

**大阪市緊急通報システム事業業務委託**

**長期継続（概算契約）**

## **業務仕様書**

**大阪市福祉局**

大阪市緊急通報システム事業業務委託 長期継続（概算契約）  
仕様書

1 業務名

大阪市緊急通報システム事業業務委託 長期継続（概算契約）

2 業務目的

本市では 24 時間体制で専門的知識を持つオペレーターを配置し、緊急通報機器等により在宅のひとり暮らし高齢者等の日常生活に関する医療・健康相談に対応するとともに、急病及び災害等の緊急時に迅速かつ適切な対応を行い、安否確認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することを目的として実施している。

今後見込まれる高齢者の増加に伴い、本事業の利用者も増嵩していくことが見込まれるが、本事業における高齢者等のニーズも多様化していくと思われ、当該ニーズに応えていくことが重要である。

3 利用対象者

ケア付き住宅又は見守り付住宅に入居する世帯のほか下記を対象者とする。

【高齢者】

- ・ひとり暮らしの高齢者世帯
- ・高齢者夫婦のみの世帯又はこれに準ずる世帯
- ・高齢者がいる世帯で、高齢者と同居する者が就労又は就学若しくはやむをえない事情により外出するため、高齢者一人となることが 1 日あたり 8 時間程度となり、かつ、その状態が 1 年以上継続する世帯

【障がい者】

- ・外出困難な身体障がい 2 級以上のひとり暮らしの世帯又はこれに準ずる世帯
- ・外出困難な身体障がい 2 級以上の者がいる世帯で、外出困難な身体障がい 2 級以上の者と同居する者が就労又は就学若しくはやむをえない事情により外出するため、外出困難な身体障がい 2 級以上の者一人となることが 1 日あたり 8 時間程度となり、かつ、その状態が 1 年以上継続する世帯
- ・聴覚・音声・言語機能障がい 3 級以上のひとり暮らしの世帯又はこれに準ずる世帯
- ・聴覚・音声・言語機能障がい 3 級以上の者がいる世帯で、聴覚・音声・言語機能障がい 3 級以上の者と同居する者が就労又は就学若しくはやむをえない事情によ

り外出するため、聴覚・音声・言語機能障がい3級以上の者一人となることが1日あたり8時間程度となり、かつ、その状態が1年以上継続する世帯

#### 4 業務対象範囲

大阪市全域

#### 5 委託期間

令和8（2026）年5月1日から令和13（2031）年4月30日（5年間）

※ ただし、令和8（2026）年度及び令和12（2030）、13（2031）年度については受注者の変更に伴う緊急通報機器等の入替え（引継ぎ）期間とする。

#### 6 緊急通報機器等

利用対象者が急病や災害時等の緊急時に簡単な操作で受信センターへ通報可能な機器等で緊急時の通報は簡単かつシンプルな操作により行えるもので、機器の電池切れ・停電等の保守情報については、受信センターに自動的に送信が可能であることとし、機器及び充電器等（機器を通常使用させるために必要な備品）一式とする。

これらの機器調達は受注者が行うこととし、耐用年数内であれば再生品も可とする。

ただし、委託期間内に耐用年数が過ぎるものは順次交換し、その機器においては新設時と同等の扱いをすること。

また、緊急通報機器等の変更について利用者から申し出があった場合は、速やかに対応すること。

緊急通報機器等は次の（1）または（2）の要件を満たすこと。

##### （1） 携帯型機器

受信センターへ通報可能な次の機能を有する持ち運びが可能なモバイル機器（以下「携帯型機器」という。）とし、携帯型機器及び充電器を一式とする。

##### ① 本体仕様

緊急時の通報は簡単かつシンプルな操作により行えること。

発信及び着信が可能な電話機能により受信センターとの通話を可能とすること。

##### （2） 固定型機器

受信センターへ通報可能な次の機能を有する専用機器とし、本体1台及びペンダント型送信機1台（ただし、高齢者のみの世帯、重度障がい者のみの世

帯、高齢者と重度障がい者のみで構成される世帯又はこれらに準ずる世帯のいずれかに該当し、かつ、所得税非課税世帯については必要数)を一式とする。

また、緊急通報機器等の変更について利用者から申し出があった場合は、速やかに対応すること。

#### ① 本体仕様

NTT 製 (SL-11 号ボックス型)、セイテック製 (ER-60)、富士通テレコムネットワークス製 (HNC700) と同等品以上の物とし、次の性能を有すること。

- ア 本体の「緊急ボタン」又は、ペンダント型送信機のボタンを使用し、ハンズフリーで利用者と受注者が双方向の会話が可能なもの。
- イ 機器の電池切れ・停電等の保守情報については、受信センターに自動的に送信が可能なもの。
- ウ 緊急通報時又は保守情報通報時に他の通話を強制終了し、優先的に通報を行うことができるもの。
- エ 市販の電話機との接続が可能なもの。
- オ ペンダント型送信機を付属し、本体を経由し、緊急通報が可能なもの。
- カ 常夜灯としての機能を有すること。
- キ 停電時用予備電源を有すること。

なお、ケア付住宅の住戸に設置する場合には、上記ア～キのほか、次のク、ケの要件を満たすとともに、コのとおりおこなうこと。

- ク 本体又はオプション品を使用することにより外部接点出力端子を 1 以上有し、玄関電気錠と連動させること。
- ケ 台所・便所・浴室・居室に通報装置を設置し、本体と連動させること。
- コ 現在の設置機器が問題なく動作する場合は、通報先を前受注者から切り替えたうえで引き続き利用して差し支えないが、不具合が発生した場合には順次更新をおこなうこと。

#### ② ペンダント型送信機仕様

NTT 製 (小電力型ワイヤレスリモートスイッチ 3 送信機)、セイテック製 (PT-601)、富士通テレコムネットワークス製 (ペンダント型送信機)、セコム製 (マイドクター) と同等品以上の物とし、次の性能を有すること。

- ア 屋内で十分本体への電波至達が可能なもの。
- イ 電力について、概ね 3 年以上継続して使用できる内部電源によるもの。
- ウ 日常的な使用に耐えうる防水性能を有するもの。

エ 付属の紐で首から掛けられるもの。

### ③ 利用電話回線

利用電話回線については、利用者が契約している電話・通信会社の回線を利用し、既設の電話機との併用使用ができるようにすること。

NTT 固定電話回線以外の下記の回線については、利用者から、緊急通報時の不具合等により通常のサービスが提供できない可能性があることを理解したうえで本事業を利用する旨の「承諾書」の提出を受けた場合は、接続試験をした上で特に支障がなければ緊急通報機器等を設置すること。

