

高齢者見守りあんしんシステム事業業務委託仕様書

1 事業名

高齢者見守りあんしんシステム事業業務委託

2 履行期間

契約締結日の翌日から令和12年8月31日まで

3 目的

笠間市のひとり暮らし高齢者等に対して通報装置を貸与し、家庭内の事故等による緊急通報のほか、日常生活に関する健康相談等に対応することにより、日常生活の不安を軽減し福祉の増進を図ることを目的とする。

4 契約方法

契約は、設置した装置1台につき1箇月当たりの単価契約とする。

5 設置予定台数

250台（内225台は固定電話回線を有している者、25台は有していない者を予定している。） ※今後、新規設置又は撤去等により増減する。

6 業務内容

- （1）装置の貸借、設置工事、撤去工事、移設工事及び保守業務
- （2）利用者に対する装置の使用方法等の説明及び指導
- （3）緊急通報等に対応できるよう、専門的知識を有する者が常駐する受信センターの運営及び24時間体制での利用者からの通報・相談への対応
- （4）利用者宅の鍵の管理（利用者から鍵による施錠・解錠の希望があった場合）
- （5）緊急通報時における通報業務、初動対応、緊急連絡先への状況報告等（利用者の希望があった場合は、利用者宅の開錠及び施錠）
- （6）相談通報時における健康相談等への対応（相談内容から緊急性が高いと判断した場合は、（5）の緊急通報時と同様の対応を行うこと）
- （7）利用者への定期連絡（月1回以上の安否確認）
- （8）事業に係る定期報告及び緊急対応等の報告
- （9）その他（利用者の台帳整備、災害時に備え補完する体制整備等）

7 通報装置

装置本体及びペンダント型発信機を基本の仕様とするが、単価契約における契約金額の範囲内又は利用者の自己負担において、その他の機能を追加することを可能とする。

（1）装置本体

ア 高齢者にも簡単に取り扱えること。

イ 固定電話回線を有している者、有していない者の両者が使用できること（以下ウ～キの条件を満たす機能を有している場合には、固定電話回線の有無により、装置本体が異なってもよいものとする）。

ウ 「緊急ボタン」とは別に「相談ボタン」、「停止ボタン」を有していること（ボタンを使用していない装置である場合には、同様の機能を有していること）。

エ 装置本体にハンズフリー機能を有していること。

オ 停電時は、バッテリーなど補助電源等により、一定時間（概ね4時間以上）利用が可能なこと。

カ 夜間の操作性向上のため、緊急ボタンの点灯等、ボタンの位置が分かる機能を有すること（ボタンを使用していない装置である場合には、同様の機能を有していること）。

キ 装置本体の異常（故障、電池切れ等）を受信センターが即時に把握できること。

（2）ペンダント型発信機

ア 利用者が屋内で携帯しながら使用できるもので、十分な到達距離（50m以上）を有し、送信が可能であること。

イ 日常的な使用に耐えうる防水性能を有すること。

ウ 発信機の異常（故障、電池切れ等）を受信センターが即時に把握できること。

※以上ア～ウの条件を満たす機能を、装置本体が有している場合には、ペンダント型発信機は必須とはしない。

8 受信センター及び緊急通報受信業務

（1）利用者の個別台帳を整備すること。

（2）受信センターには専門的知識を有するオペレーターが常駐し、24時間体制で利用者からの緊急通報等に対応できる体制を整えておくこと。通報を受信した際には、適切なアセスメントによる対応（利用者の状況を確認し、必要に応じて緊急時における応急措置、救命措置の指導、いばらき消防指令センターへの出動要請、受託者による現場確認の指示及び報告の徴収、親族その他関係機関への連絡調整等）を行うこと。

（3）通報により消防指令センターへ出動要請を行った後は、緊急車両が到着するまでの間、必要に応じて応急措置、救命措置などの指導等の対応をすること。

（4）緊急通報があった際は、受託者は利用者宅に急行し、利用者宅の解錠・施錠、緊急連絡先へ状況報告等の初動対応を行うこと。なお、解錠ができない場合は、必要に応じて選定箇所を破壊して入室できることとし、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。

