

玉名市安心相談確保事業業務委託仕様書

1 事業名

玉名市安心相談確保事業

2 目的

ひとり暮らしの高齢者等に緊急時に通報連絡できる装置を貸与することで、日常生活の安全を確保するとともに、安否確認と異常の早期発見に努め、また、併せて健康相談等を実施することで、当該高齢者等の不安や孤独感の解決を図ることを目的とする。

3 事業実施期間

令和8年4月1日～令和9年3月31日

4 事業対象者

対象者は、本市に住所を有する概ね65歳以上の高齢者のみの世帯に属する者のうち、次の要件のいずれかに該当するものとする。

- (1) 心臓疾患、脳血管疾患、高血圧性疾患その他突発的に生命に危険な症状が発生する持病を有する者
- (2) 火災等の災害時に虚弱等の理由により機敏に行動することが困難な者
- (3) 心身の障害及び傷病等の理由により心身に緊急事態の起こる危険性が高い者
- (4) 玉名市高齢者世話付住宅に居住する高齢者等
- (5) その他、市長が特に必要と認める者

5 緊急通報装置

受託事業者が取り扱う緊急通報装置は、高齢者が緊急時に簡単な操作で通報することができる機能を有するものとし、それぞれの機能は次に掲げるとおりとする。なお、原則として固定電話回線を必要とする緊急通報装置（ペンダント型無線機含む。）とし、利用者宅の状況により固定電話回線を必要としない緊急通報装置を選択できるものとする。

- (1) 固定電話回線を必要とする緊急通報装置（ペンダント型無線機含む。）
 - ア ハンズフリーで会話ができること。
 - イ 受信センターにおいて機器の異常を把握でき、停電時には一定時間使用に耐える補助電源を有すること。
 - ウ 利用者が契約している電話・通信会社の回線を利用することとし、既存の電話機との併設使用ができるようにすること。また、光回線にも対応できること。
 - エ ペンダント型無線機は、屋内で十分な到達距離を有し発信が可能であること。
 - オ ペンダント型無線機は、日常生活防水仕様であること。

カ ペンダント型無線機は、心臓ペースメーカー利用者でも安心して使用できること。

(2) 固定電話回線を必要としない緊急通報装置

ア 自宅のどこからでも通報及び通話ができること。

イ ハンズフリーで会話が可能であること。

ウ 受信センターにおいて機器の異常を把握でき、停電時には一定時間使用に耐える補助電源を有すること。

エ 日常生活防水仕様であること。

6 業務内容

受託事業者は、市指定の場所に緊急通報装置の設置を行い、24時間365日体制で利用者からの緊急通報に受信センターにて対応すること。

(1) 受信センター業務

ア 受信センターは、24時間365日体制で利用者からの通報及び相談に丁寧に対応すること。

イ 対応マニュアルを作成し提出すること。

ウ 通報及び相談を全て同一の窓口で受信し、対応するものとし、いずれにおいても、社外又は他社へ転送しないこと。また、業務の一部又は全部を委託しないこと。

エ 市、有明広域行政事務組合消防本部（以下「消防本部」という。）、協力員、医療機関等との連携を十分図ること。

オ 利用者からの相談に常時対応できる職員を次のとおり配置すること。

①常時2人以上の相談員を配置すること。

②相談員は看護師等の医療専門家を1人以上常駐させ、介護福祉士、ケアマネジャー、栄養士等の有資格者で構成すること。

③緊急通報受信時の対処方法等、あらゆる相談に対応できるよう幅広い専門知識を身につけるため定期的に職員研修を実施すること。

カ 緊急通報受信時において、消防本部に出動要請を行った後、救急車到着までの間、電話口で救命措置、応急措置などの指示等の対応をすること。

キ 複数の緊急通報が同時にあった場合にも対応すること。

ク 災害時、故障、事故、停電等により主センター機能が停止する場合に備え、主センター以外に1か所以上の受信センターがあり、当該受信センターに、主センター同様以上の看護師等を配置していること。なお、主センターと同様の業務が行える体制を24時間365日体制で稼働していること。

(2) 緊急時対応業務

ア 利用者からの緊急通報を受信した場合、利用者の状況を的確に把握し、迅速かつ適切に対処すること。

イ 利用者への確認で応答があった場合は、利用者の状況を聞き取り、必要に応じ消

防本部救急車の出動要請を行うこと。

- ウ 利用者への確認で応答が取れない場合は、登録している緊急連絡先又は協力員に連絡するものとし、その者の到着まで利用者を支援すること。なお、状況に応じて消防本部、その他関係機関に連絡を行うなど適切な措置をとること。
- エ 受託事業者は、協力員と連絡を図り、緊急時の対応ができるようにしておくこと。
救急車要請等の判断は、協力員に任せることなく、受託事業者の責任において行うものとし、協力員に多大な負担や責任をかけてはならない。
- オ 受託事業者は、駆けつけできる職員を配置し、必要な場合には利用者宅へ駆けつけ、安否確認を 24 時間 365 日行える体制を整えておくこと。なお、駆けつけ員は、受託事業者の社員又は受託事業者より委託された契約事業者を任用すること。この場合において、第三者に委託する場合は、個人情報保護についても契約を締結すること。
- カ 対応内容及び結果を確認し、速やかに市に報告すること。
- キ 救急車の出動要請を行った場合は、受託事業者も必ず利用者宅へ駆けつけること。

