

湖南地域緊急通報システム業務仕様書

1 目的

この仕様書は、草津市、守山市、栗東市および野洲市（以下「湖南4市」という。）におけるひとり暮らし高齢者等の居宅に、緊急通報機を設置することにより日常生活における不安の解消および安全の確保を図ることを目的とする。

2 基本方針

緊急通報システムは、ひとり暮らし高齢者および重度の身体障害者等の緊急時連絡体制の整備およびこの連絡を受信し必要な措置を行う実施体制の確立から構成され、緊急時および日常生活に対する不安感を解消することにより、ひとり暮らし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、業務実施にあたり契約の相手方（以下、「受託者」という。）は、福祉サービス提供者としての認識にたち、湖南4市、湖南広域消防局（以下「消防局」という。）および近隣協力員等と密接な連絡をとりつつ、この連絡体制の運営にあたらなければならない。

3 用語の定義

本仕様書においては、次の用語はそれぞれ次の意味で仕様するものとする。

- （１）「既設装置」とは、委託者資産機器が設置されている場合を指す。
- （２）「再利用装置」とは、委託者資産機器を再活用し、再設置した場合を指す。
- （３）「新規装置」とは、受託者資産機器が設置されている場合を指す。
- （４）「携帯機器装置」とは、受託者資産機器の携帯型が設置されている場合を指す。
- （５）「サービス費」とは、障害者等日常生活用具給付事業として利用者に貸与された機器の設置からサービス実施、撤去までの費用を指す。

4 委託期間

令和7年9月1日から令和12年8月31日までとする。

ただし、契約は湖南4市の各市と行うこととする。

5 設置予定台数

装置設置予定台数 1,000 台

この数値については令和7年6月1日時点での湖南4市の設置合計台数であるため、今後増減が生じる。

6 契約方法

単価契約とする。

なお、単価金額には、本仕様に示す一切の経費を含むものとし、5年間同一金額で継続して事業を実施することとする。

7 委託業務契約者について

(1) 受託者は、業務の安全・継続性から次の体制・実績を有していること。

①業務実施にあたり、過去5年間（令和2年4月1日から令和7年3月31日まで）において、地方自治体との契約実績があり、本件類似業務実績を有すること。

②通信技術の進展等による課題を認識し、対応のための体制を整備していること。

(2) 湖南4市のすべてにおいて、令和7年度の物品・役務等の入札等参加登録をしていること。

8 業務受託体制等の報告

受注者は、湖南4市の各市との契約締結日から10日以内に、次に掲げる内容を記載した書類を各市に提出しなければならない。なお、各市は提出された書類の内容を審査し、受注者に対して必要な指示をすることができる。

(1) 緊急通報装置の運用マニュアル

(2) 専門職への研修マニュアル

(3) 個人情報保護マニュアル

(4) 苦情処理体制

9 業務の概要

(1) 連絡体制の整備

受託者は、特定の場所（以下「受信センター」という。）に以下の情報を受信または発信する設備を設け、常時受信または発信できる体制を整えておかなければならない。

① 緊急通報装置（以下「装置」という。）の緊急ボタン、ペンダント型無線式発信機ボタンおよび携帯機器装置による通報（以下「緊急通報」という。）

② 相談ボタンによる通報（以下「相談通報」という。）

③ 装置・無線式発信機・携帯機器装置の電池切れおよび停電による通報（以下「保守通報」という。）

なお、受託者は本受託以前から既に稼働中の緊急通報システムについても、必要な措置を講ずることにより、上記①から③の受信が可能な状態に整えておかなければならない。

(2) 装備の準備、設置

① 新たに緊急通報システムの対象者が生じた場合、(1)の①から③までの内容をみたすことができる装置・ペンダント型無線式発信機または携帯機器装置（障害者等日常生活用具給付事業として貸与された機器を含む）を委託者の指示により受

託者が設置し、あわせて対象者にその取り扱いおよび今後の保守業務等について資料を用いて丁寧に説明を行うものとする。

② ①にともない、受託者は、受託者所有の装置・ペンダント型無線式発信機または携帯機器装置を準備するものとする。

③ 委託者の指示により、委託者資産機器または既設事業者資産機器が継続使用可能な場合、再利用装置として、再び装置を設置する。

④ 保守用として、利用者先に設置する装置一式を消防局に備えること。(受託者負担により、保守、故障対応が可能であること。)

