

企画提案書

(1) 基本理解

ア ヤングケアラーへの理解

ヤングケアラーの実態・背景・課題を踏まえたうえで、ヤングケアラー支援の基本方針を記載してください。

1. 現状と傾向

本来大人が担うと想定されている家事や家族の世話などを日常的に行っているこどもが、誰からの支援も得られないまま年齢や成長度合いに見合わない重い責任や負担が長く続くことで、本人の生活や学業、友人関係などに影響を及ぼす可能性が懸念されるヤングケアラー問題が社会問題となっています。

港区におけるヤングケアラーの実態は、特定の子どもだけでなく、地域全体に一定数存在する「日常の風景」であることが浮き彫りとなりました。

・存在の普遍性と低年齢化

家族の世話をしている子どもは全体で 13.5%にのぼり、特に小学 1～3 年生では 17.3%と最も高い割合を示している。

・「きょうだいケア」が主軸

世話の対象は全世代で「きょうだい」が 5 割～6 割と最多。次いで「母」が約 3 割となっており、年少のきょうだい児への日常的なサポートがケアの中心となっている。

・ケアの頻度と時間

世話の頻度は「ほぼ毎日」が 3 割以上で最多だが、1 日あたりの時間は「3 時間未満」が最も多く、短時間ながらも毎日欠かさないケアが定着している傾向にある。

・学校生活への影響

世話をしている子どもは、していない子どもに比べ、「持ち物の忘れ物が多い」「宿題ができていない」「提出物が遅れる」といった項目に該当する割合が高い傾向

2. 課題

支援が必要な子どもが「見えない」、必要な支援が「届かない」という課題があります。

・「本人の自覚」と「言葉の認知」

小学生の 6 割～8 割が「ヤングケアラー」という言葉を認識していません。また、困りごとを誰にも相談していない子どもは 6 割以上に達しますが、その最大の理由は「相談するほど困っていない」という自己認識にあります。この「支援の必要性を本人が感じにくい」潜在化が最大の障壁です。

・「家庭の壁」による介入の困難さ

学校や事業所の多くが、家庭内の問題が表面化しにくく、「家庭への介入が難しい」と感じています。実際に、ヤングケアラーと思われる子どもがいる学校のうち、約 90%が支援や把握に困難を感じているのが実態です。

・「お手伝い」との境界線

教育現場等からは「兄弟が多く、お手伝いの範囲なのかヤングケアラーなのか判断が難しい」という声が多く上がっており、過度な負担かどうかの客観的な判定基準の浸透が求められています。

- ・外部支援への接続不足

ヤングケアラーと思われる子どもを把握していても、その半数以上は外部支援につないでいない実態があります。

3. 基本方針

支援を必要としながらも表面化しにくいヤングケアラーの声を確実に拾い上げるため、SNS を活用した相談窓口を構築し、気軽に相談できる体制を整備します。

窓口の周知にあたっては、当事者の属性や年齢に配慮したデザインの広報物を活用し、情報を必要とする層へ分かりやすく届けます。

さらに、オンラインサロンにおいては、経験や想いを分かち合える「共感の場」とともに、元ヤングケアラーや支援者等とつながる「交流の場」を提供します。

同じ境遇にある当事者同士が交流する機会を確保することで、相談窓口以外の場でも自然に悩みや不安を打ち明けられる環境を整え、SNS 相談とサロン活動の相乗効果により、継続的な心のケアと適切な支援への接続を実現します。

企画提案書

(1) 基本理解

イ 本事業の理解

本事業の実施目的及び貴社が果たすべき役割について具体的に記載してください。

事業目的

- ヤングケアラーの精神的負担を軽減し、孤立することなく安心して生活や就職など、自身の将来に向き合えるよう、多面的な支援で体制を整備する
- 「支える・支えられる」ことのできる環境を地域に広げ、早期把握及び早期支援につなげる

実施方針

- ・ヤングケアラーが安心して、気軽に話すことのできる相談環境構築
- ・経験や想いを分かち合える「共感の場」・支援者等との「交流の場」を提供

【重点施策】

- 経験豊富な責任者による事業体制の構築・運営
- 相談を支える、利便性が高く、安心・安全な相談システムを提供
- 元ヤングケアラーを含む、有資格者による相談対応を実施
- SNSを活用した広報活動
- 参加ハードルを下げた、集客力のあるオンラインサロン及び対面イベントを実施

