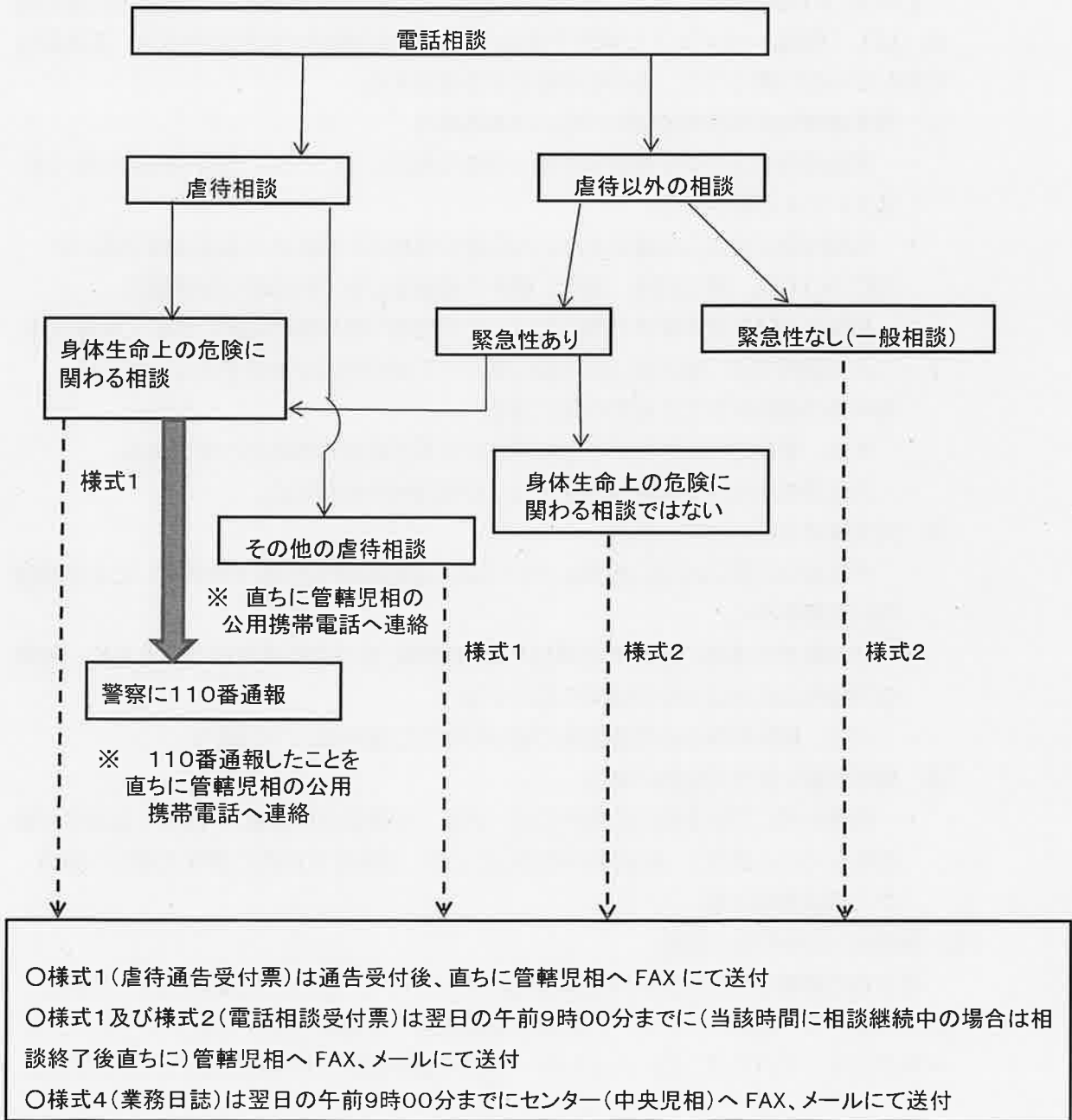


# 和歌山県児童相談所虐待対応ダイヤル 相談等対応業務マニュアル

## <電話受付の流れ>



## < 対応マニュアル >

### 1 電話受付

#### (1) 電話の取り方

- ・ 「はい、和歌山県の相談窓口です。お電話いただいた相談は、どのようなご相談ですか。」と相談者に尋ね、相談内容から、児童虐待に関する相談なのかそれ以外の相談なのかをまずは判別する。判断が困難な場合には、児童の身体に係る内容であるかを確認する。
- ・ 他の通告、相談の妨げとなる可能性があるため、必要以上に長時間の会話は避けるようにする。

#### (2) 聞き取る内容

どのような相談内容であっても、安全確認などの必要があるため、管轄の児童相談所（以下「児相」という。）が判別できるよう、児童の住所を必ず聞き取る。正確な住所がわからない場合でも、最低限市町村名は確認する。

##### ① 児童虐待相談及び児童虐待の疑いのある場合

- ・ 児童虐待の通告や児童虐待の疑いがある相談については、虐待通告受付票（様式1）により聞き取る。
- ・ 相談内容が急迫した身体生命上の危険に関わると判断される緊急性が高いケースについては、発生日時、場所、事件の経緯などをできる限り聞き取る。
- ・ 相談者が匿名を希望する場合には、相談内容や情報源の秘匿について配慮することを説明する。聞き取った内容に基づいて管轄児相が対応することを伝え、相談者の連絡先をできる限り聞き取る。

また、管轄の児相から折り返し連絡が入る可能性もあることを伝える。

- ・ 児童が住んでいる市町村を確認し、管轄児相を判断する。

##### ② 児童虐待の疑いのない場合

- ・ 児童虐待の疑いのない相談については、電話相談受付票（様式2）により相談内容を聞き取る。
- ・ 相談業務従事者の保有する資格や職務経験に基づき助言を行うとともに、管轄の児相も含め適切な関係機関を紹介する。
- ・ なお、相談内容から児童虐待の疑いが生じた場合は、①に従う。

##### ③ 療育手帳に関する相談の場合

- ・ 療育手帳に関する相談の場合には、氏名（保護者及び児童）、住所（保護者が現在住んでいる住所）、連絡先を確認した上で、翌開庁日以降に管轄児相から連絡が入る旨を伝える。

#### (3) 相談者への折り返し電話

相談者の携帯等から児童相談所虐待対応ダイヤル（189）に着信があった場合、コールセンターのオペレーターが住所等を聞き取り各管轄児相につなぐコールセンター方式となっているが、コールセンターから児童相談所（貴社相談窓口）につながら

ず、相談者が折り返しの電話を希望した場合はオペレーターより発信者の連絡先等を聞き取り貴社相談窓口より相談者に対して折り返しの電話を行うこと。

## 2 通告・相談への対応方法

### (1) 児童虐待に関する通告や相談の場合

#### ① 相談内容が急迫した身体生命上の危険に関わると判断される場合

- ・ 児童虐待の疑いのある通告や相談については、虐待通告受付票（様式1）により内容を聞き取る。
- ・ 1（2）①にある、緊急性が高いケースについては、別途提示する「児童虐待事案の警察への連絡に関する基準 2（1）緊急連絡に関する基準」を参考に、110番通報する旨を相談者に伝えた上で、警察に110番通報する。その際には、発生日時、場所、事件の経緯など、聞き取った内容を説明する。また、虐待通告受付票（様式1）にそのことを記載する。
- ・ 警察に110番通報をした際には、必ず管轄児相の公用携帯電話にその内容を連絡する。また、虐待通告受付票（様式1）にそのことを記載する。

