

介護サービス事業所の業務継続計画

BCP (Business Continuity Plan)

法人名	
種別	
代表者	
管理者	
所在地	
電話番号	

※本ひな型における各項目は、別途「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」に対応しています。入所サービス、通所サービス、訪問サービスの各施設・事業所のサービス類型、特徴等に応じて適宜改変して活用いただくことを想定しています。

ひな形アドバイス集にそれぞれのアドバイスを記載していますので、参考にしてください。

また、文中に出てくる一覧表はあくまでイメージです。各組織に応じて修正・変更してください。

もくじ

I. 総論	1
1 業務継続計画（BCP）とは	1
2 非常時優先業務とは	1
3 業務継続計画の必要性	2
4 業務継続計画の効果	2
5 基本方針	3
6 関連計画やマニュアルとの関係	4
II. リスクの把握	5
1 想定災害	5
III. 非常時優先業務	7
1 非常時優先業務の選定	7
2 非常時優先業務	8
3 応援が必要な業務と要請先	9
IV. 業務継続のための体制及び環境の確保	10
1 BCP 発動基準	10
2 業務継続のための推進体制	11
3 施設長等管理者が不在の場合の代行者	12
4 施設の対策	12
5 緊急時の対応拠点	16
6 職員の参集	17
7 職員のロジスティックス	19
8 災害情報の収集	19
8 他施設との連携	20
10 富山県及び各市町村との連携等	21
11 備蓄等	22
12 資金など	23
V. 災害発生時の対応	24
1 行動基準	24
2 対応体制	24
3 安否確認	25
4 建物の被害状況確認	27
5 緊急避難	27
6 家族への連絡・引き渡し	28
7 関係機関への連絡等	29
VI. 業務継続体制の向上	30
1 研修・訓練による、BCP の検証・見直し	30
2 マニュアル及びアクションカード(指示書)の作成	30
3 受援計画の作成	30
VII 資料編	31

I. 総論

1 業務継続計画（BCP）とは

業務継続計画（以下、「BCP」という）とは、災害時に自らも被災し、人、物、情報等利用できる資源に制約がある状況下において、優先的に実施すべき業務（非常時優先業務）を特定するとともに、業務実施の体制や対応手順、継続に必要な資源の確保等をあらかじめ定め、地震等による大規模災害発生時にあっても、適切な業務執行を行うことを目的とした計画である。

BCP=Business Continuity Plan

2 非常時優先業務とは

大規模災害発生時にあっても優先して実施すべき業務が非常時優先業務である。具体的には、災害時の応急対応業務（災害が発生したために速やかに実施しなければならない業務）、業務継続の優先度の高い通常業務が対象となる（図 1）。

発災後しばらくの期間は、業務の実施に必要な資源（以下「必要資源」という。）を非常時優先業務に優先的に割り当てるために、非常時優先業務以外の通常業務は積極的に休止するか、又は非常時優先業務の実施の支障とならない範囲で業務を継続する。なお、非常時優先業務は、組織管理、施設管理等の業務（通常業務に含まれる。）が適切に遂行されることがなければ成り立たず、これらの業務は非常時優先業務の実施を支える極めて重要な役割を担っていることに留意し、非常時優先業務として整理する必要がある。

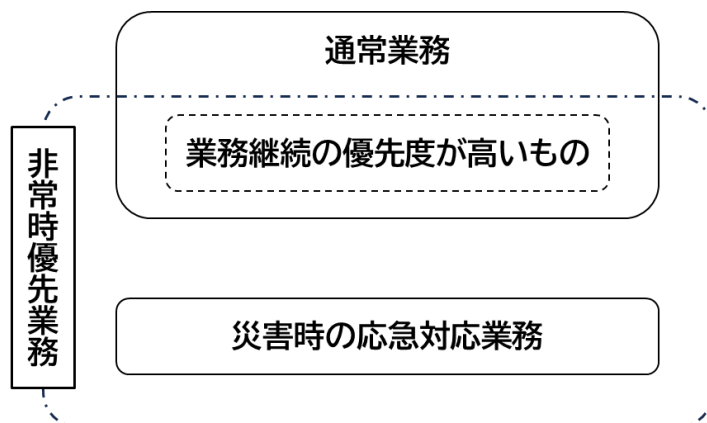


図 1 非常時優先業務

非常時優先業務の範囲と選定の考え方については、以下のとおり。

区分		範囲	選定の考え方例
非常時優先業務	通常業務	通常業務の中で、災害が発生しても、速やかに取り組む優先度の高い業務	継続実施が不可欠な通常業務 例) 生死に関わる業務、緊急措置を要する業務等
		休止・延期できる業務	2～3 日休止できる業務 1 週間程度先送り可能な業務 例) 食堂再開 - ある程度、休止や延期がやむをえない業務 例) 職員研修
	応急対応業務	災害発生によって、生命に関わる等急を要する業務	- 安否確認 - 応急手当・初期消火 - 被害調査 - 施設によっては避難の判断 - 施設によっては避難行動 - 応援要請等

