

千葉県高齢者緊急通報システム業務委託企画提案に係る質問及び回答

質問箇所	ご 質 問	回 答
1 仕様書 4(1)	通報の取り消しは「通報取消ボタン」の操作ではなく、「通報ボタン」の長押しで対応してもよいですか。	通報を取り消す機能を有すれば可能とします。
2 仕様書 5	市に代わりNTTへ電話回線工事の手続き等を行うとありますが、通信料金は利用者の負担という認識でよいですか。	電話回線の設置に要する費用は市が負担し、それ以外の費用については利用者の負担となります。
3 仕様書 6(3)ア	弊社は定期的に利用者宅での保守点検を実施するのではなく、機械等の不具合を常時遠隔監視し、機器の異常信号を受信した際や、ご利用者から不具合の連絡があった際に24時間365日対応できる保守点検体制を組んでいます。 この体制を定期保守点検の代替とすることは可能ですか。	常時機器が正常に機能するよう対応できる保守体制であれば可能とします。
4 仕様書 7(2)	弊社では受発信業務のうち緊急通報への対応や利用者からの問い合わせ等は自社で行っていますが、相談業務や電話による安否確認業務については看護師等の有資格者を配置する専門の協力会社(当社出資先)に委託しています。つきましては、委託先の管理徹底を条件に同様の対応とさせてもよいですか。	受信センターが行うべき受発信業務のうち緊急通報業務は再委託できませんが、相談業務や電話による安否確認業務については再委託可能です。
5 仕様書 7(2)	受発信業務とは、緊急通報・相談通報・安否確認業務等の電話連絡全てとの認識でよいですか。	No.4の回答と同様です。
6 仕様書 8(2)	「協力者へ連絡するとともに」とありますが、利用者と連絡が取れない場合は必ず「協力者」に連絡をすることを意味しているのでしょうか。それとも「協力者」とともに利用者宅に駆けつけることを意味しているのでしょうか。	利用者と連絡が取れない場合は委託業者が駆け付けを行います。その際協力者に連絡をしてください。(No.8参照)
7 仕様書 8(2)	利用者からの通報は誤操作や誤作動なども想定されます。連絡が取れない場合に「協力者」に連絡することは「協力者」に24時間、365日対応できる体制をとってもらうため、緊張を強めます。連絡がとれず、現地で受託者が異常を確認してから連絡してもよいですか。	利用者と連絡が取れず状況が不明な場合は、委託業者が駆け付けを行い、利用者の状況を確認後、必要な場合のみ協力者へ連絡をする対応で問題ありません。
8 仕様書 8(2)	委託業者が駆けつけるとありますが、隣に住む親族等の協力者が駆けつけられる場合でも必要ですか。	原則は委託業者が駆け付けを行います。協力者が駆け付けを行い利用者の安全が確認された場合等、委託業者の駆け付けが不要であることが確実な場合はこの限りではありません。
9 仕様書 8(3)	委託業者が駆けつける場合は、30分以内に利用者宅に到着することとありますが、打ち合わせの上、免責事項を設けることは可能ですか。	原則30分以内としています。天災等で時間内の到着が不可能な状況も考えられますので、免責事項を設けることは可能です。
10 仕様書 16	損害賠償については打ち合わせの上、上限を設けることはできますか。	損害賠償の上限については、契約書上で取り決めます。

11	実施要領 3(4)④ウ	企画提案書の提出部数8部のうち、6部は事業者名が判別できないようにするとありますが、会社名が記載されていなければよいですか。	提出部数のうち6部は、提案書に法人名を記載せず提出してください。
12	実施要領 6	選考会の当日、プロジェクターの使用は可能ですか。	選考会での説明資料は、提出済の企画提案書のみとしますので、プロジェクターの使用はできません。
13	実施要領 7	審査項目それぞれの具体的な配点、採点の方法はどのようになりますか。	審査項目の配点は下記のとおりです。 また、採点は審査項目、配点に基づき6名の審査員が採点した合計得点により、最高得点者を選定します。

審査項目		配点
1 提案企業概要・事業実績 [10点]	①企業概要	5点
	②緊急通報事業の実績	
	③緊急通報事業に関する考え方	5点
2 受信センターに関する提案 [60点]	①概要	5点
	②職員の勤務体制	
	③利用者情報管理	
	④緊急通報受信時の対応	10点
	⑤駆け付け時の対応	10点
	⑥相談時の対応	10点
	⑦安否確認	10点
	⑧トラブル発生時の対応	5点
	⑨従事者の資質向上(研修体制)	5点
	⑩特長、セールスポイント	5点
3 使用機器に関する提案書 [15点]	①使用機器、取り扱い説明	5点
	②保守点検	5点
	③機器故障時の対応について	5点
4 個人情報に関する提案書 [5点]	個人情報保護対策	5点
5 委託単価に関する提案書 [10点]	機器一式あたりの月額単価	10点