

自然災害発生時における業務継続計画
【R6 年度】

目次

1 総論

- ①計画の目標
- ②計画の基本方針

2 リスクの把握

- ①ハザードマップなどの確認
- ②被災想定

3 優先業務の選定

- ①発生直後の業務
- ②支援・介護業務ほかの継続する優先業務

4 研修・訓練の実施、BCPの検証・見直し

- ①研修・訓練の実施
- ②BCPの検証・見直し

5 平常時から準備しておくこと

- ①地域の方たちとの連携
- ②利用者が暮らす地域の防災情報の確認
- ③避難場所などの情報共有
- ④利用者の情報整理
 - ・利用者基本情報
 - ・災害時利用者一覧表：優先順位確認票
- ⑤ケアプランの作成

6 利用者個人データ保護に向けた安全対策

- ・停電時
- ・水害時

7 ライフライン停止時の対策

8 必要品の備蓄

- ・医薬品、衛生用品、日用品
- ・災害用備品

9 緊急時の対応

- ①BCP 発動基準
- ②管理者不在の場合

10 対応体制

発災当日～3日間

発災前

- 発災後
- ①自分の回りの被害状況を確認
 - ②利用者の安否確認
 - ③職員の安否確認
 - ④医療依存度の高い利用者の調整・対応
 - ⑤介護保険施設への緊急入所・緊急入院

発災4日目～1か月

- ①利用者の避難生活支援
- ②利用者の仮住まい支援

発災1か月～2.3年

- ①生活再建の支援
- ②各種申請代行
- ③健康管理体制や生活不活発病・こころのケア

11 対応拠点

12 職員の参集基準

13 職員管理

14 情報発信

15 他事業所との連携

- ①連携先との協議
- ②連携協定書の締結
- ③地域のネットワーク等の構築・参画

16 連携対応

- ①事前準備
- ②利用者の情報整理

17 サービス提供困難時の対応

18 避難行動支援

1 総論

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も守る。
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する。
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らない。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 計画の本基方針

- 災害発生時には次の方針に基づき業務を継続する
- 1 自分の命も含めて人命の保護を最優先とする。
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、早期に再開を目指す。
 - 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を当たる。

2 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）

【地震・水害等】
南相馬市ハザードマップ
<https://www.city.minamisoma.lg.jp/material/files/group/8/bosai-map.pdf>
国土交通省ハザードマップポータルサイト「重ねるハザードマップ」
<https://disaportal.gsi.go.jp/>

② 被害想定

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】

※令和元年の台風 19 号を想定した自施設の被災想定 等 [震度 7 程度の地震を想定した被災想定] 津波・施設利用不可(倒壊など) https://www.city.minamisoma.lg.jp/material/files/group/8/01-02.pdf [水害を想定した被災想定] 浸水：新井田川氾濫による浸水想定区域内 (0.5~3m) https://www.city.minamisoma.lg.jp/material/files/group/8/map-haramachi.pdf [土砂災害の被災想定] https://www.city.minamisoma.lg.jp/material/files/group/8/map-haramachi.pdf [津波を想定した被災想定] https://www.city.minamisoma.lg.jp/material/files/group/8/tsunami_haramachi_r0302.pdf ★NHK 防災情報により情報収集 https://www.nhk.or.jp/kishou-saigai/top/
--

3 優先業務の選定

① 発生直後の業務

業務	内容	その他
火災の場合	・避難誘導等にあたる。	
地震や水害の場合	・避難誘導。 ・建物や敷地の安全確認 ・人的被害、物的被害の状況確認 ・優先順位の高い利用者(独居、高齢者世帯、医療依存度の高い利用者等)から順に安否及び被害状況を確認する。	被害状況を施設長及び南相馬市役所長寿福祉課へ報告 TEL : 0244-24-5334【介護保険係】
ライフラインの確認	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。 代替え措置の決定。	

周辺環境の安全確認・被害・道路使用の状況を確認する	身の回りの安全が確認できた後に確認する。	自転車等
---------------------------	----------------------	------

② 支援・介護業務ほかの継続する優先業務

出勤時間	1日のうち 30% (発災当日)	1日のうち 50%	1日のうち 70%	1日のうち 90%
業務基準	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。 ・必要に応じて緊急対応・災害時対応を行う。	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。 ・必要に応じて緊急対応・災害時対応を行う。	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。 ・必要に応じて緊急対応・災害時対応を行う。	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。 ・必要に応じて緊急対応・災害時対応を行う。
新規相談	休止	休止	相談内容に応じて実施	通常業務に近づける

