

美濃市緊急通報システム事業業務委託仕様書

1. 件名

美濃市緊急通報システム事業業務委託

2. 目的

ひとり暮らし高齢者等の在宅時における見守り及び緊急時の迅速かつ適切な対応の仕組みを整備することで、日常生活上の不安解消及び福祉の増進を図ることを目的とする。

3. 利用者

この事業の利用者（以下「利用者」という。）は、市内に居住し、日常生活や異常時における対応等に不安があり、発注者（以下「市」という。）が美濃市緊急通報システム運営事業実施要綱（平成4年美濃市訓令甲第12号。以下「要綱」という。）に基づき、事業の利用が必要であると認めた者とする。

4. 履行場所

美濃市内（利用者自宅敷地内を主とする）

5. 業務期間

契約締結日（令和6年2月中旬予定）から令和9年3月31日まで ※切替作業期間：令和6年3月31日まで

6. 業務内容

受託者は、以下の業務を行うものとする。

- ①機器整備業務
- ②コールセンター運営業務
- ③利用者負担金徴収業務

7. 緊急通報システムに使用する機器について

- (1) 利用者宅へ設置する機器は、高齢者等の利用に配慮しワンタッチ等の簡単な操作で通報できるもので、次の（ア）～（ウ）のいずれかとし、希望する利用者に対しては（エ）を追加設置する。
- (2) 利用者宅に設置する固定型緊急通報装置は（ア）を優先して使用し、（ア）の在庫対応が出来なくなった場合のみ、（イ）を使用すること。

（ア）固定型緊急通報装置 『美濃市所有機器（設置済：51台 令和5年11月末日時点）』

- ・メーカー名：富士通ソーシャルライフシステムズ製
- 型 式：HNC611×1台／HNC700×5台

・メーカー名：NTT西日本製

型式：SL-8号×10台/SL-10号×31台/SL-11号×4台

★設置済み以外の在庫数（令和5年11月末時点）

SL-10号（ペンダントあり）9台・（ペンダントなし）8台

SL-11号（ペンダントあり）13台

HNC700（ペンダントあり）1台

（イ）固定型緊急通報装置（月額リース） ※上記（ア）の在庫対応が不可となった場合

- ①利用者宅の固定電話回線を介して発報するものとし、ボタン押下による簡単な操作でコールセンターに直接通報できる機能を有すること。
- ②本体とペンダントを一式とし本体は、専用端末を使用すること。
- ③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。
- ④停電時にも電池電源により一定時間は利用可能であること。
- ⑤本体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機能を有すること。
- 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。

（ウ）携帯型緊急通報装置

- ①高齢者の利用に配慮し簡易な操作で使用でき、常時無理なく携帯しやすいように工夫すること。
- ②電源を携帯端末内部の電池とし、コードレスで利用できること。
- ③本体から直接コールセンターへのデータ通報及び音声通報が可能な通信機能を有すること。
- ④利用において利用者所有の固定電話回線及びインターネット回線を必要としないこと。
- ⑤ハンズフリー機能・日常生活防水機能を有すること。
- ⑥電池の容量低下等の異常をコールセンターで把握し、充電のサポートができること。

（エ）人感センサー（オプション設置）

- ①在宅時の安否確認を自動的に判定でき、異常を感知した際にコールセンターに自動的に通報ができる通信機能を備えていること。
- ②設置や利用において利用者所有の固定電話回線及び固定インターネット回線を必要とせず、人感センサー本体に備える回線によって通信ができること。
- ③停電時等の異常をコールセンターで把握できること。

8. 機器整備業務

- (1) 市からの依頼に基づき、利用者及び親族等（以下「利用者等」という。）と日時を調整し速やかに機器を設置すること。
- (2) 機器設置場所については、利用者の異常を感知するために適切な場所を相談のうえ決定すること。
- (3) 機器の設置に当たっては、その操作方法について利用者等に丁寧に説明すること。
- (4) 機器の電池切れや故障の場合は、正常に使用できる状態に復旧できるよう、速やかに対応すること。ただし、その際にかかる費用は受託者の負担とする。
- (5) 利用者等から機器の利用を終了したい旨の申し出を受けた場合には、機器の返却等について利用者等と調整し、市に報告すること。