接続試験の結果、設置に至らなかった場合は他の緊急通報機器等の利用を推奨し、これらの出張費・工事費等の経費は受注者が負担すること。

下記以外の回線についても可能な限り利用できるよう努力することとし、具体的な利用可能回線についてはその都度本市と協議し決定する。

なお、前受注者が設置した NTT 固定電話回線以外の回線利用者について、受注者が設置する緊急通報機器等で不具合が生じる場合は、前受注者と協力して、引き続き利用できるよう努めること。

**承諾書の提出を前提に利用を認める回線**

ア 各社 光（電話）回線

イ 各社 ケーブルテレビ回線

## 7 委託業務

### （1）緊急通報・相談等受信センター業務（24 時間 365 日）

家庭内の事故等による通報に随時（24 時間・365 日）対応するため、電話を受け付け、適切なアセスメントを行う専門的知識を有するオペレーターの配置等により体制を整備し、次の条件で受信センター業務を実施すること。

- ① 24 時間・365 日体制で利用者からの緊急通報、健康・医療相談に対応するため、専門的知識を有するオペレーター（以下「オペレーター」という。）を 2 名以上常時配置し、うち 1 名は受信業務専任の准看護師と同程度以上の医学的専門知識を有する者を常時配置すること。
- ② オペレーターは、看護師、准看護師、保健師、介護福祉士、介護支援専門員等の有資格者及びそれと同程度の専門的知識を有する者を配置すること。
- ③ 急病及び災害等の緊急時に通報を受け、オペレーターは通報に基づく心身の状況等を把握した上で、救急出動の要否等を迅速かつ適切に判断すること。

- ④ ③の判断を基に、受信センターから利用者が登録している協力者（以下「協力者」という）への駆けつけ依頼、消防局への出動要請を行う、緊急連絡先（親族、生活援助員等）へ連絡するなど、速やかに対応すること。なお、特に急を要する通報の場合は、協力者への駆けつけ依頼を実施する前に直ちに救急車の出動を要請するなど、利用者の救命救急を第一に対応すること。
- ⑤ その他、利用者や協力者に対し応急処置の方法など、適切なアセスメント及び助言を行うこと。
- ⑥ 利用者からの健康・医療相談にも 24 時間対応し、適切なアセスメント及び助言を行うこと。
- ⑦ 緊急通報受信時の対処方法等、あらゆる相談に対応できるよう幅広い専門知識を身につけるための職員研修を実施すること。
- ⑧ 複数名からの同時通報でも常時受信可能なように電話回線等を整備すること。
- ⑨ 次のとおり利用者を区分し把握・管理すること。また、区分の方法については、利用者区分一覧表（別紙 1）を参考にすること。
  - ア 高齢者、障がい者
  - イ 住宅種別（一般住宅、見守り付住宅、ケア付住宅）
  - ウ 機器（固定型機器、携帯型機器）
  - エ オプションサービスの有無（サービスプラン（「8 利用者へのオプションサービスの提供について」参照）
  - オ 利用者負担金の有無
  - カ 昼間独居世帯（1 日あたり 8 時間程度対象者が一人となる世帯）
  - キ 電話種別（自費電話・福祉電話）
  - ク 回線種別（NTT 固定電話回線、光回線等）
- ⑩ 緊急通報については、緊急・その他通報・誤報を選別し、それぞれの通報内容に応じた緊急通報受信対応マニュアル（別紙 2）を本市の指示に基づき整備すること。
- ⑪ 緊急通報については、通報内容及び対応内容、結果の記録を行うこと。
- ⑫ 健康・医療相談については、相談・緊急・誤報を選別し、それぞれの相談内容に応じた健康・医療相談受信対応マニュアル（別紙 3）を本市の指示に基づき整備すること。
- ⑬ 健康・医療相談については、相談内容及び対応内容、結果の記録を行うこと。

⑭ 受信センター業務が故障や事故、災害、停電時にやむを得ず停止する場合に備え、受信センターのシステム構成要素ごとに、迅速な復旧措置がとれるバックアップ体制を整備し確立していること。

⑮ 保守コールセンターの設置・運営

- ・利用者からの緊急通報機器等の移設工事、撤去工事、故障・修理・紛失等の受付窓口を 24 時間体制で設置すること。
- ・複数名からの同時通報でも常時受信可能なように電話回線等を整備すること。
- ・本市との連絡窓口を設置すること。

⑯ 連絡調整業務

ア 連絡調整

新規設置工事、移設工事、故障・修理・紛失対応、撤去工事等の日程の調整が必要な作業については、受注者が利用者・電話会社等との連絡・調整を行うこと。

イ 申請情報等の授受

新規・移設・撤去にかかる申請情報等の授受については、本市担当課で各区保健福祉センター分をとりまとめ、受注者と電子メール（利用者対象者が障がい者の場合には本市指定場所）において毎週行う。

⑰ 緊急通報機器等の利用開始

ア 利用開始時期

利用開始は、本市の依頼日からおおむね 20 日以内に行うこと。

ただし、設置依頼日から 20 日を超えるものについては、本市と協議し、その承認を得ること。

イ 試験通報・動作確認

受信センターへの試験通報及び動作確認を行うこと。

ウ 使用方法の説明等

- a) 緊急通報機器等の使用方法を、利用者へ説明すること。
- b) 修理・保守・工事等の連絡先（保守コールセンター）の案内を本体へシールで貼り付けること。ケア付住宅分について、利用者が退居の際は事前に機器の取り外し、回収等について保守コールセンターに連絡する案内を本体へシールで貼り付けること。
- c) 下記の点を具備し、緊急通報機器等の操作手順等を記載した簡易な操作説明書を渡すこと。
  - ・緊急通報、健康・医療相談の方法
  - ・緊急通報、健康・医療相談のフロー図
  - ・通報・誤報の取り消し方法

- ・修理・保守・工事等の連絡先（保守コールセンター）の案内
- ・緊急通報機器等の紛失時の弁償
- ・オプションサービスの説明（「8 利用者へのオプションサービスの提供について」参照）

エ 利用者負担金の説明

設置依頼時に、本市が利用者負担金を徴収するよう指示した利用者については、上記ウに加え次の事項を説明すること。

- ・月額負担料金
- ・負担料金の支払い時期及び支払い方法

⑱ 緊急通報機器等の移設

ア 移設時期

本市又は利用者からの転居などに伴う移設依頼に基づき、おおむね 20 日以内に移設工事を行うこと。

ただし、20 日を超えるものについては、本市と協議し、その承認を得ること。

イ 利用者への説明等

利用者からの依頼分については、居住区の保健福祉センターへ（ケア付住宅と見守り付住宅に関しては大阪市福祉局へ）移設の申請を行ったかの確認を行い、未申請の場合には申請を行うよう説明すること。

