

介護事業所等向けの業務継続計画（BCP）  
作成のための葛飾区版ガイドライン

【手引書】

**はじめにお読みください**

# 目次

BCPの基礎知識

本ガイドラインの使い方

本ガイドラインの構成について

BCP策定業務に入る前に理解すること

ひな形を利用するにあたっての注意点

防災・減災を検討する上で参考になる情報源

各項のアイコン表記

優先業務を選定するためのワークシート

※ 本手引書では、原則、表記を「BCP」で統一しています。

# BCPの基礎知識

## 業務継続計画（BCP）とは

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—平成25年8月改定」において、BCP（事業継続計画）とは次のように定義されています。

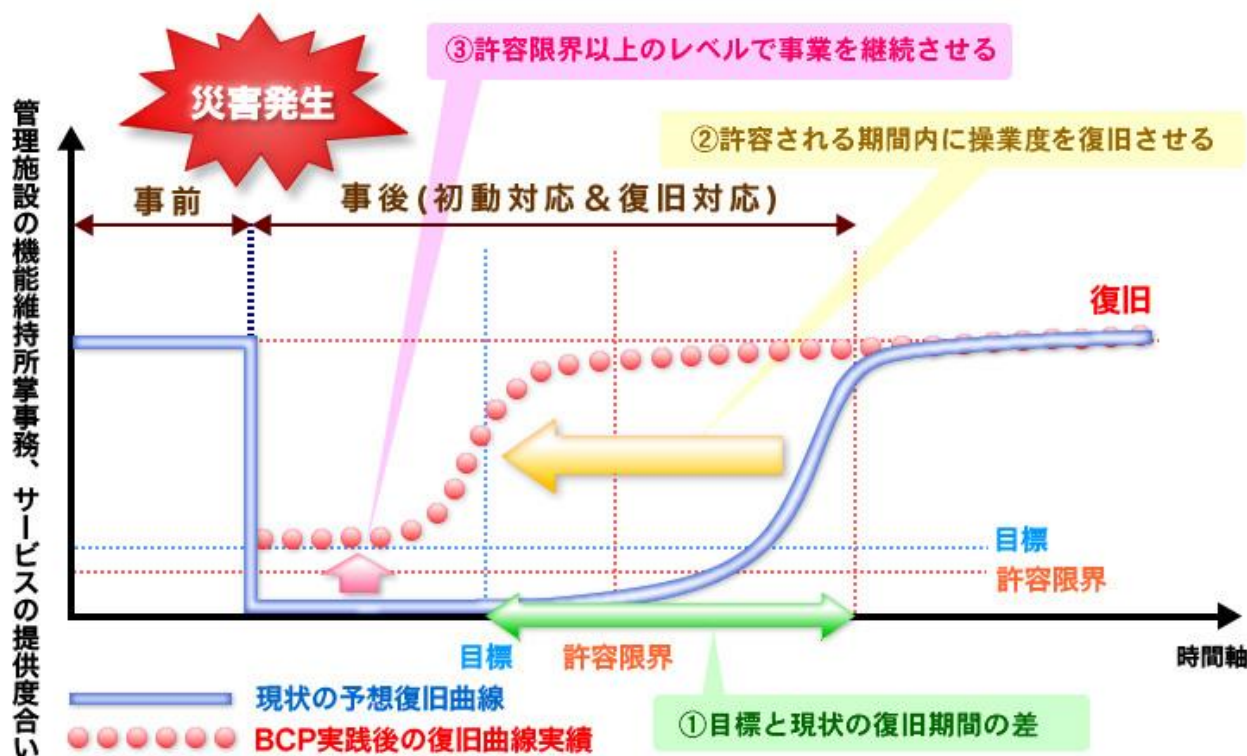
大地震等の自然災害、感染症のまん延、テロ等の事件、大事故、サプライチェーン（供給網）の途絶、突発的な経営環境の変化など不測の事態が発生しても、重要な事業を中断させない、または中断しても可能な限り短い期間で復旧させるための方針、体制、手順等を示した計画のことを事業継続計画（Business Continuity Plan、BCP）と呼ぶ。

