

「介護技能実習評価試験」

～ 【上級試験】の受検にあたって ～

「介護技能実習評価試験」では、介護分野において移転すべき技能として、単なる作業の遂行ではなく、利用者の自立支援を実現するための思考過程に基づく介護行為であって、個々の利用者の状態像に応じた介護を適切に提供できる技能であるとされています。

このため、試験は、試験評価者が技能実習生（受検者）の勤務している施設（実習実施者）等に出向き、利用者に対して、業務として日常的に提供している身体介護業務を現認しながら評価することで、技能実習の成果として、移転すべき技能が適切に修得できているかどうかを確認することとしています。

この資料は、介護技能実習評価試験の実施にあたって、実習実施者（技能実習指導員を含む）向けに、専門級試験の受検にあたって必要となる事項をとりまとめたものです。試験前に必ず確認し、準備をお願いします。

I. 上級試験とは	2
II. 試験当日までの準備	3
III. 試験当日の流れ	9
IV. 実技試験（必須）の進め方	11
V. 学科試験（任意）の進め方	15
VI. 注意事項	16
VII. 災害発生時の対応	17

2025 年 10 月
一般社団法人シルバーサービス振興会

I. 上級試験とは

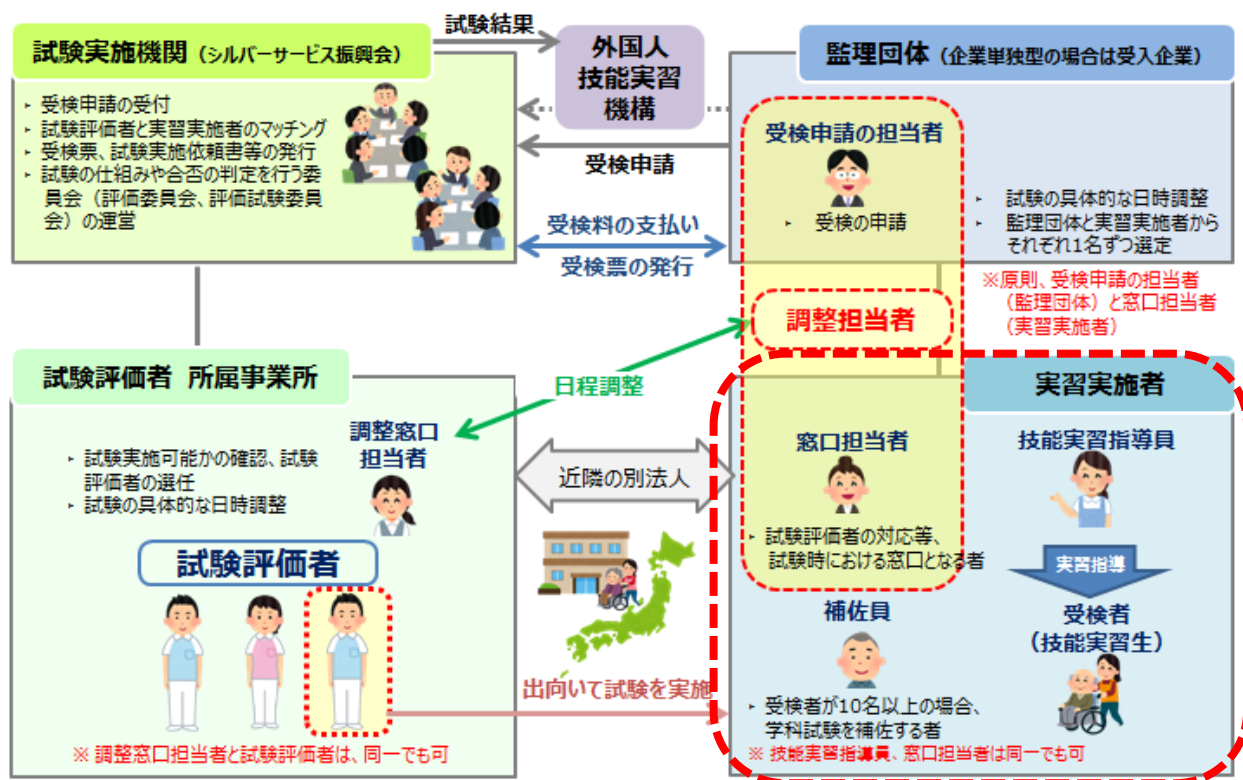
上級試験とは、第3号技能実習生が技能実習修了時に、技能が適切に移転されているか確認するため受検する試験です。**到達レベルは「自ら、介護業務の基盤となる能力や考え方等に基づき、利用者の心身の状況に応じた介護を実践できるレベル」となることから、専門級試験と同様に、技能実習指導員の指示のもと行う介護ではなく、自ら考えて行う介護を評価することになります。**

上級試験も「実技」と「学科」の試験がありますが、**「学科」の受検は任意**となります。しかしながら、技能実習生に適切に技能が修得されているか確認するためにも、受検することをお勧めいたします。