#### ② 虐待相談のうち、①以外の場合

- ・ 上記①と同様に、虐待通告受付票（様式1）により内容を聞き取る。
- ・ 上記①の様に緊急性は高くはないものの、相談者が強い不安を訴える場合や、今後危険な状況が予測される場合には、相談者から110番通報することを促す。
- ・ 児童福祉施設等（乳児院、児童養護施設、里親（養育家庭）、ファミリーホーム、児童自立支援施設、自立援助ホーム、児童相談所一時保護所）に入所している児童に対する施設職員（里親を含む）からの虐待の疑いのある通告や相談についても、虐待通告受付票（様式1）により聞き取る。

この場合、児童が住んでいる市町村（施設等の住所）から管轄児相を判断することができないので注意をすること。（管轄児相を決めつけない。）

また、様式1のうち「住居状況」欄には児童福祉施設名を、「保護者氏名」欄には、加害の疑いのある職員名を記載すること。

- ・ 全ての虐待通告受付後は、直ちに管轄の児相の公用携帯電話へその内容を連絡する。また、虐待通告受付票（様式1）にそのことを記載する。
- #### ③ 虐待通告を受け付けた際の留意事項（特に一般の方からの場合）
- ・ 通告に対する謝意を表明し、通告を肯定的に受け止めていることを相手に伝える。
  - ・ 情報提供者の秘密は守られていること、疑いがあれば通告すべきとされているため情報の真偽は問わないこと（児童虐待防止法に定められていること）を伝える。
  - ・ 通告者（特に家族、親族、近隣住民、民生・児童委員など）は不安や憤りなど、強い危機感を持って通告してくることが多く、通告内容を早く正確に把握しよう

とするあまり機械的な聞き取りをすると、「事務的な冷たい対応をされた」と管轄児相に対する不信感につながることもあるため、注意する。

- ・ 通告者が虐待者を非難的に表現する場合は、通告者の感情を受け止めるにとどめ、決して同調しない。
- ・ 調査後に再度聞き取りをさせていただく可能性があることを説明し、通告者の氏名、連絡先などを聞き取るとともに、引き続き情報提供いただくよう依頼する。
- ・ 通告者から、調査結果の報告を求められた際には、こちらではお答えできないことを丁寧に伝える。

## (2) 児童虐待以外の相談であるが、緊急性が高い場合

### ① 相談内容が急迫した身体生命上の危険に関わると判断される場合

上記(1)①と同様に対応する。

### ② 上記①以外の場合

- ・ 自傷、他害など児童虐待でなくても児童の安全に関わる内容で緊急と判断される場合は、管轄児相の公用携帯電話に連絡をする。この場合には、電話相談受付票(様式2)にその旨を記載する。
- ・ 緊急性は高くはないものの、相談者が強い不安を訴える場合や、今後危険な状況が予測される場合には、相談者から110番通報することを促す。
- ・ 相談内容から児童虐待が疑われる場合には、上記(1)により対応する。

## (3) 一般相談(児童虐待以外の相談で、緊急性が低いもの)

### ① かかってきた電話での回答のみで解決できる場合

- ・ 相談業務従事者の保有する資格や職務経験に基づき回答が可能な内容については回答する。

### ② 児相職員に対する不満や苦情

すでに児相が関わっている方から、児相職員に対する不満や苦情の電話が入ることがある。

児相の実際の対応は、電話を受けた時点では分からない。相談者は、自分に都合の悪い部分は話さなかったり事実を脚色して話すこともあるが、そのまま受け止めることが大切である。心配な気持ちや不安にさせてしまっていることについては率直にお詫びする。

初めは不満や苦情のようでも、話しているうちに相談者が自分の気持ちを整理することができたり、事実を受け入れざるを得ないことに納得してもらえることもある。

### ③ 他の相談窓口を紹介する場合

相談者の状況から、面接相談や地域での相談が適当である場合には、他の相談機関等を紹介する。

児相は公的な相談機関なので、紹介先についても、信頼できる機関であることが必要である。具体的には、公的機関またはそれに準じるところを紹介する。

しかし、相談者の話を十分に聴かないまま安易に他機関を紹介してしまうと、相談者が「見放された」「拒否された」と感じてしまうおそれがあるので気をつける。

#### ア 他の自治体の児相

- ・ 相談者の住所や通報内容等から判断して、他の自治体の児相に相談すべきものが明らかに誤ってかかってきた場合は、当該自治体の連絡先を教え、かけ直すよう伝える。

#### イ 子ども救急相談ダイヤル、医療機関の紹介、救急（119番）

- ・ 夜間、休日に子どもが急病になった時、すぐに病院に行った方がいいのか、それとも様子を見て大丈夫なのか等の相談があった場合は、「子ども救急相談ダイヤル（#8000）平日 19:00～翌日 9:00、土・日・祝・年末年始（12/29～1/3）9:00～翌朝 9:00」で看護師（必要に応じて医師）が相談に応じることができる旨を伝え、当該番号を紹介する。

なお、ダイヤル回線・IP 電話を利用の場合は、073-431-8000 を紹介する。

- ・ 相談者が受診可能な医療機関を探している場合は、和歌山県救急医療情報センター（073-426-1199（いい救急）24時間体制）を案内する。
- ・ 相談内容が重篤・重症と思われる場合は119番通報により救急車を利用することを勧める。
- ・ この場合は、電話相談受付票（様式2）の作成及び管轄児相へのFAXによる報告は不要である。ただし、業務日誌（様式3）には計上する。

#### ウ 警察

- ・ 相談内容が急迫した身体生命上の危険に関わると判断される場合は、できる限り、氏名、住所、連絡先の情報を聞き取りの上、110番通報する旨を相談者に伝えた上で、警察へ110番通報する。この場合には、虐待通告受付票（様式1）または電話相談受付票（様式2）にその旨を記載する。
- ・ 緊急性は高くはないものの、相談者が強い不安を訴える場合や、今後危険な状況が予測される場合には、相談者から110番通報することを促す。

#### エ その他

- ・ 相談内容に応じて、児童家庭支援センター、福祉事務所、保健所、女性相談所、配偶者暴力相談支援センター、性暴力救援センター、法務局、弁護士会など、最も適した相談先について助言する。

#### ④ 後日の対応とする場合

- ・ 児童虐待などの緊急な対応を要する場合以外で、相談者が管轄児相に改めて電話または来所してもよいとの意向があれば、管轄児相の連絡先を伝える。

#### ⑤ 親自身のことに関する相談の場合

- ・ 明らかに子供と関係ないと思われるような相談内容であった場合には、相談受付票（様式2）の作成及びFAXによる報告は不要である。ただし、業務日誌（様式4）には計上する。

