

高岡市緊急通報装置設置事業及び高齢者見守りコールセンター設置運営事業に係る公募型プロポーザル  
質問回答書

回答番号	該当箇所	質問内容	回答内容
1	緊急通報装置設置等業務仕様書 4-(1) コールセンターについて	緊急通報装置等業務と高齢者見守りコールセンターの「コールセンター」は同一施設でなくても良いか。 業務を分散することで、それぞれの運用における専門性も高まり、市民により良いサービス提供が可能になると思われます。	本業務の趣旨として、主にひとり暮らし高齢者を対象に急病等の緊急時に迅速な対応ができるかどうかの主眼を置いていますので、利用者の生命を守るために適切な行動が可能なのであれば、必ずしも同一施設でなくても差し支えありません。
2	高齢者見守りコールセンター設置運営業務仕様書 3-(3)、6 業務委託について	相談業務や安否確認業務を緊急通報サービス専門に行っている当社のグループ会社にて委託することは可能でしょうか。同様のサービスにおける運用ノウハウを保有し、全国でも実績があります。	個人情報の取扱いを含む業務の委託事務について、再委託は原則禁止ですが、やむを得ず再委託する必要がある場合には、再委託承諾申請書（再委託先の名称、再委託を必要とする理由、再委託して処理する内容、再委託において取り扱う情報を記載したもの）をご提出いただき、必要と認められた場合は契約が可能となります。 今回の公募型プロポーザルにおいては、契約可能かどうかを判断する段階にはなく、あくまで受託候補者を選定するためのものなので、企画提案においては、提案内容に再委託を行うことを含んでも構いません。但し、優先候補者として選定された場合でも、業務委託契約を締結することを確約するものではありませんので、ご了承ください。
3	実施要領 1 ページ目 2-(1)、2 ページ目 3-(2)-③、④ 警備員の駆けつけについて	利用者宅に駆けつけが必要となる場合の判断基準はありますか。 受託業者の運用仕様でよろしいでしょうか。 利用者宅に駆け付け時、現場対応について要領や仕様はありますか。	受託業者の運用仕様として差し支えありません。 また、現場対応についての要領や仕様は現在特に規定しませんので、良いご提案をいただければ幸いです。
4	実施要領 1 ページ 2-(1) 従来の緊急通報装置サービスについて	緊急通報装置サービス利用者が、警備員駆けつけサービス有の緊急通報装置サービスに変更する予定ですか。 その場合、切替工事の期間、工事に関する課題等がありますか。	現在の利用者すべてを強制的に新サービスに切り替えることは予定していません。 但し、新サービスについて現在の利用者に案内する予定であるため、それを受けて利用者の意思で切り替えることはあり得ます。 その場合、年度途中に切替工事を行うこととなりますので、特に課題があるという認識はありません。

高岡市緊急通報装置設置事業及び高齢者見守りコールセンター設置運営事業に係る公募型プロポーザル  
質問回答書

回答番号	該当箇所	質問内容	回答内容
5	高齢者見守りコールセンター設置運営業務仕様書 6 安否確認について	利用者への月一回の安否確認において、確認内容の必須事項等がありますか。 受託業者の運用仕様でよろしいでしょうか。	受託業者の運用仕様として差し支えありません。
6	実施要領 7 ページ 11 契約締結について	緊急通報装置設置業務と高齢者見守りコールセンター設置業務をそれぞれ別々の業者へ発注することもありますか。 1社にて受託を頂けますか。	今回公募している業務については、1社のみ業務を委託するものとします。（緊急通報装置設置業務と高齢者見守りコールセンター設置業務をそれぞれ別々の業者へ発注することはしません。）
7	実施要領 1 ページ 2 事業内容について	本事業は、警備業法（昭和47年法律第117号）第2条第1項第1号及び第4号に規定する業務は、含まれていない認識でよろしいでしょうか。 本業務には、上記業務は含まれていないと認識しております。	お見込みのとおりです。 但し、含んでも差し支えありません。
8	緊急通報装置設置等業務仕様書及び高齢者見守りコールセンター設置運営業務仕様書 4-(1) 受託者の要件について	県内に通報・相談に対応するコールセンターを有していることとありますが、弊社では通報を受け付けるコントロールセンターは県内に有しておりますが、健康相談を受け付けるナースセンターは県外に有しています。 県内で通報を受け付けることで関連機関との連携問題はないと思われるため健康相談を受け付けるコールセンターは県外に有していても参加資格に問題ないでしょうか。	問題ありません。
9	高齢者見守りコールセンター設置運営業務仕様書 3-(3) 健康相談及び月1回の安否確認のための定時連絡業務の再委託について	弊社ではお客様の健康相談、安否確認のための定時連絡を弊社グループ会社へ再委託を行っております。再委託先は安否確認においては事務職員が対応を行いますが、健康相談があった際には正看護師へ引継ぎ対応を行うことが可能です。 また、健康相談の連絡先はナースセンターとなり、健康相談を受け付ける人員すべてが正看護師の資格を有し24時間対応させていただきます。再委託を行ってもよろしいでしょうか。	回答番号2と同じです。

