

新発田市緊急通報装置設置事業業務委託 仕様書

1 業務名

新発田市緊急通報装置設置事業業務委託

2 目的

在宅で生活する高齢者及び障がい者等（以下「利用者」という。）に緊急通報装置（以下「機器」という。）を設置し、平常時における安否確認や日常生活における不安解消と緊急時における適切な対応を図り、その福祉の増進に資することを目的とする。

なお、本業務には、窃盗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項第1号及び同項第4号に規定する業務）は含まない。

3 契約期間

令和8年10月1日から令和13年9月30日まで

4 資格等

- (1) 都道府県公安委員会による警備業の認定を受けている警備業者であること。
- (2) 新潟県内の他自治体において緊急通報装置事業の実績を有すること。
- (3) プライバシーマーク又はISO27001を取得し認定を受けていること。
- (4) 苦情マニュアル等の社内規則を設けていること。

5 準備作業

- (1) 本件の受注者が、令和8年9月30日までの本事業の受託者（以下「前受託者」という。）と異なる場合は、受注者が前受託者と調整の上、機器の切替え計画を作成し、機器の入替え作業を行うこと。この際、前受託者の機器一式は、前受託者が撤去する。
- (2) 受注者は、利用者が機器を利用できない期間が発生しないよう、機器の入替え計画を作成し、令和9年3月31日までに切替え作業を完了すること。
- (3) 契約締結日から令和8年9月30日までの期間は、本業務の履行に係る準備期間とする。なお、この期間には、機器の入替え工事及び相談受付は行わないものとする。

6 業務内容

(1) 機器の仕様

発注者が指定する利用者に対し、緊急時に簡単な操作で受注者へ通報することが可能な機器を有する専用端末を貸与する。貸与する機器は本体機器・無線式携帯型端末（ペンダント等）・安否を確認するセンサー（以下「安否センサー」という。）・

その他必要とされる機器を一式とし、次の要件を備えていること。

① 緊急通報装置本体（固定電話回線タイプ）

ア 利用者が契約している通信会社との回線を利用し、既設の電話機との併設使用ができるようにすること。設置の際に、利用者に通信会社との回線契約変更等の負担をかけないため、プッシュ回線・ダイヤル回線などに柔軟に対応し、既設の電話機の併設使用ができること。また、電話機が使用中（通話中）でも緊急通報が優先発信できること。

イ 断線・停電・内蔵電池容量低下等の異常信号を受注者が適切に把握し、充電電池等の使用等により、最低1時間は緊急時に対応できることとし、電池寿命は2年以上であること。

ウ 緊急時に受注者との双方向の会話ができること。（ハンズフリー機能が内蔵されていること。）

エ 通報装置本体は緊急通報・相談機能・通報取消し機能をそれぞれ有し、利用者が容易に操作できかつ、わかりやすいものであること。

② 緊急通報装置本体（携帯電話回線タイプ）

ア 利用者が固定電話回線を所持していない又は固定電話回線を利用せずに携帯電話回線を利用することを希望している場合に利用できるもの。

イ 断線・停電・内蔵電池容量低下等の異常信号を受注者が適切に把握し、充電電池等の使用等により、最低1時間は緊急時に対応できることとし、電池寿命は2年以上であること。

