

業務継続計画(BCP)

法人名	合同会社MHL
事業所名	ケアプランセンターMHL
代表者	砂川 保博
管理者	砂川 保博
所在地	浦添市屋富祖3丁目24番7号
電話番号	098(988)0286
作成日	令和4年7月23日
改定日	

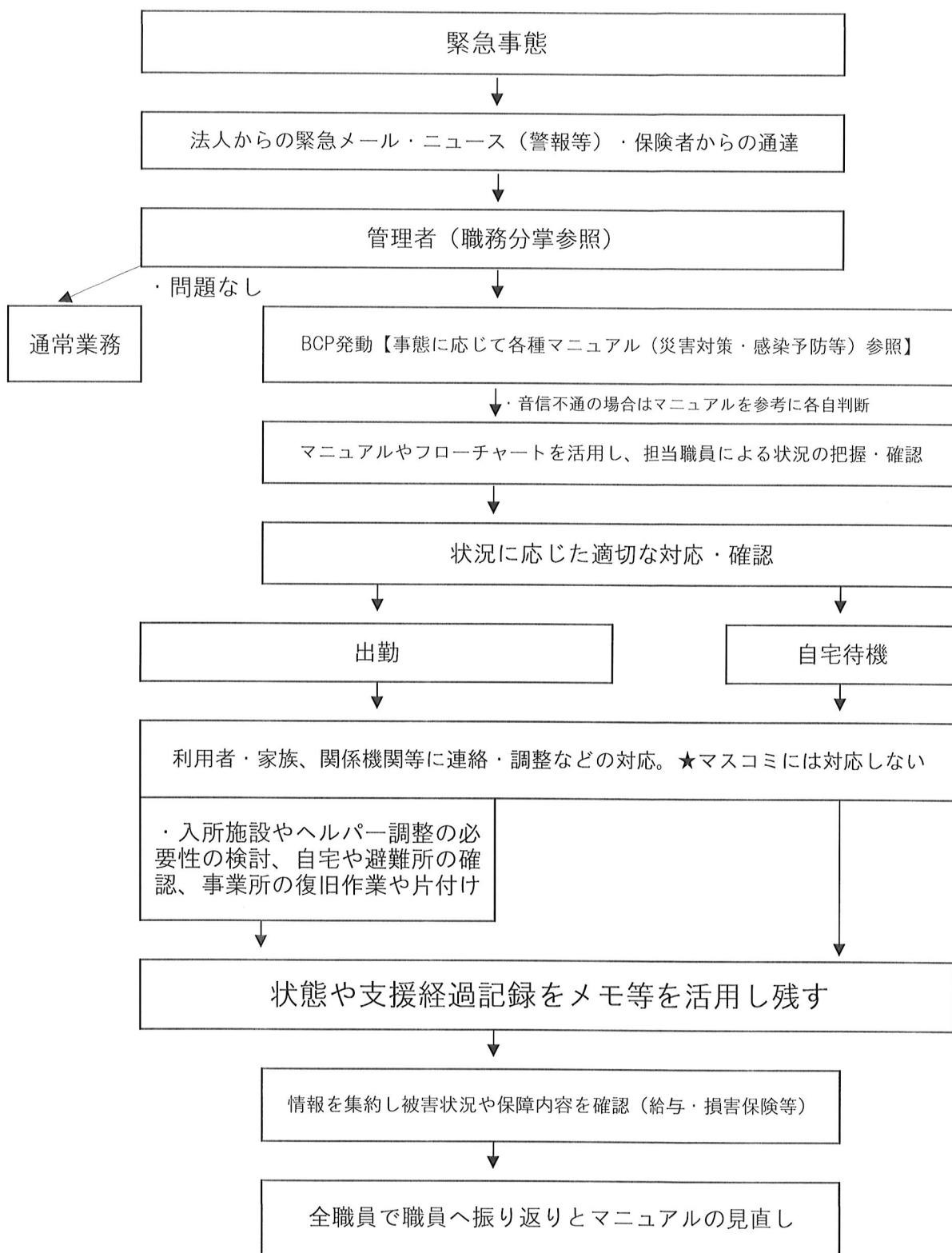
事業継続計画【BCP】 (Business Continuity Plan) マニュアル

