

1 基本方針

(1) 目的

いじめ等の問題に対する夜間及び土・日曜日、祝日（年末・年始12月29日～1月3日を含む）の相談窓口を開設し、相談体制を充実する。

(2) 相談の対象者

原則として、県内在住の児童生徒及び保護者等

(3) 相談受付窓口

静岡県総合教育センター（以下、「センター」という。）から転送される1電話回線

2 基本対応

(1) 基本的な対応の姿勢

ア 先入観を持たず、相談者の訴えを聴く。

イ 受容的態度で傾聴し、共感的理解に努める。

ウ 相談者の話を整理しながら、状況を把握するように努める。

エ 相談者が解決に向けて自ら行動できるような対応に心掛ける。

オ 相談者から氏名等の個人情報を探ねられても原則として答えない。

カ 批判や説諭、指導的な発言や個人的な意見は言わない。

(2) 相談内容と対応

切電後に対応や見届けが必要と判断される場合もあるため、いじめ、虐待、希死念慮、学校や教職員への苦情や体罰等に関する相談については、内容の軽重に関わらず、相談者から情報（学校名、学年、性別、氏名等）を得るよう試みる。相談者から情報提供が得られなかった場合は、情報提供を試みたが得られなかった旨を報告書に記載する。

ア 児童生徒のいじめ事案に関する相談

(ア) 相談者の話を整理して聞き、いじめの状況を確認するとともに、相談者の悩みや不安、置かれている立場等を把握する。

(イ) いじめの解決に向けて、相談者自身が自らの意思で最善の方法を選択し、行動できるように相談を進める。また併せて、相談者から情報（学校名、学年、性別、氏名等）を得る努力をする。

(ウ) 相談者が、教員等（管理職を含む）に相談することを要望している場合には、自ら教員等に相談するよう勧める。自ら教員等に連絡できない場合は、関係の学校を所管する教育委員会等を経由して、教員等に相談者の情報や相談内容を伝えることや、相談窓口は情報を伝える対応のみを行うことについて、相談者の了承を得る。

了承が得られた場合は、報告書の情報提供承認を「有」とする。

(エ) 相談者が、いじめの解決に向けて、学校の対応を要望している場合には、自ら管理職や学校を所管する教育委員会等に相談するよう勧める。自ら教員等に連絡できない場合は、関係の学校を所管する教育委員会等を経由して、教員等に相談者の情報や相談内容を伝えることや、相談窓口は情報を伝える対応のみを行うことについて、相談者の了承を得る。了承が得られた場合は、報告書の情報提供承認を「有」とする。

イ 虐待に関する相談

(ア) 相談者の話を整理して聞き、相談の主訴を把握する。

(イ) 問題の解決については、相談者が自らの意思で最善の方法を選択し、行動できるように相談を進める。

(ウ) 虐待に関する内容の場合は、児童相談所への相談を勧める。通告に足る被虐待者の情報（居住地、氏名、学年、学校名等）を得る努力をし、情報が得られた場合は児童相談所に通告する。通告した場合は、併せて、緊急連絡先にも連絡する。

ウ 自殺や殺人予告など、緊急対応が必要とされる相談

(ア) 自殺や自傷行為の意思を持っていることが確認できる場合や他人の生命を奪ったり、傷つけたりするなどの犯罪行為に及ぶ意思を持っていることが確認できる場合は、相談者が落ち着くまで、根気強く対応し、冷静に行動するよう諭す。

(イ) 相談者の情報（氏名、性別、学年、学校名、居場所等）を可能な限り聞き出す。

(ウ) 静岡県警察本部夜間対応窓口から通信司令室に連絡し情報提供をして、対応を依頼する。併せて、緊急連絡先に連絡する。

エ ア、イ、ウ以外の相談

(ア) 相談者の話を聴き、相談の主訴を把握する。

(イ) 学校や教員に対する苦情や体罰等について、相談者が学校の対応を要望する場合は、相談者自ら管理職や教育委員会等に相談するよう勧める。相談者自らが管理職や教育委員会等に相談できない場合は、相談窓口が関係の学校を所管する教育委員会等に相談者の情報や相談内容を伝えることや、相談窓口は情報を伝える対応のみを行うことについて、相談者の了承を得る。了承が得られた場合は、報告書の情報提供承認を「有」とする。

(ウ) 電話相談の趣旨を伝え、適切な相談機関等を紹介するなど、誠意を持って対応する。

※「相談機関等」は、センターが別に示す。

オ 相談対象者以外からの相談

窓口の役割を伝え、適切な相談機関を紹介するなど、誠意を持って対応する。

3 報告

(1) 相談内容等の報告について

電話相談報告書（様式第2号）を作成し、翌開所日にセンター担当課宛て、電子メールで送付する。

(2) 月ごとの報告について

1か月間の無言・間違い電話件数については無言・間違い電話件数月別報告書（様式第3号）を、相談内容及び相談件数等については件数月別集計報告書（様式第4号）をそれぞれ作成する。作成した両報告書は、翌月10日までにセンター担当課宛て、電子メールで送付する。

4 その他

このマニュアルに定めのない事項および業務に関して疑義が生じたときは、協議して定めるものとする。