

■ 受託業務に対する考え方（取組姿勢）・提案内容の全体像

相談窓口業務は国の方針や法令に基づいて整備されており、自治体の方針を理解したうえで、共に課題解決に取り組む姿勢で従事しています。**子どもや保護者の不安に寄り添い、安心して相談できる“居場所”として、孤立の防止や地域・行政とのつながりを生む電話相談の役割を重視しています。**必要に応じて適切な機関へつなぐことで、支援の途切れを防ぎ、貴区が目指す「子どもの命と安全を守る児童相談体制」の実現に寄与します。相談員は専門的な知識と豊富な経験を活かし、責任者との連携のもと、誰が対応しても均一な品質を保てる体制を整えています。また、相談内容の緊急度を的確に判断し、迅速かつ丁寧に貴区ご担当者様へ情報を共有することで、効果的な支援の一端を担っています。

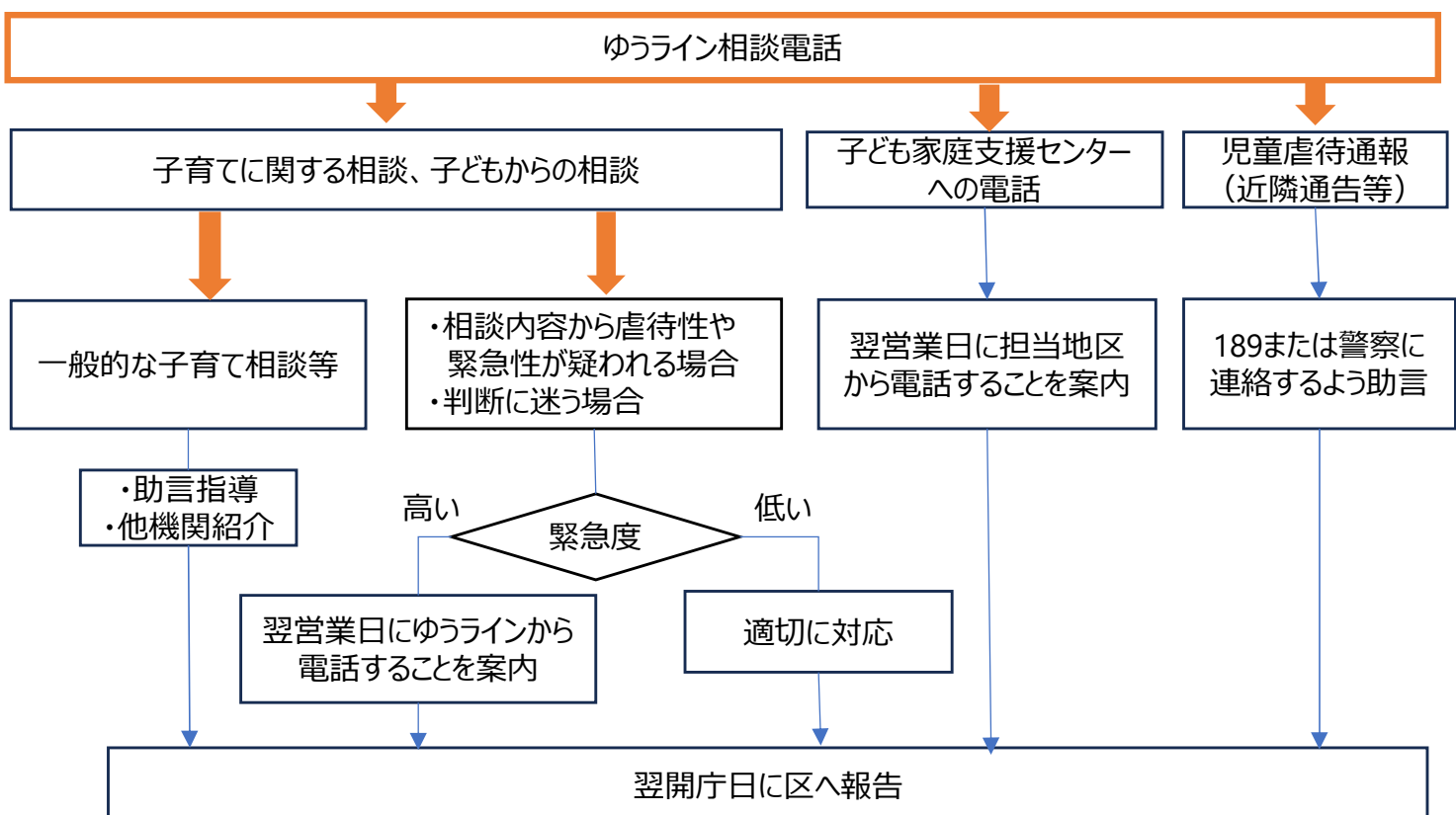
■ 電話相談業務の目的・役割

本事業では安心して相談できる対応力を持った事業者が一貫して対応することに大きな特徴があると考えております。この体制は相談者の観点からすると、子ども・子育てに関する様々な悩みや相談事をそれぞれの窓口で相談した場合でも、住民が適切な支援を受けられるよう関係機関での連携強化につながります。貴区での子育てに安心感が深まると言う意味においても大きな取り組みであると理解しています。

■ 相談を受けるうえで大切なこと、注意すべきこと

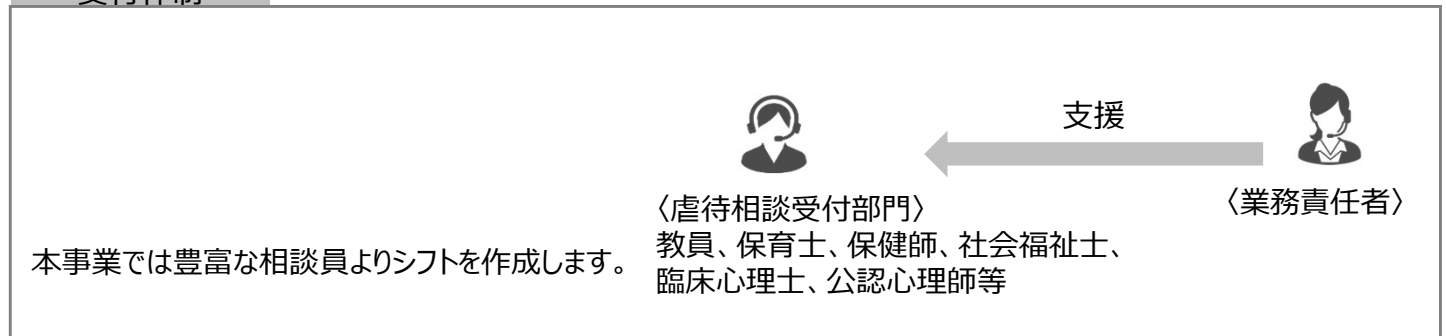
基本姿勢	どのような相談も、お電話いただいたことを受け止め、誠実な姿勢で対応する。相談者の不安や困り感の理解と整理を行い、主訴やニーズを捉え、問題解決の方策と一緒に考える。