当社

相談の専門性と強固なシステム基盤

事業運営・管理
相談環境構築(相談システム)
相談責任者・キャリア相談員



協力先(再委託)

元ヤングケアラーのネットワークと深い知見

オンラインサロン・対面イベント実施
広報(作成・実施)
相談員(元ヤングケアラー)

企画提案書

(2) オンラインサロン事業について

ア 参加しやすい仕組み

ヤングケアラーが時間や場所に制約されず気軽に参加できる交流の場として、参加のしやすさや継続的な参加を促す工夫について、具体的に記載してください。

一言で「ヤングケアラー」と言っても、その背景は介護、きょうだい児、精神疾患を抱える親のケアなど、当事者によってさまざまです。

「ヤングケアラーのためのイベント」という大きなメッセージングだけでは、ヤングケアラーという言葉自体の認知度の低さも相まって、当事者は自分ごととしてイベントを捉えてくれず、本当に届けたい当事者層へのリーチが難しいという課題があります。

そこで本事業では、当事者に届けさせ「自分のための場だ」と感じてもらうため、20代～30代前半の様々な背景を持った元・現ヤングケアラーをゲストに迎え、「介護をしている子ども・若者のためのトークイベント」「精神疾患の親を持つ子ども・若者のためのトークイベント」など、個別の背景に沿ったテーマでオンラインサロン回を開催します。

そしてその後、同じテーマでピアサポート回を実施することで、「家族のお世話」という曖昧な概念でピアを行うのではなく、それぞれの持つ個別の悩み(介護や精神疾患の親、きょうだい児など)が近い者同士でピアサポートを行うことができ、より深い体験共有を実現します。

また、当事者性の高い場を作るため、各回のスタッフ側参加者は「当事者」「元当事者」のみで構成し、当事者ではない専門家や支援者は参加しません。ファシリテーターからゲストまで、全員20代～30代前半を中心としたヤングケアラー当事者で場を作ることにより、話しやすく心を開くことのできる空間を創ります。

企画提案書

(2) オンラインサロン事業について

イ 安心・安全な運営体制

参加者が安心して交流できる環境を確保するための、安全で適切な運営体制についてファシリテーターの役割等を含め、具体的に記載してください。

1. 運営イメージ

【1. はじまりの会】

参加者の緊張や不安な気持ちに寄り添いながら「ここはどんな場所なのか？」やルール、目的について最初に確認します。

【2. 自己紹介&アイスブレイク】

(可能な参加者には) それぞれ自己紹介をしてもらいます。合わせて Zoom の各機能の使い方や、話したいときはチャットでも良いことなど、参加方法・質問方法などについて説明をします。

【3. トークタイム】

最初はファシリテーターがゲストにインタビューする形を取り、その日のテーマに合わせて話を進めていきます。序盤に当事者であるファシリテーターとゲストが自己開示をすることで、参加者が質問や発言などをしやすい空間を醸成します。

【4. おわりの会】

感想を順番に言ってもらい、ピアサポート回のアナウンスをします。

2. オンラインサロン運営のポイント

「家族の悩みを見ず知らずの他人に打ち明けること」は、大人でも大きな勇気が必要な行動です。さらにヤングケアラーは大きな責任を背負うあまりに、不安や大人に対する不信感を持ち合わせていることがあります。私達は、場を参加者にとって安心・安全な空間にするために、以下の工夫を行います。

①場の安心・安全の確保/保障

場の安心と安全を保障するため、明確なルールを提示した上で開始します。各サロンのはじめに行う「はじまりの会」では守秘義務のお願いや対人関係等の基本的なルールに加え、大人側の約束事を明確に提示し、参加者（子ども若者）の権利が守られた場であることを示します。

②場・参加スタッフについての情報提供

参加するスタッフのプロフィールやケアラーとしての経歴、各サロン回の実施情報（どんな雰囲気だったか、どういう流れだったのか、参加者の感想）等を Web サイトや SNS を通して詳しく情報開示します。スタッフや場の透明性を公開し、誰にでも開かれた場であることを示します。

