社会福祉施設における地震防災対策指針

別冊　高齢者福祉施設におけるＢＣＰ策定の手引き

高知県地域福祉部高齢者福祉課

平成27年５月

目　次

1.事業継続計画（ＢＣＰ）とは

（１）事業継続計画（ＢＣＰ）について 3

（２）防災マニュアルとＢＣＰの違い 4

（３）高齢者福祉施設のＢＣＰの特徴 5

2.BCPの作成手順

（１）基本方針 6

（２）ＢＣＰの策定・運用・対策本部体制 7

（３）被害想定 8

（４）優先事業と目標復旧時間 11

（５）初動対応と重要業務 13

（６）災害時対応体制 31

（７）災害時対応拠点 34

（８）必要資源に関する情報 34

（９）事前対策リスト 35

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙１　職員携行カード 36

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙２　災害時業務検討シート 37

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙３　災害時献立表 37

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙４　災害時対応拠点レイアウト 38

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙５　関係機関連絡先リスト 38

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙６　関係機関情報シート 38

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙７　職員連絡先リスト 39

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙８　職員情報シート【キーパーソン用】 39

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙９　備蓄品リスト 40

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙10　被害状況確認表 40

3.今後の取り組みについて

（１）事業継続の取り組み 41

（２）事業継続訓練の方法 42

（３）机上型事業継続訓練について 42

（４）課題への対応とＢＣＰの改善 51

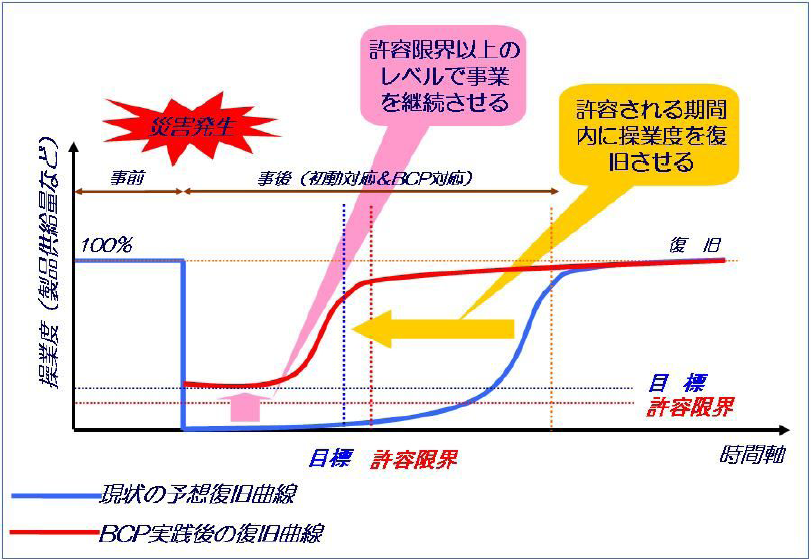
**１．事業継続計画（ＢＣＰ）とは**

（１）事業継続計画（ＢＣＰ）について

　　 事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）とは、いざという時であっても、「止めてはならない／早期に復旧すべき」業務を、「早期に復旧する／必要なレベルで継続する」ために事前に策定しておく計画のことを言います。

　　　具体的には、「不測の事態（危機・災害など）の発生」により経営資源（人・物・情報など、以下「資源」という。）が被害を受け、通常の事業活動が中断せざるを得ない場合に、残存する能力で「優先すべき業務を継続」させ、「許容されるサービスレベル」を保ち、かつ「許容される期間内に復旧」できるように、 組織体制、事前対策、災害発生時の対応方法などを規定した計画です。

**BCPのイメージ図**



**災害発生**

　　出典：内閣府「事業継続ガイドライン第二版」

（２）防災マニュアルとＢＣＰの違い

　　　　防災マニュアルの役割は、発災時の初動対応を定めることにより「人命を確保する」ことにありますが、ＢＣＰの役割は、業務の継続・復旧過程を手順化することにより、「確保できた人命を守り続けていく」ことにあります。

**防災マニュアルとＢＣＰの関係**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **防災マニュアル** | **事業継続計画（ＢＣＰ）** |
| 項目 | ◇人命の安全確保  ・初動対応  ・職員の行動基準・規定  ・避難手順  ・安否確認　など  ◇物的被害の軽減  ・建物耐震化、設備の固定  ・非常用電源設備の整備  ◇二次災害防止対策  ・火災、劇薬物流出防止　など | 防災マニュアルの考え方に加え  以下の項目をプラス  ◇前提  　＜事業者自身が被災する＞  ◇重要（優先）業務の継続・早期復旧  　＜経営上の観点、事業者の経営戦略の観点＞  ・復旧期間、復旧レベルの設定  ・事業・業務の優先順位付け  ◇関係機関への対応策、連携  ・取引先への対策・対応  ・同業者、地域、行政等との連携  ◇必要資金の準備　など |

（３）高齢者福祉施設のＢＣＰの特徴

　製造業や運送業などの他の事業と異なり、高齢者福祉施設における業務の停止は、利用者の生命・身体に直接影響を及ぼすこととなります。

　また、災害発生時に、勤務時間帯によっては、職員の確保が難しい場合があり、職員の負荷が増加することが考えられます。

**（入所系の場合）**

●介護の必要な利用者が入所しているため、複数の職員で１人の入所者に対応しなければなりません。

●医療の提供が必要な利用者がいる場合には、医療機関との連携が必要になります。

**（通所系の場合）**

●営業時間中に災害が発生し、利用者の帰宅が困難になった場合に、少ない資源で対応しなければなりません。

●夜間帯など、勤務している職員が少ない時間帯に災害が発生した場合は、参集困難な職員が発生し、人員の確保が難しくなります。

●業務にあたる職員、帰宅困難な職員のための寝食対応が必要となります。

●心のケアを行う体制を考えておく必要があります。

高齢者福祉施設の事業の特徴

利用者について

職員について

地域住民やボランティア、異業種からの受援体制の構築が重要！

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

高齢者福祉施設での業務の継続のためには、いかに人員を確保できるかが大きなカギとなります。職員へのアンケート調査などにより、職員の健康状況（持病、投薬の有無）、住居の状況（耐震性、家具固定）、家族構成、通勤距離・方法・経路、要配慮者（乳幼児、高齢者など）の有無を確認し、無理のない実態に即した検討を行う必要があります。

**2．ＢＣＰの作成手順**

ここからは別冊の事業継続計画（ＢＣＰ）のひな形に沿って、ＢＣＰの作成手順について説明をしていきます。

（１）基本方針

①ＢＣＰ策定・運用の目的

　　　　　法人の理念に基づいて、ＢＣＰを作成する目的を定めます。策定に当たっては、利用者、職員、地域、取引先など、高齢者福祉事業の関係者にとってのＢＣＰを策定する目的を明確にしておきましょう。

②ＢＣＰの適用範囲

　　　　　法人が運営する施設の一覧をまとめ、ＢＣＰを策定する対象を整理しておきましょう。

③事業継続の基本方針

　　　　　事業ごとの事業継続の必要性についてまとめ、優先して行う業務や地域や行政への協力体制を整理しておきましょう。

また、福祉避難所として指定されている場合は、そのことについても記載してお

きましょう。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

策定・運用の目的や事業継続の基本方針については、法人の基本理念に関連するところでもあるので、基本理念＝基本的な考え方に沿った形で（整合性が取れるように）検討してください。

（２）ＢＣＰの策定・運用・対策本部体制

　　①ＢＣＰ策定体制

　　 ＢＣＰを策定するに当たって、役割と責任を持たせるために責任者、担当者を決めておきましょう。

　 　危機管理・防災対策委員会などの既存の組織があれば移行する形でもかまいませんが、策定に当たっては、経営者が関わりを持つこととしましょう。

②ＢＣＭ推進体制

　　　 ＢＣＰ策定後に、職員への周知を行い、机上訓練などでＢＣＰを改善していく必要があります。この取り組みを、事業継続マネジメント（BCM: Business Continuity Management）と言います。

　　　　ＢＣＭの取り組みを推進するために体制を整えておきましょう。

③災害対策本部体制

　　　　発災時に対応する組織体制を班ごとに定めておきましょう。災害対策本部体制に基づいてＢＣＰを作り上げていくことになりますので、初めに体制を整えておきましょう。　※33ページに災害対策本部のイメージ図を掲載しています。

④ＢＣＰ及び初動対応マニュアルの更新時期

　　　　１年に少なくとも１回、ＢＣＭ推進の過程で出てきたＢＣＰ及び初動対応マニュアルの改善点、修正箇所を反映させる機会を設けましょう。

　　　　見直した箇所や内容については、記録簿を別に作成し、管理しておきましょう。また、記録簿の内容については、管理者が必ず確認するようにしてください。

⑤教育・訓練の実施

　　　　防災教育・訓練の実施計画や年間スケジュール、実施時期などをまとめておきましょう。防災教育・訓練を定例化し、さまざまな訓練を繰り返し行うことで、職員の災害対応力の向上を図ることができます。

