

上天草市災害弱者緊急通報システム事業委託業務仕様書

目次

1	委託業務名	1
2	業務の目的	1
3	履行期間	1
4	契約方法	1
5	業務履行場所	1
6	使用機器	1
7	業務内容	2
	(1) 受信センター業務	2
	(2) 緊急時対応業務	3
	(3) 安否確認業務	4
	(4) 報告業務	4
	(5) 緊急通報装置の設置、移設又は撤去工事業務	5
	(6) 保守点検業務	5
	(7) 通報先設定業務	5
	(8) 利用者負担額の受領業務	6
	(9) その他提案可能な業務	6
8	契約	7
9	委託料	7
10	損害賠償	7
11	個人情報保護	7
12	その他特記事項	8

平成30年8月
熊本県 上天草市

1 委託業務名

上天草市災害弱者緊急通報システム事業委託業務（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

支援を要する一人暮らしの高齢者、重度心身障害者等（以下これらを「利用者」という。）に対し、緊急通報装置等を貸与することにより、急病、事故等の緊急事態に迅速かつ適切に対応するとともに、相談ごとなどの電話サービスを通じてふれあいを図り、当該災害弱者の福祉の増進に寄与することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日の翌日から平成31年3月31日まで

4 契約方法

単価契約

5 業務履行場所

上天草市内の発注者が指定する場所

6 使用機器

- (1) 使用機器は、虚弱な高齢者、重度心身障害者等が緊急時に簡単な操作で受信センターへ通報することが可能な機能を有する緊急通報装置（以下「緊急通報装置」という。）で、据置型機器（ペンダント型無線機1個以上を含む。以下「据置型緊急通報装置」という。）を基本とし、利用者の状況又は希望に応じて携帯型機器等（以下「携帯型緊急通報装置」という。）が選択可能であることが望ましい。据置型緊急通報装置及び携帯型緊急通報装置それぞれに求める機能は次のとおりとする。

なお、これらの機能に加えて提案できる機能又はそれを有する機器が利用者の選択により利用可能である場合は提案書に記載すること。

ア 据置型緊急通報装置は、次の仕様を満たしていることが望ましい。

(ア) ハンズフリー機能を有し、利用者と受託業者との双方向の会話ができること。また、通報取消ボタンを有すること。

(イ) 据置型緊急通報装置（ペンダント型無線機を含む。）の電池の容量低下、停電、故障等機器の異常を受託業者が速やかに把握でき、充電電池等の使用等により、少なくとも5時間は緊急時に対応できること。

- (ウ) 利用者が契約している電話・通信会社の回線を利用し、既設の電話機との併設使用ができるようにすること。また、光回線にも対応できること。
 - (エ) ペンダント型無線機は、屋内で十分な到達距離（本体から20メートル以上）を有し、通報を発することができること。
 - (オ) ペンダント型無線機は、日常的な使用に耐えることができる防水性能を有するものであること。
 - (カ) 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。
 - (キ) 受信センター（主センター及びバックアップセンターをいう。以下同じ。）における全ての通報に係る費用は受託業者の負担であること。
- イ 携帯型緊急通報装置は、次の仕様を満たしていることが望ましい。
- (ア) 自宅のどこからでも通報及び通話ができること。
 - (イ) 発信時及び着信時ともにハンズフリーで会話が可能であること。
 - (ウ) 日常生活防水仕様であること。
 - (エ) 据置型緊急通報装置と同様に、通報先は、受信センターへつながること。
 - (オ) 携帯型緊急通報装置の電池の容量低下の異常を受託業者が速やかに把握でき、復旧対応ができること。
 - (カ) 固定電話機又は携帯電話機を持ち合わせていない利用希望者へも貸出しをすること。
 - (キ) 受信センターにおける全ての通報に係る費用は、受託業者の負担であること。
- (2) 据置型緊急通報装置については、市保有の利用可能な在庫機器を優先して設置することとし、在庫機器がない場合は受託業者から利用者へのレンタルとする。ただし、1台当たりの月額単価の上限額を超えない額の範囲内において、受託業者が提案する据置型緊急通報装置への変更を行うこともできる。

