

仕 様 書

1. 件 名 独立行政法人国立高等専門学校機構における「こころとからだの学外相談窓口」
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」とする）に在籍する在学生本人およびその保護者・教職員本人を対象とした「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7年4月1日～令和10年3月31日

5. 1) に示す業務の完了が請負期間に収まらない場合が発生したとしても、その対応（電話対応等）を継続すること。

4. 利用対象者

本業務によるサービス利用者（以下、「相談者」とする）は、以下の者とする。

① 高専機構の在学生本人およびその保護者

（参考）令和6年度在学生数：50,792人

② 高専機構に在籍する教職員本人

（参考）令和6年度在籍常勤教職員数：5,902人

令和6年度在籍非常勤教職員数：3,570人

5. 業務内容・要件

1) 業務内容

電話による健康相談及びメンタルヘルスカウンセリング業務を以下のとおり実施すること。

【令和5年度実績 256件（※）】

※令和5年度は「4. 利用対象者」の範囲が、①は「高専機構の在学生本人およびその家

族（2親等まで）」であり、②は「高専機構に在籍する教職員本人とその配偶者及び扶養者」であったことに留意すること。

- ① 電話カウンセリングの受付時間は、18：00～22：00を含む、連続した8時間以上とし、年中無休であること。
- ② 必要に応じて、専門医療機関を案内または紹介すること。
- ③ 回線は専用のフリーダイヤルとすること。（通話料金請負者負担）。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請負者において行うこと。
- ④ 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。なお、国際電話による利用は対象外とする。
- ⑤ 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。
- ⑥ 2) ①に示す資格を有しない者が電話を取ることや自動音声応答機能を用いても構わないが、最終的には相談員につなぐこと。
- ⑦ 本業務は全て、請負者が直営するコールセンター等にて対応し、再委託は不可とする。

2) 請負要件

- ① 相談員は以下のいずれかの資格を有すること。また、請負者は業務開始前に相談員の名簿（イニシャル可、ただし有している資格の記載は必須）を高専機構に提出すること。なお、名簿に変更が生じた場合は速やかにその内容を高専機構に提出すること。
 - (ア) 公益財団法人日本臨床心理士資格認定協会が認定する「臨床心理士」
 - (イ) 厚生労働省及び文部科学省による国家試験によって取得される「公認心理師」
 - (ウ) 厚生労働省による国家試験によって取得される「精神保健福祉士」、「社会福祉士」、「キャリアコンサルタント」
- ② 相談員は、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。
- ③ 請負者は、相談員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 相談者が不利益を被ることのないように、相談者の個人情報や本業務で入手した情報に

関して、適切な管理及び取扱いを行うこと。

- ⑤ 請負者は以下のいずれかの認証を受けていること。
 - (ア) 一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター、公益財団法人日本適合性認定協会、もしくはその他認定機関により認定された審査登録機関によるISO/IEC27001又はJIS Q 27001の認証
 - (イ) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマーク制度によるプライバシーマーク (JISQ15001) 使用許諾の認証
- ⑥ 請負者は業務に使用する電子機器類を運営場所 (請負者が直営するコールセンター等) から持ち出してはならない。万が一、持ち出さなければならない事情が発生した場合には高専機構の許可を得ること。また、その電子機器類への外部記憶装置 (USBメモリ等) の接続を禁止すること。
- ⑦ 受け付けた相談を、請負者が緊急性の高い内容 (希死念慮、いじめを疑う、悪質なハラスメント等) と判断した場合には、本人同意の元で氏名・所属・連絡先・相談内容の概要を下記まですみやかに報告すること。
 - 学生に関すること : 高専機構本部学務課指導支援係
 - 教職員に関すること : 高専機構本部人事課人事係
- ⑧ 万が一、相談者よりクレームがあった場合には誠意をもって対応すること。
- ⑨ 入札関係書類提出時に、高専機構担当者との連絡窓口も含めて、実施体制図を提出すること。なお、相談員については、実施体制図に氏名やイニシャル等を記載する必要はない。

6. 業務実施報告について

- ① 利用状況について、教職員と学生 (保護者を含む) 別に、期別の累計および分析をまとめた報告書を3ヶ月毎にExcel形式の電子データで機構本部学務課指導支援係まで提出すること。なお、報告書の内容は高専機構請負者両者協議の上決定する。
- ② 四半期年に一度 (原則、7月・10月・1月・4月)、高専機構担当者と請負者による、情報交換会を実施すること。日程および内容は、高専機構請負者両者協議の上決定する。

7. 請求書の提出

請求書を3ヶ月毎に下記まで提出すること。

東京都八王子市東浅川町701-2

独立行政法人国立高等専門学校機構本部財務課契約係

E-mail: zaimu-system@kosen-k.go.jp

8. 第三者委託について

請負者は、本業務全体を第三者に委託し又は請け負わせてはならない。本業務の一部を第三者に委託または請け負わせる場合は、事前に機構の承認を得ること。なお、第三者に委託する業務の責は請負者が負うこと。

9. 秘密保持

- 1) 本業務により知り得た全ての情報について守秘義務を負うものとし、これを第三者に漏らし、又は他の目的に使用しないこと。
- 2) 保守業務により知り得た情報については、契約期間はもとより、契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。
- 3) 機構が提供した資料は、原則として全て複製禁止とする。業務上やむを得ず複製する場合は、書面で機構の許可を得なければならず、この場合にあっても使用終了後はその複製を機構に返納又は焼却・消去する等適切な措置をとり、機密を保持すること。

10. その他

本仕様書に記載なき事項については、高専機構請負者両者協議の上決定するものとする。それにより、追加の発注等を要する場合には高専機構本部財務課契約係から発注を行うので、それ以外の者から受け付けないこと。