3 業務継続計画の必要性

介護サービス事業所は、要配慮者へのサービスの提供を担っており、これらの業務の中には、利用者の健康・身体・生命を守るために、災害時であっても継続が求められる業務が含まれている。災害発生時の応急対応業務に限らず、停止することができない業務や優先的に継続すべき通常業務を含めた非常時優先業務の継続が遂行できる体制を検討しておくためにも業務継続計画が必要である。

過去の災害では、業務継続に支障を及ぼす施設の被災や停電等の事例も見受けら、大規模災害発生時にも非常時優先業務を円滑に実施するためには、事業所や施設が被災し、制約が伴う状況下であっても、業務が遂行できるよう体制の構築や他の事業所や地域との連携等をあらかじめ検討、協議などして、整えて利用者への影響を最小限に抑えるよう検討し計画しておくことが必要である。

また、介護サービス事業所における BCP 作成については令和 6 年度から義務化される。

4 業務継続計画の効果

災害発生時には、通常業務の他に応急対応業務が発生し、業務が増加するが、それらを迅速かつ的確に処理しなければならない。このような場合において、業務継続計画をあらかじめ策定することにより、非常時優先業務を適切かつ迅速に実施することが可能となる。具体的には、「施設も被災する深刻な事態」も考慮した非常時優先業務の執行

体制や対応手順が明確となり、非常時優先業務の執行に必要な資源の確保が図られることで、災害発生直後の混乱で機能不全になることを避け、早期に業務の再開を実施できるようになる。

また、自らも被災者である職員の睡眠や休憩、帰宅など安全衛生面の配慮の向上も期待できる。

（出典）大規模災害発生時における地方公共団体の事業継続の手引き（内閣府）

5 基本方針

（施設名）のBCPは、大規模災害が発生した場合でも、非常時優先業務をより効果的に迅速に実施することで、施設利用者と職員等の生命と生活への影響を最小限にとどめ、1日も早い災害からの復旧、復興や業務の再開を目指すことを目的として、この目的を達成するため、次の方針に基づいて業務継続を図るものとする。

（１）業務継続計画の基本方針

災害時に応急対応業務と通常業務を継続するため、以下の基本方針に基づき計画を策定する。

(2) 基本方針に対する対応方針

基本方針に基づき業務を執行するために、対応方針を以下の通り定める。

6 関連計画やマニュアルとの関係

Ⅱ. リスクの把握

1 想定災害

(1) 施設周辺に想定される災害

(2) 施設周辺に想定される災害の被害想定

(3) 想定災害が発生した場合のライフラインの被害想定

①電気

②上下水道

③ガス

④通信

⑤その他

⑥自施設で想定される影響

想定災害による被害予想から自施設の設備等を勘案のうえ、時系列で被害等を整理する。

	当日	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	7日目	8日目	以降
例) 電力	自家	発電	機		復旧	→	→	→	

Ⅲ. 非常時優先業務

1 非常時優先業務の選定

BCP の目標である **〇〇日で業務を再開すること** を基本として、通常業務の優先度を以下の基準をもとに判断する。優先度を考える際には、利用者や職員の安全確保を最優先に考えて判断する。

基準例

業務開始目標 時期	該当する業務の種類例	代表的な業務
①1 日以内 A ランク	・ 安全確保 ・ 安否確認 ・ 医療救護 ・ 避難行動 ・ 被害点検 ・ 職員の非常参集	利用者と職員の安否確認・安全確保 建物の被害状況確認 災害対策本部立上げ 設備・備品の調達 避難誘導 社協・行政等関係機関への連絡
②3 日以内 B ランク	・ 業務開始の体制構築 ・ 一時休止業務の再開検討 ・ 継続可能業務の実施 ・ 利用者家族等への連絡	職員の配置検討 職員の業務環境の確保 業務開始のための、資機材の調達 電源・通信機器の調達 継続不可時の休業判断
③1 週間以内 C ランク	・ 可能な通常業務の再開 ・ 応援派遣の要請 ・ 代替施設等の検討	業務開始のための資機材の調達 職員の確保、応援職員の確認 ボランティアの応援要請 資金等の調達
④1 週間以上 D ランク	通常業務全面開始時期の決定	業務ごとの完全再開条件を確認 再開不能時の対応策決定