7 業務内容

受託業者は、市指定の場所に緊急通報装置の機器設置を行い、24時間365日体制で利用者からの緊急通報に受信センターにて対応すること。

(1) 受信センター業務

ア 受信センターは24時間365日体制で利用者からの通報及び相談

に丁寧に対応すること。

イ 受信センターには、看護師の有資格者を1人以上配備し、利用者からの通報や健康相談等に適切に対応し、緊急事態に迅速かつ的確な対応ができる体制を整えていること。

ウ 高齢者福祉事業であることを十分に認識し、受信に際しては、利用者の状態に配慮し、市及び市が指定する関係機関への連絡を都度行うこと。

エ 複数の緊急通報を同時に受信することが可能な電話回線数を確保し、同時着信に対しても迅速で適切な対応がとれる体制であること。また、緊急通報装置からの着信が記録可能なシステムを有していること。

オ 市が提供する利用者、協力員等の情報について、緊急時に速やかに対応できるように管理すること。

カ 緊急通報及び相談の内容を記入した対象者の個別データを整備すること。

キ 市との連絡用電話、電子メール及びFAXに全て対応できるよう備えること。

ク 災害時及び故障、事故、停電等により受信センター機能が停止する場合に備え、主センター以外に1か所以上の受信センターがあり、バックアップ体制を確立していること。

なお、バックアップセンターについても、主センターと同様の業務が行える体制を整えていること。

ケ 職員の変更又は異動があった場合は、必ず報告すること。有資格者については、有資格者証の写し等資料を提出すること。

コ 受信センターにおいて、電話対応で解決が可能なケースについては、協力員、民生委員、市、救急隊等の負担をかけずに処理できるよう努めること。

サ 誤報に対しても、それを1つの情報として受け入れ、個人データに追加し、適切に対応すること。

(2) 緊急時対応業務

ア 受信センターで利用者からの緊急通報を受信した場合、利用者の状況を的確に把握し、迅速かつ適切な措置を講じること。

イ 利用者への確認で応答があった場合は、利用者の状況を聞き取り、必要があると判断した場合は、消防本部へ連絡をし、救急車の出勤要請をすること。

ウ 利用者への確認で応答が取れない場合は、登録している緊急連絡先又は協力員へ連絡し、その者の到着まで利用者を支援すること。

なお、状況に応じて消防本部、その他関係機関に連絡を行うなど適切な措置をとること。

エ 受託業者は、協力員と連携を図り、緊急時の対応ができるようにしておくこと。救急車要請等の判断は、協力員に任せることなく受託業者の責任において行うものとし、受託業者は協力員に対し、多大な負担や責任をかけてはならない。

オ 受託業者は、必要な場合に利用者宅への駆けつけ安否確認を24時間365日いつでも行える体制を整えておくことが望ましい。また、利用者の希望があれば鍵の預かり等のサービスを提供できることが望ましい。

カ 鍵の預かり等のサービスがない場合、緊急時には窓ガラスを割るなどして部屋に立ち入る場合があり、その際の修繕等に要する費用は利用者負担とする旨の説明を行い、事前に利用者の了解を得ること。

キ 対応内容及び結果を確認し、速やかに市に報告すること。

(3) 安否確認業務

ア 受託業者は、月1回以上の利用者への電話連絡により、身体状況及び生活状況の把握をし、利用者の安否、緊急連絡先、協力員等の状況を確認するとともに、利用者データの更新を行うこと。

なお、利用者本人と連絡がとれない場合は、利用者が登録している緊急連絡先又は協力員へ連絡し安否確認をすること。ただし、利用者から電話確認等は不要との申出があった場合は、この限りでない。

イ アで不要との申出があった者についても、市が必要と認めて決定した者については、定期的に電話連絡による安否確認を行うこと。

(4) 報告業務

ア 受託業者は、当月分の受信記録及びこれに対する処理経過記録、通報先設定及び設置時の情報収集の報告その他特記すべき報告事項を翌月10日までに業務実施報告書として市に提出すること。