(3) 装置の撤去、移設

委託者の指示により、受託者が利用者等との日時等の連絡・調整等を行い、受託者が撤去または、移設する。

(4) 装置のメンテナンス

既設等再利用装置も含めその保守点検、故障対応は受託者が行い、またその装置の本体およびペンダントの定期的および突発的な電池交換についても受託者が行うものとする。なお、これらの保守業務について対象者に十分に説明を行うこと。

(5) 情報入力および管理

受託者は、委託者からの指示により利用者情報を受信装置に入力および更新し、管理する。

(6) 既設装置利用者に対する切替

① 利用者宅を訪問し、装置が継続して使用できる状態にあるかを確認のうえ、サービス提供に支障をきたす場合は、新規装置への切替工事を実施し、対象者にその取り扱い説明を丁寧に行うものとする。その際、撤去のみの工事が発生した場合も業務に含むものとする。

② 訪問時、通院先医療機関、病名等の把握に努め、得た情報について、受信装置に入力および更新する。

③ 訪問時、世帯構成や協力員等の情報把握に努め、得た情報について、受信装置に入力および更新する。なお、疑義が生じる世帯(単身世帯・高齢者世帯等以外)については、委託者に報告し、取扱いについて指示を仰ぐものとする。

(7) 区分ごとの主な内容

① 既設装置

- a. 緊急・相談通報受付業務
- b. 利用者データ登録・更新業務
- c. 機器保守信号受信業務
- d. 機器電池交換等保守管理業務
- e. 通報先切替工事・撤去工事業務
- f. 機器緊急メンテナンス対応

- g. 定時通報業務（1回／月）
- h. 対応報告・月次報告業務
- i. 難聴者等 FAX 対応（必要に応じて）
- j. 利用者負担金 徴収代行業務（必要に応じて）

②再利用装置

- a. 緊急・相談通報受付業務
- b. 利用者データ登録・更新業務
- c. 機器保守信号受信業務
- d. 機器電池交換等保守管理業務
- e. 機器設置工事・撤去工事業務
- f. 機器緊急メンテナンス対応
- g. 通報装置再生処理業務
- h. 通報装置在庫管理業務
- i. 定時通報業務（1回／月）
- j. 対応報告・月次報告業務
- k. 難聴者等 FAX 対応（必要に応じて）
- l. 利用者負担金 徴収代行業務（必要に応じて）

③新規装置

- a. 緊急通報装置等一式調達（受託者資産）
- b. 緊急・相談通報受付業務
- c. 利用者データ登録・更新業務
- d. 機器保守信号受信業務
- e. 機器電池交換等保守管理業務
- f. 機器設置工事・撤去工事業務
- g. 機器緊急メンテナンス対応
- h. 定時通報業務（1回／月）
- i. 対応報告・月次報告業務
- j. 難聴者等 FAX 対応（必要に応じて）
- k. 利用者負担金 徴収代行業務（必要に応じて）

④携帯機器装置

- a. 緊急通報装置等一式調達（受託者資産）
- b. 緊急・相談通報受付業務
- c. 利用者データ登録・更新業務
- d. 機器保守信号受信業務
- e. 機器電池交換等保守管理業務
- f. 機器設置工事・撤去工事業務

- g. 機器緊急メンテナンス対応
- h. 定時通報業務（1回／月）
- i. 対応報告・月次報告業務
- j. 難聴者等 FAX 対応（必要に応じて）
- k. 利用者負担金 徴収代行業務（必要に応じて）

⑤ サービス費

- a. 緊急・相談通報受付業務
- b. 利用者データ登録・更新業務
- c. 機器保守信号受信業務
- d. 機器電池交換等保守管理業務
- e. 機器設置工事・撤去工事業務
- f. 機器緊急メンテナンス対応
- g. 定時通報業務（1回／月）
- h. 対応報告・月次報告業務
- i. 難聴者等 FAX 対応（必要に応じて）
- j. 利用者負担金 徴収代行業務（必要に応じて）

10 装置設置に伴う回線について

システムの利用は、すべての固定電話回線（ただし、IP 電話（050 で始まる回線）は除く）と無線の電話回線とする。ただし、無線の電話回線を使用する場合は、携帯機器装置利用時に限る。

11 実施体制の確保

（1）緊急通報、相談通報および保守通報の受信即応体制

受託者は、対象者からの緊急通報等を受信する受信センターを設置していること。また、受信センターでは、対象者別の台帳等を通報受信装置に常備し、対象者から緊急通報、相談通報および保守通報を受信した場合は、受信の内容に応じて直ちに必要な処置が継続的に行えるよう 1 ヶ所で常駐のオペレーター（有資格者）2 名以上による受信体制を整えておかなければならない。

