

# 地震発生時用安否確認マニュアル 〈介護サービス事業所編〉



Ver.1

令和 8 年 3 月

豊 島 区  
(福祉部要援護者対策部会)

災害時に、高齢者や障害者などの配慮が必要な方を確実かつ安全に支援(救護)するためには、地域住民をはじめ、多くの関係者の理解と協力が必要となります。大規模災害発生直後は、行政機能や通信機能の混乱や麻痺が懸念され、公助による安否確認、避難支援は困難を極めます。そのため、共助による安否確認・避難支援の仕組みづくりが重要です。

本マニュアルは、自助が難しい介護サービスを利用している方に対して、介護サービス事業所において安否確認を実施する方法等を取りまとめたものです。

介護サービス事業所の皆さまは、日ごろから要介護高齢者の方々と接し、様々な支援を行っています。各個人の状況を熟知し支援を行う専門知識・技術・体制を備えた事業所が、災害時においても継続して支援を行うことは、そうした方々の安心にも繋がります。

近年、地震の発生が頻発しており「首都直下地震」がいつ発生してもおかしくない状況となっていることから、今回地震発生時に向けた安否確認マニュアルを策定いたしました。

発災時はまず、ご自身、ご家族、事業所職員の安否確認や身の安全の確保を第一に行い、その後、このマニュアルを参考に利用者の方々の安否確認をお願いいたします。

## ～ 目 次 ～

### I 安否確認体制について

- 1 安否確認の全体像 . . . . . P3
- 2 介護サービス事業所における安否確認 . . . . . P4
- 3 対象となる介護サービス事業所 . . . . . P4
- 4 安否確認する対象 . . . . . P4
- 5 安否確認の行動基準(区からの安否確認指示) . . . . . P4
- 6 平常時に行っていただきたいこと . . . . . P4

### II 安否確認の方法

- 1 安否確認の実施準備(平常時) . . . . . P5
- 2 安否確認の流れ . . . . . P5

### III 豊島区への報告方法

- 1 通信手段が確保されている場合 . . . . . P8
- 2 通信手段が遮断している場合 . . . . . P9
- 3 業務継続計画(BCP)追記のお願い . . . . . P9
- 4 介護と障害の事業指定を受けている場合の安否報告先について . . . . . P10

