

# 仕 様 書

1. 件 名 メンタルヘルスカウンセリング、健康医療相談業務一式

2. 目的

本業務は、独立行政法人国立高等専門学校機構（以下「高専機構」という。）に在籍する教職員・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「心身にわたる健康の保持・増進」を目的とするものである。

3. 請負期間

令和2年4月1日～令和5年3月31日

ただし、請負期間に着信した電話については、通話中に請負期間外となった場合であっても電話カウンセリング及び健康医療相談を行うこと。同様に、請負期間中に受け付けたWeb カウンセリングについても、請負期間外となった場合であっても回答を行うこと。請負期間中に受け付けた面談によるメンタルヘルスカウンセリングの予約についても、請負期間外となった場合であっても実施すること。なお、複数回先まで予約している場合は、高専機構に協議すること。

4. 利用対象者

本業務によるサービスを提供する対象者は、以下の者とする。

- ①高専機構の在学生本人およびその家族（保護者および未婚の兄弟）
- ②高専機構に在職する教職員本人、配偶者および被扶養者

5. 業務内容

1) 電話・Webによるメンタルヘルスカウンセリング業務

・電話によるカウンセリング【平成30年度実績 428件】

電話カウンセリングの受付時間は、24時間（年中無休）とすること。

臨床心理士、精神保健福祉士、産業カウンセラー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。

・Web カウンセリング【平成30年度実績 58件】

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。

臨床心理士、精神保健福祉士、産業カウンセラーなどの有資格者または15年以上教育現場に携わり、かつ3年以上カウンセリング業務に従事した経験がある者が対応すること。

相談者に対する返答は、1 週間以内に行うこと。

2) 面談によるメンタルヘルスカウンセリング業務【平成30年度実績 46件】

・面談カウンセリングが受けられる体制を整備すること。

国立高専各キャンパス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、各キャンパスから50km以内にあること。なお、50km圏外の場合、相談者の負担を考慮し、50km以内の近郊地での出張面談が可能であること。

・臨床心理士、精神保健福祉士、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）まで無償利用可能とすること。

・面談カウンセリングは予約制とし、予約受付は以下のとおりとすること。

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 による受付時間は、24 時間（年中無休）とすること。

3) 電話による健康医療相談【平成30年度実績 166件】

・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・介護サービスなどの情報提供、医薬品に関する情報提供に対応すること。

・電話受付時間（利用時間）は、24 時間（年中無休）とすること。

・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。

・電話によるほか、Webによる医療機関情報提供を行うこと。

6. 業務遂行上の注意

- 1) 電話回線は、電話によるカウンセリング・面談カウンセリング予約・電話による健康医療相談について、専用回線で同一番号のフリーダイヤルとすること（通話料金受託者負担）。なお、フリーダイヤル契約に係る一切の費用は本契約に含め、フリーダイヤル契約に係る一切の手続等も受託者において行うこと。
- 2) 電話受付の際は、原則として電話メンタルヘルスカウンセリング業務に従事する臨床心理士、精神保健福祉士、産業カウンセラーなどの有資格者が直接対応することとし、相談内容が健康医療相談の場合は、医師・保健師・看護師等の健康医療相談業務に従事する担当者に、面談カウンセリング予約については当該担当先に引き継ぐこと。ただし、受付時の申込区分（メンタル、健康医療、面談予約など）の振り分けに際し、自動音声応答システムを採用することは差し支えない。
- 3) 電話受付は、携帯電話・PHS からの利用を可能とし、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。
- 4) Webカウンセリングに使用するWeb等の構築は受託者側で行い、SSLサーバ証明書等によるセキュアな環境の下で管理・運用すること。また、その構築・管理・運用に係る一切の費用は受託者側で負担すること。
- 5) 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、プライバシーマーク制度によるプライバシーマーク使用許諾、又は、ISO/IEC27001又はJISQ27001の認証を受けていること。
- 6) 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、相談者が理解できるよう具体的に指導すること。なお、相談に従事する者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。
- 7) 受け付けた相談が特に緊急性が高いと判断された場合は、別途指定する連絡先に速やかに報告を行うこと。
- 8) 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。
- 9) コールセンターについては、着信があった電話に必ず対応できるよう十分な人数を配置し、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。万が一、着信があったが、対応できなかった電話があった場合は、すみやかに高専機構に報告すること。

- 1 0) 24時間・年中無休体制で苦情等に対応する担当者を置き、クレーム発生時には誠意をもって対応すること。
- 1 1) 賠償責任保険に加入していること。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。
- 1 2) 本業務を広く告知するため、高専機構担当者と協議の上、案内物（ポスター・カード）の原稿を令和2年4月10日までに作成する。

#### 7. 業務実施報告書の提出：

本業務にかかる利用状況について、期別及び累計をまとめた報告書を3ヶ月毎に電子データで提出すること。なお、報告書の内容は以下の通りとする。

##### 1) 電話・Webによるメンタルヘルスカウンセリングに関する業務

- ①相談形態別内訳 ②年齢別・男女別 ③相談者・相談対象者属性別
- ④症状別 ⑤医療機関受診の有無別 ⑥相談対象者主訴別（職場内、学校内、その他） ⑦都道府県別 ⑧年齢・相談時間帯別

##### 2) 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

- ①年齢別・男女別 ②相談者・相談対象者属性別 ③面談回数別 ④職種別
- ⑤勤務年数別 ⑥相談対象者主訴別（職場内、学校内、その他）
- ⑦主訴別（症状） ⑧カウンセリング内容 ⑨都道府県別

