

# 事業継続計画（BCP）の策定等について

⇒2021年の介護報酬改定において、介護施設における事業継続計画（BCP）の策定が義務化

⇒2024年4月開始！！

## ①福祉現場の

「リスクマネジメント」「セーフティマネジメント」の違い

「事故」と「過誤」の違い

## ②BCP(Business Continuity Plan)①

⇒コロナウイルス対応の事業継続計画

⇒5類における新しい課題

## ③BCP(Business Continuity Plan)②

⇒災害時の事業継続計画

## ④資料

日本福祉大学 福祉経営学部

教授 綿 祐二

(社会福祉法人睦月会 理事長)

# はじめに BCP義務化への対策



## □コロナウイルス対応の事業継続計画

- 事業所内の情報共有と役割分担
- 感染(疑い)が発生した際の対応
- 対応できる職員の確保
- 業務の優先
- 計画を実践できるための訓練

# はじめに BCP義務化への対策



## □災害時の事業継続計画

- 正確な情報の収集とその体制
- 事前対策と被災時の対策
- 業務の優先づけ
- 有事の際のToDoリスト
- 利用者+従業員数に応じた備蓄
- 計画を実践できるための訓練
- 有事には避難所としての機能を果たせる体制

# BCPにおける考え方の違い

## (自然災害と感染症)

項目	自然災害	新型コロナウイルス感染症
事業継続方針	<input type="checkbox"/> できる限り事業の継続・早期復旧を図る ・サービス形態を変更して事業を継続	・感染リスク、社会的責任、経営面を勘案し事業継続のレベルを決める <b>→正確な情報を基に的確に判断する</b>
被害の対象	・主として、施設・設備等、社会インフラへの被害が大きい	・主として人への健康被害が大きい <b>→業務継続は、主に人のやりくりの問題</b>
地理的な影響範囲	・被害が地域的・局所的	被害が国内全域、全世界的となる
被害の期間	<input type="checkbox"/> 過去事例等からある程度の影響想定が可能	・長期化すると考えられるが、不確実性が高く影響予測が困難
被害発生と被害制御	地震の場合は兆候がなく突発する ・被害量は事後の制御不可能	・海外で発生した場合、国内発生までの間、準備が可能 ・被害量は感染防止策により左右される <b>→感染防止策が重要</b>
事業への影響	事業を復旧すれば業績回復が期待できる	<input type="checkbox"/> 集客施設等では長期間利用者が減少し、業績悪化が懸念される