【基本方針】

緊急事態 自然災害、大火災、情報流出、感染、テロ攻撃などに遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時の対応を取り決めておく計画。

	大項目 (目標)	中項目 (内容)	具体策
① 事業を理解	[1]事業を知り被害や影響を予測	・被害や影響を自己覚知し予測	電気や通信手段、交通手段(出勤や移動)、管理ソフト、ケアマネジメント業務、ハザードマップ
		・優先順位検討	①自身の安全、②連絡・情報収集、③記録(支援経過記録)
		・復旧目標時間想定	・1日～7日(1か月は想定する)
	[2]財務状況を診断	・損害保険内容確認	・損害保険内容、給与や保障
、 平時から 事前対策を 検	[1]事業継続のための代替策の特定と選定	・インフラ(電力・交通・通信手段等)、事務所などの代替策	・通信手段→伝言・メモ、電気→個人ファイル・メモ、通勤→徒歩
	[2]事前対策を検討・実施	・事前対策と準備	・情報収集、重要情報のバックアップ、紙だし、備品の準備(マスク・手袋等)、利用者や関係者と事前準備、業務チェック表を活用、事務所→書類整理・耐震対策、ガソリンや充電は満タンにする、★マスコミには対応しない
(③ 策定・定着 初動対応)	[1]BCP発動基準・発動時の体制	・判断する人や指揮命令者(代理)を明確にし周知	組織図、保険者等の情報収集や情報提供
	[2]情報の整理と文書化	・マニュアル、連絡網、名簿、緊急避難経路	・BCPマニュアル、フローチャート、チェックリスト、連絡網作成、配布
	[3]従業員への教育	・管理者と職員が共に学ぶ	・年1回研修にて全員で共有
④ 診断・更新	[1]BCP訓練	・定期的に訓練	・年1回実施を目標とする
	[2]BCP文化を醸成	・バージョンアップ	・他実施等の取組例等の情報を収集して学ぶ
	[3]診断、更新	・チェック、評価	・年1回チェックリスト実施

●事業継続（BCP）フローチャート



事業継続計画（BCP）チェックリスト

【点検日】	【点検社名（所属）】	（ ）
-------	------------	--------------------------

◆チェック欄に （○）：できている、（△）：あと少し、（×）：できていない、を記入する。

チェック内容		チェック欄	根拠となる書類、課題と実施目標期限
◆基本方針立案・運用確立（①防災対策、②早期復旧のための準備作業）			
1	事業継続計画（BCP）があり、全職員に周知できている。		
◆事業を理解する			
2	緊急事態（自然災害、大災害、積載噴出、感染、テロ攻撃等）中核事業への影響を明確に認識		
3	事業所の壁の転倒・転落等の防止措置について検討し実施している		
4	損害補償の内容を理解している。また追加加入の必要性を検討した		
◆事前対策			
5	マニュアルを活用し指示が伝わらなくても各自が適切に理解し行動できる		
6	連絡が取れない場合の全職員の安否確認方法や対応方法について検討し実施している		
7	情報連絡の拠点場所の確保について検討した。		
8	崩壊した会社の重要施設・設録の代替確保について検討した。		
9	中核事業の復旧・継続に必要な重要情報のバックアップ方針について検討した。		
10	近隣地の同業他社との連携（災害時相互応援協定）がある。		
11	事業継続計画（BCP）発動を判断する人（代理）が明確である。		
12	従業者連携リスト、電話連絡網が作成され職員情報に更新されている。		
13	主要な関係機関（関係業者・救急・公共サービス）の連絡先リストが作成されている。		
14	商品（マスク・消毒・手袋等）があり、点検時期を定めている。		
15	帰宅困難職員のための休憩や仮眠スペース・食事・飲料はありますか。		
16	管理ソフトが使用できない状況でもケアマネジメント業務を行える。		
17	マスコミへの対応について検討し決定している。		
18	全職員が心身の健康が保てるように自己管理している。		
19	ケアマネジメント業務について（早めのモニタリング、携帯充電。連携リスト作成し登録など）。		
20	家族で対応できることを増やしておく。		
21	公用車のガソリンを満タンにしておく。		
22	各種のリスト化と緊急時に必要な文書の用意する。		
◆定着			
23	事業継続計画（BCP）や防災に関して早期より議論したり勉強会を開催している。		
24	災害を想定した体制を定期的の実施している。		
25	自治体などで開催される防災訓練の情報を入手したり参加している。		
26	各事業者の役割や義務、責任や義務が本人に理解されている。		
◆課題・維持・更新			
27	事業継続計画（BCP）の運用体制の状況を確認し評価する機能がある。		

