

福岡市安心確保のための生活支援事業
(緊急通報システム・声の訪問一体型事業)
仕様書

令和7年 11 月
福岡市

福岡市福祉局高齢社会部高齢福祉課
〒810-8620
福岡市中央区天神1-8-1
TEL : 092-711-4881
FAX : 092-733-5914

第1章 総括

1. 事業の目的

福岡市安心確保のための生活支援事業（以下「本事業」という。）は、「緊急通報システム」と「電話相談（声の訪問）」を一事業者が一体的に実施することで、在宅のひとり暮らし等の高齢者や身体障がい者の不安を解消するとともに、生活の安全を確保し、もって福祉の増進を図ることを目的とする。

2. 仕様書の位置づけ

本事業において受注者が行う緊急通報システム事業及び電話相談事業（以下「受注業務」という。）の内容及び基準は、この仕様書及び第1章の4に掲げる法令等に基づくものとする。

3. 市と受注者の役割及び責務

(1) 市と受注者の役割に関する基本的考え

福岡市（以下「市」という。）は、受注業務に関する内容及び実施体制に関する基本的な事項並びに市が必要と認める事項について定め、受注者は、市の指導監督の下に市が定めた事項の範囲内で受注業務を実施する。

(2) 市と受注者の責務に関する基本的考え

受注者は、受注業務の目的を理解のうえ、所期の目的を達成するために誠実に業務を遂行するものとし、また、市に対する必要な報告を行わなければならない。市は、受注業務の目的を達成するために受注者の指導監督及び支援を行う。

4. 受注業務実施に関係する法令等

受注業務の実施にあたっては、下記の法令等に基づくものとする。

- (1) 地方自治法(昭和22年法律第67号)
- (2) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)
- (3) 介護保険法(平成9年法律第123号)
- (4) 福岡市個人情報保護に関する法律施行条例(令和5年福岡市条例第8号)
- (5) 福岡市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例(平成5年福岡市条例第26号)
- (6) 福岡市緊急通報システム事業実施要綱
- (7) 福岡市高齢者電話相談事業実施要綱(「声の訪問」実施要綱)
- (8) 福岡市身体障がい者福祉電話等貸与・電話相談事業実施要綱
- (9) その他必要な法令等

第2章 業務の基準及び具体的な内容

I 基本的な事項

1. 契約件名

「福岡市安心確保のための生活支援事業業務委託」

2. 委託期間

令和8年4月1日～令和9年3月31日

(委託契約は単年度契約であるが、実施状況が良好な場合には、4回を限度とし契約の更新を可能とする。ただし、市の施策の変更等により、更新を行わない場合がある。)

3. 実施の範囲

福岡市内全域(離島も含む)

4. オペレーションセンターの設置

福岡市内に、「Ⅱ 業務内容」に掲げる業務を行うため、24時間365日対応可能なオペレーションセンター（以下「センター」という。）を設置するものとする。

5. 人員の配置

業務履行開始日までに必要な研修等を終了した状態で配置すること。

(1) 管理者の配置

受注業務に関する従業者及び業務の管理等を行う責任者

(ア)常勤かつ専任で1人配置すること。

(イ)管理者は、オペレーター、介護福祉士又は訪問介護員の資格を有する者（以下、「訪問介護員等」という）である必要はない。

(ウ)管理上支障がないことが明らかである場合は、センターの他の業務に従事することができる。

(2) センター従業者の配置

①オペレーター：

利用者からの緊急通報を受け付け、救急出動等の要否を判断し必要な対応を行う業務、並びに訪問員等に対する技術指導等や電話相談員への指導等サービス内容の管理に従事する従業者

