

嘉麻市緊急通報システム事業業務委託仕様書

本仕様書は、嘉麻市（以下「甲」という。）が、嘉麻市緊急通報システム事業業務委託事業者選定要項に基づいて、事業の受託者（以下「乙」という。）を選定するにあたり、必要な業務内容を定めるものである。

1 業務名 嘉麻市緊急通報システム事業業務委託

2 目的

「緊急通報システム事業」は、ひとり暮らし等高齢者及び重度身体障害者の急病等の緊急時に迅速かつ適切な対応を行うとともに、日々の生活における不安を解消することにより福祉の増進に資することを目的とするものである。

3 委託期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日（5年間）

4 設置台数 80台程度

※令和2年10月1日時点の見込み。今後新規設置・撤去により増減する。

5 用語の定義

(1) 利用者

嘉麻市緊急通報システム事業実施規程に基づき、機器の貸与を受けた者をいう。

(2) 受信センター

緊急通報システムに関する受信、通報等の管理的業務を行う事業所をいう。

(3) 協力員

利用者の緊急時に、受信センターからの要請により利用者宅へ出向き、現場確認を行う者をいう。

6 業務内容

(1) 甲の指定する利用者宅へ緊急通報装置（以下「装置」という。）の設置、移設又は撤去を行うこと。

(2) 利用者からの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、民生委員、関係機関等へ連絡を行うこと。

(3) 前項において安否確認が必要と判断したものの協力員が利用者宅へ駆けつけられない場合に、協力員に代わり駆付け安否確認ができる体制を整えること。駆付け安否確認は24時間365日対応できる体制とすること。

(4) 救急車要請等の判断は協力員に任せることなく、乙の責任において行うこと。また、

協力員等が継続して快く協力を惜しまない環境を作り上げるために、乙は協力員等に対し、多大な負担や責任をかけないよう配慮すること。

- (5) 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。
- (6) 利用者に対し、装置を利用して月 1 回以上の声かけを行い、身体状況及び生活状況の把握を行うこと。また機器一式の動作及び利用者の通報操作を確認すること。
- (7) 装置の設置、移設、撤去工事の報告のほか、当月分の受信記録及び消防署への通報に対する処理経過の記録、その他特記すべき報告事項を事業実施状況報告書として翌月 15 日までに甲へ提出すること。
- (8) 前項の規定に関わらず、緊急通報により利用者が緊急搬送されたとき、及び特に報告を要すると思われる事項については、甲へすみやかに連絡すること。

7 緊急通報装置

装置は、高齢者・障がい者の利用に配慮したもので、装置本体 1 台、ペンダント型無線機 1 台、安否確認センサー 1 台を一式としてレンタルするものとし、次の要件を備えていること。

- (1) 装置本体は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。
- (2) 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。
- (3) 停電時において、補助電源による装置の使用可能時間が約 4 時間以上であること。
- (4) 装置は音声によるコミュニケーションが難しい利用者や視覚障がい者も対応できるものであること。補助装置等を設置する場合であっても契約単価内で対応すること。
- (5) ペンダント型無線機の通報可能距離は、本体から 20 m 以上であり、かつ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。
- (6) 安否確認センサーは、在宅時の安否確認ができる機能を有し、異常を検知した場合に自動で受信センターへ通報するものであること。

8 設置、保守

- (1) 甲から装置の設置依頼があった場合、設置日時を利用者と調整し、速やかに設置すること。装置の設置場所については、利用者と十分相談の上決定すること。
- (2) 設置時に、装置の操作方法を利用者に十分説明すること。
- (3) 装置の電池切れや故障の場合は、正常に使用可能な状態に復旧できるよう、直ちに対応すること。

9 受信センター

- (1) 受信センターが行うべき受発信業務について、他社に業務の一部又は全部を再委託し

ないこと。

- (2) 24時間365日体制で利用者からの通報、相談に即座に対応すること。
- (3) 受信センターには常時3名以上の担当者を置き、利用者からの通報受信、相談業務を行うものとする。また、救命装置等の指示が必要な緊急時に備え、担当者のうち1名以上は正看護師とすること。
- (4) 複数の利用者から同時の緊急通報に対応するため、必要十分な回線確保していること。また、通報装置からの着信記録が可能なシステムを有していること。
- (5) 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。
- (6) 台風・地震等の災害時に、甲や関係機関等の要請に応じ協力・対応すること。
- (7) 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。また、甲より受信センターの査察の申し入れがあった際にはこれを受け入れること。

10 委託料

- (1) 委託料は、当該月を翌月に支払うものとし、装置一式当たりの月額単価（消費税抜き）に当該月の設置台数（装置を設置した日の属する月から、利用を廃止した日の属する月の前月分までを対象とする。）を乗じた金額に消費税を加えた額とする。
- (2) 装置一式当たりの月額単価には、装置の設置・保守及び撤去、緊急通報受信業務、相談業務、その他全ての経費を含むものとする。ただし、基本的なサービス以外の追加サービスに係る経費については、別途協議の上で決定する。
- (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ときは、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

当該委託業務の実施に関し、乙は、甲または第三者に与えた損害（天変地異、その他乙の責に帰することのできない事由によるものを除く。）を賠償しなければならない。

12 個人情報保護

- (1) 個人情報保護の重要性を認識し、情報の漏えい防止及び管理方法を確立していること。
- (2) プライバシーマーク等の認証を取得しており、前項の実施に必要な体制が整っていることを客観的に確認できること。

13 緊急通報装置の切り替え作業について

- (1) 乙と既設事業者が異なる場合は、乙が装置の入れ替え作業を行うこと。
- (2) 乙は、利用者が高齢者・障がい者であることを配慮し、既設事業者と日程を調整して利用者が装置を利用できない期間が発生しないよう入れ替え作業を行うこと。

- (3) 撤去した装置は既設事業者へ返却すること。
- (4) 入れ替え作業の作業開始時期については別途協議し、令和3年4月30日までに完了すること。

1.4 その他特記事項

- (1) 乙は、業務上知り得た事項について守秘義務を負い、他の事業等に使用してはならない。また、業務上知り得た事項は契約満了時に甲へ全て返却すること。
- (2) 当該委託業務の実施にあたり、本仕様書のほか嘉麻市緊急通報システム事業実施規程及び関係法令を遵守すること。
- (3) その他仕様書に定めのない事項については、甲乙で協議すること。