仕　様　書

１　委託業務の名称

　　令和７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

閉庁時間帯における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、相談者からの電話を24時間365日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７年４月１日０時から令和８年３月３１日２４時まで

計３６５日間（開庁日２４２日、閉庁日１２３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

　　別添「和歌山県自殺防止相談電話はあとライン夜間・休日相談業務マニュアル」に基づき、下記の業務を行うこと。

（１）電話対応業務

　　　　３の（１）（２）の時間内において、「はあとライン」にかかってきた電話相談に対し、必要な助言指導を行う。

（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（専用ブース、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。

（５）受託者はナンバーディスプレイ機能を利用し、相談者の電話番号を確認できるようにすること。

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　相談員に対する指揮監督や指導

イ　委託業務実施に関する県との業務連絡及び調整

ウ　緊急の対応を要する相談等についての支援体制の確保

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。

７　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。

８　個人情報の保護

（１）受託者は、この契約の履行に当たって、和歌山県個人情報の保護に関する条例（平成１４年条例第６

６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、本委託契約書及び仕様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。

（２）受託者は、業務従事者のうちから個人情報管理責任者１名を選任するとともに、業務従事者に対し個

人情報の保護に関する研修を実施するなど必要かつ有効な措置を講ずるものとする。

９　業務の引継ぎ

　　受託者は、本委託契約が終了し契約更新が見込まれない場合にあっては、新たな受託者と十分に業務の引継ぎを行い、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず事前に引継書を作成し、県の承諾を得ること。また、引継ぎ終了後は、所有している一切のデータ及び資料を漏えい等の恐れがない方法で破棄し、その旨を県に文書で報告すること。

10　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） 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。