

## 御杖村安否型緊急通報システム事業 業務委託仕様書

本仕様書は、御杖村（以下「委託者」という。）が委託する御杖村安否型緊急通報システム事業（以下「本事業」という。）について必要な事項を定めるとともに、本事業の受託事業者（以下「受託者」という。）が遵守し、履行しなければならない事項を定めるものとする。

### 1. 事業の目的

本事業は、緊急時に支援が必要なひとり暮らし高齢者又は身体障がいのある高齢者（以下、「利用者」という。）に緊急通報装置を貸与し、緊急時の連絡・支援体制を構築するとともに、利用者の各種相談相手を確保することにより、在宅生活の安全確保と精神的不安を解消し、家庭内での急病や事故に迅速かつ的確に対応して在宅で自立した生活を継続できるよう支援することを目的とする。

### 2. 事業の基本的方針

本事業は、利用者に緊急事態が発生した場合に利用者が緊急通報装置の緊急ボタンを押すことにより、受信センターに通報が入り、近隣協力者等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。

受託者は、福祉サービス提供者としての認識に立ち、委託者や近隣協力者等と密接な連携を図りながら、本事業の運営にあたらなければならない。

### 3. 対象者

本事業の対象者は、御杖村安否型緊急通報システム事業実施要綱（令和3年5月31日告示第53号）第6条に規定する者である。

### 4. 受託者の要件

本事業の受託者は、事業の実施における安全性、継続性を確保する観点から、次の体制、実績を有していなければならない。

- （1）過去3年間に国又は地方公共団体との間に本事業と同等程度の業務を受託した実績があり、事業者としての継続性及び本事業の継続性が確実であること。
- （2）通信技術の進展等による課題を認識し、その対応のための体制を整備していること。
- （3）個人情報保護の観点から、プライバシー保護Pマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム JISQ27001/ISMS を取得している者であること。
- （4）自社の受信センターを配置し、緊急・相談通報、定期的な状況確認電話を同一センターで受信対応を行い、利用者からの通報に適切なアセスメントができる看護師等の有資格者を常時3名以上、24時間365日体制で配置していること。

## 5. 業務委託の内容

本業務の受託者は、次に掲げる内容を行うものとする。

### (1) 受信センターの設置

受託者は、24時間365日体制で利用者からの通報に対応ができるセンターを設置し、運営すること。また、受信センターについては以下の全ての要件を満たすこと。

- ① 受信センターには24時間365日緊急通報に対応できる専門的知識を有する有資格者（保健師、看護師等）を常駐させ、利用者からの通報や健康・医療相談に対応し、緊急事態にも的確な対応ができる体制を整えていること。
- ② 複数の緊急通報を同時に受信することが可能な電話回線を確保し、迅速で適切な対応がとられるよう、①の有資格者を3名以上常駐させる等の体制を整えていること。
- ③ 通報時には自動で利用者が判別できるよう、利用者個別データを整備すること。
- ④ 受信センターが行う受発信業務は、本事業の主たる業務であるため、第三者に業務の一部又は全部を再委託しないこと。

### (2) 既存装置から受託者装置への交換作業

委託者所有の既存装置は委託者と受託者の協議のうえ、決定した期間内において既存装置を受託者装置への交換作業を行うこと。利用者宅工事の日程調整は委託者の指示により受託事業者が行うものとする。なお、委託者所有の既存装置については、受託者が撤去回収した場合、受託者が廃棄するものとする。

### (3) 緊急通報装置レンタル業務

受託者は受託者所有装置を利用者宅に設置するものとする。使用する装置の仕様は以下の要件を全て満たしていること。

#### ① 緊急通報装置本体

- (ア) ハンズフリー機能を有し、受話器を取ることなく通話が可能であること
- (イ) 停電時においても、一定時間の動作を保障するものであること
- (ウ) NTT一般アナログ電話回線に対応すること
- (エ) 内臓電池の耐用年数が2年以上であること（内臓電池が適切に使用されている場合）

#### ② 無線式発信機（ペンダント型）

- (ア) 屋内程度の十分な到達距離を有していること
- (イ) 首かけ式であって、生活防水性能を有していること
- (ウ) 重量は軽量であり、かつ手のひらに収まるサイズであること
- (エ) 内臓電池の耐用年数が2年以上であること（内臓電池が適切に使用されている場合）

#### ③ 携帯型緊急通報装置

- (ア) 携帯電話回線等を利用し、受信センターへ通報ができること
- (イ) 携帯電話等の直接連絡を取れる手段を有する利用者に設置すること
- (ウ) 充電残量低下及び電池切れの状況を受信センターで把握ができること
- (エ) 対象者宅に固定電話がない又は本体装置を設置できない回線を利用の場合は、携帯型緊急通報装置を設置すること

