

蓮田市緊急通報システム事業業務委託仕様書

1. 件名

蓮田市緊急通報システム事業業務委託

2. 目的

ひとり暮らし高齢者等の在宅での急な病気や怪我等に対応するため、緊急通報端末機器（以下「機器」という。）を貸与し、専門スタッフによる消防本部への迅速な救急要請を行うとともに、健康・生活に関する相談等の対応を行うものである。

3. 対象者

- ① 65歳以上の一人暮らしで、身体上の慢性的な疾患等により、日常生活において常時注意を要する者
 - ② 65歳以上の高齢者世帯で、当該世帯の世帯員がいずれも身体上の慢性的な疾患等により、日常生活において常時注意を要する者
 - ③ 世帯員の就労等により長時間にわたり上記1・2と同様の状態にある者
- ※「常時注意を要する者」とは、慢性疾患等の発作時において、自ら119番通報を行うことが困難な者を言う。

4. 委託期間

令和7年4月1日～令和10年3月31日（3年間）

5. 委託内容

（1）緊急通報装置の設置等

- ア 受託者は、設置工事依頼書を受領した日から、10日以内に利用者宅に機器を設置するものとする（利用者の都合により設置日の調整がつかない場合はこの限りではない）。また、設置の際には、利用者に対して利用方法等の詳細について丁寧に説明しなければならない。
- イ 機器を設置する際には、受託者所有の機器を設置するものとする。
- ウ 利用者の事情により、設置することができない場合は、その旨を委託者に報告しなければならない。
- エ 委託者及び受託者は、必要に応じて自ら機器の撤去を行うことができるもの

とする。

(2) 通報受信

- ア 受信センターにおいて利用者からの緊急通報を受信した場合は、通報内容の把握に努め、生命の危険又は傷病が著しく悪化する恐れがあり、救急車により搬送する必要があると判断した場合には、蓮田市消防本部消防署通信指令室（以下「指令室」という。）に救急車の出動を電話にて要請する。その際、指令室が必要とする利用者情報をFAXで送信するものとする。また、搬送先が決定した場合、または必要に応じて、緊急連絡先として登録されている者（以下「登録者」という。）にも連絡するものとする。
- イ 救急車が到着するまでの間、利用者に対し応急処置の指示や励まし等を行い、利用者の心理面でのケアに努めるものとする。
- ウ 受信した緊急通報が指令室に連絡する必要がなく、かつ登録者の協力が必要な場合は、受信センターから登録者に連絡し、適切な処置を依頼するものとする。
- エ 通報データの管理を行うこと。

(3) 安否確認

固定型機器利用者、及び携帯型機器利用者のうち、希望者へ月1回以上の定期連絡を行い、日常生活の状況把握及び安否確認を実施するものとする。その際は、極力利用者が希望する時間帯に電話するものとする。

また、健康状態の確認を行い、機器に不慣れな利用者には使用方法に関する説明を行い、緊急時にシステムが利用され易い体制づくりに努めなければならない。

(4) 相談業務

利用者から相談があった場合には、親切・丁寧に対応し、適切な助言を与えるものとする。

また、相談内容については、必ず記録をとり、適切な管理を行わなければならない。

(5) 保守点検

機器本体の機能による定期的な自己診断、及び利用者への年1回以上の巡回訪問による機器の保守点検を行い、不具合が発生しないよう管理するとともに、必要に応じて電池及びバッテリー交換を行わなければならない。

(6) 故障時の対応

設置された機器に不具合、若しくは故障が生じた場合には、直ちに修理を行

わなければならない。

また、交換が必要な場合は、代替機器と交換するものとする。

(7) 実績報告

事業の実施状況等については、請求書とともに毎月の業務報告書（月報）を作成し、通報件数とその内容、安否確認の結果、設置・撤去の履歴などを委託者へ報告しなければならない。

また、受信センターにおいて通報を受信し、対応を行った場合には、蓮田市役所の翌営業日以内に経過記録をFAXにより報告しなければならない。

(8) 利用者負担金の徴収

機器の設置に係り、「蓮田市緊急通報システム事業実施要綱」に定める費用負担が利用者に発生する場合、受託者は委託者への請求に代えて、利用者からその費用を、引き落とし、振り込み、現金払い等の、あらかじめ委託者と定めた方法にて徴収しなければならない。

6. 緊急通報機器

- (1) 固定電話回線のない対象者も利用できるよう、固定電話回線を必要としない携帯型機器を用意すること。
- (2) 緊急時において、固定型機器の場合は電話機の受話器部分をとることなく、携帯型機器の場合は電話機の受話ボタンを押下することなく、相互に通信が可能な機器であるものとする。
- (3) 最低10メートル離れている音声・物音でも感知できる性能を有するものとする。
- (4) 固定型機器の場合は、機器本体とは別に付属品として、ペンダント型等の利用者が身に付けられる無線送信機を有するものとする。また、その無線送信機は、遮蔽物がない状態で機器本体と通信を行う場合に、30メートル以上離れた場所からでも通信が可能であるものとする。

7. 機器の返却

- (1) 利用者が本サービスの利用を辞退、または転居・死亡等の理由により資格喪失したときは、原則として委託者が機器の返却を受けるものとする。なお、利用者が希望した場合は、受託者による撤去を行うこと。
- (2) 委託者が機器の返却を受けた場合、月ごとに受託者が委託者保管機器の回収を行うこと。