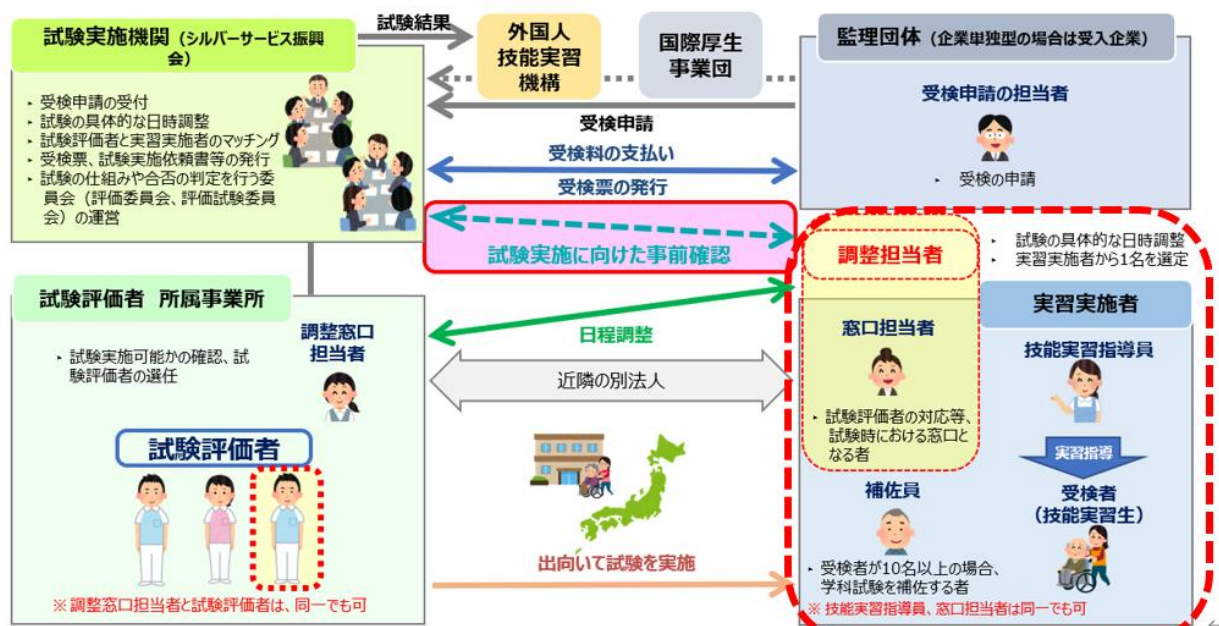
Ⅱ. 試験当日までの準備

実習実施者は、試験実施にあたって、下記 1～6 を確認のうえ準備をお願いします。なお、試験実施にあたっては、ご利用者はじめ受検関係者以外の職員の皆様にも、「介護技能実習評価試験」について十分に説明を行い、同意を得ていただく必要があります。

＜介護技能実習評価試験にかかる関係者 全体図＞ ※訪問系サービス以外



＜介護技能実習評価試験にかかる関係者 全体図＞ ※訪問系サービス



1. 試験実施にかかる関係者

①技能実習指導員（立ち会い者は、技能実習指導員でなくても可）



受検者が技能を修得できるよう、試験当日までに業務を通して技能移転を行います。

初級では「技能実習指導員の指示のもと行う介護を評価」しましたが、専門級では、

「受検者が自ら考えて行う介護を評価」しますので、技能実習指導員当の指示は認められません。

試験時は受検者、利用者、試験評価者の安全を守る観点から、技能実習指導員または、受検者や利用者と日頃から関わりのある「実習実施者職員」による立ち会いをお願いします。

<※立ち会い者の役割>

- ・受検者の行う介助を見守り、利用者や受検者にとって安全が確保されているか判断していただきます。
- ・試験を円滑に実施するため、事業所内の誘導、試験課題の開始の準備や終了時の介助の交代等、受検者、利用者をサポートしていただきます。
- ・判断等試験の口頭試問以外での試験評価者と受検者のやりとりで支障がある場合は、間に入って会話をサポートしていただくことがあります。

⇒立ち会い者は、実習実施者内の職員であればどなたでも構いませんが、上記の役割を担うことから、中でも、日頃から受検者を指導している技能実習指導員が望ましいと言えます。

②窓口担当者



試験実施機関からの送付物の管理や、試験評価者が訪問した際の窓口となる方です。学科試験の会場案内や受検者・技能実習指導員を呼びに行く等の役割を担っていただきます。

試験時に中止事項等が起きたときに、試験評価者が協議・報告等の対応を行います。

※必ず実習実施者（事業所・施設）に所属する方をお願いします。

③補佐員



学科試験において受検者が10名以上の場合のみ協力をお願いしております。必要な場合は、あらかじめ試験実施機関よりご連絡いたします。

④調整担当者



試験評価者側の調整窓口担当者と、受検日時の調整等を行います。

調整担当者は受検申請者（主に監理団体）と実習実施者（原則、窓口担当者）1名ずつ選出していただきますが、受検申請者と実習実施者との間で十分に調整のうえ受検日時を決めるようにしてください。

