

糸魚川市緊急通報装置貸与事業業務委託仕様書

1 事業名

糸魚川市緊急通報装置貸与事業業務委託

2 目的

在宅で生活する高齢者及び障害者の生活を見守るとともに、急病・火災等生命に関わる緊急事態発生時において迅速かつ適切に対処し、安全安心な生活をサポートするため。

なお、本業務には、盗難等の事故又は利用者の身体に対する危害を警戒し防止する業務（警備業法第2条第1項及び同項第4号に規定する業務）は含まない。

3 契約期間

令和8年2月1日～令和11年1月31日（3年間の長期継続契約）

4 委託場所

糸魚川市内 別途指定（緊急通報装置利用者宅）

5 緊急通報装置設置台数

150台（台数は見込：固定電話回線対応タイプ140台、携帯電話回線等無線対応タイプ10台）

大幅に設置件数の変更があった場合は、別途協議するが、契約期間内は単価の変更はしないものとし、契約期間内は同機種を継続するものとする。

6 用語の定義

- (1) 機器 緊急通報及び相談をするために利用者宅へ貸与する緊急通報装置一式をいう。
- (2) 利用者 糸魚川市緊急通報装置貸与事業実施要綱（平成17年糸魚川市告示第63号）に基づき、緊急通報装置の貸与を受けた者をいう。
- (3) 協力員 利用者の緊急時に、受信センターからの要請により利用者宅へ駆けつけ、利用者の安否を確認し、速やかに受信センターや消防署等に連絡を行う者をいう。
- (4) 緊急通報 機器により発信された利用者に関する通報で緊急を要するものをいう。
- (5) 安否確認 機器により発信された通報で駆け付けが必要な確認、機器による自動的な確認、受託事業者から利用者への月1回以上の定期的な確認、及び災害発生時に行う利用者の状態の確認をいう。

7 緊急通報装置貸与準備作業

- (1) 令和8年1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、本事業を実施する事業者（以下「受託者」という。）が異なる場合は、受託者が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、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、既設事業者が撤去する。

- (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、機器の切り替え計画を作成し、令和8年3月31日までに切り替え作業を完了すること。
- (3) 新規委託契約締結日から令和8年3月31日までの期間は、本業務の履行にかかる準備期間とする。なお、この期間における業務履行準備（設置切替工事等）または、緊急時の受託業務及び相談業務にかかる委託料は、装置を入れ替えた月から発生するものとする。
- (4) 利用者と連絡が取れない場合は糸魚川市（以下「発注者」という。）に相談すること。

8 契約期間満了時等の措置

- (1) 契約期間の満了等により機器の入れ替えが必要となった場合は、受託者が市の指定する期日までに機器の撤去を行うこと。その際は、新規受託者が作成する機器の入れ替え計画に従うこと。
- (2) 利用者の個人情報については、市へ返却すること。

9 委託業務契約者

受注者は、事業の安全・継続性から次の体制・実績を有していること。

- (1) 事業実施にあたり、令和7年4月1日現在において、事業者は緊急通報事業（受発信業務）を5年以上継続して実施していること。
- (2) 複数の地方公共団体との契約があり、企業としての継続性並びに本事業の継続性が確実であること。
- (3) 適正な個人情報保護体制を整えた事業者として、プライバシーマークを付与されていること。（特に「医療・保健・福祉分野」の取得までは求めない。）
- (4) 災害時等のバックアップ体制を備え、災害等があっても通報を受信できる体制を整えていること。（災害時の相互補完を目的として他社と連携している場合は、その連携している事業者もプライバシーマークを付与されていること。）