# セーフティマネジメント・リスクマネジメントとは



□セーフティマネジメントとは  
安全を管理しようとするマネジメント

□リスクマネジメントとは  
リスクを管理しようとするマネジメント

危険や事故に対して**可能な限り事前に予測して**、適切に予防し、可能な限り結果発生を回避し、万一の事故発生には、迅速に対応し、被害の拡大を防ぐこと

**事故は、なぜ起こるのか ⇒ 要因分析**



# セーフティマネジメントとは



## □安全とは？

人への危害または資材への損傷の危険性が許容できる水準に抑えられている**状態**（JIS規格）

⇒**状態**とは、人や事物の「**ある時点**」でのありさま

つまり、**安全な状態は絶えず動いている**

# リスクマネジメントとは

危険や事故に対して可能な限り事前に予測して、適切に予防し、可能な限り結果発生を回避し、万一の事故発生には、迅速に対応し、被害の拡大を防ぐこと

# 事故は、なぜ起きるのか

## ・ 個人的要因

- 職員のケア・支援に対する価値観の違い
- リスクの考え方の相違
- ヒューマン・エラーの増加
- モラル(倫理観)の低下
- モラール(士気)の低下

## ・ 組織的要因

- 職場環境
- 組織の浄化力の低下
- 組織機能の低下

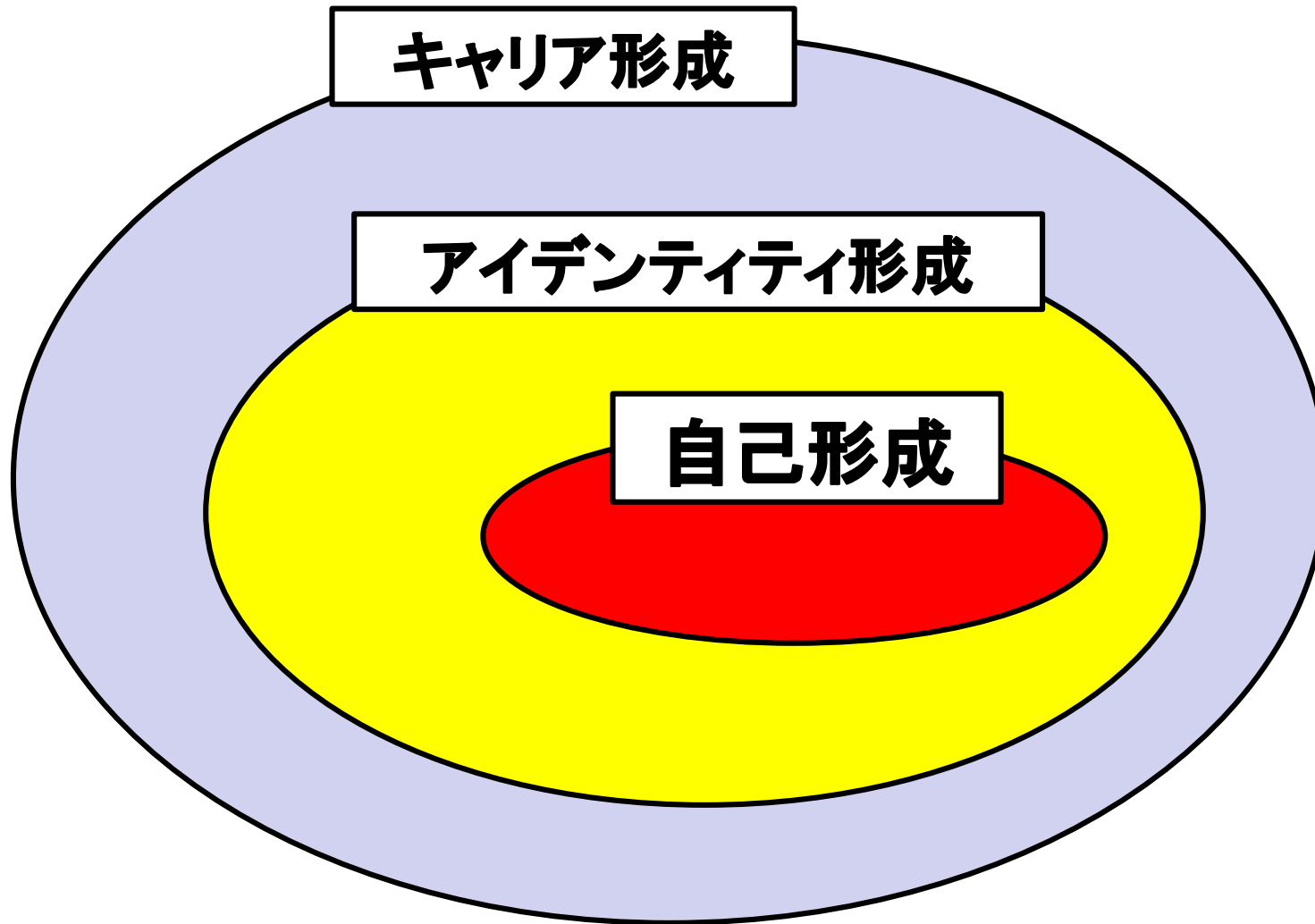
支援の質の低下

小さなミスの増加

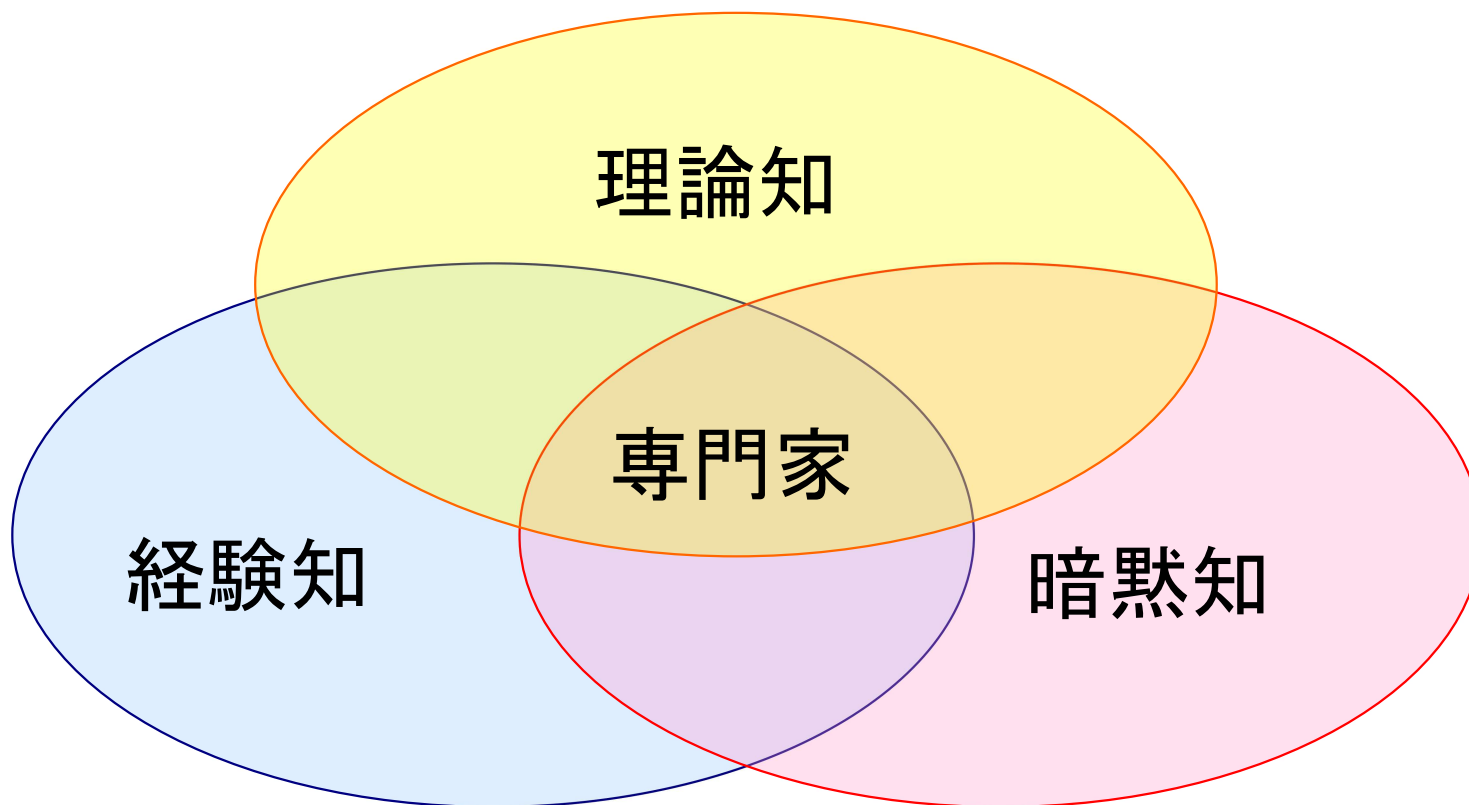
事故の発生



