

札幌市高齢者・身体障がい者あんしんコール事業運営業務 仕様書

1 業務名

札幌市高齢者・身体障がい者あんしんコール事業運営業務

2 契約履行期間（各業務共通）

令和元年（2019年）10月1日から令和4年（2022年）9月30日まで

3 あんしんコール事業の概要

医療や介護等に係る専門知識を有するオペレーターが、専用の通信装置を通して健康や生活等に関する相談、急病やけが等の通報に対して、24時間体制で迅速かつ適切に対応するとともに、定期的な電話掛けにより、利用者の現況を的確に把握し、日常生活における悩みや孤独感の解消を図ることで、ひとり暮らし高齢者及び重度身体障がい者等が住み慣れた地域で、安心して自立した在宅生活を送ることができるよう支援する。

なお、警備業法（昭和47年法律第117号）第2条第1項に定める業務は行わない。

4 事業利用対象者

(1) 「65歳以上のひとり暮らし高齢者」又は「世帯員全員が65歳以上の高齢者世帯に属する者」のいずれかで、かつ、次のいずれかに該当するもの

ア 介護保険法（平成9年法律第123号）に規定する要介護又は要支援の認定を受けた者

イ 心臓疾患、高血圧等の慢性疾患のため、日常生活上において見守り等の注意を要すると認められる者

ウ 札幌市介護予防・日常生活支援総合事業に規定する事業対象者

(2) 85歳以上のひとり暮らし高齢者

(3) 18歳以上の重度身体障がい者（身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）第4条に該当し、その障がいの程度が原則として同法施行規則（昭和25年厚生省令第15号）別表第5号の1級又は2級に該当するもの）で次のいずれかに該当するもの。ただし、ひとり暮らしであること、又は、他の世帯員がいずれも「前段に規定する重度身体障がい者」若しくは「65歳以上の高齢者で(1)ア、イ又はウに該当」若しくは「85歳以上の高齢者」であることのいずれかに該当するもの

ア 移動能力等に障がいをもつため、緊急時に迅速な避難又は連絡手段の確保が困難な者

イ 内部障がいをもつ、日常生活上特に注意を要する者

(4) 札幌市高齢者・身体障がい者あんしんコール事業の事業開始日（平成28年11月15日）において、次のいずれかのサービスの利用決定を受けている者

- ア 札幌市高齢者緊急通報システム事業
- イ 札幌市身体障がい者緊急通報システム事業
- ウ 札幌市高齢者緊急通報システムモデル事業

5 業務内容

(1) 専用通報機器（以下「通報機器」という。）の設置等業務

ア 通報機器仕様

(ア) 基本構成

- ・ 通報機器本体（ハンドフリー通話対応）
- ・ 携帯型ワイヤレス（ペンダント型）送信機

※ 上記のほか、有効な通信回線を有していない者等の利用を可能とするため、モバイル型の通報機器（電池残量が監視できるもの）を用意すること。

(イ) 通信使用回線

利用者が契約している電話、通信回線を利用し、一般電話（アナログ）回線を原則とする。ただし、利用者が停電や通信回線のトラブル等があった際には利用できないことを了承したうえで、他の回線（デジタル回線等）による利用を希望した場合はこの限りではない。

また、有効な通信回線を有していない者等については、モバイル型の通報機器の設置により、利用を可能とすること。

(ウ) 通報機器の条件

- ・ 利用者宅に設置されている電話機との併設使用ができること。また、電話機が使用（通話）中でも、緊急通報が優先発信できること。
- ・ 本体には、相談連絡と緊急通報が区別できるよう、それぞれ専用のボタンを有していること。
- ・ 携帯型ワイヤレス送信機の電波到達距離は20m以上を確保し、家中どこからでも通報できるものとし、防水（生活防水）加工が施されているものであること。
- ・ バッテリー切れ、故障等の通報機器の異常を受託者が即時に把握することができるものであること。また、停電時においてもバッテリー等予備電源により4時間以上（満充電時）使用可能であること。

