

## 自然災害発生時における業務継続計画

法人名	日本マーキュリー株式会社	種別	訪問介護
代表者	刑部 博之	管理者	須永 順子
所在地	東京都墨田区文花 2-17-5-104	電話番号	03-6661-8516

※本ひな形における各項目は、別途お示しする「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」3-2-1～3-2-4に対応しています。6は通所サービス、7は訪問サービス、8は居宅介護支援サービス固有事項となっており、各施設・事業所のサービス類型、特徴等に応じ、適宜改変して活用いただくことを想定しています。

## 目次

<b>1. 総論</b> .....	<b>1</b>
(1) 基本方針.....	1
(2) 推進体制.....	1
(3) リスクの把握.....	2
① ハザードマップなどの確認.....	2
② 被災想定.....	3
(4) 優先業務の選定.....	4
① 優先する事業.....	4
② 優先する業務.....	4
(5) 研修・訓練の実施、BCPの検証・見直し.....	5
① 研修・訓練の実施.....	5
② BCPの検証・見直し.....	5
<b>2. 平常時の対応</b> .....	<b>6</b>
(1) 建物・設備の安全対策.....	6
① 人が常駐する場所の耐震措置.....	6
② 設備の耐震措置.....	6
③ 水害対策.....	7
(2) 電気が止まった場合の対策.....	7
(3) ガスが止まった場合の対策.....	8
(4) 水道が止まった場合の対策.....	8
① 飲料水.....	8
② 生活用水.....	8
(5) 通信が麻痺した場合の対策.....	8
(6) システムが停止した場合の対策.....	9
(7) 衛生面（トイレ等）の対策.....	10
① トイレ対策.....	10
② 汚物対策.....	10
(8) 必要品の備蓄.....	10
(9) 資金手当て.....	11
<b>3. 緊急時の対応</b> .....	<b>12</b>
(1) BCP発動基準.....	12
(2) 行動基準.....	12
(3) 対応体制.....	14
(4) 対応拠点.....	14
(5) 安否確認.....	14
① 利用者の安否確認.....	14

② 職員の安否確認.....	15
(6) 職員の参集基準.....	15
(7) 施設内外での避難場所・避難方法.....	16
(8) 重要業務の継続.....	17
(9) 職員の管理.....	17
① 休憩・宿泊場所.....	17
② 勤務シフト.....	17
(10) 復旧対応.....	19
① 破損個所の確認.....	19
② 業者連絡先一覧の整備.....	19
③ 情報発信（関係機関、地域、マスコミ等への説明・公表・取材対応）.....	19
<b>4. 他施設との連携.....</b>	<b>20</b>
(1) 連携体制の構築.....	20
① 連携先との協議.....	20
② 連携協定書の締結.....	20
③ 地域のネットワーク等の構築・参画.....	21
(2) 連携対応.....	21
① 事前準備.....	21
② 入所者・利用者情報の整理.....	22
③ 共同訓練.....	22
<b>5. 地域との連携.....</b>	<b>23</b>
(1) 被災時の職員の派遣.....	23
(2) 福祉避難所の運営.....	23
① 福祉避難所の指定.....	23
② 福祉避難所開設の事前準備.....	24
<b>6. 通所サービス固有事項.....</b>	<b>25</b>
<b>7. 訪問サービス固有事項.....</b>	<b>26</b>
<b>8. 居宅介護支援サービス固有事項..</b>	<b>エラー! ブックマークが定義されていません。</b>

## 1. 総論

### (1) 基本方針

施設・事業所としての災害対策に関する基本方針を記載する。

#### 【目的】

基本方針は、当社において危機が発生し、または発生するおそれがある場合に利用者、職員の生命、身体及び財産に対する被害を最小限に留めるため、危機に対する基本的な事項を定めるものである

#### 【基本的な考え方】

- (1) 危機が発生し、または発生するおそれがある場合、危機による被害の拡大を防止する。
- (2) 被害の発生予防や拡大防止を図るため、危機に対する体制を整備する。
- (3) 基本的な役割、手順を定め、危機に迅速かつ的確に対処する。

\*法人本部の基本方針と同じであれば、それらを記載しても構わない。

### (2) 推進体制

平常時の災害対策の推進体制を記載する。

(記入フォーム例)

主な役割	部署・役職	氏名	補足
対策本部長	代表者	刑部博之	
総括担当	管理者	須永順子	
情報連絡担当	担当ヘルパー		
消火、工作、衛生担当	担当ヘルパー		
救出、救護担当	担当ヘルパー		

