

緊急通報システムサービス仕様書

この仕様書は、下関市緊急通報体制整備事業実施要綱に定めるサービスの提供に関し、必要な事項を定めるものとする。

1 利用者との合意に関する事項

- (1) 市からの助成額（住民税非課税世帯2，820円、住民税課税世帯2，270円）を含め、緊急通報装置（固定型（装置本体及びペンダント型無線機を一式とする。）又は携帯電話型の機器をいう。）1台につき、1月当たり2，820円を費用の額とすること。
- (2) 装置の設置、移設、撤去等に係る費用は、実施事業者の負担とすること。
- (3) 装置の毀損、紛失に係る費用は、実施事業者から利用者へ請求すること。
- (4) 装置の点検、修理等に係る費用は、実施事業者の負担とすること。
- (5) 電池等消耗品に係る費用は、実施事業者の負担とすること。ただし、延長コードや特殊回線用のアダプター等、個別に係る費用は、利用者の負担とする。
- (6) 利用者に対しては、(1)の費用の額から助成額との差額を請求すること。
- (7) 利用者との合意の案を事前に市に提示すること。なお、当該合意には、(1)から(6)までの事項を明示すること。

2 助成に関する事項

- (1) 助成の決定をし装置を設置した月の翌月から助成を廃止し装置を撤去した月までを、助成の対象とする。
- (2) 利用休止した場合は、休止した翌月から助成の対象としない。
- (3) 助成を廃止及び休止した期間について、その間の業務に要した費用を利用者に求めてはならず、また、利用者に転嫁してはならない。

3 受信センターの体制等に関する事項

- (1) 緊急通報に対しては、年間を通じ、終日対応可能であること。
- (2) 人員の配置は、次のとおりとし、受信センターに常駐すること。
なお、昼間は9時から21時までを、夜間は21時から翌9時までを指す

ものとする。

ア 利用者(実施事業者が同様のサービスを提供している全ての者をいう。以下同じ。)が1万人未満の場合

専任担当者が5人以上、うち看護師が昼間は2人以上、夜間は1人以上とすること。

イ 利用者が1万人を超える場合

専任担当者は5人以上とし、昼間については、利用者が1万人を超えて2,000人(2,000人未満の端数は2,000人とする。)ごとに1人、夜間については、利用者が1万人を超えて3,000人(3,000人未満の端数は3,000人とする。)ごとに1人増員すること。

