

# 業務継続計画 (BCP)

## 自然災害編

(介護サービス類型：居宅介護支援)

令和 6 年 4 月

やさしい手江戸  
居宅介護支援事業所

法人代表者	江戸 雅夫	管理者	江戸 雅夫
所在地	北海道留萌市錦町 3丁目1-30	電話番号	0164-49-5000

# 自然災害発生時における業務継続計画（BCP） 目次

- I 業務継続計画（BCP）作成の目的
- II 自然災害発生時の業務継続計画
  - 1. 計画の目標
  - 2. 計画の基本方針
  - 3. リスクの把握
  - 4. 優先業務の選定
  - 5. 発災期における対応（平常時からの対応）
  - 6. 研修・訓練の実施、BCP の検証、見直し
  - 7. 平常時の備え
  - 8. 発災時等、緊急時の対応
  - 9. 復旧への対応
  - 10. サービスごとの固有事項

## 参考資料

【例示入り】〈R3 年度〉・自然災害ひな形（共通）・自然災害ひな型（サービス固有）－ 厚生労働省  
介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン(令和 2 年)－ 厚生労働省  
「災害対応マニュアル」第 5 版（令和 4 年 1 月 28 日 第二刷）－ 日本介護支援専門員協会

# 自然災害発生時における業務継続計画（BCP）

## I 業務継続計画（BCP）作成の目的

利用者の多くは日常生活・健康管理、さらには生命維持の大部分を介護施設等の提供するサービスに依存しており、サービス提供が困難になることは利用者の生活・健康・生命の支障に直結し、他の業種よりも介護施設等は、サービス提供の維持・継続性が求められます。そのため「平常時の対応」「緊急時の対応」の検討を通して、①事業活動レベルの落ち込みを小さくし、重要な事業を中断させない②中断しても可能な限り復旧に要する時間を短くできるよう災害発生時の対応について、自身の所属する施設・事業所に合った計画の準備が必要です。

## II 自然災害発生時の業務継続計画

### 1. 計画の目標

- 1 災害発生時における利用者の安全を守るとともに、職員の安全を最優先に考えていく。  
被災した利用者の生活を守るために、まずは職員の家族を含めた安全対策を行う。
- 2 災害発生後も途切れることなく、サービスを安定的に提供できる仕組みを構築していく。  
災害時であっても、利用者が自立した生活ができるように支援するという介護支援専門員の仕事は変わりなく、早期の対応が必要とされる業務（非常時優先業務）を適切に実施する体制を確保するために、必要な資源（人員、設備、資機材等）や対策を事前に定めて災害発生後の業務継続に万全を期すことを目指す。
- 3 平常時から地域の多職種連携や住民の助け合いの強化を目指していく。  
利用者を含めた家族や地域の関係者と平常時から災害時の課題や対応方法を共有するネットワーク体制づくりの推進役となる。

### 2. 計画の基本方針

- 1) 自分の命も含めて人命の保護を最優先に考えていく。  
利用者、職員の生命や生活を保護、維持するための業務を最優先業務とする。
- 2) 安全確保を図り、業務資源の復旧状況に応じて、順次、早期に再開を目指していく。
- 3) 平常時から利用者ごとの災害時の課題に向けた対策を行っておき、災害発生時には優先順位の高い人から安否確認を行うなど必要な支援を行っていく。
- 4) 余力のある場合には近隣住民や事業所への協力に当たるようにする。

### 3. リスクの把握

#### (1) ハザードの確認

事業所が所在するハザードを確認します。(※別冊 留萌市防災ガイドマップ)

地震・津波・風水害など、自治体などが公表するハザードマップなどを確認し、これら災害リスクを把握したうえで対策を検討することが有効です。また、ハザードマップ類は見直しが行われることがあるので、定期的に確認し変更されていれば差し替えることも必要です。

#### (2) 被災想定

自治体から公表されているインフラ等の被害想定を整理します。(※別冊 留萌市地域防災計画)