(3) リスクの把握

① ハザードマップなどの確認

施設・事業所が所在するハザードマップ等を掲載する（多い場合は別紙として巻末に添付する）。

別紙参照

## ② 被災想定

大きな被害が予想される災害について、自治体が公表する被災想定を整理して記載する。

### 【自治体公表の被災想定】

【地震予想】 震度 6 強

交通被害  
 道路：液状化現象、洪水 1M～3M  
 橋梁：  
 鉄道：1 か月半

ライフライン  
 上水：1 か月以上  
 下水：1 か月以上  
 電気：1 週間程度  
 ガス：1～2 か月  
 通信：2 週間程度

### 【自施設で想定される影響】

自治体発表の被災想定から自施設の設備等を勘案のうえ記載する。また、時系列で整理することを推奨する。

<記入フォーム例>

	当日	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	7日目	8日目	9日目
(電力)	自家発電機 →	復旧	→	→	→	→	→	→	→
電力							復旧	→	→
E V									
飲料水	備蓄	備蓄	備蓄						
生活用水	備蓄	備蓄							
ガス									
携帯電話									
メール									

#### (4) 優先業務の選定

##### ① 優先する事業

複数の事業を運営する施設・事業所では、どの事業（入所、通所、訪問等）を優先するか（どの事業を縮小・休止するか）を法人本部とも連携して決めておく。

<優先する事業>

(1) 限られた状況下ではすべての事業を継続することが困難なため、優先して継続・復旧すべき事業を決めておく。

(2) 単一事業のみを運営している場合、本項目は割愛する。

(3)

<当座停止する事業>

(1)

(2)

(3)

##### ② 優先する業務

上記優先する事業のうち、優先する業務を選定する。

(記入フォーム例)

優先業務	必要な職員数			
	朝	昼	夕	夜間
与薬介助	人	人	人	人
排泄介助	人	人	人	人
食事介助	人	人	人	人
.....	人	人	人	人
.....	人	人	人	人

## (5) 研修・訓練の実施、BCPの検証・見直し

### ① 研修・訓練の実施

訓練実施の方針、頻度、概要等について記載する。

・年2回実施が求められている消火訓練及び避難訓練に合わせて、年1回は研修を実施し、年1回は訓練を実施する。

\*訓練が一過性で終わらず、継続して実施することを担保する。

### ② BCPの検証・見直し

評価プロセス（●●委員会で協議し、責任者が承認するなど）や定期的に取り組の評価と改善を行うことを記載する。

災害対策委員会は、職員から業務継続計画（BCP）について改善すべき事項について意見を聞くこととし、その内容を災害対策委員会の議論に反映する。

\*継続してPDCAサイクルが機能するよう記載する。



## 2. 平常時の対応

### (1) 建物・設備の安全対策

#### ① 人が常駐する場所の耐震措置

場所	対応策	備考
建物		

#### ② 設備の耐震措置

対象	対応策	備考
棚	転倒防止器具で固定	
書棚	転倒防止器具で固定	

※設備等に関しては、定期的な日常点検を実施する。

### ③ 水害対策

対象	対応策	備考
浸水による危険性の確認	月1回に設備担当による点検を実施	水囊を利用する
外壁にひび割れ、欠損、膨らみはないか	月1回に設備担当による点検を実施	
暴風による危険性の確認	防災訓練の際に、点検する	
周囲に倒れそうな樹木や飛散しそうな物はないか	防災訓練の際に、点検する	

### (2) 電気が止まった場合の対策

被災時に稼働させるべき設備と自家発電機もしくは代替策を記載する。

稼働させるべき設備	自家発電機もしくは代替策
情報機器：携帯、パソコンなど	電池単三、単四、ラジオ付き懐中電灯(手回し式)、バッテリー充電器の用意
冷蔵庫・冷凍庫	夏場は暑さ対策としての保冷剤等を用意
暖房機器	毛布、使い捨てカイロ
照明器具	懐中電灯、乾電池の用意

