

## みやま市緊急通報システム事業業務委託仕様書

1 事業名 みやま市緊急通報システム事業（安心生活見守り支援事業）

2 委託期間 令和8年8月1日～令和9年3月31日

3 目的

みやま市内に居住するおおむね65歳以上のひとり暮らしの高齢者又はひとり暮らしの重度障がい者等が急病や在宅サービスの相談で通報等が必要となった場合、速やかに対象者の救助等を行うものとする。

4 既設置台数等

(1) 既存設置台数 289台（令和8年3月31日現在）

みやま市所有の通報装置（セイテック社製 ER-50Ae、ER-60）を継続して使用予定であること。

(2) 新規設置台数 令和8年度予定台数 10台

みやま市では携帯型通報装置の使用について検討しているため企画提案に含むこと。

(3) 緊急通報件数

（救急車による搬送、救急車以外による出動、搬送なし、緊急訪問された件数）

26件（令和7年度）

(4) 相談通報件数

（利用者、協力員、親族等関係者から通報や電話で連絡があった件数）

1152件（令和7年度）

5 使用機器

高齢者が緊急時に簡単な操作で受信センターへと通報することが可能な機能を有する専用端末とし、次の要件を備えていること。

(1) ハンズフリー機能を有し、利用者と委託業者との双方向の会話ができること。また通報取消ボタンを有すること。

(2) 電池の容量低下、停電、故障等、委託業者が機器の異常を即時に把握でき、充電電池等の使用により緊急時にも一定時間の利用が可能であること。

(3) 電話が使用中（通話中）でも、緊急通報が優先発信できること。

(4) ペンダント型送信装置は利用者が家中どこからでも通報を発することができ、日常的な使用に耐えうる防水性能を有するものであること。

## 6 受信センター

- (1) 365日24時間体制で利用者からの通報を受け付けること。
- (2) 利用者からの通報、相談に適切に対応できる専任担当者を常時複数名配置し、うち1名は看護師等医療専門知識を有するものであること。
- (3) 利用者の心身及び生活状況、また協力員や親族の連絡先等については、できるだけ最新の情報となるように努め、利用者から通報を受けた際には、瞬時にそれらの情報を把握することができるシステムを備えていること。
- (4) 通報、相談を複数同時に受信した場合に備え、通信回線を十分に確保すること。
- (5) 災害時及び故障、事故、停電等により受信センター機能が停止する場合に備え、同様の対応が可能なバックアップ体制を整えていること。

## 7 緊急通報・相談受付業務

- (1) 通報を受信した際には、利用者の状況を確認すること。
- (2) 日常生活に関する相談等に幅広く対応し、健康や病気等の相談があった場合には、専門知識を持った相談員が対応すること。
- (3) 利用者の状況を聞き取り、必要に応じて消防署、医療機関、親族等への連絡を迅速かつ適切に行うこと。
- (4) 通報を受信し利用者の応答が得られない場合は、登録している協力員（利用者からの申出により予め登録された親族や近隣住民、民生委員等）へ状況確認を依頼し、その者の到着があるまで利用者の支援を行うこと。協力員が利用者宅に駆付けた後には、利用者の状況を聞き取り、必要に応じて消防署、医療機関、親族等への連絡を迅速かつ適切に行うこと。
- (5) 通報の正誤に関わらず、対応内容・結果を記録に残し適切に対応すること。

## 8 安否確認業務

- (1) 委託業者は利用者への電話連絡等により月1回以上の安否の確認を行うとともに、利用者の身体及び生活状況の把握や不安感、孤独感の解消に努めること。
- (2) 電話連絡等で利用者の応答が得られない場合には時間を変えて再度確認すること。それでも応答がない場合は、親族や協力員等へ連絡し利用者の安否を確認すること。
- (3) 災害等が発生し、みやま市からの要請があった場合には、利用者の安否確認作業に協力すること。

## 9 通報装置の設置・移設・撤去及び保守点検業務

- (1) みやま市から装置の設置・移設・撤去依頼があった場合には、作業日時を利用者等と調整し、速やかに設置・移設・撤去を行うこと。
- (2) 設置については、利用者との協議の上で適切な場所に設置し、動作確認、装置の取扱

い方法の説明等について丁寧に行うこと。

- (3) 機器が正常に機能するように定期的な保守点検を行い、機器に不具合が生じたときは直ちに点検・修理又は交換を行うこと。
- (4) 電池の寿命に応じて、電池の交換を定期的に行うこと。

## 1 0 報告義務

- (1) 各月1日から末日までの下記業務について、翌月10日までに書面によりみやま市に報告を行うこと。

ア 緊急通報システム端末を使用した相談業務

イ 緊急時における消防署等への通報業務

ウ 安否確認業務

エ 設置関連業務

- (2) 緊急対応をおこなった場合には、対応結果について、速やかにみやま市、親族等に報告を行うこと。
- (3) 本人の状況及び協力員や親族の緊急連絡先等について、登録内容との変更があった場合には、速やかにみやま市に報告すること。
- (4) みやま市から通報内容等について照会がある場合は、速やかに回答すること。

## 1 1 個人情報保護

個人情報の管理について、受託業者はプライバシーマーク又は ISMS を取得し、その運用に基づき厳重な取扱いを行い、個人情報保護の社内規定が整備されていること。

## 1 2 通報先の変更作業等について

利用者宅に設置されている通報装置の設定変更作業が必要な場合は、下記のとおり行うものとする。

- (1) 新委託業者は、令和8年8月1日から令和8年10月31日までに、設定変更作業を完了させること。
- (2) 設定変更作業を行うに当たっては、作業計画を作成し、みやま市に報告後、利用者及び前委託業者との日程調整を行い、順次作業を行うこと。
- (3) 利用者が高齢者・障がい者であることを十分に考慮の上、誤解や迷惑が生じないように丁寧に対応し、利用者がサービスを利用できない期間が発生しないようにすること。
- (4) 新委託業者は、みやま市から提供された利用者情報を業務開始までに整備すること。
- (5) 委託料の請求は、設定作業を行った月の翌月からとすること。

### 1 3 その他特記事項

- (1) 事業者は、業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (2) この仕様書に定めない事項については、必要に応じて協議すること。