ココトモ

ボランティア相談員の安全管理について

ボランティア相談員のサポート体制

目次

01 安全な相談対応をつくる「相談マニュアル」

02 深刻な相談に対応させない「AI リスク判定」

03 いつでも相談できる「メンバー相談室」

04 相談員の安心を守る「規約・ルール」

05 孤立させない定期的な声かけ

06 よくある質問

2026 年 8 月版 ｜ 合同会社つくりば

01 安全な相談対応をつくる「相談マニュアル」

15 万件以上の相談データや、専門家の知見をもとに作成した相談マニュアルを用意しています。

ポイント① 15 万件以上のデータを活用

相談対応の満足度や困りごとを、相談者・相談員の双方から集め、相談マニュアルを更新し続けています。

ポイント② 臨床心理士による講座動画

相談マニュアルの中には、相談者との向き合い方からセルフケアに至るまで、臨床心理士による講座動画も含まれています。

ポイント③ 読んで終わりにしないフォロー

応募時点から相談マニュアルを利用して相談サンプルに回答いただく審査があります。また、活動初期には、相談対応後に運営スタッフからのフィードバックがあります。

相談マニュアルはこちら →

02 深刻な相談に対応させない「AI リスク判定」

サイトに届いた相談は AI＋スタッフがリスク（深刻度や緊急性）を 5 段階で判定します。リスクが一定以上の相談は一般の相談員には表示させない仕組みになっています。

リスク	相談内容	担当する人
1〜3	日常的な相談	通常のボランティア相談員。
4	やや深刻度の高い相談	一定の習熟度を満たしたボランティア相談員のみ。
5	深刻度や緊急性の高い相談	専用チームのみ。通常のボランティア相談員は対応しません。

ポイント **活動初期の保護 — 活動を始めたばかりの相談員を守る仕組み**

加入したばかりのボランティア相談員には、日常的な相談の中でも、よりリスクの低い相談の対応がおすすめされるシステムになっています。

03 いつでも相談できる「メンバー相談室」

メンバー相談室は、ボランティア相談員が活動中いつでも運営スタッフへ相談できる窓口です。下記３つの窓口を設けています。

①活動に関する相談

相談員としての活動や相談対応関する悩みや疑問にたいして、１：１でサポートします。

②プライベートに関する相談

ボランティア活動とは関係なく、相談員自身の個人的な悩みまで相談できます。

③深刻な相談者に関する相談

はじめの相談内容から離れて深刻度や緊急性が高くなった相談にたいして、引き継ぎ等のサポートをします。

04 相談員の安心を守る「規約・ルール」

個人情報や連絡先を開示しない、サイト外で会わない、専門家としての判断を行わないなど、安全に活動するための規約・ルールを定めています。

サイト内で安全に活動するためのルール

- ✓ 個人の連絡先を交換しない。サイト外へ誘導しない。実際に会わない。
- ✓ 相談内容を撮影・保存したり、第三者や SNS へ共有したりしない。
- ✓ 診断、治療の指示、法律判断など、専門職としての判断は行わない。
- ✓ 問題のある言動は通報でき、ルール違反が確認された場合は活動停止等の対象となる。

05 孤立させない定期的な声かけ

オンラインで見えないからこそ、状況に応じた声かけをおこなっています。

① 活動開始までの声かけ

ボランティア開始時に「相談対応への不安」をアンケートでヒアリングし、止まってしまっているポイントごとに声かけをおこなっています。

② 活動開始後の声かけ

相談完了ごとに「今回の相談で困ったこと」をアンケートでヒアリングし、内容に応じてサポートの提案等の声かけをおこなっています。

06　よくある質問

Q 活動は対面ですか？

活動は完全オンラインです。必須の移動・訪問・対面活動はありません。

Q 危険性の高い相談を担当することはありますか？

相談申込時に AI がリスクと緊急性を 5 段階で判定します。一定以上の相談は専用チームが確認し、深刻度や緊急性の高い相談は専用チームのみが対応します。

Q 活動開始直後から難しい相談を担当しますか？

活動開始直後は、日常的な悩みの中でも比較的リスクの低い相談から対応します。

Q 相談対応で困ったときに相談できますか？

メンバー相談室で、相談対応に関する疑問や悩みを運営スタッフに 1：1 で相談できます。

Q 相談員本人の悩みも相談できますか？

ボランティア活動とは関係のない、相談員自身の個人的な悩みも相談できます。

Q 相談が途中から深刻になった場合は？

メンバー相談室に相談でき、状況に応じて引き継ぎ等のサポートを受けられます。

Q 学習や振り返りの機会はありますか？

活動チュートリアル、相談マニュアル、臨床心理士による講座動画、相談対応後のフィードバックを用意しています。

Q 個人情報やサイト外での接触はどう管理しますか？

連絡先の交換、サイト外への誘導、実際に会うこと、相談内容の撮影・保存・第三者や SNS への共有を禁止しています。

Q 活動が長期間止まった場合は？

運営から声掛けを行い、期間に応じて通知停止や一時的な機能制限、マニュアル確認・補習を行います。

Q ボランティア証明書は発行されますか？

一定の活動実績を満たした方に発行しています。

Q ボランティア保険に加入していますか？

団体としての加入はありません。活動はオンラインで、必須の移動・対面活動はありません。

Q 活動費用やノルマはありますか？

活動参加費やノルマ、固定シフトはありません。端末と通信費は各自の負担です。

Q 24 時間の緊急対応や常時監督はありますか？

ココトモは緊急機関や医療サービスではなく、24 時間即時対応の有人監督や、専門職による全相談の常時監督は行っていません。

ボランティア募集・活動について：ボランティア募集ページ ｜ お問い合わせフォーム

運営：合同会社つくりば