※訪問系サービスの日程調整は試験実施期間より実習実施者への事前確認があるため、実習実施者の窓口担当者に調整をお願いしています。

2. 試験日時の調整 ⇒『参考【上級】試験日時を調整する際の確認内容』もご参照ください

実習実施者の調整担当者（1-④参照）は、利用者の生活時間や事業所・施設のスケジュールを事前に確認のうえ、日程調整をお願いします。試験課題は、試験実施機関のホームページに公開しています。

通常、実技試験は受検者ごとに行うため、受検者が複数いる場合は、1名が終わった後で次の受検者の試験を行います。しかしながら、実技試験課題では「口腔ケア」や「身体清拭（部分清拭）」が出題されることから、**試験課題ごとに行うことも可としています。事業所内でよく話し合ったうえで調整してください。**

受検者が複数いる場合の試験課題の進め方 例) 受検者が3名いる場合

①受検者ごとに行う場合 ※これまでの初級実技試験の場合と同様

13:00～14:00 受検者 A
14:10～15:10 受検者 B
15:20～16:20 受検者 C

②試験課題ごとに行う場合

12:30～12:45 受検者 A（試験課題 1「口腔ケア」）
12:45～13:00 受検者 B（試験課題 1「口腔ケア」）
13:00～13:15 受検者 C（試験課題 1「口腔ケア」）
13:15～14:00 受検者 A（試験課題 2、3→4→5→6）
14:00～14:45 受検者 B（試験課題 4→2、3→5→6）
14:45～15:30 受検者 C（試験課題 5→6、2、3→4）

} 先に試験課題 5→6 を3名実施することも可能です

※上級の試験課題及び注意事項は、ホームページの「上級実技試験課題」及び「上級試験にかかるQ&A」をご確認ください。

3. 試験に必要な書類の準備

以下の書類がない場合、試験を実施することができませんので、忘れずに準備してください。

①はシルバーサービス振興会のホームページより様式をダウンロードできます。

① 「利用者票」

実技試験は、試験評価者が、受検者が実際に利用者に提供する介護行為を評価することから、利用者ごとの対象となる試験課題への対応状況や状態像について記載する書類です。**個人が特定されないよう、識別番号で記載していただきます。**

試験は「公平、客観的かつ公正であること」とされていることから実習実施者の恣意性を排除するため、試験評価者が試験当日に利用者票に記載された複数の利用者の中から、どの利用者に対する「介護」の業務について試験を実施するか選定します。

※利用者票は1人の受検者に対して1枚以上準備してください。同じ「利用者票」で複数の受検者に対応する場合でも、コピーをとり受検者ごとに用意してください。

※小規模の実習実施者の場合、利用者が少なく、ご負担をおかけしてしまうことも考えられますので、事前に説明を十分に行い、同意を得てください。

なお、「身じたくの介護」の試験課題「仰臥位での衣服の着脱の介助」及び「入浴・清潔保持の介護」の試験課題「身体清拭（部分清拭）」は、原則2課題を一連の介助で確認します。「口腔ケア」や「身体の特性に応じた移動の介助」もあわせて、仮に全ての試験課題を同一の利用者で実施した場合は30～40分程度となります。受検者が複数いる場合は、**複数の利用者で対応できるようにお願いします。**

② 試験課題に必要な記録等

上級の実技試験では、いくつかの試験課題の中に「記録」という評価項目があります。試験では、試験評価者が記録内容について口頭で質問するため、受検者は記録を見ながら回答しますので、必ず準備をお願いします。

（※詳細は「Ⅳ. 実技試験（必須）の進め方」の「1. 実技試験課題の確認」を参照してください。）

4. 学科試験課題を実施する場所の準備

※学科試験を受検する場合

下記の事項に注意したうえで会議室等を準備してください。当日、試験評価者が確認します。

- ・受検者数分の机と椅子があり、着席したときに一定の距離をとることができること
- ・試験評価者が監督できるスペースがあること
- ・受検者の見える位置に時計があること（試験時間を受検者が確認できる時計で時間が合っているもの）
- ・「試験開始と終了時刻を示す紙」を掲示できる黒板、白板又は掲示板等があること（ない場合は、代用できるものがあること）→時刻記入のため、太いマジックペンをお借りいたします。
- ・学科試験内容に関係するような掲示物がないこと（それ以外の掲示物は問わない）
- ・試験に支障をきたすような騒音が聞こえないこと
- ・会場内の明るさが適当であること
- ・適度な室温が保て、換気のできること

