

湯浅町、広川町緊急通報システム事業運営委託事業に
係る仕様書

令和元年7月
湯浅町・広川町

1 事業の目的

本事業は、緊急時に支援が必要なひとり暮らし高齢者又は身体障がいのある高齢者（以下、利用者という。）に 緊急時受信センターに簡易操作により通報できる装置（以下、装置という。）を貸与し、緊急時の連絡・支援体制を構築するとともに、各種相談ができる相手を確保することにより在宅生活の安全の確保と精神的な不安を解消し、家庭内での急病や事故等に迅速かつ的確に対応し、在宅で自立した生活を継続できるよう支援することを目的とする。本事業は、湯浅町及び広川町を管轄区域とする湯浅広川消防組合が緊急通報先となるためプロポーザルにおいても両町及び湯浅広川消防組合での合同実施とする。

2 本事業の基本的方針

本事業は、緊急事態が発生した場合に、利用者が緊急ボタンを押すことにより受信センターに通報が入り近隣協力者等のあらかじめ組織された地域の協力体制により速やかに利用者の援助を図るものである。したがって、事業実施にあたり受託者は、福祉サービス提供者としての認識に立ち、町や近隣の協力者等と密接な連携をとりながら、本事業の運営にあたらなければならない。また、湯浅町及び広川町を管轄区域とする湯浅広川消防組合が緊急通報先となるため、受託者は連携を踏まえ運営にあたらなければならない。

3 参加資格

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) 緊急通報事業の契約実績があり、企業としての継続性及び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) 個人情報保護に関する取組を実施していること。
- (5) 町が所有する装置（NTT製SLシリーズ）装置を有効活用できること。
- (6) 自社の受信センターにおいて、緊急・相談通報、定期的な状況確認電話を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3名以上待機させていること。

4 委託事業の内容

委託事業については、次に掲げる内容を行うものとする。

- (1) 受信センターの設置受託者は、24時間365日体制で利用者からの通報に対応できるセンターを設置し運営すること。また、受信センターについて以下の要件を満たすこと。
 - ① 受信センターには、24時間365日緊急通報に対応できる専門的知識を有する有資格者（保健師、看護師等）を常駐させ、利用者からの通報や健康・医療相談に対応し、緊急事態にも的確な対応ができる体制を整えていること。
 - ② 複数の緊急通報を同時に受信することが可能な電話回線を確保し、迅速で適切な対応がとれるよう①の有資格者を3名以上常駐させる等の体制を整えていること。
 - ③ 通報時自動で利用者が半別できるよう利用者個別データを整備すること。
 - ④ 受信センターが行う受発信事業は、本事業の主たる事業であるため、第三者に事業の一部又は全部を再委託しないこと。ただし、町が認めた場合は可とするが、採点時には考慮するものとする。
- (2) 既設装置の通報先切替工事

契約締結日翌日から令和元年12月31日までは準備期間とし、町の指示する利用者（湯浅町158件、広川町27件）の宅内に設置してある装置の通報先切替工事を行うものとする。利用者宅工事の日程調整は町の指示により受託事業者が行うものとする。

(3) 緊急通報装置レンタル事業

原則、町の所持する装置（NTT製SLシリーズ）を使用するものとするが、町の指示があった場合、受託者は受託者所有装置を設置するものとする。使用装置の仕様は以下の要件を満たしていること。

①緊急通報装置本体

- (ア) ハンズフリー機能を有し、受話器を取ることなく通話が可能なこと。
- (イ) 停電時においても、一定時間の動作を保障するものであること。
- (ウ) NTT一般アナログ電話回線に対応すること。
- (エ) 内蔵電池の耐用年数がおおむね3年以上であること。（内蔵電池が適切に使用されている場合）

②無線式発信機（ペンダント型）

- (ア) 屋内程度の十分な到達距離を有すること。
- (イ) 首かけ式であって、生活防水性能を有していること。
- (ウ) 重量は軽量であり、かつ手のひらに収まるサイズであること。
- (エ) 内蔵電池の耐用年数がおおむね3年以上であること。（内蔵電池が適切に使用されている場合）

(4) 緊急通報装置整備事業

受託者は、町の通知により、機器の設置及び取り外しを行う。

①装置設置事業

受託者は、町から装置の設置依頼があった場合、設置日時を利用者等と調整し、速やかに設置すること。設置場所については、利用者との協議の上決定すること。また、設置時に利用者等へ機器の操作方法を十分に説明すること。