4 研修・訓練の実施、BCPの検証・見直し

① 研修・訓練の実施

職員への教育と訓練は、下記により実施する。

区分	項目	目標	対象者	時期等
研修 演習	災害リスクに備えての図上訓練・緊急対応の具体的内容の確認。	想定される災害時に備えて具体的内容の確認。 ・利用者宅での防災対策確認。 ・利用者、家族、サービス事業所CM間の連絡方法の周知。 ・安否確認方法の確認。 ・代替えのルートを確認。 ・地域の避難所や福祉避難所を確認。 ※独居、高齢者世帯、医療依	利用者 家族 サービス事業所 担当CM	毎月の訪問時に確認しサービス担当者会議で共有する

		存度の高い利用者は必須とする。		
研修	災害時ケアマネジメント研修	利用者一覧表や優先順位の高い利用者の情報共有。 ・管理者が不在の場合の代替者へ説明し共有する。 ・発災時のシミュレーション訓練。 ・多職種連携・災害時ネットワーク構築の強化。 ・職員間の連絡方法の訓練。		6月
研修 訓練	【法人の訓練】 災害リスクに備えての図上訓練・緊急連絡網の作成、確認	被害想定災害時に備えての訓練方法や動きの確認。		4月
研修 訓練	【法人の訓練】 BCPの研修、避難訓練 (事前情報による事前避難の備えを含む)	<水害> 職員の行動基準等 消防・防災・避難計画に基づいた避難訓練。		6月
研修 訓練	【法人の訓練】 BCPの研修、避難訓練 (事前情報による事前避難の備えを含む)	<火災> 職員の行動基準等 消防・防災・避難計画に基づいた避難訓練。		7~10月中
研修 訓練	BCPの演習	課題の検討、BCPの見直し		12~3月中

* 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の検討・見直し

事業計画（BCP）を一層の現実的な計画とするため、訓練の結果を反映させ、また、情報の収集、各機関との連携の強化を図り、年に1回以上の見直しを図るとともに、修正点などを職員に周知する。

5 平常時から準備しておくこと

① 地域の方たちとの連携

・日常業務において、担当している一人暮らしなどの特に支援が必要な利用者の地区の民生委員や区長等へのあいさつを行い有事の時には助け合える関係を構築しておく。緊急時には遠慮なく連絡が取れるといった顔の見える関係作りに努める。また民生委員や区長などの連絡先、利用者家族の携帯電話番号等の緊急連絡先を複数把握しておく。

② 利用者が暮らす地域の防災情報の確認

・担当している利用者の被災時の避難場所などを含め、地域の防災情報を確認しておく。

③ 避難場所などの情報共有【南相馬市指定避難所一覧（別紙2）】

・利用者が被災した場合に想定される避難場所、避難経路、避難方法を利用者本人や家族とも話し合う。その内容を利用者個人ファイルにも保存する。高齢者世帯、一人暮らしの方は必須とする。

・医療依存度の高い利用者や重度の要介護状態の方の避難方法及び福祉避難所となり得る場所について確認し、本人家族、サービス事業者と共有しておく。

【南相馬市福祉避難所一覧（別紙1）】

④ 利用者の情報整理

・被災した場合、ライフラインの断絶により一時的にパソコンや印刷機などが使用できなくなるため、利用者一覧の最新情報を紙に出力しておく。

・利用者一覧において、災害発生時、優先的に安否確認が必要な利用者を明確にしておく。

・担当ケースのファイルには住宅地図や緊急時の連絡先、主治医等の情報をファイルし、基本情報が分かりやすいようにしておく。

・医療依存度の高い利用者の受け入れ先をケアプランにも記入しておく。

⑤ ケアプランの作成

- ・アセスメントの情報（課題分析）やケアプランをファイル化しておき、服薬情報や必要なサービスなどが迅速に確認できるようにしておく。

6 利用者個人データ保護に向けた安全対策

停電対策	<ul style="list-style-type: none">・長期間の停電に向けた対策として、重要な文書類は印刷物で保管する。・自家発電、蓄電池による電力を供給する。・自家発電や蓄電池が使用できない場合は手書きとする。・関係機関との連絡においては、複数の連絡手段（メール、携帯メール）を活用する。
水害対策	<ul style="list-style-type: none">・個人のファイルや電子データなどを水没から守るため、パソコンやサーバーを浸水のおそれが無い場所に設置する。・定期的にデータはバックアップをとり、いざという時に持ち出せるようにする。・いざという時に持ち出す重要書類等を決めておく。

