

寄り添い型相談支援事業
(令和 7 年度補正予算及び令和 8 年度当初予算)
募集要綱

寄り添い型相談支援事業（以下「本事業」という。）は、様々な困難を抱える方からの電話相談を受け、必要に応じ、面接相談や同行支援を実施して具体的な課題解決に繋げる事業であります。

本事業は、平成 25 年度から、東日本大震災により被災した岩手県、宮城県及び福島県（以下「被災 3 県」という。）で実施する「寄り添い型相談支援事業（被災地支援事業）」と、その他の全国で実施する「寄り添い型相談支援事業（全国支援事業）」として実施してきました。また、平成 28 年度からは、これらの事業を一部統合するとともに、被災者の方々が抱える課題の解決に向けた取組の一層の推進を図るため、「被災者見守り・相談支援事業（公募法人実施分）」とも連携を図りつつ、本事業を実施しています。

つきましては、本事業について、次のとおり実施者を募集しますので、希望する法人は次により応募してください。

なお、今回の実施者の募集は、令和 8 年度予算の成立後速やかに事業を実施することができるよう、便宜上、予算の成立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が前提となりますのでご注意ください。

I 募集期間

令和 8 年 1 月 7 日（水）～令和 8 年 2 月 6 日（金）（必着）

II 実施期間

令和 8 年 4 月 1 日（水）～令和 9 年 3 月 31 日（水）

III 応募資格

次のすべてに該当する法人とする。

- 1 「VI 本事業の目的・内容・実施条件」に則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提示するものであり、応募しようとする法人

が、本事業の目的をより効果的、効率的に達成するために、提示する事業の内容・実施条件に加え、法人の創意工夫において事業の内容を追加して提案することを妨げるものではない。

- 2 社会的包容力構築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並びに当該者に同行して社会資源を活用した支援を実施した経験の豊富な者が相当数所属している法人であること。
- 5 自殺問題や人権問題、雇用問題、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、様々な分野で活動経験のある者が相当数所属しているとともに、これらの取組を先進的に行っている各種団体等からの協力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・SNS 及び面接による相談支援並びに相談者に同行して社会資源を活用した支援の効果につき、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、暴力団又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、郵送で応募すること。

〒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・ボランティア係

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外とする。

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、選定委員会及びその評価内容は非公表とする。

3 補助金申請等

令和8年度予算成立後、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、これらを受領した後、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 本事業の目的・内容・実施条件

1 目的

近年、地域、家庭、職場の繋がりが薄れ、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以降、被災3県をはじめ、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課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。

2 事業内容

事業内容は、以下に掲げる内容とする。なお、令和7年度補正予算分については、(7)に掲げる内容とする。

(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

本事業を実施する者（以下「実施者」という。）は、本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場合には、これを速やかに実施できるよう、原則として各都道府県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、居住地にかかわらず、同行支援ができる体制を確保すること。

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電話相談を受け付けるものとする。

また、本事業の相談支援体制は、広域的かつ、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、事務の効率化を図る観点から、中央センターは、地域センターや被災者見守り・相談支援事業（公募法人実施分）を実施する者（以下「被災者見守り・相談支援事業（公募法人実施分）実施者」という。）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。

なお、中央センターには、次の者を配置するものとする。

- ・ 管理者
- ・ 電話対応を行う電話相談員
- ・ 電話相談員の指導や総合調整を行うコーディネーター
- ・ 電話相談員、コーディネーターに専門的見地から助言する専門員

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、相談者の具体的な課題解決に努めるものとする。

なお、地域センターには、次の者を配置するものとする。

- ・ 電話対応を行う電話相談員
- ・ 電話相談や同行支援を行う支援員（以下「支援員」という。）

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、相談者の具体的な課題解決に努めるものとする。

⑤ 被災者見守り・相談支援事業（公募法人実施分）実施者との協力

本事業の実施者は、福島県において、被災者見守り・相談支援事業（公募法人実施分）実施者からの要請により、相談者の抱える課題に応じ、相談支援や同行支援、居場所の提供等の具体的な支援を行うほか、被災者見守り・相談支援事業（公募法人実施分）の実施者と一体的な事業実施体制が構築されるよう、必要な協力を行うものとする。

