

宇部市見守り安心コールサービス事業業務委託仕様書

1 目的

本業務は、別紙1「宇部市見守り安心コールサービス事業実施要綱」（以下「実施要綱」という。）により、ひとり暮らし高齢者等が、住み慣れた地域で安心した暮らしができるよう、家庭での事故等に対して、24時間365日適切に対応できる専門的知識を有するオペレーターを配置し、日常生活における見守り相談等を行うことができる体制を整備することを目的とする。

2 業務名

宇部市見守り安心コールサービス事業業務委託

3 委託期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで

※地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3及び地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の17及び宇部市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例（平成17年12月22日条例第48号）第1条の規定による長期継続契約

4 契約形態

基本単価契約とする。

5 業務内容

（1）緊急通報受信業務

利用者からの緊急通報に対し、必要に応じて消防局への通報及び協力員、親族、関係機関等（以下「協力員等」という。）への連絡を行う等、適切に対応すること。

なお、通報後応答がない場合の対応について、協力員等と連携を図るなど、速やかに安否確認を行い対応すること。

（2）相談業務

利用者に対し、健康や日常生活に関する相談業務を行い、適切な助言や対応を行うこと。また、緊急性を要する相談に対しては、速やかに市へ報告すること。

（3）お伺い電話業務

利用者に対し、月1回以上の安否確認を兼ねたお伺い電話業務を行い、孤独感の解消に努め、健康状態や生活状況を把握するとともに、適切な助言を行い、必要に応じて、市や協力員等へ連絡すること。

(4) 災害時対応業務

台風、地震等の災害時に市の要請（情報伝達や安否確認等）に協力し対応すること。

(5) 装置の設置、撤去、移設工事及び利用者への取り扱い説明

市の指示後、概ね10日以内（土・日・祝日を含む。）に、装置の設置、撤去、移設工事を行い、利用者に装置の取り扱い方法等をわかりやすく丁寧に行うこと。

ただし、緊急を要す場合、市の指示に従い速やかに対応すること。

(6) 装置の異常、破損や故障対応

装置に異常、破損や故障が生じた場合は、速やかに修理や交換等を行い、利用に支障がないようにすること。

(7) 業務実施報告

装置の設置、移設、撤去工事、当月分の受信記録と処理経過記録、その他特記すべき報告事項等を業務実施報告書として、翌月15日までに市へ提出すること。そのほか、市の求めに応じ、報告書その他資料を提出すること。

(8) 利用者負担金の徴収

次に掲げる利用者に係る料金は、受託者の責任において、原則、口座振替により直接徴収すること。

なお、口座振替による徴収に係る手数料については受託者の負担とする。

① 利用料

受託者の定める額（月額定額とする。）

※ただし、令和8年度は令和7年度の利用料体系を踏襲するものとする。

② 利用者の過失により、装置を紛失又は故障した場合の修理又は補償その他に係る費用

実施要綱第8条第4項、第5項による

(9) 駆けつけ業務

市が予め指定する利用者に対し、通報受信後に応答がない場合などにおいて、必要に応じて利用者宅へ駆けつけ、現地確認を行うこと。

(10) 安否確認センサー又は人感センサー（以下「安否センサー」という。）による安否確認業務

24時間生活反応を監視でき、異常を感知した際に自動で受信センターへ通報できる安否センサーを希望した者に対して安否を確認すること。安否が確認できない場合は、市及び協力員等に速やかに報告すること。

6 受信センター体制について

(1) 24時間365日体制で利用者からの通報・相談に対応できること。

(2) 常時、看護師等の専門の知識を有し、専門的教育がなされた者を常時複数名以上専任で配置していること。

- (3) 受信センターは、利用者情報の俊敏かつ的確な把握を容易とする設備を有し、利用者数から換算される必要十分な回線を用意していること。
- (4) 回線は、利用者負担を軽減する措置として、フリーダイヤルを使用していること。
- (5) 受信センターの設備には、回線からの不正アクセス防止策を講じていること。
- (6) 災害時及びシステムの故障、停電等に備え、同様な対応が可能なバックアップセンターを複数箇所備えていること。
- (7) 受信センター及びバックアップセンターの再委託は認めない。

7 緊急通報装置等について

(1) 固定型緊急通報装置

- ① 装置は受託者の所有する装置をレンタルで利用者に提供すること。なお、現利用者が市の所有するNTT社製SL8、10号機を使用している場合において、継続して使用することができるものとする。ただし、装置の保守対応等において交換が必要と判断された時は、受託者の所有する装置に交換を行い、利用に支障がないようにすること。
- ② 装置のレンタルは高齢者・障害者の利用に配慮したもので、装置本体1台、ペンダント型無線機1台を一式とすること。
- ③ ハンズフリー機能が内蔵されていること。
- ④ アナログ回線、光回線等に対応し、既設の電話機と併設使用が可能であること。
- ⑤ 電池の容量低下、停電等の異常を受信センターで確認できること。
- ⑥ 停電時において、補助電源による装置の使用可能時間が、5時間以上であること。
- ⑦ ペンダント型無線機は、ワイヤレス方式、日常生活防水とし、本体から20m以上の距離での送信が可能であること。
- ⑧ ペンダント型無線機は、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。

