

# 心理カウンセラーオンライン相談業務委託特記仕様書

## 1 業務名

心理カウンセラーオンライン相談業務委託

## 2 業務の目的

ストレスをかかえた職員の不安の解消を図るため、心理カウンセラーが情報通信技術を使い、専門的見地から心理的不安等について適切な判断、助言を行うことを目的とする。

## 3 対象者

勝山市職員のうち任期の定めのない常勤職員（約 250 人）

## 4 実施期間

契約日から令和 9 年 3 月 31 日

## 5 委託内容

オンラインカウンセリングサービスの提供

受注者は、利用者が PC・スマートフォン等の通信機器を通して、専門知識を有するカウンセラーからの助言が受けられる、下記要件を満たすオンラインサービスを提供すること。

### サービス要件

- ① 受注者は以下の（ア）から（カ）に掲げる相談体制すべてを常に整備し、その体制のもとで業務を行うものとする。
  - （ア）カウンセラーがリアルタイムに音声と映像で対応する相談
  - （イ）利用者が相談を開始（事前予約等が必要な場合を含む）しようとしてから、速やかに相談に応じられるよう、多数のカウンセラー（公認心理師・臨床心理士のいずれか）が所属させること。なお、対応するカウンセラーには十分な相談実績がある者を起用すること。
  - （ウ）精神科専門医の資格を持つものが常勤の役員または常勤の従業員として所属し、カウンセリングの質を担保できる体制を持っていること。
  - （エ）提供するサービスの品質について、カウンセリングの効果を定量的に提示できること。
  - （オ）平日及び土日祝日も（ア）に規定する体制を確保すること。また概ね午前 9 時～午後 22 時までの間対応すること。なお、発注者と受注者の双方合意の上、休業日を設けることができることとする。
  - （カ）一般財団法人日本情報経済社会推進協会あるいは同協会の指定機関によるプライバシーマーク使用許諾を取得し、利用者の個人情報適切に管理すること。

② 苦情等への対応

カウンセリングの内容に関するトラブルへの対応は、原則として受注者の責任において行うこと。

③ ミーティングの実施

カウンセリング方針の決定・変更、結果のフィードバックなどを目的としたミーティングを実施すること。発注者または受注者双方が必要性を認めた場合に実施するものとし、実施頻度は概ね月1回程度とする。ミーティングの形式は対面またはオンラインとする。

④ カウンセリング結果の共有

受注者は、以下に掲げる情報を含んだカウンセリング記録を随時発注者と共有すること。

- ・ 相談件数
- ・ 相談カテゴリごとの件数

## 5 遵守事項

(1) 利用料徴収の禁止

受注者は、利用者から利用料を徴収してはならない。

(2) 不正利用の防止

勝山市の職員ではない等、発注者が利用者として意図しない者が本サービスを利用しないよう、発注者が設定したパスワード等を利用者に入力させる等一定の措置を講じること。

## 6 その他

- (1) 受注者は、本件に関連して知り得た情報、その他の本件に関する機密を第三者に漏洩、開示してはならない。特に個人情報の取り扱いについては、業務委託契約約款別記個人情報取扱特記事項に基づき十分留意することとする。
- (2) 本件を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、本件の一部について、あらかじめ発注者が認めた場合はこの限りではない。
- (3) 受注者が、本件の実施に際し、発注者または第三者に被害を与えた場合等にあつては、直ちにその損害を賠償しなければならない。
- (4) 本件の実施により、第三者に与えた損害は、発注者に起因するものを除き、全て受注者の責任として対応すること。
- (5) 本件の実施にあたり、受注者の人件費、出張旅費、打ち合わせや説明会、報告などで使用する印刷物の作成費、連絡調整に必要となる電話等の通信費、郵送料等については、全て契約金額に含まれているものとする。
- (6) 仕様書に定めのない事項については、協議のうえ取り決めるものとする。
- (7) 契約の履行上疑義が生じた場合は、受注者は発注者と協議のうえその指示に従うこと。