# 専門職の形成過程

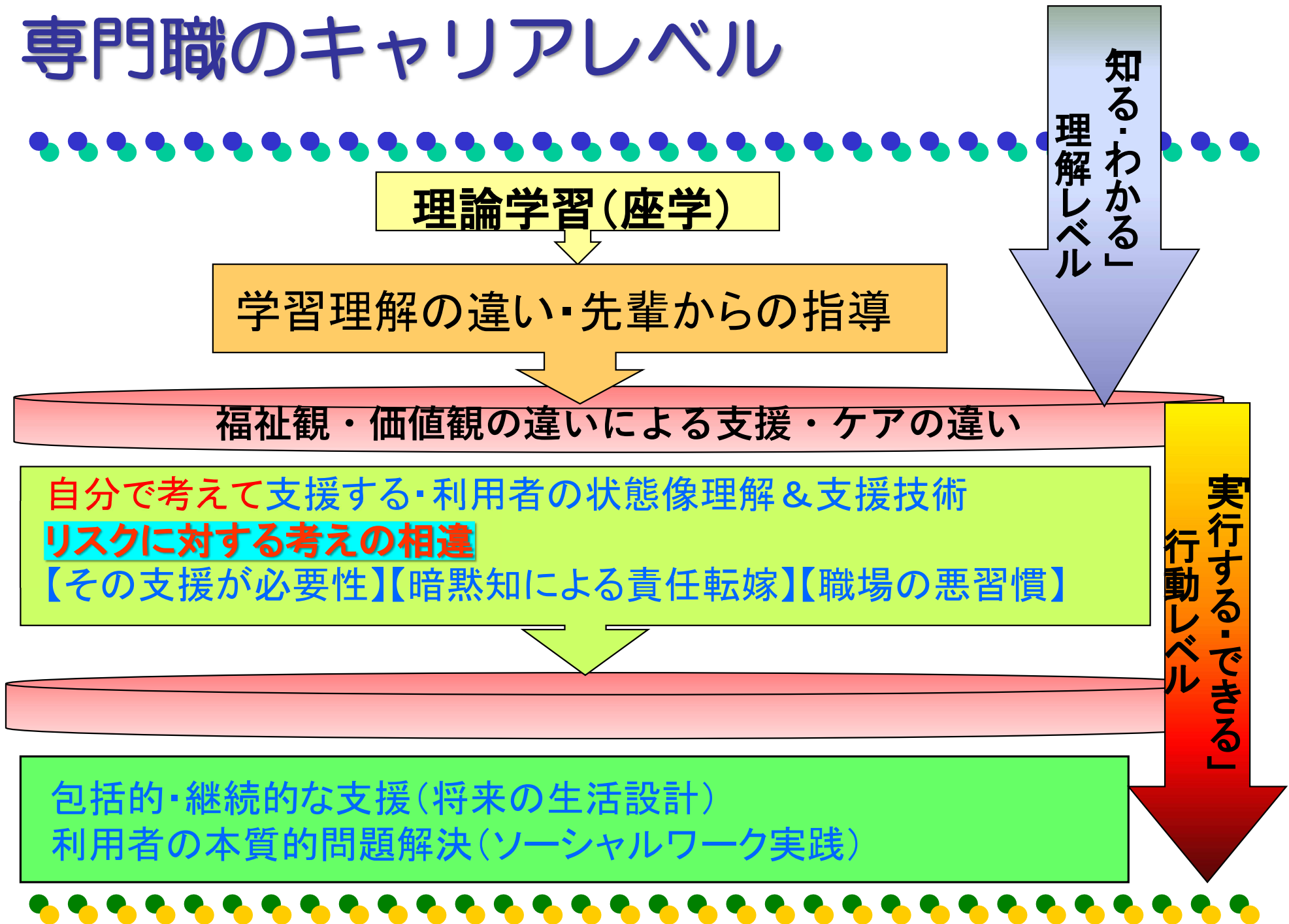


# 職場で何を学ぶのか



※暗黙知  
実際に言葉では説明しにくい技術など  
(徒弟的な部分を含む)

# 専門職のキャリアレベル



# 職員に求められる基本的姿勢

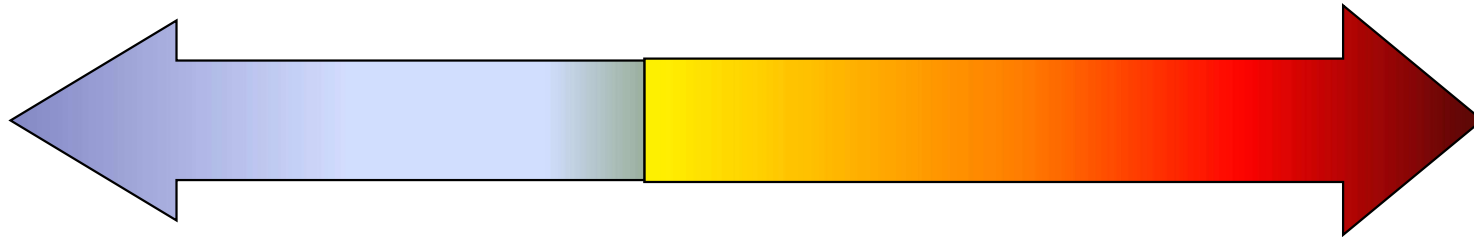
- ・ 利用者を守る：家族との関係
- ・ 倫理観を持って、自分の役割を自覚する
- ・ 多職種理解
- ・ 法令遵守⇒コンプライアンス
- ・ 「報告・連絡・相談」
  - ⇒上司・同僚への連絡(専門職への連絡)
  - ⇒行政ルート
  - ⇒家族ルート(いつ、どのように、連絡がつかない場合)

# 個々の職員のリスクに対する考え方

安全

- どこで、リスクと考えるか
- 何をリスクと捉えるか

危険



- 生活上のリスク
- 当たり前の生活上でのリスク
- マイナスの権利
- 自由と制約(フェルトニーズとノーマティブニーズ)

# コロナ感染拡大においてリスクと思われるもの

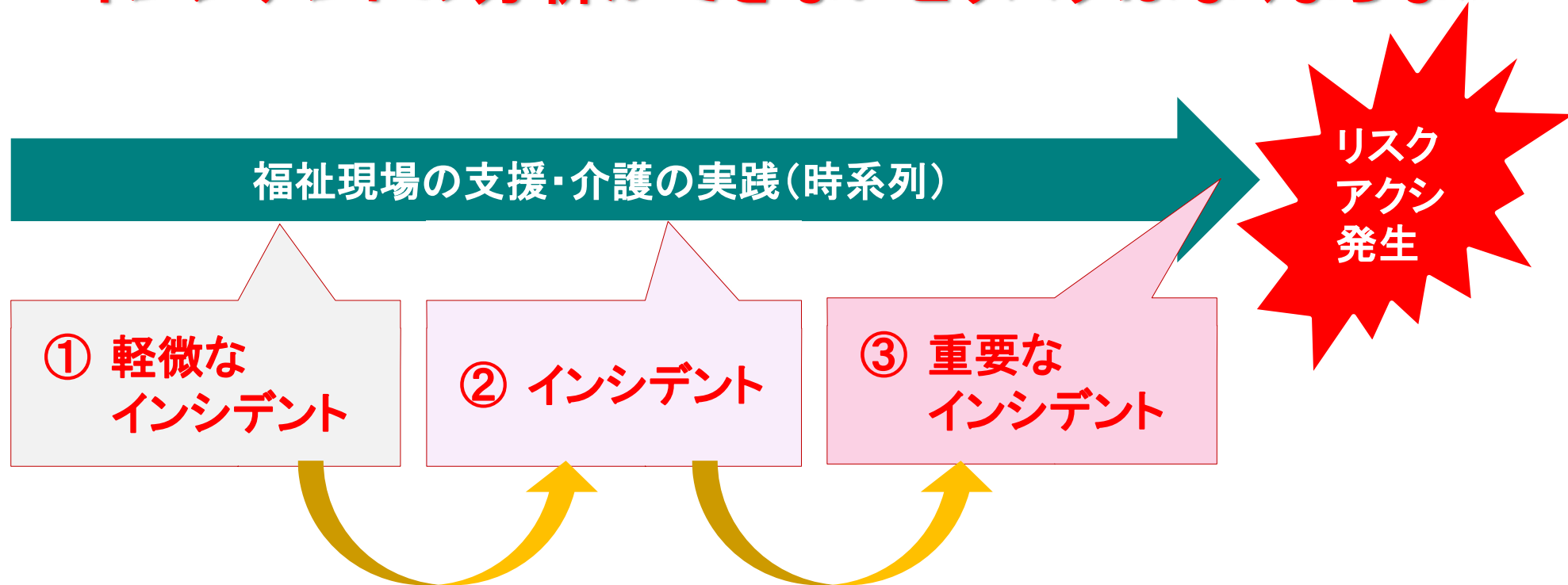


皆さんの事業所で「コロナ感染拡大においてリスクと思われるもの」を書き出してください

A large, empty rounded rectangular box with a thin black border, intended for participants to write their responses to the prompt above.