ウ 通報装置本体は緊急通報・相談機能・通報取消し機能をそれぞれ有し、利用が容易に操作できかつ、わかりやすいものであること。

③ 無線式携帯型端末機（ペンダント等）

ア 携帯型端末機から受注者へ緊急通報発信ができること。

イ 利用者が家中どこからでも通報を発することができるもので、電波の到達可能距離は見通し20m以上であること。

ウ 小型軽量で常時携帯することが可能であり、電池切れ通報機能を有し、電池寿命は2年以上であること。

エ 心臓ペースメーカー利用者でも安全に利用ができること。

④ 安否センサー

ア 一定時間、安否センサーに反応がない場合、受注者へ通報される仕組みであること。

イ 利用者の外出及び在宅の状況を、自動検知できる仕組みであること。

ウ 利用者及び協力員に極力負担を与えないように配慮された仕組みであること。

エ 安否センサーは利用者宅に2台以上を設置し、設置場所や設置個数については、利用者の生活環境や状況に配慮して対応すること。

⑤ その他必要とされる機器

(2) 業務体制

- ① 受注者が行うべき業務は全て同一窓口で受信し対応するものとし、社外へ転送し処理すること及び他社に業務の一部又は全部を委託しないこと。
- ② 受注者は、適切な対応を行うために必要な職員の研修を行うこと。
- ③ 業務上知り得た個人情報の取扱いについては、漏えいしないよう十分に注意し対応すること。
- ④ 受注者は、利用者からの緊急通報や相談を受信する一定の場所（以下「受信センター」という。）を設け、365日24時間、常時受信できる体制を整えておくこと。受信センターは、次の体制等を整備すること。
 - ア 緊急性のある通報があった場合、受信センターに整備した利用者台帳を基に、的確な救急対応ができる体制を確立しておくこと。また、特に急を要する通報の場合は、協力員へ現場確認等を連絡するほか、直接消防署等へも速やかに連絡がとれるよう万全の体制を整備しておくこと。
 - イ 受注者は、緊急通報以外にも利用者の日常の健康状態にも適切に対応できるよう体制を確立しておくこと。

(3) 契約期間内の予定設置数は別表「緊急通報装置設置数の実績及び見込み」のとおりとする。なお、設置数は見込みであるため、変更となる場合がある。

(4) 以上のほか、各業務の実施手順は「7 業務の実施要領」のとおりとする。

7 業務の実施要領

(1) 利用者台帳の整備

受注者は、利用者別の台帳を常備し、協力員等の登録事項が変更になったことを把握した場合は、変更事項を発注者へ書面にて通知する。

(2) 機器の設置

- ① 機器の所属は、受注者の所有に属するものとする。
- ② 発注者は、機器の設置場所について、受注者へ書面にて通知する。
- ③ 発注者から機器の設置依頼があった場合は、利用者と日程調整の上、原則として1か月以内に設置を完了し業務を開始する。業務開始後は、業務開始日を発注者に通知する。
- ④ 発注者は、設置依頼時に業務に必要な対象者情報を受注者に提供する。
- ⑤ 設置した機器について、利用者に操作方法を十分説明すること。
- ⑥ 設置した機器の近くに、受注者の連絡先を明記しておくこと。
- ⑦ 機器の取付場所については、利用者と十分相談の上、決定すること。

(3) 緊急通報及び異常通報受信時の対応

緊急通報及び異常通報受信時、発信者宅への電話確認により異常事態の確認ができ、かつその内容が救急車又は消防車の出動を要すると判断された場合は、直ちにあらかじめ登録してある協力員へ連絡を取り、必要に応じて消防機関に連絡し利用者の安全を確保すること。

(4) 協力員への連絡

本業務の実施に当たり、あらかじめ指定された協力員へ連絡する場合は、次により行うものとする。

- ① 救急車による搬送等、日常生活で変化が生じた様な事例についての事態発生の確認ができた場合は、あらかじめ指定された協力員へ連絡する。この場合、事態発生確認時及び救急車等による搬送があった場合は搬送先確認時にそれぞれ行う。ただし、状況により同時に連絡を行うこともできる。
- ② その他受注者が必要と判断した事案について、あらかじめ指定された協力員へ連絡を行う。

(5) 相談業務

利用者から相談があった場合は、内容を確認し、適切な指導、助言等を行う。

(6) 利用者宅の鍵の取扱い

受注者は、委託期間中、利用者宅の鍵は預からない。

(7) 保守点検・故障・破損対応

- ① 機器が正常に機能するように、年1回以上の保守点検を行うこと（電池交換等を含む）。
- ② 機器に不具合が生じた場合は、直ちに点検・修理を行うこと。
- ③ 機器の修理・交換費用は、老朽化又は不可抗力に起因するものについては受注者の負担とし、利用者の責による故障の場合及び利用者の都合（電話回線及び設置場所変更等）により機器の交換が必要となった場合は、利用者負担とする。
- ④ 天変地異及びその他の原因により機器が破損した場合は、被害の状況等を考慮し、双方が協議して、費用負担を取り決めるものとする。

