

## 平成24年度社会的包摂ワンストップ相談支援事業募集要綱

社会的包摂ワンストップ相談支援事業（以下「支援事業」という。）は、平成23年度に厚生労働省のモデル事業として東日本大震災の被災地を中心に実施しました。

平成24年度は全国事業として実施することとし、次のとおり支援事業の実施者を募集しますので、希望する法人は下記により応募してください。

なお、本事業に係る国庫補助金は、現在、内閣官房において平成24年度予算案に計上しているところであり、予算成立後、関係府省に予算の移し替えが行われる予定です。

この度の実施団体の募集は、平成23年度の国庫補助事業を行っている厚生労働省において、平成24年度の円滑な事業実施のため、予算の成立及び厚生労働省への予算の移し替えに先立って行うものです。

したがって、今回の募集による実施者の決定は、国会における予算の成立及び内閣官房から厚生労働省への予算の移し替えが行われることが前提となりますのでご留意ください。

### I 募集期間

平成24年3月22日まで（必着）

### II 支援事業の実施期間

平成24年4月1日から平成25年3月31日までの事業とする。

### III 応募資格

次のすべてに該当する法人とする。

- 1 「VI 支援事業の目的・内容・実施条件」に即して事業を実施することができる法人であること。なお、事業の内容・実施条件は、厚生労働省社会・援護局において想定した事業運営方法に基づいて示したものであり、応募しようとする法人が、目的をより効果的、効率的に達成するために、事業の内容・実施条件に必要最低限の変更を加える提案を行うことを妨げるものではない。
- 2 社会的包摂の理念を有している法人であること。
- 3 社会的排除のリスクが高い者に対する電話及び面接による相談支援事業等の実績を有している法人であること。
- 4 社会的排除のリスクが高い者に対する電話及び面接による相談支援を実施し、又は当該者に同行して社会資源の活用等の支援を実施した経験の豊富な個人が相当数所属している法人であること。
- 5 自殺問題への取組、人権問題への取組、雇用問題への取組、性差や国籍など多様性に対応した取組、配偶者からの暴力被害者や性犯罪被害者に対する支援の取組、高齢者や障害者の介護・福祉等の取組など、様々な分野での取組の経験のある個人が相当数所属しているとともに、係る取組を先進的に進めている

各種団体等からの支援を受けられるネットワークを有する法人であること。

- 6 電話及び面接による相談支援事業並びに相談者に同行して社会資源の活用等を支援する事業の効果につき、一定程度以上の根拠ある基準による評価が実施できる能力を有する法人であること。
- 7 宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体、暴力団若しくは暴力団の統制の下にある団体ではないこと。

#### IV 応募方法

添付の応募用紙に必要事項を記入の上、以下まで持参又は郵送で応募すること。

郵送：〒100-8916 東京都千代田区霞が関 1-2-2

厚生労働省社会・援護局地域福祉課地域福祉係

#### V 応募者の審査及び決定の通知

##### 1 選定委員会による審査

採択に当たっては、厚生労働省社会・援護局において第三者委員による選定委員会を開催し、書面審査・ヒアリング等の方法により厳正に審査し、採否を決定する。なお、ヒアリングを実施する場合に要する旅費等については補助対象としないので注意すること。

##### 2 採否決定の通知

採否の決定後、速やかに応募者に対し、決定の通知を発送することとする。なお、評価委員会及び評価内容は非公表とする。

##### 3 補助金申請等

決定の通知に併せて交付要綱及び実施要綱を発送することとしているので、採択された法人は、これらを受領後、速やかに交付要綱に従って補助金申請を行うとともに、実施要綱に従って事業の準備を始めること。

#### VI 支援事業の目的・内容・実施条件

##### 1 目的

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、また、全国どこからでも、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、社会的包摂の推進を図ることを目的とする。

## 2 事業内容

### (1) ネットワーク体制の整備

#### ① 中央センターと地域センターの設置

支援事業を実施する者（以下「実施者」という。）は、支援事業全体を統括するために中央センターを設置するとともに、相談者に対して同行支援の必要があると認められる場合に、これを速やかに実施できるよう、原則として全国に地域センターを設置する。また、地域センターからの要請に応じて同行支援等の協力に応じることのできる法人・団体等（以下、「協力団体」という。）を確保し、中央センター、各地域センター及び協力団体により、全国のどこに居住する相談者に対しても、同行支援ができる体制を確保することとする。

