

2025年度「寄り添い型相談支援事業」 及び「被災者見守り・相談支援事業」専門ライン募集要項

一般社団法人社会的包摂サポートセンターは、2025年度において、「寄り添い型相談支援事業（全国支援事業）」（厚生労働省補助事業）及び「被災者見守り・相談支援事業」の実施団体として応募することを予定しています。つきましては、国会における2025年度予算の成立及び（一社）社会的包摂サポートセンターが本事業実施者として選定されることを前提に、以下の要領で、専門ラインを受託する団体を公募いたします。希望する団体は締切までに指定された方法で応募してください。

【寄り添い型相談支援事業の目的／概要】

近年、地域、家庭、職場のつながりが薄れ、社会的に孤立し、生活困難に陥るリスクが増大している。特に東日本大震災の発生により、被災地をはじめ、全国的に社会的排除のリスクが急速に高まっている。また、生活困難の事象が多様化する中で、様々な支援にたどり着くことができず、生活困難が深刻化する例もみられる。

このため、生きにくさ、暮らしにくさを抱える人々に対し、いつでも電話による相談を受けて悩みを傾聴するとともに、必要に応じ、面接相談や同行支援を実施して具体的な問題解決に繋げる事業を実施することにより、社会的包容力の構築を図ることを目的とする。

【被災者見守り・相談支援事業の目的／概要】

避難生活の長期化による被災者の心理的負担の増加や、仮設住宅から災害公営住宅への転居、仮設住宅の集約化など、避難生活を取り巻く環境の変化などにより、被災者の方々が抱える課題は多様化・複雑化してきており、必要な支援に繋がることができず、生活困難が深刻化する例も見られる。

このため、被災地を含め、全国で実施している寄り添い型相談支援事業（電話相談事業）と一体的な事業実施体制を確保するとともに、相談者の抱える課題の解決に向け、面接又は電話等の方法による相談支援（以下「相談支援」という。）や同行支援、居場所の提供等の取組を行うことを通じて、地域で安心して生活を継続することができるようにすることを目的とする。

なお、今回の募集による専門ライン募集者の決定は、上記条件が満たされなかった場合、無効となるとともに、今後の国の方針等により、事業内容に変更があり得ることを予めご了承ください。

【募集期間】 2025年2月3日（月）～2025年2月16日（日）まで（必着）

【選考日程】 2025年3月上旬（予定）

【提出方法】 （一社）社会的包摂サポートセンター 専門ライン選定担当宛で、添付の申請用紙に必要事項を記入の上、タイトルを「寄り添い型相談支援事業専門ライン応募申請」として、以下までPDF形式で電子メールにて提出してください。

E-mail : koubo@since2011.net

また、お問い合わせも上記アドレスにお願いします

【事業の実施期間】 2025年4月1日から2026年3月31日まで（予定）

【専門ラインへの応募資格】 次のすべてに該当する法人とする。

1 行政との連携体制

法人に行政との連携が確保できている者（特に代表者）がいること
（行政との連携の例）

- ・ 地方自治体の事業委託を受けた実績がある
- ・ 国及び地方自治体の条例等に基づく審議会や協議会の委員に任命された実績がある
- ・ 活動分野の行政が主催する支援連携会議等のメンバーとなっている
- ・ 人材育成等研修にかかわる講師、アドバイザー等として登用された実績がある

2 専門的な支援実践の実績

団体を代表する者のほか複数名が、女性に対する暴力、セクシュアルマイノリティ支援、被災地若年女性支援、子育て支援のいずれかについて5年以上の相談支援活動実績があり、なおかつその専門領域において被災者支援の経験を持っていること。

3 全国に相談拠点を有する団体であること

団体の主たる事務所を置く都道府県を含み、全国に相談支援拠点をもち、全国的なネットワークによって事業を実施できること。若年女性支援、子育て支援に関しては複数の県外にネットワークがあることとする。

4 会計監査体制の確保

当法人が認める法人等の第三者による会計監査を定期的に行うこと
※実施者は本事業に係る経理と他の経理を区別しなければならない

5 コンプライアンス

法人の代表者及び事業運営に関与する者が、以下に該当しないこと

- ・ 懲役刑以上の刑事罰を処せられた者
- ・ 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、総会屋その他の反社会的勢力（以下、併せて「反社会的勢力」という）である者（過去に反社会的勢力であった者を含む。）、又は、反社会的勢力の関与のおそれがある者
- ・ セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等のハラスメントにより何らかの処分を受け、又は、損害賠償義務を課されたことがある者
- ・ その他「よりよいホットライン」の趣旨にそぐわない行動が認められる者

