うきは市緊急通報体制等整備事業委託仕様書

１　業務名　　　うきは市緊急通報体制等整備事業委託

２　委託期間　 令和４年４月１日～令和９年３月３１日（５年間）

３　業務目的

　　在宅のひとり暮らしの高齢者等の日常生活に対し、日常生活の相談並びに

急病や災害等の緊急時に迅速かつ適切な対応を図ることにより、その福祉の増進に寄与することを目的とする。

４　使用機器

使用機器は、高齢者等の利用に配慮したもので、固定型機器本体（ペンダント型発信機付き）、または同等の機能を有する携帯型緊急通報機器のいずれかとし、以下の条件を満たすものとする。

1. 高齢者でも簡単に取り扱えること。
2. ハンズフリー機能が内蔵されていること。
3. 緊急時に十分対応可能な機能を有していること。
4. 機器本体の異常（故障・電池切れ等）を即時に把握できること。
5. 停電時に、一定時間使用に耐える補助電源を持つこと。
6. 耐用年数が５年以上であること。
7. ペンダント型無線機の通報可能距離は、屋内程度の十分な到達距離を有すること。
8. ペンダント型無線機は、生活防水加工が施されているものであること。
9. ペンダント型無線機は、心臓ペースメーカーに対して悪影響を与えないも

のであること。

５　機器の設置

1. 機器の設置は、原則として市又は利用者の指定日に行うこと。設置後は、市に連絡すること。
2. 設置工事は、設置に関する説明を十分に行うとともに、利用者の要望に応じ、壁掛け、据え置き等、最も利用しやすい方法や取り付け位置を相談し、決定するものとする。また、配線が利用者の日常生活の妨げにならないよう配慮すること。
3. 設置後、機器の取扱いに関する説明を十分に行い、通報試験、利用者による試し押し練習等も丁寧に行うこと。その際、提供するサービスの内容がわかりやすく表示されたパンフレット等を利用者及び協力員に提供すること。

６　機器の移設・撤去

機器の移設・撤去は、原則として市又は利用者の指定日に行うこと。移設・撤去後は、市へ連絡すること。

７　機器の休止

1. 利用者が一時的に入院・入所する場合には、市又は利用者からの申し出を受けた日をもって休止とすること。
2. 利用者が退院・退所で利用を再開する場合は、市又は利用者からの申し出を受けた日をもって再開とすること。

８　機器の保守

1. 利用者宅に設置された機器に異常が発見された場合は、速やかに補修し、回復させること。機器の電池交換においても同様とする。また、故障などにより長時間装置が不通にならないように、保守点検の体制を組むこと。
2. 利用者がすでに死亡または長期の入院・入所されていた場合、市の担当者に報告し指示を仰ぐこと。

９　受信体制

1. 受信センターは、２４時間３６５日体制で常勤専門員を複数名配置し、緊急・相談通報等に対応し、管理を行うこと。
2. 常勤専門員は、保健師、看護師（実務経験３年以上の准看護師を含む）、社会福祉士等の医療及び福祉関係からなる有資格者とすること。
3. 受信センターは、利用者からの緊急通報を受信し、即時に個人の特定ができるように個人データをコンピューター管理していること。
4. 緊急時の対処法、あらゆる相談に対応できるよう幅広い専門知識を身につけるための定期的な職員研修を実施すること。
5. 視力・聴力・言語に障がいのある利用者についても適切な対応が可能であること。
6. 故障や災害、障害等に備え、同様の対応が可能なバックアップ体制を確立整備しておくこと。
7. 風水害、地震等の災害時には、利用者の安全確保のため、市や関係機関等の要請に協力すること。

１０ 受信業務

1. 利用者から緊急通報を受信したときは、速やかにかつ正確にその実態を把握し、消防、医療機関、協力員等への連絡など迅速かつ適切な対応をすること。
2. 利用者が重篤の場合は、必ず親族へも連絡をとること。
3. 利用者からの各種相談に対して快く応対すること。
4. 通報が誤報（間違った通報）の場合でも、原因を把握し、人的理由の場合は、利用者に快く指導すること。また、機械的な理由の場合は、速やかに保守、修理等を行うこと。

