

令和 8 年度神奈川県市町村職員共済組合電話健康相談業務委託仕様書

1. 業務の名称

令和 8 年度神奈川県市町村職員共済組合電話健康相談業務委託

2. 業務の目的

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。

3. 対象者

神奈川県市町村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 44,500 名)

4. 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

ただし、期間満了後の 2 ヶ月前までに契約解消の意思表示がない場合には、この契約をさらに 1 年継続できるものとし、継続回数については 2 回を限度とする。

5. 事業概要

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

6. 業務内容

委託する業務は以下のとおりとする。

- (1) 健康等に関する相談

相談形態	対応時間等	相談内容	備考
電話相談	・ 年中無休 ・ 24 時間対応 ・ 回数、時間は無制限	・ 健康、医療等に関する相談 ・ 介護、育児等に関する相談 ・ 医療機関の案内等 ・ その他、利用者の相談内容への対応	・ 保健師、看護師等の有資格者による対応とすること。 ・ 携帯電話、スマホからも無料で架電可能とすること。 ・ 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。
Web相談	・ 受付利用時間は、24 時間（年中無休） ・ 回数は無制限		・ 保健師、看護師等の有資格者による対応とすること。 ・ 相談を受診した場合、受診確認の返信は翌営業日から起算して 3 営業日以内にする。

(2) メンタルヘルスに関する相談

相談形態	対応時間等	相談内容	備考
電話相談	・利用時間は少なくとも次の時間において利用できること。 ◆平日 午前10時から午後9時 ◆土曜日 午前10時から午後6時 ※年末年始・日曜・祝日除く ・回数は無制限	・メンタルヘルスに関する相談	・臨床心理士など有資格者による対応とすること。 ・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。 ・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。 ・携帯電話、スマホからも無料で架電可能とすること。
Web相談	・受付利用時間は、24時間（年中無休）とすること。 ・回数は無制限		・臨床心理士など有資格者による対応とすること。 ・相談を受診した場合、受診確認の返信は翌営業日から起算して3営業日以内にする
面談及びオンライン面談	・利用時間は少なくとも次の時間において利用できること。 ◆平日 午前10時から午後5時 ※年末年始・日曜・祝日除く ・事前予約制 ・神奈川県内10か所以上のカウンセリングルームで行うこと。		・臨床心理士など有資格者による対応とすること。 ・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。 ・予約は電話・Webで対応できること。

7. 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ない。

(3) フリーダイヤルの設置及び引き継ぎ

神奈川県市町村職員共済組合専用のフリーダイヤル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

神奈川県市町村職員共済組合専用のWeb相談窓口を設置すること。

(5) 利用者氏名の確認

利用者は氏名をオペレーター及び相談員に開示せず、匿名で利用できること（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最低3ヶ月保存し、期間経過後速やかに消去すること。

8. 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。

9. 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。

10. 告知物の提供

委託事業の周知を図るため、委託者・受託者が別途協議の上取り決めたポスター、パンフレット等の告知物を提供すること。

11. 留意事項

(1) 参加資格

- ・本仕様書に記載してある業務内容等の要件を全て有していること。
- ・地方公務員共済組合連合会グループでの契約実績を有していること。

(2) 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。

(3) 個人情報保護に係る措置

個人情報の管理徹底がされており、セキュリティを担保する公的資格（プライバシーマーク及びISO27001）を有していること。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

(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。

12. 入札時必要書類

(1) 入札書

契約を締結した日から1年間（令和8年度）にかかる金額を記載すること。

(2) 費用内訳書

契約年度（令和8年度）及びこの契約をさらに2年継続した場合にかかる各年度（令和9年度及び令和10年度）の費用内訳を記載または添付すること。（見積明細書等の添付で可。）

(3) その他提出書類

①認証資格の確証書類

- ・プライバシーマーク（個人情報保護マネジメントシステム）
- ・ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）

②地方公務員共済組合連合会グループでの実績（任意書式）

③事業内容がわかるもの（パンフレット等の添付で可）