イ 緊急通報を受信し、消防本部や協力員等への対応が必要となった場合は、内容及び対応結果について日報による報告を行うこと。

ウ 安否確認内容及び対応結果について月報による報告を行うこと。

エ 利用者及び緊急連絡先、協力員等の登録事項の変更を把握した場合は、速やかに市に報告すること。

オ 利用者又はその親族等から、利用者の転居、転出、死亡、入院、施設入所又は事業利用の辞退等事業の利用要件に係る報告、連絡、相談等があった場合は、速やかに市に報告すること。

カ 市から通報内容等について照会があった場合は、速やかに回答する

こと。

(5) 緊急通報装置の設置、移設又は撤去工事業務

ア 市から機器の設置、移設又は撤去依頼があった場合、工事日時を利用者等と調整し、速やかに設置、移設又は撤去すること。

イ 設置については、利用者と協議の上で、最適な場所に設置すること。

ウ 利用者宅において準備するものは、電話機、電話回線及びコンセントのみとすること。携帯型緊急装置を利用する場合は、この限りでない。

エ 設置時に利用者へ機器の操作方法を十分に説明し、送信テスト等を行い、当該業務に支障を生じないことを確認すること。また、利用者宅の住宅用防災機器の設置状況について確認し、消防法（昭和23年法律第186号）及び天草広域連合火災予防条例（平成13年条例第26号）の定める設置基準を満たすよう案内を行うこと。

オ 設置場所に立ち入る場合、事前に利用者又はその親族、家主等の者に立入り用件を示し、了承を得ること。また、立入りに当たっては、利用者に不安を与えないように留意し、身分証明書を携帯（提示）して、所属連絡先等を周知すること。

なお、この際に知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

カ その他問題の生じた場合及び不明な点が生じた場合は、直ちに市と協議し、市の指示に従うこと。

キ 本工事で生じた故意又は過失による一切の損害は、受託業者の負担とする。

ク 受託業者は、市が認める場合において、緊急通報装置の設置、移設又は撤去工事業務を再委託することもできる。

(6) 保守点検業務

ア 緊急通報装置が正常に機能するように、定期的に保守点検を行うこと。

イ 電池交換は、電池寿命に応じて定期的に確認すること。

ウ 利用者及び市からの要請を受けた場合又は緊急通報装置からの停電発生、回線異常、電池交換等の信号を受信した場合等不具合が生じたときは、適切に点検、修理又は交換を行うこと。

エ 緊急通報装置の修理及び交換費用は、老朽化又は不可抗力に起因するものについては、受託業者が負担し、利用者に過失がある場合は、利用者負担とすること。

(7) 通報先設定業務

ア 受託業者は、契約締結の翌日から平成31年3月15日までに通報先設定業務を完了させること。

なお、利用者の諸事情等により、やむを得ず設定期間中に設定ができない場合は、事前に市に報告し、指示を受けること。

イ 据置型緊急通報装置は、通報先を設定することにより受託業者の受信センターにつながるようにし、利用可能な緊急通報装置はそのまま継続して利用するものとする。ただし、老朽化、破損等により修理が必要な場合は、市保有の在庫機器を設置するものとし、在庫機器がない場合は、受託業者が提供する緊急通報装置のレンタルとする。

また、1台当たりの月額単価の上限額を超えない額の範囲内において、受託業者が提案する緊急通報装置への変更を行うこともできることとし、その場合、回収した緊急通報装置は、受託業者が廃棄すること。

ウ 通報先設定の際は、以下の事項を実施すること。

(ア) 既設の火災センサー（配線を含む。）の撤去も行うこと。

(イ) 現地で利用者に対し緊急通報装置の取扱い方法等について説明を行うこと。

(ウ) 利用者宅の住宅用防災機器の設置状況について確認し、消防法及び天草広域連合火災予防条例の定める設置基準を満たすよう案内を行うこと。

(エ) 利用者宅周辺の目標物、家の侵入経路等の情報収集を行い、緊急時に即応体制がとれるよう電子カルテシステムに付記し、管理するとともに、その情報は、通報先設定変更の翌月に業務実施報告書に添付して提出すること。

