

業務委託仕様書

1 業務の名称

令和6年度自殺防止相談電話「京都府自殺ストップセンター」相談対応業務

2 業務の目的

「死にたい」ほどのつらい悩みや深刻な悩みに関する電話相談窓口「京都府自殺ストップセンター」の24時間年中無休相談を実施し、希死念慮のある方の自殺リスクを緩和・解消することにより自殺を防止することを目的とする。

3 業務の履行場所

乙が設置する相談場所

4 委託業務の内容

自殺防止のための電話による相談に対する対応

(1) 相談の対象者

京都府内に在住し、在勤し、又は在学している者

ただし、これ以外の場合であっても、誠意ある態度をもって対応すること。

(2) 相談の心得

京都府自殺ストップセンターは、相談者の悩み等を聞く「傾聴型」ではなく、相談者の悩み聴き、その背景にある課題などに対し助言を行うことで、自殺防止を行う「問題解決型」であり、単に話を聞き他の相談機関の紹介を行うなど、機械的・事務的な対応をしないこと。

特に、希死念慮の高い方への対応など、自殺リスクに応じた適切な対応に心掛けるとともに、希死念慮の低いリピーターに対しては、他のこころの相談機関を案内するなど、京都府自殺ストップセンターの設置意義を踏まえた対応を実施すること。

(2) 相談対応時間

相談対応時間は次のとおりとする。

令和6年4月1日から令和7年3月31日までの毎日24時間

(3) 相談体制

ア 乙は、管理責任者及び相談員を選任し、相談対応時間において相談対応業務に従事させること。

イ 乙は、管理責任者及び相談員を選任したときは、速やかに甲にそれらの氏名等を報告するものとする。

(4) 管理責任者

ア 乙は、管理責任者を1名以上配置すること。

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ものとする。

(5) 相談員

ア 乙は、相談時間内において、相談員を1名以上常に配置すること。

イ 相談員は、地方公務員法第16条各号のいずれにも該当せず、かつ、臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、保健師、看護師又は産業カウンセラーの資格を有し、相談経験を有する者とする。

(6) 個人情報の保護

乙は、アの付与を受けていること及びイの認証を受けていることを証する書面を甲に報告すること。

ア 乙は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークの付与を受けていること。

イ 乙は、一般財団法人日本品質保証機構のISO27001の認証を受けていること。

(7) 研修の実施等

ア 乙は、相談員等に対し相談対応に必要な研修を実施すること。

イ 研修には、事例検討を含むこととする。

ウ 乙は、研修を実施したときは、その概要を甲に報告すること。

(8) 相談への対応の方法

ア 乙は、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。

イ 乙は、記録を整備するなどして、効率的な援助が行われるように配慮すること。

ウ 電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し、相談内容に応じた適切な機関を案内し、当該相談者が希望する場合は必要な連絡調整を行うこと。

エ 乙は、適切な相談対応を行うために、京都府内の社会資源及び制度の把握に努めること。

オ 乙は、甲が示す相談対応マニュアルを踏まえて職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。また、作成した職務執行マニュアルは甲に提出すること。

カ 乙は、相談者の生命又は身体の保護の必要があると認めるときは、警察・消防、児童相談所等へ通報し、状況を伝えること。

(9) 専用電話回線の整備

乙は、業務を実施するにあたり、京都府専用の電話回線を用意し、京都府自殺ストップセンター（0570-783-797）及びこころの健康相談統一ダイヤル（0570-064-556）からの転送の受信を可能とすること。なお、他の委託業務等で使用する電話回線との共用は認めない。また、相談対象電話から受託者コールセンターまでの間はナビダイヤルにより転送するものとし、転送に係る工事費等は委託料に含まれない。

5 報告

(1) 乙は、全ての相談の概要について、毎日、翌開庁日の午前中までに、甲に電子データにより報告すること。

(2) 乙は、相談内容は電子データとして保存し、相談期間終了後直ちに電子データにより甲へ提出すること。

(3) 乙は、電子メールにより電話相談記録等の各様式を送信する場合は送信先のメールアドレス等を複数人で確認し、電子データは暗号化するなど相談情報が漏洩しないよう必要な措置を講じること。

6 経費の区分

本業務に要する経費については、全て委託料に含むものとする。

7 留意事項

(1) 業務の細部については、別途甲と協議の上で決定すること。

(2) 本委託業務に係る全ての成果物の著作権は甲に帰属する。甲の許可なく、第三者への提供や内容の転載を行わないこと。なお、契約解除および期間終了後においても同様の取扱いとする。