(ア)提供時間帯を通じ専任で2人以上確保されるために必要な数以上確保すること。

(イ)看護師、介護福祉士、医師、保健師、社会福祉士、准看護師及び介護支援専門員の資格を有する者であること。

②電話相談員：

声の訪問に従事する従業者

(ア)提供時間帯や利用者数、所要時間を勘案し専任で必要な人員を確保すること。

(イ)利用者の安否確認、相談に対応できる者であること。

(ウ)オペレーターと同様の資格又は同等の知識経験を有することが望ましい。

- (エ) 利用者の処遇に支障がないことが明らかである場合、センターの他業務に従事することができる。

③訪問員等：

緊急通報システム事業における「緊急訪問」及び声の訪問事業における「安否確認訪問」にあたる従業者

- (ア) 提供時間帯を通じ専任で1人以上確保されるために必要な数以上確保すること。
- (イ) 看護師、医師、介護福祉士など医療行為に関する資格を有することが望ましい。
- (ウ) 利用者宅までの到着に要する時間は、原則30分以内とする。
- (エ) 利用者の処遇に支障がない場合、センターの他の業務に従事することができる。

④工事担任者：

緊急通報機器等を設置・撤去する業務及び回線に異常が発生した場合の対応にあたる従業者

- (ア) 新規・廃止利用者数や所要時間等を勘案し専任に必要な人員を確保すること。
- (イ) 電気通信設備工事担任者AI第3種以上の資格を有しているものであること。
他の事業所等との連携が確保されている場合は、配置しないことができるが、委託先について事前に本市の承認を得ること。

⑤訪問調査員：

「緊急通報機器等」を設置する工事担任者とともに訪問し、利用者の身体状況や介護サービスの利用状況等の聞き取り調査に従事する従業者

- (ア) 新規利用者数や所要時間等を勘案し専任に必要な人員を確保すること。
- (イ) 訪問介護員等の資格又は同等の知識経験を有することが望ましい。
- (ウ) 利用者の処遇に支障がない場合、センターの他業務に従事することができる。
- (エ) 訪問調査で聞き取りをした内容は、今後のサービス提供に活用すること。

⑥その他の職員配置：

その他受注業務を円滑に遂行するために、必要な職員を配置することができる。

(3) 勤務体制の確保

適切なサービスを提供できるよう従業者の勤務体制を定めること。

(4) 従業者への研修の実施

従業者に対して必要な研修を行い、資質の向上に努めること。

(5) 従業者の名簿、資格証等（写し）の提出

従業者の名簿、資格を有する者の資格証等の写しを市へ提出すること。

(6) その他

従業者に対して、必要な健康診断を行い、利用者や従業者の健康を害さないように努めること。

Ⅱ 業務内容

1. 緊急通報システム事業

(1) 利用の決定から事前確認

- ・緊急通報システム事業（以下「緊急通報システム」という。）利用者については、利用者の居住地を管轄する区長がサービス利用の決定を行い受注者に通知する。
- ・緊急連絡先となっている方、協力員となっている方に、事前に緊急時の対応や連携方法等について、十分打ち合わせを行っておく。

(2) オペレーションセンター業務（24 時間 365 日）

- ・オペレーションセンターが、利用者から緊急通報を受信した場合、利用者の状況を速やかに、かつ、的確に把握し、必要に応じて消防局に出動要請を行うこと。
※消防局への出動要請時は、消防局職員の依頼に応じて、活動に必要な利用者情報を確実に伝達すること。
 - ・上記以外の場合で、訪問が必要と判断した場合は、協力員へ連絡すること。
 - ・協力員に連絡が取れない若しくは協力員が利用者宅に速やかに訪問できる状況にない場合は、以下 2 点を満たした場合に限り、受注者が緊急訪問を行うこと。
 - ア) 通報が病気、けが等によるもの
 - イ) 病気、けが等が通報内容等から「盗難等の事故」及び「人の身体に対する危害」によらないことが明らかであること
 - ・緊急通報の内容が、「盗難等の事故」及び「人の身体に対する危害」によることが明らかな場合は、110 番通報すること。
 - ・緊急訪問時に行うべき事項は以下 3 点のとおりとし、警備業法第 2 条第 1 項に定める業務は行わないこと。
 - ア) 病状等の確認
⇒センターへ報告
 - イ) 円滑な救急活動の支援
⇒自宅前での救急車誘導、救急隊員への自宅進入方法の伝達、救急隊員からの指示依頼事項（警備業務を除く。）
 - ウ) 搬送の有無、搬送先の病院（確認できた場合）、不搬送理由等の確認
⇒センターへ一連の状況報告
- ※緊急訪問業務は、第三者へ委託可能とするが、委託先について事前に本市の承認を得ること。ただし、個人への委託は認めない。
- 第三者へ委託する場合において、受注者と当該委託先事業者との契約に際し、警備業法第 2 条第 1 項に定める業務を含まない旨及びその旨を当該委託先事業者職員へ周知徹底することを条項として契約書又は業務仕様書に明記すること。

