

**令和9年度一般財団法人東京都人材支援事業団  
「こころとカラダのすこやか相談」委託業者公募要項**

**I 募集目的**

一般財団法人東京都人材支援事業団（以下「事業団」という。）は、令和9年度「こころとカラダのすこやか相談」業務を委託する事業者を選定するに当たり、事業団の会員及び家族にとって利便性が高く、良質な相談サービスの提供が可能な企画提案を下記のとおり募集する。

**II 委託業務内容**

**1 件 名**

令和9年度「こころとカラダのすこやか相談」業務委託

**2 契約期間**

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

なお、事業団が、契約の履行状況が良好と認める場合は、2回まで契約の更新ができるものとする。ただし、状況の変化、又はその他の理由により、契約を更新しない場合は、契約終了の3か月前までに通知する。

**3 委託業務の対象者（以下「会員等」という。）**

|   | 委託業務                                                                 | 対象者                                                 | 対象人数                      |
|---|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|
| 1 | <b>健康・医療等に関する電話・Web相談</b><br>・電話相談<br>・Web相談                         | ①正会員<br>②準会員・特例会員<br>③会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族 | ① 約140,000人<br>② 約 8,000人 |
| 2 | <b>メンタルヘルスカウンセリング</b><br>・面談カウンセリング<br>・オンラインカウンセリング<br>・電話継続カウンセリング | ①正会員<br>②準会員<br>③会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内         | ① 約140,000人<br>② 約 8,000人 |

※ 「正会員」は、東京都知事部局、公営企業局及び行政委員会の職員で構成される。

※ 「準会員・特例会員」は、東京都の政策連携団体及び関連団体の職員で構成される。

※ 「正会員」は都会計年度任用職員を、「準会員」は都会計年度任用職員に相当する職にある者を含む。

※ 「実施状況の報告」においては、従来どおり「家族」の表記を可とするが、「家族」の内訳は、会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族とする。

※ 「会員の配偶者」は、婚姻の届出をしていない事実上婚姻関係と同様の状態にある者を含むが、住民票に「夫（未届）」「妻（未届）」の記載がある場合に限る。

※ 「パートナーシップ関係の相手方」は、東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例（平成三十年東京都条例第九十三号）第七条の二第二の項の証明若しくは同条第一項の東京都パートナーシップ宣誓制度と同等の制度であると知事が認めた地方公共団体のパートナーシップに関する制度証明を受けたパートナーシップ関係の相手方であって、同居し、かつ生計を一にしているものをいう。

※ 「対象人数」は概数であり、都職員の採用・退職等の状況により変動するが、委託契約金額には反映

しないものとする。契約更新時も同様とする。

※ 「Web相談」とは、事業団会員専用サイト（Webいぶき）を経由して、専用サイトにアクセスし、入力フォームに相談内容を記入・送信して行う相談をいう。

※ 「メンタルヘルスカウンセリング」とは、面談カウンセリングを基本とし、その代替手法として、オンラインカウンセリング及び電話継続カウンセリングを含むものとする。

なお、「電話継続カウンセリング」とは、面談カウンセリングの利用者が、面談を電話に切り替えて、同一カウンセラーによるカウンセリングを継続的に利用できるサービスをいう。

また、「オンラインカウンセリング」とは、パソコンやスマートフォンを用いて、利用者とカウンセラーがお互いの顔を見ながら行うカウンセリングをいう。

## 4 委託業務の内容

### （１）基本方針

会員等が抱える心身の健康に関する悩みを相談できる場を提供することにより、心身ともに健康を維持し、安心して働きやすい職場と安定した家庭の形成を支援することを目的とする。

この目的を実現するために、専門の相談員・施設、独自の取組み・ノウハウ・創意工夫等を有し、会員等のライフ・ワーク・バランスの充実に寄与する事業者には本業務を委託する。企画提案にあたっては、この基本方針を十分に踏まえること。

### （２）電話相談

#### ① 相談内容

受託者は、下記の健康・医療等に関する悩み等を抱える会員等の申込みを受けて、相談料無料で電話相談を行うものとする。相談内容の詳細は「電話相談・Web相談における相談内容の詳細」（別紙１）を参照すること。

ア 健康に関すること

イ 医療に関すること

ウ 育児に関すること

エ 介護に関すること

オ 看護に関すること

カ メンタルヘルスに関すること

キ 医療機関の情報に関すること

ク 医薬品に関すること

ケ その他

#### ② 相談員の資格及び相談体制の整備等

ア 相談員は、医師、保健師、看護師、心理カウンセラー、ケアマネジャー等の有資格者であること。心理カウンセラーは、公認心理師、臨床心理士、産業カウンセラー等であること。

また、**相談員の資格別人数、採用条件(選任基準)、研修体制について、企画提案書に記載すること。**

イ 医師は、24時間・年中無休でコールセンターに常駐する等し、必要に応じて、相談員から相談を引継ぎ、又は相談員に助言指導を行うものとする。また、**医師の診療科別人数、コールセンター内に常駐しているのか、医師が直接相談対応するケース、相談員との連携体制及び対応内容等について、企画提案書に記載すること。**

ウ 受託者は、実務経験と指導歴の豊富な者をスーパーバイザーとして選任し、適宜、相談員

に助言指導を行う等の連携体制を整備すること。また、スーパーバイザーの資格別人数、選任基準、スーパーバイザーが関与するケース、相談員との連携体制及び対応内容等について、企画提案書に記載すること。

エ 相談員・医師・心理カウンセラー・スーパーバイザーは緊密に連携し合って、受託者の指定場所にて電話相談に対応すること。

オ 「話し中」、「相談員がすべて対応中」等が生じないように、相談員を適切に配置すること。

カ 受託者は、相談員に対して、個人情報の適正な取扱いに関して必要かつ適切な指導監督を行うとともに、相談員の行為について全責任を負うこと。

キ 相談体制に変更が生じる場合は、原則として、事前に事業団の承認を得ること。

ク 下記における対応について、企画提案書に記載すること。

(ア)災害時(自然災害・緊急事態時におけるコールセンターの事業継続のための対応)

(イ)緊急時(急病等で病院に行くか救急車を呼ぶか迷う、救急車が来るまでの応急処置等)

(ウ)自傷他害・薬物使用をほのめかす場合

ケ コールセンターの概要及び相談体制に関する独自の取組み・特長について、企画提案書に記載すること。(例:電話受付は、専任のオペレーターが行うのか、相談員・心理カウンセラー等が兼務するのか(その場合はそれぞれの人数も記載すること。)、機械応答なのか等)

### ③ 利用可能時間

ア 利用可能時間は、24時間、年中無休とする。

イ 相談体制(平日・休日の別/時間帯別/資格別/人員配置)について、企画提案書に記載すること。

### ④ 利用方法及び通話料金等の負担等

ア 事業団会員等専用の通話料無料回線を設置して、電話相談を行うことができるよう、受託者の負担により対応すること。

イ 事業団会員等専用の通話料無料回線の電話番号は、令和8年度の電話番号を継続して使用すること(電話番号の引継ぎについては、7を参照)。

ウ 電話は、固定電話のほか、携帯電話、スマートフォンも利用可能とすること。

エ 通話料金、回線設置に伴う費用等、電話相談に要する費用は、受託者の負担とする。

オ 利用者の電話が、発信者電話番号非通知設定の場合であっても、相談を受けること。

カ 入電時に利用者から、(ア)氏名(匿名可)、(イ)年代、(ウ)会員種別(現職会員であること)、(エ)会員本人・会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族等の別、(オ)相談内容等を確認して、相談に入るものとする。

キ わいせつ・無言・誹謗(ひぼう)中傷等の不適正利用(相談対象外の利用)や非会員と思われる者の利用が確認できた場合は、速やかに切電して、回線の確保に努めること。

ク 下記の事項について、企画提案書に記載すること。

(ア)電話相談の具体的な利用方法

(イ)入電から切電までの流れ図

(ウ)具体的な相談・回答事例

(エ)「話し中」「相談員がすべて対応中」等を可能な限り生じさせない工夫

(オ)利用の利便性を向上する独自の取組み・特長

## ⑤ 1回の相談時間

- ア 1回の相談時間は、9時から22時までは30分間、22時から翌9時までは20分間を目安とする。ただし、メンタルヘルスに関する相談を行う場合は、必要に応じて50分間まで延長することができるものとする。
- イ 利用者に対して、事前に1回の相談時間を告げること。ただし、時間制限の徹底が相談者のメンタルヘルスの状況を悪化させることが危惧される等、特段の事情がある場合は、受託者の判断により、相談時間を延長させることができるものとする。
- ウ 所定の相談時間を超えて相談を続ける「長時間利用」等の不適切な利用又は依存的な利用等があった場合は、「適切な利用を促す」、「メンタルヘルスカウンセリング、医療機関、専門相談機関等の利用を案内する」等の適切な対応を行うこと。ただし、その際は、利用者の心理的な状況に応じて、柔軟な対応を行うものとする。

## ⑥ 利用回数

- ア 適切な利用の場合は、原則として利用回数の制限を設けないものとする。
- イ 同一内容の相談を頻繁に繰り返す「頻回利用」等の不適切な利用又は依存的な利用等があった場合は、他の利用者の妨げにならないように適切な利用を促し、速やかに切電して回線確保に努めること。