#### ② 中央センターの役割と職員の配置

中央センターは、事業全体を統括するとともに、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形で全国からの電話相談を受け付けるものとする。

また、相談支援体制は、広域的に早急に整備され、相談者一人一人に対して効果的・効率的に実施されることが必要であるとともに、事務的作業の効率化を図る観点から、中央センターは、地域センターとの連絡調整のほか、コーディネーターの地域センターへの派遣、同行支援のフォローアップ、相談者の相談・支援記録の一元管理、地域センターの事務支援等を併せて行わなければならないものとする。

中央センターには、本事業の管理者、電話対応を行う電話相談員、電話相談員の指導や相談者の総合調整に当たるコーディネーター及び専門の見地から、電話相談員やコーディネーターに助言する専門員を配置するものとする。

#### ③ 地域センターの役割と職員の配置

地域センターは、自らの担当する地域からの電話相談を受け付けるとともに、必要に応じ、面接相談、同行支援を行い、相談者の具体的な問題解決に努めるものとする。

地域センターには、電話対応を行う電話相談員、地域センター自らの判断又は中央センターからの要請により面接相談や同行支援を行う支援員を配置するものとする。

#### ④ 協力団体の役割

協力団体に所属する者（以下「協力員」という）は、中央センター又は地域センターからの要請により、面接相談や同行支援を行い、相談者の具体的な問題解決に努めるものとする。

#### ⑤ 中央センター、地域センター、協力団体間の連携

中央センターは、自らが受けた電話相談の内容に応じ、適宜、地域センター又は協力団体に面接相談や同行支援の要請を行う。

地域センターは、相談者の居住地その他の状況により、当該地域センターが自ら面接相談や同行支援を行うよりも協力団体に要請する方が適当と判断される場合は、当該協力団体に面接相談や同行支援の要請をしなければならない。中央センターと地域センターは、相互に補完・協力して相談者の支援に努めるとともに、常に緊密な連携を図らなければならないこととし、必要に応じ相談者の支援状況の共有や連絡調整を目的とした会合を開催しなければならない。また、相談者への適切な対応を図るため、電話相談員、コーディネーター、支援員は互いに、それぞれの属性、傾聴・会話法等のスキル、専門分野又は得意分野等を熟知していなければならない。

また、中央センター又は地域センターは、協力団体との連携にも努めるものとする。

## (2) 電話相談

### ① 電話相談員

ア 電話相談員は相談者に対して傾聴するとともに、相談者の抱える問題を整理する。

イ 整理した問題を相談者と共有し、相談者に対し、その問題の解決に当たって必要となる情報を提供するとともに、具体的な解決への道筋について説明する。なお、解決への道筋を示すに当たっては、単に、既存の各種専門相談機関や利用可能な制度等の社会資源を紹介するにとどまることなく、社会資源の具体的な活用方法やそのポイントを説明するとともに、行動へのインセンティブを与えるなど、相談者が適切に行動できるよう配慮しなければならない。

ウ 電話相談員は、電話相談員の行った上記の情報提供や説明に基づいて、相談者が実際に行動して問題解決につなげることができたか否か、必要に応じフォローアップしなければならない。

エ 電話相談員は自らが受けた相談について、相談内容、相談者の抱える問題、問題解決に当たって自らが提供した情報や説明した内容及びその後のフォローアップ状況について、適切かつ即時に記録しなければならない。

### ② コーディネーター

ア コーディネーターは、自らも電話相談を担うとともに、電話相談員を適切に指導し、必要があると認める場合は、電話相談員の行った情報提供や説明の内容を修正するよう指示しなければならない。

イ コーディネーターは、電話相談の内容によって必要があると認める場合は、自ら同行支援し、又は支援員に対して同行支援を要請しなければならない。地域センターにおける同行支援の要請その他コーディネートする上で必要と認められる場合は、実施者は、コーディネーターの一部を地域センターに

