

## 【 御保高第 8 - 28 号 緊急通報システム事業業務委託 】

### 業 務 仕 様 書

御嵩町緊急通報システム事業実施要綱に基づき設置する緊急通報装置及び緊急通報装置を設置した利用者（以下「利用者」という。）について以下の業務を行う。

#### 1. 緊急通報装置について

- (1) 緊急通報装置(以下「機器」という。)は、本体・ペンダント・サンダーカット(耐雷器)を一式とし、本体は専用端末を使用すること。また希望者には、人感赤外線センサーを合わせて設置すること。

人感赤外線センサーは、設置した時間を超えて連続して動きが無ければ、機器を通じてセンターに通報することができること。

人感赤外線センサー設置

受注者は、人感赤外線センサー(以下、「センサー」という。)と端末装置の併用を希望する利用者に対して、端末装置を通して通報する人感赤外線センサー等を自宅に設置すること。設置する際には注意点等を利用者に説明すること

- (2) 使用する機器は利用者による簡単な操作で通報可能となり、緊急時にはハンズフリー等により充分な対応を受けることができること。
- (3) 停電並びに機器の電池切れ等の際には電源異常を通報する機能を有すること。
- (4) 停電時にも電池電源により一定時間は利用可能であり、またその可能な時間についても明らかにすることができること。
- (5) ペンダント型送信機は通報範囲約 50 m と簡易防水の機能を有すること。
- (6) 心臓ペースメーカーを利用している利用者でも、安心して利用することができること。
- (7) センサー等のオプション機能も設置可能な機器であること。

#### 2. 貸与について

- (1) 利用者に貸与するものは、機器及びサンダーカット(耐雷器)とする。
- (2) 引渡しした機器に瑕疵があったとき又は機器の引渡しが不能になったときは、発注者・受注者両者で協議の上、解決するものとする。
- (3) 発注者は、利用者が機器を本来の用法に従いかつ関係法令を遵守して使用するよう最善の注意をはらうものとする。

#### 3. モバイル機利用について

- (1) モバイル機を緊急通報装置として利用（以下「モバイル機利用」という。）する場合は、受注者が貸与又は利用者が所有しているモバイル機を使用すること。
- (2) 利用者が所有するモバイル機を利用する場合には、発注者が受注者へ、利用する機器が本事業に使用できるかを確認すること。

#### 4. 事業内容について

- (1) 受注者は発注者の指定する利用者宅へ出向き、発注者の指示により速やかに緊急通報装置の設置、機器の移動、交換又は撤去を行うこと。モバイル機利用も同様に、モバイル機の通報先登録等を行うこと。
- (2) 利用者に対し、緊急通報装置の使用方法及び費用の説明及び通報テストを実施すること。モバイル機利用も同様に実施し、外出先で通報しても対応できない場合があることを説明すること。
- (3) 利用者に対し、24時間、緊急・相談通報の受信業務を行い、必要な処置を講ずるとともに親族等に連絡し、その旨を発注者、その他関係機関に連絡するものとする。
- (4) 利用者からの通報により相談を受けたときは、適切な助言、指導等を行うこと。また、緊急性を要する相談については速やかに発注者へ報告すること。
- (5) 1ヶ月に1回（必要な場合は複数回）の安否確認（伺い電話）を行い、利用者の身体及び健康状態を把握すると共に、コミュニケーションを図ること。
- (6) 必要に応じてテスト通報（試し押し）を行うこと。
- (7) 利用者からの相談にも、きめ細やかに対応すること。
- (8) 災害等発生時または発生が予測される場合、発注者の要請に応じて、利用者に対し概ね20分以内に一斉通報を利用し、災害情報の提供や安否確認を実施すること。また、防災訓練時や災害等以外の注意喚起（熱中症、インフルエンザ、詐欺など）も要請に応じて実施し、いずれも書面により結果を報告すること。
- (9) 事業実績報告書（個別通報種別件数及び対応処理報告）として、機器の設置（利用者所有モバイル機利用の場合はモバイル機への通報先登録）・撤去等の報告、受信及び対応記録、相談記録、保守管理（電池交換等）記録、その他特記すべき報告事項を翌月15日までに提出すること。また、緊急通報等の早急な連絡が必要と思われる用件については、別に対応記録を作成し速やかに報告すること。
- (10) 緊急通報装置及び利用者所有のモバイル機の設定状況に変更等が生じた場合、速やかに機器設定の変更等及び付随する作業を行うこと。
- (11) 保守管理として、電池等の消耗品交換及び故障等の復旧対応を行い、必要に応じて利用者宅を訪問し、通報テスト、機器清掃等必要な点検を行うこと。
- (12) 保守点検を行う際は、事前に点検対象者及び内容を発注者に報告すること。
- (13) 利用者の最新の所在及び協力員、親族等の連絡先を8月末と2月末に報告すること。

#### 5. 利用者について

- (1) 受注者が貸与する固定電話型を使用する者。
- (2) 受注者が貸与するモバイル機を利用する者。
- (3) 利用者が所有するモバイル機を利用する者。

#### 6. 委託料について

- (1) 受注者は、機器1台あたりの月額単価に当該利用台数を乗じた金額に、消費税を加えた額を委託料とし、発注者に請求すること。
- (2) 受注者は、設置日（モバイル機利用の場合は貸与日又はモバイル機への通報先登録を行っ

た日)の属する月の翌月から、非該当となった日の属する月の利用料までを委託料として発注者に請求すること。

- (3) 機器1台あたりの月額単価は、日々の安否確認及び業務内容並びに機器の設置及び撤去工事(契約切替工事含む)、保守等に係る一切の経費を含むものとする。
- (4) 固定電話型の委託料を上限とし、モバイル機の月額単価が委託料を超える場合は、その差額を受注者が利用者に対し、請求及び収納すること。