(エ) 参考機種

次の機種若しくは同等の機能を有する機種とすること。

- ・ NTT東日本株式会社・NTT西日本株式会社製「SL」

- ・ セイテック株式会社製「ER」
- ・ 富士通ソーシャルライフシステムズ株式会社製「HNC」

イ 通報機器の設置・移設・撤去

(ア) 新規設置

- ・ 札幌市から通報機器の設置依頼（利用決定通知書の送付）があったときは、受託者が通報機器を用意のうえ、利用者と日時を調整し、速やかに設置を行うこと。また、地域協力員がいる場合は、可能な限り設置時に立ち会うよう依頼すること。
- ・ 札幌市は、設置依頼時に本業務に必要な緊急連絡先等の利用者情報を受託者に提供する。
- ・ 受託者は、通報機器の使い方やサービスの利用方法などを記載した案内リーフレットを作成し、設置時等に配付すること。案内リーフレットは、高齢者でも分かりやすいものとし、作成に当たっては、札幌市と事前に協議すること。
- ・ 通報機器設置の際には、利用者及び地域協力員に操作方法等を説明すること。説明は、案内パンフレットや機器説明書等を活用しながら丁寧に行うとともに、口頭だけでなく、実際に通報の練習を行うなど、利用者が使用方法を十分に理解できるよう努めること。
- ・ 利用者が、自己の責めに帰すべき事由により、受託者が貸与した通報機器を破損又は滅失した際の受託者へ賠償内容、賠償額等について説明を行っておくこと。
- ・ 通報機器の設置場所については、利用者と十分に相談のうえ、適切な場所に設置すること。
- ・ 設置した通報機器には、管理用シールを貼る等、設置日時が把握できるようにすること。
- ・ 設置した通報機器若しくは通報機器の近くに、受託者の名称、連絡先を表示しておくこと。
- ・ 設置後は、試験通報を行い、正常に作動することを確認すること。
- ・ 設置後は、設置日時を札幌市に報告すること。報告方法については、札幌市の指示に従うこと。

(イ) 移設（利用者宅内）

- ・ 利用者から通報機器の設置場所の変更依頼があったときは、日時を調整し、速やかに移設を行うこと。

(ウ) 移設（住所変更）

- ・ 札幌市から利用者の住所変更による移設の依頼（異動予定通知書の送付）があったときは、利用者と日時を調整し、速やかに移設を行うこと。

(エ) 撤去

- ・ 札幌市から通報機器の撤去依頼（利用廃止決定通知書の送付）があったときは、利用者と日時を調整し、速やかに撤去すること。

ウ 保守点検・故障対応

- ・ 通報機器が正常に機能するよう、維持管理を徹底し、定期的に保守点検を行うこと。
- ・ 内臓バッテリーの寿命を把握し、定期的に交換を行うこと。
- ・ 通報機器に不具合が生じたときは、利用者と日時を調整し、速やかに点検・交換・修理を行うこと。
- ・ 通報機器の交換及び修理の費用は、老朽化や不可抗力に起因する場合は、受託者が負担し、利用者の故意・過失による場合には、利用者が負担するものとする。

エ 利用者情報

- ・ 札幌市が提供する緊急連絡先等の利用者情報や使用する通報機器等の情報について、緊急時に迅速に対応できるよう利用者毎の台帳（以下「管理台帳」という。）を整備し、管理すること。
- ・ 管理台帳には、利用者からの相談や緊急通報、お元気コールの対応詳細（対応時間、対応内容等）を記録すること。
- ・ 相談や緊急通報のほか、苦情や誤報についても、記録を取り適切に管理すること。
- ・ 札幌市が提供した利用者情報の内容に変更が生じたことを把握したときは、その内容を速やかに札幌市に報告すること。

(2) 相談連絡及び緊急通報に対するオペレーション業務

ア 通報受信センターの整備及び対応体制

- ・ 年中無休の24時間体制で利用者からの相談や緊急通報を受信するセンター（以下「受信センター」という。）を設置していること。
- ・ 利用者が通報機器を使用した際に負担する通話料金については、市内通話料金以下となるよう通信環境を整えること。また、緊急通報が複数同時になされた場合に備え、通信回線を十分に確保しておくこと。
- ・ 受信センターには、医師若しくは看護師（准看護師不可）の資格を有する職員（以下「専門職員」という。）を1名以上常駐させ、利用者からの通報等に適切な指示を行うことのできる体制を整えておくこと。
- ・ 専門職員以外のオペレーターについても、医療・介護・福祉に関する専門知識・経験を有する者を配置するよう努めること。
- ・ 受信センターには、本業務専任のオペレーターを専門職員を含め常時3名

