

令和4年度～令和8年度 上田市緊急通報システム設置及び運営委託業務仕様書

1 業務名

上田市緊急通報システム設置及び運営委託業務

2 目的

ひとり暮らし高齢者等に対し、専用の通報機器を貸与することによって、急病や事故等の緊急時に適切な対応を図るほか、日常生活上の相談に応じ、高齢者の不安や孤独感の解消を図ることを目的とする。

3 履行場所

上田市内全域（緊急通報装置設置者の居宅）

4 委託期間

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

なお、既存機器の撤去並びに新たな機器の設置及び切替作業等（以下、「切替作業」という。）が必要な場合の新規受託事業者の業務開始日については、切替作業完了後からとする。

5 切替作業期間

令和4年4月1日から令和4年9月30日まで

（12「切替作業」参照）

6 年間の委託見込台数

950台～1,000台

（参考）令和3年10月31日現在の既存機器の機種別設置台数は次のとおり

安否確認センサー有り 202台（内上田市保有機 4台）

安否確認センサー無し 686台（内上田市保有機 23台）

携帯型端末 78台

計 966台

7 契約方法

機種ごとの1台あたりの単価契約を締結する。

なお、契約金額には、機器使用料、緊急通報受信・対応業務、相談業務、安否確認、機器設置・撤去費用、維持保守点検等、本委託業務に係る一切の費用を含むものとし、契約期間中は同額とする。

8 「緊急通報システム設置及び運営委託業務」の基本業務

(1) 必須業務

市が緊急通報装置の設置を決定した市民（以下、「対象者」という。）の居宅に、「緊急通報装置設置事業」受託事業者（以下、「事業者」という。）が、設置した機器（以

下、「据置型」という。)又は対象者が携帯して使用する機器(以下、「携帯型」という。)を使用することにより、対象者が居宅内で身体の不調や事故などの緊急時や、困りごとや心配事がある際に、対象者が簡易な操作により事業者に通報することを可能とするとともに、通報を受信した事業者は即座に通報者を特定し、その対応にあたる。

なお、「据置型」については、簡易な携帯用機器(以下、「ペンダント型小型無線発信機」という。)を付属品として加えるなど、設置した居室から離れた他の居室などでの緊急時の際にも事業者に通報が行えるようにする。

上記 による通報への対応は、オペレーター、医師、看護師、保健師、介護支援専門員、社会福祉士、管理栄養士など(以下、「職員」という。)が行う。

通報を受けた職員は、相談の場合は相談に応じ、緊急時の場合は、通報者に状況確認を行い、必要に応じ救急車や消防車などの出動要請を行うほか、あらかじめ市から提供された情報に基づき、近隣住民などの「協力員」に状況確認の依頼や親族等の「緊急連絡先」に状況の報告などを行う。

状況確認が必要な場合であって、「協力員」などと連絡がつかない場合などにも、タクシー会社などによる駆け付けその他の方法により、状況確認を行うための体制を整備する。

「据置型」又は「携帯型」(以下、「装置」という。)を使用し、対象者宅に定期的(3か月に1回以上)に身体状況などの確認を行うとともに、試験通報を行いながら、機器の使用方の説明を行う。

装置は常時(24時間365日)使用することができるとともに、上記 及び についても常時対応を行う。

(2) 希望者のみに必要な業務

安否確認

対象者の居宅にセンサー(以下、「安否確認用人感センサー」という。)を設置するなどの方法により、対象者に一定時間動きがない場合など、対象者の異変が疑われる場合に、対象者が装置を操作することなく、自動的に事業者へ通報され、通報を受信した事業者は即座に通報者を特定し、装置を使用し、通報者に状況・安否確認を行う。

状況・安否確認が行えない場合や、状況・安否確認の結果必要と思われる場合の対応は、上記(1)の 及び のとおり。

火災報知機の設置

対象者の居宅に火災警報器を1台設置し、火災警報器が火災発生を感知した場合、対象者が装置を操作することなく自動的に事業者へ通報され、通報を受信した事業者は即座に通報者を特定し、装置を使用し、通報者に状況・安否確認を行う。

状況・安否確認が行えない場合や、状況・安否確認の結果必要と思われる場合の対応は、上記(1)の 及び のとおり。

9 「緊急通報システム」のシステム構成と機能

(1) 共通事項

いずれの機器も、対象者が緊急時に簡単な操作で通報できる装置であること。
メーカー指定の耐用年数を超えて使用することがないように、耐用年数の経過前に交換すること。
電池の容量低下、故障等機器の異常を事業者が把握でき、そうした状況を事業者が把握した際は、速やかに電池交換、修理、交換等を行うこと。

(2) システム構成及び機能

システム構成及び機能は次のとおりとする。

なお、システム構成については現在上田市が設置しているシステム構成及び機能に基づくものであるため、記載した次の機能を全て満たすことが可能な場合は、システム構成の変更も可能とする。