5. 試験評価者が書類等を確認するための場所の準備

試験の中立性を保つため、試験評価者が以下のことを行うための会議室等の準備をお願いします。

（学科試験の会場と同じでも構いません。ただし、下記のとおり試験評価者の荷物を保管いただく場合がありますので、施錠できるか、常時職員の方の目の届くようご配慮をお願いします。）

- ① 試験評価者が「介護技能実習評価試験用書類一式（試験キット）」の内容物を確認する場所（部屋）
- ② 試験評価者の上着等身の回りのもの、試験中に必要のないものを置いておく場所（部屋）
（試験の時間帯によっては、試験評価者が昼食等を摂らせていただく場合があります。）
- ③ 試験評価者が「試験実施報告書」を記入する場所（部屋）

※①～③は同一場所で可

※試験の公平性、中立性を確保するため、試験評価者には湯茶の提供以外は認められていませんのでご注意ください。

6. 「試験キット」の受領と試験当日までの保管

試験日の3～6日前に、試験実施機関から実習実施者の窓口担当者宛てに「介護技能実習評価試験用書類一式（試験キット）」がレターパックプラス（赤）で送付されます。

窓口担当者は、試験当日まで開封せずにそのままの状態で保管してください。（開封されていた場合は、試験が中止となりますのでご注意ください。）

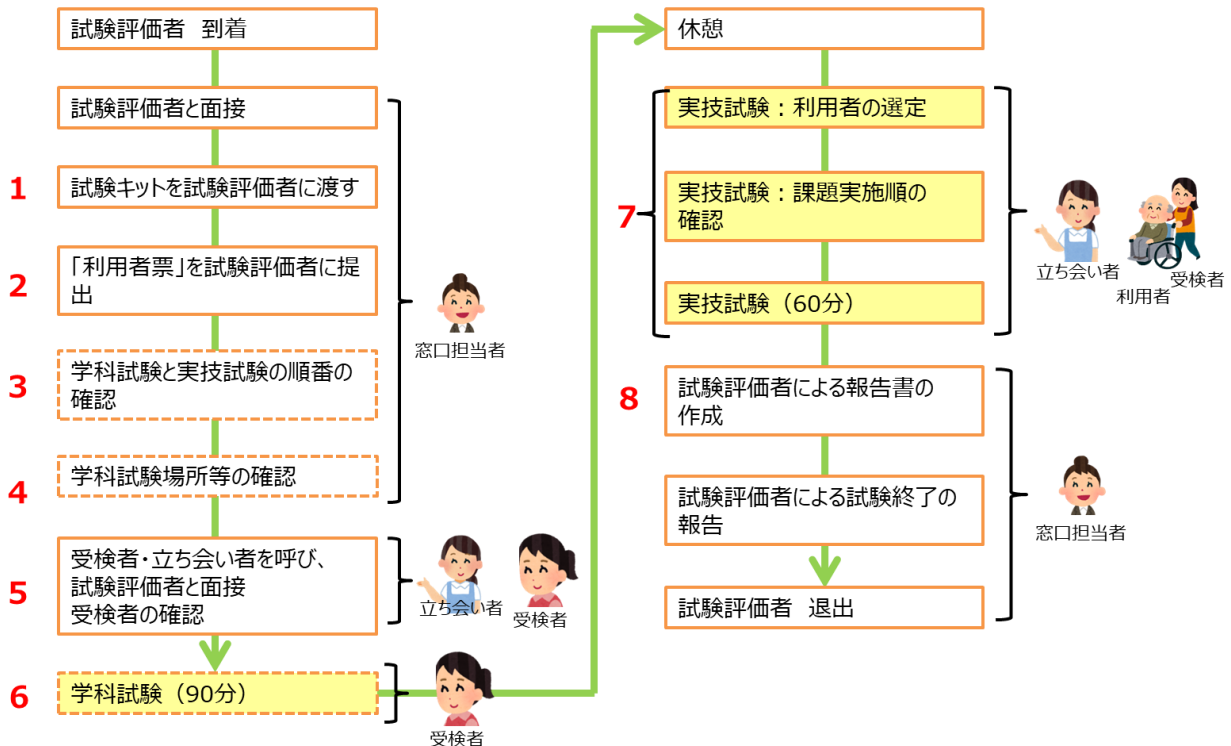


注意！

- ・窓口担当者は、必ず、実習実施者（事業所・施設）に所属する方をお願いします。これまで、窓口担当者を事業所・施設ではなく、法人本部の担当者等に行っている場合、事業所・施設が事業所内に該当者がいないということで試験キットの受取を拒否したケースが複数ありました。
- ・技能実習生の試験については、郵便を取り扱う担当者にも周知のうえ、試験用書類一式が届いた場合は、必ず受取をお願いします（試験キットには、「介護技能実習評価試験」の試験関係書類であることがわかるようになっています）。万が一、宛先に不明な点がありましたら、受取を拒否せず、まずは試験実施機関に問い合わせるようお願いいたします。

