

周南市緊急通報システム事業及びもやいネットセンター休日夜間対応業務 委託仕様書

I 共通事項

1 業務名

周南市緊急通報システム事業及びもやいネットセンター休日夜間対応業務
委託

2 委託期間

令和6年4月1日～令和11年3月31日

3 業務履行場所

周南市内全域（大津島を含む）

なお、受信（電話相談）センターの設置場所についてはこの限りではない。

4 個人情報の保護について

- (1) 個人情報保護の重要性を認識し、情報の漏えい防止及び管理体制を確立していること。
- (2) 業務上知り得た情報を利用者本人の承諾を得ずに第三者に提供し、又は業務以外の目的で利用しないこと。委託期間が満了したとき、又は業務従事者が退職した後も同様の守秘義務があるものとする。

5 その他特記事項

- (1) 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、提案内容で業務を行うこと。
- (2) 受信センターの運用状況を確認するために、市が必要と判断した書類等については全て開示すること。
- (3) 業務の一部を第三者へ再委託しようとする場合は、事前に市の承認を得ること。なお、緊急通報システム事業の駆けつけ及び機器の設置、撤去、移設工事については再委託できるものとする。
- (4) その他独自の提案がある場合には、これを妨げない。
- (5) 本仕様書に定めるものの他、事業の実施に関し必要な事項は、市との協議により決定する。

Ⅱ 緊急通報システム事業

1 目的

周南市緊急通報システム事業実施要綱（平成15年周南市要綱第93号）（以下「要綱」という。）に基づき、日常生活に不安のあるひとり暮らしの高齢者又は身体障害者等に対し、緊急通報システムを設置し、その利用者（以下「利用者」という。）の緊急事態等の発生時に適切な対応をするとともに、安否確認及び各種相談等を行い、生活支援と在宅福祉の増進を図る。

2 業務内容

（1）緊急通報受信時の対応

①オペレーターは、利用者からの通報や相談内容に応じ、迅速かつ正確に実態を把握し、消防署等関係機関と連携を取り、適切な対応を行うこと。

②呼びかけに対して返事がないなど、利用者宅を訪れる必要がある場合で、要綱第4条第1項第2号に定める通報協力員（以下「協力員」という。）に連絡がとれないときは、受託者が30分以内に利用者宅へ駆けつけることを原則とする。

なお、利用者宅を訪れる必要が午後8時から翌午前8時までに発生した場合は、協力員には連絡をせずに、受託者が利用者宅へ駆けつけること。

③大津島地区の利用者については、②の受託者による駆けつけは含まない。ただし、消防署、大津島支所、大津島診療所等の関係機関と連携を図り、速やかに適切な対応を行うこと。

（2）相談通報受信時の対応

専門の知識を有するオペレーターが、医療・健康・福祉・介護等に関するあらゆる相談や困りごとに応じ、適切な助言等を行う。

（3）月1回以上の安否確認の実施

月1回以上の声掛けを行う。健康・生活状況を把握し、相談事に応じる。

（4）個別台帳等の作成

利用者について、個別台帳・調査票等を作成すること。登録内容に変更があった場合や市が台帳等の提出を求めた場合は、その都度速やかに市に提出すること。

（5）機器の保守管理業務について

①市の指示後、概ね2週間以内（土、日、祝日を含む）に機器の設置、

撤去、移設工事及び利用者への取り扱い説明を行う。ただし、利用者の都合により期間内の日程調整が不可能な場合等、利用者の了承を得ている場合はこの限りでない。

- ②機器が正常な機能を維持するため、定期的（1年に1回以上）に保守点検を行うこと。機器に異常、破損、故障が生じた場合は、速やかに修理や交換等を行い、利用に支障がないようにする。その際には、無償対応とするが、利用者の責による場合は、この限りではない。なお、保守点検及び電池交換等にかかる費用は委託料に含むこと。

(6) 実績報告書の提出

利用者からの緊急通報受信時の対応内容及び安否確認時等の状況報告（入退院・長期間の留守及び帰宅の報告、世帯構成の変更等）については、その都度市に報告するものとする。機器の設置、移設、撤去工事、当月分の受信記録と処理経過記録、その他特記すべき報告事項等を業務実績報告書にまとめ、翌月15日までに提出する。

(7) 災害発生時等に、市から随時の周知依頼・安否確認依頼等があった場合の対応

台風や地震等の自然災害や人為的な事故（犯罪）等の発生時に、市から周知依頼・安否確認依頼等があった場合は迅速に対応すること。

(8) 利用者負担金徴収に関すること

要綱に定める利用者負担金について、口座自動引落とし等の徴収に対応できること。（利用者負担金を自己負担する利用者の見込数は160人程度）

なお、要綱に定める利用者負担金は500円及び消費税相当額である。

3 設置台数

予定数量 957台

【参考】

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
年度末設置台数※	966台	966台	942台
年度中設置台数	119台	138台	106台
年度中撤去台数	156台	138台	130台
受報件数（緊急通報・相談等）	11,769件	16,118件	11,927件
年度中救急車要請件数	120件	135件	104件

