業務継続計画（BCP）案

災害編

作成日：2023 年○月○日

改訂日：

法⼈名 ：●●

事業所名：居宅介護⽀援事業所●●

所在地 ：●●

電話番号：●-●-●

**1．総則**

この計画は、居宅介護支援事業所●●において発生しうる災害リスクに対して、その予防を行うとともに、不測の事態が発生した場合に、初動の対応から通常への回復までの業務を円滑かつ適切に行うためのものである。

（１）基本方針

自然災害が発生した場合においても、サービス提供を継続するために当該事業所の実施すべき事項を定め、平素から準備を行う。これにより危機の発生から平常時への復旧について、応急的な対処から平常回復までの対応を計画的に行い、サービス利用者への影響を最小限に留める環境を整える。本計画に関する基本方針を以下のとおりとする。

①職員の生命を守り、生活の維持に努める。

　②利用者の生命、身体の安全、健康を守る。

　③最低限必要となる機能を維持し、継続的・安定的なサービスを提供する。

（２）推進体制

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 役　割 | 役　職 | 氏　名 | 補　足 |
| 総責任者 | 管理者 | ○○○ |  |
| 代行責任者 | 主任介護支援専門員 | ○○○ |  |
| 事業者対応 | 管理者 | ○○○ |  |
| 利用者対応 | 介護支援専門員 | ○○○ |  |
| ○○○○ | ○○○○ | ○○○ |  |
| ○○○○ | ○○○○ | ○○○ |  |

①継続的かつ効果的に取り組みを進めるための推進体制を構築する。

　②災害対策は一時的なものではなく継続して取り組む必要がある。

　③災害対策は施設内（会社内・法人内）他部署と協力し組織的に進めて行く。

（３）リスクの把握

① ハザードマップなどの確認

ハザードマップ貼り付け

② 被害想定

市町が公表している被害想定の記載

（４）優先業務の選定

|  |  |
| --- | --- |
| 優 先 業 務 | 具 体 的 な 内 容 |
| 最優先業務 | 利用者の安否確認及び避難支援 | 安否確認、健康状態、生活状況、生活上の課題、世帯状況（家族の状況）等を優先度が高い方から実施 |
| サービス提供事業所の運営状況の把握 | 事業所の運営状況を聞き取り、可能なサービス提供や復旧状況を確認する |
| サービス利用調整 | サービスの中断が生命･健康状態･心身状況の維持に直結する利用者を優先して調整 |
| 優先業務 | 利用者の居宅への訪問 | 健康状態･生活状況･世帯状況（家族の状況）･等の確認 |
| 給付管理業務 | サービス提供実績の確認、給付管理 |
| 中断･中止業務 | モニタリング訪問 | 定期的な居宅へのモニタリング訪問は、平常時の体制に戻るまで中断、又は電話等で対応 |
| 新規の相談･受け入れに係る業務 | 災害により急な対応が必要な方以外は中断 |
| サービス担当者会議 | 平常時の体制に戻るまでは中断（書面により意見や助言を要請） |

（５）研修・訓練の実施

① 業務継続計画（BCP）の共有

策定したＢＣＰ計画を当該職員で抜けや漏れがないかを確認する。

② 業務継続計画（BCP）の内容に関する研修・訓練

|  |  |
| --- | --- |
| 入職時研修 | 新規採用時にＢＣＰの概念や必要性に関する研修を実施する |
| ＢＣＰ研修 | 年１回以上、全当該職員を対象・感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を共有する・平常時の対応の必要性や緊急時の対応にかかる理解の励行 |
| BCP訓練 | 年1回以上、全当該職員を対象・BCPに基づき、役割分担、実施手順、人員の代替え、物資調達　の方法等の確認などを机上訓練及び実施訓練を実施する |

（６）BCP の検証・見直し

以下の活動を定期的に行い、最新の動向や訓練等で洗い出された課題を BCP に反映させる。

① ＢＣＰに関連した最新の動向を把握し、ＢＣＰを見直す。

② 教育を通じて得た疑問点や改善すべき点についてＢＣＰを見直す。

③ 訓練の実施により判明した新たな課題と、その解決策をＢＣＰに反映させる。

**２．平常時からの対応**

常時から、計画の周知、見直し、研修及び訓練を行い、災害の発生から平常時への復旧について、応急的な対処から平常回復までの対応を計画的に行い、サービス利用者への影響を最小限に留める。

