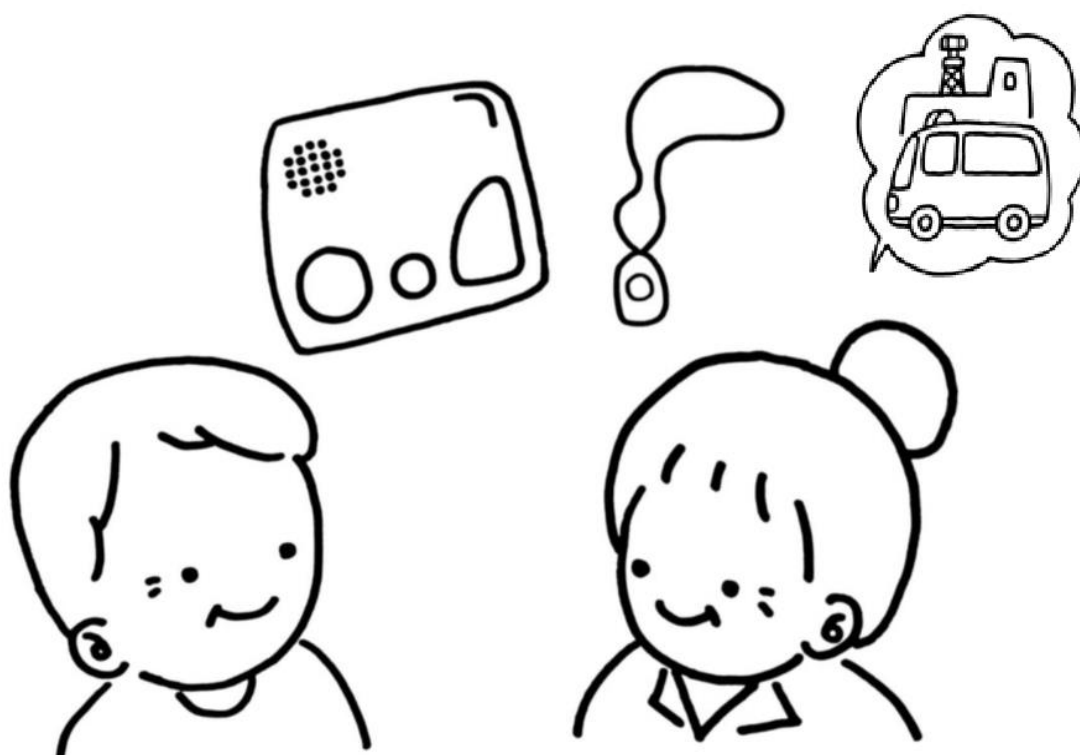


彦根市 緊急通報システムのあらまし

(令和 7 年 6 月 1 日改定)



彦根市高齢福祉推進課

電話 23-9660

FAX 30-9231

彦根市障害福祉課

電話 27-9981

FAX 30-9231

はじめに

日頃、高齢者・障害者福祉について、ご理解とご協力をいただき、心からお礼申し上げます。

この手引きは、緊急通報システムのしくみと、協力員としてご協力いただくうえで必要なことを簡単にまとめたものです。

これからご利用、ご協力いただくときに役立てていただければ幸いです。



1 緊急通報システムの目的

わたくしたちにとって、健康は最大の関心事です。

とりわけ、ひとり暮らしなどの高齢者・障害者の方々の「もし病気になったらどうしよう」「事故が起きたらどうしよう」という心細さは、想像をこえるものがあると思われます。

このシステムは、ご利用者が急病などの緊急事態に陥ったとき、押しボタンを押すだけで緊急通報受信センターに通報され、「協力員」のみなさま方をはじめとした地域の協力体制により救助される仕組みです。

