

千葉市高齢者緊急通報システム業務委託仕様書

- 1 業務名 千葉市高齢者緊急通報システム業務委託
- 2 委託期間 平成26年4月1日～平成32年3月31日
- 3 業務目的

在宅のひとり暮らし高齢者等の急病及び災害等の緊急時に迅速かつ適切な対応を行うとともに、専門的知識を持つ人員を配置し、日常生活に関する医療・健康相談に対応することにより、当該高齢者の福祉の増進に寄与する。

4 使用機器

高齢者が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端末（以下「緊急通報装置」という。）とし、本体1台及びペンダント型送信装置1台を一式とし、次の要件を備えていること。

(1) 本体仕様

- ア ハンズフリー機能を有し、利用者と委託業者との双方向の会話ができること。また、通報取消ボタンを有すること。
- イ 電池の容量低下、停電、故障等機器の異常を委託業者が即時に把握でき、充電電池等の使用等により、緊急時に対応できること。
- ウ 電話が使用中（通話中）でも、緊急通報が優先発信できること。

(2) ペンダント型送信装置仕様

- ア 利用者が家中どこからでも通報を発することができること。
- イ 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。
- ウ 心臓ペースメーカー利用者でも安心して使用できるものであること。

5 利用電話回線

原則として、利用者が契約している電話・通信会社との回線を利用し、既設の電話機との併用使用ができるようにすること。

電話回線を持っていない利用者が市の保有する電話回線を利用し緊急通報装置を設置する場合、市に代わり NTT へ電話回線工事の手続き等を行うとともに、利用者に委託業者が用意した固定電話機(標準電話機)を貸与すること。

6 機器整備業務

(1) 緊急通報装置の設置

- ア 市から機器の設置依頼があった場合、設置日時を利用者等と調整し、速やかに設置すること。設置場所については、利用者と協議の上決定すること。
- イ 設置時に利用者へ機器の操作方法を十分に説明すること。
- ウ 設置した機器の近くに、委託業者の連絡先を明示すること。

(2) 緊急通報装置の移設・撤去

市から機器の移設・撤去依頼があった場合、日時を利用者等と調整し、速やかに移設・撤去を行うこと。

(3) 保守

ア 機器が正常に機能するように、定期的に保守点検を行うこと。

イ 電池交換は電池寿命に応じて定期的に確認すること。

ウ 機器に不具合が生じたときは、直ちに点検修理を行うこと。

エ 機器の修理・交換費用は、老朽化や不可抗力に起因するものについては、委託業者が負担し、利用者に過失がある場合は、利用者負担とすること。

7 受信センター

(1) 365日24時間体制で利用者からの通報、相談に対応すること。

(2) 受信センターが行う受発信業務は、他社に業務の一部又は全部を再委託しないこと。

(3) 365日24時間利用者からの通報、相談に適切に対応できる専門的知識を有する者を常駐させ、利用者からの通報や健康・医療相談に対応し、緊急事態に的確な対応ができる体制を整えていること。また、救急車が到着するまでの応急措置を指示できる者を配置すること。

(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とれる体制であること。

(5) 緊急連絡先の内容を記入した利用者個別のデータを整備すること。

(6) 市との連絡用電話及びFAXを備えること。

(7) 故障、事故、停電等によりセンター機能が停止する場合に備え、同様な対応が可能なバックアップ体制を整えていること。

8 緊急通報受信・駆けつけ業務

(1) 受信センターで利用者からの緊急通報を受信した場合は、電話等により利用者へ連絡し状況を確認すること。

(2) 利用者に連絡がとれない場合は、利用者が登録している協力者へ連絡するとともに、委託業者が駆けつけ、利用者の安全を確保すること。

(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。

(4) 利用者宅に到着後、利用者の安全を確保した後は、受信センターへ報告すること。また、対応内容・結果の記録を行うこと。

(5) 駆けつけ業務については、他社に業務の一部又は全部を再委託できるものとし、それについてあらかじめ市の承認を得ておくこと。

9 安否確認業務

(1) 安否センサーの設置又は月2回以上の利用者への電話連絡により、利用者の安否を確認すること。

- (2) 確認がとれない場合は、利用者が登録している協力者へ連絡するとともに、委託業者が駆けつけ、利用者の安否を確認すること。
- (3) 安否確認内容及び対応内容・結果の記録を行うこと。
- (4) 駆けつけ業務については、他社に業務の一部又は全部を再委託できるものとし、それについてあらかじめ市の承認を得ておくこと。

1 0 報告業務

各月 1 日から末日までの下記報告を翌月 1 0 日までに書面により市に報告すること。

- (1) 緊急通報受信件数及び通報内容、結果
- (2) 健康・医療相談受信件数及び相談内容、結果
- (3) 区別の設置件数及び移設・撤去件数
- (4) 安否確認対応件数及び対応内容、結果

1 1 個人情報保護

事業実施にあたり、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないように、個人情報の取り扱いを適正に行うこと。

1 2 平成 2 6 年度機器入替業務

平成 2 5 年度契約業者（以下「前委託業者」という。）と異なる事業者が落札した場合は、下記の機器入替業務を行うものとする。

- (1) 委託業者は、平成 2 6 年 4 月 1 日から平成 2 7 年 3 月 3 1 日までに前委託業者からの機器入れ替え及び引き継ぎを完了させること。
- (2) 機器の入れ替えにあたっては、更新計画を作成し、市に報告した後、利用者及び前委託業者と日程の調整を行い、順次入れ替えを行うこと。
- (3) 取り外した機器は委託業者が回収し前委託業者へ返却すること。
- (4) 委託料の請求は、更新月は前委託業者、更新月の翌月からは委託業者が行うこと。

なお、前委託業者が落札した場合は、給付分の緊急通報装置のみ入れ替えを行うこととする。

1 3 平成 3 1 年度機器入替業務

平成 3 1 年度において、現委託業者と異なる事業者（以下「次期委託業者」という。）が落札した場合は、下記の機器入替業務を行うものとする。

- (1) 現委託業者は、平成 3 1 年 4 月 1 日から平成 3 2 年 3 月 3 1 日までに次期委託業者への機器入れ替え及び引き継ぎを完了させること。
- (2) 更新計画は次期委託業者が作成し、現委託業者はその作成に協力すること。
- (3) 取り外した機器は次期委託業者が回収し現委託業者へ返却すること。
- (4) 委託料の請求は、更新月は現委託業者、更新月の翌月からは次期委託業

者が行うこと。

- (5) それまでに収集した利用者情報については、次期委託業者へ引き継ぐとともに本市に返却し、機器の更新が終わった後は、現委託業者が保管するすべての利用者情報を適切に破棄すること。

1.4 契約方法

- (1) 契約は機器一式あたりの単価契約とする。
- (2) 機器一式あたりの月額単価は、「4 使用機器」から「1.3 平成31年度機器入替業務」までの業務に要する全ての経費を含むものとする。

1.5 委託料の請求期間

委託料金の算定については、設置工事実施月の翌月から撤去依頼月までとする。

1.6 損害賠償

当該委託業務の実施に関し、委託業者は市又は第三者に与えた損害（天変地異、その他委託業者の責に帰することの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。

1.7 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、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (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については、全て開示すること。
- (3) 委託業者は、業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 事業実施にあたって疑義が生じた場合は、市と協議のうえ対応すること。