

事業継続計画書

MOST（株）

ケアプラン杜の風

令和5年12月29日 作成

令和 年 月 日 改定（第 版）

（１）目的

本計画は、新型コロナウイルス感染症（以下、「感染症」という）及び自然災害が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定める。

（２）基本方針

本計画に関する基本方針を以下のとおりとする。

① 職員の安全確保

職員の生命を守り、生活の維持及び感染拡大防止に努める。

② 利用者の安全確保

利用者は重症化リスクが高く、感染症の罹患及び自然災害発生時に深刻な被害が生じるおそれがあることに留意して安全の確保に努める。

③ サービスの継続

利用者の生命、身体の安全、健康を守るために最低限必要となる機能を維持する。

（３）対応体制

感染症及び自然災害発生時の対応体制は以下のとおりとする。

① 自然災害及び感染症対策本部長

寺田秀美

② 対策本部における職務

- ・緊急対応に関する意思決定
- ・関係各部署との窓口
- ・医療機関との連携
- ・関連機関、他施設、関連業者との連携
- ・感染防護具の管理、調達

（４）ICT ツールの活用

感染症及び自然災害発生時にも事業所以外で業務継続できるよう、以下の ICT ツールを活用する。

- ・LINE WORKS
- ・ビデオ通話：Zoom
- ・クラウド型介護ソフト：カイポケ（PC iPad）
- ・ネットFAX（今後検討）

（５）研修・訓練の実施

ア 本計画に基づき以下の研修を実施する。

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、感染症及び自然災害に関する情報を説明する。

② BCP研修（全員を対象）

- 時期：年 1 回
- 担当：管理者
- 方法：BCP の概念や必要性、感染症及び自然災害に関する情報を共有する。

イ 本計画に基づき以下の訓練を実施する。

- 時期：年 1 回
- 担当：管理者
- 方法：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。

（６）BCP の検証・見直し

以下の活動を定期的に行い、BCP を見直す。

- 地域包括支援センター・地域の関係者と BCP に関する研修会・検討会に参加をして情報収集を行う。
- BCP に関連した最新の動向を把握する。
- 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。

感染症発生時における業務継続計画

(1) 平時からの備え

ア 体制構築・整備

- ・意思決定者及び担当者は、感染症及び自然災害対策本部長とする。

イ 感染症防止に向けた取り組みの実施

・新型コロナウイルス感染症対策アドバイザリーボードで示された「感染防止の 5 つの基本」及び厚生労働省からの「高齢者施設等における感染対策等について」を踏まえ、以下の感染防止に取り組む。

- ① 体調不安や症状があるときは自宅で療養するか医療機関を受診する
- ② 利用者宅でのマスクの着用及び日頃からのせきエチケットの実施
- ③ 3 密の回避及び換気
- ④ 手洗いを日常の生活習慣とする
- ⑤ 適度な運動と食事により健康な生活を送る

- ・ICT ツールを活用（※）したりリモートワークの環境を整備する。

※「1.共通事項（4）ICT ツールの活用」参照。

- ・以下の行政機関から最新の情報を収集する。

- ① 厚生労働省「新型コロナウイルス感染症について」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html

- ② 静岡県の新型コロナウイルス感染症のホームページ

<https://www.pref.shizuoka.jp/kenkofukushi/covid19/index.html>

- ③ 浜松市の新型コロナウイルス感染症のホームページ

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/kenko/iryo/kansen.html>

ウ 備蓄品の確保

- ・備蓄品リストを年1回確認し、不足分を補充する。

(2) 初動対応

- ・感染疑い者が発生した際の初動対応について、迅速な行動ができるよう準備しておく。

ア 対応主体

- ・感染症及び自然災害対策本部長を最高責任者とする。

イ 第一報

- ・感染疑い者が出た事実、本人の容態、感染前後の経緯等を確認する。
- ・主治医や地域で身近な医療機関、あるいは、受診・相談センターへ電話連絡、指示を受ける。

ウ 感染疑い者への対応

a 職員

- ・医療機関受診
- ・自宅待機指示（リモート勤務）

エ 感染者への対応

ア 職員

- ・発症日を 0 日目として 5 日間は事業所への出勤及び利用者宅への訪問を控え、かつ症状が軽快した場合でも、24 時間程度は同対応とする。
- ・自宅療養中も可能な範囲でリモート勤務を継続していく。