#### (4) 緊急通報装置整備業務

受託者は、委託者の通知により、緊急通報装置の設置及び取り外しを行うこと。

##### ① 装置設置業務

受託者は、委託者から装置の設置依頼があった場合、設置日時を利用者等と調整し、速やかに設置すること。設置場所については、利用者との協議のうえ決定すること。また、設置時に利用者等へ装置の操作方法を十分に説明すること。

##### ② 装置の移設及び撤去

受託者は、委託者から装置の移設・撤去依頼があった場合、日時を利用者等と調整し、速やかに移設・撤去を行うこと。装置の移設・撤去後は、速やかに委託者へその旨を報告すること。

#### (5) NTT アナログ回線以外の運用

緊急通報装置を設置する通信回線は、NTT アナログ回線を原則とする。ただし、利用者が NTT アナログ回線以外の通信回線を利用している場合は以下のとおり対応すること。

① NTT アナログ回線以外の通信回線を使用している場合には、受託者の提供するサービスが正常に利用できない場合があるため、委託者はこの旨の説明を利用申込者に対して説明する義務を負い、利用申込者から承諾書を取得する。ただし、当該承諾書を取得した場合であっても、受託者が緊急通報装置設置時の通報テストにおいて、正常に通報ができない場合には、受託者は設置義務を負わないものとする。

② 受託者は、受託業務を遂行するにあたり、承諾書を取得していない緊急通報装置の利用者が NTT アナログ回線以外の通信回線を使用していることを把握した場合は、速やかに委託者に報告すること。この場合、委託者は、承諾書を取得していない装置の利用者に対して、①に定める運用を行う義務を負う。

③ 受託者は、緊急通報装置の利用者が NTT アナログ回線以外の通信回線を利用し、緊急通報装置の利用者に損害、損失等が発生したとしても、その責めを負わない。

#### (6) 緊急通報受信業務

緊急通報を受信し、利用者本人等からの確認により緊急事態であると判断した場合は、応急処置の助言、救急車や近隣協力員への出動の依頼等その内容に応じて速やかに適切な対応を行う。誤報であったと確認が出来た場合は、記録のみにとどめる。救急搬送があった場合は、搬送先等の結果を親族等の緊急通報先に知らせるとともに、委託者にその都度報告を行うこと。なお、緊急通報については、適切なアセスメントのできる看護師等の有資格者が直接受信対応するものとし、通報にかかる通話料は受託者が負担すること。

#### (7) 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を行うこと。緊急性が高いと判断した場合は(6)の緊急通報受信時と同様の対応を行うこと。また、円滑な対応を行うため、相談通報受信業務は緊急通報受信業務と同一のセンターで実施すること。

② 継続的な対応が必要な場合は、委託者や緊急連絡先・関係機関等につなぎ、互いに連携を取りながら問題の解決を図ること。なお、相談通報にかかる通話料は受託者が負担すること。

#### (8) 定期的な状況確認電話

① 受信センターは、利用者により月 1 回利用者全員に電話連絡し、日常生活・健康状態の確認を行う

こと。なお、電話連絡等を行う場合は、利用者の生活状況等を把握し、できるだけ確実に利用者と連絡がとられるようにすること。

- ② 上記①の方法で複数回の電話連絡によっても、利用者と万が一連絡がとられなかった場合、登録されている緊急連絡先に架電し状況確認を行うこと。
- ③ 上記①②を実施しても、利用者の状況が確認できない場合は、委託者へ報告すること。
- ④ 定期的な状況確認電話による状況確認内容について、1ヶ月毎にまとめ、原則翌月15日までに月報として提出するものとする。

#### (9) 機器の保守点検等

受託者は、機器の保守点検を定期的に行うとともに、随時機器の故障及び電池切れに対応し、いつでも利用者が通報可能な状態に維持を図ること。

- ① 本体バッテリー切れを受信した時は、利用者へ電話回線により連絡を行い、電源復旧の案内、通報テストの依頼等を行い、速やかに復旧措置を行うこと。
- ② 無線式発信機（ペンダント）の電池切れを受信した時は、利用者へ電話回線により連絡を行い、日程調整後電池交換を行い、併せて通報テストを行うこと。
- ③ 定時通報が未受信の時は、利用者へ電話回線により連絡を行い、故障又は電源の復旧の案内、通報テストの依頼等を行い、速やかに復旧措置を行うこと。
- ④ 原因不明等、利用者起因しない事由による誤報が確認された場合は、設置機器を入れ替える等適切な対応を行う。なお、保守に関する通報費用は受託者が負担すること。

#### (10) 徴収代行業務の実施

- ① 委託者は、緊急通報装置利用者に対し、一定の負担金（以下、「負担金」という。）を課す場合には、受託者に対して当該負担金の徴収業務を委託することとする。
- ② 前項において、徴収業務は原則として利用者の銀行口座より口座引落にて実施すること。ただし、口座引落の実施が困難であると判断した場合はこの限りでない。
- ③ 受託者が負担金の徴収業務を実施し、利用者から口座引落ができない場合には、対象者名及び口座引落ができない理由をリスト化し、書面又はデータをもって委託者に報告すること。
- ④ 受託者は前項における負担金を徴収できなかった利用者に対し、未収に対する債権回収業務又はそれに類する督促行為等を一切行わない。
- ⑤ 徴収代行業務について、委託者が認めた場合は業務の一部を再委託することができる。

