１　件　　名　　民間事業者通報　緊急通報システム業務委託

２　目　　的

民間事業者通報緊急通報システム事業は、「３　対象者」に規定される者（以下「利用者」という。）の自宅に緊急通報装置等を設置し、救急や火災などの緊急時の対応を行うとともに、定期的な安否確認や健康相談を行うことで、日常生活で感じている不安を解消し、安心して生活できるよう支援するものである。

本業務の受託者は、上記の事業目的をよく理解して業務を実施しなければならない。

３　対象者

（１）高齢者

満65歳以上の者又は当該月末日までに満65歳に達する者（江戸川区営住宅条例（平成14年3月江戸川区条例第11号）の規定により設置される区営住宅（以下「区営住宅」という。）に居住する者にあっては満60歳以上の者又は当該年度末日までに満60歳に達する者）

（２）障害者

満65歳未満で身体障害者手帳又は東京都愛の手帳交付要綱（昭和42年３月20日付け42民児精発第58号）による愛の手帳の交付を受けている者

４　委託期間　　令和９年４月１日～令和１０年３月３１日

５　履行場所　　利用者宅および受託者が設置する受信センター

６　事業者の資格要件

受託者は、以下に掲げる事項を満たしていなければならない。

（１）業務実施にあたり、過去３年以内に他の地方公共団体と契約があり、高齢者等のための緊急通報業務を実施した実績を有していること

（２）プライバシーマーク又はISMSの認証取得をし、個人情報保護の対策がとられていること

（３）火災予防条例（昭和37年東京都条例第65号）第61条の２の３第三項の規定による認定を受けた代理通報事業者（東京消防庁認定通報事業者）であること

（４）110番通報を含む現場対応業務ができるよう都道府県公安委員会から警備業法（昭和47年法律117号）に基づいて認定を受けていること

（５）江戸川区全域を業務範囲とすること

（６）緊急時に備え24時間対応のできる体制を備えていること

７　委託内容

受託者は、江戸川区指定の場所に、緊急通報に必要な機器設置を行い、24 時間体制で利用者からの緊急通報に対応する。

（１）緊急通報に必要な機器（緊急通報システム）

①　通報機（受信機及び発報機）

②　携帯用無線発報機

③　火災感知器（煙感知器）

国家検定を受けた機器であること

④　生活活動感知器

24 時間生活活動感知がない時、通報する機器であること

ただし、利用者との協議により、通報する時間を短縮することができること

利用者との協議により、通報時間の設定を変更した場合、受託者はこれに起因して発生または拡大した損害についての責任を問われないものとする。

通報する時間を短縮した場合、江戸川区に報告すること

⑤　生活活動感知器の機能を停止する機器

⑥　無線通信アダプター

⑦　その他

利用者が希望した場合、無線発報機の追加購入及び追加貸与に応じる。

なお、上記の緊急通報に必要な機器については、以下の要件を備えたものとする

・電池の容量低下、停電、故障等機器の異常を受託者が即時に把握でき、緊急時に対応できること

・利用者の利用している電話の種類に関わらず対応できること

・利用者が家中どこからでも通報を発することができること

・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

・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

（２）機器の設置方法

受託者は、江戸川区から機器の設置依頼があったときは、原則として 45 日以内に指定場所に機器を設置する。ただし、利用者との協議により 45 日以内の設置が困難な場合は、速やかに江戸川区へ報告すること。この場合、違約としない。

（３）機器の撤去

受託者は、江戸川区及び利用者から撤去依頼があった場合は、業務を終了する。業務終了日は区からの業務終了の連絡があった日または、それ以降で利用者の指示する日とする。江戸川区及び利用者（利用者が連絡を取れない状態にある場合は、利用者に代わり撤去に立ち会う者等）と連絡をとり、速やかに機器を撤去する。

（４）機器の移設

受託者は、江戸川区及び利用者から転居に伴う移設依頼があった場合、江戸川区及び

利用者（利用者が連絡を取れない状態にある場合は、利用者に代わり移設に立ち会う者等）と連絡をとり、速やかに機器を移設する。

（５）機器の保守

受託者は機器が正常に作動するよう、年１回以上保守点検を行う。ただし、電話回線の接続状態や各種センサーの状態をテストする機能を有している場合は除く。また、利用者から故障及び通報機の電圧低下による警報を受信した場合、電池交換等適切な対応をとり速やかに機器の復旧をする。

