

仕様書

1 委託業務名

川崎市こころの電話相談業務委託

2 業務の目的

こころの健康とそれにともなう生活上の悩みの相談を受け、一対一の非対面での相互の話し合いを行い、必要に応じて具体的な問題解決への支援を行うことで、市民の対処力の向上と精神保健福祉サービスへのアクセスを高め、こころの健康の保持増進を図ることを目的とする。

3 委託期間等

(1) 実施期間

令和7年4月1日（火）から令和10年3月31日（金）

(2) 受付時間

上記実施期間のうち、平日及び土日祝日9時00分から21時00分まで及び、年末年始（12月29日から1月3日まで）9時00分から17時00分まで。

(3) 開設回線

2回線に対応。044-246-6742の電話回線に加え、同電話番号に子番号を設定の上対応する。なお、所在地は明らかにしない。

(4) 受電体制

平日は2回線、土日祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は1回線とする。

(5) 相談員

専属の相談員が対応し、相談員の個人情報は明らかにしない。

4 実施場所

受託者の定める特定の場所。但し、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

5 委託内容

(1) 精神保健福祉に関する相談業務

市内在住・在勤・通学者を対象とし、こころの健康に関する相談を受け、相談者との対話を通じて問題解決を図り、必要に応じて社会的資源の情報提供を行う。その内容を適切に記録する。相談は匿名でも可とする。

(2) 緊急性がある場合の対応

電話対応により、自殺予防等の観点から緊急性があると判断される場合には、状況に応じて警察への通報又は救急車利用を促すとともに、所管部署に速やかに連絡する。

(3) 電話対応内容の整理及び報告に関する業務

記録した電話対応内容について整理し、個別相談記録用紙（様式1）及び月例報告書（様

式2)を作成し、川崎市に報告する。また、電話の内容について、川崎市から問い合わせがあった場合には速やかに応じる。架電者の問題や課題を的確に把握・アセスメントし、その問題・課題が解決に向かう様に行った支援内容を具体的に記載するとともに、その後の行動について把握する機会があればその状況も含め報告する。

6 受電体制

- (1) 電話がかかってきた場合には、「川崎市こころの電話相談」の窓口であることを説明すること。
- (2) 電話相談に対応できる人員体制を整備すること
- (3) 従事者は、次のいずれかの者とする
 - 1. 社会福祉士として従事した経験を有する者
 - 2. 精神保健福祉士として従事した経験を有する者
 - 3. 看護師又は保健師として医療や精神保健福祉の分野に従事した経験を有する者
 - 4. 社会福祉、教育、心理、医療分野のいずれかにおいて相談援助業務の経験を有する者
 - 5. 精神保健福祉業務に熱意があつて、前各事項に掲げると同等以上の能力を有すると認められる者
- (4) 相談者の個人情報の保護について必要な措置をとり、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。
- (5) クレームや苦情等にも適切に対応できる体制を整えること。
- (6) ダイヤル回線の場合、川崎市から受託者の指定する電話に電話転送を行うので、受信設定及びその確認を行うこと。

7 受託者の責務

- (1) 受託者は、精神保健福祉法を理解し、本業務委託内容を誠実に実施しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務の責任者を選任しなければならない。また、責任者は、川崎市の委託業務の履行に関する指示等を受けて、次の任に当たるものとする。
 - 1. 従事者に対する指揮監督と業務処理
 - 2. 委託業務履行に関する川崎市との業務連絡及び調整
 - 3. その他委託業務の目的達成に必要な事項
- (3) 受託者は、常に最新のこころの健康及び精神保健福祉に関する情報を収集するとともに、川崎市民のレジリエンスを高めるための相談技術習得のため、従事者に対して、知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うなど、提供するサービスの質の維持・向上に努めなければならない。
- (4) 受託者は、川崎市民の社会的資源（制度・支援機関等）へのアクセスを高めるため、情報収集に努め、川崎市との連携を密に行わなければならない。
- (5) 業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適正と認められる場合は、川崎市は受託者に従事者の交替等を要求することができるものとし、受託者は、速やかに適正な措置を講じなければならない。
- (6) 当該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 川崎市への報告書類

(1) 個別相談記録

個別の相談内容を個別相談記録様式（様式1）に記入し、月報と共に川崎市に提出すること。

(2) 月報

事業実施月の翌月10日までに、月例報告書（様式2）を川崎市に提出すること。

(3) 実績報告書

本委託業務が完了したときは、速やかに業務実施報告書を提出すること。

(4) その他

川崎市は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受託者に対し必要事項を報告させ、又は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。

9 その他

- (1) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。
- (2) 報告の連絡先等は別途定めるものとする。
- (3) 本業務を遂行するために必要な事務用品等については、全て受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、従事者に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法その他法令を遵守すること。
- (5) 事故等が発生した際には、受託者はただちに川崎市に報告を行い、十分な協議を行ったうえで、適切な対応をすみやかに行うこと。
- (6) その他、本仕様書に定めのない事柄が生じた場合は、その都度両者の話し合いにより解決する。