

「夜間・休日のいじめ・ヤングケアラー相談」運営要領

令和7年4月1日施行
いじめ・不登校総合対策センター

この運営要領は、「夜間・休日のいじめ・ヤングケアラー相談」対応における委託業務の運用について定めるものであり、運用における課題が生じた場合には、その都度、いじめ・不登校総合対策センターと受託者が協議を行い、よりよい運用方法を定めていくものとする。

1 鳥取県教育委員会のいじめ問題対策並びにヤングケアラー対応における「こども相談ダイヤル」、「いじめ相談専用メール」の役割について

- (1) 「こども相談ダイヤル」は、いじめを受けている子ども、いじめを発見した子どもが相談しやすい環境を整備し（相談員としての専門性向上、相談窓口の広報・周知などを含む）、いじめ問題に適切に対応する。また、ヤングケアラーの子どもが相談しやすい環境を整備し（相談員としての専門性向上、相談窓口の広報・周知などを含む）、相談者を鳥取県内の児童相談所相談窓口につなげる。
- (2) 「いじめ相談専用メール」は、いじめ問題に適切に対応する。
- (3) 緊急性や深刻度が高いと判断される相談内容については、関係機関と連携しながら対応する。

2 「夜間・休日のいじめ・ヤングケアラー相談」対応について（受託者との連携）

- (1) いじめ・不登校総合対策センターは、受託者と連携・協力して相談者への支援を行うとともに、鳥取県の「いじめ問題」における未然防止やその解消並びにヤングケアラーの立場にある相談者の支援に資する。
- (2) 「こども相談ダイヤル」、「いじめ相談専用メール」は、月～金曜日の8:30～17:30においてはいじめ・不登校総合対策センターが対応し、夜間・休日においては受託者が対応することにより、24時間365日の「いじめ・ヤングケアラー相談」体制を整える。

3 委託に際しての基本的な考え

- (1) 同一の期間において毎日とぎれることなく相談待機の体制がとれること（規模）
- (2) 子どもの教育、指導、養育に関わる知見や経験を有していること（実績）
- (3) 直接相談対応をする担当者の資格だけでなく、それを助言・支援できるスタッフを有し、組織的な対応がとれること（専門性）
- (4) 業務内容を適切に実施していく上で、必要に応じていじめ・不登校総合対策センターと直接、速やかにていねいな相談・面談・協議等の連携を図ることができること（県内機関）
- (5) 業務内容を継続的に実施することを想定した場合、安定的に受託できること（安定性）

4 夜間・休日業務委託運用についての留意点

(1) 相談対応方法及び履行場所について

- ① いじめ・不登校総合対策センターに届いた電話・メール相談の内容を受託者に転送し、相談内容に応じて別紙1・2を参考にして可能な限り対応を行うこと。ただし、以下の場合は除く。
●「ワン切り」の場合 ●電話相談中の電話着信 等
- ② 「夜間・休日のいじめ・ヤングケアラーに関する電話・メール相談対応業務仕様書」（以下、「仕様書」という。）にある「電話相談室」とは、固定電話・固定PC等を設置し、相談記録等が適切に管理できる場所をいう。

(2) 相談者及び相談内容、相談者支援の範囲について

- ① 本業務は原則として鳥取県の児童生徒及びその保護者・関係者を対象とするが、他県等からの相談者についても丁寧に対応し、相談者が希望すれば当該県等の相談窓口を紹介すること。

※「24時間子供SOSダイヤル」：0120-0-78310（なやみ言おう）

- ② 鳥取県内の相談者で、その相談内容が明らかに「いじめ問題」「ヤングケアラーに関する相談」ではない場合、相談者が希望すれば他の相談窓口を紹介すること。
- ③ 委託業務における「相談者支援」とは、電話・メール相談対応のことをいう。

(3) 緊急性があると判断される相談内容における対応について

- ① 相談内容の緊急性や深刻度の判断は、別紙1・2を参考にしつつ、相談対応の内容や状況について情報共有しながら行っていくものとする。
- ② 電話・メール相談において、緊急の対応が必要であると判断される内容については、速やかにいじめ・不登校総合対策センターの担当責任者（いじめ・不登校総合対策センター長）に連絡・協議を行う。
- ③ 上記②ほどではないが継続的な対応が必要であると判断される場合も、いじめ・不登校総合対策センターと連絡・協議を行う。
- ④ 上記相談内容における外部機関（県教委事務局関係課、警察等）との連携・対応については、いじめ・不登校総合対策センターが担当する。

