

緊急通報システム業務委託仕様書

1 業務名

緊急通報システム業務（警備員派遣方式・固定電話回線未使用方式）

2 事業名

緊急通報システム装置貸与事業

3 事業目的

一人暮らしの高齢者や身体障害者の方で、日常生活上で常時注意を要する方について、緊急時にボタンを押すと自動的に委託業者に対し通報が発信される機器を貸与することにより生活上の安全を確保するとともに、日常生活における不安の解消に資することを目的とする。

4 委託期間

契約締結日の翌日から令和4年6月30日まで

（ただし、本予算議決後は令和5年3月31日までとする。）

5 対象者

久留米市内に居住する緊急時における連絡が困難な一人暮らしの者であって、次の各号のいずれかを満たすものとする。（同居人はいるが昼間又は夜間一人暮らしの状態になる世帯等を含む。）

- （1）おおむね65歳以上の高齢者で、身体上慢性疾患があるなど日常生活を営むうえで常時注意を要する者。
- （2）75歳以上の高齢者で、常時注意が必要な者。
- （3）身体障害者手帳1級又は2級の交付を受けている者であって、緊急時における対応が困難な者。
- （4）その他市長が必要と認める者。

6 事業者の要件

受託者は下記の要件を満たすこと。

- （1）24時間体制で、利用者からの通報に適切に対応し、応急措置を指示できる専門的知識を有する者が常駐する受信センターを設置すること。また、利用者からの健康相談等に対応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であり、同時受信に対しても迅速で適切

な対応がとれる体制であること。

- (3) 緊急対応や安否確認で利用者宅に受託者の従業員が急行できるよう、久留米市内に従業員が常駐していること。

7 機器内容

機器の所有権は受託者に属するものとする。また、利用者に帰すべき理由により機器の一部又は全部が破損・紛失したとき、受託者はその実損額を利用者に請求することができる。

(1) 通報機器

- ア 通報機器本体は、固定電話回線またはIP電話回線のいずれにも接続せず発信することが可能な機器であること。
- イ ハンズフリー機能が内蔵されていること。
- ウ 停電時における装置の使用時間が4時間以上であること。
- エ 停電、故障等装置の異常を受託者が即時に把握できること。

(2) 携帯型ワイヤレス（ペンダント型）送信機

- ア 利用者が屋内で携帯しながら使用できるもので、緊急ボタンを押すことにより、受託者に緊急通報ができるものであること。
- イ 日常生活における簡易な防水機能を有していること。
- ウ 機器の消耗や故障を受託者に自動で通報することができること。

(3) 生活活動感知器

- ア 利用者が利用する部屋等に生活活動感知器を原則1か所設置し、一定時間ドアの開閉がない場合や、利用者の動きが感知されなかった場合には、受信センターへ警報を発信すること。
- イ 停電時における装置の使用時間が4時間以上であること。
- ウ 停電、故障等装置の異常を受託者が即時に把握できること。

8 業務内容

(1) 緊急対応

- ア 受託者は、利用者からの通報を受けた場合、利用者に連絡し状況の確認を行う。
- イ アの確認で応答があった場合は、利用者の指示に従うほか、必要に応じて消防署へ連絡し、出動要請をすること。
- ウ アの確認で応答がない場合は、利用者宅に受託者の従業員が急行するとともに、必要に応じて警察署や消防署等に連絡すること。

(2) 安否確認

- ア 受託者は、利用者宅に設置した生活活動感知器から、一定時間利用者の生活反応がないことを示す警報を受信した場合は、利用者に連絡し状況の確認を行うこと。
- イ アの確認で応答がない場合は、利用者宅に受託者の従業員等が急行するとともに、

救急車の要請が必要な場合は消防署へ連絡すること。また、必要に応じて警察や緊急連絡先へ連絡すること。

(3) 健康相談等

受託者は「正看護師」、「保健師」のいずれかの有資格者が24時間体制で相談に対応できる体制を整え、利用者の健康や日常生活等の相談を受け付け、適切な助言や対応を行うこと。

(4) 緊急通報登録台帳の活用

受託者は、久留米市から受託者へ送付する緊急通報登録台帳（別紙1）の記載内容を受信センターにて活用可能な体制をとること。

(5) 報告

ア 受託者は出動した際に緊急通報対応状況報告書（別紙2）を作成し、久留米市及び利用者に報告すること。なお、出動した結果、機器等の誤作動による誤報であった場合も同様とする。