- (3) 利用者が機器の返却を行わない場合、紛失した場合、または損壊した場合は、受託者はそれにより被った損害を利用者に請求できるものとする。なお、その請求額は機器の耐用年数と使用年数を考慮したものとする。
- (4) 前項による請求を行ったにもかかわらず受託者がその債権を回収できなかった場合、一定期間の後に、受託者は代わりに委託者に対して同様の額を請求できるものとする。なお、この期間は受託者と委託者の協議により設定する。
- (5) 利用者が本サービスの利用を辞退、または転居・死亡等の理由により資格喪失しているにも関わらず、機器の撤去がなされないがために受信センター利用料や機器レンタル料等の委託者の債務が発生している場合、一定期間の後に、委託者は当該機器の返却がなされないことによって受託者が被る損害額を受託者に支払うことで、その利用者に係るサービスの利用を打ち切ることができるものとする。なお、この期間は受託者と委託者の協議により設定する。また、損害額は機器の耐用年数と使用年数を考慮したものとする。

8. 受信センター

- (1) 受信センターは、年中無休、24時間体制で専任の看護師及び専門職員を常時配置し、利用者からの通報、健康・生活に関する相談等の対応を行うものとする。
- (2) 受信センターは、受託事業者が管理・設置しなければならない。
- (3) 受信センターシステムの故障・停電に備えて、その支援体制を整備するものとする。

9. 委託料の請求及び支払

- (1) 月の途中の機器の取り付け・取り外しについては、日割り計算を行わず月極めとし、取り付け月は件数に加え、取り外した月は件数に加えないものとする。
- (2) 受託者は、契約単価に当該月の利用件数等を乗じて得た金額を委託料として委託者に請求するものとする。ただし、受託者が利用者から設置料を受領した場合には、当該請求額から設置料を差し引いた額を委託者に請求するものとする。
- (3) 受託者は、毎月の委託料を翌月10日までに委託者に請求し、委託者は請求書が届いた日から30日以内に支払うものとする。

10. 契約の保証

受託者は、契約の締結と同時に、契約保証金の納付や、債務の不履行により生

ずる損害をてん補する履行保証保険契約の締結及びその保険証券の寄託など、委託者が定める方法によって保証を付さなければならない。

なお、その保証に係る金額は、契約金額の10分の1以上としなければならない。

11. 再委託の禁止

受託者は、受託業務を第三者に委託し、若しくは請け負わせ、又はこの契約によって生じる一切の権利及び義務を譲渡し、若しくは担保に供してはならない。

12. 損害賠償

受託者は、委託業務実施中、受託者の責めに帰すべき事由により、委託者または第三者に損害を与えたときは、委託者または第三者に対し、その損害を賠償しなければならない。

13. 個人情報保護

- (1) 個人情報の重要性を認識するとともに個人情報保護法等の法令を遵守し、情報の漏洩防止及び管理方法を確立していること。
- (2) 業務上知り得た利用者本人の情報や本事業に関わる委託者保有の情報等について、第三者に提供、または本事業の履行以外の目的で利用してはならない。

14. 機器の切り替え（令和7年度の切り替え）

- (1) 令和7年3月31日までの期間における本事業の受託者（以下「既設事業者」という。）と、令和7年4月1日から令和10年3月31日までの期間における受託者が異なる場合は、受託者が機器の入れ替え作業を行うこと。この際、既設事業者の機器は、受託者が既設事業者の事業所への持参または郵送により返却すること。
- (2) 受託者は、利用者が機器を利用できない期間が発生しないよう既設事業者との調整のうえ機器の切り替え計画を作成し、令和7年9月30日までに切り替え作業を完了すること。なお、この間、委託者と既設事業者は契約期間満了時と同内容にて随意契約を締結するものとする。

15. 契約期間満了時の措置（令和10年度の切り替え）

- (1) 契約期間満了時において、令和7年4月1日から令和10年3月31日までの

期間における本事業の受託者と、令和10年4月1日を始期とする本事業の受託者（以下「新規受託者」という。）が異なる場合は、新規受託者が一定期間内に、計画的に受託者の機器から新事業者の機器に切り替えるものとし、その間、委託者と受託者は契約期間満了時と同内容にて随意契約を締結するものとする。この際、機器の切り替え計画は、受託者と調整のうえ、新規受託者が作成するものとする。

(2) 契約期間満了時、受託者は業務上知り得たすべての情報を委託者に返還するものとする。

16. その他

業務遂行にあたり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。

17. 委託仕様 ※注

(1) センター使用料

ア 機器 1台あたり（月額）の単価

イ 通報受信業務（緊急通報、安否確認、健康相談等）の他、保守点検、電池及びバッテリー交換、故障時対応等を含む

(2) 端末機器レンタル料

ア 機器 1台あたり（月額）の単価

(3) 機器設置・撤去工事料

ア 新規機器設置工事料 1台あたりの単価

イ 機器撤去工事料 1台あたりの単価

(4) 機器の切り替えに伴う費用

ア 機器切り替え料 1台あたりの単価

※注1 上記の仕様及び下記の「資料」を参考にして、1台あたりの各サービス単価及びその総額の費用を算出し、プロポーザルで提示すること。

※注2 各サービス項目に追加等の料金項目を想定する場合は、適宜、設定すること。

※注3 本プロポーザルの実施要領で示す契約上限額の範囲内で費用（税込み）を算出すること。

「資料」

1. 緊急通報の受信状況（消防本部の受信）

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度※注
緊急通報（救急車出動）	33	32	17
誤報	111	91	62
生活相談	66	71	42
計	210	194	121

※注 令和6年度実績は、11月末現在

2. 緊急通報の利用状況

利用者数（=台数）	令和4年度	令和5年度	令和6年度※注
新規設置	6	10	9
廃止	33	33	32
年度末利用者数	267	244	221

※注 令和6年度実績は、11月末現在