

古賀市安否確認緊急対応コール事業業務委託 仕様書

1. 業務名 古賀市安否確認緊急対応コール事業業務
2. 業務遂行場所 古賀市内の緊急通報装置設置者宅
3. 委託契約期間 令和4年4月1日から令和9年3月31日の5年間

古賀市を発注者とし、受託業者を受注者として「古賀市安否確認緊急対応コール事業実施要綱」に基づき、以下の業務を行うものとする。

4. 用語の定義

- (1) 装置 緊急通報をするために利用者宅に設置する機器
- (2) 利用者 事業によるサービスの提供を受けている者
- (3) 受信センター 装置に係る受信、通報等の管理的業務を行う事業所
- (4) 協力員 対象者の緊急時に、通信センターからの要請により対象者宅へ出向き、現場確認を行う者

5. 業務内容

- (1) 装置の貸与、移設、撤去、保守
- (2) 装置の使用方法の説明
- (3) 緊急通報の受信および消防本部、協力員、その他関係機関への連絡
- (4) 緊急時、必要に応じて駆けつけ業務
- (5) 利用者の身体状況、生活状況の把握及び変化、注意すべき事態が発生した時の報告
- (6) 利用者に対しての定期連絡（月1回以上）、常時の各種相談、助言等業務
- (7) 毎月の利用報告提出、年間事業報告提出及び緊急時の内容、対処の速報業務
- (8) 利用者が負担するレンタル料、委託料の一部徴収業務
- (9) 利用者から生活に関する困りごとの相談があった場合、解決できるよう協力する

6. 装置

- (1) 装置はレンタルとする
- (2) 装置は、次のとおりとする
 - ① 高齢者等が容易に操作できるもの
 - ② 一押しで通報できる機能があるもの
 - ③ 屋内においては携帯することができ、いつでも通報できるもの
 - ④ 心臓ペースメーカーに対して悪影響を与えないもの
 - ⑤ 既存の電話機等機器の使用に支障を生じさせないもの
 - ⑥ 装置の電池切れ等の不具合が起こった場合、速やかに対処できるもの

7. 設置、保守、撤去

(1) 設置

- ① 発注者から依頼があった場合、設置する日時を利用者と調整の上、同意を得て決定し速やかに行うこと
- ② 利用者へ操作方法を十分説明すること
- ③ 既設の電話機、ファックス等の機器がある場合は、その機能に支障が及ばないよう配慮しつつ、通報装置を優先すること

(2) 保守

- ① 装置が正常に作動するために必要な体制を整備すること。また、年に1回以上機器の正常な作動確認を行い、正常に作動しないときは直ちに対処すること。
- ② 装置の電池切れや故障など突発的に機能に支障が出た場合、速やかに復旧させること

(3) 撤去

- ① 装置の撤去は原則として利用者及び発注者と協議し、指定日に行うこと
- ② 利用者の個人情報、特に必要がある場合を除き、全て破棄すること

8. 通信センター

- (1) 通信担当者は専属とし、他の部署との兼務はできないものとする。専任担当者を常時配置し、うち1名以上は医療、介護、福祉の資格を有するものであること。
- (2) 年間を通じて24時間体制で受信、通報、連絡に対応すること
- (3) 視力、聴力、言語等に障がいのある利用者に対しても、適切に対応すること
- (4) 緊急通報を受信した場合、即座に個人の特定ができるよう個人データを常時適正に管理すること
- (5) 複数の利用者からの同時通報に対応できるよう、十分な専任担当者を配置するとともに必要な回線数を確保し、適切に対応すること
- (6) 災害時の停電及びシステムの故障等が発生した場合、補完する体制を整えること
- (7) 災害時は、利用者の安全を確保するため、発注者や関係機関等の要請に協力すること

9. 受発信業務

- (1) 利用者对生活状況等に配慮し、業務にあたること
- (2) 通信センターは、常に利用者からの通報、健康相談等に対応すること
- (3) 緊急通報を受信した時は、必要に応じて消防等の関係機関に対し必要な依頼をするとともに、緊急車両または駆けつけ者の到着までの間、電話で必要な救命または応急措置などの指示をし、的確に対応すること
- (4) 複数の緊急通報が同時にあった場合も、適切に対応すること
- (5) 月1回以上定期連絡をし、生活状況、健康状態の確認を行い変化があった場合には速やかに発注者に報告すること
- (6) 発信時に利用者と連絡が取れない、また応答がない場合は、その後繰り返し連絡すること。一定時間経過しても連絡が取れない場合は、家族、協力員、関係機関等に連絡し、安否確認や所在確認に努めること。
- (7) 緊急通報時に必要な利用者の個別データを整備すること
- (8) 誤報等についても個別データとして取り扱い、適切に対応すること
- (9) 利用者の不安解消、通報の練習及び動作確認のために、平常時でも試し連絡を奨励すること

10. 契約及び委託料

- (1) 契約は、装置1台当たりの単価契約（月額）とし、内容は次のとおりとする
 - ① 緊急時、平時の受発信及び相談
 - ② お伺いコール（月1回以上）
 - ③ 災害時安否確認
 - ④ 試し連絡等奨励
 - ⑤ 生活支援サービスの実施
 - ⑥ 月次、年次報告及び速報
 - ⑦ データ、台帳の管理
 - ⑧ 駆けつけによる安否の確認
 - ⑨ 装置の設置、移設、撤去に係る全ての経費
 - ⑩ 電池等通常の部品交換に係る全ての経費
 - ⑪ 装置の保守、維持経費等に係る全ての経費
 - ⑫ 利用者の負担額の徴収に係る全ての役務及び経費
 - ⑬ 受託者の変更に伴う装置の交換に係る役務及び経費
 - ⑭ 受託者の変更したことを利用者、家族等へ周知することにかかる経費
 - ⑮ 受託者の変更に伴うその他の経費
- (2) 委託料の支払いは当該月の翌月払いとし、当該月の設置台数に単価を乗じた金額から利用者の自己負担分の利用料を除いた額とする
- (3) 装置の設置や撤去が月の途中となった場合は、設置月は全額、撤去月は無償とする
- (4) 受託者は当該月の報告と請求書を翌月15日までに発注者に提出し、発注者は内容が適正と認められたとき、請求書を受領した日から30日以内に委託料を支払うものとする
- (5) 利用者が負担する装置のレンタル料及びサービス使用料の一部は、受託者が利用者から直接徴収すること。徴収の際に生じる費用は、受託者の負担とする。

11. 損害賠償

当該委託業務の実施に関し、受託者が、発注者または第三者に損害を与えた場合は、賠償しなければならない。ただし、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。

12. 個人情報の取り扱いについて

個人情報保護の重要性を認識し、情報の漏えい防止及び管理を徹底すること

13. その他特記事項

- (1) 受託者は業務上知り得た事項について、守秘義務を負う
- (2) 発注者に対し、利用者のサービスの向上につながる提案や情報提供を行うこと
- (3) 必要に応じて装置を更新し機能の維持に努めること
- (4) 装置の交換が必要になった場合は、あらかじめ交換時期等について発注者と協議するとともに、交換に要する費用は当該年度の委託料に含むこと
- (5) 装置を交換する場合は、利用者に不安や影響がないよう丁寧に対応すること
- (6) この仕様書に定めのない事項は、発注者と受託者の間で必要に応じて協議する

【参考】

令和2年度古賀市安否確認緊急対応コール事業業務実績

年度末設置台数	77台
新規設置台数	12台
撤去台数	19台
総受信件数	3235件
相談件数	310件
救急車要請件数	7件
電池切れ件数	1件
お伺いコール件数	917件（別途試し押し308件）