

## 福祉安心電話サービス事業 実施要綱

### (趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法人青森県社会福祉協議会定款第2条第18号に規定する福祉安心電話サービス事業（以下「本事業」という。）の実施について、必要な事項を定めるものとする。

### (目的)

第2条 本事業は、通信機器を媒体としたシステムを用い、社会福祉法人青森県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）と市町村社会福祉協議会（以下「市町村社協」という。）が相互に連携・協働してネットワークを構築し、もって地域で生活する高齢者や障がい者等（以下「高齢者等」という。）が、住み慣れた地域で安心・安全に生活できるよう支援することを目的として実施するものである。

### (運営主体)

第3条 本事業の運営主体は、県社協とする。

### (実施主体)

第4条 本事業における各事業の実施は、県社協及び市町村社協が協働して行う。

2 県社協と本事業を実施する市町村社協は、覚書（様式第1号）を取り交わすものとする。

### (関係機関との連携)

第5条 県社協は、この制度をより効果的に推進していくために、社会福祉、保健衛生、教育、医療等の各関係機関・団体との連携を十分に図るとともに、必要に応じて県段階における各関係機関・団体との懇話会を開催するなどにより本事業の実施体制の整備に努めるものとする。

### (加入者)

第6条 本事業の対象となる世帯は、次の世帯とする。

- (1) ひとり暮らし高齢者等世帯
- (2) 高齢者等のみの世帯
- (3) 介護を必要とする高齢者等と同居している世帯
- (4) その他、県社協会長が本事業の対象とすることを必要と認めた世帯

2 本事業の利用者（以下「加入者」という。）は、前項に規定する世帯を単位とするものとし、社会福祉法人青森県社会福祉協議会会員及び会費規程第2条第4項に規定する特別会員となるものとする。

(サービスの種類及び内容)

第7条 本事業において実施するサービス（以下「サービス」という。）の種類及び内容は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 福祉安心電話専用端末機（以下「安心電話端末機」という。）を用いて加入者からの緊急・相談・火災等の通報（以下「緊急通報等」という。）に24時間体制で対応するシステム（以下「緊急通報システム」という。）に基づく「福祉安心電話サービス」（以下「福祉安心電話」という。）
- (2) 福祉安心電話に、加入者が定められた電話番号に元気であることを毎日発信することにより登録される安否情報（以下「加入者からの安否情報」という。）をあらかじめ加入者が指定した配信先等（以下「指定配信先等」という。）にメールで配信する機能を付加した「安心電話おげんきメールサービス」（以下「安心電話メール」という。）
- (3) 一般家庭用電話機や携帯電話機（以下「一般電話機等」という。）を用いて、加入者からの安否情報を指定配信先等にメールで配信する「おげんきメールサービス」（以下「おげんきメール」という。）
- (4) 一般電話機等を用いた毎日型の予防型安否確認システム「おげんきみまもりサービス」（以下「みまもりサービス」という。）

(県社協の役割)

第8条 県社協は、次に掲げる役割を担うものとする。

- (1) 緊急通報システムの主装置となる受信機と加入者検索用のコンピューター等を配備した「福祉安心電話中央センター」（以下「中央センター」という。）の設置とその保守・管理及び加入者からの緊急通報等への24時間体制での対応
- (2) 中央センターへの「安心電話メール」・「おげんきメール」・「みまもりサービス」の着信及び管理等のために必要な情報管理システムの設置とその保守・管理及び相談電話・加入者からの「話したい電話」（以下「相談電話等」という。）への24時間体制の対応
- (3) 「安心電話メール」・「おげんきメール」において、加入者からの安否情報の最終着信時刻から48時間以上中央センターに着信されない場合における当該加入者に対する安否確認の実施
- (4) 「みまもりサービス」において、午後5時から翌日午前8時までの間、及び土曜日、日曜日、国民の祝日（以下「休日等」という。）における相談電話等への対応
- (5) 「みまもりサービス」において、休日等における市町村社協見守りセンター（以下「見守りセンター」という。）の安否確認業務の補完及び必要に応じて、あらかじめ加入者毎に市町村社協から選定されて登録された協力員（以下「協力員」という。）への協力要請並びに関係機関等への連絡・通報等の実施
- (6) 加入者からの緊急通報等の事例についての市町村社協への速やかな情報提供
- (7) 加入者のデータ入力及び管理等の実施

