

相談に対する考え方と進め方

受託業務に対する考え方・提案内容の全体像

子どもの安全と権利を守ることを使命に、夜間・休日も途切れることなく相談に対応します。

- ・子どもの安全と利益を第一に、状況やお気持ちを踏まえて対応します。
- ・夜間・休日も、児童虐待などの相談・通報にすばやく対応します。
- ・区の児童相談体制と連携し、地域で子どもを見守る窓口を担います。
- ・危険を見逃さず、責任者と連携して安全確保を行います。

相談を受けるうえで大切なこと・注意点

お話を丁寧にうかがい、状況をしっかり確認します。

- ・まずお話を丁寧にうかがい、困りごとをしっかりと受け止めます。
- ・言葉に出ていることだけでなく、その背景にある不安や状況も確認します。
- ・一方的に答えを押し付けるのではなく、ご本人の気持ちを大切にしながら、一緒に対応を考えます。
- ・状況に合わせて、無理のない進め方でお話を進めていきます。

相談の進め方

相談内容の把握から、必要な支援への接続まで一貫して対応します。

- ・落ち着いて状況を整理し、困りごとの解決を一緒に考えます。
- ・安全を最優先に、危険や緊急性を判断します。
- ・ご本人の気持ちをふまえながら対応します。
- ・必要に応じて、相談窓口や支援機関をご案内します。

企画提案書 概要版

杉並区児童相談所 夜間・休日相談電話業務

業務の手順と運営体制

電話相談業務に関する手順

受付から記録・報告までの流れを定め、対応のばらつきを防ぎます。

- ・ 受付・お聞き取りから報告まで、対応の流れを定めています。
- ・ 緊急性は、定められた基準に沿って確認します。
- ・ 急ぎの場合は、担当の機関へすぐに連絡します。
- ・ 記録は複数人で確認し、決められた期限内に確実に報告します。

危機管理体制

緊急時対応と情報管理の両面から、安定した運営体制を確保しております。

- ・ 緊急時に即時対応できる連絡。
- ・ 報告体制を構築しています。
- ・ 個人情報を守り、情報の取り扱いを徹底します。
- ・ 災害やシステムの不具合時も、相談を続けられる体制を備えます。
- ・ 職員研修を継続的に実施し、対応水準の維持・向上を図っています。

職員配置計画

経験を持つ相談員と責任者を配置し、安心して相談できる体制を整えております

- ・ 複数の責任者を配置し、相談の質と運営を管理します。
- ・ 専門の資格や経験を持つ相談員を中心に配置します。
- ・ 時間帯に応じて、必要な人数を確保します。
- ・ 急な欠員にも対応できる体制を確保しています。

01 運営方針・受託姿勢と基本姿勢

杉並区夜間休日電話相談業務 企画提案書（概要版） - 1/2

受託業務に対する考え方（取り組み姿勢）

本業務は、杉並区の児童相談所機能の一部（夜間・休日）を預かる重要な責任ある役割と認識しています。

- **子どもの権利と最善の利益の最優先：**
改正児童福祉法の理念および児童の権利に関する条約に基づき、子どもの意見尊重と「最善の利益」の確保を第一とし、発信される微細なサインも見逃さず傾聴します。
- **児童相談所の機能補完：**
「すべての子どもが、自分らしく生きていくことができるまち」を目指す杉並区の体制に寄り添い、真摯かつ迅速に業務を遂行します。
- **24時間365日のセーフティネット：**
夜間・休日の相談・通告に対し、確実な受付体制を維持します。

提案内容の全体像

「豊富な相談業務実績」「確実な管理・手順」「強固な連携体制」を統合した包括的な受託提案です。

- **蓄積された専門ノウハウの展開：**
平成27年からの虐待・児童相談受託実績に基づき、夜間の特有事案に対しても、ブレのない的確な即時仕分けと初期対応を実現します。
- **区と一体となった円滑な運営管理：**
相談員の属人的なスキルに依存せず、標準化された手順書、段階的チェック工程により、杉並区へ正確かつ高品質な報告（翌朝業務日誌等）を繋ぎます。
- **安全な危機管理と個人情報の厳格管理：**
3階層のエスカレーション、個人情報の秘匿性確保、賠償保険加入を完備します。

相談を受けるうえで大切なこと、注意すべきこと

- **子どもの安全確保を最優先：**
いかなる入電でも、主観・先入観を排して子どもの安全を最重要評価軸とします。
- **虐待状況や悩みの全体像の把握：**
声だけの情報から、背景にある複合的課題や家庭環境の全体像を冷静にアセスメントします。
- **知識経験に基づく緊急事態の察知：**
事例研鑽を通じて緊急性を早期察知し、言葉の奥にある緊急シグナルを捉えます。
- **通告・相談者との協力関係の構築：**
区の窓口としての自覚を持ち受容的に傾聴。客観的事実を話しやすい信頼関係を作ります。

