**足利市高齢者安心相談システム事業業務委託仕様書**

１ 業務名

足利市高齢者安心相談システム事業業務委託

２ 実施主体

実施主体は足利市（以下「市」という。）とし、市が本仕様書に定めた業務について事業者（以下「受託業者」という。）へ委託するものとする。

３ 事業目的

２４時間３６５日対応の専門職が健康相談に対応し、日常生活上の不安の解消を図るとともに、利用者の在宅での事故・急病時に通報装置を用いて受信センターに通報し、地域の協力員や受託業者が用意した出動員の駆け付け等により、当該利用者の救助対応等を行うことで、安心・安全を確保し、その福祉の増進を図ることを目的とする。

４ 履行期間

令和４（２０２２）年１２月１日から令和１０（２０２８）年３月３１日

５ 事業対象者

（１）７５歳以上でひとり暮らし又は高齢者のみの世帯及びこれに準ずる世帯の者

（２）６５歳以上の介護保険法（平成９年法律第１２３号）における要介護認定若しくは要支援認定を受けている者又は足利市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱における事業対象者（相当者を含む。）で、ひとり暮らし又は高齢者のみの世帯及びこれに準ずる世帯の者

（３）その他市長が特に必要と認めた者

６ 業務内容等

受託業者は次のとおり、高齢者等の緊急時又は健康相談に適切な対応を行うものとし、詳細は次の各号によるものとする。

（１）実施時間

２４時間３６５日

（２）実施場所

足利市全域

（３）年間延べ利用者数（見込）

約９，６００人（１ケ月あたり　約８００人）

（４）事業で使用する装置について

委託事業で使用する通報装置（以下、「安心相談装置」という。）の仕様については、次のとおりとする。

①の固定電話回線使用の安心相談装置が設置可能な利用者には①を設置し、①の装置が設置不可能な利用者には②-1又は②-2を設置すること。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 機種 | 台数 | 仕様 |
| ① | 固定電話回線使用の安心相談装置及びペンダント型無線式発信機ボタン | 各１台 | 固定電話回線（アナログ回線及びデジタル回線）を使用したハンズフリー会話機能、緊急ボタン、相談ボタン、停電時に対応できるバッテリーを搭載したもの。  ペンダント型については、手のひらに収まる程度の小型のもの。 |
| ②-1 | モバイル型安心相談装置 | １台 | 携帯電話回線を利用した手のひら程度の小型のもので緊急ボタンを搭載したもの。 |
| ②-2 | LTE回線使用の安心相談装置及びペンダント型無線式発信機ボタン | 各１台 | LTE回線を使用したハンズフリー会話機能、緊急ボタン、相談ボタン、停電時に対応できるバッテリーを搭載したもの。  ペンダント型については、手のひらに収まる程度の小型のもの。 |

（５）相談対応について

① 健康相談等に適切な対応が２４時間３６５日行えるよう、受信センターに看護師等の専門職を配置し、相談内容に合わせた対応ができること。

（６）受信センター業務について

① 受信センターは、利用者からの通報を受信し、利用者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、救急車やあらかじめ登録してある協力員への確認の依頼等、その内容に応じて、速やかに適切な対応を行うこと。

② 受信時に利用者の様態が確認できない場合は、協力員へ出動を依頼し、結果報告を受けること。

③ 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。

④ 複数の緊急通報を同時に受信することが可能な電話回線を確保し、同時着信についても適切な対応をとれる体制であること。

（７）現地出動業務について

① 利用者からの通報があった場合には、利用者が登録している協力者へ連絡するとともに、受託業者が用意する出動員が利用者宅に出動し、現地確認を行うこと。

② ①の現地確認は、利用者等からの通報を受信してから概ね３０分以内に利用者宅に到着するよう努めること。

③ 利用者宅に駆けつけた際、必要と判断した場合には救急車を要請するとともに、緊急連絡先への連絡をすること。

（８）安心相談装置の設置、移設及び撤去工事業務について

① 市から機器の設置、移設又は撤去依頼があった場合、工事日時を利用者等と調整し、速やかに設置、移設又は撤去すること。

② 設置する機器は、受託業者から利用者への貸出しとする。

③ 設置時に利用者への機器の操作方法を十分に説明し、送信テスト等を行い当該業務に支障を生じないことを確認すること。

④ 設置する機器は新品であることを要しないが、汚損、破損がなく整備済みのもので、６の（４）の仕様を満たしていること。

（９）保守点検業務について

① 機器が正常に機能するように、定期的に保守点検を行うこと。

② 電池交換は、電池寿命に応じて定期的に確認すること。

③ 利用者や市からの要請を受けた場合及び機器からの停電発生や回線異常、電池交換の信号を受信した場合等不具合を生じたときは、直ちに点検、修理又は交換を行うこと。

④ 機器の修理及び交換費用は、老朽化や不可抗力に起因するものについては、受託業者が負担し、利用者に過失がある場合は、利用者負担とすること。

（１０）利用者台帳の整備について

① 受託業者は、緊急通報を受信した場合に迅速に状況が把握できるよう、利用者ごとに情報を記載した台帳を整備すること。なお、台帳に記載する情報については、市が別途指示する。