## ⑥ 注意を要するケースとその対応

### ア 他機関からの照会

他機関から照会があった場合には、回答しない。

### イ 同一案件に関する連絡

- i 同一の相談者による情報の取り下げや追加連絡には対応できる体制を整えておくこと。
- ii 同一案件であっても、別の相談者から過去の相談内容について照会があった場合には、回答しない。

### ウ 頻回相談者

頻回相談者は、悩みを抱えきれず、誰かに話を聞いてもらいたいという思いからことあるごとに電話をかけてくる。

- i 日々の些細なことに助言を求めることが日常化している電話依存の場合
- ii 電話では解決できない問題と分かってはいても、気持ちを受け止めてほしい場合
- iii 寂しさを紛らわせるために世間話として利用する場合
- iv 病理性が高い場合

上記 i から iv いずれの場合も相談者にはそれなりの理由があるので、まずは相談者の電話せざるを得ない気持ちを受け止めるために話を聞く。

頻回者かなと思ったときは、「以前にもお電話いただきましたか?」「何回かお電話いただいている方ですか?」と聞いてみる。

ケースバイケースだが、他の通告、相談の妨げとなる可能性があるため、時間制限・回数制限を相談者に提案する。

とりあえず話がしたい人の場合は、「今日ご相談したいことはどのようなことですか?」「何回かお電話いただいている方ですか?」などとその日のテーマを聞く。

同じ話を何度も繰り返す人の場合は、話を広げないように整理しながら聞く。

### エ 対象年齢外（18歳以上）の相談

相談対象者が18歳以上の場合、児相が対応する年齢の範囲を説明し、必要があれば、他の適切な相談機関を紹介していくことが基本的な対応である。紹介する機関について、「話を聞いてもらえなかった」などと言う相談者もいるが、相性もあるので再度かけてみるよう勧める。中には、年齢を偽ってかけてくる相談者もいるので、その可能性が高いと思われる相談者には、情報共有と統一した対応が必要である。

### オ 性的いたずらの電話

#### i 特徴

- 具体的な状況描写は詳しく語るが、悩みが伝わってこない。
- 同じ内容の話が繰り返され、物語のように整理されている。
- 問題解決の意思は弱く、一方的に語りたい欲求が強い。

- 低く、暗く、やっと聞こえるような、不快感を与える声

## ii 対応

「ここは、そういう話をするところではない。」とはっきり伝え、電話を切る。  
作話の場合は、「私にはちょっと信じられない話ですね。」と言って相手の反応をみながら対処する。

## iii グレーゾーンの場合

性的な話から入り、聞き続けるうちに本題に移っていくことがある。相談者に同調しすぎることなく、何に困り、どうしたいのか、何を期待して電話をかけてくるのか、目的を確認して対応する。

## iv ただ電話につながっていたいだけの場合

相談者のペースにのらず、その日の訴えを淡々と聞く。

## v 性の発達や病気に関する相談の場合

専門機関を紹介する。

## カ 攻撃的な相談者（クレーマー）への対応

身に覚えがないのに、電話に出た途端、いきなり怒鳴られたり、普通に話しているだけなのに「返事の仕方が悪い！」などといった、一方的で理不尽な攻撃にさらされることがある。「その時の感情を解消する。」といった電話相談特有のものなので、うろたえないことが大切である。無理難題を持ち出してくるケース、怒りのはけ口にして相手を困らせるのが目的であるケースなどもよく見られる。

### i 受容・傾聴・共感が全ての基本である。

ii 相手の立場に立ってよく聴くこと。怒りや敵意の背後には、怒りを表現せざるを得ない事情がある。相手をクレーマーにさせないためにも、怒りのエネルギーの原因を考えてみる。社会的に認められていない不満などが、底流にある可能性もある。

iii 「安易な謝罪はしない。」とよく言われるが、適切な謝罪は必要不可欠である。相手に心配をかけてしまったこと、不愉快にさせたことについて、まず最初に「申し訳なかった。」と伝えることによって、話し合いがスムーズになる。

iv その場しのぎの不用意な発言や言い逃れは、その後の対応を長引かせるおそれがある。できることとできないことをはっきりと伝え、曖昧な態度はとらない。また、態度に一貫性を持つこと。断ることと感情的拒絶とを混同させず、枠組や限界を定め、「その枠組の中で、可能な限りあなたのお手伝いをさせていただきます。」という気持ちを伝えることが、相手に安心感を与える。

## 3 報告

(1) 虐待通告受付票（様式1）は通告受付後、直ちに管轄の児相へFAXにて報告する。

また、翌日の午前9時00分までに（当該時間に相談継続中の場合は相談終了後直ちに）メールにて報告する。

(2) 電話相談受付票（様式2）は、翌日の午前9時00分までに（当該時間に相談継続

中の場合は相談終了後直ちに)管轄児相へFAX、メールにて報告する。

- (3) 各児相のFAX番号、メールアドレスを予め登録しておき、登録している児相の宛先が間違っていないかを複数の従事者で確認し、誤送信を防止する。
- (4) 翌日等、各児相が虐待通告受付票(様式1)や電話相談受付票(様式2)を受理後に貴社に内容の確認をする場合がある。そのため確認事項について即座に回答できる体制を整えておく。
- (5) 業務日誌(様式4)については、翌日の午前9時00分までに中央児相へFAX、メールにて報告する。
- (6) 上記(1)及び(2)において、管轄児相が不明なケースについては、入電のあった電話番号の属する児相へFAXする。
- (7) 上記(1)、(2)及び(5)において、相談継続中を含め、事情により翌日の午前9時00分までに報告をできない場合は、開庁時間内においてその旨を管轄児相(上記(5)は中央児相)へ電話連絡を行う。

※ 公用携帯電話番号、管轄児相のFAX番号、メールアドレス等については別途提示する。

※ 児童虐待の定義や相談受付時の注意事項等については、厚生労働省の「子ども虐待対応の手引き」を参照すること。

## 児童虐待事案の警察への連絡に関する基準

### 2 警察への連絡に関する基準

#### (1) 緊急連絡に関する基準

児童相談所に、警察以外から通告があった事案のうち

- ・ 子供の生命に危険を及ぼすもの
- ・ 子供の心身の発達に深刻な影響をもたらすもの
- ・ 保護者等の行為が悪質なもの
- ・ 児童相談所長が、警察への連絡が必要と判断したもの

など、子供の安全が憂慮されるものであり、具体的には次に例示されるようなもので、虐待の事実が確認できなかったものも含める。

#### 具体例

- ① 重度の外傷（頭蓋内出血等の頭部外傷、骨折、凶器等による負傷、打撲傷、内臓損傷、火傷等）、重度の栄養失調状態、その他重症と思われる身体状態が認められ、原因の調査が必要なもの。
- ② 子供への性交、性的暴行、性的行為の強要・教唆、裸体の撮影が行われたもの。
- ③ 負傷等の重大な結果の発生が確認できないものの、保護者の精神状態等周囲の状況から、子供に重大な危害が及ぶおそれのあるもの。
- ④ 子どもの安否確認ができないもので、子供に重大な危害が及ぶおそれのあるもの。