- (6) 機器の設置、保守、撤去等の機器整備業務については、あらかじめ市の承認を得た上で、他社に業務の一部又は全部を再委託できるものとする。

9. コールセンター運營業務

- (1) コールセンターにおいて、24 時間 365 日利用者に貸与した機器から発せられた通報を受信し、通報の状況によって、救急車等の出動要請、親族や協力者、関係機関等への連絡など、必要な対応を行うこと。
- (2) 利用者からの通報以外に、健康や日常生活における相談に対応すること。
- (3) 利用者に対し、通院や介護サービスの利用状況に配慮した日程で月 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い、併せて機器の動作状況や利用者の通報操作の確認を行うこと。
- (4) コールセンターには複数の通報等に備え、常時十分な担当者を配置し、利用者からの通報、相談等への対応を行うこと。また、救命措置等の指示が必要な場合に備え、医師・保健師・看護師等の医療有資格者を 1 名以上常駐させること。
- (5) コールセンターには複数の通報等に備え、十分な回線を確保すること。また、機器からの通報記録が可能なシステムを備えること。
- (6) コールセンターには機器からの通報受信と同時に、利用者の氏名、住所、病状、緊急連絡先、その他注意事項等の個人情報把握できるシステムを備えること。
- (7) 災害時及びシステムの故障、停電時においても業務を継続できる体制を整えていること。
- (8) 台風、地震等で美濃市が被災した際には、市の要請に協力し対応するものとする。
- (9) コールセンター業務については、あらかじめ市の承認を得た上で、他社に業務の一部又は全部を再委託できるものとする。但し、本業務の主たる部分のため、再委託先の選定は慎重に行うこと。

10. 利用者負担金徴収業務

- (1) 受託者は、市が定める利用者階層区分において利用者負担が発生する利用者に対し、当該利用者負担金を請求し徴収すること。ただし、使用機器（エ）については、市と事前協議をした金額で全額利用者負担とする。
- (2) 利用者が携帯端末からコールセンター以外の相手と通信機能等を利用した通話を行い、別途通信料が生じた場合には、これを市の負担とせず利用者個人に請求すること。
- (3) 上記（1）・（2）は少額となることが多いため、数か月分まとめて請求することも差し支えない。

11. 切替作業（機器の説明及び希望調査・機器の設置等）

- (1) 受託者は利用者等に対して「7. 緊急通報システムに使用する機器について」の使用機器（ウ）・（エ）について説明を行い、（ア）の継続利用または（ウ）への変更希望と（エ）の設置希望を聴取すること。また、緊急通報先をコールセンターに変更する旨も、利用者等へ真摯に説明を行うこと。
- (2) （ア）の継続利用を希望する利用者等に対しては、緊急通報先をコールセンターに変更する作業を行うこと。

- (3) (ウ) への変更を希望する利用者に対しては、(ウ) の設置に際し既存機器 (ア) を撤去回収し、回収した機器を市へ返却すること。また、利用者負担が発生する利用者に対しては、機器設置と同時に利用者負担金徴収の手続きを進めること。
- (4) (エ) を希望する利用者に対しては、機器設置と同時に利用者負担金徴収の手続きを進めること。
- (5) 上記 (1) ~ (3) の手続きは切替作業期間である令和 6 年 3 月 31 日までに順次終わらせること。

12. 実績報告及び請求

- (1) 受託者は、本件業務にかかる実績として、下記の内容について当月分をまとめて翌月 10 日までに市に報告すること。なお、3 月分の報告書については、同月 31 日までに提出すること。
 - ①機器の設置、撤去にかかる件数
 - ②各種通報等 (緊急通報・保守通報・相談・誤報) の受信件数や内容
 - ③消防署への通報等の対応に関する記録
 - ④月 1 回以上の声かけの結果及び内容
 - ⑤その他特記すべき内容
- (2) 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場合や、特に報告を要すると思われる事項については、速やかに市に報告すること。
- (3) その他、市から求めがあった場合は、随時必要なデータを市に提供すること。

13. 委託料

- (1) 契約は各機器一式当たり、一月ごとの単価契約とする。なお、契約金額には機器整備業務、コールセンター運営業務、利用者負担金徴収業務、その他全ての経費を含むものとし、契約期間中は同額とする。
- (2) 委託料の支払いは毎月払いとし、受託者は、当月分の委託料を月末日にて締切り、翌月 10 日までに利用者負担分を除いた額を市へ請求し、市は請求書受理後 30 日以内に受託者へ支払うこと。
- (3) 委託料月額は、新規設置の場合は翌月分から、撤去した日が属する月は 1 月分支払うものとする。なお、設置と撤去が同一の月でなされた場合は、1 月分を支払うこと。

14. 一般事項

- (1) 受託者は、業務に使用する機器の性能を示す資料を、速やかに市に提出し、その承認を受けなければならない。
- (2) 受託者は、業務遂行に当たり市又は第三者に与えた損害について、天変地異その他受託者の責に帰することの出来ない事由によるものを除き、これを賠償しなければならない。また、受託者は業務遂行に当たり損害賠償請求に備えること。
- (3) 受託者は、事業実施に当たり各種法令を遵守すること。
- (4) 受託者は、不測の事態が生じた場合は、速やかに市に連絡すること。
- (5) 仕様書に定めのない事項については、協議の上決定するものとする。

15. 守秘義務と個人情報の保護

本業務を遂行するにあたっては、以下を遵守すること。

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間終了または解除後も同様とする。
- (2) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、別添「個人情報取扱特記事項」を遵守し、秘密の保持及び情報の管理を適正に行うこと。