

## 香芝市緊急通報システム事業業務委託仕様書

### 1. 事業の目的

本事業は、ひとり暮らしの高齢者等の家庭内の事故等による通報に随時（24時間・365日）対応するための体制整備（緊急通報の受信、適切なアセスメントを行う専門的知識を有するオペレーターの配置等）を行うことを目的とする。

緊急通報装置を貸与し、当該高齢者（以下「利用者」という。）の健康相談や定期的な安否確認を実施することで、利用者が安全で安心して地域で自立した生活が継続できるよう支援する。

### 2. 委託期間

委託期間：契約締結日から令和11年9月30日とする。

※ ただし、契約締結日から令和6年9月30日までの期間は移行期間とする。

（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約であり翌年度以降において当該契約に係る予算の減額又は削除があった場合は、香芝市より当該契約を変更又は解除することが出来る。）

### 3. 事業者の条件

事業者は、事業の安全性を図るため、次の実績・体制を有していること。

- ① 受信対応マニュアル等を作成するほか、定期的に研修等を行いオペレーターの資質向上に努めていること。
- ② 契約開始時において、本仕様書条件全てを履行できる条件が整っていること。

### 4. 委託業務の内容

#### （1）対象者

市が緊急通報システム事業の利用者として登録した者。  
但し市が認めた同居人がいる場合、1台の緊急通報機器で2名利用できるものとする。(利用料は1台分)

## (2) 業務内容

### ① 緊急通報の受信業務

- i) 緊急通報を受信し、利用者の状況を確認のうえ緊急事態であると判断したときは、応急措置の助言、救急車やあらかじめ登録してある緊急連絡先、もしくは協力員への出動の依頼等、その内容に応じて、速やかに適切な対応を行う。
- ii) 受信時に利用者の容体が確認できないときは、緊急連絡先、もしくは協力員へ出動を依頼し、結果報告を受ける。
- iii) 緊急搬送があったときは、搬送先等の結果を親族等の緊急連絡先に知らせる。

### ② 相談通報の受信業務

- i) 相談通報を受信したときは、その内容に応じて適切な助言等を行い、必要があると判断した場合は、①の緊急通報の受信業務と同様に緊急要請等の対応を行う。
- ii) 継続的な対応が必要な場合は、市や親族等の緊急連絡先につなぎ、互いに連携をとりながら問題解決を図る。

### ③ 定期的な安否確認

- i) 月1回利用者に電話連絡し、日常生活・健康状態等の把握に努めること。本人と連絡が取れない場合は親族等責任の持てる者と連絡をとること。事業者は利用者の協力員等の現況について変更があれば市に連絡し、利用者情報を更新すること。また定期的なテスト通報により機器の正常動作を確認し、必要があれば利用者に使い方を説明する等、日頃から通報しやすい体制づくりを図る。
- ii) i) により判明した情報で、必要があると判断した場

合は②と同様の対応を行い、月例報告書に受信業務と併せて報告をする。

#### ④ 駆けつけ業務

- i) 緊急通報を受信し、緊急事態であると判断した場合は、速やかに利用者宅に事業者が駆けつけ、利用者の状況を確認する。その際緊急搬送が必要と判断した場合は緊急要請を行い、利用者を速やかに病院搬送に繋げること。しかし事業者が確認するまでに受信センターが4(2)で緊急搬送が必要ないと判断した場合は、この限りではない。
- ii) 事業者が駆けつける場合は、速やかな対応(概ね25分以内)で利用者宅に到着すること。
- iii) 利用者の安全を確認した後は、受信センターへ報告すること。また、対応内容・結果の記録を行うこと。
- iv) 駆けつけ業務については、全部または一部を再委託できるものとし、市の承認を受けておくこと。
- v) 利用者の駆けつけ回数に関わらず、業務にかかる費用は委託料に全て含むこと。

#### ⑤ 機器の設置

- i) 設置機種について、利用者宅に設置する緊急通報装置は、次の通りとすること。なお、装置設置場所については利用者と相談のもとで決定すること。

##### 【固定型緊急通報装置】

- ・装置本体は、緊急・相談時に対応可能な機能(ハンズフリー機能等)を有し、停電時もバッテリー補助電源により一定時間利用が可能なこと。
- ・送受信機を付属し、電波到達距離が20m以上であること。富士通製611型、セイテック製ER50e/Ae型と同等品以上の装置であること。
- ・通信回線はNTTアナログに対応可能な装置であること。

