

自然災害発生時における業務継続計画

法人名	(株)シルバーホクソン	種別	居宅介護支援
代表者	梅田 成道	管理者	■■■■■
所在地	埼玉県川口市末広 2-15-19	電話番号	048-225-1661

※本ひな形における各項目は、別途お示しする「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」3-2-1～3-2-4に対応しています。6は通所サービス、7は訪問サービス、8は居宅介護支援サービス固有事項となっており、各施設・事業所のサービス類型、特徴等に応じ、適宜改変して活用いただくことを想定しています。

目次

1. 総論	1
(1) 基本方針.....	1
(2) 推進体制.....	1
(3) リスクの把握.....	1
① ハザードマップなどの確認.....	1
② 被災想定.....	2
(4) 優先業務の選定.....	3
① 優先する事業.....	3
② 優先する業務.....	3
(5) 研修・訓練の実施、BCPの検証・見直し.....	4
① 研修・訓練の実施.....	4
② BCPの検証・見直し.....	4
2. 平常時の対応	5
(1) 建物・設備の安全対策.....	5
① 人が常駐する場所の耐震措置.....	5
② 設備の耐震措置.....	5
③ 水害対策.....	6
(2) 電気が止まった場合の対策.....	6
(3) ガスが止まった場合の対策.....	6
(4) 水道が止まった場合の対策.....	7
① 飲料水.....	7
② 生活用水.....	7
(5) 通信が麻痺した場合の対策.....	7
(6) システムが停止した場合の対策.....	8
(7) 衛生面（トイレ等）の対策.....	9
① トイレ対策.....	9
② 汚物対策.....	9
(8) 必要品の備蓄.....	9
(9) 資金手当て.....	10
3. 緊急時の対応	11
(1) BCP発動基準.....	11
(2) 行動基準.....	11
(3) 対応体制.....	12
(4) 対応拠点.....	12
(5) 安否確認.....	12
① 利用者の安否確認.....	12

② 職員の安否確認.....	12
(6) 職員の参集基準.....	13
(7) 施設内外での避難場所・避難方法.....	14
(8) 重要業務の継続.....	14
(9) 職員の管理.....	14
① 休憩・宿泊場所.....	14
② 勤務シフト.....	15
(10) 復旧対応.....	16
① 破損個所の確認.....	16
② 業者連絡先一覧の整備.....	16
③ 情報発信（関係機関、地域、マスコミ等への説明・公表・取材対応）.....	16
4. 他施設との連携.....	17
(1) 連携体制の構築.....	17
① 連携先との協議.....	17
② 連携協定書の締結.....	17
③ 地域のネットワーク等の構築・参画.....	18
(2) 連携対応.....	18
① 事前準備.....	18
② 入所者・利用者情報の整理.....	19
③ 共同訓練.....	19
5. 地域との連携.....	20
(1) 被災時の職員の派遣.....	20
(2) 福祉避難所の運営.....	20
① 福祉避難所の指定.....	20
② 福祉避難所開設の事前準備.....	20
6. 通所サービス固有事項.....	エラー! ブックマークが定義されていません。
7. 訪問サービス固有事項.....	エラー! ブックマークが定義されていません。
8. 居宅介護支援サービス固有事項.....	21

1. 総論

(1) 基本方針

施設・事業所としての災害対策に関する基本方針を記載する。

1.職員の安全確保
2.サービスの継続 利用者の状況を把握し、支援体制を確認。環境状況により代替案を整える。
3.地域住民及び同業他社への協力

*法人本部の基本方針と同じであれば、それらを記載しても構わない。

(2) 推進体制

平常時の災害対策の推進体制を記載する。

(記入フォーム例)			
主な役割	部署・役職	氏名	補足
法人全体の状況把握・指揮	代表取締役	梅田 成道	
管理者のサポート	■■■■	■■■■	
本社からの指示確認・情報集約	■■■■	■■■■	
スタッフ確認・指示	■■■■	■■■■	

(3) リスクの把握

① ハザードマップなどの確認

施設・事業所が所在するハザードマップ等を掲載する（多い場合は別紙として巻末に添付する）。

別紙 川口市防災ハンドブック

② 被災想定

大きな被害が予想される災害について、自治体が公表する被災想定を整理して記載する。

【自治体公表の被災想定】

<項目例>

東京湾北部地震 M7.3 による想定震度

- ・這わないと動くことができない。飛ばされることもある。
- ・固定していない家具のほとんどが移動し、倒れる物が多くなる。
- ・耐震性の低い木造建物は、傾くものや離れる物が多くなる。
- ・大きな地割れが発生したり、地滑りや崖等の崩壊が発生することがある。