※一般には「事業」継続計画と呼ばれますが、介護・福祉事業においては、「業務」継続計画としています。

災害や事故で被害を受けた場合においても、中核となる事業や業務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継続のための方法、手段などを取り決め、計画しておくことが望まれており、この計画をBCPと称しています。

## 介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）について

### 【BCP概念図】



BCPとは「平常時の対応」「緊急時の対応」の検討を通して、①事業活動レベルの落ち込みを小さくし、②復旧に要する時間を短くすることを目的に作成される計画書です。

介護事業所等では災害が発生した場合、一般に「建物設備の損壊」「社会インフラの停止」「災害時対応業務の発生による人手不足」などにより、利用者へのサービス提供が困難になると考えられています。

一方、利用者の多くは日常生活・健康管理、さらには生命維持の大部分を介護事業所等の提供するサービスに依存しており、サービス提供が困難になることは利用者の生活・健康・生命の支障に直結します。

上記の理由から、他の業種よりも介護事業所等はサービス提供の維持・継続の必要性が高く、BCPを作成するなどの災害発生時の対応について準備することが求められています。

### 防災計画と自然災害BCPの違い

従来から行われてきた防災計画とBCPの違いは以下のようになります。

従来から行われてきた防災計画	生命や身体の安全、建物等の資産保全を目的とし、必要やむを得ない負担として、組織ごとに減災対策や復旧対策を講ずるもの
BCP	優先業務の継続自体を目的とし、被災時の事業や業務の継続が新たな顧客獲得にもつながり得る戦略的な取組として、当該優先業務の系（上流工程から下流工程まで）を単位に、優先業務の特定、目標とする復旧時間・復旧レベルの設定、その継続に必要な要素の保全等を図るもの

	防災計画	BCP
主な目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体、生命の安全確保</li> <li>・物的被害の軽減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体、生命の安全確保に加え、優先的に継続、復旧すべき重要業務の継続または早期復旧</li> </ul>
考慮すべき事象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・拠点がある地域で発生することが想定される災害</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社の事業中断の原因となり得るあらゆる発生事象</li> </ul>
重要視される事象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以下を最小限にすること                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「死傷者数」</li> <li>➢ 「損害額」</li> </ul> </li> <li>・従業員等の安否を確認し、被害者を救助・支援すること</li> <li>・被害を受けた拠点を早期復旧すること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記に加え、以下を含む                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 重要業務の目標復旧期間・目標復旧レベルを達成すること</li> <li>➢ 経営及び利害関係者への影響を許容範囲内に抑えること</li> <li>➢ 利益を確保し企業として生き残ること</li> </ul> </li> </ul>
活動、対策の検討範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社の拠点ごと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社的（拠点横断的）</li> <li>・依存関係にある主体（委託先、調達先、供給先）</li> </ul>

出典：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

# 本ガイドラインの使い方



## 本ガイドラインの構成について

東京都葛飾区内の介護事業所等において「自然災害発生時における業務継続計画」、「新型コロナウイルス感染症等発生時における業務継続計画」及び「BCP発動後の職務階層別行動マニュアル」を作成するにあたり、作業上のポイントとひな形をまとめたものが「介護事業所等向けの業務継続計画作成のための葛飾区版ガイドライン」であり、本書が作業上のポイントをまとめた手引書です。

