

# 業務継続計画の策定と実践

令和7年度 集団指導



神戸市福祉局監査指導部

## 0 はじめに

令和6年度介護報酬改定により、「業務継続計画未策定事業所に対する減算」が導入されました。

業務継続計画とは何か、改定により義務化された内容、策定や更新にあたってのポイントなどについて解説します。

※各サービスの「事業の人員及び運営に関する基準」、解釈通知、留意事項通知、QA等をまとめて「運営基準」と呼びます。



## 本日のお話

- 1 業務継続計画（BCP）とは
- 2 運営基準上の業務継続計画策定義務
- 3 業務継続計画策定のポイント
- 4 実践的な訓練の方法



# 1 業務継続計画（BCP）とは

## ● 業務継続計画（Business Continuity Planning）



とは、災害などの緊急事態が発生したときに、企業が損害を最小限に抑え、事業の継続や早期復旧を図るための計画

●建物や設備の被害、ライフラインの途絶、物流の停止、コンピュータネットワークの損傷など、緊急事態に伴うさまざまな被害（リスク）を事前に想定し備えること、発生時に最低限必要な企業活動を

継続すること、被害を回復し、停止した企業活動を再開すること、といったプロセスが含まれる

コンピュータ2000年問題、アメリカ9.11テロ、東日本大震災、新興感染症の流行などを経て重要性が議論されるようになった



- 業務継続計画は、①リスクを想定し、②業務の優先順位をつけ、③平常時に戻る（復旧する）までのプロセスを定め、④必要な対策を実施するもの
- 想定されるリスクは社会の変化に応じて変わっていくので、当初想定したリスクに応じた対策が常に通用するものではない

→ **策定した後も、実際に社会で発生したリスクや、組織のメンバー構成の変化などに応じて見直していくことが必要**

状況に応じて変動していく計画



- 災害が発生した場合、建物や設備の損壊、ライフラインの停止、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る一方で、生命維持の大部分を介護サービスに依存している利用者も多い
- 感染症の場合は、人手不足や物流の混乱などによる物資の不足の影響が大きくなる