6 安定した相談対応体制の整備

- ・ クライテリアを満たす電話及び SNS 相談員を24時間365日常時2名配置でき、相談員を専門的にスーパービジョンする専門員を登録し、専門的なスーパービジョンや専門性の補完を行うことができること
- ・ リモート相談（アプリケーションを利用してフリーダイヤルを受電し相談対応を行う）が最低1回線実施できることが望ましい
- ・ 法人が指定するシステムでバーチャル空間を活用した相談が法人の指定する曜日に最低1回線実施できること
- ・ 他の事業と稼働場所を明確に分けること

7 相談支援とつなぎの質の確保・実践的な地域づくり体制の整備

- ・ 常に実地に根差した質の高い相談員を確保するための研修体制が整っていること
- ・ ホットラインから明らかになるニーズをとらえ、それを意識した研修の企画、ツール開発、実施が可能であること
- ・ 対話と振り返りを取り入れた実践的な研修をすべての相談員に実施することができるよう努めること
- ・ 研修の企画から実施過程について本部と緊密に連携をとることができること

- ・相談支援に関する有識者（研究者等）とのネットワークがあり、事業に協力を依頼することができること
- ・各地域の生活困窮者自立支援機関と日常的に連携できること

8 クライテリアを満たす人材の確保

本事業に従事する人材は以下の資質を備えていることとし、当法人の第三者委員会である効果測定委員会が認めた者を配置すること

(1) 電話及びSNS（テキスト）相談員のクライテリア

- ・いかなる相談者に対しても敬意と尊重の気持ちと姿勢を持ち、対等な対人関係を結ぶこと。特にジェンダーなど社会的な差別や偏見に対して問題意識を持ち、配慮ある対応ができること
- ・「対話」を基本として、よく聴き、聴きとった内容を適切に相談者へ伝え返ししながら、コミュニケーションを繰り返す電話相談対応ができること
- ・適切なやりとりを通して相談者の生活背景や思いや願いなどを想像し、相談者の言語化を支援して「アセスメント」ができること
- ・アセスメントに基づき電話相談の限界を踏まえ、適切な支援方法を選択して提供することができること
- ・社会資源及びその利点、活用方法についての豊富な知識を有していること
- ・限られた時間内に的確な相談対応を行い、その内容の主訴、悩みの種類、相談に至った背景や経過などを正しく記録できること
- ・常に自己覚知を意識し自分自身の相談対応を振り返り、相談者や他の相談員などから学ぶ姿勢があり、他者の助言や意見を聞き入れることができること
- ・女性に対する暴力被害者支援、セクシュアルマイノリティ支援、若年女性支援、子育て支援など、各専門ラインが対象とする相談分野について専門的知識を持ち、直接支援の経験があること
- ・当法人の倫理綱領、行動規範に基づいて行動することができること
- ・SNS相談員に関しては、パソコンによる文書・統計資料の作成ができ、インターネット、SNS等アプリケーションによる通信が問題なくできること

(2) 面接・同行支援員のクライテリア

- ・面接相談・同行支援に当たって必要となる基本的態度、傾聴、会話法などの専門的知識・技術を有し、相談者の信頼を得られる資質を有していること
- ・女性に対する暴力被害者支援、セクシュアルマイノリティ支援、若年女性支援、子育て支援など各専門ラインが対象とする相談分野について、専門的知識を持ち、直接支援の経験があること
- ・当法人の倫理綱領、行動規範に基づいて行動することができること

(3) コーディネーターのクライテリア

- ・いかなる相談者に対しても敬意と尊重の気持ちと姿勢を持ち、対等な対人関係を結ぶこと
特にジェンダーなど社会的な差別や偏見に対して問題意識を持ち、配慮ある対応ができること
- ・「対話」を基本として、よく聴き、聴きとった内容を適切に相談者へ伝え直ししながら、コミュニケーションを繰り返す電話相談対応ができること
- ・適切なやりとりを通して相談者の生活背景や思いや願いなどを想像し、相談者の言語化を支援して「アセスメント」ができること。
- ・アセスメントに基づき電話相談の限界を踏まえ、適切な支援方法を選択して提供すること
- ・限られた時間内に的確な相談対応を行い、その内容の主訴、悩みの種類、相談に至った背景や経過などを正しく記録できること

- ・常に自己覚知を意識し自分自身の相談対応を振り返り、相談者や他の相談員などから学ぶ姿勢があり、他者の助言や意見を聞き入れることができること
- ・組織的視点で、分析、意思決定、行動ができること
- ・問題を適確に分析し、問題解決の方法を民主的に導けること
- ・事業の進捗評価ができ、必要な場合の修正ができること（事業の目的とずれていないかチェックする能力、経験がある）
- ・多くの団体から信頼されていること
- ・パソコンによる、文書・統計資料の作成ができ、インターネット、SNS等アプリケーションによる通信が問題なくできること
- ・個人情報保護、インターネット環境におけるセキュリティ確保について知識があり適切に対応できること
- ・相談員、面接・同行支援員のスキルを適切に見立てることができ、スーパービジョンを含む育成、スキルアップの研修を実施することができること
- ・女性に対する暴力被害者支援、セクシュアルマイノリティ支援、若年女性支援、子育て支援など、各専門ラインが対象とする相談分野について、専門的知識を持ち、直接支援の経験が5年以上あること
- ・当法人の倫理綱領、行動規範に基づいて行動することができること