Ⅲ. 試験当日の流れ

上級試験では、学科試験の受検は任意となりますが、ここでは両方を受検する場合の1日の流れを示します。基本的には初級・専門級と変わりはありません。



注意！

- ・ 学科試験は、受検者以外の入室は認めていません。
- ・ 実技試験は、受検者の他、技能実習指導員等*1 1名の立ち会いを認めています。
- 技能実習指導員等*1 以外の立ち会いや見学、写真や動画撮影・録音については禁止しています。

*1 試験時には、受検者、利用者、試験評価者の三者の安全を守る観点から、「技能実習指導員」または、受検者や利用者と日頃から関わりのある「実習実施者職員」による立ち会いをお願いします。

1. 窓口担当者は「試験キット」を試験評価者に渡す

試験実施機関から送付された「介護技能実習評価試験用書類一式（試験キット）」は開封せずに、試験当日に試験評価者に渡してください。（試験評価者が確認し、試験キットが開封されていた場合、試験は実施しません。）

試験評価者は用意された部屋で試験キットを開封し、内容物を確認します。

2. 窓口担当者は「利用者票」を試験評価者に渡す

窓口担当者は、事前に準備した「利用者票」を試験当日に試験評価者へ渡してください。

3. 学科試験・実技試験の順番の確認

※学科試験を受検する場合

窓口担当者と試験評価者は、日程調整の際に確定した学科試験、実技試験の順番について、当日の変更がないか確認を行います。(当日、利用者の体調等により順番を入れ替えることは可能です。)

4. 学科試験会場の確認

※学科試験を受検する場合

試験評価者は、学科試験を実施する場所が試験会場にふさわしいか事前に確認を行いますので、窓口担当者は、試験会場まで試験評価者を案内してください。

確認後、試験評価者は窓口担当者に「関係者以外立入禁止」という用紙を渡しますので、会場の外に掲示してください。(必ず窓口担当者が掲示するようお願いいたします。なお、試験日が連続している場合であっても、試験日ごとに掲示し直してください。)

5. 試験評価者と受検者・立ち会い者(技能実習指導員以外でも可)の面接、受検者の本人確認

窓口担当者は、受検者と立ち会い者(実技試験に立ち会う技能実習指導員等)を呼び、試験評価者と面接を行います。受検者については、受検票と在留カードで本人確認を行います。立ち会い者については、口頭でお名前を確認します。

※試験評価者は、受検票と受検者の在留カードを確認します。試験当日は、必ず、受検者本人が在留カードを持参するようお願いいたします。持参していない場合、本人確認に時間がかかり、場合によっては受検ができない可能性があります。

※また、試験評価者は受検者に対して、氏名、生年月日、所属先(勤務している施設名)を口頭で確認しますので、答えられるようにしておいてください。

6. 学科試験の実施

※学科試験を受検する場合

学科試験は、受検者と試験評価者以外の入室は認めておりません。

7. 実技試験の実施

実技試験は、受検関係者(受検者・立ち会い者*・利用者)以外の立ち会いは認めておりません。

実技試験の流れは、「IV. 実技試験(必須)の進め方」やホームページをご確認ください。

* 試験時には、受検者、利用者、試験評価者の三者の安全を守る観点から、「技能実習指導員」または、受検者や利用者と日頃から関わりのある「実習実施者職員」による立ち会いをお願いします。

8. 試験評価者が「試験実施報告書」を作成

試験評価者は全ての試験が終了した後、試験実施報告書を作成します。窓口担当者は、試験実施報告書の記載ができるような場所の提供をお願いします。

※受検者が複数の場合は、**5～7**を繰り返します。

IV. 実技試験（必須）の進め方

1. 実技試験課題の確認

上級試験の実技試験は、試験時間は 60 分、ホームページにて公表されている**試験課題全てを実施します。**

そのため、試験課題に設けられている評価項目・評価基準は必ず確認してください。

上級 実技試験課題

試験課題	身体介護業務				利用者の同意	必要物品等 (※必ず必要なもの)	記録
	1	身じたくの介護	1	口腔ケア	○	口腔ケア用品	—
	2		2	仰臥位での衣服の着脱の介助	○	ベッド	—
	3	入浴・清潔保持の介護	1	身体清拭（部分清拭）	○	清拭用品	○
	4	移動の介護	1	身体の特性に応じた移動の介助	○	杖、歩行器、車いす等の福祉用具	—
	5	排泄の介護	1	排泄の介助 ※判断等試験	—		○
	安全衛生業務				利用者の同意	必要物品等 (※必ず必要なもの)	記録
	6	事故防止・安全対策	1	ヒヤリハットと事故 ※判断等試験	—		○

- 「身じたくの介護」、「入浴・清潔保持の介護」、「移動の介護」は、実際の介護場面を確認して評価することから、試験評価者は「利用者票」にて、利用者ごとの対象となる試験課題への対応状況や状態像を把握します。
- 記録については、記録している媒体や様式は問いません。記録を持ち出すことが難しい場合は、該当ページのコピーでも構いません。試験では、試験評価者が口頭で質問するため、受検者は記録を見ながら回答します。試験評価者は記録内容を見て評価するわけではなく、受検者の回答内容をもって判断します。受検者には記録に書かれている内容を理解し、伝えることが求められます。

