

## 八尾市緊急通報システム事業仕様書

在宅の高齢者及び身体障がい者の緊急通報システム事業に関する仕様は、次のとおりとする。

### 1. 件名 八尾市緊急通報システム事業

### 2. 事業内容

急病または火災等の緊急時に、簡単に通報出来る装置を設置・貸与し、通報の受信と通報受信時の救急車・消防車等の要請や相談対応等、適切な対応を行うことにより、緊急時の連絡体制整備を図る。

### 3. 基本要件

- (1) 事業実施にあたり、八尾市在宅高齢者緊急通報システム事業実施要綱及び八尾市在宅重度身体障害者緊急通報システム事業実施要綱（以下「要綱」という。）及び関係法令を遵守すること。
- (2) 事業者は、利用者からの緊急通報等を受信するセンターを一定の場所に設置し、職員を24時間体制で常駐させるものとする。なお、受信センターは、他の業務・部署から独立していること。受信センターを2箇所以上設置している場合は、1箇所のみで対応すること。
- (3) 事業者は、八尾市内に出動員の待機場所を1箇所以上確保し、出動員を24時間体制で常駐させるものとする。
- (4) 事業者は、利用者から預った利用者宅の鍵1組を保管し、緊急時に対応できる体制を整備しなければならないものとする。
- (5) 緊急通報システム運用に関する通報装置等の設置・通報受信・緊急時の対応・移設・撤去等の一連業務について、責任を持って実施にあたること。
- (6) 業務を円滑かつ安全に実施できる事業体制を確保すること。
- (7) 緊急通報システム運用が正常に作動するよう、通報装置等の保守業務を行うこと。
- (8) 携帯型緊急通報装置によるサービスを提供できること。

### 4. 業務要件

- (1) 対象者 利用者は、次の①かつ②～④のいずれかに該当し、市が利用を決定した者とする。
  - ① 市内に在住し、かつ住民基本台帳法により本市に登録をしている在宅高齢者及び身体障がい者。
  - ② 60歳以上のひとり暮らし高齢者で、病弱または寝たきりの状態にある人（同居家族が日中就労等の理由により、昼間独居状態である高齢者を含む）

- ③高齢者のみ世帯で、どちらかが要介護状態や心身の障がいなどにより、緊急時に対応できないと認められる場合
- ④身体障がい者手帳1級または2級の交付を受けている者で、ひとり暮らしまたは障がい者のみの世帯

(2) 実施場所 八尾市全域

(3) 委託期間 令和7年9月1日～令和12年8月31日

(4) 利用件数 約700件（令和6年度末現在）

(5) 業務実施内容

- ①緊急通報システム装置一式の貸与・設置・移設・撤去に関する業務
- ②緊急通報及び火災通報の受信業務
- ③緊急通報時等の対応。必要に応じて出動員の派遣、連絡先、協力者または家族等への連絡、救急車または消防車の出動要請等の措置を講じること。
- ④利用者からの健康相談等に関する相談業務
- ⑤月1回の定期的な電話による利用者の安否確認
- ⑥緊急通報システム装置一式を正常に運用するための保守業務（電池交換、定時通報による保守を含む）
- ⑦利用者の鍵1組の預かり及び適正な管理
- ⑧上記②～⑤の実施状況等の記録整備及び市への文書による報告
- ⑨利用者へのシステムに関する機器取扱い等の説明（文書での説明を含む）
- ⑩利用者のうち自己負担金のあるものに対してはその徴収代行

