

# 長岡市在宅高齢者等安心連絡システム事業 仕様書

- 1 件 名 在宅高齢者等安心連絡システム事業
- 2 委託期間 平成22年7月1日から平成23年3月31日まで
- 3 設置台数 別紙のとおり（この数字を保証するものではない）

## 4 業務内容

### (1) 目的

長岡市在宅高齢者等安心連絡システム事業実施要綱に基づき、在宅のひとり暮らし等の高齢者及び重度の障害者（以下、「在宅ひとり暮らし高齢者等」と表記）との緊急時の連絡体制を確立することで、在宅ひとり暮らし高齢者等が安全に生活することができるよう、緊急時の連絡・対応の迅速化及び的確化を図ることを目的とする。

したがって、本業務を実施する受託者は、福祉サービス提供者としての認識にたち、長岡市、協力員（※）及び消防本部等関係機関と密接な連絡をとり、この連絡体制の運営にあたらなければならない。

#### (※) 協力員とは・・・

利用者の緊急時に、受信センターからの要請により利用者宅へ出向き、安否・様子等を確認する者をいう。

### (2) 業務範囲外

本業務には盗難等の事故また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) 個人情報保護体制

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、受託者はプライバシーマークを取得し認定を受けていること又は、契約日までに取得が確実に見込まれること。

なお、プライバシーマークは「医療・保健・福祉分野」の取得までは特に求めている。

### (5) 通報装置

- ① 通報装置は、利用者が契約している電話・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。また、電話機が使用中（話中）でも緊急通報が優先発信できること。
- ② 停電・使用不能等の機器の異常を受託者が把握することができ、充電電池（満充電

時2時間以上使用可能でかつ電池寿命2年以上のもの)等の使用等により緊急時に対応できること。

- ③ 緊急時、機器から離れた場所でも利用者と受託者との双方向の会話ができる（ハンズフリー機能が通報装置に標準装備してある）こと。
- ④ 利用者が家中どこからでも危険・緊急事態を携帯型端末機（有紐式ペンダント型等）により通報することができること。なお、携帯型端末機は、浴室でも利用できる防水加工が施されていること。また、携帯型端末機の電池寿命は2年以上のものであること。
- ⑤ 相談ボタンによる通報・通話ができること。なお、相談通報に要する電話料金費用は受託者の負担とする。
- ⑥ 突然の怪我や心筋梗塞、脳梗塞など利用者が自ら通報できないこともあるので、利用者の動きを直接見守る安否確認用の人感センサー（以下、「人感センサー」と表記）を設置すること。また人感センサーの仕組みは利用者、関係機関に極力負担をかけること。
- ⑦ 関係機器は電波法令で定めている特定者省電力無線機設備の技術基準に適合する機器であること。
- ⑧ 長岡市寺泊地域の一部世帯（該当世帯については別途表示）については、火災時に自動通報する煙センサー及び送信機を受託者は利用者宅に設置し、火災時の緊急通報に対応できるものであること。

## （6）業務運用

- ① 受託者は、利用者から緊急通報を受けた場合、即座に利用者の容態及び状況を把握し、必要に応じて協力員に現場駆けつけ及び状況確認を依頼すること。ただし、受信センターで判断できることは的確に処理し、協力員には極力負担をかけないように努め、協力員が対応できない状態であった場合は、即座に外部協力員を派遣すること。特に、その通報が急を要する場合は、協力員及び外部協力員に現場確認の連絡をする前に直接消防署に通報するなど、利用者の救命救急を第一に対応すること。  
なお、緊急通報（真報に限る）を受けた場合は、その状況を市（本庁及び該当支所）及び該当地域包括支援センターに電子メールで報告すること。
- ② 受託者は、24時間、365日体制で利用者からの緊急通報に対応すること。  
また、受信担当者は受信センターに常駐し他の業務と兼務しないこと。
- ③ 受託者は、正看護師（最低1名以上）、の資格を持った相談員を受信センターに常駐させ、利用者からの健康相談等に24時間対応すること。
- ④ 受託者は、利用者へ毎月2回以上連絡して、利用状況、健康状態の確認を行い、個別台帳を整備し、利用者の緊急通報、健康相談の内容及び件数を記載した事業報告を毎月、高齢者分と障害者分を、全市、各支所分別に報告すること。
- ⑤ 年次及び月次毎に利用状況を全市及び支所毎に統計表にて報告すること。
- ⑥ 緊急時以外にも高齢者や障害者の心のケア等、利用者の日常の健康状態にも適切に対応できるように相談員（介護、福祉等の有資格者）を確保し体制を確立しておくこと。
- ⑦ 利用者が1か月以上不在の場合は、協力員に安否を確認し、その旨を市に月次の報