ウ 試験通報・動作確認

前記⑰イ（試験通報・動作確認）と同じ

エ 大阪市外への転居については、本事業の対象外である旨を利用者へ説明し、後記⑳（緊急通報機器の撤去）として取扱うこと。

⑲ 故障対応・修理

ア 保守コールセンターにおいて、24 時間体制で受付を行うこと。

イ 緊急通報機器等の回収修理が必要な場合については、取り替え又は代替機器を用意する等、利用再開の対応を速やかに行うこと。

ウ 弁償にかかる費用の徴収は受注者が行うこと。

⑳ 保守点検

ア 本体及びペンダント型送信機の電池は適宜交換を行い、常時緊急通報機器等が適正に作動する状態に設定すること。

イ 通信の動作確認として、緊急通報機器等から自動発信により利用者の利用電話回線が緊急通報機器等の通信手段として適当な回線であるかの点検を月 1 回以上実施すること。（定時通報）

なお、回線の点検にかかる通話料金は受注者の負担とする。

㉑ 緊急通報機器等の撤去



#### ア 撤去の取扱い

原則的には、利用者本人が居住区の保健福祉センターへ（ケア付住宅と見守り付住宅に関しては大阪市福祉局へ）異動届を提出するとともに、緊急通報機器等を取り外して持参してもらうことを想定しているが、利用者が取り外せない場合など本市又は利用者からの撤去依頼があった場合は、滞りなく撤去工事を行うこと。

なお、各区の保健福祉センターと大阪市福祉局に持参された緊急通報機器等について、概ね 10 個程度となった場合、受注者の指定する方法により料金着払いで受注者指定場所に送付する。その際使用する梱包用の箱や袋、送付表など必要物品について、あらかじめ受注者で用意すること。

#### イ 利用者への説明等

利用者からの依頼分については、利用者に対し居住区の保健福祉センターへ（ケア付住宅と見守り付住宅に関しては大阪市福祉局へ）廃止の申請を行ったかの確認を行い、未申請の場合には申請を行うよう説明すること。

#### ②② 利用電話回線の変更

利用者から利用電話回線の変更の申し出があった場合（NTT 固定電話回線以外に変更となる際は利用者から「承諾書」の提出が必要）は、接続試験をした上で特に支障がなければ緊急通報機器等を利用できるようにすること。

#### ②③ 出張費の取扱い

①⑥～②②にかかる出張費は受注者が負担すること。

### （２）安否確認等業務（年 1 回以上）

- ① オペレーターは、年 1 回以上、利用者への電話を行うなどの方法で、利用者の心身の健康状態や、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行うこと。
- ② 協力者や親族等の緊急連絡先について可能な限り最新の情報を入手し、本市の利用決定内容と相違がある場合は、随時本市に報告を行うこと。
- ③ 緊急通報機器等に不慣れな利用者に対して取り扱い方法等を丁寧に説明し、十分活用できるよう指導すること。
- ④ 安否確認内容及び対応内容・結果の記録を行い、定期的に本市に報告すること。

- ⑤ 利用者と連絡がとれない場合は協力者や親族等の緊急連絡先に安否確認を依頼するとともに、それでも確認がとれない場合は随時本市に報告すること。
- ⑥ 実施にあたっては、年間計画を立て、それに基づき実施すること。

### (3) 利用者負担金の徴収業務

本市が指示する利用者について、本市が定める利用者負担金を口座振替等の方法により直接利用者から徴収すること。

### (4) 情報管理業務

- ① 利用者情報等の個人情報については、受注者で用意する大阪市緊急通報システム事業専用の端末に入力、管理することとし、他の端末で入力、管理は行わないこと。ただし、事業の運用上、必要最小限の範囲で他の端末で情報管理を行う場合は、あらかじめ、理由及び範囲について文書で本市の了解を得ること。
- ② 事業運営にかかる個人情報の管理体制を有し、個人情報に関する措置を行っていることが確認できるよう、個人情報保護に関する内部規定、プライバシーマーク制度の認定、又は ISO/IEC27001、JISQ27001 の認証を受けていること。

### (5) 報告業務

次の報告を実施月の翌月 10 日までに（年度末については速やかに）地域包括ケア推進課報告分と障がい支援課報告分を作成し本市へ提出すること。

また、虐待の恐れのある場合等の緊急に対応すべき情報、その他本市が依頼した情報については、速やかに提供すること。

- ① 緊急通報受信件数及び通報内容、結果（様式 1）
  - ② 健康・医療相談受信件数及び相談内容・相談結果（様式 2）
  - ③ 安否確認等実施件数及び確認内容（様式 3）
  - ④ 24 区別の設置件数及び撤去件数、稼動件数状況
  - ⑤ 24 区別の変更工事件数（移設・回線変更及び設置、撤去、変更の対象者名簿（項目は稼動者リストと同様）
  - ⑥ 保守点検実施報告及び今後予定
  - ⑦ 24 区別の稼動者リスト（24 区分を 1 つにまとめたリストも含む）
- 記載内容については、次のとおりとする。
- ・ 区分番号

- ・氏名
- ・電話番号
- ・住所
- ・工事（設置）依頼日
- ・稼動日
- ・機種更新日
- ・回線種別
- ・安否確認（予定）日
- ・安否確認内容

なお、記載順については、別紙１の区分ごとに氏名の５０音順とする。

（６）令和８（２０２６）年度引継ぎ業務及び緊急通報機器等の更新業務

令和８（２０２６）年度は前受注者との業務引継ぎ期間であり、本市の指示により、受注者は前受注者と協力し、令和８（２０２６）年５月１日から令和９（２０２７）年３月３１日までの間に全ての緊急通報機器を順次更新し、業務を移行させること。

取り外した緊急通報機器等は受注者が回収のうえ前受注者に返却することとし、緊急通報機器等の返却に要する費用は前受注者の負担とする。

委託料の請求は、更新月は前受注者、翌月から受注者とする。

更新計画は、前受注者と協力して受注者が作成すること。

また、更新業務においては本市と協議の上実施し、利用者へ丁寧な説明をおこなうこと。

（７）令和１２（２０３０）、１３（２０３１）年度引継ぎ業務及び緊急通報機器等の更新業務

令和１２（２０３０）、１３（２０３１）年度は次期受注者との業務引継ぎ期間であり、本市の指示により受注者は次期受注者と協力し、令和１２（２０３０）年５月１日から令和１３（２０３１）年４月３０日までの間に全ての緊急通報機器等を順次更新し、業務を移行させること。

