

食事サービス安否確認（不在時）フロー

対象事業者	委託事業者・配達担当者・店舗受付窓口	改定年月日	令和 8 年 8 月 31 日
適用目的	ご利用者の安否確認 緊急時早期対応の標準化		

1. 不在時対応ステップ

STEP1	担当：配達員
利用者宅に到着・不在の確認	
チャイム・呼びかけに反応がない場合、不在と判断します 現地で独断による置配や持ち帰りは行わず、速やかに店舗へ連絡してください	

STEP2	担当：配達員→店舗窓口
店舗（受付）へ状況連絡	
配達員は店舗へ電話をかけ、対象者の「氏名」「到着時刻」「現場の状況（鍵・照明・応答の有無など）を報告します	

STEP3	担当：店舗窓口
本人へ 電話連絡（1回目）	
店舗受付より、利用者の携帯電話または自宅固定電話へ連絡をします	
つながった場合	つながらない場合
状況（外出中・インターフォン不通など）を確認し、再配達等の調整を行い、配達員へ連絡 →【完了】	次の電話まで 20 分間あけて待機します （誤コール・一時的な離席等の可能性）

STEP4	担当：店舗窓口
本人へ 再度 電話連絡（2回目/20 分後）	
20 分経過後、再度、利用者の電話へ連絡をします	
つながった場合	つながらない場合
状況（外出中・インターフォン不通など）を確認し、再配達等の調整を行い、配達員へ連絡 →【完了】	異変の可能性を考慮し、緊急連絡先への連絡ステップへ進みます

STEP5	担当：店舗窓口
緊急連絡先（ご家族・保証人等）へ電話連絡	
登録されている緊急連絡先（優先度 1 位から順）へ電話連絡をします	
つながった場合	つながらない場合
利用者の現在の状況（外出予定や体調など）の確認依頼。再配達等の調整を行い、配達員へ連絡 →【完了】	安否未確認として、地域包括支援センターへの相談・通報手順へ進みます

STEP6	担当：店舗窓口→地域包括支援センター
地域包括支援センターへ電話連絡 ・ 指示を仰ぐ	
本人・緊急連絡先のいずれとも連絡が取れない場合は、 地域包括支援センターへ速やかに連絡し、 状況を報告して現地対応等の指示を仰ぎます	

<別紙 A>

STEP7	担当：配達員、店舗窓口
記録	
対応完了後、通報時刻 ・ 対応内容 他 を 報告書に記録します	

2. 業務上の必須チェック事項・注意事項

重要	安否確認と報告の徹底
・熱中症・急病等の可能性 高齢者の不在対応は、単なる再配達処理ではなく「安否確認」の重要な手段です 特に夏季・冬季の連絡不通時は注意を払ってください	
・配達員の待機時間 配達員が現地で長時間待機すると他の配達に支障が出るため、 STEP2 報告後は一旦次の配達ルートへ復帰するか、店舗の指示に従ってください	
・再配達（2 回目）について 再配達の調整により、時間内の配達の依頼があった場合は、確実にお届けいただき安否の確認をおこなってください なお、再々配達（3 回目）はこの限りではありません	
・記録の徹底 不在連絡が発生した時刻、電話をかけた時刻（本人 1 回目・2 回目、緊急連絡先）、 対応内容は必ず配達日誌に記録を残してください	

3. 緊急連絡先・連携機関メモ

連絡先区分	名称／担当者名	電話番号	受付時間・備考
店舗（受付窓口）	配達員連絡用		配達員からの報告受付用
地域包括支援センター	国立市役所内 地域包括支援センター	042-576-2123	平日 8:30～18:15 土曜日 8:30～17:15
	地域包括支援センター 夜間・休日 委託先		※調整中 夜間・日・祝日等の緊急時のみ

食事サービス安否確認（異変・緊急時）フロー

対象事業者	委託事業者・配達担当者・店舗受付窓口	改定年月日	令和 8 年 8 月 31 日
適用目的	ご利用者の安否確認 緊急時早期対応の標準化		

Ⅰ. 異変・緊急事態対応ステップ

STEPⅠ	担当：配達員（現地）
利用者宅での状況確認・安全確保	
利用者の状態を確認します（意識・呼吸・呼びかけへの反応、倒れている／動けない／ふらつき等） 無理に抱き起さず、声をかけながら安全な姿勢を保ちます	



STEP2	担当：配達員（現地）
緊急度に応じた初期対応	
生命の危険・意識なし・激しい出血	ふらつき・体調不良・立ち上がれない等
→119番通報（救急車要請）	→店舗（受付）へ即座に電話報告
通報後、店舗（受付）へ緊急事態を報告、指示を仰ぐ	現場の状況を伝え、指示を仰ぐ



STEP3	担当：店舗窓口
緊急連絡先・関係機関への電話連絡	
現場の状況報告を受け、以下の優先順位で電話連絡を行います	
救急要請「済」の場合	救急要請なし（体調不良）の場合
緊急連絡先（ご家族）へ状況・搬送先連絡	地域包括支援センターへ連絡し、状況を報告
地域包括支援センターへ連絡し、報告	



STEP4	担当：配達員、店舗窓口
引継ぎ・応急対応・記録	
救急隊やご家族が到着するまで可能な範囲で見守り・付き添いを行います	
対応完了後、発見時刻・状態・通報時刻・対応内容を報告書に記録します	

2. 現場での現状判断ガイドライン

重要	配達員の安全・医療行為に関する注意点
・無理な移動は避ける	転倒など倒れている場合、骨折や頸椎損傷の恐れがあるため、安易に引き上げたり移動させたりせず、その場で安楽な姿勢（横向き等）をとらせます
・医療行為は不可	服薬の補助や水・食べ物を飲ませる行為は誤嚥の危険があるため厳禁です
・周囲の安全確認	火事・ガス漏れ・階段など 周囲に危険がないか確認します 配達員ご自身の安全を確保します
・二次災害の防止	室内での熱中症が疑われる場合は、冷房をつける・扇風機を回す・首元を冷やす等の環境調整を行います

3. 緊急連絡先・連携機関メモ

連絡先区分	名称／担当者名	電話番号	受付時間・備考
店舗（受付窓口）	配達員連絡用		配達員からの報告受付用
地域包括支援センター	国立市役所内 地域包括支援センター	042-576-2123	平日 8:30～18:15 土曜日 8:30～17:15
	地域包括支援センター 夜間・休日 委託先		※調整中 夜間・日・祝日等の緊急時のみ