常駐させることができるものとする。

③ 専門員による助言

専門員は、それぞれの専門的見地から、必要に応じ、電話相談員又はコーディネーターに対し、助言・指導を行うものとする。

(3) 面接相談・同行支援

- ① 支援員又は協力員は、コーディネーターからの要請を受け、相談者に対して、面接相談及び同行支援を行う。同行支援とは、相談者が各専門相談機関に相談に行く際に同行することにとどまらず、必要に応じ、各専門相談機関と連携して問題の解決を図ることを言う。
- ② 支援員又は協力員は、自らの行った面接相談、同行支援の内容を適切かつ即時に記録するとともに、その情報を中央センターにも速やかに伝達するものとする。

(4) 相談記録の管理及び情報の共有

- ① 本事業に携わる者は（当該事業から離れた者も含む。）は、プライバシーに十分配慮すると共に、正当な理由がなく事業の実施により知り得た秘密を漏らしてはならない。
- ② 相談記録は、電子化等により、相当の必要性のある電話相談員、コーディネーター、専門員、支援員の間で、即時かつ常時情報共有できるようにしなければならない。
- ③ 相談記録は、必要に応じ類似の相談に活用するとともに、統計分析の基礎データとすることとし、その用に供するために分類・整理され、容易に加工・抽出できる環境が整備されていなければならない。

(5) 広報・普及啓発

実施者は、支援事業の存在と事業内容、また、社会的包摂の理念等について国民への周知を図るため、例えば、駅、車両へのポスターの貼付、新聞への広告の掲載、ホームページの開設、イベントの開催等の広報・普及啓発に努めなければならない。特に被災地において重点的な広報・普及啓発に努めるものとする。

(6) 各種補助金との併給調整

本事業を行う事業者に対する補助金と同一の事由により支給要件を満たすこととなる各種補助金等のうち国が実施するもの（国が他の団体等に委託して実施するものを含む。）との併給はできないものとする。

3 事業実施に当たっての条件

(1) 地域センターの選定について

- ① 実施者が地域センターを設置するに当たっては、運営する者を公募により募集することとし、明確な選定基準を定め、外部の委員による選定委員会を開催し決定すること。
- ② 地域センターを運営する者は、当該地域において1年以上の活動実績を有する者であるとともに、地方自治体からの事業委託の実績がある等、地方自治体との連携が確保できる者であること。

## (2) 電話相談

- ① 実施者は、電話相談事業を実施するに当たっては、全国統一の電話番号であって国民が覚えやすいものを確保し、これを国民に周知しなければならない。
- ② 電話相談窓口は、24時間365日対応とすること。
- ③ 電話回線は、少なくとも日中(10時から22時まで)は30回線以上、夜間(22時から翌10時まで)は10回線以上確保するとともに、これに対応できるだけの電話相談員を確保すること。
- ④ コーディネーターは、少なくとも日中(10時から22時まで)は3人以上、夜間(22時から翌10時まで)は1人以上確保すること。
- ⑤ 専門員は、適時、コーディネーター又は電話相談員からの相談に応じられる体制を確保すること。
- ⑥ 電話回線及び人員の配置については、③から⑤までに関わらず、架電実績に即して、その時間帯については柔軟に対応するものとする。
- ⑦ 電話相談員の中央センターと地域センターへの配分については、実態に応じて適切に行うこと。
- ⑧ 電話相談員は、確立された技法に基づく基本的な態度(傾聴を含む)や会話法などの一定以上の専門的知識・技術を有するとともに、社会資源及びその利点や活用方法についての豊富な知識を有していなければならない。実施者は、これらの知識・技術が不足している電話相談員に対しては、電話相談の開始までに計画的にかつ十分な研修を受けさせなければならない。
- ⑨ コーディネーターは、相談支援、傾聴に関する経験が豊富で分析能力が高く、相談者の自己決定権を尊重でき、調整能力に優れ、誰からも信頼される者であって、電話相談員に対する指示、指導が行えるために必要な知識・技能を有しているものでなければならない。
- ⑩ 専門員として、少なくとも、破産法制・倒産法制・人権や成年後見制度等に造詣の深い弁護士を1人以上、カウンセリング経験の豊富な心理の専門家を1人以上、相談支援及び社会資源活用支援の経験の豊富な社会福祉士等を1人以上確保しなければならない。

