

芦屋市緊急通報システム事業業務委託提案依頼用仕様書

1 目的

本仕様書は、芦屋市（以下「委託者」という。）が委託する芦屋市緊急通報システム事業業務委託（一般家庭）に関し、必要な業務内容を定めるものである。

本業務委託の受託者（以下「受託者」という。）は委託契約書のほか、本仕様書に定められたところにより業務を実施する。

2 基本方針

緊急通報システムは、独居高齢者等の緊急時（急病時または事故時等）連絡体制の整備及びこの連絡を受信し必要な措置をおこなう実施体制の確立から構成され、緊急時及び日常生活に対する不安感を解消することにより、独居高齢者等の福祉の増進に資することを目的とするものである。したがって、業務実施にあたり、受託者は、福祉サービス提供者としての認識にたち、芦屋市こども福祉部福祉室高齢介護課もしくは障がい福祉課、芦屋市消防本部及び協力員等関係機関と密接な連絡を取りつつ、この連絡体制の運営にあたらなければならない。

なお、本業務には盗難等の事故または利用者の身体に対する危害を警戒し、防止する業務、警備業法第2条第1項第1号及び同項第4号に規定する業務は含まない。

3 業務名

芦屋市緊急通報システム事業業務委託

4 委託期間

委託期間は令和7年8月1日から令和8年3月31日までとする。

また、委託契約は、単年度契約であるが、業務の履行状況が良好であると認められる場合は、令和7年度からの5年間を限度として、毎年度契約を更新できるものとする。ただし、当該年度毎の予算の成立を条件とする。

なお、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。

5 契約方法

単価契約（緊急通報システム1式あたり1か月の単価契約、消費税別）

契約単価等は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 契約は利用者1件あたり1ヶ月毎の単価契約とする。また、この契約単価には緊急通報装置設置費・賃借料・撤去費等を始め、本仕様書に規定する業務に係る費用を全て含む。

- (2) 契約単価（税抜）は受託者所有の緊急通報装置を使用するものと定める。
- (3) 委託料の支払は月払いとし、各月毎の報告書を確認後、受託者からの請求に基づき、契約単価に当月利用者数を乗じて得た金額に消費税額を加算した合計額を支払うものとする。
- (4) 各利用者に係る委託料は、日割計算を行わない。受託者が利用者の住居に緊急通報装置を正常に設置した日が属する月の翌月から発生するものとし、市が受託者に緊急通報装置の撤去依頼を通知した日の属する月の末日をもって終了する。
- (5) 検査完了後、適法な請求書を受領した日から30日以内に支払う。

6 使用機器

高齢者・障がいのある人の利用に配慮したもので、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1台・無線式携帯型端末機（ペンダント式）1台を一式のレンタルとし、次の要件を備えていること。

(1) 本体機器

- ア 原則として利用者が契約しているNTT回線を利用し、既設の電話機との併設利用が可能であること。また、電話機が使用中（通話中）でも緊急通報が優先発信できること。
- イ 停電・使用不能等機器の異常を受託者が即時に把握できること。
- ウ 停電時において、充電電池等の補助電源により最低4時間は使用可能であること。
- エ 緊急時、本体機器から離れた場所でも利用者と受託者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。）
- オ 相談ボタンによる通話ができること。また、通報取消ボタンを有すること。
- カ 耐用年数が5年以上であること。

(2) 無線式携帯型端末機（ペンダント式）

- ア 利用者が自宅内にいて通報可能なもので、通報可能距離は本体機器から概ね20メートル以上であること。
- イ 生活防水加工が施されているもの。
- ウ 心臓ペースメーカーに対して悪影響を与えないこと。

(3) 携帯型緊急通報装置

- ア 携帯電話回線等を利用し、受信センターへ通報できること。
- イ 利用者と直接連絡を取れる手段を有すること。
- ウ 充電残量低下及び電池切れの状況を受信センターで把握できること。
- エ 対象者宅に固定電話がない又は本体装置を設置できない回線を利用の場合は、携帯型緊急通報装置を設置すること。