2 非常時優先業務

選定基準をもとに全ての業務について、休止の有無や再開時期を検討して、優先度のランクを決め、下記に整理する。

(下記表はイメージです)

部署名【 】

通常業務／ランク	A	B	C	D	必要人員
応急対応業務／ランク	A	B	C	D	必要人員

優先業務	必要な職員数			
	朝	昼	夕	夜間
	人	人	人	人
	人	人	人	人
	人	人	人	人
	人	人	人	人
	人	人	人	人

3 応援が必要な業務と要請先

非常時優先業務の中で、応援が必要な業務と応援要請先と連絡先を整理する。

機関種別	名称	担当者	部署	電話番号	メールアドレス
例) 保健所	●●保健所	〇〇課長	総務	03-XXXX-XXXX	XXXX@xxxxxx

IV. 業務継続のための体制及び環境の確保

業務継続のため、必要な体制や環境の確保について、整理する。また、災害時に施設長及び管理職が不在の場合に備え、事前に指揮監督権を持つ代行者や、対策拠点及び、施設の代替場所等を決める。

1 BCP 発動基準

地震・水害など災害の種別に分けて、BCP を発動する基準を下記の通りとする。

(1) 地震の場合

(2) 風水害の場合

(3) 豪雪害の場合

(4) その他

2 業務継続のための推進体制

災害など非常時への備えは、継続して取り組むことが重要であるため、継続的かつ効果的に進めるために平時から体制を構築して進める。

担当者名／部署名	対策本部における職務（権限・役割）	
	対策本部長	・ 対策本部組織の統括 ・ 緊急対応に関する意思決定
	事務局長	・ 対策本部長のサポート ・ 対策本部の運営実務の統括 ・ 関係各部署への指示
	事務局メンバー	・ 事務局長のサポート ・ 関係各部署との窓口

3 施設長等管理者が不在の場合の代行者

施設長や管理者等が不在の場合の代行者について以下の通りとする

	職務代行の順位		
	第 1 順位	第 2 順位	第 3 順位
施設長			
事務長			

4 施設の対策

施設の構造や安全対策について以下に整理する。

(1) 施設の構造

施設名	完成年	建物構造	非常用発電	耐震

(2) 建物の安全対策

(3) 設備の安全対策

設備等に関しては、定期的な日常点検を実施する。

①人が常駐する場所の地震の揺れに対する安全対策（書庫の固定など）

対象	対応策	備考

②水害対策

対象	対応策	備考

③豪雪対策

対象	対応策	備考

④電気が止まった場合の対策

対象（稼働させるべき設備）	代替策

⑤ガスが止まった場合の対策

対象（稼働させるべき設備）	代替策

⑥水道が止まった場合の対策

対象（稼働させるべき設備）	代替策
上水道 飲料水	
上水道 生活用水	

⑦下水道が破損などした場合

対象	代替策
利用者のトイレ対策	
職員などのトイレ対策	

⑧通信が停止又は麻痺した場合の対策

対象	代替策

⑨その他システムなどが停止した場合の対策

対象	代替策

5 緊急時の対応拠点

緊急時対応体制の拠点は以下の通りとする

第 1 候補場所	第 2 候補場所	第 3 候補場所

担当名	必要な資源

6 職員の参集

発災時の職員の参集基準は以下の通りとする。

(1) 基準表・参集の目安

区分	災害状況又は災害発生の危険度	動員人数	備考

(2) 区分ごとの参集対象者一覧

区分	参集対象者名

(3) 参集予測

非常時優先業務を実施する上で必要な人員が配置できるか検討するため、災害発生後の職員の参集予測を、以下の「前提条件」及び「参集予測の考え方」を踏まえて算出した。

①前提条件

発災時間	勤務時間外（夜間・早朝・休日等）に災害発生
参集のきっかけ	●
参集手段	

②参集予測一覧の作成

- 自宅から会社までの距離は、Yahoo 地図等により歩行ルート検索して算出する
- 徒歩による所要時間は、道路の被災等を考慮して平常時の 1.5 倍として計算する
- 徒歩参集 2 時間以内を、初動対策要員とする
- 徒歩参集 4 時間以上の場合は、帰宅困難となるため、宿泊等の準備が必要
- 自宅が 20 km 以上離れている職員は、徒歩での参集は不可とする
- 自分と家族が被災している場合は、緊急の参集はしなくてもよい
- 自動車の使用が可能な場合は、全員参集可能とする

