

## こころといのちのほっとダイヤル業務仕様書

### 1 委託業務の名称

こころといのちのほっとダイヤル業務

### 2 目的

夜間及び休日における自殺相談窓口の開設及び対応

### 3 期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 4 相談対応時間

(1) 平日 17時から翌日9時まで

(2) 休日 24時間

(土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始(12/29～1/3)を含む)

### 5 回線数

1回線(事業者側で専用回線として整備)

### 6 内容

#### (1) フリーダイヤル

こころといのちのほっとダイヤルについて、相談者が無料で相談できる窓口とするため、受託者が設置した本事業専用回線(0120-188-556)にて、受託者が配置した相談員が相談に対応する。

本県は令和2(2020)年度から本事業専用回線での運用を開始しており、異なる受託者となる場合においては、令和2(2020)年度から運用している本事業専用回線を引継ぎ、受託者の変更に伴い県民サービスの質を低下させないようにすること。なお、本事業専用回線の引継ぎに係る必要な経費については、新たな受託者が全て負担すること。

#### (2) 対応

受託者は、別紙マニュアルを参考に、適切かつ誠実に相談対応する。

#### (3) 記録

受託者は、相談内容の概要(件数、内容、対応状況)を記録し、1か月分の相談実績を翌日15日までに電子メールで愛媛県へ報告する。なお、報告する内容は愛媛県と協議のうえ決定すること。

#### (4) 保健所への伝達

保健所等へ対応を引継ぐ必要がある場合は、相談概要等を記録のうえ、翌開庁日の午前10時までに管轄保健所が判明した場合は当該保健所及び県庁健康増進課へ電子メールにより報告する。

## 7 経費負担

こころといのちのほっとダイヤルの運営に係る一切の経費を受託者が負担する。

## 8 相談員

電話相談に対応する者は、次のいずれにも該当する者を充てる。

- (1) 公認心理師、看護師、精神保健福祉士、社会福祉士、保健師、又は産業カウンセラー等の資格を有する者
- (2) 1年以上にわたり精神保健分野の相談業務の職を経験した者

## 9 その他

- (1) 受託者は、受託業務で知り得た全ての情報を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条に該当する者を業務に従事させてはならない。

### 地方公務員法

（欠格条項）

第十六条 次の各号のいずれかに該当する者は、条例で定める場合を除くほか、職員となり、又は競争試験若しくは選考を受けることができない。

- 一 成年被後見人又は被保佐人
- 二 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わるまで又はその執行を受けることがなくなるまでの者
- 三 当該地方公共団体において懲戒免職の処分を受け、当該処分の日から二年を経過しない者
- 四 人事委員会又は公平委員会の委員の職にあつて、第六十条から第六十三条までに規定する罪を犯し刑に処せられた者
- 五 日本国憲法施行の日〔昭和二二年五月三日〕以後において、日本国憲法又はその下に成立した政府を暴力で破壊することを主張する政党その他の団体を結成し、又はこれに加入した者

- (3) 受託者は、受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には、速やかに応じること。
- (4) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方が協議のうえ決定する。