にも十分配慮し、社内チャットツール上では、例え内部共有であっても相談者の個人名等の記載は行わず、第三者に閲覧される可能性を想定した情報管理を徹底しています。

当事業所は、上述の基本方針を踏まえ、電話教育相談を「問題が深刻化する前に、誰もが気軽に利用できる相談窓口」と位置づけ、早期の気づきや予防的支援につながる役割として活用されていくことを目指しています。電話相談ならではの強みを活かし、港区の子どもたちとその家庭が孤立することなく、安心して相談できる体制づくりに継続的に貢献してまいります。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

2 電話教育相談員について

【片面1枚まで】

(1) 電話教育相談員について、採用方法や採用基準等、適切な人材を確保するための方法について具体的に記載してください。

当事業所では、電話教育相談事業の質を左右する最も重要な要素は「相談員の専門性と人間性」であると考え、計画的かつ多層的な採用体制を構築しています。

現在、当事業所には約350名のカウンセラーが在籍しており、電話教育相談員の従事予定者を募集する際には、在籍する全カウンセラーを対象に募集案内メールを一斉配信します。募集案内には、業務内容、参加資格の条件、勤務地、報酬、業務上の留意点等を明確に記載し、業務内容を十分に理解した上で応募できる仕組みとしています。これにより、業務に対する理解と意欲を持った人材の応募を確保しています。

応募者に対しては、採用面談を実施し、当事業所が定める採用基準に基づき選考を行います。選考にあたっては、これまでの電話相談や教育・心理分野における実績・経験に加え、業務に対する姿勢や責任感、誠実さ、協調性、理解力、コミュニケーション能力等の人間性を重視します。また、電話相談という非対面業務の特性を踏まえ、相談者の言葉や感情を的確に汲み取る傾聴力や判断力を重要な評価項目としています。加えて、勤務の継続性や安定した対応を確保する観点から、居住地等の条件も考慮します。

採用体制については、総括責任者および業務担当の二者による面接を実施し、多角的な視点で評価を行います。その後、事業担当部長（専務）の確認および承認を経て本採用とする体制を整えており、個人の判断に偏らない、公平性と客観性を担保した採用を行っています。

なお、電話教育相談員の応募条件として、以下のいずれかに該当する者を対象としています。

- ① 電話教育相談に1年以上の経験を有する者
- ② 教職経験を有する者
- ③ 大学院において心理学を主として履修した者

当事業所は、このような明確な採用基準と組織的な選考体制を通じて、電話教育相談にふさわしい専門性と資質を備えた人材を安定的に確保し、港区電話教育相談事業の信頼性と質の維持・向上に努めてまいります。

2 電話教育相談員について

【片面1枚まで】

(2) 電話教育相談員の能力向上のための研修体制や研修内容について具体的に記載してください。

当事業所では、電話教育相談員の能力向上および相談対応の質の維持・向上を重要な課題と捉え、採用後研修と継続的な研修を体系的に実施しています。

まず、採用後の研修として、当事業所が作成した「電話教育相談員業務説明書（マニュアル）」を基にした業務説明会を実施します。業務説明会では、業務に必要な基本事項を統一的に理解することを目的とし、相談員が安心して業務を開始できるよう、実務に即した内容で構成しています。

業務説明書には、主に以下の内容を盛り込んでいます。

- ・業務概要および事業の目的
- ・電話相談における基本姿勢、業務フロー
- ・相談内容を記載する報告書（連絡票）の作成方法およびデータ入力手順
- ・放課後等デイサービス等の制度理解や利用申請、受給資格に関する基礎知識
- ・関係機関との連携の考え方
- ・緊急時における連絡体制および対応手順
- ・学校および教育委員会への苦情対応に関する留意点
- ・業務遂行上の注意事項
- ・当事業所の事業理念および電話教育相談に対する基本方針

また、業務開始初日には業務担当者が同席し、実際の業務の流れに沿った実践的な業務説明を行います。事前研修ではイメージしづらかった点についても、実際の現場で確認しながら説明することで理解が深まり、相談員が安心して業務に臨める体制を整えています。

業務開始後は、相談対応の中で生じた不明点や課題について、業務担当者が随時相談に応じ、電話や社内チャットツール等を活用して迅速にサポートを行います。これにより、相談員が一人で問題を抱え込むことのない体制を整えています。

さらに、能力向上を目的とした定期研修を継続的に実施しています。定期研修については、当事業所に登録しているすべてのカウンセラーが心理研修を受講できる体制を整えており、年間を通じておおむね10回程度の研修を実施しています。研修では、相談現場で求められる知識や対応力を継続的に高めることを目的とし、発達課題、いじめ・不登校、家庭や親子関係といったテーマに加え、傾聴力や共感力、感情コントロールなど、相談対応に必要な技術的手法についても扱っています。これら多様な分野の研修を通じて、相談員が専門性を磨き続けるとともに、社会状況や相談ニーズの変化にも柔軟に対応できる力を養い、電話教育相談の質の向上につなげています。【参考資料：②研修一覧表令和7年度年度 実施研修一覧表】