7 業務内容

(1) 緊急通報装置の設置

ア 受託者は、委託者から緊急通報装置の設置依頼があったときは、利用者と日程調整の上、速やかに設置を行うこと。

イ 委託者は、設置依頼時に業務に必要な利用者情報を受託者に提供する。

ウ 受託者は、設置した緊急通報装置について、利用者が操作方法を理解できるよう十分に説明すること。

エ 設置した本体機器に、受託者の連絡先を明記しておくこと。

(2) 緊急通報装置の保守点検・故障・破損対応

ア 緊急通報装置の定期的な保守点検・修理対応をおこなうこと。

イ 電池交換は電池寿命に応じて定期的におこなうこと。また、著しい消耗がある場合は、その都度対応すること。

ウ 定期的な電池交換に関する費用は契約額に含むこと。

エ 緊急通報装置に不具合が生じたときは、直ちに点検・修理または交換をおこなうこと。

オ 緊急通報装置の修理・交換費用は、老朽化または不可抗力に起因するものについては受託者が負担し、利用者に過失がある場合は利用者負担とする。

カ 必要に応じ定期的なテスト通報により、機器の正常作動を確認し、必要があれば利用者に使い方を説明する等、日頃から通報しやすい体制づくりをおこなうこと。

(3) 緊急通報装置の移設または撤去

委託者から緊急通報装置の移設または撤去依頼があったときは、速やかに緊急通報装置を移設または撤去すること。

(4) 受信センター

ア 365日24時間体制で利用者からの通報または相談に対応し、緊急事態に的確な対応ができる体制を確立すること。

イ 保健師または正看護師等の有資格者を3名以上常駐させること。

ウ 担当する受信センターが災害・停電等で機能しなくなる場合に備えていること。

エ 受信センターがおこなうべき受発信業務は、他社に業務の一部または全部を再委託しないこと。

オ 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。

カ 緊急通報装置からの着信記録が可能なシステムを有していること。

キ 直通用の電話及びFAXを備えていること。

ク 入室に際して、第三者の侵入防止措置として、二重チェック以上のセキュリティ体制をとっていること。

(5) 緊急通報の受信業務

ア 緊急通報を受信時には直ちに利用者の状況を把握し、緊急を要すると判断した場合は、芦屋市消防本部に通報するとともに、協力員がいる場合は協力員に連絡すること。

イ 救急搬送があったときには、搬送先・状況等を協力員及び緊急連絡先に知らせること。

(6) 相談業務

相談通報を受信したときは、その内容に応じて適切な助言等をおこない、緊急を要すると判断した場合は、(5)と同様の取り扱いをおこなうこと。

(7) 安否確認業務

ア 毎月1回利用者に電話連絡し、日常生活・健康状態等の把握に努めること。電話連絡については、固定電話、携帯電話両方に行うこと。

イ 電話連絡時、不通の場合は当日中に緊急連絡先に安否確認を行うこと。

(8) 鍵の預かり

ア 受託者は利用者が希望した場合、市の指示のもと、利用者宅の鍵を利用者から預かること。

イ 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。

ウ 鍵の使用は通信受信時に受託者係員が現場急行した場合に限るものとし、利用者の鍵の紛失または第三者からの依頼による鍵の開錠は行わないこと。

エ 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。

オ 鍵の預かり業務は再委託やコンソーシアムは一切認めないものとする。

(9) 出動員による対応業務

上記(8)を行っている利用者については、出動員による対応業務を行うこと。

ア 出動員の役割は利用者の状況を確認することを目的とし、利用者が搬送された場合は戸締り、火の元の確認等を行う。

イ 緊急通報を受けたときは24時間体制で、出動員はすみやかに対象者宅へ出動できる体制をとること。

ウ 駆け付けを行う警備員は、警備業法第4条に基づく公安委員会の認定を受けていること。なお、出動員が利用者宅へ訪問する際は、利用者へ不信感を与えないよう警備員の制服を着用し、身分を明かすこと。

