

# 業務仕様書

## 1 案件名

令和4年度（2022年度）熊本市高齢者安心支援事業業務委託

## 2 事業目的

ひとり暮らし等で見守りが必要な高齢者等に対し緊急通報装置（必要に応じ電話回線を含む。）を貸与し、高齢者の安否確認や急病等の緊急時に、近隣住民及びボランティア等で構成するネットワーク（以下「協力員」という。）の支援のもと緊急通報センターと連携するとともに、高齢者支援センターささえりあ等の関係機関とも連携し、迅速かつ適切な対応を図る熊本市高齢者安心支援事業（以下「事業」という。）を円滑に実施するために必要な事項を定め、在宅高齢者の福祉の増進に役立てることを目的とする。

## 3 事業対象者

市内に居住し見守りの必要があると認められる、おおむね65歳以上のひとり暮らし等の高齢者及びそれに準ずる世帯とする。

## 4 履行場所

熊本市内一円

## 5 緊急通報センターの体制

- (1) 緊急通報センター（通報受信、駆け付け等を行う。以下「センター」という。）の駆け付け部門は熊本市内にあること。また、センターの受信部門（通報受信、相談受付等を行う。）と駆け付け部門は情報を共有し迅速な対応を行わなければならない。
- (2) 受信部門は、他の業務、部署からは独立していること。
- (3) 受信部門は、直通の電話等を備え、通報があった場合には利用者の情報を即座に把握可能なシステムを備えていること。
- (4) 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、直ちにバックアップセンターを稼働できるよう整備していること。
- (5) 受信部門には、受信・発信を同時に行うことができる人員を配置するとともに、機器の保守点検に出向かせることができる職員も常時確保すること。また、市内の駆け付け部門には状況確認に出向かせることができる職員を常時確保すること。
- (6) 受信部門には、看護師または准看護師の資格を有する者を、常時1名以上配置すること。
- (7) 受信部門の職員は、専任職員として業務を行い、他に優先する業務を持たないこと。
- (8) 緊急通報が複数同時に発報した場合に備え、複数の電話回線及びそれに対応できる職員数を確保すること。
- (9) 緊急通報受信時の対処方法等、あらゆる相談に対応できるよう幅広い専門知識を身につけるための定期的な職員研修を実施すること。

## 6 業務概要

### (1) 緊急通報・相談受付業務

ア 24時間365日における常時受付

イ 利用者の急な体調不良など、緊急時における通報の受信および対応

ウ 利用者からの日常生活に関する相談への対応

エ 月2回以上の安否確認

(2) 緊急通報端末の管理業務

ア 通報装置（SL-11号と同等以上のもの）一式の貸与

(7) 緊急通報装置並びにペンダント型無線装置の併用版について

- i 以下「固定版」という。
- ii 端末機本体は、一般加入電話に接続し、ハンズフリー通話が可能で、緊急時、高感度集音マイクにより通報者の室内状況を把握できる機能を有すること。
- iii 端末機本体から概ね30メートル程度の距離からでも動作可能な無線式送信機を有すること。
- iv 心臓ペースメーカー利用者でも安心して使用できること。
- v 端末機本体の電池切れ等の異常通報が受信センターで把握できること。
- vi 停電時において、バッテリー等補助電源による端末機の使用可能時間が概ね5時間以上であること。

(4) モバイル版について

- i 端末機本体の電池切れ等の異常通報が受信センターで把握できること。
- ii 基本的に家の中で使用することや、充電・操作方法等について理解できる者のみを利用者とする。
- iii 紛失・故障時には、代替機を配置する等の対応をすみやかに行うこと。
- iv 外出先での通報があった場合についても、人道的立場から対応を行うこと。
- v 固定版通報装置等、機器の変更について利用者から申し出があった場合には、すみやかに対応すること。