→サービス提供の中止や遅れは、その日から入所者・利用者の

**健康・身体・生命の維持**に重大な影響を及ぼす...



「サービスを止めない」ためには？



### ● 介護サービス事業における業務継続計画とは、

感染症や非常災害の発生時において、

① **利用者に対するサービスの提供**を **継続的に実施**する

ための、及び

② 非常時の体制で **早期の業務再開**を図る

ための計画



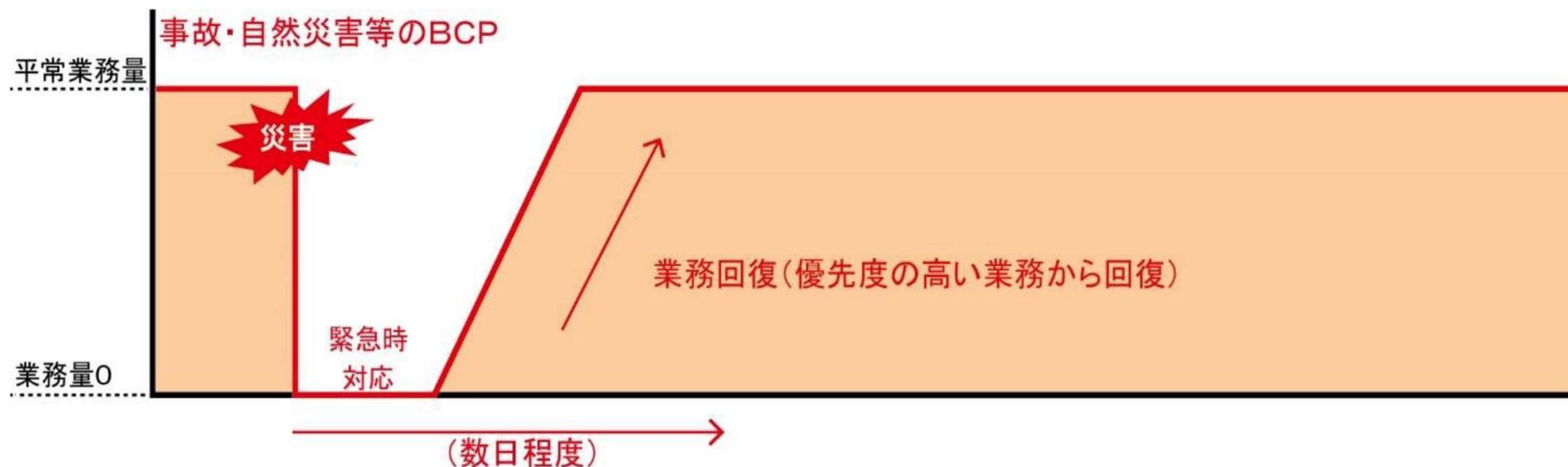
## 1 業務継続計画（BCP）とは

- 業務継続計画は、感染症・災害の発生前から発生後までの対応・対策を時系列で整理するもの

	平常時(発生前)の備え	発生時の対応	発生後の復旧(平常時に戻るまで)
災害	・備蓄、シミュレーション訓練、施設の耐震化、優先する業務と停止する業務の整理 など	・火災の消火、施設の設備点検・安全確保、避難誘導、利用者・従業員の安否確認、訪問計画の見直し など	・施設の修繕、従業員の避難等に伴うシフトの整理、通所・訪問計画の見直し(元に戻す) など
感染症	・備蓄、シミュレーション訓練、消毒手順の確認、隔離場所の確保 など	・消毒作業、感染者の隔離、従業員の自宅待機指示に伴うシフトの整理、訪問計画の見直し など	・従業員の復帰に伴うシフトの整理、通所・訪問計画の見直し(元に戻す) など

## 1 業務継続計画（BCP）とは

- 災害と新型コロナウイルス感染者の発生後業務量の時間的経過に伴う変化（厚生労働省：介護施設・事業所における業務継続ガイドライン）



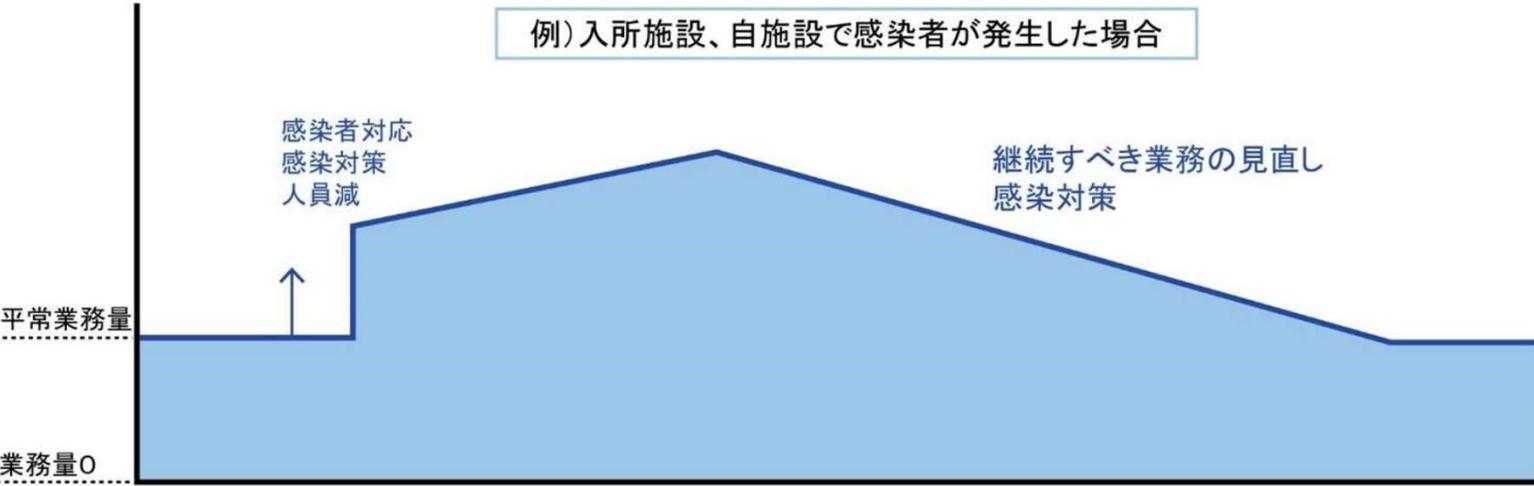
大規模災害の場合、医療・介護事業の回復が遅れると、災害関連死の増加につながる。  
 (関連/直接) (関連/直接)

