

鹿児島市営住宅シルバーハウジング緊急通報システム運営業務委託仕様書

1 委託業務名

鹿児島市営住宅シルバーハウジング緊急通報システム運営業務委託

2 目的

本業務は、シルバーハウジング住宅に、一定期間入居者の活動が確認できない場合に受信センターへ通知する機能を有する機器（以下「安否確認機器」という。）を設置し、その後、同機器による通知を受け、関係機関への駆け付け要請や必要に応じて出動等を行うもので、シルバーハウジング住宅に居住する高齢者世帯等が地域社会の中で自立して安全で快適な生活を営むことができるよう、その在宅生活を支援することを目的とするものである。

3 委託期間

契約締結の日から令和14年1月31日まで（長期継続契約）

準備期間 契約締結の日から令和9年3月31日まで

履行期間 令和9年4月1日から令和14年1月31日まで（58月）

この企画提案競技に係る契約は、地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約であり、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、鹿児島市（以下「発注者」という。）の歳入歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、発注者は、契約を変更又は解除することができる。なお、この変更又は解除に伴い業務の受託者（以下「受注者」という。）に損害が生じたときは、発注者は損害賠償の責めを負うものとする。

4 業務内容

(1) 業務の対象

鹿児島市営住宅シルバーハウジング緊急通報システム運営業務（以下「業務」という。）の対象は、別表1に掲げる住戸とする。

(2) 生活援助員との連携・協力

業務対象住戸が属する住宅には、入居者が自立して安全で快適な生活を営むことができるよう生活援助員（ライフサポートアドバイザー。以下「L S A」）が派遣され、入居者の生活指導・相談、安否の確認、緊急時の対応等のサービスを実施していることから、業務遂行にあたっては、L S Aと密に連携・協力するこ

と。

(3) 業務の開始時期

受注者は、すべての対象住戸（空き住戸及び入居者の都合等により、業務開始が困難であると発注者が認める住戸を除く。）について、令和9年4月1日から業務を開始すること。

(4) 安否確認機器の設置

- ア 安否確認機器を対象住戸（入居者の都合等により設置が困難であることを発注者が認める住戸(以下「未設置住戸」という。)を除く)に設置すること。
- イ 契約締結後速やかに業務開始計画表を作成し、発注者に提出すること。
- ウ 入居者に対して連絡調整を行った上で、速やかに設置するとともに、安否確認機器の取り扱いについて十分な説明を行い、簡易操作マニュアル及び受注者の連絡先を記載した資料（ラミネート加工）を配布すること。
- エ 各機器の設置場所は、発注者と協議の上、決定すること。
- オ 発注者と協議の上、機器の初期設定を行うこと。
- カ 機器の作動に必要な電源の確保等は住戸内の既設配線等を使用するものとし、配線の延長等が必要な場合には、受注者の負担により行うこと。
- キ 未設置住戸は、履行期間中、設置可否の状況把握に努めるものとし、設置可能となった時点で速やかに設置すること。

(5) 入退去に伴う安否確認機器の点検・調整等

- ア 新規入居者に対して連絡調整を行った上で、速やかに点検を実施し、必要に応じて機器の調整、修繕等を行うこと。
- イ 安否確認機器の取り扱いについて十分な説明を行うこと。

(6) 安否確認機器の保守管理

- ア 安否確認機器を正常に作動させるために必要な保守管理として、全機器の信号受信による定期的な点検及び年1回以上の実地点検又は市が認める方法による点検を行うこと。
- イ 機器の状態を常に適正な状態に保つために必要に応じ機器の交換を行うこと。
- ウ 電池は、容量が低下している場合など、必要に応じて交換すること。
- エ その他機器に不具合が生じたときは、直ちに点検し、修理等を行うこと。

(7) 受信センターの運営

- ア 一定期間活動が確認できない状態の通報（以下「緊急通報」）に対し、24時間365日対応を図り、受信の内容に応じて即座に必要な処置がとれる体制を整備しておくこと。
- イ 複数の緊急通報を同時に受信することが可能であり、同時着信に対しても迅速で適切な対応がとれる体制を整備すること。

ウ 災害、事故、停電、業務の実施に必要な機器の故障等に備え、これを補完する体制を整備すること。

エ 入居者、緊急連絡先等の情報について、緊急時に速やかに対応できるように管理すること。

(8) 緊急通報の受信及び駆けつけ業務

ア 受信センターにおいて、緊急通報を受信した場合は、電話等により入居者の状況把握を行うこと。

イ 把握した内容を通報元の住戸が属する住宅のL S Aに報告し、急病や火災等の緊急を要する場合若しくは入居者の応答がない場合（以下「緊急時」）は、L S Aに駆け付けの要請を行うこと。

ウ 緊急時において、L S Aが不在の場合又はL S A等の駆け付けまでに時間を要する場合等は、直ちに入居者の状況確認その他必要な対応を行う者（以下「現地対応員」という。）を出動させ、現場の確認及び必要に応じて消防、警察その他関係機関へ連絡を行った後、L S Aにその内容を報告すること。

エ 夜間（17：00～8：30）の緊急時については、ウによらず直ちに現地対応員を出動させ、現場の確認及び必要に応じて消防、警察その他関係機関へ連絡を行った後、L S Aにその内容を報告すること。

