

明石市緊急通報システム業務委託仕様書

1 目的

本事業は、「明石市緊急通報システム事業実施要綱」（以下、「要綱」という。）に基づき、身体病弱のため緊急事態に機敏に行動することが困難なひとり暮らし高齢者や重度身体障害者等に緊急通報装置を貸与することにより、在宅生活の安全の確保と精神的な不安を解消し、家庭内での急病等による緊急事態に迅速かつ適切な対応を図り、もって高齢者等の在宅福祉の増進に資することを目的とする。

2 業務概要

明石市緊急通報システムは、登録した利用者に緊急通報発信装置等の機器（以下「端末機」という。）を貸与することにより、急病等による緊急事態が発生した場合に、自ら緊急ボタンを押すことで、受託者が設置する緊急通報受信センター（以下「受信センター」という。）が緊急通報を受け、あらかじめ組織された地域の協力体制により、速やかに利用者の援助を図るものである。

業務実施にあたり受託者は、福祉サービス提供者として、委託者や要綱第7条に規定する近隣協力員と密接な連携をとりながら、このシステムの運営にあたらなければならない。

3 履行期間

履行期間は、2025年4月1日から2026年3月31日までとする。

ただし、本契約は地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約であるため、履行上問題がなく、委託者、受託者の双方に異存がなければ、2028年3月31日まで履行期間を延長するものとする。ただし、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、本事業に係る明石市の歳出予算が減額又は削除された場合は、この契約を変更又は解除する。

4 利用者

本事業の利用者は、要綱第5条により、利用の決定を受けたものとする。

5 業務内容

本委託業務については、次に掲げる内容を行うものとする。

(1) 緊急通報受信業務

- ① 受信センターは、利用者からの通報を受信し、利用者等からの確認により緊急事態であると判断した場合は、内容に応じて、応急処置の助言、救急車や近隣協力員への出動の依頼を速やかに行うこと。

- ② 受信時に利用者の容体が確認できない場合は、近隣協力員へ出動を依頼し、結果報告を受けること。
 - ③ 救急搬送があった場合は、搬送先等の結果を緊急連絡先の親族等に知らせること。
- (2) 現地出動業務
- ① 利用者からの通報があり、現地確認が必要と判断されるが、近隣協力員への連絡がとれない、又は連絡はとれるが対応が困難な場合に利用者宅に出動し、現地確認を行う出動員（以下、「出動員」という。）を受託者が用意し、体制を整備しておくこと。
 - ② ①の現地確認は、利用者からの通報を受信してから概ね 30 分以内に出動員が利用者宅に到着するよう努めること。
 - ③ 出動員が利用者宅に駆けつけた際、必要と判断した場合には救急車を要請するとともに、必要に応じて緊急連絡先への連絡をすること。
- (3) 相談通報受信業務
- ① 相談通報を受信した場合は、その内容に応じて適切な助言等を行い、必要があると判断した場合は、(1) 緊急通報受信業務と同様に救急要請等の対応を行うこと。
 - ② 継続的な対応が必要な場合は、委託者や緊急連絡先または近隣協力員につなぎ、互いに連絡をとりながら、問題の解決を図ること。
- (4) 保守通報受信業務
- ① 利用者又は委託者から依頼があった場合、端末機の保守点検や修理を行うこと。
 - ② 端末機の停電、電池切れ等の異常通報を受信した場合は、高齢者の日常生活の妨げにならない時間帯において、利用者宅へ電話により確認し、必要があれば近隣協力員へ確認の出動を依頼するなどし、テスト通報を行い、復旧確認すること。
- (5) 状況お伺い電話業務
- ① 受託者は、利用者に2月に1回以上利用者に電話連絡し、日常生活や健康状態等についての把握を行うこと。
 - ② 日頃から通報しやすい体制を整えるため、必要があれば利用者に使い方の説明やテスト通報により、端末機が正常に作動することの確認を行う。
 - ③ 状況お伺い電話により判明した情報で、受託者が必要であると判断した場合は、(3) 相談通報受信業務及び(4) 保守通報受信業務と同様の対応を行う。
- (6) 端末機の設置及び撤去等
- ① 端末機は固定型又は携帯型（固定電話回線を要しない端末機）のいずれかを貸与すること。端末機の仕様については、別記に記載のとおりとする。
 - ② 委託者が新たに利用者を決定した場合、受託者はその指示に従い、端末機の設置工事を行い、併せて利用者に取り扱い説明を行うこと。
 - ③ 利用者の利用廃止及び転居等の場合、受託者は委託者の指示により、端末機の撤去工事及び移設工事を行うこと。

(7) 端末機の保守

- ① 端末機の修理対応については、受託者の負担で行うこと。ただし、明らかに利用者の責めによるものについては、利用者の負担とし、受託者は利用者に直接請求すること。
- ② 受託者は、あらかじめ委託者と協議のうえ定めた期間ごとに、委託者の指定により、端末機の電池交換を行うこと。なお、電池交換に係る費用については、受託者の負担とする。

(8) 利用者台帳の整備

- ① 受託者は、緊急通報を受信した場合に迅速に状況が把握できるよう、委託者が提供した情報をもとに利用者ごとに台帳を整備すること。
- ② 委託者から利用者情報の変更、追加の指示があった場合は、速やかに台帳を更新すること。

