

「松阪市緊急通報装置貸与事業業務委託」仕様書

1. 業務名 松阪市緊急通報装置貸与事業業務委託
2. 業務履行場所 松阪市内の松阪市が指定する場所（緊急通報装置設置者宅）
3. 委託期間 令和 2 年 7 月 1 日～令和 7 年 6 月 30 日

4. 設置予定台数

装置設置予定台数 570 台

内 人感センサーあり 520 台

内 人感センサーなし 50 台

なお、この数値については予定台数であるため、増減が生じることがある。

松阪市を甲とし、受託事業者を乙として、「松阪市緊急通報装置貸与事業運営要綱」に基づき以下の業務を行うものとする。

5. 業務内容

- (1) 甲の指定する利用者宅へ緊急通報装置を設置すること。また、甲の指示により既設の装置の移設又は撤去を行うこと。
- (2) 緊急通報装置を設置した利用者に対し、緊急時の受信業務を行い、必要に応じて消防署への通報及び協力員等への連絡を行うこと。
なお、協力員とは緊急通報装置貸与申請において申請者が指定し、利用者からの通報等により状況確認が必要な場合駆け付けを行うことに承諾をした近隣者、親族、友人、知人、民生委員等をいう。
- (3) 緊急通報装置を設置した利用者から通報により相談又は苦情を受けたときは、適切な指導・助言・対応を行い、必ず甲に連絡を行うこと。
- (4) 緊急通報装置を設置した利用者に対し、伺い電話として月 1 回以上の電話により身体状況及び生活状況の把握、相談業務を行い、機器一式の動作や利用者の通報操作を確認するため、また円滑に運用できるように個々の親族や協力員等の情報収集を行うとともに、システムの仕組みや使用方法の啓発を行うこと。
- (5) 装置の設置・撤去工事の報告のほか、当月分の正報受信記録及びそれに対する処理経過の記録、その他特記すべき報告事項を事業実施状況報告書として、翌月 20 日までに甲へ提出すること。

6. 設置機器

- (1) 利用者宅に設置する緊急通報装置は、乙が提供する利用者側の通報装置で、高齢者・障がい者へ配慮した操作が容易なもので、一人あたり緊急通報装置 1 台、ペンダント送信機 1 台を基本機とし、人感センサーについては希望者のみとする。

なお、装置設置場所については別途指示とする。

- (2) 利用者宅に設置する緊急通報装置は、以下の機能等を有するものとする。

- ① 一般加入電話回線に接続できるものであること。
- ② ハンズフリーによる通話が可能であること。
- ③ 停電時において補助電源による装置の使用可能時間が 4 時間以上であること。
- ④ ペンダント送信機を併設すること。(ストラップを付けること)
- ⑤ ペンダント送信機の電波到達距離が 20m 以上であること。
- ⑥ 心臓ペースメーカーに対して悪影響を与えないこと。
- ⑦ 人感センサーは、受信センターにおいて、在宅時の安否確認ができるものであること。また、利用者の操作などによることなく、異常感知と自動での受信センターへの通報を行う機能を有すること。
- ⑧ 故障、補助電源容量低下、回線不通等の異常を自動通報出来ること。

- (3) 上記の機能等を有するもの緊急通報装置の参考機種として、以下のメーカー・品番とする。なお、これ以外で見積りをする場合は、入札書提出以前に担当課で「事前承認願書」にて承認を得ること。

・メーカー：F U J I T S U 品番：H N C 6 1 1

・メーカー：F U J I T S U 品番：H N C 7 0 0

- (4) 利用者宅に設置する緊急通報装置は耐用年数が 5 年以上であるものとし、新品又は、再生品を設置すること。なお、契約期間内に耐用年数がきたものは、順次交換し、その装置においては、新設時の時と同等の扱いとすること。

前受託事業者が再度受託事業者となった場合は、契約期間内にすべての既設の装置（緊急通報装置・ペンダント送信機・人感センサー）を必ず一度は取替えること。また、取替えたものについては、その都度甲に報告すること。

7. 設置機器の切り替え作業について

- (1) 乙と前受託事業者が異なる場合は、現行事業の運用に支障が出ないように、前受託事業者と協議の上、装置の撤去及び設置を令和 2 年 12 月 31 日までに完了すること。
- (2) 乙は、利用者の都合に配慮し、前受託事業者とも日程を調整し、利用者が装置を利用できない期間が発生しないよう行うこと。
- (3) 乙に対する委託料金は切り替え作業が完了した装置から順次発生するものとし、14.(1)のとおり甲に請求すること。