（１） 建物・設備の安全対策

① 不安定に物品を積み上げず、日ごろから整理整頓を行い、転落を防ぐ。

② 書棚・キャビネット等はボルトなどによる固定を行う。

③ 設備等に関しては、定期的な日常点検を実施する。

④ 破損して飛散した場合に特に留意が必要な箇所や避難経路には飛散防止フィルムなどの措置を講じる。

（２）ライフライン停止時の対策

① 電気が止まった場合

　・電磁的な方法で保存をしているケアプランや支援経過記録については、電力が復旧

するまでの間、一時的に紙媒体の記録用紙に変更するため、紙媒体の記録用紙を常

備しておく。

　　 ・最低限必要な電源の確保をしておく（自家発電機の準備、乾電池や手動で稼働する

ものを準備、車両の燃料の補充など）。

② 水道が止まった場合の対策

　・飲料水：職員数×3日分の備蓄を行う（例：職員4名で２ℓポットボトル12本）

　・生活用水：手指等の衛生用には、ウェットティッシュとアルコール消毒を行う。

　・地域の中で災害用の井戸の場所の確認や井戸水の提供先との交渉をしておく。

③ 通信が麻痺した場合

被災時は固定電話や携帯電話が使用できなくなる可能性があるため、複数の連絡手段で関係機関と連絡が取れるように準備する。

・ 通信機器、通信機器のバッテリー（携帯電話充電器、乾電池等）を確保する。

・ 携帯電話メール、公衆電話、災害用トランシーバー、災害時優先電話の活用。

* 災害用伝言ダイヤル・SNSの活用による情報伝達。
* メールや災害用伝言ダイヤルによる情報伝達手段の使用訓練の実施。
* 別紙1：利用者台帳（安否確認優先順位）の作成

④ 情報システムが停止した場合

* BCP 等の災害対策の文書類はデータでの保存だけでなく、すぐに使えるよう印刷してファイル等に綴じて保管しておく。

・ PC、サーバ、重要書類などは、浸水のおそれのない場所に保管しておく。

・ PC、サーバのデータは、定期的にバックアップをとっておく。

・ いざという時に持ちだす重要書類をあらかじめ決めておく。

* 別紙2：災害時リスクシートに基づき、紙ベースで別紙1：利用者台帳（安否確認優先順位）を作成、保管しておく。
* ケアプランやアセスメントシート、薬の情報など紙ベースで保管しておく。
* 特別な医療処置が必要な場合は分かりやすく様式化しておく。

⑤ 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。トイレ対策としては、簡易トイレ、仮設トイレなどを検討する。排泄物などは、ビニール袋などに入れて密閉し、利用者の出入りの無い空間へ、衛生面に留意して隔離、保管しておく。

（３）必要品の備蓄

被災時に必要な備品は、別紙3：備蓄品リストに整理し、計画的に備蓄する。行政支援開始の目安である被災後３日目まで、自力で業務継続するため備蓄を行う。

**3．緊急時の対応**

発災時には、安否確認・応急救護など、通常時には行う必要のない特殊な災害時業務が発生する。

特殊な災害時業務に対応するため、あらかじめ役割と組織を決め、訓練等を行ってその有効性を確認しておく。

**（１）BCP の発動基準**

地震や水害に対するリスク把握で洗い出した災害状況をもとに、災害対策本部長の指示により BCP を発動する。

**（２）対応体制 （指揮命令系統の確立）**

対応体制や拡販の役割等を日頃から理解し、職員の参集状況により役割を分担。適切に指揮命令系統が機能するよう定めておく。

復旧後に活動を振り返るために活動記録、写真をとることも重要であり、役割に入れることを推奨する。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 役割 | 職・氏名 | 主な内容 |
| 責任者 | 管理者　　〇〇　〇〇 | ・全体の掌握　・リスクマネジメント・行政、他機関との連絡・報告窓口・職員のメンタルサポート |
| 代替者 | 主任ケアマネ　　〇〇　〇〇 | ・責任者不在時の役割代行・病院、サービス事業者の状況把握・推進員からの情報の取りまとめ |
| 推進員① | ケアマネ　〇〇　〇〇 | ・利用者やその家族の安否確認、とりまとめ |
| 推進員② | ケアマネ　〇〇　〇〇 | ・記録等の書類、電子機器等の確認と管理・事務、消毒等の備品管理 |

**（３）対応拠点**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第一候補場所 | 第二候補場所 | 第三候補場所 |
|  |  |  |

* 安全かつ機能性の高い場所に設置

**（４）安全確認**

① 利用者の安否確認

* 別紙1：利用者台帳（安否確認優先順位）にて、速やかに利用者の安否確認結果を記録する。各担当介護支援専門員が利用者の安否確認を行い、責任者に報告する。安否確認の結果をとりまとめ行政等へ報告する。
* 安否等の確認ができない場合も、できる限り情報収集を行う。
* 災害発生時で事業が継続できる場合には、十分な安全対策の上で個別訪問等による早期の状態把握を通じ、居宅サービス提供の必要性を把握する。
* 避難先においてサービス提供が必要な場合も想定され、居宅サービス事業所、地域の関係機関と連携しながら、利用者の状況に応じて必要なサービスが提供されるよう調整を行う。
* 重度の介護や医療依存度が高い人等、必要に応じて主治医や行政と連携し、福祉避難所、緊急入院、緊急入所の調整を行う。
* 酸素吸入器や人工呼吸器、吸引機などの医療機器を日ごろから使用している利用者の情報を把握し、関係医療機器メーカーへ連絡を行う。
* 災害発生時で事業が継続できない場合に備え、他の居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、地域の関係機関と事前に検討を行う。

