

忠岡町緊急通報体制等整備事業業務委託仕様書

(事業目的)

- 1 忠岡町緊急通報体制等整備事業業務（以下「緊急通報サービス」という。）は、ひとり暮らし高齢者等が、住み慣れた地域社会で安心して生活が送れるよう、急病や災害等の緊急事態発生時に簡易に第三者に通報でき、迅速かつ適切な対応が図れるよう緊急通報装置を設置し、また、地域の協力による緊急通報体制等を確立することにより、その福祉の増進に資することを目的とする。

(対象者)

- 2 おおむね 65 歳以上の独居世帯、高齢者のみの世帯及び身体障害者のみ世帯並びにこれに準ずる世帯に属する者で緊急通報サービスを必要とする者。

(委託期間)

- 3 委託期間は、令和 4 年 10 月 1 日から令和 7 年 9 月 30 日までとする。ただし、契約期間途中であっても、本仕様書及び業務の実施に対し、重大な違反又は問題が生じた場合は、契約途中においても町からの通知で契約を解除する。

(事業者の条件)

- 4 事業者は、事業の安全性を図るため、次の体制を有していること。
 - ①令和 4 年 4 月 1 日現在において、本事業に類似する緊急通報事業に関し、5 年以上継続して複数の地方公共団体等と契約実績があり、尚且つ、大阪府内での利用者件数が 2 万件以上の実績があること。
 - ②緊急通報装置の設置・撤去・故障等の対応を速やかに実施できる体制が構築されていること。
 - ③事業者の受信センターには、看護師・保健師等を常時 2 名以上 24 時間体制で配置されていること。なお受信センターについては再委託しないものとする。
 - ④受信対応マニュアル等を作成するほか、定期的に研修等を行いオペレーターの資質向上に努めていること。
 - ⑤個人情報を取り扱う事業者として、プライバシーマークを取得していること。

(契約単価)

- 5 (1)契約は利用者 1 人あたり 1 ヶ月毎の単価契約とし、設置費・賃借料・撤去費等をはじめ、この仕様書に規定する業務にかかる費用全てを含むものとする。
 - (2)支払方法については月払いとし、各月毎の月報を確認後、事業者からの請求に基づき、各単価に当該単価区分の当月利用者数を乗じて得た金額に消費税額を加算した額を支払うものとする。
 - (3)出動員の出動料金は 1 回出動あたり別途追加料金とする。

(4)各利用者にかかる委託料は、事業者が利用者の住居に緊急通報装置を正常に設置した日が属する月の翌月から発生するものとし、町が事業者に緊急通報装置の撤去依頼を通知した日の属する月の末日をもって終了する。

(業務内容等)

6 高齢者等の緊急時に適切な対応を行い、また、高齢者等の健康管理に関する相談に適切な対応を行うものとし、次の各号によるものとする。

①実施時間

1年を通じ、24時間体制とする。

②実施場所

忠岡町内全域

③対象者見込み数

50人を予定する。

④受信準備（緊急通報装置の設定等）について

令和4年9月30日までに緊急通報装置が設置されている利用者に対しては、町が指定する期日までに町及び前回受託者と調整の上、前回受託者の所有する旧装置を撤去し、受託者の所有管理する装置と交換できるように日程調整し、順次作業を行うこと。この際、旧装置は、受託者が前回受託者の事業者への持参又は郵送により返却すること。委託期間の初日の前日までに利用者からの通報を受信した時は、直ちに前回受託者に転送すること。また、前回受託者が再び受託した場合は、この限りではない。

⑤装置機器について

設置する緊急通報装置の仕様については、次のとおりとする。

ア. NTT アナログ回線に対応しているもの。

イ. ハンズフリー（スピーカー）機能、緊急ボタン、相談ボタンを搭載したもの。

ウ. 無線式の通報ペンダントに対応するもの。なお、装置本体とペンダントはセットで貸与するものとする。

エ. 停電時等に対応できる バッテリーを内蔵したもの。

⑥緊急対応について

ア. 緊急通報対応が24時間いつでも行えるよう、自社の正看護師（準看護師を除く）・保健師【資格証明の提出を求めます】をオペレーターとして直接対応が行えるように常駐にて常時2人以上配置すること。緊急を要する事態であることから、正看護師・保健師と利用者との

間で言葉に誤解が生じないように、統一したマニュアルを作成し、委託者に提出すること。

なお、オペレーター室は個人情報のプライバシーが完全に守られる構造とすること。

イ. 緊急通報を受信し、利用者の状況を確認の上、緊急事態であると判断したときは、応急措置の助言、救急車やあらかじめ登録してある協力員への出動の依頼等、その内容に応じて、速やかに適切な対応を行うこと。

