

 公益財団法人 介護労働安定センター

BCPを策定されている事業所や、  
自然災害を経験された事業所の話から学ぶ

介護事業所における  
自然災害経験を活かした  
**BCP(業務継続計画)の策定**

 公益財団法人 介護労働安定センター

## はじめに

介護サービスは、利用者の方々やその家族の生活に欠かせないものであり、大きな自然災害が発生すると、社会インフラの停止や災害時に対応する業務等に備える必要があります。

一方、感染症や自然災害が発生した場合でも、必要な介護サービスが、安定的、継続的に提供できる体制を構築するため、全ての介護サービス事業者に感染症や自然災害に対するBCPの構築が義務化され、令和3年度から3年の経過措置期間が設けられています。

このため、公益財団法人介護労働安定センターでは、令和2年度新型コロナウイルス感染症禍における介護事業所の実態調査に続いて、令和3年度に介護事業所や運営法人における、自然災害BCP構築への取り組みの実態と取り組み事例を調査・分析し、介護事業所の特性に応じた実効性の高い自然災害BCPの構築および改善を支援する資料とすることを目的としてインタビュー調査を実施し、本冊子として取りまとめました。

当該調査では、①自然災害BCPを既に策定・運用している法人や事業所②過去にサービスに影響があるような自然災害などを経験し

た法人や事業所のいずれか(の条件を満たす法人や事業所)に対し、協力を依頼し、22の法人や事業所より快諾を得ました。新型コロナウイルス感染症の状況に鑑み、インタビューは全てオンラインで実施しました。

インタビューでは、自然災害BCP策定の経緯や、自然災害発生時の状況、自然災害BCP策定に関する課題や、自然災害への対応課題などを聴取しております。

通常業務で繁忙かつ、新型コロナウイルス感染症禍の厳しい状況下、長時間かつ、災害時の状況をお伺いする心理的負担の大きいインタビューにご協力いただきました皆様には、心より御礼申し上げます。

本パンフレットは、皆様のお話を元に、文章や図表を作成し、再編しています。内容についての一切の文責は、公益財団法人介護労働安定センターにあることを、予めおことわりしておきます。

本パンフレットが、実効性の高い自然災害のBCPの構築および改善に取り組む全国の介護事業所や、介護労働者の方々に役立てれば幸いです。

公益財団法人 介護労働安定センター

## BCPとは

※厚生労働省「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」より抜粋

BCP(ピー・シー・ピー)とは Business Continuity Plan の略称で、業務継続計画などと訳されます。新型コロナウイルス等感染症や大地震などの災害が発生すると、通常通りに業務を実施することが困難になります。まず、業務を中断させないように準備するとともに、中断する場合でも優先業務は実施できるよう、あらかじめ検討した方策を計画書としてまとめておくことが重要です。

BCP において重要な取り組みは、例えば、

- ・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
- ・必要な物資をあらかじめ整理、準備しておくこと
- ・上記を組織で共有すること
- ・定期的に見直し、必要に応じて研修・訓練を行うこと などが挙げられます。

厚生労働省「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」



# 目次

まとめ 事業継続マネジメント策定時における、問題・悩みと効果的な進め方 P04

自然災害 BCP を策定・運用している法人 / 事業所の事例 ※各種災害を経験された法人 / 事業所を含む

地震	事例01 東日本大震災の発災からサービス再開に向けた法人の対応 P06 -法人として方針を示すことの重要性-
	事例02 東日本大震災の経験を通じたBCPの策定と運用 P10 -災害による影響と対応を整理する必要性-
豪雨	事例03 西日本豪雨の際の訪問事業所の対応 P14 -日頃の訓練と「アクションカード」の必要性-
台風	事例04 房総半島台風による長期間停電における施設の対応 P18 -災害時に感じた情報集約の必要性と備え-
豪雨	事例05 災害経験を通じた、BCPの効果的な見直し P22 -経験・訓練・話し合いを通じたBCPの見直し-
豪雪	事例06 2度の豪雪災害時における通所事業所の対応 P26 -サービス停止中に必要な対応と災害に備えた関係構築-
	事例07 自然災害BCP策定の効果的な進め方 P30 -グループワークを通じたBCP策定-
	事例08 豪雪地帯における日頃の備え P34 -日頃からの意識とBCPを通じたチームワークの醸成の必要性-
	事例09 障害福祉事業所における広域連携 P36 -法人間協定における顔の見える関係づくり-

大地震を経験し、BCPを準備中の法人 / 事業所の事例

地震	事例10 大地震(北海道胆振東部地震)によるライフラインへの影響に対する施設の対応と工夫 P38 -災害を通じて感じた季節・時間帯ごとの災害想定との必要性-
	事例11 熊本地震における居宅介護支援事業所の対応 P40 -事前に対応することを決めておくことの重要性-

豪雨・台風を経験し、BCPを準備中の法人 / 事業所の事例

豪雨	事例12 西日本豪雨による浸水への施設の対応 P42 -災害に職員の集中で対応-
	事例13 西日本豪雨での避難と避難者の受け入れ対応 P44 -災害経験から感じた、避難所の早期開設の重要性-
台風	事例14 台風発生時の避難行動 P46 -計画に対する訓練の重要性-
豪雨	事例15 災害が続いた地域での事業運営と備え P48 -事前に予測できる災害への備え-

豪雪を経験し、BCPを準備中の法人 / 事業所の事例

豪雪	事例16 豪雪地帯における日頃の備え P50 -訓練を通じた課題の抽出-
	事例17 豪雪災害時での出勤者不足に対する施設の対応 P52 -災害を通じて感じた人員調整の課題と対策-
	事例18 豪雪災害における施設と通所事業の対応 P54 -災害時の人員に応じた対応検討の必要性-
	事例19 豪雪災害時における通所事業所の対応 P56 -サービス停止中に求められる対応-
	事例20 豪雪災害時における訪問看護事業所の対応 1 P58 -交通インフラが麻痺した際に求められる対応-
	事例21 豪雪災害時における訪問看護事業所の対応 2 P60 -他のサービスが停止している間に訪問看護事業所に求められる役割-
	事例22 2度の豪雪災害時における訪問看護事業所の対応 P62 -災害を通じて感じた連携と振り返りの必要性-
	【参考資料】 P64

## 事例の見方

法人・事業所の概要

自然災害BCPの策定状況

経験した災害とインフラへの影響

事例02 東日本大震災の経験を通じたBCPの策定と運用  
-災害による影響と対応を整理する必要性-

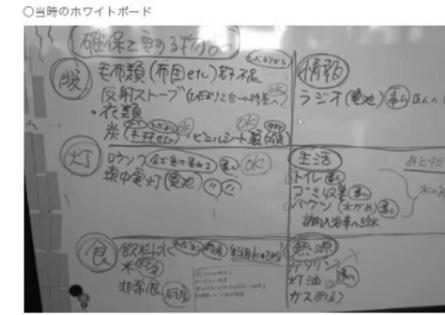
法人名事業所名	社会福祉法人 若竹会 サンホームみやこ	地震	
所在地	岩手県宮古市	停電	
主なサービス	特別養老老人ホーム、短期入居生活介護、通所介護、訪問入浴介護、訪問介護 など	断水	
職員数	法人全体では350名程	通信障害	
ご利用者数	介護保険サービスやケアハウスなどで360名程	ガス	
お話を伺った日	2021年10月6日	お話を伺った方	施設長 加藤様

■ 自然災害BCP策定の経緯と基本方針  
岩手県宮古市で特別養老老人ホームやデイサービス、障害者支援等10拠点を運営する社会福祉法人若竹会が、法人として、自然災害BCPを最初に作ったのは、東日本大震災を経験した翌年の2012年8月であった。初版から、関係法令の見直しであったり、変更定定の追加であったり、大きな訓練の際に出た課題に対する修正などを経て、見直しを9回繰り返しており、現在は7.5版という位置づけで、8版目の作成を行っている。若竹会のBCPは「利用者と職員の命を守る」「継続的、安定的にサービスを提供し、地域の災害拠点となる」という2つの基本方針のもとに、策定されている。その為、①大規模自然災害の被害に備えた事前対策 ②発災後の復旧 ③地域後援に関する事項等を定めている。

■ 災害発生直後の状況  
東日本大震災の経験が、BCPの作成のきっかけであった。災害発生当時、特別養老老人ホームや短期入居生活介護には49名の利用者の方がおり、通所介護では25名の利用者の方がいた。発災当時は通所介護はしきりクリエーション中で、サービス提供中の被災であった。職員も50名程が出勤していた。発災後停電となり、施設も真っ暗になった。津波が来たというのも実際に後から知り、発災直後は「ーらしい」と正確な情報がなかった。ラジオから流れる津波警報も大津波警報に変わり、不確実な情報では利用者も備すことが出来ない判断した。利用者のご家族との通信手段も無く、状況も分からない。職員も家に帰れない。家族の状況が分からない。学校もどうなっているのかと、情報が入ってこない事での不安がどんどん大きくなっていった。被害も止まらずに、翌日以降はどんどん冷え、寒くなっていった。

■ 災害後の状況に対する施設の対応  
ナースコールも通じない為、利用者の方は出来るだけ職員の見守りのもとに備えられた。職員は清潔を保ちつつ保護の為にガウンを着用した。施設の近くに住んでいる職員の家からお仏壇のろうそくを持ってきてもらって灯をともし、お湯も使えず、外で火を起さずお湯を沸かした。災害対策本部も立上、一部の携帯電話ではない固定電話が使えるので、それを災害対策本部に設置した。自動販売機の業者の方が巡回してくれて自動販売機の中の飲料を全部出してくれ、特に立上ったこととしては、ホワイトボードを持ち出して「暖を取るもの」「灯りになるもの」「食事」「情報」「生活」「熱湯」などと分類して、それぞれがどれくらいあり、あとどれくらい残っているかを整理したことで、必要な対応も見えてきた。ライフラインへの影響は、発災後すぐに発生した停電の復旧が4日後、断水に対しては発災翌日から給水支援が毎日あった。

○当時のホワイトボード



■ サービス再開に向けての動き  
サービス再開にあたっての一番の課題は職員であった。被災した職員もおり、ガソリンも不足しているとおっしゃって、職員の巡回バスを運用して出勤確保に努めた。またサービス提供の水車も100%のサービスは難しく、利用者の方にご理解を頂いたうえで、50%サービスでも提供しようと考えた。職員の確保やある程度のインフラの復旧を受け、総合的な判断は関係スタッフとヒアリングし、みんなで協議して再開を決めた。デイサービスが再開できたのは2週間後の3月25日であった。ご家族も利用者の方を預かっている間に家の片付けなどができ、50%のサービスでも喜んでもらえた。とにかく早く再開することで、高齢者を預かることで、ご家族が仕事に出られたり、復興支援に出られたりすることの手伝いができればという思いであった。

# まとめ 事業継続マネジメント策定時における、

# 問題・悩みと効果的な策定の進め方

## 事業継続マネジメント



## 問題・悩み (インタビュー調査より)

- ①
  - BCPの策定を任せたら、法人全体の考えと違うものができてしまった
  - 災害時こそ、計画通りいかないので、現場が判断できるためにも基本方針が必要だと感じた
- ②
  - どんな災害・被害をどこまで想定すれば良いか、イメージができない
  - 災害によってどんな影響が出るのかの想定が難しい
  - 時間や季節によっても影響が異なるので、難しい
  - 優先する業務、しない業務について関係者の同意を得るのが難しい
  - 規模の大きな災害については、自身の事業所で対応できる限界も感じる
- ③
  - 何から始めれば良いかが分からない
  - 今ある情報（災害マニュアル、取引先リストなど）を集める、確認するのが大変
  - 各所から出ている情報や参考資料を自身の事業所の状況に合わせて「置き換える」のが大変。どうすれば良いか分からない
- ④
  - 作ったものや、日頃の備えが災害時に上手く機能しない
  - 運用するために、職員への周知・職員による共有が難しい、大変
  - 作って終わりではなく、きちんと運用することが難しい、大変
  - 作った BCP の情報を見直し、更新することが難しい、大変

## 策定・運用の効果的な進め方 (インタビュー調査より)

- ①
  - 法人として、自社が果たすべき責任や、自社にとって重要な事項を明確にする →事例1
  - 自社の事業継続に対する考え方を示す基本方針を策定する →事例1、2
  - BCP策定チームや委員会を設け、運営メンバーを定める →事例3、5、7、9

Point

  - BCP策定は職員との対話の機会として前向きに捉える →事例1、8
  - 策定後も、定期的な情報更新が必要であるので、メンバーを定める方が良い →事例9
- ②
  - 骨子案を元に、BCPの考え方を全体に周知した上で、職員を交えて、①災害が発生した際に起こりうる事象 ②事象による影響 ③必要な対応 ④そのために必要な備えの意見を出す →事例2、7
  - 意見出しに際しては、BCP策定チームにて題材となる事例を用意すると良い →事例7、9

Point

  - 様々な視点から意見を出す事で、BCPの過不足を整理すると同時に、優先業務を決める際の関係者合意を得る →事例2、7
  - 職員が不安に思うことの洗い出しを行う →事例3、5、6、7
  - BCPの策定初期段階から職員を巻き込むことで、自分事化する機会を作る →事例6、7
- ③
  - 厚生労働省の業務継続ガイドラインやひな型、参加した研修や勉強会の資料やひな型を参考に、大枠を策定する →事例3、4、5、6、9

Point

  - 職員間での協議や継続的な見直しを想定して作りこみすぎない。まずは形を作ってみる →事例3、4、5、7
- ④
  - 策定したBCPが実態に即しているか、訓練を交えて見直す →事例3、6
  - 訓練はテーマごとに分けて実施し、定期的に機会を設ける →事例5、6、9
  - 訓練ごとに意見交換の場を設け、BCPの内容の改善を行う →事例5、6、8

Point

  - 訓練を通じて見直す →事例3、5
  - 短時間の訓練でも良いので、なるべく頻繁に行うことで、日頃からの意識を高める →事例3、5、9

## 全体に通じる考え方

- 平時の活動が災害時に繋がるよう、平時の業務にBCPや防災の視点を取り入れると同時に意識付けをする  
例：利用者の方の基本情報に、災害時の避難場所を入れる/別の人もケアできるよう、利用者の対応マニュアルをまとめておく 等 →事例3、4、6
- 業界団体、周辺事業者、地域関係者と広域から地域までの範囲を意識した連携構築を心掛け、顔の見える関係づくりを心掛ける →事例1、5、6、8、9

出典：内閣府 「事業継続ガイドライン—あらゆる危機的事象を乗り越えるための戦略と対応—(令和3年4月)」より一部引用  
<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/kigyuu/keizoku/pdf/guideline202104.pdf>

# 東日本大震災の発災から サービス再開に向けた法人の対応

—法人として方針を示すことの重要性—

## BCP策定済・見直し中

法人名事業所名	ぱんぷきん株式会社	地震	津波
所在地	宮城県石巻市	各種インフラの停止	
主なサービス	訪問介護、通所介護、訪問入浴介護、福祉用具、居宅介護支援、グループホーム、サービス付高齢者向け住宅、有料老人ホーム、配食サービス、介護移送サービス、地域包括支援センター、小規模多機能型居宅介護サービス		
職員数	法人全体で250名程		

## ■ 災害発生時の状況と事業所の対応

ぱんぷきん株式会社は、宮城県石巻市、東松島市、女川町で総合在宅介護サービスを提供している。2011年の東日本大震災によって、当時11カ所あった事業所のうち、6カ所が被災し、2カ所が全壊した。また、利用者の方5名、職員16名が亡くなる甚大な被害を受けた。発災当時、尋常ではない揺れが発生し、すぐに本社から各事業所に連絡を入れ、手分けをして各事業所の状況確認を行った。

10分、15分のやり取りのうちに「津波が来る」などの、不確かな情報が錯綜した。目で見て確認したこと以外は鵜呑みにせず、情報収集を続けた。1時間程で、「水が入ってきた」という事業所の現場職員の情報が入る。本社は内陸部にあり、津波被害はなかったが、事業所によっては確かに津波を実感し、災害対策本部を立ち上げた。

法人内のタクシー事業の車両や訪問入浴車両を本社近隣の事業所へ応援に出し、事業所によっては、職員や利用者の方を本社へ避難させた。訪問サービス中の利用者の方やデイサービス送迎中の利用者の方を家へ置いたままにしたり、帰すわけにもいかなかったので本社に来てもらった。本社に連れてきた利用者の方のサポート体制も災害対策本部で協議し、翌日の段取りもした。

翌日の朝方に連絡が途絶えた事業所に行き、初めて町が水没していることを目の当たりにした。事業所には誰もおらず、近くの3階建ての中華料理屋さんを利用者の方と職員共々避難していることが後々分かった。携帯も全く繋がらず、電話も使えないため、道路が冠水しなかった事業所にタクシーを配置し、タクシーのアナログ無線で連絡を取り合えるようにした。

発災から2日目、地元のラジオ局の知人が燃料がないか相談に来たので、タクシー事業のガソリンを融通した。その当時、ラジオで被害状況や安否情報を発信していたので、お願いして、ぱんぷきん情報も流してもらった。「ぱんぷきんの本社は無事、集まれる職員は集まって」とメッセージが流れ、それをきっかけに職員も徐々に集まってきた。

発災から3-4日程経った頃、たまたま近くに東北電力が来ていた。通り道にあった本社にも、業務用のキュービクルを入れていたため、点検後に電気が通るようになった。電気が通った事で、携帯電話の充電や、暖を取ることができ、本社で次の手を考えた。仙台の業者にもなんとか連絡を付けて、本社のサーバーも復旧でき、連絡が取れなかった利用者の方のご家族などの連絡先も確認して、順々に連絡をしたり、避難所をまわったりした。連絡が取れた利用者の

方は、支援の必要度に応じて訪問サービスによる再開を順次行った。

対策本部で指揮をする際には現場に入らず、指揮命令者に徹し、情報の整理と意思決定、現場へのフィードバックに集中した。それぞれがやみくもに動く、一所懸命ながら効率が悪くなると考えた。

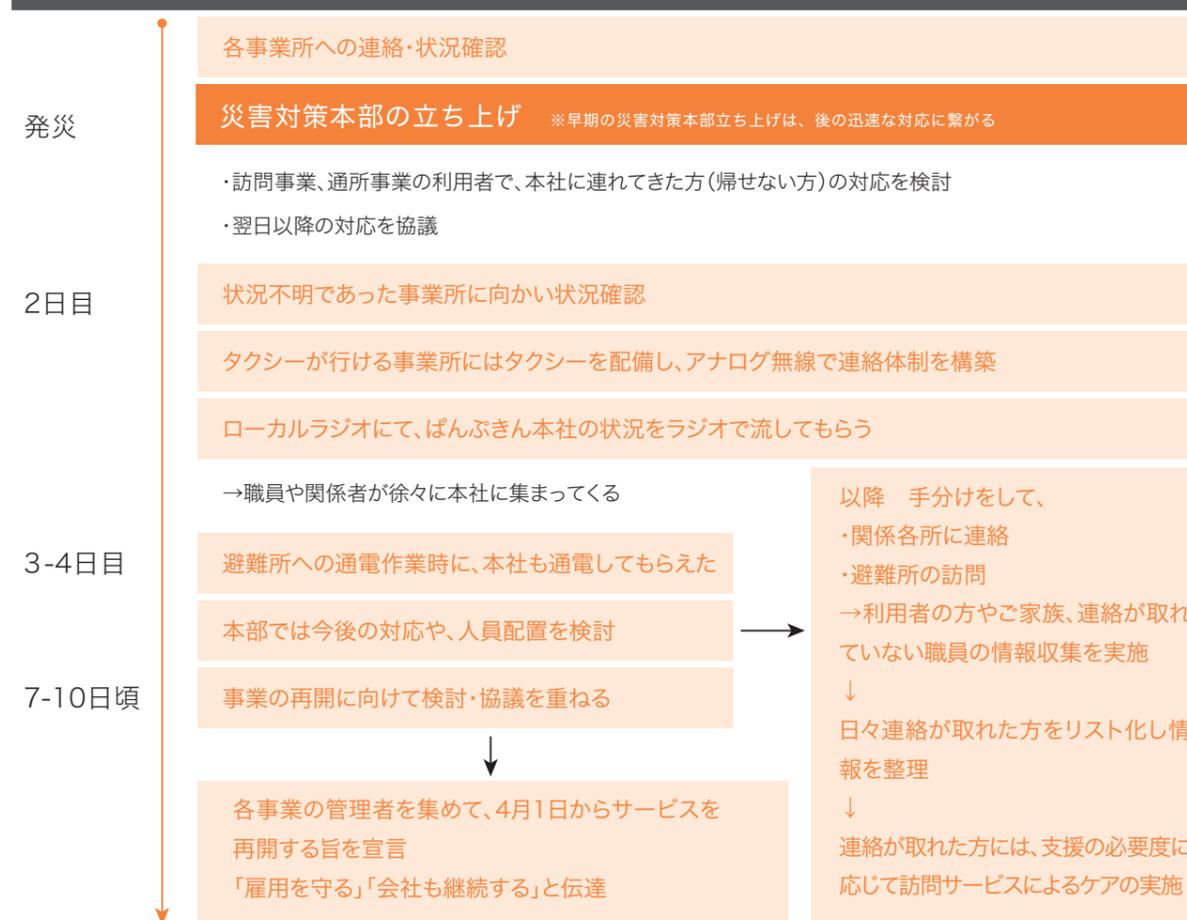
発災3-4日頃から更に1週間程かけて、徐々に人も集まってきた。連絡が取れた人は毎日リスト化した。取れていない人の方が多かったが、避難所にもいないことも情報として分かっていった。日が経つにつれて徐々に、会社の継続や、事業の通常再開を検討し始めた。職員も先の生活に不安を感じていたため、少しでも安心感を持てるよう、

発災から1週間程経った頃から、事業が再開できる事業所は再開していこうと経営陣で話し合った。国の情報で、概算払い請求ができそうだと情報収集できたことも大きかった。

同月末には、管理者を集め、「4月1日から事業を再開する」と宣言した。事業が再開できない事業所の職員には、「再開する事業所の応援に回って欲しい」と伝えた。また、出勤1日あたりに支払う給料の額も具体的に明言をし、雇用も守り会社も潰さないと宣言をして、4月1日に事業を再開した。再開にあたり、職員を安心させ、残ってもらうことが一番重要だと考えた。

次のページへ続く

## 発災後からサービス再開にかけての対応



## ■ 関係機関との連携

過去にない規模の災害を経験しながら、比較的早くサービスを再開できたのは、①災害対策本部を早期に立ち上げ、指揮系統を明確にしたこと、②サービス再開の方針を示して宣言したこと、③関係機関の支援も大きかった。

発災から1週間程で、民介協（一般社団法人 全国介護事業者協議会）の会員事業者が、職員10名以上と支援物資をバスに乗せ、支援に来てくれた。地域の関係者として、近所の農家の方々も、ばんぶきんに多くの高齢者が来ているだろうからと、野菜や果物を持ってきてくれた。

3月下旬にも民介協と連絡を取る中で、全国からボランティア支援の申し入れがあることを聞いた。

## ■ 発災からサービス再開に向けての方針と考え方

発災からサービス再開にかけて重要だったのは、何をして何をしないかの優先順位を明確にすることだった。特に、人や資源が限られる中で、しないことを決めることが重要だった。

