

筑紫野市緊急通報システム事業業務委託仕様書

1 目的

本仕様書は、筑紫野市（以下、「委託者」という。）が筑紫野市緊急通報システム事業に係る公募型プロポーザル実施要領に基づいて、事業の受託者（以下「受託者」という。）を選定するにあたり、必要な業務内容を定めるものである。

2 業務名

筑紫野市緊急通報システム事業

3 委託期間

令和 9 年 1 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日

※ただし、令和 9 年 1 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日の間は、新旧受託者間の移行期間とする。なお、次回の契約については、令和 12 年 1 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日を移行期間とする予定である。

4 委託場所

筑紫野市内の委託者が指定する場所

5 用語の定義

(1) 装置

緊急通報するために利用者宅に設置する装置をいう。

装置には、利用者宅の電話回線を利用する据置型（ペンダント型無線機含む）と電話回線を使用しない携帯型等専用装置がある。

また、利用者の希望により見守りセンサーを設置する。

(2) 利用者

装置を設置し、サービスを利用する者をいう。

(3) 受信センター

緊急通報システムに関する受信、通報等の管理的業務を行う事業所をいう。

(4) 協力員

利用者の緊急時に、受信センターからの要請により利用者宅へ出向き、現場確認等を行う者をいう。

(5) 正報

利用者宅からの受信センターへの着信において、緊急事態と思われる場合、救急車などの要請を行った通報。

(6) 誤報

利用者が誤って通報ボタンを押した場合や停電・電池切れなどの緊急事態とは思われない、利用者の意図がないままに着信した通報。

6 業務内容

- (1) 委託者の指定する利用者宅へ利用者やその関係者と日程調整を行い装置の設置、移設または撤去すること。
- (2) 装置の設置場所については、利用者やその関係者と協議のうえ最適な場所に設置し、利用者へ操作方法を十分説明すること。
- (3) 利用者からの緊急通報の受信業務を行い、必要に応じて消防本部への通報及び親族、協力員、関係機関への連絡を行うこと。
- (4) 利用者からの健康や日常生活に関する相談に対し、適切な助言や対応を行うこと。
- (5) 利用者に対し、月 1 回以上のお伺い電話を行い、身体状況及び生活状況の把握を行うこと。また、装置一式の動作及び利用者に対する操作方法の確認を行うこと。
- (6) 装置の設置、撤去の報告のほか、当月分の受信記録及び消防本部への通報に対する処理経過の記録、お伺い電話の状況、その他特記すべき報告事項を委託者の指定する並び順で事業実施状況報告書として翌月 10 日までに委託者へ提出すること。
- (7) 「8 見守りセンサー」の利用者については、見守りセンサーにより、受託者が常にその安否を確認すること。
- (8) 利用者の安否確認ができない場合は、状況に応じて協力員に連絡するなど受託者の責任において利用者の安否状況の確認をすること。ただし、利用者や協力員、親族、関係機関等に極力負担をかけないものとする。
- (9) 受託者は、利用者宅への安否確認駆け付け対応を年間を通じて 24 時間いつでも行える体制を有し、必要に応じて迅速かつ的確な対応ができるようにすること。
- (10) 現場確認が必要と判断される際に、協力員や親族等の関係者に連絡が取れない場合、または連絡は取れるが対応が困難な場合、夜間の通報着信時等は、受託者で駆け付け、安否確認を行うこと。
- (11) 受託者は本受託業務が高齢者福祉事業であることを十分に理解し、受信業務に際しては利用者の精神状態にまで配慮できるスタッフが対応を行うようにすること。

- (12) 誤報に対しても、それを 1 つの情報として受け入れ、個人データに追加し適切に対応すること。
- (13) 緊急対応を行った場合は、対応の結果について、速やかに委託者に報告すること。

7 装置

装置は、高齢者・障がい者の利用に配慮したもので、据置型装置本体 1 台、ペンダント型無線機 1 台を原則とした一式、もしくは携帯型等専用装置（専用充電器含む）のレンタルとし、次の要件を備えていること。