留意点	(1) 相手に十分に話してもらう (2) 相談者を理解することは聴くこと。十分に理解されたと思える聴き方をする (3) 「指示」よりも「支持」を (4) 終結の仕方 (5) 電話相談員が「万能」ではないという認識

■ 電話相談業務に関する手順



■ 職員配置計画

受付体制



■ 相談の進め方

相談の導入段階で必要と考える対応

最悪な事態を防ぐことを最優先に考え、まずは相談者の気持ちに寄り添い、しっかりと傾聴することを大切にしています。いじめ等様々な問題の解決や、問題回避に焦点を当てた対応に終始せず、相談者が次の一步を踏み出せるよう前向きな気持ちになるお手伝いをいたします。

相談の展開段階での相談内容の確認の視点

事態の緊急性、内容の深刻さなど相談内容や状況に応じて、相談者の意思を尊重しながら、名前・住所等の情報を伺います。それができない場合は、相談者を適切な支援につなげられるようにお話を伺いつつ、緊急性に応じて貴区ご担当者様と連携を取りながら対応を行います。

■ 提案によって期待される効果

利用者（区民）への効果

子どもや保護者が安心して相談できる環境を提供し、心理的負担を軽減します。
孤立の防止と、地域・行政とのつながりを促進することで、早期支援に繋がります。

行政への効果

相談内容の緊急度を的確に判断し、迅速な情報共有により行政の負担を軽減します。
適切な機関への連携により、支援の途切れを防ぎ、相談窓口の円滑な運用に寄与します。

社会的効果

子どもの命と安全を守る体制の実現に貢献し、地域全体の安心感を向上させます。
均一な品質の相談対応により、信頼性の高い相談窓口として定着させます。

業務品質の効果

専門知識と経験を生かした相談体制により、相談対応の質を標準化します。
継続的な改善とサポート体制により、業務の安定性と信頼性を確保します。