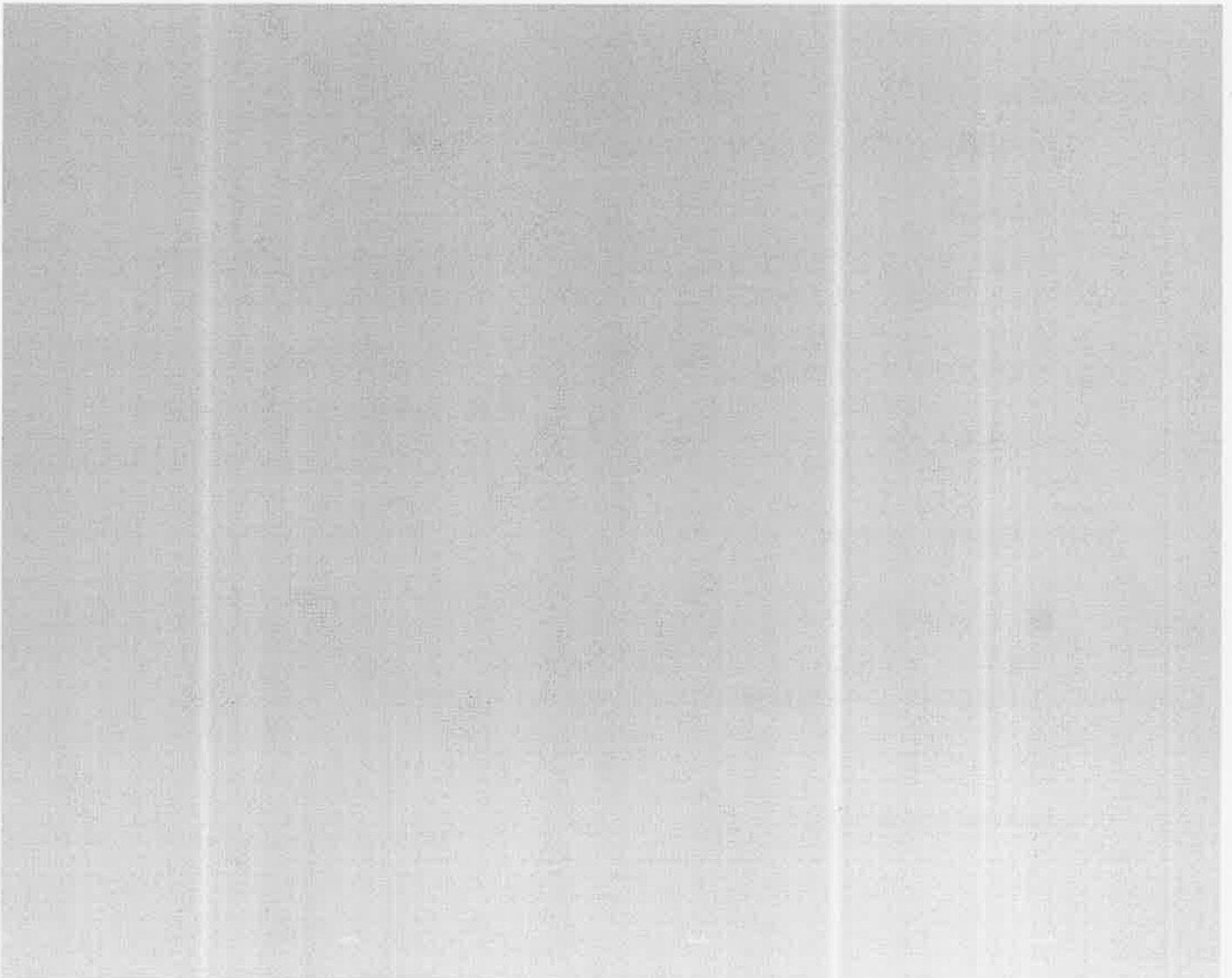
※ 上記①～④は、具体例を列挙したものであり、これ以外の事例についても、子供の安全確保を最優先に対応するという観点から判断を行い、積極的に緊急連絡を行う。低年齢児童については、特に注意を払う。

※緊急連絡が行われた事案については、その後の対応状況等について、警察に対しその都度、適切に情報を提供する。



業務マニュアル

## 和歌山県児童相談所 SNS 相談



## I. 実施目的

子育て相談や児童相談所相談等に即時対応し、子どもを虐待から守る体制を強化するため、児童や保護者がよりアクセスしやすい相談ツールとして SNS を活用した相談窓口を開設する。本事業は、厚生労働省によって開設される。「虐待防止のための SNS を活用した全国一元的な相談受付の体制」（全国一元的な SNS 相談システム）という。）を利用して実施する。

## II. 相談実施期間

令和5年4月3日（月）から令和6年3月29日（金）

## III. 相談受付時間

月曜日から金曜日（祝日、12月29日～1月3日を除く）

午前10時から午後8時

時間内に開始した相談が終了するまで対応する。相談受付時間外に相談があった場合は、相談者の希望に応じて翌相談受付期間（翌開庁日）に返信する

## IV. 相談員体制

相談期間及び相談時間中、複数の相談を同時に受けられるよう、相談業務従事者を常時2人以上配置する。

## V. 相談の対象

和歌山県内在住の子どもに関する相談。

## VI. 守秘義務

本業務に関わる全ての従事者は、業務上知り得た相談内容に関する事柄や相談者の個人情報等を含め、本業務により知り得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約が終了した後も同様である。