- (1) 据置型装置は、利用者が契約している電話・通信会社の回線に接続できるもので、既設の電話機との併設が可能であること。
- (2) 携帯型等専用装置は、電話回線等の問題で据置型装置では対応できない利用者を想定し、受信センターへの緊急通報と応答が可能なるものであること。
- (3) 携帯型等専用装置の発信は受信センターのみであり、受信については登録した電話番号からのみ受信できること。
- (4) ハンズフリー機能が内蔵されていること。
- (5) 電池の容量低下、停電、故障等装置の異常を受託者が即時に把握できること。
- (6) 停電時において、補助電源による装置の使用可能時間が、約 4 時間以上であること。
- (7) 耐用年数が 5 年以上であること。
- (8) ペンダント型無線機の通報可能距離は、本体から概ね 20m 以上であること。
- (9) ペンダント型無線機及び携帯型等専用装置は、生活防水加工が施されているものであること。
- (10) 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。
- (11) 電話機が使用中（通話中）でも緊急通報が優先発信できること。
- (12) 装置及び見守りセンサーについては、保守対応期間中のものを設置すること。

8 見守りセンサー

据置型装置または携帯型専用装置の利用者からの希望により設置するものであり、常時、在宅時の安否確認ができる機能を有するもので、規定の時間を超えた場合において、検知がない等の異常を感知した際に自動で通報することができること。

9 設置、保守、撤去

- (1) 委託者から装置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。装置の設置場所については、利用者と十分相談の上決定すること。
- (2) 設置時に、利用者に不安を与えぬよう留意し、身分証明書を携帯（掲示）して、会社名、連絡先等を周知し、利用者へ装置の操作方法を十分説明すること。
- (3) 装置の電池切れや故障の場合は、直ちに対応すること。なお、保守点検及び電池交換等にかかる費用は契約単価（業務委託料）に含むものとする。
- (4) 利用者宅において準備するものは、電話機、電話回線及びコンセントのみとすること。
- (5) 装置の撤去は原則として委託者または利用者、関係者と打ち合わせを行い、指定日に行うこと。
- (6) 利用者が転居等の理由により、装置の移設を希望したときは、利用者と日程を調整したうえで装置の移設を行うこと。

10 受信センター

- (1) 年間を通じて 24 時間体制で利用者からの緊急通報、相談に対応すること。
- (2) 通報・相談の対応については、常時 3 名以上の体制で行うものとする。そのうち、医療・介護福祉関係の有資格者（正看護師、保健師等）を 1 名以上常駐させること。
- (3) 緊急事態の対応については、迅速な対応を取れる体制を整えていること。
- (4) 定期的な職員研修を実施すること。
- (5) 複数の利用者から同時の緊急通報に対応するため、必要十分な回線を確保していること。また、利用者からの着信の記録が可能なシステムを有していること。
- (6) 災害時及びシステムの故障、停電など、第一通報先で通報を受けきらない状況に備え、第一通報先と異なる地域（福岡県外）に第一通報先と同等、またはそれ以上の人員、及び設備をもった受信センターでバックアップ体制を整えていること。
- (7) 受信センターは、受信した通報が本体装置、ペンダント、見守りセンサーのいずれからの通報であるかを判別できなければならない。
- (8) 正報の対応は一時救命措置、応急措置の指示ができる看護師等が行い、迅速かつ的確に措置できなければならない。

11 業務委託料及び見守りセンサーのレンタル料

- (1) 業務委託料、装置レンタル料及び見守りセンサーを合わせて業務委託料として、受託者に支払うものとする。
- (2) 業務委託料の月額単価は、装置の設置・保守及び撤去、緊急通報受信業務、相談業務、装置レンタル料、見守りセンサー、その他維持経費等に係る全ての経費を含むものとする。
- (3) 業務委託料は、当該月の翌月払いとし、月額単価（税込）に当該月の設置台数を乗じた金額とする。
- (4) 新規設置、撤去に伴い、設置期間が1箇月に満たない場合は15日以上をもって1箇月とするが、新旧受託者間の移行期間については、新旧受託者の双方が15日を満たさないように新規の受託者が調整すること。
- (5) 見守りセンサーは、設置を希望する利用者からのみの設置とするが設置を行う際は、利用者に対して説明を懇切・丁寧に実施すること。
- (6) 受託者は当該月の事業実施状況報告時に委託者に請求書を提出し、委託者は、その内容が適正と認められたときは、請求書を受領した後30日以内に業務委託料を受託者に支払う。
- (7) 同一利用者の設置と撤去を同一の月で行った場合は、1箇月分の支払いとする。