10 業務内容等

- (1) 業務の受託体制
 - ア 当受託業務について他社に業務の全部を再委託しないこと。
 - イ 業務上知り得た個人情報について、漏えいしないこと。
 - ウ 利用者からの緊急・相談通報に直ちに必要な対応をするため、当受託業務について 365 日 24 時間対応とすること。
- (2) 機器の貸与、撤去及び保守
 - ア 機器の正常な状態を維持するため、適切な方法により随時、状態確認及び点検を行い、機器の故障等がみられた際には修理・交換等に速やかに対応すること。
 - イ 機器の異常を確認した際は速やかに対応すること。
 - ウ 利用者の責に帰する機器の破損、故障及び紛失の場合は、利用者が機器を有償で取り替え、又は補充するものとする。

エ 天変地異及びその他の原因により機器が破損したときは、被害の状況等を考慮し、市及び受注者の両者が協議して、費用負担を取り決めるものとする。

オ 通常の損耗による機器の修繕の費用は受注者の負担とする。

カ 市が機器の撤去を指示した場合、受注者は遅滞なく作業を完了すること。

(3) 緊急通報及び安否確認の受発信業務

ア 協力員の不在時に緊急通報があった場合は、受注者の責任において協力員に代わって利用者自宅へ駆けつけ、利用者の安否を確認し、消防署等に連絡を行うこと。

イ 緊急通報への対応及び安否確認の結果について、予め登録している親族等へ報告すること。

ウ 糸魚川市内において突発的で大規模な災害が発生した場合、市からの指示の有無に関わらず利用者の安否を確認し、その結果を速やかに市に報告すること。

エ 利用者に対し、月 1 回以上の電話での声がけを行い、身体状況等の状況把握を行うものとする。

オ 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。

(4) 利用者への機器の取扱い説明業務（随時対応）

(5) 市への報告等業務

ア 利用者の緊急通報等により緊急対応した内容の報告（随時対応）

イ 利用者の緊急通報等の概要及び件数の報告（毎月）

ウ 大規模な自然災害発生時における利用者の安否確認及び状況報告

11 機器（一式）の種類及び数量

- | | |
|---------------|-------|
| (1) 緊急通報装置本体 | 1 台 |
| (2) 携帯発信機 | 1 台 |
| (3) 安否確認センサー | 3 台以上 |
| (4) 煙感知式火災警報器 | 1 台 |

※固定電話契約している利用者は固定電話回線対応タイプ、固定電話を契約していない利用者には携帯電話回線等無線対応機器を設置すること。

※緊急通報装置本体に携帯性がある場合は携帯発信機を必須としない。

12 機器の機能

- (1) コンセント抜け、電池切れ、停電及び通信状態の不良等の機器の異常を受託事業者が確認できるものであること。
- (2) 携帯発信機は防水性能を有すること。（緊急通報装置本体に携帯性がある場合は、装置本体に防水性能を有すること。）
- (3) 心臓ペースメーカー等の医療機器に影響を与えないこと。

13 委託料について

- (1) 委託料の日割り計算はせず、機器の設置月に委託料が発生し、撤去月は発生しないものとする

る。ただし、同月中に貸与と回収が発生した場合は、1 台あたり月額単価 1 か月分が発生するものとする。

(2) 契約は、単価契約とし、固定電話タイプ及び携帯電話回線タイプ 1 台あたりの委託料（契約日時点）とする。

(3) 支払い方法は月払いとし、翌月 10 日までに市に実績に応じた請求書を提出するものとする。

14 損害賠償

受託事業者は、当受託業務の実施に関し、糸魚川市または利用者を与えた損害（天変地異、その他受託事業者の責に帰することが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。

15 その他

(1) 受注者が提供する業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、糸魚川市緊急通報装置貸与事業業務委託プロポーザルの企画提案書で提案した業務内容により行うこと。

(2) 当受託業務の実施にあたり、糸魚川市が必要と判断した書類等については受注事業者の可能な限り開示すること。

(3) 受託事業者は、当受託業務の実施にあたり知り得た事項について守秘義務を負うものとする。

(4) 受託事業者は、新技術・新サービスの研究・開発に努め、その内容を糸魚川市へ報告すること。

(5) 当受託業務の実施上疑義が生じた場合は、糸魚川市及び受託事業者で協議のうえ対処するものとする。