総合評価	
良い点	
改善点	
総括	

災害発生時の対応マニュアル

災害対応指針

★介護支援専門員として、災害の発生を事前に予測して適切な予防策を講じるとともに、災害が起きた場合は素早く適切な対応で被害を最小限にする。

※ここでの災害とは、建物の損壊、ライフラインの停止等、生活に重大な影響を及ぼす災害。

1. 事業者・職員の日常の事前準備や防災対策

- ・勉強会や研修を開催。活用できるマニュアルにするため、定期的に見直しや修正を行う。
- ・本人、関係者等と対応策を予測し一緒に考え準備する。普段から関係者と連携する。
(課題や問題の把握、意向、可能性・危険性等の予後予測、課題、支援の方針など)
- ・常日頃から自分で考え判断して責任を持って行動する。一部の問題だけに囚われず全体を見る。
- ・応援を受け入れる備え。(自分達にしかできない事と、他からの応援に任せられる事を選別)

(1) 利用者(要介護者)の課題分析・リスク管理

- ・利用者情報(ADL、疾病、介護力、住宅環境、緊急連絡先等)
→防災対策を周知し、ケアプランに避難場所等を記載。
- ・安否確認の優先順位(認知症、医療機器使用者、一人暮らし等)
- ・停電時の対応(電動ベッド、エアマット、吸引器、在宅酸素、エアコン等)

(2) 事業所の課題分析・リスク管理

- ・消防法に基づく防災対策(設備チェック、防災計画・訓練、指揮系統、備蓄※職員分も)
- 【立地】(メリット) 海拔があり津波被害を受け難い。自家発電あり。病院・クリニックが併設。
(デメリット) 病院や施設は避難者が流れ込み混乱しやすい(どこまで開放するか?)
- ・データ管理(紙データ・PC)について
利用者台帳等作成(生年月日、主治医、薬、家族等の情報が必要となる)

(3) 市町村の防災体制の確認と連絡体制構築

- ・避難場所(防災計画、防災マップ)、福祉避難所(手続き)、緊急入所(手続き)
- ・事業所の体制整備と利用者及び関係機関等と災害時の対応の確認を行う。
- ・連絡体制構築(職場内、地域内、市町村内、県内、多職種等)

●多職種等ネットワーク

種別	機関
行政	地域包括支援センター・浦添市・沖縄県・警察署・消防署
地域	民生委員・自治会長・その他
関係機関	医療機関・居宅サービス事業所・福祉施設・その他
職能団体等	ケアマネ協会(浦添支部・沖縄県)・社会福祉士会・医師会・看護協会・療法士会・介護福祉士会・老健協・グループホーム協会・その他
その他	NPO・ボランティア・会社・団体等