7 ライフライン停止時の対策

通信	情報収集として : スマホの web 情報（スマホ充電器） 職員の自家用車からのラジオ 情報提供の手段として : SNS・メール・FAX・電話
電気	自家発電機、蓄電池
生活用水	<ul style="list-style-type: none">・受水槽（2万3000ℓ）※電源消失時は使用不可・浴槽に損傷が無ければ生活用水のタンクとして活用する。
トイレ	簡易トイレ、生理用品を備蓄しておく。 電気・水道が止まった場合は、速やかに簡易トイレを所定の箇所に設置する。

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。定期的にも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。

9 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た BCP 発動する基準。

【地震による発動基準】

南相馬市周辺において、震度 5 弱以上の地震が発生し、被災状況や社会的混乱などを総合的に勘案し、法人施設長が必要と判断した場合、法人施設長の指示により BCP を発動し、対策本部を設置する。

【水害による発動基準】

- ・大雨警報、土砂災害、洪水警報が発令され、**高齢者避難（警戒レベル 3）**が発令されたとき。

※状況によっては、待機も検討する（施設長が必要と判断した場合）

②管理者が不在の場合の代替者

管理者	代替者

10 対応体制

●**発災当日～3日間**

発災前

- ・災害の兆候が見られた場合は（雨が激しく降っている・避難準備情報が出た）、自分や家族の安全を確保し、その後、利用者の安全確保を始める。避難支援者が近くに居る場合は、避難支援を早めに開始するようお願いする。避難支援者が近くにいない場合は避難支援者を確保する（地域や血縁）。
- ・危険を感じた場合は、（行政の防災担当・消防・警察など）に連絡を取ることも視野に入れる。

発災後

① 自分の周りの被害状況を確認

・まず、自分や家族の安全を確保し、周りの状況を確認する。

事業所の被災状況の確認を行い、事業所職員における人的被害、事業所における建物被害・ライフライン被害などを取りまとめ、法人施設長及び南相馬市役所に報告する。

② 利用者の安否確認

・名簿を用い、優先順位の高い利用者から安否の確認や避難場所の確認を行う。

特に電源を必要としている医療機器を利用している利用者の場合は優先的に確認を行う。

安否確認については以下の項目について行う。

(ア) 生存の確認

(イ) 身体の状態の確認

(ウ) 生活環境の確認

(エ) 今いる場所で生活の継続ができるかを確認

(オ) ケアプラン（サービス）の継続及び変更の必要性の確認

(カ) 緊急対応の必要性の確認（在宅・一般避難所・福祉避難所・病院）

(キ) 必要に応じて緊急入院・入院先の選定

安否確認の結果については、市役所高齢福祉課：介護保険係へ報告する。また、状況が確認できない担当利用者についてもできる限り情報収集を行う。

③ 職員の安否確認

【施設内】

管理者が法人施設長に報告する。

【自宅等】

自宅等で被災した場合（自地域で震度5以上）は、①電話②SMS（ショートメール）

③【災害用伝言ダイヤル web171】で、施設に自身・家族の安否情報及び出勤可否を報告する。（※施設からは連絡しないようにする）

④ 医療依存度の高い利用者の調整・対応

・医療依存度の高い利用者については、医療関係者に診てもらう努力をする。主治医に連絡がつかない場合は、南相馬市役所：長寿福祉課に相談し、医療に繋げる。

⑤ 介護保険施設への緊急入所・緊急入院の調整

・利用者宅が被災することで利用者の状態が悪化し、「在宅並びに避難所で避難生活を継続していくのは困難である」と判断した場合には、介護保険施設への緊急入所、更に緊急性が高い場合には病院への緊急入院の調整を行う。

【行政との確認事項】

南相馬市への報告内容 … ①事業所の被災状況
②事業所の業務継続の可否
③利用者の安否情報
④利用者に関わる情報提供
⑤地域の状況に関わる情報提供

発災4日目～1か月

① 利用者の避難生活支援

・利用者が継続的に避難生活を続ける中で、その変化に対応できるよう継続的なモニタリングを行う。生活環境の変化による体調の変化、長引く避難生活へのストレスや今後の生活への不安感増大が想定される。またエコノミークラス症候群、感染症の流行、食中毒、口腔状況の悪化などへの予防にも努める。

