

仕 様 書

1. 件名

妙高市緊急通報装置設置事業委託

2. 委託契約期間（予定）

委託契約期間は以下の期間を予定している。なお、プロポーザルの結果、既設事業者から変更となった場合は、機器の入れ替えを7月31日までに終了するものとする。

また、機器を入れ替えた場合は、入れ替えた日から見守り支援を行い、費用は入れ替えた日を基準に、新設事業者と既設事業者で日割りにより計算するものとする。

事業者変更の場合：令和6年6月15日～令和11年7月31日

既設事業者の場合：令和6年8月1日～令和11年7月31日

3. 業務予定件数(見込み)

緊急通報装置本体の台数 約200件（委託期間中の装置入れ替え分も含む）

（固定電話回線タイプ190件、携帯電話回線タイプ10件）

※新規設置見込 約15件／年

※令和5年12月末実績：設置台数169台

4. 委託契約単価

委託契約単価には機器のレンタル料のほかに、設置等に関する一切の経費や、緊急通報業務等運用にあたっての一切の経費を含むものとする。

- ・固定電話回線タイプ 1台あたり月額2,100円（消費税相当は除く）以内
- ・携帯電話回線タイプ 1台あたり月額3,600円（消費税相当は除く）以内

5. 用語の定義

- (1)緊急通報装置：緊急通報・相談をするために利用者宅に設置する全ての機器をいう。
- (2)利 用 者：緊急通報装置の貸与を受けた者をいう。
- (3)受信センター：緊急通報装置に係わる受信、通報などの管理的業務を行う事業所をいう。
- (4)協 力 員：利用開始前に、利用者において事前に登録が行われた者（親族、近隣、民生委員等から3名程度を選定。緊急時に受信センターからの要請で利用者宅へ出向き援助、様子確認を行う）をいう。
- (5)駆 付 け 員：協力員が不在の時又は、深夜に緊急通報があった場合、受信センターからの要請により（24時間365日）対象者宅へ出向き援助、様子確認を行う者をいう。（駆け付け員は、受託者の費用により、受託者が手配する）

6. 仕様

利用者宅に設置する緊急通報装置や受信センター等の仕様は次のとおりとし、プロポーザルの参加申し込み時点で実績や体制が整っているものとする。

(1) 機器に関する仕様

① 緊急通報装置本体（固定電話回線タイプ）

- ア：設置の際に、利用者に通信会社との回線契約変更等の負担をかけないため、プッシュ回線・ダイヤル回線などに柔軟に対応し、既設の電話機の併設使用ができること。
また、電話機が使用中（話中）でも原則として緊急通報が優先発信できること。
- イ：断線・停電・内蔵電池容量低下等の異常信号を受信センターが適切に把握し、対応することができること。
- ウ：ハンズフリーによる双方向会話ができること。
- エ：通報装置本体は緊急通報・相談機能・通報取り消し機能をそれぞれ有し、高齢者等が容易に操作できかつ、わかりやすいものであること。
- オ：緊急通報装置の本体は、夜間明かりが無い場合でも位置が容易に確認できる視認性を有していること。
- カ：停電時のバックアップには、満充電時4時間程度の停電に対応できる充電電池を内蔵し、電池寿命は2年以上であること。
- キ：人感センサーの検知データを受信し作動できる安否通報システムを備えていること。
ただし、市が指定する時間帯（深夜等）を避けて作動できるものとする。
- ク：人感センサー以外に、携帯型端末機及び火災警報器を合わせて設置することができかつ、受信センターへ通報可能であること。