2, 災害発生時の対応

★非常時は通常時ではないので、状況によって対応の優先順位を変更して行動する。

★状況や支援内容を記録する。

(1) 安全確保

・自身の安全確保を最優先する。無理はしないで落ち着いて行動。

(2) 避難・避難誘導

・認知症者は、災害について理解が困難なので配慮する。

(3) 救急対応

・緊急対応が必要で可能であれば実施する。

(4) 指揮系統を確認

・単独ではんだんできない場合は、管理者等に連絡し指示を受ける。

●災害等に伴うライフラインの停止

種 別	内 容
停 電	エレベーター 通信機器 (PC, ネット回線・電話回線がパンク状態) 医療・福祉機器 (エアマット・吸引機)
交 通	道路断裂、慢性的な渋滞、ガソリンの確保が困難。
断 水	飲料水不足、入浴等、清潔保持困難、汚物の処理困難。
食料等	沖縄県の割合は、4～5日で支援物資が県庁に届くが、配分がスムーズに行われない場合が多い。

3, 災害発生後の対応手順・役割分担

- ★自身の心身の安定や安全確保を最優先する。無理はしないで落ち着いて行動する。
- ★通常の状態では無い方もいるので、十分に配慮し気を付ける。
 - ・災害等の恐怖体験やケガによるショック状態。
 - ・近親者との死別や安否確認ができずに不安な状態。
- ★管理者(上司)や保険者(地域包括支援センター)等の指示に従い行動する。

(1) 情報収集

- ・災害状況 → 自宅や避難先での生活が可能か把握し判断する。

(2) 安否確認

- ・同僚・利用者等の生存、心身状況、ケガの有無、生活環境等を確認。

●【対応方法】

- ・電話回線不通、携帯電話紛失・充電切れ等で連絡が取れない。

→災害伝言ダイヤル・貼り紙(避難所・自宅・事務所等)

- ・事業所が全焼・火災等で個人ファイル、資料、連絡先等が全て無くなった場合。

→法人本体にメインサーバーがあるのでデータは復旧可能。

(3) 状況把握・支援の必要性の判断と対応(実態調査、アセスメント、 トリアージ、リスクマネジメント)

- ・現地視察、避難所、福祉避難所、緊急入所の必要性判断と対応。
- ・介護支援確認(家族、地域)
- ・福祉用具・医療器具対応確認(レンタル業者や医療機器業者と連携)。

(4) 関係機関との連絡・連携の必要性が増加 ★地域包括支援センター等の 指示や指示系統の確保

- ・行政担当者等は生活支援や様々な支援団体やボランティアの調整等に忙殺され疲弊
 - ・認知症の利用者の対応
 - ・被災と避難で、認知症と周辺症状が顕在化し悪化(混乱)する。
 - ・集団生活の受入対応が困難で避難所から自宅に帰ってしまう。
 - ・一般避難所では、弱者(要介護高齢者、重度の障害者、子供など)が優先され
便利な場所等は、認知症者は集団生活困難で排除されやすい。
- 緊急入所(福祉避難所やショートステイ等)の必要性が増し要請が殺到する。
- ・スケジュール(支援・復興・仮設住宅・等)の予測・計画の確認。

その他

- ・病気や健康という視点ではなく、「生活」に視点を置く。
- ・マスコミ対応方法を考えておく。

居宅介護支援サービス固有事項

合同会社 MHL

ケアプランセンターMHL

平時からの対応

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しておく。

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)を把握しておく。

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)と良好な関係を構築する。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、地域の関係機関と事前に検討・調整する。

避難先において、薬情報が参照できるよう、利用者に対し、おくすり手帳の持参指導を行うことが望ましい。

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ついて、事前に情報共有し、把握しておく。その上で、必要に応じ、サービスの前倒し等も検討する。

自サービスについても、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、他の居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所、地域の関係機関に共有の上、利用者やその家族にも説明する。

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う。

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う。

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、地域の関係機関と事前に検討・調整した対応を行う