

新潟市身体障がい者あんしん連絡システム事業実施仕様書

新潟市（以下「甲」という。）が新潟市身体障がい者あんしん連絡システム事業実施要綱に基づき受託者（以下「乙」という。）に委託する業務内容及び実施方法等は次のとおりとする。

1 委託期間

令和3年6月1日から令和8年3月31日までとする。

なお、乙が前受託者と異なる場合、乙は機器切り替えの計画を作成し、前受託者と協力の上、令和3年6月1日から令和3年6月30日の間に機器を切り替えること。利用者の機器の切り替えは原則同日中に行うものとする。

2 使用機器

業務に使用する機器は、障がい者が緊急時に簡単な操作で受信センターへ通報することが可能な機能を有する専用端末（以下「緊急通報装置」という。）とし、本体機器・無線式携帯型端末機（ペンダント等）を一式とし、次の要件を備えていること。

（1）本体機器

- ①利用者が契約している電話・通信会社の回線を利用し、既設の電話機との併設使用ができること。また、電話機が使用中（通話中）であっても緊急通報が優先発信できること。
- ②停電・使用不能等の機器の異常を乙が即時に把握することができ、充電電池等の使用等により、最低2時間は緊急時に対応できること。
- ③緊急時、機器から離れた場所でも利用者と乙との双方向の会話ができること。（ハンズフリー機能が内蔵されていること。）
- ④通報取消ボタンを有すること。

（2）無線式携帯型端末機（ペンダント等）

利用者が家中どこからでも通報を発することができること。また、浴室でも使用できる防水加工が施されているもので、通報可能距離は概ね20m以上とする。

3 業務内容

（1）緊急通報装置の設置

- ①甲から機器の設置依頼があった場合は、乙は申請者と日程調整のうえ、速やかに設置を行う。
- ②甲は、設置依頼時に業務に必要な対象者情報を乙に提供する。
- ③設置した機器について、利用者に操作方法を十分説明すること。
- ④設置した機器の近くに、乙の連絡先を明記しておくこと。
- ⑤機器の取付場所については、利用者と十分相談のうえ決定すること。

（2）受信センター

- ①乙は、365日24時間体制で利用者からの緊急通報を受信するセンター（以下「受信センター」という。）を事業開始前までに設置すること。
- ②受信センターが行うべき受発信業務は、主要部分であるため、他社に業務の全部又は一部を再委託しないこと。ただし、あらかじめ甲に書面による承認を得たときは

この限りでない。

- ③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数を確保し、同時着信に対しても迅速で適切な対応がとれる体制であること。
- ④直通用の電話及びFAXを備えること。
- ⑤受信センターには、365日24時間利用者からの通報に適切に対応できる者を1人以上常駐させ、利用者からの通報に対応し、緊急事態に的確な対応ができる体制を確立すること。
- ⑥災害時及び停電時、受発信装置等の故障時等に備え、これを補完する体制を整えていること。

(3) 利用者情報

- ①甲が提供する利用者及び緊急連絡先の情報について、緊急時に速やかに対応できるように管理すること。
- ②緊急連絡先の登録事項が変更となったことを把握した場合は、利用者又は緊急連絡先に変更事項を甲に届出るよう伝えること。

(4) 緊急通報受信・出勤業務

- ①受信センターで利用者からの緊急通報を受信した場合は、電話等により利用者へ連絡し状況を確認すること。
- ②利用者に連絡がとれない場合は、乙が出動し、利用者の安全を確保すること。緊急連絡先から協力要請があった場合も同様とする。
- ③乙が出動する場合は、原則30分以内に利用者宅に到着すること。
- ④利用者宅に到着後、利用者の安全を確保した後は、受信センターへ報告すること。
- ⑤出勤業務について、乙以外のものに再委託して行う場合は、あらかじめ甲に書面による承認を得ておくこと。

(5) 緊急通報装置取扱説明

利用者に対し、機器の取扱方法を機器設置時及び必要時に適切に指導すること。

(6) 保守点検・故障・破損対応

- ①装置が正常に機能するように、定期的に保守点検を行うこと。ただし、機器の正常稼働を常時オンライン監視している場合は、適宜点検で可とする。
- ②緊急通報装置に不具合が生じたときは、直ちに点検・修理を行うこと。
- ③緊急通報装置の修理・交換費用は、老朽化又は不可抗力に起因するものについては、乙が負担し、利用者に過失がある場合は、利用者負担とする。

(7) 緊急通報装置の撤去

甲から機器の撤去依頼があった場合は、速やかに機器を撤去すること。

(8) 報告業務

乙は、利用者からの緊急通報内容（誤報を含む）について、各月1日から末日までの実績報告を翌月10日までに書面により甲に報告すること。

(9) 費用の支払

①乙は実績報告時に費用を甲に請求する。

②甲は、実績報告書及び請求書を受領した場合、内容審査のうえ請求月の末日までに委託料を乙に支払うものとする。ただし、当該末日が金融機関の休日にあたる場合は、その翌営業日とする。

4 損害賠償

当該委託業務の実施に関し、乙は甲又は第三者に与えた損害（天変地異，その他乙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。

5 個人情報保護体制

事業実施にあたり、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないように、個人情報保護体制を整えておくこと。

6 契約単価に含まれる業務

前記「2使用機器」から「5個人情報保護体制」までの業務に要する全ての費用を緊急通報装置1組あたりに係る月額費用として算出し、これに消費税を加えた月額単価を契約単価とする。ただし、緊急通報装置の設置（貸与）開始日が月の16日以降である場合及び撤去（終了日）が月の15日以前である場合の当該月の費用は2分の1の額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた額）とする。

7 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、乙と異なる業者（以下「新規受託者」という。）が落札した場合は、次のとおり取扱うものとする。

- (1) 契約期間満了後、一定期間内に計画的に機器を乙から新規受託者に切り替えるものとし、その間、甲乙は随意契約をする。
- (2) 機器切り替えの計画は、新規受託者が作成するものとし、乙は協力すること。
- (3) 前記(1)の契約期間終了時、利用者情報については、市に返却してもらい、乙に残っている業務に関する全ての利用者情報を適切に破棄すること。

8 協議事項

この仕様書に定める内容を遵守し、乙が利用者より「2使用機器」及び「3業務内容」の一部について非実施を求められた場合は、甲に報告し協議すること。

その外、事業の実施にあたって疑義が生じた場合は、甲乙協議のうえ対応すること。

9 その他

業務履行が困難と判断できる低価格での落札の場合は、費用、履行体制などについて調査する場合がある。調査の結果、履行困難と判断した場合は、失格とする場合がある。