

作成日 令和6年12月23日

令和 7年度 施行

## 緊急通報システム運営業務委託(単価)

(高齢者支援課 在宅支援係)

公示用

緊急通報システム運営業務委託(単価)

項目	単価	数量	単位	金額	備考
緊急通報受信センター業務		1	回		
消費税10%					
委託料合計					
安否確認電話サービス		1	回		
消費税10%					
委託料合計					

## 緊急通報受信センター業務事務処理要領

### 1 目的

この要領は、市町村の委託を受けて行う緊急通報受信センター（以下「受信センター」という。）業務の円滑な運営を図るため必要な基本的事項を定める。

### 2 システムの機器構成

#### (1) 受信センター装置

緊急通報用端末機と電話回線で直結し、ひとり暮らし高齢者等からの通報を受信するとともに、直ちに利用者の様態確認をし、必要に応じて協力員、消防署等へ速やかに出向要請、救援要請等を行うための機器である。

使用する機器等は次のとおりである。

メーカー名	機 器 名	数 量
N T T	受信装置	一 式
	処理装置	一 式
	様態確認用電話機	2 台
	自動ダイヤル発信用電話機	1 台
	ソフトウェア	一 式
	F A X 転送装置	一 式
	無停電電源装置	一 式

#### (2) 緊急通報用端末機

在宅のひとり暮らし高齢者等の住居に設置し、急病、事故等の緊急事態が発生した時、受信センターに通報出来る機器である。

使用する機器は次のとおりである。

メーカー名	機 器 名
N T T	シルバーホンあんしん SVI ワイヤレスリモートスイッチ

### 3 データ管理の事務処理手続

#### (1) 利用者の新規登録

ア 市町村は、高齢者緊急通報システム利用者台帳（以下「台帳」という。）（別記様式1）を作成し、そのコピーを受信センターに速やかに送付するものとする。また、必要に応じて協力員にも送付するものとする。

イ 受信センターは、ワークステーションにデータを入力するとともに、利用者一覧表を出力し、市町村に送付するものとする。

ウ 市町村は、受信センターから送付された利用者一覧表を確認し、訂正箇所があった場合、それを修正し、受信センターに送付するものとする。

(2) 利用者台帳の記載事項変更

市町村は、台帳の記載事項に変更が生じた場合、原本を修正するとともに、利用者データ変更連絡票（別記様式2）を受信センターに送付するものとする。また、必要に応じて協力員にも送付するものとする。

(3) 利用者の長期不在時連絡

ア 入退院時の連絡

(ア) 利用者は、入院することとなった場合、市町村に直接あるいは協力員を通じて受信センターに入院理由、入院医療機関、入院月日などを連絡するものとする。

(イ) 市町村は、利用者から入院の連絡があった場合、長期不在者連絡票（以下「連絡票」という。）（別記様式3）に必要事項を記入し、受信センターに送付するものとする。

(ウ) 市町村は、利用者が退院した場合、連絡票に退院月日及び診断経過を記入し、受信センターに送付するものとする。

イ 長期外泊時の連絡

(ア) 利用者は、入院以外の理由で住居を留守にする場合、市町村に直接あるいは協力員を通じて、受信センターにその期間を報告する。また、帰宅月日がはっきりしない場合、帰宅した時に報告するものとする。

(イ) 市町村は、利用者から長期外泊の連絡があった場合、連絡票に必要事項を記入し、受信センターに送付するものとする。

(ウ) 市町村は、利用者が帰宅した場合、連絡票に帰宅月日を記入し、受信センターに送付するものとする。

(4) 利用者の登録抹消

市町村は、利用者から緊急通報用端末機返還の申出があった場合、利用者のID番号、撤去の理由などを端末機撤去報告書（別記様式4）に記入し、受信センターに送付するとともに、必要に応じて協力員に連絡するものとする。

(5) 処理結果報告

受信センターは、出向もしくは救援が行われた場合、消防署などからの情報をもとに、その処理結果を緊急通報受信報告書により速やかに市町村へ報告するとともに、必要に応じて消防署及び協力員に連絡するものとする。

4 受信センターの事務処理

(1) 通報があった場合の事務処理

通報があった場合、利用者のデータがワークステーションのディスプレイに自動表示されるとともに、緊急通報速報がプリンターに出力されるので、直ちに所定の方法に基づき、対応するものとする。

(2) 利用者データの新規登録及び変更

市町村から利用者データの新規登録及び変更などの連絡があった場合、ワークステーションに必要事項を入力し、消防署に送付するものとする。

(3) 入院、外泊等の連絡  
市町村から利用者の入院、外泊等についての連絡があった場合、長期不在者リストに整理するものとする。  
また、退院、帰宅の連絡があった場合も同様とする。

(4) 日報の整理  
毎日の緊急通報の状況を高齢者緊急情報センター日報に整理するものとする。

(5) 利用者一覧表の出力及び確認  
必要に応じ、利用者一覧表を出力し、市町村に確認を依頼するものとする。  
なお、出力時期は市町村と別途協議する。

5 統計資料の作成

月、半年及び年間の受信状況を整理し、当該市町村に報告するものとする。