(3) 利用者からの相談への対応

- ・利用者からの緊急時以外の相談（医療、介護サービスに関することや、健康に関する相談等）に適切に応じること。
- ・利用者に対し、気軽に電話相談できる旨を啓発し、利用者との信頼関係を確立すること。
- ・相談は 24 時間体制（年中無休）で受け付けること。

(4) 心身の状況等の把握（月 1 回以上）

- ・オペレーター等は、利用者へ電話を行う等の方法で、月 1 回以上、利用者の心身状況や生活状況の把握を行うこと。また、利用者からの相談に応じる等、適切に対応すること。
- ・利用者情報変更の有無を確認すること。
- ・時期に応じた情報提供（新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、熱中症対策等）等を行い、日常生活上の不安等の解消に努めること。
- ・緊急通報機器の動作確認を行うこと。

(5) 設備について

- ・センターには、受注業務の運営を行うために必要な広さを有する区画を設けるほか、サービスの提供に必要な設備及び備品等を備えなければならない。
また、緊急通報が複数同時に発報した場合に備え、通信回線を十分に確保しなければならない。
- ・利用者が円滑に通報し、迅速な対応を受けることができるよう、センターには、利用者の心身の状況等の情報を蓄積し、利用者からの通報を受けた際に、瞬時にそれらの情報が把握することができるシステムを備えなければならない。

(6) 緊急通報機器について

緊急通報機器については、利用者が「固定電話回線を使用する緊急通報機器（以下「固定電話型通報機器」という。）」と「固定電話回線を使用しない緊急通報機器（以下「携帯電話型通報機器」という。）」を選べるよう、両方の機器を提案すること。

※緊急通報機器は、この仕様書の要件を満たすものであればメーカーや機種等を指定しないが、本市の承認を得たものとする。

① 固定電話型通報機器

固定電話型通報機器は、以下の仕様を満たしたものとすること。

(ア) 通信使用回線

- ・利用者が契約している電話、通信回線を利用すること。
- ・利用する回線については、通信環境の確認及び検証を十分に行うこと。
- ・停電時など一部動作保障がなされない場合は、利用者へ十分に説明し、承

諾書を徴取した上で、回線を利用すること。

(イ) 本体機器

- ・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。
- ・利用者宅に既設されている電話機との併設使用ができること。また、電話機が使用(通話)中でも、緊急通報が優先発信できること。
- ・本体には、相談通報と緊急通報が区別できるよう、それぞれ専用のボタンを有すること。また、通報取消ボタンを有すること。
- ・バッテリーが一定程度以下となった場合や、故障等の異常を受注業者が即時に把握することができるものであること。また、停電時等においても、バッテリー等補助電源により4時間以上使用可能であること。
- ・現在の利用者が使用している回線でも利用可能であること。

(ウ) 携帯型無線発信機（ペンダント型発信機等）

- ・ペンダント型発信機等の電波到達距離は20m以上を確保し、家中どこからでも通報できるものとし、防水加工（JIS 防水保護等級4級以上）が施されているものであること。
- ・心臓ペースメーカー利用者でも安心して使用できるものであること。
- ・内臓電池が一定程度低下した場合に、受注者が把握できるものであること。
- ・肢体不自由などの障がいがある方に対しては、発信器をアクリル板等で挟むことにより肘等で緊急ボタンを押すことができるような補助具（現在の『障がい者用ペンダント型発信機の補助具』など）を案内できるよう準備すること。

