

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」地域センター募集要項

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、地域センター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、今回の募集による地域センター募集者の決定は、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願います。

【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 地域センター選定担当宛で、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地域センター応募申請」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）

【地域センターへの応募資格】 次のすべてに該当する法人とする。

1 分野横断的で民主的な組織

- ・相談内容の20テーマのうち、少なくとも6つ以上のテーマに取り組んでいる団体や個人により、有機的に構成されていること。また、その6つのテーマに自殺予防、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、外国籍市民支援の4つの専門領域で活動する支援団体がない場合は、その専門領域から最低2つ以上の団体を追加して構成すること
- ・民主的な運営ができる意思決定機能が整備されていること
- ・民主的な運営のための委員会等を設置し、定期的を開催し、議事録を作成すること
- ・委員会等の構成は一方の性に偏らないようジェンダーバランスに配慮し、最低でも女性を概ね30%以上参画させること

2 行政との連携体制

- ・参加団体・個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

3 地域との連携体制

- ・運営体制の中に、地域の社会資源等との連携を担当する人材を配置すること
- ・相談者を地域の社会資源へつなぐために必要な相談、面接や同行の支援、地域の人材の発掘、ネットワーク化を促進する体制を整備すること
- ・地域の協力団体に依頼する相談支援を担う協力員の配置拡充に向けて取り組むこと
- ・連携団体等からのリファーや相談を受ける体制整備に向けて取り組むこと

4 分野横断的・包括的な支援実践の実績

地域センターを代表する者のほか複数名が、その地域において1年以上の分野横断的、包括的な総合相談支援活動実績があり、なおかつ災害支援の経験を持っていること

5 広域連携が可能な事務機能を有する実施体制

団体の事務所を置く都道府県を含み、二つ以上の都道府県にわたる連携体制をつくり、地域を超えたスキルや情報の交流を行うことで、閉鎖的にならない平準化された、事業実施体制が整備できること。適切な経理業務、雇用管理などを行う事務機能を備えていること

6 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受けること
- ※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。

7 コンプライアンス

地域センターを代表する者及び地域センターの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「よりそいホットライン」の趣旨にそぐわない行動が認められる者

8 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相談員を24時間365日常時1回線につき2名配置でき、

- 24時間365日使用できる固定コールセンター（事務室と電話対応室を有する）を対象エリア（二都道府県以上とする）に最低一か所設置すること
- 特に夜間休日の体制については必須のものとして整備すること
- 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。その場合は、アプリケーションのシステム管理に習熟しているものを必ず配置すること
- 相談拠点に配置する相談員の選考ができること
- 支援が特定の分野に偏らないよう、強化すべき特定の分野について専門的にスーパービジョンできる「専門員」を登録し、専門性の補完を行うことができること
- 相談支援の第一線である、電話相談員・支援員との意見交換が日常的にコーディネーター等によって実施でき、相談支援における課題が速やかに解決・改善できる体制を確保できること
- 地域センターとして、専門ラインの稼働ができる場所を確保し、専門ライン実施団体と連携した業務を行うことができること
- 選択業務の直接支援を選択する場合は、対象エリア内に最低1か所の直接支援を実施できる拠点を確保すること（居場所やシェルター等を想定）
- 他の事業と稼働場所を明確に分けること

9 地域づくりができる体制の整備

- 相談員を調整し、スキルアップを促すことや、相談後の適切なつなぎや継続支援を行い、ネットワークを構築する役割を担うコーディネーターを雇用し、配置することができること
- コーディネーター及び相談員の雇用・登用に際しては、当法人が提示するガイドラインに基づき面接の上決定すること
- 相談員等は、当法人が作成した研修プログラムを計画的に受講すること
- 法人が全国で実施する継続支援にあたる支援員（直接支援にかかわれる人材）の育成研修については、当法人が指定する研修を地域センターで実施することができること

10 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

- 電話拠点においては、電話相談から明らかになった地域ニーズに基づいた、地域づくりの実践を日常的に展開できること
- 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

11 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、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べること。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適確に聴き取り、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やSNS相談の限界を踏まえ、地域の関係機関につなぐなど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

