

## 佐賀県夜間・休日精神医療相談窓口業務委託仕様書

### 1 業務の名称

佐賀県夜間・休日精神医療相談窓口業務委託

### 2 業務の目的

精神障害者やその家族等が地域で安心して生活できる環境を整備するために、夜間及び休日の精神医療及び精神保健福祉に関する相談に対し、適切な対処方法や受診の要否等を助言することにより、精神障害者の疾病の重篤化を軽減し、症状緩和等の不安軽減を図る。

### 3 委託期間等

#### (1) 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

#### (2) 履行機関

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

#### (3) 相談受付時間

平日 17時00分から翌日9時まで

土日及び祝日（12月29日から1月3日を含む）24時間

#### (4) 1回あたりの相談時間

原則、相談時間は15分程度とする。

ただし、相談内容によってはこの限りではない。

### 4 業務内容

#### (1) 精神医療及び精神保健福祉に関する相談業務

県内在住者を対象とし、精神医療及び精神保健福祉に関する相談を受け、適切な医療従事者等がその症状や経緯等を聴取して、適切な対処方法、受診の必要性等を助言するとともに、受診が必要な場合は医療機関情報の提供やその入手方法の紹介等を行う。

また、県内の精神科医療機関等の案内にあたっては、佐賀県の意見に基づき実施するとともに、的確な情報を提供する。

#### (2) 緊急性がある場合の対応

薬の誤薬等早急な精神科医の判断が必要な場合及び緊急な受診が必要と判断した場合は、「佐賀県救急情報センター」を紹介する。また、状況に応じて警察への通報及び救急車利用を促すものとする。

#### (3) 電話対応内容の整理及び報告に関する業務

電話対応内容を電話相談記録表（様式1）に記録する。毎月の実績について相談件数月別集計表（様式2）及び相談件数年間集計表（様式3）を作成する。

（4）佐賀県及び佐賀県救急情報センターとの連携

佐賀県が主催する「佐賀県救急情報センター（佐賀県が別に委託する）」との連携に関する会議（オンラインを含む）に出席する等、佐賀県及び佐賀県救急情報センターと連携し、業務を円滑に進めるものとする。

5 相談体制

（1）実施場所は受託者の定める特定の場所とし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所とすること。

（2）電話転送を受けることのできる人員体制を整備すること。

（3）従事者は、看護師、准看護師、保健師、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士、社会福祉士とし、精神科での勤務経験を有する者または一定の精神医療及び患者支援の知識を有する者とする。

（4）専門医からのアドバイスを受けることができる体制を整えること。

（5）相談者の個人情報の保護について必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後においても同様とする。

（6）クレームや苦情等にも適切に対応できる体制を整えること。なお、電話の内容が暴言や脅迫等、精神医療及び精神保健福祉に関する相談ではなく、相談業務に支障を及ぼすおそれがある場合は、相談窓口の機能を確保する観点から、これ以上、相談に応ずることができない事情を説明し切断する等の措置を講じる場合がある。この点については県と相談して対応するものとする。

（7）頻回利用者、県外在住者からの利用については、随時、県と協議し、対応するものとする。

（8）相談の内容によっては、随時県と情報共有を行うものとする。

（9）委託業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応するため、賠償責任保険に加入すること。

6 電話回線接続について

（1）固定電話回線の準備については、佐賀県が行い、専用電話回線は1回線とする。

（2）固定電話から受託業者のコールセンターまでの間は、自動転送するものとし、転送に係る費用は佐賀県が負担する。

（3）受託業者は、固定電話回線から転送される電話を受ける専用電話回線を1回線整備するものとする。他の受託業務等で使用する電話回線との共用は認めない。

（4）県から受託者の指定する電話に、転送サービスによる電話転送を行うので、必要な受信設定及びその確認を行うこと。

- (5) 相談に係る録音及び相談記録の内容から、電話相談の品質維持と向上に資する評価を定期的を実施し、さらに対応が不十分な相談対応者には、適宜教育、指導を実施する。

## 7 受託者の責務

- (1) 受託者は、精神保健福祉法を理解し、本業務委託内容を誠実に実施しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務の責任者を選任しなければならない。また、責任者は、県の委託業務の履行に関する指示等を受けて、次の任に当たるものとする。
  - ① 従事者に対する指揮監督と業務処理
  - ② 委託業務履行に関する県との業務連絡及び調整
  - ③ その他委託業務の目的達成に必要な事項
- (3) 受託者は、常に最新の精神医療及び精神保健福祉に関する情報を収集するとともに、従業者に対して、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うなど、提供するサービスの質の維持・向上に努めなければならない。
- (4) 業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適正と認められる場合は、県は受託者に従事者の交替等を要求することができるものとし、受託者は、速やかに適正な措置を講じなければならない。
- (5) 相談対応の実施方法を具体的に定めたマニュアルを作成し、佐賀県に提出する。なお、電話対応マニュアルをはじめ、相談対応の実施方法は、佐賀県の意見等を可能な限り反映したものとなるよう努める。
- (6) 相談者の個人情報保護に努め、相談記録等の情報管理に十分配慮する。
- (7) その他電話相談対応に関して疑義等が生じた場合には、佐賀県と協議を行う。

## 8 県への報告書類

- (1) 相談記録用紙等
  - 電話相談記録表（様式1）、相談件数月別報告書（様式2）及び相談件数年間報告（様式3）について、事業実施月の翌月10日までに県へ提出すること。
- (2) 実績報告書
  - 本委託業務が完了したときは、速やかに業務実施報告書を提出すること。
- (3) その他
  - 県は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受託者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行う場合がある。

## 9 その他

- (1) 本仕様言に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。
- (2) 報告の連絡先等は別途定めるものとする。
- (3) 本業務を遂行するために必要な事務用品等については、全て受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、従事者に対する雇用者として、労働基準法、労働安全衛生法その他法令を遵守すること。