

長岡市在宅高齢者等安心連絡システム事業 仕様書

1 業務の目的

在宅高齢者等安心連絡システム事業は、長岡市在宅高齢者等安心連絡システム実施要綱に基づき、在宅のひとり暮らしの高齢者や重度の障害者（以下「利用者」という。）の自宅に緊急通報装置等を設置し、救急や火災などの緊急時の対応を行うとともに、定期的な安否確認や健康相談を行うことで、ひとり暮らしでも安心して生活できるよう支援するものである。

本業務の受託者は、上記の事業目的をよく理解して業務を実施しなければならない。

2 業務の内容

(1) 緊急通報装置等の貸与

受託者は受託者が所有する以下の①から④の機器を利用者に貸与する。なお、機器は電気通信事業法及び電波法等の関係法令を順守するものであること。

① 緊急通報装置

- ・ 緊急通報装置に備わっている緊急ボタンを押すことで、いつでもコールセンターに繋がること。（以下「緊急通報」という。）利用者が契約している電話回線等を使用する場合は、使用中（通話中）であっても優先発信ができること。
- ・ 緊急通報装置に備わっている相談ボタンを押すことで、いつでもコールセンターに繋がること。（以下「健康相談」という。）
- ・ 緊急通報は、緊急通報装置から離れた場所でも会話ができること。（ハンズフリー機能を有すること）
- ・ ボタンは高齢者や障害者でも押しやすく、わかりやすいものであること。
- ・ 故障等により使用不能となった場合には、速やかにコールセンターが確認できるものであること。
- ・ コンセントからの電力が切断されても、充電電池の利用により、2時間程度は使用可能であること。

② 通報用ペンダント

- ・ 通報用ペンダントに備わっている緊急ボタンを押すことで、いつでもコールセンターに繋がること。（緊急通報装置による緊急通報と同様）
- ・ 軽量で持ち運びが可能なもので、家の中であればどこでも使用可能であること。
- ・ 防水機能を有し、浴室でも使用可能であること。
- ・ ボタンは高齢者や障害者でも押しやすく、わかりやすいものであること。

③ 安否確認用機器

- ・ 利用者が家の中で、1日の中で一定時間動きがない場合に、その旨をコールセンターに自動通報すること。（以下「安否通報」という。）
- ・ 安否通報のきっかけとなる安否確認の時間帯は、1日に2回以上の時間帯を設定できるものであること。

- ・ 利用者に負担をかけることなく使用できるものであること。
- ・ 過去1日の間、正常動作していたことを説明できるものであること。

④ 火災警報器

- ・ 火災を検知した場合、コールセンターに自動通報するものであること。(以下「火災通報」という。)

(2) 緊急通報装置等の設置・撤去・修理・交換・説明業務

緊急通報装置等の設置・撤去・修理・交換・説明は、受託者が利用者と日程調整を行い、適切な日に行うこと。

① 設置・撤去

受託者は市からの指示により、緊急通報装置等を設置・撤去すること。

② 修理・交換

緊急通報装置等の点検を必要に応じて行い、利用者が使用できない期間が発生しないようにすること。また、使用不能となっていた場合は直ちに修理・交換を行うこと。

③ 説明

利用者が高齢者や障害者であることを意識して、緊急通報装置等の使用方法をわかりやすく丁寧に説明すること。また、使用方法を理解しているか定期的に確認し、不足があれば説明すること。

(3) コールセンター業務

① コールセンターの体制

- ・ 24時間365日体制であること。
- ・ 正看護師1人以上を常駐させること。
- ・ 対応するコールセンター職員は、他の業務と兼務しないなどして、常時受信ができる体制を整えておくこと。
- ・ 対応するコールセンター職員は、利用者が高齢者や障害者であることから、定期的に研修に参加するなどして、介護や福祉等の知識を向上させるよう努めること。
- ・ 担当するコールセンターが災害等で機能しなくなる場合に備えて、これを補完する体制を整えておくこと。

② コールセンター業務

- ・ 緊急通報、火災通報を受けた場合は、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、消防署に救急・火災通報を行うこと。同時に、親族や近隣協力者等に現場かけつけ依頼を行うこと。