## ⑦ メンタルヘルスカウンセリング等の案内

- ア 電話相談の対応中に、依存的な利用と判断した場合は、依存的な症状を助長しないように、「相談時間を守るよう促す」、「メンタルヘルスカウンセリング、医療機関、専門相談機関等の利用を案内する」等の適切な対応を行うこと。ただし、その際は、利用者の心理的な状況に応じて、柔軟な対応を行うものとする。
  - イ 育児又は介護に関する相談の利用者に対しては、必要に応じて、事業団相談室の「育児・介護に関する専門相談」又は「一般相談」（育児・介護と仕事の両立に関する悩み）等の利用を案内すること。
  - ウ 医療機関等を紹介した場合は、事業団に報告すること（報告については（8）参照）。
- エ 上記ア、イ、ウの案内を行うことが必要となる場合の想定ケース及び具体的な対応内容等について、企画提案書に記載すること。**

## ⑧ 不適切な利用への対応

- ア 下記の不適切な利用に備えて、対応マニュアルを作成し、悪質な利用の場合と依存的な利用の場合に応じた適切な対応を図ること。また、不適切な利用を行う者の利用を停止する際には、基準を設け、精神科医師、カウンセラー、スーパーバイザー等の見解に準拠した体制を構築すること。
  - （ア）長時間利用（所定の相談時間を超えて相談を続けること）
  - （イ）頻回利用（同一内容の相談を頻繁に繰り返すこと）
  - （ウ）相談対象外の利用（わいせつ・無言・誹謗（ひぼう）中傷等の行為を行うこと）
  - （エ）非会員と思われる者の利用等
  - （オ）その他事業の運営を妨げる行為を行うこと
- イ 不適切な利用があった場合は、利用及び対応の概要を事業団に報告すること（報告については（8）参照）。

ウ 不適切な利用者に対し利用停止措置を取る場合には、利用停止前の警告や今後利用停止とする案内を行う等、段階を踏んだ上で実施すること。

利用停止を行うための基準を設け、利用停止までの経緯を記録し、利用停止の内容・停止の解除条件及びそれらを利用者へ通告する方法を記載した手順書を備えること。**停止の基準、停止と判断するに至るプロセス、利用者への利用停止の内容・時期、利用停止の解除条件並びにそれらを利用者へ通告する方法、事業団への報告方法を、企画提案書に記載すること。**

エ 依存的な利用を予防する工夫について、企画提案書に記載すること。

オ 対応困難な利用事例とその対応策について、概要を企画提案書に記載すること。

### ⑨ 利用方法等に関する情報提供等

ア 電話相談の利用方法等について、事業団が会員に周知する場合において、受託者は、必要な情報の提供や原稿作成、内容確認等の対応を行うこと。

イ 電話相談の利用方法の周知及び利用促進等を図るため、イラストやレイアウト等に独自の工夫をこらしたPRチラシ等を作成し、企画提案書に添付すること。

### ⑩ その他

ア 上記のほか、必要と思われる事項及び利用促進を図る独自の創意工夫等について、企画提案書に記載すること。

イ 業務準備期間に要する費用は、受託者の負担とする。

## (3) Web相談

### ① 相談内容

受託者は、下記の健康・医療等に関する悩み等を抱える会員等の申込みを受けて、相談料無料でWeb相談を行うものとする。相談内容の詳細は「電話相談・Web相談における相談内容の詳細」(別紙1)を参照すること。

ア 健康に関すること

イ 医療に関すること

ウ 育児に関すること

エ 介護に関すること

オ 看護に関すること

カ メンタルヘルスに関すること

キ 医療機関の情報に関すること

ク 医薬品に関すること

ケ その他

### ② 相談員の資格等

ア 相談員は、医師、保健師、看護師、心理カウンセラー(公認心理師、臨床心理士、産業カウンセラー等)、精神科医、ケアマネジャー等の有資格者であること。

イ 受託者は、相談員に対して、個人情報の適正な取扱いに関して必要かつ適切な指導監督を行うとともに、相談員の行為について全責任を負うこと。

ウ Web相談は電話相談と同一の相談員が原則として対応すること。**別の相談員が対応する場合は、資格別人数、採用条件、研修体制について、企画提案書に記載すること。**

エ 相談員・医師・心理カウンセラー・スーパーバイザーは緊密に連携し合って、Web相談に対応すること。**医師やスーパーバイザーがWeb相談に関与する主なケース及び対応内容等について、企画提案書に記載すること。**

### ③ 利用可能時間

Web相談は、24時間、年中無休で利用可能とする。**Web相談の申込みに加えて、申込みに対する回答も「24時間、年中無休」の対応が可能なのかについて、企画提案書に記載すること。**

### ④ 利用方法及び通信料金の負担等

ア Web相談は、事業団会員専用サイト（Webいぶき）を経由して、受託者が提供するシステムにアクセスすることにより、利用者がWeb相談を行うことができるよう、受託者の負担により対応すること。

イ 回線設置に伴う費用等、Web相談に要する経費は、受託者の負担とする。

ウ 通信料金は、利用者の負担とする。

**エ 下記の事項について、企画提案書に記載すること。**

**(ア)Web相談の具体的な利用方法**

**(イ)Webいぶきのアクセスから回答までの流れ図**

**(ウ)具体的な相談・回答事例**

**(エ)Web相談に関する独自の取組み・特長**

**(オ)申込方法・手続きの簡素化を図る工夫**

### ⑤ 利用回数等

ア 電話相談に準じて適切か不適切かを判断し、適切な利用の場合は、原則として、利用回数の制限を設けないものとする。

イ 同一内容の相談を頻繁に繰り返す「頻回利用」等の不適切な利用又は依存的な利用等があった場合は、「適切な利用を促す」、「電話相談、メンタルヘルスカウンセリング、医療機関、専門相談機関等の利用を案内する」等の適切な対応を行うこととするが、利用者の心理的な状況に応じて、柔軟な対応を行うものとする。

ウ Web相談において、前述（２）⑧ア（イ）～（オ）に記載の不適切な利用があった場合は、利用及び対応の概要を事業団に報告すること（報告については（８）参照）。

**エ 不適切な利用・依存的な利用等に対する具体的な対応方法、不適切な利用・依存的利用等を予防する工夫について、企画提案書に記載すること。**

**オ 対応困難な利用事例及びその対応策について、概要を企画提案書に記載すること。**

### ⑥ 回答期限等

ア 相談を受け付けた日から原則３日以内（営業日換算）、A４判の用紙１枚を目安に回答すること。一般的な相談内容の場合は何日以内に回答が可能なのかをまとめ、３日以内の回答が困難なケースがあれば、それについても対応策とともに企画提案書に記載すること。

イ その他、具体的な相談・回答事例及び回答の早期化を図る創意工夫について、企画提案書に記載すること。

### ⑦ 利用方法等に関する情報提供等

ア Web相談の利用方法等について、事業団が会員に周知する場合、受託者は、必要な情報の提供や原稿作成、内容確認等の対応を行うこと。

イ Web相談の利用方法の周知及び利用促進を図るため、イラストやレイアウト等に独自の工夫をこらしたPRチラシ等を作成し、企画提案書に添付すること。

ウ 利用の少ない年代層である20代・30代の利用を促進するため、利用者が匿名かつ時間にとらわれずに問題解決に向けた正確な情報を迅速に得られる等、創意工夫を行うこと。**創意工夫の内容や効果的な訴求方法を企画提案書に記載すること。**

#### ⑧ その他

ア 上記のほか、必要と思われる事項及び利用促進を図る独自の創意工夫等について、企画提案書に記載すること。

イ 受託者は、相談者がもたらす相談の解決のため、相談者の自主的な了解のもと、相談方法をWeb相談から電話相談に変更するよう、働きかけることができるものとする。

ウ 業務準備期間に要する費用は、受託者の負担とする。

### (4) メンタルヘルスカウンセリング

#### ① メンタルヘルスカウンセリングの方法等

ア 受託者は、メンタルヘルスに関する悩み等を抱える会員等の申込みを受けて、相談料（カウンセリング料金）無料でメンタルヘルスカウンセリングを行うものとする。

イ メンタルヘルスカウンセリングは、面談カウンセリングを基本とし、下記（ア）、（イ）、（ウ）のいずれかに該当する場合は、他のカウンセリング方法として、オンラインカウンセリング又は電話継続カウンセリングを選べるものとする。

（ア）本業務実施中に、災害や感染症の感染拡大等の影響で面談カウンセリングを一時休止せざるを得ない状況が発生した場合。ただし、その適用期間は、原則として面談カウンセリング一時休止期間内に限定する。また、代替にあたり同一カウンセラーによる継続利用は、原則として不可とする。

（イ）初回利用申込み時に、利用者が電話継続カウンセリング又はオンラインカウンセリングの利用を希望した場合。ただし、カウンセリング方法の途中変更は原則不可とする。

（ウ）面談カウンセリング（直営施設に限る。直営施設とは、第三者を介さず、受託者自らの責任をもって職員を配置し、管理・運営を直接行う施設のこと。以下同じ。）の初回実施時に利用者が電話継続カウンセリング又はオンラインカウンセリングへの変更を希望した場合。

ウ 電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングの提供は、原則として直営施設所属のカウンセラーに限るものとする。