また、ひとり暮らしなどの高齢者・障害者の方々の“いざ！”というときの不安をやわらげ、“地域で安心して暮らしたい”という願いにこたえようとするものです。

緊急通報システムの内容

※通報は受信センター（大阪ガスセキュリティサービス(株)）へつながります。

○緊急通報（24時間365日体制）

緊急時や異常事態の通報に、看護師をはじめとする専門スタッフが素早く的確に対応します。

○健康・医療相談（24時間365日体制）

健康、医療、介護、福祉などに関する幅広いご相談に、看護師などの専門スタッフがきめ細かくお応えします。

○月1回のお元気コール

毎月1回受信センターからご利用者宅へ、近況に変化がないか、体調に不安がないかなどの健康状態の確認を電話で行います。

2 システムを利用するには

緊急通報システムは、病弱のため日常生活に不安のある高齢者・障害者の方で、次の対象者の①～④のいずれかに該当し、かつ協力員 2 名以上へ依頼が必要です。必要な調査を受けた上で設置が必要と認められた方に利用していただくものです。

対象者

- ① 65歳以上のひとり暮らしの高齢者
- ② 65歳以上の高齢者世帯
- ③ ひとり暮らしの在宅重度身体障害者
- ④ 世帯員が在宅重度身体障害者のみの世帯

※同一敷地内に親族等がお住いの場合は、対象者となりません。

※機器の設置には固定電話が必要です。また、利用できる電話回線については以下のとおりです。

◆緊急通報機器 電話回線について◆

◎利用できる電話回線

- ①NTT アナログ回線（停電時でも利用できます。）
- ②その他の電話回線（NTT 光回線、KDDI 光回線、ADSL 等）
利用にあたっては同意書の提出が必要です。
〔同意内容〕①停電時には使用することができない
②電話、インターネットの回線速度低下の可能性がある
③通話中まれに雑音が入る可能性がある 等

◎利用できない電話回線

- ・無線回線（KDDI 社「ホームプラス」、ソフトバンク社「うちの電話」等）
- ・「050～」で始まる電話回線
- ・共同回線（ビジネスホン）

緊急連絡先・協力員

緊急通報システム利用には、次の方の協力と承諾が必要です。

○緊急連絡先…利用者が救急搬送等された場合に報告を受ける方です。

申請者の親族等で原則2名の方が必要です。

○協力員…緊急時、利用者宅を訪問し状況確認をしていただく方です。

2名以上の方が必須です。

協力員の条件については、利用者宅までおおよそ15分以内に駆け付けることが可能な近隣住民または民間事業所等の方となります。詳しくは担当課までご連絡ください。

緊急通報システム利用までの流れ

1、申 請

利用申請には、次の書類を提出してください。

- ・彦根市緊急通報システム利用申請書

お住いの地域を担当されている民生委員に署名、捺印をしてもらう必要があります。

- ・個人情報の利用にかかる同意書

- ・彦根市緊急通報システム協力員承諾書 全員分

- ・（電話回線にかかる）同意書

提出先は、次のとおりです。

4ページ記載の対象者①または②に該当する方⇒高齢福祉推進課

③または④に該当する方⇒障害福祉課

申請書類一式は高齢福祉推進課・障害福祉課の窓口にあります。

彦根市のホームページからもダウンロードできます。

2、訪問調査

申請者宅に訪問し、システムの説明と申請者の身体状況等の聞き取りを1時間程度させていただきます。システム説明の際には、実機(サンプル)もご確認いただけます。

3、決定通知

調査内容を踏まえ、市で利用要件に該当するかどうかを審査し、利用の可否を判断します。利用決定が決まりましたら、申請者の方へ決定通知書を送付いたします。

審査の結果、ご利用いただけない場合も、通知書を送付いたします。

4、設置工事日程の確認

大阪ガスセキュリティサービス(株)の工事委託業者から申請者の方へ工事日の日程調整のためご連絡いたします。

5、設置・登録

申請者宅に設置業者の職員がお伺いし、機器設置工事を行います。

6、利用開始

設置工事完了後、市から担当地区の民生委員の方へ設置完了を書面にてご連絡します。

緊急時に適切に対応いただくためには、緊急連絡先の方や協力員の方がお互いのことを知っておいていただくことが望ましいため、事前にご相談いただいた上で、差し支えない範囲でお互いの情報を共有していただくようお願いします。

利用料

緊急通報システムをご利用いただく場合、利用料として下記の金額をご負担いただくこととなります。

利用料は、機器を設置された月の翌月から（既に機器を設置されている方は、新しいシステムに切り替わった月の翌月から）、機器を必要としなくなったことを届け出ていただいた月まで、毎月必要となります。

