

令和4年度
奈良市職員メンタルヘルス相談窓口業務委託仕様書

1 業務の名称

令和4年度奈良市職員メンタルヘルス相談窓口業務委託

2 業務の目的

職員の仕事や家庭、健康などの生活における悩みに応じ、心理専門職による適切な相談体制を構築し、早期に悩みや不安を解消して精神的不調者の抑制に努めるとともに、不調者への適切な対応により早期回復を図ることを目的とする。

3 対象者

奈良市に勤務する職員及びその家族(以下、相談者という)

※全職員約4,800名

※職員の家族からの相談については、当該職員に関する相談のみとする。

4 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

(契約締結日から1か月以内に告知物を用いて相談者への告知を行い、相談業務を開始できること。)

5 業務内容

委託する業務は以下のとおりとする。

(1) 職員相談窓口の開設

- ア 専門職による職場やプライベートにおける様々な不安や悩みに対応する相談窓口を設けるものとし、メンタルヘルスに関する相談、身体の健康に関する相談、職場・仕事・家庭の相談等幅広く対応すること。
- イ 相談者は、電話、メール、面談及びオンライン面談によるカウンセリングを受けることができ、公認心理士、臨床心理士、精神保健福祉士及び産業カウンセラー等の心理専門職が対応する。
- ウ 相談者が面談及びオンライン面談によるカウンセリングを希望する場合は、事前に電話で予約してからとする。なお、面談は奈良市内又は奈良市内から1時間程度の場所で、プライバシーが確保された個室において実施するものとする。なお、個室の準備など面談実施に係る一切の準備については受注者の費用負担において行うこと。
- エ オンライン面談を実施する場合は、相談者と受注者が調整のうえオンライン面談に必要な機器類の準備・設定等を行うこととする。なお、奈良市は個室の準備や機器類の貸与等調整は一切行わないものとする。
- オ 必要に応じて、医療機関などの専門機関を相談者に紹介することが可能であること。
- カ 人事担当者からの職員に関するメンタルヘルスに係る相談等について対応できること。

- キ 相談を受けた結果、相談内容等の報告が必要と認めた場合は、本人の承諾を得てから発注者へ報告すること。なお、危機介入した場合は本人の了解が取れない場合であっても報告すること。

(2) 実施方法

ア 電話相談

- ・利用時間は、少なくとも次の時間において利用できること。
 - ◆平日の午前10時から午後9時
 - ◆土曜日の午前10時から午後6時
- ※年末年始及び祝日は除く
- ・電話の受信体制は、固定電話・携帯電話及びスマートフォンから受信できる専用電話を設けること。初期設定並びに通話料・回線使用料は受注者が負担すること。
- ・相談回数の上限は設けないこと。

イ メール相談

- ・受付利用時間は、24時間（年中無休）とする。
- ・メール相談は、心理カウンセラー等が対応し、返答については翌営業日から起算して3営業日以内にすること。

ウ 面談及びオンライン面談

- ・利用時間は、少なくとも次の時間において利用できること。
 - ◆平日の午前10時から午後5時
- ※年末年始及び祝日は除く。
- ・面談及びオンライン面談によるカウンセリングは、予約制とすること。
 - ※一人、年間5回以上利用可能とすること。

(3) 相談体制

相談者の自殺予防等安全確保の観点から、緊急時には必要に応じて警察等の関係機関や家族に連絡する等適切な対応をとること。

(4) 告知物

相談窓口の周知を行い相談者への利用促進を図るために、相談者へ周知する手段としてチラシデータを作成し提供すること。さらに、カードタイプなどの紙媒体を4800名分作成し提供すること。ただし、チラシデータ及び紙媒体は契約締結日から1か月以内に提供するものとする。

(5) 実施報告

発注者が相談者数の推移や相談内容等を容易に把握することができるように、委託業務に関する状況及び実績件数などについて報告書を作成し、エクセルデータで毎月提出すること。

6 事務打合わせ

本委託業務を円滑に行うために、業務実施前に発注者と受注者は十分な事前打合わせを行うものとする。なお、打合わせの方法、日時、場所、回数等については別途協議のうえ決定するものとする。

7 受注者の資格要件等

- (1) 過去2年間において、本市又は他の官公庁と本事業と種類及び規模をほぼ同じくする契約を2回以上締結し、かつ、これらをすべて誠実に履行した者であること。
- (2) プライバシーマークの使用許諾又は情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度の認証を受けた者であること。
- (3) 上記の他、別紙入札説明書及び契約書に定める資格要件等を満たしていること。

8 委託料の支払い

受注者は、業務完了の報告後に発注者による業務内容の完了検査を受けた後、発注者の指定する方法により委託料の請求を行い、発注者はこの請求により委託料を支払うものとする。

9 留意事項

(1) 情報の管理

本事業において取り扱う情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生することを防止する観点から、情報の適切な保護・管理対策を実施するとともに、発注者が定期または不定期の検査を行う場合においては、これに誠実に応じること。

(2) トラブル等の処理

本事業の実施に伴い、相談者との間でトラブルが発生した場合、その原因が受注者の側にあるときは、受注者が責任を持って適切に当該トラブルの処理を行うこと。

また、クレーム等の発生時においても誠意をもって対応し、受注者の責により相談者に損害が生じた場合は、その責任の範囲に応じて損害賠償を行うこと。

10 その他

この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、必要に応じて発注者と受注者が協議するものとする。

以上