

総社市緊急通報装置事業業務委託仕様書

総社市（以下「甲」という。）を委託者とし、受託者（以下「乙」という。）が総社市緊急通報装置事業実施要綱に基づき設置する緊急通報装置及び緊急通報装置を設置した利用者（以下「利用者」という。）について以下の業務を行う。

1 業務名

総社市緊急通報装置事業業務委託

2 業務目的

本業務は、高齢者及び重度身体障がい者等が、緊急通報装置を設置することにより、急病または災害などの緊急時に迅速かつ適切な対応をとるとともに、孤独感や不安感を解消することを目的とする。

3 契約期間

令和4年10月1日から令和7年9月30日まで

4 設置台数

緊急通報装置利用274台、携帯電話利用7台（令和4年4月1日現在）

ただし、事業委託開始時点において台数変動の可能性あり。

5 緊急通報装置について

- (1) 緊急通報装置は、本体・ペンダントを一式とし、本体は専用端末を使用すること。
- (2) 利用者が電話回線を持たない場合には、利用者が所有する携帯電話機を緊急通報装置として使用又は通信会社の回線に接続できる携帯電話型緊急通報装置を使用すること。
- (3) 使用する装置は利用者による簡単な操作で通報可能となり、緊急時にはハンズフリー等により十分な対応を受けることができること。
- (4) 停電並びに装置本体及びペンダントの電池切れ等の際には電源異常を通報する機能を有すること。
- (5) 停電時にも電池電源により一定時間は利用可能であり、またその可能な時間についても明らかにすることができること。
- (6) ペンダントは通報範囲約50mと簡易防水の機能を有すること。
- (7) 心臓ペースメーカーの利用者でも、安心して利用することができること。
- (8) センサー等のオプション機能も設置可能であること。
- (9) 装置の耐用年数が5年以上であるものとし、契約期間内に耐用年数が到来したものは順次交換し、新設時と同等の扱いとすること。

6 業務内容

- (1) 甲の指定する利用者宅へ出向き、装置の設置、移動、交換又は撤去を行うこと。作業の日時及び装置の設置場所については、利用者等と調整の上決定すること。電話回線を持たない利用者の場合も同様に、利用者所有の携帯電話機への通報先登録等又は携帯電話型緊急通報装置の設置を行うこと。
- (2) 利用者に対し、緊急通報装置の使用方法や費用について記載した資料を渡すとともに十分に説明すること。通報テストを実施すること。電話回線を持たない利用者の場合も同様に実施し、外出先で通報しても対応できないことを説明すること。
- (3) 利用者に対し、24時間、緊急・相談通報の受信業務を行い、必要な処置を講ずるとともに親族等に連絡し、その旨を甲、その他関係機関に連絡するものとする。
- (4) 利用者からの通報により相談を受けたときは、適切な助言、指導等を行うこと。また、緊急性を要する相談については速やかに甲へ報告すること。
- (5) 1ヶ月に1回（必要な場合は複数回）の安否確認（伺い電話）を行い、利用者の身体及び健康状態を把握すると共に、コミュニケーションを図ること。
- (6) 必要に応じてテスト通報（試し押し）を行うこと。
- (7) 利用者のために、お誕生日コールを行うこと。
- (8) 利用者からの相談にも、きめ細やかに対応すること。
- (9) 災害等発生時又は発生が予測される場合、甲の要請に応じて、利用者に対し概ね30分以内に一斉通報を利用し、災害情報の提供や安否確認を実施すること。また、防災訓練時や災害等以外の注意喚起（熱中症、インフルエンザ、詐欺など）も要請に応じて実施し、いずれも書面により結果を報告すること。
- (10) 事業実績報告書（個別通報種別件数および対応処理報告）として、装置の設置（電話回線を持たない利用者の場合は、携帯電話機への通報先登録等又は携帯電話型緊急通報装置の設置）・撤去等の報告、受信及び対応記録、相談記録、保守管理（電池交換等）記録、その他特記すべき報告事項を翌月10日までに提出すること。また、緊急通報等の早急な連絡が必要と思われる用件については、別に対応記録を作成し速やかに報告すること。
- (11) 緊急通報装置、利用者所有の携帯電話機及び携帯電話型緊急通報装置の設定状況に変更等が生じた場合、速やかに設定の変更等付随する作業を行うこと。
- (12) 保守管理として、電池等の消耗品交換及び故障等の復旧対応を行い、必要に応じて利用者宅を訪問し、通報テスト、装置の清掃等必要な点検を行うこと。
- (13) 保守点検を行う際は、事前に対象の利用者及び内容を甲に報告すること。

7 保守内容について

- (1) 工事（委託料に含まれる）
装置の設置・撤去工事を関係書類確認後に速やかに行うこと。
- (2) 電池交換（委託料に含まれる）
電池交換周期を管理し、必要に応じて交換すること。
- (3) 点検・故障対応（委託料に含まれる）
 - ① 常時正常な状態で稼働できるように、定期的な装置の保守点検を徹底すること。