### 4. 優先業務の選定

#### (1) 発生直後の業務

業務	実施内容	必要資源
火災対応、避難誘導		出勤職員
災害や周辺被害の情報収集	発生後直ちに確認	ラジオ、携帯電話等の通信
建物・敷地等の安全確認 物的被害状況・人的被害状況確認 代替措置の決定	発生後直ちに確認 被害箇所の撮影を行う	出勤職員
電気、上下水道、ガス、通信、消防、空調、 ボイラー設備等の被害確認。 代替措置の決定	発生後直ちに確認 被害箇所は写真をとること	出勤職員
周辺環境の安全確認・被害・道路使用の 状況の確認	身の回りの安全が確認できた後に 確認する。	自転車や徒歩

#### (2) 支援・介護業務ほかの継続する優先業務

職員数	出勤 90%	出勤 70%	出勤 50%	出勤 30%
業務 基準	ほぼ通常業務どおり ・優先順位の高い者から 安否確認を行う。 ・必要に応じ、緊急避 難等の調整を行う。	通常業務に近づける ・優先順位の高い者か ら安否確認を行う。 ・必要に応じて緊急避 難等の調整を行う。	通常業務の一部休止 ・優先順位の高い者か ら安否確認を行う。 ・必要に応じて緊急避 難等の調整を行う。	通常業務は行わない ・優先順位の高い者か ら安否確認を行う。 ・必要に応じて緊急避 難等の調整を行う。

※ 安否確認の優先順位及び利用者一人ひとりの緊急対応や災害時対応については、平常時の備えとして、災害時リスクマネジメント(災害時リスクアセスメント・優先順位一覧表の作成等)を通して、事前に準備しておきます。(※別紙1、様式9)

## 5. 発災期における対応（平常時からの対応）

	居宅介護支援事業所
平常時	<p>※自身の安全確保の具体的方策を整備する</p> <p>※地域や保険者との連携や防災情報、避難場所の確認を行う</p> <p>※緊急連絡先、電話番号、想定される避難場所、避難方法や経路を事前に確認する</p> <p>※利用者の安否確認等の一覧表の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「災害時リスク・アセスメントシート」（※別紙1）</li> <li>・「災害時利用者一覧表」（安否確認優先順位）（※様式9）</li> </ul>
災害の恐れあり	<p>※安全の確認</p> <p>災害の兆候が認められたら、利用者の安全性の確認を開始する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「災害時利用者一覧表」（安否確認優先順位）（※様式9）</li> </ul> <p>※避難行動支援者の確保</p> <p>家族や地域などで支援者の確保を行う</p> <p>確保できない場合は、保険者や警察署などへの連絡も考慮する</p>
発災時・復旧期	<p>※災害状況の確認</p> <p>① 自分や家族の確認      ② 事業所の状況の確認      ③ 周囲の状況確認</p> <p>※優先順位の高い利用者の確認（医療依存度等）</p> <p>※利用者の安否確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 生存確認</li> <li>② 身体状況の確認</li> <li>③ 生活環境の確認</li> <li>④ 現場での生活継続の可否</li> <li>⑤ サービスの継続、変更の必要性</li> <li>⑥ 緊急対応の必要性</li> <li>⑦ 緊急入院や入所の選定や判断</li> <li>⑧ 代替サービスの必要性</li> </ul>
数か月～数年後・復興期	<p>※避難所等の避難先での生活支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安否確認の実施</li> <li>・口腔ケアの実施</li> <li>・生活不活発発病の予防</li> <li>・地域のサービス再建を確認しつつサービス利用を再開</li> </ul> <p>※仮設住宅の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活再建への方法を模索する</li> </ul> <p>※生活再建の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に戻った利用者のモニタリングの実施</li> </ul>