(4) 相談対応における情報共有及び研修について

- ① 相談内容やその対応についての概要をいじめ・不登校総合対策センターに報告すること。
また、いじめ・不登校総合対策センターが受けた相談内容・対応についても受託者に情報提供を行う。
- ② 受託先で毎月実施される「こども相談ダイヤルに関わる連絡会議」（以下、「連絡会議」という）にいじめ・不登校総合対策センターの担当者も参加し、情報の共有とともに継続支援が必要な相談者への対応について協議を行う。また、ヤングケアラーの相談について情報共有が必要な場合は、関係機関の担当者が適宜参加する。
- ③ 受託者は、いじめ・不登校総合対策センターが実施する「相談窓口関係機関連絡会」に出席し、夜間・休日対応の状況について報告・協議を行う。

(5) 相談窓口の広報・周知について

- いじめ・不登校総合対策センターは、相談窓口の広報・周知に努めるとともに、その内容について速やかに受託者に連絡する。

「夜間・休日子ども相談ダイヤル」への対応について (いじめ・不登校総合対策センター)

【夜間・休日における電話相談対応の心得】

- 相談員は、「いじめ」は絶対に許されないという毅然とした態度で相談にあたること
- 相談員は、「ヤングケアラー」の立場にある相談者の置かれている状況を推察しながら、相談者の悩み等を傾聴し、問題の軽減や解決のための手立てを一緒に考えたり情報提供を積極的に行ったりすること
- 相談員は相談者個人を尊重し、安心して相談できる関係づくりにつとめること
- 相談員は、相談者から名前を聞かれても原則として言わないこととし「名前は言わないことになっている。」と丁寧に断ること

【夜間・休日における電話相談対応】

判断の目安	対応の目安	対 応 ・ 連 携	
<p>1 ●生命に関わる言葉やあきらかに緊迫した雰囲気を感じられる場合</p> <p>【チェック項目】</p> <p>①話し口調</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必死で話そうとしているが、断片的な言葉にしかない <p>②態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すすり泣いている ・終始荒い息が聞こえ、極度に疲れているように感じられる <p>③言葉の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次のような内容の言葉を相談者が発している 「消えたい」「死にたい」 「人生に疲れた」「助けて」 「ここから飛び降りる」 	<p>○緊急対応</p>	<p>◆相談者を落ち着かせるよう努力</p> <p>◆相談者を特定できる情報入手に努める</p> <p>【相談者の情報とは】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話の種類（携帯、自宅、公衆電話）、電話番号 ・年齢、校種 ・学校名、学年、名前、性別 ・地域（東部、中部、西部）、市町村名、県外等 ・保護者への連絡方法 ・相談者以外の音情報 <p>※特に緊急性があると判断した場合には、「死んではいけません」「救急車を呼びなさい」「警察に通報しますよ」等、指示的に対応する</p>	<p>○速やかにいじめ・不登校総合対策センター担当責任者に連絡、対応について協議を行う</p> <p>※外部機関への連絡・対応については、いじめ・不登校総合対策センターが行う</p>
<p>2 ●ある程度落ち着いて冷静に話ができ、悩み解決のための次の一步をつかみたい気持ちが感じられる場合</p>	<p>○解決策の提案</p> <p>○主訴の整理</p> <p>○傾聴・受容・共感</p>	<p>◆相談者自身ができること、解決のための具体策を共に考える姿勢で対応</p> <p>◆必要に応じて相談者を特定できる情報入手に努める</p> <p>◆相談内容を学校に伝えてほしいと強く希望される場合は、関係機関を通じて伝えるように答える</p>	<p>○やりとりの内容をいじめ・不登校総合対策センターと受託者の両機関が情報共有し、平日昼間対応と夜間・休日対応における継続的な相談に対応できるようにする</p> <p>※外部機関への連絡・対応についてはいじめ・不登校総合対策センターが行う</p>
<p>3 ●悩みを相談する相手がなく、話を聞いてもらうのが目的と判断される場合</p>		<p>◆相談者自身ができることを共に考える姿勢で対応</p>	<p>※外部機関への連絡・対応についてはいじめ・不登校総合対策センターが行う</p>

