

睦沢町緊急体制等整備事業 業務委託仕様書

1. 業務名

睦沢町緊急体制等整備事業業務委託

2. 目的

在宅のひとり暮らし高齢者等に対し、通信機器本体、ペンダント型発信装置、携帯型緊急通報機器、生活活動感知器、火災感知器など(以下「緊急通報システム」と総称する。)を貸与し、当該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救助活動を行うため、緊急の通報や相談に365日24時間に対応できる体制を整備し、当該高齢者等の在宅生活の支援による日常生活に対する不安の解消や安全確保を図り、以って福祉の増進に資することを目的とする。

3. 委託期間(長期継続契約、5年間)

事業者変更の場合:令和8年7月1日から令和13年6月30日まで

現在の受託者の場合:令和8年10月1日から令和13年9月30日まで

4. 納入場所

睦沢町全域

ただし、利用者からの通報を受信する緊急通報センター(以下「受信センター」という。)の設置場所については、この限りではない。

5. 対象者

睦沢町緊急通報装置設置事業要綱(平成27年3月10日、告示第12号)に基づき緊急通報システムの設置(貸与)を受けた者(以下「利用者」という。)

6. 業務内容

受託事業者は、睦沢町(以下「町」という。)が指定する場所に緊急通報システムの設置を行い、365日24時間体制で利用者からの緊急通報等に対応すること。

(1) 緊急時の対応

- ① 受託事業者は利用者からの通報を受けた場合、迅速かつ正確に実態を把握し、消防署等の関係機関と連携をとり、適切な対応を行う。
- ② 受託事業者は利用者宅の生活活動感知器からの警報を受信した際には利

用者宅に連絡するとともに、利用者宅に駆けつけ異常の有無の確認を行う。

- ③ 上記①、②の確認で応答があった場合は利用者の指示に従うほか、必要に応じて消防署等の関係機関へ連絡をし、出動要請等を行う。
- ④ 上記①、②の確認で応答がない場合は、利用者宅に受託事業者が駆けつけるとともに必要に応じて警察署または消防署等の関係機関に連絡し出動要請を行う。併せて緊急連絡先に連絡をし、状況報告を行う。
- ⑤ 台風や地震等の自然災害や人為的な事故(犯罪)等の発生時に、町からの要請(周知依頼や安否確認などの依頼等)があった場合は迅速に対応すること。

(2) 安否確認(状況把握)

- ① 受託事業者は利用者宅に設置した生活活動感知器から、一定時間、利用者の生活反応がないことを示す警報を受信した場合は、利用者に連絡し、確認を行う。
- ② 上記①の確認で応答がない場合は、利用者宅に受託事業者が駆けつけるとともに救急車の要請が必要な場合は消防署へ連絡する。利用者宅に駆けつけた後には必要に応じて警察、緊急連絡先への連絡を行う。
- ③ 利用者に対し、月1回以上の安否確認を行い、身体状況及び生活状況の把握を行い、併せて緊急通報システムの動作及び操作確認を行う。

(3) 健康相談

- ① 「正看護師」、「保健師」、「介護福祉士」のいずれかの有資格者が 365 日 24 時間体制で1名以上常駐し、医療・健康・福祉介護など、利用者の日常生活等の相談を受け付け、適切な助言や対応を行う。
- ② 上記①の資格者が在籍していることを証明するため、必要な資格者証の提出すること。

(4) 報 告

受託事業者は出動した際に緊急通報の対応状況について報告書を作成し、利用者に報告すること。なお、出動した結果、緊急通報システムの誤作動による誤報であった場合も同様とする。

7. 機器内容

(1) 基本構成

① 通信機器本体

使用機器は、固定型(緊急通報装置本体及びペンダント型発信装置)又はこれと同等の機能を有する携帯型(携帯型緊急通報機器及びペンダント型発信装置)のいずれかとする。

【固定型の場合】

- ア 緊急通報装置本体は、利用者が容易に操作できるものであり、わかりやすいものであること。
- イ 受信センターとハンズフリーで双方向通話ができること。
- ウ ペンダント型発信装置は、身につけることが可能で、また利用者の居宅内において、20m程度離れた場所から緊急通報装置本体を操作することが可能で、簡易防水の機能(生活防水)を有すること。
- エ 電池切れ、停電、故障等装置の異常を受信センターが即時に把握できること。
- オ 心臓ペースメーカー使用者に配慮していること。
- カ 契約期間内に耐用年数が到来したものは順次交換し、新設時と同等の扱いとすること。