交通被害

道路：幹線道路の車両渋滞が約半日以上続く（ガソリン不足となる）

橋梁：決壊箇所が出てくる

鉄道：不通になる

ライフライン

上水：断水

下水：下水管破裂による道路浸水

電気：不通

ガス：不通

通信：半日～数日不通になる

【自施設で想定される影響】

自治体発表の被災想定から自施設の設備等を勘案のうえ記載する。また、時系列で整理することを推奨する。

<記入フォーム例>

	当日	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	7日目	8日目	9日目
電力			復旧						
飲料水	各自	各自	各自						
生活用水	備蓄(200×2 ポリタンク)				復旧				
携帯電話		復旧							
メール		復旧							

(4) 優先業務の選定

① 優先する事業

複数の事業を運営する施設・事業所では、どの事業（入所、通所、訪問等）を優先するか（どの事業を縮小・休止するか）を法人本部とも連携して決めておく。

<優先する事業>

- (1) 利用者の安否確認
- (2) 支援事業所の対応確認

<当座停止する事業>

- (1) 新規の相談業務
- (2) 急を要さない相談業務

② 優先する業務

上記優先する事業のうち、優先する業務を選定する。

(記入フォーム例)

優先業務	必要な職員数			
	朝	昼	夕	夜間
利用者安否確認	全員	全員	全員	人
支援事業所対応確認	全員	全員	全員	人
代替サービス調整	全員	全員	全員	人
	人	人	人	人
	人	人	人	人

(5) 研修・訓練の実施、BCPの検証・見直し

① 研修・訓練の実施

訓練実施の方針、頻度、概要等について記載する。

●以下の教育を実施する。

(1) 入職時研修

- ・時期：入職時
- ・担当：管理者
- ・方法：BCPの概念や必要性、感染症に関する情報を説明する。

(2) BCP研修（全員を対象）

- ・時期：毎年1回
- ・担当：BCP担当者
- ・方法：BCPの概念や必要性、感染症に関する情報を共有する。

●以下の訓練(シミュレーション)を実施する。

- ・時期：毎年1回
- ・担当：管理者・BCP担当者
- ・方法：感染者の発生を想定し、BCPに基づき、役割分担、実施手順、人員の代替え、物資調達方法の確認などを机上訓練で確認する。

*訓練が一過性で終わらず、継続して実施することを担保する。

② BCPの検証・見直し

評価プロセス（●●委員会で協議し、責任者が承認するなど）や定期的に取り組の評価と改善を行うことを記載する。

●以下の活動を定期的に行い、BCPを見直す。

毎年1回、各管理者・BCP担当者が集まり報告する。

- ・BCPに関連した最新の動向を把握し、BCPを見直す。
- ・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。
- ・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。

*継続してPDCAサイクルが機能するよう記載する。

2. 平常時の対応

(1) 建物・設備の安全対策

① 人が常駐する場所の耐震措置

場所	対応策	備考
事務所	突っ張り棒による固定	

② 設備の耐震措置

対象	対応策	備考
キッチン	簡易消火器の設置	
キャビネット	上部に物を置かない、使用时以外は 施錠し収納物の飛散防止。 突っ張り棒による固定。	

※設備等に関しては、定期的な日常点検を実施する。

③ 水害対策

対象	対応策	備考
浸水による危険性の確認	ハザードマップの確認	

(2) 電気が止まった場合の対策

被災時に稼働させるべき設備と自家発電機もしくは代替策を記載する。

稼働させるべき設備	自家発電機もしくは代替策
パソコン	他事業所で立ち上げ行う。ノートパソコンの使用。
照明	懐中電灯の使用。
暖房器具	ひざ掛け・使い捨てカイロ等は各自で準備。
携帯電話	通常から充電しておく。モバイルバッテリーを使用。

(3) ガスが止まった場合の対策

被災時に稼働させるべき設備と代替策を記載する。

稼働させるべき設備	代替策
	特になし

(4) 水道が止まった場合の対策

被災時に必要となる飲料水および生活水の確保を記載する。

① 飲料水

●対応策（確保策）

必要な水分等は各自用意

川口市指定給水所

- ・十二月田小学校：朝日 1-11-1 048-222-4383
- ・朝日西小学校：朝日 4-17-12 048-224-7889
- ・朝日東小学校：朝日 5-15-1 048-223-5812
- ・十二月田中学校：朝日 1-11-3 048-222-5444