## 7. 受信センターについて

- (1) センターは24時間365日の受信体制とし、緊急通報・相談通報に対し確実に対応できるよう、看護師、保健師等の有資格者を配置していること。
- (2) 複数の緊急通報を同時に受信した場合にも対応可能な回線及び職員を有していること。
- (3) センター装置等の設備に関する故障、地域災害による回線不通、停電等の際にも対応ができるように複数の受信センターを有し、バックアップ体制が確立できていること。またその所在地を明らかにすること。
- (4) 受信システム(PC)以外にも台帳を整備していること。また、その情報の保護規定を設けていること。
- (5) 夜間、休日、災害等で第一受信センターの閉鎖時に他センターで受信する場合、通報発信より一分以内に受信が可能であること。
- (6) オペレータ対応マニュアルを整備し、オペレータは利用者からの相談に対応できるよう配置していること。
- (7) 緊急通報受信に対しては協力員との連携等、必要とされる対応を行うこと。
- (8) 災害時の緊急通報に対しては、発注者と協議の上対応すること。
- (9) 第一受信センターと他の受信センターは200km以上離れた場所に設置すること。

## 8. 受信センターシステムについて

- (1) 複数の緊急通報が同時にあった場合に対応できる台数の端末を設置しているか、対応できるシステムを有していること。
- (2) 装置及び設備等の故障から、速やかに回復できる体制を整えていること。
- (3) 利用者からの緊急・相談通報の際、瞬時に個人の情報と利用者宅が確認できること。
- (4) 自動でシステム上に通報受信記録を残せること。

## 9. 保守内容について

- (1) 工事(委託料に含まれる)  
機器の設置・撤去工事を関係書類確認後に速やかに行うこと。
  - (2) 電池交換(委託料に含まれる)  
電池交換周期を管理し、必要に応じて交換すること。
  - (3) 点検・故障対応(委託料に含まれる)
    - ① 定期的に試し押しによる機器点検を行うこと。
    - ② 故障時(回線故障、電源故障、機器故障)の派遣故障対応を行うこと。
- ※ 次の場合の故障・損傷について、受注者は保守義務を免れるものとし、その費用は

受注者が利用者に対し請求及び収納するものとする。

ア 緊急通報装置が原因でないもの。

イ 利用者の使用上の誤り、故意、不注意等、または不当な修理や改造、落下などによるもの。

ウ 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、風水害、及びその他の天災地変、或いは異常電圧などの外部要因に起因するもの。

エ その他、機器製造各社の保証規定により保証対象とならないもの。

## 10. 損害賠償等

当該委託業務の実施に関し、受注者は発注者または第三者に与えた損害（天変地異、その他受注者の責に帰することのできない事由によるものを除く）を賠償しなければならない。

## 11. 契約解除

発注者及び受注者は、相手方が次の各号の一に該当したときは、本契約を解除することができる。

- （１）その責に帰すべき事由により、本契約の条項に違反したとき
- （２）正当な理由なく、本契約を継続する見込みがないと認められるとき
- （３）大規模な災害等、本契約を継続しがたい重大な事情が生じたとき

## 12. 契約期間満了について

- （１）契約満了に伴う更新時において、新規委託業者が落札した場合の機器の切り替えは、１２月末までに完了すること。機器の切替計画は新規委託業者が作成するものとし、既設委託業者はこれが完了するまで協力すること。
- （２）機器の切替に伴う経費については、新規委託業者が負担すること。
- （３）サービス委託料等の請求は、切り替えが完了した利用者ごとに、新規委託業者が業務を開始する日の属する月の翌月分から請求する。また、既設委託業者は切り替え完了月分までを請求する。
- （４）事業の特性から利用者からの通報管理が途切れないう配慮すること。

## 13. 個人情報の管理について

緊急時の適切な判断や即時の対応につながるよう、電話連絡等を通じて利用者及び関係者から、より多くの情報を収集するよう努め、知り得た情報は迅速にデータ管理すること。

またその際、個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び毀損の防止その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じるとともに、業務に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

## 14. 営業活動の禁止

この業務の中で利用者等に対する一切の営業活動を禁止する。

営業活動を行ったと認められる場合は、契約年度途中であっても契約を破棄する。なお、この契約破棄により、受注者に損害が生じても、発注者は一切の賠償はしない。

## 15. その他

- (1) 利用者及び協力員の選定は、発注者が行うものとする。
- (2) 機器の設置（モバイル機利用の場合は機器貸与又は設定等）及び点検時には、利用者に対し使用方法を記載した資料を渡すとともに十分に説明したうえ、試験通報を行うこと。
- (3) 機器及びモバイル機が常時正常な状態で稼動できるように維持管理を徹底すること。
- (4) 利用者情報の提出を求められた時、エクセル形式のデータ（ＣＤ等）で提出ができること。
- (5) 委託契約終了後も何らかの理由（長期留守及び入院等）により、設置機器の撤去ができない場合、協議のうえ受信体制を継続すること。
- (6) 当業務についての苦情、トラブル等が発生した場合は、受注者が処理にあたること。
- (7) 過去に個人情報の取り扱いにおいて、事件・事故がないこと。
- (8) 全ての委託業務について再委託は禁止する。  
ただし、（５）については、モバイル機利用の場合、業務に含まない。
- (9) 本契約は、地方自治法第 234 条の 3、地方自治法施行令第 167 条の 17 及び御嵩町長期継続契約とする契約を定める条例に基づき、長期継続契約とする。
- (10) 発注者は、期間途中において歳入歳出予算の金額について減額又は削除があった場合は、当該契約を変更又は解除することができるものとする。
- (11) 仕様書に定めない事項については、必要に応じて協議すること。