

ICT 見守り事業業務委託仕様書

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」という。）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

- (1) 豊中市内に居住する 65 歳以上のひとり暮らし高齢者
- (2) シルバーハウジング住宅に入居する者（高齢者及び障害者）

4 委託内容

(1) ICT 見守り機器の設置・撤去

- ・ 設置する ICT 見守り機器は、通信機器が内蔵された機器であり、24 時間に一度は安否確認ができる機能を有するものであること。
- ・ 事業者は、市からの依頼に基づき、利用者と調整の上、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

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 利用者が ICT 見守り機器を紛失または本人の過失により破損した場合に、事業者は市に負担を求めないものとする。

(3) コールセンターの設置

- ・ 事業者はコールセンターを設置し、問い合わせがあった際には、誠心誠意対応すること。

- ・ コールセンターには、必要な人員を配置し、対応マニュアルを整備して実施すること。

(4) 安否確認と訪問の実施

- ・ 事業者は、ICT 見守り機器を使用し、24 時間に一度は必ず安否確認を行うこと。
- ・ 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。
- ・ 緊急連絡先より安否確認が必要と判断され、要望があった際には、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。
- ・ 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。
- ・ 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、そのたびごとに市に報告すること。

(5) 事業の周知

事業実施にあたり、ホームページ、チラシの作成など市民・関係機関への周知に協力すること。

(6) 利用者情報の管理業務

利用者及び緊急連絡先の個人情報、市が事業者を提供する。事業者は、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、管理すること。

(7) その他

身寄りが無い等、緊急連絡先がない人でも利用できるサービスが望ましい。

5 委託料

市は事業者に対して、毎月末日時点の利用台数に応じて、委託料を支払う。

6 報告義務等

- (1) 事業者は、利用者の新規申込、変更及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、市からの請求に基づき必要とする資料等を提出すること。

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、窓口又は担当者を設ける等利用者等の利便に配慮してその苦情対応に努めること。

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、その執行について市の指示及び検査に応じること。

9 秘密保持

事業者は、市の個人情報保護条例、及び同条例施行規則を遵守し、事業従事者又は事業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又はその家族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。

10 事業従事者の質の向上

事業従事者の質の向上のために、研修の機会を確保すること。特に、接遇・応対等のテーマで年1回以上、また人権研修も必ず実施し、その内容を市へ報告すること。

11 一括再委託等の禁止

- (1) 事業者は、委託業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 事業者は、概ね契約金額の二分の一相当以上を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (3) 事業者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合は、あらかじめ市の書面による承諾を得なければならない。ただし、市が指定した軽微な部分を委託し、又は請け負わせる場合は、この限りでない。
- (4) 事業者は、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、その第三者のすべての行為及びその結果について責任を負う。
- (5) 市は事業者に対して、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。

12 その他の事項

この仕様書に定めのない事項については、市、事業者双方の協議のうえ、定めるものとする。