※ 近隣協力者とは、利用者が利用申請するにあたり、あらかじめ決定した近隣の協力者のことである。近隣協力者がすぐに現場かけつけできない場合には、受託者が現場かけつけをすること。なお、現場かけつけは、近隣協力者より受託者が優先して行うことを可とする。(誰かが現場かけつけを行うことのみを求めるもの。)

- ・ 安否通報を受けた場合は、利用者宅に電話をしたり、近隣協力者等に現場かけつけ依頼を行ったりして状況把握に努め、必要に応じて、消防署に救急通報を行うこと。
- ・ 本人が自宅で死亡していたり倒れていたりが発見された場合には、市や家族、

関係者からの要望に応じて、安否確認用機器の動作状況を説明すること。

- ・ 健康相談を受けた場合、対応するコールセンター職員は、内容に応じて常駐する正看護師に交代したり、意見を求めたりするなどして、適切に対応すること。
- ・ 緊急通報等で緊急性が高い内容のものは、親族にも連絡すること。
- ・ 利用者に毎月2回以上電話して、利用者の安否を確認するとともに、健康状態や心身状態を把握し、併せて日常生活における相談を受け、(以下「お元気コール」という。)利用者がいざというときの緊急通報を躊躇せず行えるよう信頼関係の構築に努めること。
- ・ 利用者が1か月を超えて長期に不在である場合は、1か月に1回以上は親族等にその状況を確認すること。

(4) 報告業務

① 定例報告

- ・ 利用者の緊急通報等（緊急通報、安否通報、火災通報、健康相談、お元気コール）の利用実績及び緊急通報装置等の定期点検実績等を、対象者別（高齢者・障害者別）・地域別（本庁・支所）に、月・年ごとに当市が指定する形式の文書で提出すること。

② 随時報告

- ・ 緊急を要すると判断した緊急通報等は、当市が指定するところに、電子メール（必要に応じて電話）で速やかに報告すること。
- ・ 市から利用者の利用状況の照会があった場合は、随時報告・回答すること。

③ 業務実施体制の報告

- ・ 利用者と直接対応する者（コールセンター職員や緊急通報装置等の設置を行う職員等）の氏名、資格等を契約時に報告すること。
- ・ 契約時以降に、緊急通報装置等や利用者と直接対応する者に変更があった場合は、速やかに報告すること。
- ・ 災害等により業務の実施に支障がでている場合は、速やかに報告すること。

(5) 災害発生時の協力

- ・ 災害発生時は、利用者からの緊急通報等に対応する他、市からの依頼により、利用者の安否状況を確認することに可能な限り協力すること。

(6) その他

- ・ 安否確認の仕組みは、利用者や近隣協力者、親族、関係機関等に極力負担をかけないものであること。
- ・ 火災警報器の設置場所は、寝室とすること。ただし、寝室にすでに火災警報器が設置されている場合は、居間に設置すること。
- ・ 利用者の利用状況がわかる個別台帳を整理すること。
- ・ 個別台帳は情報漏洩しないよう適切に管理すること。
- ・ 災害等により個別台帳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。
- ・ 緊急時には市とすぐに打ち合わせできるようにしておくこと。
- ・ 実績報告や利用者アンケート等により、業務が適切に実施されていないと市が判断し

た場合には、受託者は実施できていない理由や業務の改善計画を示した、業務改善計画書を提出し、適切に実施できるようにすること。

- ・ 本業務は、警備業法第2条で定める警備業務を含まない。(業務範囲外)

3 業務経費について

業務を実施するに当たり、必要な費用は受託者が負担する。ただし以下のものについては業務費用に含まれない。

- ・ 緊急通報等にかかる電話料金。(ただし、健康相談にかかる電話料金は受託者が負担する。)
- ・ コンセントから電気を得て稼働させる緊急通報装置等の電気料金。(電池は受託者が負担。)
- ・ 連絡を取り合う場合で、受託者が受ける場合の電話料金や、郵送料等。
- ・ 近隣協力者や親族が現場かけつけする場合の費用。(受託者が現場かけつけする場合の費用は受託者が負担。)