

尼崎市在宅高齢者等あんしん通報システム事業業務委託仕様書

(事業概要)

- 1 尼崎市在宅高齢者等あんしん通報システム事業業務委託（以下「委託事業」という。）は、ひとり暮らしの高齢者、高齢者夫婦世帯等（以下「利用者」という。）が、在宅での事故等に緊急通報装置を用いて受診センターに通報し、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。加えて、24時間対応の健康相談や定期的な安否確認等を通じて利用者の見守りを行い、日常生活の安心・安全を確保する。

(実施主体)

- 2 実施主体は尼崎市（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「受託者」という。）へ委託するものとする。

(対象者)

- 3 委託事業の対象者は市内に居住し、次の項目に該当するものとする。
 - (1) 65歳以上の高齢者単身世帯
 - (2) 65歳以上の高齢者と障害者（身体障害者手帳1・2級又は療育手帳Aを所持する障害者）のみの世帯
 - (3) 65歳以上の虚弱な高齢者のみの世帯
 - (4) 身体障害者手帳1・2級又は療育手帳Aを所持する65歳未満の障害者のみの世帯
 - (5) その他上記に類する世帯として市長が認めた世帯

(受託者の条件)

- 4 受託者は、委託事業の安定・安全性を図るため、次の実績・体制を有するものとする。
 - (1) 令和3年1月1日現在において、地方公共団体が実施する緊急通報事業に関し、近畿2府4県内にある地方公共団体との契約実績があること。
 - (2) 緊急通報装置の設置・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。通報受信業務は本業務の主業務であるため、受信センターは自社で設置（再委託やコンソーシアムは一切認めない）し、オペレーターのうち、常時3名以上は正看護師（准看護師はのぞく）又は保健師（以下「正看護師等」という。）を24時間365日体制で配置していること。また、正看護師等の資格を有していることを証明するものを書面にて市へ提示すること。
 - (3) 定期的に研修等を行いオペレーターの資質向上に努めていること。
 - (4) 現場駆け付けが必要になった時に駆け付ける出動員及び出動員が待機する設備を有していること。
 - (5) 個人情報を取り扱う事業者として、プライバシーマークを取得していること。

(業務内容等)

5 受託者は次のとおり、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、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

尼崎市内全域

(3) 年間延べ利用者数（見込）

固定型緊急通報装置利用者数 5,620人（1ヶ月あたり 約468人）

モバイル型緊急通報装置利用者数 80人（1ヶ月あたり 約6人）

(4) 緊急通報装置について

委託事業で使用する装置の仕様については、次のとおりとする。

①の固定型緊急通報装置が設置可能な利用者には①及び②を設置し、①の固定型緊急通報装置が設置不可能な利用者には③を設置すること。

① 固定型緊急通報装置 1台

ハンズフリー会話機能、緊急ボタン、相談ボタンを搭載したもの。

② ペンダント型無線式発信機ボタン 1台

手のひらに収まる程度の小型のもの。

③ モバイル型緊急通報装置 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。

④ ①の場合、停電時に対応できるバッテリーを内蔵したもの。

(5) 緊急通報対応について

① 緊急通報対応が24時間365日行えるよう、直接対応する正看護師等をオペレーターとして常時3人以上配置すること。また、対応する正看護師等が統一した対応を取れるようマニュアルを作成し、市に提出すること。

② 緊急通報を受信し、利用者の状況を確認の上、緊急事態であると判断した時は、応急措置等の助言を行い、必要に応じて救急車出動を要請し、原則として30分以内に出動員を派遣させること。また、内容に応じて速やかに適切な処理を行うこと。

③ 受信時に利用者の状況が確認できない時は、救急車出動を要請し、緊急連絡先への状況聞き取りを行い、原則として30分以内に出動員の派遣等を行うこと。また、利用者の状況把握に努め、内容に応じて適切な処理を行うこと。

④ 出動員については自社の出動員であること。また、市内に出動員の待機場所があること。

⑤ 受託者は、緊急通報装置設置時に利用者宅の鍵を利用者から預かること。鍵の保管については紛失等のないよう厳重に管理を行うこと。鍵の使用は通報受信時に出動した場合に限るものとし、利用者の鍵の紛失又は第三者からの依頼による鍵の開錠は行わないこと。受託者は利用廃止時に原則として利用者へ鍵を返却することとし、やむを得ない理由で返却できない場合は随時市へ報告すること。