・ 阪神淡路大震災 919/ 5,483  
 ・ 東日本大震災 3,775/15,899

・ **熊本地震** **218/ 50**  
 ・ **能登半島地震** **287/ 228**

# 1 業務継続計画（BCP）とは

例)入所施設、自施設で感染者が発生した場合



例)通所施設、自施設で感染者が発生



感染症では感染により従業員が減っても通常業務が急減することではなく、むしろ感染対策等の業務が一時的に増加し、その後対応可能な業務量が徐々に減少していくものと想定される。

職員不足時には健康・身体・生命を守る機能を優先的に維持しつつ、感染者（感染疑いを含む）が施設・事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続させることが目的となる。

## 2 運営基準上の業務継続計画策定義務

### 【基準省令】

1. 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、計画に従って必要な措置を講じること
2. 事業者は、従業者に対し業務継続計画を周知し、研修と訓練を定期的に実施すること
3. 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うこと



①計画は「感染症編」「非常災害編」の2つ作成する

1. 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、計画に従って必要な措置を講じること

②計画には、平時の準備と、発生時に優先する業務、平時の状態に戻すプロセスなどを盛り込む

③措置には、非常時の体制（班編成や役割分担など）、備蓄品の確保（感染対策用資器材・飲料水・非常食など）などのソフト対策のほか、建物の耐震化、消火設備や非常用発電設備の整備などのハード対策などが含まれる

## 2 運営基準上の業務継続計画策定義務

### ★業務継続計画の具体的記載内容（解釈通知）★

BE KOBE



	盛り込むべき内容	左記詳細
感染症に係る 業務継続計画	a 平時からの備え	体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等
	b 初動対応	
	c 感染拡大防止体制の確立	保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等
災害に係る 業務継続計画	a 平常時の対応	建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等
	b 緊急時の対応	業務継続計画発動基準、対応体制等
	c 他施設及び地域との連携	



① 回覧のサインなど、客観的に分かる形で全従業員に周知すること

2. 事業者は、従業員に対し業務継続計画を周知し、研修と訓練を定期的に実施すること



② 訓練はシミュレーションが原則であることから、研修とは明確に分けること  
(同日に続けて実施するのはOK)