有資格者とは、医師、保健師、看護師（準看護師を除く）いずれかの資格を有する者とする。

（2）緊急通報受信時の対応

受託者は、緊急通報を受信したときは次により対応する。

- ① 発信者宅へ電話回線を通じて確認を行う。その時、発信者宅の住所確認を必ず行う。
- ② ①の確認により緊急事態の発生が確認できた場合は、その内容に応じ、直ちに

消防局や協力員の出動を要請する。

③ ①の確認により緊急事態の発生ではなく誤報であったことが確認できた場合は、記録し改善に努める。

④ 消防局に連絡後、消防局から詳細確認ができるよう、連絡者を明らかにし、連絡が取れる体制を整えておく。

(3) 消防局への通報の手順

緊急通報または相談通報受信時において消防局へ通報する場合は、次により行うものとする。

① 緊急通報受信時、発信者宅への電話による確認に対しても応答がない場合は、直ちに消防局および必要に応じ協力員へ出動要請を行う。

② 緊急通報受信時、発信者宅への電話による確認により、異常事態の発生が確認でき、かつその内容が救急車または消防車の出動を要請すると判断される状況の場合は、直ちに消防局および必要に応じ協力員へ出動要請を行う。

③ 相談通報受信時、発信者宅への電話による確認により、異常事態の発生が確認でき、かつその内容が救急車または消防車の出動を要請すると判断される状況の場合は、直ちに消防局および必要に応じ協力員へ出動要請を行う。

④ 前記②③の救急車または消防車の出動を要すると判断される状況とは、次の状況をいう。

A 発信者より「救急車または消防車を呼んでほしい」等の依頼を受けた時。

B 発信者より「苦しい・助けて・火事だ・早く呼んでくれ」等救助を求める返答があった時。

⑤ 受託者は、消防局において緊急通報および相談通報発信者の情報がコンピュータ等で検索・確認できるように整備する。

(4) 緊急対応後の措置

受託者は、緊急対応を行った後、救急車による搬送があった場合は、搬送先を消防局へ確認し、緊急連絡先に連絡するとともに委託者に緊急対応報告を行う。

(5) 相談通報受信業務

① 通報を受信した場合は、専門的知識を有するオペレーターがその内容に応じて適切な助言等を行い、必要があると判断した場合は、(2)の緊急通報受信時と同様に救急要請等の対応を行う。

② 継続的な対応が必要な場合は、委託者は関係機関と連携をとることにより問題の早期解決を図る。

(6) 定時通報の実施

緊急通報装置から定期的に受信センターに自動通報を行う定時通報の設定を行い、機器および電話回線に異常がないことを定期的に確認する。(1回/月)

(7) 保守通報受信時の対応

- ① 本体バッテリー切れ通報時、受託者は速やかに発信者宅へ電話にて連絡し、電源復旧の案内、通報テスト依頼等の適切な処置を行うものとする。
- ② ペンダント電池切れ通報受信時、受託者は速やかに発信者宅へ電話にて連絡し、日程調整後、訪問し電池交換を行うものとする。
- ③ 定時通報未受信時、午後 9 時から翌午前 9 時を除いた時間帯において受託者は発信者宅へ電話にて連絡し、電源復旧の案内、通報テスト依頼等の適切な処置を行うものとする。

(8) 安否確認の為の定期連絡業務

利用者に対する安否確認の為、電話による 1 ヶ月に 1 回以上の定期連絡業務を行い、随時、協力員、利用者の住所および緊急連絡先等に変更がないか確認を行う。変更がある場合は、各市へ変更届を提出するよう案内し、利用者から変更の申し出があった旨を各市へ伝えること。

(9) 湖南 4 市から受託者への委託料の支払

- ① 湖南 4 市と締結する単価契約に基づき、当該月の装置設置台数に契約単価を乗じた額を、受託者からの請求に基づき翌月に委託料として支払う。
- ② 委託料発生の基準日は毎月末日とするが、新規装置設置の場合においては、受託者が当該装置を利用者宅に正常に設置を完了した日の属する月の翌月からとする。ただし、新規装置設置日より緊急通報システムを利用可能状態にすること。なお、機器撤去の場合は、撤去依頼日の属する月をもって終了するものとする。
- ③ 湖南 4 市が自己負担金の徴収が必要と決定した利用者に対しては、受託者が当該負担金を利用者から直接収受するものとする。