エ 出動する出動員については自社の出動員とし、再委託やコンソーシアムは一切認めないものとする。

(10) 利用者負担金の収納業務

- ア 市から利用者負担金の収納業務指示があった利用者については、収納業務を行うこと。
- イ 収納業務の方法は、原則として口座振替とし、口座振替に係る手数料は受託者が負担すること。
- ウ 受託者は、未収等が発生した場合に速やかに市へ報告することとし、未収に関する債務回収行為は行わないものとする。ただし未収が発生した利用者の口座振替については、次の口座振替の際に未収分も含めて口座振替を行うこと。
- エ 利用者負担金の発生は、利用者の住居に緊急通報装置を正常に設置した日が属する月の翌月から発生するものとし、市が受託者に緊急通報装置の撤去依頼を通知した日の属する月の末日をもって終了する。
- オ 引落金額は、利用者負担金月額550円とし、引落日は、利用者負担金発生月の末日とする。また、未納があった場合は、次月の引落時に未納分も合わせて引落すること。
- カ 本市の指定公金事務取扱者の指定を受けるものとし、提案書提出時に指定公金事務取扱者指定申出書及び本市が指定する資料を提出すること。
- キ 上記指定を受けられない場合は、契約できないものとする。また、契約期間中において、地方自治法第243条の2の3(指定公金事務取扱者の指定の取消し)により、本市が指定公金事務取扱者の指定を取り消した場合には、契約は終了するものとする。
- ク 地方自治法第243条の2の2(指定公金事務取扱者の帳簿保存等の義務)を遵守すること。
- ケ 再委託(再々委託を含む)については、受託した業務の一部であり、かつ委託する第三者が地方自治法施行令第173条に該当する者である場合に認められるものであること。この場合においては、別途「公金事務再委託等承認申請書」及び本市が指定する資料を提出し、あらかじめ承認を受けること。
- コ 収納業務に従事する場合は、身分証明書のほか本市が交付する証票を携帯し、要望があれば提示すること。
- サ 収納金を亡失したときは、当該金額を賠償しなければならないこと。
- シ 令和7年8月から9月までに収納した収納金は、令和7年10月末日までに、令和7年10月から令和8年3月までに収納した収納金は、令和8年4月末日までに市に納付するとともに、毎月の収納実績を収納した月の翌月末までに市に報告すること。
- ス 収納金を、上記シの指定する期日までに市に納付しない場合、当該収納金のほか延滞金を負担しなければならないこと。
- セ つり銭等、受託事務に必要な資金は受託者で準備すること。

ソ 本契約は、指定公金事務取扱者の指定を受けるものとして公金を取り扱う業務であるため、別紙「公金収納事務の取扱に関する特記事項」を遵守しなければならない。

(11) 事業報告

ア 受託者は次の事項を月毎にまとめ、翌月 10 日（閉庁日の月は翌開庁日）までに書面で委託者に報告すること。

(ア) 安否確認・相談業務内容

(イ) 緊急通報等の受信（誤報を含む）の内容及びそれに対する処理経過の記録・件数

(ウ) 緊急通報装置の新設・移設・撤去工事の完了報告

(エ) 未収金の状況（対象者、未収金対象年月日、金額を含む）

イ 緊急を要する報告事項があった場合は、その都度委託者に報告すること。

(12) 利用者情報の管理

ア 委託者が提供する利用者情報について、緊急時速やかに対応できるように管理すること。

イ 緊急通報・相談の内容を記入した利用者の個別データを整備すること。

ウ 災害等により個別データを消失しないようバックアップ体制を構築しておくこと。

エ 利用者情報に変更になったことを把握したときは、利用者または関係者に変更事項を委託者に届け出るように伝えること。

オ 利用者情報は利用終了後速やかに返却すること。

(13) 本市への協力

ア 受託者による広報（チラシ配布）等、利用者が増加するように協力すること。

イ 本市広報への画像提供等、委託者の広報活動への協力を行うこと。

ウ 他自治体の利用者数の情報等、本市が必要とした情報について可能な範囲で情報提供を行うこと。

エ 受託者が用意している書類等、本市が利用者と契約するにあたり必要な書類があれば提供すること。

オ その他本市が本業務を行ううえで、職員の負担軽減になるように協力すること。

(14) 機密保護・個人情報保護

ア 個人情報の取扱いについては、セキュリティ管理者を定め、利用・保管・廃棄等の実施手順を事前に定め、書面をもって委託者に届けること。業務に係る責任者と兼任しても良い。

イ 定めた実施手順を含めた情報セキュリティに関する教育・訓練を、受託業務従事者に実施し、実施記録を提出すること。

ウ 受託者は、相談・支援業務等のデータの紛失等が決してないよう施錠可能なキャビネット等にて厳重に保管すること。また、業務に使用した情報システム機器を廃棄、リース返却等する場合、機器内部の記憶装置から、全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にする措置を講じることとし、物理的な破壊又は磁気的な破壊を確実に行うこと。

エ 受託者が委託業務を処理するために、委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料及び電子事務機器における残存データ等は、本業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は委託期間終了までに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

オ 委託者による、委託業務の処理状況の調査、又は報告の要請に協力すること。

カ 契約期間満了に伴い、受託業者の変更が生じた場合は、新規受託業者の責任において本業務が正常に行えるよう対処すること。

キ 受託者が支給する賃金は、最低賃金法に基づき、定められた兵庫県最低賃金を下回らないこと。

ク 事業の一部を再委託する場合は、事前に再委託範囲及び内容並びに再委託先に関する情報を本市に提示し承認を得ること。また、再委託範囲は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託において問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。

ケ 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（受託業務の過程で得られた記録等を含む）を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与してはならない。

コ 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分に認識し個人の権利・利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