# 事故の発生は...

- ・ 事故の発生は、偶然か 必然か
- ・ **インシデントの分析ができないとリスクはなくなる**



# 事故と過誤



## • 支援事故

⇒通常の業務のなかで利用者に**不利益**を与えてしまう。

つまりは、専門職としての**不合理な事故**

## • 支援過誤


⇒「介護事故の一類型であって、介護従事者が、介護の遂行において、**職務準則に違反して**利用者に**被害**を発生させた行為」

⇒利用者の状況に合わない**不合理**な支援・介護および方針

⇒法令遵守ができない。**誤薬、配役ミス**など、倫理に反する



# 事故と過誤



医療に関わる場所で、医療の全過程において発生する人身事故の一切を包含する。

医療事故には患者ばかりでなく医療従事者が被害者である場合も含まれ、また、患者が病院の廊下で転倒した場合のように、医療行為とは直接関係しないものも含まれる。

医療事故のすべてに医療提供者の過失があるわけではなく、「**過失のない医療事故**」と「**過失のある医療事故**」(医療過誤)を分けて考える必要がある。

(厚生省患者誤認事故防止方策に関する検討会報告書(1999年))

⇒「**過失のない支援事故**」と「**過失のある支援事故(支援過誤)**」

# 事業継続計画（BCP）の策定等について

## ①福祉現場の

「リスクマネジメント」「セーフティマネジメント」の違い  
「事故」と「過誤」の違い

## ②BCP (Business Continuity Plan) ①

⇒コロナウイルス対応の事業継続計画

## ③BCP (Business Continuity Plan) ②

⇒災害時の事業継続計画

日本福祉大学 福祉経営学部

教授 綿 祐二

(社会福祉法人睦月会 理事長)



Nihon Fukushi University

# BCP(Business Continuity Plan)とは

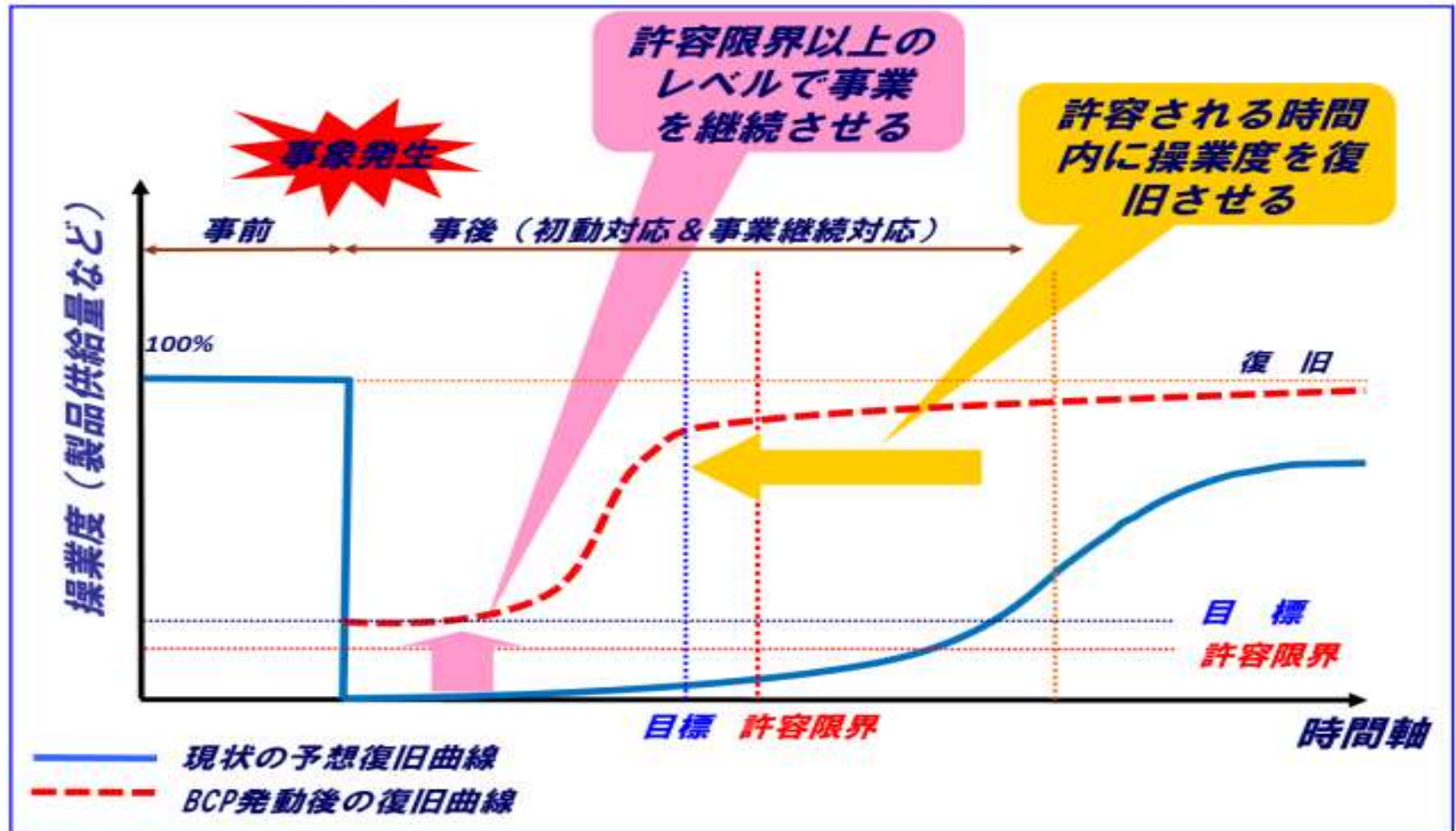
- ・「事業継続計画」

緊急対応の必要な時(災害時・感染症等のパンデミック時など)に、損害を最小限に留めて、可及的速やかに事業を再開できるようにするために対策を策定する

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時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業務継続計画(BCP)と呼ぶ。