エ 上記（ア）、（ウ）の場合は、カウンセリング方法の変更に関わらず、利用者の満足度やカウンセリングの効果を維持できるよう、対応すること。**そのための工夫や方策を、企画提案書に記載すること。**

オ その他の利用方法・免責事項等については、事業団と協議し決定する。

#### ② 標準的なカウンセリングモデルの準拠

ア 受託者は、事業団におけるカウンセリングの基本である「標準的なカウンセリングモデル」（別紙2）を踏まえて、発展的・効果的なカウンセリングを実施すること。

イ 初回カウンセリング時における「終結までのカウンセリング回数の目安」等の設定について

(ア) 初回カウンセリング時に、カウンセラーは、利用者と「共通の目標」(カウンセリング終結時の到達点) 及び「終結までのカウンセリング回数の目安」(正会員及び準会員の場合は年度内20回以内、会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族の場合は年度内15回以内とする。)を設定し、それを意識した発展的・効果的なカウンセリングを行うこと。

(イ) カウンセリングを継続しても改善が見られない場合の対応等について、利用者に事前説明を行うこと。

(ウ) 上記の目標・目安の設定及び事前説明の後、利用者から同意書(書面)を取得すること(様式任意)。

ウ 年度内のカウンセリング回数が10回・15回に達した場合等の対応について

(ア) 年度内のカウンセリング回数が10回及び15回(会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族の場合は10回)に達した場合、カウンセラーは、カウンセリングの進行状況をスーパーバイザーに報告し、スーパーバイザーは、終結の見通し及びカウンセリング依存的傾向の有無等を判断し、必要に応じて、カウンセラーに対して、改善に向けた助言指導等の適切な対応を行うこと。

(イ) 10回及び15回(会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族の場合は10回)に達したカウンセリングの進行状況及び終結までのカウンセリング回数(スーパーバイザー及びカウンセラーの見立て)等について、必要に応じて、受託者は事業団に報告すること(報告については(8)参照)。

エ 年度内のカウンセリング回数が20回に達しても終結の見通しが立たない場合の対応について

(ア) 年度内のカウンセリング回数が20回に達しても終結の見通しが立たない場合、カウンセラーは、その旨をスーパーバイザーに報告し、スーパーバイザーは、20回を超える延長の要否等を判断するとともに、必要に応じて、カウンセラーに対する助言指導、精神科・心療内科等の医療機関又は他の専門機関の紹介等の適切な対応を行うこと。

(イ) 20回を超えて延長する場合、受託者は、延長を必要と判断する理由及び終結までのカウンセリング予定回数(スーパーバイザー及びカウンセラーの見立て)等について事業団に報告すること(報告については(8)参照)。

(ウ) 会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族の場合は、上記(ア)、(イ)に関わらず、年度内のカウンセリング回数は15回を限度とする。

オ 受託者がカウンセリング業務の一部を再委託する場合、上記カウンセラーには再委託先のカウンセラーを含むものとする。

カ 下記の事項について、企画提案書に記載すること。

(ア)スーパーバイザー及びカウンセラーに対する「標準的なカウンセリングモデル」の周知徹底の方法(説明会の開催等)

(イ)初回カウンセリングの事例(概要)

(ウ)カウンセリング回数が10回及び15回に達し、かつ報告対象となる場合における、利用者への対応方法及び内容

(エ)カウンセリング回数が20回(会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族の場合は15回)に達しても終結の見通しが立たない場合における利用者への対応方法及び内

## 容

### ③ スーパーバイザーの選任及び役割等

ア 受託者は、公認心理師、臨床心理士等の資格を有し、専門知識・実務経験・カウンセラーの指導歴の豊富なスーパーバイザーを選任し、スーパーバイザーとカウンセラーが緊密に連携し合うことのできる体制を整備すること。**スーパーバイザーの資格別人数、採用条件(選任基準)、及び研修体制について、企画提案書に記載すること。**

イ スーパーバイザーは、カウンセラーに対し、「標準的なカウンセリングモデル」を踏まえたカウンセリングの進め方等について、カウンセラーを助言指導すること。

ウ カウンセリング回数が10回・15回・20回に達した場合において、スーパーバイザーは、カウンセラーからのカウンセリングの進行状況に関する報告を受けて、終結の見通しが立っているかどうか、カウンセリング依存的傾向にあるかどうか等を判断し、カウンセラーに対する助言指導、精神科・心療内科等の医療機関又は他の専門機関の紹介等の適切な対応を行うこと。

エ 受託者がカウンセリング業務の一部を再委託する場合、上記カウンセラーには再委託先のカウンセラーを含むものとする。

オ スーパーバイザーとカウンセラーが緊密に連携し合う体制を整備し、スーパーバイザーが関与するケース、関与の内容及び方法、スーパーバイザーに関する独自の取組み、特長を企画提案書に記載すること。

### ④ カウンセラーの資格及び役割等

ア カウンセラーは、公認心理師、臨床心理士等の資格を有するものを選任し、「標準的なカウンセリングモデル」を踏まえた面談カウンセリングを実施すること。

**また、資格別人数、採用条件(選任基準)及び研修体制について、企画提案書に記載すること。**

イ 受託者は、カウンセラーとスーパーバイザーの連携体制を整備すること。

ウ カウンセリング回数が10回・15回・20回に達した場合、カウンセラーは、スーパーバイザーに対してカウンセリングの進行状況に関する定期報告を行い、スーパーバイザーから助言指導等を受けた場合は適切な対応を図ること。

エ 受託者がメンタルヘルスカウンセリング業務の一部を再委託する場合、上記カウンセラーには再委託先のカウンセラーを含むものとする。

オ その他、カウンセラーに関する独自の取組み・特長を企画提案書に記載すること。

### ⑤ 実施場所及び利用可能時間等

ア 利用者の利便性向上の観点から、都内及び近隣県においてカウンセリングを実施できる施設を確保すること。また、施設の配置については、利用者が利用しやすいよう配慮すること。

イ メンタルヘルスカウンセリングの利用可能時間は、次の(ア)、(イ)の時間を基本とするが、実際の利用状況等に応じて、適宜、変更できるものとする。ただし利用者の利便性向上の観点から、夜間時間帯や、土曜日、日曜日及び祝日における利用可能時間の設定に努めること。

(ア) 月曜日から金曜日 10時から19時50分(最終予約19時)まで

(イ) (ア) 以外 10時から16時30分(最終予約15時40分)まで

ウ 受託者は、年度当初に、下記（ア）から（カ）の事項に関する「カウンセリング施設一覧」（様式任意）を作成し、事業団に提出すること。カウンセリング業務の一部を再委託する場合は、再委託先のカウンセリング施設を含むものとする。

（ア）カウンセリング施設の名称

（イ）実施場所（所在地）

（ウ）最寄り駅からのアクセス

（エ）利用可能時間

（オ）カウンセラーの資格別人数

（カ）直営・再委託の別

エ カウンセリング施設の一部を変更する場合等は、予め事業団に文書で協議のうえ、「カウンセリング施設一覧」を修正し、事業団に提出すること。

オ 下記における対応について、企画提案書に記載すること。

（ア）災害時（自然災害・緊急事態時における利用者の安全確保及び事業継続のための対応）

（イ）緊急時（急病等で病院に行くか救急車を呼ぶか迷う、救急車が来るまでの応急処置等）

（ウ）自傷他害・薬物使用をほのめかす場合

## ⑥ 予約受付方法及び利用方法

ア カウンセリングは、電話又はWebによる予約方式とする。

イ 電話予約について

（ア）電話予約は、事業団会員等専用の通話料無料回線を設置して、予約を行うことができるよう、受託者の負担により対応すること（発信者電話番号非通知設定の利用は不可）。

（イ）回線設置に伴う費用、通話料金等、電話予約の対応に要する費用は、受託者が負担すること。ただし、電話継続カウンセリングの通信料金は受託者の負担、オンラインカウンセリングの通信料金は利用者の負担とする。

（ウ）予約受付のほか、利用者からの問合せ対応、情報提供等も行うこと。

（エ）事業団会員等専用の通話料無料回線の電話番号は、令和8年度の電話番号を継続して使用すること（電話番号の引継ぎについては、7を参照）。

（オ）電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングの開設・実施等に要する費用は、受託者が負担すること。

（カ）電話予約の受付時間は、月曜日～金曜日の9時～21時、土曜日の9時～16時（日曜日、祝日及び国民の休日、12月31日～1月3日は休み）とする。

ウ Web予約について

（ア）Web予約は、事業団会員専用サイト（Webいぶき）を経由して、受託者が提供するシステムにアクセスすることにより予約を行うことができるよう、受託者の負担により対応すること。

（イ）予約システムへのアクセスには、契約団体ID、パスワードにより認証管理を行うこと。

（ウ）回線設置等に伴う費用等、Web予約の対応に要する費用（通信料金を除く。）は、受託者の負担とする。

（エ）通信料金は、利用者の負担とする。

（オ）Web予約の申込みは、24時間・年中無休で受け付けるものとする。

エ 予約受付における会員等確認について

受託者は、会員本人が利用する場合、（ア）氏名（匿名不可）、（イ）会員番号、（ウ）会

員本人が利用すること、(エ) 電話連絡先・住所（利用券等の送付先）、(オ) 希望の日時・場所、(カ) メンタルヘルスカウンセリングの方法（面談・オンライン・電話継続）、(キ) 相談内容等を確認して、予約を受け付けること。