## 6. 研修・訓練の実施、BCP検証・見直し

### (1) 研修・訓練の実施

作成したBCPを関係者と共有し、平常時からBCPの内容に関する研修、訓練（シュミレーション）を行います。

区分	項目	目標	対象者	時期等
研修	災害について （一般的知識） 事業継続計画の 研修	・ 想定される災害知識の習得 ・ 家庭での防災対策 ・ 計画の理解、シートの作成に向けた研修、連絡方法の周知	全員	年に1度
研修 演習	災害時ケアマネ ジメント研修	・ 利用者一覧表や順位の高い利用者の情報共有 ・ 職員間の連絡方法の訓練	全員	年に1度
訓練	災害時机上訓練	・ 発災時の模擬訓練。多職種連携 ・ 災害時ネットワーク構築の強化	全員	年に1度
	研修会に参加	研修会へ参加し知識や実技を習得	全員	訪問介護事業 所と合同
	救命救急訓練	応急処置（救急救命法・AED）について学ぶ	全員	年に1度

### (2) BCPの検証・見直し

- ・ 継続した研修や訓練を実施し、各機関との連携を図るようにします。
- ・ 業務継続計画（BCP）を一層の現実的な計画とするため、年1回以上の見直しを行います。
- ・ 修正箇所があった場合は、その都度、研修実施時に職員に周知を行います。

## 7. 平常時からの備え

### (1) 地域の状況の把握

#### ・ 地域の方たちとの連携

要援護者において、災害発生時に最も重要となるのは、近隣住民等の地域における支援活動です。可能であれば日常の業務において、担当している利用者の地区の民生委員や町内会等と面識をもち、連絡先を把握しておくことが大切です。

#### ・ 地域の防災情報の把握

自分の担当している利用者の被災時の避難場所等、地域の防災情報を確認しておくことが大切です。

#### ・ 避難所等の情報共有

利用者が被災した場合に想定される避難所、避難経路、避難方法を利用者本人や家族等とも話し合い、共有しておくことが大切です。

医療依存度の高い利用者や重度の要介護状態の人の避難方法及び福祉避難所についても確認しておくことが大切です。

## (2) 利用者の災害対策に向けたシートの作成

- ・災害時利用者一覧表（安否確認優先順位）を整備し定期的に見直しを行っていきます。（※様式9）

## (3) 利用者や家族、職員間、関係機関との連絡体制の確立

### ・利用者や家族との連絡体制

家族等の緊急時の連絡先など、ケアプラン1表に記載し、関係者間で共有していきます。  
利用者や家族からも早期に連絡がとれる連絡先を可能な限り平常時から確認します。

### ・職員間との連絡体制

職員間では、自宅・携帯番号・メールアドレス等を記した緊急連絡網の作成。（※様式5）

### ・関係する団体・機関との連絡体制

関係者機関や業者との連絡は、関係者連絡先一覧表を作成していき、連絡体制を整えていきます。（※別冊 留萌管内医療介護福祉事業所一覧・※P9 業者連絡一覧表）

## (4) 建物や設備の状態、安全対策

職員が利用するスペースでは、設備の転倒や転落、破損等の防止措置を設けます。不安定な物品の積み上げをせず、日ごろから整理整頓を行います。消火器等の設置点検・設備場所の確認をします。

### ・事業所の構造や安全対策

建物の構造・建築年	鉄筋コンクリート 4 階（1 階薬局・2 階事務所・3～4 階住居） 平成9年築（新耐震基準が制定された1981（昭和56）年以降の建物）
建物の現状	耐震支障なし 建築基準法第2条第9号の2に規定する耐火建築物
発災時に想定される被害や対応策	地震による建物の倒壊や地盤沈下・津波・火災、河川の氾濫による浸水、 大型台風による建物の破損、豪雪による交通障害等が想定される ※対応策については災害対応マニュアル第5版（日本介護支援専門員協会）P78～参考

### ・ライフライン停止時の対策

ライフラインが停止した際の対処方法や自治体が発表している被害想定を参考に、ライフラインの復旧の目途を考慮し、必要な物品を確保します。

通信	情報収集の手段として、ラジオの用意 情報提供の手段では、メール・FAX・電話を使用 パソコンは日常的にバックアップ、ノートパソコンを安全な場所に確保
電気	発電機の用意を検討 乾電池の用意
水道	飲料水の備蓄→目安として1人1日3ℓと考え用意を検討 （支援開始の目安となる3日間分）