(6) 固定型緊急通報装置の仕様等

- ①緊急通報システム装置一式とは、a. 利用者からの緊急事態の発生を無線発信するペンダント型発信機、b. 無線を受信する受信機、c. 寝室等に設置する火災警報機、d. それらの受信内容を受託事業者に送信する通報装置で構成される機器類とする。
- ②装置の設置及び貸与は、1世帯に1箇所または1個ずつとする。
- ③上記①のうち、aについては防まつ形以上の性能を有した機種を使用するものとする。また、家中において本体から半径50mの範囲で通報可能であり、利用者が容易に使用できること。なお、電池については安全性を考慮し、寿命が尽きる前に交換作業を行うこと。
- ④上記①のうち、bについては、ハンズフリーで押しただけでその機能を発揮する緊急ボタン、相談ボタンを備えており、病弱等の高齢者や障がい者であっても緊急時に対応できる機種であること。スピーカーの音量調整が出来、難聴の高齢者でもある程度の対応が可能な機種であること。各ボタンや案内は分かりやすいよう大きく表示し、必要に応じて点字での案内も備えていること。機器から少し離れた場所でも利用者との会話が可能な機能を備えていること。
- ⑤上記①のうち、cについては、日本消防検定協会の適合機種で、煙を探知した場合にbと連動して作動し、受信センターへ通報されること。

- ⑥装置の設置・移設・撤去等の工事日程について、市及び利用者または家族等と事前に電話等により調整を行うこと。
- ⑦緊急通報システム装置について、正常に作動するよう定期的に保守点検を行うこと。  
また、不具合が生じた場合は、すみやかに点検・修理を行うこと。
- ⑧上記⑥の工事及び工事後の保守業務等に際し、利用者または立会の家族等に、目的・内容について説明を行うこと。また、装置の使用方法等について利用者取扱説明書等を渡し分かりやすく説明を行うとともに、動作テスト等による確認を必ず行うこと。取扱説明書については、利用者の心身状態に応じて適当なものを使用すること。
- ⑨利用者が契約している電話・通信会社との回線を利用し、既存の電話機との併用使用が出来るようにすること。ただし、NTTアナログ回線以外の回線を使用している場合においては不具合が生じる可能性があるため、設置時に利用者または立会の家族等に説明をすること。

#### (7) 携帯型緊急通報装置の仕様等

- ①携帯型緊急通報装置とは、a. 携帯型緊急通報装置本体と b. 充電器を一式とする。なお、携帯型緊急通報装置利用の場合は、火災報知器の設置は行わなくてよい。
- ②簡単な操作で受信センターへ通報することができ、ハンズフリー会話が可能であること。
- ③生活防水機能を有し、ペースメーカーの利用者に対して配慮していること。
- ④携帯電話回線等を利用し、自宅敷地内で利用できること。
- ⑤内臓電池の耐用年数が概ね2年以上であること。

#### (8) 職員の配置及び体制

- ①受信センターは、直通の電話及びFAXを備えていること。また、緊急通報が複数同時に発信された場合に備え、複数の電話回線を備えていること。なお、受信センターで行われる受発信業務は、他社に業務の一部又は全部を再委託しないこと。
- ②受信センターにおいて、緊急通報及び相談通報は、保健師または看護師の資格を有する専任職員が受信することとし、緊急通報及び健康相談等に対応するための保健師または正看護師の資格を有する専任職員を2名以上24時間センターに常駐させること。
- ③市内の待機所において、緊急時に対応する出動員を1名以上常駐させること。  
また、複数の利用者より同時に緊急通報及び火災通報が受信された場合においても、近隣の待機所からの出動員を要請する等の対応を行い、緊急通報システムが支障なく運用される体制を整備しておくこと。なお、出動員によるかけつけ業務及び鍵預かり業務は、他社に業務の一部又は全部を再委託しないこと。
- ④受信センターは、利用者からの緊急通報や相談等に折返しや転送等することなく迅速かつ的確に対応できるよう考慮し、職員については適切な職種及び人数を担当者として配置すること。
- ⑤災害及びコンピューター故障・停電等に備え、これらを補完する体制を備えていること。
- ⑥市と連絡調整にあたる事業担当責任者を定めること。

