

業務委託仕様書

1 事業の趣旨

ここ数年減少傾向にあった全国の自殺者数が、昨年は増加し、本市においても、同様の傾向がみられている。新型コロナウイルス感染症による経済活動や社会生活への影響は大きく、感染症への不安、失職・収入減少の拡大や、外出制限下での精神的ストレス、DVや虐待、依存症の増加などといった自殺リスクの高まりの中、自殺対策の重要性も増している。

このような中、昨年8月から24時間に拡充して実施している「自死遺族・自殺予防こころの相談電話～きょう こころ ほっとでんわ～」を継続して実施することで自殺防止に関する相談体制の強化を図る。

2 業務委託の基本的要件

(1) 契約期間

契約期間は、令和3年4月1日から令和4年3月31日までとする。

(2) 委託金額の上限

23,700千円（消費税および地方消費税相当額を含む。）

※上記金額は、本仕様書に規定するすべてに係る経費を含む。

3 業務内容等

(1) 業務内容

- ・ 自死遺族、自殺予防のためのこころの電話による相談
- ・ 新型コロナウイルス感染症によるこころの電話による相談

(2) 対象者

京都市民とする。

(3) 相談時間

令和3年4月1日～令和4年3月31日までの土日祝も含む24時間
ただし、京都市が直営で実施している以下の時間を除く。

月曜日、火曜日、水曜日 午前9時から午前12時まで 木曜日、金曜日 午後1時から午後4時まで

多くの市民に利用いただくために、相談者の利用については、1日1回30分以内を基本とする。

(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京都市専用の電話回線を用意し、京都市が保有する相談電話（075-321-5560）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。
- ・ 電話の転送に関する切替設定については、本市にて実施する。
- ・ 日々の転送切替は本市にて実施する。

(5) 相談の実施体制等

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、公認心理師、看護師、保健師、精神保健福祉士、産業カウンセラーによる専門職とし、電話相談の業務責任者を配置すること。
- ・ 電話受付時には、京都市が指定した名称で対応し、京都市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。
- ・ 電話がつながらない状態を回避するために、相談員を適切に配置すること。
- ・ 相談員は、相談の内容及び必要に応じて、京都市の関係機関等の案内を行うこと。
- ・ 相談員は、相談の内容から緊急性が高いと判断され、相談者の同意が得られた場合には、直ちに消防や警察へ通報し、状況を伝えること。
- ・ 相談者からのすべての電話（通知及び非通知）を受け付けること。
- ・ 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。

(6) 報告及び報告書の提出

- ・ 受託者は、毎月の報告書を作成し、翌月3日までに京都市に提出すること。3日が京都市の閉庁日である場合は、翌開庁日とすること。なお、報告すべき内容は、京都市と受託者の協議のうえ定める。
- ・ 受託者は、相談の内容から速やかに京都市に引き継ぐべき内容と判断される場合は、当日若しくは、京都市の翌開庁日に報告すること。
- ・ 受託者は、相談の記録を保管するとともに、京都市がその閲覧又は報告を求めた場合は、随時提出すること。なお、保管の期間は、京都市と受託者の協議のうえ定める。

4 請求及び支払

委託費用は、業務終了後に、請求に基づき、支払うものとする。

5 秘密の保持

受託者は、業務の遂行に当たり次の対策を実施すること。

(1) 個人情報の保護

個人情報の保護の重要性を認識し、業務の実施に当たっては京都市個人情報保護条例、京都市情報セキュリティ対策基準及び関係法令を遵守して取り扱う責務を負い、個人情報の漏洩、滅失、き損、紛失、改ざん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) 守秘義務

業務遂行中に知り得た事項及び付随する事項は、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。業務が終了した後についても同様とする。

(3) 目的外使用の禁止及び第三者への提供の禁止

京都市の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を業務目的以外に利用し、又は京都市の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(4) 複写及び複製の禁止

業務を処理するために京都市から提供された個人情報記録された資料等を、京都市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(5) 相談員への教育の実施

受託者は相談員に対して、京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護のために必要な教育を行い、これらの事項を遵守させなければならない。

(6) 定期的な報告

受託者は、個人情報保護のために必要な教育の実施状況及び個人情報について、京都市の指示に従い、報告しなければならない。

(7) 事故発生時の報告

個人情報の漏洩、滅失、き損、紛失、改ざん等の事故が生じたときは、直ちに京都市に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。

6 再委託等の禁止

受託者は、この契約に係る義務の履行を第三者に委託し、この契約に係る権利を第三者に譲渡し、又はこの契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。ただし、業務の一部について、あらかじめ本市が認めた場合はこの限りではない。

7 業務に必要な設備・物品について

業務従事スペース、電話機のほか、業務を遂行するうえで必要となるパソコン、通信設備等の機器類、消耗品、郵送代（封筒も含む）は、受託者が用意するものとする。

また、相談員への研修を含む一切の費用は、受託者の負担とする。

8 その他

- (1) 受託者は、業務遂行に当たり労働法その他の関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、提案内容に基づき京都市と協議して定めた業務及び受託者として果たすべき責務について誠実に履行すること。
- (3) 受託者が業務を実施するうえで、本市若しくは第三者に損害を与えたときは、本市の責に帰すべきものを除き、受託者はその損害を賠償すること。
- (4) 受託者は、本仕様書に定めのない事態が生じた場合、速やかに京都市と協議し、誠実に指示に従うこと。

以上