

山口市緊急通報システム事業業務委託仕様書

1 業務名

山口市緊急通報システム事業業務委託

2 業務の目的

本事業はひとり暮らし高齢者及び重度身体障がい者等に対し、緊急通報システム（以下「通報装置」という。）を貸与し、急病や災害等の緊急時に迅速かつ適正な対応を図るとともに、安否確認及び各種相談等を行い、その福祉の増進に資することを目的とする。

3 利用者

山口市緊急通報システム事業運営要綱に基づき、機器の貸与契約を締結した者

4 業務内容

(1) 通報装置の設置及び撤去等

- ① 市が指定する利用者宅等に設置日時等を利用者等と調整し、速やかに通報装置を設置すること。また、撤去については、原則として山口市及び利用者、関係者と調整した上で行う。
- ② 設置時に利用者に不安を与えないよう留意し、身分証明書を掲示した上で利用者へ通報装置の操作方法を十分わかりやすく説明する。

(2) 通報装置の保守

- ① 通報装置が常時正常な状態で稼働するよう、原則1年に最低1度は保守点検を行う。
- ② 利用者または市から依頼があった場合、直ちに保守点検、修理対応を行う。なお、故障等にかかる費用（電池等の交換を含む）については受託者負担とする。

(3) 緊急通報の受信

利用者からの緊急通報に対し、適切な助言等を行うとともに、緊急事態であると判断した場合は、消防署への通報及び緊急時の連絡先、民生委員、協力員、関係機関への連絡を行う。

(4) 相談通報の受信

利用者からの健康や日常生活に関する相談通報に対し、適切な助言や対応を行う。

(5) 安否確認

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、併せて通報装置の動作及び操作確認を行う。

(6) 事業実施状況報告書の提出

当月分に係る通報装置の設置・休止・撤去、設置・保守点検、受信記録、消防署への通報に対する処理経過、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15日までに市へ提出する。

(7) 利用料の徴収

利用者の自己負担分の利用料は、直接徴収すること。

5 通報装置について

利用者宅に設置する通報装置は、高齢者・障がい者の利用に配慮したもので、端末機は固定型又は携帯型のいずれかを貸与すること。端末機の仕様については、次の要件を備えていること。

(固定型)

(1) 通報装置本体

- ・ハンズフリー通話が可能な機能を有すること。
- ・緊急ボタンと相談ボタンを有しており、利用者が使いやすい大きさのものであること。
- ・生活防水を有し、本体の電池不足を受信センターで把握できること。
- ・複数の利用者から同時の緊急通報に対応するため、必要十分な回線を確保すること。また、装置からの着信記録が確認できるシステムを有していること。
- ・災害時及びシステムの故障、停電等に備え、これを補完する体制を整えていること。

(2) 無線送信機

- ・送受信機の電波到達距離が、遮蔽物のある建物内において20m以上であること。
- ・首から下げるストラップがあり、首が締まる等の事故防止の仕様が施されていること。
- ・電池の交換頻度が概ね5年であること。
- ・生活防水を有すること。

(携帯型)

- ・簡単な操作で通報が可能であり、利用者宅内のいずれの場所においても通報及び通話が可能であること。
- ・ハンズフリー機能を有していること。
- ・生活防水を有していること。
- ・停電や電池切れ等の電源異常の通報設定ができ、受信センターで把握できること。

6 受信センターについて

- (1) 本事業が高齢者福祉事業であることを十分に認識し、受信に際しては、利用者の身体、精神状態にまで配慮できるスタッフが対応を行うこと。
- (2) 受信センターは、24時間365日稼働する体制で、利用者からの通報、相談に対応するものとする。
- (3) 通報・相談の対応については、常時複数名の体制で行うものとする。そのうち、医療・介護福祉関係の有資格者を2名以上常駐させるものとする。
- (4) 緊急事態の対応については、迅速な対応を取れる体制を整えるものとする。

- (5) 利用者の登録事項を適正に管理し、定期的な情報確認により常時最新のものに更新するよう努めること。
- (6) 誤報についても、それを1つの情報として受け入れ、適切に対応すること。
- (7) 台風、地震等の災害時には、市の要請に協力し対応するものとする。

7 委託料について

- (1) 契約は利用者一人あたり1月ごとの単価契約とする。
- (2) (1)の月額単価は、装置の設置・保守及び撤去、通報受信業務、相談業務、安否確認業務、携帯電話回線等の利用料、その他維持経費等に係る全ての経費を含むものとする。
- (3) 委託料は月末締め翌月払いとし、月額単価に当月の利用者数を乗じた額の合計額に消費税額を加算したものを支払う。ただし、利用者数については、利用を開始した日の属する月から、利用を廃止した日の属する月の前月分までを対象とする。

8 損害賠償

当該委託業務の実施に関し、受託者は市または第三者に与えた損害（天変地異、その他受託者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。

9 個人情報保護

当該委託業務（再委託した場合を含む）における個人情報の取扱いに当たっては、山口市個人情報保護条例を遵守し、適正な個人情報の取扱いを行うこととする。

10 その他特記事項

- (1) 契約締結後、装置の切り替え（移行作業）、利用者情報の整理は、一定期間内に計画的に受託者が行うものとし、切り替えについては利用者と日程等を調整の上、行うものとする。ただし、業務委託期間前の準備期間に要する費用は受託者の負担とする。
- (2) 装置切り替えの計画は、受託者が作成するものとし、市はそれに協力するものとする。
- (3) 受信センターが行うべき受発信業務は、本業務の主たる部分であるため、第三者に業務の一部または全部を委託できないものとする。また、その他の通報装置の設置及び点検等の業務については、他社に業務の一部または全部を委託する場合は、市の承認を得るものとする。
- (4) 受託者は有資格者の職員に変更があった時は必ず報告するものとする。
- (5) 受信センターの運用状況を確認するために、市が必要と判断した書類等については、受託者は全て開示するものとする。

(6) 仕様書に定めない事項については、双方が必要に応じて協議するものとする。

【参考】令和3年度実績

年度末設置台数	285件
年度中の設置台数	19件
年度中の撤去台数	59件
緊急通報	2,973件
相談	463件
救急車要請	34件
停電	601件
電池切れ	46件
安否確認（月1回）	3,484件