### ガスが止まった場合の対策

被災時に稼働させるべき設備と代替策を記載する。

稼働させるべき設備	代替策
ガスの使用なし	

### (3) 水道が止まった場合の対策

被災時に必要となる飲料水および生活水の確保を記載する。

#### ① 飲料水

2リットル×6の飲料水を確保し、保存期間に留意。

#### ② 生活用水

ポリタンク 5リットル×2 貯水しておく

### (5) 通信が麻痺した場合の対策

被災時に施設内で実際に使用できる方法(携帯メール)などについて、使用可能台数、バッテリー容量や使用方法等を記載する。

→ 携帯電話／携帯メール／PHS／PCメール／SNS等

固定電話 1台

PC 2台

事業所の携帯 1台（メール、電話のみ）

職員個人の携帯

#### （6）システムが停止した場合の対策

電力供給停止などによりサーバー等がダウンした場合の対策を記載する（手書きによる事務処理方法など）。

浸水リスクが想定される場合はサーバーの設置場所を検討する。

データ類の喪失に備えて、バックアップ等の方策を記載する。

データの喪失に備えて、最新データにバックアップを行う。

重要書類は、紙で保管。

## (7) 衛生面（トイレ等）の対策

被災時は、汚水・下水が流せなくなる可能性があるため、衛生面に配慮し、トイレ・汚物対策を記載する。

### ① トイレ対策

#### 【利用者】

- 1、簡易トイレ及び消臭固形剤を備蓄しておく。
- 2、電気・水道が止まった場合
  - (1)速やかに簡易トイレを所定の箇所に設置し、そちらを利用する。
  - (2)排泄物や使用済みのおむつなど、所定のごみ置き場へ保管する。
  - (3)汚物には、消臭固形剤を使用する。

#### 【職員】

- 1、利用者とは別に、職員の簡易トイレ(仮設トイレ)、生理用品は備蓄しておく。
- 2、電気・水道が止まった場合は、速やかに簡易トイレを所定の箇所に設置し、そちらを利用する。
- 3、その他利用者に準ずる。

### ② 汚物対策

排泄物や使用済みのオムツなどの汚物の処理方法を記載する。

排泄物などは、ビニール袋に入れて消臭固形剤を使用して密閉し、利用者の出入りのない空間へ衛生面に留意して隔離、保管しておく。

消臭固形剤を使用した汚物は、燃えるごみとして処理が可能である。

## (8) 必要品の備蓄

被災時に必要な備品はリストに整理し、計画的に備蓄する（多ければ別紙とし添付する）。定期的にリストの見直しを実施する。備蓄品によっては、消費期限があるため、メンテナンス担当者を決め、定期的買い替えるなどのメンテナンスを実施する。

### 【飲料・食品】

品名	数量	消費期限	保管場所	メンテナンス担当
防災食	14食		事務所	管理者

非常用飲料水	2L×6	2026.03	事務所	管理者

**【医薬品・衛生用品・日用品】**

品名	数量	消費期限	保管場所	メンテナンス担当
衛生用品			防災バッグ	管理者
消毒剤	1つ		防災バッグ	管理者
絆創膏	1箱		防災バッグ	管理者
包帯	2つ		防災バッグ	管理者
ウェットティッシュ	1袋		防災バッグ	管理者
マスク	1箱		防災バッグ	管理者

**【備品】**

品名	数量	保管場所	メンテナンス担当
ブルーシート	2つ	防災バッグ	管理者
ポリ袋	1箱	防災バッグ	管理者
ポリタンク	2つ	洗面所	管理者

**(9) 資金手当て**

災害に備えた資金手当て（火災保険など）を記載する。

緊急時に備えた手元資金等（現金）を記載する。

--

\* 地震保険の保険契約については地域によって制限がある

### 3. 緊急時の対応

#### (1) BCP発動基準

地震の場合、水害の場合等に分けてBCPを発動する基準を記載する。

##### 【地震による発動基準】

本書に定める緊急時体制は、墨田区において、震度6以上の地震が発生し、被災状況や社会的混乱などを総合的に勘案し、施設長が必要と判断した場合、施設長の指示によりBCPを発動し、対策本部を設置する。

