

豊中市高齢者位置情報システム事業（コールセンター機能なし）業務委託仕様書

1 業務目的

この事業は、高齢者の位置情報を検索できるシステム（以下、「位置情報システム」という。）を活用し、ひとり歩きにより行方不明になる恐れのある高齢者等（以下、高齢者等）を早期に発見し、事故の防止を図ることにより、家族等が安心して介護できる環境を整備することを目的とする。

2 事業内容

ひとり歩き高齢者等に、行方不明時に位置情報を検索できる端末を貸与もしくは販売し、ひとり歩きによる行方不明時の確認や保護につなげる。

3 事業の対象者

この事業の利用者は、市内に居住し、認知機能の低下によるひとり歩きにより行方不明になる恐れのある 65 歳以上又は若年性認知症の人で、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 認知症の確定診断を受けている者
- (2) 過去にひとり歩きにより行方不明になったことがある者
- (3) 介護保険における認定調査票または主治医意見書から「認知症高齢者の日常生活自立度がⅡa 以上」と確認できる者
- (4) 認知症の医療受診を検討している者
- (5) その他市長が必要と認める者

4 委託内容

(1) 端末装置の貸与もしくは販売

- ・受注者は、位置情報を検索できる端末装置を利用者 1 名につき 1 台と充電器やその他付属品（以下、「付属品」という。）を貸与もしくは販売し、これを利用して本サービスを提供すること。
- ・端末装置は、ひとり歩きにより行方不明になるおそれのある高齢者や若年性認知症の人に対応したもので、軽量で持ち運びしやすいものであること。
- ・位置情報の検索については、アプリケーションや Web システム等を用いて家族等が 24 時間 365 日確認できるものであること。

(2) 端末装置の納品

- ・受注者は、発注者からの通知に基づき、速やかに端末装置を納品し、利用者の家族等にその取扱方法、検索方法、費用の負担等について説明すること。
- ・直接納品が困難な場合は、受取または追跡が確認できるものを利用すること。
- ・利用者が登録から利用開始まで容易に完了できる資料を用意し、電話等で説明を行うこと。
- ・納品時に利用者から納品確認書類を受領すること。
- ・納品から 1 ヶ月以内に、支払い手続きおよびシステムの設定ができていないか家族等に確認すること。

(3) 品質保証

販売する場合の品質保証期間は、その引渡しの日より起算して1年間とし、利用者の取り扱い不注意、故意、不可抗力、又は第三者による損壊の場合を除き、品質保証期間中は受注者の負担で補修、交換等を行うこと。

(4) 問い合わせ窓口の設置

事業者は、問い合わせ窓口を設置し、家族や市から問い合わせがあった際には、誠心誠意対応すること。

(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、通報の内容を適切に記録し、管理しなければならない。

5 報告義務等

- (1) 事業者は、毎月1回、利用者状況、位置情報提供回数等の実績報告を豊中市に提出し、事業の実施状況について報告すること。
- (2) 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。

6 委託者への提出物

- ・ 契約締結後、事業開始までに家族等へ貸与もしくは販売する端末装置の見本を提出すること。
- ・ 事務フローや対応マニュアルを提出すること。

7 契約代金の支払等

- ・ 受注者は、発注者に対して加入料金・付属品代金を請求書に納品確認書類を添付して翌月10日までに請求すること。
- ・ 発注者は、前項の規定に基づく請求書を受理した場合は、内容を審査のうえ、30日以内に受注者にその代金を支払う。
- ・ 受注者は、月額基本料金並びに位置情報提供料金、機器や付属品の紛失・修理・交換料金などの利用者の費用負担を直接利用者に請求すること。

8 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、窓口又は担当者を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。

9 帳簿等の整備及び監査

受注者は、この契約に関する帳簿及び関係書類を、契約期間終了後5年間保存しなければならない。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。

10 秘密保持

受注者は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、豊中市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第44号）その他法令等を遵守し、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の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じること。

11 職員の質の向上

受注者は、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、受注者は従事者に対し、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、研修内容を発注者に報告すること。

12 一括再委託当の禁止

- ・受注者は、委託業務の全部を一括して、又は設計図書において指定した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。
- ・受注者は、前項の主たる部分のほか、発注者が設計図書において指定した部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- ・受注者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の書面による承諾を得なければならない。ただし、発注者が設計図書において指定した軽微な部分を委託し、又は請け負わせようとするときは、この限りでない。
- ・受注者は、前項により業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせた場合、その第三者に本委託業務の契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、その第三者のすべての行為及びその結果について責任を負う。
- ・発注者は、受注者に対して、業務の一部を委託し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

13 その他

- ・本事業の契約を終了する場合は、新たな受注者に情報の引継ぎ等を行うこと。機器が貸与の場合は利用者へ機器返送キット等を滞りなく準備し、回収すること。
- ・この仕様書に定めのない事項については、発注者、受注者双方協議のうえ、定めるものとする。