

前橋市緊急通報システム事業業務委託仕様書

1 業務の趣旨・目的

健康状態や身体状態若しくは日常生活動作に支障がある高齢者及び定期的に安否の確認が必要な高齢者の自宅および高齢者世話付住宅（シルバーハウジング）に居住する入居者の自宅に緊急通報システムを設置し、緊急時においては、救急搬送手配や協力員への連絡等の必要な対応を速やかに実施する。また、高齢者からの各種相談に応じ、定期的に安否確認を行い、高齢者が安心して在宅生活を維持できるよう支援する。

2 業務の内容・概要

（１）業務の内容

- ① 本市の指定する利用者宅へ、緊急通報装置の設置依頼を受けた場合は、利用者と日程調整を行い、速やかに利用者宅へ機器を設置し、センターへの通報が可能な状態を整えること。また、本市より転居等による機器の移設依頼を受けた場合には速やかに対応すること。撤去依頼についても同様の対応とする。また、電池交換等、緊急通報装置の維持に関する作業を定期的に受注者の負担により行うこと。
- ② 機器が常時正常な状態で稼動するよう維持管理を徹底すること。また、機器の故障や消耗品の交換については、速やかに対応すること。
- ③ 利用者に対し、緊急時の受信業務を行い、必要に応じて消防局への通報及び協力員への連絡を行うこと。
- ④ 利用者から通報により相談を受けた場合は、適切な指導、助言等を行うこと。
- ⑤ 利用者に対する、安否確認として月１回電話により身体状況の把握等を行うこと。
- ⑥ 本市から利用者に対してメッセージ（詐欺被害注意喚起等）の伝達依頼があった場合は、安否確認の電話の際に伝達すること。
- ⑦ 事業報告書を、翌月１５日までに本市へ提出すること。事業報告書には緊急通報の件数及び内容（正報のみでなく、誤報や電池切れ等を含めた全ての通報について報告すること。）、相談の件数及び内容を記載すること。ただし、正報等緊急対応の状況報告については、その都度、本市あてに速やかに報告すること。なお、一般家庭分と高齢者世話付住宅分は分けて作成すること。
- ⑧ 本市が必要と判断し、報告を求めた内容については、速やかに対応し報告書を提出すること。
- ⑨ 利用者等から本事業運営に関する苦情があった場合は、責任を持って対処すること。なお、内容及び対処の経過等については、文書により速やかに市へ報告すること。
- ⑩ 利用者による費用負担が生じた場合は、直接、受注者が、利用者負担分についての費用を徴収すること。

(2) 設置機器について

- ① 利用者宅に設置する機器は、本体（固定型）と、利用者宅内のどこからでも利用可能な携帯型（ペンダント等）及びセンサー機器とする。また、利用者の希望に応じてその他の機器も設置可能とする。（その他の機器利用については、利用者負担。）
※ただし、一般家庭において固定電話回線が設置されていない場合、センサー機器の取り付けは不可。
- ② 利用者が新たに固定電話回線の契約が困難な状況等の場合に備え、音声通話 SIM 搭載型等の緊急通報装置を設置できること。
- ③ 性能評価を受け、検査に合格している装置とする。
- ④ 利用者が受話器を用いずにセンターとの会話が可能な機器（ハンズフリー機能等）とし、停電時においても使用可能な補助電源装置を備えていること。
- ⑤ 通報時に利用者が会話不可能な状態であっても、センターにおいて利用者が識別できる装置であること。
- ⑥ 老朽化等により機器を交換する場合は、受注者の負担により行う。

(3) センターについて

利用者からの緊急通報や相談等に確実な対応ができるよう、次の機能を有すること。

- ① 利用者の対応には、年間を通し 24 時間体制で実施すること。また、複数の緊急通報が同時にあった場合でも対応可能な体制を整えること。
- ② 受注者において利用者の対応に関するマニュアルを整備することとし、社内及び社外において職員の資質向上のための研修を実施すること。
- ③ 緊急通報及び健康相談については、正看護師が直接対応すること。また、看護師に指導や助言を行える医師との連携体制であること。
- ④ 利用者の希望に応じて、通報時の連絡体制を変更することができる。
- ⑤ 機器の故障や停電、災害や天災時に備えたバックアップ体制を整備していること。

(4) 駆けつけサービスについて

- ① 前橋市内若しくは近隣地域に駆けつけ拠点を有し、概ね 30 分以内に現地に到着すること。
- ② 一般家庭において、下記のような状況の場合、協力員に代わって、受注者が自宅に駆けつけ、安否確認や状況確認を行いセンターへ報告すること。
 - ・協力員を依頼できる人がいない場合
 - ・協力員や家族等の駆けつけを依頼することができない場合
 - ・夜間・深夜・早朝（午後 9 時から午前 9 時まで）の緊急通報の場合
- ③ 高齢者世話付住宅において、緊急通報があった場合、受注者が自宅に駆けつけ、安否確認や状況確認を行いセンターへ報告すること。生活援助員への連絡及び立ち会い依頼を行った際は、協力して介入すること。
- ④ 駆けつけ後、状況により救急隊の要請が必要となった際、事前に提出を受けた緊急

通報装置利用に関する破壊承諾に基づきガラス等を破って本人を救急搬送した場合、警備員はできる範囲で防犯対策を行ってから撤収すること。

- ⑤ 自宅への駆けつけが原則で、外出先への駆けつけは行わない。

(5) 委託料について

- ① 委託料は、業務を実施した翌月 15 日までに、請求書に事業報告書を添付して請求すること。なお、一般家庭分と高齢者世話付住宅分は分けて作成すること。
- ② 機器が月の途中で設置された場合は、機器が設置された月分から支払われるものとする。また機器が撤去された場合は、一般家庭分においては撤去が完了した前月分まで、高齢者世話付住宅分においては撤去が完了した月分まで支払われるものとする。

(6) 個人情報について

- ① 個人情報の保護に関する法律その他の法令等を遵守し、本業務の実施に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失または毀損を防止、盗用を禁止し、その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- ② 本事業により知り得た個人情報を他に知らせたり、他の目的に使用してはならない。契約期間終了または取り消し、従事者の職務を退いた後においても同様とする。
- ③ 契約期間終了後、本事業により知り得た個人情報について、不必要なものは破棄し、適切に処理するものとする。

(7) その他

- ① 事業実施上、疑義が生じた場合は、双方協議の上、対処することとする。
- ② 委託業務を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、発注者が適当と認めた場合は、第三者に委託することができる。

3 契約期間・履行期間

令和 8 年 10 月 1 日から令和 13 年 9 月 30 日