## (3) 面接相談及び同行支援

- ① 支援員及び協力員は、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、会話法などの一定以上の専門的知識・技術を有しており、相談者の信頼を得られる資質を有していなければならない。

- ② 面接相談及び同行支援は、相談者の時間的都合に合わせて実施しなければならないこと、生命に危険があつて緊急に対応しなければならない事態も想定されることから、24時間365日対応できる体制を確保しなければならないものとする。

(4) 効果測定及び報告

- ① 実施者は、自らの実施した支援事業について、客観的な指標に基づき、その効果を定期的に測定するとともに、第三者による評価委員会等により事業内容の検証を行わなければならない。
- ② 実施者は、地域センターから事業内容についての報告を受け、①の評価委員会等による検証を行わなければならない。
- ③ ①及び②の結果については、その内容を厚生労働省社会・援護局長に報告するとともに公表しなければならない。

(5) その他

その他、支援事業を実施するに当たっては、実施者は、厚生労働省社会・援護局と常に緊密に連携し、その指示に従わなければならない。

4 補助金の交付を受けるに当たっての条件

(1) 経理区分

実施者は、支援事業に係る経理と他の経理を区別しなければならない。

(2) 対象経費等

経費の補助については、別に定める交付要綱に基づいて行われるものである。

① 国庫補助基準額（定額（10/10相当））

ア 中央センター事業費 421,414千円

イ 地方センター等事業費 1,227,643千円

② 対象経費等

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、委員等旅費、庁費（備品費、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、賃金及び雑役務費）、委託費を予定している。

(3) 書類の管理

実施者は、補助金に係る予算及び決算との関係を明らかにした調書を作成するとともに、支援事業に係る歳入及び歳出について証拠書類を整理し、かつ調書及び証拠書類を支援事業の完了の日の属する年度の終了後5年間保管しておかななければならない。

なお、補助額は、次により算出された額とする。ただし、区分ごとに算出さ

れた額に1,000円未満の端数が生じた場合には、これを切捨てるものとする。

- ① 厚生労働大臣が定める基準額と補助対象となる経費の実支出額とを比較して少ない方の額を選定する。
- ② ①により選定された額と総事業費から寄付金その他の収入額(社会福祉法人等の営利を目的としない法人については寄付金を除く。)額を控除した額とを比較して少ない方の額を交付額とする。

#### (4) 補助金交付目的外利用の禁止

事業により取得し、又は効用の増加した価格が単価30万円以上の機械及び器具については、補助金等に係る予算の執行の適正化に関する法律施行令第14条第1項第2号の規定により厚生労働大臣が別に定める期間を経過するまで、厚生労働大臣の承認を受けずに、この補助金の交付の目的に反して使用し、譲渡し、交換し、貸し付け、担保に供し、又は廃棄してはならない。

なお、厚生労働大臣の承認を受けて財産を処分することにより収入があった場合には、その収入の全部又は一部を国庫に納付させることがある。

#### (5) 善管注意義務

事業により取得し、又は効用の増加した財産については、事業完了後においても善良な管理者の注意をもって管理するとともに、その効率的な運営を図らなければならない。

#### (6) 仕入控除額確定の報告

事業完了後に、消費税及び地方消費税の申告により補助金に係る消費税及び地方消費税に係る仕入控除税額が確定した場合は、速やかに厚生労働大臣に報告しなければならない。

なお、補助事業者が全国的に事業を展開する組織の支部(又は支社、一支所等)であって、自ら消費税及び地方消費税の申告を行わず、本部(又は本社、本所等)で消費税及び地方消費税の申告を行っている場合は、本部の課税売上割合等の申告内容に基づき報告を行うこと。

また、厚生労働大臣に報告があった場合には、当該消費税及び地方消費税に係る仕入控除税額の全部又は一部を国庫に納付させることがある。

#### (7) 実績報告の提出

別に定める交付要綱に定めるところにより、事業実績報告書を厚生労働大臣に提出して行わなければならない。

なお、厚生労働大臣は、交付すべき補助金の額を確定した場合において、既にその額を超える補助金が交付されているときは、期限を定めて、その超える部分について国庫に返還することを命ずる。