イ 関係機関への連絡

- ・浜松市その他関係機関に陽性結果の報告が必要な場合は、各関係機関に報告する。

(3) 感染防止体制の確立

ア 濃厚接触者への対応

ア 職員

- ・新型コロナウイルス感染者との接触日を 0 日として 5 日間は事業所への出勤及び利用者宅への訪問を控え健康観察を行う。
- ・リモート勤務にて業務継続する。

イ 関係者との情報共有

- ・時系列にまとめ、感染者の情報、感染者の症状を報告、共有する。

自然災害発生時における業務継続計画

(1) 平常時の対応

ア 建物・設備の安全対策

- ・利用者・家族および関係者とチャット（※）やメール等の電話以外の連絡方法を確保する。
※チャットツールは LINEWORKS を使用。
- ・紙による書類保存を減らし、電子保存とする。
- ・電子保存したデータをクラウド（※）上で保存する。
※クラウドストレージは OneDrive を使用。
- ・書庫の転倒防止のため、耐震ポールを設置する。
- ・不安定に物品を積み上げず、日ごろから整理整頓を行い、転落を防ぐ。

イ 電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策

a 電気が止まった時の対策

- ・電気なしでも使える代替品(乾電池や手動で稼働するもの)の準備や業務の方策を検討する。

b 水道が止まった時の対策

- ・飲料水用のペットボトルなどの保管方法を検討する。
- ・飲料水は、定期的に使用し、新しいものと入れ替える。
- ・対応策（削減策）生活水の多くは「トイレ」「食事」「入浴」で利用

c 通信が麻痺した場合の対策

- ・被災時は固定電話や携帯電話が使用できなくなる可能性があるため、日頃からメールやチャット等の連絡手段で関係機関と連絡が取れる体制を構築していく。

d システムが停止した場合の対策

- ・PC、サーバ、重要書類などは、浸水のおそれのない場所に保管しておく。
- ・電子データはローカルではなく、クラウド上で保存していく。

e 車両のガソリン確保対策

- ・ガソリンが半分になる前に満タン給油に心掛ける。
- ・災害時は移動の手段以外に形態などの充電、ラジオからの情報収集、寒暖対策、プライベート空間の確保など活用できる。

ウ 必要品の備蓄

- ・被災時に必要な備蓄品は備蓄品リストを使用して、計画的に備蓄する。
- ・備蓄品によっては、賞味期限や使用期限があるため、担当者を決めて、定期的にメンテナンスを行い、備蓄品リストを見直す。

エ 情報収集

- ・災害時に迅速に情報を入手できるよう、業務用スマートフォンに LINE の浜松市登録、及び浜松市防災情報のメール受信が出来るようにする。

オ 外出時の習慣

災害時には高層階から階段で降りる必要があったり、長時間歩くことも想定される。そのため、靴選びでは「歩きやすさ」を優先することが重要である。日常的にスニーカーを履いているのが理想的だが、それが難しい場合は、コンパクトなフラットシューズをバッグに入れて持ち歩いたり、職場にスニーカーを置いておくなどの工夫をする。

カ ハザードマップを確認する

ハザードマップ（防災マップ）は、大地震や水害などの災害時に被害が大きくなりやすい場所や、危険性の高い地域、避難場所、給水ポイントなどを示した地図である。自分の住む地域にどのような危険があるのか、緊急時にどこへ避難すべきかを確認しておく。また、家族との連絡方法などについては常に確認を家族間で行うこと。