### (5) 必要備品の備蓄

備品はリストに整理し、支援開始の目安である3日間分を備蓄します。(※様式6)

感染対策に係る資材、防護具等についても備蓄します。

食料品	飲料水、缶詰、インスタント食品、レトルト食品など
看護・衛生用品	消毒剤、絆創膏、ウェットティッシュ、オムツなど 体温計、マスク、ディスポ手袋、フェイスシールド、ゴーグル、ガウンなど
日用品	ラップ、ポリ袋、電池、使い捨てカイロなど
災害用備品	ポリタンク（給水受け用）、ブルーシートなど

## 8. 発災時等、緊急時の対応

### (1) BCP発動の基準や発動者、対応拠点

#### ・発動の基準

自然災害時の発動要件	
台風	… 事業所所在地、近隣に超大型台風が直撃し、被害が生じた場合
火災	… 事業所で火災が発生した場合
地震	… 事業所所在地、近隣で震度6強の地震が発生し、被害が生じた場合
津波	… 地震発生後、津波発生の恐れがある場合（津波警報発令時）
豪雪	… 降雪により、公共交通機関が稼働しなくなった場合

#### ・発動の権限と対応拠点

管理権限	管理者	代替者①	代替者②
	江戸 雅夫	林 弥生	平岡 明美
対応の拠点 (避難場所)	第1候補場所	第2候補場所	第3候補場所
	事務所	江戸薬局	やさしい手江戸の駐車場

## (2) 職員の行動基準

災害時は「自らと家族の安全」を最優先に行動するように考えます。

- ・自らの安全を確保、確認します。
- ・自らの安否状況を報告するようにします。
- ・事務所内で安全なスペースへ移動、確保できるようにします。(外出時は安全な場所へ移動する)

	就業中		就業時間外
	事業所内	事業所外	
初動対応	・自らの安全を確保するとともに他職員の安全を確保する	・自らの安全を確保する	・自らの安全を確保するとともに家族の安否確認
二次災害防止	・二次被害を防止する処置を講ずる	・乗車中は車を安全な場所に移動する	・可能な限り速やかに事業所の被災状況を把握し、二次災の防止に備える
安否確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・速やかに被災状況および避難状況を連絡するとともに、自らの安否情報を連絡する</li> <li>・緊急連絡網を利用して、安否情報を把握、集約し対策本部に連絡する</li> <li>・けが人等が発生した場合は速やかに対策本部に報告する</li> <li>・安否確認できない職員に関しては引き続き安否確認を実施し対策本部に逐次連絡をする</li> </ul>		
被災情報の収集と連絡	・速やかに事業所内の被災状況を把握する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の状況を把握する</li> <li>・自身の安全を確保したうえで事業所に向かう</li> </ul>	・速やかに事業所内の被災状況を把握する
帰宅	・対策本部の了解を得て帰宅する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対策本部の了解を得て帰宅する。本部に連絡がとれない場合は自らの判断で帰宅する</li> <li>・帰宅困難時は避難所へ避難</li> </ul>	
自宅待機および職場復帰	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則として管理者の指示を確認する</li> <li>・職場復帰できる状態になった場合は、速やかに職場復帰すべく努力する</li> </ul>		
備考			

## (3) 対応体制

組 織		役 割	担当者
情報班	情報収集担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の被災情報の把握</li> <li>・建物の損壊状況の確認</li> <li>・職員の安否確認</li> </ul>	平岡
	広報担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関への連絡、報告</li> <li>・保険者など行政への報告</li> <li>・地域住民への連絡、案内</li> </ul>	平岡
	利用者対策担当	・利用者、利用者家族への連絡や調整	平岡
物資班	食料調達担当	・食料、飲料水の確保	林
	備品担当	・備品状況の把握、確保	林
救護班	避難誘導担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の避難指示</li> <li>・地域住民の避難補助</li> </ul>	林
	救護担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員や地域住民などの負傷者、体調異常者の把握、手当て</li> <li>・医師との連絡や指示受け</li> <li>・消防（救急）への連絡、手配</li> </ul>	林

