

佐野市緊急通報サービス業務委託（単価契約）仕様書

1. 件名 「佐野市緊急通報サービス業務委託（単価契約）」

2. 事業概要

高齢者の見守り、安全確保のため、佐野市保有の緊急通報装置（以下「市所有機」という。）又は受託者所有の緊急通報装置（以下「受託者所有機」）を用いて、緊急通報サービスを行う。

(1) 対象者

65歳以上の高齢者の一人暮らし世帯又は65歳以上の高齢者世帯で、世帯員全員が要支援1以上の介護認定を受けている又は心臓・脳・呼吸器系の疾患があり、市の決定を受けた者

(2) 履行期間開始時点の見込数

(ア) 市所有機貸与者 40人

(イ) 現受託者所有機器貸与者 130人

3. 用語の定義

本仕様書で用いる用語の定義は、以下のとおりとする。

- (1) 「受信センター」とは、緊急通報に係わる受信、通報等の管理業務を行う事業所をいう。
- (2) 「対象者」とは、佐野市より緊急通報装置の利用の決定を受けた者をいう。
- (3) 「協力員」とは、民生委員等佐野市の指定する者で、対象者の状況確認が必要な場合に、受信センターからの要請によりすみやかに対象者宅へ出向き状況の確認を行う者をいう。（受託者ではない）
- (4) 「正報」とは、消防本部への連絡が必要な緊急性の伴う通報をいう。
- (5) 「現受託者」とは、令和7年10月31日時点で、佐野市の緊急通報サービス業務委託を受託している者をいう。
- (6) 「受託者」とは、本仕様書に基づき緊急通報サービスを受託する者をいう。

4. 事業者の基準等

- (1) 本仕様書に定める緊急通報業務について、本市と同規模の複数の地方公共団体においての実績が複数年あり、現在も継続して受託していること。
- (2) プライバシーマークの認証を取得し、個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。個人情報保護法等の関係法令及び市の関係条例等の規定に従い、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずることができること。

5. 履行場所

佐野市内指定場所

6. 履行期間

履行期間 令和7年11月1日～令和10年10月31日（36か月）

※長期継続契約とする。翌年度以降において、本契約にかかる歳出予算の減額又は削除があった場合は、受託者の合意を得ることなく当該契約を変更又は解除することができる。

7. 業務範囲

- (1) 受信センター設置、通報対応
- (2) 機器の貸与、運用、交換
- (3) 報告書の作成

8. 業務の詳細

「7. 業務範囲」に記載の業務の詳細は次のとおりとする。

(1) 受信センター設置、通報対応

① 受信センターの設置

受託者は、受信センターを設置し、緊急通報装置より送信される、対象者からの緊急通報及び健康相談業務に対応するものとする。なお、受信センターの業務内容は以下のとおりとする。

ア 緊急通報業務

受託者は、緊急通報を受信し、利用者本人等からの確認により緊急事態であると判断した場合は、応急処置の助言、救急車や協力員への出動の依頼等その内容に応じて速やかに適切な対応を行う。誤報であったと確認が出来た場合は、記録のみにとどめる。救急搬送があった場合は、搬送先等の結果を親族等の緊急連絡先に知らせること。（搬送先については佐野市消防本部より提示するものであること）

イ 健康相談業務

受託者は、相談通報を受信した場合、その内容に応じて適切な助言を行うこと。緊急性が高いと判断した場合は緊急通報受信時と同様の対応を行うこと。また、円滑な対応を行うため、健康相談受信業務は緊急通報受信業務と同一のセンターで実施すること。継続的な対応が必要な場合は、市や緊急連絡先・関係機関等につなぎ、互いに連携を取りながら問題の解決を図ること。