②装置の移設及び撤去

受託者は、町から装置の移設・撤去依頼があった場合、日時を利用者等と調整し、速やかに移設・撤去を行うこと。機器の移設・撤去後は、速やかに町へその旨を報告すること。

(5) NTTアナログ回線以外の運用

本事業において、受託者が提示したNTTアナログ回線以外での運用確認文書を理解した上で、利用者が一般加入電話回線（NTTアナログ）以外の電信回線を使用している場合、その運用について下記のとおり緊急通報装置が正常に作動しないことがあっても、受託者に責任追及はしない。

- ①緊急ボタンや相談ボタンが作動しない、保守通報（停電・バッテリー切れ・復電通報等）が実施されない。
- ②インターネットの接続スピードが落ちる、電話の音声に雑音が入る等の障害が生じるといった不具合

(6) 緊急通報受信事業

受託者は、緊急通報を受信し、利用者本人等からの確認により緊急事態であると判断した場合は、応急処置の助言、救急車や近隣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。誤報であったと確認が出来た場合は、記録のみにとどめる。救急搬送があった場合は、搬送先等の結果を親族等の緊急通報先に知らせるとともに、町にその都度報告を行うこと。なお、緊急通報にかかる通話料は受託者が負担すること。

(7) 相談通報受信事業

①相談通報を受信した場合は、その内容に応じて適切な助言を行うこと。緊急性が高いと判断した場合は(6)の緊急通報受信時と同様の対応を行うこと。また、円滑な対応を行うため、相談通報受信事業は緊急通報受信事業と同一のセンターで実施すること。

②継続的な対応が必要な場合は、町や緊急連絡先・関係機関等につなぎ、互いに連携を取りながら問題の解決を図ること。なお、相談通報にかかる通話料は受託者が負担すること。

(8) 定期的な状況確認電話

受信センターは、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う。

(9) 機器の保守点検等

受託者は、機器の保守点検を30日に1回行うとともに、以下のとおり随時機器の故障及び電池切れに対応し、いつでも利用者が通報可能な状態の維持を図ること。

- ① 本体バッテリー切れを受信した時は、利用者へ電話回線により連絡を行い、電源復旧の案内、通報テストの依頼等を行い、速やかに復旧措置を行う。
- ② 無線式発信機（ペンダント）の電池切れを受信した時は、利用者へ電話回線により連絡を行い、日程調整後電池交換を行い、併せて通報テストを行う。
- ③ 定時通報が未受信の時は、利用者へ電話回線により連絡を行い、故障又は電源の復旧の案内、通報テストの依頼等を行い、速やかに復旧措置を行う。
- ④ 原因不明等、利用者に起因しない事由による誤報が確認された場合は、設置機器を入れ替える等適切な対応を行う。なお、保守に関する通報費用は受託者が負担すること。

(10) 事業報告

受託者は、緊急通報及び相談通報の受信（誤報を含む。）の内容並びに当月利用者移動状況（新設・撤去）について1ヶ月ごとにまとめ、原則翌月15日までに月報として提出するものとする。なお、消防組合へ連絡し救急搬送した場合は、その都度町へ連絡すること。

5 委託期間

委託期間は、契約締結日の翌日から令和2年3月31日までとする。

6 委託費

委託費は、1ヶ月1台当たりの単価契約とする。契約単価は、町が所有する機器を使用した場合の単価（既存単価）又は受託者が所有する機器を使用した場合の単価（新規単価）とし、それぞれ委託内容に係る全ての費用を含むものとする。

7 支払

- (1) 委託料の支払は、事業報告書に基づき月々の支払とする。
- (2) 受託者は町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利用料を請求し、町はこれを委託料として支払うものとする。
- (3) 受託者は町からの通知により月の途中で緊急通報装置の廃止を行った場合、廃止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) 受託者は同月に設置及び廃止を行った場合、1月分の利用料を請求できるものとする。

8 再委託

町が認めた場合において、本事業の一部を再委託することができる。

9 警備業法適用外

本事業において、受託者は本事業の対象となる者に対し、警備業法第2条第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、本事業においても当該範囲は含まれないものとし、発注者は当該行為を受託者に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穏に関する犯罪、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

(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

10 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時は、受託者がその責任を負い、町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。