

苫小牧市高齢者等緊急通報システム委託業務

業務仕様書

令和7年6月

苫小牧市

業務仕様書

1. 件 名 苫小牧市高齢者等緊急通報システム委託事業

2. 委託期間 契約締結の日から令和8年3月31日までとする。

3. 業務目的

在宅のひとり暮らし及びそれに準ずる高齢者等に対し、緊急通報装置及び人感センサーを貸与することにより、急病や災害時等の緊急時に迅速に通報することができるよう支援し、当該通報に看護師などの専門知識を有するオペレーターが365日・24時間体制で対応する受信センターを設置運営することにより、ひとり暮らし高齢者等が在宅で安心して生活できる体制の構築を図る。

なお、本業務には、盗難等の事故または利用者の身体に対する危害を警戒し、防止する業務、警備業法第2条第1項第1号及び第4号に規定する業務は含まない。また、本業務は利用者への救命行為を提供するものではない。

4. 用語の定義

(市)	苫小牧市をいう。
(受託者)	市より委託を受けた受託事業者をいう。
(利用者)	機器の貸与を受けた者をいう。
(受信センター)	緊急通報システムに係わる受信、通報などの管理的業務を行う事業所をいう。
(緊急通報システム)	緊急であることを受信センターに連絡するため利用者住宅に設置する機器をいう。
(緊急通報)	利用者が緊急通報装置の緊急ボタン又はペンダントを押下し、受信センターへ通報することをいう。
(相談通報)	利用者が緊急通報装置の相談ボタンを押下し、受信センターへ通報することをいう。
(安否通報)	人感センサーの検知データにより、規定の時間検知がされない場合、利用者が緊急通報装置の緊急ボタンを押さなくても、自動で受信センターへ連絡することをいう。
(緊急連絡先)	利用者との特別な関係（近隣者、親族、友人、知人、民生委員など）の者で、市及び受託者にボランティアとして無償協力している者をいう。
(駆付け事業者)	緊急連絡先が利用者宅へ訪問できない場合に受託者が別途用意する者をいう。

5. 業務内容

- (1) 緊急通報機器（以下「機器」という。）の設置、撤去及び保守
- (2) 機器利用者の24時間体制の支援業務
 - ① 緊急通報受信及び通報内容の確認
 - ② 相談通報受信及び通報内容の確認
 - ③ 安否通報受信及び通報内容の確認
 - ④ 緊急時における関係機関への連絡及び駆付け
- (3) 月1回の安否確認電話（お元気コール）
- (4) 毎月の利用状況の報告

6. 設置機器

利用者宅に設置する機器類は、高齢者及び障害者の利用に配慮したもので、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専用機器とする。

受託者が市に提案できる機器の仕様については、次の「7. 機器の仕様」で定める(1)若しくは(2)又は(1)及び(2)のいずれかとする。なお、実際の機器の設置の際には、利用者は(1)又は(2)のいずれか1つを選択することとする。

また、その他に委託業者独自の機器がある場合は、市と協議の上設置するものとする。

7. 機器の仕様

- (1) 固定電話回線もしくは携帯電話回線を使用する機器

機器の構成は、本体1台、ペンダント型送信装置1台、人感センサー1台以上の一式とする。

- ① 固定電話回線使用端末は、利用者宅の電話回線を利用することとし、既設の電話機との併設が可能であること。ただし、使用できない回線等がある場合は、別途市と協議し対応すること。
- ② 携帯電話回線使用端末は、利用者宅の電話回線の有無にかかわらず利用が可能であること。また、緊急通報装置本体の通信回線料は受託者が負担し、サービス利用料や機器レンタル料などに含めること。
- ③ ハンズフリーによる双方向の通話ができること。
- ④ 停電・内蔵電池容量低下等の異常信号を自動通報できること。
- ⑤ 満充電時に4時間程度の停電に対応できるバックアップ機能を有すること。
- ⑥ ペンダント型送信機や人感センサー等と通信する為の無線部を内蔵していること。
- ⑦ ペンダント型送受信機は、居室内どこからでも通報を発することができること。
- ⑧ ペンダント型送受信機は、日常的な使用に耐えうる防水性能を有するものであること。
- ⑨ 利用者宅に設置された人感センサーの検知データを無線にて受信し、規定の時間検知が無いなどの異常を感知したものを自動で受信センターへ通報できる機能を有すること。

- (2) 緊急通報専用携帯電話端末1台・人感センサーの一式

- ① 居室内のどこからでも通報を発することができること。

- ② 日常的な使用に耐えうる防水性能を有するものであること。
- ③ 内蔵電池容量低下等の異常信号を自動通報できること。
- ④ 利用者宅に設置された人感センサーの検知データを無線にて受信し、規定の時間検知が無いなどの異常を感知したものを自動で受信センターへ通報できる機能を有すること。

