

宇和島市緊急通報装置貸与事業業務委託仕様書

1 業務名

宇和島市緊急通報装置貸与事業

2 目的

宇和島市緊急通報装置貸与事業実施要綱に定めるところにより、本業務は、重度身体障害等が属する高齢者のみの世帯等に対し、緊急通報装置を貸与することにより、急病や災害等の緊急時に迅速かつ適切な対応を図り、その福祉を増進することを目的とする。

3 履行場所

宇和島市内全域(緊急通報装置設置者の居宅)

4 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

※初年度契約時に覚書(5年間)を交わし、覚書の期間中は毎年度特命随意契約を行うものとする。

なお、現事業者と異なる事業者(以下「新事業者」という。)と契約する場合、新事業者は既設機器の設定切替作業を令和5年7月31日までに完了させること。

新事業者の業務開始日については、切替作業完了後からとする。既存機器の撤去並びにリース機器への交換及び切替作業が必要な場合は、作業完了後からとする。

(9 新事業者による機器の設定切替作業 参照)

5 リース機器への交換作業期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日までに、宇和島市が保有する機器はすべてリース機器へ交換を行う。(年間40台程度交換予定)

ただし電波法改正に定める期日 that 上記期日より短い場合、宇和島市保有機器のうちSL-7号機(30台)については、リース機器への交換作業期間を電波法改正に定める期日までとする。

6 年間の委託見込台数

160台程度

(1月31日現在設置数134台および初年度新規設置予定25台)

(参考) 令和5年1月31日現在の既存機器の機種別設置台数は次のとおり

NTT製	SL-7号機	27台	
	SL-8号機	62台	
	SL-10号機	29台	
セイテック製	ER-50Ae	16台	計134台

(参考) 委託管理料他の発生件数は以下のとおり

	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度見込
利用者数	190台	173台	153台	147台	145台
新規設置件数	21件	15件	18件	21件	15件
撤去件数	53件	36件	52件	26件	23件
設定変更	13件	15件	15件	12件	25件
電池交換	19件	14件	21件	15件	20件
年間通報件数	90件	70件	79件	100件	85件
(うち緊急出動件数)	1件	0件	0件	0件	1件
(うち協力員出動件数)	17件	11件	3件	17件	15件

7 端末機器

(1) 市が保有する既設機器「NTT SL-7号・8号・10号 セイテックER-50Ae」について、管理・保守対応が可能なこと。

(2) リース機器の仕様については、受託事業者による。

ただし、既設機器と同等の機能を有する①「据置型」であること。また「ペンダント形式の簡易な携帯用機器」を付属品として加えるなど、設置した居室から離れた他の居室などでの緊急時の際にも事業者に通報が行えるようにすること。

なお近年、機器設置の際に、対象者宅の固定電話回線と緊急通報装置の機種が適合せず、緊急通報信号の送受信に不具合が生じる事例が確認されているため、多様な状況に備えて複数の機種をリース提供することが可能であること。

また、②「無線型」については、固定電話回線を有していない対象者が居宅内で使用することが可能であること。「据置型」もしくは「携帯型」のいずれの様式でも可とする。

(3) 機器の設置については、原則①据置型(ペンダント型小型無線発信機付属)を設置するものとし、固定電話回線を有しない場合に、②「無線型」を設置するものとする。

①「据置型」

ア ハンズフリー機能を有し、緊急時にも対象者と事業者が双方向で会話ができること。

- イ 対象者が加入している電話回線を利用し、既設の電話機と併用できるとともに、電話が使用中(通話中)であっても緊急通報が優先発信できること。
 - ウ 停電時にも一定時間使用が可能であること。
「ペンダント型小型無線発信機」
 - ア 家の中で通報が可能(受信センターとの通話はできなくても可)なもので、日常生活上の防水性能を有するものであること。
 - イ 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。
- ②「無線型」
- ア 緊急時に自宅内のどこからでも通報することができること。
 - イ ハンズフリー機能を有し、対象者と事業者の双方向の通話ができること。
 - ウ 日常的な使用に耐えうる防水性能を有するものであること。
 - エ 固定電話の有無に関わらず利用できること。

共通事項

- ア いずれの機器も、対象者が緊急時に簡単な操作で通報できる装置であること。
- イ メーカー指定の耐用年数を超えて使用することがないよう、耐用年数の経過前に交換すること。
- ウ 電池の容量低下、故障等機器の異常を事業者が把握でき、そうした状況を事業者が把握した際は、速やかに電池交換、修理、交換等を行うこと。
- エ スプリアス規格について、電波法に定める技術基準を満たしていること。

