

別紙

令和6年度埼玉県こころの健康相談統一ダイヤル休日・夜間事業業務委託仕様書（案）

- ・ この仕様書は企画提案書作成用である。
- ・ 企画提案競技後、埼玉県は委託候補者と協議を行い、協議が整った場合は、当該協議を踏まえ仕様書を修正の上、契約を締結する。

1 委託業務名

令和6年度埼玉県こころの健康相談統一ダイヤル休日・夜間事業業務委託

2 目的

こころに悩みを抱える方からの相談に即時対応し、自殺の未然防止を図る体制を強化するため、相談者からの電話相談について、専門性を備えた相談員が相談を傾聴し、必要な助言や情報提供を行い、状況に応じて関係機関等へ繋ぎ、継続した支援が受けられるようにする。

3 履行期間

令和6年7月1日（月）から令和7年3月31日（月）まで

ただし、契約日から令和6年6月30日（日）までを準備期間とする。

4 相談実施期間及び時間

（1）期間

令和6年7月1日（月）～令和7年3月31日（月）

（2）時間

ア 平日（イ以外の日）

0時から9時まで及び17時から24時まで

イ 土曜日、日曜日、祝日

及び年末年始（令和6年12月29日から令和7年1月3日）

24時間

5 実施場所

本契約による受託者が設置するコールセンター。ただし、相談者に関するプライバシーの保護を図り、従事者が適切な相談を行えるよう、必要な設備（専用ブース、PC等）を確保すること。

6 電話回線

3回線（本業務専用の回線を用意すること）

ただし、毎日20時から4時を3回線、残りの時間は2回線とする。

7 相談対応の対象

4の相談対応時間内に本県内から架電された「こころの健康相談統一ダイヤル(0570-064-556)」

8 実施体制

(1) 電話相談に対応する相談員

保健師、看護師、臨床心理士、精神保健福祉士等のいずれかの資格又は、それに準ずる経験を有している者とする。

(2) 相談員の配置等

「6 電話回線」に規定する回線数に応じた電話相談対応ができるよう、体制を整えること。加えて、他機関との連携や緊急時の対応を行える人員を配置しておくこと。相談員は、電話相談対応業務と他機関との連絡等の業務を交代で行う。

(3) 深夜の相談体制について

深夜0時から5時の相談体制については、相談員の仮眠時間の確保等のため、相談電話の入電状況等に応じて柔軟な運用を可能とする。

9 電話相談の内容

受託者は、別紙マニュアルを参考に、適切かつ誠実に相談対応する。また、受託者においても相談マニュアルを作成し、あらかじめ委託者に提出する。相談マニュアルについては、委託者と調整の上、必要に応じて改正を行うものとする。

10 記録・報告

受託者は、相談年月日や対応時間、相談者の情報、相談内容等について、記録をする。

受託者は、毎月分の相談実績について、様式第1号「こころの健康相談統一ダイヤル実績報告書」を作成し、上の記録とともに遅滞なく委託者に報告する。

11 事業実施状況の報告

(1) 月報（業務日誌）の作成

1か月に受けた電話相談の件数、対応結果等を記載した月報を作成し、遅滞なく委託者に提出する。

(2) 業務完了報告書の作成

履行期間中に受けた電話相談の件数、対応結果や相談内容等の各種集計表を作成し、業務完了報告書としてまとめ、速やかに委託者に提出する。

(3) その他

必要に応じて相談内容に関する各種集計表の作成を行い、委託者に提出する。

12 相談員のスキルアップ

相談員のスキルアップを図るため、電話相談の結果及び対応事例の検討会を月に1回以上実施すること。また、検討会ごとに、実施内容や結果が分かる資料を委託者に提出すること。

13 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いにあたっては、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守するほか、下

記のとおりとする。

- (1) 受託者は、ISO/IEC 27001に基づく情報セキュリティマネジメントシステムの認証又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマークが付与されている者とする。
- (2) 受託者及び本委託業務において取得した相談者等の個人情報については、緊急対応のため相談者に許可を得た場合を除いて第三者に漏洩してはならない。

14 その他

- (1) 令和6年7月1日（月）午前0時から必ず電話相談業務が開始できるよう準備を整えることとする。なお、準備期間中は、委託料支払の対象とはならない。
- (2) 本仕様書について及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、委託者と受託者双方が協議の上、決定するものとする。