② 携帯電話型通報機器

携帯電話型通報機器については、以下の仕様を満たしたものとすること。

- ・利用者がボタンを押すことなどにより、簡便な方法で、緊急時に通報が出来ること。
- ・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。
- ・心臓ペースメーカー利用者でも安心して使用できるものであること。
- ・電波に問題がない限り、家中のどこからでも通報できること。
- ・本体内蔵バッテリーの電圧や電池残量が一定程度低下した場合に、受注業者が把握することができること。
- ・防水加工（JIS 防水保護等級4級以上）が施されているものであること。
- ・停電時等においても、内蔵バッテリー等予備電源により使用可能であること。

(7) 緊急通報機器の設置・移設・撤去

①新規設置

- ・市から緊急通報機器の設置依頼があった場合は、受注者が通報機器を用意のうえ、申請者等と日時調整し、速やかに設置を行うこと。
- ・市は、設置依頼時に本業務に必要な利用者情報を受注者に提供する。
- ・受注者は、利用者向けに、機器の使い方やサービスの利用方法などを記載した案内リーフレットを作成し、設置時等に配付すること。案内リーフレットは、障がい者や高齢者に分かりやすいものとし、作成に当たっては、市と協議を行うこと。
- ・緊急通報機器設置の際には、操作方法について、案内リーフレットや機器説明書等を活用しながら利用者へ丁寧に説明すること。口頭説明だけでなく、通報練習を行うなど、利用者が使用方法を十分に理解できるよう努めること。また、通報テストを行い、家庭内のどこからでも通報ができることを確認すること。
- ・緊急通報機器設置の際には、工事担任者と一緒に訪問調査員を同行させ、利用者の詳細な情報(日常生活や病歴、緊急時破壊侵入場所等)を聞き取り調査すること。
- ・利用者が、自己の責めに帰すべき事由により、緊急通報機器を破損又は滅失した際の受注者への賠償内容、賠償額等について説明を行っておくこと。また、利用者への賠償請求が必要である場合は、受注者がこれを行うこと。
- ・緊急通報機器の取付け場所については、申請者と十分に相談のうえ適切な場所に設置すること。
- ・設置した緊急通報機器の近くに、受注業者の社名、連絡先を明記しておくこと。また、サービス利用終了時に利用者等が誤って緊急通報機器を廃棄することを防止するため、緊急通報機器に注意書きを貼付する等、何らかの対策を講じること。
- ・設置後は、設置日時を市に報告すること。報告方法については、市と協議のうえ、決定すること。

②移設(屋内)

- ・利用者から緊急通報機器の設置場所の変更依頼があった場合は、移設日時を調整し、移設を行うこと。
- ・緊急通報機器設置の際には、通報テストを行い、家庭内のどこからでも通報ができることを確認すること。
- ・緊急通報機器の取付け場所については、申請者と十分に相談のうえ適切な場所に設置すること。
- ・設置した緊急通報機器の近くに、受注業者の社名、連絡先を明記しておくこと。また、サービス利用終了時に利用者等が誤って緊急通報機器を廃棄することを防止するため、緊急通報機器に注意書きを貼付する等、何らかの対策を講じること。

③移設(住居変更)

- ・市から利用者の住居変更に係る連絡があった場合は、利用者と移設日時を調整し、移設を行うこと。
- ・緊急通報機器設置の際には、通報テストを行い、家庭内のどこからでも通報ができることを確認すること。
- ・緊急通報機器の取付け場所については、申請者と十分に相談のうえ適切な場所に設置すること。
- ・設置した緊急通報機器の近くに、受注業者の社名、連絡先を明記しておくこと。また、サービス利用終了時に利用者等が誤って緊急通報機器を廃棄することを防止するため、緊急通報機器に注意書きを貼付する等、何らかの対策を講じること。
- ・設置後は、設置日時を市に報告すること。報告方法については、市と協議の上決定すること。