参集時間	参集可能者名	担当業務	宿泊の有無
1 時間以内			
3 時間以内			
6 時間以内			
2 日目			
3 日以降			

7 職員のロジスティックス

(1) 勤務シフト

災害発生などにより、出勤できない職員、又は長時間帰宅できず、長時間勤務となる可能性がある。非常時優先業務を実施することになるが、参集した職員の人数に応じて、各職員の体調と負担の軽減に配慮して、勤務体制を組めるよう、災害時の勤務シフトなどを検討しておく。

(2) 休憩・宿泊場所

災害の発生などにより、職員が長期間帰宅できない状況も考えられるため、休憩・宿泊場所候補を以下に指定する

休憩場所	宿泊場所

8 災害情報の収集

風水害などの場合は、事前に情報を収集して、迅速かつ的確に行動するため、情報の収集を行う。また、地震等災害発生後には、安全確保のため被害情報などを収集して、安全を確保する。

情報収集先	情報の種類	収集担当者

8 他施設との連携

(1) 他施設との連携体制の構築

施設に被害を受けた場合に備えて、他施設との連携体制を検討・協議し、以下に整理する。

①連携関係のある施設・法人

施設・法人名	連絡先	連携内容

②連携関係のある医療機関（協力医療機関等）

医療機関名	連絡先	連携内容

③連携関係のある社協・行政・自治会等

名称	連絡先	連携内容

(2) 地域のネットワーク等の構築・参画

施設外への避難時や、長期間の停電・断水時などには、地域のネットワークなどの協力が必要になるため、地域のネットワーク等に参加する。

名称	連絡先	連携内容

（３）事前準備

必要に応じて、連携協定等を締結するなどして、被災時に相互に連携し支援しあえるように検討しておく。

１０ 富山県及び各市町村との連携等

（１）被災時の職員の派遣

災害派遣福祉チームが編成される場合は、チーム員としての職員の登録を検討する。

（２）福祉避難所協定施設における対策

福祉避難所となっている施設では、受け入れる避難者の種別、人数、受入機関、避難室をあらかじめ決める。

1 1 備蓄等

被災時に必要な消耗品や備品について、計画的に備蓄するため、必要な備蓄品を①食料・飲料、②医薬品・衛生用品、③日用品、④その他の種類ごとに整理し、資料編に一覧を記載する。また、備蓄品は定期的な点検や見直しが重要であるため、点検や見直しのメンテナンス担当を決める。

また、新型コロナウイルス感染症等、感染症対策として必要な資機材、防護具等（マスク、体温計、ゴム手袋（使い捨て）、フェイスシールド、ゴーグル、使い捨て袖付きエプロン、ガウン、キャップ等）についても在庫量・必要量の管理を行い、数日分の備蓄を行うことが望ましい。