相談を継続しない対応

- いじめ問題並びにヤングケアラーに関することと関係のない相談内容の場合
 - （ひやかし等の場合）相談を中止することを伝える。（相談者が望むようであれば）他の相談機関を紹介する。
- 県外者からの相談である場合
 - 「24時間子供SOSダイヤル」（全国統一ダイヤル）を紹介する【0120-0-78310（なやみ言おう）】

※翌日以降の開庁日の日中にかけて直してもらう場合は、翌開庁日8：30にいじめ・不登校総合対策センターに電話連絡する

いじめ相談電話対応の留意点

★いじめ相談電話の場面で求められる対応の留意点を以下に示します。

(1) 聴き上手になります。

○「え〜。」「うん。」「そんなことがあったんだ。」など、よく聴いているとわかるようにあいづちを打つ。

(2) 相談者の身になって悩みを受け止めます。

① いじめは絶対に許されないという毅然とした態度で聴く。

- ・いじめられているあなたの味方であるという態度を示す。
- ・決していじめられる側にも原因があるような受け取り方はしない。
- ・一方的に学校の対応に原因があるようなとらえ方にもならないように注意する。

② いじめの事実関係を聴き取る。(聴き取りの6要素)

「いつ」「どこで」「誰が」「何を」「どうした」「なぜ」

③ 開かれた質問をする。(人によって様々な答え方ができる質問)

- ・「もう少し詳しく聴いてもいいですか?」
- ・「詳しく話してくれる?」
- ・「そのときあなたはどう思ったの?」

④ 感情を表す言葉が出てきたら、それを確認しながら聴く。

- ・相談者「こわいから、何も言えなかった。」
- ・相談員「そうか、あなたはこわかったんだね。」

(3) キーワードを繰り返しながら、相談の内容を確かめます。

① 本人の訴えた言葉をくりかえし、共感する。

- ・相談者「〇〇された。」
- ・相談員「そう、〇〇されたんだ。」

② 思い切って電話をしてくれたことに、あたたかい言葉をかける。

- ・「一人で悩んでいたんですね。」
- ・「ほんとうに苦しかったんですね。」
- ・「勇気を出して、話してくれましたね。」

(4) 身近な人で味方になって助けてくれる人、一緒に考えてくれる人(家族や担任の先生など)に自分で話すことができるかを確認します。

- ・「今話してくれたように、あなたがいやだと思っていることを話せば、〇〇(身近な人で、話せる人)はきっと助けてくれますよ。」

※できるだけ相談者自身が相談するように促す。学校の対応についての不満等がある場合は、市町村教育委員会への相談も提示する。

(5) 相談者が希望している場合、こちらから連絡をとることがあることについて了承をとり、できれば学校名、学年、名前、連絡先の電話番号を聴いておきます。

※相談内容によっては、こちらから学校に連絡することもできることを伝える。

(6) 相談を継続したほうがよい相談者には、次のように伝えます。

- ・「また電話してきてもいいですよ。」

※夜間・休日担当者は、内容は次の担当者に引き継いでおくことを伝える。

ヤングケアラー相談電話対応の留意点

★ヤングケアラー相談電話の場面で目指すポイントは次の2点です。

- ・ 相談者の悩みに寄り添うこと… ヤングケアラー問題と決めつけないこと
- ・ 問題の解決や軽減のための手立てを一緒に考えること…解決の一步を踏み出せるように支える

