

## 福津市緊急通報システム事業（単価契約）仕様書

### 1. 業務名称

福津市緊急通報システム事業（単価契約）

### 2. 目的

高齢者及び身体障がい者の在宅時における見守り及び外出時等において緊急事態等の通報を受けた場合、迅速かつ適切な対応を可能とする仕組みを整備することにより、在宅高齢者及び身体障害者の孤独死を防ぎ、日常生活上の不安を解消することをもって福祉の増進を図ることを目的とする。

### 3. 利用者

この事業の利用者（以下「利用者」という。）は、市内に居住し、身体的に虚弱等の理由から緊急時における連絡手段の確保が困難な者であって、発注者が（以下「市」という。）が福津市緊急通報システム事業実施要綱（平成 17 年告示第 48 号。以下「要綱」という。）に基づき、事業の利用が必要であると認めた者とする。

### 4. 履行場所

市内（利用者自宅）及び利用者の外出先

ただし、受信（電話相談）センターの設置場所については、この限りではない。

5. 履行期間            契約日の翌日 から 令和 13 年 3 月 31 日 まで

業務期間            令和 8 年 4 月 1 日 から 令和 13 年 3 月 31 日 まで

### 6. 使用機器

使用する緊急通報装置は、利用者が緊急時に簡単に操作できる装置とし、本体機器・安否確認用センサー・ペンダント型無線機（携帯型装置の場合は除く）、の一式を原則とし、本体機器は利用者の希望や生活状況に応じて選択できるようにすること。

#### （1）緊急通報装置本体

##### ア 固定型装置

- ① 自宅に据え置くことができる装置で、高齢者や身体障がい者等が容易に操作できるものであり、視覚障害者、発生困難な者及び難聴者等に対しても意思の疎通ができる等配慮した機能を有すること。
- ② 緊急・相談等に対応可能な機能を有し、停電時もバッテリー補助電源により一定時間利用可能であること。
- ③ 地域停電やブレーカトリップ等によりバッテリー駆動に切り替わった場合、受託者がその情報を把握できるものであること。
- ④ ペンダント型無線機を付属し、電波到達距離が概ね 20m 程度あること。セイテック製 ER - 60

型と同等品以上の装置であること。

- ⑤通報の緊急度合いの判断のため、装置本体、ペンダント型無線機のいずれからの通報であるかが通報受信時点で明確に判断できること。
- ⑥ペンダント型無線機は電池レス構造とし、定期的な電池交換が不要なものであること。
- ⑦通信回線は NTT アナログに対応可能な装置であること。

#### イ 携帯型装置

- ①高齢者や身体障がい者等が容易に携帯・操作できるものであり、視覚障害者、発声困難な者及び難聴者等に対しても意思の疎通ができる等配慮した機能を有すること。
- ②電源を携帯端末内部の電池とし、コードレスで利用できること。
- ③植え込み型のペースメーカー使用者に配慮していること。
- ④通報時においては、携帯端末から主装置（ゲートウェイ）その他の通信機器を介さず自動的にコールセンターに通報できること。
- ⑤利用において利用者所有の固定電話回線及びインターネット回線を必要としないこと。
- ⑥発信時、着信時ともハンズフリーで会話でき、日常生活防水機能（IPX6 以上）を有していること。
- ⑦電池の容量低下等の異常をコールセンターで把握できること。
- ⑧携帯機器の性能・機能等については下記程度またはそれ以上の性能を有するものとする。  
重さ：100g 程度（電池含む）  
連続待受時間：360 時間程度

#### （2）安否確認用センサー

- ①利用者宅に設置することにより、一定時間利用者の生活反応がない場合に、受託者が把握できるものであること。（人感・温度・湿度等、複数の情報が得られる方が望ましい。）
- ②停電時においても、電池等を利用することで 24 時間以上動作すること。
- ③概ね 18 時間生活反応がない場合に、自動的に受信センターに通報する機能を備えていること。
- ④委託者からの要求があった場合、受託者はそのセンサーから得られる情報を委託者に提供できるよう管理すること。