ウ. 受信時に利用者の容体が確認できない時は、協力員へ出動を依頼し、結果報告を受けること。

エ. 出動員は、確認不能時に協力員に連絡がとれない場合に出動をする。なお、出動員については近隣市町村に待機所を設けている自社の出動員でなければならない。出動員の再委託は禁ずるものとする。

オ. 救急搬送があったときは、搬送先等の結果を親族等の緊急連絡先に知らせること。

⑦相談対応について

ア. 高齢者の健康相談・健康管理に適切な対応が 24 時間いつでも行えるよう、自社の正看護師（準看護師を除く）・保健師【資格証明の提出を求めます】をオペレーターとして直接対応が行えるように常駐にて常時 2 人以上配置し、相談内容に合わせた対応が 24 時間できること。

なお、オペレーター室は個人情報のプライバシーが完全に守られる構造とすること。

イ. 相談通報を受信したときは、その内容に応じて適切な助言等を行い、必要があると判断した場合は、④の緊急通報の受信業務と同様に緊急要請等の対応を行うこと。

⑧定期的な安否確認について

ア. 月 1 回利用者に電話連絡し、日常生活・健康状態等の把握に努めること。

イ. 上記アにより判明した情報で、必要があると判断した場合は⑤イと同様の対応を行い、月例報告書に受信業務と併せて報告すること。

⑨注意喚起対応について

ア. 台風の接近等による災害が予測される場合、町より受信センターへ依頼を行い、利用者への注意喚起を行う。

イ. その他の災害時の注意喚起については双方協議の上、実施すること。

⑩保守通報

保守通報とは、停電通報・復電通報・バッテリー切れ通報、定時通報を指し、定時通報についてはおおむね月 1 回以上行い、機器や電話回線の異常がないか確認を行うこと。又、装置の

故障等がみられた際は速やかに対応すること。

⑪対応状況の報告

対応状況の町への報告は、当日又は翌日（土・日曜日の場合は翌週の初日）に文章による報告を行う。また、以下の詳細については、月次報告を行う。

ア．業務報告書（内訳：緊急通報、相談通報、停電通報、復電通報、電池切れ通報、保守通報、その他通報の状況を記載した各個別データ一覧）

イ．継続利用者一覧

ウ．一時的に利用を中断している利用者の履歴を記載した一覧

⑫災害時等の対応

災害時及びコンピュータの故障、停電時に備え、これを補完する体制を整えていること。

（工事・保守）

7 工事・保守については以下のとおりとする。

①緊急通報装置の設置、撤去、保守点検、電池交換（以下「工事・保守」という。）は必要に応じ速やかに行うこと。

②工事・保守は、受託者が実施し、利用者の利便性、安全に配慮すること。

③工事・保守の際には、緊急通報システム、通報装置の使用説明を充分に行うこと。

④利用者宅訪問の際には、事前に連絡するものとし、利用者に不安を与えず、やさしく真心をこめて対応すること。

⑤工事作業について、町が認めた場合は、事業の一部を再委託することができる。

（回線）

8 緊急通報装置を設置する電話回線は、NTTアナログ回線を原則とする。ただし、利用者がNTTアナログ回線以外の回線を利用している場合は、以下のとおり対応すること。

①NTTアナログ回線以外の通信回線を使用している場合には、受託者の提供する業務が正常に利用できない場合があるため、町はこの旨の説明を、利用申込をしようとする者に対して説明する義務を負い、利用申込をしようとする者から承諾書を取得する。ただし、当該承諾書を取得した場合であっても、受託者が緊急通報装置取り付けの際の通報テストにおいて、正常に通報ができない場合には、受託者は設置義務を負わない。

②受託者は、受託業務を遂行するにあたり、承諾書を取得していない緊急通報装置の利用者が、NTTアナログ回線以外の通信回線を使用していることを把握した場合は、速やかに町に報告する。町は直ちに承諾書を取得していない装置の利用者に対して、前①に定める運用を行うものとする。

③受託者は、緊急通報装置の利用者がNTTアナログ回線以外の通信回線を利用し、緊急通報装置の利用者に損害、損失等が発生しても、その責めを負わない。

(法令の遵守)

9 受託者は、本件委託業務遂行にあたり、関係法令を遵守し円滑なサービス提供及び業務運営を図らなければならない。

(個人情報の取扱い)

10 受託者は、本件委託業務の遂行にあたり、個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」の規定に従わなければならない。また、職務上知り得た個人情報及び関連する事項については他に漏らしてはならない。これは、委託期間を経過した後も同様とする。

(権利義務の譲渡等の制限)

11 受託者は、本件委託業務により生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。受託者は、本件委託業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得たときはこの限りではない。

(責任の範囲)

12 本書に記載のない事項であっても、当該業務に関連し、業務管理上必要と認める軽微なものについては、委託金額の範囲で業務を実施しなければならない。

ここに記載した事項について、疑義又は記載外の事態が生じたときは、双方協議して定めるものとする。