(オ) 既設の据置型緊急通報装置をそのまま継続して利用する場合は、その据置型緊急通報装置及びペンダント型無線機の電池を交換すること。

(カ) 通報先設定を行った緊急通報装置については、その緊急通報装置からの通報及びその他の相談等に対し、適切に対応を行うこと。

なお、通報先設定業務に係る費用は、受託業者の負担とする。

(キ) 機器の入替えに当たっては、計画表を作成し、市に報告した後、利用者と日程調整を行い、順次入替えを行うこと。

(8) 利用者負担額の受領業務

受託業者は、市の利用決定に基づく利用者が負担すべき費用については、利用者から口座振替等の確実な方法で徴収の代行を行うことができるものとする。

(9) その他の業務

委託料の範囲内で、その他の機能及びサービスを付加することは、可能である。

8 契約

市は、選定委員会において総合的に審査し、最高得点者を契約予定者として選定し、詳細な業務の内容及び契約条件について協議及び合意したのちに契約の締結を行う。

9 委託料

(1) 契約は緊急通報装置設置一式当たりの単価契約とする。

なお、契約金額には、使用機器、緊急通報受信、対応業務、相談業務、安否確認、機器の設置及び撤去、移設（市内転居も含む。）、維持及び保守点検（既設の機器を含む。）、業務実施報告書（受診記録及びこれに対する処理経過記録、通報先設定及び設置時の情報収集の報告含む。）、その他（電子カルテ整備・災害時の対応・電池等の消耗品等）、本業務の実施に係る全ての経費を含むものとする。

(2) 委託料単価は、月額業務委託料（機器レンタル以外の場合）及び月額業務委託料（機器レンタルの場合）とする。

(3) 受託業者は、市からの利用決定通知により新たに緊急通報装置の設置を行うこととし、委託料については、設置工事が行われた月の翌月分から請求できるものとする。

(4) 受託業者は、市からの廃止通知により緊急通報装置の撤去を行うこととし、委託料については、廃止通知の通知月分まで請求できる。

(5) 設置と廃止通知が同一の月でなされた場合は、1月分の請求とする。

(6) 受託業者は、当該月の事業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たときは、請求書を受領した日から30日以内に委託料を受託業者に支払う。

10 損害賠償

本業務の実施に関し、受託業者は市又は第三者に与えた損害（天変地異、その他受託業者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。

11 個人情報保護

(1) 受託業者は、プライバシーマーク又はISO27001の認証を取得し、個人情報保護に関する社内規程も整備されていなければならない。

(2) 本業務により知り得た個人情報を他に知らせ、又は他の目的に使用してはならない。

- (3) 受託業者は、この契約期間の満了又は契約解除後は、それまでに収集した利用者情報について、直ちに市に返還し、コンピューター等に記録された一切の個人情報を消去しなければならない。

1.2 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もに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 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及びデータについては、全て開示すること。
- (3) 受信センターが行うべき受発信業務は、本業務の主たる部分であるため、他社に業務の一部又は全部を再委託しないこと。ただし、市の承認を得た場合は、この限りでない。
- (4) 市は、必要があると認めたときは、本業務の実施状況について随時実地調査を行い、又は受託業者に対して所要の報告若しくは資料の提出を求める等必要な指示をすることができる。
- (5) 受託業者は、本業務の実施に伴う事故が発生した場合は、適切な対応をとるとともに、直ちに市に書面により報告しなければならない。
- (6) 受託業者は、業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (7) 本業務は、警備業法（昭和47年法律第117号）第2条第1号に定める次に掲げる行為は含まれないものとする。
- ア 生命、身体に危険を及ぼすおそれのある安全と平穩に関する犯罪、事故その他の危険な事態の発生を警戒し、また、その身辺において警戒し、防止する行為
- イ 財産に侵害を及ぼすおそれのある安全と平穩に関する犯罪、事故その他の危険な事態の発生を警戒し、防止する行為
- (8) この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。