

制 定 令和4年4月1日  
直近改正 令和8年5月1日

大阪市緊急通報システム事業（家庭内の事故等への対応の体制整備に資する事業）  
実施要領

（趣旨）

第1条 この要領は、大阪市緊急通報システム事業（家庭内の事故等への対応の体制整備に資する事業）実施要綱（以下「要綱」という。）第13条の規定に基づき、大阪市緊急通報システム事業（以下「本事業」という。）の実施に必要な事項を定めるものとする。

（用語）

第2条 この要領において使用する用語の定義は、要綱で使用する用語の例による。

（目的）

第3条 本事業は、24時間体制で専門的知識を持つオペレーターを配置し、在宅高齢者や重度障がい者等の日常生活に関する医療・健康相談に随時対応するとともに、急病及び災害等の緊急時に迅速かつ適切な対応を行うこと、その業務の実施の前提となる緊急通報装置端末の保守整備業務を行うことにより、高齢者等の不安の解消や生活の安全を確保し、もって福祉の増進を図ることを目的とする。

（対象者）

第4条 この要領の対象となる者は、本事業の全ての対象者とする。

（電話回線）

第5条 要綱第2条第1項第1号の電話回線は次のとおりとする。

- (1) NTT 固定電話回線
- (2) 各社 光回線
- (3) 各社 CATV（ケーブルテレビ）回線
- (4) その他本市が認める回線

2 前項の(1)以外の電話回線を利用して本事業を利用しようとする対象者は、利用申し込みにあたり、要綱第6条第1項第4号で定める書類として、ご利用にあたっての誓約事項及び電話回線に関する留意事項（別紙1）を市長に提出しなければならない。

（ペンダント型無線発信機及び携帯型機器）

第6条 要綱第2条第1項中第1号のペンダント型無線発信機及び第2号の携帯型機器の貸与個数については、次のとおりとする。

- (1) 原則として、1世帯1個を貸与する。
- (2) 高齢者のみ世帯、重度障がい者のみ世帯、または高齢者と重度障がい者のみで構成される世帯のいずれかに該当し、かつ、所得税非課税世帯であって、2名以上が寝たきり状態等の場合については、ペンダント型無線発信機・携帯型機器複数貸与理由書（別紙2）を提出のうえ必要数を貸与する。

（日中ひとり暮らし世帯）

第7条 要綱第4条中第3号、第5号及び第7号に該当する世帯（日中ひとり暮らし世帯）は、利用申し込みにあたり、要綱第6条第1項第4号で定める書類として、緊急通報システム利用にかかる申立書（別紙3）及び就労証明書又は就学証明書を市長に提出しなければならない。

（利用者負担）

第8条 要綱第9条に定める利用者負担金は次のとおりとする。

- 1 月額940円とする。なお、利用する機器の種別は問わない。
- 2 利用者負担は、利用開始月の翌月から利用終了月まで発生する。
- 3 利用者は第1項に定める利用者負担金を直接委託事業者あて支払うものとする。
- 4 利用者の故意又は過失により緊急通報装置端末が故障し、又は滅失し、若しくは紛失した場合の修理又は新たな緊急通報装置端末の調達に要する費用は利用者の負担とする。
- 5 委託事業者が所有するオプション機能を利用する場合の費用は全て利用者の負担とする。

（協力者）

第9条 要綱第10条の協力者とは次のとおりとする。

- (1) 原則として、5分以内に利用者宅に駆けつけすることができる近隣の者とする。  
この場合、交通手段を用いて5分以内に駆けつけすることができる場合も可とする。
  - (2) 要綱第4条中第3号、第5号及び第7号の世帯については、同居家族の勤務場所から5分以内に利用者宅に駆けつけすることができる場合は、同居家族を協力者とすることができる。
  - (3) 24時間常時対応可能な事業所で、かつ、5分以内に利用者宅に駆けつけすることができる場合は、事業所を協力者として登録することができる。
- 2 前項に該当する協力者の確保が困難な場合は、やむを得ない措置として、次の場合も協力者として登録することができる。
- (1) 5分以内に利用者宅に駆けつけすることができるものの、1日のうち一定時間のみしか対応することができない場合
  - (2) 25分以内に利用者宅に駆けつけすることができる場合

- 3 前2項に該当する協力者の登録が困難な場合は、やむを得ない措置として、協力者が確保されるまでの間も利用を認める。
- 4 前2項の場合は、できる限り速やかに第1項の協力者を2名確保するよう努めなければならない。

(報告)

第10条 委託事業者は、実施月の翌月末までに月報及び対応記録票を本市に提出するものとする。なお、重大事故、虐待の恐れのある場合等の緊急に対応すべき情報については速やかに本市に報告することとし、その他本市が直接委託事業者から依頼した情報については速やかに情報提供するものとする。

(研修の実施)

第11条 本事業の質を向上させるため、委託事業者は自己評価に努めなければならない。

(業務時間)

第12条 本事業は24時間365日業務を行うものとする。

附 則

- 1 この要領は、令和4年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この要領は、令和6年12月2日から施行する。

附 則

- 1 この要領は、令和8年5月1日から施行する。

(経過措置)

この要領による改正後の規定について、令和8年4月30日以前に要綱第6条の利用の申込みがあった者は、委託事業者の利用切替を行った翌月以降に適用する。ただし、この措置は令和9年3月31日までとする。