取り外した緊急通報機器等は次期受注者が回収のうえ受注者に返却することとし、緊急通報機器等の返却に要する費用は受注者の負担とする。

委託料の請求は、更新月は受注者、翌月から次期受注者とする。

更新計画は次期受注者が作成し、受注者はこれに協力すること。

また、収集した利用者情報については、次期受注者に引き継ぐとともに、本市に返却し、緊急通報機器等の更新が終わった後は、受注者が保管する全ての利用者情報を適切に破棄するとともに、破棄が完了した際はその旨を文書により本市に報告する等、適切な対応をとること。

※（６）（７）において、前受注者とは本事業に関して令和４（２０２２）年４月１日から令和９（２０２７）年３月３１日までを契約期間とする事業者、受注者とは令和８（２０２６）年５月１日から令和１３（２０３１）年４月３０日までを契約期間とする事業者を指し、次期受注者とは令和１２（２０３０）年５月１日に契約締結予定の事業者を指す。

## ８ 利用者へのオプションサービスの提供について

受注者が保有する「７ 委託業務」以外のサービス（以下「オプションサービス」という。）について、利用者がオプションサービスの利用を希望する場合は、関係法令等を遵守し受注者の責任において実施すること。

ただし、オプションサービスには最低限のサービスとして、緊急時、利用者宅に現場派遣員が速やかに（目安として概ね 25 分以内程度）訪問する駆け付けサービスを設定すること。

また、オプションサービスの利用にあたっては利用者と書面等により個々に契約を締結するとともに、利用料金が発生する場合は受注者において利用料金の徴収を行うこと。

なお、受注者と利用者がオプションサービスの利用契約を締結した場合は稼働者リストにより本市へ報告すること。

## ９ 契約方法

ア この契約は、「７ 委託業務」に掲げる業務にかかる経費とし、介護保険法における地域支援事業（家庭内の事故等への対応の体制整備に資する事業）として実施する。

イ 緊急通報機器等は受注者が負担する。ただし、緊急通報機器等は受注者が「７ 委託業務」にかかる体制を整備するためのひとつの手段として利用するものであることから、緊急通報機器等に関する経費はこの契約金額には含まない。ただし、利用者による緊急通報機器等の紛失や故意による破損等があった場合は、当該利用者に弁償にかかる費用を負担させることができる。

ウ この契約は、「盗難等の事故」や「身体に対する危害」を防止するいわゆる警備業務をおこなうものではない。

エ 緊急通報機器等の稼働件数（予定数量）に「概算契約の内訳明細書（様式 4）」に記載した単価を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した金額を契約金額（概算）とする。

オ 利用者からの緊急通報、相談、定時通報等の通話料金はフリーダイヤルとし、契約金額に含むこと。

カ 引継ぎ業務期間となる年度については、稼働する緊急通報機器等の件数が大きく増減することに留意すること。

## 10 委託料の請求・支払い

### (1) 請求期間

委託料金の算定については、緊急通報機器等の設置工事実施月の翌月から緊急通報機器等の撤去依頼月までとする。

### (2) 委託料の請求

委託料の確定は、毎月の業務完了後の緊急通報機器等の総稼働件数に契約書又は「概算契約の内訳明細書（様式4）」に記載した単価を乗じた金額から受注者が徴収する利用者負担金を減じた金額に消費税及び地方消費税相当額を加算して行うものとする。

設置依頼を行った担当ごと（高齢者分は地域包括ケア推進課請求分、障がい者分は障がい支援課請求分）に請求書を用意すること。

## 11 再委託

(1) 業務委託契約書第16条第1項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

- ・ 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等

(2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。

(3) 受注者は、(1)及び(2)に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が1,000万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

(4) 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

## 12 稼働件数

稼働件数は令和8（2026）年5月1日以降に設置する緊急通報システムの新規申請分、前受注者設置の機種入替分及びケア付住宅、見守り付住宅設置分の合計となる。

なお、直近の推移及び長期継続契約期間中における見込みについては次のとおりである。



## 緊急通報システム延べ稼働見込み件数（件）

令和8年度（固定型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	4,465	3,965	3,912	3,859	3,808	3,757	3,707	3,657	3,608	3,560	3,512	3,465	45,274
うちケア付	170	169	168	167	166	165	164	164	163	162	161	160	1,979
うち障がい	45	44	42	41	40	39	38	37	36	36	35	34	468
利用者負担②	240	213	211	208	206	203	201	199	196	194	192	189	2,451
①-②	4,225	3,752	3,701	3,651	3,602	3,553	3,506	3,458	3,412	3,366	3,320	3,276	42,823

令和8年度（携帯型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	2,650	3,139	3,197	3,255	3,315	3,375	3,437	3,500	3,564	3,629	3,696	3,763	40,520
うち見守り付	58	58	58	78	78	78	113	148	148	148	148	170	1,283
うち障がい	33	33	34	34	35	35	36	36	36	37	37	38	424
利用者負担②	178	206	210	215	220	225	230	235	240	245	251	256	2,709
①-②	2,472	2,934	2,986	3,040	3,095	3,151	3,208	3,265	3,324	3,384	3,445	3,507	37,811

令和9年度（固定型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	3,419	3,373	3,328	3,283	3,239	3,196	3,153	3,111	3,069	3,028	2,988	2,948	38,133
うちケア付	159	158	157	156	155	155	154	153	152	151	150	149	1,849
うち障がい	33	32	31	31	30	29	28	28	27	26	26	25	345
利用者負担②	187	185	183	180	178	176	174	172	170	168	166	164	2,103
①-③	3,232	3,188	3,145	3,103	3,061	3,020	2,979	2,939	2,899	2,860	2,822	2,784	36,030

令和9年度（携帯型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	3,832	3,902	3,974	4,046	4,120	4,196	4,273	4,351	4,431	4,512	4,594	4,678	50,909
うち見守り付	170	170	170	170	170	170	205	220	220	220	220	220	2,325
うち障がい	39	39	40	40	41	41	42	42	43	44	44	45	498
利用者負担②	262	268	274	280	286	292	299	306	312	319	326	334	3,558
①-②	3,570	3,635	3,700	3,767	3,834	3,904	3,974	4,045	4,118	4,192	4,268	4,345	47,351

令和10年度（固定型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	2,908	2,869	2,831	2,793	2,755	2,719	2,682	2,646	2,611	2,576	2,541	2,507	32,439
うちケア付	149	148	147	146	145	144	144	143	142	141	140	140	1,728
うち障がい	24	24	23	23	22	21	21	20	20	19	19	18	255
利用者負担②	162	160	158	156	154	153	151	149	147	146	144	142	1,822
①-②	2,746	2,709	2,673	2,637	2,601	2,566	2,531	2,497	2,464	2,430	2,398	2,365	30,617

