

仕様書

- 1.事業名 令和8年度稲敷市高齢者見守りサポート事業業務委託（単価契約）
- 2.事業地 稲敷市内利用者宅
- 3.委託期間 自 契約締結の翌日
至 令和9年3月31日
- 4.履行期間 自 令和8年10月1日
至 令和9年3月31日
※契約締結の翌日から履行期間開始までは、事業準備期間とする。
- 5.提案上限額 6,316,200 円（消費税及び地方消費税相当額を含む）

6.事業概要

在宅ひとり暮らし高齢者等(以下、「高齢者等」と総称する)の居宅内に緊急通報装置本体(以下、「緊急通報装置」と総称する)を設置し、高齢者等の日常生活における緊急事態の発生時において速やかに援助活動を行って安全を確保する。また、緊急通報装置への在宅中の人の動きを感知する人感センサーを設置し、在宅時の見守り体制を構築するとともに、電話による定期的な安否確認、アセスメント等を実施することにより、高齢者等の在宅生活の支援を行い、要介護状態への予防や、日常生活に対する不安感の解消を図ることを目的とする。

7.委託契約業者の条件

受託者は、事業の安全・継続性から次の体制・実績を有していること。

- (1)高齢者、障がい者等の緊急通報システム事業の実績があること
- (2)受託者は個人情報を取り扱う事業者として、プライバシーマーク等の認証を受けていること
- (3)地方公共団体と緊急通報システム事業の業務委託契約の実績があること
- (4)自社の受信センターを有し、24時間365日同一センターで受信対応を行い、看護師等の有資格者を常時複数名待機させており、災害等による有事の際も平常時と変わらず業務を確実に遂行することが可能であること
- (5)緊急通報装置本体の設置、保守点検等に関する対応の全てを、一貫して自社で実施可能であること
- (6)事業実施により発生する利用者の負担費用を、全て受託者の責任の元で市に代わって徴収を行うことが可能であること

8.委託業務の内容

委託業務については、次に掲げる内容を行うものとする

(1)使用機器

原則として稲敷市が在庫・保有する緊急通報装置（NTT製SL10号及びSL11号）を仕様に沿った機材を追加して再構築することにより継続して使用とするが、継続して使用することが困難な場合は、以下の条件を満たす機器を設置するものとする。

- ①緊急通報装置本体(固定型緊急通報装置)

- ア. ハンズフリー機能を有し、受話器を取ることなく通話が可能なこと。
- イ. 停電時においても、一定時間の動作を保障するものであること。
- ウ. プッシュ回線・ダイヤル回線・光回線・CATV回線・ISDN回線に対応し、既設の電話機と併用使用ができること。また、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。
- エ. 人感センサーや無線型発信機(ペンダント)と通信するための無線部を内蔵していること。
- オ. 人感センサーが検知したデータを数値化し、蓄積できること。また、蓄積データを情報センターへ送信できること。
- カ. 機器本体の異常(断線、停電、電池容量の低下等)を受信センターで把握できる、通報設定を有すること。

②緊急通報装置本体(SIM回線型緊急通報装置)

- ア. 緊急通報装置(固定型緊急通報装置)と同等の機能を有し、SIM回線を固定型緊急通報装置に接続することで緊急通報を利用できること。
- イ. 人感センサーや無線型発信機(ペンダント)と通信するための無線部を内蔵していること。

③無線型発信機(ペンダント)

- ア. 屋内で十分な電波到達距離を有し、送受信が可能であること。
- イ. 首かけ式で使用可能であり、簡易防水、防滴機能を有すること。
- ウ. 機器本体の異常(停電、電池容量の低下等)を受信センターで把握できる、通報設定を有すること。

④人感センサー

- ア. 人の熱や動き等を感じ、規定時間検知がない等の異常時に自動で通報できること。
- イ. 無線式かつ、屋内で十分な電波到達距離を有していること。
- ウ. 利用者の生活パターンに合わせ、設置場所を検討し、必要に応じて複数個所に設置できること。
- エ. 利用者の外出・在宅の状況判断、在宅時の安否確認は、利用者が自ら操作する(外出ボタンを押す等)、利用者が自ら受信センターへ連絡する等の誤報の原因となりうる要因を軽減するため、機器本体が自動的に外出・在宅の判別ができるものであること。
- オ. 機器本体の異常(電池容量の低下等)を受信センターで把握できる、通報設定を有すること。

(2)機器の確保および対応基盤の構築等

受託者は以下の要領で本事業を開始するに際し、機器の確保および対応基盤の構築等を行うものとする。

- ア. 本事業の実施に際し、既存事業からの移行に伴う対象者に関する情報の登録や必要機器の確保等、対応基盤の構築に必要な作業を事業準備期間内に行うこと。なお、詳細な事業準備期間については、別途協議の上決定するものとする。
- イ. 事業準備期間内に、委託者より提供された対象者に関する情報を元に、設置工事等が円滑

