

別 紙

美祢市緊急通報体制等整備業務委託仕様書

1 趣 旨

本仕様書は、美祢市（以下「甲」という。）が美祢市緊急通報体制等整備事業に係る業務を委託するに当たり、その受託者（以下「乙」という。）が実施すべき業務内容等に関し必要な事項を定めるものとする。

2 業務名

美祢市緊急通報体制等整備業務

3 業務場所

美祢市内一円。ただし、受信センターの設置場所は、この限りでない。

4 委託期間

令和 6 年（2024 年）4 月 1 日から令和 11 年（2029 年）3 月 31 日までの 5 年間

5 業務内容

- (1) 甲の指定する利用者宅に緊急通報装置（以下「装置」という。）を設置すること。また、甲の指示により装置の移設又は撤去を行うこと。
- (2) 受信センターにおいて、利用者からの緊急通報を受信し、必要に応じて消防署への通報及び協力員、親族、民生委員等への連絡を行うこと。また、利用者からの身体状況に関する相談に応じ、適切な助言や対応を行うこと。
- (3) 利用者に対し、月 1 回以上、電話で声かけを行い（お伺い電話）、身体状況及び生活状況の把握を行うこと。また併せて、装置一式の動作、利用者の通報操作の確認を行うこと。
- (4) 緊急対応を行った場合は、その対応の結果について、速やかに甲に報告すること。また、装置の設置、移設、撤去の報告のほか、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を実績報告書として、毎月甲に提出すること。
- (5) 利用者負担金の徴収代行（口座引落手続を含む。）を行い、甲が指定する口座に納入すること。

6 装 置

装置は、高齢者の利用に配慮したもので、固定型又は携帯型のいずれかのレンタルとし、それぞれ次の要件を備えていること。

(1) 固定型装置

ア 構成は、装置本体 1 台、ペンダント型無線機 1 台を一式とする。

イ 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。

- ウ ハンズフリー機能が内蔵されていること。
- エ 簡単な操作で、受信センターと双方向で会話が可能なこと。
- 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4時間以上であること。
- カ 耐用年数が5年以上であること。
- キ ペンダント型無線機の通報可能距離は、本体から概ね20メートル以上であること。
- ク ペンダント型無線機は、生活防水加工が施されているものであること。
- ケ 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) 携帯型装置

- ア 構成は、装置本体1台、充電用機器1台を一式とする。
- イ 簡単な操作で、受信センターと双方向で会話が可能なこと。
- ウ 耐用年数が5年以上であること。
- エ 生活防水加工が施されているものであること。

7 設置（撤去）及び保守

- (1) 甲から装置の設置依頼があった場合、設置日時を利用者又はその家族と調整し、速やかに設置すること。なお、移設又は撤去時も同様とする。
- (2) 装置の設置時は、利用者に不安を与えないよう心掛け、身分証明書を提示すること。また、利用者に装置の操作方法を十分説明するとともに、利用者による通報テストを実施すること。
- (3) 装置が正常な機能を維持するため、定期的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係る費用は、契約単価に含むこと。
- (4) 利用者が準備するものは、コンセント及び電話機・電話回線（固定型のみ）のみとすること。

8 受信センター

- (1) 受信センターが行うべき受発信業務は、原則他社に再委託しないこと。
- (2) 年間を通じて24時間体制で利用者からの通報、相談に対応すること。
- (3) 通報、相談の対応については、常時複数名の体制で行い、医療又は介護福祉関係の有資格者が1名以上常駐すること。
- (4) 利用者からの通報、相談はフリーダイヤルとし、利用者に通話料を発生させないこと。
- (5) 緊急事態に迅速な対応をとれる体制を整えておくこと。
- (6) 定期的な職員研修を実施すること。
- (7) 利用者からの苦情に適切に対応すること
- (8) 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。
- (9) 災害時及びシステムの故障、停電等に備え、複数の受信センターでのバックアップ体制を確立していること。

9 委託料

- (1) 委託料の支払対象期間は、装置を設置した日の翌月から撤去した日の属する月までとする。
- (2) 委託料の額(単価)は、装置一式当たりの月額単価とし、装置の設置、保守及び撤去、緊急通報受信業務、相談業務、発信業務、利用者負担金の徴収代行業務その他維持経費等当該委託業務に係る全ての経費を含むものとする。
- (3) 1月当たりの委託料は、装置一式当たりの月額単価に当該月の設置台数を乗じた金額とする。
- (4) 甲は、毎月の事業実績報告書に基づき、乙に委託料を支払う。

10 利用者負担金

- (1) 利用者負担金の徴収方法は、装置設置時に届出られる利用者の金融機関口座より、偶数月に2月分を引き落とすものとし、徴収した利用者負担金は、2月分をまとめて同月末までに甲に納入すること。
- (2) 1月当たりの利用者負担金の額は、利用者の課税状況等に応じて、甲が決定し、利用者及び乙に通知する。
- (3) 利用者による利用者負担金の滞納は、甲はその補填をしない。

11 損害賠償

当該委託業務の実施に関し、乙は、甲又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が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

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。

13 契約期間満了時の取扱い

- (1) 契約期間満了に伴う更新時において、乙と異なる事業者に決定した場合は、契約期間満了後、甲が指定する期間内に乙の設置した装置を新規受託者の設置する装置に切り替えるものとし、その間、甲と乙は随意契約を締結する。なお、装置切替計画は、新規受託者が作成するものとし、乙はその計画の執行に協力すること。
- (2) 乙が契約期間内に業務上知り得た利用者情報については、甲に返還又は提供するとともに、乙の責任において適切に破棄すること。

14 その他特記事項

- (1) 乙は、令和6年4月1日から1月以内(令和6年4月30日まで)に既設事業者の装置から乙の装置へ切り替えるものとする。なお、装置切替計画は、乙が作成するものとし、既設事業者及び利用者と日程等を調整すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上、処理するものとする。

【参考】令和4年度及び令和5年度の実績

	令和4年度	令和5年度 (12月末現在)
年度末時点設置台数	90台	88台
年度中の設置台数	16台	9台
年度中の撤去台数	29台	11台
緊急通報件数	155件	68件
相談件数	159件	46件
誤報件数	25件	20件