

令和6年度 保健経理 歳出

受付番号	項目番号	連絡先	横浜市職員共済組合 医療福祉課福祉事業係 担当 岡田 桃佳 電話 045-671-3400
------	------	-----	--

設 計 書

- 1 委 託 名 令和6年度 横浜市職員共済組合「電話健康相談」業務委託
- 
- 2 履 行 場 所 横浜市職員共済組合及び委託事業者が指定する場所
- 
- 3 履 行 期 間  期間 契約締結日 から 令和7年3月31日 まで  
又 は 期 限  期限 令和 年 月 日 まで
- 
- 4 契 約 区 分  確定契約  概算契約
- 
- 5 その他特約事項 委託契約約款、個人情報取扱特記事項  
電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
- 
- 6 現 場 説 明  不要  
 要 ( 月 日 時 分 場所 )
- 
- 7 委 託 概 要 電話健康相談業務  
・健康等に関する相談  
・メンタルヘルスカウンセリング
- 

- 8 部 分 払 い  
 する  
 しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予 定 月	数 量 (概算数量)	単 位	単 価	金 額 (税抜)

委 託 代 金 額	( )
内 訳 業 務 価 格	( )
消費税及び地方消費税相当額	( )

### 内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単価 (円)	金 額 (円)	適 要
健康等に関する相談		12	月			
(電話相談)						
(Web相談)						
メンタルヘルスカウンセリング		12	月			
(電話カウンセリング)						
Webカウンセリング						
(面談カウンセリング)						
小 計						
消 費 税						
合 計						

横 浜 市 職 員 共 済 組 合

## 令和6年度 横浜市職員共済組合「電話健康相談」業務委託仕様書

### 1 事業の目的

組合員とその配偶者及び被扶養者の「健康に関する疑問・不安・悩み」等を専門職との電話相談等によって解消し、心身の健康の保持増進を図ることを目的とする。

### 2 対象者

横浜市職員共済組合の組合員とその配偶者及び被扶養者（組合員数：約 36,000 人）

### 3 事業概要

- (1) 健康等に関する相談
- (2) メンタルヘルスカウンセリング
- (3) 相談件数や相談内容等の詳細報告書の作成業務

### 4 業務内容

	形態	対応時間等	相談内容	備考
健康等相談	電話相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年中無休</li> <li>・24 時間対応</li> <li>・回数、時間は無制限</li> <li>・時間は、1 回 30 分程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康、医療等に関する相談</li> <li>・介護、育児等に関する相談</li> <li>・医療機関の案内等</li> <li>・その他、利用者の相談内容に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健師・看護師等の有資格による対応とすること。</li> <li>・携帯電話・スマホからも無料で架電可能とすること。</li> <li>・必要の際は、医師等専門的有資格者に取り次ぐことができること。</li> </ul>
	Web 相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年中無休（受付）</li> <li>・24 時間対応</li> <li>・回数は無制限</li> </ul>	同上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健師・看護師等の有資格による対応とすること。</li> <li>・相談を受信した場合、受信確認の返信は速やかに行うこと。</li> <li>また、利用者への回答は、3 営業日以内とする。</li> </ul>
メンタルヘルスカウンセリング	電話カウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10 時～22 時</li> <li>・原則、月～土（休日・祭日除く）。年末年始（12/29～1/3）は対応不要</li> <li>・時間は、1 回 30 分程度で 1 日 1 回推奨</li> <li>・回数は無制限</li> <li>・翌日以降の予約も可能</li> <li>予約受付は日曜・祝日・年末年始を除いた 10 時～18 時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メンタルヘルスに関する相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・臨床心理士による対応とすること。</li> <li>・電話カウンセリングの対応時間外は、電話相談で対応できること。</li> <li>・必要の際は、医師等専門的有資格者に取り次ぐことができること。</li> </ul>
	Web カウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年中無休（受付）</li> <li>・24 時間対応</li> <li>・回数は無制限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メンタルヘルスに関する相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産業カウンセラーによる対応とすること。</li> <li>・相談を受信した場合、受診確認の返信は速やかに行うこと。また、利用者への回答は、3 営業日以内とする。</li> </ul>

	面談カウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 横浜市内 5 か所以上、東京都内 1 か所以上にあるカウンセリングルームで行う。</li> <li>・ 事前予約制</li> <li>・ 予約受付は日曜・祝日・年末年始を除いた 10 時～20 時</li> <li>・ 原則、月～土（休日・祭日除く）年末年始（12/29～1/3）は対応不要</li> <li>・ 時間は 1 回 50 分程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ メンタルヘルスに関する相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 臨床心理士による対応とすること。</li> <li>・ 予約は電話、Web で対応できること。</li> <li>・ 料金は、1 人につき 5 回までは委託契約に含むが、6 回目以降は有料とし、利用者負担で対応できること。</li> </ul>
--	-----------	---	---	---

