

朱書き部分は6月13日の常任
委員会資料に追加した内容

緊急通報システム事業の見直しについて

1 事業見直しの概要

平成6年度から実施している本市の緊急通報システム事業については、高齢者や身体障害者世帯における火災や救急事案の未然防止・被害の軽減等に大きな効果をあげている。(消防局・保健福祉局・区役所の協働事業)

一方で同事業については、社会の変遷等をふまえ、様々な課題が浮き彫りとなっており、住宅火災における焼死事故の実態や今後の超高齢社会の進展等も踏まえ、さらに時勢に応じた事業として新化させていく必要がある。

これらの状況を踏まえ、本年度において同事業の充実・強化を図り、高齢者等が地域において安心して暮らせるまちづくりを進めていくもの。

2 現行の事業概要

【消防局】委託契約、機器の運用、緊急対応
【保健福祉局】事業要綱の管理 【区役所】利用申請の受付・判断

(1) システムの概要

高齢者等の世帯に火災センサーや緊急ボタン等を付した通話装置を設置し、利用者の生活情報等を消防指令センターで管理しておくことで消防隊や救急隊が迅速に対応するとともに、地域の協力員(2人)が同時に駆けつけるシステム

利用世帯数 3,546 世帯
 通報件数 2,749 件
 出動件数 1,069 件

*平成28年度末現在の統計

(2) 利用対象者と利用負担

高齢者は下表のとおり。なお、「重度(1・2級)身体障害者」は「高齢者」を読み替え、「身体要件(あり・なし)」を「緊急事態を自力で回避(できる・できない)」に読み替える

	一人暮らし高齢者世帯	高齢者のみの世帯	高齢者がいる世帯	その他の世帯
身体要件あり	①	②	③	④
身体要件なし	⑤	⑥	⑦	⑧

福祉施策対象者(応能負担)①②

3, 4 5 9 世帯

所得税が非課税 **【負担なし】**

所得税が課税、市民税が非課税 **【7,560 円】**

所得税・市民税ともに課税 **【88,560 円】**

又は **【2,484 円/月】**

新事業での負担額は11月までに確定

一般利用者(実費負担)③⑤⑥⑦

8 7 世帯

機器のオプション選択が可能

【3,132 円、3,996 円、4,212 円】

*いずれも月額負担

対象外④⑧

3 現状の課題

- (1) 体調不良などの相談受付が平日の日中に限られる（区役所が平常業務の中で対応）
- (2) 地域の協力員の確保が困難となっている
- (3) 現場到着時、玄関が施錠されている場合の対応が難しい

4 今後の見直しに係る方向性

現状の課題等をふまえ、次の事項を柱に事業を充実・強化することとする。

- (1) 確実な通報・受信体制の確保
- (2) 緊急事態への迅速かつ適切な対応の維持
- (3) 機器の信頼性・安定性の確保
- (4) 警備員の駆けつけによる緊急時の対応強化
- (5) 平時における相談体制の拡充
- (6) 更なる需要掘り起こしのための地域における継続的な事業PR

5 今後のスケジュール

平成29年度

- 民間事業者等からの情報収集 ～5月
- 議会報告、仕様書作成、入札事務 ～9月
- 受託者決定・細部協議、福祉団体等への情報提供 ～10月
- | | | |
|---|-----------------------------|------|
| } | 新事業「(仮称)あんしん通報システム事業」の運用開始 | 11月～ |
| | 現行事業の利用者に対する新事業への移行案内・移設工事 | |
| | <u>一般利用者や他の市民へ民間サービスを紹介</u> | |

平成30年度

- 現行→新事業への移設工事（現行・新事業の移行期間）

平成31年度～

- 年度内の早い段階における移設工事の完了、新事業のみでの運用
- 一般利用者枠を民間サービスへ完全移行

6 予算

平成29年度当初予算

- 現行事業 50,134千円
- 新事業 12,193千円

平成30年度～平成33年度（債務負担行為の限度額）

- 新事業 257,600千円

新事業については、厚生労働省所管の「地域支援事業実施要綱」のメニュー「任意事業」の制度を活用する（介護保険特別会計）

緊急通報システムの稼働・受信・出動状況(過去3年間)

1 市内の稼働数

(単位：世帯)

年度	全市	稼働数						
		門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑
平成26年度末	3,945	718	573	735	501	420	803	195
平成27年度末	3,747	702	541	709	478	388	756	173
平成28年度末	3,546	652	511	701	432	369	719	162

2 消防指令センターでの受信、消防隊や救急隊の出動件数

(平成26年度)