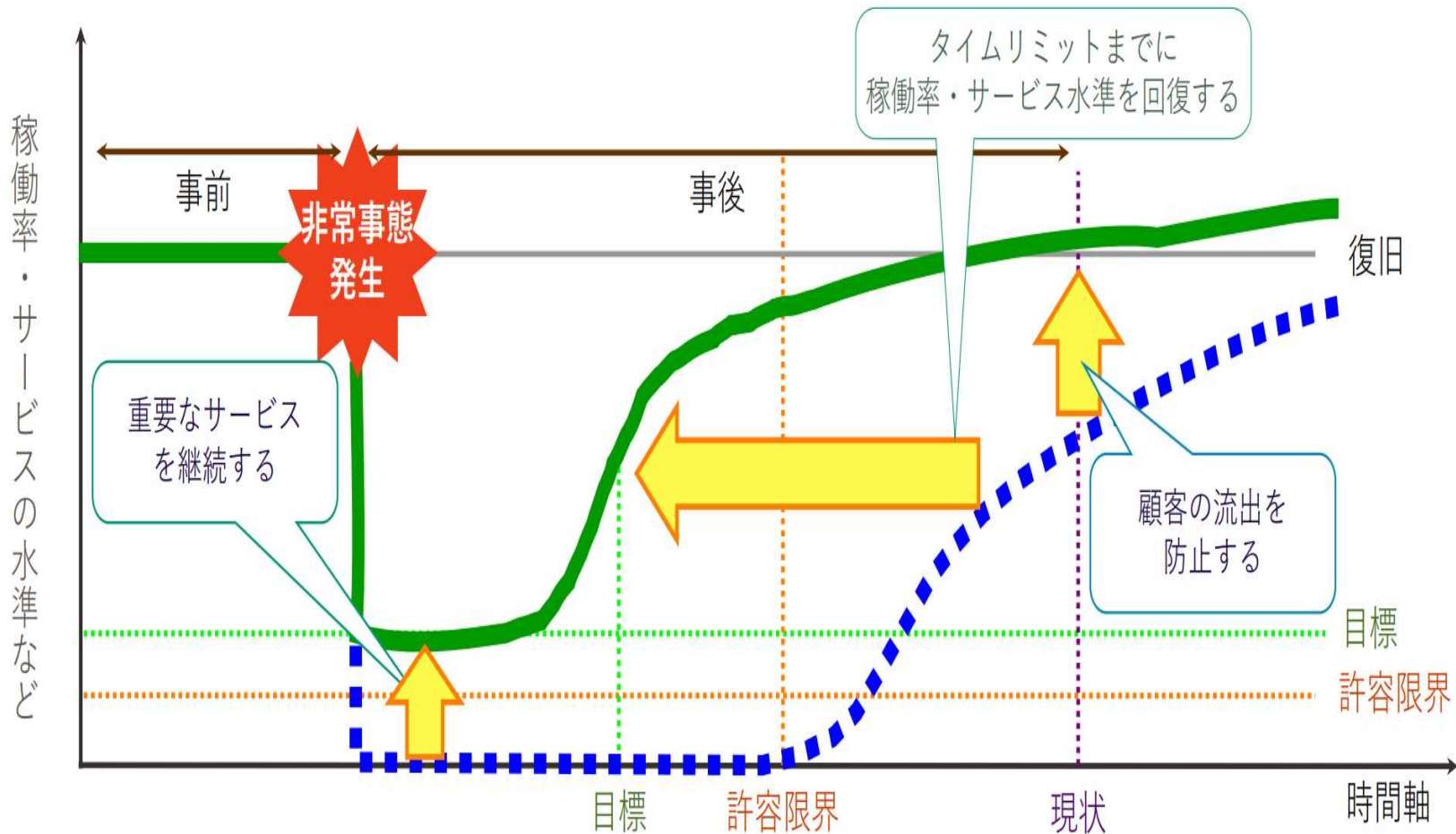
「事業継続ガイドライン」(内閣府、平成25年8月改定)

# BCM(Business Continuity Management)



(出典) 事業継続ガイドライン (厚生労働省)