介護事業所等向けの業務継続計画作成のための葛飾区版ガイドライン		本手引書	業務継続計画（BCP）の基礎知識、本ガイドラインの使い方、発災時の優先業務を選定するためのワークシートが含まれます。
		自然災害発生時における業務継続計画－実施計画編－（ひな形）	自然災害発生時における業務継続計画－実施計画編－を作成するためのひな形となっています。作業上のポイントをまとめてあるので、指示に従って情報を取りまとめてください。印刷した際には仕切り紙として使えるようになっています。
		自然災害発生時における業務継続計画－緊急時対応編－（ひな形）	自然災害発生時における業務継続計画－緊急時対応編－を作成するためのひな形となっています。こちらは発災時に取り出してすぐに使うことを意識した情報を取りまとめることとなります。作業上のポイントをまとめてあるので、指示に従って情報を取りまとめてください。印刷した際には仕切り紙として使えるようになっています。
		BCP発動後の職務階層別行動マニュアル（ひな形）	発災時に職員・スタッフがとる行動を明確な基準で定めた行動基準及び参集体制です。自然災害発生時における業務継続計画－緊急時対応編－に定めるほか、独立文書として備えることで職員・スタッフへの周知に利用します。
		新型コロナウイルス感染症等発生時における業務継続計画（ひな形）	新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画を作成するためのひな形となっています。作業上のポイントをまとめてあるので、指示に従って情報を取りまとめてください。

本ガイドラインは、指導がないと作成が難しい介護のBCPを、確実に作成するための一助となるものです。



## BCP策定業務に入る前に理解すること

### ①業務継続計画は継続的な活動であること

広義において業務継続計画は「事業継続マネジメント」であり、継続的な活動です。BCPという文書には完成はないと思ってください。そのためにもBCPという文書を作成する作業そのものはできるだけ少なく済ませ、本来必要とされる業務・活動により多くの時間を割くことの方が合理的です。

BCPを初めて作成する際、現時点での情報を取りまとめて、ひとまずは完結させることが大切です。すでに取り組んでいる防災・減災に向けた取り組みや、災害対策計画などの文書があるならば、そのまま活用する、読み替えることでも構いません。

### ②業務継続計画（BCP）を策定する2つの目的

ひとつは、平常時から防災・減災に取り組み、発災時でも速やかな業務の回復・継続が可能となるよう事前に対策をとることであり、その活動が第三者にも読み取れるよう文書に取りまとめておくことです。

もうひとつは、発災した際の緊急時に混乱し一刻の猶予も許さない事態が発生する中で、いつ誰が何をすべきなのか事前に取り決めておくことで速やかな対応がとれるようにしておくことです。

そのために、本ガイドラインでは、自然災害発生時における業務継続計画について、「実施計画編」と「緊急時対応編」の2つに分けて文書化しています。

### ③文書名に囚われず、本質をつかんでください

今回は「業務継続計画（BCP）」の策定が求められていますが、各法人・施設においては同様（「災害対策マニュアル」「緊急時マニュアル」「防災対策」「感染対策マニュアル」など）の文書がすでに存在する場合があります。

流用・転用・共有・読み替えなどを行い、文書化のための作業を極力減らすよう努めてください。業務継続計画に求められる事項を理解し、不足している部分を補うようにしてください。

### ④本ガイドラインの項目は最大公約数です

本ガイドラインの作成にあたっては、業務継続計画（BCP）の策定にあたって要求される最低限の事項に絞ってあります。各施設においては、すでにより詳細な災害時の対応手順を定めている場合もあると思います。ぜひとも独自の取組みをどんどん盛り込んで策定してください。





ひな形を利用するにあたっての注意点

## 自然災害発生時における業務継続計画－実施計画編－

災害想定を葛飾区内の地理的実情に合わせ、重要度の高い「地震」と「水害」に絞りました。

災害時に真に役立つBCPを構築するため、普段の施設経営の延長線上にある現実的なプログラムを考案することに留意しています。まずは、これまでの防災・減災に向けた取り組みを資料にまとめることを意識して作業をしてください。