以上配置すること。

- ・ 受信センターには、通報があった場合に利用者情報を即座に把握するための通報機器と連携したシステムを備えること。
- ・ 上記システムには、故障や事故、災害、停電時等やむを得ず停止する場合に備え、予備電源及びバックアップ設備を整備すること。
- ・ 受信センターは、各区保健福祉課、消防局等の関係機関と緊密な連携を図り利用者への対応を行うこと。

イ 相談連絡への対応

- ・ 医療、福祉、介護等の相談や日常生活に関する相談に適切に対応すること。また、公共交通機関の時刻や乗継相談、公的機関への諸手続きの方法など、専門的な機関の紹介が適切と判断される内容については、連絡先を案内する等の対応を行うこと。
- ・ 利用者に対し気軽に電話相談ができる旨啓発し、利用者との信頼関係を確立すること。
- ・ 相談は年中無休の24時間体制で受け付けること。
- ・ 相談対応が本業務の根幹であることを念頭に、接遇面の向上や業務知識の充実等、品質向上に絶えず努めること。
- ・ 利用者の居住する地域の情報を積極的に把握・活用し、利用者の健康増進及び閉じこもり防止等に努めること。
- ・ いわゆる振り込め詐欺に関する相談に対しては、適宜関係機関とも連携し、迅速かつ適切に対応すること。

ウ 緊急通報への対応

- ・ 利用者からの緊急通報を受信したときは、利用者の状況を迅速かつ的確に把握し、必要に応じて、消防局や地域協力員に出動要請を行うこと。
- ・ 消防局への出動要請時には、消防局職員の依頼に応じて、活動に必要な利用者情報を確実に伝達すること。
- ・ 通報内容が、医療機関への搬送を必要としないなど、緊急を要しないものと確認できた場合は、受託者が適切に対応すること。
- ・ 緊急時の利用者宅への入室方法について、事前に利用者と打合せを行い、決定しておくこと。
- ・ 地域協力員がいる場合、緊急時の対応や連携方法等について十分に打合せを行っておくこと。
- ・ 地域協力員に連絡が取れないときや地域協力員が利用者宅に速やかに訪問できる状況にないとき、地域協力員が登録されていないときは、通報が、病気、けが、疼痛等による場合（その発生原因が「盗難等の事故」及び「人の身体に対する危害」の場合を除く）に限り、受託者が訪問（以下

「訪問業務」という。)を行うものとする。

- ・ 訪問業務で行うべき事項は、次の(ア)～(ウ)のとおりとし、警備業法第2条第1項に定める業務は行わないこと。

(ア) 病状等の確認

病気、けが、疼痛等の状況を確認し、受信センターに報告すること。

(イ) 円滑な救急活動の支援

自宅前での救急車誘導、救急隊員への自宅進入方法の伝達、救急隊員からの指示依頼事項を行うこと。

(ウ) 一連の状況報告

搬送の有無、搬送先の病院（確認できた場合）、不搬送理由等を確認し、受信センターに報告すること。

- ・ 訪問業務は、迅速に対応できるよう札幌市内に複数の出動拠点を用意すること。また、利用者宅までの到着に要する時間は、原則30分以内とし、到着時間が30分を超えた場合は、その原因を詳細に記録しておくこと。
- ・ 訪問業務を第三者に委託する場合は、当該第三者との契約に際し、警備業法第2条第1項に定める業務を含まないこととし、その旨を当該第三者の職員に周知徹底することを条項として契約書又は業務仕様書に明記すること。また、このことが明記された契約書及び業務仕様書の写しを札幌市に提出すること。なお、個人への委託は認めないものとする。