12 損害賠償

当該委託業務の実施に関し、受託者は、委託者、利用者及び第三者に与えた損害（天変地異、その他受託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。

13 個人情報保護

- (1) 個人情報保護の重要性を認識し、情報の漏えい防止及び管理方法を確立していること。
- (2) プライバシーマーク等の認証を取得していること。
- (3) 事業実施で知り得た情報については、個人情報保護法に基づき秘密を厳守し、他の福祉事業に利用してはならない。

14 装置の入れ替え

- (1) 契約満了に伴う契約更新時において、委託者は委託業者の再選定を行うが、その際、受託者と異なる事業者（以下、「次期委託者」という。）が新たな委託者となる場合、装置の入れ替えにあたっては、次期委託者が中心となってい、受託者は

協力しなければならない。

- (2) 受託者が次期受託者に代わる場合、委託者は、契約締結後、装置の入れ替え作業を次期受託者に依頼し、次期受託者は、委託者の指定する日までに入れ替え作業及び引継ぎを、当事業の契約及び仕様に沿って完了させること。
- (3) 撤去については、新規の設置と同時に行うことで、入れ替えに際しても、利用者が常に装置を利用できるようにすること。
- (4) 入れ替え作業時に取り外した装置は次期受託者が回収し、受託者または委託者へ返却すること。
- (5) 装置入れ替えにかかる全ての経費は受託者が負担し、利用者に対する装置の説明は懇切・丁寧に実施すること。

15 現在の利用者及び新規利用者の取り扱い

現行の契約においては、装置を利用者に「レンタル」することによりサービスを実施しており、新たな契約においても原則として、「レンタル」によるサービスを行うこととする。これに伴い、現在の利用者及び新規利用者の取り扱いについては、以下のとおりとする。

- (1) 別表中①の利用者について

委託者が現在、主に使用している装置（セイテック社 ER60）と同等以上を新規受託者が新たに設置する。

- (2) 別表中②の利用者について

委託者が現在、主に使用している装置（KYOSERA 製マモリーノ 5 または 6）と同等以上を新規受託者が新たに設置する。

16. 第三者委託

- (1) 受託者は、原則として、本事業実施に係る作業の全部または一部を第三者に委託することはできない。ただし、本事業実施のため合理的に必要な範囲内で、委託者の事前の書面による承諾を得ることを条件に委託を行うことができることとし、この場合は委託先の住所・氏名及び委託の範囲を委託者に対し書面で連絡するものとする。
- (2) 前項の場合、受託者は、第三者の委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるために委託契約を締結すると共に、委託者に対して責任を負担することを条件として、前項の目的の範囲内でこれを必要とする者に限定して第 13 条に規定する個人情報等を第三者の委託先に開示し、これを利用させることができる。

17 その他

- (1) 協力員等が、継続して快く協力していただける環境を造り上げるために、受託者は協力員等に対し、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協力員等に任せることなく、受託者の責任において行うものとする。
- (2) 受信センターの運用状況を確認するために、委託者が必要と判断した書類等については、全て開示すること。
- (3) 委託者は受信センターの運用状況を確認するために、事前に通知せず不定期に受信センターの査察を実施する。これに対して受託者は必ず査察を受け入れること。
- (4) 実施上疑義が生じた場合は、委託者と受託者は双方協議のうえ対処する。
- (5) 受託者は、委託者から個人データを受け取り、委託期間開始までに、そのデータを整備すること。

別表

●令和 8 年 8 月 31 日現在の利用者の内訳（障がい者 2 人含む）
利用者・・・133 人
うち据置型・・・73 人→①
うち携帯型・・・60 人→②
※上記人数は、新規設置・撤去等により増減する。