その優先順位を決める方針としては、まず第一に職員の身の安全の確保、次に利用者の方とした。何より人命の優先は変わらないが、災害の中で利用者の方を助けて亡くなった方もいる。究極の判断や決断を、職員本人に委ねるのではなく、方針として自分の命をまず優先して欲しいと考えている。

## ■ 他業種や地域の事業者との連携

タクシー事業の車を出し、職員の送迎も行った。当時はガソリンが全くなかったが、日頃から指定の業者とのお付き合いを優先し、長期間取引をしていた関係で、警察車両や救急車など、公的支援に必要な車の次に優先して供給してくれた。薬もなくなり、日頃から付き合いのある薬局店にあたって、薬を調達した。ガソリンも薬も（特に薬は）、切らしてはならない重要なものであるため、信頼のおける協力会社と日頃からしっかりと関係構築しておく重要性を

地域全体が被災しており、避難所などにいる要介護高齢者が困っているとの声を聴いていたので、代わりに現地で支援を必要としている方々とのマッチングを買って出た。

利用者の方やご家族を探す過程で、避難所に自衛隊が設置したお風呂に介助が必要で入れない方や、家の2階に避難して生活している方に支援物資が行き届いていない現状などを目の当たりにしたので、そうした公的な支援からこぼれてしまった人たちの情報をリスト化し、民介協に共有してマッチングを行った。その支援に民介協の力を借りたことで、ばんぶきんの職員達は事業の再開に集中できた。

その意味で、法人としての方針を示すことが大事だと考えた。職員が居なければサービスも継続できない。利用者の方もサービスが命に関わる方や、一人暮らしの方を優先に支援した。一方で、判断に困る場合には、一度連れてきて、個別調整とした。職員にも出勤できない人は無理はさせず、出勤しないという選択も尊重した。

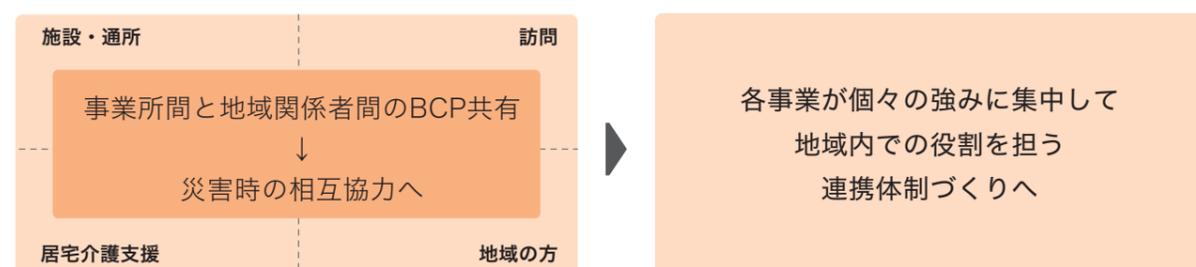
1日あたり、時間帯ごとで午前が何名、午後が何名必要と必要人員を計算して、職員の出勤もフルタイムにこだわらず、出られる時間で出てもらえる仕組みにした。

感じた。また、災害時は町内会の方の情報も有難かった。当時は高齢者が多く避難しているだろうと町内に配布された支援物資を優先的に回すなどしてくれた。震災経験を通じ、町内会との結び付きを強くしておくことで、地域で困っている方の早期発見・早期介入の一助になったり、要介護者が集まっている施設と知ってもらうことで、町内会からのサポートを受けられたりするなど、助け合いの関係を構築できると考えている。

## ■ BCP策定にあたっての地域との連携

業務でも、地域密着型サービスや特養などが行っている、地域の運営推進会議に様々な地域の関係者が参加されているところもあり、そこで情報共有しておくことも必要だと考えている。BCPの内容を、そうした運営推進会議で共有しておくことで、災害時にあの事業所には備蓄があると理解してもらえ、支援が必要な方を連れてきてもらえるかと思っている。地域で物資を融通し合うことができれば、それぞれの施設が単体で備蓄しておくのではなく、デイサービスの事業

所が3つあるとすれば、衛生用品を中心に備蓄した事業所、食材を中心に備蓄した事業所というように、地域単位のストックヤードとして考えてもいいように思う。事業所間の輸送や、利用者の方に届ける役割は、機動力に強みのある訪問事業所が担うというように、事業所ごとのBCPや備蓄品、強みを地域で共有して地域内で連携していくことで、備蓄がしづらい訪問事業所の弱みをカバーできる、そうした連携ができれば良いと考えている。



## ■ BCP策定状況と今後の課題

法人としてのBCPは2015年6月に作成した。保険会社の方からフォーマットをもらったので、現場の職員に埋めてもらう形で作れるのではないかと考えたが、出来上がったものは、利用者の方を第一に考え、職員は無理してでも出勤するようなニュアンスで出来上がっており、会社が大切にしたいこと

とズレがあった。その点でもやはり法人としての方針をしっかりと示して、フォーマットの単なる穴埋めにならないように進めることが大切だと感じた。災害についても、地震と水害にのみ触れていたが、改めてオールハザードでの見直しを行っている。

## ■ これからBCPを策定する事業所へのアドバイス

BCPを策定する際は全体を把握している人が担当することが多いと思うが、BCPの策定が職員や事業所の管理者と話し合えるきっかけにもなると思う。その話し合いを通じて、連帯意識やチームワークにも繋がると思うので、法人で勝手に作るのではなく、現場と一緒に考えて理由を伝えながら作る事が重要と考えている。

そのため、事前準備に時間をかけ過ぎず、絶対に大事にすることから決めていくことが重要だと考えている。細部まで決めすぎてしまうのも、かえって災害時に動きづらくなる。

また、最初から完璧なものは求めず、「余白を残しておく」ことも必要だと思う。災害が起きたときに想定通りいくかという、必ず想定外のことはある。

災害時には民介協の方々も助けて頂いたので、普段から事業者団体や専門職団体に加入するなど、顔の見える関係の構築も大切だと思う。BCPの計画にもある通り、ばんぶきんの職員には普段の活動の中でも、異業種も含め、地域とのネットワークづくりをして欲しいと考えている。

# 東日本大震災の経験を通じたBCPの策定と運用

—災害による影響と対応を整理する必要性—

## BCP策定済・運用し見直し中

法人名事業所名	社会福祉法人 若竹会 サンホームみやこ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">地震</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">停電</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">断水</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">通信障害</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ガス</div>
所在地	岩手県宮古市	
主なサービス	特別養護老人ホーム、短期入所生活介護、通所介護、訪問入浴介護、訪問介護 など	
職員数	法人全体では350名程	
ご利用者数	介護保険サービスやケアハウスなどで360名程	

## ■ 自然災害BCP策定の経緯と基本方針

岩手県宮古市で特別養護老人ホームやデイサービス、障害者支援など10拠点を運営する社会福祉法人若竹会が、法人として、自然災害BCPを最初に作ったのは、東日本大震災を経験した翌年の2012年8月であった。

初版から、関係法令の見直し、夜間想定を追加、大きな訓練の際に出た課題の修正などを経て、現在

は7.5版の位置付けで、8版目の作成を行っている。若竹会のBCPは「利用者と職員の命を守る」「継続的、安定的にサービスを提供し、地域の災害支援拠点となる」という2つの基本方針の下に策定されている。そのため、①大規模自然災害の被害に備えた事前対策 ②発災の後の復旧 ③地域貢献に関する事項などを定めている。

## ■ 災害発生直後の状況

東日本大震災の経験が、BCPの作成のきっかけであった。災害発生当時、特別養護老人ホームや短期入所生活介護には70名の利用者の方が、通所介護では25名の利用者の方がいた。

3月11日の発災時、通所介護はレクリエーションのサービス提供中であった。職員は80名程が出動していた。発災後停電となり、施設も真っ暗になった。津波が来たというのも実際には後から知り、発災直後は

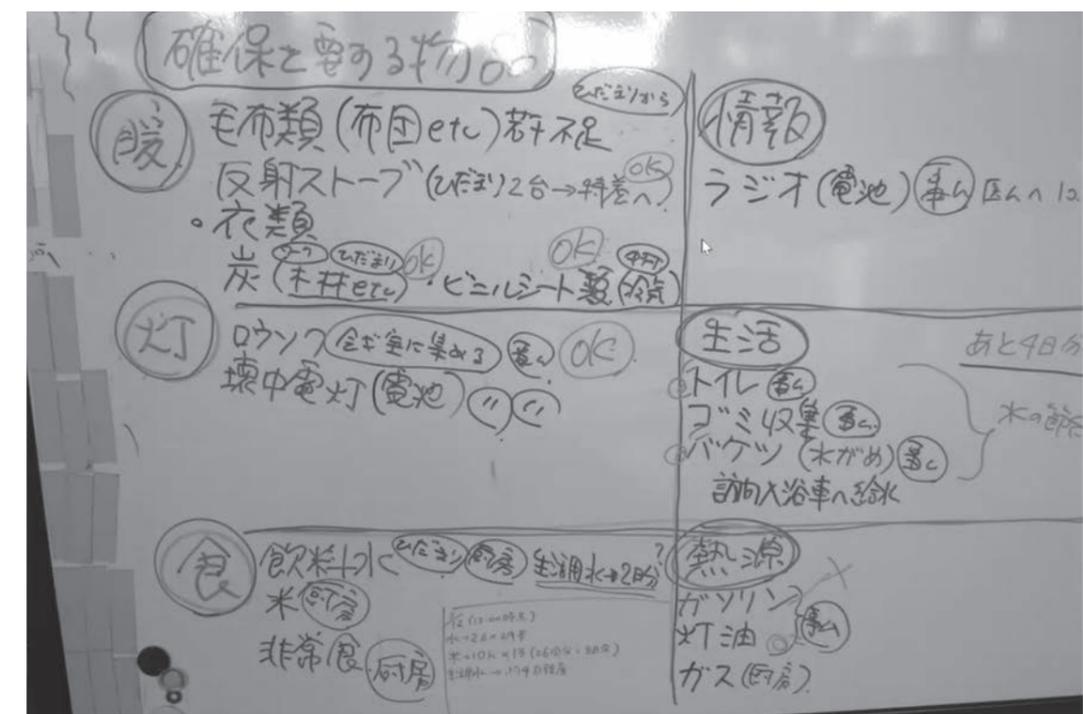
「～らしい」と不確かな情報が入ってきた。ラジオから流れる津波警報も大津波警報に変わり、不確実な情報では利用者の方を帰すことができないと判断した。利用者のご家族との通信手段もなく、状況も分からない。職員も家に帰れない、家族の状況が分からない、学校もどうなっているのかと、情報が入ってこない事での不安がどんどん大きくなっていった。暖房も止まってしまう、翌日以降はより一層冷え、寒くなっていった。

## ■ 災害後の状況に対する施設の対応

ナースコールも通じないため、利用者の方はできるだけ職員の目の届く範囲に集まってもらった。職員は清潔を保ちつつ保温のためにもガウンを着用した。施設の近くに住む職員の家からお仏壇のろうそくをもらって灯をともした。外で火をおこし、お湯を沸かした。災害対策本部も立ち上げ、一部の光電話ではない固定電話がかるうじて使えたので、それを災害対策本部に設置した。自動販売機の業者の方が巡回してくれて自動販売機の中の飲料を全部出してくれた。

特に役立ったこととしては、ホワイトボードに「暖を取るもの」「灯りになるもの」「食事」「情報」「生活」「熱源」などと分類して、それぞれ何がどれくらいあり、あとどれくらい持つかを書き出して整理したことで、必要な対応が見えてきた。ライフラインへの影響は、発災後すぐに発生した停電の復旧が4日後、断水に対しては発災翌日から給水支援が毎日あった。電話は翌12日の夜中2時に使えなくなり、10日後の3月22日に復旧した。

### ○当時のホワイトボード



## ■ サービス再開に向けての動き

サービス再開にあたっての一番の課題は職員確保であった。被災した職員もおり、ガソリンも不足しているとあって、職員用の送迎バスを用意して出勤確保に努めた。またサービス提供の水準も100%のサービスは難しく、利用者の方にご理解を頂いたうえで、50%のサービスでも提供しようと考えた。職員の確保やある程度のインフラの復旧を受け、総合的な判断は関係スタッフにヒアリングし、みんなで協議して再開を決めた。

デイサービスが再開できたのは2週間後の3月25日であった。ご家族も利用者の方を預かっている間に家の片付けなどができ、50%のサービスでも喜んでもらった。とにかく早く再開し高齢者を預かることで、ご家族が仕事に出られたり、復興支援に出られたりすることの手伝いができればという思いであった。

次のページへ続く

## ■ 災害を受けてBCP初版を策定した際の考え方

災害を経験した際、最も大変だったのは情報が入ってこないことであった。その経験を受け、BCPの初版では正確な情報収集と、それを法人内でまとめ、役割分担をしようという考えが大きな意図であった。そのため、災害対策本部の設置基準、拠点ごとの役割、連絡体制などを重点的に定めた。衛星電話を本部とサブセンターの2カ所に設置した。情報の伝達方法も定め、第1報では流す情報の種

類、第2報以降は変化があった情報を流すこととした。

第1版を策定してからは、常務理事が中心となって、先駆的にBCPの勉強と情報収集を行い、法人内に展開していった。業務継続計画のISO規格要求事項である、「ISO22301」も参考にし、法人のBCPに反映している。

## ■ 現在BCPを見直している視点

現在、若竹会では、BCPの見直しを行っている。見直しの視点は①災害によって発生しうる事象(停電や断水、人手不足等)、②事象による影響、③影響に対する対応、④対応のための備え、という視点で書き出し、表として整理を行っている。

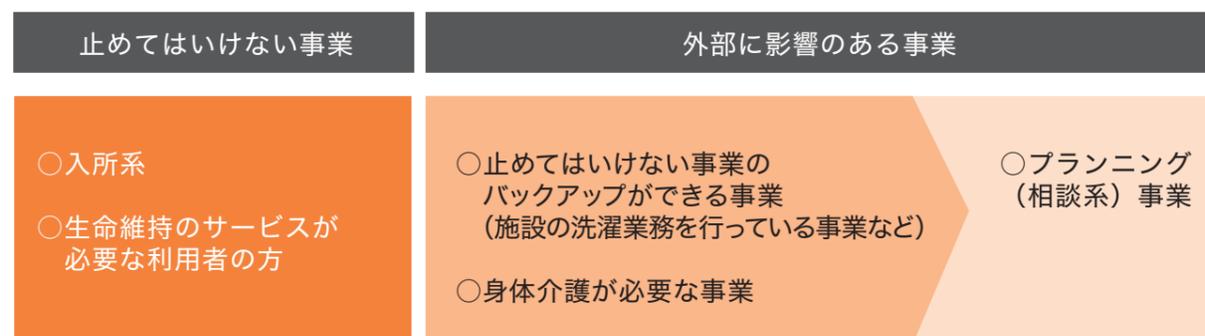
特に②事象による影響を「人手不足」という捉え方としておけば、地震などの自然災害だけでなく、新型コロナウイルス感染症などにも応用できる。具体的には、停電(①事象)になった場合、サーバーやパソコンが使用できない(②事象による影響)状況に対して、パ

ソコンが使用できるように自家発電に接続する(③影響に対する対応)という対応を考える。その備えとしては、・誰でも接続できるように接続構成図を準備しておく ・発電機をいつでも使用できるようにしておく ・自家発電のための燃料を備えておく ・復旧までの間にもデータを使用できるように1ヵ月分は紙でも出力しておく(④対応のための備え)といったように、すべきことと日頃の備えが見えてくる。現在法人内でフォーマットを回し、細かなサービス別、職種別でも対応を洗い出しているところである。

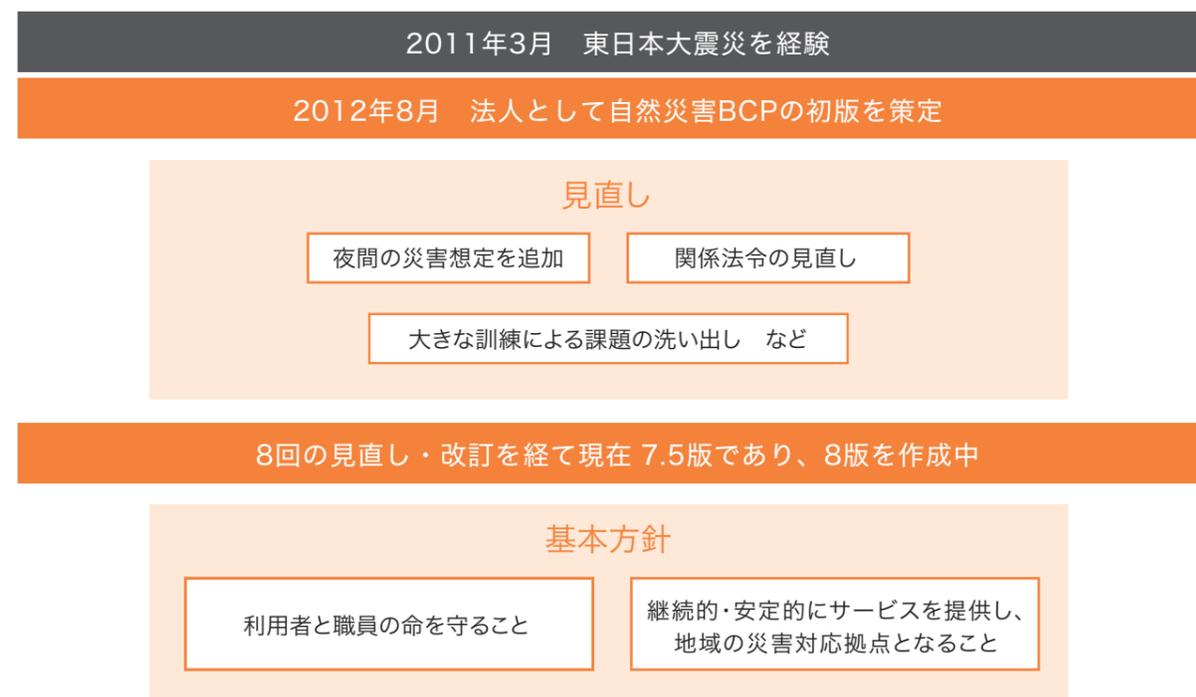
## ■ サービスの停止再開の考え方

サービスの停止や再開の考え方も災害の経験を反映している。法人内の事業を、寝たきりの方や障害をお持ちの方をお預かりしている入所系のサービスを「止めてはいけない事業」、通所系や相談系を「外部に影響

のある事業」と、大きく分類している。更に「外部に影響のある事業」の中でも「止めてはいけない事業」のバックアップができる事業を先に再開するという大きな方針を定めている。



## ■ 自然災害BCP策定・運用のあゆみ



## 8版に向けて、改めて災害による事象とその影響を整理(一部抜粋・イメージ)

①災害によって発生しうる事象	②事象による影響	③必要な対応	④対応のための備え
停電	・サーバーやパソコンが使用できない	・サーバー及びノートパソコン2台を使用できるように発電機に接続する	・誰でも設置・接続できるよう接続構成図を準備する ・発電機がいつでも使用できるようにしておく ・発電機の燃料を常備する ・設置までの間にデータを使用できるよう、月1回はプリントアウトしておく
断水	・水及びお湯が供給できない	・水を備蓄する ・汚物処理用として湧水がある場所を把握する	・水の在庫数が確認できるよう、備蓄品一覧表を準備する ・水がいつも使えるよう、消費期限を管理する など
食糧不足	・食事提供ができない	・簡易献立を作成し、アルファ米や缶詰などの保存食を提供する	・保存食の在庫数が確認できるよう、備蓄品一覧表を準備する ・保存食がいつも使えるよう、消費期限を管理する など
人手不足	・職員が出勤できず、シフトを回せなくなる	・在宅サービスの職員を入所サービスのシフトへ配置する	・緊急対応用マニュアル(24時間勤務体制)を整備する ・年1回マニュアルの見直しをする

### BCP運用における主な課題

- ・職員への内容の周知
- ・BCPに記載した情報の更新
- ・優先順位の決め方と関係者間での調整

# 西日本豪雨の際の訪問事業所の対応 — 1日頃の訓練と「アクションカード」の必要性 —

## BCP策定済・運用中

法人名事業所名	一般社団法人 安芸地区医師会 総合介護センター
所在地	広島県安芸郡
主なサービス	訪問看護、訪問介護、居宅介護支援
職員数	140名程
ご利用者数	1190名程



## ■ 自然災害BCP策定の経緯と基本方針

広島県安芸郡を中心に訪問看護や訪問介護の7事業所を運営する安芸地区医師会総合介護センターがBCP初版を作成し完成したのは2021年4月1日であった。だが、そのずっと以前からBCPの前身となる災害対策に力を入れていた。

発端は、医療依存度の高い方へのサービスの比重が増える中で、災害が起きた際に利用者の方を守るかと考えたことであった。以前はリスクマネジメント委員会の中で災害対策を進めていたが、2007年に災害対策委員会を独立させて立ち上げ、災害対策マ

ニュアルを整備していった。現在のBCPにも繋がっている「災害時覚書」は2007年頃から作り始め、改訂をしながら今に至っている。

必要なマニュアルや資料を順々に作って行く中で、それをBCPとして整理するきっかけとなったのは、2020年頃に広島県が主催した研修への参加であった。西日本豪雨という大きな災害を経験し、これまでの災害対策の課題も見えていた中で、BCPとしてマニュアル類を整理しつつ不足していることも補っていった。

## ■ 自然災害BCP策定・運用のあゆみ



## ■ 災害発生直後の状況

2018年の7月6日に西日本豪雨は発生した。安芸地区総合介護センターではその年の11月頃に大掛かりな災害訓練を予定していたが、その前に災害が来てしまった。7月6日の19時40分に大雨特別警報が出て、翌朝には各地で被害が出ている状況であった。法人として職員へは、①自身と家族の安全確保 ②出勤可能な職員には、本来の事業所ではなく、近くの事業所に出勤すること ③出勤した職員には、建物の安全確認と職員や利用者の方の安否確認などを指示した。

利用者の安否確認は、事前に災害時覚書を用いて

色分けされており、優先順位が明確になっていたことと、複数サービス(訪問看護と居宅介護支援等)の利用者の方にも、重複して連絡しないよう、事前に役割分担をしていたため、スムーズに連絡ができた。

一方で職員の中には普段とは違う事業所に出勤したことで、何をしたら良いかが分からない職員や、反対に高揚状態になっている職員もあり、危険だから来る必要のない状況でも危険を冒して出勤してしまっているということもあった。

## ■ 災害を通じて必要だと感じたこと

災害の経験を踏まえ、改めてBCPとしてまとめることの重要性を感じるとともに、「アクションカード」の必要性を強く実感した。職員間で、不安だったことや上手くできなかったことなど、課題が出てきた。

特に、①災害時は普段の指示系統で指示ができないため、普段の立場に関わらず、その場にいる人が

主体的にリーダーとなって動く必要があること ②移動中や訪問中など、状況に合わせた対応がとれること ③職員自身の命を守ること(危険な行動をとらないようにすること)が重要であると考え、アクションカードの作成に繋がった。アクションカードが災害時の冷静な対応に繋がる。