会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族が利用する場合は、(ア) 会員の氏名・会員番号、(イ) 会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族の氏名、(ウ) 会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族が利用すること、会員本人との関係性、(エ) 電話連絡先・住所（利用券等の送付先）、(オ) 希望の日時・場所、(カ) メンタルヘルスカウンセリングの方法（面談・オンライン・電話継続）、(キ) 相談内容等を確認して、予約を受け付けるものとする。

2回目以降の予約受付においては、上記の確認を簡略化することができるものとする。

オ 予約確定の回答期限について

申込みから原則として2、3日以内（営業日換算）に予約確定の回答をすること。

カ 利用者に対する事前説明について

予約完了後、下記の事項について、利用者に事前説明を行うこと。

**それぞれの事項を、誰がいつ事前説明を行うのか、企画提案書に記載すること。**

(ア) カウンセリングの目的・内容

(イ) 基本的なカウンセリングの進め方

(ウ) カウンセリングを継続しても改善が見られない場合の対応

(エ) 秘密厳守

(オ) キャンセルの方法

(カ) 会員カードやカウンセリング利用券等、面談カウンセリング当日に必要となるもの等

キ カウンセリング利用案内の記載事項について

受託者は、予約完了後に利用者に送付する「カウンセリング利用案内」には、下記の事項を明記すること。

(ア) カウンセリング利用券等の送付書類一覧

(イ) カウンセリング利用券の追加請求方法

(ウ) 会員カードやカウンセリング利用券等、カウンセリング当日に必要となるもの

(エ) カウンセラー・面談ルーム等の変更希望の連絡先等

(オ) 利用上の意見・苦情等の連絡先等

ク 苦情等の対応について

苦情等が寄せられた場合は、迅速かつ誠実に対応すること。また、その内容及び対応の概要を事業団に報告するとともに、業務改善につなげること。**具体的な内容、対応方法や業務改善へのつなげ方について、企画提案書に記載すること。**

ケ 誤送・誤配等の防止対策について

(ア) 受託者は、カウンセリング利用券等、個人情報に記載された資料を利用者に送付する場合は、誤送・誤配・紛失・盗難等を防止する対策を実施すること。**具体的な対策について、企画提案書に記載すること。**

(イ) 万一、誤送・誤配・紛失・盗難等の事故が発生した場合でも、被害を最小限に食い止める対策を実施すること。**具体策について、企画提案書に記載すること。**

コ カウンセリング施設の訪問時における会員等確認について

(ア) 利用者がカウンセリング施設を訪問した際は、会員本人または会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族の確認のため、毎回、事業団会員カード又はモバ

- イル（Web）会員証の提示を求めること。
- （イ）婚姻の届出をしていない事実上婚姻関係と同様の状態にある「世帯主」以外の者の場合は、事業団会員カード及び「夫（未届）」又は「妻（未届）」の記載のある住民票の提示を求めることができるものとする。
- （ウ）利用者が会員のパートナーシップ関係の相手方である場合は、令和4年11月1日以降に、都または知事が認めた地方公共団体の「パートナーシップに関する制度による証明書」に加えて、続柄欄に「同居人」等と記載のある住民票、又は同住所・別世帯の場合は、世帯ごとの住民票及び生計同一証明書類の提示を求めることができるものとする。
- （エ）事業団会員カード等の提示がない利用者に対しては、次回に提示するよう伝えること。数回にわたり提示がない場合は、当日の利用を断ることができるものとする。
- サ 面談カウンセリングは、カウンセリング専用の個室で行うものとする。**個室の特長等について、企画提案書に記載すること。**
- シ 電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングの利用方法等について
- （ア）電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングの利用者に対しては、上記カの（ア）から（オ）の事項のほか、プライバシーが守られる静かで落ち着いた環境を確保するよう、事前説明を行うこと。
- （イ）年度当初に、電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングの利用方法等に関する実施要領（様式任意）を提出すること。
- ス その他、次の事項について、企画提案書に記載すること。
- （ア）予約申込から初回カウンセリングまでの流れ図・所要日数
- （イ）カウンセラーに関する情報提供の有無・カウンセラーの指名の可否
- （ウ）利用に関する問合せ先
- （エ）その他、面談カウンセリング、オンラインカウンセリング及び電話継続カウンセリング以外に有効と思われる手法等に関する提案

## ⑦ 1回のカウンセリング時間

1回のカウンセリング時間（面談時間）は、50分間を目安とする。

## ⑧ カウンセリング回数

- ア 正会員及び準会員の場合、カウンセリング回数は、原則として年度内20回を限度とする。ただし、スーパーバイザー及びカウンセラーの双方が20回を超えるカウンセリングを必要と判断した場合は、延長可能とする。
- 延長を行う場合は、延長が必要と判断した理由及び終結するまでのカウンセリング予定回数（スーパーバイザー及びカウンセラーの見立て）等を事業団に報告すること（様式任意）。
- イ 会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族の場合、カウンセリング回数は年度内15回を限度とする。

## ⑨ 医療機関等との連携

- ア 利用者の希望又は必要に応じ、カウンセラー・スーパーバイザー等が判断して、医療機関又は専門機関等の利用を案内すること。
- イ 育児又は介護を原因とするストレスに関する相談カウンセリングの場合は、必要に応じて、事業団相談室の「育児・介護に関する専門相談」又は「一般相談」（育児・介護と仕事の両

立に関する悩み）等の利用を案内する等の連携した対応を行うこと。

ウ 医療機関等の利用を案内した場合は、紹介件数等を事業団に報告すること（報告については（８）参照）。

**エ 医療機関等との連携方法、スーパーバイザー等の関わり方、利用案内の可能な医療機関等（提携している医療機関等）について、企画提案書に記載すること。**

## ⑩ 不適切な利用者への対応

ア 下記の不適切な利用者へ備えて、対応マニュアルを作成し、悪質な利用と依存的な利用に応じた適切な対応を図ること。また、不適切な利用を行う者の利用を停止する際には、基準を設け、精神科医師、カウンセラー、スーパーバイザー等の見解に準拠した体制を構築すること。

（ア）長時間利用（所定のカウンセリング時間（面談時間）を超えて相談を続けること）

（イ）頻回利用（利用回数が10回、15回及び20回以上に達し、かつカウンセラーやスーパーバイザー等が不適切な利用と判断した相談）

（ウ）予約前日又は当日キャンセルを繰り返すこと

（エ）相談対象外の利用（わいせつ・無言・誹謗（ひぼう）中傷等の行為を行うこと）

（オ）その他事業の運営を妨げる行為を行うこと

イ 依存的な利用者に対しては、依存的な症状を助長しないように、カウンセリング時間・利用の間隔・利用回数等を適切に管理すること。**また、具体的な管理方法・依存的な利用を予防する工夫等について、企画提案書に記載すること。**

ウ 上記の不適切な利用があった場合は、利用及び対応の概要を事業団に報告すること。必要に応じて、経過報告をすること（報告については（８）参照）。

エ 不適切な利用者に対し利用停止措置を取る場合には、利用停止前の警告や今後利用停止とする案内を行う等、段階を踏んだ上で実施すること。

利用停止を行うための基準を設け、利用停止までの経緯を記録し、利用停止の内容・停止の解除条件及びそれらを利用者へ通告する方法を記載した手順書を備えること。**なお、停止の基準、停止と判断するに至るプロセス、利用者への利用停止の内容・時期、利用停止の解除条件並びにそれらを利用者へ通告する方法、事業団への報告方法を、企画提案書に記載すること。**

**オ 直接対応困難な利用事例及びその対応策について、概要を企画提案書に記載すること。**

## ⑪ 利用方法等に関する情報提供等

メンタルヘルスカウンセリングの利用方法等について、事業団が会員に周知する場合、受託者は、必要な情報の提供や原稿作成、内容確認等の対応を行うこと。

**メンタルヘルスカウンセリングの利用方法の周知及び利用促進等を図るため、イラストやレイアウト等に独自の工夫をこらしたPRチラシ等を作成し、企画提案書に記載すること。**

## ⑫ その他

ア 上記のほか、必要と思われる事項及び利用促進を図る創意工夫等について、企画提案書に記載すること。

イ 面談カウンセリング業務及びオンラインカウンセリング業務の一部を除き、再委託を禁止する。

ウ 再委託を行う場合には、あらかじめ再委託を行う旨を書面又は電磁的記録により委託者に

申し出て、委託者の承諾を得なければならない。また、年度当初から業務を開始できるよう、委託業者決定の通知を受けた場合は、速やかに委託者に相談し、再委託の申請手続きを進めること（再委託の申請手続きについては、（６）参照）。

エ カウンセリング業務を再委託する場合は、上記③及び④に示す相談員（カウンセラー、スーパーバイザー等）には再委託先に所属する者を含むものとする。

オ 業務準備期間に要する費用は、受託者の負担とする。

カ カウンセリングに関心を有する会員に対し、記事・読み物等により情報提供を行うこと。

## （５）手配サービス等の無償提供

ア 受託者の負担による事業団会員専用の通話料無料回線により、専門医による電話相談サービス、セカンドオピニオン手配、受診手配サービス、及び専門医に関する情報提供サービスを無償で提供すること。なお、事業団会員等専用の通話料無料回線の電話番号は、令和８年度の電話番号を継続して使用すること（電話番号の引継ぎについては、７を参照）。