- (8) 本事業の実施に必要な各種手引き及びパンフレット等の作成及び配布
- (9) 市町村社協に対する本事業の実施に要する経費の交付
- (10) 事業の普及啓発のための広報活動の実施
- (11) 加入者宅に設置している安心電話端末機の保守点検（次条第1項第6号に掲げるものを除く。）

（市町村社協の役割）

第9条 市町村社協は、次に掲げる役割を担うものとする。

- (1) 本事業の入会、退会等に係る窓口業務及び加入者の生活状況等の把握並びに必要な支援
  - (2) 本事業の円滑な実施を図るための加入者を取り巻く民生委員児童委員（以下「民生委員」という。）及び協力員並びに関係機関・団体等によるネットワークの構築を通じた連携・協力体制の確立と連絡調整の実施
  - (3) 本事業のための専用電話及び見守りセンターの設置及び加入者からの相談への対応
  - (4) 緊急連絡カードの作成及び加入者宅への配備
  - (5) 一加入者あたり原則として3名以上の協力員の確保及び協力員の賠償保険への加入
  - (6) 安心電話端末機の内蔵電池の交換、無線発信機の電池交換等の安心電話端末機の軽微な保守点検
- 2 見守りセンターは、みまもりサービスに係る次の各号の役割を担うものとする。
- (1) 加入者に対する1年365日の安否情報の確認による安否確認の実施及び必要に応じた協力員への協力要請や訪問活動等の実施
  - (2) 加入者からの相談電話への対応
  - (3) 「少し元気」、「悪い」を発信した加入者への電話連絡等の必要な対応の実施

（民生委員の役割）

第10条 本事業の実施にあたっては、民生委員は次に掲げる役割を担うものとする。

- (1) 市町村社協が行う加入者の調査及びネットワークの構築等への協力
- (2) 加入者支援のためのネットワークへの参加

（協力員の役割）

第11条 本事業の実施にあたっては、協力員は次の各号に掲げる役割を担うものとする。

- (1) 中央センター及び見守りセンターからの要請による加入者宅への速やかな訪問活動の実施
- (2) 加入者宅を訪問した場合において、加入者に異常等を確認した場合における中央センター及び見守りセンターへの報告及び必要に応じた加入者への支援
- (3) 日常的な加入者宅への訪問による、加入者とのふれあいの促進

(申込手続等)

- 第12条 本事業の利用を希望する者（以下「申込者」という。）は、「入会申込書（様式第2号）」及び「加入者入力データ調査票（様式第3号）」を市町村社協を経由して、県社協会長に提出するものとする。
- 2 県社協会長は、前項により提出された書類を審査し、本事業の利用を認めたときは、当該申込者に対して市町村社協を経由して「会員登録通知書（様式第4号）」を交付するものとする。
  - 3 県社協会長は、前項による会員登録通知後概ね10日以内に福祉安心電話端末機を加入者宅への設置、又は安否情報の送信テスト（以下「送信テスト」という。）を完了するものとする。
  - 4 本事業の利用を終了しようとする加入者は、「退会届（様式5号）」を市町村社協を経由して、県社協会長に提出する。
  - 5 県社協会長は、前項による退会届を受理したときは、当該加入者に対して「退会通知書（様式6号）」を市町村社協を経由して交付するものとする。
  - 6 前項により退会した者が、再び本事業の利用を希望する場合、又は加入者が第7条に掲げるサービスの種類を変更しようとする場合は、「再入会申込書（様式7号）」及び「加入者入力データ調査票（様式第3号）」は市町村社協を経由して県社協会長に提出するものとする。
  - 7 前項の申込手続きについては、第2項の規定を準用する。