##### 【緊急通報専用携帯電話端末】

- ・高齢者でも簡単に取扱いえること。
  - ・ハンズフリーで会話が可能なこと。
  - ・緊急時、利用者が家中どこからでも通報することができること。
  - ・利用者宅において、固定電話回線の有無に関わらず利用できること。
  - ・充電が出来る環境の方、およびペースメーカー等電磁波に影響されるものを体内に埋め込まれていない方に利用できるものとする。
- ii) 市が新たに利用者を決定したときは、事業者は市の指示に従い概ね3週間以内に設置工事を行い、併せて利用者にその取扱いを丁寧に説明する。特別な事情で遅延する場合は、市に連絡すること。また、現に利用者宅に設置してある固定型緊急通報装置が使用できなくなる場合で本人が専用携帯電話端末への切替を希望された際は、事業者が本人と日程調整をした上で、装置の入替作業を行うこと。

#### ⑥ 機器の撤去または移設

- i) 事業者は、市の指示に従い撤去または移設工事を行う。
- ii) 契約の満了または契約解除により、別の事業者がこの業務を請け負うこととなった場合は、元の事業者は新事業者と協力して5カ月以内に新事業者へ業務が移行できるよう対応すること。

#### ⑦ 機器の保守

- i) 事業者の責任において、年1回機器の保守点検、修理対応を行う。
- ii) 電池およびバッテリーの寿命を考慮して定期的に電池交換を行うこと。また著しい消耗がある場合はその都度対応すること。

#### ⑧ 利用者情報の整理

- i) 緊急通報等を受信した際迅速に対応できるよう、利用

者情報を整理すること。

- ii) 市から利用者情報の変更、追加の連絡があったときは、速やかに情報更新すること。

#### ⑨ 事業報告

- i) 緊急通報等の受信（誤報を含む）の内容、利用者の異動状況（新設・撤去等）、入所・入退院状況、毎月の安否確認・生活状況について、月毎にまとめ、翌月15日（閉庁日のときは翌開庁日）までに月報として市に報告、提示すること。
- ii) 緊急を要する報告事項があったときは、その都度市に報告すること。

#### ⑩ 協力事項

- i) 準備期間における利用者への説明書や同意書等の作成、民生委員に対する説明会等、市が行う各種周知活動に協力をすること。
- ii) 災害等の発生に伴い、利用者の安否確認が必要なときは、市の指示に従い協力をすること。

### (3) 受信センター

- ① 利用者からの緊急・相談通報に直ちに必要な対応をするため、受信センターには深夜を含めた24時間体制で、自社の本業務専任の保健師又は看護師資格のあるものを含めて、常時5人が待機していること。但し5人待機が出来ない夜間帯は、専任の保健師又は看護師資格のあるものを含め常時3人が待機しており、非常時不足する要員を補うため同事業所の別業務に従事する者が代わり業務が遂行できること。
- ② 受信センター設備のトラブル（故障・停電・災害等）に備え万全のバックアップ体制を自社で確立していること。
- ③ 受発信業務は全て自社窓口で対応し、複数の緊急通報が同時にあった場合でも対応できるシステムを有すること。また通話時間に制限を設けないこと。

- ④ 震度 6 弱以上の地震発生等の災害時は出来る限り安否確認を行い、その内容を適宜報告すること。
- ⑤ 本業務契約期間内において、本仕様書が履行されているかの確認のため、市の職員による事前に通知のない不定期視察に対応できること。

## 5. 委託料

### (1) 契約単価

- ① 契約は利用者 1 人あたり 1 ヶ月毎の単価契約とし、利用者数の増減に関わらず、契約期間を通じて変動しないものとする。また、この契約単価には設置費・賃貸料・保守費・撤去費等をはじめ、この仕様書に規定する業務にかかる費用全てを含む。利用者が長期入院や施設入所等で一時的に利用を休止する場合は、市が事業者に報告するものとする。なお、1 月中に 1 日以上利用があった場合は、委託料が発生するものとする。1 月中の利用が一切なかった場合は、委託料は発生しないものとする。但し、別の事業者が緊急通報システムを設置し業務を開始した場合は、開始した日が属する翌月から新規事業者に委託料が発生するものとする。

### (2) 費用の一部負担金

- ① 費用の一部負担金（生活保護受給者 0 円、非課税 200 円、課税 300 円）については、事業者が利用者の口座から振替するものとする。利用者の口座振替手数料については、事業者負担とする。契約の満了または契約解除により、別の事業者がこの業務を請け負うこととなった場合は、新事業者が利用者と調整の上で、切替作業を行う。但し切り替え作業には別途料金は発生しないこととする。
- ② 自己負担金額については、前年中の所得で判定の為、毎年 8 月から次年 7 月末までは同一料金とする。毎年所得

が確定する 8 月 1 0 日迄に市から事業者へ連絡し、事業者は 8 月利用分から新たな利用料金で口座振替できる体制を整えること。

- ③ 新規利用者等の初回振替については、事業者より事前に通知を送付すること。自己負担金額の変更については市より通知することとする。
- ④ 費用の一部負担金が滞納の場合には、事業者より利用者へ通知を行い、連続して 2 ヶ月滞納の場合については、市と事業者で協議の上、設置機器の取り外しを行う。