③「大人が話しているだけの空間」にしない

特にオンラインの場づくりでは、大人や専門家ばかりが話してしまい、参加してくれた人が置いて

きぼりになることが少なくありません。今回参加スタッフは全て 20 代の福祉職元ヤングケアラー、ゲストも 20 代～30 代前半の元・現ヤングケアラーとし、「大人からのアドバイス」ではなく「当事者としての語り」を重視しながら参加者に丁寧な語り掛けを行うことで、共感の場を創ります。

④新規参加者がいる中「身内感」を出しすぎない

サロンが回を重ねたり参加者が徐々に固定されてきた場合など、だんだんと場の進行がゆるみ、「なあなあ」になるケースがあります。新規の参加者にとってはその場の空間自体が初めてであり、スタッフも他の参加者のことも何もわからない中、身内感が強すぎる空気は逆効果となります。回を重ねていく中でも、進行の軸やテーマに沿った話題作り、参加者への丁寧な話しかけなどを欠かさず行います。

⑤ヤングケアラーではなく、1 人の人間として交流を図る

ヤングケアラーは人生の主人公が「家族」になりがちです。元ヤングケアラーの中には「自分のことについて考えたことがなかった、考える暇もなかった」と語る人もいます。サロンでは、家族について話し合うだけでなく「将来のこと」「好きなこと」など「自分」に焦点をあてた話題も広げ、ヤングケアラーという肩書き同士ではなく、1 人の人間としてお互いが交流できる場を提供します。こうした取り組みにより、参加者が「参加して良かった」と思える満足度の向上に繋がります。

3. ファシリテーター候補

〈経歴〉

28 歳。精神保健福祉士。

5 歳～17 歳頃まで精神疾患の母親のメンタルケア、家事全般を担ってきた元ヤングケアラー。両親の離婚や母親からの虐待を経験。

現在は、精神保健福祉士・ヤングケアラー相談員として働く傍ら、精神疾患の親をもつ子どもの会「こどもびあ大阪」ピアサポーター、「日本ケアラー連盟」ヤングケアラープロジェクト登録スピーカーとしてピアサポート活動・講演活動等も行っている。

〈経歴〉

28 歳。社会福祉士。

幼少期から精神疾患の母親のケアを担ってきた元ヤングケアラー。

現在は社会福祉士として働く傍ら、「日本ケアラー連盟」ヤングケアラープロジェクト登録スピーカー、「YCARP」（子ども・若者ケアラーの声を届けようプロジェクト）に所属し、ヤングケアラーに関する講演活動・発信活動等を行っている。

企画提案書

(2) オンラインサロン事業について

ウ ピアサポートや相談支援へのつなぎ方

オンラインサロンをヤングケアラー支援の入口として位置付け、参加者の状況に応じてピアサポート事業や個別相談等につなげる仕組み・工夫について、具体的に記載してください。

1. 開催

オンラインサロン3回・ピアサポート3回(合計6回)の構成とします。

「オンラインサロン → ピアサポート」の流れで交互に配置し、1回あたり2時間程度(19時半～21時半)、オンラインサロンは全回Zoomで実施します。ピアサポートはZoomまたは対面とし、参加者の要望が多い方法にて実施します。

実施回	日程(案)	種別
第1回	9月16日(水) 19:30～21:30	オンラインサロン(Zoom)
第2回	10月14日(水) 19:30～21:30	ピアサポート(Zoom or 対面)
第3回	12月17日(木) 19:30～21:30	オンラインサロン(Zoom)
第4回	1月21日(木) 19:30～21:30	ピアサポート(Zoom or 対面)
第5回	2月15日(月) 19:30～21:30	オンラインサロン(Zoom)
第6回	3月8日(月) 19:30～21:30	ピアサポート(Zoom or 対面)