## 自然災害発生時における業務継続計画－緊急時対応編－

緊急時対応編は万が一の発災時に取り出して使うことを想定しています。

ひな形の中では各パートに、策定時に参考になるような具体的助言を記載していますが、緊急時に混乱しないよう、完成版の中ではそれらの助言は削除してください。

いざというときに本当に必要な情報に絞って作成してください。

また、施設によってはフロアごとに備え付けるなど、印刷部数や配置場所も工夫してください。

## BCP発動後の職務階層別行動マニュアル（ひな形）

緊急時対応編の中にある、発災時の職員・スタッフがとる行動を明確な基準で定めた行動基準及び参集体制です。職員・スタッフ研修には事前に配布・共有するほか、研修・訓練のなかで活用してください。

## 新型コロナウイルス感染症等発生時における業務継続計画（ひな形）

新型コロナウイルスを対象とした感染症対策は、すでに非日常が日常にかわり、まもなく特別な対策が不要になると見込まれていますが、新型インフルエンザなども含め、今後も未知の感染症が流行することを想定したうえで、それに対応できる業務継続計画（BCP）を策定するようにしてください。現在の新型コロナウイルスでの対応手順は、未知の感染症が流行するような場合でも心強い知恵の蓄積となります。



防災・減災を検討する上で参考になる情報源

## 東京都防災ホームページ

東京都防災ホームページ

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/index.html>

東京都防災アプリ

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/1005744/index.html>

東京都防災アプリを使うことで、現在位置を利用して水害リスクマップや最寄りの避難場所をオンライン上で確認できます。災害情報などがリアルタイムに更新されていますので、BCPを策定する事務局メンバーはできるだけインストールするようにしてください。



# 東京都防災アプリ

＼冊子の閲覧も／

コンテンツの追加・削除

今日の防サイ豆知識



Android



iOS



## 各項目のアイコン表記

ひな形では、項目ごとにその項目の重要度を表記するとともに、下記のアイコンによって作業の性質を説明しています。

	情報収集	情報収集のフェーズ（段階）です。 施設内にある該当の情報を収集することに努めてください。 情報を収集する段階ではその情報に判断を加えることなく、集めることに意識を集中すると作業がはかどります。
	検討	検討のフェーズ（段階）です。 自施設の実情に合わせてどのような対応が必要か、まずは検討してください。
	決定	検討をもとに決定が必要なフェーズ（段階）です。 自施設の実情に合わせてまずは仮決めで「決定」することが必要です。まずは決めたいうえで、必要があれば見直しをしてください。
	まとめ	収集した情報や検討の結果、決定した事項をまとめるフェーズ（段階）です。
	周知	特に職員やスタッフに情報を共有し、周知することが必要な事項です。

よくある事例として、「水の備蓄」を例にとると、

- 「現在、施設内にどれだけの水が備蓄されているか」という事実をそのまま調査し記録することが「情報収集」
  - あるべき姿として例えば「飲料水を一人1日3ℓとして職員・利用者〇〇人として1日あたり〇〇ℓ、ペットボトル〇〇本分」という単位の算出をし、さらに3日分ならば〇〇本、7日分なら〇〇分という試算をするのが「検討」
  - 備蓄スペースや予算を考慮のうえ7日分をいつまでに準備する、と決めるのが「決定」です。
- 作業の性質として情報収集は単なる作業、検討や決定は組織内の手続きが必要な内容です。

# 優先業務を選定する ためのワークシート

## 問 1

# 発災時も絶対に欠かせない優先業務がありますか？

ある

ない

例えば、貴施設が「概ね 12 時間程度の完全な機能停止が許されるかどうか」で考えてみてください。入所施設の場合は、ほとんどの施設で優先業務があります。ただし、サ高住やグループホームで自立生活が可能の場合、優先業務の必要の程度が低かったり、不要なケースがあるかもしれません。