令和10年度（携帯型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	4,683	4,687	4,692	4,697	4,701	4,706	4,711	4,715	4,720	4,725	4,729	4,734	56,501
うち見守り付	220	220	220	220	220	220	255	270	270	270	270	270	2,925
うち障がい	45	46	47	47	48	48	49	50	50	51	52	53	586
利用者負担②	341	349	356	364	372	381	389	398	407	416	425	434	4,633
①-②	4,342	4,339	4,336	4,332	4,329	4,325	4,322	4,318	4,313	4,309	4,304	4,300	51,869

## 令和11年度（固定型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	2,474	2,441	2,408	2,376	2,344	2,313	2,282	2,251	2,221	2,191	2,162	2,133	27,595
うちケア付	139	138	137	136	136	135	134	133	133	132	131	130	1,614
うち障がい	18	18	17	17	16	16	15	15	15	14	14	14	188
利用者負担②	140	139	137	135	134	132	131	129	128	126	125	123	1,579
①-②	2,333	2,302	2,271	2,240	2,210	2,180	2,151	2,122	2,093	2,065	2,037	2,010	26,016

## 令和11年度（携帯型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	4,739	4,743	4,748	4,753	4,758	4,762	4,767	4,772	4,776	4,781	4,786	4,791	57,176
うち見守り付	270	270	270	270	270	270	305	320	320	320	320	320	3,525
うち障がい	53	54	55	55	56	57	58	59	59	60	61	62	689
利用者負担②	444	454	464	474	485	496	507	518	530	541	553	566	6,032
①-②	4,295	4,289	4,284	4,278	4,273	4,267	4,260	4,254	4,247	4,240	4,232	4,225	51,144

## 令和12年度（固定型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	2,104	2,076	2,048	2,021	1,994	1,967	1,941	1,915	1,889	1,864	1,839	1,814	23,475
うちケア付	130	129	128	127	127	126	125	125	124	123	123	122	1,508
うち障がい	13	13	13	12	12	12	11	11	11	11	10	10	139
利用者負担②	122	120	119	117	116	115	113	112	111	109	108	107	1,368
①-②	1,983	1,956	1,930	1,904	1,878	1,853	1,828	1,803	1,779	1,755	1,731	1,708	22,106

## 令和12年度（携帯型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	4,795	4,800	4,805	4,810	4,814	4,819	4,824	4,829	4,833	4,838	4,843	4,848	57,859
うち見守り付	320	320	320	320	320	320	355	370	370	370	370	370	4,125
うち障がい	63	64	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	811
利用者負担②	578	591	604	618	632	646	660	675	690	705	721	737	7,855
①-②	4,217	4,209	4,201	4,192	4,183	4,174	4,164	4,154	4,144	4,133	4,122	4,111	50,004

## 令和13年度（固定型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	1,790												1,790
うちケア付	121												121
うち障がい	10												10
利用者負担②	105												105
①-②	1,685												1,685

## 令和13年度（携帯型）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働者数①	4,853												4,853
うち見守り付	320												320
うち障がい	0												0
利用者負担②	753												753
①-②	4,100												4,100

R8.5～R13.4 ①-②の合計
394,858

①-②の 総合計
401,555



【参考資料】

緊急通報システム端末機器設置件数の推移【実績】（台）

		令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (見込み) (2025年度)
緊急通報機器 単独設置	新規申請（年度中）	733	710	1,266	1,337	1,008	964
	廃止申請（年度中）	1,568	1,578	1,941	1,791	1,578	1,380
ケア付住宅	稼働台数（年度末）	241	234	215	196	182	170
見守り付住宅	稼働台数（年度末）	0	0	0	0	22	58
合計	稼働台数（年度末）	10,031	9,616	8,875	8,387	7,402	7,127

緊急通報システム端末機器設置件数の推移【年度見込み】（台）

		令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)	令和11年度 (2029年度)	令和12年度 (2030年度)
緊急通報機器 単独設置	新規申請	1,251	1,448	1,623	1,854	2,160
	廃止申請	1,211	1,063	933	819	719
ケア付住宅	稼働台数	159	149	139	130	121
見守り付住宅	稼働台数	170	220	270	320	370
合計	稼働台数	7,268	7,693	8,423	9,499	10,981

令和8年度の見込み件数は、前受注者分を含む。

令和12年度の見込み件数は、次期受注者分を含む。

緊通単独の件数は、高齢者分・障がい者分の合算で課税分・非課税分すべてを含んでいる。ケア付住宅、見守り付住宅については、緊通単独の件数ではない。

※ケア付住宅

本市が市営住宅とUR賃貸の一部でおこなっている高齢や障がいのある方を入居対象とした住宅であり、シルバーハウジングプロジェクトの下に高齢者等の安全や利便に配慮した設備、設計をおこなうとともに生活援助員が訪問等を実施し、入居者は固定型の緊急通報機器を使用している。なお、現在新規入居者は募集していない。

※見守り付住宅

緊急通報システムの利用に加えて、冷蔵庫扉やトイレ扉等に設置して24時間以上開閉がなければ異常を検知するICT見守り機器を市営住宅に設置し、高齢者等が安心して生活できるよう支援することを目的とした住宅。

緊急通報システム受信件数【実績】（件）

	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)
緊急通報	2,625	2,627	3,212	4,765	5,101
	(1,651)	(1,564)	(1,736)	(2,604)	(2,797)
誤報	1,853	1,691	2,751	4,629	5,213
	(1,047)	(956)	(1,420)	(2,424)	(2,421)
テスト通報	7,035	5,716	7,470	6,999	5,407
	(238)	(240)	(383)	(257)	(223)
その他通報	2,563	2,628	3,189	4,744	5,186
	(1,694)	(1,665)	(1,803)	(2,650)	(2,917)
総受信件数	14,076	12,662	16,622	21,137	20,907
	(4,630)	(4,425)	(5,342)	(7,935)	(8,358)

※（ ）は通報件数の内、夜間（PM5:00～翌日AM9:00）の受信件数

緊急通報システム受信件数【実績】（件）（ケア付住宅）

	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)
緊急通報	51	71	112	51	32
	(27)	(50)	(27)	(27)	(14)
誤報	58	63	69	58	48
	(28)	(22)	(32)	(28)	(24)
テスト通報	414	543	381	414	676
	(13)	(13)	(5)	(13)	(7)
その他通報	49	70	117	49	27
	(25)	(49)	(29)	(25)	(11)
総受信件数	572	747	679	572	783
	(93)	(134)	(93)	(93)	(56)

