

三豊市あんしん通報サービス事業業務仕様書

1 事業の趣旨及び概要

三豊市（以下「市」という。）が、三豊市あんしん通報サービス事業（以下「事業」という。）の実施により、在宅のひとり暮らし高齢者等（以下「利用者」という。）に対し、生活における不安の軽減や急病、災害その他緊急時に迅速かつ適切な対応を図るとともに、定期的な見守り体制を整備するため、事業の登録決定を受けた者（以下「登録事業者」という。）が緊急通報装置（以下「装置」という。）を設置し、緊急通報システムに係るサービス（以下「サービス」という。）を提供するため、次の事業内容を実施するものとする。

2 登録事業者の申請資格

登録事業者は、次に掲げる要件を全て満たしていることとする。

- (1) 企業としての継続性ならびに本事業の継続性が確実であること。
- (2) 本仕様書に掲げる事項を全て満たす体制が整備されていること。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する者でないこと。
- (4) 登録事業者申請書等の提出の時点において、国、都道府県、及び市区町村税の滞納がないこと。
- (5) 登録を申請する申請日現在、三豊市入札参加者名簿に登載されていること。
ただし、申請日現在において登載見込みである者を含む。
※ 三豊市物品の買入れ等に係る競争入札参加資格者名簿（物品6499その他の業務委託・役務の提供）
- (6) 過去5年以内において、緊急通報業務及び相談業務について、地方公共団体から直接受託し、かつ、その委託業務を履行した実績を有していること。

3 月額利用料金の負担区分等

月額利用料金、市の負担額、利用者負担額及びその請求について、次のとおりとする。

- (1) 次に掲げる業務等を「基本サービス」とし、それを提供するために必要な費用を「月額利用料金」とする。
 - ① 利用者負担額の報告及び徴収
 - ② 機器整備業務
 - ③ 受信センター業務
 - ④ 業務報告
 - ⑤ 利用者情報管理
 - ⑥ 装置レンタル料
- (2) 利用者に対しては、要綱別表（第8条関係）により市が示した利用者負担額（以下「利用者負担額」という。）を請求すること。

- (3) 市の負担額は、市長が登録事業者と締結した契約（以下「契約」という。）に価格及びサービス内容が記載されている月額利用料金から利用者負担額を減じた額とする。
- (4) 市の負担額の上限はそれぞれ次のとおりとする。（1世帯につき、装置1台に限る。）
- ① A層の利用者についての市の負担額の上限：月額2,376円（税込）
 - ② B層の利用者についての市の負担額の上限：月額1,188円（税込）
- (5) 利用者と登録事業者が契約を締結した場合において、当該契約を締結した日の属する月の翌月の初日から、サービスの提供を終了した日の属する月の末日までを市の負担額の対象とする。
- (6) 受託事業者は、1か月分の市の負担額を毎月10日までに市に請求し、市は請求日から30日以内に受託事業者に支払うものとする。
- (7) 利用者と契約を交わしたときは、次の①から③について市に報告すること。
- ① 基本サービスについて：サービス内容及び月額利用料金
 - ② 有料オプションについて：サービス内容及び月額料金
 - ③ 無料オプションについて：サービス内容
- ※ ②及び③については、該当するものがあつた場合に限る。
- (8) 本事業は、利用者1人あたりの単価契約とする。

4 貸与の休止等

貸与の休止及び休止期間の費用負担については、次のとおりとする。

- (1) 利用者から貸与の休止及び休止の解除の申し出を受けた場合には、速やかに対応すること。
- (2) 市は、利用者が貸与を休止した場合は、休止した日の属する月の翌月の初日から、休止を解除した日の属する月の末日までの期間の市の負担額は支出しない。
- (3) 登録事業者は、利用者が貸与を休止した期間について、その間の業務に要した費用を利用者に求めてはならず、また、転嫁してはならない。

5 登録事業者の業務内容

登録事業者は、次に掲げる業務を全て実施するものとする。

(1) 機器整備業務

- ① 市の指示を受けてから、対象者宅へ装置を設置し、速やかに業務を開始すること。また、市の指示により速やかに既設の装置の移設又は撤去を行うこと。
- ② 装置の通報先変更又は移設に係る工事は、関係書類確認後速やかに行うこと。なお、その費用については、利用者との契約に基づき、適切に行うこと。
- ③ 利用者へ装置の操作方法を十分に説明すること。
- ④ 装置が正常な状態で稼働するよう維持管理を行い、故障や不具合等が見られ