アクションカード 営業中	アクションカード 参集時	アクションカード 訪問中	アクションカード 移動中
1 自身の安全確保	1 事業所の状況確認	1 自身の安全確保	1 地震発生時
2 事業所内にいる職員の安否確認	2 LINEで発信	2 利用者の安全確保	2 発生直後
3 危険はないか	3 事業所内に入る	3 利用者同居家族の安全確保・安否確認	3 その後
4 情報収集	4 事業所の設備の点検	4 避難経路の確保	4 備考
⋮	5 BCP黄色ファイルを取りだせ!	⋮	⋮
⋮	⋮	⋮	⋮



場面に応じた冷静な対応に繋がる

次のページへ続く

## ■ 災害時に役に立ったこと:災害時覚書

### 災害時覚書の項目



#### 基本情報

- ・利用者氏名
- ・住所
- ・電話番号
- ・傷病
- ・薬の置き場所
- ・アレルギーの有無
- ・主治医
- ・受け入れ病院

#### 緊急連絡先

- ・連絡先 続柄
- ・民生委員の訪問有無
- ・近隣の支援者の有無

#### 災害時

- ・普段の自宅内での居場所
- ・避難場所(災害種類ごと)
- ・避難場所までの移動手段
- ・医療器具の有無
- ・医療器具の業者情報
- ・福祉用具の利用状況
- ・福祉用具の業者情報
- ・電気の確保が可能か
- ・利用サービス名
- ・居宅介護支援事業所
- ・ケアマネ氏名 等

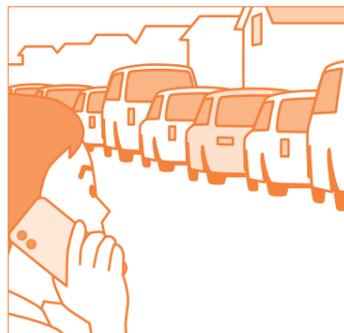
災害時覚書によって事前に優先順位を決めていたために、どの利用者の方に優先して連絡を取らなくてはいけないかが素早く判断することができた。また、災害時覚書によって、平時の担当でない利用者の方の情報も共有でき、それらの情報を元に役割分担もでき、素早い安否確認に繋がった。事前に予測できる災害の場合、事前の避難も案内することにしている。災害時覚書はこれまで何度も改訂を行い、工夫を重ねている。

## ■ 災害時に役に立ったこと:グループLINEでの情報共有

西日本豪雨の際に、職員間のグループLINEで、随時連絡を取り合った。指示事項や報告のやり取りができたことに加え、職員がグループLINEに周囲の状況を映像でアップロードすることで、地域の情報の共有にも繋がった。利用者宅へ訪問する方法を検討する際

には、幹線道路などの大きな通りではなく、小さな通りの交通情報が非常に役に立ち、重要であった。情報を共有することで、皆が一つに繋がっていることも、職員の安心に繋がった。

### LINEを使った情報共有



## ■ 自然災害BCPの運用:職員への研修・訓練

BCPの中で、毎年9月に教育・演習を実施するほか、新入社員研修にもBCP教育を取り入れている。安否確認について、訓練以前は「私は無事です」くらいの報告しかできなかった職員も、「私は無事です。

今ここにいます。周囲はこういう状況です。これからこういう行動をします」というレベルまで報告できるようになっている。頻繁に訓練をすることでできるようになった。

## ■ 自然災害BCP策定で大変だったこと

受けた研修が介護に特化したものでなかったこともあるが、学んだ内容を医療・介護に当てはめることと、自身の法人や事業所に当てはめることが大きな課題だった。

慣れない内容であったので作るのに非常に時間がかかった。①災害によってどのような影響があるかを考えた上で、②日々行っている業務を挙げ、③業務に影響度の中で優先順位を決めてまとめなければならぬので大変だった。

また、「影響度分析」はBCP特有の考え方であり、

## ■ これから自然災害BCPを策定する事業所の方へ

雛形やガイドライン、他の事業所が公表しているものなどを参考に、まずは作成してみるところがスタートとなる。そこにそれぞれの事業所が作っている災害に関するマニュアルなども織り込んでいくことが、必要

だと思う。最初はまねで良いので作ってみて、作ってから自身の事業所に合うように変えていくことで各々の事業所に合ったBCPになっていくと思う。

雛形やガイドライン、他の事業所のBCPなどを参考にまず作ってみる

「自身の事業所にどう合わせればよいか」という壁にぶつかる

まずは埋めてみるだけでも良いので作ってみる

既存の災害関連マニュアルとBCPを照らし合わせて、BCPに必要なことを入れ込んでいく

研修や訓練、実際の運用を通じて、自身の事業所に合うものに変えていく

# 房総半島台風による 長期間停電における施設の対応

—災害時に感じた情報集約の必要性と備え—

BCP策定済・運用中

法人名事業所名	社会福祉法人 柚子の会 特別養護老人ホームリブ丸山
所在地	千葉県南房総市
主なサービス	特別養護老人ホーム、ショートステイ、 デイサービス、居宅介護支援 など
職員数	特別養護老人ホームで40名程
ご利用者数	特別養護老人ホーム、ショートステイで70名程



## ■ 自然災害BCP策定の経緯

特別養護老人ホームリブ丸山がある南房総市では、東日本大震災の翌年である2012年頃から、市の政策として、災害時にお年寄りや体の弱い方を守る取り組みが進み始めた。

それを受け、地域の包括支援センター主導で行政や地域の関係機関とともに、災害発生を想定した地域レベルでの課題を話し合うケア会議を行ってきた。その中で、老人ホームだけでなく、障害者施設なども含めた、福祉避難所間で協定ができ上がった。

更に、災害の切り口から地域福祉を向上させようと、協賛した施設間で「南房総市災害等支援連絡会」と

いう組織が立ち上がり、その中でBCP策定についての勉強会を実施した。そこに招いた大学の先生が作成したひな型をベースに、2019年、柚子の会としてのBCP初版が作成された。地域の防災意識の高まりや連携の動きが、柚子の会のBCP策定に繋がっている。

柚子の会のBCPの元になる研修会が開かれたのは2019年9月下旬であったが、その少し前の2019年9月9日に上陸した令和元年房総半島台風で被災し、柚子の会の特別養護老人ホームリブ丸山は1週間の停電を経験している。その際の経験もBCP作成に繋がっている。

## ■ 災害発生当時の状況1

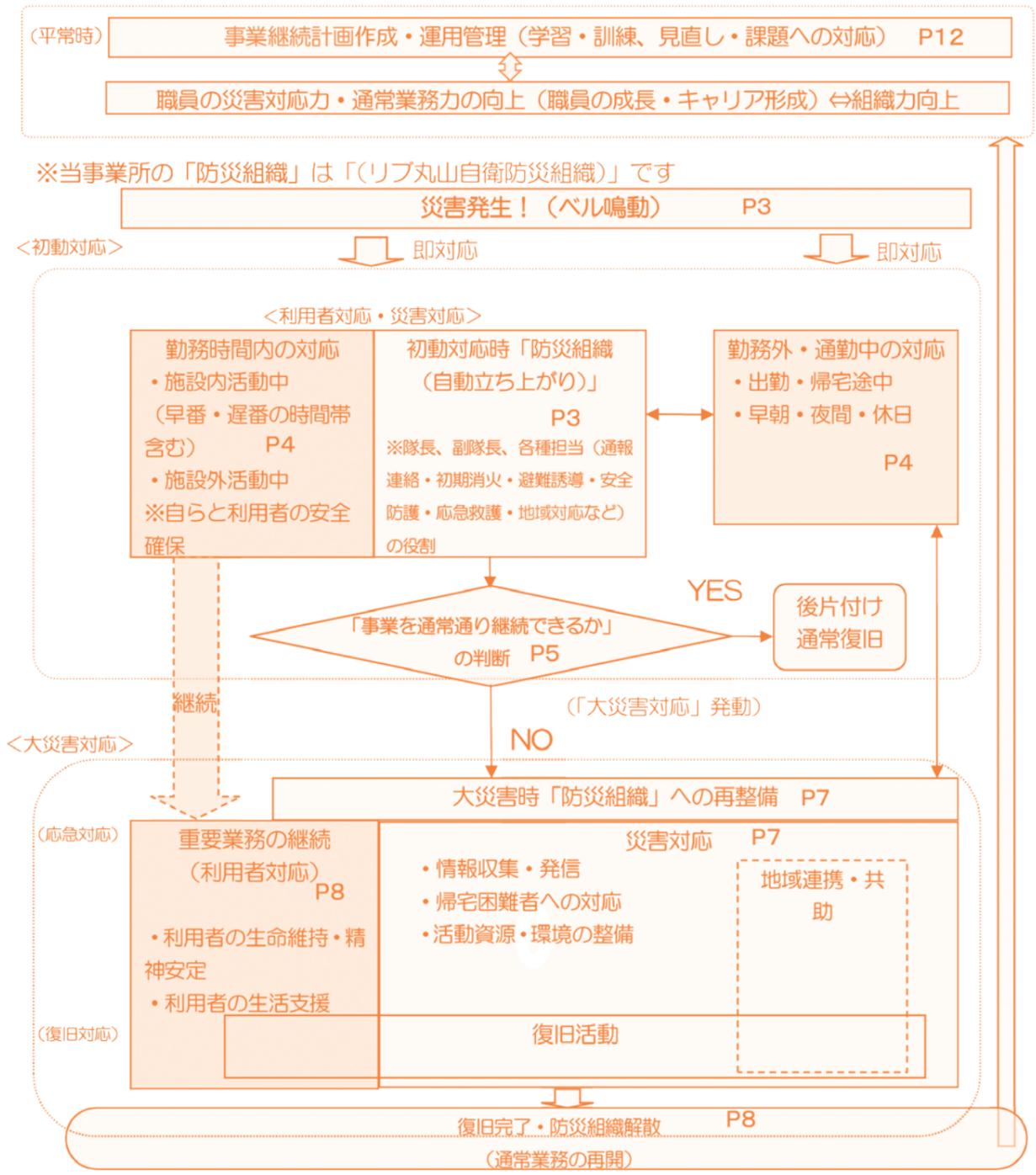
房総半島台風の際には、通常の台風に対する対策として、外に出している物を建物内にしまうなどの対応は行っていた。だが、1週間の停電に繋がるような大きな災害は想定しておらず、9日の早朝には施設の排煙窓が開き、施設内が水浸しになった。停電も発生し、しばらくは非常用電源が動いていたが、燃料も半日から1日程度でなくなった。

大きな被害はなかったが、停電によって給水用のポ

ンプが止まり、断水に繋がった。9月で熱中症の心配もあり、利用者の方にはデイルームに集まってもらい、発電機で扇風機を回し、涼をとった。普段部屋で過ごされている方にも極力集まってもらった。復旧には想定以上の時間を要し、結果的に1週間程停電が続いた。自衛隊の給水車が支援に来てくれたが、水を運ぶのは人海戦術となり、階をまたいで運ぶなど、多大な労力を要した。

## ■ 柚子の会BCPの全体イメージ (BCP冒頭より抜粋)

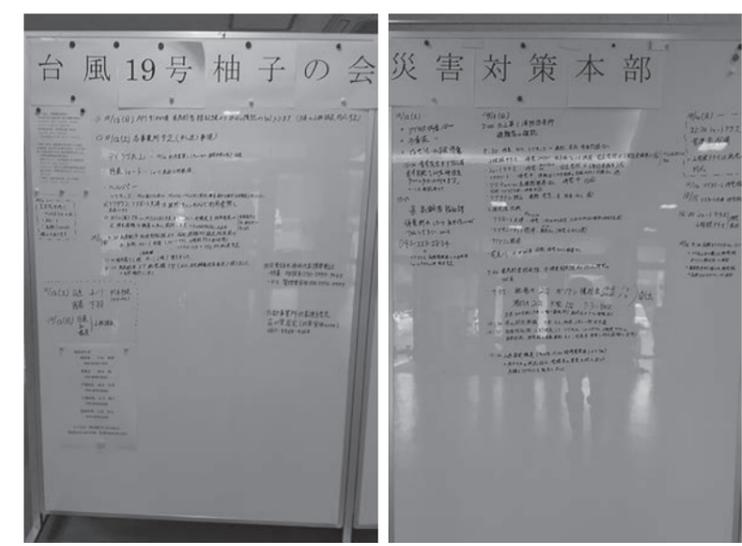
◎「大災害を含めた非常災害対策計画・事業継続計画 (BCP)」(以下「事業継続計画」)の全体イメージ



出典：(一社)福祉防災コミュニティ協会「福祉BCP作成研修」資料

### ■ 災害発生当時の状況2

当時は、色んな情報が飛び交い、職員自身も被災者であり、不安だった。そのため、真偽は別に時系列で入って来た情報をホワイトボードに書き出すことにした。どこの道路が通れない、あの地区は電話が通じるようになったなど、1週間くらい続けて書き出した。他にも物品の在庫状況や、保管場所、足りないものや欲しいものなど、「必要なもの」の状況を書き出した。また支援に来てくれた方々から、度々被害状況を聞かれることがあったので、被害状況や頂いた寄付なども書き出すようにした。ホワイトボードさえ見ればある程度のこと



### ■ BCP策定に際して工夫した点1

作成元のひな型にもなく、独自の項目として追加したのは「電力使用リスト」である。これは、1週間の停電を経験した被災経験に基づくものである。当時、電源車が支援に来た際に「どのくらいの電力が

必要ですか」と尋ねられたため、今後に備え、設備ごとの使用電力を書き出した。書き出したことで、今後発電機を増設する際には、検討材料となる。

#### 参考資料

○特別養護老人ホーム・ケアハウス 電力使用設備リスト (不明な物はー。判明次第、追記予定)

No.	品名	設置場所	消費電力	備考
	給水加圧装置	1階北側外	10A	
	浄化槽設備	1階北側外	10A	
	洗濯器	1階	—	
		2階		
		3階		

出典：社会福祉法人柚子の会「非常災害対策計画・事業継続計画(BCP)」より

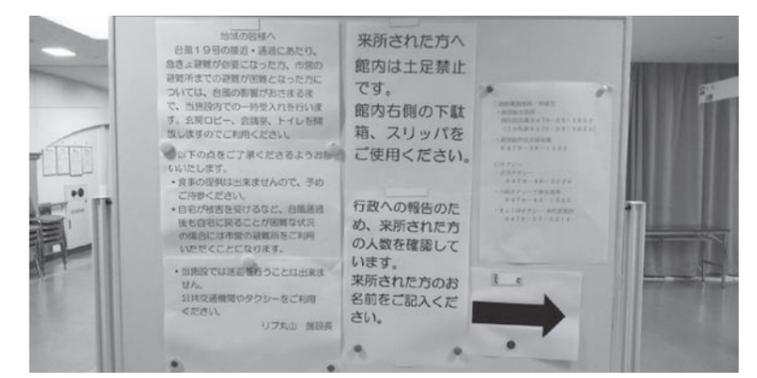
### ■ BCP策定に際して工夫した点2

BCPを作った後、棚にしまわれてしまう書類ではなく、「日々使うための内容にしよう」と工夫した。その点で、関係機関リストを作成する際には、災害でなくても電気が壊れた際、パソコンのトラブルがあった際などに、上長が居なくとも、BCPを見れば連絡を取れることを意識している。

同様に、利用者の方やそのご家族の連絡先もサービスごとに出だし、保管している。これは法人内の少人数の事業所で新型コロナウイルス感染者が発生した際に、事業所を一時立ち入り禁止にした経験に基づ

き、定期的に本部にも連絡先一覧を送る仕組みになっている。

またBCPにも保管場所を記載し、BCPを見ればどこに何があるかを分かるよう工夫している。災害時に指示者が不在でも必要な対応が取れる対策は他にもあり、災害時持ち出し袋や、「災害発生時に使用する書類一式」という箱に纏める工夫をしている。箱の中には、ホワイトボードに掲示する書類を掲示方法を映した写真付きで入れている。現場に居合わせた職員が写真と書類を見れば使用方法も分かるようになって



ホワイトボードの配置、掲示の例

### ■ これからBCPを策定する事業所へのアドバイス

自然災害の想定として、地震、台風、津波などはよく言われているが、それ以外にもどういう災害があるかを施設の周りを見て考えることが重要だと思う。今回の台風では停電という被害があったが、停電は自然災害以外でも起こりうる。特にライフラインが止まることによって、どのような影響が出るか、それにどう備えるかを考えることの重要性は、災害を経験して改めて感じた。

また、BCPを策定後の課題と感ずることは、訓練の必要性である。例えば、備品として段ボールベッドが

あるが、まだ組み立ての経験がなく、災害時に上手くできるかが分からない。非常食もお湯で温めるものを用意しているが、十分な量のお湯を用意できるか分からず、その点もシミュレーションが必要だと感じている。BCPを策定したことで、新たな課題も見えてきた。災害時にはBCP通りには行かず、災害対応も復旧対応も現場の裁量で判断していくことが大いにあると思う。細かく作りこみ過ぎずに、大きな方針から作って行くのが良いと思う。

# 災害経験を通じた、BCPの効果的な見直し

## —経験・訓練・話し合いを通じたBCPの見直し—

### BCP策定済・運用中

法人名事業所名	医療法人社団 精彩会 介護老人保健施設精彩園
所在地	広島県尾道市
主なサービス	介護老人保健施設、ショートステイ、通所リハ、訪問リハ、居宅介護支援
職員数	85名程
ご利用者数	入所で60名定員、通所で1日59名定員



### ■ 自然災害BCP策定の経緯と基本方針

医療法人精彩会の精彩園は、広島県尾道市で介護老人保健施設を運営する。2016年頃、保険会社が実施したBCP策定の研修に参加したのが、BCPを作成したきっかけだった。その研修でBCPのひな型をもらい、ひな型に記載された手順に沿って、施設に合った内容を盛り込んでいった。

ひな型では、「施設の立地上のリスクを確認する」「そのリスクに対する対策をひな型のポイントに沿って検討する」という構成であった。具体的には、ひな型に「電気が停まったらどうしますか」というリスクが書き出されていたので、その対策を各部署長と一緒に話しながら作りこんでいった。話の中で、備

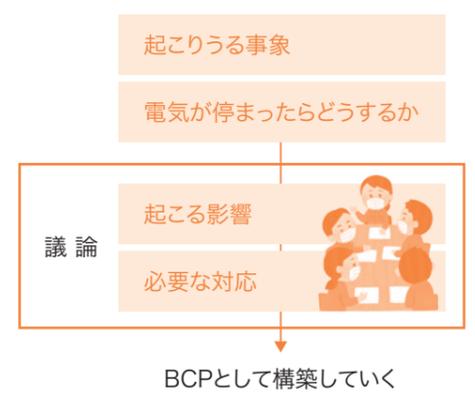
蓄品が足りない、使い捨て容器の用意がないなど、不足するものが洗い出されていった。

その後、2018年の西日本豪雨や、地域での停電、施設で発生したノロウイルスや断水の経験を踏まえ、必要な見直しを行った。西日本豪雨の後に、行政がハザードマップに関する再調査を行ったところ、施設の周辺が土砂災害警戒区域に変更となり、策定したBCPを元に、防災面の届け出を市に対して行った。市にも書類を確認してもらったことで、少し安心はしたものの、現在も研修や訓練を通してバージョンアップを行っている。

### ○精彩園のハザードマップ



出典：尾道市ハザードマップ  
<https://www.city.onomichi.hiroshima.jp/uploaded/attachment/26588.pdf>  
 必要箇所を抜粋して掲載



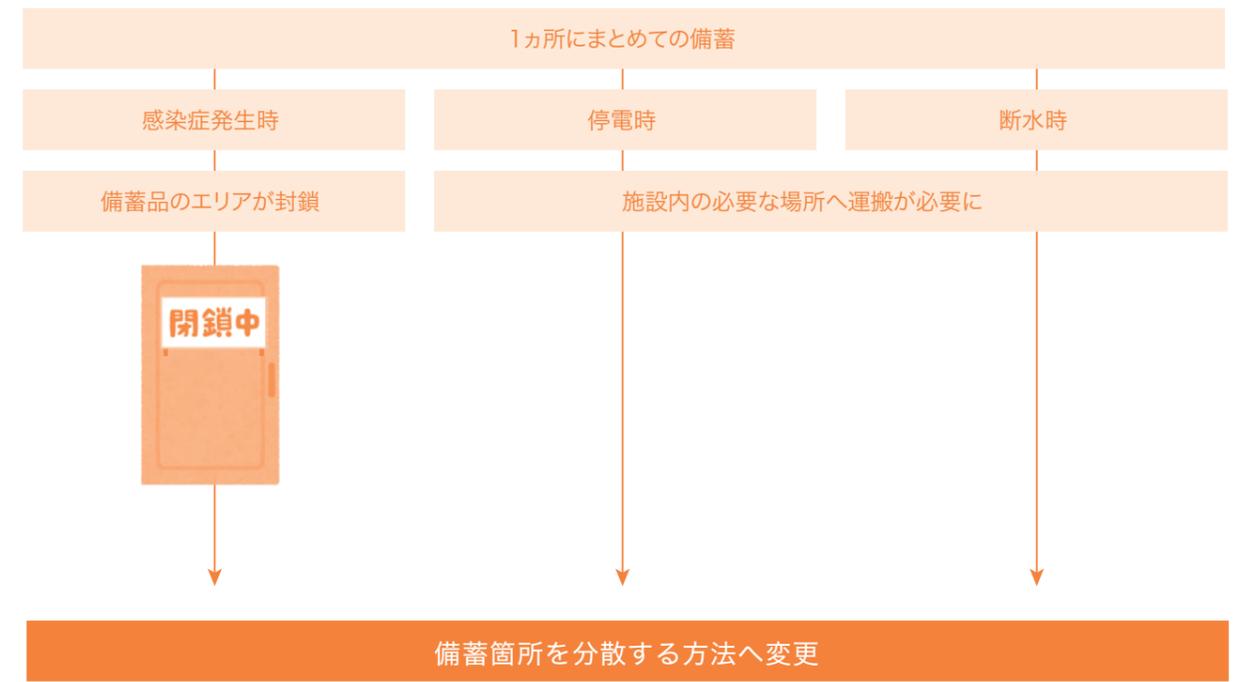
### ■ 災害発生時の施設の対応と、BCPの見直し

以前、施設でノロウイルスが発生した際、備蓄品を置いていたエリア一角が遮断したエリアになり、備蓄品が使えなかった。その経験から、複数箇所に備蓄品を分散するよう見直した。停電の際にはエレベーターが使えないこともあり、水や缶詰など重いものも含め、2階にも備蓄品や消耗品をあえて分けて置くようにした。

施設では市水も利用しているが、井戸水をポンプで吸い上げ、貯水槽に貯めて使用している。以前、貯水槽が減水になって、ポンプが故障したことがあり、断水に近い状況になった。その際、水を何度も持って上がるのは大変だったので、備蓄品の保管場所の課題はいつかの災害やインフラへの影響に共通していた。

現在では職員も複数箇所の保管に慣れ、実際近くに雷が落ちて1時間半程停電した際にも臨機応変に対応できた。夕飯時であったが、食事を2階にエレベーターで運べないので、バケツリレーのように運び、必要な水やLED電灯など、それぞれの備蓄場所から率先して用意して、スムーズに対処できた。

2018年の西日本豪雨の際、尾道市は幹線道路で土砂災害が起き、断水も発生した。施設は貯水槽があり、電気もきていたので、貯水槽の方の水は使用できた。断水は長期間に亘り、洗濯ができないなどの影響があった。人員についても出勤できない職員の代わりに、出勤できる職員が出動し、滞りなく対応できた。