近隣の給水所

- ・元郷南小学校：元郷 2-15-20 048-222-6856
- ・領家小学校：領家 3-14-1 048-222-4144
- ・領家中学校：領家 2-11-15 048-225-2640

* 備蓄の場合は、備蓄の基準（2リットルペットボトル●本（●日分×●人分）などを記載）

② 生活用水

●対応策（確保策）

給水時対応できるよう大容量のポリタンク等の給水容器を準備し、水を取りに行く。
排泄に関してはオムツ・簡易トイレの使用。ポリ袋や新聞紙でくるむ、脱臭液の準備。
手指衛生はアルコール・除菌シートを使用する。

* 貯水槽を活用する場合は容量を記載。ポリタンクを準備する場合は容量と本数を記載。

(5) 通信が麻痺した場合の対策

被災時に施設内で実際に使用できる方法(携帯メール)などについて、使用可能台数、バッテリー容量や使用方法等を記載する。

→ 携帯電話／携帯メール／PHS／PCメール／SNS等

●携帯電話の使用 スタッフ個数

●通信機器、通信機器のバッテリーを拠点に一つ準備。

(6) システムが停止した場合の対策

電力供給停止などによりサーバー等がダウンした場合の対策を記載する（手書きによる事務処理方法など）。

浸水リスクが想定される場合はサーバーの設置場所を検討する。

データ類の喪失に備えて、バックアップ等の方策を記載する。

ケアマネくん・・・他施設からアクセスする。

ホクソン内データ・・・サーバー等がダウンした場合、手書きにより経過記録等を記載。

(7) 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ため、衛生面に配慮し、トイレ・汚物対策を記載する。

① トイレ対策

【利用者】

基本無し

【職員】

簡易トイレ・オムツの準備する。
災害用マンホールトイレを活用する。（近隣の小学校敷地内）

② 汚物対策

排泄物や使用済みのオムツなどの汚物の処理方法を記載する。

・排泄物やオムツ等は新聞紙等で包み、ビニール袋に密閉し、人の出入りのない空間へ一時的に隔離・建物脇駐車場に保管する。
・消臭固化剤を汚物に使用すると「燃えるごみ」として処理が可能。

(8) 必要品の備蓄

被災時に必要な備品はリストに整理し、計画的に備蓄する（多ければ別紙とし添付する）。定期的にリストの見直しを実施する。備蓄品によっては、消費期限があるため、メンテナンス担当者を決め、定期的買い替えるなどのメンテナンスを実施する。

【飲料・食品】 適宜、各自で準備し対応

品名	数量	消費期限	保管場所	メンテナンス担当

【医薬品・衛生用品・日用品】 所内共有

品名	数量	消費期限	保管場所	メンテナンス担当
絆創膏	■		包括スペース	包括センター
消毒液	■		洗面所下	居宅
マスク	■		倉庫	ヘルパーステーション
包帯・ガーゼ	■		包括スペース	包括センター
ポケットウェットティッシュ	■		倉庫	居宅
布タオル	■		洗面所	居宅
体温計(各部署)	■		居宅ボード脇	(各所属)
使い捨て手袋	■		倉庫	ヘルパーステーション
ボックスティッシュ	■		洗面所	居宅
トイレットペーパー	■		洗面所	居宅
ペーパータオル	■		洗面所	居宅
紙コップ	■		キッチン戸棚	包括センター
ラップ	■		キッチン戸棚	包括センター
ゴミ袋(45ℓ) 黄	■		キッチン戸棚	居宅
ゴミ袋(45ℓ) 白	■		キッチン戸棚	居宅

【備品】 所内共有

品名	数量	保管場所	メンテナンス担当
ポリタンク	■	倉庫	ヘルパーステーション
手動のラジオ&懐中電灯	■	事務所書棚	包括センター
割り箸	■	キッチン戸棚	包括センター
乾電池	■	包括センター棚	包括センター
ソーラーモバイルバッテリー	■	事務所棚	ヘルパーステーション

