

## 令和8年度新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談業務委託仕様書

### 1 委託業務名

新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談業務

### 2 事業目的

本事業は自殺予防対策として、こころの悩みを抱える方が、平日日中、仕事などのために保健所等へ相談することが難しいことに対応するため、夜間・休日における電話相談窓口を設置し、一人でも多くの方が早期に適切な支援につながるよう相談体制の充実を図るもの。

### 3 委託期間

令和8年4月1日0時から令和9年3月31日24時まで

### 4 相談対応時間

	新潟県内居住者 (新潟市内居住者を除く)	新潟市内居住者
平日夜間	17時～翌8時30分	21時～翌8時30分
休日(土曜日・日曜日、国民の祝日及び年末年始(12月29日～翌年1月3日))	8時30分～翌8時30分	8時30分～10時 16時～翌8時30分

### 5 対象電話及び相談体制

「新潟県こころの相談ダイヤル(0570-783-025)(以下「相談ダイヤル」という。)」にかかる相談について、本事業専用2回線で、相談対応時間中は常時電話相談員2名以上を配置し対応する。

ア 専用回線が1回線の場合は、ビジネスフォン・多機能電話等により、常時2名が同時に相談対応可能な機器等を設置すること。

イ 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。

ウ 電話回線は、受託者が有する(用意する)回線とする。

なお、相談ダイヤルは、NTTドコモビジネス株式会社のナビダイヤルシステムを使用するものであり、相談対応時間中、相談ダイヤルにかけられた電話が、受託者の回線に自動転送されるため、本事業専用2回線は、ナビダイヤルシステムから自動転送される電話が直接受信可能な回線とする。(委託者の回線で受信し、受託者の回線に再転送することはない。)

エ 専用回線・電話機設置等の経費は受託者の負担とする。

オ 相談ダイヤルから受託者の本事業専用回線への自動転送に係る工事費及び通話料は委託者が負担する。

## 6 業務内容

別添「新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談対応基本マニュアル」に基づき、次の業務を適切かつ誠実に行うこと。

### (1) 相談対応業務

ア 受託者は、自動転送された相談者からの電話相談の対応を行う。

イ 自殺企図や被虐待等の事件予告など、生命の危険がある等、緊急性が著しく高いと判断し、相談内容から相談者の所在地が特定できる場合には、受託者が直接、新潟県警察または消防（救急）に通報する。

### (2) 相談内容の記録・整理及び報告業務

ア 受託者は相談内容を別記第1号様式「新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談受付記録」に記録するものとする。

また、一月分の相談実績について別記第2号様式「新潟県こころの相談ダイヤル相談実績報告書」を作成し、別記第1号様式とともに翌月10日までに委託者へ電子メールにより報告する。（エクセルファイルで報告すること。なお、別記第1号様式については、一月分を1シートにまとめて報告すること。）

イ 受託者は、(1)イに該当する緊急対応をした場合や、早急に保健所等へ対応を引継ぎ又は情報提供する必要がある相談については、アによらず、別記第3号様式「新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談受付記録（保健所等への引継・情報共有）」に、相談内容を詳細に記載し、翌開庁日の午前10時までに委託者へ電子メールにより報告する。

### (3) その他

ア 本業務の責任者、クレーム・苦情対応、報告等に対する担当者を選任すること。

イ 受託者は、電話相談員に対して、業務に必要な知識・情報・技能等の資質向上研修を行うとともに、常に最新の自殺防止の分野に関する情報を収集する等により、提供する業務の質の維持・向上に努めること。

ウ 相談者の個人情報の保護について必要な措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託期間終了後についても同様とする。

エ 電子メールにより報告等を行う場合は、送信先のメールアドレス等を複数人で確認し、電子データを暗号化する等の情報漏えい防止対策に必要な措置を行うこと。

オ 受託者から県及び新潟県警察本部等への通話料及び報告書等を送付する通信費については、委託料に含まれる。

カ 相談業務が支障なく履行できるよう、故障時に代替できる電話機器を準備するとともに電話機器・設備に関して必要な保守点検を実施すること。

## 7 電話相談員

電話相談員は次のいずれにも該当する者とする。

- ア 精神保健福祉士、臨床心理士、社会福祉士、保健師、看護師、公認心理師又は産業カウンセラー
- イ 1年以上精神保健福祉分野の相談業務の職を経験した者

## 8 実施場所

受託者の定める特定の場所。ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であるとともに、必要な設備（専用ブース等）を確保すること。