通所施設の場合、完全閉鎖でも構わないという施設もあれば、例えば食事提供の機会が失われると困る、というケースがあります。

訪問事業の場合、利用者の区分によって異なります。例えば「毎日の身体介助」を必要とする利用者がある場合は優先業務と考えられます。

居宅介護支援事業の場合、事業の性格上からは不要ですが、例えば利用者との契約において災害時の安否確認の義務を追っている場合などには優先業務があると考えられます。

包括支援事業の場合、優先業務はないものと考えます。

「できればしてあげたい」という自発的な気持ちと「やらなければならない」という義務は区別したうえで、義務があるかどうかで判断します。

## 問 2

# 発災時に特別に発生する業務はありますか？

ある

ない

入所施設・通所施設の場合、福祉避難所に指定されている場合、近隣の住民が避難してくることがあります。

訪問事業の場合、事業の性格上からは不要ですが、例えば、利用者との契約において災害時の安否確認の義務を迫っている場合などには優先業務があると考えられます。

居宅介護支援事業の場合、事業の性格上からは不要ですが、利用者との契約において災害時の安否確認の義務を迫っている場合などには優先業務があると考えられます。例えば、要援護者の避難支援などが考えられます。

包括支援事業の場合、一般に、高齢者が避難する先の案内などを求められることが多いようです。地域の災害支援情報の拠点としての役割が求められています。

※ 入居・通所事業における福祉避難所の業務、居宅事業の要援護者支援の業務、包括支援事業の災害時の拠点業務は、いずれも災害行政との連携が必要な分野です。ただし、現時点では具体的な連携内容が定まっていない状況ではありますが、どのような業務が発生するのか、認識を持っているか等を明らかにしてください。連携内容については、今後の葛飾区からの情報にご留意ください。

## 優先業務が「ある」場合

### 優先業務に必要なとなる資源（人員・物品） はどの程度か？

優先業務	必要な職員数			
	朝	昼	夕	夜間
与薬介助	人	人	人	人
排泄介助	人	人	人	人
食事介助	人	人	人	人
	人	人	人	人
	人	人	人	人
	人	人	人	人

物品名	備考（電源要否／その他要否）

**発災時に優先業務で必要となる上記の資源（人員・物品）をどのように確保するかの計画が必要となります。**



## 優先業務が「**ない**」場合

**優先業務がない場合でも、事業所として減災に向けた事前対策は最低限必要です。また、例えば「利用者への事業休止の連絡をどのようにとるか」など手順を定めておきましょう。**

## 発災時の優先業務はあるか？

ある

ない

### 優先業務に必要とする 経営資源の見積り

### 発災時の対応 (緊急時対応編)

(必要な場合) 発災時に特別に発生する業務

### 平常時の減災活動 (実施計画編)

- 災害時の被害見積もり
- 耐震対策、被害を小さくするための対策
- 活動記録
- 研修訓練の実施履歴

自然災害発生時における業務継続計画

発災時の対応計画を中心としたものになります。  
事前に検討し、定めておく分量が多く見込まれます。

↔

平常時の減災活動の取りまとめを中心としたものになります。  
事前に検討し、定めておくこと分量はそれほど多くは見込まれません。

本ガイドラインは、葛飾区の委託により TESOL International Japan 株式会社が作成したものであり、委託者である葛飾区に対して提出したものです。本ガイドラインを利用して介護事業所等において業務継続計画（BCP）を策定することを企図しておりますが、業務継続計画（BCP）は各介護事業所等の責任のもと策定してください。本ガイドラインの利用により被る損害・損失に対して、TESOL International Japan 株式会社は直接ないしは間接の責任を負うものではありません。TESOL International Japan 株式会社は、作成時点で入手した情報に基づき本ガイドラインを適切に取りまとめるよう努めておりますが、本ガイドラインの内容は、介護事業所等が置かれている個別の状況を全て網羅していません。また、本ガイドラインの情報を受け取った時点及びそれ以降において、その情報が最新かつ正確、完全であることを保証するものではありません。