

## 電話相談業務実施要項

### 1 目的

この要項は、平成29年度「24時間子どもSOS電話相談事業」業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）6の定めに基づき、「24時間子どもSOS電話相談」（以下「電話相談」という。）の業務等の実施に関し、必要な事項を定める。

### 2 相談体制

業務従事者は、相談電話を携帯電話に転送し、相談を受けることができるような体制を整備する。

その場合、業務従事者が体調不良等になった場合でも、対応できるような配慮を行うこと。

### 3 電話相談の対応

- (1) 電話相談では、相談者の相談を受容的な姿勢でよく聞き、相談者の不安を和らげるよう努めるとともに、相談内容や相談者の心情を踏まえながら励ましや助言を行う。
- (2) 相談者が匿名であっても、相談を受ける。
- (3) 自殺など命が危険な状況や犯罪に巻き込まれる可能性等があり、緊急対応が必要であると業務従事者が判断した場合、相談者の同意を得ながら、可能な範囲で氏名や学校名等の緊急対応に必要な情報を聞き出し、義務教育課に電話で緊急連絡を行うとともに、別紙6「『ふくしま24時間子どもSOS』緊急対応記録」を早急に作成して義務教育課に報告する。
- (4) 平日の10:00～17:00についての電話相談は、「ダイヤルSOS」（学校教育相談員）が対応するので、相談内容により、「ダイヤルSOS」における対応が必要であると業務従事者が判断した場合は、「ダイヤルSOS」の電話番号を紹介する。

### 4 その他

この要項に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。