

## かすみがうら市高齢者見守りサポート事業 業務委託仕様書

1. 件 名 かすみがうら市高齢者見守りサポート事業業務委託

2. 委託期間 令和6年4月1日～令和9年3月31日までの契約とする。

### 3. 本事業の基本方針

本事業は、在宅のひとり暮らしをする高齢者や高齢者のみの世帯等に対し、居宅内で生じた急病や事故その他の緊急事態に対し迅速かつ適切な対応を図る体制を整備することにより、当該高齢者の生活上の不安を解消するとともに、生活の安全を確保し、もって高齢者福祉の増進に寄与することを目的とする。

### 4. 事業者の条件

事業の安全性、継続性から次の体制、実績を有しているものとする。

- (1) 事業実施にあたり、十分な経験年数を有していること
- (2) 複数の地方公共団体と本業務に類似する契約実績があり、企業としての継続性並びに本事業の継続性が確実であること
- (3) 通信技術の進展等による課題を認識し対応のために体制を整備していること
- (4) プライバシーマークを取得していること
- (5) 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待機させていること

### 5. 受信センター体制

受信センターは、以下の機能と体制を有すること。

- (1) 受信センターは、保健師、看護師、准看護師、介護支援専門員等の医療・福祉関係の有資格者等を常駐配備し365日、24時間体制で利用者からの通報に対応すること。
- (2) 緊急通報・定期連絡の内容等を記入した利用者の個別台帳を整備し、緊急時または災害時等に的確な救急及び安否確認対応ができる体制を確立しておくこと。特に、その通報が急を要する場合、近隣協力員へ現場確認の連絡をする前に直接消防署等への連絡がとれるよう万全の体制を整備しておくこと。
- (3) 災害時のバックアップ体制を整え、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いること。
- (4) 状況に応じて救急車が到着するまでの励ましを行うこと。
- (5) 誤報に対してもそれを一つの情報として受け入れ、個別台帳に記載し適切に対応すること。
- (6) 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、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。
- (7) 利用者の緊急通報、定期確認の内容及び件数を毎月報告すること。

(8) 本事業で知り得た情報については、秘密厳守であり他の目的に使用してはならない。

## 6. 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

利用者宅に設置する各緊急通報装置は次の通りとし、以下の機能を有することとする。

#### ① 固定型緊急通報装置（本体）

- (ア) 固定型緊急通報装置は、既設の電話機の併設使用ができること。
- (イ) 利用者が、目視あるいは手で触れて容易にボタンの判別ができる形状になっていること。
- (ロ) 通報後に利用者が操作することなく受信センタースタッフと会話ができるように、ハンズフリーによる双方向通話ができること。
- (ハ) ペンダント型送信機と通信するための無線部を内蔵していること。
- (ニ) 断線・停電・内蔵電池容量低下等の異常信号を通報できること。
- (ホ) 停電時にも通報することができるよう、一定時間使用できる充電電池を内蔵し、通話ができる機能を有すること。
- (ヘ) 本体とペンダント型送受信機を一式として貸与すること。

#### ② ペンダント型送信機

- (ア) 機器本体への電波の到達距離は、遮蔽物のある建物内においても十分な到達距離を有すること。
- (イ) 首かけ式であって、簡易防水、防滴機能を有していること。
- (ロ) 軽量であり、かつ手のひらに収まるサイズであること。
- (ハ) 電池切れ通報機能を有すること。

#### ③ 携帯型緊急通報装置

- (ア) 携帯電話回線等を利用し、受信センターへ通報できること。
- (イ) 充電残量低下及び電池切れの状況を受信センターで把握できること。

#### ④ SIM 回線固定型緊急通報装置（本体）

- (ア) 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) 本体とペンダント型受信機を一式として貸与すること