機器はいずれも受託者からのレンタルとする。使用中に故障等が発生した場合、それが経年劣化によるものや、通常の使用法・利用環境での動作中に起きたもので、利用者側に過失がないと認められる事例においては、その利用期間を問わず受託者の負担で修理・交換すること。

ただし、利用者側に過失があると認められる故障、損壊、紛失等の事例においては、その費用は利用者から徴収すること。

### 7. 業務内容

受託者は以下の業務を行うものとする。

#### （1）通報受発信業務

- ・受託者は、24 時間 365 日利用者からの緊急通報及び連絡を受信し、通報の状況によって、救急

車等の出動要請、駆け付けの手配、親族や協力者、関係機関等への連絡など、必要な対応を行うこと。

- ・通報受発信業務は当事業の主たる業務であるため、他社に業務の再委託をしないこと（災害等の緊急時等の場合は除く）。
- ・受信センターには複数の通報等に備え、常時十分な回線を確保すること。また、機器からの通報記録が可能なシステムを配置すること。
- ・受信センターには医療・福祉関係の有資格者（保健師助産師看護師法第 2 条による保健師、同法第 5 条による看護師、社会福祉士等）を配置し、救命措置等の支持が必要な場合に備え、1 名は看護師資格を有するものを常時配置すること。
- ・受信センターには複数の通報等に備え、常時十分な担当者を配置し、利用者からの通報、相談等への対応を行うこと。
- ・通報対応は、的確かつ同時に行えるよう、複数の人員をもって対応すること。
- ・利用者から緊急通報があった場合は、緊急連絡先、協力員及び必要に応じて救急等の関係機関に通報すること。
- ・利用者に対し、月 1 回以上の声かけを行い、身体状況及び生活状況の把握に努め、利用者の入院退院等の状況に応じて、必要であれば複数回の連絡を取ることに。
- ・電話連絡の際には、機器の動作状況や利用者の通報操作の確認を併せて行うこと。また、定期的に装置の試し押しを促し、日頃から緊急通報を利用しやすい環境を確立しておくこと。
- ・利用者から着信した通報が誤報だった場合はその原因把握に努め、人的理由の場合は利用者に丁寧な指導し、機械的な不具合の場合には速やかに保守、修理等の対応を行うこと。
- ・利用者の日常生活上において、緊急でなくともなんらかの対応が必要と思われた場合には、速やかに関係機関に報告すること。
- ・災害時及びシステム故障時、停電時においても業務を継続できる体制を整えること。

## （2）駆け付け安否確認業務

- ・受託者は、利用者宅への駆け付け対応を 365 日 24 時間いつでも行える体制を持ち、利用者への安否確認が必要と判断した場合に協力員が対応できない場合には、これをもって対応すること。
- ・受託者は、利用者からの緊急通報を受信した後、利用者から応答が得られない場合など、身体及び生命に危機が迫っていると判断できる場合は、利用者の安全を確保するとともに、併せて利用者の緊急連絡先に連絡し、要請に基づき受託者が駆け付けを行うこと。
- ・受託者が駆け付けを実施した場合には、対応が終了した後、受信センター及び緊急連絡先に報告し、対応の内容について記録すること。
- ・受託者は、利用者の要望に基づき、キーボックス等を利用してスペアキーを利用する場合は、緊

急連絡先におけるスペアキーの利用や自宅への立ち入りについて利用者と調整し、コールセンターでその旨を記録すること。

- ・利用者が数回にわたり電話に出なかった場合等、本人と連絡がとれない状態が発生した場合には、協力員に連絡して現場の確認を行うこと。
- ・緊急連絡先がない場合や、利用者に重大な危機が迫っていると明白に判断できる場合は、受託者の判断に基づいて駆け付け安否確認を手配すること。なお、救急対応が的確かつ同時に行えるよう、複数の人員をもって対応すること。
- ・利用者及び協力員が希望した場合は、駆け付け対応について警備会社等と連携すること。

