

平成27年度緊急通報サービス事業委託事業者選定に係る業務仕様書

1 目的

本仕様書は佐渡市(以下「甲」という。)が平成27年度緊急通報サービス事業委託事業者選定実施要領に基づいて緊急通報サービス事業の受託者(以下「乙」という。)を選定するにあたり必要な業務内容を定めるものである。

2 業務名 緊急通報サービス事業

3 契約期間 平成27年11月1日～平成32年3月31日

(既設事業者 平成28年4月1日～平成33年3月31日)

4 業務履行場所 佐渡市内の甲が指定する場所

5 使用機器

業務に必要な緊急通報装置(以下「装置」という。)は利用者が緊急時に簡単な操作で通報することができる装置とし、本体機器・無線式携帯型端末機(ペンダント式)・安否確認センサーの1式を基本とする。

さらにそれぞれ次に掲げる要件を備えていること。

(1) 本体機器

利用者が契約している電話・通信会社との回線を利用し、既設の電話機との併設使用ができるようにすること。また電話機が使用中(通話中)でも緊急通報が優先発信できること。

停電・使用不能等の機器の異常を乙が即時に把握することができ、充電電池等の使用により、最低2時間は緊急時に対応できること。

緊急時に機器から離れた場所でも利用者と乙の双方向の会話ができること。(ハンズフリー機能が内蔵されていること。)

住宅用火災警報器との連動が可能であること。

(2) 無線式携帯型端末機(ペンダント式)

利用者が家の中に居て通報が可能なもので、日常生活上の防水機能を有すること。

(3) 安否確認センサー

在宅時の安否確認ができる機能を有するもので、異常を感知した際に自動で通報することができること。

利用者の生活状況に応じて外出・在宅の状況判断及び在宅時の安否確認が常時できるもので、内蔵電池の要領低下等の委譲を自動で通報できること。

6 業務内容

(1) 装置の設置

甲から装置の設置依頼があった場合は、乙は利用者と日程調整を行い、速やかに設置を行うこと。

設置した装置について、乙は利用者が操作方法を理解できるよう十分に説明すること。

(2) 受信センターの設置

乙は365日24時間体制で利用者からの緊急通報を確実に受信するセンター（以下「受信センター」という。）を事業開始前までに設置していること。

受信センターには利用者からの通報に適切に対応できる者を1人以上常駐させ、緊急事態に的確な対応ができる体制を確立すること。

受診センターが災害等で機能しなくなる場合に備えて、これを保管する体制を整えておくこと。

(3) 緊急通報受信・出動業務

乙が受信センターで利用者からの緊急通報を受信した場合、または安否確認センサーで異常を感知した場合は、電話等により利用者へ状況を確認し、急を要する場合は緊急車両の要請をすること。

利用者に連絡がとれない場合は、乙自らの出動を基本として、緊急車両の出動要請や必要に応じて協力員（利用者からの申し出により予め登録してある利用者の親族や近隣住民、民生委員など）に状況確認をお願いすること。

利用者や近隣協力者、親族、関係機関等に極力負担をかけないものとする。

(4) 安否確認業務

乙は安否確認センサーにより、毎日利用者の安否を確認すること。

安否確認センサーの異常など利用者の安否確認ができない場合、乙は自らの出勤を基本として、状況に応じて協力員に連絡するなど乙の責任において利用者の安否状況を確認すること。

ただし、利用者や近隣協力者、親族、関係機関等に極力負担をかけないものとする。

乙は利用者の安否確認を原則1ヵ月に1回、電話で実施すること。

災害等が発生し、甲からの要請があった場合、乙は利用者の安否確認作業に協力すること。

(5) 相談業務

乙は利用者からの相談に24時間いつでも応じられる体制を整備し、利用者からの相談に対して誠実に対応すること。

(6) 報告業務

利用者からの緊急通報、または利用者の安否確認において異常があった際には乙は発生日時、対処経過などを速やかに甲に報告すること。

乙は利用者からの通報内容、相談内容について毎月1日から末日までの実績報告を、地区別・対象者別翌月10日までに書面により甲に提出すること。

(7) 装置の保守

乙は装置が正常に機能するよう保守・点検をすること。

乙は装置に不具合が生じた際には直ちに点検・修理を行うこと。

乙は装置の修理・交換費用について老朽化又は不可抗力によるものについて負担すること。

(8) 装置の撤去

甲から装置の撤去の依頼があった場合は、乙は速やかに撤去すること。

7 損害賠償

当該委託業務の実施に関して、乙は甲又は第三者に与えた損害(天変地異、その他乙の責任によらない事由によるものを除く)を賠償しなければならない。

8 個人情報保護体制

乙は事業の実施にあたり、個人情報の権利利益を侵害することがないよう、個人情報の

保護体制を整備すること。

9 契約単価に含まれる業務

乙は前記「5 使用機器」から「8 個人情報保護体制」までの業務に要する全ての費用を装置1式あたりにかかる月額費用として算出すること。これに消費税を加えた額を契約単価とする。

10 契約単価

1台あたり月額2,500円(税込)以内

11 緊急通報装置の切り替え作業について

(1) 既設事業者から乙への引継ぎについて

乙(委託期間:平成27年11月1日から(予定))と既設事業者が異なる場合は、既設事業者は乙へ引継ぎを行い、平成28年3月31日までに緊急通報装置等を撤去し、サービスを終了すること。

(2) 緊急通報装置の切り替え作業における留意点

乙は、利用者の都合に配慮し、既設事業者とも日程を調整し、利用者が装置を利用できない期間が発生しないよう行うこと。

特に、利用者が高齢者・障がい者であることを考慮し、誤解や迷惑が生じないように平成27年度中に順次実施すること。

(3) 装置の切り替えや設置に際して、乙は利用者に装置の操作説明を懇切・丁寧に実施すること。

(4) 乙に対する委託料金は切り替え工事が完了した装置から発生するものとし、1台ごとの費用を日割り計算により月額を算出してその翌月に請求することとする。

(5) 装置の切り替えに際して、利用者から装置と住宅用火災警報器との連動を求められた場合は利用者の負担によるものとし、乙の責任において実施すること。

12 その他

本仕様書に記載のない事項については甲乙協議して定める。

(参考資料)

平成 26 年度利用実績

実利用者数	249 人
年度末設置台数	219 台
月平均設置台数	221 台
新規設置台数	33 台
終了台数	50 台
通報・異常受信件数(誤報含む)	140 件