サ 本業務の従業者に対して個人情報保護の教育訓練を実施すること。

シ 本契約は、個人情報を取り扱う業務であるため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、関係法令等のほか、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(15) 聴覚障がいのある人への対応

ア 聴覚障がいのある人宅での緊急通報装置の設置・修理やバッテリー・電池交換等については、委託者と受託者の協議の上で利用者と日程調整をおこなう。

イ 聴覚障がいのある人は音声によるコミュニケーションが困難であるため、その障がい特性を十分把握した上で対応すること。特に、次の事項に留意し、詳細は委託者が指示する内容を遵守すること。

(ア) 緊急通報があった際には、速やかに芦屋市消防本部に通報し、聴覚障がいの

ある人からの通報であることを伝え、消防車及び救急車の同時出動を要請すること。併せて、委託者が指定する連絡先に連絡すること。

(イ) 救急搬送があった場合は、搬送先・状況等を緊急連絡先に知らせると共に、委託者が指定する連絡先にも知らせること。

(ウ) 毎月1回の安否確認については、希望者に対し、FAXによりおこなうこと。

(16) その他

ア 委託者は、受託者が本仕様書の内容を履行しないとき、または履行できない恐れが生じたとき、委託契約を解除することができる。

イ 本仕様書の内容に疑義が生じたとき、または本仕様書に定めのない事項が生じたときは、委託者と受託者の協議の上で対応すること。

ウ 本システムはNTTアナログ回線を基本としているが、それ以外の電話回線でも、委託者が利用者に正常に本システムを利用できない可能性があることを説明し、その旨の同意書を取得している場合、設置をおこなうこととする。なお、設置時に受託者または受託者が再委託する相手方からも再度利用者にその旨を説明することとする。

8 経費の負担

通話料金の負担について、利用者からの相談通報・保守通報はフリーダイヤルとし、通話料金は受託者の負担とする。緊急通報受信センターから利用者への安否確認の通話料金は受託者負担とする。

9 再委託

受託者が事業の一部を再委託しようとするときは書面により承諾申請をおこない、委託者が承諾した場合に限り再委託することができる。

10 損害賠償

受託者は業務委託の実施に関し、委託者または第三者に与えた損害を賠償しなければならない。ただし、天変地異、その他受託者の責めに帰することのできない事由により生じたものについては、この限りでない。

11 個人情報の取扱いの委託に関する検査

(1) 委託者は、本委託業務に係る個人情報が適正に取り扱われているかどうか検証及び確認するため、作業の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況その他本委託契約の規定に基づく必要な措置の状況について、実地検査又は書面検査により確認

する。検査実施方法については別途委託者から通知するものとする。

- (2) 個人情報の取扱いに係る業務を再委託する場合には、受託者を通じて又は委託者自らが再委託先に対して、上記(1)の検査を行うものとする。なお、委託者が受託者を通じて検査を行うこととしたときは、受託者は検査結果について委託者に報告するものとする。個人情報の取扱いに係る業務について、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

1 2 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、受託者と異なる業者（以下「新規委託業者」という。）が選定された場合は、次のとおり取り扱うものとする。

- (1) 契約期間満了後、一定期間内に計画的に緊急通報装置を受託者から新規委託業者に切り替えるものとし、その間、委託者と受託者は随意契約を交わす。緊急通報装置切替の計画は、新規委託業者が作成するものとし、受託者は協力すること。
- (2) (1)の契約期間終了時、委託者から提供した利用者情報については、委託者に返却し、その他受託者が得た業務に関する利用者情報については、受託者の責任において適切に破棄すること。

1 3 法令等の遵守

受託者は、次に掲げる法令等を遵守することについて誓約書を提出し、誠実に、業務の履行にあたるものとする。

- (1) 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）及び労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）等労働関係諸法令
- (2) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 1 2 年法律第 1 0 0 号）
- (3) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン
- (4) 芦屋市契約規則（昭和 6 2 年芦屋市規則第 6 号）
- (5) 個人情報の保護に関する法律（平成 1 5 年法律第 5 7 号）
- (6) 芦屋市暴力団排除条例（平成 2 4 年芦屋市条例第 3 0 号）及び芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱
- (7) 芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
- (8) その他契約の履行に必要とされる関係諸法令

1 4 その他

- (1) 業務の履行状況については、履行状況確認表により通報時の対応や相談件数等の項目について毎年確認するものとする。
なお、履行状況確認表については、提案内容を踏まえて別途作成するものとする。

- (2) 仕様書に記載のない事項については、委託者・受託者が双方協議の上、決定する。

以 上