③ 「感染症」「非常災害」の内容で、「研修」と「訓練」の実施が必要

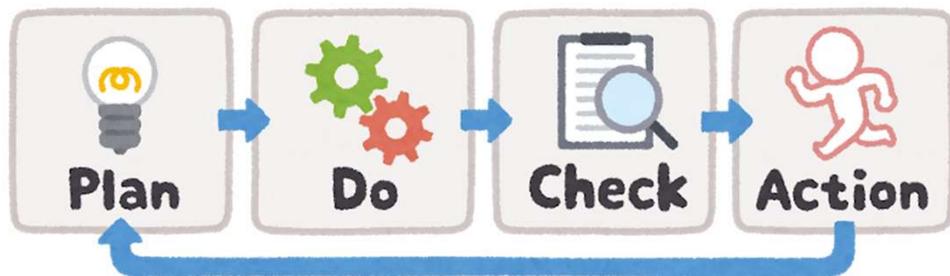


①初回作成年月日、改定ごとに改定年月日を記載すること

3. 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うこと

③訓練の実施ごとに検証を行い、修正を加えていくこと（PDCAサイクルの実施）  
また、従業員の異動ごとに体制を再確認、見直しを行うこと

②義務化以降も策定していなければ、遡って減算対象となるので注意！



### 3 業務継続計画策定のポイント

- 業務継続計画の策定にあたっては、神戸市のホームページに手引き（ひな形）を公開中

<https://www.city.kobe.lg.jp/a46210/kenko/fukushi/carenet/other/bcp.html>

- 構成は以下のとおり

#### 【感染症編】

- 1 総則
- 2 平常時の対応
- 3 初動対応
- 4 感染拡大防止体制の確立

#### 【自然災害編】

- 1 総論
- 2 平常時の対応
- 3 緊急時の対応
- 4 他施設との連携
- 5 地域との連携

## (1) 非常災害編

- 計画を策定するにあたり、まずは**事業所が持つ災害リスク**を確認することが重要

毎年6月に全戸配布、区役所でももらえます。

- ・ 神戸市ハザードマップ「くらしの防災ガイド」
- ・ ハザードマップポータルサイト（国土交通省）

などで事業所がある場所の災害リスクを確認すること

※ 「土砂災害」「洪水」「内水はん濫」「高潮」「津波」などの警戒区域や想定区域になっている（近い）場合は、それらの災害に対する対応も必要



### 3 業務継続計画策定のポイント

● 非常災害が発生した場合、

① 建物や設備の損壊

② 公共交通機関の運行停止

③ ライフラインの供給停止

④ 従業員の不足（本人や家族の死傷もしくは②による出勤困難）

などの事態が発生することにより、利用者へのサービス提供が困難になると考えられる



**事前にどのような対策をするか、発生後にどう対応するか**

### 3 業務継続計画策定のポイント



側溝の清掃なども  
浸水対策のひとつ

#### ①建物や設備の損壊

→事前の耐震化、浸水対策（止水板や土のうの備蓄） など

#### ②公共交通機関の運行停止

→近隣に居住する従業員の招集体制 など

#### ③ライフラインの供給停止

→非常用電源や防災用機器の導入 など

#### ④従業員の不足

→法人内でのバックアップ体制 など

検討のポイント



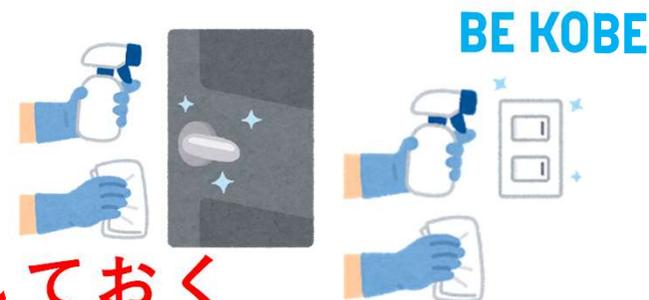
## (2) 感染症編

- 感染症が発生した場合、建物や設備、インフラなどの影響はないものの、
  - ① 利用者の感染による他利用者の安全確保
  - ② 従業者の感染による人員不足が想定される
- 介護保険の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ことから、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



### 3 業務継続計画策定のポイント

#### ① 利用者の感染による他利用者の安全確保



→ 感染症の特性（潜伏期間など）を把握しておく

→ 平時より、正しい方法での消毒などの感染症対策を実施する

→ 感染対策を講じたケアの方法を従業者に周知しておく

→ 感染対策に必要な資器材を備蓄しておく

→ 発生時は隔離や担当者の固定などの対策を取る



#### ② 従業員の感染による人員不足

→ 施設・事業所内・法人内における職員確保体制の検討

→ 業務の優先順位を決めておく

## (3) その他

- いずれの計画においても、管理者自身が被災したり感染したりして出勤できない状況になることもあり得ることから、可能な限り役割を分担し、管理者不在の場合の代行者を決めておく

**管理者が全ての責任者となっている計画はリスクが高い**



責任者 = 私  
職員の安否確認 = 私  
設備の点検 = 私  
物資の確認 = 私  
物資の調達 = 私  
関係機関への連絡 = 私



### 3 業務継続計画策定のポイント

BE KOBE

優先度の高い順※  
に並べておく！



- 平常時から**利用者の情報を整理**しておく
- データは定期的に**バックアップ**を取っておく
- 火災やライフラインの途絶等、事業所から退避しなければならない事態等に備え、最低限の情報（住所、連絡先、KPの連絡先、要介護度、ケアプラン、計画書、かかりつけ医・担当CMの連絡先など）は全員分の写しを**ひとまとめに紙ファイル\***にし、業務に必要な事務用品とともに、すぐに持ち出しできるようにしておく

※優先度の高い順＝サービスが止まった場合の影響度が高い順  
\* 平時は鍵付きロッカーに保管すること

## 4 実践的な訓練の方法

- 業務継続計画の訓練は、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、事業所内の役割分担の確認、発生した場合に実践するケアの演習等を行うこと
- 訓練はシミュレーションを実施すること、方法は問わないが、机上訓練及び実地訓練を適切に組み合わせながら実施すること



## ● 具体的なシミュレーションの実施方法の例（災害の場合）

### ① 訪問系サービス

- ・ 在宅の利用者の安否、家族（KP）の状況、所在（避難の有無）などを確認
- ・ 従業者の安否確認、すぐにサービス提供できる従業者数を確認
- ・ 食事・排泄介助など、中止できないサービスを受けている利用者を優先した臨時の訪問計画を立てる
- ・ 業務に復帰できる従業者が増えるのに合わせてサービス提供体制を戻していく など