(9) 資金手当て

災害に備えた資金手当て（火災保険など）を記載する。

緊急時に備えた手元資金等（現金）を記載する。

なし

* 地震保険の保険契約については地域によって制限がある

3. 緊急時の対応

(1) BCP発動基準

地震の場合、水害の場合等に分けてBCPを発動する基準を記載する。

【地震による発動基準】

川口市周辺において、震度6強以上の地震が発生した時。

【水害による発動基準】

- ・降雨により川口市が警戒レベル3以上を発令した場合。

また、管理者が不在の場合の代替者も決めておく。

管理者	代替者①	代替者②
■■■■■	■■■■■	■■■■■

(2) 行動基準

発災時の個人の行動基準を記載する。

- ① 自身及び家族、職員の安全確保
命を守る行動を最優先する。状況を観察し、落ち着いて行動する。
事前に定めた連絡手段を使い、安否確認・情報の共有を行う。
- ② 利用者の安全確保
管理者及び代替者の指示のもと、就業可能な職員が対応する。
- ③ 業務の継続
管理者及び代替者の指示のもと、就業可能な職員が対応する。

(3) 対応体制

対応体制や各班の役割を図示する。代替者を含めたメンバーを検討し、記載する。

- ・代表取締役：法人全体の状況把握・指揮を執る。行政、関係団体との連携を図る。
- ・取締役：管理者のフォロー。法人内各事業所管理者のサポート。
- ・管理者：事業所全体の状況把握・指揮を執る。
- ・備蓄品担当：被災状況に応じて適切な備蓄品の準備、配布を行う。
- ・システム・通信担当：システム・通信が機能不能になった場合に復旧を試みる。

(4) 対応拠点

緊急時対応体制の拠点となる候補場所を記載する（安全かつ機能性の高い場所に設置する）。

第1候補場所	第2候補場所	第3候補場所
本社 3F 川口市青木 3-2-1	シルバーホクソン安行 川口市安行藤八 501	

(5) 安否確認

① 利用者の安否確認

震災発生時の利用者の安否確認方法を検討し、整理しておく（別紙で確認シートを作成）。なお、負傷者がいる場合には応急処置を行い、必要な場合は速やかに医療機関へ搬送できるよう方法を記載する。

【安否確認ルール】

独居＞日中独居＞高齢夫婦＞歩行困難等

○まずは電話にて確認、支援事業所があればそちらに確認。

【医療機関への搬送方法】

救急要請を行う。

② 職員の安否確認

地震発生時の職員の安否確認方法を複数検討し準備しておく（別紙で確認シートを作成）。

（例）携帯電話、携帯メール、PCメール、SNS等

所内に居れば点呼、外出時・勤務時間外については電話・携帯メール・災害伝言ダイヤル等で事業所に安否情報を報告する。

勤務時間外報告事項①自身・家族が無事かどうか②出勤可能かどうかを確認する
必要時、代表取締役に報告する。

(6) 職員の参集基準

発災時の職員の参集基準を記載する。なお、自宅が被災した場合など参集しなくてもよい場合についても検討し、記載することが望ましい。

【参集基準】

原則出社。ただし在宅勤務が可能な場合は、自宅で出来る業務を行う。

【参集しなくてもよい場合】

- ・自身または家族が負傷し治療等が必要な場合。
- ・自宅が被災した場合。
- ・公共交通機関の麻痺、道路の寸断等、物理的に出社が困難な場合。

※ただし事前に定めた連絡手段を使い部署責任者へ状況の報告は毎日すること。

(7) 施設内外での避難場所・避難方法

地震などで一時的に避難する施設内・施設外の場所を記載する。また、津波や水害などにより浸水の危険性がある場合に備えて、垂直避難の方策について検討しておく。

【施設内】

	第1避難場所	第2避難場所
避難場所	なし	本社
避難方法	徒歩	徒歩

【施設外】

	第1避難場所	第2避難場所
避難場所	新井町公園	末広2丁目公園
避難方法	徒歩	徒歩

(8) 重要業務の継続

優先業務の継続方法を記載する（被災想定（ライフラインの有無など）と職員の出勤と合わせて時系列で記載すると整理しやすい）。

1 (4) 優先業務の選定に記載有り

(9) 職員の管理

① 休憩・宿泊場所

震災発生後、職員が長期間帰宅できない状況も考えられるため、候補場所を検討し、指定しておく。

休憩場所	宿泊場所
事務所内	

② 勤務シフト

震災発生後、職員が長期間帰宅できず、長時間勤務となる可能性がある。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原則を検討しておく。