### ■ リスク分散の視点の導入

利用者の方の情報やご家族の連絡先については、利用者のお名前、緊急連絡先、ご家族のお名前、主治医、担当のケアマネジャーなどの情報を一覧にして、出力している。停電した時に電子カルテが見られなくなると困るので、最低限必要なものは出力して綴じている。こちらも1階と2階に分けて保管しており、仮

に1階が土砂災害で埋まり、情報が見られなくても、2階にあるもので対応できるよう想定をしている。東日本大震災のケースなどで、津波で情報が流されたという事例もあったので、少しでもリスク分散になればと思い、このような管理方法にしている。

次のページへ続く

## ■ リスク分散の視点の導入 続き

現在の発電機も以前は用意がなかった。利用者の方の中には、喀痰吸引などが必要な方が一定数いる。命に関わる設備を最低限動かすために、発電機を用意した。発電機はガソリンを使用するものを用意して

いたが、充電式の用意した。こちらは、事務所の中と事務所の外にそれぞれ保管場所を決めている。事務所は夜間施錠してしまうので、その際にも使用できるように分けて保管している。

## ■ BCPを運用するにあたって心掛けていること

BCPの運用を考える際、災害対策組織の整備が1つ課題として考えられる。災害時に、その対策組織のメンバーを考えると、副理事長や部長が指揮命令系統の上位者になるが、不在の場合には現場のリーダーやサブリーダーでも対処しなくてはならない。不在の場合の指揮系統まで、BCPに明記するようにした。

また、実際に計画が災害時に実行されるよう、職員への周知も工夫している。新入社員研修の際には、施

設を回ってAEDの場所や備蓄品の保管場所などを実際に見せている。また年に2回、発電機を稼働させる訓練も行っている。

通常業務もあり、訓練は毎回、特定のテーマを決めて、今回はマニュアルの周知、今回は緊急連絡を回す、今回は防災非常食の場所の周知と実際に調理しましょう、というように分けて実施することで、防災意識にも繋がっていると思う。

## ■ BCPを策定・運用していく中での課題

緊急連絡網を用意しているが、訓練では上手く回らないので、引き続き良い方法を考えている。実際に連絡を回してみると、20-30分かかったり、途中で止まったりする。LINEなどのツールで一斉に配信することも検討したが、LINEを使えない人が居て、最適な方法を検討している。

また実際の災害時を考えると、夜勤帯は人が少なく一番心配である。対策として、以前、市の防災担当者を巻き込み、夜勤帯の職員が出席できる状況を作って、机上訓練を行った。福祉避難所に指定されていることもあって、災害が発生し、施設が避難所として開設した時にどう動けばよいかを話し合った。そうした機会を今後も作る予定だったが、新型コロナウイルス

感染症の増加によって、研修や訓練の機会が中止や延期になっているのも課題と感じている。

また、福祉避難所として外部の方を受け入れるにあたり、他の施設との連携や協定も必要だと考え、市の方に掛け合って他の老健に声をかけてもらい、福祉避難所の協定を結び、協定式まで行った。その協定によって、大雨の際に一人被災者を受け入れたが、初めての経験だったので、受け入れてどう対応したらよいか、誰が見るかなど課題として見えた。それもあり、受け入れも想定した研修の必要性を感じた。老健以外の事業所との連携作りも必要であり、課題と感じている。

### 運用課題

緊急連絡網の課題

夜勤時間帯の課題

### 連携課題

協定による受け入れ体制の課題

老健以外の事業所との連携

## ■ 地域との関係づくり

施設では、新型コロナウイルス感染症禍以前から、地域住民や地区の会長さんなどとの関係づくりには力を入れている。すぐ近くの公民館にも定期的に訪問しており、防災関係の情報交換や、何かあった時には互いに駐車場を貸し借りする関係づくりも行っている。

また、「地域ネットワークコミュニティの『集(つどい)』」もオープンし、オレンジカフェ(認知症カフェ)の開催や地域の人との交流の場を作る活動をしてい

る。スペースとしても貸し出しており、活動をする中で、隣の地区の会長さんと交流を持ち、スペースを借りてくれたり、小学校の回覧で回ってくれたり、他の地区との交流も徐々に広がっている。

地域で困っている人の情報を共有したり、精彩園が福祉避難所になっていることや施設自体を認知してもらうこと、日頃から顔の見える関係を作っておくことが、災害が発生した際の助け合いにも繋がると考える。

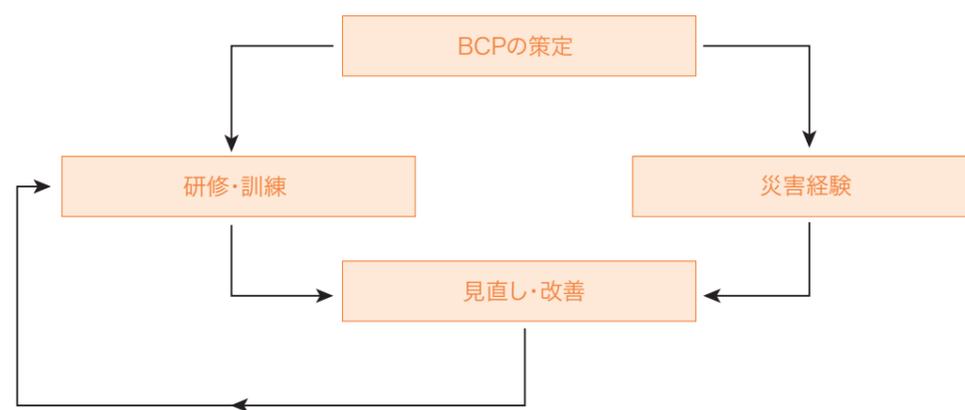
## ■ これからBCPを策定する事業所へのアドバイス

策定する段階では、やはり何もないところから作るというのはなかなか難しいので、ひな型に沿って作るのが良いと思う。

ただ、作ったものを実行することがより重要だと思う。マニュアルの中や頭の中で決めたことを訓練など

で実際にやってみると、バージョンアップの必要がある箇所が見えてくる。振り返ると、最初に作ったものはとりあえず形ができたという感じで、現場からの意見ももらいながら改善してきたので、形を作ってからが大事かと思う。

【精彩園】BCPの策定・運用におけるPDCAサイクル



※Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(改善)を循環させるマネジメント

## サイクルを回してBCPのブラッシュアップにつなげる

## 2度の豪雪災害時における通所事業所の対応 —サービス停止中に必要な対応と災害に備えた連携構築—

### BCP策定済・運用中

法人名事業所名	株式会社番匠本店 デイサービスきたえる～む福井文京
所在地	福井県福井市
主なサービス	デイサービス
職員数	12名程
ご利用者数	170名（午前午後の半日ずつの受け入れ）

豪雪

交通障害

### ■ 自然災害BCP策定の経緯

福井県福井市にて多角的に事業を展開している株式会社番匠本店は、きたえる～むとフランチャイズ契約を結び、福井市内でデイサービスきたえる～む福井文京店とデイサービスきたえる～む開発店を運営している。

福井文京店が自然災害BCPを策定したのは、管理者の小玉氏が一昨年頃にBCP研修を受けたのがきっかけであった。

研修後、BCPとして何か形にしなくてはと思い、フランチャイズ本部に問い合わせた。するとフランチャイズ本部が全体として同じような形で作りましよう、ひな型を用意し、フランチャイズ店舗が賛同し進めている。福井文京店もひな型をベースに独自の工夫を織り交ぜながら、BCPとして形にした。

### ■ 自然災害BCP策定の進め方

フランチャイズ本部が提供してくれたひな形は、利用者人数など必要項目を入力すると、ある程度書式としてベースができる作りになっていた。そこに本部では把握できない、地域の地理的なことや、災害毎の被害想定、避難場所などを追記した。

それをベースに自主訓練も兼ねて、想定される災害が実際におきた場合に、どんな影響があるか、どんな対応が必要かを職員とも意見出しを行った。別の施設の経験を話してくれる職員もあり、複数の意見によって新たな気づきが出てきた。

デイサービスのため、特に利用者の方をどのようにご家族の元へ届けるかを中心に考えていたが、場合によっては預かる必要があるとの意見が職員から出たことは大き

な気づきであった。備品のリストや水の確保などを考える際にも、同様に意見出しを行ったところ、職員同士が知らなかった知識やアイデアも共有できた。

BCPに反映させる際にも、ここまですれば完璧だが、そこまでは必要ないかという線引きを考える時も、意見出しの内容が大いに役に立った。具体的には、布団や段ボールベッドがあると良いという意見も出たが、泊まることを想定された施設ではないため、通常時に管理する負担が大きく、現在備えられている数台のベッドや静養室の布団も代用できるといった意見交換や、水も常時ボトルで用意されているので、それを多めに発注することで賄おうといった意見によって、日頃の業務の範囲内で無理なく、防災にも繋がる方法が整理できた。

### ■ BCP策定にあたり力を入れたこと：地域連携

被害想定を考えた際に、浸水想定が2mであり、いざという時は垂直避難が必要だと感じた。そこで、隣にある3階建ての飲食店にお願いし、災害時は避難をさせて頂く約束を取り付けている。その際、協力のメリットを提示しないといけないと思った。飲食店でお酒を出すこともあり、年に1-2回救急車が来ることがあるので、AEDが必要な際はお貸しするということと、看護師の処置が必要であれば、駆け付けることを約束している。相手方のメリットは少ないと思ったが、快くご協力いただいた。

BCPの研修で、避難が遅れて被災した事業所のお話

を聞いたので、事業所周辺の方々と関係を作っておくことは必要だと感じていた。事業所同士の連携も必要だと感じ、近くのサービス付き高齢者向け住宅と他のデイサービスと3つの事業所で、協定を結んでいる。数年前にコンタクトを取り、管理者が集まって何か協力し合えることはないかと話し合い、雪かきの人手など不足することがあれば人員を出し合うように取り決めていた。豪雪災害の際には、それぞれ自身の事業所内で対応ができたので、発動するまではいかなかったが、広域ではフランチャイズ間との関係がある分、近い地域での他の事業所との連携は安心につながっている。

### 関係構築イメージ



### ■ BCP策定の際に大変だったこと

被害想定や避難を考える際に、地域の指定の避難場所を調べると、災害の種類・想定される被害によって避難場所が違っていった。また事業所から地域

指定の避難場所が遠い場合もあり、避難場所を決め、そこに避難することを考えるのは大変だった。

### 災害毎に避難所が異なるイメージ

避難所名	災害種別			
	土砂	洪水	津波	高潮
〇〇学校	○	○	×	×
〇〇園	×	○	○	○
〇〇センター	○	×	○	○

## ■ 災害時の状況と事業所の対応

2018年の豪雪の際には、一気に雪が積もった。当時はBCPの用意もなく、オープンして3年くらいしか経っていなかったこともあり、法人としてサービスを停止するという考えがなく、思い返せば危険な状況で運営していた。

実際、送迎車がスリップして止まったり、利用者の方を乗せたまま立ち往生した。立ち往生した際には応援を出し、ピストン輸送を行ったが、その車も雪にはまることもあった。

その反省もあり、2021年1月の大雪の際には、危険であればサービスは提供せず、代わりに電話での状態

確認を密に行うよう方針を変更した。出勤できた職員で手分けをして、サービスを停止する案内や、安否確認、利用者の方の自宅の様子や困りごとを伺う連絡対応に切り替えた。

現在も大雪の予報があれば、連絡係と決めた職員に会社の携帯を前日に持って帰ってもらい、出勤できずとも自宅から連絡ができるようにしている。実際、困っているか電話確認をした利用者の方の中には、エアコンの室外機に雪が積もって暖房が機能せず、助けに行っていたことがあった。

平成30年の豪雪  
車が埋もれる積雪量となった



※きたえる〜む福井文京 管理者小玉様提供

令和3年の事業所の送迎車駐車場



## ■ サービス再開に向けての対応

サービス再開にあたっては、フランチャイズ本部やケアマネジャー、行政にも連絡をし、利用者の方には直接こちらから連絡する旨をケアマネジャーには伝えた。大雪によって人員基準が臨時的に緩和されたので、サービス再開に足る職員数は確保できていた。また、再開した際の利用者の方の人数とのバランスも良かったので、人員不足の問題はなかった。

ケアマネジャーからは訪問や他のデイサービスが停止したことで、利用の回数を増やしてほしいという要望があり、できるだけ受けるようにした。また、利用者の方に連絡をする中で、本人からご要望もあれば

積極的に受け入れた。

一方で利用者の方の住む地域によっては、送迎が可能になるまで、1週間から10日間程かかった。少しでも早く再開できるよう、利用者の方の自宅までスコップで除雪、踏み固めて歩くなどして、手引きで連れて来られるよう手伝いもした。午前と午後に入れ替え制で食事の提供がないため、送迎ルートの状況確認は午前の送迎の際に、午後のルートも確認した。利用者の方やご家族にもお電話で聞き、道路状況の安全を確保しながら、徐々に送迎再開エリアを広げていった。

## ■ 災害の経験を通じて見直したこと・重要だと感じたこと

2度の豪雪災害を経験して、見直し・改善したことは、出勤できない職員に対する指示を事前に明確にすることである。特に2018年の豪雪災害の時には、職員に出勤してもらうことを前提にした対応をしていた。だが、自宅から利用者の方への安否確認をするなど、出勤できない職員に何を指示するかが事前に明確になったことで、出勤できない場合にはその旨を連絡してくださいと伝えられるようになり、気が楽になった。人員基準の面も、大雪時は緩和されるであろうことが

経験上分かったことも大きい。

サービスの停止・再開の連絡も、1度目の豪雪災害を経験したことで、やる事が明確になりスムーズに動けるようになった。まずは、働く側の安否、その上で安全に送迎ができるならば行けるようにし、明日が雪だと前もって分かっていたら、慌てないよう先に指示をしておくことも大事だと思う。そうしたことを後進に伝えるよう、きちんと形に残すことがBCPに繋がると感じた。



## ■ 災害を通じて課題に感じたこと

BCPに関することは、新人研修の中にも含める必要性を感じた。災害時に経験したことも含めて共有することが課題だと思う。また、考え方としても、介護の仕事をする人として、困っている人はボランティア

でもサービスの範囲でなくても助けることは伝えたいと感じた。日頃からこのような考え方で実践できれば、災害時の対応にも通じると思う。

# 自然災害BCP策定の効果的な進め方 ーグループワークを通じたBCP策定ー

BCP策定済・運用中

法人名事業所名	社会福祉法人 福寿会 特別養護老人ホーム福寿園
所在地	石川県白山市
主なサービス	特別養護老人ホーム、ショートステイ、 デイサービス、居宅介護支援
職員数	法人全体で340名程
ご利用者数	特別養護老人ホームで100名程、 デイサービスで25名程

豪雪  
交通障害

## ■ 自然災害BCP策定の経緯

石川県白山市に特別養護老人ホームを中心とした介護事業を展開する社会福祉法人福寿会が自然災害BCPの初版を作成したのは2021年の3月1日であった。東日本大震災による防災意識の高まりの

中で、近年続いた豪雨や洪水といった災害により「自分たちの地域にもそういった災害が来るかもしれない」という意識を持ったことがきっかけであった。

## ■ 自然災害BCP策定の進め方

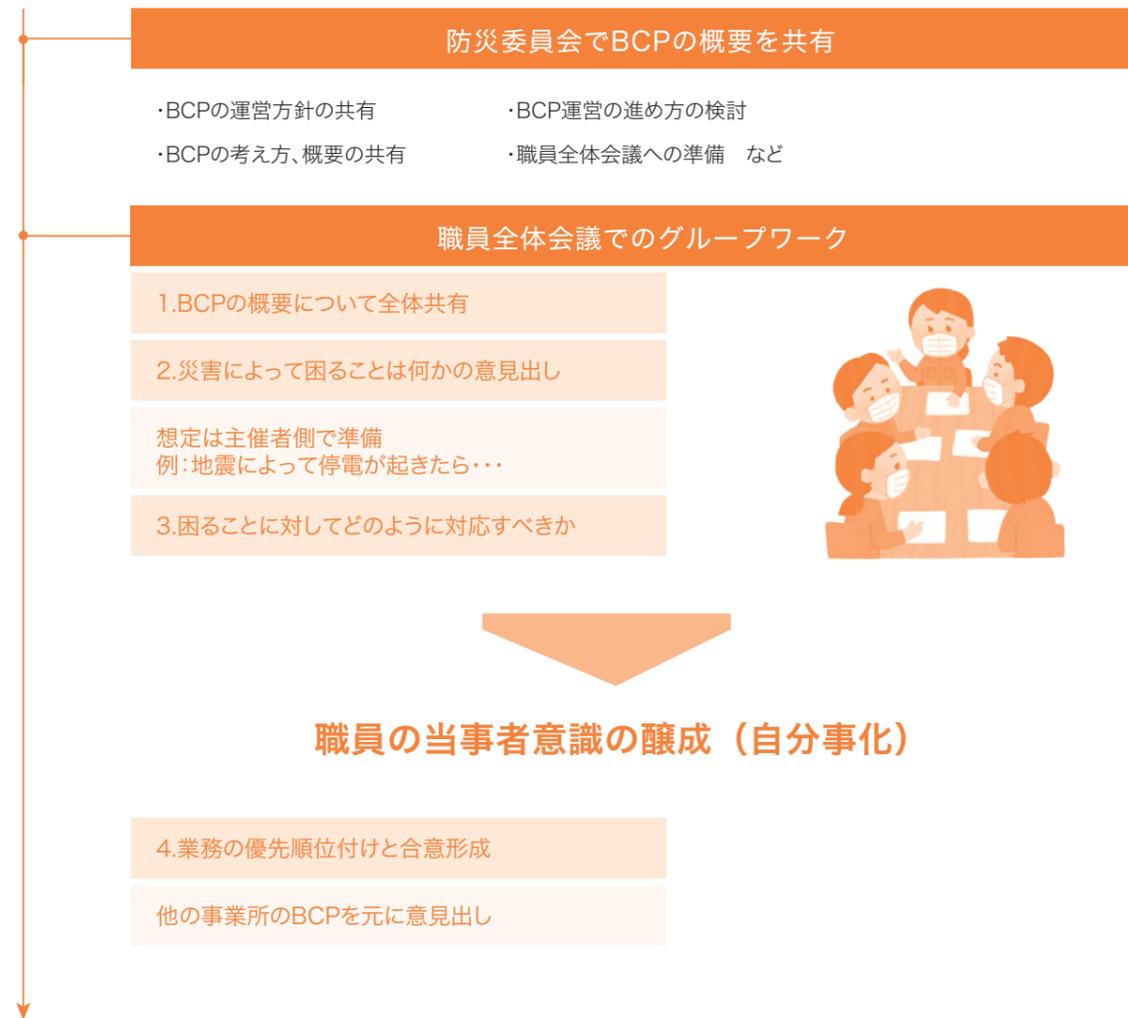
まず以前から実施していた防災委員会の中で、BCPとは何かを周知することから始めた。具体的には「災害マニュアルは災害が起こった際に、命と財産をどう守るか」という考え方で作るものだが、BCPは「災害が収まった後に、どうやって限られた資源で事業を続けていくか」まで考えて作るものであるという概要を共有した。

続いて、ほとんどの職員が出席する職員全体会議で、防災委員が中心となって、防災とBCPをテーマに取り上げた。ここでもBCPの概要を周知し、その上で、「地震が発生した際に、何が事業にとって運営プロセス上での障害となるか」をテーマにグループワークを行った。例えば、地震が発生したら停電になる可能性がある→停電になったら暖房が使えない→その時どういった対応が考えられるかのよう

に意見出しを行った。同様に水が出なくなったらどうなるかなど、いくつかのケースを出した。その際、①災害によって困ることは何か ②困ることに対してどういう手立て(対策)が考えられるかという順で意見出しを行った。

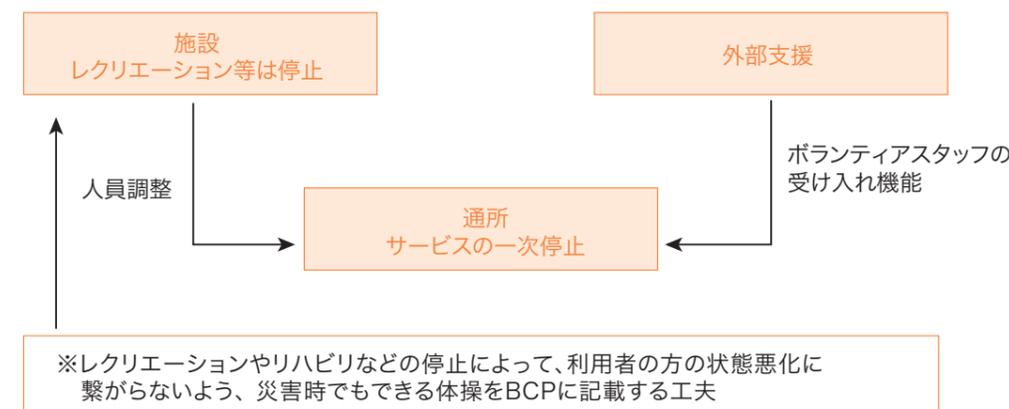
こうした進め方の意図として「防災委員のみでBCPを策定し、一方的に周知するだけでは、職員に当事者意識を持たせるのは難しく、実効性のあるBCPにならない。職員みんなで作る過程から共有してもらい、心配していることなどをBCPに落とし込みたい」という思いがあった。また、グループワークで具体的な状況をイメージできるよう、被害想定は「3日程度の停電」といったように、具体的に決め、意見出しを行った。合わせて、業務の優先順位付けについても意見を出し合った。

## ■ 自然災害BCP策定の進め方イメージ



### 職員の当事者意識の醸成 (自分事化)

### 業務の優先順位付けと法人内での役割分担



### ■ ライフラインが止まった際への日頃の備え

特別養護老人ホーム福寿園の場合、ライフラインが止まると最も影響が大きいのは電気であると考えている。水は井戸水を使用しており、貯水槽に貯めているが、貯水槽から電動ポンプで水道の蛇口まで水を送っているため、停電すると水が出せなくなる。ただし、貯水槽の取水口から水が汲めるため、そのように対応をするBCPになっている。また、停電は喀痰吸引が必要な利用者の方の命に関わってくるので、ガソリンを燃料とする小型発電機を1台用意している。同様

にガスの提供も止まった際は、BCPではカセットコンロで調理をすることを想定し、備えている。

また、災害時には職員への一斉配信メールを行うシステムを導入している。施設長の判断で全職員に招集をかけ、可能な職員が出社するBCPとなっている。反対に出社できない職員も、システム上でその旨を報告できる仕組みになっている。このシステムは2ヵ月毎に運用訓練を実施している。