※休止台数も含む

4 機器の仕様について

使用機器は、緊急通報装置本体及びペンダント型発信装置又はこれと同等の機能を有する携帯型緊急通報機器のいずれかとする。

【緊急通報装置本体及びペンダント型発信装置の場合】

- (1) 緊急通報装置本体は、高齢者や身体障害者等が容易に操作できるものであり、視覚障害者、発声困難な者及び難聴者等に対しても意思の疎通ができる等配慮した機能を有すること。
- (2) 受信センターとハンズフリーで双方向通話ができること。
- (3) ペンダント型発信装置は、身につけることが可能であり、また利用者の居宅内において、20m程度離れた場所から緊急通報装置本体を操作可能であること。
- (4) 緊急通報装置本体及びペンダント型発信装置の電池切れ等の通報が受信センターにできること。
- (5) ペンダント型発信装置の防水性は、生活防水以上であること。
- (6) 植え込み型ペースメーカー使用者に配慮していること。
- (7) 停電時のバックアップ機能があること。

【携帯型緊急通報機器の場合】

- (1) 携帯型緊急通報機器は、高齢者や身体障害者等が容易に操作できるものであり、視覚障害者、発声困難な者及び難聴者等に対しても意思の疎通ができる等配慮した機能を有すること。
- (2) 受信センターとハンズフリーで双方向通話ができること。
- (3) 携帯型緊急通報機器の電池切れ等の通報が受信センターにできること。
- (4) 携帯型緊急通報機器の防水性は、生活防水以上であること。
- (5) 植え込み型ペースメーカー使用者に配慮していること。

5 受信センター業務について

- (1) 365日24時間体制。通報、相談の対応については、常時、専門の知識を有するオペレーター（看護師、保健師、社会福祉士、ケアマネジャー、介護職員初任者研修修了者等）を3名以上（うち1名以上は看護師、保健師資格のいずれかを有する者）を配置すること。（もやいネットセンター休日夜間対応業務と兼務可）
- (2) オペレーターは定期的に研修を行い、接遇や自己研鑽に努めること。
- (3) 通報受信時に、発信者を特定し、個別台帳の登録内容を確認できるシス

テムを有していること。また、複数の通報の同時受信に対応できる体制であること。

- (4) 受信センターは、受信装置の障害、電話機の障害、監視システムの障害、サーバーの障害や外部回線からの不正なアクセス、ウイルス等の防止策が講じられ、様々な障害や停電、災害に備え、センターシステムの構成要素ごとに、迅速な復旧措置及び代替措置が取れるバックアップ体制を確立整備していること。

6 経費について

- (1) 委託料は、当該月の翌月払いとし、機器一式当たりの月額単価（消費税相当額含む）に当該月の設置台数（機器を設置した日の属する月から、利用を廃止した日の属する月の前月分までを対象とする。）を乗じた金額から利用者の自己負担分の利用料を除いた額とする。
- (2) 機器一式あたりの月額単価（以下「月額単価」という。）は、機器の設置・保守及び撤去、緊急通報受信業務、相談業務、その他維持経費等、係る全ての経費を含むものとする。
- (3) 令和6年4月からの契約を締結する事業者は、既設の機器をすべて入れ替えることとし、月額単価にはこの入れ替えに要する経費を含むこととする。

なお、既設事業者が引き続き令和6年4月以降の契約を締結することとなった場合、既設の機器が新しく、引き続き使用可能な際は、当面この機器を継続して使用できるものとする。

7 その他

新委託事業者との契約開始後、既設事業者の機器の入れ替えを行う場合、機器の入れ替えは、委託期間の着手期日から10か月間以内とする。装置切り替えの計画は、新委託事業者が作成するものとし、既設事業者及び利用者と日程等を調整するものとする。入れ替え完了後速やかに、新委託事業者より市に報告するものとする。

次回契約の際、受託者と異なる事業者に変更となる場合、受託者は次回契約の事業者と引き継ぎを行い、利用者が機器を利用できない期間が発生しないようにすること。

Ⅲ もやいネットセンター休日夜間対応業務

1 目的

もやいネットセンターの休日夜間受付業務を委託し、こどもから高齢者まで幅広く相談に応じる相談受付体制を整えることによって、市民が地域で安心して暮らせるまちづくりを推進する。

2 業務内容

(1) 相談受付業務

- ①医療・社会福祉分野の有資格者（看護師、保健師、社会福祉士、ケアマネージャー、介護職員初任者研修修了者）等、医療、健康、福祉、介護等に関する各種相談に対応しうるオペレーターが、総合的な相談業務を行うこと。
- ②オペレーターは、通報者からの相談を受け付け、市と協議して作成したマニュアルに基づき、相談内容に応じ迅速かつ正確に実態を把握し対応すること。
- ③相談内容が複雑・困難で、訪問・面接等が必要と判断される場合は、当日又は次の開庁後速やかに市へ連絡を行うこと。
- ④相談を受け付けた場合、対応及び相談受付情報（氏名、住所、電話番号等）、「相談受付業務報告書」を作成し随時報告すること。

(2) 実績報告書の提出

当月分の受信記録、処理経過記録及び件数集計し、業務実績報告書にまとめ、翌月15日までに提出する。

3 相談体制

- (1) 対象業務の受付時間は、平日17:15～8:30、土日祝・年末年始は終日とする。
- (2) 対象業務の時間中、電話相談対応する相談員として、専門の知識を有するオペレーター（看護師、保健師、社会福祉士、ケアマネージャー、介護職員初任者研修修了者等）を2名以上（うち1名は看護師、保健師資格のいずれかを有する者）配置すること。（緊急通報システム事業と兼務可）

4 経費について

委託料は、年額を一括して前金払いとし、各年度毎に請求後1か月以内に支払うものとする。

5 マニュアルの作成

市と協議の上、もやいネットセンター休日夜間対応業務マニュアルを作成すること。