本業務に関する一切の記録を許可なく持ち出すことはできない。相談中のメモについては、原則作成しないこととし、万が一、作成した場合は、相談終了後速やかに破棄する。

## VII. 相談者への案内

### ● このアカウントについて

「親子のための相談 LINE」は、子育てや親子関係について悩んだときに、子ども（18歳未満）とその保護者の方などが相談できる窓口です。

匿名（LINE 上のアイコンとニックネーム）でも相談ができます。

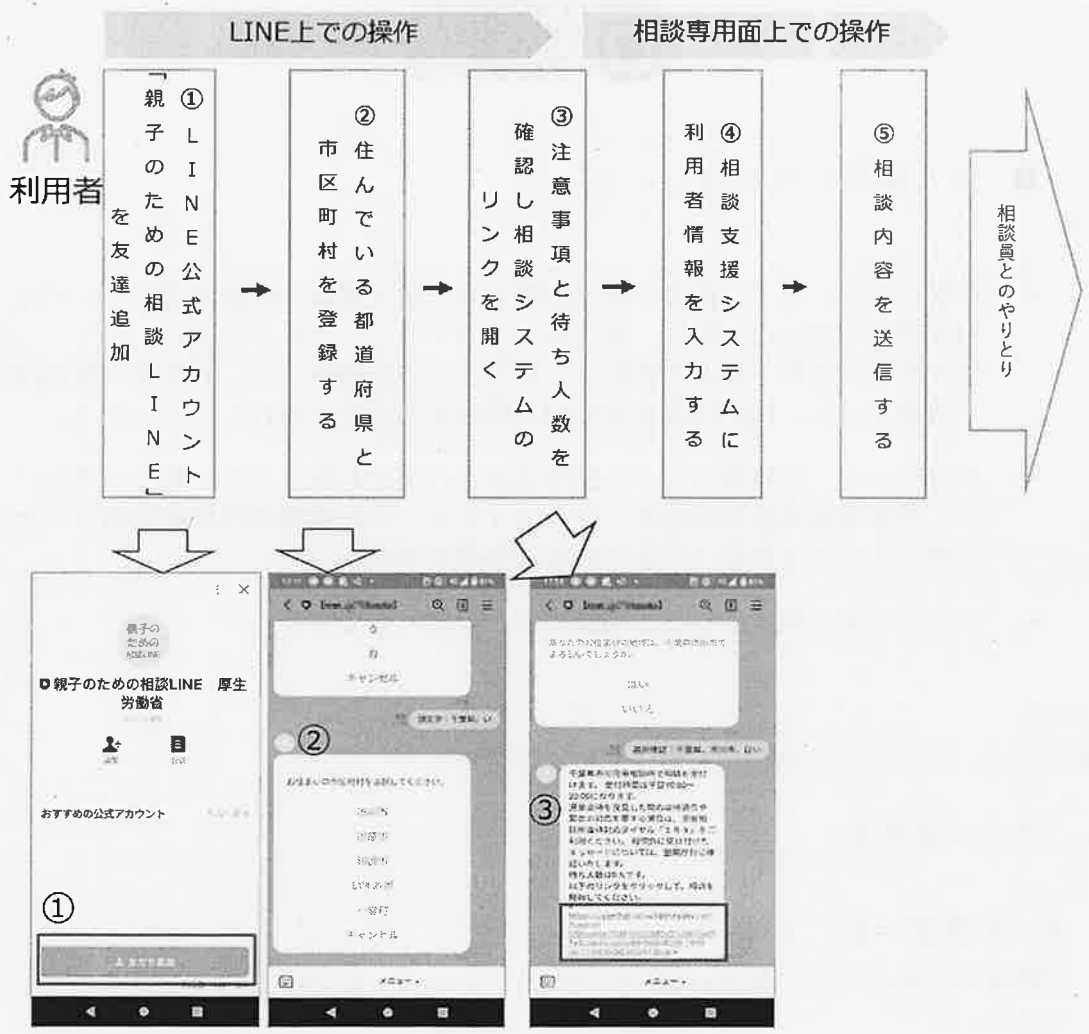
相談内容の秘密は守られます。

# 1. 相談対応

※令和5年2月以降に順次本格的な運用を開始しますが、試行的に実施している自治体は既に相談することが可能です。

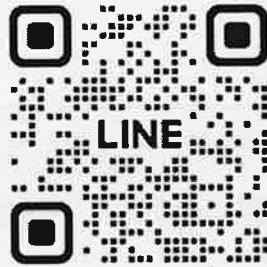
ひとりで悩まずに、お気軽にご相談ください。

## ● 相談の流れについて



● アクセス方法について

- 以下のQRコードを読み取って、友だち登録をしてご利用ください。



● 個人情報の取り扱いについて

- 秘密は守られます。相談の際に収集された個人情報や相談内容については、相談者の同意がない限り、第三者に公開することはありません。ただし、身体や生命に危険が及ぶと判断した場合などの緊急時には、警察等の関係機関に連絡をして、相談内容を含む個人情報を共有する場合がございます。
- 混雑時には、相談員がすぐに回答できない場合もあります。緊急の場合には、児童相談所虐待対応ダイヤル「189」や児童相談所相談専用ダイヤル「0120-189-783」をご利用ください。
- いたずら等と判断されるご相談には、対応できません。

相談時は、以下の点に注意して対応してください。

1. 対応の留意点

① 言葉遣いについて

相談者の年齢等に応じたきめ細やかな対応をします。相談者が容易に理解できる表現を用います。

基本的には丁寧語を用いるよう心がけます。ただし、相談者の話し方や内容など、状況によっては、相談者に距離感を感じさせてしまうことがあるため、その場の状況にあった言葉遣いを選択します。

また、インターネットスラングや略語、言い回しなど、即時に理解できない場合などは、必要に応じて質問するなど、真摯に対応している姿勢を表現することを心がけてください。

② 対応時間の目安

1回の相談時間は、60～90分を目安としてください。

あくまでも目安ですので、相談内容や進捗状況に応じた対応を心がけてください。

③ SNS相談のリスクについて

対応履歴等が拡散される恐れがあることを常に念頭におき、真摯に相談を行ってください。

④ 相談の守秘について

相談者から質問があった場合には、秘密は守られることを伝えてください。

⑤ 相談者からの質問に対して

相談員の個人情報(年齢・性別・家族構成・資格等)や内部情報に関しては、原則的に答えないでください。

ただし、性別については、性に関連する相談などでは、開示したほうが、有効、また必要であると思われる場合は、その限りではありません。

⑥ 同時に多数の相談が寄せられた時について

相談体制を上回るアクセスがあるときで、無応答や返信が遅い場合には、相談責任者(SV)の指示により、新たな相談を受け付け、複数件を同時対応します。

同時に受けられる上限があるため、上限を超える相談が寄せられた場合には、手動で混雑時メッセージを送信します。

⑦ 相談者からの応答が途切れた場合

こちらがメッセージを送信してから10分程度経過しても相談者からの返信がない場合は、相談ができる状態にあるか否か確認するメッセージを送信してください。

それでもある程度待つて返信がない場合は、改めて相談するよう案内したうえで、相談を終了してください。

応答が途切れた理由は相談者によって様々であり、加害者等がそばに現れ、相談することが危険になったことによる場合もあります。加害者でなくても、誰かに相談していることを隠したい場合もあります。しつこくメッセージを送ることで相談者を危険に晒すこともあり得ることと意識し、それまでの相談内容を類推できるメッセージを送らないようにしてください。

⑧ 相談とは思えない表現が続く場合

いたずらやひやかしと思われるメッセージやスタンプに対しても、相談をためらっている場合や、つながりたいと感じている場合があることを考慮し、一定時間は相談を促す声かけを行ってください。

ただし、執拗なひやかしメッセージや中傷、攻撃メッセージが続く場合は、別の必要とされる相談に対応するために、相談が続けられないことを毅然と伝えて、こちらから相談を終結してください。

⑨ 特に注意を払う必要のある相談者への対応についての考え方

身近な人からの加害に晒されている等、特に注意を払う必要のある相談者の場合、SNSでのやり取りが相談者のデバイスに残り、そのやり取りが誰かに見られることによって相談者に著しい不利益もしくは危険をもたらすことがあります。