◆排泄の介助：実技試験で選定した利用者の前日の排泄状況がわかる記録
(受検者本人が記載していなくても可)

◆ヒヤリハットと事故：過去 3 年間に、事業所内で起きた事故・ヒヤリハットの内容の記録確認
(受検者本人が記載していなくても可)
(受検者本人が対応した事例がない場合、本人以外の対応も可)

2. 実技試験の準備

①利用者の選定について

試験評価者は、事前に提出いただいた「利用者票」の中から、試験課題を確認する利用者を選定し、試験課題の順番について確認します。利用者の状況、事業所・施設の状況等から試験課題の順番は試験当日入れ替えることも可能です。万が一、利用者の急な体調変化等により、試験課題の介助を行えない場合は、試験評価者に申告してください。試験評価者は、「利用者票」から別の利用者を選定し直します。

実技試験時には、受検者、利用者、試験評価者の三者の安全を守る観点から、「技能実習指導員」または、受検者や利用者と日頃から関わりのある「実習実施者職員」による立ち会いをお願いしておりますが、利用者の選定時にも同席してください。

※注）利用者票に記載の利用者が全身体調不良等の場合は、その場で新たに利用者を選定していただく必要があります。選定できない場合、試験は中止となり、再度日程調整（受検料は再請求）していただくこととなります。

②試験課題を行う場所と順番について

実技試験の「身体介護業務」は、実際の介護行為を確認する試験となるため、利用者の居室等、介助が行われる場所で実施します。「安全衛生業務」は、イラスト等を提示して行う試験となるため、学科試験会場の会議室等、試験を実施するのに適した場所で実施します。

【実技試験課題の注意点】

- ・「口腔ケア」、「身体清拭（部分清拭）」が出題されることから、1日に複数の受検者が受検する場合は、利用者の選定とあわせて試験課題の実施順も、試験評価者と当日確認をお願いします。
- ・受検者が複数いる場合は、受検者ごとではなく、試験課題ごとに実施することも可としています。

3. 実技試験課題の進め方

上級の実技試験においては、専門級と同様に、受検者（技能実習生）が利用者の状態にあわせ、自ら考えて行う介助を評価しますので、**技能実習指導員等の指示は認められません。試験評価者の試験課題開始の合図後、普段通り介助をお願いします。介助が終了しましたら、受検者は試験評価者に終了したことを報告してください。**

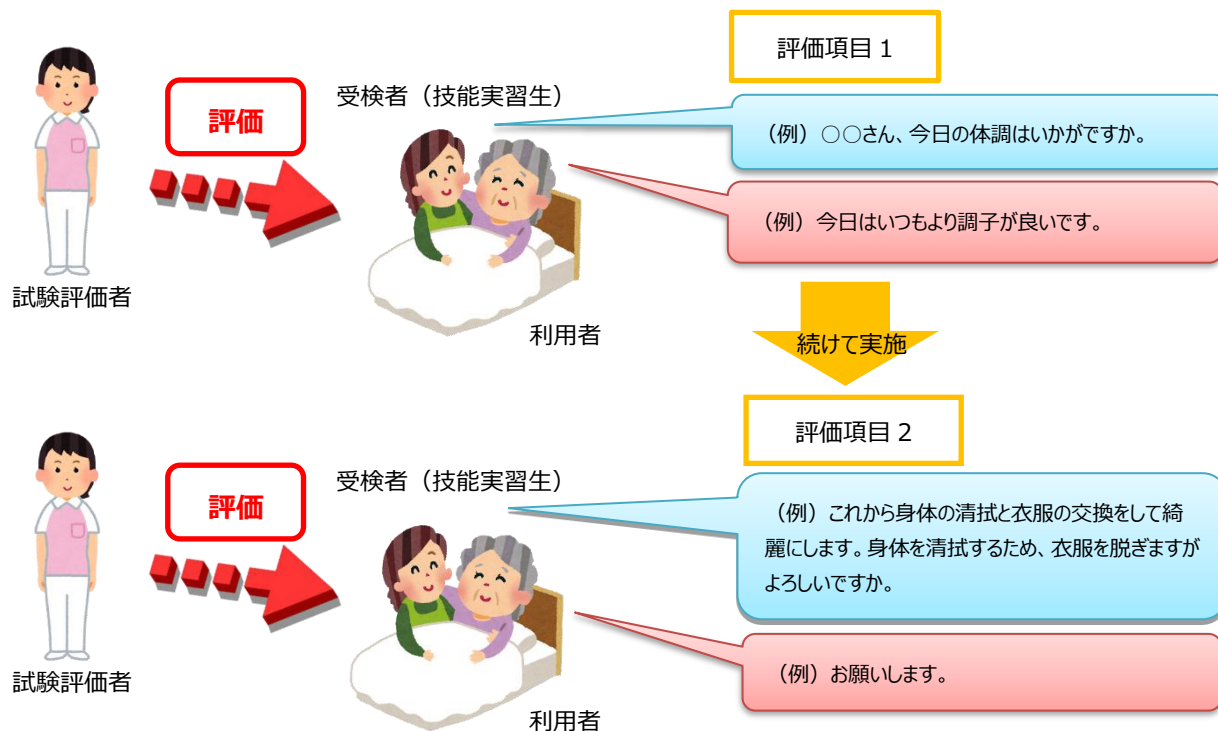
実際の業務として行っている介護場面と同様に、試験課題を手元に持ちながら介助を行うことは認められません。試験課題はホームページに公開されているため、受検者は事前に必ず確認をお願いします。