「据置型」

ア ハンズフリー機能を有し、緊急時にも対象者と事業者が双方向で会話ができること。

イ 対象者が加入している電話回線を利用することも可能であるが、既設の電話機と併用できるとともに、電話が使用中（通話中）であっても緊急通報が優先発信できること。

ウ 停電時にも一定時間使用が可能であること。

エ 電話回線がなくても使用できる場合は、9の(2)の「携帯型」は必須ではない。

ペンダント型小型無線発信機

ア 家の中で通報が可能（受信センターとの通話はできなくても可）なもので、日常生活上の防水性能を有するものであること。

イ 心臓ペースメーカーに対して、悪影響を与えないものであること。

携帯型

ア 緊急時に自宅内のどこからでも通報することができること。

イ ハンズフリー機能を有し、対象者と事業者の双方向の通話ができること。

ウ 日常的な使用に耐えうる防水性能を有するものであること。

エ 固定電話の有無に関わらず利用できること。

安否確認用有感センサー（希望者）

8の(2)の機能のほか、対象者が在宅なのか、外出中なのかの判断ができること。なお「据置型」と「携帯型」のどちらかが安否確認用有感センサーの設置に対応していればよい。

火災報知機（希望者）

8の(2)のとおり。なお「据置型」と「携帯型」のどちらかが火災報知機の設置に対応していればよい。

10 業務内容

(1) 緊急通報装置の設置・撤去・移設工事業務

市から機器の設置・撤去・移設（以下、「工事」という。）の依頼があった場合は、対象者等と日時を調整し、工事を行なう。

なお、対象者の居宅を訪問する際は、必ず身分証明書を携帯（提示）するとともに、感染症対策の徹底を図る。

工事の際には、機器の操作方法を対象者等に十分に説明し、送信テスト並びに動作確認を行なう。

9の(2) から の機器（以下、「関係機器」という。）で、電波法令で定められている特定省電力無線機器に該当する機器については、特定省電力無線機器設備の技術基準（技適マーク）に適合する機器であること。

工事で生じた故意又は過失による一切の損害は、事業者の負担とする。

転居等により、関係機器の設置場所を変更する場合の費用は対象者の負担とする。

(2) 保守点検業務

関係機器が正常に機能するよう保守点検を計画的に行なうこと。

関係機器に不具合が生じたときは、直ちに点検、修理又は交換を行なうこと。

関係機器の修理、交換費用は、老朽化に起因するものについては（電池を含む。）

事業者が負担し、対象者に過失がある場合は、対象者の負担とする。

(3) 受信センター業務

8の(1)の から の業務を行うため、次のとおり「受信センター」を設置する。

複数の通報の同時着信に対しても迅速で適切な対応がとれる体制を整える。また、職員が受信業務にあたる際は、他の業務を兼務してはならない。

市が提供する対象者及び協力員等の情報については、緊急時に速やかに対応できるよう管理するとともに、通報時に対象者からの応答がない場合であっても対象者を特定できるようにする。

災害時及び故障、事故、停電時等により受信センター機能が停止する場合に備え、これを補完する体制を整える。

緊急通報装置の通信料金は全て無料とする。

「受信センター」業務を適切に実施するための緊急通報受信マニュアルを整える。

(4) 事業報告業務

工事の状況、及び当月分の受信件数とそれに対する処理経過の記録、その他特記すべき報告事項を、地域別（上田地域、丸子地域、真田地域、武石地域）に分け、翌月20日までに市へ提出する。

緊急通報を受信した場合は、内容及び対応結果について随時市に報告する。

緊急連絡先等の登録内容の変更を把握した場合は、速やかに市に報告する。

その他、市から求めがあった場合は、随時必要なデータを市に提供する。

11 委託料

委託料の支払いは月ごとの使用機種の数分を翌月支払う。

なお、新たに機器を設置した場合の委託料は翌月分から、撤去した場合の委託料は前月分までとする。

12 切替作業

- (1) 機器の切替作業は、事業者が「5切替作業期間」で定める期間内に順次完了させる。
- (2) 取り外した機器は、機器を使用していた対象者を明示した上で、設置業者に返却する。
- (3) 上田市保有機については切替作業を行わず、引き続き事業者が利用することも可能とする。

13 損害賠償

当該委託業務の実施にあたり、天変地異、その他事業者の責任によらない事由の場合を除き、事業者が市又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

14 個人情報保護

業務を実施するにあたっては、市が示す「個人情報取扱いに関する特記事項」を遵守するとともに、事業者においても個人情報に関する規定を整備し運用する。

15 苦情対応

対象者からの苦情に対しては苦情対応マニュアル等を整備し真摯に対応する。

16 協議事項

この仕様書に定めのない事項、又は委託業務実施にあたり疑義が生じた場合は、市と協議のうえ実施する。