(4) 事務員のクライテリア

- ・相談内容の20のテーマに関し基本的知識があること
- ・パソコンの活用ができ、会計事務・総務事務の基礎知識及び実務経験（3年以上）があり、ワード、エクセル、及び会計ソフトを利用することができること
- ・個人情報保護、インターネット環境におけるセキュリティ確保について知識があり適切に対応できること
- ・当法人の倫理綱領、行動規範に基づいて行動することができること
- ・補助事業の主旨を理解し、適切な会計処理を遂行できること

20の相談テーマ

| | |
|----|---------------------|
| 1 | 仕事の悩み |
| 2 | 生活の悩み |
| 3 | 住居の悩み |
| 4 | 希死念慮・自殺願望 |
| 5 | 心の悩み |
| 6 | 家庭の悩み・子育ての悩み |
| 7 | お金の悩み |
| 8 | 病気の悩み |
| 9 | 障がいに関する悩み |
| 10 | 犯罪に関する悩み |
| 11 | 性に関する悩み |
| 12 | DV・性暴力被害に関する悩み |
| 13 | 子どもの悩み |
| 14 | 法律、法的手続に関する悩み |
| 15 | 行政、その他手続に関する悩み |
| 16 | 教育に関する悩み |
| 17 | 人間関係の悩み |
| 18 | 外国籍市民の悩み |
| 19 | 災害に関する悩み及び原発の悩み |
| 20 | セクシュアル・マイノリティに関する悩み |

※実際の相談対応には20の領域に含まれないものも含む

9 組織運営と個人情報保護、相談支援のマネジメント体制の整備

組織運営体制及び相談支援内容について、スーパーバイズを実施し、課題がある場合は改善を図る体制を確保できること。

本事業にかかわる個人情報漏えいしないような体制が確保されていること。

【応募者の審査及び決定の通知と業務実施までの流れ】

1 選定委員会による審査

採択に当たっては第三者委員による選定委員会の書面審査、ヒアリング及び筆記試験により厳正に審査し3月中旬までには採否を決定します。

ヒアリングおよび筆記試験日時は、応募者に個別に通知します。なお、選定委員会及び評価内容は非公表とします。

2 採否決定の通知

採否の決定後、速やかに応募者に対し、決定の通知を送信します。

【委託する事業の内容】

本事業で委託する事業の内容は以下の通りです。ただし、⑧、⑨、⑩、⑪に関しては選択業務とし、応募申請時に希望の有無と実施計画を添付してください。

①電話及び SNS（テキスト）相談、バーチャル空間を活用した相談支援にかかる業務

（事務所の運営・維持管理業務）

電話およびパソコンを設置し、相談対応ができる独立したスペースと事務処理、外来者の対応等が可能な事務スペースがある相談拠点事務所を確保すること

（電話及び SNS（テキスト）相談員・専門員）

- ・電話及び SNS（テキスト）相談員を選定し、当法人が作成する相談手順に基づき、24時間365日の相談を実施すること。1回線につき、常時2人の相談員を配置すること。また、当法人が認める電話相談へのスーパーバイズ、アドバイスを行う専門員を複数配置すること
- ・SNS相談、バーチャル空間を活用した相談については当法人と協議のうえ実施する
- ・電話回線を持たない相談者を対象に、アプリケーションを用いたインターネット電話相談を中央本部と協議のうえ実施できること

※電話回線数（予定）

- ・女性支援 2回線程度
- ・セクシュアルマイノリティ支援 2回線程度
- ・若年女性支援 1回線以上
- ・子育て支援 1回線以上

※電話回線の稼働についてはアクセス数などに鑑み当法人と協議することとする。

※電話及び SNS 相談員、専門員の賃金・謝金の単価は稼働に応じて当法人が定める額とすること。相談員と専門員の配置や稼働については、当法人と事前協議するものとする。

（面接、同行支援）

24時間365日連絡がつく担当者を配置し、必要に応じた面接・同行支援を実施できること

②継続支援

電話等からつながった相談者に対して、折り返し電話・面接・同行などの直接支援を実施すること。電話相談によって明らかになる地域ニーズに応じて分野横断的な社会資源の

発掘、ネットワーク化、啓発事業を行うこと。面接・同行支援後、シェルター対応、生活支援等に取り組んだ経過について、継続支援に関する記録を作成し、地域へつなぐプロセスを明らかにすることができること