(3) お元気コール業務

- ・ オペレーターによる利用者への電話掛け（以下「お元気コール」という。）を毎月1回以上行うこと。
- ・ お元気コールでは、利用者の近況確認や時期に応じた健康相談（夏季の熱中症予防、冬季のインフルエンザ、ノロウイルス対策等）等を行い、孤独感や日常生活上の不安の解消に努めるとともに、通報機器に不慣れな利用者に対しては使用説明や通報の練習を促すこと。
- ・ 相談連絡のあった利用者に対する同月内のお元気コールの実施については、当該利用者の意向も踏まえて判断すること。
- ・ お元気コールの日時については、事前に利用者と打ち合わせることとし、可能な限り、利用者が希望する日時に行うよう努めること。
- ・ お元気コールの時間は、利用者の状況に応じて適切に判断すること。また、利用者情報の変更の有無についても確認すること。
- ・ 電話応答がない場合は、当日中に時間を変えて複数回かけ直し、それでも応答がない場合には、緊急連絡先若しくは地域協力員に連絡すること。
- ・ 緊急連絡先若しくは地域協力員に連絡が取れない場合は、翌日以降も同様に

電話掛けを実施し、その際、受託者が把握している関係機関（居宅介護支援事業所等）等への確認も行ったうえで、なお利用者の状況が確認できない場合は、訪問業務を行うこと。

(4) 各種報告・統計

- ・ 受託者は、相談連絡及び緊急通報の件数や対応内容等について、資料を作成し、月次提出分については、前月の状況を毎月15日までに札幌市に提出すること。
- ・ 報告内容は、次のとおりとする。

ア 随時提出

(ア) 通報機器の設置、移設、保守、撤去に関する情報

※ 保健福祉局高齢保健福祉部に提出

イ 月次提出（毎月15日まで）

(ア) 緊急通報の内容（時系列にまとめること）

(イ) 相談通報への対応・お元気コールの実施概要（相談内容、対応時間等）

(ウ) 利用者全体及び利用者個人毎の各種対応件数

- ・ 緊急通報の件数（救急搬送の有無を分けること）
- ・ 利用者からの相談件数
- ・ 誤報件数
- ・ お元気コールの実施件数

※ 各区分を各区保健福祉部に、全区分を保健福祉局高齢保健福祉部に提出

- ・ 苦情、要望については、その内容や対応の経過等を速やかに報告すること。
- ・ 上記のほか、札幌市が必要と判断し、提出を指示したものについては、資料の作成・提出に応じること。

(5) 前受託者からの切替設置業務（前契約時と同じ事業者が受託した場合を除く）

- ・ 業務履行開始後、速やかに利用者に対して受託者変更の周知を行い、周知から令和2年（2020年）9月30日までの間に通報機器の切替作業を行うこと。
- ・ 切替作業に当たり、前受託者が設置した通報機器については、随時前受託者に返却することとし、札幌市が保有する通報機器については、通報先を受託者の受信センターに変更する作業を行うこと。その際、切替作業を行う理由を利用者に丁寧に説明すること。
- ・ 札幌市が保有する通報機器の機種はNTT製のSL5～10号機であり、利用者に貸与している機器構成は、次のとおりである。

ア 本体

イ 携帯式ワイヤレス（ペンダント型）式送信機

ウ 携帯式ワイヤレス（ペンダント型）式受信機

エ ハンドフリーボックス（本体と有線接続）

オ ハンドフリーボックス用有線リモートスイッチ

- ・ 老朽化等により通報対応、保守が困難と認められ、受託者が用意する通報機器に切り替える場合は、上記と同等の構成になるよう用意すること。
- ・ 札幌市の保有している通報機器及び消耗品等の在庫（以下「在庫品」という。）を順次前受託者の保管場所から受託者の保管場所に移管すること。在庫品移管に当たっては、利用者の緊急対応に支障をきたさないよう、前受託者と十分に調整すること。
- ・ 移管した在庫品は、札幌市が受託者に貸与のうえ、受託者が本業務に当たり使用できるものとするが、毎月15日までに前月の使用状況及び月末在庫状況を報告すること。
- ・ 故障等で使用不可となった在庫品の返却については、札幌市の指示に基づき行うものとする。
- ・ 通話機能を有する通報機器（SL-5、6号）を取り換える場合、利用者が電話機を用意できないときは、当該通報機器の電話機能のみ使えるよう設定する、又は、受託者が電話機を貸与するなどの措置を講じること。
- ・ 火災センサー（定温式熱感知式）及びガスセンサーを設置している利用者については、引き続きセンサー通報に対応すること。この場合、センサーの保守管理や老朽化によるセンサー更新も受託者の負担により行うこと。
- ・ 切替作業の際は、前受託者と十分に調整のうえ、利用者と日程調整を行い、利用者に不便をかけることがないよう計画的に行うこと。
- ・ 札幌市は切替作業に必要な利用者情報を受託者に提供する。

