

BCP 業務継続（感染症・自然災害編）

幸せ介護創造ファクトリー

介護サービスは要介護者、家族などの生活を支えるうえで必要不可欠。自然災害や感染症の拡大時に伴う緊急事態宣言下であっても、それぞれの対策を徹底したうえで継続的なサービス提供を行うことが求められている。そのためには業務継続に向けた計画の作成とそれを実施することができるオペレーションを平時から準備検討及び訓練が必要である。

※介護サービスを中断させない

※中断した場合、いかに速やかに復旧させるか

※計画再生後も継続的に検討修正を繰り返すことで各事業所の状況に即した内容へと発展させていくことが望まれる

1. BCP とは・・・Business Continuity plan（業務継続計画）

大地震などの自然災害、感染症の蔓延、テロなどの事件、大事故、サプライチェーン（供給網）の途絶、突発的な経営環境の変化などの不測の事態が発生しても、重要な事業を中断させない、または中断しても可能な限り短い期間で復旧させるための方針、体制、手順などを示した計画のことを事業継続計画（BCP）と呼ぶ

令和3年度の介護報酬改定において BCP 作成が義務化

（基本報酬減額：2025年3月末で経過措置終了）

各サービス毎に「運営基準」に記載（介護サービスごとの作成が必要）

→最悪の場合、指定取り消し処分

※法人本体の BCP は義務ではないが作成が望ましい

【義務化された運営基準及び記載内容】

1) 感染症、自然災害の両方の BCP を作成

2) 研修、訓練（シュミレーション）の定期的な実施

入所系 : 年2回の研修、年2回の訓練

通所系、訪問系 : 年1回の研修、年1回の訓練

災害の種類に関係なく年1回もしくは年2回の研修と訓練を行う必要がある

BCP 研修内容の例

- 1) 防災意識の啓発（最近の災害事例に学ぶ）
- 2) 自宅での防災（家庭の防災教育）：自宅で災害に出会う確率が約半数
各市町村などの防災マニュアルを参考に基本的対応と地域の特徴などを学ぶ
- 3) ルールの作成と徹底（参集基準・ルール、行動基準・ルールなど）：携帯カード
- 4) 安否確認の徹底：複数の連絡手段を確認、伝言ダイヤルの使用方法など

BCP 作成のポイント（サービスを継続するために）

- 1) 業務に優先度をつける（一部のサービスを休止もしくは頻度を下げる）
- 2) 普段と違う業務ができるようにマニュアルを整備、職員に教育を行う
- 3) 代替の方法を準備する（非常食の利用、自家発電の活用など）
- 4) 応援者の手配など（特に感染症発生時など）

BCP 取り組みのポイント

- ・各担当者をあらかじめ決めておくこと（誰が、いつ、何をするか）
- ・連絡先をあらかじめ整理しておくこと（職員連絡網と連絡方法、家族連絡先など）
- ・必要な物資をあらかじめ整理、準備しておくこと
- ・ハザードマップ、避難所、施設内での避難場所などの確認
- ・上記を組織で共有すること
- ・必要に応じて研修・訓練を行い定期的に見直す
- ・スタッフが参画して計画を作成すること

※介護施設等では利用者の多くが日常生活・健康管理・生命維持の大部分を介護施設などに依存をしていることから利用者の生活・健康・生命の支障に直結

※他の業種よりも介護施設などはサービス提供の維持・継続の必要性が高く、BCP 作成など災害発生時の対応についての準備が求められる

BCP と対策マニュアルとの違い（例：感染症マニュアル）

（参考：BCP といわれる感染対策マニュアルに含まれる内容の違い（イメージ））

内容		BCP	感染対策マニュアル
平時の取組	ウイルスの特徴	△	◎
	感染予防対策 （手指消毒の方法、ガウンテクニック等）	△	◎
	健康管理の方法	△	◎
	体制の整備・担当者の決定	◎	△
	連絡先の整理	◎	△
	研修・訓練	◎	○
	備蓄	◎	○
感染（疑い）者 発生時の対応	情報共有・情報発信	◎	○
	感染拡大防止対策（消毒、ゾーニング方法等）	△	◎
	ケアの方法	△	◎
	職員の確保	◎	○
	業務の優先順位の整理	◎	×
	労務管理	◎	×

