光市緊急通報装置設置等業務委託仕様書

1 目的

ひとり暮らし高齢者等が住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう、家庭内での事故等による通報に24時間365日対応するため、適切なアセスメントを行う専門知識を有するオペレーターを配置し、日常生活における見守り相談等を行う体制を整備することを目的とする。

2 業務名

光市緊急通報装置設置等業務

3 業務場所

光市内一円。ただし、受信センターの設置場所については、この限りではない。

4 予定契約期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで（地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3及び光市長期継続契約を締結することができる契約に関する条例（平成19年光市条例第18号）第2条の規定による長期継続契約）

5 契約方法

基本単価契約

6 業務内容

(1) 緊急通報受信業務

利用者からの緊急通報に対し、必要に応じて消防署への通報及び緊急時に迅速に必要な措置を採ることのできる協力員、親族、関係機関等（以下「協力員等」という。）への連絡を行う等、適切に対応すること。

なお、通報後応答がない場合の対応について、協力員等と連携を図るなど、速やかに安否確認を行い対応すること。

(2) 相談業務

利用者に対し、健康や日常生活に関する相談業務を行い、適切な助言や対応を行うこと。

また、緊急性を要する相談に対しては、速やかに市へ報告すること。

(3) お伺い電話業務

利用者に対し、月1回以上の安否確認を兼ねたお伺い電話業務を行い、孤独感の解消に努め、健康状態や生活状況を把握するとともに、適切な助言を行い、必要に応じて、市や協力員等へ連絡すること。

また、本業務に併せて通報テスト等を実施し、機器の異常、破損や故障等の把握に努める

とともに、利用者が機器の操作方法を理解し、必要に応じて適切に機器を使用することができるよう努めること。

(4) 災害時対応業務

台風、地震等の災害時に、市の要請（情報伝達や安否確認等）に協力し対応すること。

(5) 機器の設置、撤去、移設工事及び利用者への取り扱い説明

市の指示後、14日以内（土・日・祝日を含む。）に、機器の設置、撤去、移設工事を行い、利用者に取り扱い方法等をわかりやすく丁寧に行うこと。

ただし、緊急を要す場合、市の指示に従い速やかに対応すること。

(6) 駆け付け業務

利用者からの緊急通報時に協力員へ連絡が取れない場合は、事業者が手配する駆け付け員を派遣し、利用者の安否等を確認すること。

(7) 機器の異常、破損や故障対応

機器に異常、破損や故障が生じた場合は、速やかに修理や交換等を行い、利用に支障がないようにすること。

(8) 業務実績報告

機器の設置、移設、撤去工事、当月分の受信記録と処理経過記録、その他特記すべき報告事項等を業務実績報告書として、翌月15日までに市へ提出すること。

また、市から通報内容等について照会がある場合は速やかに対応すること。

(9) 利用者負担金の徴収

利用者の自己負担分の利用料を、受託者の責任をもって直接徴収すること。

なお、利用料の徴収等の詳細については、別途受託者と協議し決定する。

(10) その他

その他独自の提案がある場合には、これを妨げない。

7 受信センター

(1) 24時間365日体制で利用者からの通報・相談に対応できること。

(2) 受信センターが行うべき受発信業務は、社外へ転送したり、他社へ転送したり、他社に通報に関する業務の一部又は全部を委託しないこと。

(3) 通報・相談の対応については、常時、専門の知識を有する専任の担当者（保健師・看護師・主任ケアマネージャー・社会福祉士等）を3名以上（うち1名以上は正看護師資格を有する者）配置すること。