2. ゲストスピーカー

20代～30代前半を中心とした元・現ヤングケアラーであり、多様なケア経験を持つ方を候補として選出し、参加促進・マンネリ化防止を図ります。

※全員オンラインサロンやイベントの場でのスピーカー経験があり、自身の経験を整理して伝えることができる人材です。

3. 参加者募集方法

①Instagramでの広報と専用ホームページの作成

参加者のプライバシーに配慮しながら、オンラインサロンの様子を掲載します。オンラインサロン開催の様子を詳細に記載することでオンラインサロンの雰囲気を知りやすく伝えると共に次回の広報も行います。また、専用のホームページを作成し、プロフィール欄に掲載することで、参加を検討の方がいつでも必要な情報を一元的に確認できる仕組みを構築します。

②チラシ、SNS広告の両者を活用した参加者への広報の実施

広報に利用可能なチラシデザインの提供を行います。またそれだけでなく、LINE広告、Instagram広告等のSNS広告を活用し、幅広い年齢層にアプローチします。

オンラインサロンの広報において、チラシ・紙媒体は広告効果が低くなりやすいだけでなく、学校を經由した広報ができない18～20歳代への広報が難しいのが現実です。弊社は、今までのオンラインサロン開催やSNS相談事業、福祉領域でのSNS広告の効果検証事業等で活用しているSNS広告のノウハウを活用し、LINEやInstagramなどのSNS広告を行うことで、港区全域の対象者層に向けてピンポイントで効果の高い広報を実現します。

企画提案書

(3) ピアサポート事業について

ア 気持ちを共有しやすい運営方法

ヤングケアラー同士が安心して気持ちや経験を共有し、相互理解や共感を通じて支え合うことができる場としての運営方法について記載してください。

1. 運営イメージ

【1. はじまりの会】

参加者の緊張や不安な気持ちに寄り添いながら「ここはどんな場所なのか？」やルール、目的について最初に確認します。

【2. 自己紹介&アイスブレイク】

改めてそれぞれ自己紹介をしてもらいます。さらに緊張をほぐすことやお互いを知ることを目的として「好きな食べ物は?」「最近の推しは?」など、参加者の年齢層に合った話題で話す練習を行います。

【3. トークタイム】

(申込の時点で属性、話したい内容などをヒアリングしておき) ファシリテーターを入れて4人以内となるグループを作ります。その日のテーマに合わせて、事前に話題を用意しつつ話を進めていきます。また、家族の状況だけでなく、ヤングケアラー自身に焦点を当て、他の参加者の反応を見ながら参加者同士の交流も図ります。なお、オンラインサロン回に登壇いただいたゲストにも、参加者側として参加してもらうことが可能です。

【4. おわりの会】

感想を順番に言ってもらい、次回のアナウンスをします。語るにより罪悪感や後悔を感じてしまうこともあるので、その点のフォローも行います。

企画提案書

(3) ピアサポート事業について

イ ファシリテーター及び支援体制

参加者の交流を進めるための相談体制及び体制について、参加者への心理的配慮を踏まえ、具体的に記載してください。

※オンラインサロンと同様

「家族の悩みを見ず知らずの他人に打ち明けること」は、大人でも大きな勇気が必要な行動です。さらにヤングケアラーは大きな責任を背負うあまりに、不安や大人に対する不信感を持ち合わせていることがあります。私達は、場を参加者にとって安心・安全な空間にするために、以下の工夫を行います。

①場の安心・安全の確保/保障

場の安心と安全を保障するため、明確なルールを提示した上で開始します。各サロンのはじめに行う「はじまりの会」では守秘義務のお願いや対人関係等の基本的なルールに加え、大人側の約束事を明確に提示し、参加者（子ども若者）の権利が守られた場であることを示します。

②場・参加スタッフについての情報提供

参加するスタッフのプロフィールやケアラーとしての経歴、各サロン回の実施情報（どんな雰囲気だったか、どういう流れだったのか、参加者の感想）等を Web サイトや SNS を通して詳しく情報開示します。スタッフや場の透明性を公開し、誰にでも開かれた場であることを示します。

③「大人が話しているだけの空間」にしない

特にオンラインの場づくりでは、大人や専門家ばかりが話してしまい、参加してくれた人が置いてきぼりになることが少なくありません。今回参加スタッフは全て 20 代の福祉職元ヤングケアラー、ゲストも 20 代～30 代前半の元・現ヤングケアラーとし、「大人からのアドバイス」ではなく「当事者としての語り」を重視しながら参加者に丁寧な語り掛けを行うことで、共感の場を創ります。

