**坂出市あんしん通報サービス事業　仕様書**

**1　事業の趣旨および概要**

　　　坂出市（以下「市」という。）が、坂出市あんしん通報サービス事業（以下「事業」という。）の実施により、在宅のひとり暮らし高齢者、高齢者のみの世帯および介護者が不在となりがちな要援護高齢者世帯（以下「利用者」という。）に対し、生活における不安の軽減や急病、災害その他緊急時に迅速かつ適切な対応を図るとともに、定期的な見守り体制を整備するため、事業の登録承認を受けた者（以下「登録事業者」という。）が緊急通報装置（以下「装置」という。）を設置し、緊急通報システムに係るサービス（以下「サービス」という。）を提供するため、次の事業内容を実施するものとする。

**2　契約条件**

　　　事業の安全性、継続性から次の体制、実績を有しているものとする。

（１）企業としての継続性ならびに本事業の継続性が確実であること。

（２）自社の受信センターを有し、24時間365日受信対応が可能であること。

**3　使用機器**

　（１）固定型の装置は、次の機能をすべて有する装置とする。

　　　　ア　原則として利用者が契約している電話回線等を利用し、有線発信機又は無線発信機のボタンを押すことにより、受信センターに接続され、音声およびデータ信号を発信できるもので、耐久性があるもの。なお、無線発信機が必ず付属すること。

イ　ハンズフリー機能を有し、利用者と委託業者との双方向の会話ができること。

ウ　電池の容量低下、停電、故障など装置の異常を受信センターが把握でき、充電電池等の使用により、約4時間は緊急時に対応できること。

エ　利用者の宅内の一般電話が通話中であっても、通報時には通報を優先することができるもの。

オ　装置の電波等により、ペースメーカー等医療機器に影響を与えないもの。

カ　無線発信機の無線到達距離が20メートル以上であること。ただし、設置場所の構造等の問題により達成できない場合は、その限りではない。

キ　無線発信機は首かけ式であって、簡易防水機能を有すること。また、重量は軽量であり、かつ概ね手のひらに収まるサイズであること。

ク　無線発信機は、充電式または電池式で、電池式の場合は電池寿命が2年以上であること。

ケ　その他必要と認められる機能。

コ　利用装置は、レンタルとする。

（２）携帯型の装置は、次の機能をすべて有する装置とする。ただし、居宅内が電波圏外の場合は利用できないものとする。また、携帯型を利用できる者は、充電ができる環境の者で、ペースメーカー等医療機器を利用していない者とする。

　　　ア　装置は固定型と同様、緊急・相談時に対応可能な機能（ハンズフリー機能等）を有し、ボタンを押す動作、ストラップを引っ張る等簡易な動作により受信センターにつながること。

　　　イ　装置の電池切れ、故障等の異常が受信センターで把握できること。

　　　ウ　コールセンターからの発信に利用者が電話に出なくても、自動で通話可能であり、利用者に充電等を促すことができること。

　　　エ　GPS機能を有し、所在確認ができるもの。

　　　オ　その他必要と認められる機能。

　　　カ　利用装置は、レンタルとする。

**4　受信センターの設置**

（１）受信センターを設置し、24時間365日の受信体制とし、緊急通報、相談通報および契約に含まれるサービス通報に対し確実に対応でき、複数の通報を受信した場合にも同時かつ適切な対応が可能であること。

（２）受信システム装置等の設備に関する故障、停電等の対応を定め、その対応ができること。また、回線不通、停電等の際にも対応できるように複数の受信センターを有するなど、バックアップ体制が確立できていること。

（３）通報受信の際、受信システムにより瞬時に利用者個人の情報が確認でき、それ以外にも台帳を整備していること。また、その情報の保護規定を設けており、かつ通報受信記録を残せること。

（４）オペレーター対応マニュアルを整備し、オペレーターは利用者からの相談に対応できるよう配置していること。

（５） 受信センターが行う受発信業務は、他社に業務の一部または、全部を再委託しないこと。

**5　委託業務内容**

（１）機器整備業務

ア　市の指示を受けてから、対象者宅へ装置を速やかに設置し業務を開始すること。また、市の指示により既設の装置の移設または撤去を行うこと。

イ　利用者宅に装置を設置または撤去する際は、市からの連絡後速やかに利用者が指定する家族等と連絡をとり、遅くとも2週間以内に作業を行うこと。また作業終了後、市への報告は速やかに行うこと。

ウ　装置の通報先変更または移設に係る工事は、関係書類確認後速やかに行うこと。なお、その費用については、利用者との契約に基づき、適切に行うこと。

エ　利用者へ装置の操作方法を十分説明すること。

オ　装置が正常な状態で稼働するよう維持管理を行い、故障や不具合等が見られた際は、速やかに対応すること。

カ　修理期間中の代替機についてはこれを無償で貸し出すこと。装置の故障が老朽化や不可抗力に起因するものについては受託者が負担し、利用者の責めに帰する場合は、利用者との契約に基づき、適切に行うこと。

（２）受信センター業務

　　　ア　緊急通報の受信とその対応

　　　　①　利用者からの急病等の緊急通報に対し、24時間適切な指導、助言等を行うとともに、必要に応じて協力員、関係機関または、消防署への連絡を行うこと。

②　対応終了後は任意様式の書面にて市へ業務報告をすること。

　　　イ　相談通報の受信とその対応

　　　　　 ①　利用者からの健康等の相談通報に対し、適切な指導、助言を行うこと。

　　　　　 ②　相談内容から、緊急性が高いと判断した場合は、「ア 緊急通報の受信とその対応」と同じ対応を行うこと。

　　　ウ　お伺い電話の発信とその対応

　　　　　利用者に対し、月に1度は必ず安否確認（伺い電話）の連絡を行い、身体状況および生活状況の把握等、相談業務を行うこと。

（３）業務報告

　　　　各月1日から末日までの下記報告を翌月10日までに任意様式の書面により市に報告すること。

ア　設置件数および移設・撤去件数

イ　緊急通報件数および緊急通報内容、結果

ウ　相談通報件数および相談通報内容、結果

エ　お伺い電話件数およびお伺い電話内容、結果

オ　その他、市が求めるデータ

（４）利用者情報管理

ア　利用者情報、緊急通報および相談等の内容を記入した利用者毎の個別データを整備すること。また、個別データに変更があった場合は随時修正すること。

イ　個人情報保護の重要性を認識し、情報の漏えい防止および管理方　法を確立すること。

**6　委託料について**

（１）サービス提供に対する支給限度額は、月額2,300円（税込）とする。

（２）委託料は装置一式あたりの単価契約とする。

（３）委託料は「3使用機器」から「5委託業務内容」までの業務に要するすべての費用を含み、これに消費税を加えた額とする。契約に記載されていない装置、オプション等は支給対象外とする。

（４）受託業者は、1か月分の請求を翌月10日までに市に請求し、市は請求書を受理した日から30日以内に受託者に支払うものとする。

（５）事業利用を休止した場合は、休止した日の属する月の翌月から休止を解除した日の属する月の前月までの期間は、支給の対象としない。

（６）事業利用を休止した期間について、その間の業務に要した費用を利用者に求めてはならず、また、転嫁してはならない。

**7　その他**

（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、登録申請時に提出した内容を遵守し実施すること。また、その内容に変更が生じたときは、市に報告すること。

（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については、全て開示すること。

（３）委託業者は、業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。

（４）事業実施にあたって疑義が生じた場合は、市と協議のうえ対応すること。