

制 定 令和4年4月1日  
直近改正 令和6年12月2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及び近隣協力者が不在又は深夜等で駆けつけ対応ができない場合に、緊急時駆けつけ対応事業者（以下「駆けつけ事業者」という。）の現場派遣員が出動し、安否確認や救急活動の支援等を行うことにより、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 アナログ回線
- (2) NTT I S D N回線
- (3) 各社 A D S L回線
- (4) 各社 光回線
- (5) 各社 C A T V（ケーブルテレビ）回線
- (6) ソフトバンク おとくライン（直収電話）
- (7) 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3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。

（ペンド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号のペンド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、ペンドント型無線発信機・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3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 本事業の委託事業者所有の緊急通報装置端末利用者については大阪市と委託事業者の間で締結した業務委託契約書に定める金額（単価）とする。ただし、固定型機器と携帯型機器の単価が異なる場合は安価な方を負担する。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ます。
  - (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。

#### (身分証明書の発行)

第10条 本事業を円滑に実施するため、現場派遣員全員に対し身分証明書（別紙4）を発行する。

- 2 身分証明書は、本事業を行う場合には必ず携行し、関係者の請求があった場合にはいつでも呈示しなければならない。
- 3 身分証明書を紛失した場合は、直ちに紛失届並びに再交付申請書を提出しなければならない。
- 4 本事業を実施しなくなった時は、直ちに大阪市に身分証明書を返還しなければならない。
- 5 身分証明書は大阪市緊急通報システム事業（緊急時駆けつけ対応業務）身分証明書管理台帳（別紙5）により管理を行う。

#### (駆けつけ対応の要件)

第11条 駆けつけ対応を行う場合は、次の各号を満たす場合とする。

- (1) 緊急通報受信時に協力者が不在又は深夜等で駆けつけ対応できないとき。
- (2) 緊急対応が必要な場合（救急車を同時要請する緊急事態の場合）又は随時対応が必要な場合（救急車を呼ぶほどではないが家庭内の事故や病気等で安否確認や支援が必要な場合）であるとき。
- (3) 随時対応の場合は本人又は家族等関係者から緊急駆けつけについて事前の同意を得ているとき。

#### (現場派遣員の対応)

第12条 現場派遣員の現場対応方法は別途定める。

(禁止事項)

第13条 本事業においては、次の各号にあたる行為を行ってはならない。

- (1) 医療行為
- (2) 介護業務
- (3) 盗難等の事故または利用者の身体に対する危害を警戒し防止することを目的とする、警備業法第2条第1項中第1号及び第4号に規定される行為

(報告)

第14条 駆けつけ事業者は、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、その他本市が直接駆けつけ事業者に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15条 本事業の質を向上させるため、駆けつけ事業者は自己評価に努めなければならない。また、駆けつけ事業者は現場派遣員に普通救命講習を受講させるなど本事業に必要な研修を行い職員の研鑽に努めなければならない。研修の実施状況については、研修（訓練）報告書により実施月の翌月末までに報告するものとする。

(業務時間)

第16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。

- 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、関係委託業者の立入りを認め、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、実費相当額を賠償することを承諾します。**
- 4 費用の負担が発生する場合には支払いを怠りません。※支払いを怠った場合には、システム利用の取消しが行われます。
- 5 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、居宅内のみで利用し、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れない。）
- 8 (固定型機器利用者のうちNTTアナログ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アナログ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。**

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アナログ回線

#### ●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。

NTT ISDN回線

(サービス名:INSネット64、INSネット64・ライト、INSネット1500)

注意・留意事項	<input type="checkbox"/>	停電時は通報できません。
	<input type="checkbox"/>	アナログポートを備えたターミナルアダプタが必要となります。

ADSL【タイプ1／電話共用タイプ】

同じ電話回線でインターネット接続とアナログ電話を同時に使用するタイプ。

電話番号は「06」「050」の2つを持っていることが多い。

(サービス名:NTTフレッツ・ADSL(タイプ1)、各プロバイダーADSL(タイプ1))

注意・留意事項	<input type="checkbox"/>	スプリッター設置工事が必要となり、自己負担金(6,300円)が必要となる場合があります。
	<input type="checkbox"/>	ごく稀にインターネットの速度が遅くなったり、電話に雑音が入ったり、緊急通報が届かない場合があります。
	<input type="checkbox"/>	電話番号の「06」は利用可能、「050」のみの場合は利用できません

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)

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。

ソフトバンク おとくライン

ソフトバンクの通信設備を使った固定電話サービス(直収電話)

注意・留意事項	<input type="checkbox"/>	一部地域でごく稀に緊急通報が入らない場合があります。
	<input type="checkbox"/>	

#### ●ご利用いただけない電話回線および電話システム

KDDI ホームプラス電話

ソフトバンク エア

ホームテレホン(※)

IPフォン(050から始まる番号)

ソフトバンク おうちの電話

Y-mobile

ビジネスホン(※)

(※)1つの有線回線を2つ以上の電話機で共有するもの

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( )

## ペンドント型無線発信機・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、各々についてペンド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、ペンド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 每 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

(表)

身分証明書	
会社名 氏名 生年月日	第号
「大阪市緊急通報システム事業」受託業者	
上記の者は大阪市が業務を委託した業者であることを 証明する。	印
令和 年 月 日発行 大阪市長 有効期間(令和 年 月 日～令和 年 月 日)	印
注 意	
<ol style="list-style-type: none"><li>本証は、大阪市緊急通報システム事業【緊急時駆けつけ対応業務】を行う場合には必ず携行し、関係者の請求があった時はいつでも呈示しなければならない。</li><li>本証は、他人に貸与または譲渡することはできない。</li><li>本証を紛失した時は、ただちに発行者に届けなければならない。</li><li>本業務の受託期間が終了した場合は、ただちに発行者に返還しなければならない。</li><li>本証に大阪市長印のないものは無効とする。</li></ol>	

(裏)

大阪市緊急通報システム事業（緊急時駆けつけ対応業務）身分証明書管理台帳