② 職員の安否確認

* 別紙4：緊急連絡網にて、職員の安否確認を速やかに行う。
* 自宅等で被災した場合は、電話、携帯メール、SNS、災害用伝言ダイヤル、WEB171 等複数の方法で当該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、出勤可否を報告する。
* 業務中に被災した場合は、自身の安全を確保する。周囲の安全や家族の安全を確認した後、適切な方法で事業所に連絡し戻る。
* 参考資料 災害対応マニュアル【第４版】（令和元年 12 月 1 日）（（一社）日本介護支援専門員協会）<https://www.jcma.or.jp/?p=21089>

（５）職員の参集基準

災害時は通信網の麻痺などにより、施設から職員への連絡が困難になるため、事業所の立地や職員の居住地などを勘案しながら被害レベルに応じて自動参集する。

災害時の移動は原則、徒歩であり、道路の陥没や橋梁の落下などにより、迂回ルートを取る必要性などから移動速度は 2.5 キロメートル毎時が目安（平常時は４キロメートル毎時）。

参集基準については、別冊：●防災計画の動員体制を活用する。

下記に該当する場合は、参集基準に該当する場合においても、原則、参集の対象外とする。

① 自宅が被災した場合

② 自身または家族が負傷し、治療等が必要な場合

（６）職員の管理

災害発生後、職員が長期間帰宅できない状況も考えられるため、休憩・宿泊場所の候補を検討し、指定しておく。また、震災発生後、長時間勤務となる可能性があり、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を検討しておく。

（７）重要業務の継続

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 発災後 | ６時間以内 | ～１日 | ～３日 | ７日～１か月後 |
|  | 出勤２5％（１名） | 出勤50％（2名） | 出勤75％（2～3名） | 出勤90％（3～4名） |
| 災害時優先業務 | 災害対策応急業務 | 職員の安否確認優先順位が高い利用者から安否確認緊急入院・入所調整被害状況の確認と行政への報告 | 職員の安否確認全利用者の安否確認を継続居宅サービス調整避難場所の確認及び再検討 |
| 通常業務 | 行わない | 行わない記録物・物品の確認 | 通常の業務に近づける記録物・物品の確認 | 通常の業務に近づける |
| 休止業務 | 新規相談 | 休止 | 相談内容に応じて再開 | 通常の業務に近づける |

（８）復旧対応

① 破損箇所の確認

破損箇所の確認のために、被害のあった箇所は写真を撮り、記録しておく。

② 業者連絡先一覧の整備

別紙5：連絡先リストにて、非常時の連絡先を確認しておき、円滑に復旧作業を依頼できるよう準備しておく。

③ 医療機関やガソリンスタンド等は平常時から災害時における対応方法を取り決めておくことが望ましい。

**4．他施設及び地域との連携**

（１）連携体制の構築

単独での事業継続が困難な事態を想定して平常時から、事業所を取り巻く関係各位（担当民生委員や地区防災会、町内会長等）と協力関係を日ごろから構築しておく。

（２）地域との連携

　近隣の事業所と協定や連携を図り、相互の機能が有効に活かせるよう情報交換が行える体制を図る。

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。

〇〇市地域防災計画により、市から指示があった場合に特別避難所、福祉避難所の開設を行う。連携している福祉避難所を把握しておく。（直接避難の該当者を把握する）

災害発生時に事業が継続できない場合について、他の居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、地域の関係機関と事前に検討・調整した対応を行う。

避難場所や経路、避難方法を利用者、家族、医療・介護事業所とサービス担当者会議などで共有しておく。

（参照）福祉避難所の確保・運営ガイドライン 内閣府（防災担当）
<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hinanjo/r3_guideline.html>



●参考資料

災害対応マニュアル【第４版】（令和元年 12 月 1 日）（（一社）日本介護支援専門員協会）<https://www.jcma.or.jp/?p=21089>

福祉避難所の確保・運営ガイドライン 内閣府（防災担当）
<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hinanjo/r3_guideline.html>

介護施設・事業所における業務継続ガイドライン　厚生労働省

自然災害発生時の業務継続ガイドライン　様式ツール集　自然災害ひな形（共通）

https://www.mhlw.go.jp/content/000749543.pdf

自然災害BCP作成のポイント【居宅介護支援事業所】 厚生労働省

https://www.city.atami.lg.jp/\_res/projects/default\_project/\_page\_/001/013/377/010si4.pdf

【 更新履歴 】

|  |  |
| --- | --- |
| 更新日 | 更新内容 |
| 令和 ○年 ○月 ○日 |  |
|  |  |
|  |  |