この他、通信および保守点検にかかる通話料、利用者の方の過失による機器の故障や破損等（紛失を含む。）にかかる費用は実費負担となります。

（１）４ページ記載の対象者①～④に該当する方

階層区分	利用料（月額）
生活保護世帯	０円
上記以外の世帯	２５０円

※利用決定後に、生活保護世帯になった場合、または生活保護世帯でなくなった場合は、利用料が変わりますので、必ずご連絡ください。

【負担方法】

原則として４月分～９月分を４月に、１０月分～翌年の３月分までの料金を１０月に口座から引き落として、大阪ガスセキュリティサービス㈱へ直接お支払いいただきます。

申請内容に変更が生じた場合

※必ず届出をお願いします！

利用者の方に次のような異動があった場合は、速やかに届出をお願いします。

- ① 「対象者」に該当しなくなったとき。
- ② システムの利用を辞退するとき。
- ③ 利用者が長期入院または施設に入所したとき。
- ④ 利用者が死亡したとき。
- ⑤ 利用者が転居、転出したとき。

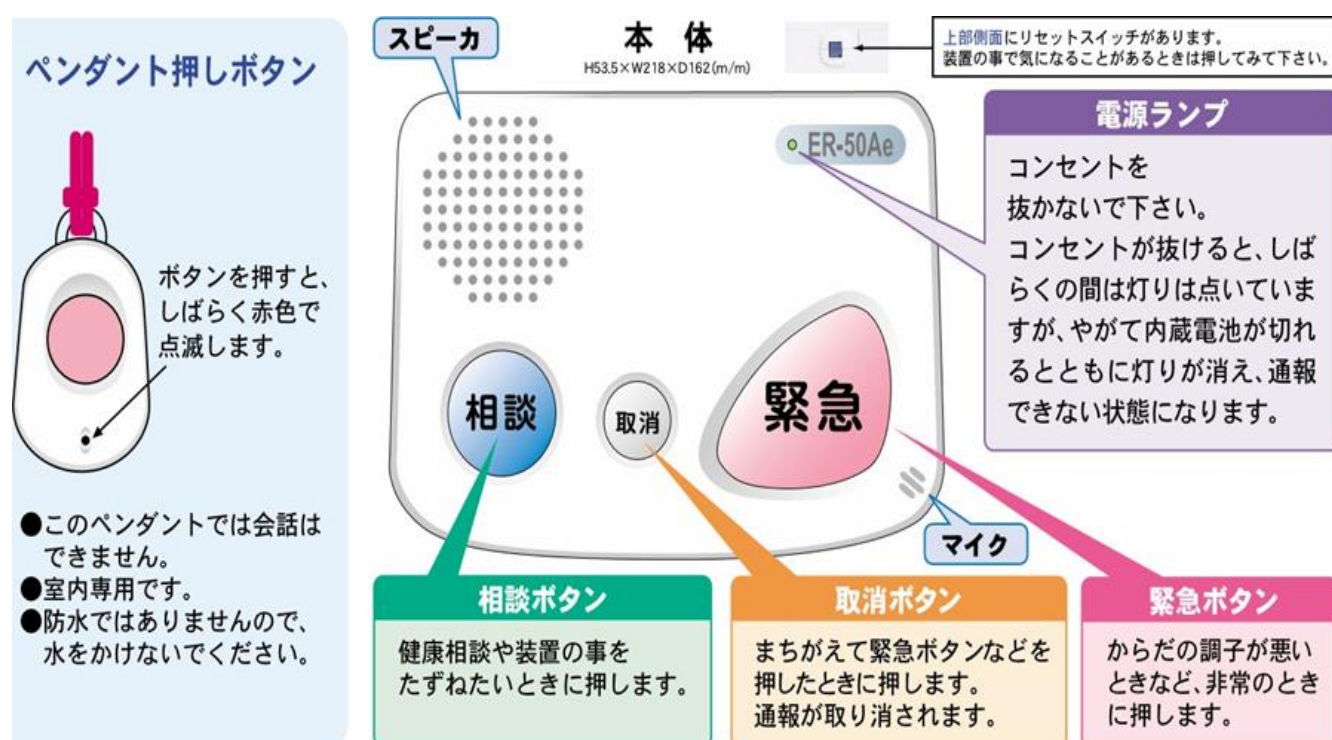
また、利用者の親族（緊急時連絡先）・協力員に異動や連絡先の変更があった場合も、変更の届出を必ずお願いします。