イ 通報装置の設置及びデータ登録

(7) 熊本市からの依頼を受けた際は、設置日時の調整・立会者の有無の確認を取り、速やかに設置を行うこと。

(4) 適切な配置、配線を行うこと（既存の機器との親子接続には十分注意し、通報が優先となるような配線を行うこと。）。

(ウ) 利用者に機器の取扱い及び通報システムの説明をすること（操作の無理解、説明不足等の不満が残らぬよう、説明は丁寧に行うこと。）。

(エ) 利用者に自己負担金がある場合は徴収し、月次報告を行うこと。

(オ) 利用者に関する情報を収集すること。

ウ 通報装置の移設工事

エ 通報装置の撤去及びデータ抹消

(7) 親族等、撤去依頼者と日程調整を図ること。

(4) 撤去完了を、協力員及び関係者に連絡すること。

(ウ) 熊本市（高齢福祉課）へは、撤去完了後直ちにFAX又は電子メールにて報告すること。

オ 通報装置の電池交換、保守点検

カ 利用者台帳の整備

(3) 駆けつけサービス

状況の確認を必要とする時など協力員等に連絡する場合は、常識的な時間帯とし、早朝・深夜帯には連絡せず、受託業者が出向くこと。

## 7 業務詳細

「6 業務概要」に関する詳細としては、下記のとおりとする。

### (1) 受信業務（受付業務）

- ア 複数の緊急通報が同時にあった場合にも対応し、正報・誤報の判断を専門的に的確に行うこと。
- イ 正報時には、状況にあわせた的確な判断のもと、救急車の要請、搬送先病院の受け入れ確認、親族、主治医、協力員、各関係機関等への連絡を、責任を持って行き、即時の対応をすること。
- ウ 消防署へ出動依頼後、緊急車両到着までの間に電話口で救命措置、応急措置などの指示等の対応をすること。
- エ 利用者の個人情報、常にデータ化、引継ぎ等を行うことにより、センター職員が把握し、通報受信時の的確な対応ができるように備えること。
- オ 誤報であっても、原因を把握し、利用者の操作ミスなど人的理由の場合は、利用者に対し丁寧に指導し、装置の誤作動など物質的理由の場合は、修理等の対応を速やかに行うこと。
- カ 状況の確認を必要とする時など、協力員等に連絡する場合は、常識的な時間帯とし、早朝並びに深夜帯には連絡をせず、受託業者が出向くこと。
- キ 利用者からの相談等の電話には丁寧に対応すること。

### (2) 月2回以上の安否確認

- ア 相談等に応じ、不安感や孤独感の解消を図ること。
- イ 身体状況や関係機関の変更等の最新情報を収集・提供すること。
- ウ 長期間に渡って通報がない場合には、機器一式の動作や利用者の通報操作を確認するため、試し押し練習を行うこと。
- エ 利用者と連絡が取れない時には、協力員その他へ問い合わせるなどして必ず所在と安否の確認を行うこと。

### (3) 駆付け業務

- ア 利用者から緊急時に通報を受けた場合は迅速かつ適切に対処し、状況の確認を必要とする時は受託業者が出向くこと。
- イ 前述アの規定に関わらず、日中の状況を確認する協力員等に連絡がつく場合にはこのとおりでない。
- ウ 協力員を持たない利用者からの緊急時通報を受信した場合には、適宜駆付け対応を行うこと。

### (4) 報告業務

- ア 通報時の対応については即日、熊本市及び親族等へ連絡すること。
- イ 日時ごとの個人別受信・対応報告書と統計報告書を月次報告すること。
- ウ 利用者の最新の所在及び協力員、親族等の連絡先を、9月末と2月末に報告すること。
- エ 利用者個人の生活状況の把握を行い、状況変化がある場合は随時報告すること。
- オ 市高齢福祉課から依頼があった場合、利用者への連絡業務及び利用者に関する情報収集等に協力すること。

## 8 高齢者安心支援事業委託業務に関する遵守事項

### (1) 受託業者の責任・事業の重要性

- ア 福祉サービスのなかでも本事業は、高齢者を対象とした緊急事態への対応であり、電話で

の的確な状況判断を必要とする。ささいな判断ミスや対応の遅れ等により、死亡事故につながる場合もあるため、受託業者は業務の重大さを十分認識し業務に携わること。

イ 本事業は利用者本人だけではなく、協力員や関係する機関など利用者を取り巻く地域支援を活かすことが要求されるため、引き続き関係者の理解と協力が得られるように、情報提供や対応に十分配慮すること。

(2) 個人情報の管理

緊急時の適切な判断や即時の対応につながるよう、電話連絡等を通じて利用者及び関係者から、より多くの情報を収集するよう努め、知り得た情報は迅速にデータ管理すること。

またその際、個人情報の漏洩、滅失、改ざん及び毀損の防止その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じるとともに、業務に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

(3) 営業活動の禁止

この業務の中で利用者等に対する一切の営業活動を禁止する。

営業活動を行ったと認められる場合は、契約年度途中であっても契約を破棄する。なお、この契約破棄により受託業者に損害が生じて、市は一切賠償は行わない。

(4) 業務監査

市は、上記内容について、適切に業務が行われているか、適宜監査を行うが、その際、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。

9 契約単価

契約単価については、下記のとおりとする。

	対象	契約単価 (税込)
1	受信・発信・業務報告・保守点検	月額 2, 7 1 3円/件
2	通報装置レンタル	月額 7 2 9円/基
3	通報装置の設置及びデータ登録	5, 8 4 6円/件
4	通報装置の撤去及びデータ抹消	4, 1 2 1円/件
5	協力員を持たない利用者に対する、警備員による 駆け付け業務	5, 5 0 0円/回

※消費税率10%