(2) 固定電話回線不要の緊急通報装置

固定電話を所有していない人に対応する緊急通報装置を本提案書に含めること。

(3) 安否センサー

- ① 24時間生活反応を監視でき、異常を感知した際に自動で受信センターへ通報できること。
- ② 利用者の在宅・外出の状態切替は、簡易な手順で設定できること。

8 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払は、当該月の翌月払いとする。委託料の額は、装置一式当たりの月額単価（消費税及び地方消費税込み）に、当該月の設置台数（本装置を設置した日の属する翌月から撤去した日の属する月までを対象とする。）を乗じた金額から、利用料を控除した額とする（なお、令和9年度以降の委託料から控除する利用料の額は400円を上限とする）。市が所有するNTT社製SL8、10号機を継続使用する場合は、緊急通報装置レンタル料を含めず、業務委託料のみの月額単価とする。ただし、双方協議のうえ、別に

支払方法を定めた場合は、それに従うものとする。

- (2) 装置一式当たりの月額単価は、装置の設置・撤去及び保守、緊急通報受信業務、相談業務、お伺い電話業務、災害対応業務、その他維持管理経費等に係る全ての経費を含むものとする。
- (3) 受託者は、当該月の実績報告時に市に請求書を提出し、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者に支払う。

9 損害賠償

当該委託業務の実施に関し、受託者は、市又は第三者に与えた損害（自然災害、その他受託者の責に帰することのできない事由によるものを除く。）を賠償しなければならない。

10 個人情報管理について

- (1) 事業内容に鑑み、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）より指定されたプライバシーマーク認定付与指定機関により認定され、「プライバシーマーク」の使用許諾（IS0027001等、同等の認証取得も可）を得ており、利用者情報の漏洩防止及び管理体制が確立していること。
- (2) 個人情報の送付方法は、電子メールを使用することとする。ただし、より個人情報の保護に適した送付方法があれば、具体的な方法を本提案書に含めること。
- (3) データの送付、運用、管理において適切な管理体制及び情報セキュリティ対策が施されていること。
- (4) 情報セキュリティに対する体制及び対策が適切に運用されているかどうかを確認するため、必要に応じて随時に本市職員による監査を行うことができること。

11 契約期間満了時の取扱い

契約期間満了に伴う更新時において、受託者と異なる事業者（以下「次期事業者」という。）に決定した場合は、次のとおり取り扱うものとする。

- (1) 本仕様書3に定める委託期間の満了後、令和13年4月1日から令和14年3月31日まで計画的に既設の装置を次期事業者にて用いる装置に切り替えるものとし、その間、市から受託者へ本業務の契約依頼があった場合は、受託者は特段の事情のない限り、契約単価と同額の金額にて随意契約を締結すること。

また、装置の更新計画は次期事業者が作成するものとし、受託者はその作成に協力すること。

なお、契約期間満了前（契約期間の最終年度）に市が当該切り替えに係る作業を行う場合においても受託者は協力すること。

- (2) 取り外した既設の装置は次期事業者が回収し、受託者へ返却すること。
- (3) 受託者は、契約期間内において収集した利用者情報については、上記（1）の契約期

間満了時又はその後引き続き契約を締結した場合の契約期間満了後、受託者の責任において適切に破棄すること。

12 その他特記事項について

- (1) 前受託者が設置している装置から受託者にて用いる装置に切り替える場合、令和9年3月31日までに受託者の責任において行うものとする。装置切り替えの計画は受託者が作成するものとし、利用者と日程等を調整すること。また、装置切り替えの計画に基づく作業は受託者が前受託者と直接調整し、お互いが協力して行うこと。なお、装置切り替えにかかる全ての経費は原則として受託者が負担する。
- (2) 受信センターの運用状況を確認するために、市が必要と判断した書類又は情報等については、受託者の秘匿情報に係るもの以外は全て開示すること。
- (3) 受託者は、業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 市の要請に応じ、民生委員児童委員協議会等関係機関への周知に協力すること。
- (5) 市の要請に応じ、利用者への受託者変更に係る通知文の作成に協力すること。
- (6) 月額定額の利用料（令和9年度以降）の徴収に係る振替口座未登録の利用者に対する登録手続きを令和9年3月31日までに完了すること。
- (7) 仕様書に定めない事項については、必要に応じて協議すること。

13 実績

令和6年度実績

①装置の台数

	当初	設置	撤去	期末	受報件数
(1)固定型	777	102	160	719	5,148 うち正報 (97) うち相談・連絡 (1,528)
(1)のうち、市の緊急通報装置使用者	(359)	(102)	(67)	(394)	
(1)のうち、安否センサー設置者	(197)	(70)	(33)	(234)	
(2)携帯型	196	92	25	263	
計	973	194	185	982	5,148

②駆けつけ業務（仕様書5（9））の対象者

	当初	設置	撤去	期末
駆けつけ業務対象者	445	82	81	446