## 9 受託者の責務

- (1) 本業務の遂行にあたっては、本業務委託内容の各条項を忠実に守り、委託者の業務に支障をきたさないよう配慮するとともに、本業務が正常な状態で遂行されるようにしなければならない。
- (2) 受託者は受託した相談業務により知り得た全ての情報を第三者に漏らしてはならない。また、電話相談員等、本業務の従事者に対し個人情報に関する研修を実施するなど必要かつ有効な措置を講ずるものとする。
- (3) 受託者は委託者の信用を失墜することがないように、地方公務員法（昭和 25 年法律 261 号）第 16 条に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (4) 受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。
- (5) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、又は仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方が協議のうえ決定する。

## 新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談対応基本マニュアル

### 1 新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談業務について

新潟県こころの相談ダイヤルの夜間・休日相談業務については、こころの悩みを抱える方が、平日日中、仕事などのため保健所等へ相談することが難しいことに対応するためのものであること。

また、こころの悩みは、医療、福祉、生活など幅広い内容が想定されることを踏まえ、受託者は、適切かつ誠実に相談に対応するものとする。

(参考) 想定される相談内容

- 医療に関する相談
  - ・ 精神的な不調についての相談
  - ・ 不眠、不安、服薬、治療に対する不安、医療の必要性に関する相談
- 生活、福祉等に関する相談
  - ・ 経済面や就労など生活に関する相談
  - ・ 家族等、対人関係に関する相談
  - ・ 福祉サービスの利用に関する相談

### 2 相談電話の対応方法

#### (1) 電話の受け方

- ・ 「こちらは、新潟県こころの相談ダイヤルです」と応答する。
- ・ 相談員は個人名を相談者に伝えない。
- ・ 相談者の匿名性を確保する。

ただし、内容により保健所等へ対応を引き継ぐ必要がある相談については、相談者から保健所等へ情報提供することについて了解を得たうえで、その氏名、住所及び連絡先等について確認する。

#### (2) 相談内容に応じた対応

ア 相談内容を傾聴し、主訴を明らかにしたうえで医療、生活、福祉等に関する適切な助言を行う。

イ 自殺企図や被虐待等の事件予告など、生命の危険がある等、緊急性が著しく高いと判断し、相談内容から相談者の所在地が特定できる場合には、受託者が直接、新潟県警察または消防（救急）に通報する。

ウ 保健所等へ対応を引継ぎ又は情報提供する必要がある相談(精神障害者の家族からの受診援助の相談など)については、相談者へ平日の日中(8:30~17:00)に管轄保健所へ(新潟市内に居住する者については平日の日中(8:30~17:00)に新潟市こころの健康センターへ)相談するよう伝える。

また、相談者の氏名や連絡先などを確認し、別記第3号様式に、対応を引継ぎ又は情報提供する必要性を記載のうえ、翌開庁日の午前10時までに委託者(新潟県福祉保健部障害福祉課)へ電子メールにより報告する。

※ 障害福祉課は、相談者の居住地の管轄保健所(新潟市内に居住する者については新潟市こころの健康センター)へ連絡し、対応を依頼する。

## 別紙

### (3) 留意事項

ア このころの相談ダイヤルは、よろず傾聴のサービスダイヤルではなく、日中、仕事などのため保健所等へ相談することが難しいことに対応するためのものであり、相談者の問題解決（傾聴により主訴を理解し、相談者の考えを整理や気づき）になるよう相談を受けているものである。

そのため、よろず傾聴を希望される方については、その旨ご理解いただき、よろず傾聴を主とするサービス機関等を紹介する。

イ このころの相談ダイヤルの主旨から外れた相談と判断される場合には、可能な限り、相談の主旨にあった相談機関を紹介する。

ウ 平日 8 時 30 分からナビダイヤルの転送先が保健所等に切り替わるが、切替え間に電話を受けた場合（8 時 15 分以降）は、相手方に 8 時 30 分が切替の時間であることを伝え、8 時 30 分以降に再度お電話いただくよう案内しても良い。

ただし、相手方が切替えの時間までの対応でも良いと言っている場合、緊急性のある場合はお話を聞きする。

エ 精神障害者の家族からの受診援助に関する相談などは、保健所への平日日中の相談を促す。

新潟県こころの相談ダイヤル 夜間・休日相談受付記録

NO.	相談年月日		対応時間			相談対応者	相談者氏名	性別	生年月日	年齢	住所	電話番号	管轄保健所	相談種別		未遂歴		具体的な相談内容	対応	保健所への引継			
	年月日	曜日	開始		終了									時間	相談種別	その他記載	未遂歴			具体的内容記載	引継	相談者了解	
			時	分																			時
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							