8. 設置・保守

- (1) 利用者宅に緊急通報装置を設置する際は、甲より指示された日より、10 日以内（土・日・祝日を除く）に行い、その際には緊急通報装置の使用説明を十分に行うこと。
- (2) 乙は装置が正常な機能を維持するため保守点検を定期的（必ず 1 年に 1 回）に行い、装置の故障等がみられた際は、甲及び利用者等から連絡を受けた翌日までに対応すること。なお、保守点検及び電池交換等にかかる費用は契約単価に含むこと。
- (3) 利用者宅において準備するものは、電話回線及びコンセントのみとすること。
- (4) 機器本体の故障により、通報が不能となった場合には、速やかに代替装置の手配及び設置を行うこと。

9. 設置機器の破損・故障

- (1) 天変地異に起因するものについては、甲が修理費を負担するものとする。
- (2) 利用者に起因するものについては、利用者が修理費を負担するものとする。

10. 緊急通報受信センター

- (1) 受信センターが行うべき受発信業務は、本事業の主業務部分であるため、全て同一窓口で対応すること。なお、この部分においては、他社に業務の一部又は全部を委託してはならない。
- (2) 受信センターは、利用者の病歴・かかりつけ医療機関等を取扱うため、甲が示す個人情報取扱いに関する特記事項を遵守し、かつ、個人情報保護に関する社内規定が整備され運用されていること。
- (3) 受信センターは、災害時及びコンピューターの故障、停電等に備え、これを補完する体制を整えていること。

11. 緊急通報装置受信業務実施体制

- (1) 受信センターは、24 時間 365 日体制で利用者からの通報、健康相談に対応すること。
- (2) 通報の対応については、常時 3 名以上の体制で行うものとし、医療・介護福祉関係の有資格者を 1 名以上常駐させ、うち、看護師及び准看護師、保健師のいずれかを午前 9 時から午後 5 時までの時間内においては常駐させること。
 なお、医療・介護福祉関係の有資格者とは、看護師及び准看護師、保健師、薬剤師、救急救命士、理学療法士、言語聴覚士、作業療法士、視能訓練士、介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉士、ホームヘルパー1 級又は 2 級とする。
- (3) 正報の対応については、迅速な対応を取れる体制を整えていること。
- (4) 受信センターから利用者に月 1 回以上連絡をして、利用状況、健康状態の確認を行い、十分活用できるよう指導し、日頃から緊急通報装置を利用しやすい体制を確立しておくこと。
- (5) 希望者に設置する人感センサーが異常を検知した場合、協力員において確認できない場合は、乙は現地確認を行うこと。

- (6) 複数の緊急通報装置を同時に受信可能な回線数を確保し、同時着信に対しても適切に対応すること。
- (7) 受信センター職員は、資質向上のための研修を年1回以上行い、また、その報告を行うこと。
- (8) 職員の変更、異動があった時は、必ず報告すること。なお、有資格者については、それを示す資料の添付をすること。

12. 災害時等対応業務

市内において災害対策本部が設置された場合又はそれに準ずる大規模災害が発生したときには、甲からの要請に応じて利用者全員の安否確認を行い、その結果を報告書にまとめて甲に提出すること。

13. 損害賠償

当該委託業務の実施に関し、乙は甲または第三者に与えた損害（天変地異、その他乙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。

14. 契約及び契約金額

- (1) 契約は緊急通報装置（人感センサーあり）及び緊急通報装置（人感センサーなし）のそれぞれ1台あたりの月額単価契約とする。月額単価（税抜）の中には、緊急通報・相談業務に係る一切の経費と装置の設置及び撤去に係る一切の費用を含むものとする。また、当該装置の設置月にあたっては、当該装置が稼動した月の15日までの設置は月額単価を当月分から、また、月の16日以降月末までの設置については翌月分から支払うものとする。撤去については甲から要請のあった日が、月の16日以降である場合は当該月分として支払い、月の15日までの場合は、当月分は請求しないものとする。
- (2) 利用者からの緊急通報、相談等の場合における通話料金はフリーダイヤルとし、契約金額（契約単価）に含むものとする。