イ 当該サービスの申込みは、電話によるものとし、専門医による電話相談サービスの受付時間は月曜日～土曜日の９時～２２時（日曜日、祝日及び国民の休日、１２／３１～１／３は休み）、他サービスの受付時間は、月曜日～土曜日の９時～１８時（日曜日、祝日及び国民の休日、１２／３１～１／３は休み）とする。

ウ 当該サービスの利用方法等について、事業団が会員に周知する場合、受託者は、必要な情報の提供や原稿作成、内容確認等の対応を行うこと。

エ 受託者は、当該サービスの利用件数等を事業団に毎月報告すること（様式任意）。

## （６）再委託先の選定及び指導監督

### ① 再委託先の選定等

ア 受託者は、前述（４）のメンタルヘルスカウンセリング業務の一部を除き、本件委託業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。

イ 受託者は、事前に事業団の承認に基づき本業務の適正な履行を確保するために必要な範囲において、前述（４）の面談カウンセリング及びオンラインカウンセリング業務の一部を第三者に再委託することができる。ただし、再委託先がさらに別の第三者に再々委託することは認めない。

ウ 再委託先の選定について

メンタルヘルスカウンセリング業務の一部を、利用者の利便性向上のため再委託する場合は、選定基準を作成のうえ、下記の条件を満たす者を選定すること。**また、再委託先選定基準を企画提案書に記載すること。**

（ア）受託者と同水準の専門知識及び実務経験が豊富な者

（イ）「標準的なカウンセリングモデル」（別紙２）及び前述（４）②に定める各事項の準拠を誓約する者

（ウ）「個人情報取扱遵守事項」（別紙５）、「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書（８ 情報の保管及び管理）」（別紙６）及び「東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ基本方針」（別紙７）のほか、後述（９）に定める各事項の遵守を誓約する者

エ 再委託の承諾申請について

メンタルヘルスカウンセリング業務の一部を再委託する場合は、下記の申請書等を事業団に事前に提出し、書面による承諾を得ること。

(ア)「再委託承諾申請書」(別紙3)

(イ)「誓約書」(別紙4)

(ウ)再委託先の案内パンフレット等(カウンセリングルームの写真入りのもの)

(エ)「カウンセリング施設一覧」(前述(4)⑤参照)

オ カウンセリング業務の一部を再委託する場合において、再委託先の追加又は変更を行う場合、受託者は、予め事業団に上記エの(ア)から(エ)の申請書等で承諾申請すること。

カ 受託者は、本件契約に係る再委託先の行為について全責任を負うこと。

キ 受託者は、再委託先と緊密に連絡を取り合い、定期的に注意を喚起する等の連携体制を整備すること。

## ② 再委託先における「標準的なカウンセリングモデル」の準拠に関する指導監督

ア 受託者は、再委託先に対して、「標準的なカウンセリングモデル」(別紙2)及び前述(4)②に定める各事項を踏まえたカウンセリングを実施するよう、必要かつ適切な指導監督を行うこと。

イ 受託者は、再委託先に対して、「標準的なカウンセリングモデル」(別紙2)及び前述(4)②に定める各事項の準拠に関する「誓約書」(別紙4)の提出を求めること。

ウ 再委託先の誓約の手続は、受託者を通じて行い、受託者は、再委託先が誓約を遵守することに関して一切の責任を負うこと。誓約の遵守が困難な場合は、再委託を解除すること。

エ 受託者は、再委託先に対して、「標準的なカウンセリングモデル」(別紙2)及び前述(4)②に定める各事項を踏まえたカウンセリングの進め方や、カウンセリングを継続しても改善が見られない場合における対応等について、利用者に事前説明するよう指導監督を行うこと。

オ 受託者は、再委託先に対して、毎月、相談状況に関する定期報告を求めて、終結の見通しやカウンセリングの継続可否等を判断し、面談カウンセリングの依存的な利用者に対して、依存的傾向を助長しないよう、適切な指導監督を行うこと。

## ③ 再委託先における個人情報の適正な取扱いに関する指導監督

ア 受託者は、再委託先に対して、個人情報を取り扱う場合には、法令を遵守するほか、当事業団の定める「個人情報取扱遵守事項」(別紙5)、「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書(8 情報の保管および管理)」(別紙6)、「東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ基本方針」(別紙7)及び後述(9)に定める各事項を遵守するよう、適切な指導監督を行うこと。

イ 受託者は、再委託先に対して、「個人情報取扱遵守事項」(別紙5)、「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書(8 情報の保管および管理)」(別紙6)、「東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ基本方針」(別紙7)及び後述(9)に定める各事項の遵守に関する「誓約書」(別紙4)の提出を求めること。

ウ 受託者は、再委託先に対して、個人情報の適正な取扱いに関する責務の遵守状況について、随時、調査・確認を行うこと(後述(9)参照)。

エ 受託者は、再委託先における個人情報の適正な取扱いに関して全責任を負うこと。

オ 下記の事項について、企画提案書に記載すること。

(ア)受託者と再委託先の連携体制

(イ)再委託先に対する指導監督の方法・内容

(ウ)再委託先が行う定期報告の方法・内容

## **(7) 事故・トラブル等発生時の対応責任**

- ① 受託者は、委託業務の遂行に当たり、事故・トラブル・苦情等が発生した場合は、直ちに事業団に報告するとともに（第一報は電話による報告も可）、受託者の責任と費用において処理・解決すること（処理・解決するまで、経過を書面で逐一報告すること）。
- ② 処理・解決後は、現状・原因分析と再発防止策を講じ、速やかに事業団に書面で報告すること。
- ③ 受託者は、本件契約に係る再委託先における事故・トラブル・苦情等に関して全責任を負い、受託者の負担で処理・解決すること。

## **(8) 実施状況の報告**

### **① 提出方法等（本項②及び③に関する共通事項）**

- ア 委託業務の利用状況・効果等について、下記②から④の報告書を電子データで提出すること。
- イ 集計や報告等に関するプログラムの変更等に要する費用は、受託者が負担すること。
- ウ 事業団が必要とする統計情報については、その都度、事業団と受託者が協議のうえ、追加して集計報告をすること。
- エ 報告様式等、その他必要となる事項については、事業団と協議のうえ作成すること。
- オ 緊急に対応する必要があると判断される案件等は、その都度、遅滞なく事業団に報告すること。
- カ 実績報告においては、「家族」の表記を可とする。「家族」の内訳は、会員の配偶者・パートナーシップ関係の相手方・二親等内の親族とし、配偶者は、事実婚関係にある者を含むものとする。
- キ その他、サービス改善につながる独自の報告又は分析が可能な場合は、企画提案書に記載すること。

### **② 電話相談及びWeb相談に関する実績報告**

#### **ア 月報Ⅰ（速報）**

- （ア）原則として翌月の20日までに報告すること。
- （イ）電話相談とWeb相談は別個に集計し報告すること。
  - ・ 入電件数（相談対象外等を含めた電話・Webの本数）／当月・累計
  - ・ 受付件数（相談として受け付けた件数、主訴のみ）／当月・累計
  - ・ 相談件数（1本の電話・Webで複数の相談を受けた場合を含めた件数）／当月・累計
  - ・ 不適切な利用等の件数（相談として受け付けなかった件数）／当月・累計

#### **イ 月報Ⅱ（確報）**

- 原則として翌月末までに報告すること。
- （ア）全体の総括（コメント）、相談内容の傾向や変化、利用者の新しいニーズに関する分析
- （イ）会員種別／受付件数／当月・累計
  - 会員種別は、「現職会員」「現職家族」に分類すること。
- （ウ）相談内容の分類別／相談件数／当月・累計
  - 相談内容は、次の9分類別に集計すること。

- (i) 健康に関すること
- (ii) 医療に関すること
- (iii) 育児に関すること
- (iv) 介護に関すること
- (v) 看護に関すること
- (vi) メンタルヘルスに関すること
- (vii) 医療機関の情報に関すること
- (viii) 医薬品に関すること
- (ix) その他
- (エ) 通知設定・非通知設定による受付件数／適切利用・不適切利用のクロス集計／当月・累計
- (オ) 男女別／年代別／受付件数（相談者・相談対象者の別）／当月・累計
- (カ) 男女別／年代別／相談件数（相談者・相談対象者の別）／当月・累計
- (キ) 曜日別／受付件数／当月・累計
- (ク) 相談内容の分類別／受付時間（1時間毎）別相談件数のクロス集計
- (ケ) 所定の相談時間の範囲内・範囲外の別／受付時間別（1時間毎）別相談件数（メンタルヘルスに関する相談を含むもの・メンタルヘルスに関する相談を含まないものの別）のクロス集計
- (コ) メンタルヘルスに関する相談の内容（主訴）別／相談件数／当月・累計  
メンタルヘルスに関する相談の内容は、次の6分類別に集計すること。
  - (i) 「職場・仕事」（職場の人間関係、仕事の悩み等をいう。）
  - (ii) 「自分自身の性格（人生観）」
  - (iii) 「夫婦・家族」
  - (iv) 「恋愛・結婚」
  - (v) 「ストレス等（職場・仕事以外）」（上記の（i）「職場・仕事」、（iii）「夫婦・家族」に関するストレスを除く。）
  - (vi) 「教育・育児・妊娠」（こどもの教育・育児・妊娠が原因でストレスを感じる場合をいう。）
- (サ) 医療機関等の紹介件数／紹介先別／会員種別  
紹介先は、次の4分類別に集計すること。
  - (i) 医療機関
  - (ii) 面談カウンセリング（受託者が実施する面談カウンセリングのこと）
  - (iii) 事業団相談室（心の健康相談・育児介護専門相談・一般相談等）
  - (iv) その他の専門機関等

