

## 令和8～10年度自殺予防夜間・休日電話相談事業業務委託仕様書

### 1 業務名

令和8～10年度自殺予防夜間・休日電話相談事業

### 2 業務の目的

本県では、「三重県自殺対策行動計画」に基づき、「誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現」をめざしているところであるが、年間300名前後が自ら命を絶っている状況にあり、希死念慮を抱える県民に対して適切な支援を行う必要がある。

厚生労働省「地域における自殺の基礎資料（自殺日・住居地）」によると、令和6年の三重県の自殺者数は270人であり、依然として自殺リスクは高い状況であると考えられることから、電話相談により死にたいと訴える方の自殺行動を回避していく必要がある。

よって、本事業により自殺予防夜間・休日電話相談を引き続き実施することで、自殺を予防することを目的とする。

### 3 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

### 4 履行場所

受託者が設置する相談室とし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる特定の場所とする。

### 5 業務内容等

#### （1）事業内容

自死遺族、自殺予防のための電話相談

#### （2）対象者

三重県民とする。

#### （3）相談時間

平日 16時～24時までおよび土日祝日（土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12/29～1/3））の9時～24時まで

#### （4）専用電話回線の設置

- 受託者は、上記相談を受けるための三重県専用の電話回線を1回線用意し、厚生労働省事業の「こころの健康相談統一ダイヤル」からの転送の受信を可能とすること。
- 当該電話回線の設置・撤去等に係る費用は、受託者の負担とする。

## （5）相談の実施体制

- 受託者は（1）の業務を実施するにあたり、以下の体制を整えること。
- ・相談員は、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士、社会福祉士、保健師、看護師又は産業カウンセラーによる専門職とし、精神保健分野の高度な相談支援技術を提供できる者を1名以上配置すること。
  - ・電話相談の業務責任者を1名以上配置すること。
  - ・相談に対して適切な助言がされるよう、相談業務等について十分な経験や知識を有する者をスーパーバイザーとして相談室内に配置すること。なお、スーパーバイザーの選任基準は相談員に準ずる。
  - ・業務責任者の職と名前、スーパーバイザー、相談員の資格や相談経歴、相談技術等に関する直近の研修等受講歴がわかる資料及び相談員の配置体制がわかる資料を提出すること。名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。
  - ・クレームや苦情等への対応については、業務責任者と相談員が相互に連携を図り、誠実に相談者に対応するとともに、速やかに必要な指示を得られる組織体制を有すること。なお、相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ何らかの保険に加入することが望ましい。

## （6）相談環境

- ・電話相談に必要な設備を設置するとともに、相談内容が外部に漏れることのないようにすること。

## （7）相談対応

- ・電話受付時には、三重県が指定した名称で対応し、三重県が設置する電話相談窓口であることを明らかにすること。
- ・相談員は、相談の内容及び必要に応じて、三重県の関係機関、三重県が実施するSNS相談や厚生労働省が実施する電話相談・SNS相談等の案内を行うこと。
- ・県外の相談者の場合は、厚生労働省や居住地の自治体が実施する相談窓口の利用を案内して、相談を終了すること。
- ・相談員は相談の内容から緊急性が高いと判断され、原則として相談者の同意が得られた場合は、直ちに消防や警察へ通報し、状況を伝え、翌開庁日に三重県あて報告書を提出すること。

## （8）相談員の研修

- ・相談員に対して相談技術等に関する研修を行うこと。また、定期的に研修を行うなどの方法により、常に相談員の技術向上に努めること。

## （9）報告及び報告書の提出

- ・受託者は、1か月分の相談記録および報告書を作成し、翌月15日までに三重県に提出すること。15日が三重県の閉庁日である場合は翌開庁日とすること。ただし、各年度の3月分については、3月31日までに提出すること。また、12か月分の実施結果(傾向及び分析を含む)をまとめた報告書を作成し、各年度3月31日までに提出すること。なお、報告すべき内容は別紙のとおりとする。
- ・受託者は、相談の内容から速やかに三重県へ引き継ぐべき内容と判断される場合は、三重県の翌開庁日に報告すること。
- ・相談内容及び実施結果をまとめた報告書は電子データとして保存し、三重県に提供すること。報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。

## 6 留意事項

- (1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が認定する「プライバシーマーク」及び情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得していること。
- (2) 本業務の実施にあたり、契約書及び仕様書に明示されていない事項は、別途県と協議のうえ、決定すること。
- (3) 受託者は、何人に対しても受託期間中又は受託期間終了後を問わず、業務上知り得た本県業務の一切を漏らしてはならない。
- (4) 受託者は、故意又は、過失により三重県又は、第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わねばならない。
- (5) 受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」に規定する暴力団、暴力団関係者または暴力団関係法人等(以下「暴力団等」という。)による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
  - ア 断固として不当介入を拒否すること。
  - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力すること。
  - ウ 発注者に報告すること。
  - エ 業務の履行において、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注者と協議を行うこと。
- (6) 受託者が(5)のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により三重県物件関係落札停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。
- (7) 個人情報の取扱については、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。また、個人情報保護法第176条、第180条及び第184条に

より、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等に対する罰則があることとする。

(報告内容)

- ① 相談対応件数
- ② 相談内容別件数
- ③ 緊急対応件数
- ④ 個別報告件数
- ⑤ 相談者内訳件数(性別、年齢別、職業別、居住地)
- ⑥ 平日、休日・祝日9時から15時、休日・祝日16時から24時別件数
- ⑦ 時間帯別件数
- ⑧ 次の項目のクロス集計件数
  - ・相談対象者の年齢・性別件数×回答内容別件数
  - ・相談対象者の年齢別件数×性別件数
- ⑨ その他三重県と受託者の協議のうえ定める。