② 緊急通報装置本体（携帯電話回線タイプ）

- ア：利用者が固定電話回線を所持していない場合に、固定電話回線を利用せず設置し、利用できるもの。
- イ：断線・停電・内蔵電池容量低下等の異常信号を受信センターが適切に把握し、対応することができること。
- ウ：通報装置本体は緊急通報・相談機能・通報取り消し機能をそれぞれ有し、高齢者等が容易に操作できかつ、わかりやすいものであること。
- エ：緊急通報装置の本体は、夜間明かりが無い場合でも位置が容易に確認できる視認性を有していること。
- オ：停電時のバックアップには、満充電時4時間程度の停電に対応できる充電電池を内蔵し、電池寿命は2年以上であること。
- カ：人感センサーの検知データを受信し作動できる安否通報システムを備えていること。
ただし、市が指定する時間帯（深夜等）を避けて作動できるものとする。
- キ：人感センサー以外に、携帯型端末機及び火災警報器を合わせて設置することができかつ、受信センターへ通報可能であること。

③ペンダント型端末機

- ア：携帯型端末機から受信センターへの緊急通報発信ができること。
- イ：電波の到達距離は見通し 50 メートル以上であること。
- ウ：小型軽量で常時携帯することが可能であり、電池切れ通報機能を有し電池寿命は 2 年以上であること。
- エ：利用者が浴室で使用する可能性もあることから、浴室内でも利用できる防浸構造を持ち、浴槽に浮く構造であること。（JIS 保護等級 7 相当）
- オ：心臓ペースメーカー利用者でも安全に利用ができること。

④火災警報器

消防法の基準に適合する煙感知式のもので、異常時に受信センターへ通報されるシステムであること。

⑤人感センサー

- ア：一定時間、人感センサーに反応が無い場合は、受信センターへ通報される仕組みであること。
- イ：利用者の外出及び在宅の状況を、自動検知できる仕組みであること。
- ウ：利用者及び協力員に極力負担を与えないよう配慮された仕組みであること。
- エ：人感センサーは 2 台以上設置し、設置場所や設置個数については利用者の生活環境や状況に配慮して対応すること。

(2) 受信センターに関する仕様

- ア：受信センターは 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。また、受信担当者は他の業務と兼務しないこと。
- イ：業務受託者は、看護師の資格を持った相談員（最低 1 名以上）を受信センターに常駐させ、緊急時以外も高齢者特有の心のケアなど、利用者の日常の健康状態にも適切に対応できるように体制を確立しておくこと。
- ウ：緊急性のある通報があった場合、受信センターに整備した個人台帳を基に、的確な救急対応ができる体制を確立しておくこと。また、特に急を要する通報の場合は、協力員及び駆付け員へ現場確認の連絡をするほか、直接消防署等へも速やかに連絡がとれるよう万全の体制を整備しておくこと。
- エ：通報があった場合、受信センターで判断・対応できることは的確に処理し、協力員には極力負担をかけないように努め、協力員に連絡が付かない場合は駆付け員を派遣すること。
- オ：受信センターが行うべき業務は全て同一窓口で受信し対応するものとし、社外へ転送し処理すること及び他社に業務の一部又は全部を委託しないこと。
- カ：緊急通報の受信センターとしての経験を有すること。
- キ：受信センターとして、適切な対応を行うために必要な職員の研修を行うこと。
- ク：業務上知り得た個人情報の取り扱いについては、漏洩しないよう十分に注意し対応