（６）鍵の保管及び返還

業務遂行のため、受託者は利用者から玄関等の鍵を預かる。なお、その際、受託者は預り証を発行し、利用者と取り交わすこととする。契約が終了したとき及び利用者から申出があった場合は、理由の如何を問わず直ちに利用者に鍵を返還する。

（７）緊急時の対応

緊急時の対応における通報とは、緊急通報システムによる通報とする。ただし、緊急通報システムによる通報がない場合であっても、利用者の状況から安否確認の必要が生じた場合は、緊急時の対応における通報と同様の取り扱いとする。

① 緊急時の対応における通報を受けた場合、利用者に電話等で確認を行う。

② ①の確認で応答があった場合は利用者の指示に従うほか、必要に応じて救急車の出動要請をする。

③ ①の確認で応答がない場合は、利用者宅に警備員が急行する（以下「出動」という）とともに救急車の要請が必要な場合消防庁へ連絡し、必要に応じて警察へ連絡をする。

④　出動時は対応内容によらず緊急連絡先へ対応状況に係わる報告を行う。なお、緊急性が高いと判断される利用者の安否に係わる報告については緊急連絡先に報告が完了するまで行うことを原則とし、複数回の架電を行っても連絡がつかない場合には、速やかに江戸川区に報告する。

⑤ 緊急時の対応を行った場合は、緊急通報対応状況報告書を作成し、江戸川区及び利用者に報告する。誤報の場合も同様の報告をする。なお、利用者に電話等で誤報であることが確認でき、出動しなかった場合はこの限りではない。

（８）安否確認

月１回、希望する利用者へ電話等で連絡をし、体調確認や機器の説明等をする。架電反応がない場合は、日を変えて２回架電することとし、複数回の架電の過程として緊急連絡先への架電を行い、利用者の状況確認が出来た場合は本人への連絡に代えることができる。

（９）相談サービス

受託者は利用者の医療・健康に関する相談を受けること。

８　服務規定

（１）機器の設置、撤去、保守を行う者及び、通報受信時に出動する警備員は受託者指定の制服を着用し、身分証明書を常に携帯し、利用者等から要求があるときは直ちに提示する。

（２）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。

９　料金の支払い

（１）契約は１世帯１ヶ月当たりの単価契約とする。なお、契約金額には、緊急通報受信、対応業務、安否確認、相談サービス、設置、撤去、移設、維持、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）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、受託者と利用者の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。

（参照）　料金表

区分	利用者負担金（月額）	備考
１	３００円	減額対象者（区内に二親等以内の血族がいない住民税非課税世帯）
２	１，０００円	減額対象者（区内に二親等以内の血族がいない住民税課税世帯）
３	２，２００円	１，２，４以外
４	０円	免除対象者（生活保護受給世帯）

※利用者負担金は見直しを行うことがある。

１０　実績報告

各月 1 日から末日までの下記報告を、江戸川区が指定する期日までに書面により提出すること。

（１）緊急通報受信件数及び通報内容、結果

（２）設置件数及び撤去件数

（３）安否確認対応件数及び結果

（４）相談サービス件数及び相談内容、結果

その他、江戸川区が報告を求めた場合には随時対応が可能となるよう業務実績について適切に管理を行うこと。

１１　その他

（１）緊急時の対応、安否確認、相談サービスの実施並びに民間緊急通報システムの設置（機器設置時の操作説明・受信テストを含む）、撤去、移設、維持、保守点検等にあたり、利用者との協議が必要な場面においては、高齢者等における身体状況や障害特性に配慮したうえで、利用者の日常生活に影響が生じないよう十分に協議し、決定すること。

本事業は、高齢者等を対象とした緊急事態への対応であり、電話での的確な状況判断を必要とする。対応の遅れ等により、死亡事故につながる場合もあるため、受託者は業務の重大さを十分認識し業務に携わること。

（２）損害賠償責任

①　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。

②　上記の「７（６）鍵の保管及び返還」の保管期間中の鍵の盗難・紛失等により利用者に損害が生じた場合、受託者は責任を持って損害賠償をする。

③　故意又は過失により家屋や家具等に損傷を与え、又は利用者等を負傷させた場合は、受託者の責任において損害賠償する。

④　上記①～③の損害賠償に備え、受託者はそのための保険等に加入しなければならない。

１２　機器の所属

機器の所有権は受託者に属する。また、利用者の責任に帰すべき理由により機器の一部又は全部が破損・紛失したとき、受託者はその実損額を利用者に請求することができる。ただし、利用者が一部機器を購入した場合はその部分を除く。

１３　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に従い、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、盗用を禁止し、その他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。

１４　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し、江戸川区の指示に従うこと。