② 緊急通報の受信業務及び相談業務の体制

- ・受託者は、受信センターに対象者からの通報及び相談について確実に対応するため必要となる、専門の知識を有する専任の担当者(保健師・看護師・主任ケアマネージャー・社会福祉士)を含む常時2名以上が待機している状況にすること。
- ・受信センター設備のトラブル(故障・停電・災害等)に備え、これを補完する体制を整備していること。
- ・受信センターが行う受発信業務は、本事業の主たる業務であるため、業務の一部または全部を委託しないこと。

(2) 機器の貸与、運用、交換

緊急通報装置は、対象者宅に設置済みの「市所有機」、又は、受託者が調達する「受託者所有機」を用いて運用するものとし、運用内容は次のとおりとする。

① 市所有機の通報先設定変更

市所有機を使用している利用者については、受託者が履行期間開始日から3ヶ月の間に受信センターへの通報ができるよう緊急通報装置の設定を行う。

② 市所有機の動作確認

市所有機による、受信センターへの通報が正常に行えているか確認を行う。

③ 市所有機の保守

市所有機が常時正常に稼働するよう保守を行うこと。使用不可となった場合又は耐用年数を経過した場合は、速やかに受託者所有機器に交換を行うこと。

④ 市所有機の撤去

市からの指示に基づき、利用者宅で不使用となった緊急通報装置は市へ返却を行うこと。

⑤ 受託者所有機の設置及び通報先設定

現受託者所有機を使用している利用者については、受託者が履行期間開始日から3ヶ月の間に、現受託者所有機から受託者所有機へ交換すること。切替の計画は、現受託者と協議のうえ受託者が作成する。履行期間開始後の新規利用者については、市の指示を受けてから原則2週間以内に受託者所有機を設置し、通報可能な状況とすること。

⑥ 受託者所有機の動作確認

受託者所有機により、受信センターへの通報が正常に行えているか確認を行う。

⑦ 受託者所有機の保守

受託者所有機が常時正常に稼働するよう保守を行うこと。不具合を検知した場合は速やかに原因を特定し、修理または機器の交換等を行うこと。

(3) 報告書の作成

- ① 受託者は、緊急通報及び各種相談の内容を記入した対象者の個別データを整備するとともに、月ごとに、佐野市が指定する期日までに下記事項を記載した業務報告書を作成し、提出すること。
 - ア 緊急通報の件数及び内容（救急車・協力員出動依頼等の処理経過を含む）
 - イ 相談の件数及び内容
- ② 上記①アについては、正報だけでなく、誤報やバッテリー切れ等を含めた全ての通報について報告すること。
- ③ 受託者は、上記①、②に規定する月報の他、市が必要と判断し提出を依頼した報告書については、速やかに提出すること。
- ④ 市所有機から受託者所有機に交換された利用者については、月ごとの報告書に利用者名を記載すること。

9. 受託者所有機の規格について 令和7年4月現在（固定型84台、携帯型11台）

受託者所有機は、次の固定型緊急通報装置と携帯型緊急通報装置のいずれかのとする。

- ① 固定型緊急通報装置
 - ・ 緊急通報装置には、本体と併せ、本体に送信可能なペンダント送信機を含むものとする。
 - ・ 緊急通報装置は総務省消防庁所管である財団法人日本消防設備安全センターより消防防災設備機器の性能評価を受け、検査に合格しているメーカーの装置とする。
 - ・ 緊急通報装置は、操作が簡便なものであること。
 - ・ 本体から受信センターへのデータ通報と音声通報の受信が可能であること。
 - ・ ペンダント送信機から本体への電波到達距離が50m以上あること。
 - ・ ペンダントは、首かけ式であって、簡易防水、防滴機能を有していること。
 - ・ 本体は、受話器を取らずに相互の交信が可能なるものであること。
 - ・ 本体には、非常時用のバッテリーが内蔵されていること。
 - ・ 本体には、緊急時の通報用ボタン及び相談時の相談ボタンがあること。
- ② 携帯型緊急通報装置（※固定電話を所有していない対象者にのみ携帯型緊急通報装置を設置することとする。）
 - ・ 携帯電話回線等を利用し、自宅敷地内のどこからでも通報ができること。
 - ・ 通報時は、対象者情報等が受信センターにて自動通報できること。
 - ・ 会話がなくても受信センターで対象者が識別できること。
 - ・ 携帯型緊急通報装置本体と充電ホルダーを一式とする。
 - ・ ハンズフリーで会話ができること。
 - ・ 充電残量低下及び電池切れの状況を受信センターで把握できること。