② 利用者の仮住まい支援

・ライフラインの途絶が解消されるに従って、徐々に避難者が避難生活を解消し、地域での生活に戻っていくことが予想されるが、それらの人々の中には、自分自身や家族の力では仮住まいを確保できず、仮設住宅や施設へと住まいを移さざるを得ない被災者も居る。特に仮設住宅については、住環境が大きく変わる（限られた空間・ユニットバス・寒暖の厳しさ増大等）住み慣れた地域から離れなければならない場合もある（買い物・医療機関へのアクセス困難・地域の支援が受けられなくなる等）などの状況によっては、利用者の状態が悪化する恐れがあり、継続的なモニタリングと対応を行う。

発災1か月～2.3年

① 生活再建の支援

・自力再建のめどが立たない利用者について、行政と連携を取りながら、生活再建に向けての道筋をたてることを視野に入れた支援を行う。

- ② 申請代行などの支援。
- ③ 健康管理体制や生活不活発病・こころのケア
 - ・生活不活発病などの健康管理の問題や将来的な生活の不安に対する心理状態の変化などについて、こころのケアなど心身ともに支援していく。これらの状況の利用者にはできるだけ早期に医療機関への受診や専門職へサポートを依頼する。

11 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
居宅介護事業所	地域交流スペース

※自施設が被災により使用できなくなった場合は、施設の避難先や連携居宅介護支援事業所等の代替え拠点を確保する。

12 職員の参集基準

【地震】

区分	参集職員	その他職員	招集体制	備考
震度5弱	施設長、防災責任者、各主任者、管理者	各主任から連絡により招集可能な職員	警戒招集	その他職員は緊急招集に備える ・本人、家族の安全確保 ・自宅の防災対策
震度5強以上	全職員		非常招集	・本人、家族の安全確保 ・家族の安否確認 ・自宅の防災対策実施 ・施設への報告

【水害】

区分	参集職員	その他職員	招集体制	備考
警戒レベル3	施設長、防災責任者、各主任者、管理者	各主任から連絡により招集可能な職員	警戒招集	その他職員は緊急招集に備える ・本人、家族の安全確保 ・自宅の防災対策

警戒レベル 4	全職員	非常招集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人、家族の安全確保 ・ 家族の安否確認 ・ 自宅の防災対策実施 ・ 施設への報告
---------	-----	------	--

13 職員管理

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、候補場所を指定しておく。

休憩場所	宿泊場所
居宅介護支援事業所相談室	居宅介護支援事業所

14 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)

※情報発信に当たっては、法人施設の方針に準じて行う。

施設長を含む複数人の合議を踏まえて行い、発表にあたっては、利用者及び職員のプライバシーに配慮する。

15 他事業所との連携

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。

- 指定居宅介護支援事業所竹水園【原町区長野字南原 41】
- あさがお居宅介護支援事業所【鹿島区西町 3 丁目 62】

今後、上記の連携事業所と利用者支援の連携を結ぶ。

連携内容については協議を行い、具体的内容について取り決めを行う。

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。

協議を行い、具体的内容の取り決めを行ったうえで、連携協定を締結する。
連携協定書の写しを別紙添付する。

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
指定居宅介護支援事業所竹水園	TEL 0244-25-3398 Fax 0244-25-3357	利用者支援の連携
あさがお居宅介護支援事業所	TEL 0244-46-2093 FAX 0244-46-2093	利用者支援の連携

【連携関係のある社協・行政・自治会等】

名称	連絡先	連携内容
南相馬市役所：介護保険係	TEL 0244-24-5334 Fax 0244-24-5740	
南相馬市役所：長寿福祉課	TEL 0244-24-5239 Fax 0244-24-5740	
長寿荘防災協力隊		長寿荘防災協力隊
長寿荘防災協力隊		長寿荘防災協力隊

16 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。

--

② 利用者情報の整理

【利用者基本情報】

利用者が、避難所及び避難施設において適切なケアを受けることができるよう、最低限必要な情報を「利用者基本情報」にまとめ、利用者の身体状況及び生活状況などに変化が生じた場合も、速やかに見直しを行う。

【災害時利用者一覧表：優先順位確認票】

独居や高齢者世帯など、再開時に優先的に安否確認の必要な利用者へ、早期の対応ができるよう、随時情報の見直しを行う。

17 サービス提供困難時の対応

・当事業所の介護支援専門員自身が被災し、サービス提供が困難になった場合には、予め提携を結んでいる居宅介護支援事業所へ速やかに引継ぎを行い、サービス提供が可能になるまでの間、支援をしていただく。提携事業所については、利用者へ予め説明し了承をいただく。

18 避難行動支援

・認知症の利用者は環境の大きな変化が起こると大きなダメージを受けやすいため、対応については特に配慮を行う。