(10) 通信費用

緊急通報、相談通報、保守通報、定時通報にかかる通信費用は、受託者負担とする。

(11) 機器の故障・紛失時の対応

設置している機器について、利用者または利用者の属する世帯員の過失による故障については、受託者の負担において修理または新しい機器の貸与を行うものとする。ただし、利用者または利用者の属する世帯員の故意による故障や過失による紛失の場合は、その修繕等の費用は利用者負担とし、委託者はそれに関して一切責任を負わない。

(12) 協力員の更新

3 年に一度、民生委員・児童委員の改選時期に合わせ、新たに選出された民生委員・児童委員と協力し、協力員情報の把握、更新を行うこと。ただし、障害者等日常生活用具給付事業として貸与された機器の利用者は除く。

受託者は、個人情報を取り扱う事業者として、プライバシーマークの認証取得をしていること。

(1) 利用者台帳の整備

- ① 受信側は、利用者からの各通報の受信時に迅速に対応できるよう、利用者の情報を記載した個別台帳を整備しておかなければならない。なお、個別台帳は利用者が居住する日常生活圏域ごとに管理できるようにしておくこと。
- ② 受託者は、各市から利用者情報の変更・追加等の指示があった場合は、速やかに台帳を更新し、速やかに委託者、消防局に変更内容を送信すること。
- ③ 受託者は、消防局との円滑な連携を行うため、1か月に1度、消防局に各市の利用者情報の更新ができる体制を構築しなければならない。
- ④ 利用者が現在使用しているID番号を継続して使用すること。

(2) 個人情報の取扱い

- ① 受託者は、利用者に関する個人情報について、当該事業を運営するためにのみ使用し、他に漏らしてはいけない。
- ② 受託者は、利用者に関する個人情報データについて、データ消失などの不測の事態に備え、バックアップを必ず行うこと。
- ③ 受託者は個人情報のほかこの業務上知り得た秘密の取り扱いについて、別記の「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(3) 個人情報の管理

- ① 個人情報取扱規定が整備されていること。
- ② 受信センターへの入室に際して第三者の侵入を防ぐ為、二重チェック以上のセキュリティ体制が整備されていること。

13 危機管理体制

受託者は、受信センターの停電等に対しても受信並びに通報に支障がでないよう、長時間の停電の場合でも対応できるよう自家発電等の対処をしなければならない。

14 警備業法の適用外

本契約において、受託者は利用者に対し、警備業法第2条第1号および第4号に定める次にあげる行為は一切行わず、また、本業務においても当該範囲は含まれないものとし、受託者は当該行為を委託者に要請することはできないものとする。

- (1) 生命、身体に危険を及ぼすおそれのある安全と平穩に関する犯罪、事故その他の危険な事態の発生を警戒し、またその周辺において警戒し、防止する行為。
- (2) 財産に損害を及ぼすおそれのある安全と平穩に関する犯罪、事故その他の危険な事態の発生を警戒し、防止する行為。

15 再委託

受託者は、業務の一部において委託者が承諾した場合において、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合は、受託者の責任において再委託できるものとする。ただし、本業務の主たる業務である通報受信業務においては再委託禁止とする。

16 事業報告

受託者は、緊急対処の状況、結果等詳細について委託者へ速やかに報告しなければならない。報告書の提出は、緊急通報および相談通報受信（誤作動を含む）一件毎にその月内に生じた通報内容を取りまとめ、原則として毎月翌月 15 日までに月報として提出することとする。