　　　　また、地域住民や協定締結先などの自法人・自施設以外の関係機関に参加してもらうことで、交流を図ることができ、名前と顔がわかる関係を構築することができます。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

策定・運用体制をあいまいにしておくと、年次が経過した場合に運用改善の取り組み（ＢＣＭ）が進まなくなる可能性も考えられるため、明確化しておく必要があります。

なお、体制については、すでに取り組まれている安全衛生対策の延長線上で検討を行ってください。

（３）被害想定

①被害想定の目的

１）対策の要否や対策レベルの明確化

　　　　　被害想定を行うことにより、対策の要否やどの程度対策が必要かということが分かります。例えば、津波浸水の有無により、備蓄品の保管場所や代替電源の設置場所が変わります。また、浸水する場合には、浸水深により、どの程度対策が必要かの判断の目安となります。

２）事前対策の優先順位付けのための評価基準

　　　被害想定を行うことにより、事前対策のための投資に見合う効果（費用対効果）の重要な判断基準となります。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

被害を想定するにあたっては、揺れ、津波はもちろんのこと、液状化や周辺の急傾斜地や河川の状況など様々な観点から職員全員で検討を行うことが必要です。見落としを防ぐために専門家からの意見を聞くことも重要です。

また、福祉施設においては、季節的な要因（夏場は衛生状態、冬場は寒さ対策など）も考慮することにより、より具体的な想定が可能となります。

②ＢＣＰにおける被害想定の考え方

　　防災マニュアルとＢＣＰでは、被害想定の考え方が異なります。防災マニュアルは、「人命を守ること」が目的となるため、最大クラスの地震（Ｌ２）を想定して対応を定めることとなります。一方、ＢＣＰでは、「事業を継続（早期復旧）させること」が目的となりますので、複数の規模の地震を想定して対応を検討することとなります。

**防災マニュアルとＢＣＰの関係**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **防災マニュアル** | **事業継続計画（ＢＣＰ）** |
| 目的 | **「人命を守ること」**  ・命を守るための事前対策  ・被害軽減対策を実施 | **「事業を継続（早期復旧）させること」**  ＋福祉施設では  「継続して命を守ること」  ・被害の程度により、対応方法も変化 |
| 被害想定 | 最大クラスの地震（Ｌ２）での想定が必要 | 最大クラスの地震（Ｌ２）と発生頻度の高い一定程度の地震（Ｌ１）など複数の想定を行うことにより、被害の程度に応じた対応策の検討が可能となる |

**地震発生時の対応イメージ**

トップの判断

対応例

被害レベル

最大クラス（Ｌ２）

入所者を他施設で受け入れてもらう

**壊滅**

地震発生

初動対応

**甚大**

施設で優先業務を継続

**軽微**

**規定に盛り込んでおくべき要素**

季節的要因

（夏季、梅雨時期、冬季など）

地理的要因

（施設所在地、職員の居住エリア、重要取引先）

最大クラス（Ｌ２）

一定程度（Ｌ１）

など複数の地震を想定

季節により、必要な備蓄品、量、対応ルールが異なります。

③被害想定と業務継続上のリスク

１）南海トラフ地震による被害想定

　　　　　最大クラスと発生頻度の高い地震・津波をそれぞれ想定しておきましょう。

　　　　　ライフライン被害については、県の被害想定結果資料集などを参考にして、想定できる範囲で想定しておきましょう。

　　　　　また、建物の耐震性は必ず確認し、耐震性に問題がある場合は、対策についての

ロードマップを作成しておきましょう。

２）南海トラフ地震により想定される業務継続上のリスク

　　　　　被害想定に基づいて想定される具体的な事象について記載しておきましょう。

　　　　　重要業務を遂行するにあたっての障害（ボトルネック）となるものであるため、できるだけ詳しく記載する必要があります。また、施設ごとに検討を行い、キーパーソンの自宅周辺の状況についても検討しておくとよいでしょう。

　　　　　なお、対応策については、「５．初動対応と重要業務」に記載するため、ここでの記載は不要です。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

できるだけ多くのリスクを洗い出すことにより、対策が必要な項目、対策レベルが明確化します。県、市町村の想定を参考に地域の特性を踏まえた検討を行うようにしてください。 市町村が公表しているハザードマップは、県の想定より詳しく記載されていますので（作成の有無も含め）必ず確認してください。

**１．高知県防災マップ（平成26年４月から運用）**

<http://bousaimap.pref.kochi.lg.jp/>  
地震（震度、揺れ以外に液状化などもまとめています。）、洪水土砂災害それぞれにその地点での状況を確認することができます。また、標高についても確認可能です。

**２．【高知県版】南海トラフ地震による被害想定**

<http://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/010201/higaisoutei-2013.html>

資料３：被害想定の検討結果にライフライン被害の想定や被害様相が示されています。

→業務継続上のリスクを検討するにあたって参考になります。

**３．地震ハザードカルテ（防災科学技術研究所）**

<http://www.j-shis.bosai.go.jp/labs/karte/>  
２５０ｍメッシュごとに、表層地盤や３０年、５０年確率などで総合評価した診断結果（カルテ）が表示されます。

**４．J－SHIS　MAP（防災科学技術研究所）**  
<http://www.j-shis.bosai.go.jp/map/>  
表層地盤や深部地盤のメッシュデータが確認できます。

被害想定を検討するための資料

（４）優先事業と目標復旧時間

①優先事業及び重要業務を選定する目的

１）法人としての方向性の明示と資源の集中

　　　　　被災時においては、事業を実施するための資源が著しく制限（ライフラインの途絶、物資の供給停止、道路の寸断など）され、平常時に行っている全事業の実施は困難になります。そのため、最も重要性が高いと考えられる事業に資源を集中させる必要があります。

２）業務の優先順位付けによる混乱の回避

　　　　　優先事業を継続して実施するため事前に最低限必要不可欠な業務を整理し、順位付けすることにより、被災時の混乱した状況でも業務を遂行することが可能となります。

　　　　　また、職員に対して計画に基づいた訓練の実施や周知を行うことにより、地震への心構えにも繋がります。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

製造業など他業種のＢＣＰでは、目標復旧時間を定めることが一般的ですが、福祉施設の優先事業については、目標復旧時間を定めず事業を継続して行うことになります。

ただし、負傷者の対応や、生命に関わる業務などへの対応については、目標復旧時間を定めておきましょう。

**高齢者福祉事業と他業種との違い**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 福祉施設 | 商工業など他の業種 |
| **事業を評価する**  **ための要素** | 「利用者の人命を守る」ことを最重要の評価要素とし、利用者や地域への影響の大きさから判断 | 「売上への影響」、「取引先への影響」、「社会的影響」、「収益性」、「成長性」、「公共性」、「ブランド力」、「顧客への供給責任（契約の履行）」などから企業の特性を重視し選択 |

**事業ごとに評価を行ったうえで、最終的に経営層の判断により優先事業を選定**

②決めるべきこと

　　　１）優先事業

　　　　　法人の全事業をリストアップし、事業ごとに評価を行い、優先事業を選定してください。

２）目標復旧時間

　　　　　優先事業については、目標復旧時間を定めず継続としてください。その他の事業については、復旧目標をあらかじめ立てることができる場合は時間を記入してください。

　　　　　高齢者福祉事業の場合は、優先事業以外について目標復旧時間を設定することよりも、まず優先事業を継続するための方策について検討を行ってください。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

　利用者の人命を守るという前提から、基本的には施設入所者に対する事業を優先します。また、デイサービスやショートステイなど一時的に施設に滞在している利用者も考慮してください。

　訪問介護やデイサービスの送迎など施設外へ出向いて行う事業は、道路の寸断等により車の使用が困難となることなどから一旦休止とすることが一般的です。

**優先事業の評価方法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **事業種別** | **事業の継続の必要性**  **（利用者や地域への影響の大きさ）** | **その他考慮すべき事象** | **事業継続の考え方** |
| 特別養護老人ホーム |  | 人命の観点から休止は不可 | 継続 |
| 通所介護事業 | 大中小評価や◎○△評価、もしくは順位付けでも可 | 道路の寸断により受入れが困難 | 休止（ただし、施設利用時に発生した場合は、特別養護老人ホームと同様の対応とする） |
| ○○事業 | 評価要素や外的要因など  を必要に応じて記入。 |  | 施設利用時に発生した場合の考え方についても明記しておくほうがよい。 |