**【ご利用にあたっての誓約事項】**

- 1 緊急通報システムを利用するにあたり、私の緊急通報に基づく救助活動等による協力者、消防署員の立入りを認め、ドア等の破損について、損害賠償を求めないことを承諾します。
- 2 利用申込書に記載した事項について、関係委託事業者へ情報提供することに異議を申し立てません。
- 3 **緊急通報機器を破損又は紛失した場合、実費相当額を賠償いたします。**
- 4 費用の負担が発生する場合には支払いを怠りません。なお、支払いを怠った場合にはシステム利用の取消しについて合意します。
- 5 ドア等を開錠できない場合、救助活動の際にドア等を破損されても異議を申し立てません。
- 6 緊急通報システムが不要となった際には、区保健福祉センターまたは大阪市指定場所に緊急通報機器を返却します。
- 7 **緊急通報機器については、居室内のみで利用し、利用対象者以外利用しません。**(ただし、オプション機能の利用はこの誓約事項に含まない。)
- 8 (固定型機器利用者のうちNTT固定電話回線以外の回線利用者のみ)  
「電話回線に関する留意事項」に記載された内容を理解し承諾します。また、今後NTT固定電話回線以外の電話回線を利用した場合に発生した不具合に起因するいかなる苦情または損害賠償について、貴市及び委託事業者に対し、一切申し立てません。
- 9 (携帯型機器利用者のみ)  
通信障害時や電波の届かないところでは緊急通報に支障があることを理解し利用します。
- 10 **屋外で緊急通報は利用しません。万が一利用しても援助活動等が行われないことに異議を申し立てません。**
- 11 **利用申込書に記載した事項に変更があった場合、速やかに区保健福祉センターまたは大阪市指定者に大阪市指定様式にて届出を行います。**

誓約日 年 月 日 氏名

**【電話回線に関する留意事項】  
(固定型機器利用者のみ)**

- 問題なくご利用いただける回線
  - NTT固定電話回線

- 条件付きでご利用いただける回線

下記の回線については、定期的に緊急ボタンを押して動作確認をする必要があります。

- 光(電話)回線

光ファイバーを利用したIP電話タイプで電話加入権が不要。電話番号は「06」で始まる。  
(サービス名:NTTひかり電話、KDDIauひかり電話、ケイ・オプティコムeo光電話、各プロバイダー光電話等)

注意・留意事項	<input type="checkbox"/>	停電時は通報できません。
	<input type="checkbox"/>	ごく稀に緊急通報が届かない場合があります。
	<input type="checkbox"/>	深夜に電話会社が工事を実施することがあり、緊急通報が届かない場合があります。
	<input type="checkbox"/>	落雷などで瞬時停電した場合、ルーターをリセットしないと緊急通報できない場合があります。

- CATV(ケーブルテレビ)回線

CATV網の同軸ケーブルを利用したIP電話タイプで電話加入権が不要。電話番号は「06」で始まる。  
(サービス名:ジュピターテレコム(ジェイコム)J:COM PHONE、ベイ・コミュニケーションズ、KDDIケーブルプラス等)

注意・留意事項	<input type="checkbox"/>	停電時は通報できません。
	<input type="checkbox"/>	ごく稀に緊急通報が入らない場合があります。
	<input type="checkbox"/>	深夜に電話会社が工事を実施することがあり、緊急通報が届かない場合があります。
	<input type="checkbox"/>	落雷などで瞬時停電した場合、ルーターをリセットしないと緊急通報できない場合があります。

- ご利用いただけない電話回線および電話システム

- |                                            |                                        |
|--------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> KDDI ホームプラス電話     | <input type="checkbox"/> ソフトバンク おうちの電話 |
| <input type="checkbox"/> ソフトバンク エア         | <input type="checkbox"/> Y-mobile      |
| <input type="checkbox"/> ホームテレホン(※)        | <input type="checkbox"/> ビジネスホン(※)     |
| <input type="checkbox"/> IPフォン(050から始まる番号) | (※)1つの有線回線を2つ以上の電話機で共有するもの             |
| <input type="checkbox"/> NTT ISDN回線        | <input type="checkbox"/> ADSL回線        |
| <input type="checkbox"/> ソフトバンク おとくライン     |                                        |

オプション申込	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	本人確認書類	<input type="checkbox"/> マイナンバーカード <input type="checkbox"/> 各種健康保険資格確認書 <input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> 介護保険被保険者証 <input type="checkbox"/> 公的年金証書または年金手帳 <input type="checkbox"/> その他 ( )
---------	----------------------------	----------------------------	--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ペンダント型無線発信機・携帯型機器 複数貸与理由書

利用者氏名					
世帯状況		氏名	続柄	生年月日	要介護度・障がい等級
	1		本人	明・大・昭・平・令 ・	
	2			明・大・昭・平・令 ・	
	3			明・大・昭・平・令 ・	
	4			明・大・昭・平・令 ・	
複数貸与が必要な理由	<p>（世帯全員について身体状況等を詳しく記入し、各々についてペンダント型無線発信機又は携帯型機器が必要な理由を具体的に記入してください。）</p>				

上記について相違ありません。

なお、上記内容に事実と反することが判明した場合は、ペンダント型無線発信機又は携帯型機器の返却を求められても異議を唱えません。

令和 年 月 日

大阪市長 様

申込者氏名 \_\_\_\_\_

## 緊急通報システム利用にかかる申立書

利用者の氏名			
同居者の状況	1	氏名	
		勤務（通学）先 または職業	
	2	氏名	
		勤務（通学）先 または職業	
	3	氏名	
		勤務（通学）先 または職業	
利用者が一人となる 時間帯	ほ ぼ 毎 日 } 1 週間に (      ) 日 }      時ごろ～      時ごろ		
利用者が一人となる 時間帯が発生する理由	(具体的に記入してください)		

※就労証明書又は就学証明書を添付のこと。

上記のとおり相違ないことを申し立てます。

なお、上記内容に事実と反することが判明した場合は、緊急通報システムの利用を取り消されても異議を唱えません。

令和      年      月      日

大阪市長      様

申込者氏名