１１ 発信業務

1. 安否確認を含め、利用者に対し月１回以上の伺い電話をすること。この伺い電話は単なる安否確認とは違い、できるだけ対象者とふれあい、信頼関係を早期に築き上げるためと心得て業務にあたること。
2. 発信時に、利用者が無応答の場合は、時間をずらしてコールする等の対応をすること。また、無応答の状況が続く場合は、親族、協力員と連絡を取り、安否確認や所在確認を行うこと。以上のような対応をしても、利用者の所在が不明の場合は、市へ連絡し指示を仰ぐこと。
3. 利用者の不安解消や装置の正常稼動確認のために、日頃から利用者に対し、緊急ボタンの試し押し練習を勧めること。

１２ 報告業務

　①各月１日から末日までの個人ごとの受信・発信業務報告書を、翌月１０日までに書面で提出すること。随時報告が必要な事項は、電話・ファックスによる報告でも可とする。

②年間の通報実績月別推移を、年度末経過後１０日までに報告すること。

③正報時（真の緊急通報時）は、即日又は翌日午前中にまでに市へファック

スで報告を行うこと。

④本人及び、緊急連絡先、協力員等の登録事項の変更を把握した場合は、速や

かに市に報告すること。

⑤その他、この仕様書に記載のない事項について、市からの情報収集依頼や

調査依頼等があった場合は、その都度協議していくものとする。

１３ 個人情報の管理について

　個人情報の管理について、会社としてプライバシーマークを取得し、その運

用に基づき厳重な取扱いを行うか、もしくは同等の取扱いを行い、業務上

知り得た情報を利用した営業行為は行わないこと。また、本事業の関係者には、退職後においても厳格なプライバシー保護規定を有し、業務上知り得た利用者の個人情報等の漏洩防止及び管理が確立していること。

１４ 指導及び監査

　抜き打ちによる監査を市が行うことがある。その際、業務上の不備が認められた場合には指導を行うものとする。なお、契約上重大な違反が認められた場合には、年度途中であっても契約を解除することがある。

１５ 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。

１６ 委託料及び支払い条件について

　①委託料については、１台あたりの月額利用料金で消費税抜きの金額（保守料含む）を、レンタルで提示すること。設置費用、撤去費用、移設費用、電池等消耗品代及び交換費用は別途提示すること。

②業務委託料は、当該月の翌月払いとし、機器レンタルを含む装置一式当たりの月額単価（消費税込み）に当該月の設置台数（装置を設置した日の属する月から、利用を廃止した日の属する月の前月分までを対象とする。）を乗じた金額とする。

１７ その他

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、提案内容で業務を行うこと。

②受発信業務は、本業務の主たる部分であるため、他社に業務の一部または全部を委託しないこと。その他の通報装置の設置及び点検等の業務についても、他社に業務の一部または全部を委託しないこと。

③周辺協力員が、継続して快く協力を惜しまない環境を造り上げるために、委託業者は、周辺協力員に対し、多大な負担や責任をかけてはならない。救急車要請等の判断は周辺協力員に任せることなく、委託業者の責任において行うものとする。また、周辺協力員に応援、協力等を依頼した場合は、必ず事故の経過報告を徹底するように努めること。

④価格は著しい物価変動等の特殊な社会的事情等による見直しを行わない限り、契約期間中は同一価格を維持するものとする。

⑤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。

１８ 機器の入れ換えについて

令和３年度契約者（以下「前契約者」）と異なる事業所（以下「新受託者」）が落札した場合は、以下の機器入替業務を行うものとする。

1. 新受託者は、令和４年３月３１日までに前契約者からの機器入れ替え及び引き継ぎを完了させること。なお、期間内に終了しなかった場合、現状のサービスを利用し、その利用料等については、新受託者の負担とする。
2. 機器の入れ替えにあたっては、新受託者が利用者及び前契約者と日程調整を行い、順次入れ替えを行うこと。
3. 機器の入れ替えに要する経費については、契約金額に含まれるものとする。
4. 委託料の請求は、令和４年４月１日以降の事業開始（新システムの供用開始）の月からとする。

１９ 使用者台帳の書式について

使用者台帳の書式については、以下のとおりとする。

1. 使用者情報

ID、氏名、フリガナ、性別、住所、生年月日、電話番号、年齢、

自宅位置情報、障害の状態、介護度、居宅介護支援業者名・担当者名、

日常生活の状況、設置機種、申請日、設置年月日、撤去年月日、

電池交換履歴、申請代行者、安否確認の指定日、既往歴、かかりつけ医、

通報履歴、備考

1. 緊急連絡先情報

氏名、続柄、住所、電話番号、携帯番号

1. 協力員の情報

氏名、続柄、住所、電話番号、携帯番号