

# 仕様書

## 1 委託業務の名称

令和8年度和歌山県自殺防止相談電話「はあとライン」夜間・休日相談業務

## 2 業務の目的

生きづらさについての相談、自死で大切な人を亡くした人からの相談などに即時対応し、自殺の未然防止を図る体制を強化するため、和歌山県精神保健福祉センターの閉庁日及び相談受付時間外において相談者からの電話を受け付けることのできる体制を構築する。

## 3 委託期間等

### (1) 委託期間

令和8年4月1日午前0時から令和9年3月31日午後12時(24時)まで  
計365日間(開庁日241日、閉庁日124日)

### (2) 相談受付時間

#### ア 夜間

午後5時00分から翌午前10時00分まで

#### イ 日中(閉庁日のみ)

午前10時00分から午後5時00分まで

### (3) 相談対象電話

#### ア 回線数 1回線以上

#### イ 電話番号

こころの健康相談統一ダイヤル 0570-064-556

## 4 委託業務内容

### (1) 業務内容

#### ア 相談に関する業務

3の(1)(2)の時間内の「はあとライン」にかかる電話相談業務

#### 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) 費用

ア 受託者から県及び警察本部等への通話料及び報告書等を送付する通信費については、受託者が負担する。

イ 3の(2)の相談受付時間を経過して相談が継続した場合にかかる費用等については、受託者が負担する。

ウ 3の(3)イの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等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。

### (3) その他

相談内容について、精神保健福祉センターからの問い合わせに応じること。

## 5 実施体制

(1) 実施場所は本契約による受託者が設置するコールセンターとする。

(2) 相談者に関するプライバシーの保護を図り、相談員が適切な相談を行えるよう、必要な設備(PC等)を確保すること。

(3) 1回線以上の回線を用意し、相談受付時間は常時対応することができる体制を確保すること。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。

(4) 相談業務が支障なく履行できるよう、故障時に代替できる電話機器を準備するとともに電話機器・設備に関し必要な保守点検を実施すること。

## 6 相談体制

- (1) 受託者は、委託業務を統括する責任者(以下、「業務責任者」という)を選任し、内部における責任体制を構築すること。
- (2) 業務責任者は、次の任に当たるものとする。
  - ア 従事者に対する指揮監督と業務処理(報告書類作成など相談業務に付随するもの)
  - イ 委託業務実施に関する県との業務連絡及び調整
  - ウ 緊急対応を要する相談等にスーパーバイズを行う支援体制の常時確保(業務時間中)
  - エ その他委託業務の目的達成に必要な事項
- (3) 相談員は、精神保健福祉士、社会福祉士、臨床心理士、公認心理師、保健師、看護師又は産業カウンセラーなどと同等以上の専門性の高い資格を有する者であり、かつ、精神保健福祉分野の相談業務の職の経験が豊富な者をおくこと。
- (4) 相談電話には、オペレーターが電話を取り、従事者へ取り次ぐのではなく、(3)の要件を満たした従事者が直接電話を取り対応すること。
- (5) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の自殺防止の分野に係る情報を収集すること。
- (6) クレームや苦情等に対応する従事者を選任すること。
- (7) 委託業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応するため、賠償責任保険に加入すること。
- (8) 相談者の個人情報の保護について必要な措置を講じ、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後においても同様とする。
- (9) 相談電話がかかってきた場合には、県の相談窓口であることを説明すること。
- (10) 相談対応の実施及び従事者の任用にあたっては、県の意見を可能な限り反映すること。

## 7 業務マニュアルの整備

- (1) 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。
- (2) 業務マニュアルは、委託者が提供するマニュアルを元に作成することとし、委託者と十分に協議を行うこと。
- (3) 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。
- (4) 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 相談業務の品質向上のための取組

受託者は、相談業務の品質向上のため、教育・研修等の方法により、相談員の相談対応スキル向上及び人権意識の醸成のための取組を実施すること。

なお、受託者は相談業務の品質向上のための取組の状況やその内容の詳細について、県の求めに応じて報告すること。

## 9 受託者の責務

- (1) 委託業務の実施に当たっては、委託契約書及び仕様書の各条項を忠実に守り、県の業務に支障をきたさないよう配慮するとともに、委託業務が正常な状態で実施されるように努めなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。

## 10 個人情報の保護

受託者は、この契約の履行に当たって、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)第2条第1項に規定する個人情報(以下「個人情報」という。)を取り扱う場合は、本仕様書及び委託契約書の各条項を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。

## 11 その他

- (1) 県は事業の実施の適正を期するため必要があるときは、受託者に対し報告させ、又は受託者の事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問を行う場合がある。
- (2) 苦情等への対応については、受託者が誠実にかつ適切に処理すること。
- (3) 受託者は受託業務の履行に際し、自殺防止相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場に配慮し、

相談の信頼を確保しなければならない。

- (4) 本仕様書に関する疑義が生じた場合、又は仕様書に定めのない事項については、県と受託者双方が協議の上で処理するものとする。
- (5) 勤務時間が深夜から早朝に及ぶなど変則勤務が生じることから、受託者は、相談員に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、最低賃金法、職業安定法及びその他法令を遵守すること。