④撤去

- ・市から緊急通報機器の撤去依頼があった場合は、利用者等と日時調整し、速やかに撤去すること。
- ・撤去後は、撤去日時を市に報告すること。報告方法については、市と協議の上決定すること。
- ・撤去が困難な場合は、発注者と受注者が協議の上対応すること。

⑤廃棄

- ・廃棄が必要な緊急通報機器については、市と協議の上受注者が行うこと。

(8) 市が保有する緊急通報機器について

市が保有する緊急通報機器については、市が受注者に貸与のうえ、受注者の業務遂行に使用できるものとする。保管については受注者が適正に行うとともに、耐用年数を超過し、当該事業に今後利用しないと市が判断した機器については、適切な方法で廃棄すること。また、毎月の在庫品使用状況及び月末在庫状況を市に報告すること。

(9) 保守点検・故障対応

- ・緊急通報機器が正常に機能するよう、維持管理を徹底し、定期的に保守点検を行うこと。
- ・内蔵バッテリーや電池の交換を、バッテリーや電池の寿命に応じて定期的に行うこと。
- ・緊急通報機器に不具合が生じた時は、利用者と日時調整し、速やかに点検・修理を行うこと。
- ・緊急通報機器の修理・交換費用について、製品の不具合等、利用者の故意・過失によらない場合は、受注者が負担し、利用者の故意・過失による場合は、利用者が負担する。

(10) 利用者情報

- ・市が提供する利用者及び緊急連絡先等の情報、使用する緊急通報機器の情報等について、緊急時に速やかに対応できるよう利用者毎の台帳(以下「管理台帳」という。)を整備し、管理すること。
- ・利用者からの緊急通報、相談の対応詳細(対応時間、対応内容等)を的確に記録し、管理台帳と合わせて保管しておくこと。
- ・機器設置依頼時に市から提供した利用者情報の内容に、変更が生じたことを把握した場合は、その内容を速やかに市に報告すること。

(11) 協力員等の確認（年 1 回以上）

受注者は、協力員や親族などの緊急連絡先について、電話などにより確認を行い、できるだけ最新の情報となるよう努めなければならない。なお、本市の利用決定内容と相違がある場合は、随時本市に報告を行うものとする。

(12) 消防局との連携

①利用者情報の提供

本市消防局に対して、定期的に（毎月 1 回以上）利用者情報を提供することとし、データ内容、回数、データ方式、媒体については、消防局の指示に従うものとする。

②専用回線の確保

消防局との間に通話用の専用回線を確保するものとする。

(13) バックアップ体制の確保

地震等の災害時において、緊急通報等が殺到し、通常時の最大同時通報件数を超えることや、受信センター(第 1 通報先)が倒壊すること等を想定して、対応可能なバックアップ体制を確保すること。少なくとも、県外にバックアップセンターを一つ確保すること。

また、第 1 通報先に繋がらない場合には、自動的にバックアップセンターに繋がるようにすること。

ここで言うバックアップセンターとは、災害時に限らず、常時稼働している受信センターのことであり、第 1 通報先と同じ又はそれ以上の規模・設備・人員を有するものとする。

(14) 受信方式について

固定電話型通報機器については、利用者を電話番号で特定する方式、もしくは緊急通報機器が持つ個別の ID を基に利用者を特定する方式により実施すること。

2. 声の訪問

(1) 電話による安否確認及び相談業務

- ① 声の訪問利用者は、利用者を管轄する区長又は福祉事務所長がサービス利用の決定を行い受注者に通知する。
- ② 電話相談員は、利用者に対して、原則として1日1回電話による安否確認を行う方法で、孤独感の解消に努めるとともに、利用者からの各種相談に対応し助言を行うこと。
なお、センターから電話を行う週の回数は、本市の利用決定の範囲内とし、日時については、利用者と相談のうえ決定する。

