

仕様書

1 業務名称

緊急通報システム事業業務委託（単価契約）

2 目的

高齢者の自宅に緊急通報装置（以下「装置」という。）を貸与することにより、家庭内での急病、事故、災害等の「緊急通報」に対して、随時（24時間・365日）対応を行うとともに、定期的な安否確認や健康相談を行うことで、高齢者が安心して地域で生活を送ることが出来ることを目的とする。

3 対象者

朝倉市内に居住する高齢者の単身世帯、高齢者のみの世帯等の在宅の者で、次の各号のいずれかを満たす者とする。

- （1）85歳以上で、日常生活を営むうえで常時注意を要する者。
- （2）65歳以上85歳未満の者で、命に関わるような慢性疾患があるなど日常生活を営むうえで常時注意を要する者。
- （3）（1）又は（2）に該当する高齢者と心身の障がいの理由により緊急時に迅速かつ適切な対応が難しい65歳未満の者のみで構成された世帯の者。
- （4）その他市長が必要と認める者。

4 委託期間

令和8年4月1日～令和13年3月31日

※契約締結の日から令和8年3月31日までを準備期間とする。ただし、機器の入替については、「11 機器入替等業務について」に記載の通りとする。

5 契約単価について

契約は利用者一人につき1ヶ月あたりの単価契約とし、契約金額には、「12 業務内容」の実施に要する一切の費用を含むものとする（既設の装置の入れ替えに要する費用についても含まれる）。

6 設置予定台数

240台 ※あくまで予定台数であり、この台数を保障するものではない。

（参考）設置台数：181台（令和7年7月末時点）

（内訳：固定電話型 133台、携帯電話型等 48台）

7 委託料の支払方法

委託料は、装置一式あたりの月額単価に当該月末の設置台数を乗じた金額（装置の設置と撤去が同月中に生じた場合は、1か月分として計算する）とし、算出した金額に消費税及び地方消費税を加えた額を請求額とする。また、当該月の翌月に提出された報告書が適正と認められた時は、請求書を受領した後30日以内に委託料を支払う。

8 入札書記載金額

入札書には、装置一式あたりの月額単価に設置予定台数240台を乗じた額に60月を乗じた総額（消費税及び地方消費税は除く）を記載すること。

※（月額単価）〇〇〇〇円×240台×60月＝□□□□円…入札書記載金額

9 事業者の要件

受注者は、下記の要件を満たすこと。

- （1）利用者からの緊急通報、相談等の受信を随時（24時間・365日）適切に対応できるコールセンター（受信センター）を設置していること。
- （2）コールセンター（受信センター）には、応急措置等の指示やあらゆる相談に対応できる、幅広い専門的知識を有した正看護師又は保健師のいずれかの有資格者を、常時1名以上配置すること。
- （3）複数の緊急通報及び相談を同時に受信した場合でも迅速に対応できるような体制であること。
- （4）コールセンター（受信センター）の業務が故障や事故、災害、停電時にやむを得ず停止する場合に備えて、バックアップセンターを別地域に設置し、主センターと同じ又はそれ以上の人員及び体制を整備していること。
- （5）発注者や消防署、地域包括支援センター、協力員等との連携を十分に図ること。
- （6）社外や他事業者へ転送を行わないこと。また、業務の一部または全部を再委託しないこと。
- （7）利用者の個人情報について、情報が漏洩しないように厳密な取り扱いを行うこと。また、個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。

10 設置機器

（1）通報機器

通報機器については、原則として以下の「ア 固定電話型通報機器」および「ウ 携帯型ワイヤレス（ペンダント型）送信機」を設置すること。ただし、固定電話回線を有しない又は居住環境等の理由により「ア 固定電話型通報機器」の設置が困難な場合には、「イ 携帯電話型通報機器」を設置することとする。

また、「ウ 携帯型ワイヤレス（ペンダント型）送信機」については、通報機器が

「イ 携帯電話型通報機器」で、「ウ 携帯型ワイヤレス（ペンダント型）送信機」の機能を備えている場合は、設置不要とする。

ア 固定電話型通報機器

固定電話型通報機器（固定電話回線を使用する緊急通報機器）については、以下の仕様を満たしたものとすること。

- ・本体には、相談通報と緊急通報が区別できるよう、それぞれ専用のボタンを有すること。また、通報取消ボタンを有すること。
- ・利用者宅に既設されている電話機との併設使用ができること。また、電話機が使用（通話）中でも、緊急通報が優先発信できること。
- ・ハンズフリー機能を有し、利用者とコールセンター（受信センター）との双方向の会話ができること。
- ・停電時についても、バッテリー等補助電源により一定時間（目安：4 時間以上）使用可能であること。

イ 携帯電話型通報機器

携帯電話型通報機器（固定電話回線を使用しない緊急通報機器）については、以下の仕様を満たしたものとすること。

- ・簡便な方法で、緊急時に通報ができること。
- ・ハンズフリー機能を有し、利用者とコールセンター（受信センター）との双方向の会話ができること。
- ・心臓ペースメーカー利用者でも安心して使用できるものであること。
- ・本体内蔵バッテリーの電圧や電池残量が一定程度低下した場合に、受注者が把握できるものであること。
- ・日常生活における簡易な防水機能を有していること。
- ・停電時についても、内蔵バッテリー等予備電源により使用可能であること。

