

「 電話相談 スタート ガイド 」

～明日からの電話相談に役立つ～

～Let's Try! 初めての電話相談～

平成 28 年度

公益社団法人 日本助産師会
子育て・女性健康支援センター推進委員会

「 電話相談 スタート ガイド 」

目 次

I. はじめに	1
II. 電話相談事業のマネジメント	2
III. 電話相談の実際	6
1. 相談を受けるための心身の準備	6
2. 相談を受けるための環境の準備	6
3. 支援センター相談員としての心構えと対応の注意点	6
4. 相談の受け方の実際	7
コラム *言葉づかい* 敬語、感情を表現する言葉、評価・感謝・謝罪の言葉	
5. 相談者を「支援」するために	10
6. 相談に答えられないとき、相談がうまくいかなかったとき	10
IV. 実際の電話相談のやりとり具体例	12
V. こんなときどうしたらいいの？	14
VI. 記録方法と記録用紙	16
VII. 資料編	21
1. 社会資源（他の相談機関）	21
2. 情報リソース（専門職として押さえておきたい最新知識）	24