①試験評価者が試験課題ごとに開始の合図を行います。



②受検者は試験評価者の開始の合図の後、試験課題を始めてください。

試験評価者は課題中、危険等がない限り、受検者や利用者に声をかけることはなため、受検者は評価項目を順番に行っていきます。（評価項目ごとに、試験評価者への報告や確認は必要ありません。）



③受検者は試験課題が終了したら、試験評価者に試験課題が終了したことを報告してください。試験評価者はそれをもって試験課題を終了します。



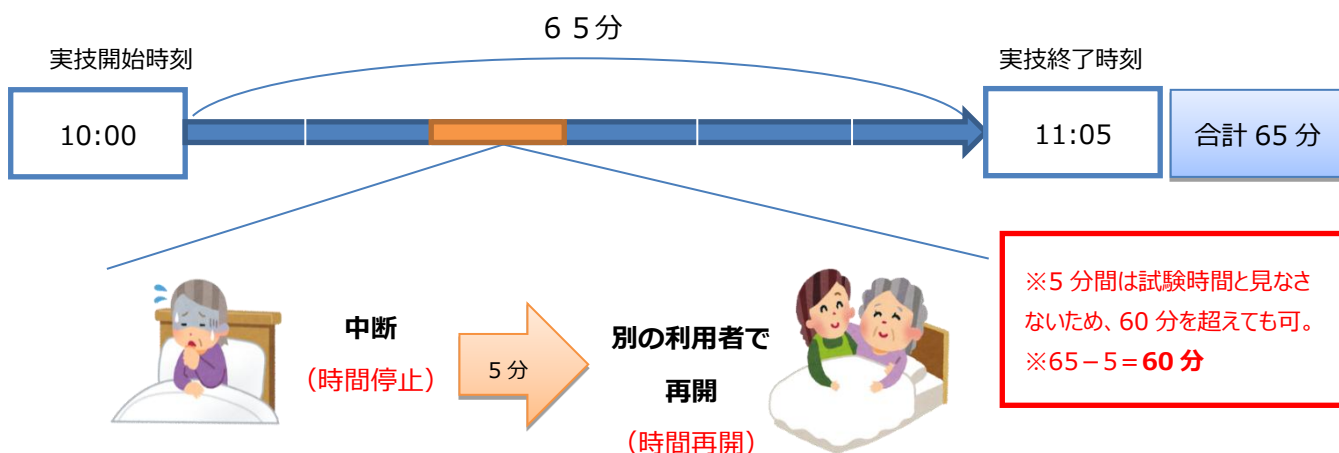
4. 試験中の利用者の変更等について

➤ 実技試験課題中の利用者の変更について

実技試験課題中に、**利用者の体調が変化し、試験の継続が困難な場合は、試験評価者は当該試験課題を中断します。「利用者票」から別の利用者を選定し直し、当該試験課題を最初から再開いたします。**
この場合、試験の中断から再開までは、試験時間には含みません。

➤ 実技試験課題中に、利用者が別の介助を申し出た場合

実技試験中に、**利用者から別の介助の求めがあったときは、意向に沿うことは差し支えありません。**
 (例：「口腔ケア」の前に、お手洗いにいきたい申し出があった場合等) 試験評価者は試験を停止します。ただし、**再開までの時間は 10 分以内**とし、それ以上要する場合は、別の利用者に変更します（変更した場合は、上記と同様、当該試験課題の最初から実施します）。この場合、試験の停止から再開までは、試験時間には含みません。



V. 学科試験（任意）の進め方

※上級試験の学科試験は、試験時間は 90 分、問題数は多肢選択法 50 問です。ホームページに過去問題を掲載しています。<https://www.espa.or.jp/internship/example/>

1. 学科試験会場の準備

学科試験については、基本的に試験評価者が監督しますので、実習実施者の方で立ち会う必要はありません。なお、窓口担当者に「関係者以外立入禁止」という紙を渡しますので、学科試験会場の入口に掲示してください。