(1) 聴き上手になります。

- ・ 「今、気になっていることは」「学校のことそれとも家のこと」「よくかけてきてくれたね」

(2) 相談者の身になって悩みを受け止めます。

- ① 相談者が家庭内で置かれている立場を推察しながら話を聴く。
 - ・ 相談者の味方であるという態度と秘密は守るという姿勢を示す。
 - ・ 夜間・休日の時間帯に電話をかけてきた努力を労う。
 - ・ 聴き取った内容を整理する際、家族の誰かが悪者にならないようにする。
- ② 相談者が置かれている状況を丁寧に聴き取る。(聴き取りの6要素)
「①いつ」「②誰に対して」「③何を」「④どれくらいしている」
「⑤自分からしているの？だれかに言われてしているの？」「⑥そのことをどう感じている」
- ③ 家庭状況を把握するための質問をする。
 - ・ 「そのときあなたはどう思ったの？」
 - ・ 「家にいるときにうれしいって感じるときはどんなとき？」
 - ・ 「家にいるときにいやだなんて感じるときはどんなとき？」
 - ・ 「家族であなたをよく助けてくれる人は？」
 - ・ 「あなたがもししたくないって言ったらどうなるの？」
- ④ 気持ちを表す言葉が出てきたら、それを確認しながら聴く。
 - ・ 相談者「でも、やらないといけないんだ」⇒ 相談員「そうか、それはあなたじゃないとできないの？」
 - ・ 相談者「やると喜んでもらえるんだ」⇒ 相談員「そうか、それはうれしい？」

(3) キーワードを繰り返しながら、相談の内容を確かめます。

- ① 本人の訴えた言葉をくりかえし、共感する。
 - ・ 相談者「『やれ』って言われるんだ」⇒ 相談員「そうかあ、『やれ』って言われるんだね。」
- ② 思い切って電話をしたことに、労いの言葉を伝える。
 - ・ 「電話をかけることを悩まなかった？」
 - ・ 「ドキドキしたよね」
 - ・ 「こうやってお話ができうれしいよ」

(4) 相談者のそばにサポーターがいることを伝えます。

- ・ 「一人で頑張っているから、支えさせてくれないかな」「一緒に考えさせてもらえませんか」「いいことを考えついたけど試してみない」「あなたと家族を助けてくれるサポーターがいるんだ」

(5) 相談者の様子を伺いながら児童相談所の日中の相談窓口を紹介します。

- ・ 「昼間に電話相談をすることってできそうかなあ」
- ・ 「こちらが代わりに伝えることができるよ」

(6) 相談者に対して学校名、学年、名前、連絡先の電話番号を尋ねます。

- ・ 「あなたの住んでいる地域は鳥取市かなあ」
- ・ 「中学生それとも高校生」

「いじめ問題」「ヤングケアラーに関すること」以外の相談内容における対応例

★ある程度、相談内容を聞いていただく必要があります。

※全国統一ダイヤルが「いじめ問題に限らず子供のSOSを社会全体で受け止める」趣旨が加わったことを受け、子供本人からの相談についてより丁寧に対応する。

1 無言

- ・相談者側から短時間で切ることが多い
- ・「どうされましたか？」
- ・「話ができるようになるまで待っていますよ」
→原則として相談員側から電話を切らないこと

2 冷やかし・からかい・いたずら・性的嫌がらせ等

- ・「何か困ったり悩んだりしていることがあるのではないですか？」（※話題を他に向けてみる）
- ・「この電話は子供のSOSやいじめ専用ですので、他に相談がなければ切らせていただきます。」
→相談員側から電話を切ることも「あり」

3 不登校、学習・進路、家族関係、友人関係、非行等

- ・「この電話は子供のSOSやいじめ専用ですので、詳しく相談なされたい場合は他の相談窓口を紹介させていただきますが、どうなさいますか？」
→Yes
 - ・一般的な教育相談 ⇒（県教育委員会 教育相談電話）「0857-31-3956」月～金 8:30～17:15
 - ・その他 ⇒相談窓口一覧を参考に窓口を紹介
- No あるいは意思表示をしない場合
 - ・ある程度話を聞き、長引くようなら上記の問いかけを繰り返す

4 虐待関係

- ・内容がある程度聞いて判断する。子供本人が虐待を受けていたり、家族が虐待を受けたりして命に関わる内容の場合は、緊急時と同様に対応する。
→相談者を落ち着かせ、特定できる情報入手に努める。→ いじめ・不登校総合対策センター長
- ・相談者が大人であれば、内容を必要以上に聞かず、以下の対応をする。
→児童相談所を紹介する（鳥取）0857-29-5460（倉吉）0858-22-4152（米子）0859-33-2020