### IV 安否確認の流れ(介護サービス事業所の場合) . . . . . P11

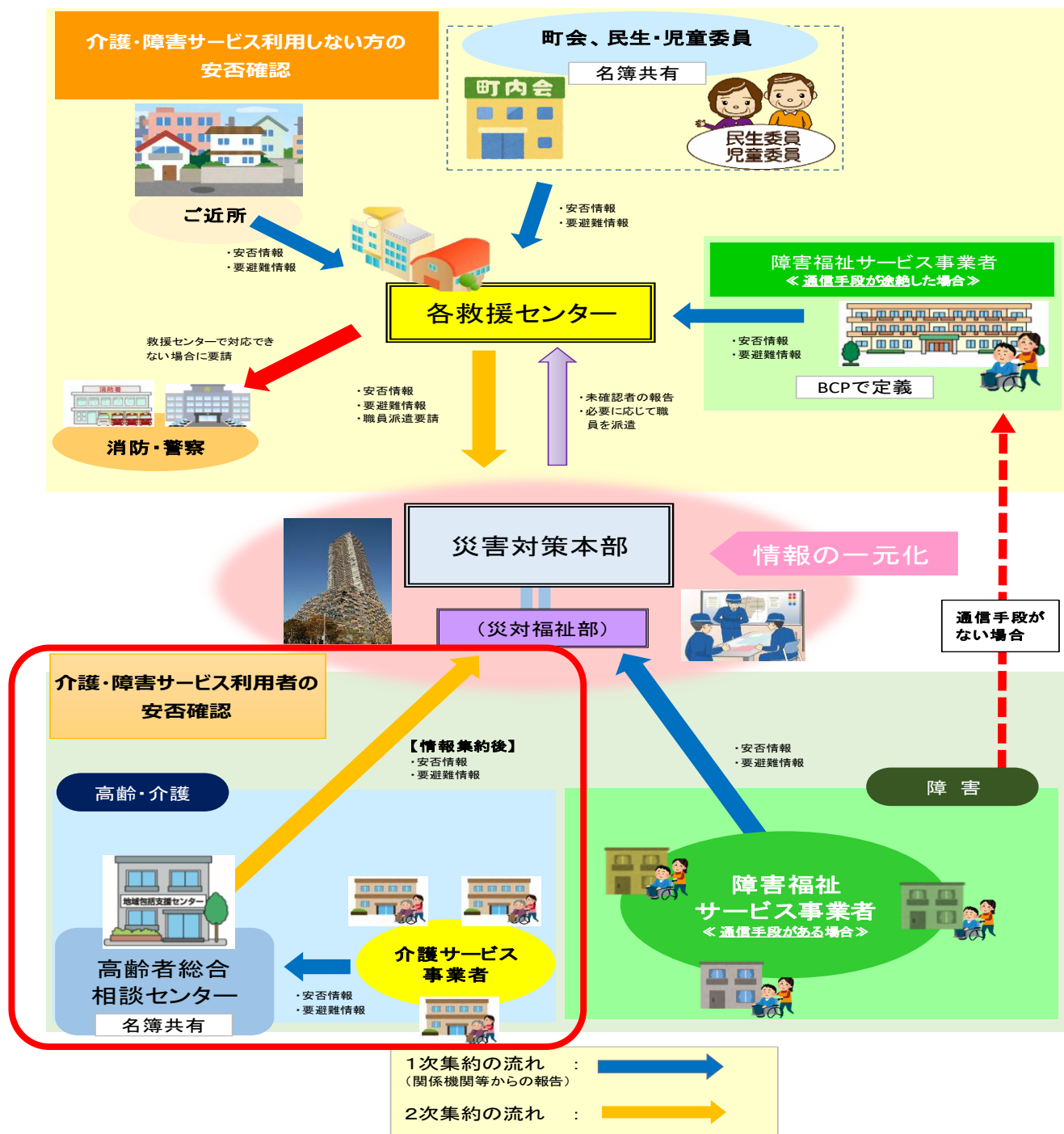
# I 安否確認体制について

## 1 安否確認の全体像

関係各機関による重層的な安否確認の体制のもと、発災後 72 時間までを目途に、要援護者の安否を確認します。

昼間、夜間を問わずに発災時に迅速な安否確認作業が実施できるよう、様々な主体からの安否情報を区に集約し、安否確認が必要とされる方に漏れが生じないように、情報の連携・集約体制の整備を図ります。

安否確認・避難行動支援関連図



## 2 介護サービス事業所における安否確認

介護サービス事業所においては、発災後 72 時間までを目途に、あらかじめ BCP で決めておいた方法で利用者の安否確認をお願いします。

区は重層的な安否確認の体制を構築しており、その中でも要介護高齢者に直に接している事業所の皆さまは、迅速・確実な安否確認において、とても重要な役割を担っています。また、利用者の安否確認を行うことは、単に安全かどうかを確認するだけでなく、災害後のスムーズなサービス利用に向けた意向確認などを行う意味合いもあります。

## 3 対象となる介護サービス事業所

豊島区内に所在する全ての介護サービス事業所となります。

## 4 安否確認する対象

介護サービス事業所の利用者全員の安否確認をお願いします。

ただし、発災した時間、独居や家屋の状況など、状況に柔軟に対応してください。

## 5 安否確認の行動基準(区からの安否確認指示)

震度5強の地震が発生した場合、区では救援センターを立ち上げ、避難場所を開設することになります。一方で、医療救護活動の中核を担う医療対策本部、緊急医療救護所、救援センター医療救護所については、震度6弱を参集の基準としています。

安否確認作業においては、医療救護活動と密接な連携が必要となることから、安否確認の行動基準については、震度 6 弱以上の地震発生時とします。

ただし、震度 5 強以下の場合においても、豊島区災害対策本部が安否確認の行動が必要であると判断した場合には、安否確認をお願いすることがあります。

## 6 平常時に行っていただきたいこと

### (1)業務継続計画(BCP)の作成

利用者の安否確認方法、区への安否情報の報告について、BCP に加えて策定いただくようお願いいたします。(区への安否確認情報に関する記載事項については、P11「3 業務継続計画(BCP)追記のお願い」を参考にしてください。)