④新規参加者がいる中「身内感」を出しすぎない

サロンが回を重ねたり参加者が徐々に固定されてきた場合など、だんだんと場の進行がゆるみ、「なあなあ」になるケースがあります。新規の参加者にとってはその場の空間自体が初めてであり、スタッフも他の参加者のことも何もわからない中、身内感が強すぎる空気は逆効果となります。回を重ねていく中でも、進行の軸やテーマに沿った話題作り、参加者への丁寧な話しかけなどを欠かさず行います。

⑤ヤングケアラーではなく、1人の人間として交流を図る

ヤングケアラーは人生の主人公が「家族」になりがちです。元ヤングケアラーの中には「自分のことについて考えたことがなかった、考える暇もなかった」と語る人もいます。サロンでは、家族について話し合うだけでなく「将来のこと」「好きなこと」など「自分」に焦点をあてた話題も広げ、ヤングケアラーという肩書き同士ではなく、1人の人間としてお互いが交流できる場を提供します。こうした取り組みにより、参加者が「参加して良かった」と思える満足度の向上に繋がります。

企画提案書

(3) ピアサポート事業について

ウ 安心して参加できる環境づくり

参加者が安心して気持ちや体験を共有できるような工夫について具体的に記載してください。

1. 当事者性を活かした場づくり

ピアサポートの場づくりにおいて最も重要なのは、参加者が「安心して話ができる」と感じられる環境を整えることです。本提案では、福祉資格を有する 20 代の元ヤングケアラーが全回を通じてファシリテーターを務め、場の進行を行います。参加者と年齢が近く、自身も家族のケアを経験してきたからこそ可能な「当事者の語り」を大切に、参加者が安心して心を開ける場を創ります。

2. さまざまな層に向けた体験共有とピアサポート

一言で「ヤングケアラー」と言っても、介護、きょうだい児、精神疾患の親を持つ子など、背景は当事者によってさまざまであり、「ヤングケアラーの皆さんへ」というメッセージだけでは当事者に届かせることが非常に難しいのが現状です。本提案においては、様々な経験を歩んできた元・現ヤングケアラーを毎回ゲストに迎えることで、「介護をしている子ども若者の皆さんへ」「精神疾患の親を持つ子ども若者の皆さんへ」など個別の背景に沿ったテーマを設定することでより深い体験共有を実現します。そしてテーマを設定することで、ピアサポート回においても、より深いピア効果を実現します。

3. 今まで培った広報ノウハウによる参加促進

休日等夜間相談での募集に加え、Instagram 広告・LINE 広告等の SNS 広告を活用し、相談窓口につながっていない対象者層へのリーチを図ります。弊社はこれまで、SNS 広告を活用したオンラインサロンの集客に加え、自治体と協働して福祉事業における SNS 広告の効果検証にも取り組んで参りました。これらを通じて蓄積した福祉分野特有の広報ノウハウを活かし、対象者に届く効果的な広報戦略を展開いたします。

4. 特に重要と考えるポイント

ピアサポートの場において、参加者が安心して話せると感じてもらうためには、福祉的な専門性だけでなく、同じ経験をしてきた当事者だからこそ伝わる共感や安心感が非常に重要です。弊社は、数々の当事者インタビュー・オンラインサロン運営を通じて、ヤングケアラー当事者・元当事者とのネットワークを築いて参りました。弊社の従業員自身も福祉資格を有する元ヤングケアラーです。徹底的な「当事者目線」があるからこそ、当事者に届く場作りを実現できると考えます。