た際は、速やかに対応すること。

- ⑤ 修理期間中の代替機についてはこれを無償で貸し出すこと。なお、装置の故障が老朽化や不可抗力に起因するものについては、受託事業者が負担し、利用者の責めに帰する場合は、利用者との契約に基づき、適切に行うこと。

(2) 受信センター業務

① 緊急通報の受信とその対応

ア 利用者からの急病等の緊急通報に対し、24 時間適切な指導、助言等を行うとともに、必要に応じて協力員、関係機関又は、消防署への連絡を行うこと。

イ 早急な対応が必要な案件については、電話報告のほか、これに係る対応記録を作成し、速やかに市へ提出すること。

② 相談通報の受信とその対応

ア 利用者からの健康等についての相談通報に対し、適切な指導、助言を行うこと。

イ 相談内容から緊急性が高いと判断した場合は、「① 緊急通報の受信とその対応」と同じ対応を行うこと。

③ お伺い電話の発信とその対応

利用者に対し、月に 1 度は必ず安否確認（伺い電話）の連絡を行い、利用者の状態等の確認を行うこと。

(3) 業務報告

各月 1 日から末日までの下記報告を任意の様式により翌月 1 0 日までに市に提出すること。

- ① 設置件数、移設および撤去件数
- ② 緊急通報件数、緊急通報内容およびその結果
- ③ 相談通報件数、相談通報内容およびその結果
- ④ お伺い電話件数及びその内容等
- ⑤ その他、市が求めるデータ

(4) 利用者情報管理

利用者情報、緊急通報および相談等の内容を記入した利用者毎の個別データを整備すること。また、個別データに変更があった場合は、随時修正すること。

6 通報を受信する受信センター等

受信センターは、次に掲げる要件を全て満たしていることとする。

- (1) 受信センターは、24 時間 365 日の受信体制とし、緊急通報、相談通報及び契約に含まれるサービス通報に対し確実に対応でき、複数の通報を受信した場合にも同時かつ適切な対応が可能であること。

- (2) 受信システム装置等の設備に関する故障、停電等の対応を定め、その対応が出来ること。
- (3) 通報受信の際、受信システムにより瞬時に利用者個人の情報が確認でき、それ以外にも台帳を整備していること。また、その情報の保護規定を設けており、かつ通報受信記録を残せること。
- (4) オペレーター対応マニュアルを整備し、オペレーターは利用者からの相談に対応できるよう配置していること。

7 事業利用の装置

装置は、次の機能をすべて有する装置とする。

- (1) 装置は、固定式のものに限ることとする。
- (2) 利用者が契約している電話回線等を利用し、有線発信機又は無線発信機のボタンを押すことにより、受信センターに接続され、音声及びデータ信号を発信できるもので、耐久性があるもの。なお、無線発信機が必ず付属すること。
- (3) ハンズフリー機能を有し、利用者と受託事業者との双方向の会話ができること。
- (4) 無線発信機の無線到達距離が20メートル以上であること。ただし、設置場所の構造等の問題により達成できない場合は、その限りでない。
- (5) 無線発信機は充電式又は電池式で、電池式の場合は電池寿命が2年以上であること。
- (6) 無線発信器は、簡易防水機能を有していること。
- (7) 有線発信機及び無線発信機は、停電時にも一定時間は利用可能であり、またその可能な時間についても明らかにすることができること。
- (8) 利用者の宅内の一般電話が通話中であっても、通報時には通報を優先することができるもの。
- (9) 装置の電池切れ、故障等の異常が受信センターで把握できること。
- (10) 装置の電波等により、ペースメーカー等医療機器に影響を与えないもの。
- (11) その他必要と認められる機能を有すること。
- (12) 利用装置は、レンタルとする。

