

# 緊急通報システム利用の手引き

(( ( ( ( 近隣協力員用 ) ) ) ) )

## 「みんなで作る『ふれあいのまち』」



社会福祉法人 伊丹市社会福祉協議会

# はじめに

日頃は、伊丹市社会福祉協議会の活動に格別のご理解を頂き、感謝申し上げます。

また、この度「緊急通報システム事業」の「近隣協力員」をお引き受けいただきまして厚くお礼申し上げます。

さて、この手引書は、この緊急通報システム事業のあらままと、あなたが近隣協力員として活動される上で必要なことがらを簡単にまとめたものです。

つきましては、是非ご一読いただき、これからの活動にお役立ていただきますようお願いいたします。

伊丹市社会福祉協議会

# 目 次

---

## はじめに

- 1. 緊急通報システム事業の目的 . . . 3
- 2. 緊急通報システム事業の通報のしくみ . . . 4
- 3. 近隣協力員の役割 . . . 6
- 4. 日頃の見守り . . . 8
- 5. 利用者宅の鍵の保管 . . . 9
- 6. 近隣協力員への保険 . . . 9
  
- \* 連絡先一覧 . . . 10
- \* 緊急時の電話のかけ方 . . . 12

# 1. 緊急通報システム事業の目的

私達は誰でも「住み慣れた地域で一日も長く暮らしていきたい」という願いを持っています。しかしながら、年齢を重ねるにつれ、また、体にいろいろな障害が生じると突然の事故や急病等に対する不安感が高まってきます。

ましてやひとり暮らしとなるとその不安や心細さは計り知れないものがあります。

この「緊急通報システム事業」は、このようなひとり暮らしの高齢者等の緊急事態に対する不安感を解消するとともに、もしもの時の安全を確保するために、伊丹市と伊丹市社会福祉協議会が、伊丹産業株式会社の協力のもと昭和62年度から実施しています。

緊急通報システムの利用者（以下、利用者とします）が、緊急時にペンダントのボタンを押すことによって、「近隣協力員」や「消防署」等へ通報され、安否確認とともに適切な対応をしようとするものです。

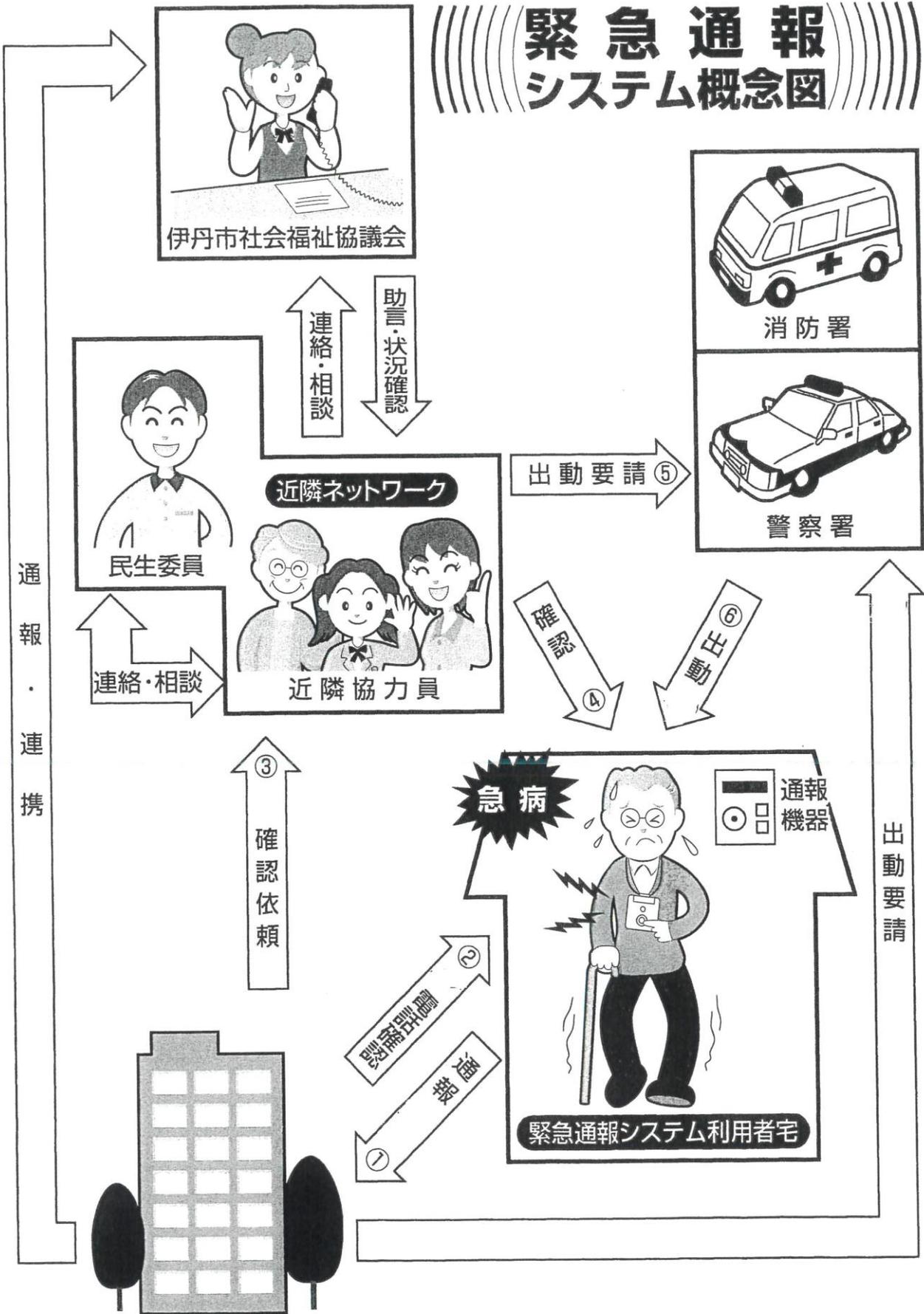
また、このシステムは緊急時の安全確保にとどまらず、近隣協力員をはじめ民生委員や自治会関係者等、地域住民の協力体制が構築され、困った方が困った時に、早くに周囲の方に相談しやすくなることもその目的としています。