### (3) 緊急通報装置の新設・移設・撤去工事業務

- ・市から機器の設置にかかる依頼があった際には、その日時について利用者と調整し、速やかに設置を行うこと。装置の設置場所については、利用者の生活様式や病状等の事業実施に必要な情報について聞き取りを行い、利用者の異常を感知するために適切な場所を、利用者、その親族又は関係者等と十分相談の上決定すること。
- ・機器の設置にあたっては、その操作方法を利用者に説明すること。
- ・機器の電池切れや故障の場合は、正常に使用できる状態に復旧できるよう、速やかに対応すること。
- ・利用者等から機器の利用を終了したい旨の申し出を受けた場合には、機器の返却等について利用者等と調整し、市に報告すること。

### (4) 緊急通報装置本体及び関連機器の保守点検業務

- ・緊急通報装置が正常に機能するよう、必要に応じて保守点検を実施すること。不具合が生じたときは、直ちに点検・修理又は交換をすること。また、緊急通報装置本体及び関連機器の電池が消耗した際は電池交換を行うこと。

### (5) バックアップ体制

- ・天災、災害などで受信センターが被災し、通報を受けられない状況が発生し得ることへの備えとして、バックアップ受信センターをもつこと。

## 8. 情報セキュリティ

- ・本業務の履行にあたっては、受注者において個人情報の漏洩、紛失または改ざんの防止その他個人情報の適正な管理のため、万全の個人情報管理体制とセキュリティ対策を実施すること。
- ・プライバシーマーク認証（保健医療分野のプライバシーマークが望ましい）を取得していること。又は個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。

## 9. 機器の入れ替え

契約締結以降、既設の機器を全て入れ替えることとし、月額単価にはこの入れ替え作業に要する経費を含むこととする。なお、既設事業者が引き続き契約を締結することとなった場合、既設の機器が新しく、引き続き使用可能であるときは、当面この機器を継続して使用できるものとする。

#### 10. 消防等の関係機関との情報共有

福岡都市圏消防通信指令業務に必要な、消防指令管制情報ネットワーク及びシステムで取り扱う個人情報福岡市に提供すること。なお、提供の際は個人情報が外部に流出しないようにセキュリティ対策を講じること。

#### 11. 実績報告及び請求

- ・受託者は、本件業務にかかる実績として、1ヵ月中の機器の設置、撤去にかかる報告のほか、当月分の受信記録や消防署への通報等の対応に関する記録、その他特記すべき内容を翌月10日までに市に報告すること。なお、3月分の報告書については、同月31日までに提出すること。
- ・前項の規定に関わらず、緊急通報により利用者が緊急搬送された場合や、特に報告を要すると思われる事項については、速やかに市に報告すること。
- ・受託者は、月ごとの業務完了後に市が行う検査に合格したときは、当該月分の代金の支払を請求することができるものとする。
- ・市は、適正な請求を受けた日から30日以内に代金を支払うものとする。
- ・機器一式あたりの月額単価には、機器整備業務、通報受発信業務、駆け付け業務、その他全ての経費を含むものとする。ただし、利用者が携帯端末からコールセンター以外の相手と通信機能等を利用した通話を行い、別途通信料が生じた場合には、これを市の負担とせず利用者個人に請求すること。

#### 12. その他

- ・新委託事業者との契約開始後、既設事業者の機器の入れ替えを行う場合、機器の入れ替えは委託期間の着手期日から1ヶ月以内とする。
- ・装置切り替えの計画は新委託事業者が作成するものとし、既設事業者及び利用者と日程等を調整すること。入れ替え作業完了後は速やかに、新委託事業者から市に報告するものとする。
- ・次回契約の際、受託者と異なる事業者に変更となる場合、受託者は次回契約の事業者と引き継ぎを行い、利用者が機器を利用できない期間が発生しないようにすること。

#### 13. 一般事項

- ・契約期間中、単価は契約時の金額を据え置き、増額しないものとする。ただし、著しい物価上昇等により契約の継続が困難となるおそれがある場合には、受託者の申し出により双方で協議するものとする。
- ・受託者は、業務遂行にあたり市又は第三者に与えた損害について、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き、これを賠償しなければならない。また受託者は業

務遂行にあたり損害賠償請求に備えること。

- ・受託者は、事業実施に当たり各種法令を遵守すること。
- ・受託者は、不測の事態が生じた場合は、速やかに市に連絡すること。
- ・仕様書に定めのない事項については、協議の上決定するものとする。