

西宮市見守りホットライン事業業務委託仕様書

(事業概要)

- 1 西宮市見守りホットライン事業業務委託（以下、「事業」という。）は、在宅ひとり暮らし高齢者、高齢者夫婦世帯等（以下「利用者」という）が、在宅での事故等に緊急通報装置を用いて受信センターに通報し、出動員の駆け付け等により当該利用者の救助対応等を行う。また、24 時間対応の健康相談や定期的な安否確認等を通じて利用者への見守りを行い、安心・安全を担保する。

(実施主体)

- 2 実施主体は西宮市（以下、「市」という。）とし、市が本仕様書に定めた業務について事業者（以下、「受託候補者」という。）へ委託するものとする。

(委託期間)

- 3 委託期間は、2025 年 10 月 1 日から 2028 年 9 月 30 日までとし、委託契約は上記期間内での単年毎の随意契約とする。ただし、契約期間途中であっても、本仕様書及び業務の実施に対し、重大な違反又は問題が生じた場合は、契約途中においても市からの通知で契約を解除する。

(契約単価)

- 4 契約単価等は、次の各号に定めるとおりとする。
 - (1) 契約は利用者 1 件あたり 1 ヶ月毎の単価契約とする。また、この契約単価には緊急通報装置設置費・賃借料・撤去費等を始め、本仕様書に規定する業務に係る費用を全て含む。
 - (2) 契約単価（税抜）は受託候補者所有の緊急通報装置を使用するものと定める。
 - (3) 委託料の支払は月払いとし、各月毎の報告書を確認後、受託候補者からの請求に基づき、契約単価に当月利用者数を乗じて得た金額に消費税額を加算した合計額を支払うものとする。
 - (4) 各利用者に係る委託料は、日割計算を行わない。受託候補者が利用者の住居に緊急通報装置を正常に設置した日が属する月の翌月から発生するものとし、市が受託候補者に緊急通報装置の撤去依頼を通知した日の属する月の末日をもって終了する。

(業務内容等)

- 5 高齢者等の緊急時又は健康相談に適切な対応を行うものとし、次の各号によるものとする。
 - (1) 実施時間

24 時間 365 日体制とする。

(2) 実施場所

西宮市内全域

(3) 対象者見込み数

年間延べ利用者数（見込）

固定型緊急通報装置利用者数 8, 0 0 0 人

携帯型緊急通報装置利用者数 2, 0 0 0 人

(4) 受信準備（装置の設定等）について

2025 年 9 月 30 日までに装置が設置されている利用者に対しては、市が指定する期日までに市及び前回受託候補者と調整の上、前回受託候補者の所有する旧装置を撤去し、受託候補者の所有管理する装置と交換できるように日程調整し、順次作業を行うこと。委託期間の初日の前日までに利用者からの通報を受信した時は直ちに前回受託候補者に転送すること。また、前回受託候補者が再び受託した場合はこの限りではない。

(5) 緊急通報装置について

本事業で設置する装置は固定型緊急通報装置（以下「固定型装置」という。）又は携帯型緊急通報装置（以下「携帯型装置」という。）とする。それぞれの装置の設置条件と仕様については、次のとおりとする。

① 固定型装置

- a 利用者宅に固定型装置を使用できる固定電話がある場合、固定型装置を設置する。
- b NTT アナログ回線に対応しているもの。
- c ハンズフリー（スピーカー）機能、緊急ボタン、相談ボタンを搭載したもの。
- d 無線式の通報ペンダントに対応するもの。なお、装置本体とペンダントはセットで貸与するものとする。
- e 利用者がペンダントを追加で希望した場合、市の指示のもと受託候補者は追加で貸与すること。その際の追加費用は利用者の負担とし、受託候補者は利用者負担金の徴収代行業務を市から受託する。なお、ペンダント追加の運用開始は 2023 年 4 月 1 日以降とする。
- f 停電時等に対応できるバッテリーを内蔵したもの。