キ 日常備蓄

「日常備蓄」とは、普段使う食料品や生活必需品を通常よりも少し多く購入し、ストックしておくことである。買い物の方法を少し変更するだけで、防災対策に役立つ。

（２）緊急時の対応

ア 業務継続計画（BCP）発動基準

a 地震

- ・浜松市において震度 6 以上の地震が発生した場合。

b 水害

- ・浜松市において大型台風や大雨により権現谷川などの氾濫、高潮が見込まれる場合。

イ 自らの身の安全の確保

a 地震発生の瞬間

地震発生の瞬間には、「身を守る」「つかまる」「危険から離れる」の3つを意識する。

① 身を守る

地震の揺れを感じた際には、周囲の状況を素早く確認し、「落ちてこない」「倒れてこない」「行動しない」場所へ迅速に移動することが重要である。1 分以上は安全な場所で状況を見守る。

② つかまる

固定されたものにつかまる。

③ 危険から離れる

揺れにより発生する危険から離れる。

b 揺れが収まってからの行動

揺れが収まってからの行動は、ケガに注意しつつ、落ち着いて火の始末と出口を確保する。

① ケガに注意して行動する

あわてて行動すると、散乱したガラスなどで怪我をするおそれがある。落ち着いて周りをよく見ながら、スリッパや靴を履いてから次の行動に移る。

② 落ち着いて、火の始末をする

揺れている最中のキッチンには危険が多いため、すぐに離れて身を守ることを優先し、揺れが収まってから火の始末をする。万一、出火した場合は、落ち着いて初期消火に当たる。

③ ドアを開けて出口を確保する

大きな揺れが収まっても、余震は続く。いつでも避難できるように、部屋の窓や戸、玄関のドアを開けて出口を確保する。

ウ 災害時の避難

① 事務所での災害

- ・身の安全確保後、安全な場所又は避難場所（富塚小学校）へ移動
- ・災害状況により事務所に戻り、情報収集や家族の安否確認、利用者の情報収集など行う

- ・家族の支援を優先とするため安全な帰宅方法について検討（情報収集）
- ・地震の場合、和合方面の道路は土砂災害・倒木などにより通行できない可能性あり
台風などによる洪水の場合、富塚方面の道路は冠水のため通行できない可能性あり
- ・帰宅できた場合、家族支援を優先した後、出社・リモートなどで業務再開する
- ・帰宅できない場合は、事務所或いは避難場所にて情報収集行ないながら待つ

② 訪問先での災害

- ・身の安全確保後、安全な場所へ移動
- ・情報収集を行い、帰社・帰宅の方法を探る（連絡は常に取りること）

③ 自宅での災害

- ・身の安全確保後、各地域の避難場所などに移動
- ・家族支援が落ち着いた段階で出社・リモートなどで業務の再開を行う（常に連絡は必要）

エ 災害用伝言ダイヤル「171」の利用

NTT 東日本が提供する災害用伝言ダイヤル「171」を利用し、家族や職員の安否確認を行う。

【録音と再生の方法】

- ・録音：「171」に電話をかけ、録音用のオプション「1」を選択し、自分の電話番号を入力後、メッセージを録音する。
- ・再生：「171」に電話をかけ、再生用のオプション「2」を選択し、確認したい人の電話番号を入力してメッセージを聞く。

NTT 東日本が提供する災害用伝言ダイヤル「171」は、災害時に家族や友人の安否を確認するための「声の伝言板」サービスです。このサービスの特徴は以下の通りです。

災害用伝言ダイヤル「171」の目的

大規模な災害発生時、通信網が圧迫されることがあります。このような状況で、被災者が自分の安否情報を録音し、家族や友人がそれを聞くことができるようにするのが目的です。