#### ②通所系サービスの場合、

- ・在宅の利用者の安否、家族（KP）の状況、所在（避難の有無）などを確認した上で、
- ・サービス提供時間外の場合：翌日以降のサービス提供の中止などの必要性を検討
- ・サービス提供時間中の場合：帰宅させるか、施設内で保護するかなどを検討 など

### ③施設系サービス

・施設での生活を継続できる状況かどうか、  
建物や設備の確認

→避難が必要な場合、避難誘導手順の確認

・備蓄物資（飲食物、ケア用品等）の確認

→不足の場合の調達手段の検討

・家族（KP）の状況、利用者の安否連絡

・従業者の安否確認、サービス継続のための臨時体制の構築

など

耐震化や非常用電源、  
食料品や飲料の備蓄は  
「平常時からの備え」



### 3 居宅介護支援事業所における業務継続計画のポイント

BE KOBE

- 対応手順や役割分担は、**発生時からのタイムライン**とともに考えるとよい（表のイメージ：地震・訪問系の場合）

経過時間	状況（想定）	やること	主担当者
00:00	地震発生		
00:30	A職員到着	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所の片付け、建物・設備（電気・ガス・水道）の被害状況確認</li> <li>・書類の確認</li> </ul>	A職員（総務班）
01:00	B職員到着	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・KPに連絡、安否確認</li> <li>・本日予定されているサービスの確認</li> </ul>	B職員（利用者班）
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・出勤していない職員の安否確認</li> </ul>	A職員（総務班）
01:30	C・D職員到着	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護支援事業所に連絡、他事業所の被害状況確認</li> </ul>	C職員（調整班）
02:00	全職員到着	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日以降1週間までの提供予定サービスを確認、提供不能又は余剰に提供可能の分について居宅介護支援事業所に連絡、調整依頼</li> </ul>	C職員（調整班）
.....			