5 教員・学校との関係（不満、クレーム、指導要請）

- ・月～金 8:30～17:15（小中学校課）「0857-26-7930」
（高等学校課）「0857-26-7540」
（特別支援教育課）「0857-26-7810」
- ・小、中学校の場合は、該当の市町村教育委員会を紹介し、直接相談を促すようにする。

6 その他

（1）希死念慮が強く感じられる相談者

- ・相談者を落ち着かせるように対応
- ・「すぐに、警察に相談してください。」
→0857-27-9110（#9110）

（2）神経症（不安等）が疑われる相談者

- ・感情に起伏が激しく同じ内容を繰り返し長引く
- ・ひたすら聞く。反論したり提案したりするとややこしくなる
→60分間以内を目安に、落ち着いた時期を逃さず終了を図る
- ・「他の方から電話がかかってくる可能性もありますので、この辺で相談を終了させていただいてもよろしいでしょうか？」

（3）対応者の見解を求めたり、関係部署に伝え、回答を返すような要求をしたりする相談者

- ・そういう趣旨の相談窓口ではないと説明し、関係部署に直接連絡するように対応

【基本の対応図】

相談者



相談者

「こども相談ダイヤル」へ
0857-28-8718

「24時間子供SOSダイヤル（全国統一ダイヤル）へ」
0120-0-78310

相談

「こども相談ダイヤルです。」



【緊急の対応】生命に関わる言葉やあきらかに
緊迫した雰囲気が感じられる場合

- ◆相談者を落ち着かせる
- ◆相談者を特定できる情報入手に努める
 - ・番号や電話の種類（携帯、自宅、公衆電話）
 - ・名前、年齢、校種、学校名、学年、性別
 - ・地域（東部、中部、西部）、市町村名、県外等
 - ・相談者以外の音情報
 - ・保護者への連絡方法
- ★特に緊急性がある場合、指示的に対応する
「死んではいけません」「救急車を呼びなさい」
「すぐに、警察に相談してください」
→県警本部総合相談電話 0857-27-9110（#9110）
- ◆速やかにいじめ・不登校総合対策センター担当
責任者（センター長）に連絡
 - ・対策センター長公用 090-4691-6180
 - （教育相談担当係長公用 090-3635-7606）

【いじめ相談対応例】

- 相談者の苦しみに寄り添う
- 思い切って電話してくれたことに感謝する
- 事実関係「いつ、どこで、誰が、何を、どうした」を聞き取る
- 悩みの内容を整理する
- 身近で味方になってくれる人、一緒に考えてくれる人（家族や先生など）に自分で話すことができるかを確認する
- 解決に向けての手立てを講じるために学校名、学年、名前、連絡先の電話番号を聴く

【ヤングケアラー相談対応例】

- ※相談内容を「ヤングケアラー問題」と決めつけない
- 相談者の悩みに寄り添う
- 思い切って電話してくれたことに感謝する
- 悩みを整理する
- 相談者が家庭で置かれている立場を推察する
- 相談者の周りにサポーターがいることを伝える
- 必要に応じて、日中の相談窓口を紹介する
（鳥取）0857-29-5460 （倉吉）0858-22-4152
（米子）0859-33-2020
- 相談者の名前、在住地域、学校名、連絡先を尋ねる

【虐待関係への対応】

- ※ある程度聞いて判断
- A 相談者である子供本人が虐待を受けていたり、
家族が暴力を受けたりして命に関わる場合
 - ◆緊急の対応と同様
 - 相談者を落ち着かせ、特定できる情報を入手
 - いじめ・不登校総合対策センター担当責任者
- B 相談者が大人であり緊急性が高くない場合
 - ◆内容を必要以上に聞かず、児童相談所を紹介
（鳥取）0857-29-5460 （倉吉）0858-22-4152
（米子）0859-33-2020