02 業務手順、相談の進め方と体制

電話相談業務の手順（8ステップ）

- 1 入電
- 2 聞き取り
- 3 リスク判定
- 4 受付票作成
- 5 管理者確認
- 6 スタッフ検算
- 7 業務日誌作成
- 8 翌朝メール提出

職員配置計画

相談員は「資格・自治体等実務要件」をクリアした有資格者です。

- **事業責任者・業務責任者：**
全体統括、危機管理指示、区との契約・改善報告、苦情窓口対応。
- **管理者：**
受電時のアセスメント指示、受付票・業務日誌のチェック。
- **相談員：**
杉並区の窓口として児童福祉に則り、安全最優先で相談を受電。
- **システム担当者・事務スタッフ：**
通信インフラの安定稼働、および報告書面の重複（ダブル）チェック。

相談の進め方

児童虐待通告	緊急度：高	区の当番職員に即座に電話連絡 翌朝受付票提出
	緊急度：低	受付票・業務日誌を作成し、翌朝指定時間までに提出
子育て相談	緊急度：高	（虐待に準じる案件等）区の当番職員に即座に連絡
	緊急度：低	適切な受容と助言指導を行い、翌朝業務日誌提出

危機管理体制

- **3階層のエスカレーション体制：**
苦情や重大トラブル発生時は、「相談員 → 管理者 → 責任者」のラインを即時稼働。事態の迅速な収束を図ります。
- **確実な「引き継ぎ」の実行：**
区担当者への連絡は、定型項目に沿って漏れのない迅速な連携を徹底。
- **原因分析と再発防止の組織的徹底：**
問題事象が発生した場合は、速やかに詳細を原因分析。書面での改善・再発防止策を区に提出し、継続的品質改善を推進します。



提案によって期待される効果

- 本業務と同様の案件において10年間の蓄積された経験・スキル・ノウハウにより、本業務における相談対応においても組織的に安定した業務運用が実現・提供できます。それにより、杉並区児童相談所の機能を十分に補填し、閉庁時間においても児童相談所の機能を停滞させることなく、開庁時の業務運用におつなぎします。それにより、区における「すべての子どもが、自分らしく生きていくことができるまち」の実現に寄与します。

杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務 企画提案書概要版

1 業務を行う上での姿勢・方針等

児童虐待の早期発見と適切な初動対応を実現するため、夜間休日電話相談窓口は通告・相談情報を的確に把握し、児童相談所等へ迅速かつ確実に連携する重要な機能を担う。

2 子どもの権利を踏まえた業務の考え方

子どもの最善の利益を最優先に、関係法令や運営指針を遵守した相談体制を構築している。適切なリスク分析と迅速な関係機関連携、継続的な研修・改善により質の高い支援を実現する。

3 電話相談業務の目的・役割、相談の進め方における考え方

通告・相談者の不安に寄り添い、適切な聞き取りと迅速なリスク分析を実施する。相談員が主体的に関係機関と連携できる体制により、迅速かつ質の高い相談対応を実現する。

4 電話相談を受けるうえで大切なこと、注意すべきこと

虐待通告対応では専門的なリスク判断と迅速な連携が不可欠である。傾聴と守秘義務を基盤に通告者との信頼関係を構築し、安心して相談できる環境と適切な支援につなげる。

5 電話相談業務に関する手順

- ・相談対応、区報告手順、緊急時対応手順等、既に作成されているものがあれば、可能な範囲で提出ください。

緊急度判定基準の標準化と迅速な連絡体制により、適切な初動対応と児童の安全確保を実現する。ICTを活用した情報共有、記録管理、報告体制を整備し、高品質で効率的な運用を行う。

6 危機管理体制

- ・子どもの命に関わる緊急対応（自傷他害・虐待等）、個人情報保護、情報セキュリティ対策

児童相談所や警察等との連携を強化し、迅速な対応と継続的な支援を実現する。災害対策と強固な情報セキュリティ体制により、安全で信頼性の高い業務運営を提供する。

7 職員配置計画

- ・業務責任者の役割、配置予定者
- ・業務従事者の資格・資質、相談経験、人数等配置体制

専門資格を有する相談員と経験豊富な責任者を配置し、明確な指揮命令系統のもと運営する。十分な回線・設備・人員を確保し、安定的かつ質の高い相談支援体制を提供する。

8 職員の研修計画と職員への配慮

- ・相談技術向上への取組や計画、職員研修や資格取得制度、受託準備期間中の研修計画

業務開始前研修と継続的な教育により、相談対応に必要な知識と技能を習得する。あわせて職員のセルフケアやストレス対策を実施し、安定した相談支援体制を維持する。

9 組織的対応

- ・質の向上につなげる取組、制度、自己点検
- ・相談者からの要望・苦情への対応

苦情やインシデントをサービス改善の機会と捉え、迅速かつ組織的に対応する。情報セキュリティ体制と再発防止策を徹底し、安定した相談サービスの提供と信頼維持に努める。

10 追加提案

LGWAN 対応チャットや電話転送自動化サービスを活用し、迅速かつ確実な情報連携を実現する。DX による業務効率化と品質向上を図り、児童相談所の負担軽減と相談体制強化に貢献する。