② 携帯型装置

- a 固定電話はないが（固定型装置が利用できない固定電話を含む）利用者が携帯電話を有

する場合は携帯型装置を設置する。

- b ハンズフリー機能を有していること。
- c 簡単な操作で受信センターへ通報が可能であること。
- d 緊急時、自宅内で利用できること。

(6) 緊急通報対応について

- ① 緊急通報対応が 24 時間 365 日行えるよう、直接対応する正看護師等をオペレーターとして常時 3 人以上配置すること。また、対応する正看護師等が統一した対応を取れるようマニュアルを作成し、市に提出すること。なお、受信センターは個人情報のプライバシーが守られる構造であること。
- ② 緊急通報を受信し、利用者の状況を確認の上、緊急事態であると判断した時は、応急措置の助言を行い、必要に応じて救急車出動の要請、出動員の派遣等、内容に応じて速やかに適切な対応を行うこと。
- ③ 受信時に利用者の状況が確認できない時は、救急車出動の要請、緊急連絡先への状況聞き取り、出動員の派遣等を行い、利用者の状況の把握に努めること。
- ④ 市内に出動員の待機場所があること。
- ⑤ 受託候補者は利用開始時に部屋に入室するための鍵を預かるものとする。鍵の使用条件は通報受信時に出動した場合に限り、鍵の紛失又は第三者からの依頼による鍵の開錠については市に報告の上、市からの開錠指示があった場合のみ対応するものとする。また、受託候補者は利用廃止時に利用者又は緊急連絡先へ鍵を返却することとし、やむを得ない理由で返却できない場合は随時市へ報告すること。
- ⑥ 上記⑤の内、市が指定した利用者に対しては、市からの指示により別途個人負担金が発生するものとし、受託候補者が徴収代行業務として口座引落等で対応すること。
- ⑦ 救急搬送があった時は、搬送先等の結果を親族等の緊急連絡先に知らせること。
- ⑧ 緊急通報の通信費は受託候補者の負担とすること。

(7) 相談対応について

- ① 健康相談等に適切な対応が 24 時間行えるよう、直接対応を行う正看護師等をオペレーターとして常時 3 人以上配置し、相談内容に合わせた対応が 24 時間できること。なお、受信センターは緊急通報対応のセンターと同一であること。
- ② 相談通報を受信した時は、その内容に応じて適切な助言等を行い、緊急性が高いと判断した場合は、(6) の緊急通報の受信業務と同様に緊急要請等の対応を行うこと。

- ③ 相談通報の通信費は受託候補者の負担とすること。

(8) 定期的な安否確認について

- ① 月 1 回利用者に電話連絡し、日常生活・健康状態等の把握に努めること。
- ② 上記①により判明した情報で、緊急性が高いと判断した場合は(6)の②と同様の対応を行うこと。

(9) 保守通報対応について

- ① 固定型装置の保守通報として、本体バッテリー切れ通報・ペンダント電池切れ通報・定時通報の設定を行うこと。各種通報を受信した場合、以下のとおり対応すること。
 - a 本体バッテリー切れ通報を受信した時は、利用者又は緊急連絡先へ電話回線により連絡を行い、電源復旧の案内、通報テストの依頼等を行い、速やかに復旧措置を行うこと。
 - b ペンダントの電池切れを受信した時は、利用者又は緊急連絡先へ電話回線により、連絡を行い、日程調整後電池交換を行い、併せて通報テストを行うこと。
 - c 定時通報として 30 日に 1 回以上の頻度で機器からの自動発信の設定を行うこと。また、定時通報が未受信の時は、利用者又は緊急連絡先へ電話回線により連絡を行い、故障又は電源の復旧の案内、通報テストの依頼等を行い、速やかに復旧措置を行うこと。
 - d 原因不明等、利用者に起因しない事由による誤報が確認された場合は、設置機器を入れ替える等適切な対応を行うこと。
 - e 各種保守通報の通信費は受託候補者の負担とすること。
- ② 携帯型装置の保守通報として、電池残量低下及び電池切れ通報の設定を行うこと。各種通報を確認した場合、以下のとおり対応すること。
 - a 電池残量低下及び電池切れ通報を確認した時は、利用者又は緊急連絡先へ電話にて連絡を行い、充電の案内をすること。
 - b 原因不明等、利用者に起因しない事由による誤報が確認された場合は、設置機器を入れ替える等適切な対応を行うこと。
 - c 各種保守通報の通信費は受託候補者の負担とすること。

(10) 工事業務について

- ① 緊急通報装置の設置、撤去、保守点検、電池交換（以下「工事業務」という。）は必要に応じ速やかに行うこと。

- ② 工事業務は、受託候補者が実施し、利用者等の利便性、安全に配慮すること。
- ③ 工事業務の際には、利用者等に対して、緊急通報システム及び通報装置等の使用説明を充分に行うこと。
- ④ 工事業務時に利用者宅訪問の際には、事前に連絡するものとし、利用者等に不安、不信感等を与えることなく対応すること。
- ⑤ 工事業務について、市が認めた場合は、事業の一部を再委託することができる。

