

京都府自殺ストップセンター電話相談業務仕様書

1 業務の名称

令和8年度京都府自殺ストップセンター電話相談業務

2 業務の目的

自殺を思い詰めてしまうほどの深刻な悩みに関する電話相談窓口「京都府自殺ストップセンター」の24時間年中無休相談を実施し、相談者の自殺リスクを緩和・解消することにより自殺を防止することを目的とする。

3 業務の履行場所

受託者が設置する相談場所

4 委託業務の内容

自殺防止のための電話による相談対応

(1) 相談の対象者

京都府内に在住し、在勤又は在学している者

ただし、これ以外の場合であっても、自殺のリスクを適切に判断しそれに応じた対応すること。

(2) 相談対応時間

相談対応時間は次のとおりとする。

令和8年4月1日から令和9年3月31日までの毎日24時間

(3) 相談対応業務の内容

京都府自殺ストップセンターは、相談者の悩み等を聞く「傾聴型」のみならず、相談者の悩みの背景となる課題解決に対し助言を行い、他機関紹介、相談機関連携を行う「問題解決型」の自殺予防電話であるため、以下項目について対応を行うこと。

ア 相談全般：相談者からの電話を受け、抱える悩みや問題の傾聴を行う。

イ 相談時間：希死念慮を抱えた方が多く利用できるよう、相談者の話す負担感を軽減するため、1回30分程度を目安とした相談を心掛け、効率よく傾聴する。

ただし、自殺企図及び自殺行為中の緊急度の高い相談は、この限りではなく、相談者の自殺の危険性が低減するまで相談に従事する。

ウ 問題解決的支援：相談者からの相談や悩みの背景にある課題を分析及び自殺企図・行為のリスク判断を分析、アセスメントを行い、適切な助言を行う。

エ 継続的支援：電話・対面等による継続的な支援が必要である相談者に対して適切な相談機関への案内や、連携に係る京都府との連絡調整を行う。

オ 緊急対応：相談者の生命又は身体の保護の必要がある相談（自殺企図、自殺行為中などの緊急性の高い相談）については、迅速に危機介入を複数体制で検討し、状況に応じ警察・消防、児童相談所等へ通報し、状況を伝え相談者の保護、自殺防止の手配を行う。危機介入を行った場合は、京都府へ報告を行う。

カ アセスメント：頻回相談者で精神心理的状态が落ち着いている状態であっても、過去の相談経過を踏まえ将来的な自殺企図のリスクを複数名でアセスメントし、状況

に応じ上記アからオの対応を行う。

- キ 相談者の年齢、発達段階及び家族状況、経済状況等を踏まえ、多角的な側面から自殺リスク及びアセスメントを行い、相談者の状況に応じた丁寧な対応を心掛ける。
- ク 統一的な対応・マニュアル作成：適切な相談対応を一貫して行うために、京都府が示す相談対応マニュアルを踏まえ、職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図る。作成した職務執行マニュアルは京都府へ提出し、変更の場合は京都府と協議の上行う。京都府内の社会資源及び制度の把握に努める。

(4) 相談体制

- ア 管理責任者及び相談員を選任し、上記（2）の相談対応時間において相談対応業務に従事させる。
- イ 管理責任者及び相談員を選任したときは、速やかにそれらの氏名等を報告する。
- ウ 管理責任者はスーパーバイザーを選任し、緊急対応の際はスーパーバイザーを含む複数で対応する。
スーパーバイザーは困難事例に対し相談員へ助言を行い、相談員の負担軽減に努める。
業務に支障がない限り管理責任者がスーパーバイザーを兼任することを認める。

(5) 管理責任者

- ア 管理責任者を1名以上配置すること。
- イ 管理責任者は、相談業務の円滑な執行のための管理を行うものとする。

(6) 相談員

- ア 相談時間内において、相談員を1名以上常に配置すること。
- イ 相談員は、地方公務員法第16条各号のいずれにも該当せず、かつ、臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士、保健師、看護師又は産業カウンセラーの資格を有し、相談経験を有する者とする。

(7) 個人情報の保護

- アの付与を受けていること及びイの認証を受けていることを証する書面を報告すること。
- ア 一般社団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークの付与を受けていること。
- イ 一般財団法人日本品質保証機構のISO27001の認証を受けていること。

(8) 研修の実施等

- ア 相談員等に対し相談対応に必要な研修を実施すること。
- イ 研修には、事例検討を含むこととする。
- ウ 研修を実施したときは、その概要を甲に報告すること。

(9) 専用電話回線の整備

業務実施にあたり、京都府専用の電話回線を用意し、京都府自殺ストップセンター（0570-783-797）及びこころの健康相談統一ダイヤル（0570-064-556）からの転送の受信を可能とすること。なお、他の委託業務等で使用する電話

回線との共用は認めない。また、相談対象電話から受託者コールセンターまでの間はナビダイヤルにより転送するものとし、転送に係る工事費等は委託料に含まれない。

5 報告

- (1) 全ての相談の概要を、電子データとして保存し、翌開庁週の初日に電子データにより報告すること。
- (2) 契約解除及び期間終了後は、直ちに電子データにより提出すること。
- (3) 電子メールにより電話相談記録等の各様式を送信する場合は送信先のメールアドレス等を複数人で確認し、電子データは暗号化するなど相談情報が漏洩しないよう必要な措置を講じること。

6 経費の区分

本業務に要する経費については、全て委託料に含むものとする。

7 留意事項

- (1) 業務の細部は、別途京都府と協議の上で決定すること。
- (2) 本委託業務に係る全ての成果物の著作権は京都府に帰属する。京都府の許可なく、第三者への提供や内容の転載を行わないこと。なお、契約解除及び期間終了後においても同様の取扱いとする。