## 2. 緊急通報システム事業の通報のしくみ

利用者がペンダントのボタンを押すと、次の緊急通報が行われます。

- ① 利用者がペンダントのボタンを押すと、利用者宅に設置されている自動通報装置が働き、ACU 24集中監視センター（以下、監視センター）へ通報されます。
- ② 通報を受けた監視センターでは、利用者に状況確認の電話をかけます。
- ③ この確認電話に利用者が応答できない時は、緊急事態が発生したものとして、監視センターからあらかじめ登録いただいている近隣協力員（あなた）に電話で緊急事態発生との連絡を行います。  
（もし、利用者が監視センターからの確認の電話に出られた場合は、監視センターが利用者の状況を確認し、適切な処理を行います）
- ④ 監視センターからの利用者の状況確認依頼を受けた近隣協力員（あなた）は、利用者宅に急行していただきます。
- ⑤ 近隣協力員（あなた）は、利用者の状況に応じて対応する他、場合によっては消防署、警察署への通報を行います。
- ⑥ 万一、監視センターから近隣協力員に連絡が取れない場合は、監視センターから直接、消防署、警察署等への通報を行い協力を求めます。

# 緊急通報システム概念図



監視センター 伊丹産業(株)  
(年中無休・24時間体制)

## 3. 近隣協力員の役割

近隣協力員は、この緊急通報システム事業の中で最も大切な役割を担う方です。またひとり暮らし高齢者等の利用者にとっては、「一番身近な近隣であり、いざという時に頼りになる存在」でもあります。

もし、監視センターから緊急時の確認依頼の電話があった時は、次の事項に留意し、活動していただきますようお願いいたします。

### [緊急時の活動]

★連絡先の番号は最後のページに書いています。

#### ① 利用者宅への急行

監視センターから緊急時の確認依頼の電話があった時は、すぐに利用者宅へ駆けつけて下さい。

この場合、他の近隣協力員や民生委員に応援を求める等、できるだけ複数で対応しましょう。

#### ② 安否の確認

あらかじめ預かっている利用者宅の鍵を使い、利用者宅へ入って事態を確認して下さい。

★鍵を預かっていない場合で利用者宅に鍵がかかっている時は、窓や鍵を壊して利用者宅へ入って下さい。その場合の利用者の了解は得ています。

#### ③ 緊急事態が発生していた場合

ア. 病気や怪我等で身動きができず重い状態の場合は、ただちに救急車の出動を要請して下さい。

※ 脳内出血等、状況によっては身体を動かさない方がよい場合があります。その場合、必ず救急隊が到着するまで状態を把握しておいて下さい。

- イ. 比較的軽い病気や怪我で、しかも、利用者の意識もはっきりしている場合は、応急処置をとった後、主治医や親族に連絡しましょう。
- ウ. 火災やガス漏れの場合は消防署へ連絡し、援助を求めましょう。
- エ. 泥棒等の不審者の侵入や悪徳訪問販売等で利用者が困っている場合は、警察に連絡し、援助を求めましょう。
- オ. その他、状況に応じた対応をお願いします。

#### ④ 緊急入院の場合

緊急対応の結果、利用者が救急車で搬送され、入院となった場合は、火の元等の点検と、戸締りをお願いします。(その状況を担当民生委員、もしくは伊丹市社会福祉協議会へご連絡下さい)