(6) 費用の徴収・支払

- ・ 札幌市は、利用者の利用者負担額（別記1）を設置依頼時及び利用料改定時等に受託者に通知し、受託者は、利用者負担額を利用者に直接請求すること。
- ・ 受託者の用意した通報機器について、利用者の故意又は過失により、破損又は滅失した際の弁償費用は、利用者に直接請求すること。
- ・ 利用者負担額の請求に要する費用は受託者が負担すること。また、請求方法については、事前に札幌市の承認を得ること。
- ・ 受託者は、契約額のうち利用者負担額を除いた金額を委託料として札幌市に請求すること。
- ・ 委託料の請求内訳の項目は、札幌市の指示に従うこと。また、請求書に合わせて請求内訳を提出すること。
- ・ 委託料の請求書及び請求内訳は、高齢者と身体障がい者の別並びに各区分に

分け、各区分を各区保健福祉部に送付するとともに、全区分の写しを保健福祉局高齢保健福祉部に送付すること。

- ・ 月の途中（初日を除く）で居住区が変更となった利用者に係る委託料の請求は、変更のあった月は、変更前の区の保健福祉部へ、翌月以降は変更後の区の保健福祉部に行くこと。
- ・ 委託料及び利用者負担額の発生期間は、「通報機器を設置した月」から「利用廃止を決定した月の前月」までとし、「通報機器を設置した月」の委託料及び利用者負担額は設置日が月の初日以外でも1か月分とする。ただし、「通報機器を設置した月」と「利用廃止を決定した月」が同月の場合、当該月の委託料及び利用者負担額は1か月分とする。
- ・ 利用者負担額の支払いが遅延した場合、受託者は遅延理由等を確認のうえ札幌市に報告し、対応について協議するものとする。札幌市は遅延した料金の回収について、最大限協力するものとする。

6 契約単価

- ・ 本業務に要する全ての費用を利用者1人あたりに係る月額単価として算出し、これに消費税及び地方消費税の額を加えた額を契約単価とする。

7 再委託の禁止

- ・ 受託者は、5-(2)-ウの訪問業務及び5-(5)の受託者の変更に伴う切替設置業務並びに広報その他の一時的に発生する軽微な業務を除き、第三者に委託してはならない。
- ・ 再委託は、要綱及び契約書、本仕様書に定める事項に従い、質が確保されると認められる場合に限り行えるものとし、一時的に発生する軽微な業務を除き、事前に札幌市の承認を受けること。
- ・ 再委託を行った場合も、本業務の履行に関する責任は受託者にあるものとする。

8 札幌市個人情報保護条例

- ・ 受託者は、札幌市個人情報保護条例等の規定を遵守し、業務を履行する際は個人情報について適正に取り扱うものとする。

9 契約期間満了時の取扱い

契約期間満了に伴う更新において、受託者と異なる事業者（以下「新規受託者」という。）と契約するに至った場合は、次のとおり取り扱うものとする。

- ・ 契約期間満了後、一定期間内に計画的に通報機器を新規受託者に切り替えることから、切替期間中、札幌市と受託者は本業務について、6の契約単価と同額

の金額で契約できるものとする。

- ・ 通報機器の切替作業には、誠意をもって協力すること。
- ・ 切替を行った利用者に係る委託料及び利用者負担額の請求は、切替を行った日の属する月の前月までとする。
- ・ 切替作業完了後は、札幌市の指示に従い、利用者情報を返却若しくは破棄すること。