に実施されるよう機器を必要台数確保すること。

- ウ. 事業準備期間中に、利用希望者が緊急通報装置の製品に関する説明や利用料金の支払い方法等について説明を希望した場合は、受託者はこれに応じ、必要に応じて機器の仕様や性能等の製品に関する説明や利用料金の支払い方法等に関する説明を行うこと。
- エ. 委託者が市内で行う本事業説明会に出席を要請した場合は、受託者はこれに応じ、必要に応じて緊急通報装置を実際に使用し、発報から対応終結までの一連のプロセスが体験可能な体験型デモンストレーションを採り入れた事業の説明を行うこと。

(3)機器設置及び点検業務

受託者は以下の要領で機器の設置、保守点検等を行うものとする。

ア. 機器設置業務

市が指示する対象者宅へ、原則 2 週間以内に機器を設置すること。なお、設置機器は「①緊急通報装置本体(固定型緊急通報装置)」を基本とし、固定電話回線がない場合には「②緊急通報装置本体(SIM 回線型緊急通報装置)」を設置すること。

緊急通報装置本体(固定型・SIM 型ともに)には、本体の他に「③無線型発信機(ペンダント)」と「④人感センサー」を付属すること。

機器設置時に対象者へ機器の操作方法等について十分に説明すること。

イ. 機器移設・撤去業務

市の指示により、対象者宅の機器を撤去する際は、原則 2 週間以内に行うこと。また、宅内の機器移設や市内転居後の設置については、可能な限り対応すること。

ウ. 機器保守点検業務

機器が正常な状態で稼働するよう、機器からの自動通報機能等により、定期的に点検を行い、故障や不具合等が見られた際は、速やかに対応すること。また、機器本体及び無線式発信機の電池寿命前に、定期的に電池交換を行うこと。

(4)受信センターの設置

受託者は、受信センターについて以下の要件を満たすこと。

- ア. 受信センターには、24 時間 365 日体制でオペレーターとして直接対応できる正看護師・准看護師・保健師等の医療・福祉関係の有資格者を必要な人数配置すること。
- イ. 利用者からの通報や健康・医療相談に対応し、緊急事態にも的確な対応ができる体制を整えていること。
- ウ. 複数の緊急通報を同時に対応するために、必要十分な回線を保有していること。
- エ. 受信センターが行う受発信業務は、本事業の主たる業務であるため、業務の一部または全部を再委託しないこと。

(5)緊急通報受信業務

緊急通報を受信し、対象者本人等からの確認により緊急事態であると判断した場合は、応急処置の助言、救急車や近隣協力員(地区民生委員等)または駆け付け員等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。誤報であったと確認ができた場合は、記録のみにと

どめる。救急搬送があった場合は、搬送先等の結果を親族等の緊急連絡先に知らせるとともに、市に対してもその都度報告を行うこと。また、市から通報内容等について照会がある場合には、速やかに回答すること。

(6)相談通報受信業務

相談通報を受信した場合は、その内容に応じて適切な助言を行い、必要があると判断した場合は、「(5)緊急通報受信業務」と同様に救急要請等の対応を行うこと。また、継続的な対応が必要な場合は、市や地域包括支援センター、緊急連絡先・関係機関等につなぎ、互いに連携を取りながら問題の解決を図ること。

(7)定期的な状況確認

受信センターは、対象者に月1回以上連絡をして、利用状況、健康状況の確認を行う。

(8)駆け付け員の確保

受託者は、対象者の安否確認必要時に親族、協力員等と連絡が取れないまたは相応の理由で駆け付けが出来ない場合に、迅速に対象者宅へ向かい安否確認を実施可能な駆け付け員を受託者の責任において確保すること。

(9)事業報告

受託者は、緊急通報及び相談通報の受信(誤報を含む)の内容並びに当月対象者異動状況(機器の新規設置・撤去等)について、1か月毎にまとめ、原則翌月15日までに月報として提出するものとする。なお、消防署へ連絡し救急搬送した場合は、その都度、市へ報告すること。なお、詳細な報告の時期及び方法については、別途協議の上決定するものとする。

(10)業務開始・廃止

- ア. 利用者のサービス利用決定がなされた場合、委託者は受託者に対し利用決定された利用者の情報を通知する。
- イ. 受託者は、委託者から決定通知を受けた時は、速やかに業務実施に必要な緊急通報装置等を設置し、業務を開始しなければならない。
- ウ. 受託者は、緊急通報装置の設置時において、利用者に機器の取扱い及びシステムの利用方法等について、必要に応じて緊急通報装置を実際に使用する体感型デモンストレーションを交えて説明しなければならない。
- エ. サービスの内容に変更が生じた場合は、委託者は受託者に対して書面で通知し、受託者はその内容に基づいて速やかに変更すること。
- オ. 委託者が高齢者見守りサポート事業の利用を廃止したときは、受託者に通知し、受託者は解除の日から業務を停止する。