#### (9) 緊急通報時・相談業務の対応

- ①緊急通報または火災通報を受信した場合、電話・FAX等により利用者へ連絡し、速やかに状況を確認するとともに、必要に応じて消防署へ連絡し、救急車または消防車を要請すること。
- ②①の場合及び受信センターからの呼びかけに対して応答がない等、通報装置等による状況確認ができない場合は、ただちに利用者宅へ出動員を派遣または協力者へ出動要請し、利用者の状況を確認すること。また、利用者が聴覚障がい・発語障がい等の理由により、①の通信機器等による状況確認が難しいことが事前に把握されており、あらかじめ利用者が希望し、協力者がこれに同意する場合は、利用者本人への状況確認を省略し、速やかに協力者へ出動要請を行うこと。
- ③受信が誤報であっても、原因を把握し、利用者の操作ミス等の人的理由の場合は利用者に対し丁寧に説明・指導し、装置の誤作動等の物質的理由の場合は、修理等の対応を速やかに行うこと。
- ④救急車による病院への搬送等、必要な措置を講じた場合、その内容について速やかに利用者の親族または連絡先へ電話等により連絡すること。
- ⑤①の場合に出動員が利用者宅へ駆けつけた際、応答がなく、施錠され入室が出来ない場合は、預かりの鍵を使用し入室することができるものとする。
- ⑥①の場合に出動員が利用者宅へ駆けつけた際、内鍵による施錠等の理由により、預かりの鍵を使用しても入室が困難な場合は、必要箇所を破壊して入室し、利用者の状態の確認を優先させるものとする。ただし、家屋等を破壊する必要にせまられた場合は必要最小限の範囲で行い、利用者宅に係る動産・不動産に対し、出来るだけ損害または支障を及ぼさないように業務を行うこと。

なお、この入室による破壊に伴う損害については、事業者に賠償の責はないものとし、現状復帰に係る費用等については利用者が負担するものとする。
- ⑦利用者から相談通報を受信した場合は、内容を確認し、適切な助言・対応を行うこと。

#### (10) 安否確認

- ①利用者に対し、電話・FAX等による安否確認を、原則月1回以上実施すること。
- ②①の際、利用者が不在・留守の場合は、時間や日を変える等により、再度、安否確認を行うこと。
- ③利用者からの相談があった場合は、内容を確認し、適切な助言・対応を行うこと。

#### (11) 鍵の保管・運用

- ①設置に際して利用者から鍵を1組預かるにあたり、施錠できる金庫等に保管する等、厳重に管理すること。
- ②鍵の預かり・返却について、文書にて本人または家族等立会い者の受け取り等の確認・承諾を得るとともに、鍵の使用要件について文書にて説明し承諾を得ること。
- ③緊急通報システムを利用廃止する場合、鍵を利用者へ返却すること。その際、必ず受け渡し確認を文書で行うこと。

- ④利用者の「本業務を遂行する以外の個人的な理由」等における開錠依頼には応じないこと。また、親族等の第三者からの開錠依頼も同様とすること。ただし、目視により宅内で倒れていることが確認できる場合は、この限りでない。

なお、開錠依頼において判断に苦慮する場合は、随時、市と協議し対応すること。

(12) 協力者

協力者は、日常生活における地域の見守り体制を意識的に築いていくことを目的として設けており、日常生活の範囲内での協力を求めているものであって、事業者の出動要請を肩代わりするものではないため、留意すること。

①協力者の人数・要件

協力者は任意とし、申請時に2人まで登録できるものとする。

②協力者への連絡

協力者への連絡要件は、次のとおりとする。

- a. 原則として協力者の登録順に協力要請を行うこととする。(例えば、まず第1協力者に連絡し、繋がらなかった際、第2協力者へ連絡する等)
- b. 協力者に対する協力要請時間帯は、おおむね午前8時から午後10時までとし、深夜等の要請は避けるものとする。ただし、親族の協力者等への連絡についてはこの限りでない。
- c. 協力者へ協力要請を行う時は、事業者名・担当者名を名乗り、連絡の主旨等について、丁寧に説明を行うこと。

(13) 記録の整備

緊急出動等の対応を行った場合は、FAX等により速やかに市へ対応状況等の報告を行うこと。(ただし誤報等の場合を除く)

また、利用者ごとの緊急通報、相談業務及び電話による安否確認に関する対応記録について整備し、件数や対応内容等の業務結果について1カ月毎に取りまとめ、翌月に報告書として市へ提出すること。