実施事業の一覧を記入。

（５）初動対応と重要業務

①初動（災害）対応マニュアルの欠点

　　　１）被害想定、事前対策、課題など初動（緊急時）対応以外の項目も網羅されており、災害発生時にそのまま活用することを目的としたものでないことが多い。

２）マニュアルの内容が分かっていないと緊急時の対応が難しい。（災害時には、災

害担当者以外が対応しなければならないことがある。）

初動対応マニュアルとは別に、上司の指示を待つことなく職員自身の判断で動くことができるよう、事前にリストなどでまとめておきましょう。

**初動チェックリスト作成例**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属 | 実施事項 | | | | |
| 項目 | ✓ | 実施者 | 実施時間 | 詳細 |
| 総務課 | 参集、本部の立上げ及び指揮命令系統の確立 | □ |  |  | 事前に定められた参集基準に基づき、対象者は所定の場所に参集する。 |
| □ |  |  | 対策本部を立上げる。 |
| □ |  |  | 所定の場所が使用できない場合は、代替拠点へ移動する。 |
| 従業員、建物、設備の被災状況確認 | □ |  |  | 建物、設備、作業現場等の被災状況を確認する。 |
| □ |  |  | 従業員の安否確認を行い、結果を集約する。 |
| 顧客・訪問者、従業員の安全確認及び物資の配給 | □ |  |  | 入所者、顧客・訪問者、職員を○○に避難誘導する。 |
| □ |  |  | 飲料水・食料等の必要な物資を配給する |
| □ |  |  | 必要であれば、安全な帰宅方法を指示する。 |
| 二次災害の防止 | □ |  |  | 各種安全対策を実施する。以下はその一例。 ・機材・什器の落下防止 ・火災の防止  （ガス栓の遮断・確認、電源の遮断等） ・危険区域の立入り禁止 |
| □ |  |  | 危険が周辺に及ぶ可能性がある場合には、住民に対する危険周知や避難要請、行政機関に対する連絡を行う。 |
| 施設に関する情報発信 | □ |  |  | 情報発信の手段を確保する。 |
| □ |  |  | 施設内の被害状況等の情報を集約する。 |
| □ |  |  | 社内外の必要な関係者に対し、施設に関する情報を発信。 |
| ＢＣＰの発動 | □ |  |  | 初動対応が一通り済んでから、責任者はあらかじめ定められた基準に沿って、ＢＣＰ発動の要否を判断する。 |
| 対応の記録 | □ |  |  | これまでに実施した対応や、発生した問題点等を記録する。 |
| 所属メンバーおよび周囲の安全確保 | □ |  |  | 自分自身の安全を確保してから、初期消火・周囲のケガ人及び閉じ込められた人を救出する。 |
| 所属メンバーの安否連絡 | □ |  |  | 事前に定められた方法を用いて、自分および家族の安否を勤務先に報告する。 |

**（活用方法）**

所属ごとに初動対応として実施しなければならない項目をリスト化し、分かりやすい場所に備え付け（ラミネートなど）し、災害発生時に使用してください。

　また、研修や朝礼の際など定期的に、読み合わせを行うことにより、職員に意識づけを行うことができます。

　初動対応マニュアルの「マニュアルの内容が分かっていないと緊急時の対応が難しい。」という欠点を補う効果的な手段の一つに、**「災害時アクションカード」**があります。

　災害時アクションカードには、「担当者」、「役割」、「取るべき行動」などが簡潔に明示されていて、災害担当者以外でも迅速に行動できるようになっています。

　事務所などに備え付け、日常の訓練から活用することで、災害時の初動対応を迅速に行うことができます。

**（災害時アクションカード作成の流れ）**

災害時アクションカードの活用

災害時アクションカードの作成（カード化）

災害時アクションカード作成のための整理と調整

災害時アクションカードの改善・修正

訓練による実効性の確認と課題抽出

具体的手順と必要な資源等の検討

組織としてやるべきことの検討

**災害時アクションカード作成例（介護班）**

地震発生時と地震収束時に分けて担当班と役割を大きく記載。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 災害時（地震）アクションカード  左から  ・役職名・役割  ・場所  ・行動内容　を記載。  介護班（避難誘導）  ① 地震発生 | | |
| 介護職員  （避難誘導） | 《場所》  ２階共同生活室 | 《内容》  初期対応 |
| ● **利用者・自身の身の安全を確保する**  行動の内容を箇条書きで具体的に記載。 | | |
| **○重要連絡先**  **・施設長　PHS：　　　　携帯：**  重要連絡先や必要な物品などを記載。  **・介護主任　PHS：　　　　携帯：** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 災害時（地震）アクションカード  介護班（避難誘導）  ② 地震収束 | | |
| 支援員  （避難誘導） | 《場所》  ２階共同生活室  ↓  安全な避難場所 | 《内容》  安否確認  避難誘導 |
| **● 利用者のけが・身体の具合などを確認する。**  **● 防空頭巾を配る**  訓練を行って必要な行動や見直すべき行動があれば、随時、変更を行いましょう。  **＜津波＞**  **● 安否確認・情報収集**  **＜火災＞**  **● 火災場所を大声で知らせる**  **● 安全なルートからの避難を誘導する。**  **● 利用者・職員の安否確認** | | |

**災害時アクションカード作成例（救護・医療支援班）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 災害時（地震）アクションカード  救護・医療支援班（避難誘導）  ① 地震発生 | | |
| 看護師１ | 《場所》  医務室 | 《内容》  初期対応 |
| **● 身の安全を確保する。**  **● 中央廊下付近に利用者がいないか確認する** | | |
| **○重要連絡先**  **・施設長　PHS:　　　　 携帯:**  **・看護主任　PHS:　　　　 携帯:** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 災害時（地震）アクションカード  救護・医療支援班（避難誘導）  ② 地震収束 | | |
| 看護師１ | 《場所》  医務室  ↓  ２室共同生活室 | 《内容》  避難誘導 |
| **＜津波＞**  **● 医務室キャビネットの食後薬を**  **ビニール袋大につめる**  **● 利用者内服薬をビニール袋大につめる**  **● ＡＥＤ、衛生材料をビニール袋につめる**  **● ２階共同生活室に移動する**  **＜火災＞**  **●出火場所の確認**  **●利用者の避難誘導** | | |

**災害時アクションカード取り組み事例**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 災害時（地震）アクションカード  看護師１　① 地震発生 | | |
| 看護師１ | 《場所》  医務室 | 《内容》  初期対応 |
| ● 身の安全を確保する。  ● 中央廊下付近に利用者がいないか確認する | | |
| 《注意事項・緊急連絡先》  ★　施設長　PHS:××× / 携帯:×××-××××-××××  ★　次長　PHS:××× / 携帯:×××-××××-××××  ★　1Gサビ管　PHS:××× / 携帯:×××-××××-××××  ★　2Gサビ管　PHS:××× / 携帯:×××-××××-××××  ★　3Gサビ管　PHS:××× / 携帯:×××-××××-××××  ★ 就労Gサビ管携帯  / 上八万分場携帯: ×××-××××-××××  ★　事業団事務局（交流プラザ）　×××-×××-××××  ★　衛星電話　×××-××××-××××《注意事項・緊急連絡先》  ★　事業団事務局（交流プラザ）　×××-×××-××××  ★　衛星電話　×××-××××-×××× | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 災害時（地震）アクションカード  看護師１　② 地震収束 | | |
| 看護師１ | 《場所》  医務室→救護室 | 《内容》  連絡・通報 |
| ＜津波＞  ● 医務室キャビネットの食後薬を  ビニール袋大につめる  ● 利用者内服薬をビニール袋大につめる  ● ＡＥＤ、衛生材料をビニール袋につめる  ● ３階救護室に移動する  ＜火災＞  ●出火場所の確認  ●利用者の避難誘導 | | |

資料提供：社会福祉法人徳島県社会福祉事業団

障害者支援施設希望の郷「災害時アクションカード」

②重要業務の検討

　　 業務の部門別（介護、医務、栄養調理など）に通常業務、災害時発生業務の洗い出しを行い、重要度や必要資源などについて検討しましょう。

　　 検討の際には、別紙①：業務評価シートと別紙②：業務分析シートで整理を行うと効果的です。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

重要業務の検討は、業務の洗い出しから優先順位付けまで、各部門所属の職員の意見を聴きながら進めていくと、より実態に即したものとなります。

**災害時の業務イメージ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **通常業務** |  | **災害時特有の業務** |
| 食事・水分介助 |  | 要配慮者の受入れ（福祉避難所） |
| 入浴介助 |  | ボランティアの受入れ |
| 医療行為 |  | 倒壊物、ガレキの除去 |
| 排泄介助 |  | 建物、設備の補修 |
| 機能回復訓練 |  | 帰宅困難者への対応 |
| 口腔ケア |  | 職員の心のケア |
| レクレーション　　　　　など |  | 事業用ゴミ、廃棄物の処理　　など |