2. 学科試験の試験時間の設定

試験評価者は学科試験の準備が整いましたら、最終的な試験時間を設定しますので、窓口担当者は所定の時間に受検者を学科試験会場まで誘導してください。また、学科試験会場に試験時間を記載した紙を渡しますので（試験時間の記入のために「太マジックペン」等をお借りする場合があります）、学科試験会場内の受検生から見えやすい場所に掲示してください。

※注）学科試験の開始から一定の時間（30 分）を過ぎたら、学科試験会場を退席することが認められていますが、再入場はできませんのでご注意ください。この場合、受検生は別の場所に待機するか、業務に戻っていただいて構いませんが、学科試験の内容等について話さないようにしてください。

3. 学科試験の終了

学科試験問題、解答用紙ともに試験評価者が回収します。その場で採点はいりません。試験が終了しましたら、試験評価者は窓口担当者に報告をします。

※学科試験が予定よりも早く終了し、次に実技試験を行う場合、試験評価者と相談のうえ、実技試験の開始時間を繰り上げることも可能です。

※学科試験では、受検者が試験問題と解答用紙に氏名を記載します。カタカナで記載することになりますので、氏名を書けるよう準備をお願いします。

※学科試験では、鉛筆（シャープペン）、消しゴムを準備してください。

VI. 注意事項

以下の事項が起きた場合、試験評価者は試験を中止します。事項によっては不合格となる場合がありますので、ご注意ください。

学科試験時の注意事項

学科試験時に、次の事項が起きた場合、試験を中止します。事項によっては、不合格となる場合がありますので、ご注意ください。

試験継続が困難な場合	規定事項	判断基準	試験継続の可否
「受検者（技能実習生）」の責により、試験の継続が困難な場合	1. 不正行為が行われた場合	<ul style="list-style-type: none"> 使用を許されない書籍、ノート、紙片、電子機器を用いた場合 他人の答案をのぞき見た場合 	試験中止 ・不合格 *再試験も認めない
	2. 試験中、他の受検者の迷惑になるような行為をし、試験評価者が注意しても従わない場合	<ul style="list-style-type: none"> 席を立て歩く、大声を出す等の迷惑行為が認められた場合 	試験中止 ・不合格
その他の理由により試験の継続が困難な場合	3. その他の理由により、試験の継続が困難な場合	<ul style="list-style-type: none"> 火災や地震等の災害の発生、停電、断水等の予期せぬ事態の発生により試験の継続が困難な場合 受検者、試験評価者のいずれかが、急な体調の変化等により、試験の継続が困難となった場合 	試験を中止し、あらためて試験を実施

実技試験時の注意事項

実技試験時に、次の事項が起きた場合、試験を中止します。事項によっては、不合格となる場合がありますので、ご注意ください。

試験継続が困難な場合	規定事項	判断基準	試験継続の可否
「受検者（技能実習生）」の責により、試験の継続が困難な場合	1. 受検者に、利用者への暴行等、利用者の尊厳を著しく毀損する行為が認められた場合	<ul style="list-style-type: none"> 殴る、蹴る、縛る、激しく揺さぶる等、身体への暴行を行った場合 陰部や性器などを必要もなく触る、人前にさらすなどの行為を行った場合 言葉による脅し、無視、性別・年齢・宗教、思想信条等による差別的扱いなど心理的虐待を行った場合 身体状態が悪化しているにもかかわらず放置した場合 	試験中止 ・不合格
	2. 試験中に、利用者の危険を容易に予測し得たにも関わらず、これを未然に防止することを怠ったことにより、受検者に、利用者を転倒・転落させる等の危険な行為が認められた場合	<ul style="list-style-type: none"> 段差、危険物、障害物等が存在する、床が水浸しになっているなどの状況が確認できたにもかかわらず、その状況を回避しなかった場合 使用する福祉用具等の故障や機能不良が確認されたにも関わらず、これを使用した場合 車いすやストレッチャーのブレーキやストッパーのかけ忘れ等による場合 	
	3. 受検者が試験評価者の指示に従わない場合		
	4. その他、1 から 3 までの場合に相当する程度の介護職として著しく不適切な行為が認められた場合等	<ul style="list-style-type: none"> 技能実習指導員の指示に従わない場合 本人以外の者が受検する等、明らかな不正行為が認められた場合等 	
その他の理由により、試験の継続が困難な場合	1. その他の理由により、試験の継続が困難な場合	<ul style="list-style-type: none"> 火災や地震等の災害の発生、停電、断水等の予期せぬ事態の発生により試験の継続が困難な場合 受検者、技能実習指導員、試験評価者のいずれかが、急な体調の変化等により、試験の継続が困難となった場合 	試験を中止し、あらためて試験を実施

VII. 災害発生時の対応

災害が発生した場合、試験評価者は窓口担当者に状況確認を行ったうえで、試験の中断や再開を判断します。試験評価者は、実習実施者の避難経路や非常口等は把握していないことから、避難等が必要な場合は窓口担当者の指示に従いますので、対応をお願いします。