3 電話教育相談の対応方法等について

【片面1枚まで】

電話教育相談における主訴の確認や助言・支援、注意事項などの対応方法について具体的に記載してください。

当事業所では、電話教育相談を利用される方が、安心して気持ちを話せることを何よりも大切に、主訴の確認から助言・支援、注意事項に至るまで、丁寧でわかりやすい対応を心掛けています。

相談の開始時には、相談者が緊張や不安を抱えていることを前提に、落ち着いて話せる雰囲気づくりを重視します。相談内容を急いで確認するのではなく、まずは相談者の話を遮らずに聴き、穏やかな口調で応答しながら、安心できる雰囲気を作り、これまでの経緯や今いちばん困っていることを整理しながら主訴を確認します。

相談内容が複数に及ぶ場合や、相談者自身が気持ちをうまく整理できていない場合には、対話を重ねながら、相談者の意向を大切にしながら対応を進めます。また、相談者が苦しい状況に置かれてしまった結果、相談者が現実的な状況が見えなくなることはしばしば確認されることであると認識しております。そのような相談者を落ち着くようにサポートし、現実的な支援方針に向けて一緒に進めるように、丁寧な対応を進めます。

助言や支援にあたっては、相談者の状況や思いに寄り添いながら、考え方を整理するお手伝いや、選択肢の提示を行います。電話相談という特性を踏まえ、すぐに結論を出すことよりも、相談者が「話してよかった」と感じられること、次の行動を前向きに考えられることを重視します。必要に応じて、制度や支援先に関する情報提供も行い、相談者が安心して次につながるよう支援します。

対応の際には、相談者や関係者を評価したり、責めたりする表現を避け、価値観を押し付けない姿勢を徹底します。学校や教育委員会に関する相談や苦情が含まれる場合であっても、感情面に十分配慮しつつ、事実関係と相談者の希望を丁寧に確認し、慎重に対応します。

緊急性が高いと判断される事案については、相談員が一人で抱え込むことなく、速やかに業務担当者へ報告・相談を行い、必要に応じて教育委員会と連携した対応を行います。相談者の安全を最優先とし、組織として適切な判断ができる体制を整えています。

また、電話教育相談においては、個人情報の取り扱いや守秘義務を厳守するとともに、必要な場面では相談者に対して個人情報の取り扱いについて丁寧に説明し、信頼関係の構築に努めます。

当事業所は、電話教育相談を「困ったときに、気軽に相談できる場所」として大切に、相談者が安心して一歩踏み出せるよう、丁寧であたたかい対応を目指してまいります。

4 緊急時等の対応について

【片面1枚まで】

(1) 相談者との間にトラブルが発生した場合の対応について、想定されるトラブル例を挙げて具体的に記載してください。

電話教育相談は、相談者の不安や切迫した思いを受け止める業務であることから、相談者の期待と相談対応との間に認識のずれが生じた場合、トラブルに発展する可能性があります。当事業所では、これまで電話教育相談において大きなトラブルはほとんど発生していませんが、過去にトラブルに発展するおそれがあったケースや、実際にトラブルとなった事例については別ファイルとして整理・保管し、相談員全員がいつでも共有・確認できる体制を整えています。

これまでに経験した事例の一つとして、「具体的な助言を受けられると期待していたが、話を聴く対応が中心となり、不満につながったケース」があります。このような場合、相談者がどのような支援を求めているのかが十分に共有されていなかったことが要因と考えられます。当事業所では、相談の初期段階において、まず相談者の思いや感情を丁寧に受け止め、そのうえで「どのような支援を求めているのか」を確認し、相談の進め方を共有することを大切にしています。不満が生じた場合には、相談者の気持ちに配慮しながら説明と謝意を伝え、可能な範囲で改めて助言や情報提供を行います。

また、教育委員会や学校に対する苦情や要望を含む相談において、過去に相談者の意図や表現が十分に整理されないまま伝達された結果、内容が正確に伝わらず、トラブルに発展したケースがありました。この経験を踏まえ、当事業所では相談内容の整理方法や伝達時の留意点について見直しを行い、相談者の意向を正確に把握したうえで対応するための考え方や手順をマニュアルとして整備しました（参考資料③：苦情対応マニュアルを参照）。現在は当該マニュアルに基づき、相談内容の要約・確認や、伝達範囲の明確化を行うことで、認識のずれを防ぐ対応を徹底しています。

さらに、電話相談の特性上、相談者の感情が高ぶり、強い口調や長時間の相談となる場合も想定されます。その際には、相談者の感情に十分配慮しながら、電話教育相談として対応可能な範囲や役割について丁寧に説明し、必要に応じて対応方法や相談時間の調整を行います。

いずれのケースにおいても、相談員が一人で判断や対応を抱え込むことはせず、速やかに業務担当者やスーパーバイザーへ報告・相談を行います。状況に応じて教育委員会と連携し、組織として対応方針を確認したうえで対応します。また、対応経過は記録として残し、ケース共有や研修を通じて再発防止に活かします。

当事業所は、相談者との間に認識のずれや行き違いが生じた場合においても、相談者の尊厳を守り、誠実かつ冷静な対応を行うことで、信頼関係の維持と電話教育相談事業の安定的な運営に努めてまいります。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