【災害時の勤務シフト原則】

3 (6) 職員の参集基準通り

(10) 復旧対応

① 破損個所の確認

復旧作業が円滑に進むように施設の破損個所確認シートを整備し、別紙として添付しておく。

<建物・設備の被害点検シート例>

対象		状況 (いずれかに○)	対応事項/特記事項
建物・設備	躯体被害	重大/軽微/問題なし	
	エレベーター	利用可能/利用不可	
	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	
	...		
(フロア単位) 建物・設備	ガラス	破損・飛散/破損なし	
	キャビネット	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 業者連絡先一覧の整備

円滑に復旧作業を依頼できるよう各種業者連絡先一覧を準備しておく。

業者名	連絡先	業務内容
■■■■■	■■■■■	建物賃貸
■■■■■■■■■■	■■■■■	ケアマネくん
■■■■■	■■■■■	FAX
■■■■■■■■■■	■■■■■	ガソリンスタンド
■■■■■	■■■■■ ■■■■■	車両関係

③ 情報発信 (関係機関、地域、マスコミ等への説明・公表・取材対応)

公表のタイミング、範囲、内容、方法についてあらかじめ方針を定めて記載する。

- ・被災状況報告を川口市役所介護保険事業者係 (048 259 72937293) へ行う。
- ・マスコミ・関係団体への説明は代表取締役が状況判断し適宜対応する。

4. 他施設との連携

(1) 連携体制の構築

① 連携先との協議

連携先と連携内容を協議中であれば、それら協議内容や今後の計画などを記載する。

居宅介護支援事業所シルバーホクソン安行

ヘルパーステーションシルバーホクソン

協議中。

② 連携協定書の締結

地域との連携に関する協議が整えば、その証として連携協定書を締結し、写しを添付する。

③ 地域のネットワーク等の構築・参画

施設・事業所の倒壊や多数の職員の被災等、単独での事業継続が困難な事態を想定して、施設・事業所を取り巻く関係各位と協力関係を日ごろから構築しておく。地域で相互に支援しあうネットワークが構築されている場合はそれらに加入することを検討する。

【連携関係のある施設・法人】

施設・法人名	連絡先	連携内容
居宅介護支援事業所シルバークロソク安行	048-290-2500	情報共有・設備等
南平地域包括支援センター	048-225-5888	情報共有
南平みなみ地域包括支援センター	048-226-6615	情報共有
ヘルパーステーションシルバークロソク	048-225-7770	情報共有

【連携関係のある医療機関（協力医療機関等）】

医療機関名	連絡先	連携内容

【連携関係のある社協・行政・自治会等】

名称	連絡先	連携内容
川口市役所介護保険課	048-528-1110	

(2) 連携対応

① 事前準備

連携協定に基づき、被災時に相互に連携し支援しあえるように検討した事項や今後準備すべき事項などを記載する。

災害時の連絡

介護サービス情報災害時報告システム事前登録済

② 入所者・利用者情報の整理

避難先施設でも適切なケアを受けることができるよう、最低限必要な利用者情報を「利用者カード」などに、あらかじめまとめておく。

なし

③ 共同訓練

連携先と共同で行う訓練概要について記載する。

地域ケアマネ・包括合同研修の際に防災訓練に取り組む。

5. 地域との連携

(1) 被災時の職員の派遣

(災害福祉支援ネットワークへの参画や災害派遣福祉チームへの職員登録)

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。

職員の派遣をしない場合は不要

(2) 福祉避難所の運営

① 福祉避難所の指定

福祉避難所の指定を受けた場合は、自治体との協定書を添付するとともに、受入可能人数、受入場所、受入期間、受入条件など諸条件を整理して記載する。

社会福祉施設の公共性を鑑みれば、可能な限り福祉避難所の指定を受けることが望ましいが、仮に指定を受けない場合でも被災時に外部から要援護者や近隣住民等の受入の要望に沿うことができるよう上記のとおり諸条件を整理しておく。

福祉事務所の指示を受けない場合は不要

② 福祉避難所開設の事前準備

福祉避難所として運営できるように事前に必要な物資の確保や施設整備などを進める。

また、受入にあたっては支援人材の確保が重要であり、自施設の職員だけでなく、専門人材の支援が受けられるよう社会福祉協議会などの関係団体や支援団体等と支援体制について協議し、ボランティアの受入方針等について検討しておく。

なし

6. 居宅介護支援サービス固有事項

【平時からの対応】

緊急時の利用者連絡先の確認

災害時対応の声掛け

【災害が予想される場合の対応】

情報の確認、避難

【災害発生時の対応】

業務の確認と災害状況等の情報収集