(8) 機器の撤去

- ① 発注者が緊急通報装置設置の取消をしたときは、直ちに受注者へ書面にて通知する。
- ② 受注者は、発注者から機器の撤去依頼があった場合、速やかに機器を撤去すること。

(9) 発注者への報告

① 月次報告

本業務の実施に当たり、次により月ごとにその月内の対応の内容、件数等を取りまとめ、翌月10日までに月報として報告を行う。

ア 利用者の緊急通報ごとに緊急対応及び利用者から受注者に連絡があった内容、件数の報告（新規設置、撤去、誤操作、誤作動、相談内容を含む。）

イ 報告月ごとにその月の間、安否センサーに反応がない利用者の報告

② 随時報告

利用者情報の適正管理を目的とし、発注者から利用者情報の提供依頼があった場合は、受注者は速やかに利用者台帳データを提供するものとする。

(10) 請求書提出先

① 高齢者に関する委託料の請求先

新発田市役所本庁舎 2階 高齢福祉課 高齢福祉係

TEL 0254-28-9200

② 障がい者に関する委託料の請求先

新発田市役所本庁舎 2階 社会福祉課 障がい支援企画係

TEL 0254-28-9223

8 個人情報保護体制

事業実施で知り得た情報については、個人情報保護法及び新発田市個人情報保護条例を遵守するものとし、他の用途に使用してはならない。また、受注者は、事業実施に対し、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又はISO27001を取得し認定を受けていること。

9 苦情の処理

受注者は、利用者からの苦情に対応するため、苦情対応マニュアル等を整備すること。

10 契約期間満了時の取扱い

契約期間満了に伴う更新時において、受注者と異なる業者（以下「新規受注者」という。）が落札した場合は、次のとおり取扱うものとする。

- (1) 契約期間満了後、一定期間内に計画的に機器を受注者から新規受注者に切替るものとし、その間、発注者と受注者は随意契約をする。
- (2) 機器切替えの計画は、新規受注者が作成するものとし、受注者は協力すること。
- (3) 機器切替えは、受注者と新規受注者で空白期間が発生しないよう日程調整の上、利用者立会いのもと両者で行うものとする。
- (4) 前記(1)の契約期間終了時、新発田市機密事項に関する特記事項に基づき、利用者情報については市に返却し、受注者に残っている業務に関する全ての利用者情報を適切に破棄すること。また、受注者は、利用者情報を廃棄したことを証明する廃棄証明書を提出すること。

11 再委託等の禁止

受注者は、委託業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者に申請し、その承諾を得たときは、この限りではない。

12 契約単価に含まれる業務

前記「5 準備作業」から「10 契約期間満了時の取扱い」までの業務に要する全ての費用の1件当たりに係る月額費用として算出し、これに消費税を加えた月額を契約単価とする。

13 その他

- (1) 実施上疑義が生じた場合は、双方協議の上、対処する。
- (2) 発注者は、受注者の運用状況を確認するために、事前に通知せず不定期に受注者の査察を実施することができる。これに対し受注者は、必ず査察を受け入れること。

※契約終了後、この契約に関しての業務評価をします。

※提出された入札書及びその内訳については、新発田市情報公開条例に基づき開示する場合があります。

別表

緊急通報装置設置数の実績及び見込み

		緊急通報装置設置数								
		障がい者			高齢者			合計		
		固定 電話	携帯 電話		固定 電話	携帯 電話		固定 電話	携帯 電話	
実績	令和3年度	3	—	3	427	—	—	430	—	430
	令和4年度	2	—	2	413	—	413	415	—	415
	令和5年度	1	—	1	393	—	393	394	—	394
	令和6年度	1	0	1	364	2	366	365	2	367
	令和8年1月	1	0	1	344	15	359	345	15	360
見込み	令和8年9月	2	0	2	333	25	358	335	25	360
	令和9年9月	2	0	2	328	30	358	330	30	360
	令和10年9月	2	0	2	323	35	358	325	35	360
	令和11年9月	2	0	2	318	40	358	320	40	360
	令和12年9月	2	0	2	313	45	358	315	45	360
	令和13年9月	2	0	2	308	50	358	310	50	360

※令和3年度～令和6年度の設置数は、各年度末現在の設置数