(会費の徴収等)

- 第13条 第7条に掲げるサービスの種類ごとの会費の額は、別表1のとおりとする。
- 2 会費は、前条第3項による加入者宅に福祉安心電話端末機を設置した日、又は送信テストが完了した日、若しくは前条第6項による再入会申込書が県社協に到達した日の属する月の翌月から、前条第4項による退会届が県社協に到達した日の属する月までの期間において算定されるものとする。
  - 3 会費は、原則として市町村社協が加入者から徴収するものとする。
  - 4 前項により徴収された会費について、県社協は、毎年度4月から9月までの上半期分を9月に、10月から3月までの下半期分を3月に、それぞれ市町村社協に対して県社協への納入を依頼するものとする。
  - 5 市町村社協は、県社協から前項の納入依頼があったときは、第3項により加入者から徴収した会費を県社協に納入するものとする。
  - 6 県社協は、前号により市町村社協から納入された会費の額に応じて、第8条第9号に規定する本事業の実施に要する経費として、別表2に掲げる種類ごとの会員一人あたりの交付金額に種類ごとの加入者の加入月数を乗じて得た額の合計額を交付金として当該市町村社協に交付する。
  - 7 市町村社協は、前項の規定により県社協から交付された交付金について、毎年6月末日までに前年度分の交付金の実績報告を県社協会長あてに提出するものとする。

(費用の負担)

第 14 条 加入者が会費以外に負担する経費については、別表 3 のとおりとする。

2 前項の経費は、加入者又は市町村社協等が安心電話端末機等取扱事業者に支払うものとする。

(個人情報の保護等)

第 15 条 本事業の実施に関わる県社協、市町村社協、民生委員、協力員及びその他関係機関等の関係者は、本事業の実施に関わっている期間中及び本事業に関わらなくなった後においても、本事業の実施により知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 県社協は、本事業の情報の管理に関することについては、社会福祉法人青森県社会福祉協議会個人情報保護規程の定めるところにより適正に実施するものとする。

(サービスの開始及び終了)

第 16 条 加入者に対するサービスは、安心電話端末機の設置、又は送信テストが完了したときから開始するものとし、第 12 条第 4 項による退会届が県社協に到達した日の属する月の末日をもって終了するものとする。

(その他)

第 17 条 その他本事業の実施について必要な事項については、県社協会長が別に定める。

(事業の開始)

第 18 条 本事業は、平成元年 10 月 1 日からモデル地区（別表）での試行を開始し、平成 2 年 4 月 1 日から本格的に開始する。

(附 則)

