

## ＩＣＴ機器を活用した高齢者見守り事業業務委託仕様書（案）

### 1 事業の目的

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（以下「ＩＣＴ見守り機器」という。）を自宅に設置することで、安心して暮らせるよう見守り支援を図ることを目的とする。ＩＣＴ機器を活用した高齢者見守りの受託事業者（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見守り機器を設置して対象者の安否確認を行うとともに、緊急時・異常時の電話対応等を行う。

### 3 事業対象者

江戸川区内に居住する65歳以上のひとり暮らし高齢者または65歳以上のみの世帯

### 4 委託内容

#### （１）ＩＣＴ見守り機器の設置・撤去

- ① 設置するＩＣＴ見守り機器は、在宅時の安否確認ができる機能を有するものであること。
- ② 事業者は、江戸川区からの依頼に基づき、速やかに利用者と調整のうえ、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見守り機器の取り扱いについて説明を行うこと。

#### （２）ＩＣＴ見守り機器の保守

- ① 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。
- ② 事業者は、故障修理の連絡を受けた場合には、利用者宅へ連絡のうえ、速やかに必要な対応を講じることとし、利用者宅のＩＣＴ見守り機器が正常に動作するように対応すること。

#### （３）コールセンターの設置

事業者は、ＩＣＴ機器見守り業務の利用に係る問い合わせに対応するコールセンターを設置すること。

#### （４）安否確認の実施

- ① 事業者は、ＩＣＴ見守り機器を利用し、24時間に一度は必ず安否確認を行うこと。

- ② 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。
- ③ 異常通報受信時、発信者宅への電話等による確認により、救急車の出動を要すると判断される状況の場合は、直ちに救急要請を行うこと。
- ④ 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、江戸川区に報告すること。

#### (5) 利用者情報の管理業務

事業者は、江戸川区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、保守情報その他の装置からの情報を適切に記録し、管理しなければならない。

### 5 料金の支払い

- (1) 契約は1世帯1か月当たりの単価契約とする。なお、契約金額には、ICT機器見守り業務、機器設置、撤去、保守点検等にかかる一切の費用を含む。
- (2) 受託者は、事前に利用者との間で利用者負担金の支払方法等を定める書類を取り交わしたうえで、江戸川区が定めた利用者負担金を利用者から直接受領する。なお、利用者負担金の徴収を口座引き落としにより行う場合は、受託者が口座引き落としに要する手数料を負担する。
- (3) 受託者は契約単価から利用者負担金を控除し、残余金額を各翌月に速やかに江戸川区へ請求する。
- (4) 各利用世帯について業務開始月は請求の対象としない。なお、業務終了が月の途中であっても、当該月は請求の対象とする。
- (5) 利用者負担金の徴収、督促等は受託者において行うこととし、利用者から所定の利用者負担金の支払いがない場合は、受託者と利用者間で解決を図るものとする。ただし、江戸川区は、受託者において適切に未払い金の回収ができるよう、必要に応じて利用者負担金の徴収に協力する。なお、受託者による支払いの督促については、電話、文書の送付又は訪問等により行い、対応内容については適宜江戸川区に報告するものとする。

### 6 報告義務等

- (1) 事業者は、毎月1回、利用状況報告書に請求書を添えて江戸川区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、江戸川区が必要とする資料等を江戸川区からの請求にもとづき提出すること。

### 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処理に努めること。

## 8 個人情報の保護

本仕様書に定める業務の遂行にあたっては、利用者及び利用世帯の個人情報を扱うため、江戸川区個人情報保護に関する特約条項の規定及び情報セキュリティポリシーを遵守することとし、本業務の実施に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失又は毀損を防止、盗用を禁止する。

また、個人情報の管理方法を定め、本業務の実施に係わる従事者のみで取り扱うこととし、従事者に対して教育を実施するなど、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

## 9 協議事項

- (1) その他、問題の生じた場合及び不明な点が生じた場合は直ちに江戸川区と協議し、江戸川区の指示に従う。
- (2) 本仕様書に定める事項について疑義の生じたとき又はこの仕様書に定めのない事項については別途協議することとする。

## 10 その他の事項

- (1) 事業者は、業務の全部、若しくは一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ江戸川区の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (2) 受託者は最低賃金（毎年 10 月頃の改正により最低賃金額が改正された場合は、当該改正後の最低賃金）以上の額を労働者に支払うこと。
- (3) 自動車を利用する際は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定を遵守すること。
- (4) 本業務より生じた損害が受託者の責任に帰すべき事由によるものであるときは、その利用者に対し損害相当額を賠償する。損害賠償に備え、受託者はそのための保険等に加入しなければならない。