ウ 携帯型ワイヤレス（ペンダント型）送信機

携帯型ワイヤレス（ペンダント型）送信機については、以下の仕様を満たしたものとすること。

- ・ボタンを押す等の簡易な操作により受注者に緊急通報ができる機器であること。また、本体機器から 20 m 程度離れた場所からでも使用可能な機器であること。
- ・心臓ペースメーカー利用者でも安心して使用できるものであること。
- ・内蔵電池が一定程度低下した場合に、受注者が把握できるものであること。
- ・日常生活における簡易な防水機能を有していること。

（2）安否確認機器

ア 利用者宅に人感センサー、加速度センサー等の安否確認機器を原則 1 か所設置し、決められた時間に動きが感知されないなど、利用者の安否確認がとれない場合

には、コールセンター（受信センター）へ自動で通報できる機能を有すること。
イ 停電時についても一定時間は使用可能な機器であること。

1.1 機器入替等業務について

（１）現在の委託事業者と異なる事業者が落札した場合、受注者は「既設の機器」を「受注者が用いる機器」に入れ替えること。なお、この場合における入替期間は、令和８年４月１日～令和８年５月３１日までとし、入替に伴う作業日程などの計画についても受注者が行うこと。

（２）（１）において取り外した既設の緊急通報機器（センサー等含む。）、配線、モール等については、利用者が分かるように管理し、現在の委託事業者へ返却すること。

（３）契約期間満了時において、受注者と異なる事業者（以下「次期受注者」という。）が落札した場合は、次のとおり取り扱うこととする。

ア 契約期間の満了後、「既設の機器」を「次期受注者が用いる機器」に入れ替えるまでの間に、発注者から受注者へ本業務について契約依頼があった場合、受注者は契約期間満了時の契約単価と同額の金額で契約を締結すること。また、その際、入替に伴う作業日程などの計画は、次期受注者が行うこととし、受注者はその作業に協力すること。

イ 取り外した既設の緊急通報機器（センサー等含む。）、配線、モール等の撤去回収は次期受注者が行うものとする。

1.2 業務内容

（１）緊急対応

ア 利用者からの通報を受けた場合は、状況の確認を行い、必要に応じて消防署への出動要請および協力員、親族、民生委員、関係機関等への連絡を行うこと。

イ 消防署への出動要請後、救急車両到着までの間に電話で応急処置などの指示を行うこと。

（２）安否確認

ア 利用者宅に設置した安否確認機器により毎日の安否確認を行うこと。安否確認がとれない場合は、利用者、協力員、親族、民生委員、関係機関等へ連絡し、必要に応じて消防署への出動要請を行うこと。

イ 安否確認の結果を希望する協力員等へは、連絡を行うこと。

（３）健康相談

ア 高齢者福祉事業の一環であることを配慮し、利用者の健康や日常生活等の相談を受け付け、適切な助言や対応を行うこと。

（４）利用者への連絡

ア 月１回以上の連絡や訪問を行い、利用者の状況把握を行うこと。

(5) 報告

- ア 月1回、翌月10日までに実施した業務の報告書を提出すること。
- イ 緊急通報や健康相談、安否確認があった場合は、翌日までに内容を発注者へ報告すること。

(6) 機器の設置及び保守点検

機器等の所有権は、受注者に属するものとし、受注者は設置した機器等の修理及び定期的な保守点検を行うこと。

ア 機器の設置

- ・発注者が指定する利用者と日程調整を行い、利用者宅へ通報機器及び安否確認機器を設置すること。
- ・利用者へ機器の取り扱い説明を行うこと。

イ 機器の撤去

- ・発注者が指定する利用者と日程調整を行い、利用者宅から通報機器及び安否確認機器を撤去すること。

ウ 機器の移設

- ・発注者が指定する利用者と日程調整を行い、利用者宅の通報機器及び安否確認機器を移設すること。

エ 機器の保守点検

- ・機器が正常に作動するように努め、適宜点検等の必要な処置をとること。また、利用者から故障等の連絡があった場合や機器の異常を把握した場合は、速やかに機器の復旧を行うこと。

(7) その他

- ア 発注者が提供する利用者及び緊急連絡先等の情報、使用する緊急通報機器の情報等について、緊急時に速やかに対応できるよう利用者台帳を整備し、管理すること。
- イ 利用者からの緊急通報、相談の対応詳細（時間、内容等）を的確に記録し、台帳と合わせて保管しておくこと。
- ウ 機器設置依頼時に発注者から提供した利用者情報の内容に変更が生じたことを把握した場合は、その内容を速やかに発注者に報告すること。

1.3 その他

- (1) 受注者は、現利用者に対し発注者と協力して機器の入替及びそれに付随する事項に関する周知を行うこと。
- (2) 機器の設置後、利用者に取り扱い方法及び注意点等を十分説明し、送信のテスト等を必ず行うこと。
- (3) 利用者に貸与している機器について、利用者の故意又は過失により破損又は紛失し

た場合に、新しい機器を貸与する際の費用は、その実費を利用者が負担するものとする。なお、発注者はそれに関して一切責任を負わないものとし、その費用については受注者が利用者へ直接請求すること。

- (4) 利用者に貸与している機器について、落雷その他天災により破損又は紛失した場合に、新しい機器を貸与する際の費用は、受注者が負担するものとする。ただし、大規模な災害により破損又は紛失した機器が多く、費用が多額となる場合には、発注者と受注者で協議を行うものとする。
- (5) 受注者は、大規模な災害が発生した際の利用者の安否確認などについて、発注者からの協力要請があった場合は、その指示に従うこと。
- (6) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて協議すること。