## ウ 不適切な利用等に関する報告

- (ア) 原則として翌月末までに報告すること。
- (イ) 不適切な利用等は、次の5分類別に集計すること。また、利用状況・対応概要等を報告すること。
  - (i) 長時間利用
  - (ii) 頻回利用
  - (iii) 相談対象外の利用

- (iv) 非会員と思われる者の利用状況（入電件数）
- (v) その他事業の運営を妨げる行為を行う不適正利用

## エ 年報

- (ア) 原則として翌年度の4月30日までに報告すること。
- (イ) 年間実績（月報の累計データ）、全体の総括（コメント）、相談内容の傾向や変化、利用者の新しいニーズに関する分析
- (ウ) 年報は、会社名・代表者名を記載し、正副1部ずつ提出すること。

## ③ メンタルヘルスカウンセリングに関する実績報告

### ア 月報Ⅰ（速報）

- (ア) 原則として翌月の20日までに報告すること。
- (イ) 電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングに関する実績は、原則、面談カウンセリングの内数として括弧書きで記載するものとする。
  - (i) 利用者数（当該年度内の継続利用を除く）／当月・累計
  - (ii) 受付件数（相談として受け付けた件数、主訴のみ）・うちキャンセル数／当月・累計
  - (iii) 相談件数（1回の相談で複数の相談を受けた場合を含めた件数）／当月・累計

### イ 月報Ⅱ（確報）

- (ア) 原則として翌月末までに報告すること。
- (イ) 電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングに関する実績は、原則、面談カウンセリングの内数として括弧書きで記載するものとする。
  - (i) 全体の総括（コメント）、相談内容の傾向や変化、利用者の新しいニーズに関する分析
  - (ii) 会員種別／利用者数及び受付件数／当月・累計  
会員種別は、「現職会員」「現職家族」に分類すること。
  - (iii) 相談内容の分類別／相談件数／当月・累計  
相談内容は、次の6分類別に集計すること。
    - ・ 「職場・仕事」（職場の人間関係、仕事の悩み等をいう）
    - ・ 「自分自身の性格（人生観）」
    - ・ 「夫婦・家族」
    - ・ 「恋愛・結婚」
    - ・ 「ストレス等（職場・仕事以外）」（「職場・仕事」、「夫婦・家族」に関するストレスを除く。）
    - ・ 「教育・育児・妊娠」（こどもの教育・育児・妊娠が原因でストレスを感じる場合をいう。）
- (ウ) 利用回数別／利用者数及び受付件数（会員種別）／当月・累計  
利用回数は、原則として次の5分類別に集計するものとする。
  - (i) 1回から5回
  - (ii) 6回から10回
  - (iii) 11回から15回
  - (iv) 16回から20回
  - (v) 20回超

- (エ) 男女別／年代別／利用者数／当月・累計
- (オ) 曜日別／受付件数／当月・累計
- (カ) 地域（カウンセリング施設）別／利用者数及び受付件数（会員種別）／当月・累計  
 地域（カウンセリング施設）は、次の7分類別に集計すること。
  - (i) 直営
  - (ii) 区部（再委託先）
  - (iii) 都内区部以外（再委託先）
  - (iv) 神奈川県（再委託先）
  - (v) 埼玉県（再委託先）
  - (vi) 千葉県（再委託先）
  - (vii) その他の道府県（再委託先）
- (キ) 医療機関等の紹介件数／紹介先別／会員種別  
 紹介先は、次の3分類別に集計すること。
  - (i) 医療機関
  - (ii) 事業団相談室(心の健康相談、育児・介護専門相談、一般相談等)
  - (iii) その他の専門機関等
- (ク) 相談内容の分類別、利用可能時間別（日中・夜間・深夜）/相談件数/当月・累計

#### ウ 不適切な利用等に関する報告

- (ア) 原則として翌月末までに報告すること。
- (イ) 電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングに関する実績は、原則、内数として括弧書きで記載するものとする。
  - (i) カウンセリング施設別／10回・15回・20回に達した利用者数（20回以上については、毎回報告すること）／当月・累計
  - (ii) 必要に応じて、10回・15回・20回に達した利用者の相談状況（終結の見込み及び依存傾向の有無等に関するカウンセラー及びスーパーバイザーの見立て）  
 20回を超えてカウンセリングを延長する場合は、延長が必要と判断する理由及び終結までのカウンセリング回数（カウンセラー及びスーパーバイザーの見立て）等
  - (iii) その他、長時間利用、相談対象外の利用及び事業の運営を妨げる行為を行う不適正利用の状況及び件数／当月・累計
  - (iv) 前日及び当日キャンセル件数／当月・累計／概要

#### エ 年報

- (ア) 原則として翌年度の4月30日までに報告すること。
- (イ) 電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングに関する実績は、原則、面談カウンセリングの内数として括弧書きで記載するものとする。
- (ウ) 年間実績（月報の累計データ）、全体の総括（コメント）、相談内容の傾向や変化、利用者の新しいニーズに関する分析
- (エ) 年報は、会社名・代表者名を記載し、正副1部ずつ提出すること。

#### ④ その他

主治医の診断や治療方針に対する他の医師の意見（セカンドオピニオン）や提携医療機関の

手配・紹介サービスを行う場合は、その利用件数等については、原則として翌月末までに報告すること。

#### （９）相談者の秘密厳守及び個人情報の適正な取扱い等

- ① 受託者は、委託業務の履行に際して利用者の個人情報を取り扱う場合には、関係法令等のほか、事業団の定める「個人情報取扱遵守事項」（別紙５）、「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」（別紙６））及び「東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ基本方針」（別紙７）を遵守して、厳重に取り扱うものとし、個人情報の紛失、漏洩がないよう十分配慮すること。
- ② 受託者が利用者から氏名、会員番号、電話連絡先、住所（資料等の郵送先）、連絡用メールアドレス等の個人情報を収集する場合は、相談の予約又は実施のために必要な情報に限定すること。
- ③ 受託者は、個人情報が紛失又は外部に流出しないよう、必要かつ適切な措置を講ずること。特に、個人情報が記載された書類を送付する場合、複数人で確認する等の安全対策を講ずること。
- ④ 受託者が本委託を実施しなくなったとき、受託者は、相談記録簿等に記載の全項目を完全に廃棄又は消去し、事業団に書面で報告すること。
- ⑤ 個人情報の取扱い等に関する事故・トラブル・苦情等が発生した場合、受託者は、直ちに事業団に報告し（第一報は電話による報告も可）、その指示を受け、受託者の責任と費用において処理・解決すること（処理・解決するまで、経過を書面で逐一報告すること）。処理・解決後は、現状・原因分析と再発防止策を講じ、速やかに事業団に書面で報告すること。
- ⑥ 事故発生時における対応責任者、連絡体制、連絡網等について、年度当初に、事業団に書面で報告すること。**なお、企画提案時には、会社名・個人の氏名・連絡先等を伏せた簡単な連絡体制を企画提案書に添付すること。**
- ⑦ 受託者が再委託を行う場合、受託者は、上記①から⑤の各号と同趣旨の事項を再委託先との契約に盛り込むこと。また、再委託先に対して、個人情報の適正な取扱いに関する責務を遵守するよう、必要かつ適切な指導監督を行い、事故の発生を未然に防止すること。再委託先において個人情報の取扱い等に関する事故・トラブル・苦情等が発生した場合、受託者は全責任を負い、受託者の負担で処理・解決すること。
- ⑧ 受託者は、受託者及び再委託先における個人情報の適正な取扱いに関する責務の遵守状況について、事業団が随時行う調査・確認に、誠意をもって協力し、不足している取組み等については改善すること。調査・確認後、「委託先及び再委託先における個人情報の取扱い状況チェックリスト」（別紙７）等を事業団に提出すること。
- ⑨ **（ア）メンタルヘルスカウンセリング予約申込みからカウンセリング実施報告書の送付までの流れ、（イ）利用者・受託者・再委託先の間で往来する書類、掲載されている個人情報、送付方法等について、変更又は修正が生じた場合は、事業団に書面で報告すること。（ア）、（イ）ともに、電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングを含めて報告すること。なお、企画提案時には、（ア）、（イ）の概要を企画提案書に記載すること。**
- ⑩ 受託者及び再委託先における個人情報の適正な取扱いに関する責務の遵守状況について、事業団が随時行う調査・確認に、誠意をもって協力すること。
- ⑪ **個人情報保護の取組について、「委託先及び再委託先における個人情報の取扱い状況チェックリスト」（別紙７）に記入し（会社名・個人の氏名・連絡先等は伏せること）、企画提案書に添付すること。**
- ⑫ 受託者は、本委託の履行に当たり、東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ基本方針及