なお、対象者のうち障害者等日常生活用具給付事業として貸与された機器の利用者と、それ以外の利用者を別々に提出するものとする。

17 その他特記事項

- (1) 受託者は契約開始時において、本仕様条件すべてを履行できる条件が整っていること。仕様書の内容が履行されていない場合、委託者は受託者との契約を解除することができる。
- (2) 受託者は、この仕様書に規定するもののほか、受託者の業務の内容および処理について疑義が生じた場合は、湖南地域緊急通報システム連絡協議会と協議して決定すること。
- (3) 契約締結後、既設事業者が設定してある委託者資産機器または既設事業者資産機器のシステムの移行および新規装置設置に係る工事（以下「システム設置工事」という。）は令和 7 年 9 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日の間で切替を完了すること。ただし、委託料の負担はシステム設置工事を行った月の翌月分より発生とする。なお、令和 7 年 9 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日の間もこの仕様書「15 再委託」について適用するものとする。
- (4) システム設置工事の計画は受託者が作成し、利用者と日程等調整すること。
また、システム設置工事完了後、当該市および既設事業者へ完了報告を行い、請求が 2 社に重ならないようにすること。
- (5) 契約期間満了に伴う更新時において、受託者と異なる事業者（以下、「新受託者」という。）が落札した場合は、契約期間満了後、一定期間内に計画的に装置を受託者から新受託者に切り替えるものとする。装置切り替えの計画は新受託者が作成するものとし、受託者は協力すること。
- (6) 受託者は、情報資産の取り扱いについて各市が定める情報セキュリティポリシー等に基づき対応を行うこと。野洲市においては別添の「野洲市情報資産の取扱いに関する特記仕様書」を満たし、契約時に「野洲市遵守確認表」の☆印が付いた項目

すべてに回答し、提出すること。

(7) 受託者は、湖南4市の各市が実施している環境マネジメントに配慮し、環境にやさしい事業活動を心掛けること。

(8) 湖南4市の各市は、熱中症対策を推進しており、また、労働安全衛生の観点からも事業主は熱中症による労働災害の防止に努めなければならないことから、特に梅雨から夏季にかけての時期は、次のことをはじめ、熱中症予防に万全を期すること。

- ・高温多湿な作業場所での作業中は注意し、また、頻繁に巡視を行うこと。
- ・無理な作業は控え、健康状態にも十分配慮すること。
- ・スポーツドリンク等の塩分を含む飲み物を摂取し、休憩をとるなど適切な対策を講じること。

別記

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1条 受注者は、この契約による業務（以下「本件業務」という。）を処理するに当たっては、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないように個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。特定個人情報及び個人番号を取り扱うときは、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）を含む。）その他関係法令を遵守し、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条 受注者は、本件業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。なお、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。

（従事者等への監督及び教育）

第3条 受注者は、この契約による個人情報の取扱いに係る業務の責任者及び従事者（以下「従事者等」という。）に対し、個人情報の適正な取扱いについて必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。

（収集の制限）

第4条 受注者は、本件業務を処理するために個人情報を収集するときは、そ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収集しなければならない。

（目的外利用及び第三者への提供の禁止）

第5条 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本件業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

（安全管理措置）

第6条 受注者は、本件業務に係る個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（持出しの禁止）

第7条 受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、本件業務を処理するために必要な範囲を超えて、受注者が本件業務に係る個人情報を取り扱う作業場所から個人情報を持ち出してはならない。

（複写等の禁止）

第8条 受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、本件業務を処理するために発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただ

し、本件業務を効率的に処理するため、受注者の管理下において使用する場合はこの限りでない。

（再委託の禁止等）

第9条 受注者は、本件業務を処理するための個人情報等を自ら取り扱うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、その取扱いを再委託先（再委託先が受注者の子会社である場合を含む。）に委託してはならない。なお、再委託した業務をさらに委託する場合も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に協議し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、発注者の承諾に基づき本件業務の全部又は一部を再委託先に委託する場合は、再委託先に対して本特記事項における安全管理措置を講じさせなければならない。

（資料等の返還等）

第10条 受注者は、本件業務を処理するために発注者から提供を受け、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報に記載又は記録された資料等をこの契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

（従事者等の明確化）

第11条 受注者は、従事者等を明確にし、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

（作業場所の特定）

第12条 受注者は、本件業務に係る個人情報を取り扱う作業場所を特定し、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

（報告義務）

第13条 受注者は、発注者から求めがあったときは、この契約の遵守状況について発注者に対して報告しなければならない。

（事故発生時における報告）

第14条 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

2 受注者は、本件業務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が生じたときは、直ちに当該事態が生じた旨を発注者に報告しなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

（調査等）

第15条 発注者は、受注者が本件業務に関し取り扱う個人情報の管理状況等について、

実地に調査し、又は受注者に対して必要な報告を求めることができる。

（指示）

第16条 発注者は、受注者が本件業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。

（契約解除）

第17条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除をすることができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対してその損害の賠償を請求することはできないものとする。

（損害賠償）

第18条 受注者（受注者の再委託先及び受注者の再委託先の業務従事者を含む。）の責めに帰すべき事由により、本件業務に関する個人情報の漏えい、不正利用その他の事故が発生した場合、受注者はこれにより発注者又は第三者に生じた損害を賠償しなければならない。