※◎、○、△、×は違いをわかりやすくするための便宜上のものであり、各項目を含めなくてよいことを意味するものではありません。

介護サービス事業者求められる役割

1) サービスの継続

介護サービスは提供を中断することができないことから最低限のサービス提供をし続けられるよう、自力でサービス提供する場合と他へ避難する場合の双方についての事前の検討や準備を進めることが必要

2) 利用者の安全確保

利用者の安全を守るための対策が何より重要

3) 職員の安全確保

長時間勤務や精神的打撃など職員の労働環境が過酷になることが懸念される
労働契約法第5条「使用者の安全配慮義務」の観点からも、職員の過重労働やメンタルヘルス対応への適切な措置を講じることが使用者の責任となる

労働契約法第5条「使用者の安全配慮義務」

「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体などの安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする

4) 地域への貢献

社会福祉施設としての公共性を鑑みると施設が無事であることを前提に、施設が持つ機能を生かして被災時に地域へ貢献することも重要な役割となる

2. 自然災害と感染症で異なる対応（時間的経過が重要）

自然災害発生時・・・避難誘導・安否確認などの災害業務に対応。インフラ停止などにより、業務対応は減らさざるを得ない。

感染症発生時・・・「入所系では」感染者への対応、感染防止対策などで業務量が増加。一方、職員の感染や濃厚接触者となるなど、職員のマンパワー不足となる。対応可能な業務量が減少することから優先順位をつけての介護サービス継続が必要。

「通所系では」流行の状況（利用者・介護者の感染状況及び職員の感染状況など）を踏まえ業務の縮小や休止の検討を行う。その後、優先順位を勘案して業務再開する。

項目	自然災害	感染症など
事業継続方針と目的	・できる限り事業の継続、早期復旧を測る サービス形態を変更して事業を継続	・感染リスク、社会的責任、経営状況を勘案し事業継続のレベルを決める ⇒正確な情報を基に的確に判断

	・身体、生命の安全確保 ・物的被害の軽減	する ・身体、生命の安全確保に加えて、優先的に継続、復旧すべき需要業務の継続または早期復旧
被害の対象と重要視される事象	・主に施設、設備、物品入手など社会インフラへの被害が大きい ・以下を最小限にすること 死傷者数・損害額 ・従業員の安否を確認し、被害者を救助・支援すること ・被害を受けた拠点を早期復旧すること	・主に人への健康被害が大きい ⇒業務継続はマンパワーのやりくりが主眼 ・防災時に加えて 重要業務の目標復旧期間・目標復旧レベルを達成すること 経営及び利害関係者への影響を許容範囲内に抑えること 利益を確保し企業として生き残ること
被害の期間	・過去の災害からある程度の影響想定が可能	・長期化を含め不確実性が高く影響予測が困難
地理的な影響	・被害は比較的地域的・局所的 ・自社の拠点ごとの取り組み	・被害は国内全域及び世界全域 ・全社的（拠点横断的） ・依存関係にある主体（委託先、調達先、供給先）
被害発生と被害制御	・地震の場合は突発的に発生 ・被害量は制御不可能	・被害量は感染防止策により左右される ⇒感染防止策が重要 ・海外からの発生の場合、国内発生までの準備期間がある場合有
事業への影響	・事業を復旧すれば業績回復が期待できる	・集客施設では長期間利用者が減少し、業績悪化の可能性

3. 業務を中断させないために（介護サービス提供に必要な資源を守る）

BCP（業務継続計画）は災害や感染流行が起きる前の取り組みが重要
介護サービスを中断させないために・・・

介護サービス提供のために必要な資源を守ることが重要
必要な資源・・・職員・建物・設備・物品（衛生材料等）ライフライン（電気・水道・ガスなど）

職員が不足し、ライフラインが停止することを踏まえ、重要業務に優先順位をつけて取り組む

【災害別平常時の取り組み】

自然災害

自然災害（防災）ではサービス提供のための資源を守ることが重要
守るべき資源・・・職員・建物・設備・物品（衛生材料等）ライフライン（電気・水道・ガスなどインフラが停止した場合のバックアップ）
⇒災害の種類によって守り方は異なる。

地震

建物の耐震診断・耐震補強工事など
家具やキャビネットなどの移動・転倒防止するための固定
初期消火の訓練、避難訓練（建物内及び地域の避難所までの場所とルート確認）
備蓄品

