西尾市緊急通報システム設置事業業務委託仕様書

1 委託業務名

西尾市緊急通報システム設置事業業務委託

2 業務場所

西尾市内

3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 契約方法

単価契約

5 対象者

委託事業の対象者は、市内に住所を有し、次の項目に該当する者

- ① 介護保険法の規定による要支援・要介護認定を受けている65歳以上のひとり暮らし高齢者で、身体機能の低下などのため転倒の危険がある者や心臓疾患などのため急に動けなくなる危険のある者
- ② 身体障害者福祉法の規定による1級又は2級の身体障害者手帳の交付を受けているひとり暮らしの者
- ③ その他市長が必要と認めた者

6 委託業務内容

(1) 緊急通報機器（以下「機器」という。）の貸出し

- ① 機器は、利用者の急病その他の緊急時に通報する機能を有し、高齢者等の利用に配慮し、ワンタッチ等の簡易な操作で通報できるものであること。
- ② 機器は、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。
- ③ 機器を使用した通報時において、直接受信センターに繋がり、受信センターとの音声通話が可能であること。
- ④ 機器は、停電並びに装置本体等の電池切れなどの際には電源異常を通報する機能を有したものであること。
- ⑤ センサー等のオプション機能も設置可能であること。

(2) 機器の設置・撤去及び保守点検

① 機器の設置

受託者は、市から機器の設置依頼があった場合は、機器の設置及び使用方法の説明日時について、利用者等と調整し、速やかに設置を行うこと。機器の設置場所については、利用者の生活様式や病状等、必要な情報の聴き取りを行い、適切な場所に設置すること。設置終了後、市に報告すること。

② 機器の保守点検

受託者は、定期的に機器の点検を行い、不具合が認められた場合や電池切れ、年数が経過したものについては交換し、正常に使用できる状態に復旧させること。

③ 機器の撤去

受託者は、市から機器の撤去依頼があった場合は、撤去の日時について、利用者、緊急連絡先の親族等と調整し、速やかに撤去すること。撤去終了後、市に報告すること。

(3) 受信センター業務

① 緊急通報の受信

利用者に貸与した機器から発せられた通報は24時間365日受信し、通報により救急車等の出動要請、駆けつけの手配、緊急連絡先の親族等への連絡など必要な対応を行うこと。また、複数の通報に備え、十分な回線や人員を確保すること。

② 利用者からの相談

緊急通報以外に、利用者から健康や日常生活における困りごと等の相談を受けた場合は、受信センターにて誠実に対応すること。なお、高齢者特有の相談に応じるため、医療に係る専門職（看護師、保健師等）や介護に係る専門職（介護福祉士等）を常時配置するなどの体制を整備していること。

③ 安否確認

利用者に対し、月1回以上の安否確認を行い、身体状況や生活状況を把握すること。また、機器の動作状況や利用者の通報操作の確認を合わせて行うこと。災害発生時など市から要請があった場合は、一斉通報を利用して災害情報の提供や利用者の安否確認を行い、市に報告すること。

(4) 駆けつけ業務

① 緊急時の対応

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、身体及び生命に危険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、利用者の緊急連絡先の親族等に連絡し、要請に基づき駆けつけを行うこと。また、緊急連絡先の親族等と連絡がとれない場合や、利用者に重大な危険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つけを行うこと。通報の受信から救助対応等の一連の対応が終了するまでは、受託者が責任を持って対応し、その記録を行うこと。

② 鍵の取扱い

受託者は、緊急通報装置設置時に利用者との調整し、利用者宅の鍵を預かること。鍵の保管については、紛失等がないよう厳重に管理すること。また、鍵の使用については、通報受信時に出動した場合に限るものとし、利用者の鍵の紛失又は第三者からの依頼による開錠は行わないこと。緊急対応後の利用者宅については、室内に異常がないことを確認し、戸締りを行うこと。なお、利用者が本事業を利用しなくなった場合は、利用者に鍵を返却することとし、やむを得ない理由により利用者に返却できない場合は、緊急連絡先の親族に返却すること。

(5) 報告義務

受託者は、毎月、月初めから月末までの業務実績（機器の設置及び撤去、通報及び駆けつけなどの対応状況や件数等）を記載した報告書を翌月10日までに市に提出すること。また、緊急的な対応を行った場合は、市及び緊急連絡先に随時報告すること。

7 委託料及び支払い

(1) 委託料

受託者は、利用者1人あたりの月額単価に当該利用者数を乗じた金額に、消費税を加

えた額（1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てる。）を委託料として市に請求すること。利用者1人あたりの月額単価は、機器の貸出し料、機器の設置・撤去及び保守点検作業費、故障時対応業務、受信センター業務、駆けつけ業務、報告業務、その他維持経費等本委託業務に係る一切の経費を含むものとする。委託料の請求は、機器を設置した月の翌月分から撤去した日の属する月分までとする。なお、利用者の故意又は過失による機器の故障や紛失の場合は、その費用を利用者に請求できるものとする。

(2) 支払い

市は、請求内容が適正と認められたときは、請求書を受領した日から30日以内に受託者に委託料を支払う。

8 損害賠償

当該委託業務の実施にあたり、天変地異、その他受託者の責任によらない事由の場合を除き、受託者が市又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

9 その他

- (1) 受託者は、システム障害や停電、災害などの非常時の場合でも、重要な業務が継続できる方策をあらかじめ計画すること。
- (2) 受託者は、業務の全部又は主たる業務を第三者に再委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得た場合はこの限りではない。
- (3) 機器の設置及び撤去、保守を行う者及び緊急時に利用者宅に駆けつける者は、常に身分証明書を携帯し、利用者等から身分証明書の提示を求められた場合は応じること。
- (4) 受託者は、個人情報を取り扱う事業者としてプライバシーマークを取得しており、個人情報について適切な保護措置を講じる体制を整備していること。
- (5) 本仕様書に定めのない業務実施に関わる事項については、必要に応じて双方協議し、決定する。

10 参考

令和7年5月31日現在設置件数 66件

※従来からの利用者については、利用者から希望があれば本委託事業に随時切替

令和6年度実績

新規設置件数	6件
撤去件数	17件
通報件数	77件
（うち相談等）	（151件）