1 この要綱は、平成元年 9 月 1 日から適用する。

2 この要綱は、平成 6 年 6 月 1 日付けで一部改正し同日から適用する。

3 この要綱は、平成 24 年 3 月 19 日付けで一部改正し、平成 24 年 4 月 1 日から適用する。

4 この要綱は、平成 25 年 11 月 8 日付けで一部改正し、平成 25 年 11 月 8 日から適用する。

別表 モデル地区一覧

1 黒石市 2 蟹田町 3 森田村 4 稲垣村 5 鶴田町 6 上北町  
7 五戸町 8 階上町

## 加入者のサービス内容及び会費額

県社協会員及び会費規程第 2 条第 4 項及び福祉安心電話サービス事業実施要綱第 13 条第 1 項に規定する特別会員のサービス及び会費額は下記のとおりとする。

## (1) サービス毎の内容及び会費

No.	区	サービス名	サービス内容	会費額
1	1号会員	福祉安心電話サービス	①加入者宅に安心電話端末機を設置し、加入者からの通報に対しセンターが1年365日24時間に対応する。 ②通報種別は「緊急」「相談」「火災」等。	月額1,000円 (年額12,000円)
2	2号会員	安心電話おげんきメールサービス	福祉安心電話サービスに以下を追加。 ①安心電話端末機に「げんき」ボタンを設定する。 ②加入者が毎日「げんき」ボタンを押し、安否情報の登録を行う。 ③登録された安否情報は専用WEBサイト上に登録されるほか、協力員・親族等の指定されたアドレスへメール配信される。 ④2日間安否情報の登録がない場合はセンターからの安否確認を実施する。	月額2,500円 (年額30,000円)
3	3号会員	おげんきメールサービス	①加入者が、自宅にある一般電話機等を用いて指定された番号に毎日電話をかけ、安否情報の登録を行う。 ②登録された安否情報は専用WEBサイト上に公開されるほか、協力員・親族等の指定されたアドレスへメール配信される。 ③2日間安否情報の登録がない場合はセンターからの安否確認を実施する。 ④1年365日24時間対応の相談電話。	月額1,500円 (年額18,000円)
4	4号会員	おげんきみまもりサービス	①加入者が、自宅にある一般電話機等を用いて指定された番号に毎日電話をかけ「1：元気」「2：少し元気」「3：悪い」「4：社協と話したい」等の登録を行う。 ②登録された安否情報は専用WEBサイト上に公開されるほか、協力員・親族等の指定されたアドレスへメール配信される。 ③見守りセンター及びセンターは加入者の登録内容をWEBサイト上から1年365日毎日確認することによって、安否確認を行う。 ④1年365日24時間対応の相談電話。	月額2,000円 (年額24,000円)

## (2) メール配信登録者数

メール配信登録可能数は、センター及び見守りセンターを除き、原則として加入者1名につき、協力員3名分・親族3名分・民生委員1名分・関係者1名分までを上限とし、最大8名分とする。

## 市町村社協への交付金額

福祉安心電話サービス事業実施要綱第 13 条第 6 項に規定する市町村社協への交付金額は下記のとおりとする。

No.	区分	サービス名	会費額	交付金額
1	1号会員	福祉安心電話サービス	会員 1 人につき 月額 1,000 円	会員 1 人につき 月額 500 円
2	2号会員	安心電話おげんき メールサービス	会員 1 人につき 月額 2,500 円	会員 1 人につき 月額 1,000 円
3	3号会員	おげんきメール サービス	会員 1 人につき 月額 1,500 円	会員 1 人につき 月額 500 円
4	4号会員	おげんきみまもり サービス	会員 1 人につき 月額 2,000 円	会員 1 人につき 月額 1,250 円

## サービス内容による加入者の費用負担

福祉安心電話サービス事業実施要綱第 14 条第 1 項に規定する特別会員のサービス区分により加入者が会費以外に負担する経費は下記のとおりとする。

## 1 加入者が会費以外に負担する経費

No.	区分	サービス名	内容	加入者が会費以外に負担する経費
1	1号会員	福祉安心電話サービス	①福祉安心電話端末機 ②無線発信機（ペンダント） ③火災報知器 ④①～③の設置工事費	①から④までに係る費用 【66,000 円（消費税込）】
			⑤緊急通報及び相談通報電話料金	⑤の通話料
2	2号会員	安心電話おげんきメールサービス	①福祉安心電話端末機 ②無線発信機（ペンダント） ③火災報知器 ④①～③の設置工事費	①から④までに係る費用 【66,000 円（消費税込）】
			⑤緊急通報及び相談通報電話料金	⑤の通話料
			⑥「げんき」登録にかかる電話料金	⑥負担なし
			⑦安否情報のメール配信	⑦負担なし
3	3号会員	おげんきメールサービス	①「げんき」登録にかかる電話料金	①負担なし
			②安否情報のメール配信	②負担なし
			③相談電話	③の通話料
4	4号会員	おげんきみまもりサービス	①安否情報登録にかかる電話料金	①負担なし
			②「話したい」ボタンによる電話料金	②負担なし
			③安否情報のメール配信	③負担なし
			④相談電話	④の通話料

## 2 その他

第 1 号会員及び第 2 号会員の設置する福祉安心電話端末機のバッテリー及び無線発信器の電池交換並びに福祉安心電話端末機の修理及び修理に必要な部品の購入等に係る経費は原則として加入者が負担する。