3 緊急通報システムのしくみ

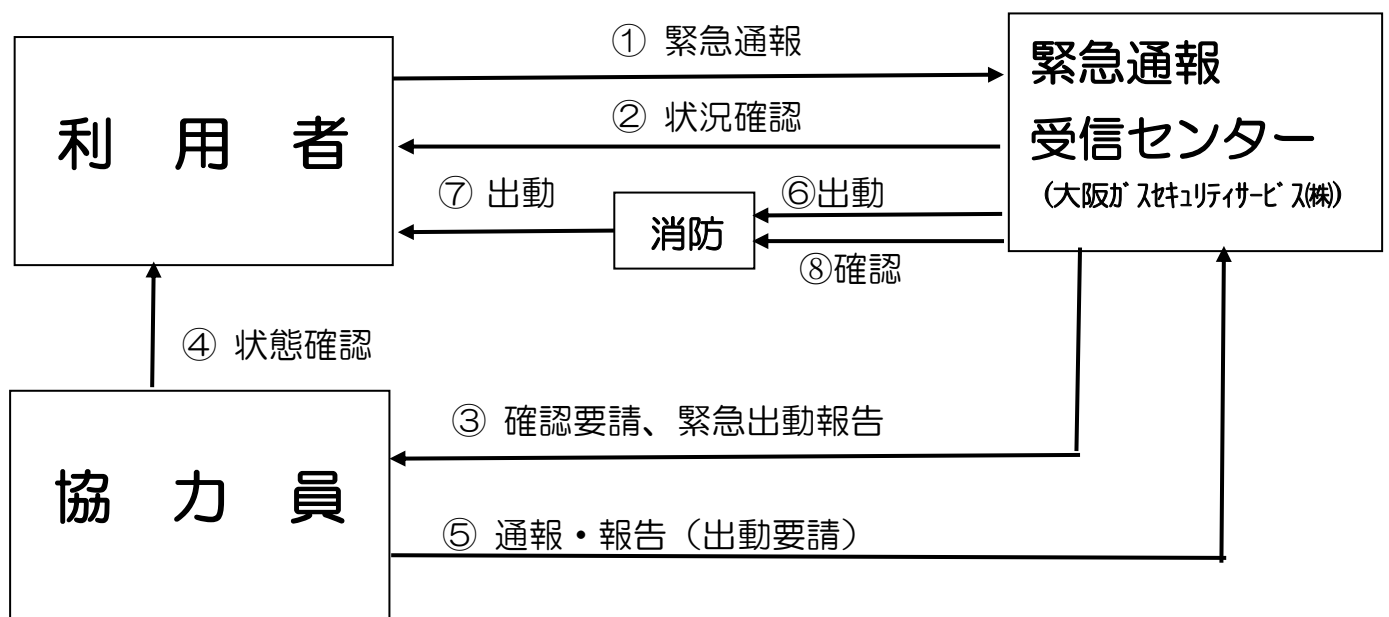
緊急通報システムとは…

携帯用無線発信機（ペンダント）[※]および緊急通報用端末機を利用者の方に貸与するとともに、受信センターを大阪ガスセキュリティサービス(株)に設置し、緊急の対応が必要と認められた利用者の方へは、彦根市消防本部へ緊急出動要請を行い、速やかに救急活動等を行う仕組みです。

※ペンダントは屋内用のため、外出時は使用いただけません。



緊急通報システムの仕組み



緊急通報システムの手順

- ① 利用者に緊急事態が生じた場合、「緊急ボタン」または「ペンダント」を押すと「緊急通報受信センター（大阪ガスセキュリティサービス㈱）」へ緊急通報が入ります。
- ② 緊急通報を受信したセンターは、対象者へ「何が発生したのか」の確認をします。（緊急出動要請の確認ができれば直ちに⑥へ）
- ③ 利用者から緊急通報があった場合、受信センターから協力員へ、利用者の「状態確認」の依頼を行います。
- ④ 協力員は利用者宅に出向き、「状態確認」を行います。
- ⑤ 協力員は利用者の「状態確認」後、状況に応じて受信センターへ通報（報告）します。
- ⑥ 利用者の状況により、受信センターが、彦根市消防本部へ緊急出動要請を行います。
- ⑦ 彦根市消防本部が利用者宅へ緊急出動します。
- ⑧ 受信センターが消防本部へ利用者の方の搬送先等を確認し、緊急連絡先等へ連絡します。

