

うるま市緊急通報システム事業委託業務仕様書

1. 基本方針

「緊急通報システム」は、ひとり暮らしの高齢者及び身体障がい者等の緊急時の連絡体制の整備と、緊急通報を受信し必要な措置を行う実施体制を確保し、緊急時に対する不安感を解消することにより、ひとり暮らしの高齢者及び身体障がい者等の福祉向上を図ることを目的とするものである。したがって、受託者は、福祉サービス提供者としての認識にたって業務実施にあたること。

2. 受託者

受託者は、技術・サービスその他すべての必要事項に対する対応が即時可能であること。

3. 履行場所

うるま市内（利用者自宅）及び利用者の外出先

4. 履行期間

契約日の翌日から令和11年3月31日まで

業務期間 令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

5. 長期継続契約

本契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3（又はうるま市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例）の規定による長期継続契約であるため、翌年度以降において当該契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合、この契約を変更し、又は解除することができる。

6. 用語の定義

人感センサー	利用者宅に設置し、利用者の異常を感知した際にコールセンターに通報する機能を備えた機器をいう。
携帯端末	利用者が外出時等に携帯でき、緊急時に利用者からの発報により通報位置情報を発信し、コールセンターとの通話ができる機能を備えた機器をいう。
機器	人感センサー及び携帯端末を総称したものをいう。
固定型機器	固定型の緊急通報システム機器をいう。
コールセンター	24時間365日体制で、機器からの通報を受ける体制を備え、消防署への緊急通報、安否確認、駆けつけの手配、協力者への連絡等の業務を行う事業所をいう。

7. 数量

機器等の数量は次のとおりとする。

- (1) 人感センサーおよび携帯端末 世帯につき1セット
- (2) 固定型機器 世帯につき1台

8. 利用者宅側設置機器

(1) 人感センサー

- ①通信機能を備えていること。
- 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。
- ③24時間生活反応、室温、湿度を感知でき、異常を感知した際に、人感センサー本体から通報装置本体や主装置（ゲートウェイ）その他通信機器を介さず直接自動的にコールセンターに通報ができること。
- ④設置や利用において固定電話回線及び固定インターネット回線を必要とせず、人感センサー本体に備える回線によって通信ができること。
- ⑤停電時等の異常をコールセンターで把握できること。
- ⑥人感センサーの感知機能等については下記程度又はそれ以上の性能を有するものとする。

センサー感知方式：焦電型赤外線センサー

センサー感知範囲：水平60度以内、垂直90度以内、距離3m

動作環境：温度0℃～50℃、湿度85%以下

(2) 携帯端末

- ①通信機能を備え、外出時でも利用できること。
- 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高齢者の利用に配慮し、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）その他通信機器を介さず直接自動的にコールセンターに通報ができること。
- 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しないこと。
- ⑥本体からコールセンターへのデータ通報及び音声通報が可能であり、コールセンターが通報を受けた際には、通報した利用者の位置情報が自動的に把握できること。
- ⑦ハンズフリー機能・日常生活防水機能（IPX5以上）を有していること。
- ⑧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。
- ⑨携帯機器の性能・機能等については下記程度又はそれ以上の性能を有するものとする。

重さ：110g程度

連続通話時間：480分程度

連続待受時間：350時間程度

(3) 固定型機器

- ①主装置は利用者が契約している電話・通信会社の回線に接続できるもので、既設の電話

機と併設が可能であること。

- ②ハンズフリー機能・日常生活防水機能を有していること。
- ③心臓ペースメーカーに対して悪影響を与えないものであること。

9. 業務内容

受託者は、以下の業務を行うものとする。

- ①機器整備業務
- ②コールセンター運營業務
- ③駆けつけ業務

10. 機器整備業務

- (1) 市からの依頼に基づき、利用者宅に機器を設置すること
- (2) 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等と調整し、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、十分相談の上決定すること。また、設置終了後、利用者から聞き取った内容を含めて市に報告すること
- (3) 機器の設置に当たっては、その操作方法について利用者に丁寧に説明すること
- (4) 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
- (5) 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。
- (6) 装置の設置、保守、撤去等の機器整備業務については、あらかじめ市の承認を得た上で、他社に業務の一部又は全部を再委託できるものとする。

11. コールセンター運營業務

- (1) コールセンターにおいて、24時間365日利用者に貸与した機器から発せられた通報を受信し、通報の状況によって、救急車等の出動要請、駆けつけの手配、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
- (2) 利用者からの通報以外に、健康や日常生活における相談に対応すること。
- (3) 機器が感知した室温や湿度等、自宅内での生活反応から、利用者に熱中症の危険が認められた場合には、利用者に対して熱中症を予防するよう注意を促すこと
- (4) 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を行うこと。また、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
- (5) コール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。また、救命措置等の指示が必要な場合に備え、1名は看護や介護の知識を有するものを配置すること
- (6) コールセンターには複数の通報等に備え、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備えること

(7) コールセンターには機器からの通報受信と同時に、利用者の氏名、住所、病状、緊急連絡先、その他注意事項等の個人情報把握できるシステムを備えること。

(8) 災害時及びシステムの故障、停電時においても業務を継続できる体制を整えていること

(9) コールセンター業務については、他社に業務の一部又は全部を再委託しないこと

1 2. 駆けつけ業務

(1) 受託者は、利用者からの緊急通報を受信した後、利用者からの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、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つけを行うこと。また、緊急連絡先がない場合や、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。

(2) 受託者が駆けつけを実施した場合には、対応が終了した後、コール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。

(3) 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スペアキーを利用する場合は、緊急時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。

(4) 受託者は、駆けつけ業務について、あらかじめ市の承認を得た上で、他社に業務の一部又は全部を再委託できるものとする。

1 3. コールセンター設置機器

(1) 受信コンピュータ

ア 受信後の処理をするのに十分な、下記情報を含んでいること。

(ア) 住所

(イ) 氏名

(ウ) 病歴又は持病

(エ) かかりつけの医療機関

(オ) 親族

(カ) 近隣の協力者

イ 着信の記録を残せるものであること。

(2) ファクシミリ

正報を消防署に伝えるに際しては、電話連絡のほかにファクシミリによる個人情報の送信を行うこと。

1 4. 実績報告及び請求

(1) 受託者は、本件業務にかかる実績として、1か月中の機器の設置、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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 機器一式当たりの月額単価には、機器整備業務、コールセンター運営業務、駆けつけ業務、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。

15. 一般事項

(1) 受託者は、業務に使用する機器の性能を示す資料を、落札決定後、速やかに市に提出し、その承認を受けなければならない。

(2) 受託者は、業務遂行に当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出来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当たり損害賠償請求に備えること。

(3) 受託者は、事業実施に当たり各種法令を遵守すること

(4) 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

(5) 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

16. 個人情報の保護

当該業務は、市民の重要な個人情報を取り扱うため、個人情報の保護に関する法律及びうるま市個人情報の保護に関する法律施行条例に定めるもののほか、次の事項を遵守しなければならない。

(1) 受託者及び業務従事者の責に帰すべき事由により、個人情報にかかる損害を与えた場合は、受託者がその賠償をしなければならない。

(2) 個人情報の適切な取扱について、契約期間の全部において、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の取得又はプライバシーマークの認証を受けること。

(3) 上記のほか、個人情報取扱特記事項を別記により定める。