

## 三原市ふれあい安心電話設置事業業務委託仕様書

### 1 業務名 三原市ふれあい安心電話設置事業

### 2 業務目的

本業務は、緊急通報装置（以下「装置」という。）を設置し、在宅のひとり暮らし高齢者等の日常生活上の不安を軽減するとともに、急病、事故等の緊急時に迅速かつ適切な対応を図り、高齢者等の福祉の増進に資することを目的とする。

### 3 業務の内容

#### (1) 受信センター業務

受信センターは、事業運営を円滑且つ正確に行うため、年間を通じて終日対応可能である体制を整える。受信センター業務に携わる担当者は、通報または相談業務に習熟した看護師などの有資格者を複数名配置する。受信センターにおいて実施する業務は主に以下の内容とする。

##### ① 利用者からの緊急通報の受信

24時間365日、緊急・相談等による通報を受信し、必要な処置を講ずると共に親族等に連絡し、その旨を市、その他関係機関に連絡する。

##### ② 緊急通報受付後の対応

緊急通報を受信した場合は、本人から状況把握を行い、不明の場合は協力員へ連絡し、状況に応じて他の関係機関や親族と連携する。また、必要を認めると判断した場合は救急車を手配し、必要な情報を提供する。

##### ③ 利用者からの相談電話への対応

高齢者の心のケア等に配慮し、利用者の日常の健康相談にも適切に対応する。また、緊急性を要する相談に対しては、速やかに市へ報告する。

##### ④ 利用者に対する月2回以上の定期的な安否確認電話の実施（利用者の状況に応じて複数回実施）

利用者との会話により、利用者の状況や健康状態の確認を行い、孤独感の解消に努める。なお、業務の実施結果については、必要に応じ、市、協力員、消防署等へ連絡する。

##### ⑤ 災害等発生時の対応

災害等発生時又は災害等の発生が予測される場合、市からの要請に応じて、利用者に対し概ね30分以内に災害情報の提供や安否確認を行い、防災訓練時にも要請に応じて行う。

また、災害による機器の故障等は、受託者の責任において無償で行う。

(2) 装置の設置工事業務

新規利用者に対して連絡調整も含め、装置一式の設置工事を行う。

(3) 装置の使用方法の説明及び通報テストの実施

利用者に対して、適宜、装置の使用方法を説明する。緊急時の対応に支障をきたさないよう、説明は懇切丁寧に行う。必要に応じてテスト通報（試し押し）を行う。

(4) 故障時の対応

装置が故障した場合、速やかに原因を特定し、NTTとの連携を含め早期処理に努める。

(5) 装置の撤去工事

利用者の申し出、もしくは利用者が本事業の対象条件に当てはまらなくなった場合は直ちに利用者もしくは代理人と連絡調整を行い、装置の撤去を行う。

(6) 実績報告書の提出

実績報告は毎月、翌月10日までに提出する。実績報告の内容は、緊急通報、相談電話、定期安否確認電話等の区分ごとに件数を集計した集計表、及びその相談記録である。また、年度末においては、1年間の総計も併せて提出すること。

(7) 個別台帳

利用者個別台帳を整備作成し、台帳の登録内容として以下の項目は必ず設け、台帳の写しを市の依頼の日から10日以内に提出し、また、定期的な調査等により点検管理する。

- ① 住所、氏名、電話番号、生年月日、性別
- ② 医療機関情報（医療機関名、疾病名、病歴等）
- ③ 緊急連絡先（協力員含む。）
- ④ 装置の設置日
- ⑤ 安否確認履歴
- ⑥ その他必要な事項

(8) バックアップ体制の整備

センター端末等設備に関する故障、停電等の際にも対応する。

(9) 委託料の支払い及び支払条件

① 委託料の支払い金額

月々の設置台数（装置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）を乗じた金額とする。

- ② 委託料は、緊急・相談受付等の通報受信、安否確認、装置設置及び撤去工事、修理（利用者の責めによるものは除く）、電池交換時の電池、交換に係る一切の費用、個別台帳作成、その他の維持経費を含む。