イ 受託者は、本仕様書に定める業務に関する通報実績等について、通報実績等報告書（別紙3）を作成し、業務実施月の10日後までに久留米市に報告すること。なお、出動した結果、機器等の誤作動による誤報であった場合も同様とする。

(6) 端末機器の設置・保守管理

ア 機器の設置

- ・ 受託者は、久留米市から機器の設置依頼があったときは、原則として7日以内に指定場所に機器を設置すること。
- ・ 設置工事日を利用者に連絡し、了承を得ること。

イ 機器の撤去

- ・ 受託者は、久留米市から撤去依頼があった場合、利用者及び緊急連絡先（親族等）と連絡を取り、業務を停止し速やかに機器を撤去すること。
- ・ 利用者から撤去の要請があった場合には、久留米市に連絡し撤去すること。

ウ 機器の保守

- ・ 受託者は、機器が正常に作動するよう努め、適宜点検等の必要な処置をとること。また、利用者から故障の連絡及び通報機器等の電圧低下による警報を受信した場合、電池交換等適切な対応をとり速やかに機器の復旧をすること。

(7) 利用料金の徴収

利用者に個人負担金が発生する場合は、受託者にて費用を徴収すること。

9 鍵の受領・返還

(1) 受託者は業務遂行のために利用者から玄関等の鍵を預かること。なお、その際、受託者は預かり証を発行し、責任を持って鍵を保管・管理すること。また、利用者が鍵を預けない場合には、必要箇所を破壊して入室することを説明し、了承を得ること。

- (2) 現場出動に伴い、利用者が鍵を預けない場合や預かった鍵等で開かない場合は、必要箇所を破壊して入室すること。この破壊に伴う損害について受託者は責任を負わないものとする。利用者には、事前にその旨説明し、了承を得ること。
- (3) 受託者は契約が終了したとき、業務を停止したとき及び利用者から申し出があった場合は、直ちに利用者に鍵を返還すること。

1 0 服務規程

機器の設置、撤去、保守を行う者及び、通報受信時に出動する受託者の従業員等は、受託者指定の制服を着用し、身分証明書を常に携帯すること。利用者等から要求があるときは、直ちに身分証明書を提示すること。

1 1 契約単価について

- (1) 契約は利用者一人につき1ヵ月あたりの単価契約とする。なお、契約金額には、「8 業務内容」の実施に要する一切の費用を含んでいること。久留米市は、単価契約金額から個人負担金額を除いた額を受託者へ支払う。なお、個人負担金については、久留米市が利用者及び受託者に別途通知する。
- (2) 支払方法は月払いとし、各月ごとの報告書を検収後、受託者からの請求に基づき支払う。
- (3) 月の途中で利用開始及び利用終了した場合は、日割り計算にて支払うこととする。月額委託料（税抜）に利用月中の利用日数を乗じ、当該月の日数を除した額を算出し（小数点以下切り捨て）、さらにその額に消費税および地方消費税額を算出し加算する（小数点以下切り捨て）。なお、業務の提供期間は、久留米市からの依頼に基づき、利用者の住居に機器の設置が完了した日を開始日とし、久留米市が受託者に対して利用者へのサービス提供の解除を申し出た日又は利用者の住居から機器の撤去が完了した日のいずれか早い日を終了日とし、開始日及び終了日はともにこれを算入する。

1 2 その他

- (1) 機器の取り付け場所については、利用者と十分に協議し決定すること。その際、利用者の日常生活に影響が生じないように十分に配慮すること。
- (2) 機器の設置後、利用者の取扱い方法及び注意点等を十分説明し、送信のテスト等を必ず行うこと。
- (3) 「8 業務内容」中の「(3) 健康相談等」及び「(6) 端末機器の設置・保守管理」について、事前に久留米市へ報告したうえで再委託することを認める。
- (4) その他、問題が生じた場合及び不明な点が生じた場合は直ちに久留米市と協議し、久留米市の指示に従うこと。

1.3 個人情報保護

別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること

1.4 その他特記事項

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づいて業務を行うこと。また、仕様書に定めない事項については、双方が協議の上定めるものとする。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、久留米市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供に努めるものとする。

1.5 暴力団排除に関する事項

受託者は、当該業務の履行に当たって次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 暴力団から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに本市職員に報告するとともに、所轄の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。
- (2) 暴力団等から不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに監督員に報告するとともに、所轄の警察署に被害届を提出すること。
- (3) 排除対策を講じたにもかかわらず、業務に遅れが生じるおそれがある場合は、速やかに本市職員と履行に関する協議を行うこと。