

業務仕様書

【業務名】 夕張市緊急通報システム端末設備設置・保守点検業務委託

【委託期間】 契約締結日～令和9年6月30日

【業務目的】

ひとり暮らしの高齢者等(以下「利用者」という。)に、緊急通報システム端末(以下「機器」という。)を貸与することで、利用者の急病及び災害等の緊急時に、迅速かつ適切な対応を行うとともに、専門的知識を持つ人員を配置し、日常生活に関する医療・健康相談に対応することにより、当該高齢者等の福祉の増進に寄与すること。

【対象者】

ひとり暮らし(緊急時において、ひとり暮らしと同等とみなされる者)で、下記のいずれかに該当する者。

1. おおむね65歳以上の高齢者
2. 重度身体障害者
3. 突発的に生命の危機に瀕する症状が発症する持病等をもつ者

【使用機器】

利用者が緊急時に、簡単な操作で委託業者に通報することが可能な機能を有する機器(本体1台及びペンダント型通報装置1台を一式とする。)及びサービスを提供することとし、次の要件を備えていること。

1. 本体仕様

- (1) ハンズフリー機能を有し、緊急時に本体から離れた場所でも利用者と委託業者との双方向の会話が可能であること。また、通報取消ボタンを有すること。
- (2) 電池容量の低下、停電、故障等の機器の異常を、委託業者が即時に把握できること。また、充電電池等の使用等により、異常が生じた際も対応可能なこと。

2. ペンダント型通報装置仕様

- (1) 利用者が家中どこからでも通報を発することが可能なこと。
- (2) 日常的な使用に耐えうる防水性能を有するものであること。

3. サービス内容

- (1) 安否見守りセンサー
…利用者のライフリズムを確認し、一定期間センサーにより、利用者の生活動作が確認できない場合、委託業者に通報可能な機能を有すること。
- (2) 火災センサー(熱・煙)
…火災などによる温度の上昇及び煙を感知し、委託業者に通報可能な機能を有すること。
- (3) 鍵の預かり
…利用者宅の鍵を預かり、緊急時の迅速な救命活動を行うこと。預かりが不可能な場合は、緊急連絡先へ状況連絡し、対応を要請すること。また、預かった鍵については、不正使用のないよう厳重に保管すること。

【業務内容】

1. 機器の設置

- (1) 市から機器の設置依頼があった場合、設置日時を利用者等と相談し、速やかに設置すること。
(機器の利用に必要な配線及び電源等の取付を含む。)また、設置場所については、利用者及び市と協議のうえ決定すること。
- (2) 設置時に、利用者へ機器の操作方法を十分に説明すること。

2. 緊急通報受信・駆けつけ業務

- (1) 緊急時に、適切な対応が可能な専門的知識を有する者を常駐させ、利用者からの緊急通報を受信した場合は、聞き取りを行い、駆けつけ等の適切な対応を行うこと。また、利用者と連絡がつかない等、緊急性が高いと認められる場合には、駆けつけとともに、消防等各関係機関への通報を行うこと。
- (2) 委託業者が駆けつける場合には、30分以内に利用者宅に到着すること。
- (3) 現場対応については、預かった鍵等で対応すること。また、鍵の預かりを行わなかった利用者宅への対応時、やむを得ず玄関等を破壊した場合の損害について、委託業者は責任を負わず、修繕費等は利用者負担とすること。

3. 相談業務

- (1) 365日24時間体制で利用者からの健康・医療相談に対応すること。
- (2) 利用者からの健康・医療相談に、適切な対応が可能な専門的知識を有する者を常駐させること。

4. 機器の撤去

- (1) 市から機器の撤去依頼があった場合、日時を利用者等と調整し、速やかに撤去を行うこと
- (2) 既に前委託業者の緊急通報装置を設置している利用者宅に、委託業者の緊急通報装置を設置する場合には、前委託業者の緊急通報装置の撤去を行うこと。

5. 保守

- (1) 機器が正常に機能するように、定期的に保守点検を行うこと。
- (2) 電池交換は、電池寿命に応じて定期的に確認し、電池切れを把握した際は、速やかに交換すること。
- (3) 機器に不具合が生じた際には、直ちに点検修理を行うこと。
- (4) 機器の修理・交換費用は、老朽化や不可抗力に起因するものについては、委託業者が負担し、利用者に過失がある場合は、利用者負担とすること。