（１）飲料・食品

NO	品名	数量	消費期限	保管場所	メンテナンス 担当
例	アルファ化米（個包装）	30 食	‘25.5.31	3F 備蓄庫	給食担当

（２）医療・介護・衛生用品

NO	品名	数量	消費期限	保管場所	メンテナンス 担当

(3) 日用品など

NO	品名	数量	消費期限	保管場所	メンテナンス 担当

(4) その他

NO	品名	数量	消費期限	保管場所	メンテナンス 担当

12 資金など

災害に備えた資金や火災保険など災害に備えた保険は、以下の通りである。

災害に備えた手元資金など

--

運転資金など

--

V. 災害発生時の対応

BCP 発動後の対応については、非常時優先業務を実施するため、参集状況と合わせて、対応可能な業務を確認して、実施する。

1 行動基準

BCP 発動後は、以下の行動基準に準じて、行動することとする。

2 対応体制

BCP 発動後は、以下の対応体制で、対応する。

担当(例)	活動内容	メンバー名

3 安否確認

(1) 利用者の安否確認

災害発生時の利用者の安否確認方法は、以下の通りとする。なお負傷者がいる場合は応急処置を行い、必要な場合は速やかに医療機関へ搬送する。

①利用者の安否確認手順

②安否確認ルール

③医療機関への搬送方法

(2) 職員の安否確認

災害発生時の職員の安否確認方法は、以下の通りとする。確認方法は、以下の方法いずれかで行う。

① 日中など就業時間の職員の安否確認手順

② 夜間・休日などの職員の安否確認手順

③ 安否確認方法

4 建物の被害状況確認

施設の被害について調査し、施設建物が利用可能か確認する、
確認シート（例）

対象		状況（いずれかに○）	対応事項/特記事項
建物・設備	躯体被害	重大／軽微／問題なし	
	エレベータ	利用可能／利用不可	
	電気	通電　／　不通	
	ガス	利用可能／利用不可	
	水道	利用可能／利用不可	
	電話	通話可能／通話不可	
	インターネット	利用可能／利用不可	
建物・設備 （フロア単位）	ガラス	破損・飛散／破損なし	
	キャビネット	転倒あり／転倒なし	
	天井	落下あり／被害なし	
	床面	破損あり／被害なし	
	壁面	破損あり／被害なし	
	照明	破損・落下あり／被害なし	
	ベッド	破損あり／被害なし	

5 緊急避難

施設が危険な場合などは、施設内外への避難を実施する。避難先、避難方法を以下に整理する。避難は、施設内垂直避難と施設外への水平（立退き）避難がある。

（１）施設内垂直避難　場所

	第１避難場所	第２避難場所
避難場所		
避難方法・手順		

(2) 施設外水平（立退き）避難

	第 1 避難場所	第 2 避難場所
避難場所		
避難方法・手順		

6 家族への連絡・引き渡し

利用者の安否確認の後、利用者家族へ安否状況の連絡を行う。また、施設の状況によっては、家族への引き渡しを実施する。引き渡し方法などについて以下に整理する

(1) 連絡手段

(2) 連絡方法

(3) 引き渡し方法

7 関係機関への連絡等

(1) 被災後の報告

被災して施設の使用が不可となった場合は、市町村の窓口等関係機関に速やかに報告する。

(2) 関係機関一覧

業務を継続するために必要な各種業者の連絡先一覧を下記に整理する。

(3) 情報発信・共有

VI. 業務継続体制の向上

1 研修・訓練による、BCP の検証・見直し

(1) 研修・訓練の実施

BCP の発動時に、迅速かつ円滑に実施できるよう業務継続計画は全職員に周知し、必要に応じて職員対象の研修会等を実施し、内容の理解を深める。また、職員参集訓練、資機材調達訓練、情報伝達訓練等各種訓練を実施し、技術を習得する。

また研修や訓練の結果、問題点が洗い出された場合には、改善策を検討するとともに、その結果を本計画に反映することが、本計画を遂行するための対応力の向上に繋がる。そのため、訓練は一過性で終わらず、継続して実施することを担保する。

(2) BCP の検証・見直し

社会的外部環境の変化や人事異動・機構改革に伴う組織の変化、通常業務の中での新しい情報とその蓄積など、組織内部にある資源は絶えず変化しているため、BCP が状況に応じた内容となる、定期的かつ継続的に計画の見直し・更新を行い、変化に対応できるように取り組むこととする。

①見直し及び更新のタイミング

- 都道府県や市町村における被害想定 of 更新時
- 防災に関する各種計画等の更新内容が業務継続計画に影響を及ぼすとき
- 事業全般の見直しなど大幅な組織改編等で業務継続計画に影響を及ぼすとき
- 小規模災害の対応の中で課題が明らかになったとき

2 マニュアル及びアクションカード(指示書)の作成

本計画は、大規模な災害が発生した場合でも、適切な業務を実施することを目的とした包括的な計画である。従って、本計画の実行性を高めるため、各部署や業務ごと等非常時優先業務の詳細な対応については、対応マニュアル等を整備する。

新入社・退職等により担当職員が異動した場合においても、所要の行動が取れるよう体制の確保を図るためにマニュアルを作成する。

また、災害発生時など BCP 発動時に、迅速な行動が誰でも実施できるよう、初動時に行う行動については、アクションカード(指示書)として整理する。

3 受援計画の作成

「受援計画」を作成することで、人的な必要資源の不足やスキル・ノウハウの不足を外部の資源を通じて確保する体制を確立できる。また、物資等についても事前に備蓄している物資以外については、調達のタイミングや調達先、調達方法をあらかじめ協議して整理することで、災害時にも迅速に手配が可能となる。

VII 資料編

市町村のハザードマップや連絡先一覧など載せておくとい