(11)その他、見積条件等

- ア. 受託者は利用者の親族、協力員等の現況について、状況確認の際等に変更が確認された場合、委託者へ利用者情報の変更について連絡すること。

- イ. 利用者が聴覚障害等で状況確認電話での聞き取りが難しい場合は、委託者と協議して方法を検討すること。
- ウ. 委託者が市内で行う本事業説明会に出席を要請した場合は、受託者はこれに応じ、必要に応じて緊急通報装置を実際に使用し、発報から対応終結までの一連のプロセスが体験可能な体験型デモンストレーションを採り入れた事業の説明を行うこと。
- エ. 利用希望者が緊急通報装置の製品に関する説明や利用料金の支払い方法等について希望した場合は、受託者はこれに応じ、必要に応じて機器の仕様や性能等の製品に関する説明や利用料金の支払い方法等に関する説明を行うこと。

(12)免責

受託者は、下記事項について一切の責任を負わないものとする。

- ①天災その他、不可抗力により生じた一切の損害
- ②機器類が正常に作動したにもかかわらず、事業者の責に帰することができない事由で、通信回線により送信が行われない状態にあったために生じた一切の責任

9. 機器の入れ替え等について

- (1)市の保有する機器を有効活用している利用者については、原則として故障・経年劣化等により使用に適さなくなった場合にのみ入れ替えを行うこと。
- (2)契約締結時における機器の入れ替え、新規設置、撤去、システムの再設定等については、原則として受託者が行うこと。
- (3)市の保有する機器が故障・経年劣化等の理由により、使用に適さなくなった場合の入れ替え作業は、新規機器の設置と同時に行い、利用者が常に機器を利用できるようにすること。
- (4)機器入れ替えにより撤去した市の保有する機器については、撤去後に市へ返還すること。なお、持ち込み以外の手法(配送等)により市へ機器を返還する際の送料及び手数料等については、全て受託者が負担すること。

10. 委託料の支払

委託料の請求及び支払いは、以下の通りとする。

- (1)委託料の支払いは、受託者からの事業実績報告書に基づき月々の支払いとする。
- (2)利用者の負担費用は、委託者からの指示により受託者が徴収すること。
- (3)委託者からの通知により、月の途中で新たな緊急通報機器の設置を行った場合、設置日の属する月の翌月分から利用料を請求し、委託者はこれを委託料として支払うものとする。なお、利用者負担料の取扱いも同様とする。
- (4)受託者が受託する徴収代行業務の方法は、受託者が指定する方法にて受託者の責任の下で利用者より徴収するものとする。徴収に際し発生する手数料等については、受託者が負担することとする。
- (5)発注者からの通知により月の途中で緊急通報システムの撤去を行った場合、撤去日における当該月の残りの日数にかかわらず、撤去した月の1月分の利用料を請求できるものとする。利用者負担料の取扱いも同様とする。

(6)同月内に設置及び撤去を行った場合、1月分の利用料を請求できるものとする。

11. 個人情報の取扱い

- (1)受託者は、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)及び稲敷市個人情報保護法施行条例(令和5年3月30日条例第2号)の規則に従い、本業務の実施に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失又は毀損を防止、盗用を禁止し、その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (2)受託者または、受託者に従事する使用人、その他の従事者(使用人、その他の従事者であった者も含む)は、本業務により知り得た個人情報を他に知らせたり、他の目的に使用してはならない。契約期間満了、又は取消、従事者の職務を退いた後においても同様とする。
- (3)受託者は、契約期間満了、又は取消後、直ちに当該時点における一切の個人情報を委託者に変換するとともに、コンピューター等を含む全ての個人情報を消去しなければならない。
- (4)受託者は、個人情報を目的外使用及び第三者への提供、複写及び複製をしてはならない。
- (5)受託者が管理する個人情報システムは、インターネット等、外部からのアクセスから遮断されているものであること。

12. その他

- (1)受託者は契約開始時において、本仕様書条件の全てを履行できる条件が整っていること。
- (2)仕様書の内容が履行されていない場合、委託者は受託者との契約を解除することができる。
- (3)上記の見積条件により見積もることとし、見積りには諸費用及び事務費等、必要とされる全ての経費を含み契約1台の月額当たりの金額(税抜)を明示する。見積りの算出に当たり必要な契約台数は400台(見込み)とし、その内訳は下記の通りとする。なお、契約台数および下記の内訳に示す配備台数、総配備台数は見込みであり、実際の台数を保障するものではない。

《 内 訳 》

製品仕様	配備台数(台)
当市備品緊急通報装置(NTT製SL-10号・SL11号)	50
緊急通報装置(固定型緊急通報装置)	315
緊急通報装置(SIM回線型緊急通報装置)	35
総配備台数(見込み)	400

- (4)委託契約は1台あたりの単価契約で締結するものとする。
- (5)この仕様書にない事項及び協議を必要とする事項については、稲敷市高齢福祉課と協議するものとする。