## 5 追加要件

### (1) 相談員の資格

健康相談・医療相談・介護・メンタルヘルスに関する相談に柔軟に対応できるように、専門的資格を有する者が対応すること（医師・看護師・保健師・栄養士・臨床心理士・産業カウンセラーなど）。

### (2) 医療行為の禁止

業務は相談及びカウンセリングの実施であり、診断・治療等の医療行為は行われぬ。

### (3) フリーダイヤルの設置及び引き継ぎ

横浜市職員共済組合専用のフリーダイヤル（0120-24-4580）を現行事業者から引き継ぎ利用すること。なお、業務委託期間終了後は、当該フリーダイヤルの利用権等を指定事業者へ引き継ぐこと。

### (4) Web 相談窓口の設置

横浜市職員共済組合専用のユーザーID、パスワードを設定すること。

### (5) 利用者氏名の確認

オペレーター及び相談員は利用者の氏名を確認しないこと（面接によるカウンセリングを除く）。

### (6) 通話内容の録音

相談内容の確認のため、通話内容を録音できるものとする。なお、通話の録音について利用者に告知をすること。また、録音した通話記録は 1 年間保存し、1 年過ぎた翌 0 時に消去すること。

## 6 相談業務体制

### (1) 災害時等の緊急対応時に利用できる体制をとること。

### (2) オペレーターが肉声対応をした後に相談員につなぐこと。入電時に、電話健康相談であること及びオペレーターの氏名を伝えること。

### (3) 電話中等でつながらないことがないように、2 回線以上で対応できる体制とすること。

## 7 相談業務委託期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日までとする。

## 8 報告

原則として、毎月、統計分析・特徴等内容分析を行った詳細報告書を作成し、翌月中に報告する。

また、年度の報告書も作成し、提出すること。

## 9 告知物の提供

委託事業の周知を図るため、告知物（A4 両面カラー）4,000 枚を令和 6 年 2 月 1 日から令和 6 年 3 月 6 日までに提供すること。そのうち、2,500 部は三つ折りの状態で納品すること。その際、解像度の高いデータも共済組合が指定する方法にて提出すること。なお、内容については委託者と受託者で別途協議の上決定する。

## 10 留意事項

### (1) 再委託の禁止

委託事業の再委託については、原則認めないものとする。  
但し、カウンセリングルーム等については除く。

### (2) 個人情報保護に係る措置

プライバシーマークを取得していること。

### (3) 情報の管理

情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生しないように適切な保護・管理を行うとともに、委託者が実地検査を行うときには、これに応じること。

### (4) 定例会の開催

受託者は、本サービスに関する情報提供や打合せのために、委託者受託者が別途協議のうえ取り決めた日時に定例会を開催しなければならない。

### (5) 相談情報の提供

委託期間が終了又は委託の取消しに際し、委託業務が遅滞なく円滑に実施されるよう、委託者が指定するものに対し必要な引き継ぎを行うこと。

### (6) 関係法規の遵守

- ア 「委託契約約款」について遵守すること。
- イ 「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」について遵守すること。
- ウ 「個人情報取扱特記事項」について遵守すること。

### (7) トラブル等の処理

相談者との間でトラブルが生じたときには、受託者が責任を持って適切に処理を行うこと。

### (8) システムメンテナンス

受託者は、本事業の運営に必要なメンテナンス等を行うために、必要な最小時間受託者の判断により利用を制限できるものとする。かかる制限については、原則として委託者に事前の通知を行うこととし、事前に通知できない場合には事後速やかに通知を行うものとする。

### (9) 免責

ア 本サービスにおける回答は、利用者の電話、Web 又は面接による相談に対して、診察行為を伴わずに行う一般的な助言の範囲内のものである。利用者が、受託者の起用する専門家の回答に従った結果、何らかの損害を被ったとしても、受託者は、受託者の起用する専門家が回答を行うにあたり、故意又は重大な過失による不法行為があった場合を除いて、それらの損害について賠償する責任を負うものではない。

イ 利用者が、相談員に対する脅迫的言動、誹謗・中傷、もしくは性的嫌がらせ等を行い、又は執拗に業務を妨害する等の悪質な利用を行った場合には、受託者は、委託者の了解を待たずして自らの判断で電話を切電することができるものとする。

ウ 前項の対応を行った場合、受託者は速やかに委託者に報告し、その後の同様な利用への対応について協議するものとする。また、継続的に悪質な利用を行う利用者に対しては、委託者受託者協議の上、利用制限及び利用停止の措置を講じるものとする。

### (10) その他

本仕様書に定めのない事項で、本事業を適正かつ円滑に実施するために必要と判断された事項は、委託者と受託者が協議のうえ、実施するものとする。