企画提案書

(4) 休日等夜間相談事業について

ア 相談対応の専門性

ヤングケアラーやその家族の悩みや不安に適切に対応するための相談体制について、具体的に記載してください。

1. 実施概要

実施概要は以下のとおりです。

より多くの相談を受けられるよう、実施方法はオンライン（LINE・ブラウザチャット）とします。

相談実施方法	オンライン(LINE・ブラウザチャット)
相談受付日	全日(年末年始除く)
受付時間	17時00分～22時00分

2. 実施体制

業務を安全かつ円滑に履行するとともに、緊急事案などにおいては、迅速に連携が取れる体制で業務を実施します。

3. 人員配置

各責任者および相談員が、それぞれの専門的な知識や実務経験、さらには個々の特性を最大限に発揮し、相互に連携を図りながら組織的な相談支援体制を構築します。

多様化する相談ニーズに対し、個人の判断に偏ることなく、チームとして最善の解決策を模索する体制を整えています。

企画提案書

(4) 休日等夜間相談事業について

イ 相談体制

相談受付から対応、記録、引継ぎまでの運用方法や、利用者が安心して相談できる環境づくりについて、具体的に記載してください。

1. 相談環境

SNS 相談一元管理システム『つながる相談』で相談環境を構築します。

実際の業務に則した使いやすい操作画面に加えて、相談窓口の運用・管理に必要な標準機能、補助機能が充実しています。



相談員の意見をもとに開発した、SNS相談のための一元管理システム「つながる相談」。

実際の業務に則した使いやすい操作画面に加えて、相談窓口の運用・管理に必要な標準機能、補助機能も充実。

SNS相談に最適化されたUIに加え、セグメント配信やBOT機能などを実装。

自動応答機能



「友達追加時」「相談員接続時」「相談混雑時」「相談時間外」など、相談業務のシチュエーションに応じた自動応答メッセージを個別に設定可能。

自動質問



相談者に自動で質問を送信できます。質問形式は「選択式」と「自由回答」から、回答形式は「トーク画面上」と「ブラウザ上」からそれぞれ選択可能です。

定型文管理



相談対応でよく使う文言を登録する機能です。「挨拶文」や「連携機関の連絡先」といった情報を登録することで、入力や検索の手間を削減できます。

属性管理



「相談ごと」「相談者ごと」にラベルを設定できます。ラベルは相談内容と一緒にエクスポートできるため、独自のデータ分析を行うことも可能です。

緊急性の高い相談を検知



事前に危険度の高いワードを登録しておくことで、「ハイライト表示」や「検索画面での上部表示」ができます。

一斉配信機能



「即時配信」「予約配信」「定期配信」の3つの配信機能を備えています。ユーザ属性を指定した「セグメント配信」や「相談時間開始の通知」などが可能です。

アンケート機能



任意のタイミングで、相談者にアンケートを送付する機能です。アンケートはトーク画面上に「一問一答形式」で、複数の設問を作成できます。

通報機能



クライアントから一方向の通報を受けることができます。プルダウンや、ラジオボタン、チェックボックスなど様々な入力形式を選択・設定することができます。

2. 相談方法

①LINE

「政府機関・地方公共団体等における業務のLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方(ガイドライン)」に準拠した相談環境を提供しています。

ガイドラインに対応した相談画面を利用することでLINEヤフー社のサーバーを通さずに相談を行うことが可能です。

②ブラウザチャット

LINEを利用していないヤングケアラーが、自宅のPCやタブレット、GIGAスクール端末から相談できる環境を提供します。

3. 対応・記録・管理

本業務で使用する相談システムは、操作の習得が容易で、相談対応に専念できる「シンプルかつ高機能」なインターフェースを採用しています。

▶ 統括管理を支える「管理者専用画面」

責任者は専用管理画面より、各種設定の変更や稼働管理、ログの抽出等を一元的に行えます。業務の状況に合わせた柔軟な設定変更が可能であり、組織的な運営をシステム面からバックアップします。

▶ 全体を俯瞰する「ダッシュボード」

相談の稼働状況や過去の対応履歴、統計データ等を一目で把握できる俯瞰画面です。

リアルタイムで状況を可視化することで、迅速な判断とシームレスな引き継ぎを支援します。

※茨城県担当者様も常時閲覧可能です。

▶ 対応に特化した「相談集中画面」

相談員が対話にのみ集中できるよう設計された専用画面です。

直感的な操作性を追求し、文字入力や資料参照をスムーズに行えるレイアウトにすることで、テキストコミュニケーションの質を最大限に高めます。

4. 対応方針

ヤングケアラー支援においては、子どもを大人の先入観や価値観から捉えるのではなく、1人の人間として向き合うことが重要であり、ヤングケアラーはケアラー自身の問題というよりも、家庭全般を見ながら福祉、心理、医療などさまざまな方向から支援の可能性を考えていく必要があります。一方的な助言や指導ではなく、「一緒に考える」「味方である」という姿勢で相談にあたり、相談者の背景や気持ちの変化に配慮しながら、孤立感を軽減し、安心して話せる関係性を築きます。

