

緊急通報システム事業変更に関する想定 Q&A

【事業の変更について】

Q1 事業名や事業内容が変わる理由は？

A 現在の事業者との契約が来年（令和9年）1月末で終了となるため、併せて事業内容の見直しを行ったためです。現行のサービスに加え、火災警報器の設置や扉などにライフリズムを監視するセンサーを取り付けることで見守り体制の強化を図りました。緊急時には警備員が駆け付けることになります。

Q2 事業の変更に伴い、何か申請は必要ですか。また、通知書等は届くのでしょうか。

A 現在、緊急時訪問介護事業をご利用の方には、8月中旬ごろに通知をお送りしますので、通知内容をよくご確認のうえお手続きをお願いします。継続して新事業をご利用の場合は利用申請書を、継続せず現行のサービスを令和9年1月末（またはそれまでの希望する月）で終了される方は廃止届の提出が必要です。お手続きにあたっては、担当のケアマネージャーさんにご相談ください。

【利用料金について】

Q3 利用料が上がる理由は？

A サービス内容が充実するためです。これまでの緊急通報装置とペンダントに加え、センサー付き火災警報器とライフリズム監視センサーが追加され、火災対応や見守り機能が強化されます。また、受託業者が警備員を派遣して対応するなど、サービスの質も向上します。

Q4 生活保護を受給していますが、利用料はかかりますか？

A かかりません。生活保護受給者の方は、これまで同様、利用料の負担はありません。

Q5 平成24年以降に設置した場合の料金はどうなりますか？

A 新しい機器に取替え後は月額514円となりますが、設置月に利用料をいただいていない関係上、撤去月まで前機器分の月額383円のお支払いが必要です。

【機器の取替えについて】

Q6 機器の取替作業はいつ行われますか？

A 9月頃から来年1月末までの間に、ご自宅に設置している機器の取替作業を順次実施します。具体的な作業日程については、受託業者からご連絡します。

Q7 取替作業に費用はかかりますか？

A 取替作業に費用負担はありません。

Q8 現在の機器はどうなりますか？

A 現在使用している機器は撤去されます。

Q9 火災警報器やライフリズム監視センサーの取り付けで壁などに穴をあけるなどの加工がされますか。

A センサーの取り付けなどに際し、一部穴あけ加工が必要となります。借家の場合は、大家や管理会社に加工の許可をもらったうえで、申請書に該当箇所にチェックのうえ提出してください。

【スペアキーの管理について】

Q10 スペアキーを預けるのが不安なのですが、セキュリティ対策はどうなっていますか？

A 新受託業者は警備会社で、スペアキーは緊急時の対応を迅速に行うため、お預かりするものです。セキュリティ対策の詳細については、受託業者へ直接お問い合わせください。

Q11 スペアキーを預けたくない場合はどうしたらよいですか？ デメリットはありますか？

A スペアキーを預けなくとも利用は可能ですが、現在のペンダントと違いオペレーターと会話ができないため、警備会社で状況の判断ができません。また、ご自宅にも入れないため迅速な救急対応ができない場合があります。緊急の場合には、警察や消防がご自宅の一部を破壊して室内へ入る可能性があります。その場合の修理費は利用者の自己負担となります。これらのことをよくご理解いただいたうえでのご判断をお願いします。

Q12 スペアキーの追加作製費用の補助はありませんか？

A スペアキーの作成に関する補助はありません。

【新しいサービス内容について】

Q13 ライフリズム監視センサーはプライバシーを侵害しませんか？

A このセンサーは、扉の開閉を感知するだけで、映像や音声を記録するものではありません。一定時間開閉がない場合に、異常の可能性を通知するシステムです。

Q14 ライフリズム監視センサーはどの扉に設置されますか？

A ご在宅の際に必ず開け閉めを行う扉（例：トイレの扉など）に設置される予定です。具体的な設置場所は、受託業者と相談の上、決定されます。

【緊急対応について】

Q15 緊急時の対応フローはどのように変わりますか？

A 緊急通報装置やペンダントからの通報やセンサーで異常を感知した場合には、警備会社の警備員が迅速にご自宅まで駆けつけるようになります。また、必要に応じて消防局への通報も行われます。

Q16 協力員制度がなくなるということですが、どのような影響がありますか？

A 緊急時には全て受託業者（警備会社の警備員）が対応することになり、より迅速な対応が期待できます。

Q17 受託業者が対応できない地域があるとのことですが、どうなりますか？

A 機器の電波が届かない等の理由により、やむを得ず本事業の利用が不可となる場合があります。受託業者が現地で測定等を行い確認します。本事業の利用が不可の場合には、申し訳ありませんが民間事業者が実施している他のサービスのご利用等をご検討ください。

【試し押しについて】

Q18 なぜ試し押しができなくなるのですか？

A 新しい機器では、受信センターが通報を受信すると、即座に警備員がご自宅へ向かう仕様となっていますので、試し押しは不可となります。真に緊急を要する場合に適切に対応が行えるよう、ご理解・ご協力をお願いします。