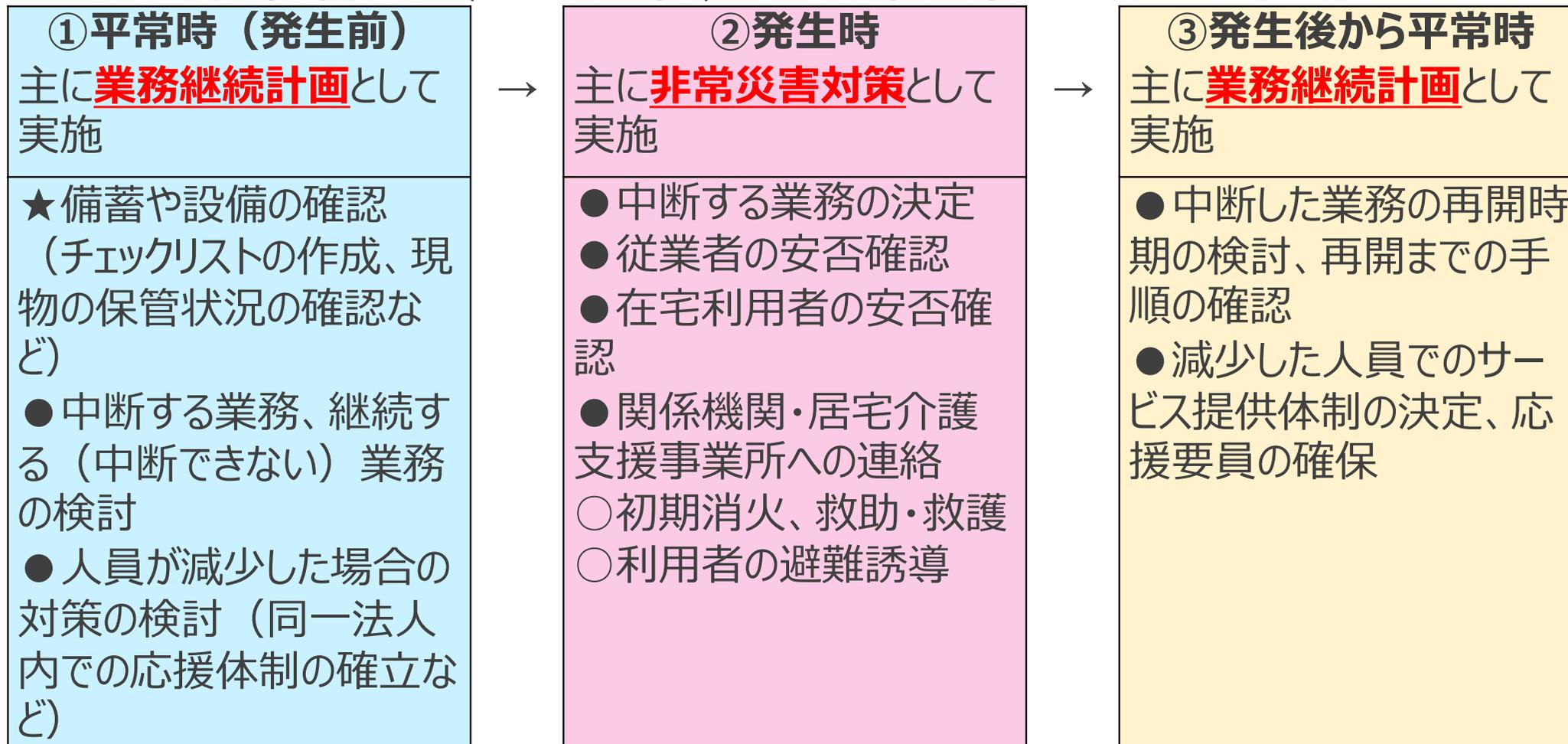
#### 4 実践的な訓練の方法

- 「非常災害対策」では、  
定期的な避難、救出その他必要な訓練
- 「感染症の予防及びまん延の防止のための措置」では、  
感染対策をした上でのケアの演習  
などを実施することとなっている



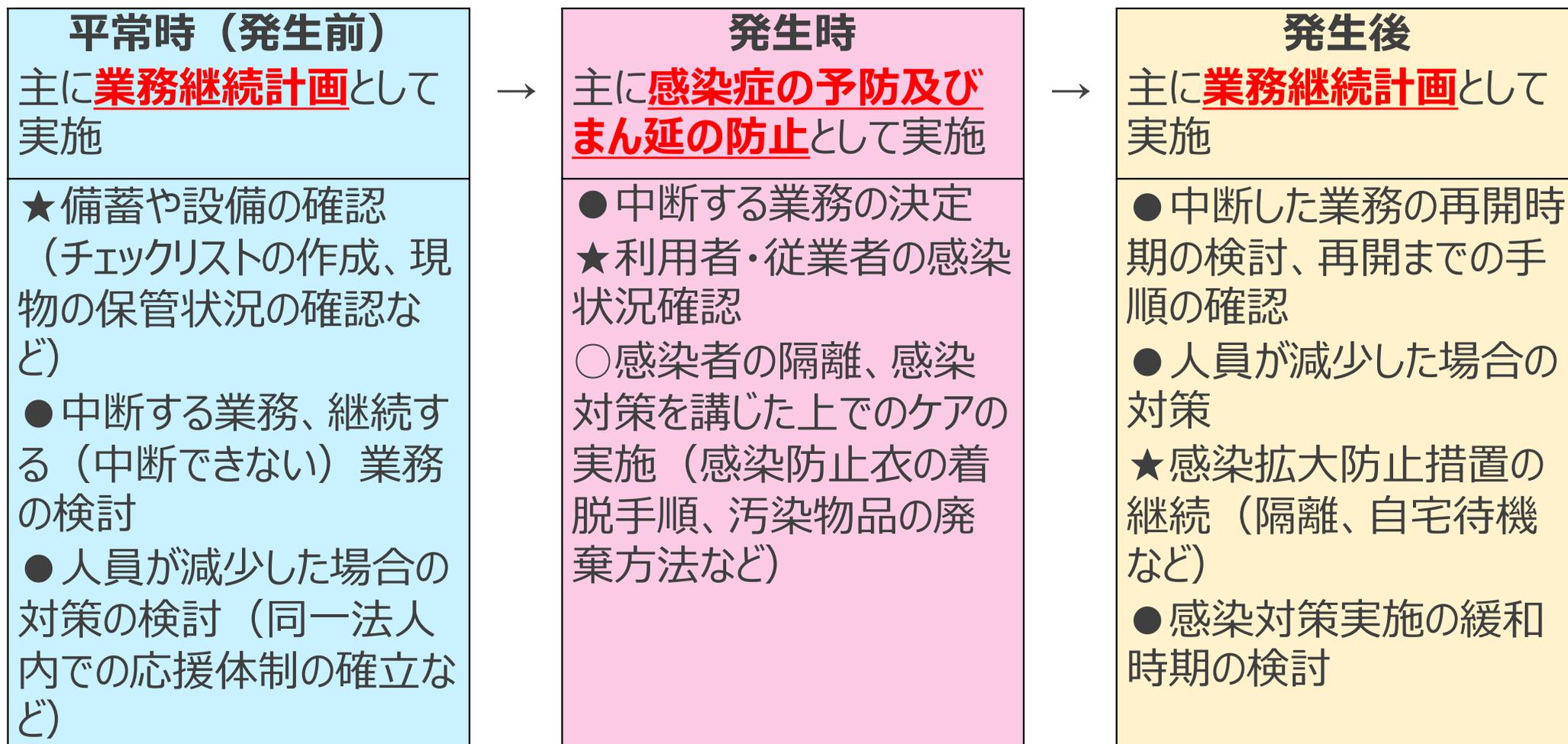
「非常災害対策」と「業務継続計画（自然災害）」  
「感染症の予防及びまん延の防止のための措置」と「業務継続計画（感染症）」の訓練は**一体的に実施**することができる