【携帯型の場合】

- ア 携帯型緊急通報機器は、利用者が容易に操作できるものであり、わかりやすいものであること。
- イ ペンダント型発信装置は、身につけることが可能で、また利用者の居宅内において、20m程度離れた場所から緊急通報装置本体を操作することが可能で、簡易防水の機能(生活防水)を有すること。
- ウ 電池切れ、停電、故障等装置の異常を受信センターが即時に把握できること。
- エ 心臓ペースメーカー使用者に配慮していること。
- オ 契約期間内に耐用年数が到来したものは順次交換し、新設時と同等の扱いとすること。

② 生活活動感知器

利用者が必ず利用する部屋等に設置し、一定時間感知されなかった場合、通報すること。

③ 火災感知器

- ア 火災があった場合、受託事業者に自動で通報することができること。
- イ 火災信号を受信した場合、利用者宅に受託事業者が駆けつけるとともに必要に応じて警察署または消防署等や緊急連絡先に連絡を行うこと。

(2) 緊急通報システムの設置

- ア 受託事業者は、町から機器の設置依頼があったときは、原則として30日以内に指定場所に機器を設置すること。
- イ 設置工事日は利用者及び町に連絡し、了承を得ること。

(3) 緊急通報システムの撤去

受託事業者は、町から撤去依頼があった場合、利用者及び緊急連絡先

(親族等)と連絡をとり、業務を停止し速やかに機器を撤去するものとする。

(4) 緊急通報システムの切替え

ア 受託事業者が変更となった場合、既存利用者の緊急通報システムの入替えは、新たな受託事業者が実施することし、町及び既設事業者と協力し円滑に機器の切替え作業を町が定める期日までに行うこと。

イ 受託事業者は、緊急通報システムを入れ替える前に町より利用者の個人情報や利用履歴等を受領し、利用者と作業日程等の調整を行うこと。なお、町は利用者に対して、受託事業者の変更や入替え等について事前に通知する。

ウ 緊急通報システムの撤去及び設置は同時に行い、利用者が常に利用できるようにすること。

エ 撤去した緊急通報システムは、町が既設事業者へ返却するが、その際に発生する送料等の費用については、新たな受託事業者の負担とする。

オ 既存の緊急通報システムを入れ替えることなく新たな受託事業者が使用することができる場合は、継続して使用することを可能とする。

カ 既設事業者が引き続き受託事業者となった場合、既設の緊急通報システムが新しく、引き続き使用可能な際は、当面この機器を継続して使用できるものとする。

(5) 緊急通報システムの保守

受託事業者は機器が正常に作動するよう努め、適宜、点検等の必要な処置をとること。また、利用者から故障の連絡及び通報機器等の電圧低下による警報を受信した場合、電池交換等適切な対応をとり速やかに機器の復旧をすること。

8. 服務規程

緊急通報システムの設置、撤去、保守を行う者及び、通報受信時に出動する受託事業者の従業員等は受託事業者指定の制服を着用するとともに、身分証明書を常に携帯し、利用者等から要求があるときは直ちに提示すること。

9. 料金の支払い

契約は1世帯1ヶ月当りの単価契約とする。なお、契約金額には、緊急通報受信、対応業務、安否確認、健康相談、緊急通報システムの設置、撤去、移設、維持、保守点検等にかかる一切の費用を含むものとし、設置日の翌月から発生するものとする。

10. 実績報告

受託者は、本仕様書に定める業務に関する通報実績等(誤報を含む)を業務実施月の10日後までに町に書面にて報告すること。

11. その他

ア 緊急通報システムの取り付け場所については、利用者と十分に協議し決定すること。その際、利用者の日常生活に影響が生じないように配慮すること。

イ 緊急通報システムの設置後、利用者に取り扱い方法及び注意点等を十分説明し、送信のテスト等を必ず行うこと。

ウ 利用者は高齢者等の世帯であることを考慮し、工事等については十分に配慮すること。

エ その他問題の生じた場合及び不明な点が生じた場合は直ちに町と協議し、町の指示に従うこと。

オ 利用者から撤去の要請があった場合には、町に連絡し、撤去すること。

12. 機器の所属

緊急通報システムの所有権は受託事業者に属するものとする。また、利用者に帰すべき理由により緊急通報システムの一部又は全部が破損・紛失したとき、受託事業者はその実損額を利用者に請求をすることができる。

13. 個人情報保護

ア 受託事業者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

イ 受託事業者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

ウ 受託事業者は、この契約による業務を処理するに当たって、町から提供された個人情報が記録された資料等を、町の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

エ 受託事業者は、この契約による業務を処理するに当たって、町から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

オ 受託事業者は、この契約による業務を処理するに当たって、町から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに町に返還するものとする。ただし、町が別に指示したときは、その方法によるものとする。

カ 受託事業者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに町に報告し、町の指示に従うものとする。

14. その他特記事項

業務内容については、本仕様書に基づく内容を原則とし、その他受託事業者の提案内容で業務を行うこと。また、仕様書に定めない事項については、必要に応じて町と協議すること。