受信別	受信数	*ハンズフリーによる応答		出動区分		
		有	無	火災	警戒	救急
計	2,961	2,675	286	80	185	835
緊急ボタン	1,234	1,171	63	1	29	559
ペンダント	880	768	112	0	9	275
熱・煙センサー	268	191	77	79	96	1
ガスセンサー	579	545	34	0	51	0

*ハンズフリーとは、受話器を持たずに相互会話ができる機能

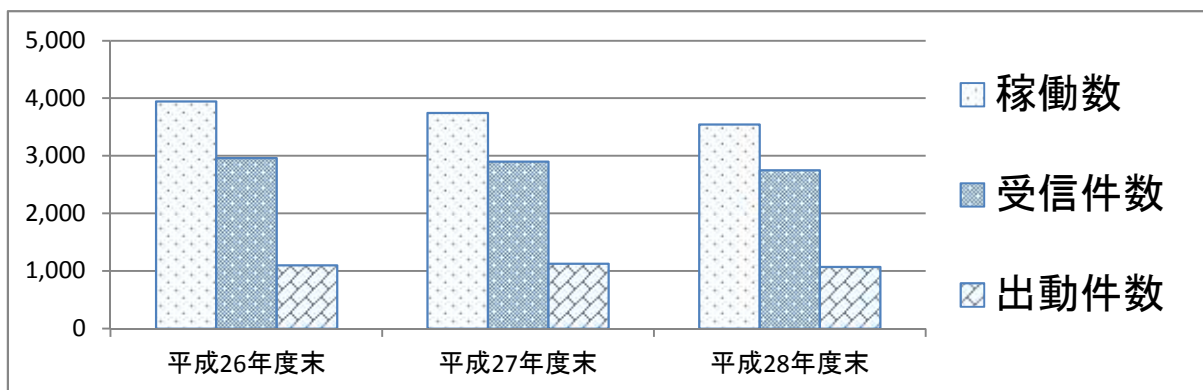
(平成27年度)

受信別	受信数	*ハンズフリーによる応答		出動区分		
		有	無	火災	警戒	救急
計	2,902	2,627	275	55	202	870
緊急ボタン	1,244	1,203	41	0	33	583
ペンダント	810	686	124	0	12	287
熱・煙センサー	249	179	70	55	100	0
ガスセンサー	599	559	40	0	57	0

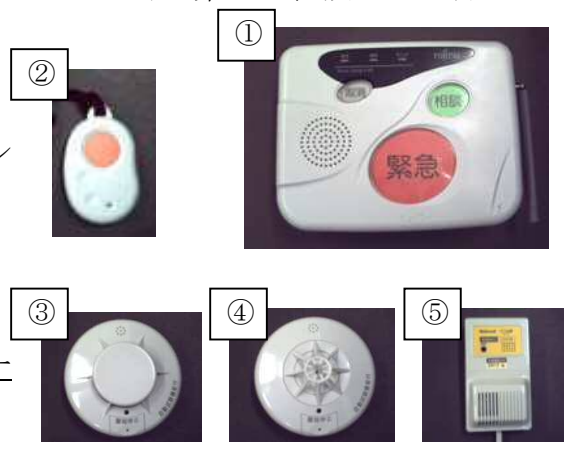
(平成28年度)

受信別	受信数	*ハンズフリーによる応答		出動区分		
		有	無	火災	警戒	救急
計	2,749	2,560	189	44	192	833
緊急ボタン	1,359	1,314	45	2	37	594
ペンダント	690	618	72	0	8	239
熱・煙センサー	200	162	38	42	99	0
ガスセンサー	500	466	34	0	48	0

