

仕 様 書

1. 件名

健康医療相談、メンタルヘルスカウンセリング業務 一式

2. 目的

本業務は、全国の国立高等専門学校に在職する教職員・在学生本人およびその家族を対象とした「こころとからだの学外相談窓口」を開設し、多くの対象者が気軽に相談できる環境を提供する事により、「メンタルヘルスに対する“気づき”の促進」と、「心身に渡る健康の保持・増進」を目的とするものである。

3. 請負期間

平成23年4月1日～平成24年3月31日

4. 業務内容

1) 電話による健康医療相談

- ・次のいずれかを対象者とする。
 - ①全国の国立高等専門学校に在職する教職員本人、配偶者および被扶養者
 - ②全国の国立高等専門学校の在学生本人およびその家族（両親および兄弟）
- ・医師・保健師・看護師・心理カウンセラー等による健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスの相談、夜間・休日の医療機関の案内、医療機関・介護などシルバー情報提供、医薬品に関する情報提供に対応すること。
- ・医療に関する専門的な対応が必要になった場合に備え、医師が最低1名コールセンターに常駐又は速やかに回答できる体制が整備されていること。なお、迅速・正確な対応を行う必要があることから、転送は不可とする。
- ・フリーダイヤル利用可能とすること（通話料金受託者負担）。
- ・専用回線で対応すること。
- ・携帯電話・PHSからの利用は可とすること。
- ・対象者以外からの不正利用を防止するため、電話の利用は発信者番号の通知を条件とすること。
- ・医療機関情報提供を補填するため、Webによる検索も可能とすること。
- ・電話受付時間（利用時間）は、24時間（年中無休）とすること。

2) 電話・Web・面談によるメンタルヘルスカウンセリング業務

・次のいずれかを対象者とする。

①全国の国立高等専門学校に在職する教職員本人、配偶者および被扶養者

②全国の国立高等専門学校の在学生本人およびその家族（両親および未婚の兄弟）

・電話によるカウンセリングは

臨床心理士などの有資格者が対応すること。

必要に応じて、専門医療機関を紹介すること。

電話カウンセリングの利用時間は、9：00～22：00（年中無休）とすること。

・Web カウンセリングは

臨床心理士などの有資格者が対応すること。

返答を1週間以内にとすること。

Web カウンセリングの利用時間は、24時間（年中無休）とすること。

・面談カウンセリングは

予約制とすること。

高専機構の特性上、高専が所在する各都道府県に面談用カウンセリングルームがあり、かつ、当該カウンセリングルームの8割以上が、各高専から50km以内であることとし、50km圏外の場合でも、相談者の負担を考慮し、50km以内の近郊地での対応が可能であること。

臨床心理士、シニア産業カウンセラーなど有資格者が対応すること。

*一人、年間5回（1回のカウンセリング時間50分）まで利用可能とすること。

*フリーダイヤル対応とすること（通話料金受託者負担）。

面談カウンセリングの予約受付

電話による受付は、平日9：00～21：00・土曜日9：00～16：00とすること。

（日曜・祝日及び12月31日～1月3日を除く）

Webによる受付は、利用時間は、24時間（年中無休）とすること。

5. 業務遂行上の注意

1) 電話受けは、相談者の利用しやすさを考慮して、自動音声応答システムの採用は不可とし、直接相談員が対応できること。

2) 個人情報保護に関する対応が充分であること。相談者等が不利益を被ることのないように、相談者の個人情報や事業の受託で入手した情報に関して、適切な管理及び取扱いを行うこと。

また、日本工業規格に適合したプライバシーマークを取得していること。

3) 相談に従事する者は、相談者の訴えを十分に聴取した上で、相談が理解できるよう具体的に指導すること。なお、相談スタッフに対して相談技術や個人情報等に関する研修制度を有し、定期的に研修を実施していること。

- 4) 電話・Webによる業務は、受託先が直営するコールセンターにて行い、再委託は不可とする。
- 5) コールセンターについては、災害、停電、回線トラブル等が発生した際にも速やかに復旧・対応できる体制がとられていること。
- 6) 24時間・年中無休体制で苦情等に対応する担当者を置き、クレーム発生時においては誠意をもって対応するとともに、賠償責任保険に加入すること。また、受託者の責により相談者に損害が生じた場合は、その責任の範囲に応じて賠償すること。
- 7) 本業務を広く告知するため、案内物作成等の支援を行うこと。

6. 業務実施報告書の提出：

本業務の利用状況を、3ヶ月毎に報告すること。なお、報告内容は以下の通りとする。

1) 電話による健康医療相談

①年齢別・男女別 ②受付時間別 ③内容別

④診療科目別 ⑤症状別 ⑥地域別

2) 電話・Web・面談によるメンタルヘルスカウンセリングに関する業務

・電話カウンセリング

①年齢別・男女別 ②職種別 ③症状別

④医療機関受診の有無別 ⑤主訴別（職場内、職場外、学校）⑥概要

・面談カウンセリング

①年齢別・男女別 ②職種別 ③勤務年数別

④主訴別（職場内、職場外）⑤症状別 ⑥概要

7. その他

- ・本仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ、その取り扱いを定めるものとする。