# BCM(Business Continuity Management)



# BCM(個別支援計画へ追記)

許容限界レベル	許容される時間レベル

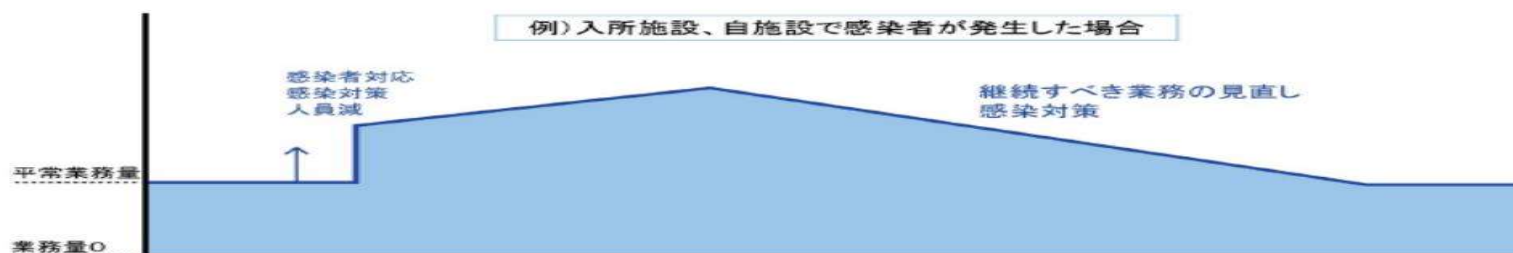
# 福祉施設の緊急対応時とは

- 自然災害
- 感染症
- 利用者の急変
- 支援過誤

# 緊急時の優先される業務

## 業務量の時間的経過に伴う変化（感染症：入所系）

入所施設（自施設で感染者が発生した場合）



- 感染者への対応、そして感染防止対策を講じるなどの業務量が増加
- 職員自身が感染する、あるいは濃厚接触者となるなど職員不足
- 対応可能な業務量が減少

⇒優先的に継続する業務に絞り込みつつ、サービスを継続

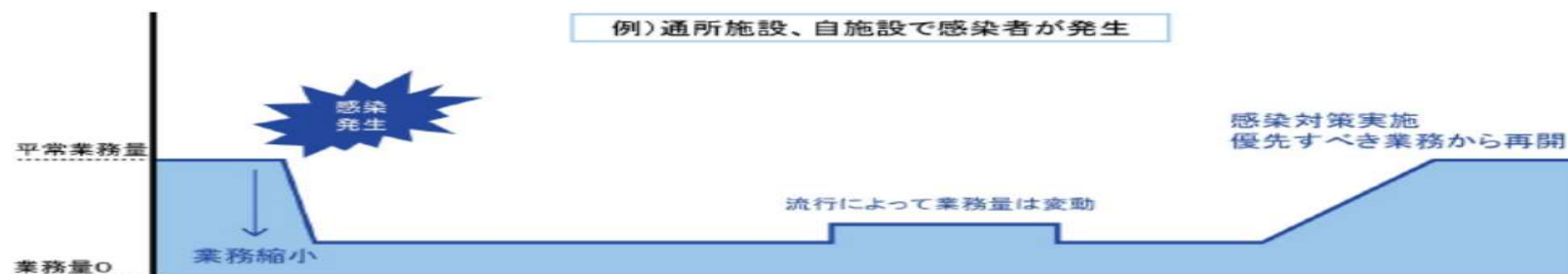
⇒優先される業務



# 緊急時の優先される業務

## 業務量の時間的経過に伴う変化（感染症：通所系）

通所施設（自施設で感染者が発生した場合）

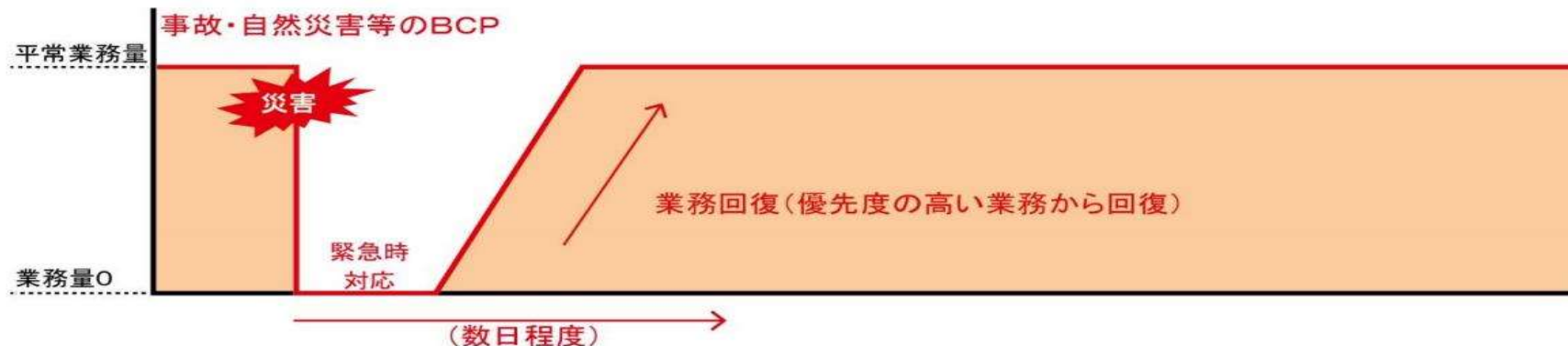


○流行の状況や感染者の人数、そして勤務可能な職員数などを踏まえた上で、  
業務の縮小や休業の検討

○優先するべき業務から再開

⇒優先される業務

# 緊急時の優先される業務



⇒優先される業務（居宅介護支援事業所）

# 厚生労働省 ガイドラインの利用



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  
(介護サービス類型：入所系)

↓

↓

↓

↓

法人名	〇〇	種別	〇〇
代表者	〇〇 〇〇	施設長	〇〇 〇〇
所在地	〇〇 〇〇	電話番号	〇〇 〇〇

(様式) ツール集		
No.	様式名	備考
様式1	推進体制の構成メンバー	予め検討しておく。
様式2	施設・事業所外連絡リスト	予め検討しておく。
様式3	職員、入所者・利用者 体温・体調チェックリスト	感染疑い者発生時に使用。
様式4	感染（疑い）者・濃厚接触（疑い）者管理リスト	感染疑い者発生時に使用。
様式5	（部署ごと）職員緊急連絡網	予め検討しておく。
様式6	備蓄品リスト	予め検討しておく。
様式7	業務分類（優先業務の選定）	予め検討しておく。
(参考)様式8	来所立ち入り時体温チェックリスト	平時対応に使用。

# 福祉事業としての使命

## ①サービスの継続

- ・ 入所施設や訪問事業所においては新型コロナウイルス感染症拡大時に備え事前の準備を入念に進める
- ・ 通所事業所においても極力業務を継続できるよう努める
- ・ 業務の縮小や事業所の閉鎖を余儀なくされる場合でも、利用者への影響を極力抑えるよう事前の検討を進める

## ②利用者の安全確保

- ・ サービス利用者は、抵抗力が弱く、感染すると重症化するリスクが高い
- ・ 集団感染が発生した場合、深刻な人的被害が生じる危険性があるため、利用者の安全確保に向けた感染防止策をあらかじめ検討し、確実に実行する

## ③職員の安全確保

- ・ 感染拡大時に業務継続を図ることは、職員の感染するリスクを高めるほか長時間勤務や精神的打撃など職員の労働環境が過酷になる
- ・ 労働契約法第5条（使用者の安全配慮義務）の観点からも、職員の感染防止対策とあわせて、職員の過重労働やメンタルヘルス対応への適切な措置を講じる

# 法人としてのBCPの基本方針

## 『新型コロナウイルス感染拡大への対応に関する睦月会の基本方針』

### 1. 感染防止を最優先する

- ・睦月会の利用者・ご家族および職員の安全を第一に考え、**感染防止を最優先する。**
- ・睦月会には、障害のある方も多く、また福祉、医療、教育など対人援助職が多いことから、**感染防止の対策を最も重視する。**
- ・睦月会運営の事業所がクラスター(感染源になる集団)になること、睦月会構成員が感染源となって感染拡大に繋げてしまうことは絶対に避けなければならない、そのための徹底的な感染防止対策を行う。

# 法人としてのBCPの基本方針

## 『新型コロナウイルス感染拡大への対応に関する睦月会の基本方針』

### 2. 利用者の生活環境保障

- ・新型コロナウイルス感染拡大が進む厳しい状況下にあっても、**利用者・ご家族の生活環境保障**を重視し、可能な限り、利用者ニーズに対応し、福祉機関としての機関としての責務を果たす。
- ・職員、ご家族が団結してあらゆる手段を用いて、利用者の安全安心の生活の営みを維持していく。
- ・ただし、上記1に示す感染防止を最優先とし、**必要な優先順位**をつけて着実に実施していく。  
(実施に対しては、理事長を責任者として判断をしていきます)