(3) 安否確認業務

受託事業者は月 1 回以上の利用者への電話連絡により、身体状況及び生活状況を把握し、利用者の安否を確認する。なお、利用者と連絡がとれない場合は、緊急連絡先又は協力員へ連絡し安否確認を行うこと。

※午後 8 時から午前 8 時頃までは、優先して受託事業者が利用者宅へ駆けつけること。

(4) 報告業務

- ア 受託事業者は、当月分の受信記録及びこれに対する処理経過記録、その他特記すべき報告事項を翌月 10 日までに業務報告書として市に提出すること。
- イ 緊急対応を行った場合は、対応の結果について日報による報告を行うこと。
- ウ 市から通報内容等について照会がある場合は、速やかに回答すること。
- エ 利用者、緊急連絡先、協力員等の登録事項の変更を把握した場合は、速やかに市に報告すること。
- オ 利用者や親族等から、利用者の転居、転出、死亡、入院、施設入所、事業利用の辞退等、事業の利用要件に係る報告、連絡、相談等があった場合は、速やかに市に報告すること。

(5) 緊急通報装置の設置、移設又は撤去工事業務

- ア 市から機器の設置、移設又は撤去依頼があった場合、工事日時を利用者等と調整し、速やかに設置、移設又は撤去すること。
- イ 設置については、利用者と協議の上で最適な場所に設置すること。
- ウ 設置時に利用者へ機器の操作方法を十分に説明し、送信テスト等を行い、当該業務に支障が生じないことを確認すること。

エ その他問題が生じた場合及び不明な点が生じた場合は、直ちに市と協議し、市の指示に従うこと。

(6) 保守点検業務

- ア 機器が正常に機能するように、定期的に保守点検を行うこと。
- イ 電池は、電池寿命に応じて定期的に確認すること。
- ウ 利用者や市からの要請を受けた場合、機器からの停電発生や回線異常、電池交換等の信号を受信した場合等は、直ちに点検、修理又は交換を行うこと。

(7) 利用者台帳の整備

利用者の情報管理に当たり、利用者、緊急連絡先、協力員等の必要事項を登録しておくこと。また、利用者からの緊急通報、相談内容等についても個別データとして台帳を整備しておくこと。

(8) 利用者負担金の徴収業務

利用者が負担すべき費用（月額 300 円）を徴収すること。なお、徴収した利用者負担金は、後日、市が定める方法により市に納入すること。

※生活保護世帯に属する者及び玉名市高齢者世話付住宅に居住する高齢者等は無料とする。

7 委託料

- (1) 委託料は、当該月の翌月払いとし、緊急通報装置一式当たりの月額単価に当該月の利用者の総数を乗じた額とする。(機器を設置した日の属する翌月から撤去した日の属する月までを対象とする。)
- (2) 緊急通報装置一式当たりの月額単価は、使用機器、緊急通報受信、対応業務、相談業務、安否確認、機器の設置及び撤去、移設、保守点検、報告業務、台帳整備、本業務の実施に係る全ての経費を含むものとする。
- (3) 受託事業者は、当該月の業務報告時に市に請求書を提出し、市は、その内容が適正と認められたときは、請求書を受領した後 30 日以内に委託料を受託事業者に支払う。

8 契約期間満了時の緊急通報装置切替えの取扱い

契約期間満了に伴う更新時において、異なる者（以下「新受託事業者」という。）が新しく本業務を受託する場合は、一定期間内に計画的に緊急通報装置を新受託事業者が保有する装置に随時切り替えるものとする。この場合において、切り替えの計画は新受託事業者が作成するものとし、現受託事業者は当該計画の策定及び切り替え作業に協力するものとする。

9 損害賠償

受託事業者は本業務の実施に関し、市又は第三者に与えた損害（天変地異、その他受

託事業者の責に帰す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。

10 個人情報保護

- (1) 受託事業者は、プライバシー保護規定を作成し、個人情報の管理は厳重に行うこと。
※医療・福祉分野のプライバシーマーク取得や同等の資格を有すること。
- (2) 受託事業者は、業務上知り得た個人情報を他に知らせ、又は他の目的に使用してはならない。
- (3) 受託事業者は、この契約期間の満了又は契約解除後は、それまでに収集した利用者情報について、直ちに市に返還し、コンピューター等に記録された一切の個人情報を消去しなければならない。

11 その他特記事項

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 受託事業者は、本業務の実施に伴う事故が発生した場合は、適切な対応をとるとともに、直ちに市に書面により報告しなければならない。
- (3) この仕様書に定めない事項については、必要に応じて協議すること。