

# 外部相談窓口業務委託仕様書

令和7年5月

桑 名 市

1. 件名

外部相談窓口業務委託

2. 目的

職員一人ひとりが抱える問題に対して、迅速かつ適切に対応し、職員が安心して働ける環境づくりとエンゲージメント向上、職場の健全化を図るため、外部相談窓口を設置する。

3. 契約期間

契約締結日～令和8年3月31日

相談業務開始日及び相談業務最終受付日については、桑名市(以下、本市という。)と協議の上で決定する。

4. 業務内容等

職員が抱える様々な問題に対し、本市と連携し、外部の相談窓口として相談業務を実施する。

(1) 相談内容

- ・内部公益通報、ハラスメント、不適切行為、不当要求(カスハラ)
- ・メンタルヘルス
- ・キャリア相談
- ・家庭問題等

(2) 相談方法(①及び②で実施可能であること)

- ①メール (専用アドレス)
- ②ウェブ面談(zoom等)

(3) 相談件数(回数)のカウント方法

- ①メールによる相談  
1件…1案件20通程度(例 受信10通、返信10通)を1件とカウント
- ②ウェブ面談  
1回…最長60分まで  
同じ相談内容での面談は、3回を限度とする

※業務委託初年度となるため、相談件数の実績(見込み)なし

(4) 相談日、相談時間

- ①メールによる相談  
相談内容送信 : 24時間、365日  
(土曜・日曜・国民の祝日・年末年始(12月29日～1月3日)も含む)  
返信 : メール受信後、1日以内

②ウェブ面談

相談日 : メールで申し込み、担当する相談員と日程調整  
相談時間 : 8時～20時の間で設定

(5) 相談員

配置予定相談員については、令和2年4月1日以降、官公庁または企業において(1)と同種の相談に相談員として対応経験があり、誠実に履行した者であること。カウンセラー等の資格は問わない。

(6) 実績報告

- ・月次報告…相談対応状況(相談件数、相談内容内訳等)
- ・内部公益通報、ハラスメント、不適切行為、不当要求(カスハラ)に関する相談については、本市の専門委員会へ報告(報告方法については、別途、本市と協議して決定)

5. 守秘義務の遵守

業務遂行に際して知り得た情報については、厳重に管理し、個人情報を第三者に漏らすことがないように、守秘義務を遵守させるため、相談員に対して必要な措置を講じること。

※入札単価については、メール1件、ウェブ面談1回、それぞれについて単価を税抜きで記載すること。

件数(回数)のカウントについては、4(3)のとおり

※有効な入札書を提出した者であって、次の各号を同時に満たす者を落札者とする。

- (ア) すべての単価が予定価格(単価)の制限の範囲内であること。
- (イ) 各単価に予定回数(件数)を乗じて得た金額の合計額が最低であること。

なお、落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に消費税及び地方消費税に相当する額を加算した金額(該当金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額)をもって落札価格とする。