録音と再生の方法

録音：「171」に電話をかけ、録音用のオプション「1」を選択し、自分の電話番号を入力後、メッセージを録音します。

再生：「171」に電話をかけ、再生用のオプション「2」を選択し、確認したい人の電話番号を入力してメッセージを聞きます。

「web171」について

「web171」は、インターネットを通じて安否確認を行うサービスです。

「web171」は、スマートフォンやパソコンからアクセス可能で、災害時の電話回線の混雑を避けるための代替手段として利用できます。

体験利用の日程

災害用伝言ダイヤル「171」は、毎月 1 日と 15 日に体験利用が可能です。体験利用を通じて、実際の災害時に備えることができます。

災害用伝言ダイヤル（171）の基本的操作方法是こちら。

【災害用伝言ダイヤル（171）の基本的操作方法】

「171」をダイヤルし、音声ガイダンスに従って伝言の録音、再生を行って下さい。

操 作 手 順		伝言の録音		伝言の再生			
①	171をダイヤル	171					
②	録音または再生を選ぶ。	[ガイダンス] こちらは災害用伝言ダイヤルセンターです。録音される方は1、再生される方は2、暗証番号を利用する録音は3、暗証番号を利用する再生は4をダイヤルして下さい。					
		(暗証番号なし)	(暗証番号あり)	(暗証番号なし)	(暗証番号あり)		
		1	3 [ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルして下さい。 XXXX	2	4 [ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルして下さい。 XXXX		
③	被災地の方の電話番号を入力する。	[ガイダンス] 被災地域の方はご自宅の電話番号を、または、連絡を取りたい被災地域の方の電話番号を市外局番からダイヤルして下さい 0 XXX XXX XXX XXX					
伝言ダイヤルセンタに接続します。							
④	メッセージの録音 メッセージの再生	[ガイダンス] 電話番号XXXXXXX(暗証番号XXXX)の伝言を録音します。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の「1」をおして下さい。ダイヤル式の方はそのままお待ち下さい。なお、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直してください。		[ガイダンス] 電話番号XXXXXXXの伝言をお伝えします。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の「1」をおして下さい。ダイヤル式の方はそのままお待ち下さい。なお、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直してください。			
		ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合	ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合		
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1		
		[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ビップという音のあとに30秒以内でお話下さい。お話が終わりましたら電話をお切り下さい。	[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ビップという音のあとに30秒以内でお話下さい。お話が終わりましたら数字の9を押してください。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。伝言を繰返すときは数字の8を、次の伝言に移る時は数字の9を押して下さい。		
		伝言の録音		伝言の再生			
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	録音終了後 9 [ガイダンス] 伝言を繰返します。訂正されるときは数字の8を押して下さい。再生が不要な方は9を押して下さい。 録音した伝言内容を確認する。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。電話をお切り下さい。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。伝言を追加し録音されるときは数字の3を押して下さい。 (ガイダンスが流れるまでお待ちください)		
		[ガイダンス] 伝言をお預かりしました。		[ガイダンス] 電話をお切り下さい。			
⑤	終了	自動で終話します。					

覚えてください、災害時の声の伝言板 **災害用伝言ダイヤル(171)**

（別紙）感染症及び自然災害発生時における利用者支援について

（１）安否確認

- ・利用者の安否を迅速に確認する。
- ・チャットツールや電話を活用して多職種と連携を図りながら、利用者の安否確認を行う。
- ・「災害時利用者安否確認シート」にて利用者の安否確認を記録する。

（２）医療機関への搬送

- ・利用者の状況に応じて医療機関への搬送をサポートする。

（３）サービスの継続

- ・利用者の生命、身体の安全、健康を守るために必要不可欠と判断されたサービスに関しては、感染防止策を徹底した上でサービスの提供を継続する。
- ・通所系、宿泊系サービスに関しては利用を中止する場合があるが、訪問系サービスに関しては、感染防止策を徹底した上でサービスの提供を継続できるよう調整する。

（４）日常生活のサポート

- ・多職種で連携しながら生活必需品の確保や食料・水の供給サポートを行う。

（５）情報提供

- ・利用者やその家族に対して、現状の情報や安全対策、必要な行動についての情報を提供する。

（６）その他

- ・利用者の状況に応じて、その他の必要なサポートを提供する