### (2)地域や他の福祉サービス事業所との連携

施設自体の被災などにより、地域の助けが必要となったり、他の施設に利用者の受け入れをお願いすることも想定されます。有事に備え、日頃から事業所間連携のためのネットワーク化を図っていただくようお願いいたします。

## Ⅱ 安否確認の方法

### 1 安否確認の実施準備(平時)

#### (1)事業所の災害時安否確認名簿の作成・印刷

- ☐ 【別紙 1】災害時安否確認名簿、【別紙 2】災害時安否確認報告シートを作成し、必要部数を印刷したうえで災害に備えてください（災害時は、停電等により印刷できない場合があります）。

※ 【別紙1】は参考様式となりますので、事業所の名簿等で①被保険者番号②氏名③住所④生年月日⑤安否確認情報等必要な情報が掲載されていれば様式は問いません。

- ☐ 新規・終了・住所変更など利用者の異動に合わせて適宜更新してください。少なくとも6か月に1回は更新をお願いします。

#### (2)必要物品の準備

- ☐ 安否確認作業の際に必要な物品を平時から準備しておきましょう。

必要物品リスト(参考)

☐【別紙 1】災害時安否確認名簿    ☐【別紙 2】災害時安否確認報告シート

☐安否確認済シール

☐懐中電灯    ☐携帯電話    ☐筆記用具(ペン・マジック)    ☐軍手

☐地図    ☐養生テープ    ☐ヘルメット    ☐画板

☐救急セット    ☐ビニール手袋    ☐ゴミ袋

☐安否確認用リュック(事前に必要物品をリュック等にまとめておくことをお勧めします)

## 2 安否確認の流れ

### (1)災害発生時

災害発生時の状況に応じ、以下の対応をお願いいたします。

| 営業時間内の場合                     | 営業時間外の場合                                                      |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| ・職員及び利用者の安全の確保<br>・事業継続可否の判断 | ・職員と家族の安全確保(自宅等)<br>・職員間で連絡・調整し、出勤可能な職員は事業所に出勤。<br>・事業継続可否の判断 |

### (2)安否確認の開始

下記の行動基準に該当する場合、利用者の安否確認をお願いいたします。

| 震 度   | 安否確認要請                                                            |
|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 6 弱以上 | 区からの要請がなくても安否確認を開始してください。<br>なお、区内の一部でも6弱以上となった場合は、6弱以上とみなしてください。 |
| 5 強以下 | 区からの要請があった場合に、安否確認を開始してください。                                      |

(3)施設サービスや居住系サービスにおける安否確認

| 対象事業所                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| 介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)、介護老人保健施設、介護医療院、特定施設入居者生活介護(介護付き有料老人ホーム等)、認知症対応型共同生活介護(グループホーム) |

- ☐ 事業所職員間で振分けを行い、【別紙 1】災害時安否確認名簿、【別紙 2】災害時安否確認報告シートを配付。
- ☐ 目視による安否確認を行い、安否確認結果を【別紙 2】災害時安否確認報告シートに記入する。
- ☐ 一時帰宅・入院中の利用者がいる場合は、以下(4)(5)の電話や訪問による安否確認の実施をお願いします。

(4)電話による安否確認の実施(※架電可能な場合)

- ☐ 事業所職員間で振分けを行い、【別紙 1】災害時安否確認名簿、【別紙 2】災害時安否確認報告シートを配付。
- ☐ 電話による安否確認を行う。不通の場合、時間を空けて再度電話する。
- ☐ 電話で安否確認できた場合、無事ですシールを持っている方には門扉に掲示するよう依頼する。
- ☐ 安否確認結果を【別紙 2】災害時安否確認報告シートに記入する。

(5)訪問による安否確認の実施(※電話による安否確認ができない場合のみ実施)

|      |                                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 訪問準備 | <input type="checkbox"/> 必要物品リストを参考に携行品の確認を行う。<br><input type="checkbox"/> 対象者の状況・優先順位をもとに、訪問順等を地図上で確認する。                                                                                                           |
| 訪問   | <input type="checkbox"/> 対象の利用者の自宅を訪問する。<br><input type="checkbox"/> 「無事ですシール」など、安否が確認できる表示物が門扉・玄関付近にないか確認する。<br>⇒シール・表示物があれば安否確認終了。可能であれば、声かけも願います。<br><input type="checkbox"/> 安否確認できる表示物がない場合、声をかけて、対象者の状態を確認する。 |
| 確認結果 | <input type="checkbox"/> 安否確認結果を【別紙 2】災害時安否確認報告シートに記入する。<br><input type="checkbox"/> 無事ですシールがあれば掲示をお願いする。無い場合は「安否確認済シール」を貼らせてもらい、下欄「豊島区使用欄」に確認日時、確認者として「事業所(介護・障害)」にチェックを入れ、次の対象者を訪問。                               |