休止できる業務もある。

災害時には、ゴミ収集もストップします。衛生的な環境を確保するためにゴミの取扱いを定めておきましょう。

災害発生時には、通常業務にプラスして、災害時特有の業務があることを念頭に置いておく必要があります。

中核業務

中核業務とは、重要業務の中で、どの施設においても休止することができない業務のことを言います。例えば、以下のような業務が挙げられます。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 対応班例 | 中核業務 | 対応例 |
| 総務・  連絡調整班 | 職員の安否確認 | ・勤務外の職員についてはあらかじめ取り決めている安否確認方法に基づいて行う。 |
| 外部との連絡調整 | ・関係機関連絡先リストを使用する。 |
| 介護班 | 食事介助 | ・自力摂取できる利用者と、自力摂取できない利用者を分けて対応する。  ・食事摂取困難者には、ゼリー状食品を提供する。 |
| 水分補給 | ・自力摂取できる利用者には、ペットボトルを配布する。  ・自力摂取できない利用者には、支援を行う。 |
| 排泄介助 | ・トイレ内にポータブルトイレを置く。  ・排泄物が溜まった場合、ゴミ袋に入れる。 |
| 服薬介助 | ・飲み忘れがないよう確認する。 |
| 利用者の安否確認 | ・外に出ている利用者がいないか確認する。 |
| 救護・  医療支援班 | 処置 | ・地震によるけがの処置を優先して行う。 |
| バイタルチェック | ・利用者の状態を確認するため必要者に対して行う。 |
| 服薬管理 | ・薬の補給は、協力医等と連絡を取りながら行う。 |
| 喀痰吸引 | ・衛生面に配慮して実施する。 |
| 経管栄養 |
| 栄養・  調理班 | 調理 | ・災害時献立表の手順に従って行う。 |
| 栄養管理 | ・利用者の体調に影響がないように最低限の栄養管理を行う。 |
| 食材管理・確保 | ・事前に食材配送業者との間で災害時の取扱いについて定めておく。  ・あらかじめ配給場所について市町村に問い合わせておく。 |
| 広報・  生活支援班 | 問い合わせ対応 | ・あらかじめ問い合わせ（利用者の家族からの安否確認・被災者の受け入れの可否）への対応方法を検討しておく。 |
| 利用者家族との連絡調整 | ・負傷した利用者の家族に優先して連絡を行う。 |
| 現場対応・施設管理・調達班 | 設備管理  （電気・ガス・  給排水・空調） | ・安全であることを確認した上で、設備の損傷を確認し、復旧できるものについては、復旧作業を行う。 |
| 被害状況の確認 | ・危険個所には近づかず、自らの安全を確保する。 |

**重要業務の検討手順**

通常時の実施頻度についても記入

必要資源

水

医薬品

資機材

電気

その他

重要性の評価

業務の洗い出し

ヒト

衛生

生命

機能

低下

スト

レス

その他

(追加要素)

通常業務

災害時発生業務

生命に関わるか否かを最も重要な要素として、他の要素も含めて評価

優先順位付け

災害時の実施頻度

取引先と事前に災害発生時の代金の支払いについて取り決めておくとよいでしょう。

【重要業務】

**職員に対する心のケア**についても災害時発生業務として検討

【重要業務】

直接生命と関わりのない、**職員への給与支払い**、**取引先への代金支払い**も止めてはならない業務

**考慮すべき事項**

◎（高）、○（中）、△（低）、×（停止）、もしくは順位付け（1.2.3.・・・）でも可

通常時の頻度と比較し、どこまで減らしたら、最低限の対応ができるかを検討

　 ③重要業務の実施方法の検討

　１．業務遂行のための必要資源の明確化

業務ごとに具体的な対応方法を検討することにより、災害時に必要な資源（人員、物資、機材など）の必要量が明確になります。必要量が分かれば、事前対策も行いやすくなります。

２．対応手順の検討による災害時の混乱の回避

　　　事前に業務ごとに対応手順を検討しておくことにより、災害発生時の混乱した状況でも業務を遂行することが可能となります。対応手順は業務ごとにまとめておくことで、災害時に活用することができます。

検討の目的と効果

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

重要業務については、優先順位付けとあわせて実施方法の検討を行うことにより、より機能するＢＣＰとなります。

**重要業務（実施方法）記載例**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **業務** | **順位** | **回数** | **対象者** | **実施方法** | **必要な資源** | **災対本部**  **での対応班** |
| ○○ | ◎ | １日  ２回 | 要介護度○以上の入所者 | 別紙２「災害時業務検討シート」分類番号１－１のとおり | ヒト、水、  医薬品 |  |
| ○○ | ○ | 隔日  実施 | すべての入所者 | 別紙３「災害時献立表」のとおり | ヒト、ウエットティッシュ |  |

重要度が高い業務や通常時と対応手順が異なる業務の実施方法については、別紙２「災害時業務検討シート」に、調理については別紙３「災害時献立表」にまとめて記載しておきましょう。

また、記載箇所がわかるようにページ数を記載しておきましょう。

別のマニュアル等で対応手順を検討している場合は、その内容を記載してください。

④災害対策本部の実施業務の検討

各班の役割と責任の明確化

任務と担当業務を明確にしておくことで、指示を待つことなく計画に沿ってそれぞれが主体的に行動することが可能となります。

**重要業務（災害対策本部での対応班）記載例**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **業務** | **順位** | **回数** | **対象者** | **実施方法** | **必要な資源** | **災対本部**  **での対応班** |
| ○○ | ◎ | １日  ２回 | 要介護度○以上の入所者 | 別紙２「災害時業務検討シート」分類番号１－１のとおり | ヒト、水、  医薬品 | 介護班 |
| ○○ | ○ | 隔日  実施 | すべての入所者 | 別紙３「災害時献立表」のとおり | ヒト、ウエットティッシュ | 介護班 |

次頁の「６．災害時対応体制」で取り決めた班分類に基づいて、業務ごとに対応班を記入してください。

　重要業務の優先順位付けや実施方法の検討をあらかじめ行うことで、災害発生後に円滑に事業の継続を行うことができます。

　27ページから30ページまでに優先度の高い業務について想定される災害発生から３日間のスケジュールを例示しています。

○前提条件

　・入所型施設

　・４時に発災を想定。

　・地震の規模：マグニチュード８．６

・震源の深さ：約１０ｋｍ

・震度：高知県中部　最大震度７

　・職員は発災後、１時間以内に参集することができるため、業務を行うために必要な人員を確保できる。

　・施設は耐震化されており、浸水しないため施設外には避難を行わない。

　・利用者への食事の提供は１日３回（８時・12時・18時）

　・職員は交代で業務を行い、一定の休憩時間を確保する。

○業務の分類

|  |  |
| --- | --- |
|  | 初動対応 |
|  | 重要業務 |
|  | 重要業務（必要時に行う業務） |
|  | 中核業務 |
|  | 中核業務（必要時に行う業務） |