### ( 3 ) 請求方法及び支払い

- ① 事業者は、毎月、前月の業務実績を添えて委託料を請求するものとする。請求にかかる費用については、委託料のうち、利用者からの一部負担金を控除した額とする。
- ② 市からの通知により月の途中で緊急通報装置の設置を行った場合、設置日の属する月からの委託料を請求し、市はこれを支払うものとする。但し、別の委託事業者が業務を開始する場合は、この限りでなく、開始した翌月からの委託料が請求できるものとする。
- ③ 市からの通知により月の途中で緊急通報装置の解約を行った場合、解約日における当該月の残りの日数にかかわらず、解約した月の委託料を請求できるものとする。

## 6 . 個人情報 の 保護

事業者は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 1 5 年法律第 5 7 号）その他の法令に定めるもののほか、別記「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。

## 7 . 警備業法 適 応 外

本事業において、事業者は本業務の対象となる者に対し、警備業法第 2 条第 1 項第 1 号及び第 4 号に定める次の各

号の行為は一切行わず、また、本業務においても当該範囲は含まれないものとし、当該行為を要請することはできないものとする。

- (1) 生命、身体に危険を及ぼすおそれのある安全と平穩に関する犯罪、事故その他の危険な事態の発生を警戒し、またその周辺において警戒し、防止する行為の場合とする。
- (2) 財産に侵害を及ぼすおそれのある安全と平穩に関する犯罪、事故その他の危険な事態の発生を警戒し、防止する行為の場合とする。

## 8. その他

- (1) 市は、事業者が本仕様書の内容を履行しない場合または履行しないおそれが生じた場合、委託契約を解除することができる。
- (2) 本仕様書の内容に疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項が生じたときは、市と事業者が協議のうえ対処する。万一、事業者の一方的な解釈により本仕様書に反したときは、事業者がその責めを負い、市の指示に従うこととする。
- (3) 市は緊急通報システム事業業務が遅滞なく継続するため、長期契約中にあってもおおよそ契約満了の6カ月前に新たな一般競争入札を行い、次に引き継ぐ事業者を決定する。そのため市は、契約の満了を待たず、4(2)⑥ii)を実行し、併せて委託料5(1)が、5(3)②に基づき新事業者に委託料を支払い、それに伴い旧事業者が長期契約終了のおおよそ6カ月前より、旧事業者を支払われる委託料を減額することとする。

## 別 記

### 個人情報取扱特記事項

#### （基本的事項）

第 1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### （秘密の保持）

第 2 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人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、また同様とする。

#### （取得の制限）

第 3 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

#### （目的外利用・提供の禁止）

第 4 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

#### （個人情報の適切な管理）

第 5 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損（以下「漏えい等」という。）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なければならない。

#### （責任体制の整備）

第 6 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

#### （作業責任者等の届出）

第 7 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業責任者を変更した場合は、速やかに書面により発注者に報告しなければならない。

3 作業責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

( 従 事 者 の 監 督 及 び 教 育 )

第 8 受注者は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報 の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行うとともに、関係法令、内部規程等についての教育を行わなければならない。

2 受注者は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報 を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があること、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

( 複 写 又 は 複 製 の 禁 止 )

第 9 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引き渡された個人情報 が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

( 再 委 託 に お け る 条 件 )

第 1 0 受注者は、発注者の許諾を得た場合に限り、この契約による事務の一部を第三者 ( 受注者の子会社 ( 会社法 ( 平成 17 年法律第 86 号 ) 第 2 条第 3 号に規定する子会社をいう。 ) ) である場合も含む。 ) に再委託をすることができる。なお、再委託先が再々委託を行う場合も同様とする。

2 発注者は、前項の承諾をするに当たっては、少なくとも、次に定める条件を付するものとする。なお、再委託先が再々委託を行う場合も同様の条件を付するものとする。

( 1 ) 受注者は、業務の一部を再委託する場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にしなければならない。

( 2 ) ( 1 ) の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を順守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

( 3 ) 受注者は、再委託先に対して本委託業務の一部を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を報告しなければならない。

(4) (3) の場合、受注者は、発注者自らが再委託先に対して再委託された業務の履行状況を管理・監督することについて、再委託先にあらかじめ承諾させなければならない。

(資料等の返還等)

第 1 1 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

2 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(取扱状況等についての指示等)

第 1 2 発注者は、定期に及び必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況及びこの契約の遵守状況について、受注者に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は実地の調査をすることができる。この場合において、受注者は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第 1 3 受注者は、個人情報の漏えい等その他のこの契約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、発注者に報告し、必要な調査、再発防止のための措置等について発注者の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第 1 4 受注者は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。