③職員の採用及び勤怠管理業務

コーディネーター、事務員等事業に必要と認める職員の採用と雇用に係る事務を行うこと。相談員の出勤状況の確認を行い、本事業に関わる勤怠と他の勤怠を区別し、毎月1日に当法人へ報告すること

④会計業務

職員の給与、各種謝金の支出等事業実施にかかる経費の支出を行い、当法人へ定例的な報告を翌月5日までにを行うこと。会計の記録については、当法人の指定する会計ソフトで行うこと

⑤個人情報保護及び倫理基準の順守

個人情報保護法を遵守し、当法人のプライバシーポリシーを遵守すること。事業に関わる全ての個人から当法人の倫理綱領・行動規範に対する誓約書を徴収し、当法人に提出すること。また、行動規範等に違反した職員・相談員等の処分に関して定め、そうした事案があった時は適切に対処すること

⑥危機管理業務

同行支援中の事故対応等緊急の場合は、当法人が配布する危機管理マニュアルに沿って対応すること

⑦事業報告

毎月10日までに、当法人が定める形式で毎月の事業実績報告を提出すること

⑧電子カルテ打ち込み業務

電話相談票の内容を、迅速に正確に、当法人が作成する「電子カルテ打ち込みマニュアル」に沿って専用のパソコンで打ち込む作業を「就労支援事業」として人材を育成し、安定して複数名確保できること。打ちこみの際には他の者が専用のパソコンにアクセスできないよう、当法人が付与するIDとパスワードによる管理を行うこと

⑨若年女性のためのチャットルームの運営

東日本大震災被災三県の若年女性を対象にグループチャットによる相談業務を実施する。稼働時間帯等については当法人と協議すること

⑩掲示板形式のテキスト相談業務 (Moyatter)

全国事業及び被災事業として、掲示板形式のテキスト相談を実施する。

- ・ SNS に習熟した専門性のある相談員で実施すること
- ・ サイトの更新は 365 日、1 日 3 更新とし、返答は 2 名体制で行うこと
- ・ 毎月報告書を提出すること
- ・ SNS による広報を実施すること

⑪直接支援と人材育成

最低1か所の直接支援を実施できる拠点を確保し（居場所やシェルター等を想定）、法人が策定したプログラムに沿って直接支援の実地研修を実施すること

10 事業予算に関して

委託費に関しては、稼働する回線の規模によって変動することとなる。地域センター選定後、当法人から賃金・謝金の単価と相談稼働回線を提示し、速やかに当法人との協議の上、委託金額を決定し契約を締結することとする。

対象経費については、俸給及び諸手当、社会保険事業主負担金、諸謝金、職員旅費、消耗品費、印刷製本費、通信運搬費、光熱水料、借料及び損料、会議費、燃料費、賃金、雑役務費等を予定している。

※職員等の業務内容について

① 電話及びSNS等相談員

- ・電話相談員は相談を傾聴するとともに、相談者の抱える問題を整理し、具体的解決への道筋について説明し、相談者が適切に行動できるよう必要となる情報を提供する
- ・相談者が実際に行動して問題解決につなげることできたか否か、必要に応じてフォローアップする
- ・相談内容及びフォローアップ内容を相談票に記録する

② コーディネーター

- ・自らも相談を担うとともに、相談員に対して助言及び指導する
- ・相談の内容によって必要と認めるときは、面接及び同行支援を自らまたは支援員等に指示して実施する
- ・地域ニーズに応じて分野横断的な社会資源の発掘、ネットワーク化、啓発事業を行う
- ・継続支援に関する記録を作成する

③ 専門員

- ・それぞれの専門的見地から必要に応じ電話相談員、コーディネーターに電話相談へのスーパーバイズ、アドバイスを行う。弁護士、社会福祉士、医師等

20の相談テーマ

| | |
|----|---------------------|
| 1 | 仕事の悩み |
| 2 | 生活の悩み |
| 3 | 住居の悩み |
| 4 | 希死念慮・自殺願望 |
| 5 | 心の悩み |
| 6 | 家庭の悩み・子育ての悩み |
| 7 | お金の悩み |
| 8 | 病気の悩み |
| 9 | 障がいに関する悩み |
| 10 | 犯罪に関する悩み |
| 11 | 性に関する悩み |
| 12 | DV・性暴力被害に関する悩み |
| 13 | 子どもの悩み |
| 14 | 法律、法的手続に関する悩み |
| 15 | 行政、その他手続に関する悩み |
| 16 | 教育に関する悩み |
| 17 | 人間関係の悩み |
| 18 | 外国籍市民の悩み |
| 19 | 災害に関する悩み及び原発の悩み |
| 20 | セクシュアル・マイノリティに関する悩み |

※実際の相談対応には20の領域に含まれないものも含む