(9) 事業報告

- ① 受託者は利用者からの通報の受信（誤報を含む）により対応した内容や利用者の異動状況（新設・撤去・移設）、状況お伺い電話業務で把握・対応した内容について、1月ごとにまとめた報告書を、翌月15日までに提出すること。
- ② その他、救急搬送などの緊急対応を行った事項については、その都度すみやかに委託者へ報告すること。

(10) 契約終了時の借置

- ① 契約の満了又は契約の解除により契約が終了する際に、受託者が変更となる場合、既設の端末機は、受託者の負担で撤去すること。また、撤去に要する費用については、受託者の負担とする。
- ② 受託者変更の際、利用者に本業務の利用停止期間が生じないよう、本業務を引き継ぐ受託者による端末機の更新及び設定等の切替作業について、新旧受託者間で調整すること。
- ③ 本業務を引き継ぐ受託者が行う端末機の更新及び設定等の切替作業にあたっては、委託者の指示に従い、円滑な移行に協力すること。

6 受信体制について

- ① 受信センターは、複数利用者からの同時通報に常に対応できるよう、看護師・保健師等の有資格者を24時間体制で配置すること。
- ② 受信センター設備のトラブル（故障・停電・被災等）が発生した場合でも、本業務に停止期間が発生しないよう、万全なバックアップ体制を整備すること。
- ③ 通信技術の進展等に対応できる体制を整備すること。
- ④ 本業務に係る利用者に関するすべての通信対応は、24時間同一の受信センターで

対応を行うこと。

7 受託者変更に伴う切替工事について

- (1) 契約締結後、システムの切替工事が必要となった場合、従前のシステム利用者の端末機について、速やかに従前の受信センターから新たな受信センターへの切替工事に着手し、2025年7月31日までに工事を完了させること。
- (2) 従前のシステム利用者の登録情報は、委託者が受託者へ提供する。
- (3) 切替作業期間中においては、新たな受信センターへの切替工事が終了した利用者から順次業務を行うものとし、設置した日が属する月の委託料は発生しないものとする。

8 委託料について

- (1) 契約は利用者一人あたり1月ごとの単価契約とする。この契約単価には、端末機賃借料、切替作業費用、現地出勤費用をはじめ、この仕様書に規定する業務にかかる費用すべてを含むものとする。
- (2) 委託料の支払いについては月払いとし、委託者が毎月の報告書を確認した後、受託者からの請求に基づき支払うものとする。委託料については、契約単価に当月の利用者数を乗じた額の合計額に消費税額を加算したものを支払うものとする。
- (3) 委託料は、受託者が利用者の住居に端末機を正常に設置（設置切替）した日が属する月の翌月1日から発生するものとし、委託者が受託者に端末機の撤去依頼を通知した日が属する月の末日をもって終了するものとする。（日割り計算は行わない。）
- (4) 本業務における予定利用者数は以下のとおりとする。

年度	2025年度	2026年度	2027年度
利用予定者数（固定型）	500人	510人	520人
（携帯型）	100人	110人	120人

9 再委託

本業務委託のうち、委託者が認めた場合、事業の一部を他の業者に再委託することができる。ただし、緊急通報受信業務及び現場出勤業務については、一切の再委託を認めない。

10 その他

(1) 警備業法適用外

受託者は本業務の対象となる利用者に対し、警備業法第2条第1項第1号及び第4号に定める次の行為は一切行わず、また、本業務においても当該範囲は含まれないものとし、委託者は当該行為を受託者に要請することはできないものとする。

- ① 生命、身体に危険を及ぼすおそれのある安全と平穩に関する犯罪、事故その他の

危険な事態の発生を警戒し、またその周辺において警戒し、防止する行為。

② 財産に侵害を及ぼすおそれのある安全と平穩に関する犯罪、事故その他の危険な事態の発生を警戒し、防止する行為。

(2) この仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者が協議の上定めるものとする。

別記（端末機の仕様）

○固定型

機 種	立山科学製 HNC 7 0 0 シリーズ 緊急通報装置 ・ HNC 本体 ・ 無線送信機（小電力ペンダント）
備 考	上記機種と同等以上の性能を有する機種を選定してください。 なお、同等以上の判断基準として、最低限具備する必要がある性能は以下のとおりです。 ○緊急通報装置本体 ・ ハンズフリー機能を有していること。 ・ 緊急ボタンと相談ボタンを有しており、利用者が使いやすい大きさのものであること。 ・ 停電や電池切れ等の電源異常の通報設定ができ、受信センターで把握できること。 ・ 停電時にもバッテリー補助電源により、停電後満充電時5時間以上の利用が可能であること。 ○無線送信機 ・ 送受信器の電波到達距離が直線距離50メートル以上であること。 ・ 首から下げるストラップがあり、首が締まる等の事故防止の仕様が施されていること。 ・ 電池の交換頻度が概ね5年であること。 ・ 生活防水機能を有し、IPX7等級であること。

○携帯型（固定電話回線を要しない端末機）

機 種	携帯型緊急通報装置 ZTE Corporation 製
-----	--------------------------------

	キッズフォン3
備 考	<p>上記機種と同等以上の性能を有する機種を選定してください。</p> <p>なお、同等以上の判断基準として、最低限具備する必要がある性能は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・簡単な操作で通報が可能であり、利用者宅内のいずれの場所においても通報及び通話が可能であること。 ・ハンズフリー機能を有していること。 ・簡易防水を有していること。 ・停電や電池切れ等の電源異常の通報設定ができ、受信センターで把握できること。 ・設置や電池交換の際に連絡が取れる親族や支援者を登録すること。