4 緊急時等の対応について

【片面1枚まで】

(2) 相談内容が緊急を要する場合の教育委員会及び学校等との連携体制について、具体的に記載してください。

電話教育相談において、相談内容が児童・生徒の生命や安全に関わるおそれがある場合、または速やかな関係機関の対応が必要と判断される場合には、相談員個人の判断に委ねることなく、教育委員会および関係機関と連携した組織的な対応を行います。

当事業所では、緊急性が高いと判断される事案について、あらかじめ定めた対応マニュアルに基づき、速やかに教育委員会や教育センターへ報告する体制を整えています（参考資料④：緊急対応マニュアル参照）。対象となる相談内容としては、重篤ないじめ、虐待やDV、他者を傷つけたという衝動、「死」を示唆する発言や行動など、学校や教育委員会へ共有すべきと判断されるケースを想定しています。

緊急性が高いと判断される事案が発生した場合、相談員は電話終了後、直ちに教育センター担当者へ連絡を行います。時間帯や状況に応じて、教育委員会の担当指導主事への電話連絡、またはメールによる報告を行うなど、定められた手順に基づいて対応を行います。

また、緊急報告後は、教育センターにおいて「電話相談で継続対応するか」「教育委員会が直接対応するか」「関係機関（児童相談所、子ども家庭支援センター、警察、医療機関等）と連携するか」といった対応方針が判断されます。当事業所はその判断に基づき、必要な情報共有や引き継ぎを行い、連携体制の一翼を担います。さらに、緊急案件については、一定期間内に教育センターまたは教育委員会へ状況確認を行い、その後の経過を共有することで、情報の途切れが生じないように配慮しています。

相談員のシフト交代時には、専用グループチャット等を活用して必ず引き継ぎを行い、組織として継続的に状況を把握します。また、専用グループチャット内で共有された緊急案件については、相談員が出勤した際に必ず関連する報告書に目を通すよう指導しており、対応状況や留意点を十分に確認したうえで業務にあたる体制を徹底しています。

なお、相談中に「今すぐ自殺する」「自殺未遂で動けない」など、即時の対応が必要と判断される場合には、事業所内のスーパーバイザーや経験豊富なカウンセラーや事務スタッフと連携しながら、必要に応じて警察や救急機関への対応を優先します。その後、状況が落ち着いた段階で教育委員会へ報告し、今後の対応について指示を受ける体制としています。

当事業所は、これらの連携体制を通じて、緊急時においても相談者の安全を最優先とし、教育委員会・学校・関係機関と適切に連携しながら、迅速かつ確実な対応を行ってまいります。

5 プライバシーの保護について

【片面1枚まで】

相談内容などプライバシーに関わる業務であることを踏まえ、どのようにその保護の対策を講じるか具体的に記載してください。

電話教育相談は、相談者の個人的かつ極めて機微な情報を取り扱う業務であることから、当事業所ではプライバシーの保護および情報セキュリティ対策を事業運営の最重要事項の一つとして位置づけ、組織的かつ多層的な管理体制を構築しています。

当事業所は、カウンセリング事業を30年以上にわたり運営しており、これまで多数の相談業務を通じて大切な個人情報を適切に管理・保護してきました。その実績を踏まえ、個人情報の取り扱いに関しては細心の注意を払い、第三者認証を含む客観的な管理体制の整備を進めています。具体的には、プライバシーマークおよびISMS（ISO/IEC 27001）の認証を取得し、万全の個人情報保護および情報セキュリティ管理体制を確立しています。

物理的な環境面においては、対面カウンセリング、電話相談、メール相談それぞれに専用の区画を設け、相談内容が外部に漏れることのない環境を整備しています。電話教育相談においても、通常は専用デスクで対応し、特にプライバシー性の高い相談については、個別ブースへ移動して対応する運用としています。これにより、相談員の声や相談内容が第三者に聞こえることのない環境を確保しています。

事務所内には監視カメラを設置し、24時間録画による安全管理を行っています。また、入退室管理については、受付にて入退室時間、氏名、作業目的を記載する運用を徹底し、部外者の無断立ち入りを防止しています。使用するパソコンについては、相談業務に用いる端末を含め、事務所内の全てのパソコンにウイルス対策等のセキュリティ対策を講じています。

さらに、予備の相談用パソコンやインターネット接続回線の冗長化、代替相談員の確保等を行い、万が一システム障害等が発生した場合であっても、相談業務を継続できる体制を整えています。

運用面においては、個人情報保護に関する内部規定を制定するとともに、コンプライアンス委員会を設置し、在籍カウンセラーに対する倫理教育および個人情報保護教育を毎年実施しています。また、定期的な第三者監査による点検を行うほか、プライバシーや情報セキュリティに関する専門家と契約し、常に高い意識を持って運営しています。

当事業所は、これらの取り組みを通じて、相談者のプライバシーと尊厳を守ることを最優先とし、港区電話教育相談事業において、安心して利用できる信頼性の高い相談環境の維持に努めてまいります。