

## ICT 見守り事業委託仕様書

### 1 事業の目的、概要

この事業は、ひとり暮らし等の高齢者が、ICT を活用した見守り機器を導入することで、住み慣れた地域で安心して暮らせるよう自立支援を図ることを目的とする。ICT 見守り事業受託事業者（以下「事業者」という。）は、この目的を理解し、福祉サービス提供者としての認識にたって業務にあたること。

### 2 事業内容

本事業の対象者の自宅に、ICT を活用した見守り機器（以下、ICT 見守り機器）を設置するとともに、緊急時・異常時の電話・訪問対応を行う。

### 3 事業対象者

豊中市内に居住する、常時注意が必要な疾病などがある 65 歳以上のひとり暮らし高齢者または 65 歳以上の世帯

### 4 委託内容

#### (1) ICT 見守り機器の設置・撤去

- ① 設置する ICT 見守り機器は、在宅時の安否確認ができる機能を有するものであること。
- ② 事業者は、豊中市からの依頼に基づき、利用者調整の上、ICT 見守り機器の設置・撤去を行うこと。また、ICT 見守り機器の設置の際は、利用者へ ICT 見守り機器の取扱説明を行うこと。

#### (2) ICT 見守り機器の保守

- ① 事業者は、ICT 見守り機器を 24 時間使用できる状態に保つために、保守及び管理するための対応を行う体制を整えておかなければならない。また、ICT 見守り機器の劣化等による取替えや故障修理を行うこと。
- ② 事業者は、故障修理の連絡を受けた場合には、利用者宅へ連絡の上、速やかに必要な対応を講じることとし、利用者宅の ICT 見守り機器が間断なく動作するように対応すること。

#### (3) コールセンターの設置

- ① 事業者はコールセンターを設置し、ICT 見守り機器からの発信情報を定期的に確認すること。
- ② 家族や市からの問い合わせがあった際には、現状を報告すること。

#### (4) 安否確認と代理訪問の実施

- ① 事業者は、ICT 見守り機器を利用し、24 時間に一度は必ず安否確認を行うこと。  
また、利用者の状態が悪いなど必要な人に対しては、可能な限り、12 時間に一度安否確認を行うことが望ましい。その他、豊中市および家族等により安否確認が必要と判断され、要望があった際には、別途安否確認を行うこと。
- ② 異常通報受信時は、利用者の状況確認を行うとともに緊急連絡先に異常受信した旨の連絡を行うこと。状況が確認できず、緊急連絡先や豊中市から依頼があった場合は、直ちに利用者宅を訪問し、対面による安否確認を行うこと。
- ③ 異常通報受信時、発信者宅への電話や訪問による確認により、救急車の出動を要すると判断される状況の場合は、直ちに消防局へ出動要請を行うこと。
- ④ 事業者は、異常通報受信時に救急車の出動を要請するなど特別な対応を行った場合は、そのたびごとに豊中市に報告すること。

#### (5) 利用者情報の管理業務

事業者は、豊中市が提供する利用者の情報を適切に管理し、また、異常通報の内容、保守通報情報その他の装置からの情報を適切に記録し、管理しなければならない。

#### 5 委託料

委託料は、毎月末日時点の利用台数に応じて、豊中市から事業者を支払う。

#### 6 報告義務等

- (1) 事業者は、利用者の新規申込、変更および廃止を直接行ってはならず、利用者等から申出を受けた場合は、市に報告すること。
- (2) 事業者は、毎月 1 回、利用状況報告書・開始報告書・廃止報告書・実績報告書・緊急対応報告書に請求書を添えて豊中市に提出し事業の実施状況について報告すること。
- (3) その他、豊中市が必要とする資料等を豊中市からの請求にもとづき提出すること。

#### 7 苦情の対応

事業者は、利用者等からの苦情に対し、迅速かつ円滑な解決を図るため、窓口又は担当者設ける等利用者等の利便に配慮してその苦情処理に努めること。

#### 8 帳簿等の整備及び監査

事業者は、事業にかかる収入及び支出に関する帳簿及び証拠書類等を常に整備し、その執行について豊中市の指示及び検査に応じなければならない。

## 9 秘密保持

事業者は、本市の個人情報保護条例、及び同条例施行規則を遵守し、従事者または従事者であったものが、正当な理由なく、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じること。

## 10 職員の質の向上

事業者は、ICT 見守り事業実施にあたり利用者の人権を尊重しなければならない。また、事業者は従事者に対し、基本的人権の正しい認識を持って対応できるよう適切な研修を実施し、研修内容を委託者に報告すること。

## 11 その他の事項

事業者は、業務の全部、若しくは一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合はこの限りではない。