※（ ）は通報件数の内、夜間（PM5:00～翌日AM9:00）の受信件数

### 13 特記事項

- (1) 契約金額の内訳の算出については、概算契約の内訳明細書(様式4)を使用し、業者決定後に「14 発注者担当」と事前協議の上、契約締結時に発注者へ提出すること。
- (2) 設置工事等の実施については、特段事情がない限り、平日9時から17時を原則とする。また、休日(土・日・祝日)に工事の受付を行った場合は、翌営業日以降の実施とする。  
ただし、利用者等との調整により日時、時間の指定がある場合には、遅延なく実施すること。
- (3) 消防への出動要請は、大阪市消防局・指令情報センターへ119番通報すること。
- (4) 本委託業務は、個人情報を取り扱っているため、市民の個人情報保護の重要性に鑑み、大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、また、受託者の従事者にも各条項の規定を遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講じること。
  - ① 本委託業務に係る個人情報について、第三者への提供を禁止すること。
  - ② 委託業務に関して取得し、又は作成した個人情報が記録されている文書等の複写及び複製を禁止すること。
  - ③ 本委託業務を受託し、又は受託していた業務に従事している者又は従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的の利用について、禁止すること。
  - ④ 必要に応じて、本市職員による立ち入り検査を受けること。
- (5) 契約の履行に際して、「大阪市暴力団排除条例」に基づき、別紙4「暴力団等の排除に関する特記仕様書」を遵守すること。
- (6) 契約の履行に際して、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」(平成18年大阪市条例第16号)の趣旨を踏まえ、別紙4「特記仕様書」を遵守すること。
- (7) 業務の質を向上させるため、職員の研鑽と自己評価に努めること。また、受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪市が定めた「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施のうえ、研修(訓練)報告書(様式5)を発注者に提出すること。
- (8) 本業務には、介護業務及び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業務は含まない。

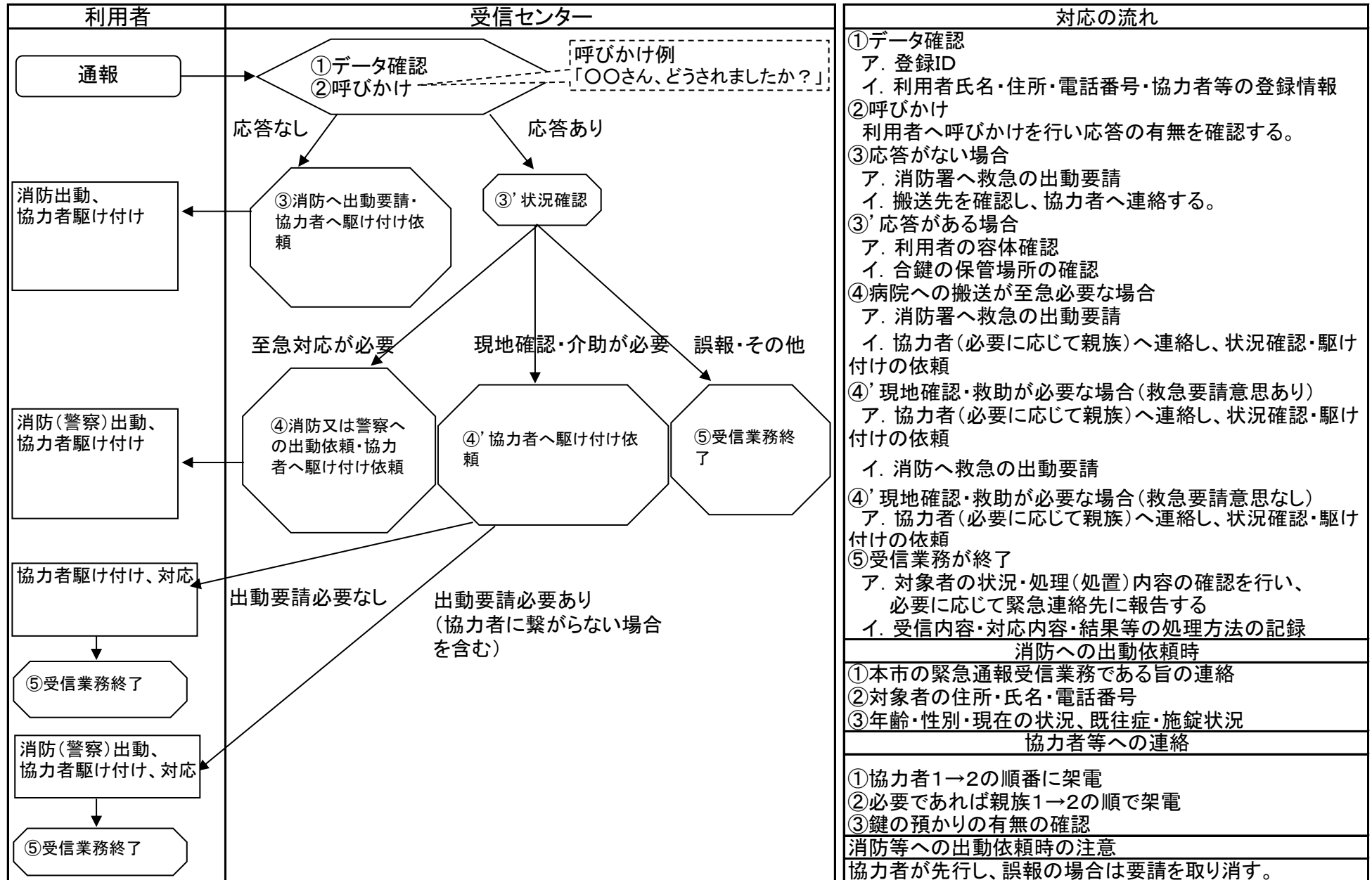
- (9) 難聴者及び聴覚に障がいのある方、言語機能に障がいのある方については、FAXまたは電子メールアドレス（以下この項目において「FAX等」という）の有無を確認し、FAX等がある場合は原則としてFAX等での相談対応とする。FAX等がない場合は電話での相談対応とし、これによりがたい場合は協力者や親族等へ連絡することとする。
- (10) 受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方を含む）が生成AIを利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成AI利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成AI利用ガイドライン第1.1版）」に定められた別紙4「生成AI利用に関する特記仕様書」を遵守すること。