⑥ 救急搬送があった時は、登録されている緊急連絡先がある場合は、その結果を緊急

連絡先に知らせること。

- ⑦ 緊急対応後の利用者宅については室内に異常がないことを確認し、戸締りを行うこと。
 - ⑧ 通報の受信から救助対応等の一連の対応が終了するまでは、受託者が責任を持って対応し、その記録を行うこと。
- (6) 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、直接対応を行う正看護師等をオペレーターとして常時3人以上配置し、相談内容に合わせた対応ができること。なお、受信センターは緊急通報対応のセンターと同一であること。
 - ② 相談通報を受信した時は、その内容に応じて適切な助言等を行い、緊急性が高いと判断した場合は、(5)の緊急通報対応と同様に緊急要請等の対応を行うこと。
- (7) 定期的な状況確認について
- ① 受託者は、月に1回利用者全員に電話連絡し、日常生活・健康状態等を把握すること。なお、電話連絡等を行う場合は、利用者の生活状況等を把握し、できるだけ確実に利用者と連絡がとれるようにすること。
 - ② 上記①の方法で利用者と万が一連絡がとれなかった場合、登録されている緊急連絡先に架電し利用者の状況確認を行うこと。
 - ③ 上記①②を実施してもなお、利用者の状況が確認できない場合は、市及び市が指定する者へ報告を行うとともに、市が指定する者と協力の上、状況把握に努めること。
 - ④ 上記①により判明した情報で、必要があると判断した場合は(5)の緊急通報対応と同様に緊急要請等の対応を行うこと。
- (8) 保守通報対応について
- 保守通報として、固定型又はモバイル型緊急通報装置のバッテリー切れ通報、ペンダント型緊急発信装置の電池切れ通報、定時通報の設定を行うこと。各種通報を受信した場合、以下のとおり対応すること。
- ① 固定型又はモバイル型緊急通報装置のバッテリー切れ通報を受信した時は、利用者へ連絡を行い、電源復旧の案内、通報テストの依頼等を行い、速やかに復旧措置を行うこと。また、モバイル型緊急通報装置については、バッテリー少残量の通報を受信した時についても同様の対応を行うこと。
 - ② ペンダント型緊急発信装置の電池切れを受信した時は、利用者へ連絡を行い、電池交換及び通報テストを行うこと。
 - ③ 定時通報として30日に1回以上の頻度で機器からの自動発信の設定を行うこと。また、定時通報が未受信の時は、利用者へ必ず連絡を行い、故障又は電源の復旧の案内、通報テストの依頼等を行い、速やかに復旧措置を行うこと。
 - ④ 原因不明等、利用者に起因しない事由による誤報が確認された場合は、設置機器を入れ替える等適切な対応を行うこと。
- (9) 工事業務等について
- ① 緊急通報装置の設置、撤去、保守点検、電池交換（以下「工事業務」という。）は

受託者が実施し、利用者の利便性、安全に配慮し、必要に応じ速やかに行うこと。

- ② 工事業務の際には、利用者に対して、緊急通報システム及び通報装置等の使用説明を十分に行うこと。
- ③ 工事業務時に利用者宅訪問の際には、事前に連絡するものとし、利用者に不安、不信感等を与えることなく対応すること。
- ④ 工事業務について、市が認めた場合は、委託事業の一部を再委託することができる。なお、再委託する場合は、委託先、委託内容を市に届け出ること。

(10) 回線について

固定型の緊急通報装置を設置する電話回線は、NTT アナログ回線を原則とするが、利用者が NTT アナログ回線以外の回線を利用している場合は以下のとおり対応するものとする。

- ① 緊急通報装置取付けの際の通報テストにおいて、正常に通報ができない場合には、受託者は設置を中止し市に報告すること。
- ② 受託者は、緊急通報装置の利用者が NTT アナログ回線以外の通信回線を利用し、緊急通報装置の利用者に損害、損失等が発生したとしても、その責めを負わない。