看護師は2人以上とし、利用者が1万人を超えて1万人(1万人未満の端数は1万人とする。)ごとに1人増員すること。

(3) 複数の緊急通報の同時着信に対しても、適切に対応することが可能であること。

(4) 通報も相談も全て同一窓口で受信し、対応すること。社外へ転送したり、他社に業務の一部又は全部を委託しないこと。

(5) 緊急通報、健康相談等の内容を、利用者ごとに台帳により管理すること。

(6) 利用者に対し、月1回以上連絡し、利用状況等の確認を行うこと。また、十分活用できるよう練習を促し、日頃から通報しやすい体制を整備しておくこと。

(7) 利用者のプライバシー保護規定を設け、遵守していること。

(8) 市、消防本部、協力員、医療機関等との連携を十分に図ること。

4 受信センター端末装置等に関する事項

(1) 複数の緊急通報を同時に受信することが可能な回線数を確保すること。

(2) 受信コンピュータは着信記録を残せるものであること。

(3) 緊急通報を受報するために使用するコンピュータ(以下「コンピュータ」という。)に対する不正アクセスの防止対策を講じること。

(4) 前号のコンピュータの故障、停電等に備え、これを補完する体制(データのバックアップ等)を整備すること。

5 緊急通報装置に関する事項

緊急通報装置は次の各号に掲げる緊急通報装置の区分に応じた要件の全てに適合していること。

(1) 固定型緊急通報装置

- ア 装置本体は、緊急時に対応可能な機能を有していること。
- イ 既に使用している装置で、対応可能な場合は、耐用年数を超えない範囲で引き続き使用すること。
- ウ 装置本体の電池切れ、故障等の異常内容が受信センターで把握できること。
- エ 停電時のバッテリー駆動時間が最低5時間以上の性能を有すること。
- オ ハンズフリー機能が内蔵されていること。
- カ 電話による交信機能を有し、一般電話及び緊急時通話の双方が可能であること。また、一般電話使用中であっても、緊急時には、通報を優先することができること。
- キ ペンダント型緊急通報ボタンは、最低20m以上の電波到達距離及び生活防水機能を有すること。
- ク 心臓ペースメーカーに対し、電磁波等により、誤作動を生じさせるおそれがなく、安心して利用できるものであること。
- ケ 緊急及び相談の通報回線はフリーダイヤルで、利用者に通話料金の負担がかからないシステムであること。
- コ 装置の廃棄について、廃棄物の処理及び清掃に関する法律等関係法令を遵守すること。

(2) 携帯電話型緊急通報装置

- ア 緊急時に対応可能な機能を有していること。
- イ 既に使用している装置で、対応可能な場合は、耐用年数を超えない範囲で引き続き使用すること。
- ウ 連続待受時間が約350時間以上、連続通話時間が約300分以上であること。

※充電を満たした新品の電池パックを装着し、通話や操作をせず、電波が

安定して正常に受信できる静止状態から算出した場合の平均的な計算値
エ ハンズフリー機能が内蔵されていること。

オ 電話による交信機能を有すること。

カ 心臓ペースメーカーに対し、電磁波等により、誤作動を生じさせるおそ
れがなく、安心して利用できるものであること。

キ 通報回線はフリーダイヤルで、利用者に通話料金の負担がかからないシ
ステムであること。

ク 装置の廃棄について、廃棄物の処理及び清掃に関する法律等関係法令を
遵守すること。

6 装置の保守等に関する事項

(1) 装置について、定期的に検査を行い、常に最良の状態を保つこと。

(2) 感知した異常については、直ちに正常な状態に復すること。

7 装置の設置等に関する事項

(1) 装置の設置等については、市長が助成の決定を行った後、当該決定のあつ
たことを知った日からおおむね7日以内に行うこと。

(2) 装置の設置に際しては、利用者に対し機能等の十分な説明を行うとともに、
操作方法を熟知させること。必要な際は、看護師等の有資格者が立ち会うこ
と。

8 報告等に関する事項

(1) 実施事業者は、業務の実施に当たり、利用者の状況を提供する必要がある
と認められる場合は、利用者基本情報等の個人に関する状況を、必要な範囲
において、関係者に提供する。

(2) 実施事業者は、前号の内容について、第1項に定める利用者との合意時に
併せて同意を得るものとする。

(3) 実施事業者は、利用者のサービス利用状況等について、市長の指示に従い、
市及び利用者を担当する地域包括支援センターへ報告するものとする。

9 留意事項

実施事業者は、安全にサービスを提供するために、事故発生時の対応を
含む安全管理マニュアルを整備し、常に安全管理に配慮すること。

10 その他の事項

- (1) 緊急通報に応答する業務に従事する者は、研修等を通じ、常に知識及び技能の向上に努めること。
- (2) 実施事業者は、実施月ごとに、翌月の20日（20日が土曜日、日曜日又は国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日（以下これらを「休業日」という。）に当たるときは、休業日の翌日）までに業務の実施に係る報告書を作成し、市長に提出すること。なお、次に掲げる事項については、必ず当該報告書に記載すること。
 - ア 利用者の氏名及び利用者ごとの近況、通報状況等
 - イ 緊急通報があった場合にあっては、その内容
 - ウ 全利用者に係る通報状況の集計
- (3) その他前各項に定めるもののほか、サービスの提供に関し必要な事項については、市と実施事業者が協議の上決定する。