び東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ対策基準を遵守し、人的セキュリティ及び技術的セキュリティ等について、適切な対策を行うこと。

#### (10) 利用案内等に関する情報提供等

事業団が「こころとカラダのすこやか相談」に関する告知物を企画・作成する場合、又は「機関誌いぶき」、「Webいぶき」に案内記事を掲載する場合等は、必要に応じて、情報の提供や記事の提案、内容の確認等の対応を行うこと。

また、「こころとカラダのすこやか相談」の利用促進のため、例えば「24時間利用可能な電話相談」、「会話が苦手な人でも気軽に利用できるWeb相談」、「多摩・島しょ地域や夜間・土日休日に利用可能なカウンセリング施設の充実」等、会員のニーズにアピールする効果的な広報の工夫について、企画提案書に記載すること。

#### (11) 利用者アンケートの実施及び集計結果の報告等

- ① メンタルヘルスカウンセリングの利用者（年度をまたぐ継続利用者のほか、電話継続カウンセリング及びオンラインカウンセリングの利用者を含む。）及び電話・Web相談の利用者を対象としたアンケートを作成し、実施すること（様式任意）。
- ② アンケート実施の手法及び質問項目について、事業団から意見や提案を求められた場合は、提案を行う。また、実施に当たっての詳細は、事業団と協議のうえ、定めること。
- ③ アンケートの質問項目は、利用者満足度や利用しやすさに関して改善案につながる意見を聞くものとする。
- ④ 客観的な評価基準によりアンケート内容や満足度がわかるよう集計すること。上半期と年度末の年2回集計し、結果を事業団に報告すること（様式任意）。
- ⑤ 分析の必要に応じて前年度の集計結果と比較すること。アンケートの分析結果から、改善策を提案すること。
- ⑥ アンケートの内容・実施方法・改善策の提案等に関するイメージ案について、企画提案書に記載すること。

#### (12) 利用の少ない年代層の利用を促す取組等

利用の少ない年代層が気軽に自らの健康状況を把握し、匿名かつ時間にとらわれずに相談内容に関する正確な情報を迅速に得られることで、必要に応じて相談につなげていく仕組みを提供すること。匿名かつ時間にとらわれずに相談内容に関する正確な情報を迅速に得られる仕組みに関する案について、企画提案書に記載すること。

#### (13) 付加サービスの提案

- ① 「こころとカラダのすこやか相談」の内容充実や利用促進のため、受託者の負担で、委託業務に付加する独自のサービスの提案が可能な場合は、企画提案書に記載することができる。提案する場合は事業予定額の範囲内で行うこと。
- ② 付加サービスを提案した場合、採用の可否は、事業団が判断する。

### 5 令和9年度事業予定額

53,695,000円（消費税込）

なお、都職員の採用者数及び退職者数等の変動により対象人数は各年度において増減する場合は

あるが、当該変動を理由として契約金額の変更は行わないものとする。

## 6 委託料の支払方法

四半期毎の4回払いとする。ただし、その支出根拠である令和9年度予算が、令和9年3月31日までに理事会で議決された場合に令和9年4月1日に確定する。

## 7 その他

- (1) 事業団会員等専用の通話料無料回線の電話番号は、令和8年度の電話番号を継続して使用するため、電話番号の使用にあたっては、令和8年度の受託者から譲渡を受けること。
- (2) 令和9年度の業務開始にあたっては、令和8年度の受託者と十分に業務の引き継ぎを行い、当業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず、引継ぎ書により引継ぎを受けること。
- (3) 契約期間満了の際、「電話相談」及び「メンタルヘルスカウンセリングの予約電話」における事業団会員等専用の通話料無料回線の電話番号は、事業団又は新たな受託者に無償で譲渡すること。
- (4) 受託者の変更にあたっては、新たな受託者と十分に業務の引き継ぎを行い、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず、引継ぎ書を作成すること。引継ぎに際し発生する費用は、受託者が負担すること。
- (5) 本仕様の解釈について疑義が生じた場合は、事業団と協議して決定すること。

## Ⅲ 応募手続等

### 1 応募者の資格

次の要件をすべて満たしている者に限り、本件公募に応募することができる。応募後に、これらの要件のいずれかを満たしていないことが明らかになった場合は失格とする。

- (1) 法人であること
- (2) 事業団会員及び家族に対して、円滑かつ安定的に委託業務を提供する能力を有すること
- (3) 官公庁に対して直近3年間において、今回募集する業務内容と同等の業務を実施しており、安定した業務実績を有していること
- (4) 応募申込時及び契約期間において、東京都内に事業の店舗を有する者であること
- (5) 公共の安全及び福祉を脅かすおそれのある団体に属する者でないこと
- (6) 会社の整理及び特別清算の開始がなされていないこと
- (7) 破産、再生手続開始及び更生手続開始の申立てがなされていないこと
- (8) 代表者が成年被後見人、被保佐人又は破産者でないこと
- (9) 国税及び地方税を滞納していないこと

### 2 説明会の参加（応募申込書類の提出）

#### (1) 説明会の参加申込

応募申込を行おうとする者は、必ず説明会に参加すること（必須）。

説明会の参加申込は、令和8年10月19日（月）15：00までに、「説明会参加申込書」（様式1）をメールで提出すること（送信後に電話連絡すること）。

参加者は各社2名以内とする。事前の個別訪問・説明会での質疑等は受け付けない。

## (2) 応募申込（応募申込書類の提出）

応募申込は公募要項の内容を了承し、説明会に参加のうえ、下記の応募申込書類を遺漏なく揃え、令和8年11月6日（金）15：00までに提出すること。事業団は、これらの書類を提出した者を「**応募申込者**」とする。

証明書又は謄本は、提出日の3か月以内に発行されたものとする。

提出（持参）時に応募申込書類が遺漏なく揃っているか確認を行う

- |                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| ① 応募申込書（様式3）                                               | 1部  |
| ② 企業概要・略歴又はパンフレット（様式任意）                                    | 10部 |
| ③ 印鑑証明書又は印鑑登録証明書[原本]                                       | 1部  |
| ④ 商業登記簿謄本（全部証明書）[原本]                                       | 1部  |
| ⑤ 納税（課税）証明書[原本]（最近1か年）                                     | 1部  |
| ・ 法人事業税・特別税、法人住民税の納税（課税）証明書                                |     |
| ・ 法人税・消費税及び地方消費税の納税証明書                                     |     |
| ⑥ 官公庁に対して、今回募集する業務内容と同等の業務を受託実施したことがわかる書類（過去3か年実績分まで、様式自由） |     |

## (3) 説明会の開催

説明会は、個別に開催するので、事前に電話で連絡すること。

電話相談、Web相談及び面談カウンセリングそれぞれの利用実績に関する資料を提供する。

（開催日時）令和8年10月22日（木）を予定（詳細は、別途メールにより通知する。）

1社30分程度。質疑は受け付けない。

（会 場）東京都新宿区歌舞伎町2-4-4-1 東京都健康プラザ「ハイジア」11階  
一般財団法人 東京都人材支援事業団 管理部相談課会議室

## (4) 問合せ先

一般財団法人 東京都人材支援事業団相談課

電話 03-5292-0187

Fax 03-5292-0198

メール soudan@tokyo-jinzai.or.jp

※ メール、Faxを利用する場合は送信後に電話連絡すること

## (5) その他

- ① 応募申込書類等の作成等の説明会参加にかかる一切の経費は、参加申込者の負担とする。
- ② 応募申込書類等の提出書類は返却しない。説明会参加者に関する問合せには応じない。
- ③ 説明会において事業団が提供する資料は、応募に係る検討以外の目的で使用することを禁じる。また、この目的の範囲内であっても、第三者に提示することを禁じる。

## 3 質疑及び回答

公募要項等に関する質疑は、説明会の参加者に限り行うことができる。質疑は、所定の様式により行うこと。

### (1) 質疑者の資格

質疑は、「応募申込者」に限り行うことができる。

### (2) 質疑の方法

- ① 質疑は、「公募要項に関する質疑書」(様式2)に、その要旨を明瞭かつ簡潔にまとめ、「質疑書」に記載のメールアドレスに、メールで送付すること(送信後に電話連絡すること)。  
上記以外の方法(電話、ファクシミリ、訪問等)による質疑は、一切受け付けない。
- ② 質問1問につき、1シートで作成し、質問の該当項目(公募要項の項番号及びページ等)を記入すること。

### (3) 提出期間

令和8年10月22日(木)から令和8年10月27日(火) 15:00まで

### (4) 回 答

質疑に対する回答は、令和8年11月2日(月)までに、すべての質疑回答書を応募申込者全員にメールで送付する。質疑回答書は、公募要項と一体のものとして同等の効力を有するものとする。

### (5) その他

- ① 質疑に要する費用は、質疑を行う者の負担とする。
- ② 他の質疑者、採点・審査等に関する質疑には応じない。
- ③ 上記の期間後、公募要項等に関する質疑には応じない。