【記載上の注意点】

- ・相談種別欄については、「医療」、「法律」、「経済(借金)」、「家族関係」、「健康」、「就労」、「生活」、「対人関係」、「福祉サービス」、「アルコール」、「薬物」、「その他」のいずれかを記載し、「その他」の場合は「その他記載」欄に内容を記載すること。
- ・未遂歴欄については、未遂歴の「有」、「無」を記入し、「有」の場合は「具体的内容記載」欄に内容を記載すること。
- ・保健所への引継欄については、引継の「要」、「否」及び相談者の了解の「有」、「無」を記載すること。
- ・フォントは11ポイントとし、行の幅は、原則変えないこと。行が不足する場合は、適宜追加して記載すること。



(内訳)

1 新潟県内居住者(新潟市内居住者を除く)

(1) 件数

平日夜間(17時から翌8時30分まで)	0	件
休日(8時30分から翌8時30分まで)	0	件
合計	0	件

(2) 相談内訳(件数)

相談者		男性	女性	不明										
		0	0	0										
年代	20歳未満		20~29	30~39	40~49	50~59	60~69	70~79	80歳以上	不明				
	男性	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
女性	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
管轄保健所	村上		新発田	新潟	三条	長岡	魚沼	南魚沼	十日町	柏崎	上越	糸魚川	佐渡	不明
	男性	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
女性	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
相談種別	医療	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	法律	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		経済(借金)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		家族関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		健康	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		就労	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		生活	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		対人関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		福祉サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		アルコール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		薬物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
保健所への引継	有	0	0					警察への通報(危機介入)	有					
	無	0	0					無	0					
		0	0					0			保健所への情報提供	有	0	0
		0	0					0			無	0	0	

2 新潟市内居住者

(1) 件数

平日夜間(22時から翌8時30分まで)	0	件
休日(8時30分から10時まで)	0	件
休日(16時から翌8時30分まで)	0	件
合計	0	件

(2) 相談内訳(件数)

相談者		男性	女性	不明										
		0	0	0										
年代	20歳未満		20~29	30~39	40~49	50~59	60~69	70~79	80歳以上	不明				
	男性	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
女性	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
住所	北区		東区	中央区	江南区	秋葉区	南区	西区	西蒲区	不明				
	男性	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
女性	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
相談種別	医療	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	法律	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		経済(借金)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		家族関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		健康	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		就労	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		生活	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		対人関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		福祉サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		アルコール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		薬物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
保健所への引継	有	0	0					警察への通報(危機介入)	有					
	無	0	0					無	0					
		0	0					0			保健所への情報提供	有	0	0
		0	0					0			無	0	0	

3 居住地不明者

(1) 件数

平日夜間(17時から翌8時30分まで)	0	件
休日(8時30分から翌8時30分まで)	0	件
合計	0	件

(2) 相談内訳(件数)

相談者		男性	女性	不明										
		0	0	0										
年代	20歳未満		20~29	30~39	40~49	50~59	60~69	70~79	80歳以上	不明				
	男性	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
女性	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
相談種別	医療	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	法律	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		経済(借金)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		家族関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		健康	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		就労	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		生活	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		対人関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		福祉サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		アルコール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		薬物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
保健所への引継	有	0	0					警察への通報(危機介入)	有					
	無	0	0					無	0					
		0	0					0			保健所への情報提供	有	0	0
		0	0					0			無	0	0	

新潟県こころの相談ダイヤル 夜間・休日相談受付記録  
(保健所等への引継・情報提供)

相談年月日	年 月 日( )	対応時間	時 分～ 時 分(分)
相談対応者			

相談者氏名	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	年 月 日(歳)
住所			管轄保健所	
電話番号				

相談種別	<input type="checkbox"/> 医療 <input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 経済(借金) <input type="checkbox"/> 家族関係 <input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 就労 <input type="checkbox"/> 生活 <input type="checkbox"/> 対人関係 <input type="checkbox"/> 福祉サービス <input type="checkbox"/> アルコール <input type="checkbox"/> 薬物 <input type="checkbox"/> その他( )			
未遂歴	<input type="checkbox"/> あり( ) <input type="checkbox"/> なし			
具体的な相談内容				
対応				
保健所への引き継ぎ	<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否	相談者の了解	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無