

独居高齢者緊急通報システム 設置事業について

地域包括ケア推進課

緊急通報システム設置事業 / 概要

- ▶ 事業目的
ひとり暮らし高齢者、重度身体障害者に対して、緊急通報装置、安否確認センサー及び火災警報器を貸与し、急病や災害等の緊急時に通報することにより、コールセンターから状況確認、協力者による処置の要請を行い、不安の軽減及び安全確保を図る。
- ▶ 利用者負担 月額300円／月（障害者は無料）
- ▶ 根拠 長野市ひとり暮らし高齢者、重度身体障害者緊急通報装置設置事業実施要綱
- ▶ 利用者数
(高齢者のみ)

H25	1,166人	H26	1,152人	H27	1,124人
H28	1,112人	H29	1,105人	H30	1,084人

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ これまでの課題

- ▶ 高齢者人口は増加しているが、設置台数は減少傾向にある。
⇒主な理由として、①民間の有料老人ホーム・サ高住等への住み替え、②携帯電話普及による固定電話回線の廃止、NTT以外の加入電話への乗り換えが考えられる。
- ▶ 近隣に協力者が確保できないため、サービスを利用できない高齢者がいる。
- ▶ 有料化以降、利用者負担額の改定が実施されていないため、基準に基づき算出される数値（現行1,836円×25%＝459円）と乖離している。

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 今後の対応

- ▶ 地域包括ケアシステム構築に必要な地域の支え合いをサポートするツールとしての位置づけを確立するため、市民への啓発を積極的に行う。⇒ 対応①
- ▶ サービスの実施状況を分析し、協力者の負担を軽減するための方策を検討する。⇒ 対応②
- ▶ 協力者を確保できない事例に対し、協力者に代わって対応する「駆け付けサービス」導入の要否を検討する。⇒ 対応③
- ▶ 契約更改時期に合わせて、持続可能な事業として負担額の見直しを検討する必要がある。⇒ 対応④

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 対応① 市民への啓発

- ▶ 民生委員を対象とした事業内容説明会を実施
民生委員改選（R元年12月）後、事業説明を行い、地域包括ケア推進課から制度説明を実施、R2年入札後、事業者からシステムの運用、利用事例等について説明会を開催する。
- ▶ 新規利用者を募集
災害時避難行動要支援者台帳の一斉調査（3年毎、次回はR2年度）に合わせて未利用者への周知及び意向調査を予定。
- ▶ 利用者向けチラシを作成
利用者向けにあらたにチラシを作成、利用者募集に活用する。離れて暮らす家族に向けたPRの内容を盛り込む。

もしものとき
のために

65歳以上のひとり暮らしの方
75歳以上のみの世帯の方 対象です
月額300円の利用料をご負担いただきます

緊急通報システムのご案内

自宅でなにかあった時、
助けを呼べるだろうか・・・

最近は何かと不安・・・
いつでも相談できる人
がいるといいのに

離れて暮らすご家族は・・・

転んで動けなくなって
しまったら・・・

お母さん一人で
大丈夫かな？
火の管理も心配

このような不安を抱える方やご家族の心配にお応えするのが
「緊急通報システム」です

24時間・365日

安心・簡単



サービス内容

★ 緊急通報対応・健康相談対応

利用者様からの通報をコールセンターが24時間365日お受けし、状況に応じてご家族や協力員様に連絡。必要時には救急車の出動要請を致します。また、お悩み、健康上の相談もお受け致します。

★ 火災通報対応

火災センサーが異常を検知した場合、「火事です」と警報音が鳴ると同時にコールセンターへ異常を知らせる信号を送ります。

★ 安否通報対応

センサーが利用者様の動きを一定時間感知しない場合にコールセンターへ信号を送り安否確認を致します。

★ お元気コール

月に一回、ご自宅へお電話をさせていただき、お変わりがないか確認をさせていただきます。

対応事例

「激しいめまいがして緊急ボタンを押し救急車を呼んでもらった。
救急車到着まで、看護師さんがやさしく声を掛けてくれた。」

「鍋に火をかけたまま忘れてしまい、外の仕事をしていた。
煙が上がり火災警報器によりコールセンターへ自動通報。
消防車が駆けつけ火事にならずに済んだ。」

「熱中症で倒れて動けなくなっていた。
安否センサーで動きが無いことが分り自動通報。
近所の協力員が駆けつけ、救急搬送され大事には至らなかった」

※お申し込みには地区の民生委員さんの確認が必要です
お問い合わせ先
長野市役所 地域包括ケア推進課
TEL: 224-8929 FAX: 224-8574

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 対応② 協力者の心理的負担の軽減

▶ 協力しようとする者の心理的負担について

現在の安否確認センサーは午前5時から午前10時までの間の活動量によって判定しているため、異常を検知した際の通報発生から協力者への連絡が午前に発生することになる。このため、協力者が仕事先などで安否確認依頼を受けることが難しく、協力を得られにくい場合が想定される。