様々な困難を抱えた相談者一人一人の心情に向き合い、問題の解決だけに焦点をあてるのではなく、相談者の成長や自立を促すような声かけや、気づきに繋がるよう、相談者のニーズに合わせた対応を心がけます。

相談者とともに悩みや問題の解決に向けてできることを探していくことで、問題の未然防止、早期発見、早期対応を図るとともに、必要に応じて適切な支援に繋げる対応を行います。

企画提案書

(5) 事業の実施体制について

ア 事業評価

利用者の声や支援の効果をどう把握し、改善につなげるかを具体的に記載してください。

1. 実態に即した「声」の収集と質的分析

- ・相談終了時のアンケート：相談終了直後、簡易アンケートを実施します。相談員の対応品質だけでなく、「心が軽くなったか」等の心理的変容を確認します。
- ・ファシリテーターによる定例フィードバック：オンラインサロンやピアサポートの現場に配置する専門スタッフが、参加者の発言や状況を丁寧に観察します。数値化しにくい「家族への思い」や「将来への不安」を支援者視点で記録し、課題を抽出します
- ・「相談の壁」の解消度評価：実態調査で多く見られた「相談するほどではない」という自己認識が、オンラインの居場所を通じてどう変化したかを、相談員とのやり取りの中から定性的に評価します。

2. 支援効果を測定する客観的指標

- ・相談・参加状況の定量的集計：毎月の相談件数、相談内容の内訳、オンラインサロン・ピアサポートの参加者数を正確に記録し、ニーズの推移を可視化します。
- ・相談内容の分析：相談内容を「学習」「家事」「家族関係」「心身の不調」などのカテゴリに分類して集計し、区のヤングケアラーが直面している課題の傾向を把握します。
- ・支援継続・連携実績の可視化
港区ヤングケアラー支援コーディネーターや関係機関、ピアサポート事業等へ適切に接続できたケースを確認し、多面的な支援体制が整備されているかを評価します。

3. 継続的な事業改善に向けた PDCA サイクルの構築

- ・報告・分析による課題抽出：実施内容や参加者の状況を記した報告書を提出し、区の担当者で現状の課題を共有します。
自殺念慮や虐待の疑いなど、緊急を要する相談については、発生の都度、発注者や関係機関と連携し、その対応フローの有効性を検証します。
- ・運営マニュアルの動的改善：事業成果の見直しや改善方法に基づき、相談受付から引継ぎまでの対応フロー、事故防止・安全管理手法を記載した「運営マニュアル」を継続的に更新します。
また、困難事例への対応や「寄り添い方」の好事例を共有し、支援の質を底上げします。
- ・港区の支援体制への還元：相談内容や支援状況を支援コーディネーターと密に共有し、区による最終的な支援決定のサポートに努めます。
利用者の反応が良いキーワードや時間帯を分析し、SNS 等を活用した効果的な情報発信・広報周知に活かすことで、さらなる早期把握へと繋がります。

企画提案書

(5) 事業の実施体制について

イ 広報・周知

ヤングケアラー本人が実際の利用につながるよう工夫された広報・周知方法について具体的に記載してください。

LINE Ads (友だち追加広告)

LINE 広告は、月間9,700万人が利用するLINEに広告を出稿することができるプラットフォームとなっています。

「LINE トークリスト」や「LINE NEWS」、「LINE VOOM」をはじめとするLINEの様々な面に広告配信が可能であり、広告をクリックすることで友だち登録画面に遷移するため、友だち登録数増加が期待されます。