3 稼働数・受信・出動件数の推移



緊急通報システム事業の主な見直し項目

項目	現 行	見直し・強化	心配事項への対応	新たに期待される効果
1 相談機能の拡充	<p>【平日日中】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各区の保健福祉課へつながり、市職員が対応 <p>【夜間休日】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○対応不可(市職員が不在) 	<p>【年間・24時間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○民間コールセンターにおいて福祉や医療の専門職が対応 <p><u>○生活状況等に注意を要する利用者の情報を毎月（急を要するケースは随時）市が受領</u></p> <p><u>○市の制度等に関する問い合わせ案件を民間コールセンターが適切に区役所等へ案内する体制を構築</u></p> <p><u>○民間コールセンターから利用者へ状況確認を行うサービスの導入について、利用者のニーズや民間での実施状況、経費等を勘案しながら引き続き検討</u></p>		<ul style="list-style-type: none"> ○疾病予防 ○孤独感の解消 ○事故防止の啓発指導
2 地域等の駆けつけ体制の強化	<p>【地域の協力員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○登録者 2 名が消防指令センターからの要請で駆けつけ 	<p>【地域の協力員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○登録者が消防指令センターからの要請で駆けつけ <p>【民間独自のサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○任意での利用者宅の鍵預かり(警備員が枕元まで駆けつけ) 		<ul style="list-style-type: none"> ○利用者への迅速な接触・安否確認等の実施 ○警備員による質の高い救護活動の実施 ○協力員の負担軽減
3 機器の精査	<p>【本体】</p> <p>①本体通話装置(ハンズフリー) 緊急・相談ボタン付 ・手元緊急ボタン</p> <p>【救急】</p> <p>②ペンダントボタン</p> <p>【火災】</p> <p>③煙感知器 ④熱感知器 ⑤ガス漏れセンサー</p> <p><small>*写真は本市の使用機器の一例</small></p> 	<p>【本体】</p> <p>①本体通話装置(ハンズフリー) 緊急・相談ボタン付</p> <p>【救急】</p> <p>②ペンダントボタン</p> <p>【火災】</p> <p>③煙感知器 ④熱感知器</p> <p><small><参考：現在の機器(市備品)について> 新事業の受託業者と協議し、現在の機器がそのまま活用できる場合は適価で譲渡する等、有効活用を図る。</small></p>	<p>火災の通報機器(ガス漏れセンサー)が減るが、火災を未然に防げなくなるのではないか</p> <p>↓</p> <p>平成9年度から一般世帯への設置が義務化されたマイコンメーター※が全世帯に普及している</p>	<p>(割愛する機器の費用を充実・強化すべき付加サービス等へ充当する)</p>
4 緊急通報への的確・迅速な対応	<p>【通報経路】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者宅→消防指令センター <p>【消防指令センターの対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ↓通話内容及び保有するデータから利用者の状況を確認 ↓消防隊・救急隊への出動指令 ↓協力員への駆けつけ依頼 	<p>【通報経路】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者宅 → 民間コールセンター → 消防指令センター ※緊急事案(疑いを含む)は消防指令センターへ出動要請 <p>【消防指令センターの対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ↓民間コールセンターからの出動要請を受信。要請内容及び保有するデータから利用者の情報を収集 ↓消防隊・救急隊への出動指令 ↓協力員への駆けつけ依頼 	<p>消防隊や救急隊の対応が遅れるのではないか</p> <p>↓</p> <p>民間の実施基準よりも敏感・即座に消防指令センターへ通報する仕様で受信対応を委託</p>	

マイコンメーター※ 鍋の空焚きやガスの消し忘れ等で一定期間、一定量のガスが供給され続けた場合や地震の揺れを感知して自動的にガスの供給を停止するもので、火災を未然に防ぐ効果がある

新事業における仕様書の主要項目

*以下は仕様書に記載する内容の要約であり、最終的な仕様書での表現と異なる場合がある

1 事業目的

市内の在宅高齢者や重度身体障害者の世帯に緊急通報装置を設置し、平時における福祉的な相談や火災・救急等の緊急通報に的確かつ迅速に対応することで事故防止や被害軽減を図る。

2 委託の期間

平成29年11月から平成34年3月31日まで

3 緊急通報装置の仕様

- (1) 本体通話装置（ハンズフリー・停電対応・異常通報機能付）緊急・相談ボタン付
- (2) [救急対応] ペンダントボタン
- (3) [火災対応] 煙感知器 熱感知器

4 委託業務の概要

電話回線を使用する緊急通報装置を高齢者や身体障害者の世帯に設置し、民間コールセンターにおいて通年24時間体制で次の対応を行う。

(1) 相談通報への対応

利用者からの健康・医療に関する相談は専門的知識を有するスタッフが対応する。
市の制度に関する問い合わせは、適宜、適切な部署を案内する体制をとる。

(2) 緊急通報への対応

緊急通報及び緊急が疑われる通報を受信した場合は、即座に北九州市消防局消防指令センターへ消防隊等の出動要請を行うとともに現場への警備員の派遣を行い、利用者から預託された玄関鍵を活用する等して警備員が利用者の安否確認や救護活動にあたる。

これらの業務は、警備業法（昭和47年法律第117号）第2条第1項第1号の「警備業務」及び第2条第5項の「機械警備業務」に該当するため、受託に際しては第4条に基づく福岡県公安委員会の認定を受けていることが条件となる。

その他、市の指示に基づき、緊急通報装置の設置・移設・撤去を行うとともに、利用者の状況について毎月（又は適宜）市へ報告を行う。