10 その他

- ・ 受託者は、企画提案時に提案した内容を遵守し、事業を実施すること。
- ・ 受託者は、履行に当たって関係法令等を確認、遵守するとともに、関係法令等に改正があった場合には、適切に対応すること。
- ・ 札幌市は、業務遂行状況を確認するため、随時調査を行い、又は必要な事項について報告を求めることができる。
- ・ 業務の履行に関して事故等が発生したときは、ただちに必要な措置を講ずるとともに、その状況を札幌市に報告し、指示を受けるものとする。
- ・ 大規模な災害が生じた際の利用者の安否確認などについて、札幌市からの協力要請があったときは、可能な限り要請に応じること。なお、大規模な災害の程度は、「札幌市災害対策本部の組織及び運営等に関する規程」の規定により札幌市災害対策本部が設置される規模（市内で震度5弱以上の地震が発生した場合等）とする。
- ・ 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合は、札幌市と受託者が協議のうえ決定するものとする。

11 札幌市環境マネジメントシステムへの協力

本業務の履行においては、委託者である札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。

- ・ 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- ・ ごみの減量、分別及びリサイクルに努めること。
- ・ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- ・ 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- ・ 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。

12 参考（実績等）

(1) 設置台数（平成31年3月末日現在）

2,606台

（うち本市所有機種別内訳）

SL-5号	SL-6号	SL-7号	SL-8号	SL-10号	合計
7台	34台	39台	522台	313台	915台

（火災・ガスセンサー設置状況）

		合計
センサー無し		2,438台
火災センサーのみ有		48台
ガスセンサーのみ有	天然（都市）	10台
	LP	5台
火災・ガスセンサー 両方有	天然（都市）	54台
	LP	51台

(2) 通報機器等在庫（平成31年3月末日現在）

品名		個数	
通報機器（新品）	SL-10号	ハンズフリーBOX	60
		リモートボタン	43
通報機器 （撤去保管品）	SL-5号	本体	19
		ハンズフリーBOX	21
	SL-6号	本体	46
		ペンダント	95
		ペンダント受信機	85
	SL-7号	本体	72
		ハンズフリーBOX	187
	SL-8号	本体	16
		ペンダント	107
		ペンダント受信機	243
		ハンズフリーBOX	185
		リモートボタン	453
	SL-10号	本体	44
		ペンダント	18

		ハンズフリーBOX	180
		リモートボタン	180
センサー類	火災センサー		65
	天然ガスセンサー		3
電池	S L 5 号蓄電池		11
	ニッカド電池（単3充電式）		129

(3) 通報機器設置等実績

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
設置	1,291件	1,298件	608件	517件	569件	471件
撤去	9件	276件	448件	478件	476件	467件
差	1,283件	1,022件	161件	39件	93件	4件
累計	1,283件	2,305件	2,466件	2,505件	2,598件	2,602件

※ H25年度は12月以降

(4) 通報件数

通報種別	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
緊急通報	59件	461件	522件	472件	502件	545件
誤報	214件	1,496件	1,630件	1,717件	1,823件	1,565件
電池切れ	67件	457件	465件	445件	604件	2,204件
相談	537件	4,496件	4,483件	4,419件	4,321件	5,056件

※ H25年度は12月以降

(5) 利用世帯及び利用者負担額の実績（平成31年3月末日現在）

階層	単身世帯	高齢者世帯	障がい者世帯	合計
0円	721件	62件	29件	812件
300円	1,290件	108件	6件	1,404件
900円	292件	95件	3件	390件
合計	2,303件	265件	38件	2,606件

※ 以上の実績を参考に、数量や単価を見積もること。

別記1 利用者負担額表

区分	利用者負担額（月額）
生活保護法（昭和25年法律第144号）の適用を受ける被保護者	0円
中国残留邦人等の円滑な帰国の促進及び永住帰国後の自立の支援に関する法律（平成6年法律第30号）の適用を受ける中国残留邦人等	
当該年度分（4月から6月までの利用料にあつては、前年度分）の市町村民税が課税されていない世帯に属する者	300円
上記以外の者	900円

※ 要綱改正により利用者負担額に変更があった場合は、契約期間中であっても変更に対応すること。