#### ⑤ 緊急事態ではなかった場合

監視センターから緊急時の確認依頼の電話があり、利用者宅に駆けつけたところ、緊急事態でなかった場合は、通報経過を確認した上で、その状況を伊丹市社会福祉協議会へご連絡下さい。

#### ⑥ 協力要請

窓や鍵を壊して利用者宅へ入る場所や対応に困った時は、隣近所の方や他の近隣協力員、または、担当民生委員や自治会長、警察等の協力を求めましょう。

#### ⑦ 対応に困った時は

緊急通報による対応に困った場合や対応後の引継事項や報告事項等は、担当民生委員または伊丹市社会福祉協議会（電話 7 8 5 - 0 8 6 0）までご連絡下さい。

## 4. 日頃の見守り

緊急時以外の場合でも、利用者宅へ立ち寄った時は次の事項に注意して下さい。

- ① 利用者に対して、家にいる時は、常にペンダントを身に付けておくよう助言して下さい。また、ペンダントのボタンを押す場合には、10秒ほど押しingいただきたいこともお伝え下さい。(ボタンを押す時間が短すぎると発信できていない場合があります)
- ② 「電話機の受話器がはずれていないか」「携帯電話のバッテリーが切れていないか」等確認してあげて下さい。緊急時の発信はできても、監視センター等からの確認の連絡は利用者の固定電話や携帯電話にかかってくるので、何らかの事情で電話が不通の状態にあると確認できません。

◎ 日常生活において、利用者の“いつもと違った様子（例えば、姿を見かけない日が続いている・昼夜電灯がつけっぱなしになっている・配達物がたまっている・雨戸が閉った状態が続いている等）”にお気づきの時は、是非、利用者にお声掛けをお願いします。

このような、近隣の方々による何気ない心配り・見守りは、利用者にとっては、「困り事がある時」や「いざという時」の何よりもの“心のささえ”となると同時に、利用者のいつもと違った様子を早期に発見し、一命を取り留めたという実例も生まれています。

## 5. 利用者宅の鍵の保管

緊急時に速やかな対応ができるよう、利用者宅の鍵は、利用者によく理解してもらった上で、なるべく預かるようにしましょう。また、利用者には、日頃から鎖等の内鍵はしないように助言して下さい。せっかく鍵を預かってもそれでは役に立ちません。

利用者から鍵を預かる場合、伊丹市社会福祉協議会が作成した「鍵保管袋」をご利用下さい。

但し、無理に利用者から鍵を預かることはできませんので、その場合は、緊急時における入室方法を事前に話合っておきましょう。

## 6. 近隣協力員への保険

伊丹市社会福祉協議会では、近隣協力員の方が安心して活動できるように、保険に加入しています。

なお、加入手続きは伊丹市社会福祉協議会が行い、費用負担は無料です。

※万一、活動中に事故があった場合は、伊丹市社会福祉協議会までご連絡下さい。

# 連絡先一覧

## ●緊急通報システム事業主体

担当課	電話番号	受付時間
伊丹市 地域・高年福祉課	072-784- 8099	月曜日～金曜日 午前9時～ 午後5時30分
伊丹市社会福祉協議会	072-785- 0860	

## ●利用者の担当民生委員

氏名	電話番号	備考

## ●利用者の担当自治会役員

氏名	電話番号	備考

## ●あなた以外の近隣協力員

氏名	電話番号	備考

●利用者の連絡先

氏名	
電話番号	
住所	

●利用者の親族 ※緊急時の連絡先

氏名	電話番号	備考

〔消防署〕 救急車・消防車の要請 119番  
 〔警察署〕 不審者の侵入などの対応 110番

●その他の連絡先

氏名	電話番号	備考

# 緊急時の電話のかけ方

## (1) 119番（救急車）の要請

救急です！救急です！

.....町.....番地の  
.....さんが、.....です。  
目標は、.....付近です。  
私は、緊急通報システム近隣協力員の  
.....です。  
救急車の出動をお願いします。

## (2) 119番（消防車）の要請

火事です！火事です！

.....町.....番地の  
.....が燃えています。  
目標は、.....。  
私は、緊急通報システム近隣協力員です。  
消防車の出動をお願いします。

## (3) 110番（警察）の要請

緊急です！緊急です！

.....さん宅で.....です。  
.....町.....番地の  
.....さんが、.....です。  
目標は、.....付近です。  
私は、緊急通報システム近隣協力員の  
.....です。

<緊急通報システムに関するお問い合わせは>

社会福祉法人 伊丹市社会福祉協議会

〒664-0014 伊丹市広畑3丁目1番地

いたみいきいきプラザ（市立地域福祉総合センター内）

TEL (072) 785-0860

FAX (072) 787-6911