## (6)訪問による安否確認をする上での注意事項

- 安否確認は原則、夜間は危険が伴いますので、日中(昼)の時間に実施してください。
- 自らの安全を守ることを最優先にしてください。可能な範囲で安否確認活動にご協力ください。
- できるだけ複数体制で行動してください。
- 建物が半壊、全壊、火災など危険な場合は、二次被害を防ぐためにも安否確認で立ち入らないでください。
- 複数人で訪問した場合、家屋に立ち入る際は、1人は玄関前で待機してください。
- けが人などの血液には直接触れないよう注意してください。
- 重症者で移送が必要な方がいた場合や救護が必要な方がいた場合は「(6)救助が必要な方への対応」の対応をお願いいたします。
- 安否確認がとれましたら、玄関先に安否確認済シールの貼付をお願いします。貼付する際は、必ず承諾をとってください。

## (7)救助が必要な方(大きな負傷を負った方)への対応

|             |                                                                                                                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電話が使用できる場合  | ・救急車(119番)を呼んでください。<br>(亡くなっていると思われる場合は、警察(110番)にも連絡をお願いします)<br>・救急車が対応できない場合は、最寄りの救援センターに連絡してください。<br>・救急車または救援センターの指示に従い、現場に移送車がきたら、移送に協力をお願いします。 |
| 電話が使用できない場合 | ・最寄りの救援センターに行き、口頭で伝えてください。<br>・複数人で訪問した場合は1人現場に残って対象者を補助してください。                                                                                     |

## より迅速な利用者の安否確認のために

利用者の迅速な安否確認を行うためには、事業所と利用者の双方向による安否連絡体制を確立することが大切です。利用者は事業所からの連絡待ちだけでなく、利用者からも安否の情報を発信し、相互で安否確認できる体制を日頃から築いておきましょう。区では、利用者の方に安否連絡をしていただくためのチラシを作成しています。区ホームページに掲載していますので、ぜひご活用ください。



<https://www.city.toshima.lg.jp/171/2310201606.html>



### Ⅲ 豊島区への報告方法(震度6弱以上で報告)

安否確認がある程度できたら(発災から 24 時間以内を目途とする)、順次、事業所所在地を担当する高齢者総合相談センター(地域包括支援センター)にご報告ください。報告先は、通信手段確保の有無により異なります。以後、情報の更新ごとに報告をお願いいたします(発災後 72 時間までを目途)。

豊島区へは利用者全員の安否確認情報を報告してください。なお、他自治体にお住まいの方について各自治体から指示がある場合は、そちらに従ってご対応いただきますようお願いいたします。

#### 1 通信手段が確保されている場合

○報 告 先: 事業所所在地を担当する高齢者総合相談センター(地域包括支援センター)