##### 【水害による発動基準】

- ・大雨警報（土砂災害）、洪水警戒が発表されたとき。
- ・台風により高潮注意報が発表されたとき。

また、管理者が不在の場合の代替者も決めておく。

管理者	代替者①	代替者②
担当ヘルパー	担当ヘルパー	担当ヘルパー

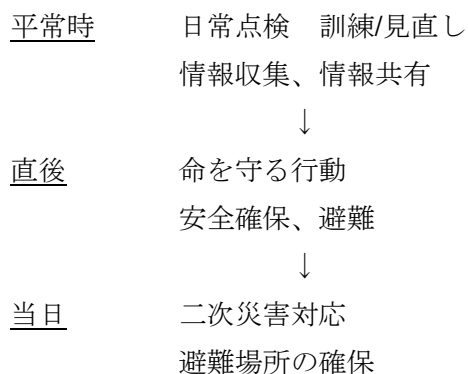
#### (2) 行動基準

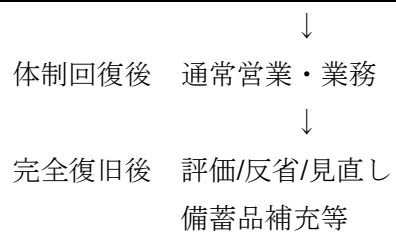
発災時の個人の行動基準を記載する。

##### 災害発生時の行動指針

災害発生時の行動指針は次の通りとする

- ① 自身及び利用者の安全確保
- ② 二次災害への対策（火災、建物崩壊など）
- ③ 法人内施設間の連携とが外部機関との連携
- ④ 情報発信







### (3) 対応体制

対応体制や各班の役割を図示する。代替者を含めたメンバーを検討し、記載する。

【地震防災活動隊】 隊長－施設長

↓

【情報班】

【消火班】

【応急物資班】

【安全指導班】

【救護班】

【地域班】

### (4) 対応拠点

緊急時対応体制の拠点となる候補場所を記載する（安全かつ機能性の高い場所に設置する）。

第1候補場所	第2候補場所	第3候補場所
ケアサービスあんず	文花中学校	千葉大墨田キャンパス

### (5) 安否確認

#### ① 利用者の安否確認

震災発生時の利用者の安否確認方法を検討し、整理しておく（別紙で確認シートを作成）。なお、負傷者がいる場合には応急処置を行い、必要な場合は速やかに医療機関へ搬送できるよう方法を記載する。

#### 【安否確認ルール】

震災発生時は、電話、SNS 等にて利用者の安否確認を行う。

お預かり時に負傷者が発生した場合には応急処置を行い、

必要な場合は押上駅前松浦内科クリニックへ搬送する。

安否確認シート、別紙として添付。

#### 【医療機関への搬送方法】

押上駅前松浦内科クリニックにて対応

#### 【安否確認ルール】

震災発生時は、電話、SNS 等にて利用者の安否確認を行う。

お預かり時に負傷者が発生した場合には応急処置を行い、

必要な場合は押上駅前松浦内科クリニックへ搬送する。

安否確認シート、別紙として添付。

**【医療機関への搬送方法】**

押上駅前松浦内科クリニックにて対応

**② 職員の安否確認**

地震発生時の職員の安否確認方法を複数検討し準備しておく（別紙で確認シートを作成）。

（例）携帯電話、携帯メール、PCメール、SNS等

職員の安否確認は、利用者の安否確認とあわせて行い、  
管理者に報告する。

安否確認シート、別紙として添付。

**【自宅等】**

自宅等で被災した場合(自地域で震度 5 強以上)は、

①電話、②SNS、③災害用伝言

ダイヤルで、事業所に自身の安否情報を報告する。

報告する事項は、自身・家族が無事かどうか、出勤可否を確認する

**（6） 職員の参集基準**

発災時の職員の参集基準を記載する。なお、自宅が被災した場合など参集しなくてもよい場合についても検討し、記載することが望ましい。

震度 5 強以上の揺れが発生した場合は、職員から事業所に連絡をとり、  
30 分以上連絡が取れない場合は、安全を確保しながら参集する。

**【自動参集基準の対象外】**

自らまたは家族が被災した場合や、交通機関、道路などの事情で参集が  
難しい場合は、参集しなくてよい。

### (7) 施設内外での避難場所・避難方法

地震などで一時的に避難する施設内・施設外の場所を記載する。また、津波や水害などにより浸水の危険性がある場合に備えて、垂直避難の方策について検討しておく。

#### 【施設内】

	第1 避難場所	第2 避難場所
避難場所	玄関前スペース	
避難方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難場所を大声で周知しながら、集合する。</li> <li>・ 天井からの落下物に留意する。</li> <li>・ 避難時は極力、靴を履く。</li> </ul>	

