

自殺対策電話相談「こころの健康相談統一ダイヤル」運営業務委託 仕様書

1 目的

本業務は、全国共通の電話番号で開設されている自殺対策電話相談「こころの健康相談統一ダイヤル」に関し、群馬県での電話相談を受け付け、相談者の思いを受け止めるとともに、その心情に寄り添いながら、必要に応じて適切な相談窓口の紹介や具体的な対応方法について共に考えることで、問題が深刻化する前に自殺の背景となる要因の早期解消を図ることを目的とする。

2 委託期間

令和8年4月1日(水)から令和9年3月31日(水)まで

3 業務概要

(1) 業務内容

- ア 「こころの健康相談統一ダイヤル」において群馬県に振り分けられた電話における相談対応時間内の電話相談業務
- イ 電話相談内容記録及び報告業務
- ウ 緊急対応が必要な相談内容の連絡業務
- エ その他必要と認められる業務

(2) 相談対応期間

令和8年4月1日(水)から令和9年3月31日(水)まで(土曜日、日曜日及び国民の祝日、年末年始(12月29日～1月3日)を含む)

(3) 相談対応時間

相談対応時間は次のア、イのとおりとする。

- ア 国民の祝日及び年末年始を除く平日(月曜日から金曜日)の17時から22時まで
- イ 土曜日、日曜日及び国民の祝日、年末年始の9時から22時まで

(4) 対象者

主に群馬県内に在住、在勤又は在学する者（「こころの健康相談統一ダイヤル」回線から群馬県に振り分けられた電話の架電者）

(5) 相談方法

- ア 受託者は、3(2)で定める相談対応時間(以下「相談時間」という)内において本業務委託に用いる電話回線(厚生労働省が所管する「こころの健康相談統一ダイヤル」回線から直接に着信可能な回線)を2回線以上設置し、対象者からの相談電話(発信番号の通知又は非通知を問わない)を受け付け、思いを受け止めるとともに、その心情に寄り添いながら、相談窓口の紹介や具体的な対応方法について助言するなど適切に対応すること。
- イ 相談内容により、県内の相談窓口や医療機関等を案内する必要がある場合は、事前に委託者が提供する各種相談窓口一覧等を参考に案内すること。

ウ 自殺の危機が迫っている、または、自殺のリスクが高いと受託者が判断し、情報の共有が必要である場合において適切に情報共有を行い対応すること。

(6) 相談体制

ア 受託者は、管理責任者、スーパーバイザー及び電話相談員を配置し、電話相談業務に従事させること。

イ 管理責任者は、相談業務の円滑な執行のための管理を行うこと。

ウ 受託者は、業務時間中常時1名以上スーパーバイザーを配置すること。スーパーバイザーは、電話相談員を指導し、緊急の対応を要する相談等については支援体制を確保するなどのサポートを行う。

エ スーパーバイザーは、3(5)キに定める相談員の資格に加え、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者とする。

オ スーパーバイザーは、管理責任者と兼ねることができる。

カ 受託者は、業務時間中電話相談員を常時2名以上配置すること。電話相談員は、業務時間中に「こころの健康相談統一ダイヤル」から転送された電話に対応し、様々な不安や悩み等の電話相談を行う。

キ 電話相談員は、次の①～⑤のいずれかに該当する者とする。

① 臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士いずれかの資格を有する者

② 大学又は大学院において心理学を専修する学科又はこれに相当する課程を専攻し卒業又は修了している者

③ 一般社団法人日本産業カウンセラー協会が認定する産業カウンセラーの資格を有する者

④ 保健師または看護師の資格を有する者

⑤ その他、上記①～④に定める資格と同程度の資格を有しかつメンタルヘルス相談に関する1年以上の業務経験があると委託者と協議し認められた者

ク 受託者は、相談開始日前に管理責任者、スーパーバイザー及び電話相談員名簿(それぞれの者について資格、相談経験等の経歴を含む。)を提出すること。

ケ 受託者は、前項の名簿について変更が生じた場合は、速やかにその内容を提出すること。

(7) 業務マニュアルの整備

ア 受託者は、円滑に業務を実施するため、本県の実情に合わせた業務マニュアルを作成すること。

イ 業務マニュアルの作成に当たっては、委託者が提供するマニュアルを参考とすることとし、委託者と十分に協議を行うこと。

ウ 業務マニュアルは、相談業務開始までに委託者に提出すること。

エ 業務マニュアルを見直す場合は、委託者と十分に協議した上で見直し、見直し後のマニュアルを委託者に提出すること。

(8) 電話相談員の研修等

- ア 受託者は、電話相談員の資質の確保並びに個人情報の取り扱いについての必要な知識の担保を目的とし、事前及び必要に応じて随時研修を実施すること。
- イ 委託者が相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、受託者は電話相談員に対し必要な研修を随時実施すること。