○報告方法: メールまたは FAX

メールの場合、件名を「【介護安否報告】〇〇〇」としてください。

※〇〇〇に事業所名を記載ください

※高齢者総合相談センター(地域包括支援センター)一覧

| 名称     | 担当地域                                                | 住所                                   | 電話・FAX                                       | メールアドレス                           |
|--------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|
| 菊かおる園  | 巣鴨 3～5 丁目<br>西巣鴨 1～4 丁目<br>北大塚 1・2 丁目               | 西巣鴨 2-30-19<br>特別養護老人ホーム<br>「菊かおる園」内 | TEL:<br>03-3576-2245<br>FAX:<br>03-3576-2247 | kiku.houkatsu<br>@toshimaj.or.jp  |
| 東部     | 駒込 1～7 丁目<br>巣鴨 1・2 丁目<br>南大塚 1～3 丁目                | 南大塚 2-36-2                           | TEL:<br>03-5319-8703<br>FAX:<br>03-5319-8726 | toubu-houkatsu<br>@toshimaj.or.jp |
| 中央     | 北大塚 3 丁目<br>上池袋 1～4 丁目東<br>池袋 1～5 丁目                | 東池袋 1-39-2<br>豊島区役所東池袋分<br>庁舎 4 階    | TEL:<br>03-5985-2850<br>FAX:<br>03-5985-2835 | houkatsu<br>@a.toshima.ne.jp      |
| ふくろうの杜 | 南池袋 1～4 丁目<br>雑司が谷 1～3 丁目<br>高田 1～3 丁目<br>目白 1・2 丁目 | 南池袋 3-7-8<br>オリナスふくろうの<br>杜 1 階      | TEL:<br>03-5958-1208<br>FAX:<br>03-5958-1195 | houkatsu<br>@keishinen.or.jp      |
| 豊島区医師会 | 西池袋 1～5 丁目<br>池袋 3 丁目<br>目白 3～5 丁目                  | 西池袋 3-22-16<br>豊島区医師会館 2 階           | TEL:<br>03-3986-3993<br>FAX:<br>03-3986-3089 | t.i-houkatsu<br>@athena.ocn.ne.jp |

|        |                                                   |                                          |                                              |                                       |
|--------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| いけよんの郷 | 池袋1・2・4丁目<br>池袋本町1～4丁目                            | 池袋本町1-29-12<br>特別養護老人ホーム<br>「池袋ほんちょうの郷」内 | TEL:<br>03-3986-0917<br>FAX:<br>03-3986-0916 | ikeyon_houkatsu<br>@frontier-sw.or.jp |
| アトリエ村  | 南長崎1～6丁目<br>長崎2～6丁目                               | 長崎4-23-1<br>特別養護老人ホーム<br>「アトリエ村」内        | TEL:<br>03-5965-3415<br>FAX:<br>03-5995-8168 | atorie.houkatsu<br>@toshimaj.or.jp    |
| 西部     | 長崎1丁目<br>千早1～4丁目<br>要町1～3丁目<br>高松1～3丁目<br>千川1・2丁目 | 千早2-39-16<br>西部区民事務所等複<br>合施設2階          | TEL:<br>03-3974-0065<br>FAX:<br>03-3959-7666 | seibu<br>@frontier-sw.or.jp           |

○報告内容：【別紙1】災害時安否確認名簿、【別紙2】災害時安否確認報告シートにてご報告ください。

## 2 通信手段が遮断している場合

○報告先：事業所所在地を担当する高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）

※別紙「豊島区防災地図」にてあらかじめご確認をお願いいたします。

○報告方法：訪問

○報告内容：【別紙1】災害時安否確認名簿、【別紙2】災害時安否確認報告シートにてご報告ください。

## 3 業務継続計画(BCP)追記のお願い

安否確認の報告が円滑に進められるよう、次ページ枠内の記載内容を、業務継続計画(BCP)に追記いただきますようお願いいたします。

■業務継続計画(BCP)への追記事項(安否確認の報告方法)【記載例】

豊島区への報告方法(震度6弱以上の場合)

- ・安否確認後、通信手段が確保できている場合は、メールまたは FAX を利用し、**【別紙 1】災害時安否確認名簿、【別紙 2】災害時安否確認報告シート**により、事業所所在地を所管する高齢者総合相談センター(地域包括支援センター)へ報告する。
- ・メールで報告する際の件名は「**【介護安否報告】〇〇〇事業所**」としてください。
- ・通信手段が遮断している場合には、□□高齢者総合相談センターへ行き**【別紙 1】災害時安否確認名簿、【別紙 2】災害時安否確認報告シート**により報告する。

報告先

◆□□高齢者総合相談センター(豊島区〇〇〇丁目〇番〇号)

4 介護と障害の事業指定を受けている場合の安否報告先について

介護と障害の両方の事業指定を受けている事業所における安否報告については、高齢者・障害者を別々に報告する必要はありません。区役所内で情報を集約・共有しますので、高齢者総合相談センターへまとめて報告いただきますようお願いいたします。

#### IV 安否確認の流れ(介護サービス事業所の場合)

「Ⅱ 安否確認の方法」「Ⅲ 豊島区への報告方法」をフローチャート化したものです。ご参考ください。