4 協力員の役割

前ページの「緊急通報システムの仕組み」にもありますが、協力員の方は次のような役割があります。

（１）緊急事態の活動

緊急通報受信センター（大阪ガスセキュリティサービス(株)）が、利用者の方からの緊急通報を受けた際、安否確認をできない場合があります。

こうした時は、協力員の方に安否確認を依頼するため、急いで利用者宅へかけつけてください。日頃から利用者宅の鍵を預かっている場合は忘れずにお持ちください。

① 緊急事態が発生していたとき

病気やけが等の場合には、受信センターへ再度通報し状況を報告してください。症状によっては身体を動かしてはいけない場合があります。受診センターや消防署の指示に従って適切な行動をとってください。利用者宅に鍵がかかっている状態で入室できない場合は、緊急連絡先に相談していただき、家主、管理人、警察官（110 番）などの立ち会いのもとで建物の一部を壊して入室し、安否確認を行っていただく場合もあります。なお、やむを得ず家屋等に破損が生じて、利用者から承諾書によって、協力員の責任は問わないこととなっていますが、緊急時の対応について利用者の方と確認を行っていただきますようお願いいたします。

緊急事態ではなかったとき

かけつけて緊急事態ではなかった場合にも(誤報等)、受信センターへその旨報告してください。

(2) テストの立ち会いなどについて

通報機器は、正常作動しているか否か、定期的に通報テストを行いますが、その際、協力員の方に立ち合っていただくこともありますのでご協力願います。

なお、通報機器のプラグがコンセントからはずれると通報されません。

利用者宅に立ち寄られたときは、機器に不具合がないか、確認をお願いします。

5 関係機関一覧

名 称	電 話 番 号	備 考
消防署	119	
警察署	110	
大和電設工業（株） ※工事委託業者	※設置作業に来られる方の携帯電話から連絡があります。	機器の設置、メンテナンス等
緊急通報受信センター (大阪ガスセキュリティサービス(株))	06-6303-6322 06-6303-6340 06-6303-6348	利用者、緊急時の協力員、緊急連絡先等への発信番号
彦根市高齢福祉推進課 (彦根市役所)	23-9660 (22-1411)	
彦根市障害福祉課 (彦根市役所)	27-9981 (22-1411)	

6 よくある質問

Q.1 協力員が2名以上必要ということは、2名でもよいということですか。

A.1 2名でも結構です。ただし、ご利用者がより安心して当システムをご利用いただくためには、協力員は3名いた方が望ましいため、ご協力をお願いします。

Q.2 緊急連絡先は、2名必須ですか。また、距離の近い親族でないといけませんか。

A.2 緊急連絡先は原則2名ですが、1名でも構いません。また、遠方の方でも構いません。

Q.3 緊急連絡先と協力員は同じ人でもかまいませんか。

A.3 緊急連絡先（親族）が利用者の近くにお住まいであれば、協力員を兼ねていただいても構いません。

Q.4 利用申請書の申請理由記載欄には、どのようなことを記入すればよいのですか。

A.4 ご申請者が、日常生活にどのような不安を抱えているのか、何故当システムが必要なのか等をご記入ください。

（例：転倒が多い 持病による緊急の救助が必要になる 歩行困難 等）

Q.5 持病などは特にありませんが、申請できるのでしょうか。

A.5 はい、申請していただけます。持病の有無は利用要件としていませんが、当システムは、病弱のため日常生活に不安のある方が対象となるため、日常生活における身体的な不安が全くない方については、ご利用いただけませんので、ご了承ください。

Q.6 緊急時の為に、鍵は協力員へ必ず預けておかなければならないのでしょうか。

A.6 鍵を協力員の方に預けられるかどうかはご利用者の方の判断にお任せします。いずれの場合でも、緊急時の確認方法について、ご利用者と協力員の方、また緊急連絡先の方と事前にご相談ください。