（5）相談通報に対応するため、専門的知識を有する保健師、看護師、准看護師または介護福祉士のいずれかの資格を有する者を1名以上常駐させ、24時間体制で利用者からの健康相談等に対して適切なアセスメントを行うこと。

（6）受信センターから利用者に月1回以上連絡をして、利用状況・健康状態等の確認を行うこと。また、装置を十分に活用できるよう説明し、日頃から事業が利用しやすい体制を確立すること。なお、健康状態等に異常な点や不審な点があると思われる場合には、速やかに笠間市へ報告すること。

（7）複数の緊急通報が同時にあった場合にも、迅速かつ適切な対応ができる人員及び設備であること。

（8）利用者との対話には、正報のみならず誤報に対しても誠心誠意対応すること。

- (9) 受信対応マニュアルを整備すること。また、従事者に対して必要な研修を行うこと。
- (10) 緊急通報を受信した際、利用者ごとに受信の履歴と対応した内容を記録すること。
- (11) 笠間市が利用者情報の提出を求めたときは速やかに対応すること。
- (12) 停電時においても本業務に支障をきたさない体制・設備であること。
- (13) 災害及び機器の故障等に備え、これを補完する体制を整備すること。

9 装置の設置・保守・撤去等

(1) 装置の設置

- ア 受託者は、笠間市から装置の設置依頼があったときは、利用者と日程調整を行い、原則として10日以内に指定された利用者宅に装置を設置すること。ただし、利用者側の都合による延期等の場合はこの限りではない。
- イ 装置の取り付け場所については、利用者の意向を確認した上で決定すること。また、電話機との接続・配線には十分に注意し、利用者の日常生活に影響が生じないように配慮すること。
- ウ 装置の設置後、利用者等の立会いの下、取り扱い方法及び注意点を説明し、また、動作確認及び送信テスト等を必ず行うこと。
- エ 設置対応について、作業は基本平日とするが、特別な事情があると認められる場合は、利用者・笠間市・受託者間で話し合い対応することとする。

(2) 装置の保守

- ア 受託者は、常に装置が正常に作動するように努め、適宜、点検等を実施すること。
- イ 装置の異常等を受信したとき、又は利用者から故障等の連絡があったときは、原則、即日に対応することとし、速やかに復旧作業を行うこと。

(3) 装置の撤去

- ア 受託者は、笠間市から撤去依頼があった場合、利用者又はその親族等の立会の下、指定された日に装置を撤去すること。
- イ 利用者から直接撤去の要請があった場合には、笠間市に連絡をした上で撤去すること。
- ウ 撤去した後は、当該利用者の情報は、特に必要がある場合を除き破棄すること。
- エ 撤去対応について、作業は基本平日とするが、特別な事情があると認められる場合は、利用者・笠間市・受託者間で話し合い対応することとする。

10 報告

- (1) 受託者は、契約締結後速やかに人員の配置、体制、役割等について報告すること。
- (2) 月次報告書を原則翌月の15日までに提出すること。報告する項目は、消防指令センターへの通報件数、利用者からの相談件数、誤報件数、装置の異常等通報件数、利用者への定期連絡の記録、新規登録・廃止者、その他笠間市が指定する項目とする。
- (3) 消防指令センターへの通報を行ったとき及び利用者への定期連絡において安否の確認が取れないときは、月次報告とは別にその都度速やかに報告すること。
- (4) 前記にかかわらず笠間市から請求があった際は、速やかに報告書を提出すること。
- (5) 装置の定期的な点検を行った場合は、点検結果を報告すること。

- (6) システムの運用に異常が生じた場合は、その状況に応じて必要な対応を取るとともに、速やかに笠間市に報告すること。
- (7) 事業に係る年次報告書を提出すること。
- (8) その他災害時等、報告が必要と認められる事項を報告すること。

1 1 装置の入れ替え

- (1) 受託者は、新規装置の使用方法的説明及び設置、通信環境等の確認を、令和7年6月1日から令和7年8月31日までに完了すること。
- (2) 契約締結時における既存の装置については、前受託者が撤去を行うこととする。
- (3) 新規装置の設置については、事業の継続利用を希望する利用者が、継続して事業を利用できるよう、既存の装置の撤去と同時に行うこと。
- (4) 撤去及び設置の作業工程については、別途笠間市と協議すること。

