

業務委託仕様書

1 事業の趣旨

自殺は、その多くが追い込まれた末の死である。自殺の背景には、精神保健上の問題だけでなく、過労、生活困窮、育児や介護疲れ、いじめや孤独・孤立などの様々な社会的要因があることが知られている。

また、自死により家族や親しい人を失った方は、自らの悲しみを周囲の人に理解されないという思いから、孤立してしまったり、自分を責めたり、うつ状態に陥ることもあり、自死遺族の気持ちを傾聴することは非常に重要である。

京都市では、自死遺族の孤立を防ぎ、悩みを抱えている人の思いに耳を傾け、相談者の不安を軽減するため、「自死遺族・自殺予防こころの相談電話 きょう・こころ・ほっとでんわ」を開設して自殺予防に取り組んでおり、令和8年度においても自殺防止に関する相談体制を確保する。

2 業務委託の基本的要件

(1) 契約期間

契約期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

(2) 委託金額の上限

7,865千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

※上記金額は、本仕様書に規定する全てに係る経費を含む。

3 業務内容等

(1) 業務内容

自死遺族、自殺予防のためのこころの電話による相談

(2) 対象者

京都市内にお住まいの方及び通勤・通学されている方

(3) 相談時間

令和8年4月1日～令和9年3月31日までの平日午前9時から午後4時まで

（土日祝休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は相談時間外）

(4) 専用電話回線の設置

ア 受託者は、上記相談を受けるための京都市専用の電話回線を用意し、京都市が保有する相談電話（075-321-5560）からの転送の受信を可能とすること。

イ 当該電話回線の設置・撤去等に係る費用は、受託者の負担とする。

ウ 電話の転送に関する切替設定については、京都市にて実施する。

エ 相談時間外に着信があった場合は、相談時間が変更したことと、新しい相談時間を音声メッセージで案内すること。その他、京都市が指定する音声メッセージを流すこと。

(5) 相談の実施体制等

受託者は、(1)の業務を実施するに当たり、以下の体制を整えること。

ア 相談員は、臨床心理士、公認心理師、看護師、保健師、精神保健福祉士、産業カウン

セラーによる専門職とし、電話相談の業務責任者を配置すること。

イ 電話がつながらない状態を回避するために、相談員を適切に配置すること。

ウ 相談員に対して相談技術等に関する研修を行うこと。また、定期的に研修を行うなどの方法により、常に相談員の技術向上に努めること。

(6) 相談への対応の方法

ア 相談者からの全ての電話（通知及び非通知）を受け付けること。

イ 相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。

ウ 電話受付時には、京都市が指定した名称で対応し、京都市が設置する電話相談窓口であることを明らかにすること。

エ 多くの市民に利用いただくために、相談者の利用については、1日1回30分以内を基本とする。

オ 相談員は、相談の内容及び必要に応じて、京都市の関係機関等の案内を行うこと。

カ 相談員は、相談の内容から緊急性が高いと判断され、相談者の同意が得られた場合は、直ちに消防や警察へ通報し、状況を伝えること。

キ 相談対応は録音をすること。

ク 着信電話番号のログ管理を行うこと。

(7) 専門相談窓口へのつなぎ支援

ア 「きょう こころ ほっとでんわ」により把握した、専門的な悩みを持つ相談者（うち同意が得られた方）、かつ、相談者からは直接相談することが難しいと思われる場合には、「相談窓口からご本人にお電話をかけることも可能ですが、希望されますか」と意向を確認する。つなぎ支援について説明を行い、了承が得られた場合は「氏名」「連絡先電話番号」を確認し、京都市に報告する。

イ 専門家は、弁護士、司法書士、産業カウンセラー、僧侶及び自死遺族サポーターに係る団体とし、電話による相談とする。専門家が、当センターからの依頼に基づき、電話によるアプローチを行う。専門家の選定については、京都市が決定し、依頼する。専門家への謝金に係る契約及び支払については、京都市が行う。

(8) 報告及び報告書の提出

ア 受託者は、毎月の報告書を作成し、翌月5日までに電子データで京都市に提出すること。5日が京都市の閉庁日である場合は、翌開庁日とすること。なお、報告すべき内容は、京都市と受託者の協議のうえ定める。

イ 受託者は、相談の内容から速やかに京都市に引き継ぐべき内容と判断される場合は、当日若しくは、京都市の翌開庁日に報告すること。

ウ 受託者は、相談の記録を保管するとともに、京都市がその閲覧又は報告を求めた場合は、随時提出すること。なお、保管の期間は、京都市と受託者の協議のうえ定める。

(9) 苦情及びトラブル時の対応

ア 業務遂行上で生じた苦情、トラブル対応は原則として受託者で行う。その際、必要に応じてこころの健康増進センターとの間で連絡調整及び事後報告を行う。なお、こころの健康増進センターに引き継ぐ必要のあるものは、迅速に引き継ぐこと。

イ 苦情対応については、苦情に至った原因の分析、再発防止策等を後日書面にて提出

すること。

4 請求及び支払

委託費用は、業務終了後に、請求に基づき、支払うものとする。

5 秘密の保持

受託者は、業務の遂行に当たり次の対策を実施すること。

(1) 個人情報の保護

個人情報の保護の重要性を認識し、業務の実施に当たっては個人情報の保護に関する法律、京都市個人情報保護条例、京都市情報セキュリティ対策基準及び関係法令を遵守して取り扱う責務を負い、個人情報の漏えい、滅失、毀損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。

(2) 守秘義務

業務遂行中に知り得た事項及び付随する事項は、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。業務が終了した後についても同様とする。

(3) 目的外使用の禁止及び第三者への提供の禁止

京都市の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を業務目的以外に利用し、又は京都市の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(4) 複写及び複製の禁止

業務を処理するために京都市から提供された個人情報が記録された資料等を、京都市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(5) 相談員への教育の実施

受託者は相談員に対して、個人情報の保護に関する法律の罰則規定を周知し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護のために必要な教育を行い、これらの事項を遵守させなければならない。

(6) 定期的な報告

受託者は、個人情報保護のために必要な教育の実施状況及び個人情報について、京都市の指示に従い、報告しなければならない。

(7) 事故発生時の報告

個人情報の漏えい、滅失、毀損、紛失、改ざん等の事故が生じたときは、直ちに京都市に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。

(8) その他、受託者は、別紙1「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」に定めのある事項について遵守しなければならない。

6 再委託等の禁止

受託者は、この契約に係る義務の履行を第三者に委託し、この契約に係る権利を第三者に譲渡し、又はこの契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。ただし、業務の一部について、あらかじめ京都市が認めた場合はこの限りではない。

7 業務に必要な設備・物品について

業務従事スペース、電話機のほか、業務を遂行するうえで必要となるパソコン、通信設備等の機器類、消耗品及び郵送代（封筒も含む）は、受託者が用意するものとする。

また、相談員への研修を含む一切の費用は、受託者の負担とする。

8 その他

- (1) 受託者は、業務遂行に当たり労働法その他の関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、提案内容に基づき京都市と協議して定めた業務及び受託者として果たすべき責務について誠実に履行すること。
- (3) 受託者が業務を実施するうえで、京都市若しくは第三者に損害を与えたときは、京都市の責に帰すべきものを除き、受託者はその損害を賠償すること。
- (4) 受託者は、本仕様書に定めのない事態が生じた場合、速やかに京都市と協議し、誠実に指示に従うこと。

以上

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理するために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、

そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。

3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、隨時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。

3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなつたとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生の報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。