高岡市緊急通報装置設置事業及び高齢者見守りコールセンター設置運営事業に係る公募型プロポーザル  
質問回答書

回答番号	該当箇所	質問内容	回答内容
10	緊急通報装置設置等業務仕様書及び高齢者見守りコールセンター設置運営業務仕様書 4-(2) 受託者の要件について	災害時のコールセンターバックアップ体制について、通報を受け付けるコントロールセンターは富山県内にあり、富山が被災した場合には金沢にあるコントロールセンターが、金沢も被災した場合には関西のコントロールセンターがバックアップを取れる体制を整え警備員を駆付けさせる体制を整えております。お客様からの連絡を受け付けることは24時間、可能であると考えております。健康相談を受け付けるナースセンターにバックアップ体制はありませんが、通報受付、連絡が取れるコントロールセンターにバックアップが県外に有することで参加資格に問題はないでしょうか。	本業務の趣旨として、主にひとり暮らし高齢者を対象に急病等の緊急時に迅速な対応ができるかどうかの主眼を置いています。駆け付けた警備員等が利用者の生命を守るために適切な行動が可能なのであれば、問題はありません。
11	緊急通報装置設置等業務仕様書及び高齢者見守りコールセンター設置運営業務仕様書 4-(4) 受託者の要件について	プライバシーマークを認証取得していることとありますが親会社がプライバシーマークを取得しており、親会社と同じものをプライバシーポリシーとして策定、同じ基準で従業員への個人情報保護などの教育も実施しております。親会社がプライバシーマークを取得しており、健康相談受付、安否確認連絡を行うグループ会社もプライバシーマークを取得しております。弊社においてプライバシーポリシーを作成して公表していることで認証取得相当として参加資格に問題はないでしょうか。	問題ありません。但しその場合は、「親会社が取得しているプライバシーマーク」、「親会社のプライバシーポリシー」及び「自社のプライバシーポリシー」をご提出ください。
12	見守りコールセンター設置運営業務仕様書 3-(3) 業務内容について	各種相談業務とありますが、健康相談以外にどのようなものを想定されておりますでしょうか。	特定の事柄を想定しているものではありませんが、健康相談以外（福祉相談、生活相談等）の相談があった場合でも、しかるべき機関へ案内する等、丁寧な対応をいただきたいと思います。
13	見守りコールセンター設置運営業務仕様書 8 実績報告について	電話での健康相談などの受付回数や相談内容の実績報告は出来ません。警備員が駆付けを行った内容に関する実施状況報告書はコールセンターではなく弊社にて行っております。問題ないでしょうか。	安否確認のため、月1回定時連絡を行っていただくことを業務内容に含むことから、少なくともこのことについては翌月にご報告いただく必要があります。その他の報告内容の詳細については受託候補者と交渉して定めま

高岡市緊急通報装置設置事業及び高齢者見守りコールセンター設置運営事業に係る公募型プロポーザル  
質問回答書

回答 番号	該当箇所	質問内容	回答内容
14	実施要領 4 ページ 7- (1) -⑤ オペレーターの 有する資格・免 許の証明書の写 しについて	<p>今回は健康相談業務であり実際の医療行為を行うわけではないため看護師個人の本籍地や名前や番号を記載した免許のコピーを提出するには個人情報取り扱いの観点から難しいものと考えております。</p> <p>については代案として弊社及び健康相談を再委託を予定している会社の代表者の連名で「(再委託を予定している)会社は24時間・365日看護師免許を所持した看護師が常勤していることを証明する」ことを記載、押印した書類を提出することで証明とさせて頂いてもよろしいでしょうか。</p>	<p>まず、本業務については、緊急通報時の応急措置の助言も含んでいることから、健康相談業務に限定するものではありませんのでご留意ください。</p> <p>個人情報の取り扱いの観点から資格・免許の写しの提出が難しいということは理解はできませんが、事業者様による証明は、看護師であることの証明とみなすことはできません。誠に恐れ入りますが、看護師であることの証明を提出願います。</p>