#### 【施設外】

	第1 避難場所	第2 避難場所
避難場所	文花中学校	千葉大墨田キャンパス
避難方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難時は靴を履く。</li> <li>・ 車や落下物に注意する。</li> <li>・ 避難にあたっては、事業所内に残された人がいないか、大声で確認しながら避難する。</li> <li>・ 避難時持ち出し袋を忘れずに。</li> <li>・ 車両での避難は、肢体不自由児を優先する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難時は靴を履く。</li> <li>・ 車や落下物に注意する。</li> <li>・ 避難にあたっては、事業所内に残された人がいないか、大声で確認しながら避難する。</li> <li>・ 避難時持ち出し袋を忘れずに。</li> <li>・ 車両での避難は、肢体不自由児を優先する。</li> </ul>

## (8) 重要業務の継続

優先業務の継続方法を記載する（被災想定（ライフラインの有無など）と職員の出勤と合わせて時系列で記載すると整理しやすい）。

経過目安	夜勤職員のみ	発生後 6 時間	発災後 1 日	発災後 3 日
職員数	出勤率 30%	出勤率 50%	出勤率 70%	出勤率 90%
	●名	●名	●名	●名
在庫量	100%	90%	70%	20%
ライフライン	停電、断水	停電、断水	停電、断水	断水
重要業務の基準	生命を守るため必要最低限	医療的ケア・食事中心、その他は減少・休止	ほぼ通常、一部減少・休止	ほぼ通常
医療的ケア	必要に応じて	必要に応じて	必要に応じて	ほぼ通常
食事の回数	減少	減少	朝・昼・夕	ほぼ通常
食事支援	必要な方に支援	必要な方に支援	必要な方に支援	ほぼ通常
入浴支援	清拭	一部清拭	一部清拭	ほぼ通常
排泄支援	必要な方に支援	必要な方に支援	必要な方に支援	ほぼ通常
洗濯	使い捨て対応	必要最低限	必要最低限	ほぼ通常
シーツ交換	汚れた場合	順次、部分的に交換	順次、部分的に交換	ほぼ通常

## (9) 職員の管理

### ① 休憩・宿泊場所

震災発生後、職員が長期間帰宅できない状況も考えられるため、候補場所を検討し、指定しておく。

休憩場所	宿泊場所
相談室	相談室
事務所	事務所

### ② 勤務シフト

震災発生後、職員が長期間帰宅できず、長時間勤務となる可能性がある。参集した職員の人数により、なるべく職員の体調および負担の軽減に配慮して勤務体制を組むよう災害時の勤務シフト原則を検討しておく。

**【災害時の勤務シフト原則】**

責任者【管理者】

その他メンバー【出勤状況で割り振る】

(10) 復旧対応

① 破損個所の確認

復旧作業が円滑に進むように施設の破損個所確認シートを整備し、別紙として添付しておく。

<建物・設備の被害点検シート例>

対象		状況 (いずれかに○)	対応事項/特記事項
建物・設備	躯体被害	重大／軽微／問題なし	
	エレベーター	利用可能／利用不可	
	電気	通電 / 不通	
	水道	利用可能／利用不可	
	電話	通話可能／通話不可	
	インターネット	利用可能／利用不可	
	・・・		
(フロア単位) 建物・設備	ガラス	破損・飛散／破損なし	
	キャビネット	転倒あり／転倒なし	
	天井	落下あり／被害なし	
	床面	破損あり／被害なし	
	壁面	破損あり／被害なし	
	照明	破損・落下あり／被害なし	
	・・・		

② 業者連絡先一覧の整備

円滑に復旧作業を依頼できるよう各種業者連絡先一覧を準備しておく。

業者名	連絡先	業務内容
インベスト	03-5456-9465	事務所管理

③ 情報発信 (関係機関、地域、マスコミ等への説明・公表・取材対応)