## 4 企画提案書類の提出

応募申込者は、下記により、企画提案書類を提出(持参)すること。  
事業団は、企画提案書類を提出した事業者を「**提案者**」とする。

### (1) 企画提案ができる者

「応募申込者」に限り、企画提案書類を提出することができる。

### (2) 提出書類(企画提案書類)

- ① 企画提案書類の提出書(様式5) 1部
- ② 企画提案書 10部

ア 企画提案書は、本要項Ⅱ4「委託業務の内容」の項目ごとに、明解に記載すること。

また、ポイント(アピールしたいこと)を5つ程度ピックアップした概要をA4判1枚にまとめて、「表紙⇒概要⇒企画提案書」の順に綴じること。添付資料は、企画提案書に綴じこむこと。

イ 様式は、日本産業規格A列4判(縦用紙)とし、片面刷り左綴じで作成すること。

ウ 企画提案書の電子データ(PDF形式やWord、Excel、PowerPointにより作成されたもの)が入ったCD-R又はDVD-Rを提出すること。

エ 審査は、社名を伏せ匿名で行うため、企画提案書には会社名やロゴマーク等は記載しな

いこと。

オ 各社が提供するサービスに関する独自のノウハウ・特長等を記載し、会員の利用促進を図るための創意工夫を提案すること。

カ 企画提案書の提出後は、修正・再提出等を受け付けない。

キ 企画提案は、見積書（様式6）に記載する金額の範囲内で行うこと

③ 見積書（様式6） 1部

本件業務委託に要する経費は、P.21「5 令和9年度事業予定額」において提示した金額の範囲内で見積もること。

総額のほか、電話相談、Web相談、メンタルヘルスカウンセリング、それぞれの見積額と経費内訳・積算根拠等を明記すること。

なお、契約期間中に都職員の採用・退職等の状況により対象人数が変動するが、毎年度の委託契約金額に反映しないものとする。

④ 決算書（最近1か年分） 1部

- ・ 法人 貸借対照表、損益計算書、剰余金処分計算書
- ・ 個人 貸借対照表、損益計算書

⑤ 預金残高証明書 1部

提出期間3か月以内に発行のもの。

※ 金融機関で新規に発行するために提出が遅れる場合は連絡すること

⑥ 受注実績（様式自由） 1部

①電話相談、②Web相談、③メンタルヘルスカウンセリングそれぞれの公共機関（官公庁や自治体）及び企業等における受注実績（主な受注先における直近3年間の相談件数）

（3）提出（持参）期間

令和8年11月16日（月）から令和8年11月20日（金）15：00まで

※ 事前に電話連絡のうえ持参すること

※ 上記の企画提案書類を遺漏なく揃えて提出（持参）すること

※ 提出（持参）時に企画提案書類が遺漏なく揃っているか確認を行う

※ 提出期間中に企画提案書類を提出しなかった場合は、応募を辞退したものとみなす。

（4）提出先

一般財団法人 東京都人材支援事業団相談課

東京都新宿区歌舞伎町2-44-1

東京都健康プラザ「ハイジア」11階

電 話 03-5292-0187

メール soudan@tokyo-jinzai.or.jp

（5）取り下げ（辞退）

委託業者決定までの間、やむを得ない事情により提案を取り下げて応募を辞退するときは、その理由を明記した「取り下げ書」（様式自由）を速やかに事業団に提出すること

（6）その他

① 企画提案書類の取扱い

企画提案書類に記載された情報は、審査結果の公表、会員への説明等に必要な限りにおいて、事業団が無償で利用できるものとする。

なお、企画提案書類等の提出書類は、理由のいかんにかかわらず返却しない。

## ② 提案状況の非公開

提案者名（応募申込者名）、提案者数（応募申込者数）等の提案状況に関することは非公開とする。

## ③ 費用負担

企画提案書類等の作成等の応募にかかる一切の経費は、提案者（応募申込者）の負担とする。

## ④ 資料の取扱い

事業団が提供する資料は、応募に係る検討以外の目的で使用することを禁じる。

また、この目的の範囲内であっても、事業団の了解を得ることなく、第三者に対して、これを使用させ、又は内容を提示することを禁じる。

# IV 審査及び委託業者の決定等

## 1 選定委員会

企画提案の審査は、事業団に「委託業者選定委員会」（以下「選定委員会」という。）を設置して、公正、厳格に行う。

## 2 選定委員会での企画提案の説明

- ① 提案者は、令和8年12月中旬に開催予定の選定委員会において、提出した企画提案書に基づいて、説明（プレゼンテーション）を行い、質疑に応じること。
- ② 選定委員会の日程、場所等は決定次第、追って通知する。
- ③ 選定委員会における説明は、企画提案書を用いて行うこと。その他の資料の使用は認めない。
- ④ 企画提案時は会社名や説明者名を名乗らないこと。
- ⑤ 企画提案の時間は各社20分とする（厳守）。

## 3 審査及び委託業者の決定

選定委員会の審査に当たっては、企画提案書類及び説明（プレゼンテーション）等に基づいて、本公募要項の理解度（公募要項を十分に理解した上で、委託業者としての責任を持って企画提案を行っているか）、実現可能性（これまでの受託実績・経験を踏まえて実現可能な企画提案を行っているか）を前提として、以下の着眼点を総合的に評価し、この評価に基づき、令和8年12月中旬（予定）に委託業者を決定する。

### （1）サービス提供体制の充実度

業務を円滑に行うために必要な相談員を配置し、研修実施、相談員間の連携確保等、相談員の質の確保や利用者へのサービスの質向上に資するサービス提供体制となっているか。

### （2）利用者の利便性

利用可能時間やカウンセリングルームの立地、予約方法の簡便さ・迅速さ、メンタルヘルスカウンセリングの再委託先の選定等、利用者の利便性を図るものとなっているか。

### （3）サービスの効果向上

受電や相談回答までの時間短縮、顔が見えないWeb相談での利用者満足度を高める工夫、メン

タルヘルスカウンセリングの効果的な実施に係る取組等、サービスの効果向上を図るものとなっているか。

(4) 改善提案力

利用実績やアンケート、苦情等から、利用者の傾向や今後の動向を把握して、改善に繋げられる提案があるか。

(5) 公平性・適正性

不適切な利用を把握・管理し、防止する仕組みや取組があるか。また、メンタルヘルスカウンセリング業務の一部を再委託する場合、再委託先の指導監督を適切に行う体制となっているか。

(6) 安全性・信頼性

利用者の秘密厳守及び個人情報の保護に関する体制整備、苦情等への対応、緊急時・災害時の体制が確保されているか。

(7) 継続性・発展性

現行のサービス内容を継続しつつ、サービスを必要とする会員が必要な時に利用できるための効果的な広報や、利用の少ない20代・30代の利用促進に関する発展的な提案があるか。また、多くの会員が興味関心を持ち、利用したいと思う、事業者の特性を活かした付加サービスに関する提案があるか。

(8) 経済性

合理的な経費積算がなされているか。また、管理運営費を含めた経費総額は順当か。

(9) 経営姿勢・健全性

本事業の委託業者として経営姿勢は適正か。また、経営状態は健全か。

#### 4 審査結果の通知

審査結果は、令和8年12月中旬(予定)にメールで通知する。

採点及び審査等に関する問合せには、一切応じない。

### V 提出書類様式等（再掲）

| 提出書類様式                                                             | 提出期間等                                                             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ・ 説明会参加申込書（様式1）                                                    | 令和8年10月13日（火）から令和8年10月19日（月）<br>15：00まで<br>※メールで提出（送信後に電話連絡すること）  |
| ・ 公募要項等に関する質疑書（様式2）                                                | 令和8年10月22日（木）から令和8年10月27日（火）<br>15：00まで<br>※ メールで提出（送信後に電話連絡すること） |
| ・ 応募申込書（様式3）<br>※ 同時に提出するその他の必要書類については、本要項P.22～23を参照               | 令和8年11月6日（金）15：00まで                                               |
| ・ 企画提案書類の提出書（様式5）、見積書（様式6）<br>※ 同時に提出するその他の必要書類については、本要項P.24～25を参照 | 令和8年11月16日（月）から令和8年11月20日（金）<br>15：00まで<br>※ 事前に電話連絡のうえ持参すること     |

※ 以上の様式は（一財）東京都人材支援事業団の独自様式である。

**【参考：公募要項（本文及び別紙）】**

- ・ 令和9年度一般財団法人東京都人材支援事業団「こころとカラダのすこやか相談」委託業者公募要項（本紙）
- ・ 電話相談・Web相談における相談内容の詳細（別紙1）
- ・ 標準的なカウンセリングモデル（別紙2）
- ・ 再委託承諾申請書（別紙3）
- ・ 再委託先における誓約書（別紙4）
- ・ 個人情報取扱遵守事項（別紙5）
- ・ 電子情報処理委託に係る標準特記仕様書（別紙6）
- ・ 東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ基本方針（別紙7）
- ・ 委託先及び再委託先における個人情報の取扱い状況チェックリスト（別紙8）

問い合わせ先

|                            |                               |
|----------------------------|-------------------------------|
| 〒160-0021 東京都新宿区歌舞伎町2-44-1 | 東京都健康プラザ「ハイジア」11階             |
| 一般財団法人 東京都人材支援事業団 相談課      | 電話 03-5292-0187               |
| 担当 本澤、梅澤、鹿島                | メール soudan@tokyo-jinzai.or.jp |

※ メールで提出する場合は、送信時に電話連絡すること