

習志野市企業局高齢者声かけサービス実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、習志野市企業局（以下「企業局」という。）と民間事業者が相互に連携し、高齢者の孤立感の解消や異変時の早期発見及び的確な対応を行うことにより、高齢者が安心して生活できるよう市営ガス、市営水道、下水道の検針時に声かけを行うサービス（以下「高齢者声かけサービス」という。）の実施に関し必要な事項を定めることにより、企業局のお客様サービス向上、顧客確保及び地域福祉の向上に寄与することを目的とする。
なお、本サービスの提供については、無料で行うものとする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 高齢者 おおむね65歳以上の者
- (2) 対象者 市内に在住する高齢者で、かつ市営ガス、市営水道、下水道いずれかの使用者であり、原則、次のどちらかに該当する者
 - ア ひとり暮らしの高齢者
 - イ 高齢者のみで居住する高齢者
- (3) 緊急時連絡者 対象者の不在、異変等の連絡を受けるために対象者が指定する者
- (4) 協力事業者 企業局と検針業務等の委託契約を締結した事業者で、高齢者声かけサービスに賛同し協定書を締結した事業者をいう。

(実施主体)

第3条 この要綱に基づく高齢者声かけサービスの実施主体は企業局とする。ただし、高齢者声かけサービスの業務については、協力事業者が行うことができるものとする。

(利用登録)

第4条 利用登録を希望する者は、習志野市企業局高齢者声かけサービス利用登録申請書（様式第1号）により利用登録の申請を行うものとする。

- 2 前項の申請は、対象者と緊急時連絡者の双方が同意の上、対象者又は緊急時連絡者が原則として企業局窓口に来局し行うものとする。

(利用登録の通知)

第5条 企業管理者は、前条の申請があったときは、登録の適否を審査し、登録が適当と認められる場合は、習志野市企業局高齢者声かけサービス利用登録決定通知（様式第2号）により申請者に通知するものとする。

なお、サービスの開始は、登録決定通知日の翌月の検針日からとする。

(利用登録事項の変更)

第6条 対象者又は緊急時連絡者は、登録事項に変更があったときは、習志野市企業局高齢者声かけサービス利用登録事項変更届（様式第3号）により、変更内容を届出なければならない。

(協力事業者の業務)

第7条 協力事業者は、高齢者声かけサービスの趣旨を理解し従事者に周知を行うとともに、次

の各号に掲げる業務を行う。

- (1) 検針時に対象者への声かけを行い、検針票を手渡しする。検針時に不在の場合は、検針票は投函し電子メールにより緊急時連絡者へ通知する。ただし、申請時に電話での連絡を申出た場合は電話により報告する。
なお、これらの連絡は原則として1回限りとする。
- (2) 緊急を要する事案と判断したときは、必要な措置を講じるとともに、警察又は消防に通報するものとする。併せて企業局に通報するものとする。
- (3) 協力事業者が異変等を確認した際の通報内容は、次のとおりとする。
通報者の氏名、対象者の住所、氏名、異変が確認された日時及び状況。

(企業局の業務)

第8条 企業局は、次の各号に掲げる業務を行う。

- (1) 申請の受付及び登録の適否の審査
- (2) 登録が適当と認められた場合の利用登録決定通知書の送付
- (3) 協力事業者との協定の締結
- (4) 協力事業者との連絡調整
- (5) 異変等の通報を受けた際の、緊急時連絡者及び関係機関への連絡
- (6) その他高齢者声かけサービスの実施に必要な業務

(個人情報の保護)

第9条 協力事業者及びその従事者は、高齢者声かけサービスに関し知り得た個人情報について個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定及び企業局の指導に従い適切に取り扱うよう、必要な措置を講じなければならない。

(協力事業者の守秘義務)

第10条 協力事業者及びその従事者は、高齢者声かけサービスに関し知り得た情報を他に漏らし又は高齢者への声かけ以外の目的に利用してはならない。

(サービスの終了)

第11条 次の各号のいずれかの場合、高齢者声かけサービスは終了する。

- (1) 対象者が企業局とのガス、上下水道のいずれも使用を解約したとき
- (2) 習志野市企業局高齢者声かけサービス利用登録事項変更届による解約申請が提出されたとき

2 検針時に3回連続で面会が出来ず、かつ緊急時連絡者への電子メールの不達や電話の不通等によりサービスの継続が困難となった場合、サービスを終了できるものとする。

(補則)

第12条 この要綱に定めるもののほか、高齢者声かけサービスの実施に関し必要な事項について、企業管理者が別に定めることができる。

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成30年8月1日から施行する。
- 2 この要綱は、令和5年4月1日から施行する。