告とともに報告すること。

- ⑧ 業務上知り得た利用者の個人情報の取扱については漏えいしないように十分に注意すること。
- ⑨ 災害発生時には市の指示に従い、利用者の安否確認をし、状況を市に報告すること。
- ⑩ 災害等のバックアップ体制を備え、受信センターに災害があっても通報を受信できる体制を整えていること。（災害時の相互補完を目的として他社と連携している場合は、その連携している事業所もプライバシーマーク認定を取得していること。）
- ⑪ 通報装置の保守点検については、必要が生じた場合には、随時点検を行うこと。
- ⑫ 通報装置の機器に不慣れな高齢者等に対して、最低1年に1回以上、十分活用できるように指導すること。

## 5 通報装置の切替等について

- (1) 切替（撤去）対象の通報装置は、既設事業者・新規受託事業者、利用者がそれぞれ日程を調整し、特に利用者が高齢者・障害者であることを考慮し、誤解、迷惑が生じないように平成22年7月31日までに終了すること。既設事業者は平成22年7月31日までの業務とする。
- (2) 新規受託事業者の通報装置への切替、設置に際し、対象の利用者に対する機器の操作説明は、新規受託事業者が懇切・丁寧に実施すること。
- (3) 委託料の請求は、新規受託者が業務を開始する日の属する月の翌月（平成22年8月）分から請求する。また、既設事業者の請求は契約の終期月（平成22年7月）分までを請求する。
- (4) 切替に伴う既設機器の取り外しについては、既設事業者が誠実に履行する。なお、市は取り外しに対して、本業務委託料以外の費用（撤去手数料等）負担は一切行わない。
- (5) 機器の不具合が生じたときは、速やかに修繕等を行い、利用者に不便をきたさないような体制をとること。

## 6 業務経費に含まれるもの

- (1) 機器貸与料等
  - ① 通報装置本体（受信機込み）貸与費用
  - ② 送信機（携帯型端末機（有紐式ペンダント型等）、人感センサー）貸与費用
  - ③ 工事費（設置、撤去（契約終期時の全撤去費も含む）、保守、各種電池交換）
  - ④ 工事に必要な消耗品（交換用の電池含む）
  - ⑤ 機器の不具合時の対応修繕経費（上記5の（5）に対応）
- (2) 緊急通報受信業務
  - ① 24時間、365日、利用者からの緊急通報を受信し、状況に応じて協力員・消防への連絡
  - ② 協力員への連絡と利用者の安否確認
  - ③ 緊急通報時の状況を市及び地域包括支援センターに電子メールにて報告
  - ④ 利用者、協力員、消防及び上記③への連絡・報告時の通信費（電話料金）
- (3) 相談・通報装置機器取り扱い説明業務

- ① 利用者からの健康等についての相談
- ② 月2回以上の健康状態の確認（お元気コール）
- ③ 上記①及び②の通信料（電話料金）
- ④ 緊急通報装置の取り扱い説明

#### （4）報告業務

- ① 利用者の個別台帳の整理
- ② 利用者の緊急通報、健康相談、お元気コールの内容及び件数、を記載した事業報告書を文書で毎月、市に報告すること
- ③ 年次及び月次毎に利用状況を全市及び支所毎に統計表にて報告すること。
- ④ 機器の保守点検の実施件数、機器の修繕・交換（電池等の消耗品交換も含む）の内容別件数を毎月市に文書で報告すること
- ⑤ 当市の利用者を担当する受信センターが追加・変更・廃止となった場合は、その所在地、受信体制（受信担当者氏名及び資格名等）を記載した文書
- ⑥ 当市において突発的で大規模な災害が生じた場合の状況報告
- ⑦ 当市の利用者を担当する受信センターが災害を被り、業務運用が不能となった場合の状況報告（切り替えた受信センターの体制等も含む）
- ⑧ その他、契約時以降に業務内容について変更が生じる場合（例：通報装置の全部入替等）は、その内容を記載した文書

#### 7 その他

- （1） 実績報告及び利用者アンケート等により、適切なサービスが履行されていないと市が判断した場合は、受託者はその理由及び業務改善計画を文書で直ちに市に提出するとともに、市と協議のうえ適切な対応を行うこと。
- （2） その他事業実施にあたり、疑義が生じた場合は双方協議のうえ対処する。