(11) 回線について

固定型装置を設置する電話回線は、NTT アナログ回線を原則とする。ただし、利用者がNTT アナログ回線以外の回線を利用している場合は以下のとおり対応すること。

- ① NTT アナログ回線以外の通信回線を使用している場合には、受託候補者の提供する業務が正常に利用できない場合があるため、市はこの旨の説明を、利用申込をしようとする者に対して説明する義務を負い、利用申込をしようとする者から承諾書を取得する。ただし当該承諾書を取得した場合であっても、受託候補者が固定型装置取り付けの際の通報テストにおいて、正常に通報ができない場合には、受託候補者は設置義務を負わない。
- ② 受託候補者は、受託業務を遂行するにあたり、承諾書を取得していない固定型装置の利用者がNTT アナログ回線以外の通信回線を使用していることを把握した場合は、速やかに市に報告する。市は直ちに承諾書を取得していない装置の利用者に対して、前①に定める運用を行うものとする。
- ③ 受託候補者は、固定型装置の利用者がNTT アナログ回線以外の通信回線を利用し、固定型装置の利用者に損害、損失等が発生したとしても、その責めを負わない。

(12) 利用者負担金の徴収代行業務

- ① 市から利用者負担金の徴収指示があった利用者については、徴収代行業務を行うこと。
- ② 未収等が発生した場合は、速やかに市へ報告することとし、受託候補者は未収に関する債権回収業務又はそれに類する督促行為を一切行わない。
- ③ 引落手数料については受託候補者が負担すること。
- ④ 引落金額、引落頻度については市と相談の上、決定するものとする。

(13) 対応状況の報告

緊急時対応の市への報告は、当日又は翌開庁日に文書または電子データによる報告を行う。また、以下の詳細については、月次報告を行う。

- ① 業務報告書（内訳：緊急通報、相談通報、保守通報、その他通報の状況を記載した各個別データ一覧）
- ② 継続、新規、廃止利用者一覧

（法令の遵守）

- 6 受託候補者は、本件委託業務遂行にあたり、関係法令を遵守し円滑なサービス提供及び業務運営を図らなければならない。

（個人情報の取扱い）

- 7 受託候補者は、本件委託業務の遂行にあたり、個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」の規定に従わなければならない。また、職務上知り得た個人情報及び関連する事項については他に漏らしてはならない。これは、委託期間を経過した後も同様とする。

（権利義務の譲渡等の制限）

- 8 ① 受託候補者は、本委託業務により生じる権利、義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。
- ② 受託候補者は、本件委託業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ市の承諾を得た時はこの限りではない。

（責任の範囲）

- 9 本書に記載のない事項であっても、当該業務に関連し、業務管理上必要と認める軽微なものについては、委託金額の範囲で業務を実施しなければならない。ここに記載した事項について、疑義又は記載外の事態が生じた時は、協議して定めるものとする。

(別記)

個人情報の取扱いに関する特記事項

1. 受託候補者は、受託業務を実施するにあたり、西宮市個人情報保護条例を始め関係法令等の規定に従うほか、善良な管理者の注意をもって個人情報の管理を行わなければならない。
2. 受託候補者は、個人情報の利用を受託業務の実施のために必要な範囲にとどめることとし、個人情報を受託業務の実施以外の目的のために、受託候補者自らが利用し、又は第三者へ提供してはならない。
3. 個人情報の漏えい、紛失、改ざん、破損その他の事故を防止し、適切な管理及び安全の保護を図るため、受託候補者は、個人情報の記録された文書等の受渡し、搬送、保管、返還及び廃棄について必要な措置を講じなければならない。
4. 保管しておく必要がなくなった個人情報については、受託候補者は、速やかに廃棄しなければならない。
5. 受託候補者は、受託業務を行うために個人情報を収集する時は、受託業務の実施のために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。
6. 受託候補者は、代表者及び受託業務の管理責任者の秘密保持に係る誓約書を西宮市に提出しなければならない。
7. 個人情報の漏えい、紛失、改ざん、破損その他の事故が発生した時は、受託候補者は、直ちに西宮市に報告しなければならない。
8. 前項の事故が発生した場合のほか受託候補者がこの覚書及び法令等の規定に反した場合、西宮市は、契約解除等の措置を行うことができるほか、受託候補者は西宮市にその損害を賠償しなければならない。
9. 受託候補者は、受託業務に従事する者に対し、西宮市個人情報保護条例第58条第2号、第59条第2号及び第61条に規定する罰則規定を周知しなければならない。
10. この特記事項でいう個人情報とは、西宮市が受託候補者に提供するもののほか、受託候補者が受託業務の実施の中で知り得たものを含む。
11. この特記事項の規定にかかわらず、法令等の規定に基づく場合若しくは西宮市の指示又は承諾がある場合、受託候補者は、これらの規定並びに指示及び承諾の内容に従うものとする。