【事件に巻き込まれSOSを発信した子供への対応】

- ◆「すぐに110番しなさい」
- ◆相談者を特定できる情報入手に努める
- ◆速やかにいじめ・不登校総合対策センター担当
責任者に連絡

【無言】 ※原則として相談員側から電話を切らない

- 「どうされましたか？話ができるようになるまで待っていますよ」
- 【いたずら・からかい・性的嫌がらせ等】
「この電話は子供のSOSやいじめ専用です。
他に相談がなければ切らせていただきます。」
- 【不登校、学習・進路、家族関係、友人関係、非行等】
「この電話は子供のSOSやいじめ専用ですので、
詳しく相談なさいたい場合は他の相談窓口を紹介
させていただきますが、どうなさいますか？」
- ・全般的な教育相談 0857-31-3956（対策センター）
- ・その他 →相談窓口一覧を参考に窓口を紹介
- 【教員・学校との関係（不満、クレーム、指導要請）】
 - ・小中学校課 0857-26-7930 月～金
 - ・高等学校課 0857-26-7540 8:30～17:15
 - ・特別支援教育課 0857-26-7810
 - ・小・中学校の場合は、該当の市町村教育委員会を紹介

その他【神経症（不安等）が疑われる場合】 ※ひたすら聞く。反論したり提案したりすると、こじれることがある。

「他の方から電話がかかってくる可能性もありますので、この辺で相談を終了させていただいてもよろしいでしょうか？」→60分間以内を目安に、落ち着いた時期を逃さず終了を図る

【対応者の見解を求めたり、関係部署に伝え、回答を返すような要求をしたりする場合】

- ・そういう趣旨の相談窓口ではないと説明し、関係部署に直接連絡するように対応

「夜間・休日いじめ相談専用メール」への対応について

いじめ・不登校総合対策センター

- ①いじめ・不登校総合対策センターに届いたメール相談の内容を受託者に転送する。
 ②相談員はメールの内容をチェックし、相談内容の緊急性等に応じて以下のように対応する。

判断の目安	対応の目安	対 応・連 携	
<p>1 ●切羽詰まった表現が見られ、希死念慮が感じられる場合</p> <p>※次のような内容の言葉を相談者が書いている場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消えたい」 ・「死にたい」 ・「疲れた」 ・「助けて」 ・「死ぬ方法を教えて」 	○緊急対応	<p><C対応></p> <p>こちら「いじめ相談専用メール」です。メールを受け、大変心配しています。こちらから連絡をしますので、電話番号を教えてください。あるいは、電話番号0857-28-8718に電話していただいても結構です。</p> <p>なお、このメールへ返信する場合は、ijime@g.torikyo.ed.jp お願いします。</p> <p>※相談者からの再返信の有無や返信内容、電話内容により次の対応を判断する。</p>	○速やかにいじめ・不登校総合対策センター担当責任者に連絡、対応について協議を行う
<p>2 ●「いじめ問題」に関する相談内容と判断されるが、事態の深刻さが即座に判断できない場合</p>	○状況を継続して把握	<p><B対応></p> <p>こちら「いじめ相談専用メール」です。メールを受けました。平日の昼間の時間帯に必ずお返事を送ります。お急ぎの場合は、電話番号0857-28-8718に連絡ください。</p> <p>なお、このメールへ返信する場合は、ijime@g.torikyo.ed.jp お願いします。</p> <p>※相談電話に対応</p> <p>※この後のメールには対応しない。</p>	○メールの返信については、平日昼間にいじめ・不登校総合対策センターが対応 <p>※判断が難しい場合には、いじめ・不登校総合対策センターと連絡・協議を行う</p>
<p>3 ●あきらかに「いじめ問題」とは関係ない相談内容であると判断される場合</p> <p>●「いじめ問題」に関する相談内容であるが、即時の対応をとらなくてもよいと判断される場合</p>	○初回のみ返信	<p><A対応></p> <p>こちら「いじめ相談専用メール」です。メールを受けました。平日の昼間の時間帯に必ずお返事を送ります。</p> <p>なお、このメールへ返信する場合は、ijime@g.torikyo.ed.jp お願いします。</p> <p>※この後のメールには対応しない。</p>	
<p>※対応（返信）しない場合や継続相談をしない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いじめ問題と関係のない相談内容の場合 ・ひやかし等の場合 ・意見表明などの内容であり、相談とは考えられない場合 <p>※返信した旨を、ijime@g.torikyo.ed.jp に転送する。</p>			