(11) 機器の故障・紛失時の対応

利用者又は利用者の属する世帯員の過失による機器の故障又は紛失については、受託者の負担において修理又は新しい機器の設置を行うこと。

ただし、利用者の故意による機器の故障又は紛失についての修理等に係る費用は、費用負担が発生する部分においては利用者の負担とする。

(12) 災害時の対応

地震等の災害時や停電時など、非常時においても自家発電装置等を使用し、受信対応できる体制を整備すること。また、平常時と同様に緊急通報対応及び相談対応が行えるようにすること。

(13) 対応状況等の報告

緊急時対応状況等の報告については、当日又は翌開庁日に市及び市が指定する者へ文書による報告を行うこと。

また、次に掲げる事項については、月次報告を翌月 10 日までにを行うこと。

- ① 業務報告書（内訳：緊急通報、相談通報、保守通報、その他通報の状況を記載した各個別データ一覧）
- ② 継続、新規、廃止利用者一覧及び各月末日時点での装置設置台数

(14) 装置の切換え等

前回受託者が再び受託した場合を除き、次のとおり対応するものとする。

- ① 令和 3 年 3 月 31 日までに装置が設置されている利用者に対しては、市が指定する期日までに市及び前回受託者と協議を行い、受託者の所有管理する装置と交換できるように日程調整し、順次作業を行うこと。

（令和 2 年 1 月 1 日現在設置数 341 件）

- ② 装置の切換えにあたっては、稼働時間に途切れが生じないよう、受託者は原則と

して前回受託者が旧装置を撤去すると同時に新装置を設置するものとする。

- ③ 装置の切換え作業期間は、令和3年4月1日から履行開始後約6ヶ月程度とする。
- ④ その他、必要事項は市と受託者、前回受託者の三者で協議の上、決定する。

(委託料)

- 6 委託料は利用者1件あたり1ヶ月毎の単価契約とし、出勤や通報の件数に関わらず、税抜単価に各月末日現在における装置の設置数を乗じた額に消費税及び地方消費税を加算して得た額を当月分とする。委託料は、次のものを含める。
 - ① 装置のリースにかかる費用
 - ② 受信センターの設置及び運営にかかる費用
 - ③ 装置の設置、撤去及び移設にかかる費用
 - ④ 装置の保守点検及び、故障、電池交換等にかかる費用
 - ⑤ 相談業務にかかる費用
 - ⑥ 出動員のかけつけ業務にかかる費用
 - ⑦ 定期的な安否確認業務にかかる費用
- (2) 委託料は、月末締として、適法な請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

(費用負担及び免責)

- 7 受託者は、上記5の業務内容等に掲げるもののうち、次のア及びイに掲げる費用を負担し、ウからオまでに掲げるものについては、その責めを負わないものとする。
 - ア 装置の設置、維持管理及び撤去に要する費用
 - イ 通報に係る通話料
 - ウ 利用者宅における救助活動により生じた、当該住居に係る破損等の損害
 - エ 天変地異その他の不可抗力により利用者が被った損害
 - オ 装置が正常に作動したにも関わらず、受託者の責めに帰すことのできない事由により通信が正常に送信されなかったことで生じた損害
- (2) 受託者は、天災その他受託者の責めによらない事情のために委託事業を適切に履行できないときは、その事情が止むまでの間、委託事業の提供に関する契約上の義務を免れる。

(委託期間)

- 8 委託期間は、令和3年4月1日から令和6年3月31日までとし、委託契約は単年毎の随意契約とする。ただし、契約期間途中であっても、本仕様書及び業務の実施に対し重大な違反又は問題が生じた場合は、契約途中においても市からの通知で契約を解除する。

(法令の遵守)

- 9 受託者は、本件委託事業の遂行にあたり、関係法令を遵守し円滑なサービス提供及び業務運営を図らなければならない。

(個人情報の取扱い)

- 10 受託者は、本件委託事業の遂行にあたり、個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」の規定に従わなければならない。また、職務上知りえた個人情報及び関連する事項については、他に漏らしてはならない。これは、委託期間を経過した後も同様とする。

(その他)