(9) 電話相談環境

- ア 受託者は、電話相談業務の運営に必要な電話回線や機器類(パソコン、コピー機、FAX)、物品(事務用机、椅子、個人情報保護のために必要な保管庫等)について準備するとともに、相談内容の秘密保持や相談者の個人情報保護に十分配慮した相談環境を整備し、相談内容が外部に漏れないようにすること。
- イ 管理責任者、スーパーバイザー及び電話相談員にアで整備した社内の相談環境で勤務を行わせるほか、在宅勤務を行わせる場合はアに加えて次の①～⑤について留意すること。
 - ①在宅勤務に係る安全管理措置の規定を定めること。
 - ②業務に使用する機器(コンピューター端末やタブレット、USBメモリー等記憶媒体)を持ち出す場合は、パスワードを設定するとともに、紛失しないよう細心の注意を払うこと。
 - ③家族等同居者への情報漏洩防止、機器の盗難防止等の安全管理措置を講じること。
 - ④私用機器を利用する場合、セキュリティ対策ソフトがインストールされかつ有効に機能していることを受託者の責任において確認すること。また、原則として業務に係る情報を当該機器に保存しないこととし、一時的に保存した場合には、在宅勤務終了後に情報を消去すること。
 - ⑤業務に係る秘匿情報を書類で持ち出す場合は、事前に書類の名称及び枚数を確認し、記録すること。

(10) 実績報告等

- ア 受託者は、電話相談員が受けた全ての相談について相談内容、経過や対応、案内先、相談対応件数、相談主訴別件数等相談対応状況の記録を行い、電子データとして保存し、委託者の求めに応じ随時報告できる体制を構築すること。

なお、緊急対応が必要な場合は、下記(11)により対応し、相談状況とともに相談者の氏名や連絡先などの特定できた情報を報告すること。
- イ 受託者は、月次報告として、各月の相談対応状況、相談実績(各月までの累計を含む)等を委託者へ提出するとともに、原則月1回のオンラインミーティングにより相談実施状況を報告し、必要な調整を行うこと。なお、報告内容や提出期日等は委託者と協議の上決定する。
- ウ 受託者は、業務委託期間終了後、委託者が指定する様式により業務完了報告書をまとめ速やかに提出する。

エ 受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

(11) 緊急対応が必要な相談等についての報告

ア 相談者に生命や身体の高険が迫っており、緊急対応が必要であるか判断する際には、相談員個人の経験のみに頼ることなく、スーパーバイザーを含め複数で協議し適切に判断すること。

イ 緊急対応が必要な場合は複数で対応し、相談者の同意を得ながら可能な範囲で氏名や所在地、連絡先等の情報を聞き出すものとする。併せて、契約締結後に別途作成する「電話相談業務緊急連絡網」により委託者に直ちに連絡を行うとともに、警察や児童相談所等の関係機関への迅速な通報や安否確認等に協力し、結果を委託者に報告すること。

ウ 前項イによる対応を行った場合は、別途作成する「電話相談業務緊急対応記録」により相談内容等を記入し、速やかに委託者に報告すること。

(12) 群馬県こころの健康センターとの連携

「こころの健康相談統一ダイヤル」は平日昼間に委託者である群馬県こころの健康センターが受話し相談に応じていることから、業務に当たっては委託者と必要な連携を行う点に留意する。

受託者は、相談者へのスムーズな対応や必要に応じ相談者を地域の支援機関等へつなぐこと等を行う観点から、委託者からの伝達がある場合は適宜その内容をスーパーバイザー及び電話相談員に周知するとともに、必要に応じ、電話相談員が対応した相談内容や対応方法についての随時報告を行うこと。

(13) 経費負担区分

受託者は、委託業務を遂行するに当たっての受託者への報告及び緊急対応を行った際の関係機関への通信費を負担する。なお、通信費は委託費に含まれる。

5 個人情報保護及び情報セキュリティ

ア 受託者は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO/IEC27001」の認証又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること。また、不正アクセス防止等の個人情報保護対策を適切に行うこと。

イ 受託者は、個人情報保護及び情報セキュリティに関連する事故が発生した際は、速やかに委託者に報告すること。

ウ その他、個人情報の取り扱いについて別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

6 著作権及び所有権等

本事業実施に係り作成される成果物の著作権その他知的財産権(著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び第28条に定める権利を含む。)は全て委託者に帰属するものとする。ただ

し、成果物に関し、受託者または第三者が従前より保有する知的財産権については、受託者または第三者に留保されるものとする。

7 相談業務及び蓄積データの引継ぎ

契約を終了する場合は、下記①から②の事項について委託者へ漏れなく引き継ぐこととし、相談業務が途切れることなく相談者が利用できるようにすること。

① 業務内容

② 懸案事項

相談業務及び相談者データ等の引継ぎの時期及び方法等については、委託者と受託者が協議の上で実施する。なお、契約を終了する事業者は遅くとも契約終了日の5日前までにそれまでの分を「仮引き継ぎ情報」として引き継ぎをし、残り5日分については速やかに引き継ぐものとする。引継ぎの後、業務のために受託者が取得した相談者の個人情報、特に委託者の指示があった場合を除き、速やかに廃棄し委託者にその旨報告する。