8. 受信センター体制

- (1) 受信センターは、看護師、准看護師、保健師等の医療・福祉関係の有資格者等を配備し 365 日、24 時間体制で利用者からの通報、健康相談に対応すること。
- (2) 受信センターが行うべき受発信業務は、本事業の主業務部分であるため、他社に業務の一部又は全部を委託しないこと。
- (3) 災害時、整備した個人台帳を基に、的確な安否確認対応等ができる体制を確立しておくこと。
- (4) 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取れる体制であること。
- (5) 緊急通報・安否通報の内容等を記入した利用者の個別台帳を整備すること。
- (6) 受信センターで利用者から緊急通報を受信した場合や、人感センサーで一定時間、利用者の生活反応がないことを示す緊急通報を受信した場合には、必要に応じて緊急連絡先や消防署等へ連絡して救急車等の出動要請を行うこと。
- (7) 緊急通報の受信や人感センサーで異常を検知した際、事業者による駆け付け業務を実施する場合には、委託業者は当該業務の一部または全部を委託できるものとし、そのことについてあらかじめ市の承認を得ておくこと。
- (8) 誤報に対しても、それを一つの受信として受け入れ、個別台帳に記載し適切に対応すること。
- (9) 利用者に対し月 1 回以上電話連絡もしくはそれに準じた方法により、健康状態等の確認を行うこと。
- (10) 利用者が緊急通報システムを十分に活用できるよう使用方法の啓発をし、日ごろから通報しやすい体制を整備しておくこと。
- (11) 利用者の緊急通報、安否通報の内容及び件数等を毎月報告すること。
- (12) 本事業で知り得た情報については、秘密厳守であり、他の目的に使用してはならない。

9. 受託者に関する事項

プライバシーマーク等、個人情報を適切に扱うための資格を取得していること。

10. 機器設置・運用等

- (1) 機器の設置、移設及び撤去

機器の設置については市の指示によるものとし、以下のとおりとする。

- ① 受託者は市から、機器の設置、移設及び撤去の依頼があったときは、依頼を受理した日から原則 7 日以内に設置日時の連絡調整を利用者に行い、原則 30 日以内に利用

者宅へ設置すること。設置場所については、利用者等と協議の上決定すること。

- ② 受託者は機器を設置したときは、利用者に対し、機器の取扱について十分に説明するものとする。
- ③ 固定電話回線用の場合、原則として電話機が使用中（通話中）でも緊急通報が優先発信できる接続とする。ただし、利用者宅のホームテレホン、玄関チャイム連動等の事情に応じて並列接続とすることができるものとする。
- ④ 市から機器の移設・撤去依頼があった場合、利用者が機器の移設・撤去を希望する日から起算して30日以内に移設・撤去を行うこと。

(2) 機器の所属

機器は、受託者が所有するものとする。

- ① 受託者は、機器が正常な状態で利用されるために、保守を行うものとする。
- ② 受託者は、機器の故障があったときは、速やかに補修するものとする。

(3) 機器の破損・故障

機器が破損・故障した場合は受託者が無償で修理又は交換を行う。

11. 報告業務

- (1) 各月1日から末日までの下記報告を翌月15日までに書面により市へ提出すること。
 - ① 緊急通報受信件数及び通報内容、対応内容
 - ② 設置件数及び移設・撤去件数
 - ③ 安否通報受信件数及び対応内容
 - ④ その他必要と思われる報告事項
- (2) 本人及び緊急連絡先等の登録内容変更を把握した場合は、速やかに市に報告すること。
- (3) 市から通報内容等について照会がある場合は、速やかに回答すること。

12. 移行期間業務

- (1) 今回実施する選定業務により、現在の委託事業者と異なる事業者に決定した場合、切り替え計画は新委託事業者が旧委託事業者と協議の上作成するものとし、令和7年12月31日までに、新委託事業者の機器と入れ替え業務を行うものとする。
- (2) 新委託事業者は、既設機器について、必要に応じて旧委託事業者との協議により所有権を譲り受けることができるものとする。ただし、その可否及び条件は新旧委託事業者間で協議の上決定し、市は当該譲渡に伴う費用を一切負担しない。
- (3) 移行期間においては、新旧委託事業者いずれかの機器を利用できる状態にしておくこと。
- (4) 委託料の請求については、更新月は旧委託業者、更新月の翌月からは新委託業者が行うこと。
- (5) その他、移行期間に係る費用及び必要事項については、市と新受託者との協議により決定するものとする。権利譲渡に係る費用はこの限りでない。
- (6) 操作説明等の利用者向け文書の資料データについて、市から要望があった場合は、提供すること。

13. 履行业務免除

地震、大雨、雷、洪水、暴動、電話回線の障害や停電、天災、感染症、法令の制定改廃、公権力による命令処分、その他受託者の責めに帰すことができない事由により業務を実施することができなくなったときは、その状況のやむまでの間、業務提供に関する義務を一切免れるものとする。この場合、受託者は、市に対してその旨遅滞なく通知するものとする。

14. 免責

受託者は、次の各号に掲げる事項については、一切の責任を負わないものとする。

- (1) 地震、大雨、雷、洪水、暴動、電話回線の障害や停電、感染症、法令の制定改廃、公権力による命令処分等、その他受託者の責めに帰すことのできない事由により本業務の提供ができなくなったことに起因する一切の損害
- (2) 機器類が正常に作動したにもかかわらず、受託者の責めに帰すことのできない事由により生じた一切の損害
- (3) 利用者の過失により生じた損害

15. 契約方法及び委託料

- (1) 契約は緊急通報装置 1 台あたりの単価契約とする。
- (2) 緊急通報装置 1 式あたりの契約金額には、「使用機器」、「機器保守業務」、「受信センター（健康相談業務）」、「報告業務」、「個人情報保護」、「機器入れ替え業務」にかかる一切の費用を含むものとする。また、設置工事月の翌月から委託料が発生するものとし、撤去月まで支払うものとする。
- (3) 利用者 1 人あたりの月額単価に当該月の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）を委託料とする。

16. その他留意事項

- (1) 業務内容については、本使用書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。また、仕様書に定めない事項については、必要に応じて市と協議すること。
- (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等については、すべて開示すること。
- (3) 委託事業者は、業務上知りえた事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 通報装置の設置及び移設・撤去の業務については、業務の一部又は全部を再委託できるものとし、そのことについてあらかじめ市の了承を得ること。