② 市から利用者情報の変更、追加の指示があった場合は、速やかに台帳を更新すること。

（１１）対応状況等の報告について

① 受託業者は、利用者からの通報の受信（誤報も含む）の内容及び利用者の異動状況（新設・撤去・移設）について、１月ごとにまとめた報告書を、翌月１０日までに提出すること。

② ６の（８）及び（９）に定める業務を完了したときは、作業完了報告書を作成し、市へこれを提供しなければならない。

③ その他緊急を要する事項については、その都度速やかに市へ報告すること。

（１２）装置の切替え業務について（令和4年度）

① 契約締結後、旧システム利用者の装置と受託業者の所有管理する装置の切替作業を行うこと。

② 切替作業の日程調整及び切替作業は、令和4年12月から令和5年3月末までの間に行うこと。

③ 切替作業にあたっては、契約締結後、市から受託業者へ作業対象者の名簿を提供する。受託業者は、名簿に基づき対象者と作業の日程を調整し、切替作業を行うこと。

④ 装置の切替にあたっては、稼働時間に中断が生じないよう、受託業者は原則として旧装置の撤去と新装置の設置を同時に行うものとする。

⑤ 撤去した旧装置は、受託業者の責任において処分するものとする。

⑥ 令和４年度は、旧システムから切り替えて継続利用する者及び仕様書６（４）の機種①の新規利用申請があった者のみの利用とし、令和５年４月以降から仕様書６（４）の機種②-１及び②-２の新規利用者申し込みを開始する。

　　なお、継続利用者のうち、機種②-１及び②-２の利用希望者については、別途対応することとする。

⑦ 令和４年９月１日時点の当事業の利用者数は７７１人である。

⑧ その他、必要事項は市と受託業者、前回受託業者の三者で協議の上、決定する。

（１３）利用者負担額の受領業務について

①仕様書６の（４）の機種①と機種②-１又は②-２の単価の差額は、市の利用決定に基づく利用者が負担するものとする。

②前項の利用者負担の徴収については、受託業者と利用者の間で料金徴収に関する取り決めを締結し、その取り決めに基づき徴収するものとする。

７ 契約の締結について

（１）契約は、安心相談装置設置一式の1ヶ月あたりの単価契約とする。契約金額には、使用機器、緊急通報受信対応・相談業務、機器の設置・撤去及び移設（市内転居も含む。）、維持及び保守点検、現地出動業務、事業報告、その他（台帳整備等）、本業務の実施に係る全ての経費を含むものとする。なお、旧装置から新装置への切り替え業務における旧装置の撤去および廃棄費用についても、これに含むものとする。

（２）契約額は、入札において仕様書６の（４）の機種①と②-１又は②-２で単価が異なっている場合においても、機種①の金額とする。

８ 委託料について

（１）受託業者は、市からの通知により新たに安心相談装置の設置を行った場合、設置工事実施月から請求することができる。

（２）受託業者は、市からの通知により安心相談装置の撤去を行った場合、撤去依頼の前月分まで請求することができる。

（３）設置と撤去が同一の月でなされた場合は、１月分の支払いとする。

（４）委託料の支払いは月払いとし、毎月末日時点の装置稼働台数に単価を乗じ、消費税及び地方消費税を加算し、1円未満を切り捨てた額とする。

（５）受託業者は、当該月の事業報告時に市に請求書を提出する。市は、その内容が適正と認められたときは、請求書を受領した後３０日以内に委託料を受託業者に支払う。

（６）契約単価については、利用者数が契約締結時の予定利用者数に比して増加し、又は減少した場合でも、原則として変動しないものとする。また、契約期間内の機器の解約に関する費用についても発生しないものとする。

９ 受託業者の条件について

（１）受託業者および受託業者が実施する事業について継続性が確実であること。

（２）安心相談装置の設置・撤去・故障等の対応を速やかに実施できる体制が構築されていること。受信センターには、医療・福祉関係の有資格者（正看護師又は保健師等）を２４時間体制で必要な人員配置すること。

（３）複数の緊急通報等を同時に受信することが可能で電話回線数を確保し、同時着信に対しても迅速で適切な対応が取れる体制であること。

（４）本事業の履行にあたる際、足利市個人情報保護条例及び同施工規則、個人情報保護法等を遵守し、適切に処理すること。

１０ その他

受託業者は、業務の全部又は主たる業務を第三者に一括して委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託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場合について、あらかじめ市の承諾を得た時はこの限りでない。

以上のほか、本書に定めのない事項について、疑義又は記載外の事態が生じた時は、協議して定めるものとする。