5.緊急時の対応に関する知識

(1)体調不良の人がいた場合の対応

①事例と対応方法

気分が悪い	・水を出して、休める場所に案内する。 ・トイレへ案内する。
おう吐する	・水とタオルを出す。 ・おう吐物を片付けるとき、専用の道具を使って、最後に消毒する。
のどに食べ物をつまらせる	・咳をさせる。 ・背中の肩甲骨の近くを早く4～5回たたく。 ・食べ物が取れない、意識がないときは、すぐに救急車を呼ぶ
アレルギー反応 (肌が赤くなる、じんましん など)	・水を出して、休める場所に案内する。 ・子供は一人にしない。 ・呼吸困難など強いときは、すぐに救急車を呼ぶ。

(2)災害が起こったとき

・・・地震、台風、大雨、火事など

災害が起こったら、自分の安全を作り、その後すぐにお客様の安全を作る。

①大きい地震

ア. 落ちてきたものから頭を守るため、a テーブルの下に入る。
イ. 地震が止まったら、お客様のところへ行って、テーブルの下に入るように大きい声で言う。
ウ. 周りを確認し、大丈夫だったらお客様を避難させる。
エ. 海や川が店の近くにあると、b 津波が起きる可能性がある。
　→お客様に、c 高台に避難してもらう。

避難する場所、方法は、お店で決まっているので、知っておくこと。

②火事が発生した場合

ア. 大きな声で、火事が起きたことをお客様に伝える。(d 非常ベルも使う)

イ. お店のルール通りに、e 消火したり、避難の案内をしたりする。

消火する人・・・速やかに消火器を使う。火が強くなったらすぐに避難する。

案内する人・・・大きい声で避難通路を教え、頭を f 低くして、案内する。

ウ. 火から離れたら、近くに戻ってはいけない。お客様も戻らないように気を付ける。