⑥ 中央センター、地域センター、被災者見守り・相談支援事業（公募法人実施分）実施者、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である場合は、当該協力団体に面接相談や同行支援の要請をすることができる。

中央センターと地域センター、被災者見守り・相談支援事業（公募法人実施分）実施者は、相互に補完・協力して相談者の支援に努め、常に緊密な連携を図るとともに、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、コーディネーター等は互いに、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。

（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、相談者の抱える課題を整理すること。

イ 整理した課題を相談者と共有し、相談者に対して、その課題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ことなどを通じて、相談者が適切かつ具体的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課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、相談者の抱える課題、課題解決に当たって、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を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、電話相談の内容に応じて必要がある場合は、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。

また、地域センターからの要請がある場合など、関係者をコーディネートする上で必要な場合は、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課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。

- ③ 面接相談の実施にあたっては、相談者のニーズに応じて、創意工夫の上で実施すること。

(4) SNS等を活用した支援

電話相談を補完できるよう、SNS等を活用して相談支援の実施や支援機関の紹介等を行うこと。

(5) 相談記録の管理及び情報の共有

- ① 本事業に携わる者は（本事業に携わることがなくなった者も含む。）は、プライバシーに十分配慮するとともに、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、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。

(6) 広報・普及啓発

実施者は、本事業の事業内容や社会的包容力の構築の理念等について国民への周知を図るため、広報・普及啓発に努めなければならない。

（例）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

(7) 生成 AI による電話・チャット相談システムの導入

実施者は、多様なニーズを持つ相談者に対する相談体制を充実させるため、傾聴相談の対応が可能な生成 AI を活用した電話・チャット相談に係るシステムを導入すること。

上記の取組のほか、導入した生成 AI を活用した電話・チャット相談を円滑に実施するために必要な取組をすることができる。

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。
- ③ 地域センターを運営する者は、生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号）に基づき、当該地域において実施される自立相談支援

事業とも緊密な連携を確保すること。

- ④ 地域センターを運営する者は、本事業を適切に実施するための事務処理体制が確保されているとともに、適切な相談支援を行うことができる能力を有すると認められるものであること。

(2) 電話相談

- ① 実施者は、電話相談を実施するに当たっては、住民が覚えやすい電話番号を確保し、これを住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(傾聴相談の対応が可能な生成 AI を活用した電話も含む)は、日中(10 時から 22 時まで)は 25 回線程度、夜間(22 時から翌 10 時まで)は 6 回線程度確保するとともに、これに対応できる電話相談員を確保すること。

なお、事業開始後の電話の受信状況から、日中の回線数と夜間の回線数を相互に調整することで、より効率的な受信が可能となる場合は、日中・夜間の回線数を相互に増減させることも可能とする。

- ④ コーディネーターは、少なくとも日中は 2 人以上、夜間は 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・SNS 相談の実績に即して、柔軟に対応し、接続完了率の向上に努めること。
- 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、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を活用した支援の経験が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、生命に危険があり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。

(4) 効果測定及び報告

- ① 実施者は、本事業の実施状況について、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) 地方自治体等との連携

実施者は、日頃から地方自治体等と連携を図りつつ、本事業の中で対応が困難なケースについては、必要に応じて地方自治体等へ繋ぐなどにより、課題解決に努めること。

(6) 第三者による会計監査

実施者は、事業の実施に伴う経理について、実施者外の第三者による必要な監査を適宜行い、適切な支出に努めなければならない。

(7) 自主財源確保の取組

実施者は、事業の実施に当たっての自主財源の確保に努めなければならない。

(8) 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。

(9) その他

その他、本事業を実施するに当たって、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、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。

(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とする。

① 国庫補助基準額（定額）

令和7年度補正予算分：110,000千円

令和8年度当初予算分：750,000千円

なお、上記基準額については、別に定める交付要綱において定めるものであり、現時点における目安として設定しているものであることに留意すること。したがって、電話回線数やコーディネーターの配置数等については、交付要綱に定める基準額の増減により、別途、厚生労働省と協議して定めること。

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、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事業の完了の日の属する年度の終了後5年間保

管しなければならない。

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（昭和30年政令第255号）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（又は一支社、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。