# 法人としてのBCPの基本方針

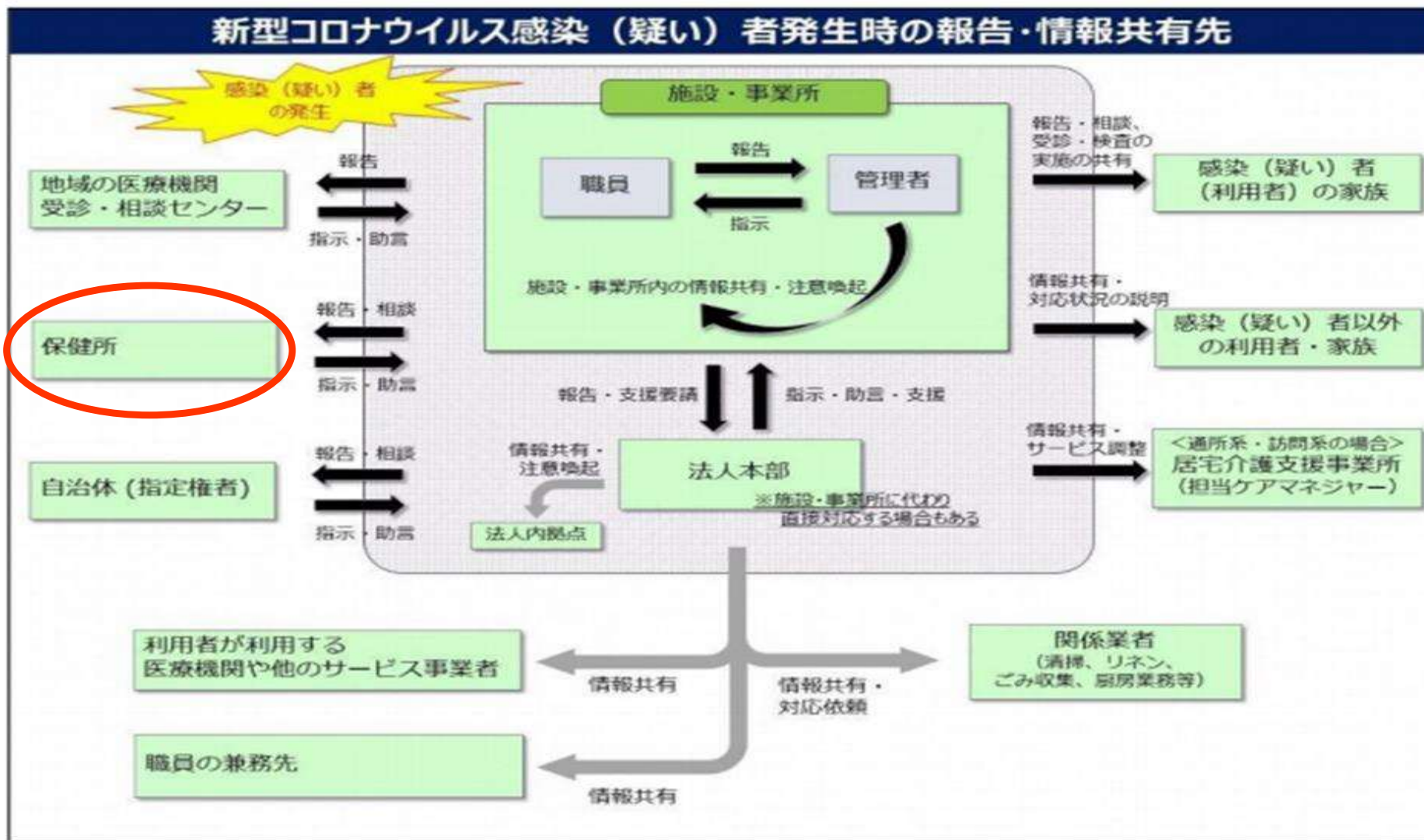
## 『新型コロナウイルス感染拡大への対応に関する睦月会の基本方針』

### 3. 睦月会構成員の協力による臨機応変な対応

- ・感染拡大の進行に伴い、政府等からの指示も含めて、社会状況は刻々と変化しており、睦月会としての一連の取り組みにおいても臨機応変な対応が求められる。
- ・睦月会としては、理事長がその都度判断して、利用者・家族、職員等の睦月会構成員に対して、必要な対応を発信していく。
- ・従って、今は睦月会構成員が一致協力して、社会福祉法人として取るべき対応について、それぞれができることに最大限の力を注ぎ、**臨機応変に取り組んでいくことが求められる**

# < 1 > 施設・事業所内を含めた関係者との情報共有と役割分担、判断ができる体制の構築

- 平時と緊急時の情報収集・共有体制や情報伝達フロー等の構築がポイント





# 新型コロナウイルス感染（疑い）者発生時の対応フローチャート（入所系）

## 0. 平時対応

- (1) 体制構築・整備
  - 意思決定者、担当者の決定
- (2) 感染防止に向けた取組の実施
  - 最新情報（感染状況、政府や自治体の動向等）の収集
  - 基本的な感染症対策の徹底
  - 入所者・職員の体調管理
  - 施設内出入り者の記録管理
  - 連絡先リストの作成・更新
- (3) 防護具、消毒液等備蓄品の確保
  - 保管先・在庫量の確認、備蓄
- (4) 研修・訓練の実施
  - BCPの共有
  - BCPの内容に関する研修
  - BCPの内容に沿った訓練
- (5) BCPの検証・見直し

## 1. 感染疑い者の発生

- 息苦しさ      倦怠感
- 発熱や咳等の風邪症状
- いつもと違う様子
- 職員の健康状態      など

## 2. 初動対応

- (1) 第一報
  - 管理者へ報告
  - 地域で身近な医療機関、受診・相談センターへ連絡
  - 施設内・法人内の情報共有
  - 指定権者への報告
  - 家族への報告
- (2) 感染疑い者への対応
  - 個室管理
  - 対応者の確認
  - 医療機関受診/施設内で検体採取
  - 体調不良者の確認
- (3) 消毒・清掃等の実施
  - 場所（居室、共用スペース等）、方法の確認

原則入院

陽性

3. 検査

陰性

入所継続

## 4. 感染拡大防止体制の確立

- (1) 保健所との連携
  - 濃厚接触者の特定への協力
  - 感染対策の指示を仰ぐ
  - 併設サービスの休業
- (2) 濃厚接触者への対応
  - <入所者>
    - 健康管理の徹底      □個室対応
    - 担当職員の選定
    - 生活空間・動線の区分け
    - ケアの実施内容・実施方法の確認
  - <職員>
    - 自宅待機
- (3) 職員の確保
  - 施設内での勤務調整、法人内での人員確保
  - 自治体・関係団体への依頼
  - 滞在先の確保
- (4) 防護具、消毒液等の確保
  - 在庫量・必要量の確認
  - 調達先・調達方法の確認
- (5) 情報共有
  - 施設内・法人内での情報共有
  - 入所者・家族との情報共有
  - 自治体（指定権者・保健所）との情報共有
  - 関係業者等との情報共有
- (6) 業務内容の調整
  - 提供サービスの検討（継続、変更、縮小、中止）
- (7) 過重労働・メンタルヘルス対応
  - 労務管理      □長時間労働対応
  - コミュニケーション      □相談窓口
- (8) 情報発信
  - 関係機関・地域・マスコミ等への説明・

