

## 業務委託仕様書

### 1 業務名

令和8年度徳島県職員メンタルヘルス対策相談事業実施業務

### 2 業務の目的

近年、高度情報化、県民ニーズの多様化などにより、徳島県職員を取り巻く環境は大きく変化しており、ストレス等により心身に不調を来たし、長期の病気休暇、休職に至る職員が増加傾向にある。

こうした状況を踏まえ、徳島県職員およびその家族が、心理専門職やその他専門職へ気軽に相談できる窓口を設置することにより、早期に悩みや不安を解消して未病促進に努めるとともに、不調者への適切な対応により早期回復を図ることで、徳島県職員が心身ともに健康で安心して働くことができ、活力ある職場づくりを目的とする。

### 3 委託期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）までとする。

### 4 対象者

知事部局における徳島県職員約3,500名（再任用職員、会計年度任用職員除く）及びその家族（以下、「職員等」という。）

### 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 職場やプライベートにおける様々な不安や悩みに対して、専門職によ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（ハラスメント含む）・家庭の相談、法律・税務等に関する相談等、幅広く対応すること。

イ 職員等は、電話、メール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、公認心理師、臨床心理士又は精神保健福祉士及び産業カウンセラー等の心理専門職及び身体上の健康相談については看護師、保健師が対応する。

必要により、生活等に係る不安や悩みに応じ対応できる専門的知見を有している専門職（受託者が提携している弁護士・税理士等）への相談ができるものとする。専門職への相談は対象者1名あたり年に1回とし、相談の範囲は専門職が無料で対応できる範囲とする。

ウ 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。

エ 相談者からメンタルケア等に関する医療機関等の情報の提供依頼がある場合は、相談者の希望地域の医療機関等を案内すること。

オ 人事担当者及び所属の管理職等からの徳島県職員に関するメンタルヘルス等に係る相談等について対応すること。

カ 相談を受けた結果、担当者との共有が必要と認めた場合は、本人の同意の上、担当者へ報告すること。尚、危機介入した場合は、本人の同意の有無に関わらず報告すること。

#### （2）実施方法

ア 電話相談

- ・利用時間は、24時間年中無休とする。但し、12月29日から1月3日までは利用対象外として可。
- ・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（0120発信の無料回線）を設けることとし、初期設定並びに通話料・回線使用料は受託者が負担すること。

イ メール相談

- ・受付時間は、24時間年中無休とする。  
但し、返答については、土日祝日及び12月29日から1月3日までの間は翌営業日2日以内にすること。

- ・専用メールアドレスを設けることとし、必要経費は受託者の負担とすること。

ウ オンライン面談

- ・利用時間は、平日10:00～17:00とする。（16:00最終開始）  
但し、12月29日～1月3日までは利用対象外として可。
- ・事前予約制とし、上記 ア 電話相談 イ メール相談で受付可能とする。  
一人、年間5回まで利用可能とすること。
- ・電話による受付は、平日10:00～17:00とする。

(3) 相談体制

ア 相談を受け付けるセンターは災害時や停電、計画停電等を想定し、適切な事業継続マネジメント（BCM：Business Continuity Management）に基づく運用を行い、遅滞・休止なく相談業務を提供できること。

イ 電話受付は、相談者の利用しやすさを考慮して、自動音声応答システムの採用は不可とし、オペレーターを介さずカウンセラーが直接対応すること。

ウ 相談者の自殺予防等、安全確保の観点から、必要に応じて警察等の関係機関に通報し安否確認を依頼するなど、緊急時に適切な対応が取れる体制を確保すること。

(4) 告知物

対象者へ相談窓口の周知及び利用促進を図るべく、対象者へ周知する手段を提供すること。

(5) 実施報告

ア 毎月、委託業務に関する状況及び実績件数などの報告書（様式任意）を作成して、翌月15日までに電子データにて提出すること。

イ 受託者は、本委託業務終了後、委託者が定める期日までに委託業務完了報告書を作成し、委託者に提出すること。

ウ 受託者は、本委託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合は、委託期間終了後も含めて、速やかに応じること

## 6 留意事項

(1) 情報の管理

ア 守秘義務

受託者及びその職員（従事者を含む）は、本委託業務を履行する上で知り得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。

イ 個人情報保護

受託者及びその職員（従事者を含む）が、本委託業務を履行するに当たって、個人情報を取扱う場合には、個人情報保護の重要性を認識し、「個人情報の保護に関する法律」を始めとする個人情報保護に関する法令、ガイドライン等及び別記1「個

「人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(2) トラブル等の処理

本業務の実施に伴い、相談者との間でトラブルが発生した場合、その原因が受託者の側にあるときは、受託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、苦情等に対応する担当者を置き、クレーム発生時においても誠意をもって対応するとともに、賠償責任保険に加入すること。受託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賠償すること。

## 7 受託者の責務

- (1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、本委託業務の履行に当たり、故意又は過失により、委託者又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。
- (3) 受託者は、本委託業務の履行に際して、委託者の相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を考慮し、相談の信頼を確保しなければならない。
- (4) 本委託業務に関する苦情やトラブルへの対応は、原則として受託者の責任で行うこと。
- (5) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（失格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (6) 受託者は、業務責任者及び相談員等に対し、法令に基づく事業者としての全ての義務を負うものとする。

## 8 その他

- (1) この相談は、契約日からすぐに対応を行う必要があることに留意すること。
- (2) 本仕様に定めのない事項で、本業務を適正かつ円滑に実施するため必要と認められる事項については、委託者と受託者が協議のうえ、実施するものとする。

## 別記1

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1条乙は、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるもの。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2条乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### (収集の制限)

第3条乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集しようとするときは、その事務の目的を明確にし、当該目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により収集しなければならない。

#### (適正管理)

第4条乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

#### (目的外利用及び提供の禁止)

第5条乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

#### (複写又は複製の禁止)

第6条乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

#### (再委託の禁止)

第7条乙は、この契約による個人情報を取り扱う事務については、第三者に委託してはならない。ただし、甲が承諾したときは、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書により再委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）するときは、再委託先にこの契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務と同等の義務を負わせるとともに、再委託先の行為について再委託先と連携してその責任を負うものとする。

#### (資料等の返還)

第8条乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の終了後直ちに甲に返還し、

又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第9条乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと等、個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

(調査)

第10条甲は、乙がこの契約による事務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、隨時調査することができる。

(事故報告)

第11条乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。