災害発生から３日間のスケジュール

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ４時 | １日目 | | | | | | |
| ５時  ６時  ７時  ８時  ９時  10時  12時 | | | | | | |
| 災害対策  本部・  事務局班 | 自身・利用者の安全確保 | 情報収集・各班への指示  災対本部立ち上げ |  |  |  |  |  |
| 総務・  連絡調整班 | 自身・利用者の安全確保 | 職員の安否確認  散乱した物品・ガラスなどの最低限の片づけ |  | 外部との連絡調整  資金管理  資金管理等 |  |  |  |
| 介護班 | 自身・利用者の安全確保 | 散乱した物品・ガラスなどの最低限の片づけ  排泄介助  利用者の安否確認 |  | 食事介助・  水分補給 |  |  |  |
| 救護・  医療支援班 | 自身・利用者の安全確保 | 負傷者の処置・喀痰吸引・バイタルチェック・服薬管理 |  | 経管栄養 |  |  |  |
| 栄養・  調理班 | 自身・利用者の安全確保 | 栄養管理  食材・調理器具の準備 | 調理 |  | 食材配送業者への連絡 | 片づけ | 食材・調理器具の準備・調理 |
| 広報・  生活支援班 | 自身・利用者の安全確保  問い合わせ対応・利用者家族との連絡調整 | 相談・助言 |  |  |  |  |  |
| 現場対応・  施設管理・  調達班 | 自身・利用者の安全確保 | 設備管理（電気・ガス・給排水・空調）  施設の被害状況の確認 |  |  |  | 危険個所の応急対応・  被害個所の復旧対応  取引先への依頼 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 12時 | １日目 | | | | | | |
| 24時  21時  20時  18時  16時  15時  14時 | | | | | | |
| 災害対策  本部・  事務局班 | 情報収集・各班への指示 |  |  |  |  |  |  |
| 総務・  連絡調整班 | 外部との連絡調整  職員の安否確認  資金管理  資金管理等 |  |  |  |  |  |  |
| 介護班 | 排泄介助  食事介助・水分補給 | 保清・口腔ケア・体位変換・徘徊者対応 |  |  | 食事介助・水分補給 | 保清・  口腔ケア・徘徊者対応 | 巡回・  徘徊者対応 |
| 救護・  医療支援班 | 負傷者の処置・喀痰吸引・バイタルチェック・服薬管理  経管栄養 |  |  |  | 経管栄養 |  |  |
| 栄養・  調理班 | 栄養管理 | 片づけ |  | 食材・調理器具の準備  調理 |  | 片づけ |  |
| 広報・  生活支援班 | 相談・助言  問い合わせ対応・利用者家族との連絡調整 |  |  |  |  |  |  |
| 現場対応・  施設管理・  調達班 | 危険個所の応急対応・被害個所の復旧対応  取引先への依頼 |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ０時 | ２日目・３日目  10時 | | | | | | |
| 12時  11時  ９時  ８時  ７時  ６時 | | | | | | |
| 災害対策  本部・  事務局班 | 情報収集・各班への指示 |  |  |  |  |  |  |
| 総務・  外部との連絡調整  連絡調整班 | 職員の安否確認 |  |  | 資金管理  資金管理等 |  |  |  |
| 介護班 | 排泄介助  巡回・徘徊者対応 |  |  | 食事介助・  水分補給 |  |  |  |
| 救護・  医療支援班 | 負傷者の処置・喀痰吸引・バイタルチェック・服薬管理 |  |  | 経管栄養 |  |  |  |
| 栄養・  調理班 | 栄養管理 | 食材・調理器具の準備  調理 |  | 食材配送業者への連絡 | 片づけ | 食材・調理器具の準備  調理 |  |
| 広報・  問い合わせ対応・利用者家族との連絡調整  生活支援班 | 相談・助言 |  |  |  |  |  |  |
| 現場対応・  施設管理・  調達班 | 危険個所の応急対応・被害個所の復旧対応  取引先への依頼 |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 12時 | ２日目・３日目 | | | | | | |
| 24時  21時  20時  18時  16時  15時  14時 | | | | | | |
| 災害対策  本部・  事務局班 | 情報収集・各班への指示 |  |  |  |  |  |  |
| 総務・  連絡調整班 | 外部との連絡調整  職員の安否確認  資金管理  資金管理等 |  |  |  |  |  |  |
| 介護班 | 排泄介助  食事介助・水分補給 | 保清・口腔ケア・体位変換・徘徊者対応 |  |  | 食事介助・水分補給 | 保清・口腔ケア・徘徊者対応 | 巡回・徘徊者対応 |
| 救護・  医療支援班 | 負傷者の処置・喀痰吸引・バイタルチェック・服薬管理  経管栄養 |  |  |  | 経管栄養 |  |  |
| 栄養・  調理班 | 栄養管理 | 片づけ |  | 食材・調理器具の準備  調理 |  | 片づけ |  |
| 広報・  生活支援班 | 相談・助言  問い合わせ対応・利用者家族との連絡調整 |  |  |  |  |  |  |
| 現場対応・  施設管理・  調達班 | 危険個所の応急対応・被害個所の復旧対応  取引先への依頼 |  |  |  |  |  |  |

（６）災害時対応体制

①初動対応、ＢＣＰ発動基準、配備体制と職員参集

　　　地震発生時の職員の参集基準、行動基準を定めておきましょう。基準は地震の規模による段階別とすることが一般的ですが、基準を明確にするために「**○○市**で震度６弱以上の地震が発生した場合」というように、場所を記載しておきましょう。

　 ②安否確認

　　　安否確認方法を記載してください。また、安否確認方法を定めていない場合は、定めておくようにしましょう。

　　　職員が日頃から安否確認方法を忘れないために、安否確認訓練や携行カードにより周知を行うことも重要です。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

参集基準、行動基準については、できるだけ分かりやすくシンプルにしておくことが重要。複雑にしておくと職員が判断に迷うことも想定されます。

あわせて、携行カードなどを配布し、周知徹底することも必要です。

施設の状況に応じて盛り込んでおくべき（検討すべき）事項

１．災害時対応体制図

　具体的な体制図とするため、個人の名前（携帯などの連絡先）を記入しておきましょう。

２．配備体制と職員参集

　被害想定により、職員の居住地域、家族構成から、明らかに発災時に参集不可能な職員は、対象から除いておきましょう。

　また、長期間かつ継続的な対応が必要となるため、全員参集とするのではなく、例えば２分の１の職員を交代要員として休ませて、１日後に参集させるなどの基準設定も有効な選択肢となります。

３．ボランティア受け入れ体制

　災害発生時にボランティアを受け入れるにあたって、誰が差配を行い、どの業務を行ってもらうのかを明確に定めておきましょう。

　ボランティアには複雑ではない業務を行ってもらい、応援に来たもののすることがないという状況にならないようにしておきましょう。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

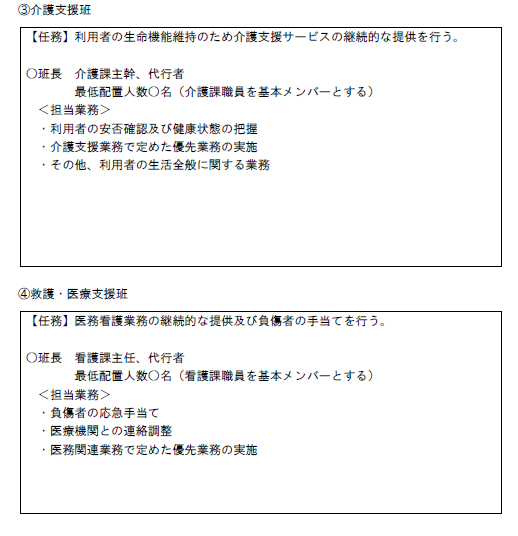
実行可能な体制とするためには、「机上の空論→使えない無理のある計画」ではなく、施設内で議論を行い「現実的な計画」としておくことが必要です。

③災害対策本部各班の任務

災害対策本部のイメージに沿って災害対策本部各班の任務を記入しましょう。災害時

の対応部署が通常時の対応部署と異なる担当業務は、（通常時は～班の業務）と記載す

るなど分かりやすく記載するようにしてください。



業務ごとの対応班については、「５．初動対応と重要業務」の欄でまとめているため、業務の内容を大括りにして記入してください。

**災害対策本部のイメージ**

介護班

総務・

連絡調整班

事務局班

責任者・

副責任者席

指示

担当者

担当者

介護主任

事務次長

担当者

事務長

担当者

理事長

施設長

報告

栄養・

調理班

広報・

生活支援班

現場対応・

施設管理・

調達班

救護・

医療支援班

ワンフロアに

本部スペースを

設置

・施設内の組織にリンクする形で班編成を検討しましょう。

・業務量（任務）が過大となる班は、人員や業務を割り振るなど、柔軟に対応しましょう。

担当者

事務員

担当者

栄養士

担当者

生活相談員

担当者

看護主任

（７）災害時対応拠点

災害発生時に情報収集や指示を行う災害対策本部の設置場所を選定しましょう。

　　災害時対応拠点は、２箇所以上選定しておきましょう。また、耐震性を有する建物で、津波浸水エリア外の場所を１箇所以上選定しておきましょう。

自施設が津波浸水エリア又は耐震性がない建物の場合は、第１拠点を自施設とし、第１拠点が使用できなくなることを想定して、第２拠点は耐震性を有し、津波浸水エリア外の幹部職員の自宅を選定することも有効です。

　　場所の選定後は、必要な備品や通信機器の整備をしておきましょう。

大規模な地震が発生した場合には、停電によりパソコンが使えなくなり、円滑な業務の遂行に支障をきたす恐れがあります。

そのため、災害時対応拠点には、ホワイトボードや筆記用具、付箋などの情報伝達のための常備品が必要になります。

常備品について

（８）必要資源に関する情報

①通信手段・各種インフラ

通信手段や各種インフラについては、災害時に停止することを想定してあらかじめ対策しておきましょう。

　　②資金調達

災害時の資金調達については、取引を行っている金融機関にあらかじめ相談しておくと効果的です。また、災害時の職員への給与の支払いは重要な業務となりますので、滞ることがないようあらかじめ支払方法を取り決めておくとよいでしょう。

　　③必要となる情報及びバックアップに関する情報

災害時には個人情報などの貴重な電子データが破損・紛失してしまうことが考えられます。事前の対策として、貴重な電子データは外部サーバーやクラウドなどにバックアップをしておきましょう。

（９）事前対策リスト

①作成の目的と効果

１）対策必要項目の明確化

　　　　　防災対策、事業継続力を高めるために必要となる対策を一覧としてまとめることで、実施すべき対策が明確になります。また、一覧化により、法人内組織の課題の共有にも繋がります。

２）計画的かつ継続的な取り組みの推進

　　　　　対策リストの分類や実施予定、担当部署を明確化することにより、計画的な取り組みが可能となります。また、対策後のレベルを記載することにより、効果が明らかになり、対策を進めやすくなります。