オ ウ、エについては、現地対応員を速やかに現場に到着させることができるよう現地対応員及び待機所、車両その他の装備を配置すること。

カ アの入居者の状況把握及びウ、エの現場確認の際は、必要に応じて鹿児島市消防局、警察に通報するほか、緊急連絡先に緊急事態の発生等を連絡すること。

キ 緊急通報の受信がなくても、入居者の安全の確保のために、L S Aや発注者等から依頼があったときは、アからカの業務に準じた対応を行うこと。

(9) 引き継ぎ業務

ア 契約の満了又は解除等に伴う業務の引き継ぎは適正かつ十分に行うこと。

イ 契約の満了又は解除等の際は、保有している全ての入居者情報を発注者に返却し、保管する全ての入居者情報を適切に破棄すること。

(10) 受注者は、本業務の目的を十分認識の上、緊急通報、入居者等からの問い合わせ等に誠実に対応すること。

(11) 大規模な災害等が生じた場合は、発注者からの要請により、入居者の安否確認業務を行うなど発注者に協力すること。

5 安否確認機器の仕様

受注者は、入居者の安否確認及び異常時対応を行うため、次に掲げる機能を有する機器を提供すること。

(1) 安否確認機能

一定期間入居者の活動が確認できない場合に受信センターへ通知できること。

(2) 異常時対応

受信センターは異常を把握した場合、電話その他適切な方法により状況確認を行い、必要に応じて緊急連絡先、LSA、消防、警察その他関係機関へ連絡できる体制を有すること。

(3) 監視体制

受信センターは 24 時間 365 日対応できること。

(4) 保守管理

機器の異常を監視し、故障等が生じた場合は速やかに対応すること。

※生活リズムセンサー、在宅確認システム、定時応答方式その他同等以上の方法による対応についても可とする。

※機器は、原則、全住戸同一の機種とすること。ただし、生産中止等により、納入が困難となった場合は、発注者と協議の上、変更できるものとする。

6 鍵の管理保管等

- (1) 緊急時に通報元の住戸が施錠されている場合は、LSA 執務室に保管してある各住戸の合鍵を使用することとし、使用後は直ちに所定の場所へ返却すること。
- (2) LSA 執務室に保管してある各住戸の合鍵を緊急時に使用することについて、入居者に事前に説明しておくとともに、鍵持出使用管理簿を作成し、使用履歴が分かるよう適切に管理すること。
- (3) 発注者より貸与された LSA 執務室の鍵は、本業務の契約終了後、直ちに発注者に返却すること。

7 報告

- (1) 受注者は、当月に実施した業務について、次のアからエに掲げる報告書等を翌月の 10 日までに発注者に提出し、発注者の承認を受けること。
 - ア 安否確認機器設置報告書
 - イ 緊急通報発報実績報告書
 - ウ 駆け付け業務等実績報告書（通報内容、対処内容等）
 - エ 保守管理報告書（電池交換、修繕等の実績及び点検の実績）

- (2) その他、本業務に関し発注者が求める報告書等を適宜提出すること。

8 委託料の請求

- (1) 受注者は、履行期間内に実施した業務について、「6 報告」の規定による承認を受けたときは、前月分の委託料を速やかに発注者に請求するものとし、その請求額は業務委託料を58等分した額とする。また、月額に端数が生じる場合は、履行期間の開始月に支払うものとする。
- (2) 次項による前金払の支払いを行った場合は、前項の業務委託料は、前金払による支払額を差し引いた額とする。
- (3) 前項にかかわらず、受注者は、令和8年度中に所定の請求書を発注者に提出することにより、委託料のうち既存機器の点検又は安否確認機器の設置に関するものについて前金払による請求を行うことができるものとし、その請求額は当該年度の歳出予算を上限とする。

9 再委託の禁止

受注者は、委託業務の全部又は主要な業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務の一部の履行について、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

10 損害賠償

当該業務の実施に関し、受注者は、発注者又は第三者に与えた損害（天変地異、その他受注者の責に帰することのできない事由によるものを除く。）を賠償しなければならない。

11 その他特記事項

- (1) 業務内容については、本仕様書に基づく内容とするとともに、提案した内容をもとに発注者と協議し合意した内容を遵守し実施すること。
- (2) 受注者は、業務の履行に際し、秘密情報等の取扱いについて、発注者が別に定める「秘密情報等取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) この仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、必要に応じて発注者と協議し指示に従うこと。

別表 1

住宅名	号棟	室番号
西伊敷住宅	2 3 号棟	2311 2312 2313 2314 2315 2316 2321 2322 2323 2324 2325 2326 2331 2332 2333 2334 2335 2336 2341 2342 2343 2344 2345 2346 2351 2352 2353 2354 2355 2356
柳町住宅	1 号棟	1014 1015 1022 1023 1024 1025 1032 1033 1034 1035 1042 1043 1044 1045 1052 1053 1054 1055 1062 1063 1064 1065
下伊敷住宅	1 5 号棟	15014 15015 15024 15025 15034 15035 15044 15045 15054 15055 15064 15065 15074 15075 15084 15085 15094 15095 15104 15105 15114 15115
三和住宅	2 3 号棟	2312 2313 2314 2322 2323 2324 2332 2333 2334 2342 2343 2344 2352 2353 2354 2362 2363 2364 2372 2373 2374
錦江台住宅	1 1 号棟	1111 1112 1113 1114 1121 1122 1123 1124 1131 1132 1133 1134 1141 1142 1143 1144
	1 4 号棟	1411 1412 1413 1414 1421 1422 1423 1424 1431 1432 1433 1434 1441 1442 1443 1444
総戸数		1 2 7 戸