そのような危険があるやり取りをSNS上で続けることは、相談者本人にとって安全ではないことを念頭において対応を行ってください。

場合によっては、相談者に対して、トーク内容を相談終了ごとに削除することを勧めてください。

今まさに危険に晒されている相談者は、直接の支援や介入を必要としている段階ですので、適切な相談支援を受けられる支援機関を紹介し、連携して対応してください。

⑩ 履歴の確認について

1回の相談とし、相談者から履歴確認の要望があれば、履歴を確認して対応してください。虐待相談では、加害者が相談者に成りすまして相談する可能性があるため、出来る限り相談者側より前回の相談内容を聞き出して対応を行ってください。

2. 相談受付

① 受付

(1) LINE上の自動応答機能

- 相談者が、「親子のための相談 LINE 厚生労働省」のLINEアカウントを登録すると、LINEアカウントの自動応答機能にて、相談者が居住する都道府県・市区町村について確認が行われる。
- 相談者が入力した地域が和歌山県であった場合、自動応答機能にて「和歌山県子ども・女性・障害者相談センターもしくは紀南児童相談所で相談を受け付けます。受付時間は平日10:00～20:00になります。児童虐待を発見した際の虐待通告や緊急の対応を要する場合は、児童相談所虐待対応ダイヤル『189』をご利用ください。時間外に受け

つけたメッセージについては、翌受付時間に確認いたします。待ち時間は〇人です。以下のリンクをクリックして相談を開始してください」とのメッセージが送信される。

- 添付された URL をクリックすると、チャット画面に移行する。

(2) 相談開始前に、相談者が入力する情報

- I. 名前（ニックネームでも入力可能）
- II. 年齢（任意）
- III. 性別（任意）
- IV. 電話番号（任意）
- V. 住所（任意）
- VI. 家族構成（任意）
- VII. 相談内容

**【子どもからの相談】**

「相談をはじめる」を選択し、相談開始。

**【保護者からの相談】**

子どもについての上記 I. ～VI. を入力。「相談をはじめる」を選択し、相談開始。

(3) チャット上での相談対応開始

- 「困っていることなどを教えてください」と案内され、相談が開始される。
- 相談員は、相談者に対して、相談したい内容を具体的に確認し、相談内容から、児童虐待に関する相談なのか、それ以外の相談であるのかを、まずは判別する。判断が困難な場合には、児童の身体に関わる内容であるかを確認する。
- 関係者や近隣住民からの虐待通告であれば、児童相談所虐待対応ダイヤル「189」に連絡するよう促す。
- 児童本人や家族・保護者からの相談であっても、児童虐待が疑われ、緊急を要する相談である場合は、「189」を案内する。なお、「189」を案内したものの相談が続く場合、相談対応の中で児童虐待の疑いが生じた場合は、「②相談・通告への対応方法」の「1. 児童虐待に関する相談や通告の場合」に基づき、対応すること。

## ② 相談・通告への対応方法

## 1. 児童虐待に関する相談や通告の場合

## (ア) 虐待通告を受けた場合の対応

- 児童虐待の疑いのある通告や相談については、虐待通告受付票（様式1）により内容を確認する。
- 管轄の児相（児相の閉庁時間帯は公用携帯電話）へ速やかに連絡するとともに、虐待通告受付票（様式1）を管轄児相へFAX送信する。
- 相談者が強い不安を訴える場合や、今後危険な状況が予測される場合には、相談者から110番通報することを促す。
- 児童福祉施設等（乳児院、児童養護施設、里親（養育家庭）、ファミリーホーム、児童自立支援施設、自立援助ホーム、児童相談所一時保護所）に入所している児童に対する施設職員（里親を含む）からの虐待の疑いのある通告や相談についても、虐待通告受付票（様式1）により聞き取る。また、様式1のうち「住居状況」欄には児童福祉施設名を、「保護者氏名」欄には、加害の疑いのある職員名を記載すること。この場合、児童が住んでいる市町村（施設等の住所）から管轄の児相を判断することができないので注意をすること。（管轄児相を決めつけない。）

## (イ) 虐待通告を受け付けた際の留意事項（特に一般の方からの場合）

- 通告に対する謝意を表明し、通告を肯定的に受け止めていることを相手に伝える。
- 情報提供者の秘密は守られていること、疑いがあれば通告すべきとされているため情報の真偽は問わないこと（児童虐待防止法に定められていること）を伝える。
- 通告者（特に家族、親族、近隣住民、民生・児童委員など）は不安や憤りなど、強い危機感を持って通告してくることが多く、通告内容を早く正確に把握しようとするあまり機械的な聞き取りをすると、「事務的な冷たい対応をされた」と管轄児相に対する不信感につながることもあるため、注意する。
- 通告者が虐待者を非難的に表現する場合は、通告者の感情を受け止めるにとどめ、決して同調しない。
- 調査後に再度聞き取りをさせていただく可能性があることを説明し、通告者の氏名、連絡先などを確認するとともに、引き続き情報提供いただくよう依頼する。

- 通告者から、調査結果の報告を求められた際には、こちらではお答えできないことを丁寧に伝える。
2. 児童虐待以外の相談であるが、緊急性が高い場合
- 相談内容が急迫した身体生命上の危険に関わると判断される場合は、できる限り、氏名、住所、連絡先の情報を確認の上、管轄の児相（児相の閉庁時間帯は公用携帯電話）へ速やかに連絡するとともに、SNS相談受付票（様式3）にその旨を記載し、管轄児相へFAX、メールにて送信する。
  - 緊急性は高くはないものの、相談者が強い不安を訴える場合や、今後危険な状況が予測される場合には、相談者から110番通報することを促す。
  - 相談内容から児童虐待が疑われる場合には、上記1.により対応する。
3. 一般相談（児童虐待以外の相談で、緊急性が高くないもの）
- (ア) SNS相談のみで解決できる場合
- 相談業務従事者の保有する資格や職務経験に基づき回答が可能な内容については回答する。
- (イ) 児相や児童福祉司に対する不満や苦情
- すでに児相が関わっている方から、児相や児童福祉司に対する不満や苦情の相談が入ることがある。児相や児童福祉司の実際の対応は、相談を受けた時点では分からない。相談者は、自分に都合の悪い部分は話さなかったり事実を脚色して話すこともあるが、そのまま受け止めることが大切である。心配な気持ちや不安にさせてしまっていることについては率直にお詫びする。初めは不満や苦情のようでも、話しているうちに相談者が自分の気持ちを整理することができたり、事実を受け入れざるを得ないことに納得してもらえることもある。
- (ウ) 他の相談窓口を紹介する場合
- 相談者の状況から、面接相談や地域での相談が適当である場合には、他の相談機関等を紹介する。児相は公的な相談機関なので、紹介先についても、信頼できる機関であることが必要である。具体的には、公的機関またはそれに準じるところを紹介する。しかし、相談者の話を十分に聴かないまま安易に他機関を紹介してしまうと、相談者が「見放された」「拒否された」と感じてしまうおそれがあるので気をつける。

A) 他の自治体の児相

- 相談者の住所から判断して、SNS 相談を受ける前に他の自治体の児相に相談すべきものが明らかに誤って繋がった場合は、当該自治体の SNS を利用するように伝える。