15. 個人情報

個人情報の取扱いについては、松阪市個人情報取扱特記事項に基づくこととする。

なお、再委託する場合は必ず甲と協議することとし、再委託先の個人情報に関する社内規定が整備され運用されていることを必ず確認し、松阪市個人情報取扱特記事項に基づくこととする。

16. 暴力団等からの不当介入の排除

この業務を遂行するにあたり、松阪市暴力団排除条例第2条第1号に規定する暴力団（本文において単に「暴力団」という。）、暴力団員等又は暴力団経営支配法人等に該当する者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為を受けた場合は、遅延なく甲に報告し、かつ、所管警察署に通報するとともに捜査上必要な協力をしなければならない。

17. 委託料

(1) 委託料の支払い

委託料は当該月の装置設置台数（人感センサーあり及びなし）にそれぞれの契約単価を乗じ、それらを足した金額に 100 分の 110 を乗じた金額（1 円未満の端数は切り捨てる。）とし、委託料の支払いについては、毎月払いとする。また、甲は請求書を受領した日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

(2) 契約保証金

松阪市緊急通報装置貸与事業業務委託契約金額の 100 分の 10 以上とする。

(3) 委託事業の継続が困難となった場合

(ア) 乙の継続が困難となった場合

乙の責めに帰すべき事由により債務不履行となった場合、又は不履行が見込まれる場合には、甲は乙に対して修復勧告し、一定期間内に修復策の提出及びその修復を求めることができるものとする。

乙が当該期間内に修復をすることができなかつたときは、甲は契約の解除及びこれにより生じた損害賠償を請求することができるものとする。

(イ) 甲の債務不履行の場合

甲の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となったときは、乙は契約を解除できるものとする。この場合において、乙が契約を解除した場合、乙は甲に対し、これにより生じた損害賠償を請求できるものとする。

(ウ) 当事者の責めに帰すことのできない事由の場合

当事者の責めに帰すことのできない事由により業務の継続が困難となった場合、不可抗力、又は乙の責めに帰すことのできない事由により継続が困難となった場合は、甲及び乙双方により業務委託事業の継続について協議するものとする。一定期間内に協議が整わないときは、相手方に対する事前の通知により、甲又は乙は契約を解除できるものとする。

18. 異常事態発生時の体制・処置

(1) 緊急通報・安否通報を受信した場合は、直ちに通報の内容を電話又は装置の機能で把握し、その内容を区分した上で、消防または協力員や親族等へ通報すること。

なお、必要に応じて日常把握している情報を提供すること。

(2) 現地確認が必要と判断されるが、協力員、親族への連絡がとれない、又は連絡はとれるが早急な対応が困難な場合は、乙により、駆け付け、現地確認を行うこと。現地確認後、利用者の状態に応じ、必要と判断される場合は消防または協力員や親族等へ通報を行うこと。

(3) 乙は、現地確認のための、人員を用意するなどの体制を整えること。

(4) 異常事態への対応の経過と結果は、速やかに甲に報告すること。

19. 報告

- (1) 業務実施月にかかる月次報告として以下の実績を月末締めで、翌月の 20 日までに報告すること。
 - ア 受報件数（正報・誤報を区分すること）
 - イ 正報、誤報及び相談があった利用者とその内容
 - ウ 新規で機器を設置した利用者と設置日
 - エ 機器を撤去した利用者と撤去日
 - オ 前記「11.(4)」により確認を行った利用者とその内容
- (2) 利用者からの申出や情報収集により、登録事項（協力員の氏名、通報事項、親族状況等）に変更が生じたことが判明した場合は、随時、甲に報告すること。

20. 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、提案内容で業務を行うこと。
- (2) 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。これに対して乙は必ず査察を受け入れること。また、甲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) 乙は、業務上知り得た事項については守秘義務を負うこと。
- (4) 仕様書に定めない事項については、必要に応じて協議すること。
- (5) 月次報告書のほか、甲の求めに応じて随時必要な情報の提供をすること。
- (6) 乙は受信センターが行うべき受発信業務以外のその他業務について、他者に業務の一部又は全部を委託する場合は、必ず契約までに書面により甲と協議し、承認を受けること。

21. 連絡先

松阪市高齢者支援課 今井 0598-53-4069