8 緊急通報システム設置及び運営委託業務

(1) 基本業務

- ① 「緊急通報装置設置事業」受託事業者は、市が緊急通報装置の設置を決定した「対象者」の居宅にすみやかに機器を設置し、業務を開始する。
- ② 対象者が居宅内で身体の不調や事故などの緊急時や、困りごとや心配事がある際に対象者が簡易な操作により事業者に通報することを可能とするとともに、通報を受信した事業者は即座に通報者を特定し、その対応にあたる。
- ③ 上記②による通報への対応は、自社の専属オペレータースタッフにより、365日24時間対応できるだけの職員体制が整っていること。
- ④ 通報を受けた職員は、相談の場合は相談に応じ、緊急時の場合は、通報者に状況確認を行い、必要に応じ救急車や消防車などの出動要請を行うほか、あらかじめ市から提供された情報に基づき、親族や近隣住民などの「協力員」に状況確認の依頼や親族等の「緊急連絡先」に状況の報告などを行う。
- ⑤ 状況確認が必要な場合であって協力員等と連絡がつかない場合などには、対象者の元に駆け付け、安否確認を行うための職員の緊急出動体制が整っていること。(8(5)緊急出動業務 参照)

- ⑥救急車要請等の判断は、協力員に任せることなく委託事業者の責任において行うものとし、委託業者は親族以外の協力員に対し、多大な負担や責任をかけてはならない。
- ⑦センターから対象者に対して毎月1回以上の安否確認を行い、健康状態を把握するとともに、話し相手や簡単な相談も受ける体制が整っていること。さらに、半年に1回程度、安否確認の際に協力員の登録情報の確認を行い、変更や欠員があれば市に報告すること。また、定期的に対象者に試験通報を依頼するなどし、機器の使用方法的説明を行うこと。
- ⑧対象者宅に定期的(2年に1回以上)訪問し、保守点検を行うこと。その際、試験通報を行いながら、機器の使用方法的説明を行うこと。(8(4) 保守点検業務 参照)また、緊急連絡先や協力員に変更がないか確認を行い、変更や欠員があれば市に報告すること。
- ⑨受信情報処理装置は、オフコン又はパソコン等で自動表示装置があり、災害時でも一度に対応できるだけの受信・発信専用回線をもっていること。
- ⑩停電もしくはトラブル等により、センター機能が停止した場合のバックアップ体制が整っていること。
- ⑪その他、対象者が体調不良時の疾患安否コールや台風等災害時の安全確認コール等の独自の提案がある場合には、これを妨げない。

(2)緊急通報装置の新規設置・既設機器移設工事

- ①市から機器の新規設置工事または移設工事の依頼があった場合は、対象者等と日時を調整し工事を行う。なお、対象者の居宅を訪問する際は、必ず身分証明書を携帯(提示)するとともに、感染症対策の徹底を図ること。
- ②新規設置工事や機器の交換作業等を行った際には、機器の操作方法を対象者等に十分に説明し、送信テスト並びに動作確認を行うこと。また、緊急連絡先や協力員に変更がないか確認を行い、変更や欠員があれば市に報告すること。
- ③工事で生じた故意又は過失による一切の損害は、事業者の負担とする。

(3)緊急通報装置のリース機器交換作業

- ①市から既設置機器のリース機器への交換作業の依頼があった場合は、対象者等と日時を調整し、交換作業を行う。なお、対象者の居宅を訪問する際は、必ず身分証明書を携帯(提示)するとともに感染症対策の徹底を図ること。
- ②リース機器へ交換作業を行った際には、機器の操作方法を対象者等に十分に説明し、送信テスト並びに動作確認を行うこと。また、緊急連絡先や協力員に変更がないか確認を行い、変更や欠員があれば市に報告すること。
- ③工事で生じた故意又は過失による一切の損害は、事業者の負担とする。
- ④リース機器に交換した月の委託料は、当月分より機器使用料を含めた委託料を支払い、日割り計算は行わない。
- ⑤交換の際に取り外した既設機器は、機器を使用していた対象者を明示した上で、速やかに市に返却すること。

(4)保守点検業務

- ①関係機器が正常に機能するよう、対象者宅に定期的(2年に1回以上)訪問し、保守点検を行うこと。
- ②関係機器(リース)に不具合が生じたときは、直ちに点検、修理又は交換を行うこと。
関係機器(市保有)に不具合が生じたときは、直ちにリース機器に交換を行うこと。
- ③保守点検の際は、試験通報を行いながら、機器の使用方の説明を行うこと。また、緊急連絡先や協力員に変更がないか確認を行い、変更や欠員があれば市に報告すること。
- ④関係機器(リース)の修理・交換費用は、老朽化に起因するもの(電池を含む)については事業者が負担し、対象者に過失がある場合は、対象者の負担とし、市は賠償の責を負わないものとする。

(5)緊急出動業務

- ① 緊急出動の対応範囲
 - ・病気
 - ・けが
- ② 状況確認が必要な場合には対象者の元に駆け付け、安否確認を行うことができるように365日24時間、対応が可能な職員の緊急出動体制が整っていること。
- ③委託業者は親族以外の協力員に対し、多大な負担や責任をかけるはならない。
特に深夜や早朝の時間帯等は対象者と協力員の関係性を鑑みて、協力員に任せることなく委託事業者の責任において行うこと。
- ④緊急出動があった際は、すみやかに市に報告を行うこと。
- ⑤対象者が希望した場合に自宅の鍵を保管する等の提案がある場合は、これを妨げない。