(10) 装置レンタル代

装置レンタル代（装置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）は利用者負担とし、受託者が直接利用者から徴収するものとする。

各緊急通報の装置レンタル代（利用者負担金）	
固定型緊急通報装置	662 円/月 （うち消費税相当額及び地方消費税相当額は 60 円）
携帯型緊急通報装置	1,019 円/月 （うち消費税相当額及び地方消費税相当額は 93 円）

(11) 装置の取替え

- ① 事業者選定により委託事業者が変更する場合は、新委託事業者が利用者の既存装置を撤去するとともに、新規装置の設置を同時に行う。撤去した装置は、旧委託事業者に直接返却する。
- ② 切り替えの計画は、新委託事業者が作成するものとし、旧委託事業者及び利用者と日程調整する。
- ③ 新委託事業者は、利用者からの通報受信に支障がでないよう、旧委託事業者と連携を取り合い対処する。
- ④ 既存装置の撤去は、新委託事業者の責任において行い、撤去時に、破損、汚損及び紛失等があった場合、新旧委託事業者間で協議及び解決する。
- ⑤ 既存装置を取替えることなく、新委託事業者が使用することができる場合には、新旧委託事業者が協議の上で、そのまま使用することは可能とする。
- ⑥ 新委託事業者は、装置を入れ替える前に、利用者の個人情報や装置の利用履歴を旧委託事業者から引き継ぐ。
- ⑦ 新委託事業者は、撤去及び設置を、令和 8 年 9 月 30 日までに完了する。

(12) 再委託の禁止

委託事業者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、市の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせない。

(13) 個人情報の保護

- ① 法令を遵守し、個人情報の保護に万全を期すとともに関係者の研修に努め、情報システムに外部侵入を排除するセキュリティ体制を現に整備している。
- ② 契約期間終了後、受託者は市が提供した情報は市に返却し、業務上知りえた情報について守秘義務を負う。

(14) その他

ここに示されていない事項については、市と協議する。

4 装置について

装置の種別は次の（１）及び（２）とし、利用者の固定電話回線契約状況等により（１）又は（２）のいずれかを利用者の居宅へ設置するものとする。

（１）固定型緊急通報装置

- ・利用者が契約している固定電話回線等を利用し、既設の電話機と併設使用できること。

- ・電話回線に接続する本体は、ハンズフリーにより受信センターと双方向の会話ができること。
- ・高齢者が容易に操作できるもので、視覚障害者、発声が困難な者及び難聴者に配慮した機能を有すること。
- ・利用者の居宅内において、本体から 20 メートル以上離れた場所から本体を操作できるペンダント型発信装置を付属すること。
- ・ペンダント型発信装置は、生活防水機能を有すること。
- ・本体及びペンダント型発信装置の電池切れ等の際には電源異常を通報する機能を有すること。
- ・ペースメーカー等医療機器に影響を与えないもの。

## (2) 携帯型緊急通報装置

- ・固定電話回線等を利用せず設置し、使用できること。
- ・ハンズフリーにより受信センターと双方向の会話ができること。
- ・高齢者が容易に操作できるもので、視覚障害者、発声が困難な者及び難聴者に配慮した機能を有すること。
- ・電池切れ等の際には電源異常を通報する機能を有すること。
- ・生活防水機能を有すること。
- ・ペースメーカー等医療機器に影響を与えないもの。

## 5 その他

この仕様書は、概略を示したものであり、詳細については市と協議のうえ決定する。

本契約は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 234 条の 3 の規定による長期継続契約であるため、本契約締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る歳入歳出予算の減額または削除があった場合は、市は本契約を変更または解除することができる。今回の提案によって、全ての内容を約束するものではなく、また、本契約期間満了後も継続的な委託を約束するものではないため、これらを前提とした提案を行わない。