● 業務継続計画（自然災害）と非常災害対策との区別の例



★：重複      ●：主に「業務継続計画」      ○：主に「非常災害対策」

● 業務継続計画（感染症）と感染症対策との区分の例



★：重複

●：主に「業務継続計画」

○：主に「感染症予防及びまん延防止措置」

### ● 一体的に訓練・研修を実施する場合の注意点 (運営指導でよく注意する点)

- ①「研修」と「訓練」があいまいになっている  
(研修はできているがシミュレーション訓練ができていない)
- ②感染症防止対策と業務継続計画の区別がついていない  
(一体的に実施していてもBCPの要素が入っていない)
- ③全従業員が参加していない  
(欠席者に説明等をしていない)
- ④法人内で合同で実施しているが、全従業員が参加していない
- ⑤既定の回数実施できていない
- ⑥理解度チェックができていない

## まとめ

1. 「業務継続計画（BCP）」は事前の備えにより被害を最小限に抑え、**事業の継続**や**早期復旧**を図るための計画
2. 医療・介護事業は利用者の生命維持のため、最も早く復旧しなければならない（特に1人ケアマネは運営基準に反しない限りでの**応援体制などの対策**を）
3. 運営基準では「①計画の策定」「②研修・訓練の実施」「③定期的な更新」が定められている ※①は減算対象
4. PDCAサイクルにより、定期的な訓練を実施し、計画を見直すことで、より**実効性のある計画**を策定すること



## まとめ

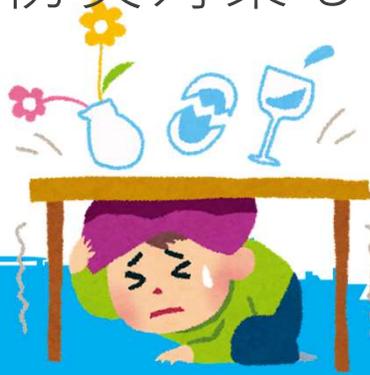
5. 感染症BCPは「感染症の予防及びまん延防止のための対策」の研修・訓練と一体的に実施してもよい
6. 自然災害BCPは「非常災害対策」の訓練と一体的に実施してもよい
7. 自然災害は、発生可能性のある災害をハザードマップで確認し、事前のリスク想定を行うことが重要
8. 発生後から平常時の体制に戻していくまでのプロセス（手順）を検討することが重要
9. 業務の継続、早期の復旧のためには、従業者一人ひとりが自分の役割を理解しておくことが重要



## さいごに

介護サービスは、利用者の生命や健康の維持に深く関わる事業であることを全ての従業員が自覚し、「サービスを止めない」ことを目標に、これからも業務継続計画の研修・訓練をすすめてください。

介護サービスを止めないためには、緊急事態発生後に、従業員のみなさんが、**早期に業務に復帰できる**ということが重要なため、みなさん自身が、平常時より心身の健康を保つことや、家庭での防災対策もすすめるよう心掛けてください。



従業員の安全対策

従業員の健康維持



# 「サービスを止めない」 を目標に!!