② 故障時（回線故障，電源故障，装置故障）の派遣故障対応を行うこと。

※利用者の過失による故障等の場合は利用者の責任において現状に復するものとする。

8 受信センターについて

- (1) センターは24時間365日の受信体制とし，緊急・相談通報に対し確実に対応できるよう，看護師，保健師等の有資格者を配置していること。
- (2) 複数の緊急通報を同時に受信した場合にも対応可能な回線および職員等を有していること。自動でシステム上に通報受信記録を残せること。
- (3) 利用者からの緊急・相談通報の際，瞬時に個人の情報と利用者宅が確認できること。
- (4) センター装置等の設備に関する故障，地域災害による回線不通，停電等の際にも対応ができるように複数の受信センターを有し，バックアップ体制が確立できていること。
- (5) 受信システム（PC）以外にも台帳を整備していること。また，その情報の保護規定を設けていること。
- (6) 夜間，休日，災害等で第一受信センターの閉鎖時に他センターで受信する場合，通報発信より一分以内に受信が可能であること。
- (7) オペレータ対応マニュアルを整備し，オペレータは利用者からの相談に対応できるよう配置していること。
- (8) 緊急通報受信に対しては協力員との連携等，必要とされる対応を行うこと。
- (9) 災害時の緊急通報に対しては，甲と協議の上対応すること。

9 現在の利用者及び新規利用者の取り扱い

現行の契約においては，甲所有の装置を貸与又は現在の受託事業者所有の装置をレンタルすることにより事業を実施しているが，今後の新規利用者については，原則，乙所有の装置をレンタルすることにより事業を実施すること。

甲所有の装置について，引き続き使用可能なものについては従来通り使用するが，故障や経年劣化等の理由で現行の装置による事業継続が困難な場合，または現行の装置が乙において利用できない場合は，乙所有の装置のレンタルによる装置の設置を行うこと。

なお，現在甲が貸与している装置は以下のとおり（いずれも本体・ペンダント型送信機を一式とする）。

機種名	台数
セイテック(株)社製ER-30	2台
セイテック(株)社製ER-50	99台
セイテック(株)社製ER-50Ae	50台

10 移行期間の業務について

- (1) 今回実施する事業者選定により，現在の委託事業者と異なる事業者に決定した場合，切替計画は乙が現在の委託事業者及び利用者と調整のうえ作成するものとし，令和4年12月31日（土）までに，乙の装置への切り替えを終えること。

- (2) 移行期間においては、乙又は現在の委託事業者のいずれかの装置を利用できる状態にしておくこと。
- (3) 委託契約期間満了に伴う更新時に、乙と異なる事業者（以下「次期委託事業者」という。）と契約する場合には、一定期間内に装置を乙から次期委託事業者へ切り替えるものとし、その間、甲乙は随意契約を締結する。
- (4) 委託契約期間満了後の切替計画は、次期委託事業者が作成するものとし、乙は計画に従い乙の装置を回収すること。ただし、甲が所有する装置を引き続き利用できる場合は、回収を行う必要はない。
- (5) 委託契約期間満了時、それまでに乙が収集した利用者情報については、次期委託事業者へ引き継ぐとともに甲へ返却し、装置の切り替えが終わった後は、乙が保管するすべての利用者情報を乙の責任において適切に破棄すること。

1.1 委託料について

- (1) 乙は、利用者1人あたりの月額単価に当該利用者数を乗じた金額に、消費税を加えた額（1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てる。）を委託料とし、甲に請求すること。
- (2) 乙は、装置設置日又は携帯電話機への通報先登録等を行った日の属する月の翌月から、非該当となった日の属する月の利用料までを委託料として甲に請求すること。
- (3) 利用者1人あたりの月額単価は、装置レンタル料及び「6 業務内容」から「10 移行期間の業務について」までの装置の設置・撤去工事（切り替え工事含む）、緊急通報受信業務、相談業務、保守業務、その他維持経費等の、委託業務に係る一切の費用を含むものとする。
- (4) 甲は、請求内容が適正と認められたときは、請求書を受領した後30日以内に乙に委託料を支払う。

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ともに、提案内容で業務を行うこと。
- (2) 契約開始時において、本仕様書条件すべてを履行できる体制が整っていること。
- (3) 利用者情報の提出を求められた時、エクセル形式のデータ(CD等)で提出ができること。
- (4) 委託契約期間満了後も何らかの理由（長期留守及び入院等）により、設置機器の撤去ができない場合、受信体制の継続について協議し決定すること。
- (5) 当業務についての苦情、トラブル等が発生した場合は、乙が処理にあたること。
- (6) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (7) 装置の設置・撤去、保守以外の委託業務について再委託は禁止とする。業務を再委託する場合は、事前に再委託範囲及び再委託先を委託者に提示し、その承認を得ること。なお、再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。
- (8) 本業務を適正かつ円滑に実施するため、乙は各々の業務について甲と常に密接な連

絡に努め、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、甲乙で協議のうえ
甲の指示に従い、業務を遂行すること。