実施日：月～土曜日

※原則として、日曜・祝日・年末年始等を行わなくともよい。

ただし、利用者からの希望や、心身の状況等に応じて必要な場合は、3日以上空けないことを原則として対応すること。

- ③ ②を行うにあたっては、利用者の心身状況や、生活状況、保健医療サービス、福祉サービスの利用状況等の的確な把握に努めなければならない。また、必要に応じ、関係機関との連携を図り対応を行うこと。

(2) 体調異変や応答がない場合の対応

- ① 電話中に、体調の異変などに気付いたときは、オペレーター等と連携し、消防局への救急出動要請を行う等の必要な対応を行うこと。
- ② 応答がないとき
所定の時間帯に電話しても応答がないときは、同日に3回以上電話するものとし、それでも応答がない場合には、翌日、利用者に再度電話し、これに応答がない場合は、必要に応じて利用者を管轄する各区福祉・介護保険課と連絡を密にし、安否の確認に努めることとする。確認がとれない場合は、オペレーター等と連携し、訪問員等の緊急訪問等で適切な措置を行う。なお、当該利用者における日頃の声の訪問の状況から考慮し、緊急に安否確認が必要と判断した場合は、応答がない当日中に緊急訪問等で適切な措置を行う。
- ③ 声の訪問における緊急訪問
声の訪問において緊急訪問を行う場合は、原則として事前に各区福祉・介護保険課に連絡を行うこととするが、保健福祉センターが休みなどの場合で、緊急訪問が必要と判断した場合は、緊急訪問を行った後に各区福祉・介護保険課に報告を行う。

(3) 利用者情報

- ・市が提供する利用者及び緊急連絡先等の情報については、利用者毎の台帳(以下「管理台帳」という。)を整備し、管理すること。
- ・利用者の安否確認の状況、相談の対応内容等を的確に記録し、管理台帳と合わせて保管しておくこと。
- ・市から提供した利用者情報の内容に、変更が生じたことを把握した場合は、その内容を速やかに市に報告すること。

3. 費用の徴収・支払

- ・受注者は、本市の利用決定に基づく利用者が負担すべき費用については、利用者から口座振替等の確実な方法で支払いを受けるものとする。受領後は直ちに領収書を発行しなければならない。ただし、口座振替の場合は、発行しないことができるものとする。なお、市から負担額変更の連絡があった場合には、変更後の負担額を利用者から徴収すること。
- ・受注者が用意した緊急通報用機器について、利用者またはこれと同居する者の故意又は過失により故障し、又は滅失し、若しくは紛失した際の賠償額は、受注者が利用者へ直接請求すること。
- ・利用者負担金の請求に要する費用は受注者が負担すること。請求方法については事前に発注者と協議のうえ承認を得ること。
- ・受注者は、契約額のうち、利用者負担額を除いた金額を委託料として市に請求する。
- ・緊急通報システム事業にかかる委託料及び利用者負担額の発生期間は、機器を設置した月は1か月分として計算し、機器を撤去した月は無料とする。ただし、廃止日の属する月の翌月以降に緊急通報用機器が撤去となる場合の利用者負担の発生期間は、廃止日の属する月までとする。
- ・声の訪問（電話相談）にかかる委託料は、業務を開始した月（緊急通報システムとの併用利用の場合は、機器を設置した月をいう）は1か月分として計算し、業務を解除した月（廃止通知書に記載されている廃止日の属する月をいう）は無料とする。
- ・利用者が入院等の理由により在宅でなくなった場合について、当該期間が、入院日など在宅でない状態が発生した日の属する月の翌月から起算して3か月を超える場合は、4か月目以降の委託料及び利用者負担額は発生しないものとする。
- ・利用者負担額の支払いが遅延した場合、受託者は遅延理由等を確認のうえ市に報告し、対応について協議すること。
- ・委託料の請求は、高齢者と障がい者別に分けたうえで、各区分に分け、各区福祉・介護保険課に翌月10日までにを行うこと。
- ・月の途中で居住区が変更となった利用者に係る受注料の請求は、変更のあった月は変更前の区の福祉・介護保険課へ、翌月以降は変更後の区の福祉・介護保険課に行うこと。