　　　　　また、リスト化することにより人事異動などで担当が変わった場合でも、円滑に引継が可能となります。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

ＢＣＰの見直し時などリストを更新する際には、必ず対策が完了した項目や遅れが生じた項目などの変更箇所を、別の記録簿に残すようにしてください。

②作成方法

１）投資を伴う事前対策と投資を伴わない事前対策に分類しましょう。

　　　　　投資を伴う対策は、費用対効果や財務面など、別の観点からも検討が必要となります。

　　　２）投資を伴う事前対策については、現状のレベルと対策後のレベルをそれぞれ記入し、概算の必要資金も記入しましょう。費用対効果や対策の優先順位を検討するために役立ちます。

　　　　　また、投資をする場合は、具体的なロードマップを作成しておきましょう。

３）投資を伴わない事前対策については、具体的な内容と担当部署を記入しましょう。

４）実施年（予定）を記入しましょう。各対策の緊急度、効果、資金計画から判断し、

優先順位付けを行い、実施計画を立てる必要があります。

ＢＣＰに関する話し合いを行う場合は、事前対策リストに記載した課題の取り組み状況について確認し、机上訓練などの事業継続訓練を行った際に洗い出しを行った課題については、必ず事前対策リストに反映するようにしておきましょう。

このような課題とＢＣＭを関連付けることで、事前対策を効果的に進めることができます。

課題とＢＣＭの関連付け

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙１　職員携行カード

（１）作成の目的と効果

①各職員自身の判断で初動対応を行うことが可能となる

　　　　　初動対応マニュアルやＢＣＰで取り決めた安否確認方法など初動対応ルールについては、実際の災害時に機能するかどうかが重要となります。日頃からの訓練などにより、職員に周知徹底を図ることと同時に、携行カードを確認することで、災害時に職員自身の判断で行動を行うことが可能になります。

②初動対応が機能することにより、その後スムーズな事業継続対応に繋がる

　　　　適切な避難、安否確認、職員参集などの初動対応がうまくいくことにより、その後の事業継続対応へ注力することが可能になります。

　　　　また、安否確認など初動対応に関する業務の軽減にも繋がります。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

携行カードには、命を守るための行動、職員自身が行うべき初動対応を必ず記載してください。

（２）職員携行カードに記載する項目

①記載が必要な項目

　　　　・地震発生時の対応方法（地震発生→揺れがおさまったら→落ち着いたら）

　　　　・安否確認方法

各法人で規定されている方法・基準を記載

　　　　・職員参集基準

　　　　・緊急時の連絡先

　　　　・パーソナルメモ（個人情報）及び家族の情報

②記載を検討する項目

　　　　・事前の備え（日頃の準備）について

　　　　・非常時アイテムリスト

　　　　・災害時の行動に役立つ情報（夏至と冬至の日の出・日の入り時刻など）

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

地震発生時の対応方法については、職場、自宅、送迎中などの状況別に記載しておくと、より迅速な行動に繋がります。

（３）作成方法

最も一般的な折りたたみ型、小さな冊子型の携行カードの作成方法を紹介します。

①職員携行カードサンプルの表面に安否確認方法、職員参集基準、緊急時の連絡先、

パーソナルメモ欄は必ず作成してください。その他、各法人で必要と考える項目

について記載してください。

②職員携行カードサンプルの裏面に地震発生直後（緊急地震速報を受信してからの

行動について記載してください。

　　　　③記載が終わったら縦に２つ折りし、横に４つ折りしてください。完成したら財布

やネームプレートなどに入れて携行しましょう。

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙２．災害時業務検討シート

作成方法

（１）別紙②：災害時業務分析シートで検討した内容を転記してください。

（２）災対本部対応班、検討部署を記入してください。

実効性の向上のために検討部署を決め、定期的に検討見直す必要があります。

（３）対応策についての留意事項など、必要に応じて備考欄に記入してください。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

重要度が高い業務や通常時と対応手順が異なる業務については、作成が必要となります。

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙３．災害時献立表

　　作成方法

（１）ライフラインが使えないことを想定して検討しておきましょう。

（２）粥・刻み食など入居者の状況に応じた献立も検討しておく必要があります。

（３）栄養・調理担当者が不在でも介護職員、総務担当者など担当外の職員が作成

　　できるような献立にしておきましょう。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

高齢者は普段の食事と異なる保存食に馴染みがないため、保存食、備蓄品の賞味期限にあわせて、災害時献立表に沿った炊き出し訓練を行い、保存食の味に慣れてもらうことが重要です。

　また、備蓄品の内容や量に応じて、災害時献立表を作成することとなりますが、災害時には備蓄品が使えなくなる場合や、想定より食材が多い場合があるため、発災後に献立を見直すようにしましょう。

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙４．災害時対応拠点レイアウト

　　　災害発生時にすぐに行動ができるように災害時対応拠点のレイアウトを図で表示しておきましょう。

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙５．関係機関連絡先リスト

（１）作成の目的

　　　事業継続のためには、重要度が高い関係機関と迅速に連絡を取り合う必要があるため、法人内の各部署の関係機関を一覧としてまとめることで、平常時の担当者が不在の場合でも対応がスムーズに進められます。

　　　初動対応、防災マニュアルで既にリストを作成している場合は、そのリストを活用してください。

（２）作成方法

①取引先や行政機関などから災害時に連絡が必要となる関係機関、取引先を抽出して

ください。

②災害発生時の通信状況も考慮し連絡先については、固定電話、携帯電話、メールア

ドレスなど複数の連絡方法を記載してください。

③災害対応、事業継続の観点からの重要度を評価し記入してください。特に重要な機

関については、関係機関情報シートに詳細な情報を記載しておきましょう。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

平常時の担当者が対応できない場合を想定し、重要度評価による分類や連絡要請事項を記入しておくことが重要です。

また、平常時から協力医療機関以外にも複数の医療機関や近くの開業医と連携を行い、直接連絡の取れる連絡先を把握しておくと有効です。

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙６．関係機関情報シート

　　関係機関連絡リストのうち、特に重要な機関については、関係機関情報シートで詳細な情報を記載しておきましょう。

取引先について

災害時には、道路が寸断され遠方の取引先からの燃料や医薬品の提供が受けられなくなる可能性が想定されます。そのため、燃料や医薬品については、近場の業者や複数の業者と取引を行うことを検討しておきましょう。

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙７．職員連絡先リスト

（１）作成の目的

　　　職員連絡先リストは、安否確認とは別に、職員に個別に連絡する場合や、緊急の連絡をする場合に必要になります。初動対応、防災マニュアルで既にリストを作成している場合は、そのリストを活用してください。

（２）作成方法

①所属、部署ごとに区分して記載してください。

　　　②災害発生時の通信状況も考慮し、連絡先については、固定電話、携帯電話、メールアドレスなど複数の連絡方法を記載してください。

　　　③担当職務、資格、スキル、津波浸水の状況、自宅からの距離など事業継続にあたり重要な要素についても記入してください。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

連絡先リストに、特殊スキル、自宅からの距離など重要情報を加えることにより、ＢＣＰを検討する中で重要な参集率を検討する判断材料にもなります。

また、アンケート形式で職員に聞き取りを行うと効果的です。

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙８．職員情報シート【キーパーソン用】

　　　幹部職員や特殊スキルを持つ職員などキーパーソンについては、職員連絡先リストとは別に整理し、詳細な情報を記載しておきましょう。参集可能性の判断材料とするために、一般の職員と同じく、健康状況（持病、投薬の有無）、住居の状況（耐震性、家具固定）、家族構成、通勤距離・方法・経路、要配慮者（乳幼児、高齢者など）の状況について把握しておく必要があります。

個人情報の取扱い

職員の参集可能性を検討するに当たっては、職員の個人情報の収集は必要不可欠ですが、健康状況や要配慮者の有無などの取扱いに細心の注意を払わなければならない情報があります。そのため、これらの情報が漏えいしないよう取扱い方法を適切に定めておく必要があります。

職員の参集可能性を検討するに当たっては、職員の個人情報の収集は必要不可欠ですが、健康状況や要配慮者の有無などの取扱いに細心の注意を払わなければならない情報があります。そのため、これらの情報が漏えいしないよう取扱い方法を適切に定めておく必要があります。

個人情報の取扱い

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙９．備蓄品リスト

　　　備蓄品については、高知県社会福祉施設防災対策指針の13ページを参照し、リスト化しておきましょう。また、リスト化の際には、入所者用、職員用、（帰宅困難な場合の）短期・通所利用者用など、用途別に分類しておきましょう。

事業継続計画（ＢＣＰ）別紙10．被害状況確認表

　　　災害発生時には、災害対策本部の責任者、行政機関、取引先などの関係機関に被害状況の報告を行う必要がありますが、混乱した状況であるため、簡潔かつ必要最低限の報告を行わなければなりません。