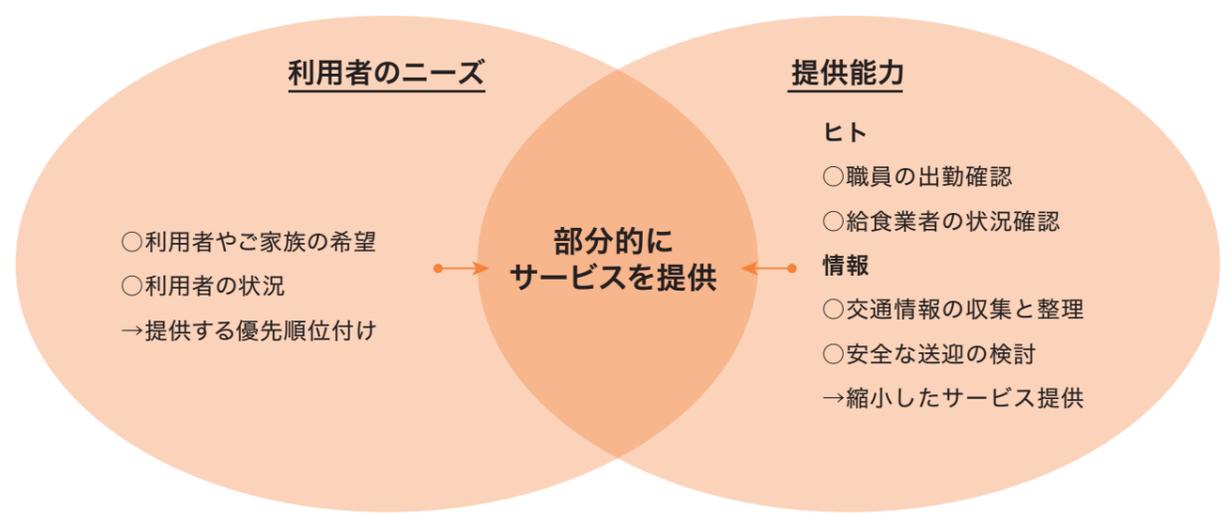
### ■ 災害時の状況とサービスの停止・再開状況

BCPを策定する前、2018年の大雪の際には、大雪を起因とした交通障害によって、デイサービスを一時停止した。職員の何名かは、家から車を出すこともできず、出社できなかった。施設にいた職員の何名かには施設に泊まってもらうこともあった。施設のエアコンの室外機が壊れ、暖房が効かなくなった部屋が一部あり、利用者の方に移動してもらう事はあったものの、大きな被害はなかった。デイサービスは利用者の方の家まで迎えに行けず休まざるをえない状況であり、1日程度は完全にサービスを停止したものの、翌日からご家族の希望と利用者の方の状況を鑑みて、優先順位が高い方

を中心に、早期にサービスを再開した。

今になって振り返ればまだ危険な状況であったが、ニーズが高かったため、早期の再開に踏み切った。再開にあたって、まずは職員の出勤可否の確認を行った。また給食の委託業者に食事提供が可能か、確認を行った。併せて、出勤できた職員達から出勤途中の道路の交通情報を収集し、同時に地域に設置されている道路カメラをインターネット上で確認して、送迎ルートを検討した。それでも普段、送迎に10-15分で済む場所が1時間近くかかってしまうため、通常よりもサービスの提供時間を短くして対応した。

#### ○サービスの再開検討イメージ



### ■ これからBCPを策定する事業所へのアドバイス

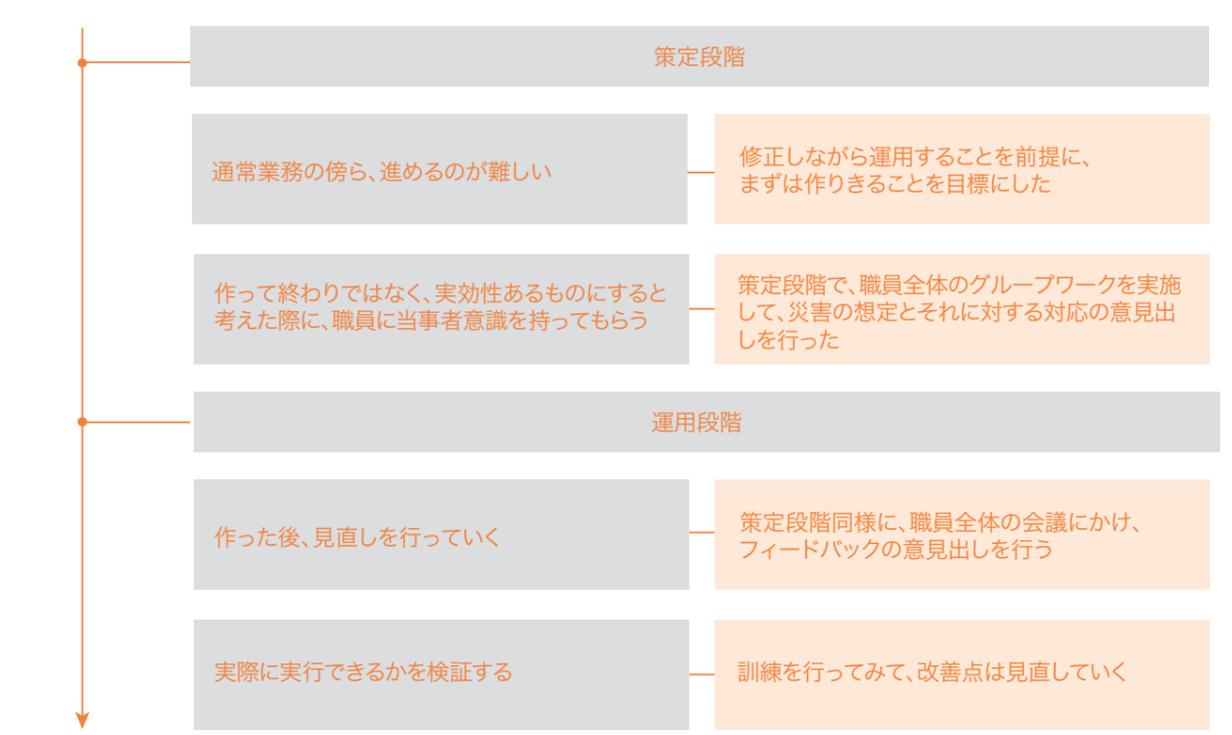
BCPを策定する際に参考にした資料に「とにかく最後まで作りきりましょう」という記載があった。細かいことを考えるのは大変だけれども、粗々でもいいので、1回作り始めたら最後まで作りきることが大事という主旨だった。実際、進めていく中で、通常業務をする傍ら、BCPを作ることの負担は大きく、中々進まなかったが、最後まで作りきることを目標に進め、その通り作ってみて、中身は少しずつ充実させていけば良いという気持ちで作ったところ何とか形はできた。

また、作っただけでは意味がない、実効性があるものにしよと思ったときには、やはり、職員一人一人に災

害が起こるかもしれない、自分たちも被災者になるかもしれないという当事者意識を持ってもらうことが重要だと考えた。その意味で、最初にグループワークを行ったのは良かった。

これから作る人も、できれば最初から職員に参画してもらい、共有するのが良いと思う。作った後も改めて全体会議にかけ、職員からのフィードバックを集める予定である。加えて、訓練を行い、より精度を高めていくのが良いと思うが、まだそこまでできていない点は課題と感じている。

#### 策定・運用に際して直面した課題と対応

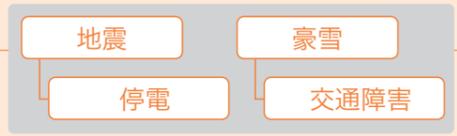


# 豪雪地帯における日頃の備え

一日頃からの意識とBCPを通じたチームワークの醸成の必要性

災害計画としてBCP策定済・見直し中

法人名事業所名	有限会社オアシス
所在地	北海道岩見沢市
主なサービス	介護付き老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅
職員数	55名
ご利用者数	126名



## ■ 災害発生時の状況と事業所の対応

有限会社オアシスは、北海道岩見沢市で介護付き老人ホームと、サービス付き高齢者向け住宅を運営する。豪雪地帯ということもあり、日頃から雪害に対する備えを行っている。

また、北海道胆振東部地震の際には1日程度停電も起こったため、暖房が止まった際の備えも意識している。2012年1月頃、岩見沢市で記録的な積雪を観測した際には、朝、夜勤だった職員の車が埋まり場所が分からない程の積雪量であった。施設は駅前にあるため、市内の除雪は比較的早いものの、住宅地などは除雪が追い付かず、交通網が麻痺し、早番の職員も出勤できなかった。

また、過去には、建物の上にてきた雪だまりが落ちて、室外機が壊れ、暖房設備が止まったことがあった。その際、灯油ストーブをかき集め、暖を取る必要があったり、北海道胆振東部地震の際にも停電を経験したこともあり、灯油ストーブは買い足しを重ねて50台程、施設の各所に置いている。

また、停電の際には発電機を動かす軽油が必要であった。ガソリンスタンドは長蛇の列であったが、近所のガソリンスタンドのご厚意で、優先して軽油を売ってくれたが、エレベーターも止まっていたため、最上階にある発電機まで、階段で運ばなくてはならず大変だった。

## ■ 災害の経験を踏まえ、備えていること

灯油も軽油も消防法で保管量が制限されており、長期間の保管もできないため、定期的に消費しながら循環させて備蓄している。軽油は発電機に30L程入るため、常時入れている。年に1回の災害訓練で、実際に電気を1回止め、発電機を回してやることを計画している。また、電気を止めて灯油ストーブで十分に暖を取れるか確認しつつ、消費す

ることも計画している。

食料も、例えば、お米は3日前から仕入れることで、3日分の備蓄になり、ローリングストックに繋がる方法で備蓄している。おかずは、どうしても缶詰などの備蓄になるので、年に1回防災メニューとして消化するようにしている。

## ■ 災害を受けて重要だと感じたこと

豪雪や停電を経験し感じたことは、建物の外では交通網が寸断されることの影響が大きいですが、建物は頑丈なため、建物の中では寒さと食事の対策が主に必要であり、現在の備えにも生かしている。

ただ、北海道胆振東部地震の際に、備えておくことと、それが実際機能するかは別であると感じた。地震で停電した中で、職員はどう動いていいかわからなかったり、食事をエレベーターで運ばず、階段で運ぶことでも混乱が生じたりした。そうしたことを受け、日頃から災害について意識しておくことの重要性を感じた。

また、職員は限られた状況の中で、機転を利かせ、カセットボンベと大きな鍋でご飯と混ぜ汁を用意した。一方、利用者の方の中には食事の内容に意見する方もおり、災害時であることのイメージが持てていないと感じることがあった。

職員も、利用者の方も日頃から災害への「意識」を

持っておくことが必要だと思う。これについては、地域においても重要だと感じている。現在、町内会とホームを結び付けてお互いの問題意識を高め、地域の連携を深めていく場づくりを進めている。具体的には、市の防災課の方に来ていただいて、どういう災害リスクが身近にあるのかのお話をしてもらい、町内会の方も職員と一緒に聞いてもらったり、地域の避難所が遠い方には一時的にホームに避難することを案内したりしている。

職員も地域住民の方も、起こるかどうかわからないことに準備をすることが時間の無駄ではないかという意識が少なからずあるように思う。少しずつでも日頃からの防災意識を高めることが、実効性のあるBCPや防災計画に繋がると思うので、身近な所から、自助と共助の意識を作ることが重要と考えている。同様に、日頃から地域と施設との連携の実態を作っていくことが重要だと考えている。

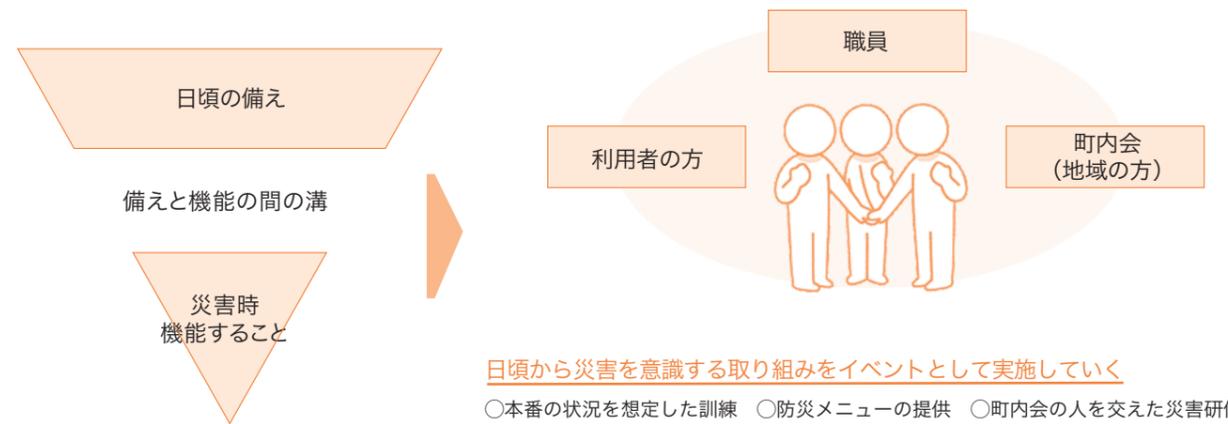
## ■ BCPの策定、運用に際しての課題

有限会社オアシスでは、3年前に作成した災害対策計画をベースにして、見直ししながら策定を進めている。災害対策計画には、関係各所の連絡先や職員の連絡網、ハザードマップ、備蓄品のチェックリストも網羅されている。BCPの実行の際、記載内容を実施訓練に結び付けることが課題と感じる。

そのため、災害時を想定し、停電状態を再現する訓練などを計画している。訓練も手間ではなく、施設のイベントとして前向きに捉えることが重要だと考えてい

る。そうして、訓練を実施することで日頃の防災意識を醸成しつつ、共通の意識を持ったチームワークが生まれるものと考えている。同時に訓練を通じて計画の不足を見直していく。それを地域や行政を交えて行うことがBCPとして大切だと感じている。

災害時にできることは限られる、何ができるかという視点で、計画を見直したい。また、BCPの見直しを職員との対話の機会として捉え、取り組んでいきたい。



# 障害福祉事業所における広域連携 —法人間協定における顔の見える関係づくり—

## BCP策定済・運用中

法人名事業所名	社会福祉法人 昭和会
所在地	高知県高知市
主なサービス	障害福祉に関する、入所、通所サービス等を運営
職員数	法人全体で160名程
ご利用者数	238名程

## ■ 自然災害BCP策定の経緯と進め方

高知県高知市で障害福祉に関する6事業所を運営する社会福祉法人昭和会が、BCP初版を作成したのは、2017年10月であった。介護事業所や障害福祉事業所において、BCPの重要性が高まる中で、法人としてもいち早く作成する必要があると判断し、南海トラフ地震とそれに伴う津波被害を特に意識して作成した。既に法人として災害対策マニュアルは準備してあ

たので、そこにBCPの観点から必要なことを追加する形で着手した。まず担当の佐々木氏が、高知県より紹介されたひな型を元に形を作り、それを元に出出されたBCPメンバーと共に意見出しをして作り上げた。ある程度形ができていないと、議論や意見出しもしづらいと考えたためだ。既存の災害マニュアルにはない「被害想定」を作成するところからの着手であった。

昭和会のBCP >>



## ■ 策定の際に苦労した点

津波の被害想定を考える際に、どの程度の早さで津波が来るのか、事業所の標高差はどの程度かなど、「想定するための情報」を収集、整理することに苦労した。職員の動きを考えるのも苦労した。高知市内の事業所でも、津波が起きれば浸水する可能性が高い事業所もあり、出勤できない事業所もある。

別の事業所に出勤してもらう場合も、どうやって安全に職員に出勤してもらえるかも考えた。職員の住んでいる場所が、津波浸水地域や土砂災害警戒地域かどうかを調べながら、出勤が可能である人数を算出し、出勤できた職員が何を担当するかなど、検討・想定することに多くの時間がかかった。

### BCP策定の流れ

1. 担当者がひな型を埋める作業から着手した
2. 災害マニュアルに記載がある項目と記載のない項目を確認し、記載のない「被害想定」から着手した
3. ある程度形を作ったところで、選出されたBCP策定メンバーで、意見出しを行い修正を加えながら完成させた

### 特に時間を要した点

1. 事業所の所在地ごとの災害想定を確認すること
2. 職員の住んでいる場所ごとの災害被害想定から、おおよその出勤可能数を算出
3. 出勤できると想定した職員が、災害時に何を担当するかの役割分担を検討すること

## ■ 策定後見直しを行っている点

社会福祉法人昭和会のBCPは複数回の見直しを経て現在で第3版になる。BCPの中で「更新時期」も規定しており、毎年1回の更新作業を行っている。

2021年度は新型コロナウイルス感染症の状況も反映した全面的な見直しを行った。見直す理由の1つは、訓練のスケジュールである。新型コロナウイルス感染症禍で集合研修もしづらい状況であるので、訓練の方法とスケジュールを改めて検討している。安否確認のメール配信訓練は年4回実施しており、職員の返信

## ■ 法人間協定の取り組み

社会福祉法人昭和会では四国3県4法人の広域協定を結んでいる。これは大規模災害時には同一県内での共助は難しいと考えてのことだ。災害時には物資や情報の提供だけでなく、人員の提供も協定で取り交わす。

具体的には、年に1回、同時刻に、災害を想定したシナリオに基づく訓練を実施している。近年はオンラインミーティングツールを使用して実施しているが、新型コロナウイルス感染症禍以前は実際に職員同

率も徐々に高まり、意識付けができてきているので、災害訓練も時期を定めて実施したい考えだ。

また、アクションカードの運用を検討している。以前のBCPでは「対応フロー図」というページに、担当する役割に職員の名前を入れていた。しかし、災害時に、担当職員が出勤できないことや、別の事業所に出勤することが考えられ、名前を入れない方が柔軟に対応できると考えた。その分、来た人が対応できるアクションカードの準備が必要と考えている。

士が会って研修を行っていた。顔が見える関係づくりを行っておくことで、互助の意識を持つことも主旨としてあった。

また、高知県知的障害者福祉協会に所属する事業所間で、SNSのアカウントをそれぞれ一つずつ用意して、災害時に被害状況を報告し、情報を収集する訓練も年に2回行っている。収集した情報を元に福祉協会と連携して、要請機関に報告する訓練である。県内、広域それ

### 社会福祉法人昭和会 広域法人間連携協定



### 連携のポイント



- 人員の提供は「人の意思」が関わる
- ↓
- 訓練を通して、顔の見える関係づくり
- ↓
- 互助(助け合い)の意識の醸成

## ■ これから策定する事業所へのアドバイス

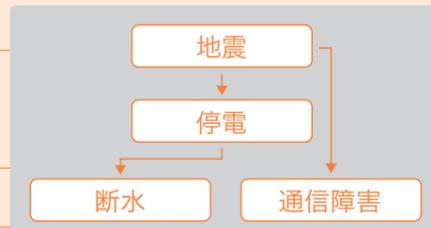
BCPを協議する元になるひな型作りを担当するメンバーは決めた方が良くと思う。形だけでも作ったものがないと議論が進まないように感じる。また、

それを元に協議するメンバーもある程度選抜して、BCPに対する知識をある程度備えた状態で話をした方がBCPの策定が進めやすく思う。

# 大地震(北海道胆振東部地震)による ライフラインへの影響に対する施設の対応と工夫 —災害を通じて感じた季節・時間帯ごとの災害想定の可能性—

## BCP策定準備中

法人名事業所名	有限会社林友商事 介護付き有料老人ホーム楽居館
所在地	北海道札幌市
主なサービス	介護付き有料老人ホーム
職員数	50名程
ご利用者数	80名程



## ■ 災害発生時の状況

2018年9月6日午前3時7分に北海道胆振東部地震が発生した。発災当時、札幌市にある介護付き有料老人ホーム楽居館には夜勤の職員が4-5名程出勤していた。強い揺れを感じて2-3分で停電とな

り、管理者の林氏が施設に到着した際には施設のドアが全てパニックオープン(電気錠が解除された状態)となっていた。また非常灯が反応し朝まで点灯していた。

## ■ 災害発生時の対応(インフラへの影響と業務への影響)

まず最初に、揺れて落ちたものがないか、インスリンを打っている利用者の方の様子など、一人一人の確認を行った。停電になり、ナースコールを頻回に押される方もいたので、被害確認以降は時間巡回に切り替えた。

災害用懐中電灯が各部屋に用意してあったので、ナースステーションに集め、コンビニの袋を被せて吊るし電球代わりにした。水は電力を使用するポンプで汲み上げていたため、停電によって断水となった。自分で動ける利用者の方には部屋付きのトイレではなく、共有トイレを使うようお願いし、大浴場に貯めたままだった水を使って流すようにした。ガスはかるうじて使うことができ、お米は鍋でガスを使って炊い

た。食堂のカウンターにサランラップを敷き、手袋をしてその上でおにぎりを作った。お皿にもラップを被せ、水を使わずに済むように工夫した。

エレベーターも停電によって使えなくなり、食事や利用者の方の移動も階段になり、職員の負担に繋がった。停電自体は発災翌日か、翌々日には復旧したが、古いエレベーターだったこともあり、業者の方が来て確認してからではないと使えず、復旧にも時間がかかった。

通信用サーバーが破損しており、電気が復旧しても「電話が通じない」と利用者のご家族が来て発覚し、発災2日後の8日未明まで電話とインターネットが使えなかった。

## ■ 災害による影響の整理表

波及した事象	事業所の対応
<b>停電</b>	
非常灯以外の明かりが消灯	懐中電灯を集め、コンビニの袋を被せて電球代わりにした →文字が書ける明るさを確保
ナースコールを頻回に押す方がいた	時間巡回に切り替えた
エレベーターが使用できなくなった	食事の運搬などで階段を使わなくてはならず、負担に繋がった また復旧前に業者確認が必要で、復旧までに時間を要した
車庫が電動シャッターであったことで、電力復旧まで車が使えなくなった	—
停電によりポンプが使えず、断水になった	(断水時の影響・対応へ)
<b>断水</b>	
トイレの水が流せなくなった	居室のトイレを利用停止にし、共有トイレのみを利用可とした 共有トイレは浴槽に貯めたままの水をバケツに汲んで流した
食器を洗うことができなくなった	サランラップを食器に被せ、水を使わなくても良いように工夫した
<b>通信</b>	
電話が通じなかった	—
<b>交通・物流など</b>	
食材がスーパーなどに入ってこなかった	購入できるもので、メニューを考える他なかった 農家の方や知り合いの方に声をかけ、いざという時には助けてくれるようお願いをした
ガソリンスタンドに長蛇の列ができ、ガソリンを入れることがなかなかできなかった	(経験を通じて現在は)半分になったら給油するようにしている

## ■ 役に立ったこと

- ・災害用の懐中電灯を各部屋に備えていたこと
- ・大浴場の水を貯めたままにしていたこと

## ■ 課題に感じたこと

- ・たまたま暖房がなくても平気な時期であったが、冬にインフラが停止した場合の備えが必要
- ・地震が早朝ということもあり、訓練のようにはいかなかった。夜勤帯も想定した備えが必要

# 熊本地震における 居宅介護支援事業所の対応

—事前に対応することを決めておくことの重要性—

## BCP策定準備中

法人名事業所名	益城町社会福祉協議会 居宅介護支援事業所
所在地	熊本県益城町
主なサービス	居宅介護支援
職員数	社会福祉協議会全体で24名 居宅介護支援事業所で4名
ご利用者数	90名程



## ■ 災害発生時の状況と安否確認対応

2016年に熊本地震が発生し、益城町社会福祉協議会がある益城町は特に大きな被害を受けた。4月14日、16日の2度にわたって震度7の地震が益城町を襲った。一度目の地震(前震)が4月14日の21時26分頃であった。職員のほとんどが益城町に住んでおり被災した。前震で自宅が全壊してしまった職員も何名かいた。