B) 子ども救急相談ダイヤル、医療機関の紹介、救急（119番）

- 夜間、休日に子どもが急病になった時、すぐに病院に行った方がいいのか、それとも様子を見て大丈夫なのか等の相談があった場合は、「子ども救急相談ダイヤル（#8000）平日 19:00～翌日 9:00、土・日・祝・年末年始（12/29～1/3）9:00～翌朝 9:00」で看護師（必要に応じて医師）が相談に応じることができる旨を伝え、当該番号を紹介する。なお、ダイヤル回線・IP 電話を利用の場合は、073-431-8000 を紹介する。
- 相談者が受診可能な医療機関を探している場合は、和歌山県救急医療情報センター（073-426-1199（いい救急）24時間体制）を案内する。
- 相談内容が重篤・重症と思われる場合は119番通報により救急車を利用することを勧める。
- この場合は、SNS 相談受付票（様式3）の作成及び管轄の児相への FAX による報告は不要である。ただし、業務日誌（様式4）には計上する。

C) その他

- 相談内容に応じて、児童家庭支援センター、福祉事務所、保健所、女性相談所、配偶者暴力相談支援センター、性暴力救援センター、法務局、弁護士会など、最も適した相談先について助言する。

(エ) 後日の対応とする場合

- 児童虐待などの緊急な対応を要する場合以外で、相談者が管轄児相に改めて電話または来所してもよいとの意向があれば、管轄児相の連絡先を伝える。

(オ) 親自身のことに関する相談の場合

- 明らかに子供と関係ないと思われるような相談内容であった場合には、SNS 相談受付票（様式3）の作成及び FAX による報告は不要である。ただし、業務日誌（様式4）には計上する。

(カ) 注意を要するケースとその対応

A) 他機関からの照会

他機関から照会があった場合には、回答しない。

B) 同一案件に関する連絡

- 同一の相談者による情報の取り下げや追加連絡には対応できる体制を整えておくこと。
- 同一案件であっても、別の相談者から過去の相談内容について照会があった場合には、回答しない。

C) 頻回相談者

頻回相談者は、悩みを抱えきれず、誰かに話を聞いてもらいたいという思いからことあるごとに相談をしてくる。

- 日々の些細なことに助言を求めることが日常化している SNS 依存の場合
- SNS では解決できない問題と分かってはいても、気持ちを受け止めてほしい場合
- 寂しさを紛らわせるために世間話として利用する場合
- 病理性が高い場合

上記いずれの場合も相談者にはそれなりの理由があるので、まずは相談せざるを得ない気持ちを受け止めるために話を聞く。頻回者かなと思ったときは、「以前にもご相談いただきましたか?」「何回かご相談いただいている方ですか?」と聞いてみる。ケースバイケースだが、他の通告、相談の妨げとなる可能性があるため、時間制限・回数制限を相談者に提案する。とりあえず話がしたい人の場合は、「今日ご相談したいことはどのようなことですか?」などとその日のテーマを聞く。同じ話を何度も繰り返す人の場合は、話を広げないように整理しながら聞く。

D) 対象年齢外（18歳以上）の相談

相談対象者が18歳以上の場合、児相が対応する年齢の範囲を説明し、必要があれば、他の適切な相談機関を紹介していくことが基本的な対応である。紹介する機関について、「話を聞いてもらえなかった」などと言う相談者もいるが、相性もあるので再度かけてみるよう勧める。中には、年齢を偽ってかけてくる相談者もいるので、その可能性が高いと思われる相談者には、情報共有と統一した対応が必要である。

● 児童本人からの相談

SNS 相談は匿名性が高いため、児童本人より虐待に関する相談が入ることがあります。SNS 相談を利用する児童は、対面相談や電話相談を利用する可能性が低いいため、気持ちを受け止め、状況（周囲のサポート有無、虐待頻度・内容、児童が一人で行動できる力の程度や範囲等）を把握することに努めてください。児童本人から

の虐待相談については、暴力の程度・緊急度を子供の申し出よりも高く捉え、児童相談所への引き継ぎを検討してください。また、管轄の児童相談所が特定できるよう、できる限り児童本人の情報を収集してください。虐待を受けている児童は、家庭が壊れるのではないか、学校に行けなくなるのではないか等の不安を強く持っているため、焦って通告の意思確認はしないように心がけてください。その場合にあっても、継続的な関わりが持てるような働きかけをしてください。また、システムのメモ欄に虐待の程度・頻度等を記録して、次回相談時に引き継げるようにしてください。

### ● 保護者（養護者）からの相談

自身が虐待をしているという相談はあまりありません。多くみられる「子供を叩いてしまった」など、自分は子供を虐待しているのではないかと、子供を虐待してしまいそうといった場合には、非難や批判をせず、相談者の訴えをじっくりと受け止め、状況の把握に努め、解決への方法や見通しについて、具体的な助言をしてください。決して、虐待であるといった断定的なことを相談者に伝えしないでください。相談の中で、「子供を叩いてしまう」「怒鳴ってしまう」「食事を作らない」「お風呂に入れない」と話す場合がありますが、こうした言葉が出てきた場合には『最近なのか』、『頻度はどうか』、『程度はどうか』、『相談者はそういうことをする自身のことをどう思っているのか（しつけの範疇とされているのか、虐待とされているのかなど）』、などを確認するようにしてください。また、「（信用できないから・宗教的な理由で）病院に行かせない」、「（子供が病気がちだから）幼稚園・保育園・学校に行かせない」という言葉の場合にも、医療ネグレクトや教育ネグレクトを疑ってください。

なお一時的・単発的な暴力があったとしても、暴力の程度等を低く申し出ている可能性もあるので、児童相談所への引き継ぎを検討してください。保護者に、情緒が不安な状況がみられる場合は注意し、状況により、児童相談所への引き継ぎを検討してください。

#### 1. 緊急対応

自傷や他害などを含め、ただちに相談者の身体生命上の危険に関わると判断される相談の場合には、SNSでの相談を継続しつつ、相談者の情報を確認するとともに、ただちに相談責任者（SV）に報告してください。緊急性は高くないものの、相談者が強い不安を訴える場合や、今後危険な状況が予測される場合には、相談者自身で110番通報することを促してください。また、継続的な対応が必要と判断される相談については、再度の相談及び関係機関への相談を案内してください。

#### 2. 重症度・緊急度の判断

SNS相談は、主に文字でのやりとりなので対面相談や電話相談とは違い、得られる情報に限りがありますが、得られる情報から最悪の事態を想定し判断を行ってください。

過去に相談履歴がある場合は、過去の経緯も必ず確認し、相談者の状況や精神状況に変化がみられる場合は注意してください。

自傷や他害など、相談者の身体・生命上の危険に関わると思われる相談の、主な判断基準は、以下の通りです。

**【主な判断基準】**

- 相談時に自傷行為を行ったと判断できるもの。
- 繰り返し、自殺の意志を示していると判断できるもの。
- 精神的に不安定な様子があり、過去に何度も自殺を試みた経験を話す場合。
- 精神疾患を抱え、治療中であることが、背景に感じられた場合。(うつ病、双極性障害、統合失調症、摂食障害、境界性パーソナリティ障害、解離性障害等)
- 自殺するための準備を整えているなど、実行可能性が高いと思われるもの。
- 虐待・DV・家庭内暴力が疑われ、危険な状態であると判断できるもの。
- 具体的に相談者から要望があるもの。