そのため、負傷者等、建物、ライフラインの状況や必要な資源などの重要な情報を簡潔に取りまとめることができるように、あらかじめ被害状況確認表を作成しておきましょう。

また、建物の被害状況については、図面上に損傷の度合い（ガラス飛散、亀裂、天井落下など）を記載できるようにしておくと、より詳細な被害状況の把握ができます。

災害発生時に自施設が使用できなくなり、近隣の施設に利用者を受け入れてもらう場合に、情報が混乱し、受け入れ先で利用者が服用している薬などがわからず適切な対応が行われないケースがあります。

　また、行政機関等への連絡ができずに物資の配給等に遅れが生じる可能性も考えられます。

　そのため、事前の情報の整理や災害発生時の情報収集・整理を行い、情報を共有することが重要です。

　また、情報共有を行うために日頃から情報の整理を行っておくことで、地震だけではなく台風や火災などの災害時にも情報の共有を行うことができるため、受け入れ先で適切な対応を行うことができます。

情報の共有について

**３．今後の取り組みについて**

（１）事業継続の取り組み

　　事業継続の取り組みは、計画を策定することがゴールではありません。

職員への教育・周知とともに訓練によって、実効性の検証を行い、改善点を抽出して継続的に見直していく必要があります。

**事業継続の取り組みイメージ**



（２）事業継続訓練の方法

　　　事業継続訓練には様々な方法があります。訓練の目的に応じて、使い分けるようにしましょう。

**主な事業継続訓練**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **訓練**  **方式** | **内容** | **メリット** | **デメリット** |
| 読み合わせ  (ｳｫｰｸｽﾙｰ)  訓練 | ○手順確認テスト  ○プロセス単位・業務単位での机上読み合わせ | ○対応手順等の理解に適する  ○訓練結果をマニュアル改訂等に活用可能  ○現状把握が可能  ○短時間での実施が可能  ○訓練の準備工数が小さい | 難易度を高めることが困難 |
| 机上型  訓練 | ○一般従業員向けの災害時緊急対応  ○対策本部要員としての緊急対応  ○現場の長としての緊急対応  ○ＢＣＰの発動 | ○訓練の目的、時間等に応じた訓練内容の設定が可能  ○対応手順等の理解に適する  ○討議などを通じ意識の統一が可能  ○事前準備を通じ、要員教育が可能  ○現状把握が可能  ○訓練結果をマニュアル改訂等に活用可能 | 行動を伴わないため実務の検証にはならない |
| ﾘｱﾙﾀｲﾑ型  訓練 | ○対策本部における時系列的な緊急対応（部署ごとの役割の検証）  ○対策本部の情報収集及び意思決定 | ○総合的かつ大規模な訓練にも適用可  　能  ○部署ごとの状況付与がリアルタイムに展開され実務的な訓練が可能  ○事前準備を通じ、要員教育が可能  ○現状把握が可能  ○訓練結果をマニュアル改訂等に活用可能 | 全体のシナリオと部署ごとのシナリオの双方を用意する必要があり、訓練の準備工数が大きい |

（３）机上型事業継続訓練について

①机上型事業継続訓練の手順

１）災害発生時の想定シナリオを作成しましょう。

２）想定シナリオに基づいて、時間を追って連続的に状況を付与します。

３）その状況下で与えられる設問に対して、グループ討議を行います。

　　　　　ＢＣＰの成熟度に合わせて、シナリオのレベルを柔軟に変えることが可能です。

４）議論をまとめ、発表しましょう。

**想定シナリオ例**

状況：地震発生

１．施設の入口（駐車スペース）付近に、避難してきた地域住民が多数来られている。一部住民から施設内に避難できないかという申し出があった。

２．入口に避難している地域住民３名が、地震の揺れでケガをしている。

３．避難している地域住民のうち１０名は、車椅子や介助が必要なお年寄りの模様。

４．入居者の安否は確認でき全員命に別条なし。しかし、１名、地震の揺れでベッドから転倒し、右大腿骨を打撲しており何らかの処置が必要。

５．入居者のうち数名から、施設から自宅に帰れないかと申し出があった。

６．入居者のうち数名から、家族に無事を伝えてほしいとの申し出があった。

７．通所利用者の安否確認については、どうしたらよいか。

８．入居者の家族や通所利用者に対する広報が必要ではないか。

（次ページに続く）

状況：事業継続（シナリオ１）

状況：初動対応

条件

日時：平成○○年○○月の平日日中

気候：天気晴れ、気温２０度、風速０m

職員：通常勤務中

午前１１時

高知県沖を震源とする強い地震が発生

・緊急地震速報が鳴り響いた直後、これまで経験したことのないような強い揺れを感じ、立っているのも困難な状況だった。２分後、揺れはおさまった。

・施設内は、建物自体の損傷はないが、揺れにより設備、什器が転倒し散乱。一部フロアでは、埃が充満。

・電気は停電。また、ガラスが一部割れており飛散している。

・照明は消えているが、太陽光により一定の照度は確保されている。

・施設内にいる入居者は、混乱し右往左往している人、外に飛び出している人がいる。

地震の規模：マグニチュード８．６

震源の深さ：約１０ｋｍ

震度：高知県中部　最大震度７

地震による津波の恐れあり

状況：事業継続（シナリオ２）

（発災後１時間経過）

１６．非常用電源のコンセントを利用したいが、ルールは決まっているか。

１７．入浴サービスは、しばらく提供できないと思う。衛生面でも心配だがどう対応したら良いか。

１８．医薬品について、取引業者に照会したいが連絡がつかない状況。

１９．提携する医療機関から、しばらく医務対応ができないとの連絡があった。

２０．排泄介助については、今後どのようにすればよいか。

２１．夜を迎えるにあたっての対応の指示をお願いしたい。

２２．明日の天気は雨の模様。念頭に置いておくべきではないか。

２３．食材配送業者から、しばらく食材の配送が難しいとの連絡があった。

２４．介護職員の家族がケガをしている模様。本人から自宅に帰りたいとの申し出があった。

２５．近隣自治会から、建物が倒壊して多数の人が下敷きになっているため、応援人員を提供いただけないかとの申し出があった。

２６．近隣の住宅地で火災が発生している模様。今のところ風上であり、煙は入ってきていない。

２７．夜勤の職員から、道路が寸断されており出勤が難しいとの連絡がメールであった。

２８．市町村から福祉避難所の開設準備についての問い合わせがあった。明日以降、地域の要配慮者の受け入れをいただけないかというもの。

２９．機能訓練指導員、相談課職員から、通常業務についての対応を指示してほしいとの申し出があった。

３０．高知市沿岸に津波が流入し、浸水被害が発生している模様。

３１．医薬品を保管している冷蔵庫も停電し使えない。保冷が必要な医薬品の対応を考える必要がある。

３２．高血圧の薬など、一部の在庫は３日分しかない。

９．入居者の家族からメールで安否確認の問い合わせがあった。

１０．入居者と車で一時的に外出をしている職員からメールで照会があった。乗車している入居者を含め無事。場所は、高知市の中心部（津波浸水エリア）。この後、どう対応したら良いか。

１１．システム関係は、停電により、使用できない。

１２．医療用消耗品の在庫が地震の揺れで落下し、破損し使えなくなった。

１３．上下水道設備が使用不能。トイレの使用について入居者から問い合わせがあった。

１４．デイサービス利用者は、安全なスペースに避難。通常であれば１５時以降送迎するが、どう対応したら良いか。

１５．厨房は、昼食準備中であったが中断。今後食事はどのように提供したら良いか。冷蔵庫が使えないため、保存、保冷ができない食品の対応も検討する必要がある。

状況：事業継続（シナリオ１）

　 ②会場レイアウト

中級の場合

・初動対応及び事業継続に関する訓練

　　　・班編成は災害対策本部や事業部門に沿った形となる

【会場レイアウト】

司会

救護・

医療支援班

介護班

総務・

連絡調整班

事務局班

ホワイトボード

ホワイトボード

ホワイトボード

ホワイトボード

現場対応・

施設管理・調達班

広報・

生活支援班

栄養・

調理班

ホワイトボード

ホワイトボード

ホワイトボード

③訓練の進め方

状況付与を局面ごと（初動、事業継続など）に行い、機能別の各班が対応すべき課題について検討しましょう。

**机上訓練の具体例**

準備する物品

|  |
| --- |
| 浸水予測図（各班１枚）　震度分布図（各班１枚）　模造紙（各班１枚）  付箋（各班人数分）　太マジック（各班２、３本）　ＢＣＰアンケート　ホワイトボード  スクリーン　プロジェクター　シナリオ集（初動・事業継続シナリオを記載） |