翌日出勤した段階で、当時の事務所の中のものはいずれも倒れ、足の踏み場がない程であった。電気も水道も止まった。パソコンも使えなかったが、利用者個人の緊急連絡先は、紙媒体でも記録していたので、

## ■ 安否確認後の対応と現場の苦悩

安否確認には数日を要した。安否確認の過程で、自宅が倒壊しており、もう自宅には住むことができない利用者の方も多数いて、有料老人ホームなどを探すことも同時進行で進めなくてはならなかった。益城町の事業者は被災しており、町外や県外の情報も集めて、連絡をする必要があった。

住居に限らず、利用者の方が利用しているサービスはほとんど停止状態であった。特にお風呂は、デイサービスは断水でお風呂が使えず、施設自体が避難所であり、通常のサービスを提供できないケースも

携帯電話を使って、安否確認に着手した。被害の規模が大きく、利用者の方にほとんどが繋がらない状態であった。また前震後に繋がった利用者の方も、16日の本震後には繋がらないこともあった。

繋がらなかった利用者の方の安否確認は、避難所を回って確認するしかなかった。あてもなく探し回るしかなく、安否確認が非常に大変であった。当時運営していた訪問介護事業についても同様に安否確認と利用者の方が困っていることや体調の聴き取りが必要であったが、余震があり危険な状況が続く中で、職員の安全確保と使命感との間で葛藤があった。

あった。自衛隊がお風呂を準備してくれたが、要介護者が利用できるお風呂ではなかった。そのため、近隣の熊本市内や県外のデイサービス事業者にもあたった。

社会福祉協議会では並行して、災害ボランティアの受け入れ態勢を整える災害ボランティアセンターを設立しなくてはならなかった。自身の業務の対応、災害ボランティアセンターなどの他の業務の対応、家に帰れば被害を受けた家の対応もしなくてはならなかった。職員同士でも安否の確認が取れないなどが重なって、心身ともに精一杯であった。

### 自身の業務

- ・利用者の方の安否確認
- ・サービス調整(住む場所、お風呂の確保等)
- ・避難所の生活に慣れず、ADL(日常生活動作)が低下した利用者の方の再調整

### 法人の業務

- ・災害ボランティアセンターの運営の手伝い
- ・自事業所とボランティアセンター間の情報共有もままならない



- ・同僚と連絡が取れない
- ・職員間の連携が取れない
- ・情報共有ができない

- ・職員の自宅も全壊や半壊している
- ・職員の家族のフォロー

### 職場のこと

## ■ 災害を受けて重要と感じたこと

- ・職員も被災している中で、法人として何の業務を優先するかを日頃から話し合っておくことは重要
- ・最初の3日は安否確認に集中するといったように、時系列も加味して優先する業務を検討することの必要性
- ・自然災害に関わらず、職員が急に出勤できないこともある。利用者の方ごとの紙媒体のファイルを、担当ではない職員が見ても分かるように用意しておくことが必要(災害後実践)
- ・ファイルに加え、自身の担当する利用者の方の情報を同僚に話しておくなど、日頃から情報共有しておく心掛けも必要
- ・利用者の方やそのご家族とは災害時も連絡が取れるよう、連絡先は複数聞いておくことが必要(災害後実践)

### 家庭のこと

BCPに  
通ずる  
考え方

## ■ 周囲の関係者との連携とこれからBCPを準備するにあたって

発災時は、自身の事業所のことで精いっぱい、周囲の事業所と連携する考えには至らなかった。被災者も多い大災害であったため、これまで災害の話もあまりされてこなかった。だが、災害から間もなく6年を迎え、益城町で行われた居宅介護支援事業所やサー

ビス事業者と共に振り返りを行う研修会に参加したところである。災害時を振り返り、地域としてもどのような課題があったのか、どう対応できればよかったのかなど、今後につなげる動きが出てきている。BCPについても災害の振り返りを交えて準備していく。

# 西日本豪雨による浸水への施設の対応

## —災害に職員の集中で対応—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	医療法人 和陽会 ショートステイあんど	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>豪雨</p> <p>浸水</p> <p>停電</p> <p>断水</p> <p>通信障害</p> <p>交通障害</p> </div>
所在地	岡山県倉敷市真備町	
主なサービス	ショートステイ	
職員数	ショートステイで18名	
ご利用者数	ショートステイで22名程	

### ■ 災害発生時の状況

2018年(平成30年7月豪雨にて)、医療法人和陽会のある、真備町一帯が河川の氾濫、堤防の決壊により浸水被害にあった。和陽会が運営するまび記念病院は、建物の1階が浸水しながらも、周辺住民の避難場所となり、自衛隊のボート中継地点となった。

まび記念病院内の北館に事業所がある、ショートステイあんども同様に深刻な被害を受けた。7月6日夜から激しさを増した雨は7日未明に河川の決壊を招き、深夜から周辺住民が避難してきた。7日早朝6時30分頃に管理者の好本氏が到着した際には、車のバンパーが隠れる位の水位であった。7時頃には

建物内も浸水し始め、8時には断水、8時30頃には停電となった。8時30頃に非常電源に切り替わった時に初めて職員や利用者の方も動揺し始めた。

### ○平成30年7月豪雨 浸水推定段彩図 倉敷市真備町周辺



出典:国土地理院ウェブサイト  
(<https://www.gsi.go.jp/BOUSAI/H30.taihuu7gou.html#8>)  
施設名称を筆者加工にて地図上に追記

### ■ 事業所の対応

事業所には管理者の好本氏と夜勤の職員が2名おり、3名態勢での対応が必要であった。早出の職員が出勤することは既に不可能であったので、3名で対応した。

当日受入予定であった利用者の方やそのご家族にはすぐに連絡を取り、事情を説明して受け入れが難しい旨を伝えた。利用者の方々には通常通り朝食が提供できたが、その後は職員が少ないことを鑑み、1カ

所に集まってもらった。2階がショートステイ、3階がサ高住であったが、各フロアで利用者の方を1カ所に集めた。その場で、通常業務同様に、バイタルサインの血圧測定などを行ったが、入力作業や申し送りはできずと判断し、記録は紙に残すに留めた。

1階の浸水が進む状況を見て、2階の利用者の方を3階へと移動した。業務を縮小しながら、人員を集中することで対応した。

通常通り、排泄介助などは行ったが、トイレは使えず、ポータブルトイレやおしめを使った。座り続けることが辛い利用者の方には、3階に集まった時点でショートステイにある寝台車のマットレスを床に敷き詰めて横になって休んでもらった。普段よりも早めに昼食をとってもらった。

昼頃には雨も大方止み水もこれ以上は上がってこない水量に見えたので、病院長に報告と相談をし、まび記念病院の3階エントランスに全員で避難した。スタッフでマットレスを敷き詰め、シーツを掛けて、準備が整った所から順に移動した。こうして小さい所から、大きな所に順に移動して、徐々に利用者の方を見る職員を増やしていった。

気づいたら自衛隊の方が手漕ぎボートで近隣住民

を救助し、病院の2階の屋上エリアに集めていた。近隣に高い建物がないため、病院が避難先となっていた。翌日には病院を中継し、各避難所に避難者を移送する作業が始まり、ショートステイの利用者の方々も避難所へと移送された。その際「このボートはどこに行きますか」と確認し、出勤できなかった職員に避難先で待機してもらい、「20-30分後に2-3名が到着するので、安否確認や体調チェックをお願い」と伝えていた。

だが、実際には別の避難所に移送されることもあり、中々安否確認ができない方もいた。ガムテープでもいいので、利用者の方一人一人のお名前と避難させてほしいエリアなどを書いて貼るなどの工夫をすれば良かったと振り返って思った。

### 災害によって対応人員が限られる状況に

- 1.利用者の方を1カ所に集め、少ない職員でも目が届くようにした
- 2.即座に「対応できない業務」を決め、業務を必要最小限に限定した
- 3.介護事業所から病院へ移動し、病院の職員とも連携した

職員の集中

作業の縮小

### ■ 災害時の対応として良かったこと

出勤した際に、何かあってはいけないと思い、当日いる利用者の方の情報や、ご家族の情報と連絡先などをリストアップし、担当ケアマネジャーとその所属事業所ごとに蛍光ペンで色分けした。このことによって、ケアマ

ネジャーにスムーズに連絡が取れた。

また停電するまでに情報の仕分けを終え、利用者の方のお薬情報もスマートフォンで撮影しておいたことは役立った。

### ■ 災害を通じて見直したこと・変わったこと

当時は病院の備品で水分補給などの対応ができたが、介護事業所がある北館だけでも一定期間の生活が送れるよう、備蓄品などの見直しを行った。

そうした改善も日々行っているが、職員の災害への意識が変わった。予測される災害に対してはグループLINEで積極的な情報共有を行ったり、何かあれば駆けつける準備をするなど、災害対応への意識が高まった。

周囲の事業所や地域との関わりにも変化があった。事業が再開できたのは2019年の2月1日からであった。

再開まで、出勤できる職員は泥掃きなどの病院の清掃をしたり、仮設診療が再開した際にはボランティアスタッフの方や業者の方の受け入れ対応に当たったりした。

空いた時間には利用者の方のショートステイ先に顔を出した。そうした調整はケアマネジャーの方の協力と、オーバーベッド気味でも受け入れてくれた、周辺事業所のそれがあってのことだった。そうした事業所と「顔が見える関係」が強くなった。今後もこうした関係を強化したい。

# 西日本豪雨での避難と避難者の受け入れ対応 —災害経験から感じた、避難所の早期開設の重要性—

## BCP策定準備中

法人名事業所名	社会福祉法人 幸風会 シルバーセンター後楽
所在地	岡山県倉敷市真備町
主なサービス	特別養護老人ホーム、デイサービス、居宅介護支援
職員数	法人全体で160名程（後楽で101名）
ご利用者数	後楽の入所で80名程



## ■ 災害発生時の状況

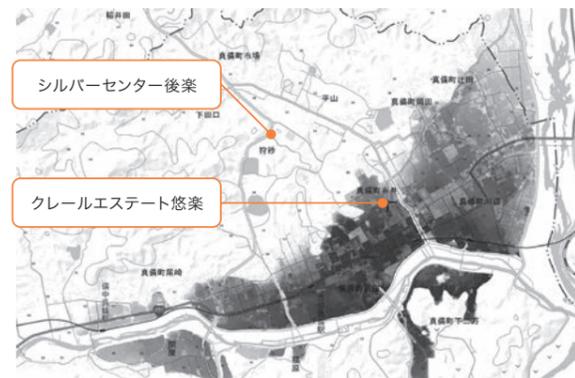
真備町に2施設を運営する、社会福祉法人幸風会は2018年(平成30年7月豪雨にて)甚大な被害を受けた。2施設のうち、クレールエステート悠楽は平屋建ての建物が浸水し、取り残された職員が屋上に避難した。とっさの判断で、浸水する前に利用者の方々をシルバーセンター後楽に避難させ、難を逃れた。

避難を開始したのは、雨が強くなった6日の夜10時頃だった。理事長が「無駄になっていいから避難した方がいい」と判断し、結果的にはギリギリであった。職員に緊急招集をかけ、それぞれの施設合わせて40名近い職員が集まった。車両を後楽から5台程、悠楽から3台程出して、ピストン輸送を行った。

真備町全体は断水となったが、シルバーセンター後楽にくる水道管の先にバルブがあり、幸いにも断水は起こらなかった。施設を運営するにあたってのライフライン

には大きな影響はなかったが、一時的に電話とインターネットが不通になったことで、外で何が起きているのか、情報が入ってこないことはあった。悠楽から36名程の利用者の方を受け入れ、長期の避難生活となった。

### ○平成30年7月豪雨 浸水推定段彩図 倉敷市真備町周辺



出典：国土地理院ウェブサイト  
(<https://www.gsi.go.jp/BOUSAI/H30.taihuu7gou.html#8>)  
施設名称を筆者加工にて地図上に追記

## ■ 施設の対応

悠楽から避難した利用者の方は、イベントを行う広いホールで生活してもらった。幸いにも総社市側から後楽に繋がる道路に支障はなく、食材や物資などは手配できた。そうした事業者さんも災害時という事もあつ

て、優先的に提供してくれたので、物資類には困らなかった。逆に倉庫やスペースがなく、保管場所に困った。利用者の方が増え、洗濯物、排泄介助やシーツの交換などに人手が回らないことが想定された。可能なも

のは極力使い捨ての物で代替して対応することにした。

配送業者に通れるルートなどを伝えられたことで、配送してもらえることができた。職員が通れるルートを探しながら出勤してくれたので、その情報を集約して業者にも伝えられた。施設に電波が入らなかったため、入所

者のご家族への連絡は、担当のケアマネジャーが電波が入るところまで移動して連絡をした。同様にデイサービスの利用者の方にも連絡を取ったが、発災の翌日に水が引いてからは、1軒1軒お宅を訪問して、安否確認を行った。

## ■ デイサービスの停止と再開

真備町全体が浸水したことで、利用者の方の送迎もできず、デイサービスは停止せざるをえなかった。サービスを停止している間、被災して出勤できない職員も多くいたので、出勤できるデイサービスの職員は施設の方に回ってもらった。

デイサービスを再開したのは7月17日であった。体制

が整っていたわけではなく、まだ早すぎるとも思ったが、「高齢の家族がいて片付けができない」、「避難所に高齢者を置いておけない」といった利用者のご家族のニーズがあり、再開を決断した。送迎できる道を探しながらの再開であり、一度通れた道が通れなくなっていたり、道路に落ちていた釘で送迎車がパンクするなどの苦労もあった。

## ■ 災害を受けて見直したこと

この災害によって、職員1名と、在宅の利用者7名の尊い命が失われた。そのことを重く受け止め、事業を再開する以前に、とにかく悲劇を起こさない、人命を第一に考えることを方針としている。

そのためにシルバーセンター後楽として今大事にしていることの1つは、自治体が避難所を開設するよりも早く、自主避難場所としてデイサービスを開放し受け入れることである。基本的には要援護高齢者を対象としているものの、実際には誰でも受け入れることにしている。事前に予測ができる災害については、災害が起こるよりもずっと早く開設して、自主避難を受け入れる。

もう1つ大事にしていることは、利用者の方のトリアージである。利用者の方一人一人の住居を水害の地区か、土砂災害に遭う地区かなど、災害の対象地域かを調べた上で、「一人では逃げられない」「家族対応で避難が可能」「自力で避難が可能」など、利用者の方の状態や同居家族の状況に合わせて、赤、黄、緑と色分けしている。色ごとに優先して自主避難を促すことにしている。

シルバーセンター後楽としては、災害時に入所している利用者の方は守れると分かった。デイサービスや居宅介護支援事業所も運営する事業所として、在宅利用者の方も、ひいては周辺住民を守る取り組みに力を入れている。

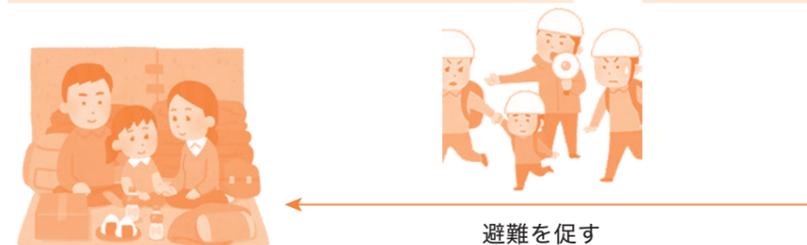
### 災害を経験しての取り組み

#### 特別養護老人ホームとして

1. 自主避難所の早期開設(受け皿を用意する)

#### 通所・居宅介護支援事業所として

2. 利用者の方のトリアージを行い、予測災害時に避難を促す



災害の影響地域に住んでいるか  
自力・家族の支援で避難が可能か

赤：自力で避難ができず、支援もない  
黄：家族の支援で避難可能  
緑：自力での避難が可能

# 台風発生時の避難行動

## —計画に対する訓練の重要性—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	社会福祉法人梅香会 いわね潮の香園 矢那梅の香園
所在地	千葉県木更津市
主なサービス	いわね潮の香園：地域密着型特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービス 矢那梅の香園：特別養護老人ホーム、ショートステイ
職員数	いわね潮の香園で50名程 矢那梅の香園で70名程
ご利用者数	150-160名程（施設140名程、通所20名程）

台風  
停電

### ■ 洪水時の避難確保計画策定の背景

木更津市内で2つの施設を運営する社会福祉法人梅香会は2つのうち、いわね潮の香園は洪水災害の際の浸水指定地域にある。2019年の台風15号（令和元年房総半島台風）や台風19号といった、台風災害が集中したこともあり、木更津市から2021年の6月30日を期限に「洪水時の避難確保計画」を作成、提出するよう通知があった。法人としても災害の経験からその通知以前から避難計画には課題を感じていた。



出典：ハザードマップポータルサイト  
施設名称を筆者加工にて地図上に追記

### ■ 災害発生時の状況と対応

台風19号の際に、いわね潮の香園の近隣河川が氾濫寸前まで水位が上がった。ダムが緊急放流するという警報も出て、避難計画を実行した。事前の机上訓練では矢那梅の香園から車両と人員を出し、利用者の方の半分以上を矢那梅の香園に移動し、残りの半分を協力施設の2階以上に避難させる想定であった。

しかし、いざ計画を実行すると、道路が渋滞し3-4時間

かかっても全員を運べなかった。結果的に緊急放流は行われなかったが、もし河川が氾濫したら、間違いなく全員に近い人数が流されていたのでは、という強い危機感と課題が残った。想定以上の時間がかかったこと、いわね潮の香園は平屋建てであることもあり、垂直避難の重要性も感じた。周辺には高層建築物がなく、高さのある医療機関への受け入れも依頼しているが、人数に限られる。

緊急放流の警報により避難計画を実施

道路の渋滞、寝たきりの方や車椅子の方の輸送などに想定外の時間を要した

計画が実行できるかの事前検討 / 垂直避難の重要性を認識（垂直避難協力先の模索）

### ■ 災害発生時の地域連携

台風15号（令和元年房総半島台風）では千葉県全域に被害が出て、長い地域では1週間近く停電となった。木更津市は幸いにも比較的被害が少なく、停電は一時的であった。

梅香会は電力源の備えがあった上に、停電も一時的であったため、周辺の施設の支援に回った。施設長同

士のつながりがあった施設に対し、個人携帯で状況を確認し、何日も停電が続いている施設には発電機を貸し出し、近隣施設の洗濯物を回収して代わりに洗濯をしたり、夏の暑い時期であったので、氷を作って提供したりなどの支援を行った。助け合いの精神で、物資を中心とした支援であった。

### ■ 日頃の備え

矢那梅の香園は、周りに施設の少ない山間部にあり、周囲の住民を受け入れる福祉避難所にもなっており、災害への備えには力を入れている。

発電機を備え、停電の際にも厨房の冷蔵庫やエレベーター、水汲みポンプなど、全て動く。コンセントも非常用の電気が回るコンセントがあり、職員の携帯も充電できる。非常用電源の燃料について、施設として備蓄できる量に限りがある。長期的な停電では課題になるが、短期間の停電であれば、施設の機能を一切の不足

ないレベルで維持できた。

水も井戸水を引いているうえに、500L近く貯めており、地域住民が避難しても十分な量をカバーできる。備蓄品も基本的なもの以外にもかまどを備蓄品のリストに入れ、長期籠城することになった場合の火力としても準備している。これは実際に震災を経験した人の知恵を反映したものだ。非常災害計画書にも災害機材、保有車両、緊急連絡先、停電時の使用可能機材が明記しており、外部の人が見ても分かるようになっている。

### ■ BCP策定にあたって課題に感じること

#### 運用面について

- 協力・提携先の関係づくり（※垂直避難に協力いただける施設との関係づくり）
- 災害支援の際の人的な協力関係（物資の支援はできるが、人の意思が介在する人的支援は難しさがある）

#### 作成方法・進め方について

- 通常業務と並行して進めるための体制づくり
- 最初の一步（何から着手すれば良いか）
- ある程度参考となるモデルBCPを探すこと

# 災害が続いた地域での事業運営と備え

## —事前に予測できる災害への備え—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	麻生介護サービス株式会社	
所在地	福岡県福岡市	
主なサービス	居宅介護支援、訪問介護、訪問看護など 訪問を中心に44カ所で95事業所を運営	
職員数	法人全体で1221名	
ご利用者数	8500名程	

地震      豪雨

### ■ 災害への日頃の備え

九州で44カ所、95事業所を運営する麻生介護サービスでは、BCPについて感染症と自然災害で策定を進めている。利用者の方の生命に欠かせないサービスを提供しているため、災害時にはどのサービスを優先して継続し、また停止したサービスをどう立て直すかという点が極めて重要と考えている。

近年、九州では西日本豪雨や熊本地震など、大規模な災害が続いている。麻生介護サービスでも、事業所が豪雨の度に浸水被害を受けるなど、災害が身近になっている。幸い、利用者の方や職員に被害は出ていない。ライフラインについても停電や一部通信への影響に留まっている。

被害が少なかったのは、備えにもよる。事前の災害の予測情報は、法人本部で収集し、社内の情報欄や

メールでの注意を喚起している。浸水が想定される地域の事業所では、訪問車両などを事前に安全な場所に移動するなどの対策を講じている。訪問事業の場合、利用者宅への訪問スケジュールは決まっているため、予測できる大雪、大雨、台風であれば、利用者の方に承諾をいただいたうえで、日程変更や、前倒しでの訪問、回数調整などを行う。利用者毎のサービス必要度合も事前に整理し、災害時には、医療ニーズの高い方や独居の方を優先する、トリアージも機能している。

医療ニーズの具体的な分けについては、訪問看護師とケアマネジャーとが連携して決定し、関係する職員がその分けで利用者を把握できるルールとしている。利用者の方が避難する場合には、その避難先の把握も全事業所で統一していく予定だ。

### 事前に予測が出来る災害への対応



### ■ BCPの策定と検討に際して感じる訪問事業所の課題

訪問事業では、災害が発生した際には、事業所、訪問先、移動中など職員の様々な状況が想定される。初動としてどのように安否確認を行うか、それぞれの避難先はどこか、さらに出勤の可否など、全職員情報の素早い把握が求められる。しかしながら、それには設備も訓練も必要になり大きな課題である。

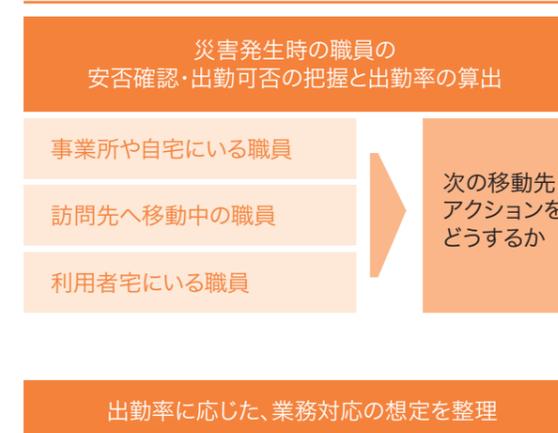
現在は事業所管理者が情報を集約し、本部に報告するプロセスである。しかし、全ての情報を即座に把握できるものではない。