また、定期的な職員研修を実施すること。

(4) 複数の通報を同時に受信できるシステムを設置し、同時に適切な対応が可能であること。

(5) 回線は、利用者負担を軽減する措置として、フリーダイヤルを使用していること。

(6) 受信センターの設備には、回線からの不正アクセス防止策を講じていること。

(7) 災害時及びシステムの故障、停電等に備え、これを補完する体制を整えていること。

8 緊急通報装置等

- (1) 利用者宅に設置する固定電話型の緊急通報装置は、受託者が提供する利用者側の通報装置で、高齢者・障害者の利用に配慮したもので、次の要件を備えていること。
 - ア 装置は、本体1台及びペンダント型無線機1台、ACアダプタ他付帯配線を一式とすること。
 - イ ハンズフリー機能が内蔵されていること。
 - ウ アナログ回線、ADSL回線、光回線等に対応し、既設の電話機と併設使用が可能であること。
 - エ 電池の容量低下、停電、故障等の異常を受信センターで確認できること。
 - オ 停電時において、補助電源による装置の使用可能時間が、5時間以上であること。
 - カ ペンダント型無線機は、ワイヤレス方式、日常生活防水とし、本体から20m以上の距離での送信が可能であること。
 - キ ペンダント型無線機は、心臓ペースメーカーに対して悪影響を与えないものであること。
- (2) 現在設置している富士通電装製緊急通報端末装置（以下「旧装置」という。）を継続して使用すること。

受託者負担による旧装置からの取替えはこの限りでない。
- (3) 旧装置を使用する場合においても、電池の容量低下、停電、故障等の異常を受信センターで確認できるようにすること。
- (4) 固定電話を所有していない人に対応するための方策があれば、併せて提案すること。

9 委託料

- (1) 委託料は、当該月の翌月払いとし、装置一式あたりの月額基本単価に当該月の利用台数（装置を設置した日の属する翌月から撤去した日の属する月までを対象とする。ただし、利用休止中は利用台数に含めない。）を乗じた金額とする。旧装置設置の場合は、緊急通報装置機器レンタル料を含めず、業務委託料のみの月額単価とする。
- (2) 装置一式あたりの月額単価は、前記6に記載している全ての業務にかかる経費及びその他維持管理経費等にかかる経費を含むものとする。
- (3) 受託者は、当該月の実績報告時に市に請求書を提出し、市は、その内容が適正と認められた時は、請求書を受領した後30日以内に委託料を受託者に支払う。

10 損害賠償

受託者は、当該委託業務の実施に関し、市又は第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が自然災害、その他受託者の責に帰することのできない理由により生じた時は、この限りでない。

11 個人情報の管理

- (1) 事業内容に鑑み、業務上知り得た情報の漏洩を防止するための社内規定・社内体制などの

情報管理体制が整備されていること。なお、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）より指定されたプライバシーマーク認定付与指定機関により認定され、「プライバシーマーク」の使用許諾を得ている、又は、情報セキュリティに関して、ISMS 認証、ISO/IEC27001 認証、JISQ27001 認証、BS7799 認証のいずれかを有している場合は、上記の要件に換えることができる。

- (2) 情報セキュリティに対する体制及び対策が適切に運用されていることを確認するため、必要に応じて随時に本市職員による監査を行うことができること。

12 契約期間満了時の取扱い

契約期間満了に伴う更新において、受託者と異なる事業者が契約者となる場合は、契約期間満了後、一定期間内に計画的に装置を受託者から新規事業者に切り替えるものとし、その間、市と受託者は随意契約を締結する。装置切り替えの計画は、新規事業者が作成するものとし、受託者は協力すること。

13 その他特記事項

- (1) 契約締結以降、装置切り替えの計画は受託者が作成するものとし、利用者と日程等を調整すること。なお、装置切り替えにかかる全ての経費は受託者が負担する。
- (2) 市の要請に応じ、民生委員児童委員協議会等関係機関への周知に協力すること。
- (3) 受信センターの運用状況を確認するために、市が必要と判断した書類等については、全て開示すること。
- (4) 受託者は、業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (5) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて協議すること。

14 参考（令和6年度の状況）

- (1) 令和6年度末時点設置台数615台、うち利用台数563台（旧装置41台含む）、休止台数52台
- (2) 緊急通報件数763件
- (3) 救急車要請件数70件
- (4) 相談件数1,134件