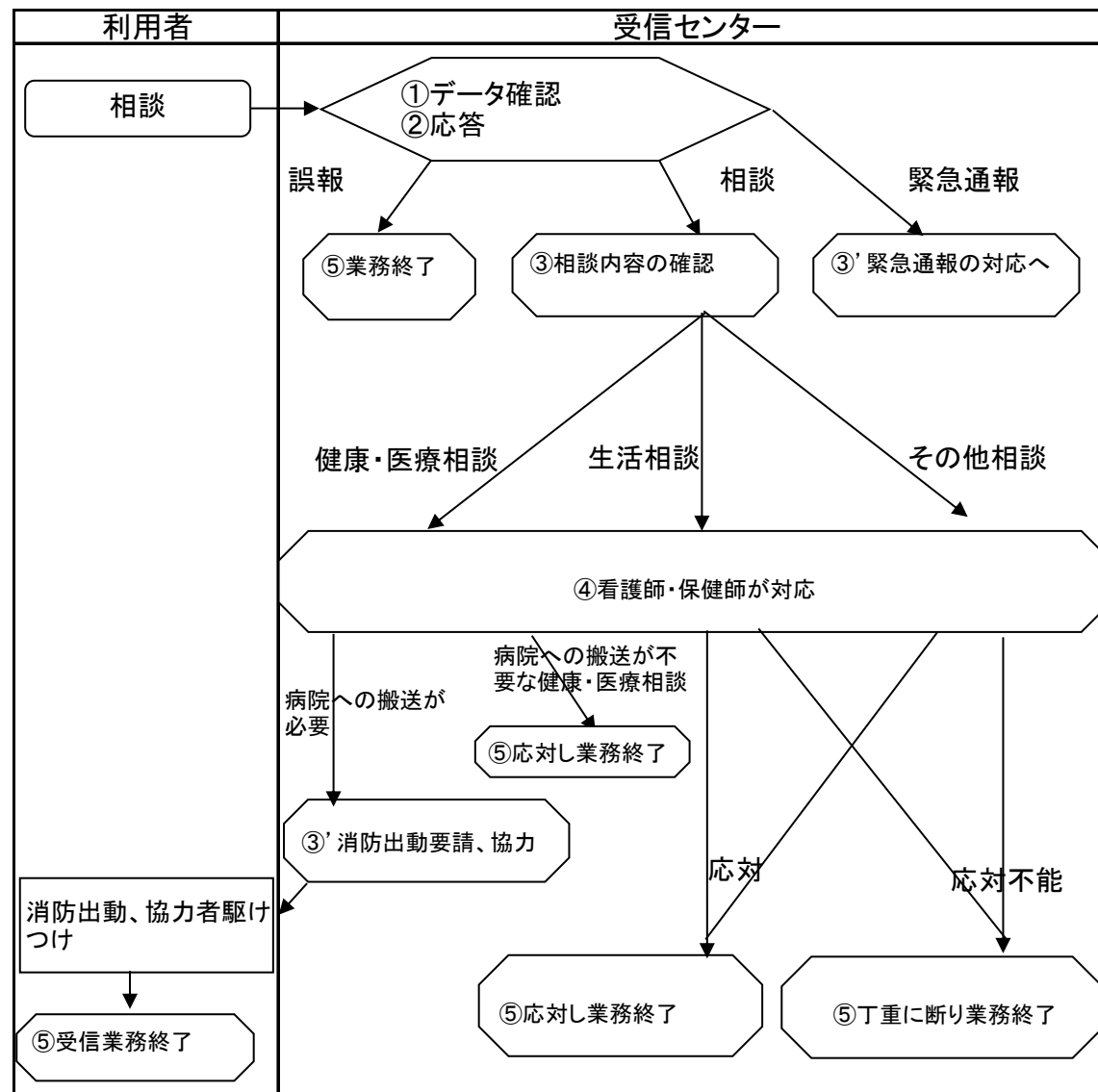
14 発注者担当

大阪市福祉局高齢者施策部地域包括ケア推進課 担当者：廣政・西野  
〒530-8201 大阪市北区中之島1丁目3番20号  
電話番号（06）6208-9995

利用者区分一覧表

対象者区分 (ア)	住宅区分 (イ)	機器 (ウ)	オプションの有無 (エ)	利用者負担金 (オ)	世帯区分 (カ)	電話種別 (キ)	回線種別 (ク)
高齢者	一般住宅	固定型機器	有り	あり	一般	自費電話	NTT固定回線
障がい者	見守り付住宅	携帯型機器	無し	なし	昼間独居	福祉電話	光回線
	ケア付住宅						ケーブルテレビ回線
							その他





対応の流れ
<p>①データ確認 ア. 登録ID イ. 利用者氏名・住所・電話番号・協力者等の登録情報</p> <p>②応答 通報内容の確認</p> <p>③相談通報の場合 ア. 相談内容の確認</p> <p>③' 緊急通報 ア. 緊急通報の対応に従い対応する。</p> <p>④健康・医療相談(病院への搬送が必要な場合) ア. 消防へ救急の出動要請 イ. 協力者、親族へ連絡し、駆けつけ依頼へ連絡</p> <p>④健康・医療相談(搬送不要) ア. 看護師・保健師が対応する。 イ. 必要に応じて救急あんしんセンターおおさかへ繋げる</p> <p>④' 生活相談等(対応可能) ア. 相談員が対応</p> <p>④' 生活相談等(対応不能) ア. 丁重に断る</p> <p>⑤受信業務が終了 ア. 受信内容・処理状況の記録 イ. 必要に応じて緊急連絡先へ報告</p>
<p>聴覚障がい者等への対応について</p> <p>難聴者及び聴覚に障がいのある方、言語機能に障がいのある方については、FAXまたは電子メールアドレス(以下この項目において「FAX等」という)の有無を確認し、FAX等がある場合は原則としてFAX等での相談対応とする。FAX等がない場合は電話での相談対応とし、これによりがたい場合は協力者へ連絡することとする。</p>

## 暴力団等の排除に関する特記仕様書

### 1 暴力団等の排除について

- (1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。
- (2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。
- (3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。
- (4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。
- (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。
- (6) 発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

### 2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

## 特 記 仕 様 書

### （条例の遵守）【5 条関係】

第 1 条 受注者および受注者の役職員は、本業務の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成 18 年大阪市条例第 16 号）（以下「条例」という。）第 5 条に規定する責務を果たさなければならない。

### （公益通報等の報告）【6 条 2 項・12 条 2 項関係】

第 2 条 受注者は、当該業務について、条例第 2 条第 1 項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者（福祉局総務部総務課）へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第 12 条第 1 項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者（福祉局総務部総務課）へ報告しなければならない。

### （調査の協力）【7 条 2 項関係】

第 3 条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

### （公益通報に係る情報の取扱い）【17 条 4 項関係】

第 4 条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

### （発注者の解除権）【21 条関係】

第 5 条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

## そ の 他 特 記 仕 様 書

発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者の福祉局総務部総務課（連絡先：06-6208-7911）に報告しなければならない。



## 生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

### 生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。  
※ 所 定 様 式 は 大 阪 市 ホ ー ム ペ ー ジ か ら ダ ウ ン ロ ー ド で き ま す  
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。

## ア. 通報受信状況

## 高齢

項 目		当月分			当年度累計		
通報種別		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	緊急通報						
	その他通報						
	誤報						
	テスト通報						
	回線確認通報						
	電池切れ通報						
結果	協力者対応件数						
	119番通報件数						
	110番通報件数						