Q19 機器が正常に動作しているか確認したい場合はどうしたらよいですか？

A 受託業者にお問い合わせいただき、機器の動作確認方法についてご相談ください。

【サービス終了について】

Q20 変更に同意できない場合、今後のサービスはどうなりますか？

A 新しい機器への取替えは行わず、令和9年1月末をもって本事業は終了となります。その後は、ご自身で別の同様サービスの利用等をご検討ください。

【個人情報について】

Q21 現在の受託業者から新受託業者へ個人情報が引き継がれるとのことですが、情報セキュリティは大丈夫ですか？

A 治療中の病気やかかりつけ医、緊急連絡先などの情報が引き継がれます。適切な情報管理体制のもとで行われますが、詳細は市役所にお問い合わせください。

【追加分（随時更新）】

Q22 新しい緊急通報システム事業においては、固定電話回線は必要ですか？

A 以前の緊急時訪問介護事業とは異なり、ご自宅に固定電話回線がなくても利用可能です。

Q23 ペースメーカーへの影響はありませんか？

A 使用する機器は、心臓のペースメーカーに影響を及ぼさない周波数を使用しているため、影響はありません。

Q24 旧システムの撤去と新システムの設置にはどれくらいの時間がかかりますか？

A 旧システムの撤去は約30分以内、新システムの設置は約2時間程度と業者から聞いています。

Q25 スペアキーについて、キーボックスを使用しており、スペアキーを預けるかわりに暗証番号を伝えることで代用できないか？

A 原則として、スペアキー現物を預ける必要があります。受託業者に暗証番号をお知らせいただくことで全く対応できない訳ではありませんが、緊急時に現場でキーボックスをすぐに見つけれない、番号が変更されていてあけられないなど、対応が遅れる可能性があります。スペアキーの現物を預けていないため、何かあったときには受託業者としても責任を負えません。また、スペアキー現物を預かる際には預かり証を発行しますが、暗証番号の場合には現物をお預かりするわけではないため、預かり証の発行もできないそうです。これらのことから、基本的にはスペアキー現物のご準備が必要となります。

Q26 新しいシステムの機器を設置する際、自宅にどれくらいの加工が必要となりますか？

A センサー付き火災警報器を設置する際に、固定のため天井に2箇所ビス止めを行うための穴あけが必要となります。ビス止めをする程度の小さな穴となります。ライフリズム監視センサーについては、両面テープでの固定となりますので、穴あけ等は基本行いません。緊急通報装置本体についても、据え置き型となりますので、特段穴あけ等は必要ありません。

Q27 通報があった場合の対応の流れはどのような流れとなりますか？

A まずは警備員が現地に駆けつけるとともに、受信センターから利用者のご自宅（または携帯）あて状況確認のお電話が入ります。この時点で電話に応答があり、救急搬送を要請すべき等の確認がとれば、すぐに受信センターから救急搬送の要請等の対応を行います。電話への応答がなければ、現地に駆けつけた警備員が現地の状況を確認し、その後の対応をおこないます。基本的には、これらの第一次対応を行った後に、緊急連絡先のご家族等へ連絡が入るという流れになります。

Q28 通報時、スペアキーを預けていない場合はすぐに自宅の一部を破壊することになりますか？

A 通報に対する受信センターからの電話にも応答がなく、現地でもスペアキーがなく自宅内の状況確認ができない場合には、緊急連絡先のご家族等に連絡が入ります。万が一、窓越しに倒れている状況が確認できるなど、緊急性が高い場合には、救急搬送の要請を行うなどの対応を受託業者が行い、状況によっては、駆けつけた消防が窓ガラスを割って中に入ることもあり得ますが、よっぽどのことがない限りは、ご自宅の一部を破壊するというようなことはありません。基本的に受託業者が単独で自宅の一部を破壊して自宅内に入るといったことはありませんが、緊急連絡先のご家族等から破壊してでもすぐの中状況確認をしてほしいなどの要請があれば、要請に応じて対応する可能性はあります。したがって、スペアキーを預けていないからといって、緊急連絡先への連絡もなしに受託業者がすぐにご自宅の一部を破壊するというようなことは通常ありません。

Q29 公営住宅に住んでいる場合、住宅の加工に係る許可申請の手続きはどのようにすればいいですか？

A 県営住宅の場合、長崎県住宅供給公社から、本件における模様替届の提出は不要とのご回答をいただいておりますので、個別のお問い合わせや申請手続きは不要です。地域支援事業利用申請書裏面における「賃貸人（家主）より承認を得ている」のチェック欄にチェックを入れてご提出いただいて問題ありません。

市営住宅の場合、模様替等承認申請書を長崎市営住宅管理センターへ提出し許可を得る必要があります。申請にあたっては、図面や写真等の資料が必要となりますので、緊急通報システム事業の受託業者(ALSOK 西九州(株))にご自宅の事前確認や資料作成を行ってもらう必要があります。つきましては、次の連絡先へ連絡し事前確認の日程調整を行ってください。

連絡先：095-838-8201 (ALSOK 西九州(株)長崎支社 池本 様)

受託業者からの案内に沿って申請手続きを行っていただき、許可がとれましたら、地域支援事業利用申請書のご提出をお願いいたします。