8 その他留意事項

ア 「こころの健康相談統一ダイヤル」は、NTTコミュニケーションズが提供するナビダイヤルサービスにより運用されている。IP 電話、CATV 電話、携帯電話、NTT 以外の直取電話については当該ダイヤルに登録できないため、受託者側にて、当該ダイヤルから直接着信可能な電話回線を用意すること。

イ 受託者は、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、その他関係法令を遵守すること。

ウ 受託者は、随時委託者と連絡を取れる体制を整え、委託者からの質問・要望等に対応すること。

エ この仕様書に特に定めのない事項については、必要に応じ、委託者と受託者で別途協議のうえ決定するものとする。

別 記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報をみだりに他に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(取得の制限)

第3 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を取得するときは、事務の目的を明確にするとともに、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(利用及び提供の制限)

第4 乙は、甲の指示があるときを除き、この契約による事務に関して知ることができた個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(管理体制)

第5 乙は、この契約による事務に関して個人情報を取り扱う責任者及び従事者について、甲に書面により報告しなければならない。

2 乙が個人番号利用事務等（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）第10条第1項）の委託を受けている場合においては、特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報（番号法第2条第8項）。以下同じ。）を取り扱うことができる従事者及びその権限について書面で報告しなければならない。

(適正管理)

第6 乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の受け渡しや廃棄等の状況を管理するための台帳を作成しなければならない。

3 乙は、個人番号利用事務等の委託を受けている場合においては、特定個人情報の取扱い状況

を管理するための台帳を作成しなければならない。

- 4 乙は、複数人に一斉に電子メールを送信する場合は、必要がある場合を除き、他の送信先の電子メールアドレスが分からないようにするよう特に留意すること。

（作業場所の特定）

第7 乙は、あらかじめ特定した作業場所において、この契約による事務に係る個人情報を取り扱わなければならない。

- 2 乙は甲が承諾したときを除き、前項の作業場所から、この契約による事務进行处理するため、甲から提供を受け、又は乙自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

（複写又は複製の禁止）

第8 乙は、この契約による事務进行处理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し又は複製してはならない。

（再委託の禁止）

第9 乙は、書面による甲の許諾を得たときを除き、この契約による事務について、第三者にその処理を委託（委託先が乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）してはならない。

- 2 乙は、甲の許諾により、第三者にこの契約による事務を再委託する場合には、甲が乙に対して求めた個人情報の保護に必要な措置と同様の措置を当該第三者に求めるものとする。
- 3 前項の場合、乙は、再委託の相手方がこの契約に基づく一切の義務を遵守するよう監督するとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。
- 4 乙は、甲の許諾により、第三者にこの契約による事務を再委託する場合には、乙及び当該第三者がこの特記事項を遵守するために必要な事項並びに甲が指示する事項について、当該第三者と約定しなければならない。
- 5 前4項の規定は、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

（媒体等の返却等）

第10 乙は、甲が別に指示したときを除き、この契約による事務进行处理するため、甲から提供を受け、又は乙自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された媒体・書類等を、この契約終了後、直ちに甲に返却するものとする。

なお、法令等の規定により、保存期間が定められているものについては、当該保存期間終了後、直ちに甲に返却するものとする。

- 2 乙は、甲の指示により個人情報が記録された媒体・書類等を削除又は廃棄する場合には、復

元又は判読が不可能な方法により確実に廃棄等するとともに、廃棄等したことについて遅滞なく甲に書面により報告するものとする。

(従事者への周知及び監督等)

第11 乙は、この契約による事務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その事務に関して知ることができた個人情報をみだりに他に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）により罰則（個人番号利用事務等の委託を受けている場合においては、さらに番号法第9章に定める罰則）が適用される場合があることなど、個人情報の保護のために必要な事項を周知するとともに、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行わなくてはならない。

2 乙が個人番号利用事務等の委託を受けている場合においては、乙は前項に加え、番号法・ガイドライン（特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号））その他の規定により義務づけられている安全管理措置を図るため、従事者に対する監督・教育を行わなければならない。

(派遣労働者の利用時の措置)

第12 乙は、この契約による事務を派遣労働者に行わせる場合は、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第2に準ずるものとする。

2 乙は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、派遣労働者による個人情報の処理に関する結果について責任を負うものとする。

(実地検査等)

第13 甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による事務を処理するに当たり、作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理及び再委託先の監督の状況について随時検査し、又は報告を求めることができる。

2 乙が個人番号利用事務等の委託を受けている場合においては、乙は、特定個人情報の取扱い状況を管理するための台帳及び、この特記事項の遵守状況について、少なくとも半年に一度、甲に報告しなければならない。

(漏えい等の報告)

第14 乙は、この契約による事務に関して個人情報の漏えい、滅失及び毀損等個人情報の適正な管理に反する事態が発生し、又は発生したおそれがある場合は、速やかに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、書面により甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(契約の解除)

第15 甲は、乙がこの特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができるものとする。

2 乙は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第16 乙がこの特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲が損害を被った場合には、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

注1 「甲」は県の機関を、「乙」は受託者を指す。

2 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項は省略することとする。