- ・知識・技術が不足している相談員の場合は、当法人が指定する内容を含む研修を地域センターが企画・実施し、受講すること
- ・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
- ・電話相談員に関しては、アプリケーションを使用しパソコン上での通話ができ、相談票が記入できることが望ましい
- ・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
- ・知識・技術が不足している面接・同行支援員の場合は、当法人が指定する内容を含む研修を地域センターが企画・実施し、受講すること
- ・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べること。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適確に聴き取り、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や SNS 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
- ・対面での包括的な支援を地域と連携しながら行うことができること
- ・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
- ・相談内容の 20 のテーマに関し一定以上の知識があること
- ・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
- ・事務局をチェックするのみならず、サポートすることができること
- ・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、スーパービジョンができること
- ・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

(4) リモート相談員のクライテリア

- ・電話相談員と同様
- ・使用するアプリケーションに習熟していること
- ・パソコンスキル等については SNS 相談員と同様
- ・使用するアプリケーションのシステム管理に習熟していることが望ましい
- ・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

(5) 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

(6) 専門員のクライテリア

- ・相談内容の20のテーマに関し一定以上の知識があること
- ・相談内容の20のテーマの複数に渡る支援経験があること
- ・破産法、倒産法制・人権や成年後見制度等に造詣の深い弁護士、または、カウンセリング経験豊富な心理の専門家、または相談支援及び社会資源活用支援経験の豊富な支援者であること

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

12 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

地域センター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、⑨、⑩、⑪、⑫、⑬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 電話相談支援にかかる業務

(事務所の運営・維持管理業務)

電話を設置し、電話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拠点事務所の借り上げを行い、本事業期間中の家賃の支払いを行うこと

(電話相談支援業務)

- ・電話相談員を選定し、当法人が作成する電話相談手順に基づき、電話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名配置すること。コールセンター等に365日24時間連絡が取れる担当者を配置し、必要に応じた面接・同行支援を実施できること
- ・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。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。

② 継続支援

電話及びSNS(テキスト)相談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 SNS(テキスト)相談支援にかかる業務

- ・パソコンを設置し、相談対応ができる独立したスペースを確保すること

※タブレット使用については社会的包摂サポートセンターと協議すること

- ・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
- ・必要に応じて面接・同行支援を実施できる体制を整えること(担当地域以外からの相談の場合は、全国の他の受託業者とのネットワークで実施することができる体制とすること)

※相談員、専門員の謝金は稼働に応じて当法人が定める額とすること。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

④ 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かかる事務を行うこと。電話相談員等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

⑤ 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

⑥ 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するとともに、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、法人に提出すること

⑦ 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
- ・個人情報漏えい等、情報セキュリティに関しては、当法人が指定する研修を受講し、管理マニュアルに沿って対応すること

⑧ 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

⑨ 居場所の提供の取り組み

被災三県のみを対象とする。「寄り添い型相談支援事業」の利用者等、被災地において必要な支援に繋がることができず、生活困難が深刻化している相談者に居場所を提供すること

⑩ 災害支援の電話稼働

東日本大震災による広域避難者及び、全国の災害の被災者支援（感染症も含む）のための電話相談を実施する。稼働時間帯については当法人と協議すること

⑪ 電話対応及び継続支援のバックアップとアドバイス（中央センター機能の一部）

当法人と協議しつつ、当事業の以下の中央センター機能の一部を実施すること

- ・地域センターでは対応できない時間や地域等を補完する電話相談
- ・つなぎ対応専門員の育成と配置
- ・ホットライン業務全般に関する現場からの提案を企画会議等に伝える
- ・担当する地域のセンターの相談支援活動へアドバイスをを行う

⑫ 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

⑬ 直接支援と人材育成

対象エリア内に最低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

13 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数を提示し、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（テキスト）相談員

- ・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相談員、コーディネーターに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

	コーディネーター業務
1 「相談」のフォロー・事後対応	相談対応をサポートする
	相談内容のふり返り
	相談票のチェックとカルテ入力処理、保管、本部への送付
2 再電話・つなぎ電話※電話にはアプリケーション通話等を含む	かけ直し、再アセスメント
	電話等による同行(丁寧なつなぎ)
	社会資源との信頼関係をつくる
	他地域へのリファー
3 相談員の確保、育成、フォロー	相談員との契約
	相談員のシフト調整、相談員稼働一覧の作成と報告
	相談員のフォローと相談室の環境づくり
	相談員の適切な配置
	一緒に相談に入る
	相談員の育成やスーパービジョン
	事例検討の実施、有効活用
4 地域ネットワークづくりへの動き、社会化	積極的な社会資源の開拓
	他団体との連携
	周知・啓発・広報活動(よりそいホットラインを地域に伝える)
	相談者とともに社会変革する