すること。

ケ：突発的な災害、異常気象による注意喚起、日常的な見守り等、必要に応じ市の指示により利用者の安否確認を行い、状況を報告する体制を有すること。

コ：災害等のバックアップ体制を備え、受信センターに災害等があっても通報を受信できる体制を整えておくこと。

(3) 個人情報保護体制

ア：個人情報保護法及び妙高市個人情報保護条例を遵守するものとし、事業実施で知り得た情報については、他の用途に使用してはならない。

イ：事業実施に対し、適正な個人情報保護体制を整えた事業者として、プライバシーマーク又は ISO27001 を取得し認定を受けていること。

7. 業務内容

妙高市緊急通報設置貸与事業実施要綱（以下「要綱」という。）に基づき、誠実且つ良心的な事業を実施すること。

- (1) 市から緊急通報装置の設置連絡があった場合は、すみやかに設置貸与し、使用方法の説明及び利用者が理解しやすい説明書の配布を行うこと。
- (2) 年1回以上機器類の保守点検を行うこと（電池交換等を含む）。
- (3) 利用中止の指示があった場合及び契約期間終了後には、機器を取り外すこと。
- (4) 利用者からの緊急通報及び異常通報を受信したときには、直ちにあらかじめ登録してある協力員へ、協力員と連絡が取れない場合は駆付け員へ連絡を取りかつ、必要に応じ消防機関に連絡し利用者の安全を確保すること。
- (5) 利用者に月1回以上連絡をして利用状況、健康状態の確認を行い機器に不慣れな利用者には機器使用の説明を行い、十分活用できるよう指導し、日頃から緊急通報をしやすい体制を確立しておくこと。
- (6) 緊急通報、健康相談の内容等を記入した利用者の個別台帳を整備すること。
- (7) 誤報に対しても、それを一つの情報として受け入れ、個人台帳に記載し適切に対応すること。
- (8) 異常気象による注意喚起、日常的な見守り等、必要に応じ市の指示により利用者の安否確認等を行い、状況を報告すること。なお、突発的な災害の時は、市の指示なく発生した災害区域内に住所をおく利用者の現況を可能な限り把握し状況を報告すること。

8. 再委託等の禁止

受託事業者は、委託業務の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により市に申請し、その承諾を得たときは、この限りではない。

9. 業務範囲外

本業務には、警備業法第2条第1項第1号及び同項第4号に規定する業務は含まないものとする。

10. 事業報告

- (1) 緊急通報発信ごとに緊急対処の状況や結果について速やかに市へ報告すること。
- (2) 毎月 10 日までに、その前月に生じた通報の内容や件数及び利用件数などを統計表に取りまとめ提出すること。

11. 請求方法

- (1) 事業報告受領後、市は内容を検査し合格した場合に請求額を支払うこととする。
- (2) 請求額は月単位とし、月の中で設置または撤去した分は、日割り計算により請求すること。なお、事業者が変更になった場合も同様とする。

12. 受託事業者の免責について

受託事業者は、下記理由による損害については、責任を負わないものとする。

- (1) 天変地異、その他不可抗力により生じた損害
- (2) 受託事業者の責に帰すことのできない事由による通信回線異常等により生じた損害

13. 損害賠償

- (1) 受託事業者は、その責めに帰する理由により損害を与えたときは、損害賠償の責めを負わなければならない。
- (2) 受託事業者は、本業務実施及びその結果の不完全により第三者に損害を与えたときは、受託事業者の責任で一切を解決するものとし、市は責任を負わない。

14. 契約解除及び違約金

- (1) 市は各年度において、当該金額にかかる歳入歳出予算の議決が得られない場合はこの契約を解除することができる。
- (2) 市又は受託事業者は、相手方が正当な理由なく本契約に違反したときは、この契約を解除することができる。
- (3) 前 2 項の契約解除に伴い、市又は受託事業者は、解除の時から契約期間満了期までの契約金額に基づき、双方協議のうえ違約金を相手方に請求することができる。この場合、別に損害賠償の請求を妨げるものではない。

15. その他

- (1) その他実施上疑義が生じた場合は、双方協議のうえ対処する。
- (2) 受託事業者が代わった場合は、既存装置の撤去を既設委託事業者が行い、新規装置の設置を新規事業者が行うこととする。それにあたり、利用者が緊急通報装置を使えない期間が発生しないよう両者で日程調整をおこない実施すること。なお、作業は令和 6 年 7 月 31 日までに完了すること。

また、新規事業者は装置を入れ替える前に、利用者の個人情報や装置の利用履歴を既設委託事業者から引き継ぐことになるが、その方法は別途指示する。