1 2 個人情報保護

- (1) 受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報保護対策を施した管理下で業務を行うこと。また、業務終了後も含め、個人情報その他業務上知り得た内容を目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。
- (2) 受託者は、業務上知り得た情報について、漏えい、滅失、き損を防止し、その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。また、業務に従事する者に対して、個人情報の保護に必要な事項を周知するものとする。
- (3) 受託者は、業務を行うために笠間市から提供された個人情報記録された資料等を複写又は複製してはならない。また、業務上知り得た情報について保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄又は消去しなければならない。

1 3 委託料

- (1) 委託料は月払いとし、装置を設置した月は月額で支払い、撤去した月は支払わないものとする。ただし、設置と撤去が同一の月である場合は、1月分の支払いとする。
- (2) 請求金額は、契約単価（税込）に装置の設置件数を乗じて得た額とする。ただし、請求金額に1円未満の端数が生じた場合には、これを切り捨てるものとする。

1 4 業務の一括再委託の禁止

受託者は、受託した業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、笠間市と協議の上、業務の一部を委託することができる。

1 5 その他特記事項

- (1) 受託者は、複数の緊急通報を同時に受信することが可能な電話回線数を確保すること。
- (2) 受託者は、笠間市が提供する既利用者の情報に基づき、各利用者の新規装置設置完了までに、利用者の個別台帳を整備すること。

- (3) 受託者は、業務上知り得た事項については守秘義務を負うこと。
- (4) 利用者からの通報、相談等にかかる通話料金は、すべてフリーダイヤルとし、契約金額（委託料）に含むものとする。
- (5) 装置の設置、撤去、保守を行う者及び緊急通報受信時に出動する者等、受託者の従業員は常に身分証明書を携帯し、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。
- (6) 受託者は、業務遂行のために利用者の同意のもと玄関等の解錠、施錠ができる体制整備を構築していること。（利用者が希望しない場合を除く。）なお、その際受託者は、責任を持って鍵を管理すること。また、契約が終了したとき、又は業務を停止したとき、若しくは利用者から申し出があったときは、直ちに鍵を利用者に返還すること。
- (7) 受託者は、笠間市が不定期に実施する受信センターの運用状況等を確認するための事前に通知のない視察にも対応すること。
- (8) 受託者は、本仕様書に基づいて業務を行うこと。なお、仕様書に定めのない事項については、必要に応じて双方が協議の上定めるものとする。

1 6 問合せ先

笠間市役所保健福祉部高齢福祉課 高齢福祉グループ

TEL : 0 2 9 6 - 7 7 - 1 1 0 1 （内線 1 7 5 ・ 1 7 4）

Mail : koreig@city.kasama.lg.jp

【個人情報の保護に関する特記事項】

（秘密の保持）

第1 受託者は、業務上知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、受託者の従業者が業務上知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 受託者は、この事業が終了し、又は解除された後においても、前2項に規定する事項を守らなければならない。

（契約業務の範囲を超えた個人情報の利用の禁止）

第2 受託者は、業務を処理するために必要な範囲を超えて、個人情報を利用してはならない。

（第三者への個人情報の提供の禁止）

第3 受託者は、業務を実施するために委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

（個人情報の複写及び複製の禁止）

第4 受託者は、業務を処理するために委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（個人情報の返還等）

第5 受託者は、業務を実施するために委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、指定期間満了後、速やかに委託者に返還し、又は委託者の指示に従って処理しなければならない。

（事故発生時における報告義務）

第6 受託者は、業務を実施するために委託者から提供された個人情報が他に漏れたとき、個人情報が記録された資料等を紛失したときその他の事故が発生したときは、直ちに委託者にその旨を報告しなければならない。

（検査に応じる義務）

第7 業務を実施するために委託者から提供された個人情報についての受託者の利用又は保管の状況を委託者が検査をするときは、受託者は、これに応じなければならない。

（一括再委託等の禁止）

第8 受託者は、業務の処理を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

（契約（指定）の解除及び損害賠償）

第9 委託者は、受託者がこの個人情報の保護に関する特記事項に違反したと認めるときは、受託者に対し契約（指定）の解除又は損害賠償の請求をすることができる。