公表のタイミング、範囲、内容、方法についてあらかじめ方針を定めて記載する。

情報発信にあたっては、法人を含む合議を踏まえて行う。  
発表にあたっては、利用者及び職員のプライバシーにも配慮する。

#### 4. 他施設との連携

##### (1) 連携体制の構築

###### ① 連携先との協議

連携先と連携内容を協議中であれば、それら協議内容や今後の計画などを記載する。

○放課後等デイサービスあんず業平

〒130-0002

東京都墨田区業平 4-6-3

TEL03-6284-1748

携帯 080-3319-1748

・人的支援（職員の施設間派遣など）・物的支援（不足物資の援助、搬送など）

○放課後等デイサービスあんず江戸川 放課後等デイサービス

〒133-0052 東京都江戸川区東小岩 1 丁目 9-9 長寿メディカルセンター 202

TEL : 03-6886-2105

携帯 : 090-8504-2105

・人的支援（職員の施設間派遣など）・物的支援（不足物資の援助、搬送など）

###### ② 連携協定書の締結

地域との連携に関する協議が整えば、その証として連携協定書を締結し、写しを添付する。

### ③ 地域のネットワーク等の構築・参画

施設・事業所の倒壊や多数の職員の被災等、単独での事業継続が困難な事態を想定して、施設・事業所を取り巻く関係各位と協力関係を日ごろから構築しておく。地域で相互に支援しあうネットワークが構築されている場合はそれらに加入することを検討する。

#### 【連携関係のある施設・法人】

施設・法人名	連絡先	連携内容
放課後等デイサービスあんず業平	03-6284-1748	人的支援・物的支援
放課後等デイサービスあんず江戸川	03-6886-2105	人的支援・物的支援

#### 【連携関係のある医療機関（協力医療機関等）】

医療機関名	連絡先	連携内容
松浦クリニック	03-5637-9388	協力医療機関

#### 【連携関係のある社協・行政・自治会等】

名称	連絡先	連携内容
墨田区障害福祉課	03-5608-6578	
墨田区保険予防課	03-5608-6149	

## (2) 連携対応

### ① 事前準備

連携協定に基づき、被災時に相互に連携し支援しあえるように検討した事項や今後準備すべき事項などを記載する。

#### ○事業所間連携

- ・防災研修
- ・利用者受け入れ相談
- ・相互交流

#### ○地域交流

- ・事業所の情報発信
- ・被災時の連絡先交換

連携協定は今後検討、協議する。



## ② 利用者情報の整理

避難先施設でも適切なケアを受けることができるよう、最低限必要な利用者情報を「利用者カード」などに、あらかじめまとめておく。

緊急連絡先カード参照

## ③ 共同訓練

連携先と共同で行う訓練概要について記載する。

- ① 防災訓練（年2回）について、自治会の方にも参加をお願いします。
- ② 自治会との連携を密にする。

## 5. 地域との連携

### (1) 被災時の職員の派遣

(災害福祉支援ネットワークへの参画や災害派遣福祉チームへの職員登録)

地域の災害福祉支援ネットワークの協議内容等について確認し、災害派遣福祉チームのチーム員としての登録を検討する。

災害対策委員会で、今後検討する。

### (2) 福祉避難所の運営

#### ① 福祉避難所の指定

福祉避難所の指定を受けた場合は、自治体との協定書を添付するとともに、受入可能人数、受入場所、受入期間、受入条件など諸条件を整理して記載する。

社会福祉施設の公共性を鑑みれば、可能な限り福祉避難所の指定を受けることが望ましいが、仮に指定を受けない場合でも被災時に外部から要援護者や近隣住民等の受入の要望に沿うことができるよう上記のとおり諸条件を整理しておく。

災害対策委員会で、今後検討する。

## ② 福祉避難所開設の事前準備

福祉避難所として運営できるように事前に必要な物資の確保や施設整備などを進める。

また、受入にあたっては支援人材の確保が重要であり、自施設の職員だけでなく、専門人材の支援が受けられるよう社会福祉協議会などの関係団体や支援団体等と支援体制について協議し、ボランティアの受入方針等について検討しておく。

災害対策委員会で、今後検討する。

## 6. 通所サービス固有事項

【平時からの対応】

【災害が予想される場合の対応】

【災害発生時の対応】

## 7. 訪問サービス固有事項

○サービス提供中に被災した場合に備え、緊急連絡先の把握にあたっては、複数の連絡先や連絡手段（固定電話、携帯電話、メール等）を把握しておく。

○平常時から、地域の避難方法や避難場所に関する情報に留意し、地域の関係機関（行政、自治会、事業所団体等）と良好な関係を作るよう工夫する。

### 【災害が予想される場合の対応】

○台風などで甚大な被害が予想される場合などにおいては、サービスの休止・縮小を余儀なくされることを想定し、あらかじめその基準を定めておくとともに、利用者やその家族にも説明する。

### 【災害発生時の対応】

○サービス提供を長時間休止する場合は、必要に応じて、他事業所のサービス等への変更を検討する。

○利用中に被災した場合は、利用者の安否確認後、あらかじめ把握している緊急連絡先を活用し、利用者家族への安否状況の連絡を行う。