さらに、訪問事業では、多くの備品を必要としないた

め、各拠点に倉庫を備えていない問題がある。昨今の新型コロナウイルス感染症禍による衛生用品の保管にも困難を有した。そこへ災害関連の備蓄品保管が加わると、更なる課題となる。貸倉庫の利用も想定されるが、事業所からの距離やその防災面からも慎重な判断が必要となる。

災害発生時、機能が低下した事業所に対し、周辺事業所からの人員及び物品の応援体制を構築していた。県内全域が被災する大規模災害を除き、このグルーピング体制は大いに役立つと考えられる。

### 安否確認の課題

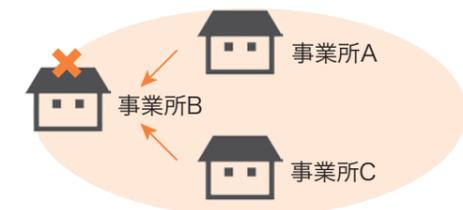


### 物資保管の課題

1. 保管スペースの課題
2. 保管先を別途用意した場合、災害時にその保管先が使用できるかの課題

### 事業所間の相互補完体制

相互フォローのグルーピング



### ■ BCP策定の進め方における課題

BCPの策定にあたっては、厚労省のガイドライン、他社動向の確認、作成メンバーのセミナー受講などを通じて、情報収集を進めている。実際に災害に直面し

た際、ひとり一人が確実に行動を起こし、事業継続が成される計画となるよう努力を重ねていく。

# 豪雪地域における日頃の備え

## —訓練を通じた課題の抽出—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	社会福祉法人 光寿会 特別養護老人ホーム光寿苑		
所在地	岩手県和賀郡	地震	豪雪
主なサービス	特別養護老人ホーム、 小規模多機能ホーム、 有料老人ホーム	停電	交通障害
職員数	特別養護老人ホームで60名程		
ご利用者数	87名程		

### ■ 災害への日頃の備え

社会福祉法人光寿会は、岩手県和賀郡にて、特別養護老人ホーム光寿苑を運営する。同地は豪雪地域であり、毎年冬の豪雪対策が欠かせない。東日本大震災の際に停電を経験しており、防寒対策の必要性も痛感した。東日本大震災の際には電気が来なかったため、反射ストーブや灯油で焚けるブルーヒーターなどを買い集め、暖をとった。そうした暖房器具は現在も

保管し備蓄として備えている。

食料は3日分を目安に備蓄しているが、暖をとる燃料の灯油については、より長い期間使えるように備蓄している。同様に、医薬品、衛生品を備蓄しているが、やはり一番心配なのは停電である。停電に対しては、自家発電も準備しており、燃料補給なしでも6時間程度は連続使用ができるものを備えている。

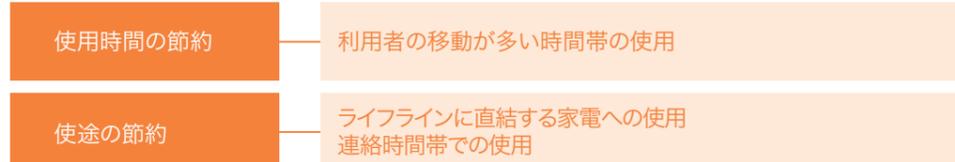
### ■ 災害時の状況（東日本大震災）

東日本大震災の際には内陸部ということもあり、建物に大きな被害はなかったものの、停電が3日間続いた。自家発電も使用時間帯を調整し、節約しながら使用した。特にライフラインに繋がる家電を中心に繋げ、時間帯としては、2階の食事の際、利用者の方の移動のために、エレベーターを電力で動かし、緊急の電話での外部とのやりとりも時間を決めて、その時間帯にスポット的に使用することで、燃料を抑えた。

停電がいつまで続くのか情報も全然なく、「これが何日続くんだろう」という不安の中での工夫だった。内陸部で、秋田県に面しているため、被害は比較的少なく、出勤や物流への影響は少なかった。近くのスーパーや食料品店に品物もあり、ガソリンスタンドも手動でくみ上げて、一人当たりの制限はあったものの販売はされた。後から燃料も確保できたので、数日耐え忍ぶことで難を乗り越えたものの、寒い季節の停電は非常に不安であった。



自家発電機



### ■ 豪雪災害時の状況と課題

雪害においては、職員の出勤確保が課題である。出勤できなければどう対応するか、退勤できなければ、帰らずそのまま居続けるのか、帰るならばどのように帰すのかといった点が一番の課題になる。特に気温の低い夜から早朝にかけて積もることが多く、午前の早い時間の出勤がままならない。日中になれば除雪も進み平常に戻る人が多いので、半日出勤ができないことへの

対応が必要になる。

特に2021年の1月は大雪が続き、職員が出退勤で疲れ、仕事でも疲れ、家の除雪でも疲れるということが何日も続き、負担が大きかった。職員が出退勤できるよう、一部職員が1日除雪にあたる必要もあり、特に非常口は常に確保しなくてはいけないものの、直ぐに雪に埋もれてしまうので、除雪が繰り返し必要であった。



### ■ 訓練の重要性

2021年の9月頃に県の防災訓練の会場が施設のある西和賀町であったため、土砂災害を想定した訓練に参加した。感染症対策を踏まえた避難の訓練であった。訓練で、備蓄品についても細かな改善点が見つかった。例えば、懐中電灯をヘッドライトに変更した方が、職員の両手が空き、介助が必要な利用者の方の避難がスムーズにできるという意見が出た。また、燃料は消費しながら備蓄することができているが、食料は備蓄したままなので、ローリングストックの観点で、

順次入れ替えたいと考えている。それらの備品が管理しやすいリスト作りを進めたいと、訓練を通して気づいた。

防災訓練を通じて、行政や地元住民とも関わりを持ってたことも良かった。加えて岩手県の福祉施設協議会では、県内各ブロックの施設同士が連絡を取って、お互いに何かあった際には物資や人員の支援を行う連携協定ができている。施設内での備えに加え、地域との関係構築、広域での連携協定が整いつつある。

### 防災訓練の効果



# 豪雪災害時の出勤者不足に対する施設の対応

—災害を通じて感じた人員調整の課題と対策—

## BCP策定準備中

法人名事業所名	社会福祉法人 一乗谷友愛会 あさくら苑
所在地	福井県福井市
主なサービス	特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービス
職員数	法人全体で395名程
ご利用者数	特別養護老人ホームで70名程（デイサービスで25名程）

豪雪

交通障害

## ■ 災害発生時の状況

福井県福井市にある社会福祉法人一乗谷友愛会のあさくら苑では、2018年の福井豪雪によってサービス提供に影響が出た。夜の間雪が降り続き、朝には積もっていた。早朝出勤担当の職員は何とか施設に到着したものの、施設の駐車場や入口までの道に雪が積もり、施設内に入れなかった状況だった。出勤した職員の中には、出勤に4時間から5時間近く時間を要した人

もおり、通常30分程度の通勤が、6時頃に家を出て、昼頃に到着するような状態だった。

電気や水道、ガスといったライフラインに影響はなかったものの、除雪の際に使用する除雪ショベルを動かす軽油だけは、ポリタンクを持って買いに行くなど、除雪とそれに伴う対応が通常業務以外で発生した。

## ■ サービスの停止状況

ショートステイとデイサービスは、お迎えが難しいため、サービスを停止せざるを得ない状況であった。除雪と並行して、役割分担をして利用者の方に連絡をいれ、サービスの停止を伝えた。停止した期間は3日程度であった。

再開の基準としては、ある程度職員が通常通り出勤できる目途が立ったことと、施設周辺と利用者宅が除雪されていることが確認でき、安全に送り迎えができそうな地域から順次再開した。集落の奥まった地域で除

雪が進んでいない所は、再開までにもう少し時間を要した。そのように100%ではなく、再開できるところから順次再開していった。利用者宅周辺の交通状況は利用者のご家族に電話で連絡して聞き、確認した。

特別養護老人ホームの方は、職員5名で1つのユニットとして稼働しており、誰が出勤できず、誰が代わりに出勤できるかは、8つあるユニット単位でそれぞれのリーダーが中心になって調整を行った。一部では職員が出勤できるまで、帰れなかった職員が残って対応してくれた。

### 通所サービス再開の判断条件

交通状況が改善し、職員がある程度出勤できる見込みが立った

主要道路の情報や、利用者宅周辺の道路状況を確認し、送迎ができる見込みが立った

※利用者宅周辺の状況は、ご家族に電話で確認

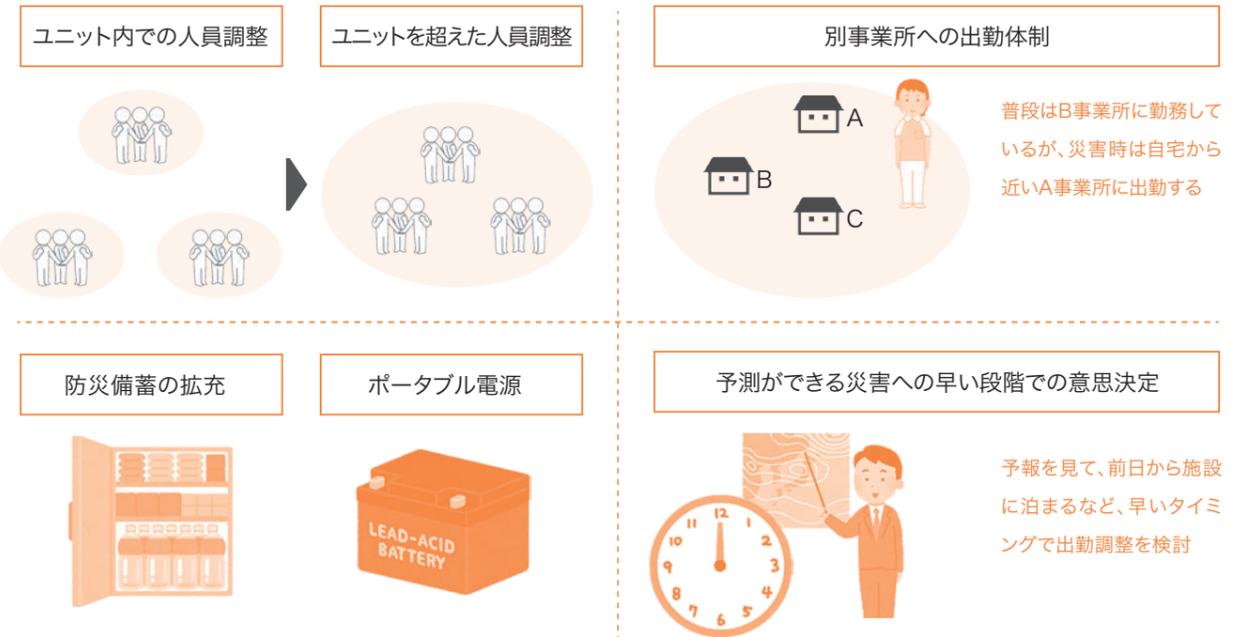
## ■ 災害によって見えた課題と見直した点

災害を経験して感じた、豪雪災害時の大きな課題は2つである。

1つは職員が本来の出勤時間に出勤できない人員の問題であった。職員の約3割が本来の出勤時間に出勤できない状況（遅刻や欠勤）が発生した。これに対し、ユニット単位での調整を行い対応できたものの、ユニットでの調整が難しいと分かった段階で、本部に相談が来たので、早い段階でユニットを超えた人員調整の仕組みがあれば、良かったと感じた。また、災害時には必ずしも所属の事業所ではなく、自宅から近い事業所に出勤できるよう、応援体制を組むことを検討している。

もう1つは、交通網が遮断されることであった。物流が寸断され食材納品にも大きな影響があり、仕入先の調整や献立の変更を余儀なくされた。当時は、物流がいつ通常の状態に戻るのかの目途が立たず、大きな不安要素であった。災害の後、食料や飲料水は3日分を備蓄するようにした。また、「更に電気が止まっていたら…」と不安も感じた。また大きな設備投資はできていないが、ポータブル電源も備蓄し、医療器材は止めないよう準備している。判断のタイミングも意識が変わった。大雪のような予報が出れば、判断や出勤調整を早いタイミングで行う意識がついた。

### 災害を受けて見直し・検討を行っている点



## ■ BCP策定に際しての課題と感じていること

BCPのガイドラインやひな型を見ると、量が多く負担も大きいと感じたのが第一印象であった。立場上、情報が集約されやすいポジションであることと、防災関係の各種マニュアルを把握しているため、担当になった。

BCPのひな型に対し、各種マニュアルではこう対応しているという点は反映しながら進める予定だが、その中でも特に業務の縮小を明記するのが難しいと感じている。業務の中で本当に何が重要で優先する必

要があるかは、他職の意見を聞きながら進める必要がある。サービスを停止する判断も、利用者の方のご希望と切迫状況を電話で聞きながら、出勤状況とのバランスで再開を判断する。そのニュアンスを計画に落とすのも難しい。

BCPの情報は多数あるが、その中でどの部分は自身の法人にも重要であるか、抜粋するのも時間がかかりそうである。

# 豪雪災害における施設と通所事業の対応

## —災害時の人員に応じた対応検討の必要性—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	社会福祉法人 安居福祉会 高雄苑 さくらが丘デイサービスセンター
所在地	福井県福井市
主なサービス	特別養護老人ホーム、デイサービス (法人内ではショートステイ、 デイサービスなど複数事業を展開)
職員数	デイサービスで14名程
ご利用者数	定員54名 (デイサービス)



### ■ 災害発生時の状況と事業所の対応

福井県福井市にある、社会福祉法人安居福祉会高雄苑では、2021年1月に発生した福井県内での豪雪被害によって、さくらが丘デイサービスセンターのサービスを1週間程停止した。同様に同法人の特別養護老人ホーム高雄苑でもショートステイの新規受け入れを停止した。

デイサービスでは送迎車が立ち往生することもあった。発災当日の朝の送迎は時間がかかった車もあったが、無事送迎はできた。だが、帰りの送迎では立ち往生する車が出てきた。本部からも送迎車に対し、利用者宅までお送りするのが難しいようであれば、戻るよう指示を出した。

しかし、利用者の方の中には、インシュリンなど、自宅に戻って薬を投与することが必須な方もいて、送り届けざるを得ない状況だった。立ち往生した車は、幸いにも

近くの建設会社に助けられて無事送迎を終えた。だが、そのような状況と、職員が実際に周囲の状況を見たことから、当日時点で翌日以降のサービス停止を決めた。安全な送迎が難しいこと、お薬が必要な利用者の方の件もあり、利用者の方に危険を負わせることはできないと判断したためだ。

サービス停止1週間という期間は、感覚で決めたが、その日の内にケアマネジャーや利用者の方、ご家族へ停止を連絡した。職員の多くも、自宅の車が出せない状態になり、出勤できない人も多かった。翌日の朝のデイサービスの出勤率は2割程度であった。特別養護老人ホームの職員も出勤できない方がいて、デイサービスの職員も出勤できる方は施設のフォローにまわった。車が出せない職員は、他の職員と乗り合いで出勤した。

### ■ サービス再開時の対応

1週間程で、職員も出勤できるようになり、サービスが再開できた。再開にあたってはケアマネジャーや関係機関に連絡を入れ、利用者の方にも連絡を入れた。利用者の方への連絡の際には、体調や様子も伺った。再開前日に送迎ルートの様子を見に行ったり、職員からの情報から、送迎可否も判断した。7-8割程の利用者の方は送迎ができそうだったの

で、その方から再開した。

再開にあたっては通常より看護師の方を多く配置し、利用者の方に体調変化がないかを留意した。大きな変化があった方はいなかったが、体重が落ちている方もいた。サービスは概ね通常通り提供できたが、送迎に時間がかかる分、時間を一部短縮した。

### ■ 災害を通して課題と感じた事・必要と感じたこと

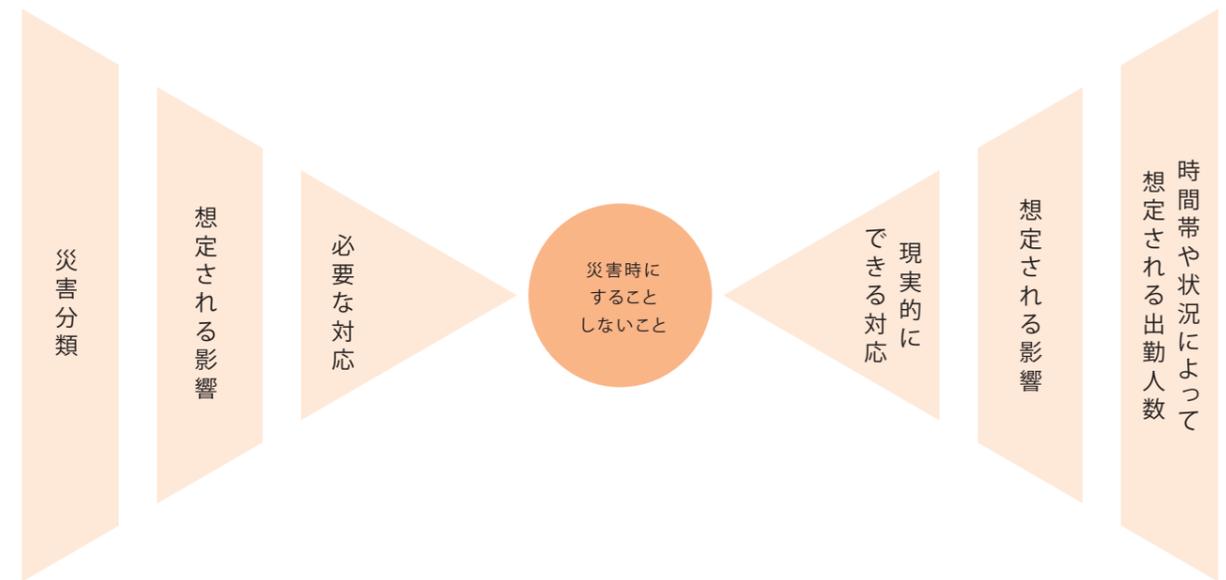
3-4年程前に行政からBCPを作るよう指導があり、それに近いもの(内容としてはより簡素なもの)を作成し、提出していた。だが、災害の後出してみたら警報が出ているか否かで判断をする旨の記載があった。この書類については定期的に確認することもなかったため、内容を覚えている人もほとんどいなかった。

BCPは、策定しただけでなく運用することが大切だと感じた。同様に、机の上で作った非常連絡・緊急連絡があまり役に立たなかった。翌日以降の出勤可否が分からず、職員に連絡をお願いしても中々連絡がなく、こちらから連絡しても「家族がまだ帰らないので分からない」といった回答もあり、あまり機能しなかった。その点

は「出勤できる人は何時までに連絡ください」と、基準やルールを決めて連絡を回した方が良かったと感じた。事前の訓練も必要だと思った。

また、BCPを考えるにあたっては、災害分類別に考えるよりも、出勤できる職員数から、その員数でできる対応を考える方が良いようにも思った。出勤人数とライフラインの状況・視点からできることを整理することが良いか、と考えている。仮に職員一人で夜勤時に停電という状況であれば、「見守りだけでもする」「おむつ交換はしない」という風に、できない事、やらない事を示すことも必要かと思っている。

### 災害分類起点と同時に、出勤想定人数起点で考え、できること(できないこと)を整理する必要性



### ■ BCP策定に際しての課題

BCPの策定を進めるにあたり、ライフラインが生きている中でのBCPというのは想定ができてきている。だが、ライフラインが壊滅した際には、何ができるかを考えると、どうしていいか想定しづらい。BCPの研修を受けたり、情報を収集したりすると、考えなくてはいけない事、想定しなくてはいけない事がどんどん出てきて、大変だと感じてしまう。ある程度は割り切って、ひとまず

作ることが重要とも感じている。

また、公的なガイドラインなどを見ると、全体的に網羅されているように思うが、自身の法人や事業所に合わせると、必要な項目の取舍選択と、実態に合わせた修正を同時に考えていくと時間がかかる印象はある。作ったからには使えるものにしたい、と思いながら進めている。

# 豪雪災害時における通所事業所の対応

## —サービス停止中に求められる対応—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	社会福祉法人弥生福祉会 愛寿苑 デイサービスセンター
所在地	福井県福井市
主なサービス	通所介護
職員数	17名
ご利用者数	30名程



### ■ 災害発生時の状況と事業所の対応

福井県福井市にある社会福祉法人弥生福祉会 愛寿苑デイサービスセンターでは、2021年1月(令和3年1月7日からの大雪等による被害の際に)、職員の新型コロナウイルス感染の疑いもあり、デイサービスを1週間停止した。

ちょうど大雪が降り交通状況に影響が出る前日位には、1週間程サービスを停止することが決まっていた。そのため、当日の送迎に影響が出ることはなかったのが不幸中の幸いであった。サービスを停止してからは、電話での状況確認に切り替え、各利用者の方の状態を確認していった。

### ■ サービスの再開にあたって

サービスの再開にあたっては、再開できる利用者の方から順次再開した。利用者の方に道路状況を聞き、送迎が可能か判断をした。また、一人暮らしの利用者の方は特に優先して再開するよう心掛けた。職員が出勤できる人数と、交通状況、利用者の方のニーズのバランスで判断をしていった。

1週間停止していた分、サービス内容の食事とお風呂への利用者の方のニーズは高く、それらは再開と同時に

訪問サービスの利用者の方には、訪問の方は来られそうか確認し、デイサービスができない分、他のサービスで代替してもらえないか確認した。利用者の方の中に一人、雪の重みで室外機が壊れたのか、エアコンが使えなくなったという方がいた。その方のお宅は通常でも車で30分程かかる地域であったが、利用者の方が居宅介護支援に電話したり、業者の方に電話したりしたものの助けに来られる方がいないとのことで、暖房器具を持って訪問を行った。本来のサービスの範囲外の対応ではあるが、気温が低いと体調や生死に関わることであり緊急を要したので、訪問して支援した。

提供した。だが、送迎に通常以上の時間がかかり、一度車を出すと2時間戻れない状況であったので、サービスの提供時間は短くせざるを得なかった。普段は停車できる道でも、雪で道幅が狭くなっていると停車もできず、苦労した。サービスの再開は順次行ったものの、車いすの利用者の方の再開には時間がかかってしまった。大きい送迎車では、自宅近くまでは入れず、利用者の方を連れてくることもできなかったためだ。

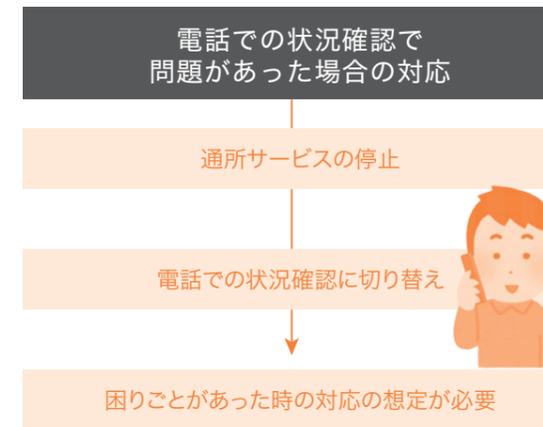
### ■ 災害を通じて感じた課題

エアコンが壊れたという利用者の方がいて、支援に行ったことで、もし万が一連れてくる必要があった場合には、泊める想定はしていなかったもので、対応を考えなくてはならないと感じた。ただ、愛寿苑の特別養護老人ホームでは、ショートステイも行っているため、もし受け入れるとすればそこでも考えたが、今回は年齢も若く障害福祉サービスを利用している方で、介護サービスでの対応も難しいので、課題として残っている。

