

那覇市緊急通報システム事業及び
那覇市シルバーハウジング緊急通報システム事業
委託契約に係る業務仕様書

1 事業内容

那覇市で決定した利用者の自宅に、高齢者でも操作しやすいボタン一つで通話及び急を知らせることができる機器と、高齢者の生活反応を感知し、一定時間生活反応がない場合にアラートを発する機能を有する見守りセンサー（以下「機器」という。）を設置し、通報やアラート発報を受けた場合に、速やかな援助を行う。

(1) 利用者について

- ① 那覇市在住の65歳以上の独居高齢者等で、身体上慢性疾患がある等日常生活を営む上で常時注意を要する状態にある者
- ② 久場川市営住宅及び石嶺市営住宅のシルバーハウジングに入居し、緊急通報システムを利用している者
- ※ シルバーハウジングとは、60歳以上の要支援・要介護状態の方又は70歳以上の方が入居する市営住宅のこと。
- ※ 緊急通報システム利用に関して①、②ともに利用者負担は発生しない。

(2) 事業対象者について

令和7年度は、(1)の利用者のうち見守りセンサーを設置する者のみを事業対象者とし、見守りセンサーの設置が難しい者又は設置を希望しない者は対象外とする。

令和8年度から令和10年度は、(1)の利用者すべてを事業対象者とする。

(3) 受託者が行う事業内容（緊急通報サービス業務）について

- ① 利用者に対する機器の貸与サービス及び緊急通報システムによる24時間体制の緊急通報対応、通報連絡サービスを行う。
- ② 機器の設置（シルバーハウジングについては、設置個所の壁穴にプレートが取り付けられている場合があるため、そのプレートの取り外しと保管を含む）、工事立ち会いサービス、利用者への機器取扱い説明、保守管理サービス（定期的電池取り替えサービスを含む）、修繕サービスを行う。
- ③ 緊急通報システム利用廃止者の機器の撤去サービスを行う。なお、シル

バーハウジングについては、撤去の際に、機器設置個所の壁穴をカバーするプレートの購入・取付まで行う（元々取り付けられていたもの又は以前撤去時に購入し使用していたものを再利用することを可とする）。

④ 利用者の転居に伴う機器の移転サービスを行う。なお、シルバーハウジングについては、③の対応を行う。

⑤ 見守りセンサーの設置を希望しない者、利用者の心身の状況や特性、部屋の環境等により設置が難しい者又は設置したがセンサーに不具合がある者には、定期コール（月 1 回以上）を行う。福祉情報の提供、生活・健康その他の相談サービスについては、利用者からの求めに応じて対応する。

※ コール担当者は、高齢者福祉に深い理解を有する者とし、利用者との良好な関係が構築できるよう専任の担当者で行うよう努めるものとする。

※ コール時に利用者不在の場合は、日を改めて利用者への再コールや協力員等へのコール等で安否確認を行う。

⑥ 入院等で利用者不在となった場合は、見守りセンサー設置の有無に関係なく、在宅に戻るまでは、協力員等への近況確認コール（月 1 回以上）を行う。

⑦ 毎月 1 回、実績報告書を紙及び電子データで提出する。

（i）緊急通報システム利用者名簿

（ii）不在者（入退院・外出等）名簿

（iii）終了者名簿

（iv）緊急通報システム対応記録表

（v）緊急通報システム定期コール表

（vi）緊急通報システム通報内容一覧表

※ 那覇市緊急通報システム事業、那覇市シルバーハウジング緊急通報システム事業の事業毎に提出が必要。

⑧ 利用者からのコール時や見守りセンサーによるアラート発報時に、適切な援助を行う。コール内容等により、救急車両の派遣要請や協力員等へ連絡を行う。救急車両の派遣要請を行った場合は、搬送先を消防局に確認し、協力員等へ伝える。対応についての記録をその都度 F A X 等で那覇市に提出する。

⑨ 那覇市から提供された利用者の情報をデータ化し、緊急・相談時には迅速で適切なアドバイスをする。

⑩ 機器の機能や性能については、次のとおりとする。

- (i) 主装置、ペンダント型の機器及び見守りセンサーを設置すること。
いずれも電池切れや停電等による不具合を即座に把握できるものであること。
- (ii) 主装置は、受話器を取らずに自動着信し、そのまま通話ができるハンズフリー機能を装備していること。
- (iii) ペンダント型の機器は、電話機から離れていても、ボタンひとつで緊急・相談を通報できる機能を装備していること。
- (iv) 見守りセンサーは、利用者の生活反応を24時間感知でき、一定時間内に生活反応が感知できなければアラートを発する機能を有するものとし、利用者の要望や心身の状況、特性、部屋の環境等に応じて、適切な機能や性能を持った機器を選択でき、適切な場所へ設置できること。なお、見守りセンサーの設置が難しい者又は設置を希望しない者には、設置不要とする代わりに⑤の定期コール（月1回以上）を行うこと。

2 事業終了時の連携

受託者は、理由の如何を問わず事業終了時において、この事業を円滑に継続するため、引継ぎ等の必要な事項について、那覇市及び次期事業受託者と連携協力しなければならない。