#### (11) 事業報告

受託者は、緊急通報及び相談通報の受信（誤報を含む）の内容並びに当月利用者異動状況（新設・撤去）、について1ヶ月毎にまとめ、原則翌月15日までに月報として提出するものとする。なお、消防署へ連絡し救急搬送した場合は、その都度委託者へ連絡すること。

### 6. 委託期間

本事業の委託期間は、令和8年7月1日から令和13年6月30日までとする。なお、本契約は地方自治法234条の3の規定による長期継続契約であるため、契約を締結する年度の翌年度以降において、本契約に係る歳出予算の削除又は減額があった場合には、委託者はこの契約を変更又は解除することができるものとする。

## 7. 契約単価

委託額は、1ヶ月1台当たりの単価契約とする。単価は、受託者が所有する機器を使用した機器を使用した場合の単価とし、委託内容に係る全ての費用を含むものとする。なお、本事業における令和8年度の予定利用者数は、40人（台）とする。

## 8. 支払い

- (1) 委託料の支払いは、事業報告書に基づき月々の支払いとする。
- (2) 受託者は委託者からの通知により月の途中で新たに緊急通報装置の設置を行った場合、設置日の属する月の翌月分からの利用料を請求し、委託者はこれを委託料として支払うものとする。
- (3) 受託者は委託者からの通知により月の途中で緊急通報装置の廃止を行った場合、廃止日における当該月の残りの日数にかかわらず、通知した月の1月分の利用料を請求できるものとする。
- (4) 受託者は同月に設置及び廃止を行った場合、1月分の利用料を請求できるものとする。

## 9. 再委託

委託者が認めた場合は、事業の一部を再委託することができる。ただし、受信センターが行う受発信業務については、本事業の主たる業務であるため、一切の再委託及びコンソーシアムは認めないものとする。

## 10. 警備業法適用外

本事業において、受託者は本業務の対象となる者に対し、警備業法第2条第1号及び第4号に定める次の各号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

## 11. 法令の遵守

受託者は、本事業の遂行にあたり、関係法令を遵守し、円滑なサービス提供及び業務運営を図らなければならない。

## 12. 秘密の保持

受託者は、本事業の遂行にあたり知り得た個人情報及び関連する事項については他に漏らしてはならない。また、委託期間を経過した後も同様とする。

## 13. 権利義務の譲渡等の制限

権利義務の譲渡等の制限については以下のとおり定める。

- (1) 受託者は、本業務により生じる権利又は義務を第三者に譲渡又は継承させてはならない。
- (2) 受託者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得たときはこの限りではない。

#### 14. 責任の範囲

本仕様書に記載のない事項であっても、当該業務に関連し、業務管理上必要と認める軽微なものについては、委託金額の範囲で業務を実施しなければならない。また、本仕様書記載した事項について、疑義又は記載外の事態が生じたときは、委託者と受託者が協議して定めるものとする。

## 別 記

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 受注者は、御杖村個人情報保護法施行条例（以下、「条例」という。）第2条に定められた個人情報（以下、「個人情報」という。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

#### (収集の制限)

第3 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

#### (目的外利用・提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

#### (特定個人情報等の持ち出しの禁止)

第5 受注者は、この契約による事務に関して知り得た条例第2条に定められた特定個人情報及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第2条に定められた個人番号（以下、「特定個人情報等」という。）を事業所内から持ち出してはならない。

#### (漏えい、滅失及びき損の防止)

第6 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

#### (従事者の監督及び教育)

第7 受注者は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行うとともに、関係法令、内部規程等についての教育を行わなければならない。

2 受注者は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

#### (複写又は複製の禁止)

第8 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

#### (再委託における条件)

第9 受注者は、発注者の許諾を得た場合に限り、この契約による事務の全部又は一部を第三者に再委託をすることができる。

#### (資料等の返還等)

第10 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

(特定個人情報等を取り扱う従業者の明確化)

第 11 受注者は、その従業者に特定個人情報等を取り扱わせるに当たっては、必要最小限の従業者に限るとともに、特定個人情報等を取り扱う従業者及びその取り扱う特定個人情報の範囲を明確にするものとする。

(取扱状況等についての指示等)

第 12 発注者は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況及びこの契約の遵守状況について、受注者に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は実地の調査をすることができる。この場合において、受注者は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第 13 受注者は、個人情報の漏えい等その他のこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、発注者に報告し、必要な調査、再発防止のための措置等について発注者の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第 14 受注者は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。