3. 緊急時の対応の流れ

■開庁時間帯（10：00～17：45）

管轄児童相談所に連絡し、虐待通告であることを申し入れてください。

- ①和歌山県子ども・女性・障害者相談センター 073-445-5312
- ②紀南児童相談所 0739-22-1588
- ③紀南児童相談所新宮分室 0735-21-9634

■閉庁後（17：46～）

管轄児童相談所の緊急対応用携帯に連絡してください。

- ①和歌山県子ども・女性・障害者相談センター  
(緊急対応用電話番号)



(通称：ピンク携帯) ※優先  
(通称：ブラック携帯)

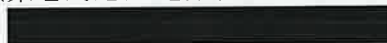
※連絡をする場合は、まず「ピンク携帯」に連絡を試みてください。ピンク携帯に連絡するも通話中であつたり応答がない場合、担当より折り返しの連絡があります。折り返しの連絡がない場合は5分～10分ほど経過後にかけ直してください。それでも応答がない場合は、「ブラック携帯」に連絡をお願いします。ただし、命に危険が生じる可能性があり緊急対応を要するにも関わらずピンク携帯に繋がらない場合は直ちにブラック携帯に連絡をしてください。

※なお、当センターの電話番号073-445-5312も17：45以降も連絡はつながりますので、ピンクにもブラックにもつながらない場合は、センターあてに直接連絡をしてください。

- ②紀南児童相談所  
(緊急対応用電話番号)



- ③紀南児童相談所新宮分室  
(緊急対応用電話番号)



## 【管轄児童相談所】

管轄児童相談所	市町村
和歌山県子ども・女性・障害者相談センター（中央児童相談所）	和歌山市、海南市、橋本市、有田市、御坊市 紀の川町、岩出市、紀美野町、かつらぎ町、九度山町、高野町、湯浅町、広川町、有田川町、美浜町、日高町、由良町、印南町、日高川町
紀南児童相談所	田辺市 みなべ町、白浜町、上富田町、すさみ町
紀南児童相談所（新宮分室）	新宮市 那智勝浦町、太地町、古座川町、北山村、串本町

## 【緊急連絡先】 ※管轄児相から委託事業者への問い合わせ先

例		担当者	緊急連絡先
事業者	株式会社〇〇	相談責任者	
相談事業 受注管理 責任者	株式会社〇〇	〇〇〇〇	携帯 〇〇〇〇〇〇 メール
マネージャ ー	株式会社〇〇	〇〇〇〇	携帯 〇〇〇〇〇〇 メール
相談事業 相談責任者	株式会社〇〇	〇〇〇〇	携帯 〇〇〇〇〇〇 メール

## 4. 相談対応方法

## ① 共感

相談者の思いを受け止める際は、対面相談や電話相談のように「うんうん」、「なるほど」といったうなずきによる返信だけでは、相手に受容や共感のメッセージが伝わらないことが多くあります。「オウム返し」や「なぞり文言」なども同じです。「大変だったね」、「つらかったね」といった具体的な表現を用いて伝える必要があります。また、共感することと同時に、積極的に相談者の状況をとらえるための問いかけをしてください。状況を把握することで、課題を明確にすることができます。

## ② 質問

相談の中で、相談者に尋ねたいことが出てきた場合、「相談者の表現があいまいで意味が分からない」、「状況が不明」な場合に尋ねるようにしてください。相手が答えにくい事項は無理強いしないようにしてください。相談員自身が、相談の展開を考えられていない際などは、意図が感じられない質問を投げかけることがあります。その場しのぎの質問をしないようにしましょう。

## ③ 解決の手がかりを伝える

問題を解決するためには、相談者自身の「意志」や「行動力」が必要です。相談者自らが考え、行動できるよう、提案はできるだけ具体的に行ってください。その際は、相手が拒否できるような表現を用いてください。また、こちらの提案を試みたときに起こりうる予測も相談者へ伝えることで、相談者の判断や行動を後押しすることができます。

## ④ 精神的な病気を思わせる内容について

相談者の中には、精神的な病気を思わせる相談を寄せてくる方もいます。そのような場合は、基本的には、症状に触れないようにしつつ、気持ちを受け止めることに注力してください。攻撃的な発言を繰り返す場合など、状況によっては、返信の回数限度や、相談回数制限などを相談者へ伝えることが重要です。

## ⑤ クロージング

気分転換、希望的な予測、将来に目を向ける視点を織り込むとともに、これからも気軽に利用してほしいことを伝えてください。虐待の疑いがある相談については、LINEで再度、相談するように伝えてください。

## 報告方法

### 日々の報告内容について

【日報】業務日誌(様式4)を作成し、翌日午前9時までにFAX・メールで和歌山県へ報告。相談対応した場合、相談受付票(様式3)の相談概要に相談内容を記入し、業務日誌と一緒に報告。

【月報】委託業務実施月の翌月10日までに、月例報告書(様式5)を作成して和歌山県に提出すること。

### 相談の分類について

#### <相談者・児童との関係>

①父 ②母 ③同居親族 ④親戚 ⑤近隣知人 ⑥本人 ⑦その他 ⑧不明

#### 【児童】

#### <所属等>

①保育所 ②幼稚園 ③小学校 ④中学校 ⑤高校 ⑥その他 ⑦不明

#### <年齢>

#### <性別>

①男 ②女 ③不明

#### <地域別>

①和歌山市 ②海南市 ③紀の川市 ④岩出市 ⑤有田市 ⑥御坊市 ⑦橋本市 ⑧海草郡 ⑨有田郡 ⑩日高郡 ⑪伊都郡 ⑫田辺市 ⑬新宮市 ⑭西牟婁郡 ⑮東牟婁郡 ⑯管轄外 ⑰不明

#### <家族構成>

#### <相談内容>

#### 【主訴】

①養護相談 ②保健相談 ③障害相談 ④非行相談 ⑤育成相談 ⑥その他の相談 ⑦不明(再掲)

#### 【副訴】

①a:児童虐待相談 b:その他の相談 ②保健相談 なし ③障害相談 a:肢体不自由相談 b:視聴覚障害相談 c:言語発達障害相談 d:重症心身障害相談 e:知的障害相談

f: 自閉症等相談 ④非行相談 a: ぐ犯行為等相談 b: 触法行為等相談 ⑤育成相談 a: 性格行動相談 b: 不登校相談 c: 適性相談 d: 育児・しつけ相談

**【再掲】**

①児童虐待通告②いじめ相談③児童買春等被害相談

<処理>

①助言 ②傾聴 ③他機関斡旋 (a 児童相談所、b 市町村、c 保健所、d 福祉事務所、e 女性相談所、f 病院、g その他)

**【相談者】**

<年齢>

<住所>

<電話番号>