(6)緊急通報装置の撤去業務

- ①市または対象者等から機器の撤去の依頼があった場合は、対象者等と日時を調整し、すみやかに撤去を行う。なお、対象者の居宅を訪問する際は、必ず身分証明書を携帯(提示)するとともに、感染症対策の徹底を図る。
- ②工事で生じた故意又は過失による一切の損害は、事業者の負担とする。
- ③ 関係機器(リース)の修理費用等は、老朽化に起因するものについては事業者が負担し故意による破損や紛失等、対象者に過失がある場合は、対象者の負担とし、市は賠償の責を負わないものとする。
- ④市が保有する機器を取り外した場合は、機器を使用していた対象者を明示した上で速やかに市に返却すること。

(7)事業報告業務

- ① 報告書は、月ごとにその月内に生じた通報の内容・件数等を取りまとめ、翌月10日までに月報として提出すること。

- ② 緊急通報を受信した場合は、内容及び対応結果について随時市に報告する。
- ③ 緊急連絡先等の登録内容の変更を把握した場合は、速やかに市に報告する。
- ④ その他、市から求めがあった場合は、随時必要なデータを市に提供する。

9 新事業者による機器の設定切替作業

- (1) 機器の設定切替作業は、新事業者が「4委託期間」で定める期間内(令和5年4月1日から令和5年7月31日まで)に順次完了させる。
- (2) 設定切替作業の際は、試験通報を行いながら、機器の使用方法的説明を行うこと。また緊急連絡先や協力員に変更がないか確認を行い、変更や欠員があれば市に報告すること。
- (3) リース機器へ交換の際に取り外した既設機器は、機器を使用していた対象者を明示した上で、速やかに宇和島市へ返却すること。
- (4) SL-7号機以外についてはリース機器への交換作業を行わず、引き続き新事業者が利用することを可能とする。(ただしリース切替期間が満了する令和8年3月31日までとする。)

10 委託期間満了時の取り扱い

委託期間満了に伴う更新時において、現事業者と異なる事業者(以下「次期事業者」という。)と契約する場合は、次のとおり取り扱うものとする。

- ① 一定期間内に機器の設定を現事業者から次期事業者へ切り替えるものとし、切替の計画は、次期事業者が作成する。現事業者は、それに協力すること。
- ② 次期事業者へ機器の設定切替が完了するまでは、現事業者が継続して管理の責を負うこと。
- ③ 委託料は、設定を切り替えた月については現事業者を支払うものとし、次期事業者は切り替えた翌月から請求を可能とする。
- ④ 契約期間満了時、それまでに収集した対象者情報については、次期委託事業者へ引き継ぐとともに、機器の設定切替が完了した後は、すべての利用者情報を市へ返却すること

11 契約方法

機種ごとの1台あたりの単価契約を締結する。

- ① 市保有機器の契約金額については、新規設置工事料・保守点検料・電池交換料を除く、【撤去料・緊急出動料、緊急通報受信・対応業務、相談業務、定期安否確認】等、本委託業務に係る一切の費用を委託料に含むものとし、契約期間中は同額とする。
- ② リース機器の契約金額については、新規設置工事料を除く、【機器使用料・保守点検料・電池交換料・撤去料・緊急出動料、緊急通報受信・対応業務、相談業務、定期安否確認】等、本委託業務に係る一切の費用を委託料に含むものとし、契約期間中は同額とする。

12 上限単価

センサー機器等のオプションを含まない月額委託料
装置一式あたり 月額 **3,500円**(税抜)

13 委託料

- (1) 委託料の支払いは、月ごとの使用機種の数分を翌月支払う。
- (2) 新たに機器を設置した場合の委託料は設置した翌月分からの請求とし、撤去した場合の委託料は、当月分までとする。
- (3) 事業者は、当該月の事業報告時に市へ請求書を提出し、市はその内容が適正と認められた時は、請求書を受領した後30日以内に委託料を支払う。

14 損害賠償

当該委託業務の実施にあたり、天変地異、その他事業者の責任によらない事由の場合を除き、事業者が市又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

15 個人情報保護

個人情報保護法に基づき、以下の点を順守すること。

(1) 基本事項

事業実施にあたり、個人情報を取り扱う際には、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないように、個人情報保護体制を整えておくこと。

(2) 収集の制限

事業の実施に当たって取り扱う個人情報は、事業の目的達成に必要な範囲とし、本人の同意に基づかなければならない。

(3) 目的以外の使用等の禁止

事業において知り得た個人情報を当該事業以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(4) 秘密保持

委託業務の処理上知り得た秘密及び個人に関する情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(5) 漏えいの防止等

事業を実施するに当たって知り得た個人情報について、個人情報の漏えい・滅失、及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

16 協議事項

この仕様書に定めのない事項、又は委託業務実施にあたり疑義が生じた場合は、市と協議のうえ実施する。