## 障がい

項 目		当月分			当年度累計		
通報種別		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	緊急通報						
	その他通報						
	誤報						
	テスト通報						
	回線確認通報						
	電池切れ通報						
結果	協力者対応件数						
	119番通報件数						
	110番通報件数						

## 見守り付住宅(高齢)

項 目		当月分			当年度累計		
通報種別		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	緊急通報						
	その他通報						
	誤報						
	テスト通報						
	回線確認通報						
	電池切れ通報						
結果	協力者対応件数						
	119番通報件数						
	110番通報件数						

## 見守り付住宅(障がい)

項 目		当月分			当年度累計		
通報種別		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	緊急通報						
	その他通報						
	誤報						
	テスト通報						
	回線確認通報						
	電池切れ通報						
結果	協力者対応件数						
	119番通報件数						
	110番通報件数						

ケア付住宅(高齢)

項 目 通報種別		当月分			当年度累計		
		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	緊急通報						
	その他通報						
	誤報						
	テスト通報						
	回線確認通報						
	電池切れ通報						
結果	協力者(生活援助員)対応件数						
	119番通報件数						
	110番通報件数						

ケア付住宅(障がい)

項 目 通報種別		当月分			当年度累計		
		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	緊急通報						
	その他通報						
	誤報						
	テスト通報						
	回線確認通報						
	電池切れ通報						
結果	協力者(生活援助員)対応件数						
	119番通報件数						
	110番通報件数						

※その他通報:利用者からの通報の内、緊急通報・誤報以外の通報

※テスト通報:設置・移設等の工事後に動作確認として行う通報

※回線確認通報:保守点検として月1回以上行う通報

※夜間:PM5:00～翌日AM9:00まで

イ. 健康・医療相談受信状況  
高齢

相談種別		当月分			当年度累計		
		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	健康・医療相談						
	生活相談						
	その他相談						
結果	緊急通報						
	誤報						
	その他						

障がい

相談種別		当月分			当年度累計		
		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	健康・医療相談						
	生活相談						
	その他相談						
結果	緊急通報						
	誤報						
	その他						

見守り付住宅(高齢)

相談種別		当月分			当年度累計		
		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	健康・医療相談						
	生活相談						
	その他相談						
結果	緊急通報						
	誤報						
	その他						

見守り付住宅(障がい)

相談種別		当月分			当年度累計		
		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	健康・医療相談						
	生活相談						
	その他相談						
結果	緊急通報						
	誤報						
	その他						

ケア付住宅(高齢)

項 目 相談種別		当月分			当年度累計		
		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	健康・医療相談						
	生活相談						
	その他相談						
結果	緊急通報						
	誤報						
	その他						

ケア付住宅(障がい)

項 目 相談種別		当月分			当年度累計		
		昼間	夜間	合計	昼間	夜間	合計
総受信件数							
内容	健康・医療相談						
	生活相談						
	その他相談						
結果	緊急通報						
	誤報						
	その他						

※夜間:PM5:00～翌日AM9:00まで

## ウ. 安否確認等状況

## 高齢

項 目		当月分	当年度累計
確認内容			
安否確認件数			
確認内容	登録内容に相違なし		
	登録内容に相違あり		
	確認不能		
	その他		

## 障がい

項 目		当月分	当年度累計
確認内容			
安否確認件数			
確認内容	登録内容に相違なし		
	登録内容に相違あり		
	確認不能		
	その他		

## 見守り付住宅(高齢)

項 目		当月分	当年度累計
確認内容			
安否確認件数			
確認内容	登録内容に相違なし		
	登録内容に相違あり		
	確認不能		
	その他		

## 見守り付住宅(障がい)

項 目		当月分	当年度累計
確認内容			
安否確認件数			
確認内容	登録内容に相違なし		
	登録内容に相違あり		
	確認不能		
	その他		

## ケア付住宅(高齢)

項 目		当月分	当年度累計
確認内容			
安否確認件数			
確認内容	登録内容に相違なし		
	登録内容に相違あり		
	確認不能		
	その他		

## ケア付住宅(障がい)

項 目		当月分	当年度累計
確認内容			
安否確認件数			
確認内容	登録内容に相違なし		
	登録内容に相違あり		
	確認不能		
	その他		

概算契約の内訳明細書

業務名称		大阪市緊急通報システム事業業務委託 長期継続（概算契約）							
		委託業務分 単価費用		想定件数		提案プラン （追加オプション）	提案プラン分想定件数 （追加オプション分想定件数）	提案プラン分単価費用 （追加オプション分単価費用）	備考
ケア付住宅分		①		②	8,630				
一般住宅分	固定型機器	③		④	146,422				
	携帯型機器			⑤	239,806				
合計 ①×② + ③× (④+⑤)		⑥	円						
消費税及び 地方消費税相当額		⑦	円						
総合計（⑥+⑦）		⑧	円						

※ 色付きのセルは更新しないでください。

（事情により更新する必要がある場合は地域包括ケア推進課あてご連絡ください）

※ 想定件数は本市が受注者に支払う想定件数であり、本事業の総稼働台数ではありません。

※ 想定件数は概算であり、本市の都合により増減することがあります。

※ 提案プラン数が多く入りきらない場合は適宜本シートを複写してご使用ください。

- ※ 色付きのセルは更新しないでください。  
(事情により更新する必要がある場合は地域包括ケア推進課あてご連絡ください)
- ※ 想定件数は本市が受注者に支払う想定件数であり、本事業の総稼働台数ではありません。
- ※ 想定件数は概算であり、本市の都合により増減することがあります。
- ※ 提案プラン数が多く入りきらない場合は適宜本シートを複写してご使用ください。

〇〇株式会社  
大阪市〇〇区〇〇1-2-3  
電話 06-1234-5678 担当 〇〇

文書名	研修（訓練）報告書
-----	-----------

実施日時	
参加人数	(        ) 人 ※参加者一覧は別途提出
内 容	
理 解 度	※理解度（受講者の自己評価）A：十分理解した B：理解した C：理解が不十分
反 省 点	
備考欄	

※参加者一覧については氏名及び生年月日を記載したものとする。（様式は定めません）



業 務 履 行 実 績 報 告 書 （ 業 務 完 了 届 ）

令和 年 月 日

大阪市福祉局長 様

住 所 又 は  
事務所所在地  
商号又は名称  
氏名又は代表  
者 氏 名

下記のとおり報告します。

記

業 務 名 称	大阪市緊急通報システム事業業務委託 長期継続（概算契約）		
場 所	大阪市内		
契 約 年 月 日			
履 行 期 間	着手期日	完了期限	
	令和8年5月1日	～	令和13年4月30日
履 行 内 容	別添報告書のとおり		
	令和	年	月分