

下松市緊急通報装置設置事業業務委託仕様書

1 目的

下松市緊急通報装置設置事業は、在宅の高齢者、身体障害者等に対し緊急通報装置（以下「装置」という。）を設置することにより、緊急事態発生時に迅速かつ適切な対応を図り、日常生活の安全確認等を行うことを目的とする。

本仕様書は、下松市（以下「甲」という。）が緊急通報装置設置事業業務委託事業者選定実施要領に基づいて、事業の受託者（以下「乙」という。）を選定するにあたり、必要な事項を定めるものである。

2 業務名

下松市緊急通報装置設置事業

3 業務場所

下松市内一円。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2年10月1日から令和7年9月30日までの5年間

5 契約方法 基本単価契約

6 業務内容

(1) 機器の設置、撤去、移設工事及び利用者への取り扱い説明（レンタル業務）

甲の指定する利用者宅へ装置を設置すること。また、甲の指示により既設の装置の移設又は撤去を行うこと。機器の設置に際し、利用者に機器の取り扱い方法等をわかりやすく丁寧に行うこと。

(2) 緊急通報装置の設置に伴う設置者の状況調査

利用者の身体状況や生活状況の把握及び必要に応じて緊急連絡先等を把握すること。

(3) 緊急通報の受信・通報

利用者に対し、緊急通報の受信業務を行い、必要に応じて消防署への通報及び協力員、親族、関係機関への連絡を行う等、適切に対応すること。

(4) 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。

(5) 定期的な声掛け

利用者に対し、月1回以上の電話で声掛けを行い、身体状況及び生活状況の把握の他、悪質な電話勧誘への被害防止のための見守りを行うこと。

(6) 報告

緊急対応を行った場合は、対応の結果について、速やかに下松市長寿社会課に報告す

ること。

また、機器の設置、移設、撤去工事の報告の他、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施報告書として、翌月10日までに甲へ提出すること。

また、甲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。

(7) 苦情対応

乙は、利用者からの苦情に対応するため、苦情対応マニュアル等を整備すること。

(8) 利用者負担金の徴収

利用者の自己負担分の利用料を直接徴収すること。

(9) 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 緊急通報装置について

(1) 利用者宅に設置する緊急通報装置等は、乙が提供する利用者側の通報装置で、高齢者・障害者への配慮したもので、次の要件を備えていること。

- ① 装置は、本体1台及びペンダント式小型線送信機、ACアダプタ他付帯配線を一式とすること。
- ② 利用者が契約している電話・通信会社の回線に接続できるもので、既設の電話機との併設が可能であること。
- ③ ハンズフリー機能が内蔵されていること。
- ④ 電池の容量低下、停電、故障等装置の異常を乙が即時に把握できること。
- ⑤ 停電時において、補助電源による装置の使用可能時間が、4時間以上であること。
- ⑥ ペンダント式小型無線送信機は、本体から最低でも20m程度の距離からでも作動可能であること。
- ⑦ ペンダント式小型無線送信機は、生活防水加工が施されているものであること。
- ⑧ ペンダント式小型無線送信機は、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。

8 設置・保守

(1) 受託者から装置の設置依頼があった場合、設置日時を利用者等と調整し、速やかに設置すること。装置の設置場所については、利用者とは十分相談のうえ決定すること。

(2) 設置時に、利用者へ装置の操作方法を十分説明すること。

(3) 装置が正常な機能を維持するため、定期的(1年に1回以上)に保守点検を行うこと。

また、装置の電池切れや故障の場合は、直ちに対応すること。なお、保守点検及び電池交換等にかかる費用は単価契約に含むこと。

(4) 利用者が一時的に入院・入所する場合には、長寿社会課が申し出を受けた日をもって休止することとする。また、退院・退所で緊急通報装置の使用を再開する場合は、長寿社会課が申し出を受けた日をもって使用を再開させることとする。

9 受信センター

24時間365日体制で利用者からの通報・相談に対応し、次の条件を満たすこと。

- (1) 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。
- (2) 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）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。
- (3) 定期的な職員研修を実施すること。
- (4) 職員の変更、異動があった時は必ず報告すること。有資格者については、資格者証の写し等資料を提出すること。
- (5) 緊急事態の対応については、迅速な対応を取れる体制を整えていること。
- (6) 利用者の情報を適正に管理し、定期的な声掛け等により常時、最新のものに更新するよう努めること。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 台風・地震等の災害時に、甲や関係機関等の要請に協力し対応すること。

10 委託料

- (1) 委託料は、当該月の翌月払いとし、装置一式当たりの月額単価に当該月の設置台数（本装置を設置した日の属する当月から撤去した日の属する前月までを対象とする。）を乗じた金額から利用者の自己負担分の利用料を除いた額とする。
- (2) 装置一式当たりの月額単価は、装置の設置・保守及び撤去、緊急通報受信業務、相談業務、その他維持経費等、係る全ての経費（前記6の業務内容全て）を含むものとする。
- (3) 乙は、当該月の実績報告時に甲に請求書を提出し、甲は、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日以内に委託料を乙に支払う。

11 損害賠償

- (1) 乙は、その責めに帰すべき理由によりこの契約の定める義務を履行しないため甲に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を損害賠償として甲に支払わなければならない。
- (2) 付随業務の実施につき生じた損害は、乙の負担とする。ただし、その損害が甲の責めに帰すべき理由により生じた場合は、この限りでない。
- (3) 乙は、付随業務の実施に当たり第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が甲の責めに帰すべき理由により生じた場合は、この限りでない。

12 個人情報の管理

- (1) 個人情報保護の重要性を認識し、情報の漏洩防止及び管理体制を確立していること。
- (2) 業務上知り得た情報を利用者本人の承諾を得ずに第三者に提供し、又は業務以外の目的で利用しないこと。

1.3 契約期間満了時の取り扱い

- (1) 契約期間満了に伴う更新時において、乙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緊急通報装置を乙から新規事業者に切り替えるものとし、その間、甲と乙は随意契約をする。緊急通報装置切り替えの計画は、新規委託業者が作成するものとし、乙は協力すること。
- (2) 契約期間満了時業務上知り得た情報を全て甲に返還すること。

1.4 その他特記事項

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、仕様書に定めない事項については、必要に応じて協議すること。
- (2) 受信センターの運用状況を確認するために、甲が必要と判断した書類等については、全て開示すること。
- (3) 乙は、業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。

【参考】実績

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
年度末設置台数※	201件	215件	232件
年度中設置台数	45件	52件	64件
年度中撤去台数	35件	33件	47件
受報件数（緊急通報・相談等）	1,914件	2,051件	2,146件
発報件数（お伺い等）	2,401件	2,530件	2,719件
執行額	6,118,900円	6,437,600円	6,993,000円

※休止中を除いた件数