##### 3) 電話による健康医療相談

- ①年齢別・男女別 ②相談者・相談対象者属性別 ③受付時間別
- ④相談対象者主訴別 ⑤診療科目別 ⑥症状別 ⑦都道府県別 ⑧年齢・相談時間帯別

#### 8. 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。

## 国立高等専門学校機構本部及び全国51国立高等専門学校(55キャンパス)の所在地

学校番号	学校名	郵便番号	住所
1	函館工業高等専門学校	〒042-8501	北海道函館市戸倉町14番1号
2	苫小牧工業高等専門学校	〒059-1275	北海道苫小牧市宇錦岡443番365
3	釧路工業高等専門学校	〒084-0916	北海道釧路市大楽毛西2丁目32番1号
4	旭川工業高等専門学校	〒071-8142	北海道旭川市春光台2条2丁目1番6号
5	八戸工業高等専門学校	〒039-1192	青森県八戸市大字田面木字上野平16-1
6	一関工業高等専門学校	〒021-8511	岩手県一関市萩荘字高梨
7	仙台高等専門学校(広瀬キャンパス)	〒989-3128	宮城県仙台市青葉区愛子中央四丁目16-1
	仙台高等専門学校(名取キャンパス)	〒981-1239	宮城県名取市愛島塩手字野田山48
8	秋田工業高等専門学校	〒011-8511	秋田県秋田市飯島文京町1番1号
9	鶴岡工業高等専門学校	〒997-8511	山形県鶴岡市井岡字沢田104
10	福島工業高等専門学校	〒970-8034	福島県いわき市平上荒川字長尾30
11	茨城工業高等専門学校	〒312-8508	茨城県ひたちなか市中根866
12	小山工業高等専門学校	〒323-0806	栃木県小山市大字中久喜771番1
13	群馬工業高等専門学校	〒371-8530	群馬県前橋市鳥羽町580
14	木更津工業高等専門学校	〒292-0041	千葉県木更津市清見台東2丁目11番1号
15	東京工業高等専門学校	〒193-0997	東京都八王子市桐田町1220番地2
16	長岡工業高等専門学校	〒940-8532	新潟県長岡市西片貝町888番地
17	富山高等専門学校(本郷キャンパス)	〒939-8630	富山県富山市本郷町13番地
	富山高等専門学校(射水キャンパス)	〒933-0293	富山県射水市海老江練合1番2
18	石川工業高等専門学校	〒929-0392	石川県河北郡津幡町字北中条夕1番地
19	福井工業高等専門学校	〒916-8507	福井県鯖江市下司町
20	長野工業高等専門学校	〒381-8550	長野県長野市大字徳間716
21	岐阜工業高等専門学校	〒501-0495	岐阜県本巣市上真桑2236番2
22	沼津工業高等専門学校	〒410-8501	静岡県沼津市大岡3600
23	豊田工業高等専門学校	〒471-8525	愛知県豊田市栄生町二丁目1番地
24	鳥羽商船高等専門学校	〒517-8501	三重県鳥羽市池上町1番1号
25	鈴鹿工業高等専門学校	〒510-0294	三重県鈴鹿市白子町
26	舞鶴工業高等専門学校	〒625-8511	京都府舞鶴市大字白屋234番地
27	明石工業高等専門学校	〒674-8501	兵庫県明石市魚住町西岡679番の3
28	奈良工業高等専門学校	〒639-1080	奈良県大和郡山市矢田町22番地
29	和歌山工業高等専門学校	〒644-0023	和歌山県御坊市名田町野島77番地
30	米子工業高等専門学校	〒683-8502	鳥取県米子市彦名町4448
31	松江工業高等専門学校	〒690-8518	島根県松江市西生馬町14番4
32	津山工業高等専門学校	〒708-8509	岡山県津山市沼624番1
33	広島商船高等専門学校	〒725-0231	広島県豊田郡大崎上島町東野4272番地1
34	呉工業高等専門学校	〒737-8506	広島県呉市阿賀南二丁目2番11号
35	徳山工業高等専門学校	〒745-8585	山口県周南市学園台3538番地
36	宇部工業高等専門学校	〒755-8555	山口県宇部市常盤台2丁目14番1号
37	大島商船高等専門学校	〒742-2193	山口県大島郡周防大島町大字小松1091-1
38	阿南工業高等専門学校	〒774-0017	徳島県阿南市見能林町青木265番地
39	香川高等専門学校(高松キャンパス)	〒761-8058	香川県高松市勅使町字小山355番1
	香川高等専門学校(詫間キャンパス)	〒769-1192	香川県三豊市詫間町香田551
40	新居浜工業高等専門学校	〒792-8580	愛媛県新居浜市八雲町7番1号
41	弓削商船高等専門学校	〒794-2593	愛媛県越智郡上島町弓削下弓削1000番地
42	高知工業高等専門学校	〒783-8508	高知県南国市物部乙200番1
43	久留米工業高等専門学校	〒830-8555	福岡県久留米市小森野一丁目1番1号
44	有明工業高等専門学校	〒836-8585	福岡県大牟田市東萩尾町150
45	北九州工業高等専門学校	〒802-0985	福岡県北九州市小倉南区志井五丁目20-1
46	佐世保工業高等専門学校	〒857-1193	長崎県佐世保市沖新町1番1号
47	熊本高等専門学校(八代キャンパス)	〒866-8501	熊本県八代市平山新町2627
	熊本高等専門学校(熊本キャンパス)	〒861-1102	熊本県合志市須屋2659番地2
48	大分工業高等専門学校	〒870-0152	大分県大分市大字牧1666番地
49	都城工業高等専門学校	〒885-8567	宮崎県都城市吉尾町473番1
50	鹿児島工業高等専門学校	〒899-5193	鹿児島県霧島市隼人町真孝1460番1
51	沖縄工業高等専門学校	〒905-2192	沖縄県名護市字辺野古905番地
52	国立高等専門学校機構本部事務局	〒193-0834	東京都八王子市東浅川町701番2