

高岡市高齢者見守りコールセンター設置運営業務仕様書

1 業務名

高岡市高齢者見守りコールセンター設置運営業務

2 業務目的

看護師等の専門的知識を有するオペレーターが、365日・24時間体制で通報・相談に対応する見守りコールセンターを設置運営することにより、ひとり暮らし高齢者等が在宅で安心して生活できるよう支援するもの。

3 業務内容

委託業者として決定したものは、次に掲げる業務を受託するものとする。

- (1) 利用者からの通報の受信及び消防、その他高岡市が認める関係機関等への連絡
- (2) 緊急時における応急措置の助言及び必要に応じての市への連絡
- (3) 利用者に対して実施する月1回の定時連絡及び各種相談業務
- (4) その他オプション装置による高齢者見守り支援
- (5) 毎月の事業実施状況報告書の提出

4 受託者の要件

受託者は、次の各号に規定する要件を満たしていなければならない。

- (1) 県内に通報・相談に対応する見守りコールセンター（以下「コールセンター」という。）を有していること。
- (2) 災害等によりコールセンターが業務遂行困難になった場合に、バックアップを行うコールセンター（以下「バックアップセンター」という。）を有していること。
- (3) コールセンターに最低1名以上の正看護師を含むオペレーターを有すること。
- (4) プライバシーマーク（一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与）を認証取得していること。

5 受信体制の整備

- (1) 最低1名以上の正看護師を含む有資格者をオペレーターとしてコールセンターに配置し、受信業務を行ううえで不備のないよう体制を整備するものとする。
- (2) 365日・24時間体制でオペレーターが通報及び各種相談に対応し、その内容に応じて関係機関等への連絡を行うものとする。

6 安否確認業務

受託者は、利用者に対し、月1回定時連絡を行い、利用者の安否確認を行うものとする。なお、当該業務は、受信業務を行うコールセンターが実施するものとする。

7 バックアップセンターの設置

災害等の理由によりコールセンターで業務ができない場合は、バックアップセンターにて業務を行うものとする。

8 実績報告

受託者は、正報受信記録及びそれに対する処理経過記録並びにその他特記すべき報告事項を事業実施状況報告書として毎月報告するものとする。

9 委託料

利用者1人当たりの委託料は、標準装置利用者1人当たりの受信業務に要する費用（月額）に消費税及び地方消費税を上乗せした額とする。

委託料は、新たに事業の利用を決定した場合においては、コールセンターの利用を開始した月から支払うものとし、事業の利用を廃止した場合においては、廃止月の前月までを支払うものとする。

10 その他

本仕様書に定めのない事項は、発注者と受注者が双方協議のうえ、誠実に実施するものとする。