会場レイアウト

スクリーン

シナリオ集については、シナリオ発生時に配布

プロジェクター

司会

救護・

医療支援班

介護班

総務・

連絡調整班

事務局班

ホワイトボード

ホワイトボード

ホワイトボード

ホワイトボード

浸水予測図・震度分布図・

付箋・太マジック・模造紙

を各班に配布

現場対応・

施設管理・

調達班

広報・

生活支援班

栄養・

調理班

ホワイトボード

ホワイトボード

ホワイトボード

司会進行例

|  |  |
| --- | --- |
| 概要説明 | ・それでは、机上訓練を開始します。  ・この机上訓練では、仕事中に地震が起きて命を守った後にどんな事態が発生し、どう対応すればよいかということを考えてもらいます。 |
| 状況付与  （条件） | ・まず、今回の訓練の条件を説明します。  **（条件の読み上げ）** |
| 詳細説明 | ・今回は、業務ごとに班を作っていますが、班ごとに業務の視点が異なるため、他の班と意見が一緒にならなくてもかまいません。  ・これから、スライド（スライドが使用できない場合は紙）で、順次、状況シナリオを提示します。 各班は、対応すべきシナリオだけを選択し、課題の検討を行ってください。  ・対応策や意見は、BCPや初動対応マニュアルを見直すための基礎資料となりますので、出来るだけ多くの意見を出してください。  ・基本的には、班の中で対応を考えて、わからないことや対応に困ったことがあれば事務局班に指示を仰いでください。  ・机の上に付箋がありますので、選択したシナリオについての対応策を書いてもらい模造紙に貼って訓練の最後に発表してもらいます。浸水予測図、震度分布図も用意していますので、参考にしてください。  ・それでは、班長、書記、発表者を決めてください。 |
| 状況付与  （地震発生） | **（１分後）**  ・緊急地震速報が発令されました。**（警告音、地震音を鳴らす。）**  ・机の下に避難してください。机の下に潜れない方は頭だけでも守りましょう。  **（１分30秒後）**  ・揺れが収まりました。 |
| 状況付与  （初動対応）  設問 | ・シナリオ集をお配りしますので、１枚目をご覧ください。  **（地震発生・初動対応のシナリオ読み上げ）**  ・初動対応として、まず行うことを10分ぐらいで考えてください。 |
| 状況付与  （シナリオ１）  設問 | **（10分後）**  ・これから先は、状況シナリオが、次々と出てきます。  ・各班で業務に関係するもの、しないものの判断をしたうえで、対応が必要な状況シナリオについて、各班で対応策を検討して下さい。  ・時間は、地震発生から１時間経過したものとします。  ・お手元のシナリオ集を１枚めくってください。  **（シナリオ１読み上げ）**  ・20分間で、対応策を検討してください。 |
| 状況付与  （余震発生） | **（20分後）**  ・揺れが収まりました。地震発生から１時間しか経過していないので、まだ余震が発生します。 |
| 状況付与  （シナリオ２）  設問 | ・これを受けてまた新たにシナリオが発生しました。  **（シナリオ２読み上げ）**  ・先ほどのシナリオとあわせて10分間考えてみてください。 |
| 発表準備 | **（10分後）**  ・20分後に、各班に選んでいただいたシナリオへの対応を初動対応・シナリオ１、２の順番で発表してもらいます。  ・机の上の模造紙か、付箋を使って発表してもらいます。発表する時はシナリオの番号を読み上げてから対応策を発表してください。 |
| 発表 | **（20分後）**  ・それでは、○○班から発表してください。  **（発表内容に対してコメント）**  ・お疲れさまでした。アンケートを配布しますので、記入して提出してください。 |

④ＢＣＰの見直し

　　　机上型事業継続訓練で得られた「気付き」を分析して、「課題」として整理しましょう。分析した課題を検討することでＢＣＰの見直しを行いましょう。



**【Ｐｏｉｎｔ！】**

訓練を実施した後に、課題をＢＣＰの改善点としてどう反映させるかに意味があります。

**訓練実施後アンケート**

机上型事業継続訓練から多くの「気付き」を得るためには、訓練実施後にアンケートを行うことが効果的です。訓練実施による気付きやＢＣＰの改善点について参加者に記入してもらいましょう。

アンケートは法人の状況や部門に応じて、回答項目を検討するなどの工夫をするとより効果的です。

回収したアンケートは事務局で、分析、集計し、課題と対応策をまとめておきましょう。

**【Ｐｏｉｎｔ！】**

できるだけ、多くの気付きを出してもらうことが、よりよいＢＣＰとしていくために重要となります。

**ＢＣＰ訓練実施後アンケート例**

ＢＣＰ訓練実施後アンケート

ＢＣＰ訓練にご参加いただきありがとうございました。今後のＢＣＭ活動の改善に活かす

ため、以下のアンケートにご協力ください。

　　　　　　　所属・役職：

　　　　　　　氏　　　名：

【訓練の改善に向けて】

１　全体

　　　　今回の訓練についてどのように思いましたか？

また、今後の改善に向けて、ご意見等がありましたら、ご記入ください。

　　　　　□　５．大変有意義であった　□　４．有意義であった　□　３．普通

　　　　　□　２．有意義とはいえない　□　１．全く有意義とは言えない

　　　　［ご意見］

２　状況付与＋設問

　　　　「状況付与＋設問」についてどのように思いましたか？

ご意見等がありましたら、ご記入ください。

　　　　　□　５．大変有意義であった　□　４．有意義であった　□　３．普通

　　　　　□　２．有意義とはいえない　□　１．全く有意義とは言えない

　　　　［ご意見］

【ＢＣＰの改善に向けて】

１　「状況付与＋設問」に関連するＢＣＰの改善事項について

　　　　　（今回の訓練で、できなかったことをできるだけ具体的に記入してください。）

２　全体

　　　　　今後ＢＣＰを策定し、見直していく際に、盛り込むべき事項等について、気付いたこと

を記入してください。

⑤訓練実施報告書の作成

　　　訓練実施報告書は、ＢＣＰを見直すための重要な基礎資料となりますので、必ず作成しましょう。訓練実施報告書には、以下の内容を含んでおきましょう。

|  |  |
| --- | --- |
| **項目** | **内容** |
| **訓練の概要** | **目的、日時、場所、対象者など、訓練の概要を説明します。** |
| **総評** | **訓練の全体的な評価を行います。訓練全体を通じて得られた気付き等を記載します。** |
| **訓練に関する改善点** | **アンケートから得られた分析を元に、事務局としての見解を加えます。** |
| **ＢＣＰに関する改善点** |
| **ＢＣＰの改善に向けた**  **今後の取り組み** | **分析の結果得られた課題に対する対応策について、大まかな方向性の案を記載します。** |

**訓練実施報告書例**



責任を持ってＢＣＰ改善に取り組むために、サイン又は捺印をしましょう。

（４）課題への対応とＢＣＰの改善

　　　ＢＣＰは、計画を策定することがゴールではなく、訓練によって実効性の検証を行い、改善点を抽出して、継続的に見直していく必要があります。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **大分類** | **対応**  **部門** | **課題への対応（○で表記）**  **ＢＣＰの改善（■で表記）** |
| **実務レベルで対応できる課題** | **自部門** | **○自部門の担当者と実施時期を決めて課題への対応を実施する。**  **■ＢＣＰの事前対策リストを、当該課題を反映させてアップデートする。**  **■対応後、対応した内容に応じて、ＢＣＰの該当箇所を変更する。** |
| **他部門への依頼** | **○依頼する他部門と協議を行い、担当者と実施時期を決めて対応する。**  **■ＢＣＰの事前対策リストを、当該課題を反映させてアップデートする。**  **■他部門が対応した後、対応した内容に応じて、ＢＣＰの該当箇所を変更する。** |
| **経営判断が必要な課題** | **自部門** | **○次年度の予算作成時期に、法人内規程に則り企画案を作成し起案する。必要性、投資金額、実施後のメリット等を明確にする。**  **○起案承認後は、担当者と実施時期を決めて対応する。**  **■ＢＣＰの事前対策リストを、当該課題を反映させてアップデートする。**  **■対応後、対応した内容に応じて、ＢＣＰの該当箇所を変更する。** |
| **他部門への依頼** | **○依頼する他部門と協議を行い、必要性や実施後のメリット等を伝え依頼する。**  **○依頼された部門の設備投資起案の進捗状況をフォローする。**  **■ＢＣＰの事前対策リストを、当該課題を反映させてアップデートする。**  **■他部門が対応した後、対応した内容に応じて、ＢＣＰの該当箇所を変更する。** |



**ＢＣＰの見直し**

**イメージ図**

社会福祉施設における地震防災対策指針

別冊　高齢者福祉施設におけるＢＣＰ策定の手引

平成27年３月発行

編集・発行／高知県地域福祉部高齢者福祉課

監修／国立大学法人香川大学危機管理研究センター

副センター長　岩原　廣彦

国立大学法人徳島大学環境防災研究センター

助教　湯浅　恭史