### (2) 緊急通報受信

- ① 状況に応じて救急車到達までの励まし
- ② 緊急車両の出動要請、関係者への連絡、関係機関への連絡

### (3) 定期連絡

- ① 月 1 回以上の安否確認電話
- ② 健康状態確認
- ③ 使い方の説明

- (4) 事業実績報告
  - ① 緊急通報時の随時連絡
  - ② 月事毎に文書にて報告
- (5) 災害時の対応
  - ① 利用者への安否確認電話
  - ② 市への利用者状況報告
- (6) 設置工事、撤去工事、保守工事

## 7. 免責・保守等

### (1) 機器の設置

機器の設置については市の指示によるものとし、速やかに受託業務を開始しなければならない。

### (2) 機器の所属

機器は、事業者が所有するものとする。

### (3) 機器の移設及び撤去

機器の移設及び撤去するときは市の指示によるものとし、速やかに機器を移設及び撤去するものとする。

### (4) 機器の破損・故障・紛失

利用者の故意又は重大な過失による装置の滅失又は損傷があった場合、その補充又は修繕に要する費用は、利用者が負担するものとする。ただし、天災その他、利用者の責に帰することができない事由の場合にはこの限りではない。

### (5) 機器保守点検

機器が正常な状態で稼働するよう、機器からの自動通報等機能により定期的に点検を行い故障や不具合が見られた際は、速やかに対応するものとする。また、機器本体やペンダント型送信機の電池寿命前に定期的に電池の交換を行うものとする。

### (6) 履行業務免除

天災その他、事業者の責に帰すことができない事由により業務を実施することができなくなったときは、その状況の止むまでの間、業務提供に関する本契約上の義務を一切免れるものとする。この場合、事業者は市に対してその旨遅延なく通知するものとする。

### (7) 免責

事業者は下記事項については、一切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、事業者の責に帰すことのできない事由で、通信回線により送信が行なわれない状態にあったため生じた一切の損害。

## 8. 委託料の支払いについて

- (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) 市からの通知により月の途中で新たに緊急通報装置の設置を行った場合、設置日の属する月の翌月分からの委託料を請求し、市はこれを委託料として支払うものとする。
- (3) 市からの通知により月の途中で緊急通報装置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、通知した月の1月分の利用料を請求できるものとする。

(4) 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するものとする。

## 9. 再委託

市が認めた場合は、事業の一部を再委託することができる。ただし、受信センター業務は主たる業務にあたる為、再委託及びコンソーシアムを一切認めない。

## 10. 移行期間の業務について

(1) 今回実施する事業者選定により現在のひとり暮らし緊急通報システム業務委託事業者（以下「現委託事業者」という。）と異なる事業者（以下「次期委託事業者」という。）に決定した場合は、切替計画は次期委託事業者が現委託事業者及び利用者と調整のうえ作成するものとし、令和6年6月30日（日）までに、次期委託事業者の装置への切り替えを終えること。

(2) 移行期間においては、次期委託事業者又は現委託事業者のいずれかの装置を利用できる状態にしておくこと。

(3) 一人暮らし高齢者等緊急通報システム業務委託契約期間満了に伴い、高齢者見守りサポート事業委託への移行時、次期委託事業者と契約する場合は、一定期間内に装置を現委託事業者から次期委託事業者へ切り替えるものとし、その間、市と現委託事業者は随意契約を締結する。

(4) 委託契約期間満了後の切替計画は、次期委託事業者が作成するものとし、次期委託事業者の計画に従い現委託事業者が貸与している装置を回収すること。

(5) 委託契約期間満了時、現委託事業者が収集した利用者情報については市へ返却し、装置の切り替えが終わった後は、現委託事業者が保管する全ての利用者情報を現委託事業者の責任において適切に破棄すること。

## 11. その他

(1) この仕様書に疑義が生じた場合は、双方が協議の上対処することとする。なお、受託者の一方的な解釈により本仕様書に反したときは、受託者がその責任を負い、市の指示に従うこととする。

(2) この仕様書に定めのない事項については、双方が協議の上定めるものとする。