8 設置場所

装置の設置場所は、市によって指定された三豊市の行政区域内とする。ただし、受信センターの設置場所については、この限りでない。

9 個人情報の取扱

受託事業者は、個人情報について、以下のとおり取り扱うこととする。

- (1) 受託事業者及び受託事業者の使用人（以下「受託事業者等」という。）は、当該事業に関して知り得た情報を機密情報として扱い、他の目的に使用し、又は第三者に開示し、若しくは漏えいしてはならない。また、受託事業者は、個人情報に

ついて、以下のとおり取り扱うこととする。

- (2) (1)の規定にかかわらず、次に掲げる情報については、特に定めがない限り、機密情報として扱わないものとする。
 - ① 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報で、情報の開示について当該第三者の書面による承諾を得た情報
 - ② 受託事業者が機密情報を利用することなく独自に開発した情報
 - ③ 公知のもの又は市若しくは第三者から得た後、受託事業者の責めによらないで公知となった情報
- (3) 受託事業者等は、事業の実施のため個人情報を取り扱う場合は、三豊市個人情報保護条例（平成 18 年三豊市条例第 12 号）及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 受託事業者は、受託事業者等が第 1 項又は第 3 項の規定に違反し、市又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。
- (5) (1)から(4)の規定は、本件契約の満了又は解除等契約終了事由の如何を問わず、本件契約終了後もその効力を有する。

1 0 権利義務の譲渡等

事業の実施により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、業務の一部について、事前に、市の承認を得た場合は、第三者に委託し、又は請け負わすことができる。

1 1 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、登録申請時に提出した内容を遵守し、実施すること。また、その内容に変更が生じたときは、市に報告すること。
- (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については、全て開示すること。
- (3) 事業実施にあたって疑義が生じた場合は、市と協議のうえ対応すること。

(別記)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託事業者は、この契約による事務の処理に当たっては、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正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託事業者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は本契約の内容以外のいかなる目的にも使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(適正管理)

第3 受託事業者は、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報について、漏えい、滅失及びき損の防止その他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。

(再委託の禁止)

第4 受託事業者は、この契約による事務の全部又は一部について第三者に再委託をしてはならない。ただし、受託事業者は、委託先及び委託の範囲を市に対して報告し、あらかじめ市の書面による承諾を得た場合に限り、再委託をすることができる。この場合において、受託事業者は、この契約により受託事業者が負う義務を再委託先に対しても遵守させなければならない。

(収集の制限)

第5 受託事業者は、この契約による事務の処理のために個人情報を収集するときは、事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。

(従事者の監督)

第6 受託事業者は、この契約による事務に従事する者（資料等の運搬に従事する者を含む。以下「従事者」と総称する。）に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。また、受託事業者は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 受託事業者は、市が承諾した場合を除き、この契約による事務を処理するために市から提供を受けた個人情報が記録された資料等を市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(作業場所の指定等)

第 8 受託事業者は、この契約による事務の処理について、原則として市の庁舎内において行うものとする。この場合において、受託事業者は、その従事者に対して常にその身分を証明する書類を携帯させなければならない。なお、受託事業者は、市の庁舎外で事務を処理することにつき、当該作業場所における適正管理の実施その他の安全確保の措置についてあらかじめ市に届け出て、市の承諾を得た場合は、当該作業場所において事務を処理することができる。

(資料等の運搬)

第 9 受託事業者は、その従事者に対し、資料等の運搬中に資料等から離れないこと、電磁的記録の資料等は個人情報の漏えい防止対策を十分に講じた上で運搬することその他の安全確保のために必要な指示を行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第 10 受託事業者は、市の指示がある場合を除き、この契約による事務の処理のために取り扱う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。

(実地調査等)

第 11 市は、この契約による安全確保の措置の実施状況を調査するため必要があると認めるときは、実地に調査し、受託事業者に対して必要な資料の提出を求め、又は必要な指示をすることができる。

(資料等の返還)

第 12 受託事業者は、この契約による事務の処理のために、市から提供を受け、又は受託事業者自らが収集し、若しくは作成した個人情報を記録した資料等は、この契約による事務処理の完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとし、市の承諾を得て行った複写又は複製物については、廃棄又は消去しなければならない。

(事故発生時における報告)

第 13 受託事業者は、個人情報の漏えい、滅失又はき損その他の事故が発生し、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

(損害賠償)

第 14 受託事業者は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰する事由により市又は第三者に損害を与えたときも同様とする。