4. 関係機関との連携

上記業務のほか、本受注業務が円滑に行われるよう各区保健福祉センター、各地域包括支援センター、消防局、居宅介護支援事業者、社会福祉協議会、民生委員等の関係機関と密接な連携を図り、必要な連絡調整を行うこと。

5. 保健福祉サービス等の情報収集及び提供

利用者への情報提供を行うため、高齢者及び障がい者に関する保健福祉サービス等の情報収集に努めること。

6. 機器入替等業務について

契約期間満了に伴う更新時において、受注者と異なる業者（以下「次期受注者」という。）が落札した場合は、次のとおり取り扱うこととする。

- ① 第2章1の2に定める委託期間の満了後（契約の更新を行った場合は令和12年度末まで）、「既設の機器」を「次期受注者が用いる機器」に入れ替えるまでの間に、発注者から受注者へ本業務について契約依頼があった場合、受注者は、契約期間満了時の契約単価と同額以下の金額で契約を締結すること。また、その際、入替に伴う作業日程などの計画は、次期受注者が行うこととし、受注者はその作成に協力すること。なお、契約期間満了前に発注者が当該切り替えに係る作業を行う場合においても受注者は協力すること。
- ② 取り外した既設の緊急通報用機器、配線、モール等の撤去回収は、次期受注者が行い、受注者へ返却すること。
- ③ 市の保有している緊急通報機器を使用している場合は、当該機器を、次期受注者が、新たな保管場所へ移管することとし、受注者はこれに協力すること。
- ④ 受注者は、契約期間内において収集した利用者情報については、上記①の契約期間満了時及びその後引き続き契約を締結した場合の契約期間満了時、発注者に返却し、受注者が保有するすべての利用者情報は、受注者の責任において廃棄すること。

第3章 その他

- ・ 毎月の実施状況、その他本市の指示により、受注業務に関する統計資料等を提出すること。また、毎年度事業終了後には事業報告書その他の書類を提出すること。
- ・ 地域等から、本事業に関しての出前講座（本市で使用している緊急通報機器の説明）の実施を求められた場合は、受注者において講座を実施すること。
- ・ 業務の実施に関連して事故が生じた場合、又は発生するおそれがある場合は、被害を最小限に防止するため必要な措置を講ずるとともに、本市に速やかに報告し、その指示を受けること。
- ・ 事業の実施状況を確認し、本市は改善指導を行う。なお、本市の指導にもかかわらず十分な改善がみられない場合は、期間の満了を待たずに契約を解除する場合がある。
- ・ 苦情等に対応する体制を整備するとともに、誠実に対応し、再発防止に努めること。また、必要な場合は速やかに本市に報告し、指示を受けること。
- ・ 受注者は、大規模な災害が生じた際の利用者の安否確認などについて、発注者からの協力要請があった場合は、その指示に従うこと。
- ・ 文書は適切に管理するとともに、必要な期間保存しておくこと。
- ・ 本仕様書に記載されていない事項については、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

参 考

○機器設置台数等について

（単位：台、名）

	令和5年度			令和6年度		
	高齢者	障がい者	合 計	高齢者	障がい者	合 計
緊急通報システム利用者 （固定電話型）	3,561	91	3,652	3,252	74	3,326
緊急通報システム利用者 （携帯電話型）	1,666	32	1,698	2,063	39	2,102
声の訪問利用者 （単独利用）	446	4	450	440	2	442
声の訪問利用者 （緊急通報システムと併用）	294	3	297	314	2	316