支援に行けない状況も考えた際には、自治会や民生委員の方、利用者の方が住んでいる地域にある別の事業所などとは、もっと連携しておいた方が良いとも感じ

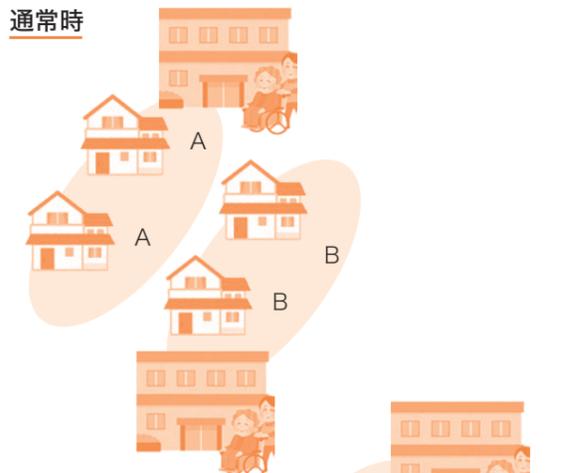
た。30分以上離れた地域に住む利用者の方には、近くの事業所や地域の人が様子を見に行ってもらえるような体制ができれば、双方で助かる。

サービスの再開に向けては、道路状況や災害の情報を見ようと思った際に、ウェブブラウザのバージョンが対応しておらず、困った。あまり災害情報のページを見ないので気づけなかった。同様に平時から心掛けるようになったのは、融雪装置の点検である。駐車場が使えないと職員の出勤にも送迎車の出入りにも影響が大きい。周辺道路で立ち往生する車も多く、駐車場が開いていると、止めさせてあげることも多い。

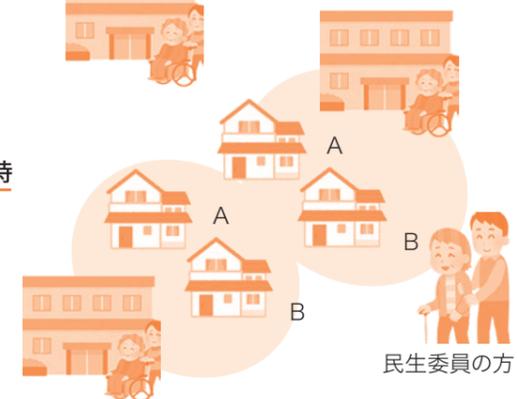


- ・訪問して助けることができるか
- ・連れてくる必要があるか

### 通常時



### 災害時



### ■ BCP策定に際しての課題

BCPの策定にあたっては、法人にて、専門家の先生と契約を結んでご助言を頂いている。それぞれの事業所でも各種研修に参加している。

難しいと感じたのは、BCPのある研修に参加した際、「本当のBCPは、地震が来て今ある事業所が倒壊してしまったとしたら、別の場所で事業をしましようというところまで」という話があり、実際そこまでの規模を想定できるかという点で難しい。建物の補強を

するにしても費用が掛かる話なので、どこまでを想定して、どこまでの費用をかけるのかは悩ましい。出勤率を想定するのも難しさがある。災害を経験する前から職員に事前にアンケートをしていて、災害が起きたとき、出勤できるか、出勤にかかる時間などを聞いているが、実際にアンケート通り出勤できるかは状況にもよると思う。そうした状況を踏まえた災害時の想定に難しさがある。

# 豪雪災害時における訪問看護事業所の対応 1

## —交通インフラが麻痺した際に求められる対応—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	公益社団法人 福井県看護協会 訪問看護ステーションふくい
所在地	福井県福井市
主なサービス	訪問看護、居宅介護支援、介護予防訪問看護
職員数	6名
ご利用者数	50名程



### ■ 災害発生時の状況と事業所の対応

福井県福井市にある福井県看護協会訪問看護ステーションも、2018年の福井豪雪の際にはサービスに多大な影響を受けた。通常、職員は事業所に出勤し、そこから利用者宅を訪問するが、当時は出勤できない職員も多く、出勤した職員も通行止めや渋滞の影響で昼頃の出社となった。出社しても駐車場が雪で埋まっている状態で、職員の駐車スペースの確保から対応が必要であった。

出勤した職員達で当日の訪問予定を確認し、手分けして連絡を取り、可能な利用者の方には日程調整を行った。どうしても必要な訪問だけ行った。訪問体制も通常1名から2名態勢に変更した。駐車スペースがない利用者宅も想定され、1名が送迎をする職員、1名が実際に訪

問する職員とした。訪問して停車できるスペースがなければ、別の場所で待機して対応した。ご自宅近くまで行けるかは利用者のご家族にも電話で確認したが、中には医療ニーズの高さから、どうしても訪問が必要な利用者宅のうち、近くまで車で行くことが困難なお宅もあり、1時間以上歩いて訪問することも必要であった。

おおよそ、通常に近い状態で訪問を再開できるようになるまで、1週間近くかかった。その間、訪問予定の利用者宅周辺にある、商業施設や飲食店、コンビニなどにもお願いして、停車させてもらえるよう頼み、協力を得ながら訪問を行った。しかし、コンビニなどは断られることが多かった。車通勤が難しい職員もいて、乗り合いで通勤するなど工夫した。

### 訪問するにあたって必要であった対応



駐車スペースの確保



利用者宅への状況確認  
日程調整依頼



訪問を2名態勢に変更

よろしくお願いします



周辺商業施設への駐車依頼

### ■ 災害を受けて課題と感じたこと・見直しを行ったこと

2018年の福井豪雪の際には、当日出勤してから、自分たちがケアしている人は、絶対的に医療措置が必要だから訪問しなくてはいけない、反対に訪問の調整も可能という判断を行っていたので、手間取った。この点は事前に整理し、優先順位を付けておくことが必要だった。

同時に連絡の手順についても誰がどのように利用者の方に連絡するのかなどは、マニュアル化しておけばスムーズだと感じた。また交通状況が読めず、危険を伴う訪問をせざるを得なかったため、職員同士で頻回に連絡を取り合うよう心掛けた。その連絡を取り合うこと自

体は非常に重要だと思うが、電話中心の連絡体制であった。中々電話するタイミングがなかったり、電話で聞き取った交通情報や停車できる施設の情報などの記録も残りにくかったため、メールなどの別の方法を用いた連絡ツールがあっても良かったように思う。

当時使用していた訪問カバンが手提げタイプであった。雪の中を歩いて訪問するには手がふさがり危険だし、大変だったので、リュックに変更した。車に積んでおく物品についても、冬季はスコップなどは普段から常設しているが、毛布や軽い暖房など、身動きが取れなくなった時を想定した物品の積載を検討している。

### ■ 他の事業所との連携について

当時は自事業所内でなんとか対応したが、新型コロナウイルス感染症でステーションが一時的に閉鎖になった場合なども考えると、災害時や感染症の発生時など、他の事業所との連携の必要性を感じる。

事業所として他の事業所とどのように連携していくかは課題として現在討議している。仮に連携関係

を築いた場合も、そうでなくても、利用者の方各個人の情報と対応マニュアルを、一人一人用意することも必要だと感じた。そのマニュアルがあれば、仮に別の担当者や別の事業所の担当者が訪問しても対応できるよう備えられ良いと感じている。



### ■ BCP策定に際して課題に感じていること

通常業務と並行して進めるのが大変である。少し余裕がある時に少しずつ進めているのが現状である。

災害の場面ごとの想定も難しさを感じている。例えば水害や地震、大きな自然災害、更に新型コロナウイルス感染症のことなど、それぞれの災害や事象が発生した際に、何が必要かということの洗い出しには大変

さを感じている。豪雪などは経験した時の様子をイメージしやすいが、他の災害はどんな被害が起きるのか状況が掴みにくい。いろいろな研修などで実際の話なども聞いているので、改めて振り返り、BCPとして何が必要かを整理していきたい。

# 豪雪災害時における訪問看護事業所の対応 2

## —他のサービスが停止している間に訪問事業所に求められる役割—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	社会福祉法人 恩賜財団済生会 福井県済生会 訪問看護ステーション
所在地	福井県福井市
主なサービス	訪問看護(法人では、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設など複数運営)
職員数	11名
ご利用者数	135名程



### ■ 災害発生時の状況と事業所の対応

福井県福井市にある福井県済生会訪問看護ステーションでは、福井豪雪の際、管理者の黒田氏が3日間泊まり込んで対応した。

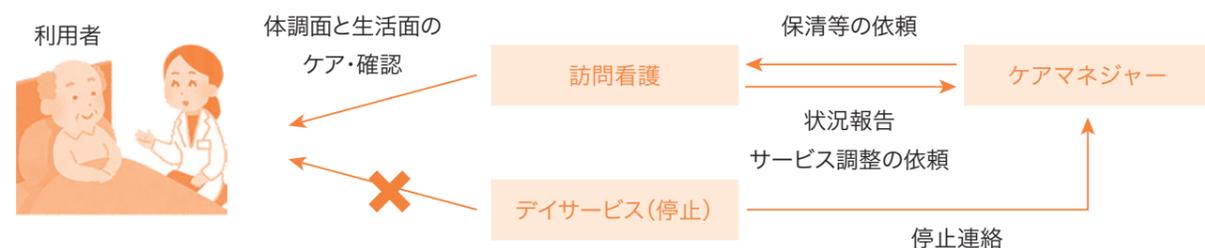
豪雪によって、主要道路が10キロ程、1500台近くの車が立ち往生する事態もあり、事業所のある済生会病院に泊まる判断をした。近場に住む職員は歩いて出勤してくれたが、市内に住む職員は出勤に2-3時間を要する状態であった。

当日は利用者の方からも、「雪かきができず、訪問してもらえない」と訪問中止の申し出もあった。その電話で体調確認をした上で、問題のない利用者は訪問を見送った。訪問は2名態勢に変更し、1名を途中で降ろして、もう1名も別の利用者宅に訪問する方法で対応した。それに適したルートを検討

しつつ、利用者の方に訪問時間が変更となる旨の連絡を入れる段取りに時間を要した。暗くなると移動も危ないので、帰れる職員の勤務時間は短めにした。併せて、訪問時間も通常1時間の訪問を40分程度にするなど、一部縮小して訪問を行った。

交通状況などを確認しながら、徐々に通常業務へと戻したが、デイサービスは再開に時間がかかったところもあり、ケアマネジャーから訪問看護に行った際に保清の清拭をしてほしいなどと何件か頼まれることもあった。反対に利用者の方の状況を見て、ケアマネジャーにサービスの調整を依頼したり、他のサービスが休んでいる分、密な連絡が必要となった。体調面に加え、生活面も注意して見るようにした。

### 豪雪災害時のサービス調整



### ■ 災害を通して課題と感じた事・必要だと感じたこと

1日目は、職員も「極力訪問する」という使命感が強く、職員の判断で訪問をさせたのは振り返ると課題かと思う。安全面から午後3時頃に退勤して良いと伝えていたが、午後5時頃に訪問を終えるケースがあった。

また、災害時に他の事業所と情報を共有する体制があっても良かったと思う。他の事業所がどんな状況なのか、困っていることはないかなどを共有し、全体の意見を吸い上げる仕組みがあればよいと感じた。情報の聞き取りや発信の機会が持てなかったことは振り返れば課題であったかもしれない。

また、予測ができる災害だったので、事前にもう少し準備ができたのではないかと思った。今後大きな災害が事前に予測できるなら、特に人工呼吸器を付けているような方は、連携している病院にレスパイト入院をしても

らうことも考えられると感じた。そうした訪問の重要性が特に高い利用者の方でなくても、事前にお休みになるかも知れないと伝えておくだけでも、心づもりになったと思う。

福井豪雪の際には物流にも大きな影響が出て、買い物にも行けず、店に行っても物が無い状況であった。デイサービスなどの停止も考えると、利用者の方にはレトルト食品などの備蓄を勧めておくことも必要だと感じた。

現在、利用者の方には避難をする時に「この紙を1枚持っていけば、皆あなたのことが分かるからね」と利用者の方の情報や必要な対応が記載された紙を持つよう指導している。ただ、豪雪災害のように避難ができない災害の場合には、自宅で過ごすための指導やそのためのツールが必要だと感じた。

#### 【必要1】事業所間の情報共有



#### 【必要2】自宅で過ごすための備えとその指導

自宅で過ごすための備え及びその指導ツール



### ■ 現在備えとして準備していること

元々必要な備品は一通り備えていたが、豪雪の際には事業所に泊まる事態になったので、他の職員も帰宅困難になった際を想定し、泊まれる用意はしておくようにした。また、訪問中や移動中の災害への対策として、災害時のフローチャートを職員

に配布している。そのフローチャートに沿って動けば、必要な連絡や対応が取れる準備がされている。また、171の災害伝言ダイヤルを毎月練習しており、災害が起きたときの対応の意識付けも意図して行っている。

### ■ BCPの策定に際しての課題

BCPは管理者一人で作るものではなく、周囲も巻き込みながら作りたいと思うが、非常時の計画ということもあってか、モチベーションを高く揃えて策定を進めていくことが課題と感じている。

また事業所として準備をしていく中で、同時に法人内での災害時の役割も考えなければいけないので、

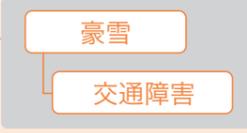
法人として足並みを揃えながら進めていくことが課題と感じている。周辺の事業所との連携もそうであるが、大きな災害であれば、福祉用具や薬局など、訪問看護の事業所以外との連携も必要だと思っているが「協定を結ぶ」という部分は大きな話でもあり、どのように進めたらよいか難しいと感じている。

## 2度の豪雪災害時における 訪問看護事業所の対応

—災害を通じて感じた連携と振り返りの必要性—

### BCP策定準備中

法人名事業所名	福井県医療生活協同組合 光陽訪問看護ステーション
所在地	福井県福井市
主なサービス	訪問看護(法人では、デイケア、デイサービス、居宅介護支援など他複数運営)
職員数	22名程
ご利用者数	180名程



### ■ 災害発生時の状況と事業所の対応

福井県福井市にある光陽訪問看護ステーションは、2018年の福井豪雪と2021年の豪雪をそれぞれ経験した。2018年の豪雪災害の際には、出勤できない職員もおり、近場の職員でも歩いて40分程かけて何とか出勤する状況であった。職員を出せる車で迎えに行くことも試みたが、車が渋滞に巻き込まれて動けなくなるなど、歩いて出勤をする他なかった。

出勤できた職員で、雪かきをし、朝の打合せでその日の対応方針を決めた。週に複数回訪問している方やある程度自立している方には訪問スケジュールを調整することにし、訪問する必要がある利用者の方に対しても、普段よりも多めに薬を持っていき、内服セットをしていくことにした。車よりも歩く方が早いという判断で、歩いて行ける利用者宅には歩いて訪問をした。車も出したが、利用者宅に停められないこともあり、利用者宅から利用者宅への職員の輸送を行った。運転に看護師が入ってしまうと、訪問が回らないという判断で、法人内の事業所から、ケアマネジャーに運転に入ってもらうなど、協力を得て訪問を行った。

数日は出勤後雪かきから始めなくてはならず、その対応に時間が取られ、移動にも時間がかかることもあ

り、利用者の方にも、訪問時間を短縮させてもらった。最低限の対応に短縮させてもらうこともあれば、運転手の方に2名の看護師を乗せてもらい、2名態勢で訪問しケアを短縮したこともあった。2名態勢への変更は安全面でも効果的であった。

対応方針を決める打合せは密に行い、朝、昼に集まって打合せを行った。翌日の対応方針も早めに決め、体力温存のため、早めに帰れるよう調整した。近場の人には残ってもらい、遠方の人には早めに帰ってもらうなどの業務調整も行った。

訪問は医療度の高い方や独居の方を優先した。宅配弁当や訪問ヘルパー、デイサービスなども停止しているお宅もあり、自宅に食べ物がいないために、インスタント食品を買っていったり、利用者宅でご飯を炊き、おにぎりを作り置きするなど、生活支援も必要であった。物流が止まっていたために、食料もあまり売っていなかった。他のサービスが停止しているなどの利用者の方の情報も訪問して初めて分かるような状況だった。

### ■ 災害を経験して見直したこと

2018年の福井豪雪の際には、出勤できない職員を迎えに行ったり、何とか歩いて出勤したりと対応をしたが、特に迎えに行く対応は上手くいかなかったもので、2021年の豪雪の際には、出勤できる人だけで対応するよう、方針を変更した。

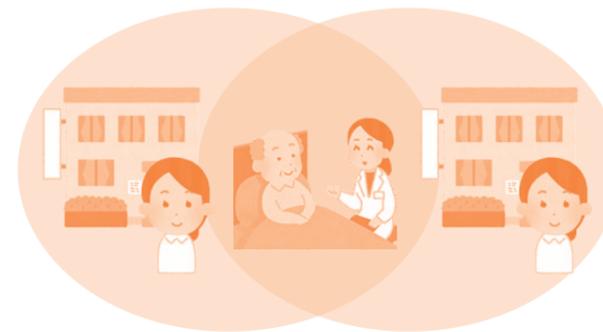
また、夜間待機の職員に対し緊急で要請があった場合には、通常自宅から直行するが、2018年の豪雪災害の際には、事務所に管理者が泊まって、対応した。それも、事務所近くのアパートを待機室として

### ■ 災害を通じて必要だと感じたこと

訪問できないという事態が発生した際に、特に医療依存の高い方に関しては2カ所のステーションで連携し対応することができれば理想的ではある。自然災害に関わらず、新型コロナウイルス感染症で事業所が閉鎖した場合なども考えると、中々難しいが必要だと感じている。

また、特に災害時においては、訪問看護だけでなく、訪問介護のヘルパーの方との連携で「今日は訪問看護が行きます」「何曜日はヘルパーをお願いします」と

#### 【必要1】事業所間連携



#### 【必要2】他事業所・他職種との振り返り



### ■ BCP策定に際しての課題

経験した災害以外の災害に対して、どんな影響があり、どういう対応が必要かが中々想像しづらいところがある。また災害の影響がある地域を考えた際にも、事業所がある地域、各利用者の方のご自宅のある地

一部屋借りるようになった。

特に大きく改善した点としては、大雪の予報が出た際に、事前の備えとして、必ず訪問が必要な人、日程調整で対応可能な人と分類して、誰が見ても分かる一覧表を作ったことである。ライフラインへの影響に不安がある災害の際には、停電で特に困る在宅酸素吸引の利用者の方には、電話をかけ、ボンベを近くに置くよう、前もって連絡を入れている。

いった連携ができるの良いと感じた。

訪問看護の視点から見れば、この方が良かった、これができたら良かったという意見は出せるが、それを振り返りのような形で、色んな事業所の方とできるとなお良いのかもしれない。居宅介護支援事業所の方の見方、ヘルパーの方の見方も踏まえ、地域の事業所として、豪雪を2回経験したことを踏まえ、また同様のことがあればどう対応するのが良いか、意見出しを交えた、振り返りの必要性を感じている。

域、各職員が住んでいる地域の想定もしなくてはならないのが難しい。例えば一部の利用者の方の住む地域は土砂崩れの心配がある。

## 【参考資料】

内閣府防災担当「事業継続ガイドラインーあらゆる危機的事象を乗り越えるための戦略と対応ー(令和3年4月)」

<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/kigyoku/keizoku/pdf/guideline202104.pdf>

厚生労働省「介護施設・事業所における業務継続計画(BCP)作成支援に関する研修」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/douga\\_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html)

厚生労働省「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(BCP)」

<https://www.mhlw.go.jp/content/000749543.pdf>

厚生労働省「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(BCP)ひな型」

<https://www.mhlw.go.jp/content/000749545.doc>

厚生労働省「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン(BCP)」

<https://www.mhlw.go.jp/content/000749533.pdf>

厚生労働省「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン(BCP)様式・ツール集」

<https://www.mhlw.go.jp/content/000749539.xlsx>

厚生労働省「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン(BCP)ひな型(入所系)」

<https://www.mhlw.go.jp/content/000749540.doc>

厚生労働省「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン(BCP)ひな型(通所系)」

<https://www.mhlw.go.jp/content/000749541.doc>

厚生労働省「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン(BCP)ひな型(訪問系)」

<https://www.mhlw.go.jp/content/000749542.doc>

厚生労働省 平成24年度老人保健健康増進等事業「災害発生時の介護事業者必携マニュアル

3.11を忘れない!東日本大震災の教訓を生かす」

[https://minkaikyo.info/img/top\\_img/mutual\\_aid/symposium\\_report201307a.pdf](https://minkaikyo.info/img/top_img/mutual_aid/symposium_report201307a.pdf)

厚生労働省 平成27年度老人保健健康増進等事業「介護事業者のネットワークは地域防災の礎」

[https://minkaikyo.info/img/top\\_img/mutual\\_aid/roken\\_seika02\\_h27.pdf](https://minkaikyo.info/img/top_img/mutual_aid/roken_seika02_h27.pdf)

一般社団法人 全国介護事業者協議会

<https://minkaikyo.info/>

一般社団法人 全国介護付きホーム協会「一般社団法人 全国介護付きホーム協会」

<https://www.kaigotsuki-home.or.jp/>

公益社団法人 全国老人福祉施設協議会「公益社団法人 全国老人福祉施設協議会」

<https://www.roushikyo.or.jp/>

公益社団法人 全国老人福祉施設協議会「自然災害発生時における事業継続計画(BCP)ひな形資料と参考解説動画の公開」

<https://www.roushikyo.or.jp/?p=we-page-menu-1-3&category=19326&key=19542&type=contents&subkey=415850>

公益社団法人 全国老人保健施設協会「公益社団法人 全国老人保健施設協会」

<https://www.roken.or.jp/>

一般社団法人 日本在宅介護協会「一般社団法人 日本在宅介護協会」

<https://zaitaku-kyo.gr.jp/>

国土交通「ハザードマップポータルサイト」

<https://disaportal.gsi.go.jp/>

内閣府「防災情報のページ」

<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/hokenkyousai/riskinfo.html>

## 【令和3年度介護労働実態調査等 検討委員会】

座長 佐藤 博樹 中央大学大学院 戦略経営研究科 教授

大木 栄一 玉川大学 経営学部 国際経営学科 教授

坂爪 洋美 法政大学 キャリアデザイン学部 教授

松下 洋三 一般社団法人 全国介護事業者協議会 理事

菅野 雅子 茨城キリスト教大学 経営学部経営学科 講師

高野 龍昭 東洋大学 ライフデザイン学部 生活支援学科 准教授

中村 かおり 厚生労働省 職業安定局雇用開発企画課 課長

宮元 康一 厚生労働省 職業安定局雇用開発企画課 雇用復興企画官(併) 介護労働対策室 室長

小野 晃 公益財団法人 介護労働安定センター 理事長

令和3年度 介護労働実態調査(特別調査)

自然災害BCPの策定に関する介護事業所の実態調査

発行 公益財団法人介護労働安定センター

〒116-0002 東京都荒川区荒川 7-50-9 センターまちや 5F

TEL:03-5901-3041(代表) FAX:03-5901-3042

制作協力 株式会社サーベイリサーチセンター