10. 市所有機の規格について 令和7年4月現在（固定型53台）

市所有機の規格は下記のとおりである。

（規格：富士通 ソーシャルライフシステムズ（株）製HNC700）

11. 見積方法

履行期間における見積金額は、市所有機によるサービスの1件の月額単価及び受託者所有機によるサービスの1件の月額単価に、履行期間にかかるそれぞれの予定件数をかけた総合計金額とする。それぞれの月額単価には、前記の「7. 業務範囲」に規定する業務のうち、(1) から (3) までに係る全ての経費を含むものとする。

< 予定数量 >

項目／年度	7年度	8年度	9年度	10年度	予定件数
市所有機によるサービス	200件 (40件× 5か月)	360件 (30件× 12か月)	240件 (20件× 12か月)	70件 (10件× 7か月)	870件
受託者所有機によるサービス	650件 (130件× 5か月)	1,680件 (140件× 12か月)	1,800件 (150件× 12か月)	1,120件 (160件× 7か月)	5,250件

12. 契約・委託料の請求について

- (1) 緊急通報装置運用1件当たりの月額単価契約とする。
- (2) 委託料は、運用している市所有機、受託者所有機の件数に月額単価を乗じた金額（当該金額に円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）の合計金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した金額（当該金額に円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）とする。この場合において、市からの通知により月の途中で新たに緊急通報装置の設置を行った場合は、設置日の属する月の翌月分から、月の途中で緊急通報装置の廃止通知を行った場合は通知した月の委託料を請求できるものとする。
- (3) 委託料の請求は、業務を実施した翌月15日までに、請求書に業務報告書を添えて請求すること。
- (4) 同一対象者について、同月内に設置及び撤去を行った場合は、1ヶ月分の利用料を請求できるものとする。

13. 受託業務遂行上の注意

- (1) 対象者への説明及び対応は、親切丁寧に行うこと。
- (2) 職務上知り得た事項を他に漏らさないこと。
- (3) 対象者宅への訪問の際は、受託者が発行する身分証明書を携行すること。

- (4) 佐野市は受信センター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信センターの査察を実施するが、受託者は必ずこれを受け入れること。
- (5) 受託者は、業務の全部を一括して、又は委託者が仕様書等において指定した主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。やむを得ない事情により業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、本市の承諾を得なければならない。
- (6) 受託者は、受託業務の遂行にあたり業務に関する諸法規その他諸法令を遵守し、円滑に実施すること。
- (7) 本仕様書について、業務遂行中に疑義の生じた場合は、受託者は市と協議のうえ、その指示に従うこと。

1 4. 装置の修理・交換に係る費用負担

- (1) 受託者所有機の修理・交換費用は自然故障や経年劣化に起因するもの（電池を含む）については受託者が負担し、故意又は過失により装置の故障や紛失等があった場合は、市へ報告すること。
- (2) 装置の設置・撤去工事で生じた故意又は過失による一切の損害は、受託者負担とする。

1 5. 契約満了時の措置

契約期間満了に伴う更新時において、受託者と異なる者(以下「次回受託者」という。)と契約する場合は、次のとおり取り扱うものとする。

- (1) 履行期間開始日から3ヶ月の間に、機器を受託者から次回受託者へ切り替えるものとし、切替の計画は、次回受託者が作成する。受託者は、切り替え作業が円滑に完了するよう、市及び次回受託者に協力すること。
- (2) 契約期間満了時、それまでに収集した利用者情報については、速やかに市へ返却すること。