▶ 通報判定時間帯の見直し

安否確認センサーの通報判定時間を午後に設定することで協力者への連絡時間を午後6時以降に設定することが可能なため、協力者の状況にあわせて通報時間を選択可能な仕組みとする。

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 対応③ 駆け付けサービスの導入

▶ 駆け付けサービスについて

現在契約している委託事業者から、タクシー会社へ駆け付けサービスを付加する仕組みを提案されている。

また、警備業者が提供するサービスでは、警備員を派遣する仕組みが構築されており、契約更改（R2年度）にあわせて駆け付けサービスを導入することは可能である。

▶ 駆け付けサービスの有効性（タクシー会社）

タクシー会社に委託する仕組みの利点として、利用者が救急車以外の方法で病院等に行くことが可能となり、体調不良などの際に柔軟な対応が可能になる。

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 対応③ 駆け付けサービスの導入

▶ 駆け付けサービスの有効性（警備会社）

警備会社から提案されているサービスでは、既に駆け付けサービスが組み込まれており、AEDを持った警備員がかけつけることで、緊急時の対応に安心な仕組みとなっている。

▶ 駆け付けサービスの懸案事項

タクシー会社による駆け付けサービスは事前に鍵を預かることができず、緊急時の対応に不安が残る。

一方、警備会社のサービスは中山間地に拠点がないことを理由にサービスが提供できない地域がある。

いずれの駆け付けサービスについてもコストが増大する。

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 対応③ 駆け付けサービスの導入

▶ 駆け付けサービスの導入について

高齢者が地域で安心して生活していくためには、地域コミュニティへの参加や住民同士の助け合いによる互助体制の確保等、地域全体で支える仕組みを構築することが求められている。緊急通報システムはこの仕組みの一部として機能できるよう推進していくことが重要であり、こうした方向性に逆行する懸念がある駆け付けサービス導入については継続的な研究課題としたい。

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 対応④ 負担額の見直し

▶ 現行契約の負担額について

現在、緊急通報システムにかかるコストは1台あたり月額1,700円＋消費税となっており、R2年度に契約を更改する場合も現在の単価で継続は可能と見込まれる。

契約更改にあたって駆け付けサービスの導入を保留することとした場合に、現在の利用者負担額を上げる理由に乏しく、また、利用者数の伸び悩み等を考慮すると、利用料の増額による利用者減少は問題であると考えます。

以上の理由から、R2年度以降も現在の利用料を継続することとしたい

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 契約更改スケジュール

▶ 緊急通報システム契約更改スケジュール（案）

	10 R元	11	12	1 R02	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
予算	R2当初予算編成													
民生委員			▼ 民生委員改選 制度説明会								避難行動要支援者台帳一斉調査			
周知活動	周知用チラシ作成									要支援者台帳調査にあわせて勧奨				
契約	入札仕様検討						起案	公募・入札		新端末設置※		▼ 新規契約に移行	旧端末撤去※	

※端末設置は事業者変更の場合

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 災害対応について①

- ▶ 台風19号災害時における安否確認について
R2年10月13日から委託先事業者を利用者の安否確認実施を依頼、確認対象者を地区毎に抽出したが、被災区域情報の取得に時間がかかり、困難さを伴った。
- ▶ 大規模災害における利用料の減免について
台風19号災害により、緊急通報システムの利用者においては20名が被災し、うち7名の利用者が装置を撤去するに至った。こうした状況に配慮し、緊急通報装置設置事業実施要綱に大規模災害における利用料の免除規定を追加、発災したR元年10月からR2年3月までの6月間を申請不要（罹災証明の発行状況から確認）で免除することとした。

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 災害対応について②

▶ 緊急通報システム業務委託仕様の変更について

緊急通報システムは平常時の安否確認の他、災害時においては、利用者への情報提供、被災状況の確認に活用することが求められる。令和元年台風19号災害では利用者の居住区域とハザードマップ等の防災情報をマッチングしておらず、安否確認に手間取り、また、有効な情報提供ができなかった。これらのことから、次期契約更改に合わせて仕様を変更し、ハザードマップの浸水区域、土砂災害警戒区域等の情報を取り込み、災害発生が予見される場合の情報提供対象者の抽出、発災時の安否確認対象の抽出がスムーズにできるようなシステム構築を目指すこととする。

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 契約更改後の課題

▶ 今後の課題について

緊急通報システム利用者減少の背景に携帯通信網の発展と高齢者のIT化が少なからず影響している。現在は、携帯電話の普及により、高齢者が容易に支援者へ連絡を取ることが可能となっており、緊急通報システムの必要性を感じない高齢者がいることも事実である。

携帯電話の普及は固定電話回線の衰退と表裏の関係にあり、今後、固定電話回線を持たない利用者が増える状況も考慮しなければならないことから、次世代の緊急通報システムはSIMカードを内蔵し、携帯通信網に直接接続する（利用者の通信環境に影響を受けない）仕組みについて研究を進めていくこととしたい。

独居高齢者緊急通報システム設置事業 ／ 次世代型緊急通報装置イメージ

令和7年契約更改時までには実現が可能と想定される携帯電話回線に直接接続が可能な装置