他自治体での相談事業においてもLINE広告を実施しており、多くの友だち追加を実現しているため、本事業においてもLINE広告を実施します。

ターゲット設定に関しては、「港区・39歳以下」まで絞り込んで配信することができ、利用者相当の対象にだけ案内を表示することができます。

企画提案書

(5) 事業実施体制について

ウ 人材確保・人材育成

人材育成、人材確保・定着、支援の質の向上のために、どのような取組を行うか具体的に記載してください。

1. 人材育成方針

SNS 相談は、非言語情報が遮断されたテキストのみのコミュニケーションであるため、相談員には特有の高度な専門性が求められます。

相談者に真摯に寄り添い、安心・安全な支援を提供できる専門性と倫理観の醸成を目指し、基礎知識の習得から実践を通じた経験の蓄積まで、段階的かつ体系的な育成を行います。

2. 専門スキル向上に向けた研修体系

育成方針を実効的なものとするため、体系的な研修プログラムを計画的に実施し、基礎スキルの確実な習得から高度な専門性の獲得まで、段階的な資質向上を図っています。

3. 初期研修

相談員採用時に実施。SNS 相談に必要な知識や対応の基本を学び、効果的な対応方法について理解を深め、実践できるようになることを目指します。

4. 導入研修

業務開始前に導入研修を実施します。

5. 定期研修

相談員全員を対象に月1回、定期的に実施します。

6. 専門家研修

▶ 相談室顧問研修

7. 人材確保

当社では既に多数の相談員が在籍しており、円滑に業務を実施できる人員確保ができています。

また、事業計画にあわせて、随時、採用活動を実施し、人材確保に努めています。

企画提案書

(5) 事業実施体制について

エ 個人情報の管理

個人方法の取扱いの基本的な考え方と、情報を適切に管理するための貴社の体制を記載してください。

1. セキュリティに対する考え方

当社は、「ゼロトラスト」を個人情報保護・情報セキュリティの基軸としています。

2. 個人情報保護・情報セキュリティマネジメント

個人情報保護方針および情報セキュリティ方針に基づき、「個人情報保護管理規定」「情報セキュリティ管理規定」等の各種内部規定を整備し、組織的に個人情報の保護・情報セキュリティの徹底に努めています。

また、以下の認証を取得・更新しており、第三者機関の評価に基づいた適切な管理体制を維持・運用しています。

▶ プライバシーマーク：一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）

▶ ISO/IEC 27001：情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）に関する国際規格

企画提案書

(5) 事業実施体制について

オ 緊急時の体制

事故等の未然防止策や、緊急時の連絡体制について記載してください。

1. 緊急事案の判断

緊急事案に該当する主なケースは、自殺企図・念慮となり、危機介入が必要な相談については、即座に生命や身体の安全に関わる相談となります。

緊急事案の判断は、リスクアセスメントをもとに緊急事案の判断を行います。

2. 緊急事案対応のポイント

緊急事案に該当すると思われる相談に対しては、以下の点に注意し対応を行います。

- ・リスクアセスメントは、できるだけ相談者の話したい主訴に添いながら行う（相談者への配慮）
- ・リスクが確認できた時点で相談員は相談責任者に報告し、相談責任者と共有しながら対応する
- ・安全の確保（危険なものを放してもらい、危険な場所から離れてもらう）
- ・安全の確認（出血の有無、意識状態）
- ・受容・共感的な対応で、相談者の思いを受け止め、情緒の安定を図る
- ・これまで耐えてきたことを評価し、日常の話題を探る
- ・身近な相談相手の存在等を確認する
- ・相談者の居場所や状況、個人が特定できる情報収集を行う。

3. 緊急対応フロー

緊急事案発生時には、定められて手順で対応を行います。

4. 事故防止対策

①PC・複合機の技術的セキュリティ

- ▶ 業務専用端末の利用
- ▶ データの持ち出し防止
- ▶ アクセス制御
- ▶ 利用アプリケーションの制限
- ▶ 出力制限

②電子メール等の誤送信防止対策

5. 情報漏洩等への対応

万が一、事故等が発生した場合には定められた手順に沿って対応を行います。

1) 初期報告と事実確認

- ・報告
- ・初期対応
- ・事実の把握

2) 担当者（担当者・上長等）への緊急連絡

- ・速報
- ・応急措置の決定
- 3) 原因究明と対策の実施
 - ・詳細分析
 - ・対応の実行
- 4) 再発防止と最終報告
 - ・再発防止策の策定
 - ・完了報告