水害

ハザードマップの確認（浸水可能性の確認）・天気予報の確認
事前の確認と取り組み
・側溝・排水溝の定期的な点検
・止水版や土嚢の準備
・扉やガラス板の補強
・備蓄品の保管場所

感染症

感染拡大以前から感染症を理解し予防マニュアルを徹底する
・3密の回避
・スタンダードプリコーションの徹底（手洗い、マスク、手袋など）
・適切な換気
※体調不良時は出勤を控える

災害・感染症発生時

業務が中断した場合に（足りない資源を補い、業務を継続する）

足りない資源を補って事業を継続するには・・・
電力供給が途絶えた時…自家発電の有無
職員の不足・・・応援を送ってもらう関係を構築しておく

など、代替策をどのように講ずるか

職員の代替案…平常時からの準備

- ・ 出勤情報の集約管理
- ・ 同一法人内からの応援要請
- ・ 退職者への依頼
- ・ 地域の施設からの連携

【例】感染流行時

平常時の介護サービス + 流行時の業務（消毒・家族への情報提供・部屋割り再編・ゾーニングなど）



重要業務を優先して実施

重要業務とは

介護サービスの中核（生命・人権を維持するためのサービス）

・・・食事・排泄・服薬・医療的ケア・清拭など平常時と同様に維持すべき内容
規模と頻度を減らすことができる内容・・・入浴・リハビリなど



平常時にこそ準備と訓練に取り組む

4. 災害発生時の対応

安否確認

①職員の安否確認

- ・ 通信機器の分散配置
- ・ 災害時は非番の職員も自主的に報告させることをルール化しておく（本人及び家族の安否の状況、出社の可否、移動手段、必要な移動時間等）
- ・ 事業所からの出社指示などはチェーン連絡方式とはせず、「連絡責任者固定方式」とする
- ・ 事業所との連絡困難な場合、本社を窓口にするなどルールを決めておく

②利用者の安否確認

- ・ 利用者の安否確認が速やかに行えるように担当者を決めておく（フロア・ユニット単位及び施設集約者）
- ・ 安否確認できるシート（手書きのもの）を用意しておく
- ・ 負傷者がいる場合は応急手当を行い、必要に応じて医療機関に速やかに搬送できる方法を検討しておく（基本は救急車要請だが・・・）

- ・ 家族への通報はシステムダウンの可能性もあるため一覧表をペーパーで準備しておく

業務優先順位と BCP 対応の例

(記載例)

経過 目安	夜間 職員のみ	発災後 6 時間	発災後 1 日	発災後 3 日	発災後 7 日
出勤率	出勤率 3%	出勤率 30%	出勤率 50%	出勤率 70%	出勤率 90%
在庫量	在庫 100%	在庫 90%	在庫 70%	在庫 20%	在庫正常
ライフライン	停電、断水	停電、断水	停電、断水	断水	復旧
業務基準	職員・入所者の 安全確認のみ	安全と生命を守る ための必要最 低限	食事、排泄 中心 その他は休止も しく減	一部休止、減とす るが、ほぼ通常に 近づける	ほぼ通常どおり
給食	休止	必要最低限のメ ニューの準備	飲用水、栄養補 助食品、簡易食 品、炊き出し	炊き出し 光熱水復旧の範 囲で調理再開	炊き出し 光熱水復旧の範 囲で調理再開
食事介助	休止	応援体制が整う までなし 必要な利用者に 介助	必要な利用者に 介助	必要な利用者に 介助	必要な利用者に 介助
口腔ケア	休止	応援体制が整う までなし	必要な利用者は うがい	適宜介助	ほぼ通常どおり
水分補給	応援体制が 整うまでなし	飲用水準備 必要な利用者に 介助	飲用水準備 必要な利用者に 介助	飲用水準備 必要な利用者に 介助	飲用水準備 ほぼ通常どおり
入浴介助	失禁等ある利用 者は清拭	適宜清拭	適宜清拭	適宜清拭	光熱水が復旧し だい入浴

(出典) 令和元年度社会福祉推進事業「社会福祉施設等における B C P の有用性に関する調査研究事業」

(提供) 社会福祉法人 若竹会 非常災害等対策計画 (一部抜粋)