収束

# 新型コロナウイルス感染（疑い）者発生時の対応フローチャート（通所系）

## 0. 平時対応

- (1) 体制構築・整備
  - 意思決定者、担当者の決定
- (2) 感染防止に向けた取組の実施
  - 最新情報（感染状況、政府や自治体の動向等）の収集
  - 基本的な感染症対策の徹底
  - 利用者・職員の体調管理
  - 事業所内出入り者の記録管理
  - 連絡先リストの作成・更新
- (3) 防護具、消毒液等備蓄品の確保
  - 保管先・在庫量の確認、備蓄
- (4) 研修・訓練の実施
  - BCPの共有
  - BCPの内容に関する研修
  - BCPの内容に沿った訓練
- (5) BCPの検証・見直し

## 1. 感染疑い者の発生

- 息苦しさ      倦怠感
- 発熱や咳等の風邪症状
- いつもと違う様子
- 職員の健康状態      など

## 2. 初動対応

- (1) 第一報
  - 管理者へ報告
  - 地域で身近な医療機関、受診・相談センターへ連絡
  - 事業所内・法人内の情報共有
  - 指定権者への報告
  - 居宅介護支援事業所への報告
  - 家族への報告
- (2) 感染疑い者への対応
  - 利用休止
  - 医療機関受診
- (3) 消毒・清掃等の実施
  - 場所（共用スペース等）、方法の確認

原則入院

陽性

陰性

利用継続

3. 検査

## 4. 休業の検討

- 都道府県、保健所等と調整
- 訪問サービス等の実施検討
- 居宅介護支援事業所との調整
- 利用者・家族への説明
- 再開基準の明確化

## 5. 感染拡大防止体制の確立

- (1) 保健所との連携
  - 濃厚接触者の特定への協力
  - 感染対策の指示を仰ぐ
- (2) 濃厚接触者への対応
  - <利用者>
    - 自宅待機
    - 居宅介護支援事業所との調整
  - <職員>
    - 自宅待機
- (3) 防護具、消毒液等の確保
  - 在庫量・必要量の確認
  - 調達先・調達方法の確認
- (4) 情報共有
  - 事業所内・法人内での情報共有
  - 利用者・家族との情報共有、
  - 自治体（指定権者・保健所）との情報共有
  - 関係業者等との情報共有
- (5) 過重労働・メンタルヘルス対応
  - 労務管理      □長時間労働対応
  - コミュニケーション      □相談窓口
- (6) 情報発信
  - 関係機関・地域・マスコミ等への説明・公表・取材対応

収束・再開

# 新型コロナウイルス感染（疑い）者発生時の対応フローチャート（訪問系）

## 0. 平時対応

### (1) 体制構築・整備

□意思決定者、担当者の決定

### (2) 感染防止に向けた取組の実施

- 最新情報（感染状況、政府や自治体の動向等）の収集
- 基本的な感染症対策の徹底
- 利用者・職員の体調管理
- 事業所内出入り者の記録管理
- 連絡先リストの作成・更新

### (3) 防護具、消毒液等備蓄品の確保

□保管先・在庫量の確認、備蓄

### (4) 研修・訓練の実施

- BCPの共有
- BCPの内容に関する研修
- BCPの内容に沿った訓練

### (5) BCPの検証・見直し

## 1. 感染疑い者の発生

息苦しさ 倦怠感

発熱や咳等の風邪症状

いつもと違う様子

職員の健康状態 など

## 2. 初動対応

### (1) 第一報

- 管理者へ報告
- 地域で身近な医療機関、受診・相談センターへ連絡
- 事業所内・法人内の情報共有
- 指定権者への報告
- 居宅介護支援事業所への報告
- 家族への報告

### (2) 感染疑い者への対応

- サービス提供の検討
- 医療機関受診

原則入院

陽性

3. 検査

陰性

利用継続

## 4. 感染拡大防止体制の確立

### (1) 保健所との連携

- 濃厚接触者の特定への協力
- 感染対策の指示を仰ぐ

### (2) 濃厚接触者への対応

- <利用者>
- ケアの実施内容・実施方法の確認
- <職員>
- 自宅待機

### (3) 職員の確保

- 事業所内での勤務調整、法人内での人員確保
- 自治体・関係団体への依頼

### (4) 防護具、消毒液等の確保

- 在庫量・必要量の確認
- 調達先・調達方法の確認

### (5) 情報共有

- 事業所内・法人内での情報共有
- 利用者・家族との情報共有
- 自治体（指定権者・保健所）との情報共有
- 関係業者等との情報共有

### (6) 業務内容の調整

- 提供サービスの検討（継続、変更）

### (7) 過重労働・メンタルヘルス対応

- 労務管理 □長時間労働対応
- コミュニケーション □相談窓口

### (8) 情報発信

- 関係機関・地域・マスコミ等への説明・公表・取材対応

収束

# < 1 > 施設・事業所内を含めた関係者との情報共有と役割分担、判断ができる体制の構築

- 全体の意思決定者を決めておくこと、各業務の担当者を決めておくこと、関係者の連絡先、連絡フローの整理が重要

感染症対応\_様式1\_推進体制の構成メンバー

事業所の状況に合わせて、「感染対策委員会」等の体制を参考に、推進体制を構築する。

担当者名 ／部署名	法人本部における職務（権限・役割）	
	本部長	・法人本部組織の統括 ・緊急対応に関する意思決定
	事務局長	・本部長のサポート ・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

## <2> 感染（疑い）者が発生した場合の対応

- 感染（疑い）者が発生した場合でも、入所者・利用者に対して必要な各種サービスが継続的に提供されることが重要
- 対応について整理し、平時から訓練（シミュレーション）を行うことが有用

## <3> 職員確保

- 職員が感染者や濃厚接触者となること等により職員が不足する場合がある
- 職員が不足した場合、交差感染のリスクが高まるため、感染対策の観点からも職員の確保は重要
- 施設・事業所内・法人内における職員確保体制の検討、関係団体や都道府県等への早めの応援依頼を行う

## < 4 > 業務の優先順位の整理

- 感染防止対策を行いつつ、限られた職員でサービス提供を継続する必要があることを想定する
- 可能な限り通常通りのサービス提供を行うことを念頭に、職員の出勤状況に応じて対応できるように、業務の優先順位を整理しておく

感染症対応\_様式7\_業務分類

施設の業務を重要度に応じて4段階に分類し、出勤状況を踏まえ縮小・休止する。入所者・利用者の健康・身体・生命を守る機能を優先的に維持する。(出勤率をイメージしながら作成。)

分類名称	定義	業務例	出勤率			
			%	%	%	%
A:継続業務	・優先的に継続する業務 ・通常と同様に継続すべき業務	食事、排泄、医療的ケア、清拭 等				
B:追加業務	・感染予防、感染拡大防止の観点から新たに発生する業務	利用者家族等への各種情報提供、空間的分離のための部屋割り変更、施設内の消毒、来所者の体温測定、等				
C:削減業務	・規模、頻度を減らすことが可能な業務	入浴、機能訓練 等				
D:休止業務	・上記以外の業務					