

建設委員会報告資料【追加】

令和6年1月22日

報告事項件名

頁

- (1) 【追加】シルバーピア東綾瀬緊急通報システムの事故について 2

(都市建設部)

建設委員会報告資料

令和6年1月22日

件名	【追加】シルバーピア東綾瀬緊急通報システムの事故について
所管部課名	建築室住宅課
内容	<p>シルバーピア東綾瀬の緊急通報システム（以下「システム」という。）には、12時間以上人の動きを感知しないと警報が鳴る機能がある。この機能が、令和5年7月12日から令和5年12月4日まで、警報を出さない設定状態にあったことについて、以下のとおり報告する。</p> <p>1 経緯</p> <p>(1) 令和5年11月30日、シルバーピア東綾瀬の居住者が亡くなっていたのが発見された（現時点では、警報音が鳴らなかったことと、居住者が亡くなったこととの関連については不明）。</p> <p>(2) 令和5年12月4日から12月21日の間、シルバーピア東綾瀬の維持管理業務を受託している元請事業者（A社）及び再委託先のシステム保守点検事業者（B社）が、システムの状況等を調査</p> <p>(3) 令和5年12月22日、区がA社の調査報告を確認し、ご遺族にご説明に伺うことを相談</p> <p>(4) 令和6年1月11日、区がA社及びB社から改めて今回の経緯等の詳細報告を受けた。</p> <p>(5) 令和6年1月15日、ご遺族にお会いし事故の発生原因などを説明</p> <p>2 事故発生の原因、再発防止策等について</p> <p>別紙 P4～5参照</p> <p>3 シルバーピア東綾瀬居住者説明会等について</p> <p>(1) シルバーピア東綾瀬の全ての居住者に、以下のとおりご説明と謝罪を行った。</p> <p>ア 令和6年1月18日（木）午前10時から 参加者9人</p> <p>イ 令和6年1月18日（木）午後 1時から 参加者3人</p> <p>ウ 出席いただけなかった方には、説明資料を投函した。</p> <p>エ 親族の同席が必要な方や個別の説明をご希望される方には、改めてご説明する機会を設ける。</p>

(2) いただいたご意見・ご質問

Q 1 : 緊急通報警報システムの設定は、復旧できたのか。

A 1 : 12月4日に復旧している。

Q 2 : 定期点検時に、システムの設定変更されたことがわからなかったのか。

A 2 : 点検項目に入っていなかったため、気が付くことができなかった。12月の点検から点検項目に加えている。

Q 3 : 警報が鳴った時には、誰が対応してくれるのか。

A 3 : 生活援助員または警備会社の者が駆けつけることになっている。

(3) 令和6年1月18日、区ホームページによる公表、報道機関への情報提供を行った。

4 今後の方針

引き続き、亡くなられたご遺族や居住者に寄り添った対応をしていく。

シルバーピア東綾瀬 緊急通報システムの事故に関する説明資料

1 緊急通報システムの概要と事故発生時の状況

(1) システムの概要

ア 12時間以上人の動きを感知しないと、シルバーピア東綾瀬内の管理室と警備会社に警報が届く機能

イ トイレや風呂場、居室にある緊急ボタンを押すと、シルバーピア東綾瀬内の管理室と警備会社に警報が届く機能

(2) 事故発生時のシステム状況

ア 12時間以上人の動きを感知しない場合、警報音が鳴らなければならないが、シルバーピア東綾瀬内の全居室で、令和5年7月12日から12月4日まで、警報を出さない設定の状態にあった。

イ 緊急ボタンによる作動は正常であった。

2 事故発生の原因

(1) 令和5年7月12日、区がシルバーピア東綾瀬の維持管理業務を委託している元請事業者（A社）が、施設内の空き室の鍵交換作業を行ったが、手持ちの部材では交換ができないことが判明したため、施錠し退去した。

(2) 同日、元請事業者（A社）が退去後、生活援助員の同居家族が当該空き室の表示が「在室」になっていることに気がついた。

(3) 「在室」状態のままでは発報してしまうため、生活援助員の同居家族は、A社の再委託先であるシステム保守点検事業者（B社）と電話で連絡をとりながらシステムを操作して、当該空き室の警報を出さない設定にしようとしたところ、誤って全居室のシステムの警報を出さない状態に設定した。

※ システムの設定を変更する操作は、通常、システム保守点検事業者（B社）が行うが、今回は早期対応を優先し、生活援助員の同居家族と作業員が電話でやりとりしながら操作したと報告を受けている。

3 誤操作を早期発見できなかった要因

(1) 設定変更作業後の現地確認が行われなかった

システム保守点検事業者（B社）は、設定変更が正常に完了したと思い込み、システムの設定変更作業後の確認にまで考えが至らなかった。

(2) 定期点検の確認項目になっていなかった

システムは定期点検を行っているが（8月も実施）、今回の誤操作の結果を確認できる点検項目が無く、警報を出さない設定の状態になっていることに気づけなかった。

4 再発防止策

- (1) 令和5年12月4日、シルバーピア東綾瀬のシステムを正常な状態に復旧した。
- (2) 他の区営シルバーピアについても、システムの設定について点検し、正常な状態であることを確認した。
- (3) 8か所の区営シルバーピアのうち7か所について、令和5年12月の点検からシステム設定の確認を点検項目に加えた（残り1施設は調整中）。
- (4) 足立区は、令和5年12月27日、全ての生活援助員に緊急通報システムの設定操作を行わないよう指示し、今後は保守点検会社による操作を徹底することとした。
- (5) 元請事業者（A社）からは、システム保守点検業者（B社）に、以後第三者に同様の操作をさせないことを徹底するとの報告を受けている。