## 9. 復旧への対応

### (1) 破損個所の確認

復旧作業が円滑に進むように破損個所や各種業者連絡先一覧を整備

対 象		状況（いずれかに○）		詳細な状況
建 物 ・ 設 備	躯体被害	重大	軽微	問題なし
	電 気	通電		不通
	水 道	利用可能		利用不可
	電 話	通話可能		通話不可
	インターネット	利用可能		利用不可
	ガラス	破損・飛散		破損なし
	書物棚	転倒あり		転倒なし
	天 井	落下あり		被害なし
	床 面	破損あり		被害なし
	壁 面	破損あり		被害なし
	照 明	破損・落下あり		被害なし

### (2) 業者連絡一覧表

	業者名（担当者）	連絡先
建物本体		
電 気		
水 道	不二水道	
電 話		
インターネット	留萌新聞社（長田様）	0164-43-8888（栄町2丁目8-23）
自動車	真田自工	0164-43-2123（住之江町1丁目58）
ガソリンスタンド	リード石油	0164-49-1313（末広町1丁目1-28）

## 10. 居宅介護支援サービス固有事項

### 【平常時からの対応】

- ・災害発生時、優先的に安否確認が必要な利用者について、あらかじめ検討の上、利用者台帳等において、その情報がわかるように保管します。  
災害時利用者一覧表(安否確認優先順位)に利用者情報を記入。(※様式9)
- ・緊急連絡先の把握にあたっては、複数の連絡先や連絡手段(固定電話、携帯電話、メール等)の把握に努めます。
- ・平常時から地域の避難方法や避難所に関する情報に留意し、地域の関係機関(行政、自治会、職能・事業所団体等)と良好な関係の構築に努めます。その上で、災害に伴い発生する、安否確認やサービス調整等の業務に適切に対応できるよう、他の居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、地域の関係機関との連携に努めます。
- ・避難先において、服薬の情報が参照できるよう、利用者に対し、おくすり手帳などを持参することを伝えておきます。

### 【災害が予想される場合の対応】

- ・訪問サービスや通所サービスについて、「台風などで甚大な被害が予想される場合などにおいては、サービスの休止・縮小を余儀なくされることを想定し、あらかじめその基準を定めておく」とされており、利用者が利用する各事業所が定める基準に基づいて、そのような状況になった時には連絡を頂くよう、事前に話し合いを行っておきます。
- ・自身が所属する事業所についても、台風などで甚大な被害が予想される場合などにおいては、休止・縮小を余儀なくされることを想定し、その際の対応方法を定めておくとともに、居宅サービス事業所、利用者やその家族にも説明しておきます。

### 【災害発生時の対応】

- ・災害発生時で、事業が継続できる場合には、可能な範囲で、個別訪問等による早期の状態把握を通じ、居宅サービスの実施状況の把握を行い、被災生活により状態の悪化が懸念される利用者に対して、必要な支援が提供されるよう、居宅サービス事業所、地域の関係機関との連絡調整等を行います。  
(例)通所や訪問サービスで、利用者が利用している事業所がサービス提供を長時間休止する場合には、必要に応じて他事業所の通所サービスや訪問サービス等への変更を検討します。
- ・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います。
- ・災害発生時で事業が継続できない場合には、他の居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、地域の関係機関等と調整し、対応できるように検討します。

【別紙・様式・別冊一覧】

- ・ 様式 5            職員緊急連絡網
- ・ 様式 6            備蓄品リスト
- ・ 様式 9            災害時利用者一覧表（安否確認優先順位）
  
- ・ 別冊                留萌市防災ガイド・マップ（2018年保存版）
- ・ 別冊                留萌市地域防災計画（令和2年6月）
- ・ 別冊                留萌管内医療介護福祉事業所一覧

<更新履歴>

更新日	更新内容
令和6年4月1日	作成