

仕 様 書（令和８年度奥州市高齢者地域生活サポート事業）

1 件 名 令和８年度奥州市高齢者地域生活サポート事業

2 委託期間 令和８年４月１日から令和９年３月31日まで

3 用語の定義

- (1) 「要綱」とは、奥州市高齢者地域生活サポート事業実施要綱（平成20年奥州市告示第67号）をいう。
- (2) 「機器」とは、専用のコールセンター事業を利用するため対象者宅に設置する機器をいう。
- (3) 「対象者」とは、要綱第４条に基づき利用を決定された者をいう。
- (4) 「専用コールセンター」とは、要綱第３条第１号の事業に係わる受信、通報等の事業を行う機能をいう。
- (5) 「協力員」とは、対象者の緊急時に、専用コールセンターからの要請により対象者宅へ出向き現場確認を行う者をいう。

4 事業内容

- (1) 要綱に基づき、介護保険法に定められている地域支援事業として、誠実かつ良心的な事業を実施すること。
- (2) 対象者宅に設置する機器は、次のとおりとする。
なお、機器設置場所については、別途指示する。
ア 受託事業者が用意・設置し、レンタルであること。
イ ハンズフリー機能が内蔵されていること。
ウ 送受信機の電波到達距離が20m以上であること。
エ 堅牢かつ耐久性を持ち、酷使に耐えるものであること。
オ 定期的な点検・調整が行えること。
カ 故障等による連絡を受けた場合、速やかな対応が可能なこと。
キ 正当な理由による機種の変更が可能であること。
- (3) 専用コールセンターは、臨床経験１年以上の正看護師又は実務経験１年以上の保健師（以下「正看護師等」という。）を配備し、365日24時間体制で対象者からの通報・健康相談に対応すること。受信担当者は、他の事業を兼任しないこと。また、介護支援専門員等の医療・福祉関係の有資格者を配置すること。
- (4) 専用コールセンターは、救急車が到着するまでに一時救命措置、応急措置の指示ができる者を配置すること。
- (5) 正報の対応については、正看護師を含む３名体制で対応し、迅速な対応をとれる体制を整えていること。
- (6) 事業運営を円滑かつ正確に行うため、専用コールセンターは、深夜を含めた24時間体制で常時９名以上、うち正看護師の資格のあるものが３名以上常駐していること。
- (7) 専用コールセンターから対象者に月１回以上連絡をして、利用状況及び健康状態の確認を行い、機器に不慣れな対象者には機器使用の説明を行い、十分活用できるよう指導し、日頃から緊急通報をしやすい体制を確立しておくこと。

- (8) 緊急通報、健康相談の内容を記入した対象者の個別データを整備すること。
- (9) 通報が緊急事態の場合、専用コールセンターは、整備した個人データを基に的確な救急対応が出来る体制を確立しておくこと。特にその通報が急を要する場合は、消防署等へ連絡が取れるよう万全の体制を整備しておくこと。また、事前に登録があれば、民生委員又は協力員等への現場確認の連絡等の地域連携が取れる体制を確立しておくこと。
- (10) 専用コールセンターで判断できることは的確に処理し、協力員には極力負担をかけないように努めること。
- (11) 専用コールセンターが行うべき受発信事業は、本事業の主事業部分であるため、全て同一窓口で対応すること。なお、社外へ転送などして、他社に事業の一部又は全部を委託しないこと。
- (12) 誤報に対しても、それを1つの情報として受け入れ、個人データに追加し適切に対応すること。
- (13) 対象者の緊急通報、健康相談の内容及び件数を毎月報告すること。
- (14) 奥州市は、専用コールセンターの運用状況を確認する為に、事前に通知せず不定期にコールセンターの査察を実施することができる。これに対して、事業者は、必ず査察を受け入れること。
- (15) 事業実施で知り得た情報については、個人情報保護法をもとに秘密厳守であり、他の福祉事業に使用してはならない。
- (16) 受託事業者は、個人情報保護に関する社内規定が整備されていること。
- (17) 専用コールセンターは、コンピューターの故障及び停電等に備え、これを補完する体制を整備すること。
- (18) 専用コールセンターは、天災・災害等、通報を受けきれない状況に備え、複数のコールセンターでのバックアップ体制を確立していること。

5 事業委託料に含まれるもの

- (1) 緊急通報受信事業
 - ア 応急処置の助言
 - イ 救急車到達までの励まし
 - ウ 救急車の出動依頼（要救助者の状況報告）
 - エ 関係者への連絡
 - オ 退院後の健康・生活のアドバイス
- (2) 健康・医療・介護相談事業等
 - ア 疾患や医療内容について解説を求める内容
 - イ 疾患や医療内容について不満を訴える内容
 - ウ 医療機関の照会
 - エ 気になる症状に関する相談
 - オ 苦痛の訴え（原因が不明）
 - カ 食事・運動など指導を求める内容
 - キ 健康維持・健康不安・健康増進に関する相談

- ク 介護の方法に対する助言・技術指導
- ケ 介護上の不安・ストレスに関する相談
- コ 介護に関する福祉相談
- サ その他生活一般に関する相談

(3) 伺い電話

- ア 本システムの利用説明（いつでも気軽に利用することを目的とする。）
- イ 対象者の生活状況の把握
- ウ 対象者の体調把握
- エ 対象者の生活機能の把握
- オ 対象者とのコミュニケーション
- カ 試し押し、練習の依頼及び通報受け
- キ 結果として安否確認
- ク 可能な限りの災害時における安否確認

(4) 事業報告

- ア 正報時には随時連絡
- イ 月次毎に利用状況について次の項目の件数を統計表にて報告
 - (ア) サービス状況（継続、休止、終了）
 - (イ) 総件数
 - (ウ) 総受信数
 - (エ) 総発信数
- ウ 利用者に身体及び生活状況の悪化等が見られる場合の地域包括支援センターへの報告

6 その他

- (1) 委託料金については、単価契約とし、毎月 1 日から末日までの利用額に、消費税及び地方消費税の額を加算した額とし、翌月に請求するものとする。なお、請求金額に 1 円未満の端数がある場合は切り捨てるものとする。
- (2) 対象者の長期不在等の都合によりその対象者に対するサポート事業を一時的に中止する場合は、その期間のその対象者分の委託料は、機器の保守相当分のみとする。
- (3) 機器の設置工事等事業の一部を他の事業者にも再委託する場合は、事前に市に協議をするものとする。なお、再委託を行う場合は、再委託先の事業者が個人情報保護についての研修及び監査を定期的に受けられる体制にあり、契約事業者が責任を持って再委託先の監督を行えることを条件とする。
- (4) 実施上疑義が生じた場合は、双方協議の上対処する。

7 予定数量

項目	予定数量	参考
月当り利用者数（内利用休止者数）	75件（8件）	R7年12月末現在・・・54件（4件）
年間新規設置数	10件	R7. 1. 1からR7. 12. 31まで・・・4件
年間災害き損機器交換件数	1件	R7. 1. 1からR7. 12. 31まで・・・0件