- 11 受託者は、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、あらかじめ市の承諾を得た時はこの限りではない。
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。

以 上

(総則)

- 1 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

(定義)

- 2 この特記事項において、「個人情報」とは、尼崎市個人情報保護条例（平成16年尼崎市条例第48号）第2条第2号に規定する個人情報をいう。

(取得の制限)

- 3 受託者は、受託業務を行うために個人情報を取得するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(漏えい等の防止)

- 4 受託者は、受託業務に関して知り得た個人情報について、その漏えい、滅失、き損、改ざん及び委託者の事業所外への持出しの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(利用又は提供の禁止)

- 5 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、受託業務に関して知り得た個人情報を、この契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

- 6 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、受託業務に関する個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。

(事故発生時における報告義務等)

- 7 受託者は、受託業務に関する個人情報の漏えい、滅失、き損又は改ざんその他この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれ（以下「事故等」という。）があることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

(2) 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じたことにより委託者に損害を与えたときは、損害賠償責任を負わなければならない。

(3) 委託者は、必要があると認めるときは、受託者の名称を含む当該事故等の内容について公表することができる。

(従事者への指導等)

- 8 受託者は、受託業務に従事している者又は従事していた者に対し、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用させてはならない。

(2) 受託者は、受託業務に従事している者に対して、個人情報の保護に関し必要な事項を周知し、又は教育しなければならない。

(資料等の返還等)

- 9 受託者は、受託業務に関して委託者から提供を受け、又は自らが取得し、若しくは作成した資料等（受託業務に係る個人情報が記録されたものに限る。）は、契約終了後、直ちに委託者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、委託者が別に指示したときは、この限りでない。

(廃棄等)

10 受託者は、委託者の許可がある場合を除き、受託業務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。その際、受託者は廃棄又は消去が完了したことを証明する書面を委託者に提出しなければならない。

(第三者へ委託する場合の措置)

11 受託者は、受託業務について、第三者に再委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、委託者が認めた場合は、この限りでない。

(2) 受託者は、前項ただし書の規定により、再委託する業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、書面により委託者に提出しなければならない。

(3) 再委託先がさらに第三者に再委託（それ以降の再委託も含む。以下「再々委託等」という。）し、かつ、再々委託等を行う業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、当該再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

① 再々委託等を行うことについて、委託者の承認を得ること。

② 再々委託等の契約の締結前に、再々委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、書面により委託者に提出すること。

③ 前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約（再々委託の場合は再委託の契約となる）の委託者に通知すること。

12 前条の規定により再委託する場合は、再委託契約の受託者はこの特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に規定しなければならない。

(2) 受託者は、再委託先に、委託契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

(3) 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(書類の提出)

13 受託者は、受託業務に従事する者を委託者に派遣する場合にあつては、あらかじめ、個人情報の適正な取扱いに関する誓約書その他委託者が必要と認める書類を委託者に提出しなければならない。

(2) 受託者は、受託業務に従事する者に、従事する者の氏名、従事を開始する日、従事を終了する日及びこの特記事項を遵守する旨を記した確認書を提出させ、その確認書の写しを委託者に提出しなければならない。

(調査等)

14 委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対し、委託業務に係る個人情報の取扱いについて調査を行い、又は報告を求めることができる。

(2) 受託者は、前項の調査又は報告に協力しなければならない。

(定期的な監査等)

15 委託者は、受託者において必要なセキュリティ対策が確保されていることを、委託契約等の内容に基づき定期的に確認し、必要に応じて改善策を求めることができる。

(2) 受託者は、前項の改善策の求めがあった場合は、適切な措置を講じなければならない。

(定期報告)

16 受託者は、受託業務に係る個人情報の取り扱い状況（11の規定に基づく第三者へ委託し請け負わせる場合も含む）について、定期的に報告しなければならない。11の規定に基づく再委託等が行われる場合も同様に、受託者が再委託等における個人情報の取り扱い状況について、定期的に報告しなければならない。

(契約解除)

17 委託者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

(2) 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(法令等の遵守)

18 前各条に定めるもののほか、受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及び尼崎市個人情報保護条例等個人情報の保護に関する法令等（尼崎市の条例等を含む。）を遵守しなければならない。