5. 安全管理・苦情処理体制

(1) 事故の防止と安全対策

事故・障害等が起こらないよう万全の体制を期すとともに、万一事故等が起きた場合の対応・対策(再発防止の対応、損害賠償・傷害保険の加入等を含む)及び市及び関係機関への報告体制等の安全対策についてのマニュアルを整備し、職員等に対しても周知徹底を行うこと。

(2) 事故発生時等の対応

事業実施により事故等が発生した場合は速やかに市、利用者家族等緊急連絡先に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、後日文書にて市へ経過等の報告を行うこと。

(3) 苦情処理体制の整備

苦情処理窓口を設置すること。また、寄せられた意見等について適切な措置を講じ、その詳細を記録しておくとともに、必要に応じて市へ報告を行うこと。

## 6. 委託料

- (1) 委託料の対象となる期間は、八尾市の指示で受託者が設置を完了した日から、八尾市が回収を通知した日までの月単位とし、月の16日以後に設置し、または15日以前に回収した場合の委託料は、委託料月額半額の半額とする。なお、令和7年8月末日までに設置したのものについて、1件あたりの単価が変わる場合は、令和7年9月利用分より新たな単価とする。
- (2) 利用者のうち八尾市から自己負担金の決定を受けている利用者に対しては、負担金の徴収を代行すること。
- (3) 委託料には、設置・撤去・転居による移設・相談業務・維持管理等緊急通報システムの運用に係る費用のすべてを含むものとする。ただし、機能維持に要する利用者の電話使用料は、利用者の負担とする。

## 7. 装置入替業務

現行と異なる事業者が落札した場合は、下記の装置入替業務を行うものとする。

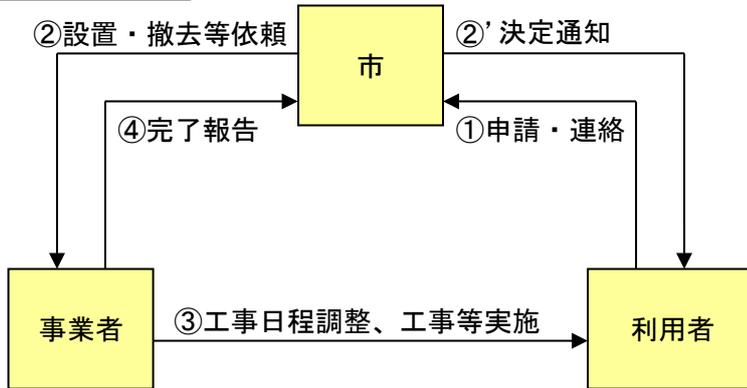
- (1) 受託者は、契約締結日から令和7年8月末日までに、八尾市及び前回受託者と調整の上、前回受託者の所有する旧装置を撤去し、受託者の所有する装置へ交換作業を行うこと。
- (2) 前回受託者は、受託者の切り替え作業が円滑に完了するよう、市及び受託者に協力すること。
- (3) 受託者は装置入替の計画を作成し、八尾市及び前回受託事業者へ報告すること。
- (4) 撤去した装置については、受託者より前回受託者へ直接返却するものとする。返却に関する費用については、受託者が負担すること。
- (5) 現行利用者においては、現行利用者のIDをそのまま使用すること。

## 8. その他

- (1) 利用者に貸与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等の過失により故障した場合、または機器を紛失し新しい機器を貸与する場合の費用は、その実費を利用者負担とする。なお、市はそれに関して一切責任を負わないものとする。
- (2) 利用者宅へ訪問する場合は、必ず事前に利用者または利用者家族等へ連絡し、日程を調整すること。訪問する職員には、身分を証明するものを必ず携帯させること。
- (3) 緊急通報システム運用に関する内容の相談・連絡を、事業者が利用者から直接受けた場合においては、責任をもって利用者から内容の聴取・意向確認を行うとともに、適切な対応を講じ、必要に応じて市へ報告を行うこと。
- (4) 事業実施方法等について、安全管理体制等に改善すべき点がある場合は、市と協議のうえ、その都度対応すること。
- (5) その他、この仕様に定めのない事項については、随時、市と協議し定めること。

8. 業務の主な流れ

設置・撤去・移設



緊急時の対応

